

# INFORME CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO 2021

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	<b>PARTIDA</b>	19
<b>SERVICIO</b>	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL DE TRANSPORTES	<b>CAPITULO</b>	01
<b>ESTADO</b>	Proceso finalizado	<b>FECHA REPORTE</b>	13-02-2023 8:40:36

## Indicadores con Meta (Formulario H y transversales, vinculados o no a incentivo)

Indicador	Marco	Meta 2021	Efectivo 2021	% Cumplimiento Meta	Cumple meta (1)	Ponderación Formulario Incentivo		Justificación / Análisis / Nota / Compromisos Específicos
						Comprometido	Obtenido(2)	
<p><i>Eficiencia/Proceso</i></p> <p>Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29</p>	Objetivo 2: Eficiencia Institucional	138,00%	134,29%	102,76%	Si	5,00%	5,00%	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: El nivel de cumplimiento del indicador se dio en el marco de una ejecución presupuestaria efectiva del 98,73% en el subtítulo 22 y 93,45% en el subtítulo 29, lo cual implica que se ejecutó ampliamente el presupuesto 2021 y con una distribución anual exitosa. Durante el periodo de medición hubieron hechos que generaron poner mayor foco a los procesos que intervienen en el proceso de ejecución del gasto. Lo que permitió finalmente, mitigar o reducir las brechas observadas.</p> <p>Durante el año se desarrollaron una serie de iniciativas para ejecutar el gasto en forma planificada, dentro de las cuales se puede mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desde julio en adelante, la DAF informó a todos los Programas una referencia de gastos con proyecciones que permitan cumplir con lo establecido en el indicador. Esto permitió generar un seguimiento específico para los meses claves dentro de la medición.</li> <li>- De la misma forma, Memorandum N° 7291/2021 DGTP instruye las gestiones a realizar por parte de los programas, para informar y monitorear la ejecución mensual del gasto, conforme a las proyecciones realizadas por cada Programa presupuestario.</li> </ul> <p>Nota: 1. Los subtítulos 22 (Bienes y Servicios de Consumo) y 29 (Adquisición de Activos No Financieros) se encuentran definidos en el Decreto N°854 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que determina clasificaciones presupuestarias.</p>

								<p>2. Se entiende por gasto del subtítulo 22, Bienes y Servicios de Consumo, a los gastos por adquisiciones de bienes de consumo y servicios no personales, necesarios para el cumplimiento de las funciones y actividades de los organismos del sector público.</p> <p>3. Se entiende por gasto del subtítulo 29, Adquisición de Activos No Financieros, los gastos para formación de capital y compra de activos físicos existentes. No incluye terrenos.</p> <p>4. Los montos de ejecución presupuestaria del gasto de subtítulos 22 y 29 corresponden a los datos disponibles en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) de la Dirección de Presupuestos (DIPRES), en base devengado.</p> <p>5. Registro de cifras en base devengado se refiere al registro de todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no pagados.</p> <p>6. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t a los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la institución, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año t.</p> <p>7. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t a los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la institución, entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre del año t.</p> <p>8. Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t a los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la institución entre el 1 y el 31 de diciembre del año t.</p> <p>9. Total, de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t, corresponde al gasto de subtítulos 22 y 29 ejecutado del 1 de enero al 31 de diciembre del año t.</p> <p>10. Cifras en Miles de \$ de cada año.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p> <p>Justificación:</p>
<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Índice de variación de tiempos de viaje de las personas en ejes de la red vial básica de la ciudad de Santiago</p>	--	<p>100número</p> <p>(222 /223 )*100</p>	<p>101número</p> <p>(173 /172 )*100</p>	99,01%	Parcialmente	No comprometido	0,00%	<p>Justificación:</p> <p>Emergencia Sanitaria por efecto COVID-19: Durante el año 2020 se observó una importante disminución en los tiempos de viaje y flujos vehiculares-buses reportados tanto por UOCT como por DTPM en comparación con los años anteriores. Esta disminución se debe a la condición sanitaria existente en el país y a la etapa de confinamiento-desconfinamiento presentada en el momento.</p> <p>Para el año 2021, esta situación cambió, pues la ciudad comenzó a volver a la nueva "normalidad", es por esto que, el tiempo promedio ponderado de viajes comenzó a subir iniciando el año con un tiempo de</p>

2:53 minutos y finalizando el cuarto trimestre con un tiempo de 3:21 minutos.

Dicha situación se ve reflejada en la gran cantidad de reportes de velocidad operacional, tiempo de viaje y flujo vehicular-buses generados para distintos periodos del día tanto por la UOCT como DTPM.

Se destaca como elemento relevante, la importante caída en la demanda del sistema de Transporte público para el año 2020, llegando solo al 36% de la demanda respecto al año 2019 previo a pandemia. Dicha situación, se fue "normalizando" durante el año 2021, llegando la demanda al 65% para el último trimestre, respecto a una situación normal previo a pandemia.

Esto es consistente con los resultados de tiempos presentados, pues a mayor flujo de usuarios y buses, mayor es la congestión, por ende, mayores son los tiempos de desplazamiento.

El indicador logra mantener la meta para el 2021, sin embargo, se deberá monitorear durante el 2022, pues la congestión tanto de vehículos particulares, como de buses de transporte público ha ido experimentando durante los últimos meses aumento, dicha situación se prevé seguirá al alza durante el 2022, siempre y cuando las condiciones sanitarias no varien respecto a la situación actual.

