

Logro de Indicadores Formulario H 2016

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

N°	Producto	Nombre	Formula	Unidad de	Efectivo			Meta	Logro ¹	Notas
	Estrategico	Indicador	Indicador	Medida	2014	2015	2016	2016	%	
			(Total de solicitudes de beneficios penales en línea							
		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	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	%	96.24 (20308.00 /21101.00)*100	97.58 (17001.00 /17422.00)*100	97.17 (20819.00 /21426.00)*100	98.00 (19705.00 /20107.00)*100		
1	Registros Penales				H: 0.00 M: 0.00	H: 0.00 (0.00 /0.00)*100 M: 0.00 (0.00 /0.00)*100	H: 97.16 (18659.00 /19205.00)*100 M: 97.25 (2160.00 /2221.00)*100	H: 97.92 (17730.00 /18106.00)*100 M: 98.70 (1975.00 /2001.00)*100	99,2%	1
		Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres							

2	Registro Civil	<p>Porcentaje de Testamentos inscritos en el Registro Nacional de Testamentos en un plazo de 3 días hábiles, respecto del total de Testamentos inscritos en año t</p> <p>Enfoque de Género: No</p>	<p>(Total de Testamentos Inscritos en el Registro Nacional de Testamentos en un plazo de 3 días hábiles en año t/Total de Testamentos Inscritos en año t)*100</p>	<p>99 (6293 /6354)*100</p>	<p>100 (6713 /6723)*100</p>	<p>100 (6807 /6825)*100</p>	<p>100 (6993 /6993)*100</p>	100,0%	2
3		<p>Porcentaje de Reclamos recibidos del público, respondidos dentro del plazo de 4 días hábiles respecto del total de Reclamos recibidos en el año t</p> <p>Enfoque de Género: Si</p>	<p>(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</p> <p>Hombres: Mujeres</p>	<p>96.91 (28614.00 /29526.00)*100</p> <p>H: 97.01 (16021.00 /16514.00)*100</p> <p>M: 96.78 (12592.00 /13011.00)*100</p>	<p>96.39 (18508.00 /19201.00)*100</p> <p>H: 96.49 (10100.00 /10467.00)*100</p> <p>M: 96.27 (8408.00 /8734.00)*100</p>	<p>95.30 (10592.00 /11114.00)*100</p> <p>H: 95.46 (5427.00 /5685.00)*100</p> <p>M: 95.14 (5165.00 /5429.00)*100</p>	<p>98.00 (22134.00 /22586.00)*100</p> <p>H: 98.03 (12363.00 /12611.00)*100</p> <p>M: 97.96 (9772.00 /9975.00)*100</p>	97,2%	3

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. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" 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%.

4	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	1.18 (2156.00 /18234060.00)*10000.00	0.68 (2568.00 /37562390.00)*10000.00	0.88 (2398.00 /27270365.00)*10000.00	2.80 (6462.00 /23078600.00)*10000.00	100,0%	4
	Enfoque de Género: No							

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. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" 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%.

5	Documentos y servicios de Identificación	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	(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							
		Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres							
				89.64 (3243423.00 /3618404.00)*100	87.70 (2811430.00 /3205605.00)*100	89.18 (3231320.00 /3623534.00)*100	90.00 (3257513.00 /3619459.00)*100			
				H: 89.86 (1660667.00 /1848100.00)*100	H: 0.00 (0.00 /0.00)*100	H: 89.34 (1697707.00 /1900350.00)*100	H: 90.40 (1695110.00 /1875155.00)*100	99,1%	5	
				M: 89.41 (1582753.00 /1770296.00)*100	M: 0.00 (0.00 /0.00)*100	M: 89.00 (1533613.00 /1723184.00)*100	M: 89.57 (1562403.00 /1744304.00)*100			

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. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" 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%.

6	Registro de Vehículos Motorizados	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	Enfoque de Género: No	(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	%	98.42 (424073.00 /430897.00)*100	97.07 (366685.00 /377742.00)*100	99.27 (386167.00 /389002.00)*100	98.00 (350888.00 /358049.00)*100	100,0%	6
---	-----------------------------------	---	-----------------------	--	---	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	--------	---

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. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" 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%.

7	Documentos y servicios de Identificación	Tasa de Rechazos en Cédulas de Identidad por parte de los Usuarios(as) en Oficinas, en 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							
		Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres								
					1.66 (602.00 /3618404.00)*10000.00	1.13 (369.00 /3261151.00)*10000.00	1.13 (408.00 /3623534.00)*10000.00	1.77 (641.00 /3619459.00)*10000.00			
				H: 0.00	H: 1.08 (182.00 /1685926.00)*10000.00	H: 1.23 (233.00 /1900350.00)*10000.00	H: 1.77 (332.00 /1875155.00)*10000.00		100,0%	7	
				M: 0.00	M: 1.19 (187.00 /1575223.00)*10000.00	M: 1.02 (175.00 /1723184.00)*10000.00	M: 1.77 (309.00 /1744304.00)*10000.00				
8	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	%							
		Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres								
					95.32 (346392.00 /363394.00)*100	76.97 (370853.00 /481843.00)*100	96.43 (325131.00 /337167.00)*100	91.70 (373611.00 /407427.00)*100			
				H: 94.91 (165851.00 /174754.00)*100	H: 0.00 (0.00 /0.00)*100	H: 96.05 (155690.00 /162097.00)*100	H: 91.43 (178083.00 /194770.00)*100		100,0%	8	
				M: 95.71 (180541.00 /188640.00)*100	M: 0.00 (0.00 /0.00)*100	M: 96.78 (169441.00 /175070.00)*100	M: 91.95 (195528.00 /212657.00)*100				

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. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" 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%.

