

Logro de Indicadores Formulario H 2019

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA	10
SERVICIO	SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION	CAPITULO	02

Producto Estratégico	Nombre	Fórmula	Unidad de	Valores		Efectivo		Meta	Porcentaje de Logro ¹ 2019
	Indicador	Indicador	Medida	2016	2017	2018	2019	2019	
	Porcentaje de Reclamos recibidos del público, respondidos dentro del plazo de 4 días hábiles respecto del total de Reclamos recibidos en el año t	(Total de reclamos recibidos del público, respondidos dentro del plazo de 4 días hábiles en el año t/Total de reclamos recibidos del público, en el año t)*100	%	95.30 (10592.00 /11114.00) *100	96.95 (9933.00 /10246.00) *100	98.19 (11595.00 /11809.00) *100	97.77 (12248.00 /12527.00) *100	98.00 (12218.00 /12467.00) *100	99,8%
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres		H: 95.46 (5427.00 /5685.00) *100 M: 95.14 (5165.00 /5429.00) *100	H: 97.01 (5164.00 /5323.00) *100 M: 96.87 (4769.00 /4923.00) *100	H: 98.41 (5826.00 /5920.00) *100 M: 97.96 (5769.00 /5889.00) *100	H: 97.68 (5944.00 /6085.00) *100 M: 97.95 (6259.00 /6390.00) *100	H: 98.28 (5935.00 /6039.00) *100 M: 97.74 (6283.00 /6428.00) *100	
	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	(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/Total de Certificados emitidos a través de la Oficina Internet, en año t)* por cada 10.000 certificados emitidos en año t	número	0.88 (2398.00 /27270365.00) *10000.00	1.41 (2541.00 /18078139.00) *10000.00	1.19 (2309.00 /19352980.00) *10000.00	0.32 (1170.00 /36014624.00) *10000.00	1.59 (2980.00 /18754406.00) *10000.00	100,0%
Documentos y servicios de Identificación	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	(Número de rechazos en Cédulas de Identidad por parte de Usuarios(as) en Oficinas, en año t/Total de Cédulas de Identidad terminadas, en año t)* por cada 10.000 Cédulas de Identidad terminadas en año t	número	1.13 (408.00 /3623534.00) *10000.00 H: 1.23 (233.00 /1900350.00) *10000.00 M: 1.02 (175.00 /1723184.00) *10000.00	1.34 (499.00 /3716126.00) *10000.00 H: 1.28 (254.00 /1978078.00) *10000.00 M: 1.41 (245.00 /1738048.00) *10000.00	1.06 (421.00 /3953883.00) *10000.00 H: 0.93 (197.00 /2111176.00) *10000.00 M: 1.22 (224.00 /1842707.00) *10000.00	0.61 (246.00 /4004364.00) *10000.00 H: 0.55 (116.00 /2119077.00) *10000.00 M: 0.69 (130.00 /1885285.00) *10000.00	1.45 (598.00 /4135112.00) *10000.00 H: 1.24 (274.00 /2218369.00) *10000.00 M: 1.69 (324.00 /1916743.00) *10000.00	100,0%
	Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres							

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida. Si el indicador es ascendente, se divide el valor efectivo con respecto a su meta. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro efectivo". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%. El "Resultado Global año 2019" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

Documentos y servicios de Identificación	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	(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/Total de pasaportes tramitados en el año t)*100	96.43 (325131.00 /337167.00) *100	98.23 (341879.00 /348028.00) *100	97.53 (367941.00 /377258.00) *100	93.85 (423895.00 /451676.00) *100	94.50 (378982.00 /401039.00) *100	99,3%	
		Hombres:	H: 96.05 (155690.00 /162097.00) *100	H: 97.85 (162330.00 /165902.00) *100	H: 97.18 (173873.00 /178925.00) *100	H: 93.32 (199633.00 /213923.00) *100	H: 94.14 (178609.00 /189737.00) *100		
		Mujeres:	M: 96.78 (169441.00 /175070.00) *100	M: 98.59 (179549.00 /182126.00) *100	M: 97.85 (194068.00 /198333.00) *100	M: 94.33 (224261.00 /237752.00) *100	M: 94.83 (200373.00 /211302.00) *100		
		Enfoque de Género: Si							
	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	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	87.63	84.37	85.89	87.78	84.00	100,0%	
	Enfoque de Género: No								
Registros Penales	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	(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/Total de solicitudes de beneficios penales tramitadas durante el año t)*100	51.83 (11106.00 /21426.00) *100	54.71 (11897.00 /21744.00) *100	59.88 (14284.00 /23856.00) *100	63.57 (14444.00 /22721.00) *100	55.00 (13589.00 /24707.00) *100	100,0%	
		Hombres:	H: 52.12 (10010.00 /19205.00) *100	H: 54.83 (10777.00 /19657.00) *100	H: 60.09 (12958.00 /21565.00) *100	H: 63.76 (13027.00 /20430.00) *100	H: 55.25 (12276.00 /22220.00) *100		
		Mujeres:	M: 49.35 (1096.00 /2221.00) *100	M: 53.67 (1120.00 /2087.00) *100	M: 57.88 (1326.00 /2291.00) *100	M: 61.85 (1417.00 /2291.00) *100	M: 52.79 (1313.00 /2487.00) *100		
		Enfoque de Género: Si							

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida. Si el indicador es ascendente, se divide el valor efectivo con respecto a su meta. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro efectivo". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%. El "Resultado Global año 2019" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

Registro de Vehículos Motorizados - Inscripción en el Registro de Vehículos Motorizados y de Transporte de Carga.	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	(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/Total de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas en el año t)*100	%	90.15 (350679.00 /389002.00) *100	97.46 (439204.00 /450641.00) *100	97.04 (499491.00 /514734.00) *100	82.03 (383429.00 /467411.00) *100	94.50 (528160.00 /558900.00) *100	86,8%
Enfoque de Género: No									

Documentos y servicios de Identificación - Cédula de Identidad Chilenos y Extranjeros Residentes.	Porcentaje de Cédulas de Identidad tramitadas dentro de plazo, contado 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	(Total de cédulas de identidad tramitadas dentro de plazo, contado 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	%	95.15 (3447797.00 /3623532.00)*100 H: 110.31 (1808416.00 /1639381.00)*100 M: 95.14 (1639381.00 /1723184.00)*100	94.35 (3506291.00 /3716113.00) *100 H: 94.39 (1867087.00 /1978065.00) *100 M: 94.31 (1639204.00 /1738048.00) *100	0.00 H: 0.00 M: 0.00	91.88 (3679259.00 /4004364.00) *100 H: 92.01 (1949717.00 /2119077.00) *100 M: 91.74 (1729541.00 /1885285.00) *100	92.00 (3804303.00 /4135112.00) *100 H: 92.09 (2042993.00 /2218369.00) *100 M: 91.89 (1761310.00 /1916743.00) *100	99,9%
Enfoque de Género: Si		Hombres: Mujeres							

Resultado Global Año 2019	98,2
----------------------------------	-------------

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida. Si el indicador es ascendente, se divide el valor efectivo con respecto a su meta. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro efectivo". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%. El "Resultado Global año 2019" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.