

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

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 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
● Documentos de Identificación - Cédula de Identidad	<u>Eficacia/Producto</u> Tasa de variación anual de cédulas de identidad entregadas Aplica Enfoque de Género: NO	$(((N^{\circ} \text{ de cédulas de identidad entregadas en año } t/N^{\circ} \text{ de cédulas de identidad entregadas en año } t-1)-1)*100)$	11.6 % 1563881.0	34.3 % 2099543.0	25.9 % 2643987.0	24.5 % 3291614.0	2.9 % 2431613.0	SI	135%	10%	Formularios/Fichas Estadística Institucional intranet	1
● Documentos de Identificación - Pasaporte	<u>Eficacia/Producto</u> Tasa de variación anual de pasaportes entregados Aplica Enfoque de Género: NO	$(((N^{\circ} \text{ de pasaportes entregados en año } t/N^{\circ} \text{ de pasaportes entregados en año } t-1)-1)*100)$	-3.8 % 174341.0	-15.6 % 147143.0	5.6 % 160764.0	31.3 % 211133.0	9.6 % 180627.0	SI	117%	6%	Formularios/Fichas Estadística Institucional (intranet).	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Registro Civil (Nacimiento, Matrimonio y Defunción)</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Inscripción en Registro de Nacimiento, Matrimonio y Defunción</p>	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de partidas ingresadas directamente a la base de datos en relación al total de partidas de Registro Civil</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de partidas ingresadas directamente a la base de datos durante el año t/N° de Partidas de Registro Civil de la durante el año t)*100)</p>	65.6 %	79.5 %	98.5 %	99.7 %	95.0 %	SI	105%	8%	Formularios/Fichas Estadística Institucional Intranet	
<p>●Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio</p>	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Tasa de variación anual de trámites realizados a través de conectividad con Municipios y Fiscalías</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de trámites realizados a través de Conectividad con Municipios y Fiscalías en año t/N° de trámites realizados a través de Conectividad con Municipios y Fiscalías en año t-1)-1)*100)</p>	42.4 % 663398.0	29.1 % 1002265.0	27.9 % 1281558.0	48.1 % 1897861.0	22.9 % 1630088.0	SI	116%	6%	Formularios/Fichas Estadística Instucional Intranet	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Servicio de entrega y procesamiento de información a Instituciones por convenio	<u>Economía/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de Ingresos por ventas provenientes de Certificados emitidos por las Municipalidades con Convenios de conectividad con respecto al total de Ingresos por Venta Aplica Enfoque de Género: NO	((Monto Total de Ingresos por ventas provenientes de Certificados emitidos por las Municipalidades con Convenios de conectividad en el período t/Monto Total de Ingresos por Ventas en el período t)*100)	s.i.	0.3 %	0.2 %	0.3 %	0.4 %	NO	64%	6%	Reportes/Informes Informes de Recaudación de ingresos	2
•Certificados Internet	<u>Eficacia/Proceso</u> Porcentaje de Certificados Internet solicitados con respecto a los Certificados Computacionales homologables emitidos por el SRCeI Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de Certificados Internet solicitados en el año t/Total de Certificados Computacionales homologables emitidos por el SRCeI en el año t)*100)	0.30 %	1.64 %	3.10 %	3.69 %	3.36 %	SI	110%	6%	Formularios/Fichas Estadística Institucional	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Certificados Internet	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de transacciones comerciales realizadas con respecto al total de visitas realizadas en la Oficina Internet Aplica Enfoque de Género: NO	$\left(\frac{\text{Total de Transacciones comerciales realizadas en la Oficina Internet en el período } t}{\text{Total de visitas a la Oficina Internet en el período } t} \times 100 \right)$	6 %	14 %	27 %	30 %	28 %	SI	107%	6%	<u>Reportes/Informes</u> Contador página web <u>Formularios/Fichas</u> Registro de transacciones	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Registro Civil (Nacimiento, Matrimonio y Defunción)
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Solicitud de Certificados de Nacimiento, Matrimonio y Defunción</p> <p>●Registro de Vehículos Motorizados
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Solicitud de Certificados de Registro de Vehículos Motorizados</p> <p>●Registro General de Condenas
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Solicitud de Certificados de Registro General de Condenas</p> <p>●Registros Especiales (Discapacitados; de Conductores; Violencia Intrafamiliar; de Consumo y Tráfico de Estupefacientes; de Profesionales)</p>	<p><i>Eficacia/Resultado Final</i></p> <p>Porcentaje de certificados entregados en forma computacional en relación al total de certificados emitidos al año</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de certificados computacionales emitidos/total de certificados emitidos al año)*100)</p>	96.9 %	97.0 %	98.7 %	99.2 %	99.0 %	SI	100%	10%	Formularios/Fichas Datos del sistema estadístico computacional (Intranet)	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<ul style="list-style-type: none"> ●Registro Civil (Nacimiento, Matrimonio y Defunción) ●Registro de Vehículos Motorizados ●Registro General de Condenas ●Registros Especiales (Discapacitados; de Conductores; Violencia Intrafamiliar; de Consumo y Tráfico de Estupefacientes; de Profesionales) 	<p><i>Eficacia/Proceso</i></p> <p>Porcentaje de certificados emitidos por Puestos Integrales con respecto al total de computacionales emitidos</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de Certificados emitidos por Puestos Integrales en el año t/Total de Certificados Computacionales Emitidos en el año t)*100)</p>	36.9 %	63.0 %	86.4 %	100.0 %	89.0 %	SI	112%	10%	Formularios/Fichas Estadística Institucional Intranet	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Institucional	<u>Economía/Producto</u> Porcentaje de ingresos de operación respecto del presupuesto total ejecutado al año Aplica Enfoque de Género: NO	((Total Ingresos de operación/Total Presupuesto ejecutado)*100)	83.8 %	82.6 %	90.4 %	96.9 %	91.3 %	SI	106%	10%	Formularios/Fichas Informes de ejecución presupuestaria mensual	
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de usuarios que se declaran satisfechos con la calidad del servicio Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de usuarios satisfechos que califican con nota 6 y 7)/Total usuarios encuestados)*100)	73.5 %	80.6 %	68.2 %	67.5 %	81.2 %	NO	83%	6%	Reportes/Informes Encuestas de Satisfacción a usuarios	3
•Institucional	<u>Economía/Resultado Intermedio</u> Tasa de variación anual de ingresos por las ventas Aplica Enfoque de Género: NO	((Ingresos por ventas año t/Ingresos por ventas año t-1)-1)*100)	33.3 % 5349075.0	33.3 % 28527360.0	36.9 % 39453954.0	21.5 % 48185681.0	5.8 % 34843716.0	SI	138%	10%	Reportes/Informes Informes de Gestión Financiera	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Institucional	<i>Eficacia/Proceso</i> Porcentaje de actuaciones realizadas en terreno con respecto al total de actuaciones homologables realizadas en oficinas del servicio Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de actuaciones realizadas en terreno en el año t/N° de Actuaciones homologables realizadas en oficinas en el año t)*100)	0.3 %	0.7 %	0.4 %	1.6 %	0.8 %	SI	195%	6%	<u>Formularios/Fichas</u> Estadística Institucional Intranet	5

