

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2015

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

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Formula de Cálculo | Efectivo 2011 | Efectivo 2012 | Efectivo 2013 | Efectivo a Junio 2014 | Estimado 2014 | Meta 2015 | Ponderación | Medios de Verificación | Notas |
|--|--|---|--|--|--|--|---|--|-------------|---|-------|
| •Subsidios al transporte | <u>Calidad/Producto</u> 1 Índice Neto de Calidad Operacional de frecuencia y regularidad respecto al total de mediciones de frecuencia y regularidad en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO | (Número de mediciones de servicios - sentido - período clasificados como buenos ajustados en el período t/Numero de mediciones de Servicios - Sentido - Períodos medidos en el año t)*100 | 0.0 % | 52.2 % (52608.0/100818.0) *100 | 64.1 % (108577.0/169310.0))*100 | 58.2 % (58199.0/99977.0)*100 | 57.2 % (100481.0/175777.0)*100 | 60.0 % (105466.0/175777.0))*100 | 10% | Base de Datos/Software Sistemas de cálculo internos de DTPMhttp://192.168.2.103/kpi/ | 1 |
| •Planificación de los sistemas de transporte urbano | <u>Eficacia/Producto</u> 2 Porcentaje de ciudades o conurbaciones con Plan Maestro de Transporte Urbano (PMTU) de antigüedad menor o igual a 10 años Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI | (Número de ciudades o conurbaciones con PMTU de antigüedad menor o igual a 10 años en año t/Número de Ciudades que cuentan con PMTU en año t)*100 | 64 % (16/25)*100 | 68 % (17/25)*100 | 0 % (0/0)*100 | 52 % (13/25)*100 | 72 % (18/25)*100 | 80 % (20/25)*100 | 15% | Reportes/Informes Documento de difusión de PMTU, de carácter informativo que contiene los lineamientos para la conducción estratégica del proceso de implementación del Plan y que permite velar por su cumplimiento. | 2 |
| •Políticas y normas que rigen el transporte. -Desarrollo de políticas y normas de seguridad de tránsito. -Programa: Comisión Nacional de Seguridad del Tránsito Evaluado en: 2004 | <u>Eficacia/Resultado Final</u> 3 Muertos en siniestros de tránsito por cada 10.000 vehículos Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI | (N° de muertos en siniestros de tránsito en el año t/Parque vehicular en el año t)*10.000 | 4.4 número (1568.0/3585107.0) *10000.0 | 3.9 número (1522.0/3893155.0) *10000.0 | 3.8 número (1620.0/4249442.0) *10000.0 | 1.8 número (818.0/4635048.0)*1000.0 | 3.8 número (1755.0/4635048.0)*1000.0 | 3.7 número (1811.0/4890630.0) *10000.0 | 15% | Reportes/Informes Estadísticas de parque vehicular del INE. Estadísticas sobre accidentes de Carabineros de Chile. | 3 |

| | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--|--|--|-----|---|---|
| | | | H: 0.0 M: 0.0 | H: 0.0 M: 0.0 | H: 0.0 M: 0.0 | (1.0/46350 48.0)*1000 0.0 M: 0.0 (1.0/46350 48.0)*1000 0.0 | (1.0/46350 48.0)*1000 0.0 M: 0.0 (1.0/46350 48.0)*1000 0.0 | H: 0.0 (1.0/4890 630.0)*10 000.0 M: 0.0 (1.0/4890 630.0)*10 000.0 | | | |
| <p>•Gestión de tránsito. -Diseño, implementación, administración, operación, supervisión y mejoramiento de los sistemas de control de tránsito y sistemas inteligentes de apoyo a la gestión de tráfico en el país. -Programa: Control de Área de Tráfico para Santiago (SCAT) Evaluado en: 2000</p> | <p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>4 Índice de variación de tiempos de viaje de vehículos particulares en ejes de la red vial básica de la ciudad de Santiago</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p> | <p>(Segundos promedio ponderado de viaje en ejes viales de Santiago en periodo t/Segundos promedio ponderado de viaje en ejes viales de Santiago en periodo t-1)*100</p> | 104.52 número (185.00/177.00)*100 | 103.78 número (192.00/185.00)*100 | 103.65 número (199.00/192.00)*100 | 101.00 número (203.00/201.00)*100 | 103.02 número (205.00/199.00)*100 | 103.41 número (212.00/205.00)*100 | 15% | <p><u>Reportes/Informes</u> Planillas de procesamiento de información base.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Planillas de recolección de información (flujos vehiculares y tiempos de viaje).</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Base de datos automática del sistema de estaciones de conteo de flujo vehicular de la UOCT.</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Base de datos con los tiempos de viaje registrados por vehículos flotantes externos (para letreros de mensaje variable) e internos</p> | 4 |
| <p>•Información y atención a la ciudadanía en materias de transporte</p> | <p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>5 Porcentaje de gestiones de atención ciudadana realizadas dentro de plazo a nivel Nacional respecto al total de gestiones de atención ciudadana</p> | <p>(Número de gestiones de atención ciudadana respondidas a ciudadanía dentro de plazo en el año t/Número de gestiones de</p> | 0 % | N.M. | N.M. | 95 % (17753/18675)*100 | 94 % (26330/28013)*100 | 95 % (27500/29000)*100 | 20% | <p><u>Base de Datos/Software</u> Sistema de Gestión de Casos</p> | 5 |

