

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2012

I. IDENTIFICACIÓN

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

II. FORMULACIÓN PMG

| Marco | Área de Mejoramiento | Sistemas | Objetivos de Gestión | | | | Prioridad | Ponderador |
|--------------|------------------------------------|--|--|----|-----|----|-----------|------------|
| | | | Etapas de Desarrollo o Estados de Avance | | | | | |
| | | | I | II | III | IV | | |
| Marco Básico | Planificación / Control de Gestión | Equidad de Género | O | | | | Mediana | 30.00% |
| | Planificación y Control de Gestión | Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional | O | | | | Alta | 60.00% |
| | Calidad de Atención de Usuarios | Sistema Seguridad de la Información | | | | O | Menor | 10.00% |

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

| Marco | Área de Mejoramiento | Sistemas | Tipo | Etapa | Justificación/ Modificación contenido etapa |
|-------|----------------------|----------|------|-------|---|
|-------|----------------------|----------|------|-------|---|

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

| N° | Indicador | Meta | Prioridad | Ponderador |
|----|---|--------------|-----------|------------|
| 1 | 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. | 90.00 % | Mediana | 10.00 |
| 2 | 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. | 96.00 % | Mediana | 10.00 |
| 3 | 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. | 92.00 % | Alta | 20.00 |
| 4 | 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 período t. | 95 % | Alta | 20.00 |
| 5 | Porcentaje de Reclamos recibidos del público, respondidos en un plazo de 4 días hábiles respecto del total de Reclamos recibidos en el año t. | 94.00 % | Mediana | 10.00 |
| 6 | Porcentaje de Certificados Internet emitidos con respecto al total de Certificados emitidos del mismo tipo, por el Servicio de Registro Civil e Identificación. | 21.00 % | Mediana | 10.00 |
| 7 | 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. | 95.00 % | Mediana | 10.00 |
| 8 | 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. | 15.00 número | Menor | 5.00 |
| 9 | 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. | 2.10 número | Menor | 5.00 |