

# INFORMACIÓN DE GESTIÓN

## Proyecto de Ley de Presupuestos 2019

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

### Mision

Somos el servicio público que hace posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente.

### Objetivos Estratégicos Institucionales

Número	Descripción
1	Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios y usuarias, respecto de la cobertura, acceso, oportunidad y calidad en la generación y entrega de los distintos productos y servicios.
2	Fomentar el uso de la atención virtual, a través del desarrollo de nuevos servicios no presenciales.
3	Generar alianzas estratégicas con otros organismos e instituciones, creando sinergias que permitan mejorar la entrega de los servicios a los usuarios y usuarias.
4	Mejorar continuamente la seguridad y disponibilidad de nuestros datos a través de la incorporación permanente de tecnologías de la información.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Documentos y servicios de Identificación	3	0	3	0
2	Registro Civil	0	0	0	0
3	Registro de Vehículos Motorizados	1	0	1	0
4	Registros Penales	1	0	1	0
5	Registros Especiales	0	0	0	0
6	Otros Indicadores (1)	3	0	3	0
<b>Total Indicadores</b>		8	0	8	0
<b>Participación sobre Total Indicadores</b>		100%	0%	100%	0%

[1] Corresponde a mediciones de procesos transversales en la organización que afectan al menos a dos o más productos estratégicos; es decir es de carácter institucional.

### Indicadores de Desempeño 2019

N°	Indicador	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo 2017	Efectivo a Junio 2018	Meta 2019
1	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	84,29 %	87,63 %	84,37 %	0,00 %	84,00 %
2	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	90,02 %	95,15 %	94,35 %	92,24 %	92,00 %
3	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	1,13 número	1,13 número	1,34 número	13,19 número	1,45 número
4	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	76,97 %	96,43 %	98,23 %	96,99 %	94,50 %
5	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	87,43 %	90,15 %	97,46 %	95,17 %	94,50 %
6	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	50,04 %	51,83 %	54,71 %	56,77 %	55,00 %
7	Porcentaje de Reclamos recibidos del público, respondidos dentro del plazo de 4 días hábiles respecto del total de Reclamos recibidos en el año t	96,39 %	95,30 %	96,95 %	97,12 %	98,00 %
8	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	0,68 número	0,88 número	1,41 número	1,14 número	1,59 número