

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA	PARTIDA	10
SERVICIO	SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION	CAPÍTULO	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Documentos y servicios de Identificación	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de Reclamos recibidos del público, respondidos en un plazo de 4 días hábiles respecto del total de Reclamos recibidos en el año t. <small>Aplica Enfoque de Género: SI</small>	((Total de reclamos recibidos del público, respondidos en un plazo de 4 días hábiles en el año t/Total de reclamos recibidos del público, en el año t)*100)	n.m.	78.46 %	0.00 %	94.01 %	94.00 %	SI	100%	10%	<u>Formularios/Fichas</u> Reportes del Sistema SIAC y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.	
		Mujeres:	n.m.	78.46%	0.00%	0.00%	93.35%					
		Hombres:	n.m.	78.46%	0.00%	0.00%	94.62%					
•Documentos y servicios de Identificación	<u>Calidad/Producto</u> Tasa de Rechazos en Cédulas de Identidad por parte de los Usuarios(as) en Oficinas, por cada 10.000 Cédulas de Identidad solicitadas, en el período t. <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Número de rechazos en Cédulas de Identidad por parte de Usuarios(as) en Oficinas, en el período t/Total de Cédulas de Identidad solicitadas, en el período t)* por cada 10.000 Cédulas de Identidad solicitadas)	n.m.	2.03 número	0.00 número	1.67 número	2.10 número	SI	125%	5%	<u>Base de Datos/Software</u> Planilla Excel que contenga Base de Datos, Estadísticas Institucionales y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Documentos y servicios de Identificación	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de Cédulas de Identidad tramitadas dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega, respecto del total de Cédulas de Identidad tramitadas en el año t. Aplica Enfoque de Género: SI	((Total de cédulas de identidad tramitadas dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega en el año t/Total de cédulas de identidad tramitadas en el año t)*100) Mujeres: Hombres:	83.66 % 82.84% 84.43%	86.30 % 85.69% 86.87%	0.00 % 0.00% 0.00%	88.49 % 0.00% 0.00%	90.00 % 89.39% 90.57%	SI	98%	10%	Base de Datos/Software Módulo de Estadísticas para la Gestión.	
•Documentos y servicios de Identificación	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de Pasaportes tramitados dentro del plazo de 3 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega, respecto del total de Pasaportes tramitados en el año t. Aplica Enfoque de Género: SI	((Total de pasaportes tramitados dentro del plazo de 3 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega en el año t/Total de pasaportes tramitados en el año t)*100) Mujeres: Hombres:	86.39 % 86.34% 86.43%	88.90 % 88.75% 89.05%	0.00 % 0.00% 0.00%	92.87 % 0.00% 0.00%	95.00 % 95.09% 94.91%	SI	98%	10%	Base de Datos/Software Módulo de Estadísticas para la Gestión.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Registro Civil	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de Testamentos inscritos en el Registro Nacional de Testamentos en un plazo de 3 días hábiles, respecto del total de Testamentos inscritos en el periodo t. Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de Testamentos Inscritos en el Registro Nacional de Testamentos en un plazo de 3 días hábiles en el periodo t/Total de Testamentos Inscritos en el periodo t)*100)	78 %	82 %	0 %	99 %	95 %	SI	104%	20%	Base de Datos/Software Módulo de Estadísticas para la Gestión y/o Informes del Subdepartamento de Posesiones Efectivas.	
•Registro Civil	<u>Calidad/Producto</u> Tasa de Reclamos de las compras y servicios en la Oficina Internet respecto del total de certificados emitidos a través de la Oficina Internet, por cada 10.000 Certificados Emitidos, en el período t. Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de reclamos de las compras y servicios en la Oficina Internet, a través de los canales de atención Buzón e Internet, en el período t/Total de Certificados emitidos a través de la Oficina Internet, en el período t)* por cada 10.000 Certificados emitidos)	n.m.	7.95 número	0.00 número	4.82 número	15.00 número	SI	311%	5%	Base de Datos/Software Planilla Excel que contenga Base de Datos, Estadísticas Institucionales y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Registro Civil	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de Certificados Internet emitidos con respecto al total de Certificados emitidos del mismo tipo, por el Servicio de Registro Civil e Identificación. Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de Certificados Internet emitidos en el año t/Total de Certificados emitidos del mismo tipo por el Servicio de Registro Civil e Identificación)*100)	10.80 %	13.96 %	0.00 %	45.43 %	21.00 %	SI	216%	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión y/o Estadísticas Institucionales.	3
•Registro de Vehículos Motorizados	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la solicitud del público hasta la aprobación en el sistema , respecto del total de solicitudes aprobadas en el año t. Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del Plazo de 10 días hábiles contados desde la fecha de solicitud del público y hasta la fecha de aprobación de la solicitud en el sistema en el año t/Total de solicitudes al Registro Nacional de Vehículos Motorizados aprobadas en el año t)*100)	95.15 %	89.70 %	0.00 %	94.73 %	96.00 %	SI	99%	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Registros Penales	<i>Calidad/Producto</i> Porcentaje de solicitudes de Beneficios Penales en línea tramitadas dentro del plazo de 14 días hábiles, respecto del total de solicitudes de Beneficios Penales en línea tramitadas durante el año t. Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas en el plazo de 14 días hábiles desde la fecha de creación de la solicitud y hasta la fecha en que queda disponible para las oficinas la carta de respuesta en el sistema en el año t/Total de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas durante el año t)*100)	12.87 %	77.20 %	0.00 %	93.99 %	92.00 %	SI	102%	20%	Base de Datos/Software Módulo de Estadísticas para la Gestión.	

(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.-La estimación del Servicio en cuanto a la cantidad de rechazos (544 efectivos versus 564 proyectados) resultó adecuada acercándose al valor efectivo observado en el año 2012. No obstante lo anterior, el denominador creció más de lo esperado, debido a que la demanda de cédulas de identidad es influida entre otros, por factores económicos. Al respecto se había previsto una menor cantidad demandada conforme a un escenario económico internacional desfavorable, variable que finalmente no afectó con severidad al país en 2012. Asimismo, influyeron otras variables relacionadas, como la mayor demanda realizada por extranjeros.

2.-La variable cantidad de reclamos por compras y servicios por internet, se redujo con posterioridad a la incorporación de certificados gratuitos por este canal (fines de 2011). Esta reducción se explica dado que los usuarios tienden a efectuar menos reclamos por servicios gratuitos que por pagados. A su vez la demanda por certificados creció más de lo previsto, también influida por la gratuidad en algunos de ellos. Dichos efectos fueron difíciles de predecir, dado que no se contaba con experiencias similares al momento de la formulación.

3.-El resultado del indicador sobrepasó largamente las estimaciones del Servicio, esto principalmente por el efecto de la gratuidad en la emisión de certificados de nacimiento, matrimonio y defunción por la página web, a contar de septiembre de 2011. Cabe destacar que la gratuidad de certificados en emisión de por canal web es la primera experiencia del Servicio en este tipo, por lo que toda estimación esta afecta a altos niveles de incertidumbre.