

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•FISCALIZACIÓN	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de quiebras fiscalizadas por la Superintendencia de Quiebras durante el año t, respecto del total de quiebras vigentes del país. Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de fiscalizaciones a quiebras vigentes año t/Total de quiebras vigentes del país)*100)	0 %	15 %	15 %	16 %	16 %	SI	100%	35%	<u>Formularios/Fichas</u> Planilla de fiscalizaciones a quiebras vigentes efectuadas en el año. <u>Formularios/Fichas</u> Listado de quiebras vigentes del país.	
•FISCALIZACIÓN	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de cuentas definitivas de administración publicadas por los síndicos, por instrucción de la Superintendencia de Quiebras año t. Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de quiebras con cuentas definitivas de administración publicadas en el año t, instruidas por la Superintendencia para estos efectos/Total de quiebras con instrucciones de publicación de la cuenta definitiva en el año t)*100)	42 %	24 %	27 %	33 %	30 %	SI	111%	25%	<u>Formularios/Fichas</u> Planilla de registro que contiene la información de las instrucciones impartidas por la Superintendencia, para la publicación de las cuentas. <u>Formularios/Fichas</u> Oficios emitidos <u>Formularios/Fichas</u> Publicación en el Diario Oficial de la Cuenta Definitiva de Administración respectiva.	1
•ATENCIÓN DE CLIENTES Y CIUDADANOS	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos por parte de la Superintendencia año t. Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de días del proceso de respuesta a consultas y reclamos año t/Total de consultas y reclamos ingresados al Servicio año t))	94 días	92 días	62 días	52 días	60 días	SI	115%	8%	<u>Formularios/Fichas</u> Planilla de registro que contiene la información de la fecha y número de ingreso donde se evidencia la consulta o reclamos y el número de oficio y fecha u otro documento que acredite la respuesta al usuario.	2

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-Se instruyó mediante oficio a los síndicos respecto de 149 quiebras, lo que se llevó a cabo con la emisión de 92 oficios, en esta oportunidad el n° de quiebras con instrucciones fue superior al comprometido para el 2013 por parte de la Superintendencia (132), debido a que la Superintendente solicitó realizar un esfuerzo mayor en este tema, con el objeto de que los síndicos dieran término a las quiebras que estuvieran en condiciones de ser finalizadas, por lo que se definió a partir del 2013 trabajar con los síndicos que tuvieran bajo su administración una gran cantidad de quiebras, analizando la información de fondos disponibles de cada una, lo que dio paso a la emisión de oficios consultando respecto de varias de las quiebras bajo su administración. Luego, las respuestas fueron recibidas, acogidas sus observaciones y reparos respecto del oficio enviado y se procedió a actualizar la situación de las quiebras, quedando algunas de ellas en condiciones de ser terminadas pero otras enfrascadas en temas legales de largo aliento. La meta continúa el 2014 con nuevos síndicos, para así lograr rehabilitar a más fallidos. También influyó en el sobrecumplimiento, la destinación de personal exclusivo para la meta, lo que facilitó la especialización. La meta busca disminuir el tiempo de duración de las quiebras, que de acuerdo al Reporte Doing Business 2012, en Chile es de 4,5 años v/s 1,7 años promedio OECD, siendo una medida coadyuvante de la nueva ley de quiebras.

2.-La meta se sobrecumplió debido a que el año 2013 la cifra de quiebras declaradas por los Tribunales de Justicia del país volvió a niveles normales, luego de una baja producida en años anteriores. La proyección no fue la adecuada ya que consideró solo un leve aumento de las quiebras y no se estimó que las quiebras aumentarían tan rápidamente el 2013. La cantidad de quiebras que se declararon en el año es una variable que repercutió en el comportamiento del indicador, a más quiebras declaradas en el año, mayor es el número de personas afectadas por quiebra y, por ende, mayor es su necesidad de información lo que se materializa en un aumento del número de consultas. Además, dentro de las quiebras del año, se presentaron algunas de alto impacto ciudadano, que generaron más consultas; Universidad del Mar, Instituto Chileno Norteamericano, Trans Araucarias S.A., etc. La meta se cumplió, pese al aumento del universo proyectado (aumentó de 225 a 358 ingresos), gracias a 3 medidas adoptadas por el Servicio: nuevas instrucciones de trabajo a los fiscalizadores a través de flujos de trabajo tendientes a disminuir aún más el tiempo de respuesta (envío de oficios), Mejoramientos al Sistema de Gestión Documental Collaboration (facilitó el seguimiento de oficios, el procesamiento de la información, dando alertas en las respuestas pendientes) y la colaboración adicional de 2 abogados que fueron destinados a apoyar esta meta en el tratamiento y elaboración de respuestas a usuarios.