

RANKING CALIDAD DE SERVICIO

DE EMPRESAS CONCESIONARIAS

DE TRANSANTIAGO

Trimestre julio-septiembre 2017

nº 21

R



**Chile
mejor**



Redbus Urbano



El “Ranking de Calidad de Servicio de las Empresas Concesionarias de Transantiago”.

Antecedentes Generales

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 vigésimo primera edición del Ranking, se entregan los resultados correspondientes al tercer trimestre del año 2017 (julio – septiembre) 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 hora, por tramo horario.

⋮ REGULARIDAD

Lapso de tiempo 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

COLOR DISTINTIVO
Celeste
FLOTA BASE CONTRATADA
735 buses
SERVICIOS
100s, 408, 408e, 410 y 410e
CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA
33
COMUNAS
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

COLOR DISTINTIVO
Azul
FLOTA BASE CONTRATADA
1.276 buses
SERVICIOS
200 y G
CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA
56
COMUNAS
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, Recoleta, San Joaquín, San Miguel, Santiago y Vitacura.

BUSES VULE

COLOR DISTINTIVO
Verde
FLOTA BASE CONTRATADA
1.235 buses
SERVICIOS
300s, D13, E, H e I
CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA
88
COMUNAS
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

COLOR DISTINTIVO
Naranja
FLOTA BASE CONTRATADA
1.235 buses
SERVICIOS
400s y D
CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA
55
COMUNAS
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

COLOR DISTINTIVO
Turquesa
FLOTA BASE CONTRATADA
989 buses
SERVICIOS
500s, 424 y J
CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA
51
COMUNAS
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

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

STP SANTIAGO

COLOR DISTINTIVO
Amarillo
FLOTA BASE CONTRATADA
492 buses
SERVICIOS
F, 213e y 712
CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA
33
COMUNAS
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, San Ramón y Vitacura.

METODOLOGÍA

Este vigésimo primer 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 tercer trimestre del año, en los meses de julio, agosto y septiembre 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 la totalidad de 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 excluyen 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 al periodo julio–septiembre 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.

1º	METBUS	98,97%	METBUS	99,09%	METBUS	98,64%
2º	STP	98,90%	REDBUS	99,01%	STP	97,61%
3º	REDBUS	98,31%	STP	98,85%	REDBUS	96,25%
4º	VULE	97,12%	VULE	98,19%	VULE	95,75%
5º	EXPRESS	93,59%	EXPRESS	97,31%	ALSACIA	88,56%
6º	ALSACIA	93,24%	SUBUS	95,59%	EXPRESS	88,33%
7º	SUBUS	93,13%	ALSACIA	95,25%	SUBUS	87,91%

INDICADOR FRECUENCIA DÍA COMPLETO

En el indicador de frecuencia para el día completo, todas las empresas concesionarias cumplen con un desempeño mayor al 90%. **Metbus** se mantiene como líder en el primer lugar, con un 98,97% de cumplimiento, teniendo sólo centésimas de diferencia con **STP Santiago** que se ubica en segundo lugar.

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 99,09% de cumplimiento.

INDICADOR FRECUENCIA PUNTA TARDE

Respecto del horario de punta tarde, existen cuatro empresas que cumplen con el 90% solicitado, mientras que tres de ellas presentaron una frecuencia por debajo del estándar.

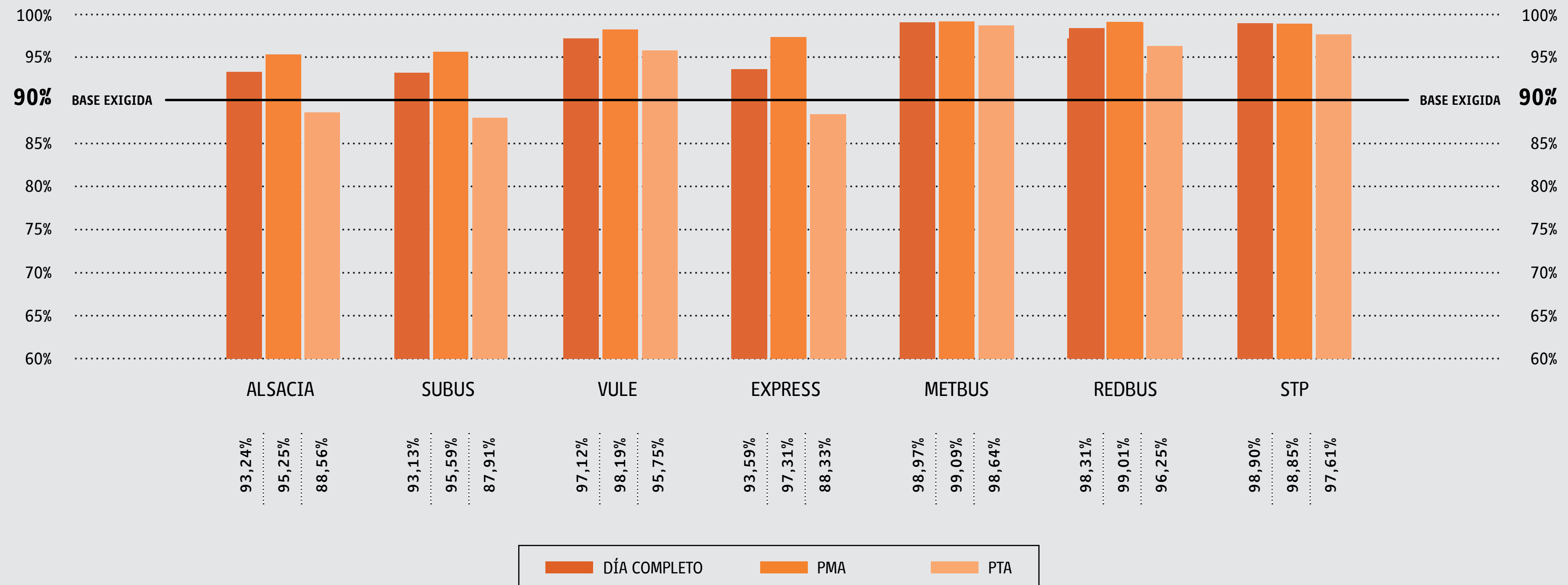
En este período horario, **Metbus** también encabeza el ranking con un 98,64%.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA

Trimestre julio - septiembre 2017

En este gráfico se entregan los resultados del trimestre de cada una de las empresas concesionarias en los distintos períodos medidos (día completo, punta mañana, punta tarde) comparado con el mínimo exigido (90%).

