

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2018

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 2014	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo a Junio 2017	Meta 2018	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)	88.7 %	86.6 %	88.1 %	94.0 %	88.5 %	<u>Reportes/Informe</u> s Informe de resultados Encuesta elaborado por experto externo.	1
		Mujeres:	0.0%	86.5%	88.5%	0.0%	86.0%		
		Hombres:	0.0%	86.9%	86.9%	0.0%	86.0%	<u>Reportes/Informe</u> s Informe resultado metas	
•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)	0.0 %	79.9 %	77.0 %	69.8 %	72.0 %	<u>Base de Datos/Software</u> Informe de resultados Encuesta, elaborado por experto externo.	2
		Mujeres:	0.0%	78.9%	77.5%	68.6%	72.0%		
		Hombres:	0.0%	80.2%	75.3%	72.8%	72.0%	<u>Reportes/Informe</u> s Informe resultado Metas	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo a Junio 2017	Meta 2018	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:	3.5 % 3.2% 4.2%	3.6 % 0.0% 0.0%	4.1 % 3.7% 4.9%	4.1 % 4.1% 4.1%	4.3 % 4.3% 4.3%	Formularios/Fichas Informe Resultado de Metas	3
•Institucional	<u>Eficacia/Producto</u> Indemnizaciones totales y parciales a usuarios/as por resguardo de especies pignoras 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:	0.19 % 0.19% 0.19%	0.00 % 0.00% 0.00%	0.14 % 0.12% 0.22%	0.09 % 0.09% 0.10%	0.19 % 0.19% 0.20%	Formularios/Fichas Informe de Indemnizaciones totales y parciales del período Formularios/Fichas 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:	95 % 0% 0%	98 % 0% 0%	95 % 69% 26%	45 % 45% 45%	95 % 95% 95%	Reportes/Informe Informe Resultado Metas Reportes/Informe 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 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.