

# INFORMACIÓN DE GESTIÓN

## Proyecto de Ley de Presupuestos 2017

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

### Misión <sup>1</sup>

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 <sup>2</sup>			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Documentos y servicios de Identificación	3	0	3	0
2	Registro Civil	0	0	0	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
<b>Total Indicadores</b>		8	0	8	0
<b>Participación sobre Total Indicadores</b>		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)

<b>Indicadores Transversales</b>					
Indicador Variables	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 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	94,39 %	96,91 %	96,39 %	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>24.700,00</i>	<i>28.614,00</i>	<i>18.508,00</i>	<i>22.134,00</i>	<i>13.802,00</i>
<i>Total de reclamos recibidos del público, en el año t</i>	<i>26.168,00</i>	<i>29.526,00</i>	<i>19.201,00</i>	<i>22.586,00</i>	<i>14.084,00</i>
Indicador Variables	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 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	1,99 número	1,18 número	0,68 número	2,80 número	2,10 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>2.754,00</i>	<i>2.156,00</i>	<i>2.568,00</i>	<i>6.462,00</i>	<i>8.118,00</i>
<i>Total de Certificados emitidos a través de la Oficina Internet, en año t</i>	<i>13.863.944,00</i>	<i>18.234.060,00</i>	<i>37.562.390,00</i>	<i>23.078.600,00</i>	<i>38.657.393,00</i>
Indicador Variables	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 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 %	84,29 %	70,00 %	78,00 %
<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>84,29</i>	<i>70,00</i>	<i>78,00</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>84,29</i>	<i>70,00</i>	<i>78,00</i>

Indicador Variables	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 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	85,56 %	89,64 %	87,70 %	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>	2.543.245,00	3.243.423,00	2.811.430,00	3.257.513,00	3.518.246,00
<i>Total de cédulas de identidad tramitadas en el año t</i>	2.972.601,00	3.618.404,00	3.205.605,00	3.619.459,00	3.909.162,00

#### **Documentos y servicios de Identificación**

Indicador Variables	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 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	1,96 número	1,66 número	1,13 número	1,77 número	1,70 número
<i>Número de rechazos en Cédulas de Identidad por parte de Usuarios(as) en Oficinas, en año t</i>	584,00	602,00	369,00	641,00	664,00
<i>Total de Cédulas de Identidad terminadas, en año t</i>	2.972.601,00	3.618.404,00	3.261.151,00	3.619.459,00	3.909.162,00

#### **Documentos y servicios de Identificación**

Indicador Variables	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 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	90,37 %	95,32 %	76,97 %	91,70 %	92,50 %
<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>	244.001,00	346.392,00	370.853,00	373.611,00	360.657,00
<i>Total de pasaportes tramitados en el año t</i>	269.989,00	363.394,00	481.843,00	407.427,00	389.899,00

#### **Registro de Vehículos Motorizados**

Indicador Variables	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 Meta
Porcentaje de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del plazo de 8 días hábiles contados desde la solicitud del público hasta la aprobación en el sistema, respecto del total de solicitudes aprobadas en el año t	85,44 %	96,77 %	87,43 %	91,00 %	89,00 %
<i>Total de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del Plazo de 8 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>	419.216,00	416.994,00	330.265,00	325.825,00	338.663,00
<i>Total de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas en el año t</i>	490.644,00	430.897,00	377.742,00	358.049,00	380.522,00

### Registros Penales

Indicador Variables	2013	2014	2015	2016 Estimado	2017 Meta
Porcentaje de solicitudes de Beneficios Penales tramitadas dentro del plazo de 8 días hábiles, respecto del total de solicitudes de Beneficios Penales en línea tramitadas durante el año t	57,54 %	53,37 %	50,04 %	53,00 %	53,50 %
<i>Total de solicitudes de beneficios penales tramitadas en el plazo de 8 días hábiles desde la fecha de creación de la solicitud y hasta la fecha de término de la evaluación de la misma en el año t</i>	13.571,00	11.262,00	8.718,00	10.657,00	10.434,00
<i>Total de solicitudes de beneficios penales tramitadas durante el año t</i>	23.586,00	21.100,00	17.422,00	20.107,00	19.503,00

[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](http://www.dipres.cl) proyecto de ley de presupuestos 2017.

[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](http://www.dipres.cl) proyecto de ley de presupuestos 2017

[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.