

RANKING CALIDAD DE SERVICIO

# DE EMPRESAS CONCESIONARIAS

DE TRANSANTIAGO

Trimestre enero – marzo 2017

no 19

R



TODOS  
POR  
CHILE



Redbus Urbano



# El “Ranking de calidad de Servicio de las Empresas Concesionarias de Transantiago”.

Este informe tiene como objetivo hacer públicos los resultados de las mediciones, la evolución y el grado de cumplimiento de los estándares de Frecuencia y Regularidad. Estos estándares son exigidos a las empresas concesionarias de buses por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones (MTT) a través del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM), ya que se trata de los indicadores con mayor impacto en la calidad de servicio hacia los usuarios.

En esta decimonovena edición del Ranking, se entregan los resultados correspondientes al primer trimestre del año 2017 (enero – marzo), junto a una visión comparativa respecto al mismo trimestre del año 2016, con el fin de poder analizar su evolución aislando el efecto de estacionalidad que pudiera existir en cada uno de los indicadores.

## ⋮ FRECUENCIA

Número de salidas de buses por tramo horario.

## ⋮ REGULARIDAD

Lapso de circulación entre buses.

## EMPRESAS OPERADORAS

El sistema de transporte público integrado de Santiago está conformado por las siguientes empresas concesionarias de la operación de recorridos de buses:

### INVERSIONES ALSACIA

<b>COLOR DISTINTIVO</b>
Celeste
<b>FLOTA BASE CONTRATADA</b>
735 buses
<b>SERVICIOS</b>
100s, 408, 408e, 410 y 410e
<b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>
33
<b>COMUNAS</b>
Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Reina, Las Condes, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago y Vitacura.

### SUBUS CHILE

<b>COLOR DISTINTIVO</b>
Azul
<b>FLOTA BASE CONTRATADA</b>
1.276 buses
<b>SERVICIOS</b>
200 y G
<b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>
55
<b>COMUNAS</b>
Conchalí, Estación Central, San Bernardo, Puente Alto, La Pintana, Huechuraba, Independencia, Providencia, Las Condes, El Bosque, La Cisterna, San Ramón, La Florida, La Granja, La Reina, Lo Espejo, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Quinta Normal, Recoleta, San Joaquín, San Miguel, Santiago y Vitacura.

### BUSES VULE

<b>COLOR DISTINTIVO</b>
Verde
<b>FLOTA BASE CONTRATADA</b>
1.235 buses
<b>SERVICIOS</b>
300s, D13, E, H e I
<b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>
88
<b>COMUNAS</b>
Cerrillos, El Bosque, Quilicura, Conchalí, Independencia, Pudahuel, Estación Central, Peñalolén, Macul, Maipú, Pedro Aguirre Cerda, San Joaquín, San Miguel, Lo Espejo, La Cisterna, San Ramón, La Florida, La Pintana, La Granja, Lo Prado, Providencia, Puente Alto, Quinta Normal, Ñuñoa, Recoleta, Renca, San Bernardo y Santiago.

### EXPRESS DE SANTIAGO UNO

<b>COLOR DISTINTIVO</b>
Naranja
<b>FLOTA BASE CONTRATADA</b>
1.235 buses
<b>SERVICIOS</b>
400s y D
<b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>
56
<b>COMUNAS</b>
Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, La Cisterna, La Florida, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, Santiago y Vitacura.

### METBUS

<b>COLOR DISTINTIVO</b>
Turquesa
<b>FLOTA BASE CONTRATADA</b>
970 buses
<b>SERVICIOS</b>
500s, 424 y J
<b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>
51
<b>COMUNAS</b>
Pudahuel, Cerro Navia, Estación Central, Quinta Normal, Lo Prado, Santiago, Providencia, La Florida, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Vitacura, Ñuñoa, Peñalolén, Macul, Maipú, Recoleta, Renca y San Joaquín.

### REDBUS URBANO

<b>COLOR DISTINTIVO</b>
Rojo
<b>FLOTA BASE CONTRATADA</b>
652 buses
<b>SERVICIOS</b>
B y C
<b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>
60
<b>COMUNAS</b>
Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Huechuraba, Renca, Conchalí, Estación Central, Independencia, Recoleta, Lo Barnechea, Vitacura, La Reina, Las Condes, Providencia y Santiago.