#### Análisis de Desempeño:

Nota: 1. El objetivo del indicador es obtener un valor representativo del tiempo de viaje que emplean las personas para desplazarse en ejes representativos de la red vial básica de Santiago, definidos en función de su importancia para la ciudad y de la disponibilidad de ellos para medir los flujos de pasajeros y velocidades, tanto para el transporte público como para el transporte privado. 2. Para el caso del transporte público, sólo se consideran los buses del Transantiago. La medición se realiza a través del Centro de Monitoreo de Buses (CMB) de Transantiago, el que mide de forma continua velocidades de los buses a partir de las emisiones GPS de los mismos en ejes relevantes. Para calcular la cantidad de pasajeros que se transportan en buses en los ejes definidos, se define una tasa de ocupación promedio de buses, medida en cantidad de pasajeros por bus. 3. Para el caso del transporte privado, sólo se consideran los vehículos particulares. La medición se realiza utilizando los datos obtenidos a través de Waze que son respaldados a través de un sistema desarrollado por UOCT llamado Traffic UOCT, estos datos permiten generar un almacenamiento histórico. Para calcular la tasa de ocupación de los vehículos particulares se utiliza el dato arrojado por la encuesta Origen Destino de Viajes

de Santiago del año 2012 - SECTRA. 4. Con el objetivo de homologar la metodología de cálculo empleada por DTPM con la utilizada por la UOCT, se consideran sólo días laborales, descartando los siguientes casos: Días feriados; Todos los días de los meses de enero, febrero y diciembre; Vacaciones de invierno (dos semanas, considerando los calendarios escolares); Semana de fiestas patrias; 11 de septiembre; Día del joven combatiente. Dado que en algunas ocasiones los incidentes inician en la tarde del día anterior, se descartan todos los datos de los días 28 y 29. 5. Para el cálculo del indicador global, se calcula el tiempo de viaje promedio (en min/km) y el flujo que circula por cada uno de los ejes para los períodos definidos, con la salvedad de que en la punta tarde los tiempos y los flujos de los períodos 18:00 a 18:59 hrs. y 19:00 a 19:59 hrs., se promedia para hacerlos comparables a los del período punta mañana. Una vez obtenidos estos valores para buses y autos, el tiempo de viaje global se pondera por su flujo. 6. Para efecto del cálculo del indicador se considera: -Se miden tiempos de viaje y flujos vehiculares en 17 ejes representativos de la ciudad; - Por limitaciones tecnológicas, no todos los ejes se pueden medir exactamente en el mismo tramo definido inicialmente por UOCT, por lo que se buscó el eje equivalente más similar en su ubicación; - Los períodos definidos son: Horario Punta Mañana: - 8:00 a 8:59 hrs.; Horario Punta Tarde 1: - 18:00 a 18:59 hrs.; Horario Punta 2: - 19:00 a 19:59 hrs.; -Las mediciones se efectúan trimestralmente, 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 por modo de transporte; - 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. 7. 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. 8. La medición se efectúa en segundos, debiendo sí considerarse que se trata de valores promedios ponderados por el volumen del flujo, la longitud del tramo y la tasa de ocupación para cada uno de los modos de transportes considerados en la medición, en el cual se mide el tiempo de viaje en cada eje. 9. Los 17 ejes representativos (o equivalentes) de la ciudad de Santiago que son considerados en el indicador son los siguientes: 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.

								<p>Bilbao entre Tobaraba 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 Tobaraba (P-O) 12. Tobaraba entre Grecia Y Quilín (S-N) 13. Tobaraba 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). 7. La EOD Se actualiza cada 10 años.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p> <p>Justificación:</p>
<p><u>Eficiencia/Proceso</u></p> <p>Licitación con dos o menos ofertas</p>	<p>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</p>	<p>40,0%</p> <p>(32.0 /80.0 )*100</p>	<p>32,6%</p> <p>(29.0 /89.0 )*100</p>	<p>122,70%</p>	<p>Si</p>	<p>5,00%</p>	<p>5,00%</p>	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: Durante el proceso 2021 surgieron nuevas licitaciones, más allá de las planificadas inicialmente, dado el término de un número importante de convenios marco. Lo anterior significó tener que gestionar la incertidumbre de este nuevo escenario, abriendo todos los espacios posibles a nuevos proveedores. Los resultados obtenidos inciden favorablemente en el cumplimiento de la meta.</p> <p>Durante los primeros meses de medición el indicador presentó riesgo de incumplimiento, ya que sus resultados estaban por sobre la meta (indicador de carácter descendente). Para mejorar los resultados se implementaron las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eliminar sesgos que representen barreras de entradas en los Procesos Licitatorios.</li> <li>- Aumentar la publicidad de las Licitaciones Públicas a realizar.</li> <li>- Aumentar el Presupuesto de los Procesos Licitatorios.</li> <li>- Registrar las gestiones que realiza la Subsecretaria para logra el cumplimiento de este indicador.</li> </ul> <p>Adicionalmente, se desarrolló un calendario anual de licitaciones, reuniones mensuales de comité con el Subsecretario, con proyecciones de los resultados en su evolución y medición mensual de resultados y alertas.</p> <p>Nota: 1. Licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, consideran: a. Todas las licitaciones realizadas en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, por el organismo público</p>

								<p>que reporta, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t, independiente del estado posterior que adopte el mismo proceso de licitación.</p> <p>b. La totalidad de sus unidades de compra, incluido los Servicios de bienestar, si corresponde.</p> <p>c. Las "Informadas", que corresponden a las licitaciones que, no obstante encontrarse excluidas de la aplicación de la ley N°19.886 en virtud de su artículo 3°, son igualmente informadas a través del Sistema de Información por aplicación del artículo 21° de la misma.</p> <p>d. Las licitaciones en estado "Revocada", siempre que dicha revocación se hubiera realizado con posterioridad al cierre de recepción de las ofertas.</p> <p>e. Las licitaciones en estado "Suspendida", sólo deberá considerarse en el indicador si la suspensión es ordenada por un Tribunal con posterioridad al cierre de la recepción de ofertas.</p> <p>2. Licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, no considera las re-adjudicaciones.</p> <p>3. Los procesos en los cuales se cerró la recepción de ofertas con dos o menos oferentes, considera aquellas licitaciones realizadas en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t y que no hayan recibido ofertas, esto es, licitaciones en estado "desierta" por falta de oferentes, y aquellas que hayan recibido 1 o 2 ofertas.</p> <p>4. Operar en el portal de compras públicas <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, según lo establece su normativa: Ley N°19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p> <p>Justificación:</p>
<p><i>Eficacia/Proceso</i></p> <p>Medidas de Equidad de Género</p>	<p>Objetivo 1: Gestión Eficaz</p>	<p>50,0%</p> <p>(4.0 /8.0 )*100</p>	<p>50,0%</p> <p>(4.0 /8.0 )*100</p>	<p>100,00%</p>	<p>Si</p>	<p>10,00%</p>	<p>10,00%</p>	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: Este instrumento tuvo un cumplimiento del 100%. De las 4 medidas, 3 de ellas se dieron por finalizadas entre septiembre y noviembre, ya que responden a herramientas de gestión en Subtrans, las cuales necesitaron iteración con otras unidades. La medida pendiente, correspondiente a estadística, se dio por finalizada en diciembre, según los plazos comprometidos.</p> <p>Nota: 1. Las medidas para la igualdad de género son el conjunto de acciones y/o actividades transversales vinculadas a gestión interna y estratégicas, al Plan de Igualdad entre mujeres y hombres, a la Agenda de Género Gubernamental vigente y a los productos</p>

