

**INDICADORES DE DESEMPEÑO  
VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2013**

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA	<b>PARTIDA</b>	05
<b>SERVICIO</b>	SERVICIO ELECTORAL	<b>CAPÍTULO</b>	03

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Proceso de Inscripción Electoral	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de cambios de domicilio solicitados por los ciudadanos procesados efectivamente</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(numero de cambios de domicilio solicitados por los ciudadanos procesados efectivamente al Registro Electoral/número de cambios de domicilio solicitados por los ciudadanos recibidos en total)*100</p>	0.00 número	N.C.	N.C.	N.M.	96.67 número (145000.00/150000.00)*100	Reportes/Informes mensuales de cierre de Registro Electoral	1	
•Información Electoral	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de disponibilidad de información de resultados electorales.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(total de resultados electorales disponibles en primer recuento elecciones 2013 (número de mesas)/total de resultados electorales elecciones 2013 (total de mesas del país))*100</p>	0.00 número	N.C.	N.C.	N.C.	70.01 número (28575.00/40817.00)*100	Reportes/Informes Reportes de resultados escrutados por mesa	2	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Cancelaciones</li> <li>Emisión de Duplicados de Tarjetas</li> </ul>	<u>Eficacia/Producto</u>  3 Porcentaje de cambios de domicilio provistos por otras instituciones procesados efectivamente.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de cambios de domicilio provistos por otras instituciones efectivamente ingresados al Registro Electoral/Número de cambios de domicilio provistos por otras instituciones recibidos en total)*100	0.00 número	N.C.	N.C.	N.M.	95.08 número (125500.00/132000.00)*100	Reportes/Informes reportes de ejecución mensual del Registro Electoral	3	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfono Electoral</li> </ul>	<u>Calidad/Producto</u>  4 Cobertura de consultas telefónicas recibidas por callcenter institucional  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de consultas telefónicas recibidas en callcenter institucional que registren ticket de resolución efectiva/Número total de consultas telefónicas recibidas en callcenter institucional)*100	0.00 número	N.C.	N.C.	N.C.	95.00 número (23750.00/25000.00)*100	Reportes/Informes reportes de calidad de servicio de empresa licitada y de callcenter interno	4	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Información Electoral -INFORMACION ELECTORAL PERMANENTE:</li> </ul>	<u>Calidad/Producto</u>  5 Porcentaje de consultas de domicilio resueltas en un plazo inferior a 10 días  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Total de consultas de domicilio resueltas en un plazo inferior a 10 días/Total de consultas de domicilio resueltas )*100	96.39 % (34779.00/36083.00)*100	99.21 % (22052.00/22227.00)*100	99.39 % (35785.00/36005.00)*100	62.59 % (14678.00/23450.00)*100	95.00 % (42750.00/45000.00)*100	Reportes/Informes Oficinas que remiten los datos consultados a cada interesado e Informes Trimestrales de Direcciones Regionales que informan los totales acumulados por mes	5	1

Notas:

1 Se ha establecido como meta máxima el plazo de 10 días, por cuanto esta es la obligación que la Ley 19.880 impone a los Servicios para evacuar informes a solicitud de usuarios; por lo cual el objetivo de este indicador se orienta a mejorar este tiempo máximo en el mayor volumen de respuestas posibles.

Supuesto Meta:

1 Se entenderá por solicitud no procesada, cuando los datos aportados por el ciudadano no permitan incluir su solicitud en el Registro Electoral.

- 2 Se establece como supuesto que el primer boletín parcial de resultados que refleja la disponibilidad de información de resultados electorales, se determinará en función de la cantidad de mesas de las cuales se ha logrado obtener recuentos. El total de mesas en todo caso será determinado el año 2013 según cronograma electoral, de acuerdo al estado del Registro Electoral a esa fecha.
- 3 Se entenderá por cambio de domicilio provisto por otras instituciones no procesado, aquel que no pueda ser incorporado al Registro Electoral, por cuanto la información entregada por el servicio de origen no permite establecer claramente su destino en el Registro Electoral.
- 4 Se espera que el servicio 800 que se creó a partir de la Ley 20.568 permita dar respuesta a el 95% de las solicitudes recibidas, para lo cual se considerará como resuelta una llamada que registre ticket de respuesta efectiva por alguno de los niveles del sistema.
- 5 La ejecución efectiva de este indicador estará sujeta a los plazos de vigencia del Registro Electoral en forma pública durante el año 2013, dado que durante el proceso de auditoría que establece la Ley 20.568, el Registro Electoral queda cerrado y no puede utilizarse para dar respuesta a las consultas formuladas en esta área por otros organismos.