

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS	PARTIDA PRESUPUESTARIA	10
SERVICIO	SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION	CAPÍTULO PRESUPUESTARIO	02
DOTACIÓN	3194		

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	2	20	20.00
2.- Eficiencia Institucional	3	15	15.00
3.- Calidad de Servicio	5	65	65.00
Total	10	100	100.00

DETALLE COMPROMISOS

N°	Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
Objetivo 1: Gestión Eficaz					20 %	20.00 %
1	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	76 %	76.00 % (87 /114)*100	100.00 %	5 %	5.00 %
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100 %	100.00 % (4 /4)*100	100.00 %	15 %	15.00 %
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					15 %	15.00 %
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	100 %	118.00 % (95613281 /81099005)*100	84.75 %	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	14 %	10.00 % (17124185 /179331301)*100	140.00 %	5 %	5.00 %
5	Índice de eficiencia energética.	Medir	71.67 kWh/m2 6902939.00 /96314.00	Cumple	5 %	5.00 %

Objetivo 3: Calidad de los Servicios					65 %	65.00 %
6	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	98 %	99.00 % (12383 /12527)*100	101.02 %	15 %	15.00 %
7	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	58.00 % 73 -15	Cumple	20 %	20.00 %
8	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	50 %	51.00 % (39 /76)*100	102.00 %	10 %	10.00 %
9	Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	12.00 días 5442120 /441923	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	55,00 %	63.57 % (14444.00 /22721.00)*100	115.58 %	15 %	15.00 %
Porcentaje de Cumplimiento Global				100.00 %		
Porcentaje de incremento por desempeño institucional				7,6% (100% del Bono)		
<p>El resultado 2019 de 100% del Servicio de Registro Civil e Identificación, se debe a hallazgos detectados en un indicador: Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año. El Comité Técnico aplicó la existencia de causa externa calificada y no prevista en cumplimiento parcial de meta, que se debió a que los subtítulos 22 y 29 fueron incrementados mediante decretos del Ministerio de Hacienda y las razones del incremento se explicitaron al momento de aprobar la modificación presupuestaria, la que se cursó por DIPRES. El Servicio señaló como justificación al cumplimiento parcial: que el mayor gasto efectivo en comparación al presupuesto inicial obedece a condiciones de demanda de productos a cargo del Servicio de Registro Civil e Identificación, particularmente y en mayor medida a la demanda por Pasaportes la que tuvo un incremento cercano al 20% entre 2018 y 2019, variación no previsible al considerar que en los dos periodos anteriores este incremento no superó el 6%.</p>						