| | recibidas en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO | atención ciudadana recibidas en el año t)*100 | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|-----|--|---|
| •Subsidios al transporte -Subsidio a la oferta zonas licitadas. | <u>Eficacia/Resultado</u> <u>Intermedio</u> 6 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 Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI | (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 | 96.2 % (21589.0/ 22436.0)* 100 | 97.7 % (12220.0/ 12511.0)* 100 | 93.5 % (3222.0/3 447.0)*10 0 | 96.2 % (1281.0/13 32.0)*100 | 92.4 % (3880.0/42 00.0)*100 | 92.4 % (3880.0/4 200.0)*10 0 | 15% | <u>Reportes/Informes</u> Planilla mensual enviada por el Programa de Fiscalización con la información contenida en las actas de las fiscalizaciones respecto 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 de seguimiento | 6 |
| •Subsidios al transporte -Subsidio a la oferta zonas no licitadas. | <u>Eficacia/Resultado</u> <u>Intermedio</u> 7 Porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de vehículos de transporte público fiscalizados que reciben el subsidio a la oferta en zonas no licitadas Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI | (Número de vehículos que reciben subsidio a la oferta en zonas no licitadas fiscalizados que cumplen con la rebaja tarifaria en el año t/Número de vehículos que reciben subsidio a la oferta en zonas no licitadas fiscalizados en el año t)*100 | 70.3 % (1459.0/2 075.0)*10 0 | 84.9 % (4491.0/5 292.0)*10 0 | 98.9 % (10433.0/ 10553.0)* 100 | 98.0 % (4434.0/45 26.0)*100 | 85.0 % (3891.0/45 78.0)*100 | 85.0 % (3891.0/4 578.0)*10 0 | 10% | <u>Reportes/Informes</u> Planilla mensual enviada por el Programa de Fiscalización con la información contenida en las actas de las fiscalizaciones realizadas. <u>Reportes/Informes</u> Informe mensual emitido por la División de Subsidios con la medición del | 7 |

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | | | | | | indicador. |
| | | | | | | | | | | | Reportes/Informes Resolución Exenta N° 796/2012 de la Subsecretaría de Transportes o el documento que la reemplace. |

Notas:

1 El numerador considerará las mediciones clasificadas como buenas ajustadas, esto implica descontando un cuarto de las deficientes y la mitad de las críticas. El denominador sería el total de las mediciones de Servicio - Sentido - período. Cada medición contempla un servicio - sentido - período, cada una de estas mediciones contempla un nivel de cumplimiento de Frecuencia (ICF) y de regularidad (ICR). La clasificación se determina según el siguiente rango: Bueno: ICF mayor o igual a 90% ; ICR mayor o igual a 80% Deficiente: ICF entre 70% y 90% ; ICR entre 60% y 80% Crítico: ICF menor a 70% ; ICR mayor a 60%

2 Se entenderá como Plan Maestro actualizado una vez que el documento de difusión respectivo esté aprobado por la contraparte técnica e impreso.

3 El Instituto Nacional de Estadísticas (INE) publica la cifra oficial del Parque Vehículos en Circulación la cual es construida mediante una Encuesta Anual que es contestado por los municipios del país. Carabineros de Chile es el responsable de la información de los accidentes de tránsito. Estos registros se obtienen de los datos ingresados en la base de accidentes. que contienen los campos de información de la Ficha SIEC2.

Para efecto del cálculo del indicador en cada corte periódico se utilizan las cifras de fallecidos a la fecha del corte, y en el caso del parque vehicular se considera una cifra proyectada a esa fecha, tomando como base el dato efectivo del año anterior, a la que se aplica la tasa promedio de crecimiento del parque en los años precedentes.