### STP SANTIAGO

<b>COLOR DISTINTIVO</b>
Amarillo
<b>FLOTA BASE CONTRATADA</b>
492 buses
<b>SERVICIOS</b>
F, 213e y 712
<b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>
33
<b>COMUNAS</b>
Conchalí, La Florida, Puente Alto, La Pintana, El Bosque, Huechuraba, La Cisterna, La Granja, La Reina, Las Condes, Macul, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Recoleta, San Bernardo, San Joaquín, Santiago.

\* El número de buses considera la flota base más la flota de reserva, al 31 de marzo del 2017

## METODOLOGÍA

Este decimonoveno informe aborda los resultados operacionales de las siete empresas concesionarias de buses del transporte público de Santiago, en lo relativo a los indicadores de mayor sensibilidad para los usuarios: Frecuencia y Regularidad.

Este documento muestra los resultados de las mediciones realizadas en el primer trimestre del año, en los meses de enero, febrero y marzo 2017, a cada una de las empresas concesionarias.

El resultado del cumplimiento en frecuencia y regularidad se obtiene del promedio simple, calculado a partir de los índices mensuales de cumplimiento de cada indicador. Este resultado abarca todo el horario de operación de todos los recorridos autorizados, contemplando los sentidos comerciales “ida” y “regreso” establecidos en los respectivos Planes de Operación.

Para el cálculo de los porcentajes asociados a los cumplimientos de los indicadores de frecuencia y regularidad de cada empresa, se excluye de la muestra a aquellos servicios afectados por incidentes exógenos, como por

ejemplo, cortes de tránsito por incidentes en la vía pública, que corresponden a situaciones que no pueden ser solucionadas por la gestión de las empresas de buses.

Los datos de medición de los indicadores de frecuencia y regularidad se obtienen a partir del sistema de georreferenciación instalado en cada bus, lo que permite registrar la ubicación de éstos en puntos predefinidos de la ruta, a partir de lo cual se calcula la operación real de cada una de las expediciones realizadas, en relación a lo programado en el Plan de Operaciones de cada empresa.

Para evaluar la frecuencia en el trimestre, se considera el indicador de “Cumplimiento de despachos por Unidad de Negocio en el mes” establecido en el Anexo 6 de los contratos de concesión, el cual mide el desempeño de las empresas en ese período. Así, el nivel de cumplimiento se califica como deficiente, cuando el porcentaje de despachos realizados es inferior al 90% de lo programado.

En tanto, para evaluar la regularidad en el trimestre, se considera el indicador de “Regularidad según intervalos entre buses fuera de rango”, establecido en el Anexo 6 de los contratos de concesión, el cual registra mensualmente los intervalos de tiempo entre buses que son demasiado extensos en relación a lo planificado. Un aumento en los intervalos trae consigo, consecuentemente, un aumento en los tiempos de espera de los usuarios. Los contratos vigentes establecen un nivel de cumplimiento deficiente, cuando el porcentaje de cumplimiento de intervalos entre buses es inferior al 80%.

Considerando las implicancias negativas que tiene el incumplimiento de los indicadores de frecuencia y regularidad durante los períodos de punta mañana y punta tarde, dada la alta concentración de demanda, el Informe incluye indicadores de medición para dichos períodos específicos.

## INDICADORES DE FRECUENCIA

Mide la cantidad real de buses que cada empresa dispuso para sus recorridos y lo compara con el número de buses planificado, según lo indicado en los Programas de Operación aceptados por el Directorio de Transporte Público Metropolitano. La frecuencia de cada empresa concesionaria mide las salidas de buses efectivamente realizadas desde el punto de inicio de cada recorrido (cabezales y terminales).

En los gráficos siguientes se muestra el indicador trimestral de cada empresa correspondiente a enero – marzo de 2017, tanto para el desempeño del día completo como para los horarios punta mañana y punta tarde; períodos críticos por la concentración en la demanda de viajes.

\* Durante este trimestre, los conductores de la empresa **Vule** sostuvieron una huelga que afectó a los indicadores operacionales, implicando una baja en su desempeño normal.

