

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2016

Ministerio	MINISTERIO DE JUSTICIA	Partida	10
Servicio	SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION	Capítulo	02

Misión ¹

Somos el servicio público que hace posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control ²			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Documentos y servicios de Identificación	3	0	3	0
2	Registro Civil	1	0	1	0
3	Registro de Vehículos Motorizados	1	0	1	0
4	Registros Penales	1	0	1	0
5	Registros Especiales	0	0	0	0
6	Otros Indicadores (3)	3	0	3	0
Total Indicadores		9	0	9	0
Participación sobre Total Indicadores		100%	0%	100%	0%

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

La institución no presenta indicadores en el ámbito de resultado

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

Indicadores Transversales

Indicador Variables	2012	2013	2014	2015 Estimado	2016 Meta
Porcentaje de Reclamos recibidos del público, respondidos dentro del plazo de 4 días hábiles respecto del total de Reclamos recibidos en el año t	94,01 %	94,39 %	96,91 %	98,00 %	98,00 %
<i>Total de reclamos recibidos del público, respondidos dentro del plazo de 4 días hábiles en el año t</i>	<i>16.508,00</i>	<i>24.700,00</i>	<i>28.614,00</i>	<i>37.138,00</i>	<i>22.134,00</i>
<i>Total de reclamos recibidos del público, en el año t</i>	<i>17.559,00</i>	<i>26.168,00</i>	<i>29.526,00</i>	<i>37.896,00</i>	<i>22.586,00</i>
Indicador Variables	2012	2013	2014	2015 Estimado	2016 Meta
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 año t	4,83 número	1,99 número	1,18 número	3,00 número	2,80 número
<i>Número de reclamos de las compras y servicios en la Oficina Internet, a través de los canales de atención Buzón e Internet, en año t</i>	<i>5.319,00</i>	<i>2.754,00</i>	<i>2.156,00</i>	<i>4.974,00</i>	<i>6.462,00</i>
<i>Total de Certificados emitidos a través de la Oficina Internet, en año t</i>	<i>11.015.334,00</i>	<i>13.863.944,00</i>	<i>18.234.060,00</i>	<i>16.579.251,00</i>	<i>23.078.600,00</i>
Indicador Variables	2012	2013	2014	2015 Estimado	2016 Meta
Índice de Satisfacción Neta Global de la calidad de atención prestada a los usuarios individuales e institucionales del SRCI a través de los canales presenciales y plataforma electrónica e incluida todas las variables cualitativas y cuantitativas	--	77,20 %	82,45 %	--	70,00 %
<i>Índice de Satisfacción Neta Global de la calidad de atención prestada a los usuarios individuales e institucionales del SRCI a través de los canales presenciales y plataforma electrónica e incluida todas las variables cualitativas y cuantitativas</i>		<i>77,20</i>	<i>82,45</i>		<i>70,00</i>
<i>Índice de Satisfacción Neta Global de la calidad de atención prestada a los usuarios individuales e institucionales del SRCI a través de los canales presenciales y plataforma electrónica e incluida todas las variables cualitativas y cuantitativas</i>		<i>77,20</i>	<i>82,45</i>		<i>70,00</i>

Documentos y servicios de Identificación

Indicador Variables	2012	2013	2014	2015 Estimado	2016 Meta
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	88,50 %	85,56 %	89,64 %	90,00 %	90,00 %
<i>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</i>	2.852.512,00	2.543.245,00	3.243.423,00	3.169.648,00	3.257.513,00
<i>Total de cédulas de identidad tramitadas en el año t</i>	3.223.280,00	2.972.601,00	3.618.404,00	3.521.831,00	3.619.459,00

Documentos y servicios de Identificación

Indicador Variables	2012	2013	2014	2015 Estimado	2016 Meta
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 año t	1,68 número	1,96 número	1,66 número	2,10 número	1,90 número
<i>Número de rechazos en Cédulas de Identidad por parte de Usuarios(as) en Oficinas, en año t</i>	544,00	584,00	602,00	740,00	688,00
<i>Total de Cédulas de Identidad terminadas, en año t</i>	3.244.729,00	2.972.601,00	3.618.404,00	3.521.831,00	3.619.459,00

Documentos y servicios de Identificación

Indicador Variables	2012	2013	2014	2015 Estimado	2016 Meta
Porcentaje de Pasaportes tramitados dentro del plazo de 4 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	95,99 %	90,37 %	95,32 %	88,00 %	88,00 %
<i>Total de pasaportes tramitados dentro del plazo de 4 días hábiles contados desde el momento de la solicitud del público y hasta que queda disponible para su entrega en el año t</i>	243.842,00	244.001,00	346.392,00	358.536,00	358.536,00
<i>Total de pasaportes tramitados en el año t</i>	254.029,00	269.989,00	363.394,00	407.427,00	407.427,00

Registro Civil

Indicador Variables	2012	2013	2014	2015 Estimado	2016 Meta
Porcentaje de Testamentos inscritos en el Registro Nacional de Testamentos en un plazo de 3 días hábiles, respecto del total de Testamentos inscritos en año t	99 %	99 %	99 %	100 %	100 %
<i>Total de Testamentos Inscritos en el Registro Nacional de Testamentos en un plazo de 3 días hábiles en año t</i>	6.020	6.316	6.293	6.993	6.993
<i>Total de Testamentos Inscritos en año t</i>	6.094	6.366	6.354	6.993	6.993

Registro de Vehículos Motorizados					
Indicador Variables	2012	2013	2014	2015 Estimado	2016 Meta
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	94,73 %	92,57 %	98,42 %	98,00 %	98,00 %
<i>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</i>	421.820,00	454.169,00	424.073,00	455.897,00	350.888,00
<i>Total de solicitudes al Registro Nacional de Vehículos Motorizados aprobadas en el año t</i>	445.301,00	490.644,00	430.897,00	465.200,00	358.049,00

Registros Penales					
Indicador Variables	2012	2013	2014	2015 Estimado	2016 Meta
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	94,00 %	96,73 %	96,24 %	98,00 %	98,00 %
<i>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</i>	25.896,00	22.815,00	20.308,00	20.724,00	19.705,00
<i>Total de solicitudes de beneficios penales en línea tramitadas durante el año t</i>	27.550,00	23.586,00	21.101,00	21.147,00	20.107,00

[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 de ley de presupuestos 2016.

[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 de ley de presupuestos 2016

[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.