

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2003

MINISTERIO	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	PARTIDA	15
SERVICIO	Dirección General de Crédito Prendario	CAPÍTULO	04
PROGRAMA		PROGRAMA	

N°	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Notas	Fórmula de Cálculo	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Estimado 2002	Meta 2003
1	Crédito pignoraticio.	Eficiencia N° de operaciones realizadas por funcionarios	Si	$\frac{\text{N° total de operaciones}}{\text{Total de funcionarios}}$	7975	6961	6039	6643	7307
2	Crédito pignoraticio., Crédito con prenda industrial., Remates de entidades públicas.	Economía Resultado operacional del ejercicio como proporción del gasto	No	$(\text{Resultado del Ejercicio} / \text{Gasto total}) * 100$	s.i.	0 %	-7 %	3 %	4 %
3	Crédito pignoraticio.	Calidad Tiempo promedio de espera del usuario en la Unidad de Crédito	Si	$(\text{Sumatoria de minutos de espera de usuarios} / \text{Total usuarios atendidos})$	48 minutos	40 minutos	s.i.	35 minutos	30 minutos
4	Crédito pignoraticio., Crédito con prenda industrial., Remates de entidades públicas.	Economía Rentabilidad operacional	No	$\frac{\text{Ingresos de operación}}{\text{Gastos de operación}}$	s.i.	0 %	1 %	1 %	1 %
5	Crédito con prenda industrial.	Economía Porcentaje de recuperación efectiva	Si	$(\text{Monto de créditos recuperados} / \text{Monto total de créditos otorgados}) * 100$	0 %	0 %	s.i.	35 %	41 %
6	Institucional	Economía Porcentaje del gasto de operación sobre el gasto total	No	$(\text{Total gasto de operación año t} / \text{Gasto total año t}) * 100$	19.6 %	18.7 %	23.9 %	18.9 %	20.0 %

Nº	Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Notas	Fórmula de Cálculo	Efectivo 1999	Efectivo 2000	Efectivo 2001	Estimado 2002	Meta 2003
7	Crédito pignoraticio.	Calidad Porcentaje usuario que señalan estar satisfechos con el servicio recibido	Si	Porcentaje de usuario satisfechos con el servicio	34.0 %	n.m.	54.8 %	56.0 %	60.0 %
8	Remates de entidades públicas.	Eficacia Tasa de variación de remates efectuados	No	$((\text{Total de remates efectuados año } t / \text{Total de remates efectuados año } t-1) - 1) * 100$	s.i.	n.c.	29.7 131.0	6.9 140.0	7.1 150.0

### **Notas**

Nota del indicador 1 :

El numero de funcionarios solo considera al personal que trabaja en atención de público, es decir, 255 funcionarios

Nota del indicador 3 :

Se toma como base de calculo la cantidad total de operaciones realizadas al año 2001

Nota del indicador 5 :

Se toma como base del monto total de créditos otorgados, todas las colocaciones de creditos de prenda industrial de los años 1998, 1999 y 2000

Nota del indicador 7 :

el indicador se construye en base a variables definidas en el estudio de satisfacción del usuario