								<p>estratégicos definidos en el formulario A1 2021 que realizan los Servicios, y a través de las cuales abordan programas y/o líneas de trabajo orientadas a contribuir en la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(as) de género, correspondientes al ámbito de acción del Servicio.</p> <p>2. El Jefe de Servicio deberá comprometer un mínimo de una (1) y un máximo de cinco (5) medidas de género a implementar en el año t, y especificar un compromiso por cada medida seleccionada. Solo se podrán seleccionar medidas incluidas en el listado que se señala a continuación, previa opinión técnica de la Red de Expertos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.</li> <li>ii. Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.</li> <li>iii. Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.</li> <li>iv. Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.</li> <li>v. Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.</li> <li>vi. Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.</li> <li>vii. Legislación/y/o normativas, con perspectiva de género.</li> <li>viii. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.</li> </ul> <p>3. Una medida se considerará implementada cuando cuente con la opinión técnica de la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género respecto a que dicha medida, contribuye a la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(as) de género correspondiente al ámbito de acción del Servicio, que se realizó en su totalidad y que cuenta con la documentación de respaldo.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p> <p>Justificación:</p>
<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>Muertos en siniestros de tránsito por cada 10.000 vehículos</p>	--	<p>2,83número</p> <p>(1775.00 / 6278449.00)*10000.00</p>	<p>2,93número</p> <p>(1687.00 / 5760827.00)*10000.00</p>	96,59%	Parcialmente	No comprometido	0,00%	<p>Justificación:</p> <p>Emergencia Sanitaria por efecto COVID-19: De acuerdo al contexto nacional, el año 2021 estuvo marcado principalmente por el levantamiento de las medidas sanitarias más restrictivas, por lo que se generó mayor interacción en las vías y un aumento en los viajes y en la movilidad de las personas. Ello generó un riesgo en la ocurrencia de siniestros de tránsito fatales, ya que luego de un año de confinamiento rígido, hubo un fuerte incremento en el flujo de vehículos y de usuarios en las distintas vías, sobre todo en la preferencia del uso del vehículo particular por sobre el transporte público por temor a</p>

								<p>los contagios.</p> <p>El cumplimiento de este indicador está asociado a factores exógenos, entre ellos están:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El factor humano, la imprudencia y/o la falta de conciencia siempre serán factores que influyen en este indicador y provoquen un alza de las víctimas fatales por siniestros de tránsito.</li> <li>- Otro de los factores que posiblemente contribuyó al incumplimiento de la meta, es la disminución de fiscalización de las faltas al tránsito por parte de Carabineros de Chile, por el apoyo entregado en otras labores en la situación de la contingencia sanitaria nacional del COVID-19, lo cual pudo derivar en un acostumbramiento de las personas al incumplimiento de las normas del tránsito y a asumir mayores riesgos como el conducir a exceso de velocidad, la conducción no atenta, el consumo de alcohol, no uso de sistemas de retención, entre otros.</li> </ul> <p>En el año 2021 los fallecidos aumentaron en un 13,6% en relación al año 2020, lo que significa que se sobreestimó la meta en 96,6%.</p> <p>Análisis de Desempeño:</p> <p>Nota: El Instituto Nacional de Estadísticas (INE) publica la cifra oficial del Parque de Vehículos en Circulación, la cual es construida mediante una Encuesta Anual que es contestada 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 y en base del Informe Diario de Carabineros reportado hasta 48 horas de ocurrido el siniestro. Para efecto del cálculo del indicador en cada corte periódico se utilizan las cifras de fallecidos a la fecha de 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.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p> <p>Justificación:</p>
<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de cumplimiento de la frecuencia en los servicios de buses de transporte público de</p>	--	96,70%	93,93%	97,14%	Parcialmente	No comprometido	0,00%	<p>Justificación:</p> <p>Emergencia Sanitaria por efecto COVID-19: Como antecedente, durante el 2021 se presentaron diferentes situaciones de carácter externo que impactaron en la operación de los buses:</p>



Santiago		17150391.0 0 / 17735668.0 0)*100	16185002.0 0 / 17230907.0 0)*100					<p>* Estado de excepción Constitucional de Catástrofe, que duro hasta el 30 de septiembre de 2021, impactando en la disponibilidad de conductores, producto del aumento del ausentismo y licencias médicas, según han informado ciertos operadores del Sistema.</p> <p>* Las empresas han declarado una falta de conductores en el mercado, que no solo afecta al transporte público, sino que, al transporte terrestre en general.</p> <p>* La reapertura progresiva durante el mes de julio, de todas las comunas de la región Metropolitana, a fase 3 desde el 19 de julio y apertura a fase 4 el día 28 de agosto, implicó una mayor demanda por los servicios de transporte público que en consecuencia impacto en el aumento de la oferta y con ello, una mayor demanda por conductores.</p> <p>* Con el fin del estado de excepción constitucional el 01 de octubre 2021 y el nuevo plan paso a paso, permitió mayores facilidades de movimiento, pero con un cambio de modo en los viajes de los usuarios , lo que implicó una mayor congestión en las calles, lo que afectó negativamente los tiempos de viajes de los buses, generando en consecuencia una mayor exigencia en la operación, pero con pocos recursos humanos disponibles según lo declarado por algunas empresas.</p> <p>* Término del estado de excepción constitucional a partir del 01 de octubre lo que implicó el término del toque de queda existente desde el 22 de marzo de 2020, lo que impacto en ajustar la oferta.</p> <p>Análisis de Desempeño:</p> <p>Nota: a) El cálculo es desarrollado en base a las mediciones por servicio-sentido-mes que son obtenidas desde las bases de datos generados en la gerencia de Control de la Operación, los cuales son obtenidos a su vez, de las mediciones vía GPS de todos los buses que prestan servicio en la ciudad.</p> <p>b) El numerador de este indicador guarda relación con aquellas mediciones que cumplen con la frecuencia de salida entre buses de un servicio, establecido en el Anexo "Itinerarios" del programa de operación vigente y por el Contrato de Concesión de Uso de Vías, vigente a la fecha.</p> <p>c) El resultado de esta medición busca resguardar que los tiempos de espera de los usuarios no se vean aumentados debido a una menor cantidad de buses en circulación que la planificada. Para estos efectos, se mide el desempeño de la frecuencia de la operación de</p>
----------	--	--	--	--	--	--	--	---

