

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	DIRECCION GENERAL DE CREDITO PRENDARIO	CAPÍTULO	04

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2001	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo a Junio 2004	Estimación 2012	Meta 2005	Ponderación	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Remates a entidades públicas.	<u>Economía/Resultado Intermedio</u> 1 Tasa de Variación en el de incremento en las comisiones de remates fiscales <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	((Monto de comisiones t/Monto de comisiones t-1)-1)*100	S.I.	7 % ((618518 07/57839 811)-1)*100	9 % ((675809 24/61851 807)-1)*100	18 % ((28405344 /24174585) -1)*100	10 % ((74339016 /67580924) -1)*100	8 % ((800000 00/74339 016)-1)*100	4%	Reportes/Infor mes Estados de situación presupuestaria patrimonial del Servicio Reportes/Infor mes Informes de gestión de la Oficina de Remates a Entidades Públicas	1	
•Crédito de prenda civil.	<u>Eficacia/Producto</u> 2 Porcentaje de reclamos respondidos en el plazo máximo de 4 días <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(Nº de reclamos respondidos en el plazo de 4 días/Total de reclamos respondidos)* 100	S.I.	S.I.	79 % (98/124)* 100	89 % (73/82)*10 0	92 % (150/163)* 100	92 % (150/163) *100	4%	Reportes/Infor mes Informes de Gestión de las OIRS	2	
•Remates a entidades públicas.	<u>Economía/Resultado Final</u> 3 rentabilidad operacional de los remates a entidades públicas	(Rentabilidad Operacional/Ingresos por Remates)*100	S.I.	S.I.	49 % (3283700 4/675809 24)*100	45 % (12729612/ 28405344) *100	51 % (36000000/ 70000000) *100	48 % (3600000 0/750000 00)*100	4%	Reportes/Infor mes Informes de Centros de Costos y Hojas de trabajo de DICREP	3	

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --											
•Crédito de prenda civil.	<u>Economía/Resultado Intermedio</u> 4 Rentabilidad operacional de Costos Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	ingresos de operación/Costos de operación	S.I.	S.I.	1.9 37744019 40.0/2041 827924.0	2.2 207340925 5.0/933525 520.0	2.0 374681851 0.0/186705 1040.0	1.8 37468185 10.0/2053 756144.0	4%	Reportes/Informes Contables	4	
•Crédito de prenda civil. •Crédito de prenda industrial. •Remates a entidades públicas.	<u>Economía/Resultado Final</u> 5 Resultado operacional del ejercicio como proporción del gasto Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Resultado del Ejercicio/Gasto total)*100	-7 % (0/0)*100	1 % (1147957 88/14585 744807)* 100	4 % (6110307 32/15057 229537)* 100	7 % (52229028 3/80085208 62)*100	1 % (20000000 0/16144862 000)*100	3 % (5000000 00/16144 862000)* 100	36%	Reportes/Informes Balance, Departamento de Contabilidad	5	
•Crédito de prenda civil. •Crédito de prenda industrial. •Remates a entidades públicas.	<u>Economía/Resultado Intermedio</u> 6 Rentabilidad operacional Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Ingresos de operación/Gastos de operación)*100	79 % (2589791/ 3296665) *100	93 % (2621336 521/2833 017989)* 100	126 % (3866051 022/3080 340859)* 100	134 % (21378188 43/1598276 561)*100	123 % (38000000 00/3080340 859)*100	122 % (3900000 000/3196 553122)* 100	6%	Reportes/Informes Balance, Departamento de Contabilidad	6	
•Crédito de prenda industrial. -Programa: Crédito Pignoraticio y Prenda Industrial sin Desplazamiento Evaluado en: 2002	<u>Economía/Producto</u> 7 Porcentaje de recuperación efectiva acumulada de créditos con prenda industrial Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Monto de créditos recuperados año t/Monto total de créditos otorgados año t)*100	S.I.	42 % (8129554 75/19492 88994)*1 00	50 % (9764743 45/19348 31679)*1 00	1 % (19979500/ 193483167 9)*100	52 % (10000000 00/1934831 679)*100	52 % (1000000 000/1934 831679)* 100	4%	Reportes/Informes Informe Estadístico de Operaciones, Departamento de Contabilidad Base de Datos/Software Base de datos	7	

