

## INFORMACIÓN DE GESTIÓN

### Proyecto de Ley de Presupuestos 2014

Ministerio	MINISTERIO DE JUSTICIA	Partida	10
Servicio	SUPERINTENDENCIA DE QUIEBRAS	Capítulo	05

#### Misión <sup>1</sup>

Fiscalizar y regular las actuaciones de los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, para que den cumplimiento a su cometido con plena observancia al ordenamiento jurídico vigente, en forma eficaz, eficiente y transparente, en resguardo de los involucrados en todo proceso concursal y demás procesos sujetos a nuestra fiscalización.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control <sup>2</sup>			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	FISCALIZACIÓN	4	1	3	0
2	REGISTRO DE INFORMACIÓN, BASES DE DATOS Y ESTADÍSTICAS	0	0	0	0
3	ATENCIÓN DE CLIENTES Y CIUDADANOS	1	0	1	0
4	Otros Indicadores (3)	0	0	0	0
<b>Total Indicadores</b>		5	1	4	0
<b>Participación sobre Total Indicadores</b>		100%	20%	80%	0%

#### Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

##### **FISCALIZACIÓN**

Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Porcentaje de cuentas definitivas de administración publicadas por los síndicos, por instrucción de la Superintendencia de Quiebras año t.	42 %	24 %	27 %	30 %	33 %
<i>Número de quiebras con cuentas definitivas de administración publicadas en el año t, instruidas por la Superintendencia para estos efectos</i>	18	11	35	39	44
<i>Total de quiebras con instrucciones de publicación de la cuenta definitiva en el año t</i>	43	45	129	132	135

#### Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

##### **ATENCIÓN DE CLIENTES Y CIUDADANOS**

Indicador <i>Variables</i>	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos por parte de la Superintendencia año t.	94 días	92 días	62 días	60 días	58 días
<i>Sumatoria de días del proceso de respuesta a consultas y reclamos año t</i>	<i>29.780</i>	<i>26.070</i>	<i>13.797</i>	<i>13.415</i>	<i>13.250</i>
<i>Total de consultas y reclamos ingresados al Servicio año t</i>	<i>316</i>	<i>282</i>	<i>224</i>	<i>225</i>	<i>230</i>

[1] La información detallada de las definiciones estratégicas de la institución, esto es: misión, objetivos estratégicos, productos, subproductos y productos específicos, clientes/usuarios/beneficiarios, se encuentra disponible en el formulario A1 del presupuesto en: [www.dipres.cl/proyecto](http://www.dipres.cl/proyecto) de ley de presupuestos 2014.

[2] La información más detallada de los indicadores de desempeño (formulario H) con la fórmula de cálculo, notas, supuestos se encuentra disponible en [www.dipres.cl/proyecto](http://www.dipres.cl/proyecto) de ley de presupuestos 2014.

[3] Corresponde a mediciones de procesos transversales en la organización que afectan al menos a dos o más productos estratégicos; es decir es de carácter institucional.