							<p>todos los servicios por sentido y período, durante todos los días del mes, y sobre la base de sus resultados, según los contratos vigentes a la fecha con los Concesionarios de Usos de Vías, se determina el nivel de cumplimiento del servicio y los descuentos que corresponden. Tecnológicamente, este indicador está relacionado con la detección a través de GPS, de todos los servicios.</p> <p>d) La relevancia de este indicador se encuentra en que la frecuencia de los servicios impacta directamente en la regularidad de pasada de los servicios; aspecto de los más valorados (y reclamados) por los usuarios. En la actualidad, el plan de operaciones se actualiza de manera oficial, dos veces al año. La medición del ICF se ajusta respecto del plan de operaciones que se encuentre vigente.</p> <p>e) Según lo establecido en el apartado I. Revisión de los Descuentos del Anexo 6: "Aseguramiento de Calidad" del Contrato de Concesión de Usos de Vías vigente; en el caso de que existan eventos, de naturaleza excepcional, cuyo impacto en las condiciones de operación es mayor y que exigen la adopción de medidas extraordinarias, las que no necesariamente permiten superar el problema, o incluso situaciones para las que no hay gestión posible en un lapso oportuno, se establece en el Contrato que la Coordinación Transantiago establecerá a más tardar tres meses después del inicio de vigencia del contrato de concesión, un procedimiento que identifique tales eventos y establezca un sistema para corregir el cálculo de los índices de calidad y desempeño, con el fin de reducir el efecto de dichos eventos en sus resultados.</p> <p>f) Para eventos extraordinarios de muy alto impacto y/o extensión, tales como situaciones de catástrofe u otras alteraciones mayores del desenvolvimiento de la ciudad, no se usará el procedimiento a que se refiere este apartado, sino que se abordará la situación mediante un procedimiento que refleje en forma global las dificultades de operación, relajando las exigencias normales de cálculo, el cual será establecido por la Coordinación Transantiago (DTPM).</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p> <p>Justificación:</p>
<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>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</p>	<p>Objetivo 1: Gestión Eficaz</p>	<p>98,6%</p> <p>(7453.0 /7562.0)*100</p>	<p>96,3%</p> <p>(2767.0 /2872.0)*100</p>	<p>97,67%</p>	<p>Parcialmente</p>	<p>10,00%</p>	<p>9,77%</p> <p>Justificación: Otros cambios externos post formulación.: El no cumplimiento, se explica principalmente por los bajos porcentajes alcanzados en los meses de febrero (81,8%) y marzo (92,1%), durante este período el porcentaje alcanzado hacía imposible cumplir la meta, esta situación fue advertida mediante el memorándum</p>

N°3057/2021 DGTP del 23 de abril de 2021, en el que se pide al área responsable generar un plan de acción para mejorar los resultados. La División responsable del proceso, responde a través de memorándum N° 3403/2021 DGTP de 06 de mayo de 2021 en el que explica los motivos de los resultados y desarrolla una propuesta para mejorar la gestión. Los incumplimientos presentados se focalizaron en la ciudad de Antofagasta, a raíz de los siguientes tres factores:

\* Congelamiento de tarifas: desde noviembre de 2019 se han mantenido las tarifas del transporte público regulado congeladas. En febrero de 2021 correspondía una actualización en base a la regulación vigente en ese momento ("Condiciones de Operación") de las tarifas escolares y de adulto mayor. Sin embargo, se produjo una descoordinación en la entrega de información, que implicó un alza de \$10 pesos en la tarifa escolar, que no correspondía dado el congelamiento.

\* Entrada a Perímetro de Exclusión: desde febrero se iniciaron los preparativos para el remplazo de la figura de "Condiciones de Operación" por un "Perímetro de Exclusión" de la Ley N° 18.696, lo que finalmente se materializó el 15 de marzo de 2021, misma fecha en que habría correspondido una modificación de tarifas según la regulación anterior.

\* Reajuste según condiciones de operación: se relaciona directamente con lo anterior, ya que dado el inicio de la nueva regulación en la misma fecha en que correspondía un alza, se generan problemas de comunicación con los Operadores de Transporte, generándose alzas fuera de norma.

Adicionalmente, al mes de diciembre 2021, el indicador contemplaba sólo dos zonas reguladas, lo que implicó una disminución importante de los vehículos fiscalizados.

Emergencia Sanitaria por efecto COVID-19: Para el análisis de los resultados de estos dos indicadores es importante considerar la situación sanitaria, ya que a raíz de la pandemia generada por el virus SARS-CoV-2, se declaró, a través del Decreto Supremo N° 104 de 2020, el Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe que se extendió hasta el 30 de septiembre 2021; y, Emergencia Sanitaria declarada mediante Decreto N°4 del 2020 del Ministerio de Salud la que se mantiene vigente, de acuerdo al Decreto N° 52 del 2021, del Ministerio de Salud, hasta el 31 de marzo del presente año. Esto, junto a otras medidas, tales como el retorno de la asistencia presencial obligatoria de los estudiantes, recién a partir de marzo del 2022, hace que durante el año 2021 se mantuvieran condiciones anómalas en el uso del transporte público.

Cabe destacar que desde que comenzó la pandemia, la falta de escolares en circulación producto de la Emergencia Sanitaria, generó una falta de rigurosidad

en la publicación de tarifas de los buses; que es el elemento registrado al momento de fiscalizar el transporte público en terreno. Lo anterior, en el entendido que las clases presenciales prácticamente no se impartieron durante la mayor parte del año 2021. En consecuencia, a raíz del Estado de Excepción, la Emergencia Sanitaria, la asistencia presencial voluntaria a los establecimientos educacionales y los pocos escolares en las calles, se impulsó un aumento sostenido en los controles de fiscalización por parte del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para restablecer los niveles de cumplimiento, sin embargo, los esfuerzos realizados no fueron suficiente para dar cumplimiento a la meta.