(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	88%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	6%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	94%

Notas:

1.-Los resultados del nuevos Sistema de Identificación, especialmente en lo que respecta a Cédula de Identidad, ha sobrepasado toda proyección de demanda, entre otras cosas: por una mayor valoración de parte de los usuarios de las mejoras tecnológicas del nuevo documento, en particular de los mecanismos de seguridad. Por otra parte, se ha dado una nueva conducta de parte de los usuarios en la que los menores solicitan su documento cada vez a menor edad (anteriormente lo hacían a los 18 años), lo que aumenta a su vez las renovaciones.Paralelamente, las próximas elecciones (incluida la segunda vuelta), han superado las expectativas de crecimiento más optimistas.

2.-La justificación de la baja del indicador con respecto a lo proyecto, dice relación con dos factores: el significativo aumento de los ingresos de operación del Servicio, en un 22%, y en que la capacidad de pago de los municipios no depende de la institución, así como tampoco los certificados emitidos con fines oficiales (no valorados). En cifras, para el 2005 de un total de 856.837 certificados, 315.811 corresponden a certificados que no reportaron ingresos, es decir un 37% del total. Cabe señalar además, que las facturas tienen un desfase en el pago con respecto a los certificados emitidos.

3.-El significativo aumento de los trámites tradicionales realizados en oficina, se traduce en un total de 27.628.302 trámites o actuaciones durante el 2005, en comparación con los 23.210.914 realizados el año 2004. Esto representa un 19% de crecimiento, considerando sólo aquellas solicitudes que fueron tramitadas exitosamente.Lo antes descrito, refleja la actual situación de sobrecarga laboral que enfrenta la institución, a lo que se suma una infraestructura insuficiente, soporte tecnológico al límite de su capacidad, entre sus principales problemas. Adicionalmente, la continua asignación de nuevas funciones, ha resentido seriamente el clima de la organización, además de la percepción de la ciudadanía quienes ven incrementarse sus tiempos de espera y atención en espacios físicos insuficientes y poco adecuados para el nivel de discreción que requieren algunos de los trámites que solicitan al Servicio.

4.-Para la proyección de la meta 2005, se utilizó la información disponible en la formulación presupuestaria 2005. Complementariamente, los mayores ingresos se deben al aumento en la demanda de los productos, Documentos de Identificación (24,5% de crecimiento en Cédula de Identidad y un 31.3% en Pasaportes) y Registro de Vehículos Motorizados, principalmente por el aumento del parque automotriz (ventas autos nuevos crecieron un 22,7% en 1 año). Adicionalmente se incorporaron nuevas funciones: Ley de Matrimonio Civil (noviembre de 2004), Implementación Reforma Procesal Penal en la Región Metropolitana, Servicios Biométricos, Pasaportes Oficiales y Diplomáticos y Registro Único Nacional de ADN.

5.-Para el 2005, se focalizó la atención en terreno en el producto Cédula de Identidad, ya que con la incorporación de un dispositivo móvil que permite capturar solicitudes en cualquier lugar (incluso en el extranjero) e inyectarlas directamente al sistema productivo a través de las mismas aplicaciones que los puestos de atención disponibles en Oficinas, permite ofrecer un servicio de calidad a nuestros usuarios. Por otra parte, dado el carácter social de la Cédula de Identidad, especialmente en terreno, que se orienta a poblaciones de escasos recursos y localidades apartadas parece relevante desde la perspectiva de la gestión institucional relevar este producto; el que además es el principal compromiso en el PMG de Gestión Territorial Integrada. Todo lo anterior se traduce en un aumento en el indicador, ya que la relación es significativamente mayor que al incluir otros productos que no tienen igual demanda en terreno .