

## INDICADORES DE DESEMPEÑO 2008

TIEMPOS POR SERVICIO EN OFICINA MATRIZ																		
Enero a Diciembre 2008							Enero a Diciembre 2007						Enero-Diciembre 2008 vs. 2007					
Servicios	Usuarios Atendidos	%	Tiempo Prom. de Espera	Máximo Tiempo de Espera	Tiempo Prom. Atención en Módulo	Máximo Tiempo de Atención en Módulo	Usuarios Atendidos	%	Tiempo Prom. de Espera	Máximo Tiempo de Espera	Tiempo Prom. Atención en Módulo	Máximo Tiempo de Atención en Módulo	% Inc. (Dec) Usuarios	% Inc. (Dec) Tiempo Prom.de Espera	% Inc. (Dec) Máximo Tiempo de Espera	% Inc. (Dec) Tiempo Prom. Atención en módulo	% Inc. (Dec) Máximo Tiempo de Atención en módulo	
			(h:mm:ss)	(h:mm:ss)	(h:mm:ss)	(h:mm:ss)			(h:mm:ss)	(h:mm:ss)	(h:mm:ss)	(h:mm:ss)						
<b>Grupo General</b>																		
CEDULA-PRIMERA VEZ	26.308	15%	0:58:42	5:22:16	0:10:02	1:09:04	25.166	12%	1:26:10	6:57:18	0:11:42	1:58:46	5%	-32%	-23%	-14,2%	-41,8%	
*PRIMERA VEZ COSTO O	1.108	1%	0:31:20	2:09:22	0:08:52	0:47:44												
RENOVACION CEDULA	62.591	35%	0:41:12	9:37:02	0:10:04	1:48:36	78.448	39%	1:15:42	6:57:36	0:11:08	1:57:22	-20%	-46%	38%	-9,6%	-7,5%	
REPOSIC.CEDULA	60.627	34%	0:48:18	9:37:44	0:09:50	1:48:30	68.582	34%	1:29:24	6:57:20	0:11:16	1:59:50	-12%	-46%	38%	-12,7%	-9,5%	
INSCRIP.NACIMIENTO	1.205	1%	0:31:22	3:38:56	0:15:20	1:04:16	1.106	1%	0:58:46	6:49:14	0:18:42	1:48:38	9%	-47%	-47%	-18,0%	-40,8%	
INSCRIP.DEFUNCION	13	0%	1:15:46	3:22:22	0:11:16	0:34:20	17	0%	0:51:32	2:10:04	0:12:50	0:47:54						
INSCRIP.DEFUNCION TARDIA	71	0%	0:35:32	3:20:58	0:15:12	0:42:58	82	0%	1:06:44	6:34:54	0:15:48	0:57:02	-13%	-47%	-49%	-3,8%	-24,7%	
<b>Sub Total</b>	<b>151.923</b>	<b>86%</b>					<b>173.401</b>	<b>85%</b>					<b>-12%</b>					
<b>Promedio</b>			<b>0:46:02</b>	<b>5:18:23</b>	<b>0:11:31</b>	<b>1:07:55</b>			<b>1:11:23</b>	<b>6:04:24</b>	<b>0:13:34</b>	<b>1:34:55</b>		<b>-36%</b>	<b>-13%</b>	<b>-15,2%</b>	<b>-28,4%</b>	
<b>Grupo Vulnerable</b>																		
CEDULA-PRIMERA VEZ	4.803	3%	0:12:50	1:46:22	0:13:20	1:06:34	5.249	3%	0:16:38	3:58:34	0:15:30	1:44:08	-8%	-23%	-55%	-14,0%	-36,1%	
RENOVACION CEDULA	6.037	3%	0:10:00	9:15:16	0:11:54	1:05:42	8.832	4%	0:16:02	4:01:02	0:13:42	1:48:06	-32%	-38%	130%	-13,1%	-39,2%	
REPOSIC.CEDULA	5.524	3%	0:08:48	9:06:24	0:11:46	1:03:24	5.009	2%	0:15:54	3:59:50	0:14:10	1:44:04	10%	-45%	128%	-16,9%	-39,1%	
INSCRIP.NACIMIENTO	5.267	3%	0:08:30	2:14:14	0:14:28	1:05:20	5.513	3%	0:15:18	3:36:04	0:18:06	1:57:18	-4%	-44%	-38%	-20,1%	-44,3%	
INSCRIP.DEFUNCION	5	0%	0:02:48	0:04:50	0:11:30	0:25:00	53	0%	0:04:24	0:33:08	0:10:06	0:35:46						
<b>Sub Total</b>	<b>21.636</b>	<b>12%</b>					<b>24.656</b>	<b>12%</b>					<b>-12%</b>					
<b>Promedio</b>			<b>0:08:35</b>	<b>4:29:25</b>	<b>0:12:36</b>	<b>0:57:12</b>			<b>0:13:39</b>	<b>3:13:44</b>	<b>0:14:19</b>	<b>1:33:52</b>		<b>-37%</b>	<b>39%</b>	<b>-12,0%</b>	<b>-39,1%</b>	
<b>Insertados</b>																		
Vulnerables	1.486	1%	0:02:42	0:47:04	0:13:06	0:54:58	2.444	1%	0:03:06	0:52:36	0:15:26	1:53:02	-39%	-13%	-11%	-15,1%	-51,4%	
General	2.034	1%	0:01:00	0:11:52	0:11:32	1:14:36	3.240	2%	0:01:26	0:22:16	0:12:12	1:41:08	-37%	-30%	-47%	-5,5%	-26,2%	
<b>Sub Total</b>	<b>3.520</b>	<b>2%</b>					<b>5.684</b>	<b>3%</b>					<b>-38%</b>					
<b>Promedio</b>			<b>0:01:51</b>	<b>0:29:28</b>	<b>0:12:19</b>	<b>1:04:47</b>			<b>0:02:16</b>	<b>0:37:26</b>	<b>0:13:49</b>	<b>1:47:05</b>		<b>-18%</b>	<b>-21%</b>	<b>-10,9%</b>	<b>-39,5%</b>	
<b>TOTAL DE USUARIOS</b>	<b>177.079</b>	<b>100%</b>					<b>203.741</b>	<b>100%</b>					<b>-13%</b>					

\* Nov 24/08 a Feb 05/09