Causas gestión interna de la institución: El resultado acumulado de este indicador al cierre de diciembre 2021 fue de un 96,3 %, 2,3 puntos bajo la meta anual de un 98,6 %, el no cumplimiento de la meta se explica por los bajos porcentajes alcanzados en los meses de febrero (81,8%), marzo (92%) y noviembre (95,8 %).

En relación a los meses de febrero y marzo 2021, el porcentaje de cumplimiento de Antofagasta estuvo muy bajo, con incumplimientos en prácticamente todas las líneas fiscalizadas. A partir de marzo esta región inició su ordenamiento de transporte como Perímetro de Exclusión, razón por la cual en los meses posteriores no se considera en la medición.

Con respecto al mes de noviembre 2021, se observa que el porcentaje del indicador está en base al incumplimiento de la unidad de Rancagua A.G Cachapoal, con 8 PPU fiscalizadas que no cumplieron la rebaja de Tarifa. Cabe mencionar que estos incumplimientos derivan en un proceso sancionatorio, los cuales fueron informados oportunamente a la región para el desarrollo del mismo. Lo anterior podría permitir que estos incumplimientos no se repitan en el tiempo y los operadores cumplan con lo establecido en cuanto a rebaja tarifaria.

#### Análisis de Desempeño:

Nota: 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)

								<p>2. Sólo se considerará como alcance geográfico las siguientes Zonas Reguladas: Iquique - Alto Hospicio, Antofagasta, Gran Valparaíso, Placilla - Gran Valparaíso, Rancagua Urbano, Gran Concepción.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p> <p>Justificación:</p>
<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa de vehículos de transporte público fiscalizados que reciben el subsidio a la oferta en zonas no reguladas</p>	<p>Objetivo 1: Gestión Eficaz</p>	<p>94,1%</p> <p>(17780.0 /18898.0 )*100</p>	<p>92,5%</p> <p>(14999.0 /16212.0 )*100</p>	<p>98,30%</p>	<p>Parcialmente</p>	<p>10,00%</p>	<p>9,83%</p>	<p>Justificación:</p> <p>Variación no prevista en demanda de servicios.: A continuación, se entrega el detalle de las regiones con más número de incumplimientos durante el año 2021: Atacama y Coquimbo:</p> <p>En las regiones de Atacama y Coquimbo, este bajo cumplimiento se debe a que el Programa Nacional de Fiscalización (PNF) se enfocó, durante el 2021, más en los servicios rurales, particularmente en tramos intermedios donde muchos servicios no tienen bien definida su tarifa y en éstos casos estaban cobrando fuera de la norma. Un ejemplo de lo anterior corresponde a servicios rurales con muchos tramos tarifarios adultos (\$2.000, \$1.500, \$1.200, \$900, \$500), donde los operadores, por simplicidad, definen menos tramos de tarifa escolar que los tramos adultos, generando un incumplimiento de la normativa.</p> <p>En el caso de Atacama, las fiscalizaciones de octubre, noviembre y diciembre se enfocaron en los buses que unen las comunas de Copiapó y Caldera, fiscalizando particularmente tramos intermedios. Como el proceso de formulación de cargos va desfasado de las</p>

fiscalizaciones, recién en diciembre se evidenciaron mejoras en los cobros de estos servicios.

Valparaíso: La disminución en el cumplimiento de la rebaja está dada porque en los servicios más fiscalizados se tienen rutas con muchas tarifas por tramo, por lo tanto, los conductores podrían no estar aplicando la rebaja adecuada a cada tramo fiscalizado.

Los Lagos: Respecto a la disminución en el porcentaje de cumplimiento de rebaja de tarifa en los meses de abril, agosto, noviembre y diciembre, ello se explica por las siguientes razones:

- a) Modificaciones de tarifarios dañados sin reposición.
- b) Ajustes monetarios indebidos respectos de la Ley del Redondeo.
- c) Conductores nuevos que por falta de inducción desconocen los procedimientos respectivos.

Otro factor relevante que ocurrió en el año 2021, en la región de Los Lagos, es que comenzó a operar un Perímetro de Exclusión en la ciudad de Osorno, lo que generó una disminución de los servicios de transporte en zonas no reguladas urbanas fiscalizables.

Emergencia Sanitaria por efecto COVID-19: Para el análisis de los resultados de estos dos indicadores es importante considerar la situación sanitaria, ya que a raíz de la pandemia generada por el virus SARS-CoV-2, se declaró, a través del Decreto Supremo N° 104 de 2020, el Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe que se extendió hasta el 30 de septiembre 2021; y, Emergencia Sanitaria declarada mediante Decreto N°4 del 2020 del Ministerio de Salud la que se mantiene vigente, de acuerdo al Decreto N° 52 del 2021, del Ministerio de Salud, hasta el 31 de marzo del presente año. Esto, junto a otras medidas, tales como el retorno de la asistencia presencial obligatoria de los estudiantes, recién a partir de marzo del 2022, hace que durante el año 2021 se mantuvieran condiciones anómalas en el uso del transporte público.

Cabe destacar que desde que comenzó la pandemia, la falta de escolares en circulación producto de la Emergencia Sanitaria, generó una falta de rigurosidad en la publicación de tarifas de los buses; que es el elemento registrado al momento de fiscalizar el transporte público en terreno. Lo anterior, en el entendido que las clases presenciales prácticamente no se impartieron durante la mayor parte del año 2021.

En consecuencia, a raíz del Estado de Excepción, la Emergencia Sanitaria, la asistencia presencial voluntaria a los establecimientos educacionales y los pocos escolares en las calles, se impulsó un aumento sostenido en los controles de fiscalización por parte del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para restablecer los niveles de cumplimiento, sin embargo, los esfuerzos realizados no fueron suficiente para dar cumplimiento a la meta.

Causas gestión interna de la institución: El resultado acumulado de este indicador al cierre de diciembre 2021 fue de un 92,5 %, 1,36 puntos bajo la meta anual

de un 94,1 %, el no cumplimiento de la meta se explica por los bajos porcentajes alcanzados en los meses de marzo (92,6%) - abril (89%) - mayo (92,6%) - diciembre (91,5%). El porcentaje del indicador es bajo debido a que las regiones que no cumplieron con la meta en los meses consultados son Atacama, Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins, Los Lagos, Los Ríos y Ñuble. Cabe mencionar que estos incumplimientos derivan en un proceso sancionatorio, los cuales fueron informados oportunamente a las regiones para el desarrollo del mismo.

