

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

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 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Políticas y normas que rigen el transporte.
&nbsp;&nbsp; - Desarrollo de políticas y normas de seguridad de tránsito.</p> <p>•Programa: Comisión Nacional de Seguridad del Tránsito Evaluado en: 2004</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>Muertos en siniestros de tránsito por cada 10.000 vehículos.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de muertos en siniestros de tránsito en el año t/Parque vehicular en el año t)*10.000)</p>	6.0 número	4.7 número	4.8 número	4.4 número	4.6 número	SI	105%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Estadísticas de parque vehicular del INE. Estadísticas sobre accidentes de Carabineros de Chile.</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Políticas y normas que rigen el transporte.
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Normas que rigen los sistemas y servicios de transporte.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje promedio anual del cumplimiento de la oferta de transporte solicitada a los concesionarios de Transantiago a través de los programas de operación.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Suma de los porcentajes promedios ponderados de los cumplimientos quincenales de la capacidad de transporte solicitada en período t/N° de quincenas medidas en el período t)</p>	s.i.	s.i.	92.9 %	96.0 %	91.5 %	SI	105%	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Registro de Servicios de Transporte Público de la R. M.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Programas de operación con oferta de transporte solicitada.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Reportes diarios y quincenales del AFT de prestación de servicios y transacciones económicas.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel con cuadros resumen de los datos de cumplimiento de la oferta de transporte.</p>	
<p>•Fiscalización y certificación de sistemas de transporte.
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Fiscalización a los sistemas de transporte.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de pasajeros de Buses Transantiago que evaden la tarifa.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de pasajeros infractores contabilizados en los operativos de registros de evasión de tarifas en el año t/Número total de pasajeros de buses Transantiago contabilizados en los operativos de registros de evasión de tarifas en el año t)*100)</p>	13.8 %	15.0 %	17.9 %	21.3 %	20.0 %	NO	94%	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Bases magnéticas y sistema informático de ingreso de datos del Programa de Fiscalización.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Reporte consolidado para la medición de los registros de evasión de tarifas en Buses Transantiago.</p>	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Fiscalización y certificación de sistemas de transporte.</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;-Fiscalización a los sistemas de transporte.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de buses de Transantiago con infracciones reincidentes detectadas en fiscalizaciones de la Subsecretaría de Transportes.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de buses de Transantiago fiscalizados 2 ó más veces en el año t con 2 ó más citaciones al Juzgado de Policía Local/Número de buses de Transantiago fiscalizados en el año t)*100)</p>	18.5 %	s.i.	16.9 %	25.4 %	30.0 %	SI	118%	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>Bases Magnéticas y sistemas informáticos de ingreso de datos del Programa de Fiscalización</p> <p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>-Fichas de control - Citaciones al Juzgado de Policía Local</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Reporte consolidado de las fiscalizaciones a Buses Transantiago.</p>	2
<p>●Fiscalización y certificación de sistemas de transporte.</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;-Fiscalización a los sistemas de transporte.</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;&nbsp;sp;*Fiscalizaciones a establecimientos ligados al sector transporte.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Plantas de Revisión Técnica a nivel nacional con infracciones detectadas en las fiscalizaciones de la Subsecretaría de Transportes.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de Plantas de Revisión Técnica del país con más de 5 fiscalizaciones con infracciones detectadas por la Subsecretaría de Transportes en el año t/Número de Plantas de Revisión Técnica del país fiscalizadas en el año t)*100)</p>	40.6 %	s.i.	41.8 %	40.2 %	39.2 %	SI	98%	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>Bases Magnéticas y sistemas informáticos de ingreso de datos del Programa de Fiscalización</p> <p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>-Actas de fiscalización de Plantas de Revisión Técnica -NDF</p> <p>Plantas de Revisión Técnica</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Información y atención a la ciudadanía en materias de transporte</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Atención y resolución de las denuncias de usuarios/as de los sistemas y servicios de transporte.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de denuncias de usuarios/as de los servicios de transporte público de Santiago respondidas dentro del plazo de 15 días hábiles</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de denuncias verificables de usuarios/as de servicios de transporte público de Santiago respondidas dentro del plazo de 15 días hábiles en el año t/Total de denuncias verificables de usuario/as de servicios de transporte público de Santiago recibidas en el año t)*100)</p>	s.i.	51.8 %	0.0 %	82.1 %	82.0 %	SI	100%	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema informático de denuncias, Interoperable.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel con datos de las denuncias recibidas y contestadas. Incluye medición automática de tiempos y cálculo de los operandos del indicador.</p>	
<p>●Subsidios al transporte</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Subsidio a la oferta zonas licitadas.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de personas que evalúan satisfactoriamente los servicios de transporte público que reciben el Subsidio a la Oferta en Zonas Licitadas</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° total de personas que evalúan satisfactoriamente los servicios de transporte público que reciben el Subsidio a la Oferta en Zonas Licitadas en año t/N° total de personas que respondieron encuesta Evaluación servicios de transporte público que reciben el Subsidio a la Oferta en Zonas Licitadas (total muestra) en año t)*100)</p>	s.i.	s.i.	0.0 %	82.2 %	60.0 %	SI	137%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Encuesta anual a una muestra de personas que utilizan servicios específicos, efectuada por un consultor externo.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe(s) con resultados y conclusiones de la encuesta.</p>	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Subsidios al transporte - Subsidio en zonas extremas.	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de personas que evalúan satisfactoriamente los servicios de transporte público de Punta Arenas financiados por el Subsidio al Transporte en Zonas Extremas Aplica Enfoque de Género: NO	((N° total de personas que evalúan satisfactoriamente los servicios de transporte público de Punta Arenas financiados por el Subsidio al Transporte en Zonas Extremas en año t/N° total de personas que respondieron encuesta evaluación servicios de transporte público de Punta Arenas financiados por el Subsidio al Transporte en Zonas Extremas (total muestra) en año t)*100)	s.i.	s.i.	0.0 %	97.8 %	60.0 %	SI	163%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Encuesta anual a una muestra de personas que utilizan servicios específicos, efectuada por un consultor externo. <u>Reportes/Informes</u> Informe(s) con resultados y conclusiones de la encuesta.	4
•Subsidios al transporte - Subsidio a la oferta zonas licitadas.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de vehículos de transporte público fiscalizados de líneas que reciben el subsidio a la oferta en zonas licitadas. Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de vehículos de líneas que reciben subsidio a la oferta en zonas licitadas fiscalizados que cumplen con la rebaja tarifaria en el año t/N° de vehículos de líneas que reciben subsidio a la oferta en zonas licitadas fiscalizados en el año t)*100)	s.i.	s.i.	0.0 %	96.2 %	90.0 %	SI	107%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Reportes mensuales de fiscalización de tarifas en servicios que reciben subsidio a la oferta en zonas licitadas. <u>Reportes/Informes</u> Informe(s) sobre el grado de cumplimiento alcanzado según los reportes de fiscalización. <u>Formularios/Fichas</u> Planilla Excel de control	5

