

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

| | | | |
|-------------------|--|-----------------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES | PARTIDA | 19 |
| SERVICIO | SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL DE TRANSPORTES | CAPÍTULO | 01 |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|---|---|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|--|------------|
| •Normas que rigen el transporte | <u>Eficacia/Producto</u> Equipamiento de buses de Transantiago Aplica Enfoque de Género: NO | ((Buses de Transantiago equipados/Buses de Transantiago inscritos)*100) | s.i. | s.i. | s.i. | 97.26 % | 100.00 % | SI | 97% | 4% | <u>Reportes/Informes</u> Equipamiento de buses de Transantiago | |
| •Fiscalización a los sistemas de transporte | <u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de procesamiento de citaciones a juzgados de policía local Aplica Enfoque de Género: NO | (Sumatoria de días de procesamiento de citaciones t /Número total de citaciones procesadas) | 12.1 días | 10.5 días | 9.3 días | 6.2 días | 10.0 días | SI | 162% | 4% | <u>Base de Datos/Software</u> Bases magnéticas y sistema informático de ingreso de datos del Programa de Fiscalización. | 1 |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|---|--|--|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|---|------------|
| •Fiscalización a los sistemas de transporte | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de rechazo de los buses interurbanos en la Región Metropolitana. Aplica Enfoque de Género: NO | ((Número de buses interurbanos infractores en RM/Número de buses interurbanos fiscalizados en RM)*100) | s.i. | 0.0 % | 11.2 % | 11.4 % | 15.0 % | SI | 131% | 4% | <u>Base de Datos/Software</u> Bases magnéticas y sistema informático de ingreso de datos del Programa de Fiscalización. | 2 |
| •Fiscalización a los sistemas de transporte | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de reincidencia de los buses interurbanos en la Región Metropolitana. Aplica Enfoque de Género: NO | ((Número de buses interurbanos refiscalizados que reinciden en la infracción en período t en la RM/Número de buses interurbanos fiscalizados infractores en la RM)*100) | s.i. | s.i. | 12.8 % | 14.7 % | 15.0 % | SI | 102% | 5% | <u>Base de Datos/Software</u> Bases magnéticas y sistema informático de ingreso de datos del Programa de Fiscalización. | |
| •Fiscalización a los sistemas de transporte | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de rechazo de las Plantas de Revisión Técnica de la Región Metropolitana. Aplica Enfoque de Género: NO | ((Número de reportes de fiscalizaciones con observaciones a Plantas de Revisión Técnica de la RM /Número de fiscalizaciones a Plantas de Revisión Técnica de la RM)*100) | s.i. | s.i. | 12.3 % | 13.5 % | 15.0 % | SI | 111% | 5% | <u>Formularios/Fichas</u> Sistema informático de ingreso de datos de la Unidad de Establecimientos del Programa de Fiscalización | |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|---|---|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|---|------------|
| •Fiscalización a los sistemas de transporte | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de rechazo de los vehículos de transporte escolar a nivel nacional Aplica Enfoque de Género: NO | ((Número de vehículos de transporte escolar infractores a nivel nacional/Número de fiscalizaciones a vehículos de transporte escolar a nivel nacional)*100) | s.i. | s.i. | 14.0 % | 13.8 % | 15.0 % | SI | 108% | 5% | Base de Datos/Software Bases magnéticas y sistema informático de ingreso de datos del Programa de Fiscalización | |
| •Fiscalización a los sistemas de transporte | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de reincidencia de los vehículos de transporte escolar en la Región Metropolitana. Aplica Enfoque de Género: NO | ((Número de vehículos de transporte escolar de la RM refiscalizados que reinciden en la infracción/Número de vehículos de transporte escolar infractores de la RM)*100) | s.i. | 0.0 % | 1.2 % | 1.0 % | 10.0 % | SI | 1031% | 5% | Base de Datos/Software Bases magnéticas y sistema informático de ingreso de datos del Programa de Fiscalización | 3 |