4 Su medición se realiza utilizando "vehículos flotantes", es decir, automóviles que realizan el recorrido a la misma velocidad que el pelotón de vehículos, y que van registrando los tiempo de viaje en su trayecto. Para efecto del cálculo del indicador se considera: -Se miden flujos vehiculares de 17 ejes representativos de la ciudad. -Se miden tiempos de viaje en tramos pre-determinados de los mismos ejes. -Las mediciones se efectúan una vez cada trimestre, en los meses de marzo, junio, septiembre y noviembre. -Los días precisos de medición en cada mes y eje se determinan de manera de asegurar que ella se efectúe en condiciones de tráfico definidas como "normales", de acuerdo a una metodología preestablecida. -El valor anual del tiempo de viaje corresponde al promedio de los valores resultantes de las cuatro mediciones trimestrales. -El valor del indicador compara el tiempo promedio de viaje anual de 2 años consecutivos. El tiempo promedio ponderado que se señala en el numerador y denominador de la fórmula de cálculo, para el año t y t-1, corresponde a la expresión matemática que mide la sumatoria de los tiempos de viaje promedio en los distintos ejes considerados en los diferentes períodos de tiempo. La medición se efectúa en segundos, debiendo sí considerarse que se trata de valores promedios ponderados por el volumen del flujo y la longitud del tramo en el cual se mide el tiempo de viaje en cada eje.

Los 17 ejes representativos de la ciudad de Santiago que son considerados en el indicador son:

1. Alameda-Providencia entre Sta. Rosa y Salvador
2. Alameda entre Las Rejas y Exposición
3. Colón Yañez entre Vespucio y Los Leones
4. Diagonal Paraguay entre Sta. Rosa y Salvador
5. Bilbao entre Tobalaba y P. de Valdivia (O-P)
6. Cinco de Abril entre Aeropuerto y G. Velásquez (P-O)
7. Cinco de Abril entre Aeropuerto y G. Velásquez (O-P)
8. Mapocho entre W. Martínez y Brasil (P-O)
9. Vivaceta entre Hipódromo y Santa María (N-S)
10. Vivaceta entre Hipódromo y Santa María (S-N)
11. Pocuro entre P. de Valdivia y Tobalaba (P-O)
12. Tobalaba entre Grecia Y Quilín (S-N)
13. Tobalaba entre Grecia Y Quilín (N-S)
14. La Dehesa entre Las Condes y El Rodeo (S-N)
15. La Dehesa entre Las Condes y El Rodeo (N-S)
16. Cardenal Caro entre Purísima y Los Leones (P-O)

17. Vicuña Mackenna, entre Los Pioneros y A. Vespucio (S-N)

5 Cabe destacar que todas estas gestiones se generan a través de sistema de Información y atención ciudadana SIAC,

Consultas Simple: 2 días, consulta ciudadana que puede ser respondida directamente por Encargado de OIRS. Por lo general, este tipo de consultas son frecuentes y se refieren a temas que están claramente identificados en la normativa vigente de la Institución.

Consultas Complejas: 12 días, consulta ciudadana cuya respuesta no está al alcance directo del Encargado de OIRS, debido a que se refiere a temas complejos de responder, ya sea por su naturaleza técnica, interpretativa o bien por ser temas sensibles comunicacionalmente para la Institución.

Reclamos: 18 días, requerimiento ciudadano que manifiesta disconformidad o presenta alguna irregularidad sobre un funcionario o estamento de la Subsecretaría de Transportes.

Denuncias Verificables: Corresponden a requerimientos ciudadanos donde se expresa disconformidad o se denuncian irregularidades sobre algún sistema de transporte público. Estas denuncias deben poder ser constatadas en terreno por el Programa de Fiscalización de la Subsecretaría de Transportes. Ejemplos: Frecuencias de servicio, condiciones técnicas y mecánicas de buses, cambios de trazado frecuentes.

Denuncias no Verificables: Requerimientos ciudadanos donde se expresa disconformidad o se denuncian irregularidades puntuales sobre el servicio entregado por un medio de transporte público. Estas denuncias, al ser hechos puntuales ocurridos en el pasado, no pueden ser

constatadas en terreno por el Programa de Fiscalización. En consecuencia deben ser notificadas al responsable legal o propietario que corresponda. Ejemplos: Conducción irresponsable de un conductor, agresión o maltrato de un conductor.

6 El incumplimiento de la rebaja tarifaria se medirá respecto de los vehículos que prestan servicio en las líneas que reciben el subsidio a la oferta en zonas licitadas, los que serán fiscalizados por el Programa de Fiscalización del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Un vehículo (Placa Patente Única) puede ser fiscalizado durante el año en más de una oportunidad, y se contabilizará en el cálculo del indicador, tanto en el numerador como en el denominador, todas las veces que sea fiscalizado.

7 La fiscalización del cumplimiento de la rebaja tarifaria se realizará a los vehículos beneficiarios en el período de postulación año t-1.

Un vehículo (Placa Patente Única) puede ser fiscalizado durante el año en más de una oportunidad, y se contabilizará en el cálculo del indicador, tanto en el numerador como en el denominador, todas las veces que sea fiscalizado.