

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

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 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	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)	91.53 %	94.01 %	94.39 %	96.91 %	97.00 %	SI	99%	20%	<u>Formularios/Fichas</u> Reportes del Sistema SIAC y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.	
		Mujeres:	91.26%	0.00%	0.00%	96.78%	97.16%					
		Hombres:	91.77%	0.00%	0.00%	97.01%	96.88%					

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	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:	88.98 %	88.50 %	85.56 %	89.64 %	90.00 %	SI	99%	5%	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión.	
			88.58%	0.00%	0.00%	89.41%	89.52%					
			89.37%	0.00%	0.00%	89.86%	90.46%					
•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:	91.83 %	92.87 %	84.96 %	92.70 %	95.00 %	SI	97%	5%	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión.	
			91.98%	0.00%	0.00%	93.08%	95.23%					
			91.68%	0.00%	0.00%	92.30%	94.75%					

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•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 terminadas, en el período t. Aplica Enfoque de Género: NO	((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)	2.63 número	1.68 número	1.96 número	1.66 número	2.10 número	SI	126%	5%	<u>Base de Datos/Software</u> Alternativamente: Planilla Excel que contenga Base de Datos, Estadísticas Institucionales y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.	1
•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)	90 %	99 %	99 %	99 %	100 %	SI	99%	20%	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión y/o Informes del Subdepartamento de Posesiones Efectivas.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	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)	16.80 número	4.83 número	1.99 número	1.18 número	3.50 número	SI	296%	5%	Base de Datos/Software Planilla Excel que contenga Base de Datos, Estadísticas Institucionales y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.	2
•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)	61.33 %	94.73 %	92.57 %	98.42 %	98.00 %	SI	100%	20%	Base de Datos/Software Módulo de Estadísticas para la Gestión.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Registros Penales	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>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.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	((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)	90.44 %	94.00 %	96.73 %	96.24 %	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 105%)

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.-El sobre cumplimiento del indicador es tanto efecto de la mayor cantidad efectiva de cédulas tramitadas versus las estimadas para el periodo, así como de mejoras a los procesos de control de calidad y al proceso de personalización de los documentos.

2.-El sobre cumplimiento del indicador se explica principalmente por el notorio incremento de la demanda de certificados internet (cerca de un 32% de incremento respecto del año anterior) lo que incidió en el denominador. Por otra parte, durante el año se tuvo una mayor estabilidad de la plataforma y de los medios de pago disponibles a través de convenio con Tesorería General de la República. De este modo los reclamos considerados en el numerador se redujeron en cerca de un 22%. La combinación de ambos efectos produjo un resultado mejor del esperado al momento de la formulación de esta meta.