										del Programa de Prenda Industrial		
•Crédito de prenda civil.	<u>Calidad/Producto</u> 8 Porcentaje usuario que señalan estar satisfechos con el servicio recibido (fuente de datos es una encuesta institucional) Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Numero de usuarios que señalan estar satisfechos con el servicio recibido/Total de usuarios encuestados)*100	55.0 % (55.0/0.0)*100	65.0 % (65.0/0.0)*100	68.0 % (68.0/100.0)*100	66.0 % (66.0/100.0)*100	66.0 % (66.0/100.0)*100	66.0 % (66.0/100.0)*100	5%	<u>Formularios/Fichas</u> encuesta de satisfacción del usuario	8	1
•Remates a entidades públicas.	<u>Eficacia/Producto</u> 9 Tasa de variación de remates efectuados Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	((Total de remates efectuados año t/Total de remates efectuados año t-1)-1)*100	30 % ((131/101)-1)*100	2 % ((133/131)-1)*100	32 % ((174/132)-1)*100	32 % ((87/66)-1)*100	3 % ((180/174)-1)*100	3 % ((185/180)-1)*100	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de remates realizados	9	
•Crédito de prenda industrial. -Programa: Crédito Pignoraticio y Prenda Industrial sin Desplazamiento Evaluado en: 2002	<u>Economía/Resultado Intermedio</u> 10 Razón de Rentabilidad Operacional del Crédito de Prenda Industrial Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Ingresos Operacionales/ Gastos Operacionales	N.C.	30.5 93000000.0/3050000.0	4.2 1404320200.0/331749970.0	1.4 19820439.0/14029730.0	0.8 30000000.0/36492496.0	1.4 50000000.0/36492496.0	4%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de operaciones de Oficina de Prenda Industrial <u>Reportes/Informes</u> Informes de Contabilidad	10	
•Crédito de prenda industrial. -Programa: Crédito Pignoraticio y Prenda Industrial sin Desplazamiento Evaluado en: 2002	<u>Economía/Proceso</u> 11 Porcentaje de Repactaciones del Crédito de Prenda Industrial al año	(N° de repactaciones efectivas/N° de Créditos Morosos)*100	N.C.	71 % (886/1248)*100	1 % (17/1839)*100	0 % (0/1149)*100	16 % (180/1149)*100	19 % (180/969)*100	4%	<u>Formularios/Fichas</u> Informes de operacion de Prenda Industrial	11	

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --												
•Crédito de prenda civil.	<u>Eficiencia/Proceso</u> 12 Porcentaje de recuperación de Créditos via Rescate de Prenda Civil Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Montos Recuperados por rescate de prenda/Total de Montos otorgados en prestamos)*100	N.C.	81 % (8376595 167/1029 3602916) *100	86 % (1005901 1727/116 56523000) *100	93 % (54229466 55/5843212 217)*100	91 % (10933273 000/120000 00000)*100	90 % (1100000 0000/121 67000000) *100	5%	Reportes/Infor mes Informes de Contabilidad Reportes/Infor mes Informes de sistema OCP	12		
•Crédito de prenda civil.	<u>Eficiencia/Proceso</u> 13 Porcentaje de recuperación de Créditos via remate de Prenda Civil Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Montos recuperados via remates/total de prestamos otorgados)*100	N.C.	10 % (1010106 600/1029 3602916) *100	10 % (1132186 100/1165 6523000) *100	6 % (68129546 8/12000000 000)*100	9 % (10900000 00/1200000 0000)*100	8 % (1000000 000/1200 0000000) *100	5%	Reportes/Infor mes Informe de contabilidad Reportes/Infor mes Informes de OCP	13		
•Crédito de prenda civil.	<u>Economía/Proceso</u> 14 Porcentaje de excedentes pagados del total de excedentes generados Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Monto de excedentes pagados/Monto total de excedentes generados)*100	N.C.	78 % (4878889 67/62180 3979)*100	76 % (6076552 77/79972 8124)*100	80 % (35684091 1/44734443 0)*100	82 % (49000000 0/60000000 0)*100	83 % (5000000 00/60000 0000)*100	5%	Reportes/Infor mes Balance de resultado Reportes/Infor mes Infomes de operaciones de Dpto. Crédito	14		
•Crédito de prenda industrial.	<u>Economía/Producto</u> 15 Porcentaje de Créditos pagados al año Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de Créditos Pagados/Total de Créditos Otorgados)*100	8 % (175/2180) *100	10 % (216/2180) *100	13 % (292/2180) *100	1 % (32/2180)* 100	11 % (250/2180) *100	12 % (271/2180) *100	5%	Formularios/Fi chas informe de gestión Oficina de Prenda Industrial	15		

