

## INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	<b>PARTIDA PRESUPUESTARIA</b>	10
<b>SERVICIO</b>	SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION	<b>CAPÍTULO PRESUPUESTARIO</b>	02
<b>DOTACIÓN</b>	3163		

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
<b>1.- Gestión Eficaz</b>	2	20	20.00
<b>2.- Eficiencia Institucional</b>	3	15	15.00
<b>3.- Calidad de Servicio</b>	5	65	55.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>90.00</b>

### DETALLE COMPROMISOS

N°	Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2020	EFFECTIVO 2020	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2020	Ponderación obtenida 2020
<b>Objetivo 1: Gestión Eficaz</b>					<b>20 %</b>	<b>20.00 %</b>
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	1,60 %	1.26 % (42.00 /3344.08 )*100	126.98 %	5 %	5.00 %
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	100 %	100.00 % (5 /5 )*100	100.00 %	15 %	15.00 %
<b>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</b>					<b>15 %</b>	<b>15.00 %</b>
3	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Medir	73.15 % (66316302.00 /90651836.00 )*100	Cumple	5 %	5.00 %
4	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	13,50 %	12.85 % (23611431.00 /183714707.00 )*100	105.06 %	5 %	5.00 %
5	Índice de eficiencia energética.	Medir	55.82 kWh/m2	Cumple	5 %	5.00 %

			5252461.96 /94094.40			
<b>Objetivo 3: Calidad de los Servicios</b>					<b>65 %</b>	<b>55.00 %</b>
6	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	98,50 %	98.94 % (21861.00 /22096.00)*100	100.45 %	15 %	15.00 %
7	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	34.00 % 60 -26	Cumple	20 %	20.00 %
8	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	57,89 %	58.67 % (44.00 /75.00)*100	0.00 %	10 %	0.00 %
9	Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	16.81 días 3495091.00 /207888.00	Cumple	5 %	5.00 %
10	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	60,00 %	65.89 % (6053.00 /9187.00 ) *100	109.82 %	15 %	15.00 %
<b>Porcentaje de Cumplimiento Global</b>			<b>90.00 %</b>			
<b>Porcentaje de incremento por desempeño institucional</b>			<b>7,6% (100% del Bono)</b>			
<p>(1) Razones causa externa Indicador Satisfacción neta. Se debe a que, no cumple el requisito técnico referido a compra colaborativa; obteniendo 0% de la ponderación asignada (20%). El Servicio acredita la existencia de causas externas no previstas consistentes en otras causas externas que implicaron que se declarara desierta la licitación colaborativa para la contratación del servicio de encuestas, cumpliendo de manera alternativa el requisito técnico a través de trato directo, por tanto, se procede adicionar 20% a la ponderación obtenida en la evaluación técnica.</p> <p>(2) Razones incumplimiento indicador Trámites digitalizados. Se debe a que, el servicio no informa transacciones para el trámite Inscripción de hijo de madre desconocida o abandonado, canal presencial (único canal de atención), durante el período ene-nov 2020, como lo exige el requisito técnico Nro 6.</p>						