1º	METBUS	<b>99,2%</b>		METBUS	<b>99,2%</b>		METBUS	<b>99,0%</b>	
2º	REDBUS	95,8%	95,84%	EXPRESS	97,1%		REDBUS	93,6%	93,63%
3º	STP	95,8%	95,82%	REDBUS	96,6%		ALSACIA	93,6%	93,59%
4º	SUBUS	94,6%		SUBUS	96,5%		STP	92,9%	
5º	EXPRESS	93,8%		STP	96,4%		SUBUS	92,6%	
6º	ALSACIA	93,0%		ALSACIA	94,9%		EXPRESS	92,1%	
7º	VULE	88,8%*		VULE	91,5%*		VULE	86,0%*	

### INDICADOR FRECUENCIA DÍA COMPLETO

En el Indicador de Frecuencia para el Día Completo, seis de las siete empresas concesionarias cumplen con un desempeño mayor al 90%. **Metbus** se mantiene como líder en el primer lugar, con un 99,2% de cumplimiento.

### INDICADOR FRECUENCIA PUNTA MAÑANA

Respecto del horario de Punta Mañana, todas las empresas presentan un cumplimiento del estándar con un desempeño por sobre el 90%. En este tramo horario, el ranking también lo lidera la empresa **Metbus** con un 99,2% de cumplimiento.

### INDICADOR FRECUENCIA PUNTA TARDE

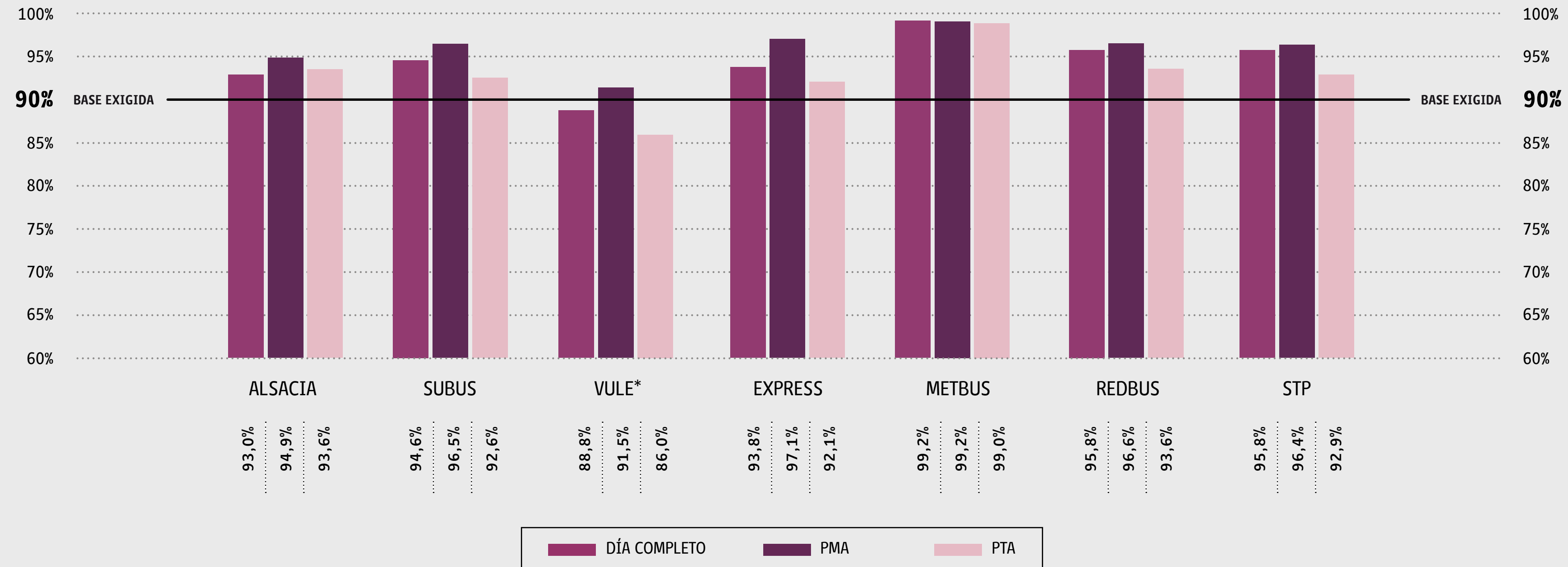
Respecto del horario de Punta Tarde, existen 6 empresas que cumplen con el 90% solicitado. **Metbus** encabeza el grupo con un 99,0% de cumplimiento.

## INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA

Trimestre enero - marzo 2017

En este gráfico se entregan los resultados del trimestre por periodo comparado con el mínimo exigido (90%).

La empresa **Metbus** mantiene un desempeño estable en los distintos periodos, aún en los horarios puntas donde las dificultades de cumplimiento son más altas.



\* Durante este trimestre, los conductores de la empresa **Vule** sostuvieron una huelga que afectó a los indicadores operacionales, implicando una baja en su desempeño normal.

## INDICADORES DE REGULARIDAD

Mide el cumplimiento del intervalo existente entre buses de un mismo recorrido, y lo compara con lo indicado en los Programas de Operación aceptados por el Directorio de Transporte Público Metropolitano. El Indicador de Cumplimiento de Regularidad tiene por objetivo prevenir que se produzcan tiempos excesivos entre buses respecto a lo planificado, lográndose así menores tiempos de espera para los usuarios.

En las tablas siguientes se muestra el indicador trimestral de cada empresa correspondiente a enero - marzo 2017, tanto para el desempeño del día completo, como para los horarios punta mañana y punta tarde, períodos considerados críticos por una mayor concentración en la demanda de viajes.

\* Durante este trimestre, los conductores de la empresa **Vule** sostuvieron una huelga que afectó a los indicadores operacionales, implicando una baja en su desempeño normal.

1º	METBUS	<b>87,0%</b>	STP	<b>87,7%</b>	METBUS	<b>86,1%</b>
2º	STP	86,7%	METBUS	84,4%	STP	84,4%
3º	REDBUS	81,9%	REDBUS	81,5%	EXPRESS	79,9% <small>79,95%</small>
4º	EXPRESS	80,6%	EXPRESS	81,0%	ALSACIA	79,9% <small>79,91%</small>
5º	SUBUS	80,2%	SUBUS	80,9%	SUBUS	79,4%
6º	ALSACIA	79,1%	VULE	79,2%*	REDBUS	78,9%
7º	VULE	78,4%*	ALSACIA	78,9%	VULE	75,1%*

### INDICADOR REGULARIDAD DÍA COMPLETO

En el caso de regularidad en Día Completo, cinco de las empresas concesionarias tienen un rendimiento igual o superior al 80%, nivel base exigido para este indicador.

**Metbus** se ubica en la primera posición con un 87,0%, en tanto **Buses Vule** se ubica en el último lugar con un 78,4%.

### INDICADOR REGULARIDAD PUNTA MAÑANA

En el caso de la regularidad en el período Punta Mañana, cinco de las siete empresas concesionarias superaron el 80% de cumplimiento del indicador.

**STP Santiago** lidera el ranking en este período con un 87,7% de cumplimiento. Por su parte, la empresa **Inversiones Alsacia** se ubica en la última posición al obtener un 78,9% de cumplimiento.

### INDICADOR REGULARIDAD PUNTA TARDE

Respecto a la Regularidad en Punta Tarde, solo 2 de las siete empresas cumplen el nivel base del 80%. **Metbus** lidera con un 86,1% de cumplimiento y **Buses Vule** se ubica en la última posición obteniendo un 75,1% de cumplimiento.



