

INDICADORES DE DESEMPEÑO
VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2014

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	Notas
• Documentos y servicios de Identificación	<u>Calidad/Producto</u> 1 Porcentaje de Reclamos recibidos del público, respondidos en un plazo de 4 días hábiles respecto del total de Reclamos recibidos en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(Total de reclamos recibidos del público, respondidos en un plazo de 4 días hábiles en el año t/Total de reclamos recibidos del público, en el año t)*100	78.46 % (7682.00/9791.00)*100 H: 78.46 (3949.00/5033.00)*100 M: 78.46 (3733.00/4758.00)*100	91.53 % (16492.00/18018.00)*100 H: 91.77 (8767.00/9553.00)*100 M: 91.26 (7725.00/8465.00)*100	94.01 % (16508.00/17559.00)*100 H: 0.00 M: 0.00	96.81 % (10772.00/1127.00)*100 H: 96.72 (6041.00/6246.00)*100 M: 96.93 (4731.00/4881.00)*100	97.00 % (20916.00/21563.00)*100 H: 96.88 (11658.00/2034.00)*100 M: 97.16 (9258.00/9529.00)*100	<u>Formularios/Fichas</u> Reportes del Sistema SIAC y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.	1
• Documentos y servicios de Identificación	<u>Calidad/Producto</u> 2 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 Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI	(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	86.30 % (2219833.00/2572177.00)*100 H: 86.87 (1153300.00/1327566.00)*100 M: 85.69 (1066533.00/1244611.00)*100	88.98 % (2718793.00/3055443.00)*100 H: 89.37 (1398158.00/1564542.00)*100 M: 88.58 (1320635.00/1490901.00)*100	88.50 % (2852512.00/3223280.00)*100 H: 0.00 M: 0.00	87.50 % (1472623.00/1682939.00)*100 H: 87.96 (749822.00/852429.00)*100 M: 87.03 (722801.00/830510.00)*100	88.00 % (2904000.00/3300000.00)*100 H: 88.39 (1472336.00/1665813.00)*100 M: 87.61 (1431664.00/1634187.00)*100	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión.	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	No-tas
•Documentos y servicios de Identificación	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de Pasaportes tramitados dentro del plazo de 3 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</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Total de pasaportes tramitados dentro del plazo de 3 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</p>	<p>88.90 % (183427.00/206331.00)*100</p> <p>H: 89.05 (89739.00/100771.00)*100</p> <p>M: 88.75 (93688.00/105560.00)*100</p>	<p>91.83 % (218444.00/237872.00)*100</p> <p>H: 91.68 (106185.00/115826.00)*100</p> <p>M: 91.98 (112259.00/122046.00)*100</p>	<p>92.87 % (235924.00/254029.00)*100</p> <p>H: 0.00 M: 0.00</p>	<p>92.45 % (139166.00/150525.00)*100</p> <p>H: 92.19 (66834.00/72499.00)*100</p> <p>M: 92.70 (72332.00/78026.00)*100</p>	<p>93.00 % (288764.00/310499.00)*100</p> <p>H: 92.65 (139077.00/150102.00)*100</p> <p>M: 93.32 (149687.00/160397.00)*100</p>	<p>Base de Datos/Software Módulo de Estadísticas para la Gestión.</p>	3
•Documentos y servicios de Identificación	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>4 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 período t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Número de rechazos en Cédulas de Identidad por parte de Usuarios(as) en Oficinas, en el período t/Total de Cédulas de Identidad terminadas, en el período t)* por cada 10.000 Cédulas de Identidad terminadas</p>	<p>2.03 número (522.00/257217.00)*1000.00</p>	<p>2.63 número (803.00/305544.00)*1000.00</p>	<p>1.68 número (544.00/324472.00)*1000.00</p>	<p>1.33 número (223.00/168293.00)*1000.00</p>	<p>2.10 número (704.00/335180.00)*1000.00</p>	<p>Base de Datos/Software Alternativamente: Planilla Excel que contenga Base de Datos, Estadísticas Institucionales y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.</p>	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	Notas
•Registro Civil	<u>Calidad/Producto</u> 5 Porcentaje de Testamentos inscritos en el Registro Nacional de Testamentos en un plazo de 3 días hábiles, respecto del total de Testamentos inscritos en el periodo t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Total de Testamentos Inscritos en el Registro Nacional de Testamentos en un plazo de 3 días hábiles en el periodo t/Total de Testamentos Inscritos en el periodo t)*100	82 % (4453/5446) *100	90 % (5236/5793) *100	99 % (6020/6094) *100	99 % (2978/3004) *100	100 % (6532/6532) *100	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión y/o Informes del Subdepartamento de Posesiones Efectivas.	5
•Registro Civil	<u>Calidad/Producto</u> 6 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 el período t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de reclamos de las compras y servicios en la Oficina Internet, a través de los canales de atención Buzón e Internet, en el período t/Total de Certificados emitidos a través de la Oficina Internet, en el período t)* por cada 10.000 Certificados emitidos	7.95 número (2520.00/3170837.00)*10000.00	16.80 número o (8806.00/5240989.00)*10000.00	4.83 número (5319.00/11015334.00)*10000.00	1.82 número (1230.00/6760473.00)*10000.00	3.50 número (5314.00/15182025.00)*10000.00	<u>Base de Datos/Software</u> Planilla Excel que contenga Base de Datos, Estadísticas Institucionales y/o Módulo de Estadísticas para la Gestión.	6

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	No-tas
•Registro de Vehículos Motorizados	<u>Calidad/Producto</u> 7 Porcentaje de solicitudes al Registro de Vehículos Motorizados aprobadas dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la fecha de solicitud del público hasta la aprobación en el sistema , respecto del total de solicitudes aprobadas en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	(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	89.70 % (313320.00/349310.00)*100	61.33 % (262865.00/428622.00)*100	94.73 % (421820.00/445301.00)*100	97.99 % (238645.00/243528.00)*100	98.00 % (483192.00/493053.00)*100	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión.	7
•Registros Penales	<u>Calidad/Producto</u> 8 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. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Total de solicitudes de beneficios penales en línea 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	77.20 % (21032.00/27244.00)*100	90.44 % (26536.00/29342.00)*100	94.00 % (25896.00/27550.00)*100	97.22 % (12779.00/13145.00)*100	97.00 % (26086.00/26892.00)*100	<u>Base de Datos/Software</u> Módulo de Estadísticas para la Gestión.	8

Notas:

1 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 detrivados del Call Center.

2 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.

3 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,

4 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.

5 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.

6 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.

7 El indicador comprende las solicitudes de primera inscripción, que se reciben 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 un certificado.

8 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 un certificado con el beneficio concedido.