

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS	CAPÍTULO	11

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Información Consolidada.	<u>Eficiencia/Producto</u> Monto de activos supervisados por funcionario <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Colocaciones + inversiones supervisadas en el sistema) período t/ Número de funcionarios de la Superintendencia en el período t)	495408 MM\$	443912 MM\$	462270 MM\$	522462 MM\$	472304 MM\$	SI	111%	38%	<u>Base de Datos/Software</u> Archivo MBI (BALANCE CONSOLIDADO) del Manual de Sistemas de Información de Bancos <u>Base de Datos/Software</u> Nómina del Personal	1
•Atención directa a público y procesamiento de reclamos.	<u>Calidad/Producto</u> Variación anual de reclamos ingresados por escrito y que son respondidos <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	(((Número de reclamos anuales ingresados por escrito y que son respondidos t/Número de reclamos anuales ingresados por escrito y que son respondidos t-1)-1)*100)	13.8 % 8642.0	3.5 % 8855.0	12.2 % 9931.0	15.3 % 11450.0	-5.0 % 9500.0	SI	121%	31%	<u>Reportes/Informes</u> Informe generado a partir del Sistema de Correspondencia Interno	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<ul style="list-style-type: none"> •Información Consolidada. •Publicaciones. 	<u>Eficacia/Producto</u> Variación anual de número de visitas al sitio web de la Superintendencia Aplica Enfoque de Género: NO	$\left(\frac{\text{Número de visitas anuales al sitio web de la Superintendencia t}}{\text{Número de visitas anuales al sitio web de la Superintendencia t-1}} - 1 \right) * 100$	19.9 % 1708664.0	30.9 % 2235836.0	25.7 % 2811051.0	-11.4 % 2198054.0	28.0 % 3200000.0	NO	69%	31%	<u>Base de Datos/Software</u> Informe del Sistema Google Analytics de reporte de visitas al sitio web	3

(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	69%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	69%

Notas:

- 1.-El numerador depende del desempeño de la banca y este a su vez del desempeño económico general. Los shocks económicos tienden a afectar el indicador, y el grado de ajuste de los resultados efectivos a la meta preestablecida. La meta se formuló con un número de funcionarios proyectado que resultó ser superior al efectivo, con ello el guarismo final resultó también mayor
- 2.-El aumento respecto del año 2010 fue producto de una gran cantidad de reclamos originados por presuntos fraudes en las transferencias electrónica de fondos.
- 3.-Se registra una disminución de las visitas anuales al sitio web www.sbif.cl producto de la canalización de los informes de deuda a través del portal Clientebancario.cl, el que tuvo un aumento de 265% respecto del año 2010.