

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2017

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

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2013 | Efectivo 2014 | Efectivo 2015 | Efectivo a Junio 2016 | Estimado 2016 | Meta 2017 | Ponderación | Medios de Verificación | Notas |
|--|---|---|---------------|---------------|---------------|-----------------------|---------------|-----------|-------------|--|-------|
| •Crédito de prenda civil. | <u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado en periodo t Aplica Desagregación por Sexo: SI | ((Cantidad de clientes que declaran estar satisfechos con el servicio otorgado por DICREP en el año t/N° total de clientes encuestados en el año t)*100) | 85.1 % | 88.7 % | 86.6 % | n.m. | 86.0 % | 86.0 % | 5% | <u>Reportes/Informes</u> Informe de resultados Encuesta elaborado por experto externo. <u>Reportes/Informes</u> Informe resultado metas | 1 |
| | | Mujeres: | 0.0% | 0.0% | 86.5% | n.m. | 61.6% | 86.0% | | | |
| | | Hombres: | 0.0% | 0.0% | 86.9% | n.m. | 24.4% | 86.0% | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| •Crédito de prenda civil. | <u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de usuarias y usuarios que pertenecen a los quintiles objetivos de DICREP (Quintiles II, III y IV) en periodo t Aplica Desagregación por Sexo: SI | ((N° de usuarias y usuarios pertenecientes a los quintiles II, III y IV encuestados en periodo t/N° total de usuarias y usuarios encuestadas y encuestados en periodo t)*100) | 80.1 % | 0.0 % | 79.9 % | n.m. | 75.0 % | 73.0 % | 25% | <u>Base de Datos/Software</u> Informe de resultados Encuesta, elaborado por experto externo. <u>Reportes/Informes</u> Informe resultado Metas | 2 |
| | | Mujeres: | 0.0% | 0.0% | 78.9% | n.m. | 52.5% | 73.0% | | | |
| | | Hombres: | 0.0% | 0.0% | 80.2% | n.m. | 22.5% | 73.1% | | | |
| | | | | | | | | | | | |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2013 | Efectivo 2014 | Efectivo 2015 | Efectivo a Junio 2016 | Estimado 2016 | Meta 2017 | Ponderación | Medios de Verificación | Notas |
|--|---|---|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------------|---|-------|
| •Crédito de prenda civil. | <u>Economía/Producto</u> Porcentaje Capital Recuperado Vía Remate de Prenda Civil durante el año t Aplica Desagregación por Sexo: SI | ((Capital Recuperado Vía Remate (periodo t)/Capital Colocado periodo j)*100) Mujeres: Hombres: | 3.9 % 0.0% 0.0% | 3.5 % 3.2% 4.2% | 3.6 % 0.0% 0.0% | 4.1 % 4.9% 5.8% | 3.9 % 3.5% 5.0% | 4.4 % 4.4% 4.4% | 30% | <u>Formularios/Fichas</u> Informe Resultado de | 3 |
| •Institucional | <u>Eficacia/Producto</u> Indemnizaciones totales y parciales a usuarios/as por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones durante el año t. Aplica Desagregación por Sexo: SI | ((Número de indemnizaciones totales y parciales otorgadas el año t/Número total de operaciones año t)*10.000 (operaciones)) Mujeres: Hombres: | 0.21 % 0.21% 0.21% | 0.19 % 0.19% 0.19% | 0.00 % 0.00% 0.00% | 0.19 % 0.22% 0.09% | 0.28 % 0.28% 0.28% | 0.30 % 0.30% 0.30% | 10% | <u>Formularios/Fichas</u> Informe de Indemnizaciones totales y parciales del período <u>Formularios/Fichas</u> Informe Resultado Metas | 4 |
| •Crédito de prenda civil. | <u>Economía/Producto</u> Porcentaje de efectividad del gasto en colocaciones durante el año t sobre el Presupuesto de Colocaciones del año t Aplica Desagregación por Sexo: SI | ((Gasto en Colocaciones (año t)/Presupuesto de Colocaciones (año t))*100) Mujeres: Hombres: | 0 % 0% 0% | 95 % 0% 0% | 98 % 0% 0% | 43 % 43% 42% | 95 % 98% 86% | 95 % 95% 95% | 30% | <u>Reportes/Informes</u> Informe Resultado Metas <u>Reportes/Informes</u> Informe SIGFE | 5 |

Notas:

1.-- El porcentaje de satisfacción general con el servicio prestado, se obtiene a partir de una encuesta aplicada a nivel nacional, con una metodología cuantitativa.- El tamaño y distribución de la muestra en cuotas por Unidad de Crédito, género y rubro es definida y aplicada por externos/as a DICREP.- Si se aplica más de 1 encuesta en el año calendario, el valor final corresponderá al promedio simple de los resultados.

- 2.-- El quintil correspondiente a cada usuaria y usuario (numerador) se determina con el indicador de ingreso familiar total, según los parámetros de la encuesta CASEN, a partir de una encuesta aplicada a nivel nacional, con una metodología cuantitativa.- El tamaño y distribución de la muestra en cuotas por Unidad de Crédito, género y rubro es definida y aplicada por externos/as a DICREP.- Si se aplica más de 1 encuesta en el año calendario, el valor final corresponderá al promedio simple de los resultados.
- 3.-- El periodo j equivale al periodo efectivo de colocación de los créditos, con una movilidad de 7 meses hacia atrás respecto de t, ya que cada periodo de crédito equivale a 7 meses (5 meses de plazo del crédito, más 1 mes de gracia, más 1 mes en el que se produce el remate). Con desagregación por sexo.
- 4.-El total de indemnizaciones(numerador) corresponde al número de operaciones de crédito pignoraticio en que se pagó la póliza al cliente por pérdida ,daño al total o parcial del lote entregado en garantía, con excepción de las indemnizaciones compensatorias especiales por daño masivo (todo tipo de robos); por factores externos a la gestión institucional, o bien, por catástrofes naturales.
- 5.-El Presupuesto de Colocaciones (año t) corresponde al Presupuesto Vigente de Cierre Anual de Colocaciones para el año t. Valores desagregados por sexo.