

Indicadores de desempeño año 2027

LEY DE PRESUPUESTOS 2026

La información contenida en el actual reporte contempla los indicadores de desempeño planteados por los servicios públicos, con el carácter de primera versión.

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

MATRIZ DE INDICADORES

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2025	Estimado 2026	Estimado 2027	Notas
Objetivo 3. Aumentar la satisfacción de las personas usuarias con los productos y servicios institucionales, mediante la mejora de la experiencia de atención en los distintos canales disponibles	—	Calidad/ Producto 1. Índice de satisfacción neta última experiencia	Porcentaje de usuarios satisfechos con la última experiencia (nota 6 y 7) -Porcentaje de usuarios insatisfechos con la última experiencia (nota del 1 al 4)	74.00 %	74.00 %	74.00 %	1
	—	Eficiencia/ Producto* 2. Costo unitario por actuación realizada.	Gasto ejecutado del Servicio (Subtítulos 21 y 22)/Actuaciones institucionales realizadas	\$ 2603.85	\$ 2601.07	\$ 2561.64	2
Objetivo 1. Reducir los tiempos de entrega de servicios y productos institucionales a las personas usuarias, incorporando tecnología y eficiencia en los procesos logísticos y de registro	—	Eficacia/ Producto* 3. Porcentaje de cédulas de identidad tramitadas dentro de los plazos respecto del total de cédulas de identidad tramitadas en el período	$((N^{\circ} \text{ de cédulas de identidad para chilenos tramitadas dentro de 8 días hábiles en el período } t + N^{\circ} \text{ de cédulas de identidad para extranjeros tramitadas dentro de 15 días hábiles en el período } t) / (N^{\circ} \text{ total de cédulas de identidad para chilenos tramitadas en el período } t + N^{\circ} \text{ total de cédulas de identidad para extranjeros tramitadas en el período } t)) * 100$	88.97 %	94.99 %	94.70 %	3
	—	Eficiencia/ Producto* 4. Costo directo promedio de documentos de identidad y viaje procesados.	Costo directo asociado a la función de identificación /Actuaciones de identificación realizadas	\$ 7044.53	\$ 7040.22	\$ 7014.38	4

* Indicador nuevo a partir de 2027

Indicadores de desempeño 2027

Continuación

NOTAS METODOLÓGICAS

1	Corresponde a la medición del Índice de satisfacción neta última experiencia para el Servicio de Registro Civil e Identificación (%) ejecutada por el Ministerio de Hacienda. La satisfacción neta con la última experiencia con el SRCel se obtiene del porcentaje que resulta de la resta del porcentaje de usuarios satisfechos con la última experiencia con el SRCel (nota 6 y 7) menos el porcentaje de usuarios insatisfechos con la última experiencia con el SRCel (nota del 1 al 4), conforme lo reportado por Ministerio de Hacienda para cada año de gestión como resultado de la aplicación del proceso de Medición de Satisfacción de los Usuarios (MSU). En caso de modificación de la escala de evaluación, se aplicarán los parámetros que informe el Ministerio de Hacienda para el respectivo proceso de medición y la estimación anual deberá ajustarse según corresponda. La desagregación por sexo se aplicará desde el año 2023.
2	Para efectos de este indicador, el término?actuaciones? equivale a los trámites, productos y servicios que presta el Servicio de Registro Civil e Identificación. Esta nomenclatura se basa en la Ley N° 19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación, que encomienda al Servicio efectuar las actuaciones establecidas por la ley. Se consideran tanto actuaciones gratuitas como pagadas, realizadas a través de los canales Presencial, Plataforma Electrónica (usuarios individuales e institucionales en convenio), Tótems de Autoatención, App Civil Digital y App CedulApp. Se excluyen las consultas automatizadas de información efectuadas mediante convenios de interoperabilidad, tales como las realizadas por bancos u otras instituciones, por no constituir trámites o servicios prestados directamente a los usuarios.
3	El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende las solicitudes de cédulas de identidad de personas chilenas y extranjeras tramitadas a partir de las que se reciben en todas las regiones, excluyendo las solicitadas en Consulados y las solicitudes rechazadas por el Servicio, considerando por tales, aquellas que no terminan su proceso por casos como: faltan antecedentes que debe aportar el usuario o que la solicitud está duplicada. Se consideran asimismo las atenciones realizadas en terreno. Se entiende por Cédulas de Identidad Tramitadas, aquellas que han finalizado su proceso, quedando disponibles en oficina para ser entregadas al público, ello ocurre en el momento en que los documentos físicos son recibidos en la oficina quedando un registro electrónico en el sistema. Si este registro faltara, se toma la fecha de activación del documento, la que se genera una vez que éste es entregado. Los plazos en días hábiles comienzan a contabilizarse desde el siguiente día hábil a la fecha de solicitud, y hasta la fecha de término del proceso. Se entienden inhábiles los sábados, domingos y festivos tanto nacionales como locales, en los casos que ello aplique. En el caso que una solicitud comience en día no hábil, la fecha de solicitud se entiende postergada para efectos de contabilización al día hábil siguiente comenzando, por tanto, a contabilizarse el plazo desde el subsiguiente día hábil. Se contabilizan todas las solicitudes cuyo proceso terminó en el año t, independiente del año en que fueron solicitadas ya sea en las oficinas de regiones o en atenciones en terreno. Se considerarán dentro de plazo las cédulas de identidad para personas chilenas cuya tramitación no exceda 8 días hábiles y las cédulas de identidad para personas extranjeras cuya tramitación no exceda 15 días hábiles.
4	Para efectos de este indicador, se entenderá por actuaciones de identificación aquellas asociadas a la emisión y tramitación de: ? Cédulas de identidad para personas chilenas. ? Cédulas de identidad para personas extranjeras. ? Pasaportes. Las actuaciones serán contabilizadas independientemente del canal de atención utilizado, incluyendo: ? Canal Presencial. ? Plataforma Web. ? App CedulApp. Los tiempos considerados para la contabilización de las actuaciones se contabilizan desde la fecha de solicitud hasta la disponibilidad del documento para su entrega. El numerador corresponde a los costos directamente asociados a la función de identificación del Servicio, compuestos por el gasto ejecutado correspondiente al contrato con IDEMIA y el gasto en personal directamente asociado al proceso de identificación. El denominador corresponde al total de actuaciones de identificación efectivamente realizadas durante el período de medición. El indicador utiliza información proveniente de registros administrativos y financieros institucionales, sin aplicar modelos de estimación de costos por producto distintos de aquellos directamente identificables y verificables. Para estos efectos se considerarán tanto los documentos solicitados en Chile como en los consulados chilenos en el exterior.
Nota 1	La información contenida en el presente reporte corresponde a una primera versión de los indicadores de desempeño propuestos por los servicios públicos, los cuales se encuentran sujetos a evaluación y retroalimentación por parte de DIPRES. En una versión posterior, se espera contar con indicadores de desempeño que cumplan con los requerimientos metodológicos establecidos por DIPRES, de manera que puedan ser reportados con información correspondiente al año 2026, durante enero de 2027.