Notas:

1 Este estudio es el producto de la encuesta de calidad de servicio que DICREP realiza todos los años.

Supuesto Meta:

1 El supuesto para el incremento de este indicador esta dado por los resultados que se esperan alcanzar con la promoción del producto entre las instituciones del sector público.

2 Se estima que durante el 2005 la situación se mantendrá en torno al comportamiento historico.

3 Se espera mantener los ingresos por remates durante el 2005 y consolidar la posición que ha obtenido el producto entre los servicios públicos, tambien se debe agregar que se implemetaran mejoras tecnologicas que permitirán dar un servicio de mejor calidad a nuestros clientes.

4 Se espera mantener la la rentabilidad del 2004.

5 El supuesto que sustenta esta meta esta basado en que no sucederán externalidades negativas que afecten economicamente el resultado operacional del Servicio, manteniendo el nivel de excedentes registrados en el ejercicio del 2004.

6 Se espera mantener el nivel operacional alcanzado durante el año 2004.

7 Se espera alcanzar para el 2005 un importante incremento en la recuperación de los prestamos con prenda industrial, ya que el servicio durante el 2004 se encuentra en un proceso de interposición de demandas judiciales contra los usuarios que no han cancelado el crédito otorgado.

8 Producto de la capacitación en atención a usuarios efectuada durante el año 2004, sus resultados concretos se verán reflejadas en el periodo 2005.

9 Se espera que el resultado obtenido durante el 2004 con la campaña de promoción del producto se extienda al 2005, año en el cual se seguira con las actividades de promoción y marketing público.

10 Se estima que los ingresos de la Prenda Industrial crezcan en forma durante el 2005, ya que producto de la interposición de demandas judiciales contra los usuarios que no han cancelado el crédito y sus costos, se recaudará aproximadamente la cifra estima en la meta.

11 Se estima que el numero de repactaciones disminuira producto de que el servicio en el 2004 interpone demandas judiciales a los morosos del credito con prenda industrial, proyectando que las demandas judiciales serán una herramienta legal para recuperar los capitales, intereses y derechos.

12 De acuerdo a la planificación financiera de la institución esta considerado mejorar la calidad del prestamo respecto del avaluo de las especies pignoradas, en especial el valor prestado por gramo de oro.

13 El mejoramiento de los indicadores macroeconomicos del país se refleja en una mejor situación económica de nuestros usuarios lo cual impacta directamente en las operaciones de DICREP, que como consecuencia de dicho mejoramiento disminuye el numero de usuarios y estos a la vez, estan en mejores condiciones de rescatar sus prendas por vía directa evitando que estas vayan a subasta pública.

14 El resultado de este indicador supone que durante el año 2005, DICREP aumentará el pago de los excedentes pagados, por los que disminuirán los excedentes prescritos (Los que no son cobrados por los usuarios). Esto ultimo gracias a la implementación de una aplicación web que se incluye dentro de los mecanismos de información del Servicio al usuario que posee excedentes.

15 Se espera para el 2004, aumentar el numero de crédito pagados debido a los resultados que se obtendrían de las demandas judiciales interpuestas contra las personas que no han cancelado el prestamo. A lo anterior, se debe sumar que la Institución realiza constantemente seguimientos de los créditos atrasados en sus cuotas.