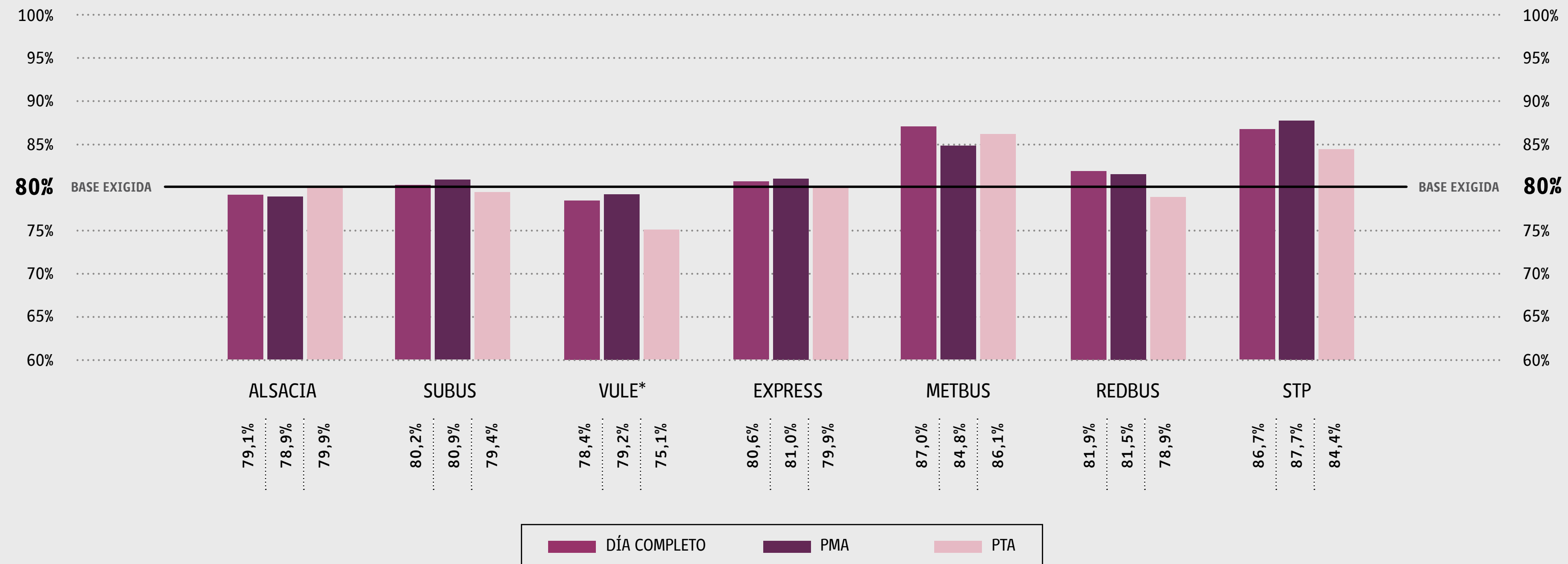
## INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD

Trimestre enero – marzo 2017

En este gráfico se pueden observar los resultados trimestrales de cada empresa y quiénes superan el nivel base del 80% para el Indicador de Regularidad, en el período de enero – marzo 2017, tanto en su desempeño del “Día Completo”, como para los horarios “Punta Mañana” y “Punta Tarde”. Estos últimos periodos son los más críticos por presentarse ahí una mayor concentración en la demanda de viajes.