#### Análisis de Desempeño:

Nota: 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.

Cump. Compromisos Específicos: Si

								Justificación:
<u>Eficacia/Resultado Final</u>	--	84,57%	84,44%	99,85%	Parcialmente	No comprometido	0,00%	Justificación: Emergencia Sanitaria por efecto COVID-19: Como antecedente, durante el 2021 se presentaron diferentes situaciones que impactaron en la operación de los buses:  * Estado de excepción Constitucional de Catástrofe, que duro hasta el 30 de septiembre de 2021, impacto en la disponibilidad de conductores, producto del aumento del ausentismo y licencias médicas, según han informado ciertos operadores del Sistema.  * Las empresas han declarado una falta de conductores en el mercado, que no solo afecta al transporte público, sino que, al transporte terrestre en general.  * La reapertura progresiva durante el mes de julio, de todas las comunas de la región Metropolitana, a fase 3 desde el 19 de julio y apertura a fase 4 el día 28 de agosto, implicó una mayor demanda por los servicios de transporte público que en consecuencia impacto en el aumento de la oferta y con ello, una mayor demanda por conductores.  * Con el fin del estado de excepción constitucional el 01 de octubre 2021 y el nuevo plan paso a paso, permitió mayores facilidades de movimiento, pero con un cambio de modo en los viajes de los usuarios , lo que implicó una mayor congestión en las calles, lo que afectó negativamente los tiempos de viajes de los buses, generando en consecuencia una mayor exigencia en la operación, pero con pocos recursos humanos disponibles según lo declarado por algunas empresas.  * Término del estado de excepción constitucional a partir del 01 de octubre lo que implicó el término del toque de queda existente desde el 22 de marzo de 2020, lo que impacto en ajustar la oferta.  Análisis de Desempeño:  Nota: a) El cálculo es desarrollado en base a las mediciones por servicio-sentido-mes que son obtenidas desde las bases de datos generados en la gerencia de Control de la Operación, los cuales son obtenidos a su vez, de las mediciones vía GPS de todos los buses que prestan servicio en la ciudad.  b) El numerador de este indicador guarda relación con aquellas mediciones que cumplen con la regularidad de los intervalos de tiempos entre buses en un
Porcentaje de cumplimiento de regularidad en los servicios de buses de transporte público de Santiago		( 43494799.0 0 / 51433437.0 0)*100	( 38398603.0 0 / 45472499.0 0)*100					





<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de requerimientos ciudadanos respondidos dentro de plazo establecido según tipo de requerimiento respecto al total de requerimientos ciudadanos recibidas en el año t</p>	<p>Objetivo 3: Calidad de los servicios</p>	<p>99%</p> <p>(32880 /33303 )*100</p>	<p>99%</p> <p>(29008 /29320 )*100</p>	<p>100,00%</p>	<p>Si</p>	<p>10,00%</p>	<p>10,00%</p>	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: Durante el primer trimestre hubo un avance del 97%, ya que se priorizaron las respuestas referidas a los ingresos relacionados con Beneficios Bonos y Préstamos Covid19, por tanto, los requerimientos regulares, tuvieron una demora en el cumplimiento de sus plazos. Dada la experiencia del 2020, se definió dividir los accesos para consultas regulares de SIAC y las temporales, como beneficios sociales relacionados con la pandemia, lo que permitió una mejor gestión de respuesta frente a los meses siguientes, lo que se refleja en los resultados de los siguientes 3 trimestres.</p> <p>Cabe mencionar que no existe obligatoriedad en el ingreso de datos por sexo para los usuarios, por tanto, los 487 casos, que alcanzan el 1,7%, que no se identifican, responden a la ausencia de información por parte de la persona usuaria.</p> <p>Durante el año 2021, del total de requerimientos (29.320), un 63% fue realizado por hombres versus el 35% realizado por mujeres.</p> <p>Finalmente se observa una diferencia en la estimación de los datos de 2021, ya que para la meta del 99% el cálculo fue hecho con 32880/ 33303, sin embargo se llegó a los siguientes número efectivos 29008/29320, se solicita conocer a qué se debería esa diferencia de estimación. Los datos estimados para el 2021, se proyectaron bajo el supuesto de la reactivación y la disminución en las restricciones de movilidad dadas por la pandemia. El escenario a nivel país se mantuvo similar al año anterior, por tanto, la proyección de mayor movilidad y requerimientos ciudadanos, no se cumplió, lo que contribuyó a la baja en los parámetros proyectados por CUS. Por otra parte, la separación de las plataformas por consultas recurrentes y por beneficios sociales temporales, colaboró en descomprimir los requerimientos en la plataforma SIAC.</p> <p>Nota: 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</p>
--	---	---------------------------------------	---------------------------------------	----------------	-----------	---------------	---------------	---

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



<p><u>Calidad/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t</p>	<p>Objetivo 3: Calidad de los servicios</p>	<p>70,15%</p> <p>(94.00 /134.00)*100</p>	<p>71,32%</p> <p>(97.00 /136.00)*100</p>	<p>101,67%</p>	<p>Si</p>	<p>10,00%</p>	<p>10,00%</p>	<p>Justificación:</p> <p>Análisis de Desempeño: Se da cumplimiento de forma oportuna y correctamente a la meta establecida para el año 2021, logrando avanzar de forma planificada con el desafío propuesto de alcanzar un 70,15% de los trámites del RNT con canal digital implementado. Al cierre del 2021, se cuenta con la digitalización de 47 nuevos trámites (34 de Registro, 7 de 3CV y 6 de Asuntos Internacionales). Con esto al cierre del período 2018 - 2021 la Subsecretaría de Transportes cuenta con un total de 97 trámites digitalizados de un total de 138 establecidos en el Registro Nacional de Trámites.</p> <p>Nota: 1. Trámite: corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural o jurídica acceda a un producto (bien o servicio) entregado por un órgano de la Administración Central del Estado, generando un procedimiento que finaliza con la entrega de una respuesta final al solicitante.</p> <p>2. Respuesta final: aquella en virtud de la cual concluye el respectivo trámite al resolver sobre la entrega del producto que da lugar al mismo, pudiendo ser una respuesta favorable o desfavorable.</p> <p>3. Trámites digitalizados: Corresponde a los que se encuentren en los siguientes niveles de digitalización:</p> <p>a. Trámite Nivel 3d digitalizado: aquel que puede ser realizado mayormente mediante el canal digital, sin embargo, por su naturaleza o requisitos establecidos en la regulación en sentido estricto (Ley o Decreto) requiere de una etapa presencial. Para estos efectos, el Servicio deberá indicar las restricciones que impiden su completa digitalización, con una interpretación jurídica fundada y firmada por el Jefe de Servicio.</p> <p>b. Trámite digitalizado Nivel 4: aquel que puede ser realizado completamente a través del canal digital.</p> <p>c. Los trámites se entenderán digitalizados cuando puedan ser verificados a través de una herramienta analítica web.</p> <p>4. Registro Nacional de Trámites: instrumento oficial que contiene el registro de todos los trámites de la Administración Central del Estado, administrado por SEGPRES.</p> <p>5. El Servicio deberá mantener actualizada la información en el Registro Nacional de Trámites, la que deberá contener al menos la nómina de trámites, su caracterización e información de transacciones, que corresponden a la contabilización de los trámites finalizados por mes y canal de atención disponible.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p> <p>Justificación:</p>
---	---	--	--	----------------	-----------	---------------	---------------	---

