

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

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

RESUMEN PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

N° Objetivo	Objetivos de Gestión	N° Indicador	Indicadores de Desempeño /Sistema de Gestión	Ponderación
1	Gestión Eficaz	1	Medidas de Equidad de Género	10.00
		2	Porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de vehículos de transporte público fiscalizados de líneas que reciben el subsidio a la oferta en zonas reguladas	10.00
		3	Porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de vehículos de transporte público fiscalizados que reciben el subsidio a la oferta en zonas no reguladas	10.00
2	Eficiencia Institucional	4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	5.00
		5	Índice de eficiencia energética.	15.00
		6	Licitación con dos o menos ofertas	5.00
3	Calidad de Servicio	7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	10.00
		8	Porcentaje de requerimientos ciudadanos respondidos dentro de plazo establecido según tipo de requerimiento respecto al total de requerimientos ciudadanos recibidas en el año t	10.00
		9	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	5.00
		10	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	10.00
		11	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	10.00
TOTAL				100.00

DETALLE INDICADORES DE DESEMPEÑO

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2021 / Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de vehículos de transporte público fiscalizados de líneas que reciben el subsidio a la oferta en zonas reguladas	$(N^{\circ} \text{ de vehículos de líneas que reciben subsidio a la oferta en zonas reguladas fiscalizados que cumplen con la rebaja tarifaria en el año t} / N^{\circ} \text{ de vehículos de líneas que reciben subsidio a la oferta en zonas reguladas fiscalizados en el año t}) * 100$	98.6 % [[7453.0 / 7562.0]*100]	10.00	1
2	Porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de vehículos de transporte público fiscalizados que reciben el subsidio a la oferta en zonas no reguladas	$(\text{Número de vehículos que reciben subsidio a la oferta en zonas no reguladas fiscalizados que cumplen con la rebaja tarifaria en el año t} / \text{Número de vehículos que reciben subsidio a la oferta en zonas no reguladas fiscalizados en el año t}) * 100$	94.1 % [[17780.0 / 18898.0]*100]	10.00	1
3	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t} / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t}) * 100$	50.0 % [[4.0 / 8.0]*100]	10.00	

4	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t	Mide	15.00	
5	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	(((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t)/Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)*100	138.00 % [[15152975.00 /10980417.00)*100]	5.00	
6	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	40.0 % [(32.0 /80.0)*100]	5.00	
7	Porcentaje de requerimientos ciudadanos respondidos dentro de plazo establecido según tipo de requerimiento respecto al total de requerimientos ciudadanos recibidos en el año t	(Número de requerimientos ciudadanos respondidos dentro de plazo establecido según tipo de requerimiento en el año t/Número de requerimientos ciudadanos recibidos en el año t)*100	99 % [(32880 /33303)*100]	10.00	2
8	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	Mide	10.00	
9	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)-Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)	Mide	5.00	
10	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	Mide	10.00	
11	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(Nº de trámites digitalizados al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	70.15 % [(94.00 /134.00)*100]	10.00	

COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Sistema	Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Equidad de Genero	Medidas de Equidad de Género	4

MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE PROGRAMA MARCO

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
H	Índice de eficiencia energética.	El servicio compromete identificar a más tardar en marzo del 2021, los inmuebles con medidores exclusivos y aquellos con medidores compartidos factibles de reportar sus consumos en plataforma gestionaaenergia.cl

H	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco 2021 definido en Decreto 405, no obstante el indicador "Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t" se compromete para Medir correctamente.
H	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicio de acuerdo al Programa Marco 2021, no obstante el indicador Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t se compromete para Medir correctamente. La Subsecretaría de Transportes se encuentra actualmente ejecutando un Plan que le permitirá ajustar su procedimiento de gestión de solicitudes de acceso a la información pública a todo nivel (operativo, procedimientos, dotación, recursos, tecnológico), a fin de mejorar los tiempos de respuesta

Notas:

1.
 1. El indicador se obtiene tomando en cuenta los datos registrados en las instancias de fiscalización en terreno de las tarifas informadas, realizado por el Programa Nacional de Fiscalización (PNF), las que se comparan con los valores máximos establecidos. El Subsidio al Transporte Público Remunerado de Pasajeros en zonas reguladas es aquel que procede en zonas geográficas distintas a la Provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo, que operen en el marco de una concesión de uso de vías o que operen bajo un perímetro de exclusión o condiciones de operación u otra modalidad equivalente (Art. 3b, Ley N° 20.378)
 2. Sólo se considerará como alcance geográfico las siguientes Zonas Reguladas: Iquique - Alto Hospicio, Antofagasta, Gran Valparaíso, Placilla - Gran Valparaíso, Rancagua Urbano, Gran Concepción.
 3. 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 reguladas, los que serán fiscalizados por el Programa de Fiscalización del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
 4. Las etapas son las siguientes: a. Recepción compilado Fiscalización, emitido por el PNF, que contiene el registro de fiscalizaciones levantadas en terreno por el PNF para el mes t. b. Envío de tarifas máximas autorizadas de acuerdo a lo establecido por cada SEREMITT, para cada zona regulada. c. Análisis de tarifas fiscalizadas versus las tarifas permitidas y posterior emisión de Informe de avance del Formulario H.
 5. 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.
 6. Se considerarán los servicios que reciben subsidio proveniente del art. 3 letra b) de la Ley 20.378, a excepción de los servicios que operan bajo Resolución N° 130 de 2014 del ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
2.
 1. Se considerarán en la medición de este indicador, todos aquellos vehículos beneficiarios del proceso vigente (aprobados y con monto asignado), correspondiente al Subsidio al Transporte Público Remunerado de Pasajeros en las zonas no reguladas, según lo dispuesto en artículo Primero Transitorio de la Ley 20.696, en consecuencia, se incluirán en la medición a aquellos vehículos que operen en zonas geográficas distintas a la Provincia de Santiago y las comunas de Puente Alto y San Bernardo, y que no operen en el marco de una concesión de uso de vías, o un perímetro de exclusión o condiciones de operación, según lo dispuesto en el artículo 3° literal b) de la Ley N°20.378.
 2. 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
 3. Cabe señalar, que en el entendido de que este subsidio tiene por objeto compensar los menores pagos que realizan los estudiantes en los servicios de transporte público remunerado de pasajeros durante el año escolar, se considerarán en la medición, todas aquellas fiscalizaciones que sean realizadas por el Programa Nacional de Fiscalización (PNF), entre los meses de marzo y diciembre de cada año.
 4. Las etapas son las siguientes: a. Recepción compilado de Fiscalización, emitido por el PNF, que contiene el registro de fiscalizaciones levantadas en terreno por el PNF para el mes t-1. b. Análisis del cumplimiento de la rebaja tarifaria de Enseñanza Media y Enseñanza Superior (33% respecto de tarifa Adulta) en aquellos buses adscritos al subsidio para el mes t-1. c. Emisión de Informe del Formulario H "
 5. El incumplimiento de la rebaja tarifaria se medirá respecto de las patentes que reciben el subsidio a la oferta en zonas no reguladas, los que serán fiscalizados por el Programa de Fiscalización del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
3.
 1. Todos los requerimientos se generan a través de sistema de información y atención ciudadana.
 2. Los plazos máximos establecidos por cada tipo de requerimiento son los siguientes:
 - Consultas Simples: 2 días hábiles desde su fecha de ingreso, consulta ciudadana que puede ser respondida directamente por ejecutivo OIRS o por analista OIRS Regional. 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 hábiles desde su fecha de ingreso, consulta ciudadana cuya respuesta no está al alcance directo del ejecutivo OIRS o analista OIRS Regional, 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: 17 días hábiles desde su fecha de ingreso, es un requerimiento ciudadano que manifiesta disconformidad o presenta alguna irregularidad sobre un funcionario o estamento de la Subsecretaría de Transportes.
 - Denuncias Verificables: 18 días hábiles, desde su fecha de ingreso, 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: 18 días hábiles, desde su fecha de ingreso, 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.
 - Sugerencias: 2 días hábiles desde su fecha de ingreso, requerimiento donde el ciudadano propone o recomienda mejoras o acciones a tomar en el futuro por el Servicio.

3. Para que un requerimiento se considere respondido, debe estar debidamente finalizado con su correspondiente fecha de finalización. Dado esto siempre debe existir una respuesta al ciudadano para que el requerimiento se considere cerrado, excepto aquellos requerimientos que sean respondidos de manera presencial.
4. En atención a que la base de datos del sistema de gestión de casos contiene un número elevado de registros y su tamaño impide su envío o reporte, se considerará como medio de verificación una muestra de dicha base de datos, la que deberá contener como mínimo 20 registros por cada mes del año.
5. El periodo de medición será desde el 01 de enero de 2021 al 31 diciembre de 2021. En el caso del mes de diciembre, se excluirán aquellos casos abiertos cuyo plazo de tramitación interna, sea mayor a la fecha de corte de la medición.
6. Como metodología para el cálculo de los días, se considerará como día 1, el día hábil siguiente al de la recepción del requerimiento por el Centro de Responsabilidad.
7. Los plazos de días, son de días hábiles, entendiéndose inhábiles los días sábados, domingos y festivos.