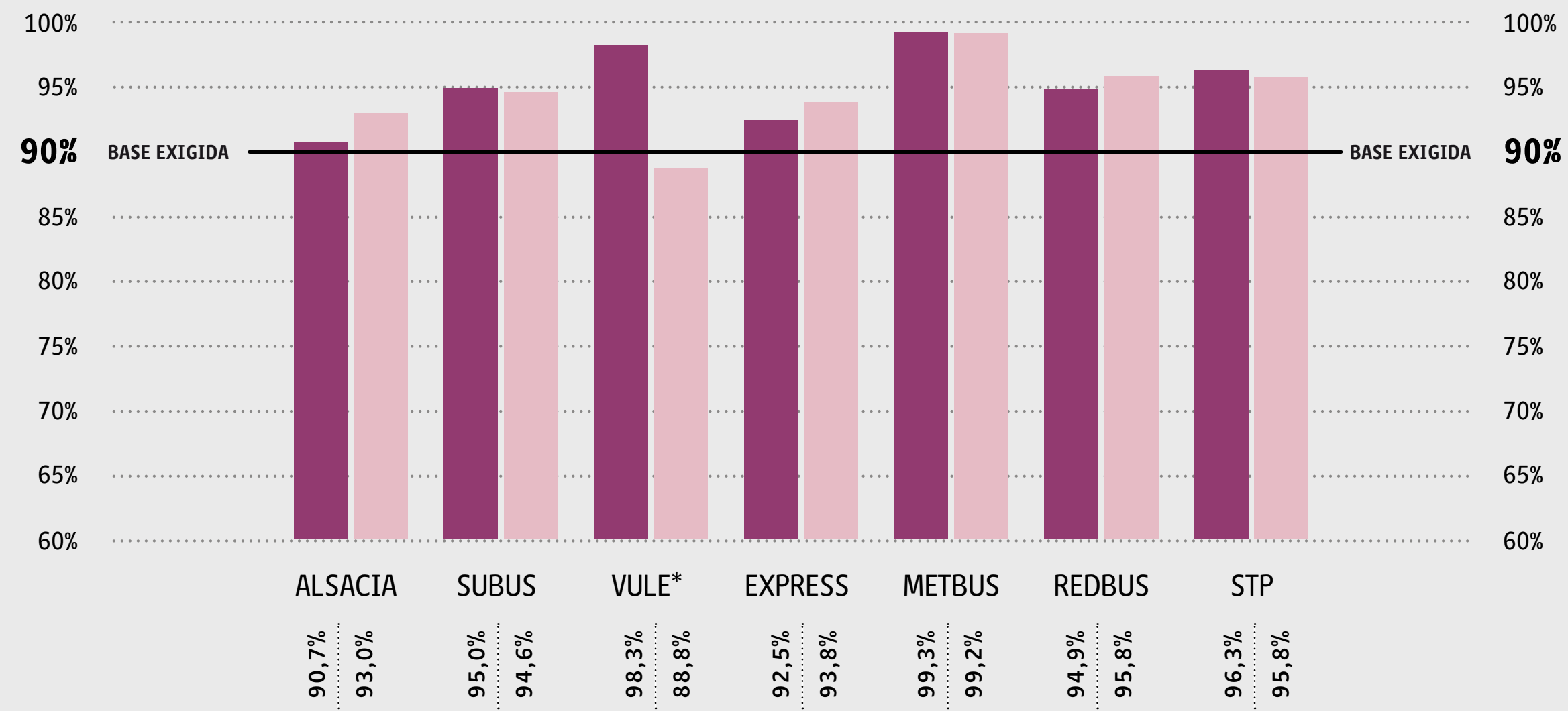
Sólo dos empresas cumplen el estándar mínimo en todos los tramos horarios: **Metbus y STP Santiago.**

Mientras que **Inversiones Alsacia y Buses Vule** no cumplen con el estándar en ninguno de los tramos