(1) **Cumple meta:** "Si" cuando porcentaje de cumplimiento de indicador es igual o mayor a 100%, "Parcialmente!" cuando es menor a 100% y mayor o igual a 75% y "No" cuando es menor a 75%.

(2) **Criterio cálculo ponderación incentivo obtenido:**

- Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es igual o mayor a 100% y "Cumplimiento de Compromisos Específicos" (Nota Formulario H, Requisito Técnico Indicador Transversal, Nota Indicador Transversal y/o Modificación de Contenido de Programa Marco) es "Si", corresponde a la totalidad la ponderación asignada por el Servicio.
- Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es menor a 100% y mayor o igual a 75% y "Cumplimiento de Compromisos Específicos" es "Si", la ponderación asignada por el Servicio es proporcional a dicho porcentaje.
- Cuando el porcentaje de cumplimiento de indicador es menor a 75% y/o "Cumplimiento de Compromisos Específicos" es "No" la ponderación es 0%.

**Indicadores Medir Correctamente (transversales vinculados a incentivo)**

Indicador	Marco PMG	Efectivo 2021	Ponderación Formulario Incentivo		Análisis / Nota / Compromisos Específicos
			Comprometido	Obtenido(2)	
<p><u>Calidad/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.</p>	<p>Objetivo 3: Calidad de los servicios</p>	<p>32,45%</p> <p>(662.00 /2040.00 )*100</p>	<p>10,00%</p>	<p>10,00%</p>	<p>Análisis de Desempeño:</p> <p>En términos de resultado el indicador muestra una tendencia positiva en los resultados que se observan a partir del segundo semestre del 2021, mostrando una variación semestral de 38,07% respecto del primer semestre del año, no obstante, el indicador por ahora no compromete meta.</p> <p>En lo anterior, influyó positivamente la ejecución de un plan de trabajo para mejorar los tiempos de respuestas, dicho plan, comprometió actividades entre junio de 2020 y diciembre de 2021, de acuerdo a ello, durante el mes de julio de 2021 se implementó una biblioteca digital que va en línea con lo indicado.</p> <p>Nota: 1. Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a aquellas finalizadas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año t, independientemente de cuando hayan ingresado.                  2. Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a aquellas en que la respuesta fue entregada, derivada, está a la espera de retiro de la información o fue desistida.                  3. Para efectos de contabilizar los plazos se aplicará el artículo 25 de la Ley N 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.                  4. Las Instituciones deberán utilizar el "Portal Transparencia Chile", del Consejo para la Transparencia, o en su defecto, establecer una interoperación entre el sistema utilizado por el Servicio y el Portal para la Transparencia.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p> <p>Justificación:</p>

<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución</p>	<p>Objetivo 3: Calidad de los servicios</p>	<p>-19%</p> <p>33 -52</p>	<p>5,00%</p>	<p>5,00%</p>	<p><b>Análisis de Desempeño:</b></p> <p>El proceso de la encuesta Satisfacción Neta se dió por finalizado en diciembre, con la entrega del informe y certificado por parte de la consultora. Uno de los puntos que se pudo apreciar, es que al ser un ente normativo, se tiende a evaluar negativamente las respuestas generadas por el servicio. La apreciación hacia Subtrans, es similar a la medición realizada internamente, por tanto, las acciones de calidad desarrolladas en vías de mejorar la percepción ciudadana, se mantendrán en la misma línea de trabajo.</p> <p>Por otra parte al dar cumplimiento a las acciones planificadas para el año 2021, se cumple con medir correctamente el indicador comprometido por primera vez en el PMG de la Subsecretaría de Transportes.</p> <p>Nota: 1. Usuarios encuestados que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la Institución: corresponden al porcentaje de respuestas con nota 6 y 7, en escala de 1 a 7, aproximado al entero más cercano. Usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la Institución, corresponden al porcentaje de respuestas con nota entre 1 y 4, en escala de 1 a 7, aproximado al entero más cercano.</p> <p>2. El diseño muestral y su aplicación debe considerar a los usuarios de los canales de atención según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales, previa revisión y opinión técnica de la Red de Expertos.</p> <p>3. El marco muestral para cada institución se organiza en grupos o estratos, definidos por servicios y/o canal a través del cual se entrega. En cada grupo o estrato el muestreo debe ser simple y aleatorio, considerando varianza máxima y un nivel de confianza de 95% y cuando corresponda corrección por finitud (límite).</p> <p>4. La muestra por encuestar tiene que ser representativa de un marco de usuarios definido y representativa a nivel nacional, seleccionada aleatoriamente, con un error muestral total efectivo de máximo 2,5% para un marco muestral mayor o igual a 10.000, y un error muestral total efectivo de máximo 5,0% para un marco muestral menor a 10.000.</p> <p>5. La medición de satisfacción se realiza según la metodología desarrollada por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda la cual se encuentra publicada en <a href="https://satisfaccion.gob.cl/">https://satisfaccion.gob.cl/</a>.</p> <p>6. La medición es realizada por una empresa externa contratada a través de un proceso sujeto a las normas de la ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, en coordinación con la Red de Expertos.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p> <p>Justificación:</p>
---	---	---------------------------	--------------	--------------	--

