

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE JUSTICIA	<b>PARTIDA</b>	10
<b>SERVICIO</b>	SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN	<b>CAPÍTULO</b>	02

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)
•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.  Aplica Enfoque de Género: SI	((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)	78.46 %	91.53 %	94.01 %	94.39 %	97.00 %	SI	97%	20%	<u>Formularios/Fichas</u> Reportes del Sistema SIAC y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.	
		Mujeres:	78.46%	91.26%	0.00%	0.00%	96.69%					
		Hombres:	78.46%	91.77%	0.00%	0.00%	97.27%					

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)
•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:	86.30 %	88.98 %	88.50 %	85.56 %	90.00 %	SI	95%	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión.	
			85.69%	88.58%	0.00%	0.00%	89.49%					
			86.87%	89.37%	0.00%	0.00%	90.48%					
•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:	88.90 %	91.83 %	92.87 %	84.96 %	95.00 %	SI	89%	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión.	1
			88.75%	91.98%	0.00%	0.00%	95.34%					
			89.05%	91.68%	0.00%	0.00%	94.64%					

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)
•Documentos y servicios de Identificación	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tasa de Rechazos en Cédulas de Identidad por parte de los Usuarios(as) en Oficinas, por cada 10.000 Cédulas de Identidad terminadas, en el período t.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	((Número de rechazos en Cédulas de Identidad por parte de Usuarios(as) en Oficinas, en el período t/Total de Cédulas de Identidad terminadas, en el período t)* por cada 10.000 Cédulas de Identidad terminadas)	2.03 número	2.63 número	0.00 número	1.96 número	2.10 número	SI	107%	5%	<p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>Alternativamente: Planilla Excel que contenga Base de Datos, Estadísticas Institucionales y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.</p>	2
•Registro Civil	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>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.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	((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)	82 %	90 %	99 %	99 %	100 %	SI	99%	20%	<p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>Módulo de Estadísticas para la Gestión y/o Informes del Subdepartamento de Posesiones Efectivas.</p>	

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)
•Registro Civil	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>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.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	((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)	7.95 número	16.80 número	4.83 número	1.99 número	7.40 número	SI	371%	5%	Base de Datos/Software Planilla Excel que contenga Base de Datos, Estadísticas Institucionales y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.	3
•Registro de Vehículos Motorizados	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>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.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	((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)	89.70 %	61.33 %	94.73 %	92.57 %	97.00 %	SI	95%	10%	Base de Datos/Software Módulo de Estadísticas para la Gestión.	

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)
•Registros Penales	<u>Calidad/Producto</u>  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)	77.20 %	90.44 %	94.00 %	96.73 %	97.00 %	SI	99%	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%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	98,94%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	98,94%

Notas:

1.-El resultado del indicador se ha visto afectado por factores externos al Servicio, como son:i. El incremento de demanda (6,28% respecto al año anterior), habiéndose superado el nivel de demanda establecido en los supuestos del proceso de formulación del año 2013, los cuales, indicaban que el volumen máximo a tramitar correspondería a 240.000 solicitudes, sin embargo, en el año 2013, se procesaron 269.990 Pasaportes.ii. Durante Agosto de 2013, la Empresa de Correos de Chile se encontró en paro nacional, lo que afectó el resultado del indicador durante ese periodo. En ambos casos, en opinión del Servicio, aplica la causal "Hechos fortuitos comprobables, que incidan o afecten significativamente en las variables que se están midiendo". Se informa además, que el Servicio a modo de mejorar sus niveles de atención a la ciudadanía, ha incrementado la red de oficinas que emiten Pasaportes, lo que ha afectado los plazos de entrega dado que habilitar nuevas oficinas para este producto, implica también distribuir los mismos a zonas más aisladas. Asimismo, se informa que los plazos de entrega se han visto afectados por la migración al nuevo sistema de identificación, el cual comenzó a operar desde Septiembre de 2013.

2.-Los resultados fueron superiores a la meta, debido a que hasta el mes de agosto de 2013 se trabajó con el sistema de identificación antiguo, que contaba con cerca de 10 años de madurez, situación que favoreció el comportamiento del indicador. A contar de septiembre de 2013 se implantó un sistema de identificación nuevo, cuyas complejidades no alcanzaron a revertir lo logrado en los primeros meses.

3.-El resultado fue superior a la meta debido a que la cantidad de reclamos por concepto de compras y servicios por Internet (numerador), se redujeron en un 48,22% respecto del año anterior. Ello se explica por la maduración de los certificados gratuitos implementados desde fines de 2011, considerando por una parte el aprendizaje del público y por otra, las mejoras introducidas por el Servicio.Paralelamente, el resultado se vio favorecido por el incremento de un 35,77% del total de certificados emitidos por Internet (denominador), lo que se relaciona a la mayor penetración de este medio en los hogares del país.