9	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	%	82.45	0.00	87.63	70.00	100,0%	9
	Enfoque de Género: No			82.45		87.63	70.00		

Porcentaje de Logro del Servicio 2	99,5
---	------

- El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende las solicitudes tramitadas a partir de las recibidas en todas las regiones, y terminadas en el momento en que el trámite se encuentre disponible para el público, es decir, cuando éste pueda obtener la carta de respuesta del Servicio.
Las solicitudes de beneficios penales se clasifican en: Omisiones de Antecedentes que es cuando las anotaciones se omiten del respectivo certificado, pero se mantienen en la base de datos, y las Eliminaciones de Antecedentes, que implica la eliminación de todo registro del prontuario penal.
Se indica que es en línea porque este tipo de solicitudes se realiza presencialmente en oficinas conectadas a la red institucional. El usuario, realiza su solicitud de forma presencial en las oficinas del Servicio, y la carta de respuesta sólo se puede obtener presencialmente.
La acción del Servicio se rige por el marco normativo establecido por: 1.- Decreto Supremo N° 64 del Ministerio de Justicia "Sobre prontuarios penales y Certificados de Antecedentes"; 2.- Ley 19.628 "Sobre Protección a la Vida Privada" y 3.- Resolución N° 1600 de la Contraloría General de la República.
- Las solicitudes de inscripción llegan, directamente, al nivel central del Servicio desde las notarias de todo el país. El plazo se cuenta desde el ingreso de las nóminas de testamentos (con su información suficiente y completa) al Subdepartamento de Posesiones Efectivas y hasta la inscripción en el registro correspondiente.
- Se contabiliza todo tipo de reclamo efectuado por el público y en todos los canales de acceso, tanto presenciales (en oficinas), como virtuales incluyendo reclamos derivados del Call Center.
- El número de reclamos de las compras y servicios en la Oficina Internet, en el numerador, considera aquellos que se hayan registrado a través de Buzón y Canal Virtual incluyendo los derivados desde Call Center, que se refieran a certificados emitidos por el canal virtual. Se consideran para el denominador, todos los Certificados que se encuentren disponibles para su emisión a través de la Oficina Internet.

Notas

- 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. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.
- El "Porcentaje de Logro por Servicio" 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%.

- 5 El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende las solicitudes 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; faltar antecedentes aportados por el usuario, o estar duplicada la solicitud. Se consideran asimismo las atenciones realizadas en terreno.
- 6 El indicador comprende las solicitudes de primera inscripción, que se reciben en oficinas de todas las regiones, y terminadas en el momento en que el trámite se encuentre disponible para el público, es decir, cuando éste pueda obtener un certificado.
- 7 Se considerará el total de los rechazos realizados por los Usuarios(as), al momento de la entrega de su correspondiente Cédula de Identidad en Oficina, a excepción de aquellos que se encuentren asociados a factores que no tengan relación con la calidad del documento en sí, o a la subjetividad del Usuario/a al momento de su entrega final, alejados de las normas y estándares de fabricación del producto, tanto internas como definidas a nivel internacional, principalmente, en los casos que el Usuario/a solicite cambiar su firma y/o fotografía e influenciados por el diseño y formato de la nueva cédula. Tampoco se considerará en la medición de este indicador, las cédulas rechazadas que provengan de atenciones efectuadas por consulados, pues no corresponden a oficinas del Servicio.
- 8 El cálculo de lo realizado en el plazo, comprende las solicitudes 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 o demoran su proceso por casos como faltar antecedentes aportados por el usuario, estar duplicada la solicitud, o no contar con autorización de policía de investigaciones. Se consideran las atenciones realizadas en terreno.
- 9 Se denomina "Índice de Satisfacción Neta Global" (ISNG) para diferenciarlo del "Índice de Satisfacción Neta" (ISN) que se calcula para efectos del incentivo remuneracional establecido en la Ley N°20.342 que Crea una Bonificación por Calidad de Satisfacción al Usuario y Establece Normas que Indica, para los Funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación. El Índice de Satisfacción Neta (ISN) no incluye las variables cuantitativas ni las externas definidas en resolución exenta del Ministerio de Justicia visada por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.
El Índice de Satisfacción Neta Global (ISNG) corresponde al resultado calculado por empresa contratada por el Ministerio de Justicia, que incluye todas las variables cualitativas y cuantitativas que se miden, es decir, incluye las variables señaladas en resolución señalada anteriormente.

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. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" 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%.