| •Fiscalización a los sistemas de transporte | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de reincidencia de los buses Transantiago Aplica Enfoque de Género: NO | ((Número de buses Transantiago refiscalizados que reinciden en la infracción en período t/Número de buses Transantiago infractores)*100) | s.i. | s.i. | 5.0 % | 5.7 % | 6.0 % | SI | 106% | 5% | Base de Datos/Software Sistema informático de ingreso de datos del Programa de Fiscalización. | |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|---|---|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|--|------------|
| •Fiscalización a los sistemas de transporte | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de rechazo de los buses Transantiago por condiciones técnicas y de seguridad Aplica Enfoque de Género: NO | ((Número de buses Transantiago infractores por condiciones técnicas y de seguridad/Número total de fiscalizaciones a buses Transantiago)*100) | s.i. | s.i. | s.i. | 5.8 % | 12.0 % | SI | 205% | 5% | <u>Base de Datos/Software</u> Porcentaje de rechazo de los buses Transantiago por condiciones técnicas y de seguridad | 4 |
| •Fiscalización a los sistemas de transporte | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de rechazo de los pasajeros de Buses Transantiago por evasión de tarifas Aplica Enfoque de Género: NO | ((Número de pasajeros infractores por evasión de tarifas/Número total de pasajeros de buses Transantiago fiscalizados)*100) | s.i. | s.i. | s.i. | 13.8 % | 20.0 % | SI | 145% | 5% | <u>Base de Datos/Software</u> Porcentaje de rechazo de los pasajeros de Buses Transantiago por evasión de tarifas | 5 |
| •Fiscalización a los sistemas de transporte | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de rechazo de los buses Transantiago por frecuencia Aplica Enfoque de Género: NO | ((Número de buses Transantiago infractores por frecuencia/Número total de fiscalizaciones a buses Transantiago por frecuencia)*100) | s.i. | s.i. | s.i. | 22.1 % | 30.0 % | SI | 136% | 5% | <u>Base de Datos/Software</u> Porcentaje de rechazo de los buses Transantiago por frecuencia | 6 |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|--|--|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|--|------------|
| •Certificación y homologación vehicular | <u>Eficiencia/Resultado Intermedio</u> Promedio mensual de visitas inspectivas por fiscalizador Aplica Enfoque de Género: NO | (Promedio mensual de visitas inspectivas/N° total de fiscalizadores) | 18 | 21 | 23 | 24 | 20 | SI | 118% | 4% | <u>Reportes/Informes</u> Registros e informes sobre visitas inspectivas a entidades autorizadas para emitir CHI. | |
| •Certificación y homologación vehicular | <u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de ejecución de ensayos de homologación de vehículos Aplica Enfoque de Género: NO | ((Sumatoria N° de días de duración de ensayos de homologación a un vehículo/Total de vehículos sometidos a homologación)) | 6.3 días | 6.3 días | 6.4 días | 6.5 días | 6.5 días | SI | 100% | 4% | <u>Formularios/Fichas</u> Registros del proceso de homologación. | |
| •Desarrollo de políticas de seguridad de tránsito •Programa: Comisión Nacional de Seguridad del Tránsito Evaluado en: 2004 | <u>Eficacia/Resultado Final</u> Muertes por cada 10.000 vehículos Aplica Enfoque de Género: NO | ((N° de muertos/parque vehicular)*10.000) | 6.9 | 6.5 | 5.9 | 6.0 | 6.2 | SI | 103% | 4% | <u>Reportes/Informes</u> Estadísticas de parque vehicular del INE. Estadísticas sobre accidentes de Carabineros de Chile. | |
| •Desarrollo de políticas, medidas y acciones de gestión de tránsito •Programa: Control de Área de Tráfico para Santiago (SCAT) Evaluado en: 2000 | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Índice de variación del tiempo de viajes Aplica Enfoque de Género: NO | ((Tasa año t/Tasa año t-1)*100) | 104 | 103 | 108 | 103 | 111 | SI | 108% | 4% | <u>Reportes/Informes</u> Censos vehiculares y mediciones de tiempos de viaje en la red vial. | |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple Si-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|---|--|--|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|---|------------|
| ●Atención y resolución de reclamos de los usuarios de los servicios de transporte | <u>Calidad/Producto</u> Promedio de días de demora en la verificación de denuncias Aplica Enfoque de Género: NO | ((Sumatoria de días de demora en la verificación de denuncias/Total de denuncias)) | 6.3 días | 12.0 días | 5.6 días | 50.8 días | 9.0 días | NO | 18% | 4% | <u>Base de Datos/Software</u> Bases magnéticas y sistema informático de ingreso de datos. | 7 |