<p><u>Eficiencia/Proceso</u></p> <p>Índice de eficiencia energética.</p>	<p>Objetivo 2: Eficiencia Institucional</p>	<p>138,72 kWh/m2</p> <p>1183948.35 /8535.00</p>	<p>15,00%</p>	<p>15,00%</p>	<p>Análisis de Desempeño: Durante el periodo de medición del indicador se planificó y monitoreó este proceso el cual fue ejecutado de manera satisfactoria, cumpliendo con la carga de los consumos de todos los edificios registrados. Los resultados avanzaron conforme a la planificación anual.</p> <p>Se desarrollaron distintas iniciativas para el cumplimiento de la meta del indicador, entre ellas están: - Construcción de Compromisos de Gestión. - Reforzamiento de instrucciones de carga de consumo. - Actualización de consumos para edificios que presentaban error en el sistema.</p> <p>Nota: 1. Se entenderá por CTE (Consumo Total de Energía) los kilowatt- hora (kWh) totales consumidos de todas las fuentes energéticas utilizadas por el Servicio, que cuenten con una lectura efectiva mediante medidores o remarcadores de uso exclusivo de los inmuebles utilizados por el Servicio y que hayan reportado 12 meses completos en el período de medición. 2. Las fuentes energéticas para considerar en la medición serán la electricidad y el gas natural o de cañería (gas ciudad o gas licuado). 3. Un mes se entenderá completo cuando se haya reportado al menos el 92% de los días de consumo dentro del mes (debido a posibles diferencias en la fecha de fin de la lectura de una factura con la fecha de inicio de lectura de la siguiente). 4. Para el cálculo, la conversión a Kwh será realizada en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a> que dispondrá la Subsecretaría de Energía. 5. Se entenderá por inmueble a toda edificación utilizada por el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas, independientemente de la condición de propiedad. 6. La ST (Superficie Total) corresponde a los metros cuadrados construidos del conjunto de inmuebles que cada Servicio utilice durante el periodo de medición. 7. Cada Servicio, deberá completar y/o actualizar en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, el catastro de todos los inmuebles que utiliza detallando su información básica (dirección, número(s) de rol(es) y superficie). 8. Cada Servicio, al 31 de diciembre del año t, deberá haber reportado, en la plataforma web <a href="http://www.gestionaenergia.cl">www.gestionaenergia.cl</a>, sus consumos energéticos de electricidad y gas de 12 meses completos del período t, para cada uno de los inmuebles del catastro, registrados y utilizados por el Servicio, tengan éstos medidores compartidos o de uso exclusivo. Se deberá registrar el consumo y cargar en la plataforma web el documento respectivo donde se verifique dicho consumo, (boleta, factura electrónica, documento de la empresa correspondiente o registro gráfico del remarcador). 9. El período de medición del indicador comprenderá desde el mes de noviembre del año t-1 hasta el mes de octubre del año t.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p> <p>Justificación:</p>
--	---	---	---------------	---------------	---



<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t</p>	<p>Objetivo 3: Calidad de los servicios</p>	<p>87,56%</p> <p>(37008.00 /42264.00)*100</p>	<p>10,00%</p>	<p>10,00%</p>	<p>Análisis de Desempeño: El resultado logrado al cierre del mes de diciembre alcanzó un total de 37.008 reclamos respondidos sobre una base de 42.264 reclamos recibidos en el año 2021 más los no respondidos de años anteriores. Inicialmente, se informó por error de digitación un denominador de 41.064, el que se rectificó en esta instancia debido a que no se consideraron un total de 1200 casos recibidos en años anteriores y que al cierre del año 2021 aún están en proceso de análisis. El resultado se ajusta a los requisitos técnicos y la medición es consistente con estos.</p> <p>Nota: 1. Se consideran reclamos a aquellas disconformidades que la ciudadanía manifiesta respecto de las actuaciones, atenciones y productos (bienes y/o servicios) que un órgano público entrega a través de sus canales de atención. 2. Se entiende por reclamos respondidos todos aquellos en los cuales se emite una respuesta resolutoria por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada. 3. Se entiende por respuesta resolutoria la que contiene decisiones definitivas que responden a lo solicitado por el usuario y dan cierre al caso. 4. El total de reclamos recibidos al año t, corresponde a los reclamos recepcionados por el Servicio en el año t, incluyendo los reclamos recibidos en años anteriores y no respondidos. 5. El periodo de medición para los reclamos recibidos considera años anteriores y hasta el 31 de diciembre del año t. El periodo de medición para los reclamos respondidos considera del 1 de enero al 31 de diciembre del año t. 6. Se excluyen los reclamos relacionados con la Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública, y con la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos sobre Contratos de Suministro y Prestación de Servicios, y aquellos reclamos derivados a otros Servicios por tratarse de materias que no son de competencia de la Institución receptora del reclamo. 7. El Servicio deberá precisar el código único de identificación (ID) del reclamo, actuaciones, atenciones o productos (bien y/o servicio) que aplica, fecha de ingreso del reclamo, fecha de respuesta, N° de oficio o identificación del documento en que se contiene la respuesta y estado del reclamo, considerando únicamente los siguientes estados: ingresado, en análisis, respondido.</p> <p>Cump. Compromisos Específicos: Si</p> <p>Justificación:</p>
--	---	---	---------------	---------------	---

**(3) Criterio cálculo ponderación incentivo obtenido:**

- Cuando "Cumplimiento de Compromisos Específicos" (Nota Formulario H, Requisito Técnico Indicador Transversal, Nota Indicador Transversal y/o Modificación de Contenido de Programa Marco) es "Sí", corresponde a la totalidad la ponderación asignada por el Servicio.
- Cuando "Cumplimiento de Compromisos Específicos" es "No" la ponderación es 0%.

## Resumen

	Porcentaje de Logro Formulario H (4)	Sumatoria Ponderación Obtenida Formulario Incentivo (5)
<p><b>Porcentaje de Cumplimiento Informado por el Servicio</b></p>	<p>98,37</p>	<p>99,60</p>
<p>(4) El "Porcentaje de Logro Formulario H" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%. El porcentaje de logro por indicador toma valores en el rango entre 0% y 100% y mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo.</p> <p>(5) No incluye ponderación asignada al Sistema de Planificación y Control de Gestión, cuando corresponda.</p>		