(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	90%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	10%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-El año 2011 se tiene un aumento considerable en el valor de la evasión con respecto al obtenido el 2010 de 17,9%. Del análisis de los factores que influyen en el resultado, se tiene que la evasión depende de diversos factores, entre los cuales destaca el aumento de las tarifas. Las alzas de tarifas a principios de año, en los meses de enero y febrero, se reflejan en un alza importante en el valor de la evasión (20%), en comparación con el valor obtenido al cierre del 2010 de 17,9%. En los meses siguientes el valor se mantiene alrededor del 20% hasta la siguiente alza de tarifa, en el mes de agosto, cuando el valor mensual de la evasión sube a 22,3%. Esta cifra se mantiene durante los meses siguientes, hasta la última alza en noviembre, que se traduce en una evasión sobre el 23%. De acuerdo a este análisis, existiría una relación directa entre el alza de tarifas y el aumento de la evasión. Cabe destacar que el precio de la tarifa es fijado por un panel de expertos, de acuerdo a ciertas condiciones ya esta

2.-Con cierre al 31 de diciembre, el indicador está bajo la meta con un 25, 4% y presenta sobrecumplimiento. Sin embargo, si se lo compara con similar periodo del año anterior, el indicador presenta un valor muy superior al logrado el 2010, de 16,9%, debido a que durante el 2011 se focalizó la fiscalización a las unidades de negocio con mayor tasa de rechazo. Considerando que la prioridad de la fiscalización a Buses Transantiago es mejorar la calidad, seguridad y condiciones técnicas de los buses, por requerimientos de la autoridad y Coordinadora Transantiago, durante el 2011, se realizó un seguimiento a los buses de las unidades de negocios que presentaban mayores tasas de rechazos, lo que incrementó la tasa de reincidentes principalmente en los meses de junio y agosto. Durante los últimos meses del año, se observó una baja en el número de reincidentes, es decir, un mayor cumplimiento de la normativa, como efecto de este aumento en la fiscalización a las unidades con mayor tasa de rechazo.

3.-Para este indicador hay que considerar que es primera vez que se realiza una encuesta de satisfacción de estas características, por lo que no existía una data histórica que permitiese definir una meta más realista. Cabe destacar, la Encuesta fue analizada en base a una escala de notas de 1 a 7 con el fin de que la calificación por parte del usuario del transporte público se encontrara dentro de patrones conocidos para él (escala de notas semejante a la calificación de los establecimientos educacionales). Mientras que la escala de notas del indicador comprometido con DIPRES, se había acordado de 1 a 5, lo que podría haber influido en el resultado del indicador esperado.

4.-Para este indicador hay que considerar que es primera vez que se realiza una encuesta de satisfacción de estas características, por lo que no existía una data histórica que permitiese definir una meta más realista. Cabe destacar, la Encuesta fue analizada en base a una escala de notas de 1 a 7 con el fin de que la calificación por parte del usuario del transporte público se encontrara dentro de patrones conocidos para él (escala de notas semejante a la calificación de los establecimientos educacionales). Mientras que la escala de notas del indicador comprometido con DIPRES, se había acordado de 1 a 5, lo que podría haber influido en el resultado del indicador esperado. En el caso específico la ciudad de Punta Arenas, considerando los parámetros y escala del estudio, el porcentaje de satisfacción es mayor al 60%, debido a que en la región el transporte público prestado con buses era casi inexistente y de una calidad de servicio muy baja (buses muy antiguos, baja frecuencia, baja regularidad), lo que contr

5.-Este indicador no contaba con data histórica de cifras o resultados de años anteriores, que reflejaran su comportamiento.