| ●Atención y resolución de reclamos de los usuarios de los servicios de transporte | <u>Calidad/Producto</u> Promedio de días de demora en la verificación de denuncias por humos Aplica Enfoque de Género: NO | ((Sumatoria de días de demora en la verificación de denuncias/Total de denuncias)) | 8.6 días | 9.1 días | 4.5 días | 3.2 días | 9.0 días | SI | 283% | 4% | <u>Base de Datos/Software</u> Bases magnéticas y sistema informático de ingreso de datos. | 8 |
| ●Atención y resolución de reclamos de los usuarios de los servicios de transporte | <u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de reclamos y denuncias de usuarios de Transantiago derivados en un plazo menor o igual a 5 días hábiles Aplica Enfoque de Género: NO | ((N° de reclamos y denuncias derivados en un plazo menor o igual a 5 días hábiles en el año t/N° total de reclamos y denuncias derivados en el año t)*100) | s.i. | s.i. | s.i. | 93.67 % | 90.00 % | SI | 104% | 4% | <u>Reportes/Informes</u> Porcentaje de reclamos y denuncias derivados en un plazo menor o igual a 5 días hábiles | |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|--|--|--|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|---|------------|
| <p>●Atención y resolución de reclamos de los usuarios de los servicios de transporte</p> | <p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de tiempo disponible de los canales de atención a usuarios de Transantiago</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((Tiempo de disponibilidad de canales de atención efectivo año t/Tiempo de disponibilidad de canales de atención comprometido año t)*100)</p> | s.i. | s.i. | s.i. | 99.69 % | 90.00 % | SI | 111% | 4% | <p>Base de Datos/Software</p> <p>Porcentaje de tiempo disponible de los canales de atención a usuarios de Transantiago.</p> | |
| <p>●Desarrollo de políticas de transporte internacional</p> | <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de demora en emitir documento que modifica la flota de empresa chilena o extranjera de transporte internacional.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>(Sumatoria de N° de días hábiles de demora en emitir documento que modifica la flota/N° total de solicitudes presentadas)</p> | s.i. | 0.0 días | 3.4 días | 2.8 días | 4.2 días | SI | 149% | 4% | <p>Reportes/Informes</p> <p>Registro de ingreso y egreso de documentación de la Oficina de Asuntos Internacionales.</p> | 9 |
| <p>●Subsidios a los servicios de transporte en zonas aisladas</p> <p>●Programa:Subsidio al Transporte Regional Evaluado en: 2002</p> | <p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de cumplimiento de frecuencias contratadas en servicios subsidiados de transporte.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((Sumatoria de N° de viajes efectuados servicio i en período t/Sumatoria de N° de viajes contratados servicio i en período t)*100)</p> | 126 % | 130 % | 110 % | 122 % | 95 % | SI | 128% | 4% | <p>Formularios/Fichas</p> <p>Registros de servicios subsidiados llevados por las Seremitt.Informes emitidos o visados por organismos de control externos (Capitanías de Puerto, Gobernación Marítima, otros).</p> | 10 |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|---|--|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|---|------------|
| <p>•Subsidios a los servicios de transporte en zonas aisladas</p> <p>•Programa: Subsidio al Transporte Regional Evaluado en: 2002</p> | <p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>Porcentaje de subsidios otorgados a servicios de transporte en zonas aisladas</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((Número de servicios subsidiados en operación en período t /Número de servicios con solicitud de subsidio evaluados positivamente para el período t)*100)</p> | s.i. | s.i. | 93.3 % | 92.9 % | 93.3 % | SI | 99% | 4% | <p>Base de Datos/Software</p> <p>Contratos de servicios subsidiados, postulaciones y evaluaciones de servicios de transporte, Ley de Presupuestos, Documento Justificación Presupuesto anual.</p> | |
| •Institucional | <p><u>Economía/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de ejecución del presupuesto final del Programa 01 de la Subsecretaría de Transportes</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((Total gasto Programa 01 período t/Presupuesto final Programa 01 período t)*100)</p> | 98.62 % | 99.87 % | 98.22 % | 97.96 % | 98.50 % | SI | 99% | 4% | <p>Reportes/Informes</p> <p>Estado de ejecución presupuestaria anual.Sistema contable presupuestario del servicio.</p> | |