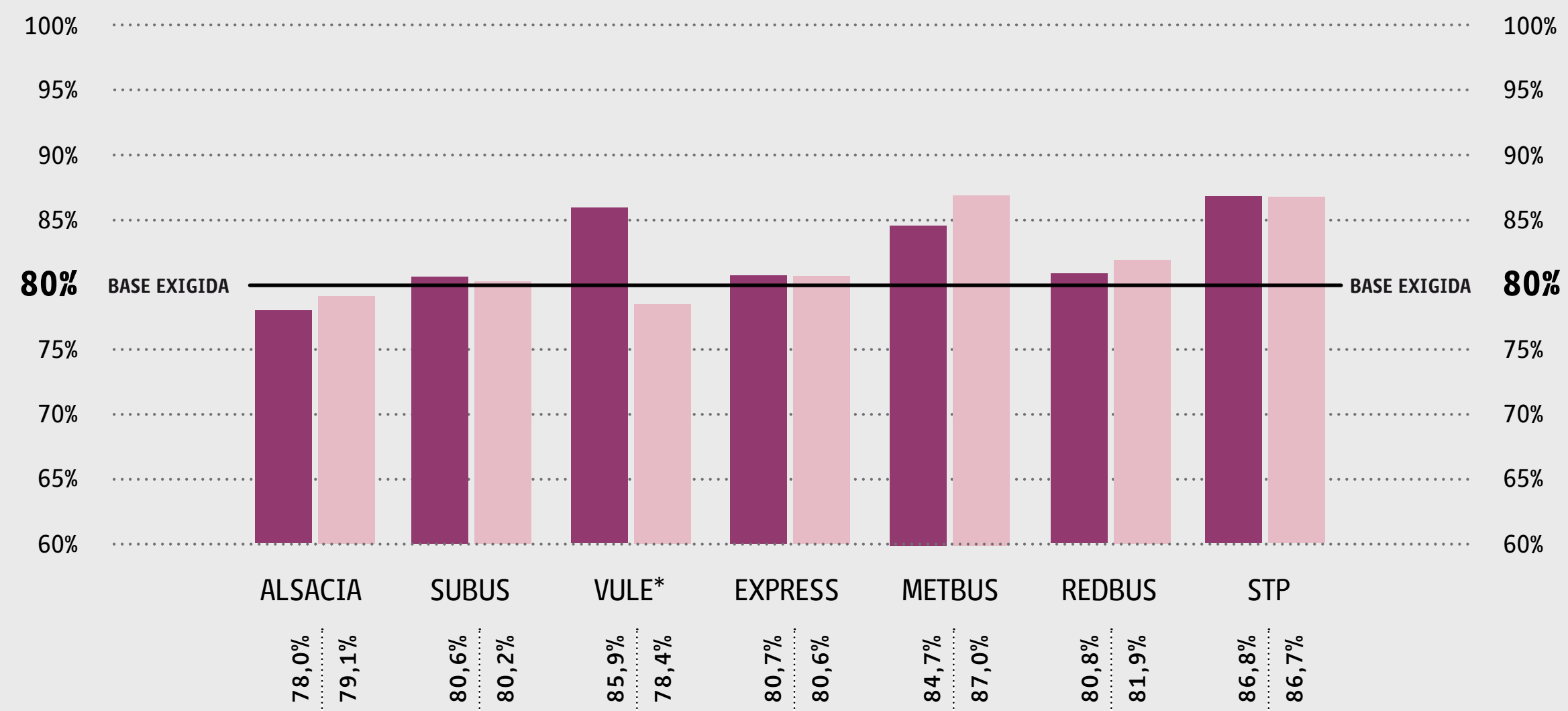
\* Durante este trimestre, los conductores de la empresa **Vule** sostuvieron una huelga que afectó a los indicadores operacionales, implicando una baja en su desempeño normal.

# TENDENCIAS



## INDICADOR DE CUMPLIMIENTO FRECUCIA ESTACIONALIDAD

Comparando con el mismo trimestre del año anterior, la empresa con mayor cambio para el Indicador de Frecuencia del “Día Completo” es **Buses Vule** con una disminución de casi 10 puntos porcentuales. En tanto las empresas que mejoran sus evaluaciones son **Inversiones Alsacia, Express de Santiago Uno y Redbus Urbano**.



## INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD ESTACIONALIDAD

Comparando con el mismo trimestre del año anterior en el caso del Indicador Regularidad “Día Completo” **Metbus** presenta la mayor alza con un 2,3% y **Buses Vule** la mayor caída con un 7,5%.

\* Durante este trimestre, los conductores de la empresa **Vule** sostuvieron una huelga que afectó a los indicadores operacionales, implicando una baja en su desempeño normal.







## SÍNTESIS DE RESULTADOS

---

Los resultados obtenidos en este ranking de las siete empresas concesionarias respecto al Indicador de Frecuencia que mide su calidad de servicio, dan cuenta que **Metbus** lidera en todos los horarios, por lo que sigue manteniendo el primer lugar en el Indicador de Frecuencia en el Ranking de Calidad de Servicio. Mientras **Buses Vule**, se ubica en último lugar para todos los horarios.

Respecto al Indicador de Regularidad, la empresa **STP Santiago** lidera el horario Punta Mañana, siendo superado por **Metbus** tanto en “Día Completo” como en Punta Tarde. Mientras **Buses Vule**, se ubica en último lugar para el “Día Completo” y Punta Tarde, ya que durante este trimestre, la empresa sufrió la huelga de sus conductores, lo cual afectó a los indicadores operacionales, implicando una baja en su desempeño normal. En tanto **Inversiones Alsacia** se ubica en último lugar en Punta Mañana.

no 19

R