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

| | |
|---|------|
| Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio | 96% |
| Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas | 4% |
| Porcentaje de cumplimiento global del servicio | 100% |

Notas:

1.-Del análisis de los resultados, se observa que el indicador tiene un nivel de sobrecumplimiento de 162%. Esto se explica por el mejoramiento continuo que se ha venido introduciendo en los procedimientos empleados en la labor de procesamiento de las citaciones a juzgados de policía local. Se ha solicitado la eliminación de este indicador del Formulario H, quedando solamente como un indicador de gestión interna.

2.-Del análisis de los resultados, se observa que el indicador tiene un nivel de sobrecumplimiento de 131%. Esto se explica por el aumento en la fiscalización durante el segundo semestre y a la efectividad de ésta, que ha permitido mantener una tasa de rechazo constante durante todo el año.

3.-Del análisis de los resultados, se observa que el indicador tiene un nivel de sobrecumplimiento de 1031%. Esto se explica por el aumento en la fiscalización y a la efectividad de ésta, lo que ha influido en el cumplimiento de la normativa por parte de los prestadores del servicio. Se ha solicitado la eliminación de este indicador del Formulario H, quedando solamente como un indicador de gestión interna.

4.-Del análisis de los resultados, se observa que el indicador tiene un nivel de sobrecumplimiento de 205%. Esto se explica por la mejoría de los resultados en la segunda mitad del año. Lo que a su vez refleja un cambio en la conducta de los operadores del Transporte Público en cuanto al cumplimiento de la normativa; este cambio se asocia al aumento en la fiscalización durante el segundo semestre, principalmente en los controles de calidad de servicio; efectivamente a partir del mes de agosto se integraron a la labor fiscalizadora del Programa 2 tipos de controles: los controles de filtros y el nuevo procedimiento para la fiscalización de evasión, que además de controlar al pasajero, también controla la calidad de servicio del bus y algunas condiciones técnicas de éste.

5.-Del análisis de los resultados, se observa que el indicador tiene un nivel de sobrecumplimiento de 145%. Esto se explica por los esfuerzos especiales desarrollados en el ámbito de la fiscalización permanente realizada y otras medidas adoptadas en la gestión y regulación del transporte público, tales como campañas publicitarias, incorporación de tecnología, etc.

6.-Del análisis de los resultados, se observa un sobrecumplimiento del 136%. Esto se explica por el mayor compromiso de los Operadores del Transantiago en la frecuencia comprometida y a la continua fiscalización realizada por el Programa, entre otras medidas. Cabe destacar que la revisión de las causas del no cumplimiento de este indicador, en la medición parcial de septiembre, permitió detectar problemas en el procedimiento de cálculo, los que al ser corregidos, bajaron ostensiblemente el porcentaje de rechazo, tal como se indicó en el informe de Acciones Preventivas, para este indicador, enviado a DIPRES en su oportunidad. La causa principal de esta variación, corresponde a un error en la estimación de los intervalos de tiempo utilizados en la medición de la frecuencia de los servicios, ya que se consideraron intervalos menores a los reales, lo que se tradujo en subestimar la frecuencia observada y por lo tanto, obtener un número de rechazo.

7.-Indicador descendente que erróneamente figura como ascendente. Se solicita corregir. Del análisis de los resultados, se observa que el indicador tiene un nivel de cumplimiento de 18%. Esto se explica por el aumento explosivo en el número de denuncias recibidas de 20925, número muy superior al total de denuncias que se recibieron durante el año 2007 (12.339). Esto ha dificultado su resolución, a pesar de las medidas que se han tomado para disminuir el tiempo de respuesta (mejoramiento en la gestión de las denuncias, aumento de personal, uso de la tecnología disponible en el Centro Estratégico de Fiscalización (CEF), etc.). Las medidas aplicadas han significado 2.000 denuncias resueltas mensualmente en promedio. El no cumplimiento del Indicador, se debe por lo tanto, a causas externas, tal como se especificó en el supuesto del indicador, cuya meta está sujeta a un aumento máximo del 30% en las denuncias (6500) con respecto a la cifra utilizada como base en la fijación de dicha meta (5000).

8.-Del análisis de los resultados, se observa que el indicador tiene un sobrecumplimiento de 283%. Esto se explica fundamentalmente debido a que se recibieron muy pocas denuncias por humos durante el año, lo que ha permitido la rápida resolución de éstas. Por este motivo, se ha solicitado fusionar este indicador con el de Denuncias por Calidad de Servicio. Se debe considerar además, que la información de ambos tipos de denuncias será ingresada a partir del 2009, a una misma base (SIFT), eliminándose de las bases SID y DTP.

9.-Del análisis de los resultados, se observa que el indicador tiene un nivel de sobrecumplimiento de 149%. Esto se explica por el perfeccionamiento en los métodos de trabajo asociados a los permisos para efectuar servicios de transporte internacional terrestre, particularmente en cuanto a la recopilación de los antecedentes para iniciar la tramitación de una solicitud y emitir la resolución respectiva. Esto se ha dado en el marco de las fases de preparación del futuro sistema de trámites vía web, el cual estaba contemplado inicialmente para el año 2008 y que se espera implantar durante 2009.

10.-Del análisis de los resultados, se observa que el indicador tiene un nivel de sobrecumplimiento de 128%. Esto se explica por los viajes adicionales realizados en el servicio Lota - Isla Santa María, respecto a los viajes contratados para ese servicio, lo cual ocurre cuando existe demanda de pasajeros suficiente para realizar éstos sin subsidio. Esta depende de la dinámica de la demanda de cada mes; para el año 2008 se realizó un mayor número de viajes adicionales en los meses de enero, febrero, marzo, septiembre y noviembre, lo cual coincide con la época estival y la entrada y salida de clases de los estudiantes. Se informa que a contar del contrato firmado en agosto del 2008, los viajes para el Servicio Lota ? Isla Santa María han sido considerados redondos, modificando la de los años anteriores en que eran considerados por separado ida y regreso.