Como se observa en el gráfico, en general el período punta mañana reporta un mejor cumplimiento que la punta tarde, donde tres empresas concesionarias se encuentran por debajo del estándar exigido en frecuencia.



* La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos que alcanza un 90% de cumplimiento.

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 al período julio–septiembre 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.

1º	STP	89,81%	STP	89,68%	STP	87,94%
2º	METBUS	87,21%	METBUS	85,13%	METBUS	86,32%
3º	REDBUS	85,38%	REDBUS	84,98%	REDBUS	81,97%
4º	VULE	84,05%	VULE	83,25%	VULE	81,88%
5º	EXPRESS	82,42%	EXPRESS	82,80%	EXPRESS	79,96%
6º	ALSACIA	81,39%	ALSACIA	80,20%	ALSACIA	79,65%
7º	SUBUS	79,29%	SUBUS	79,73%	SUBUS	77,50%

INDICADOR REGULARIDAD DÍA COMPLETO

En el caso de regularidad en día completo, seis de las empresas concesionarias tienen un rendimiento igual o superior al 80%, nivel base exigido para este indicador. **STP Santiago** se ubica en la primera posición con un 89,81%; en tanto **Subus Chile** se ubica en el último lugar con un 79,29%.

INDICADOR REGULARIDAD PUNTA MAÑANA

En el caso de la regularidad en el período punta mañana, seis de las siete empresas concesionarias superaron el 80% de cumplimiento del indicador. **STP Santiago** lidera el ranking en este período con un 89,68% de cumplimiento, destacando su desempeño al estar cuatro puntos por sobre **Metbus** que se encuentra en segundo lugar y a diez puntos de **Subus Chile** que presenta el peor desempeño en este horario, a pesar de estar a décimas de cumplir con el mínimo exigido.

INDICADOR REGULARIDAD PUNTA TARDE

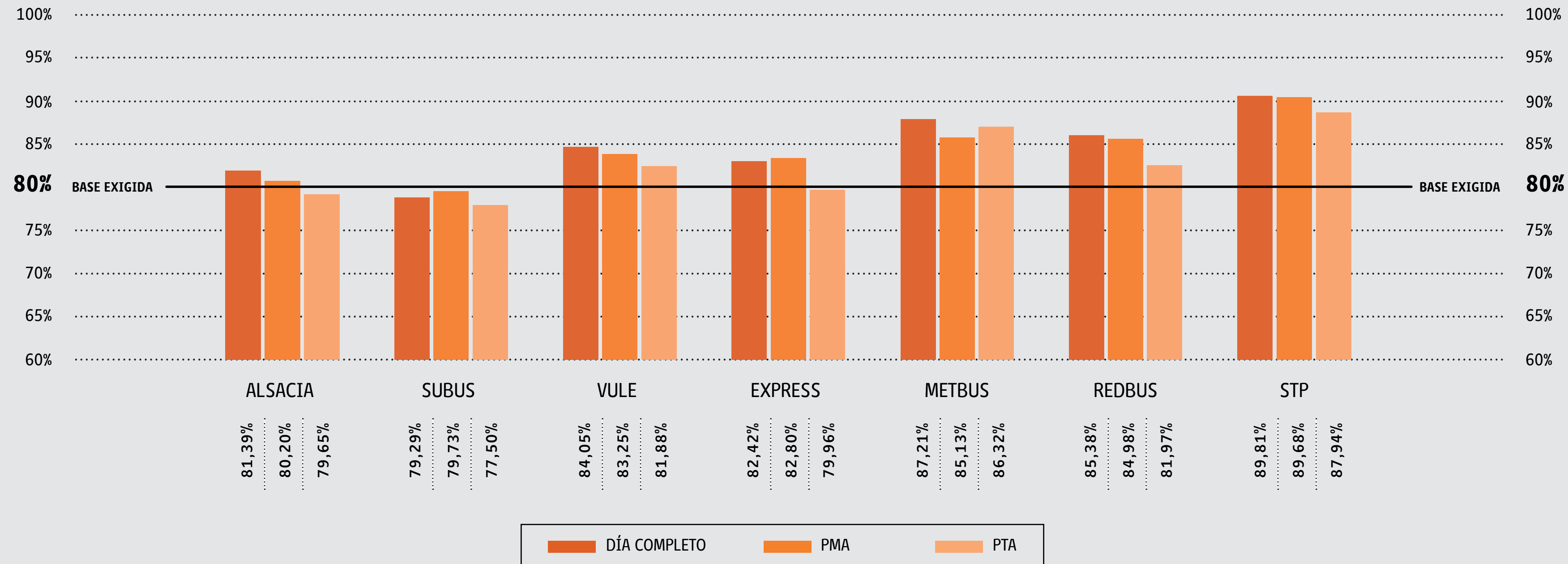
Respecto a la regularidad en punta tarde, cuatro de las siete empresas cumplen el nivel base del 80%. **STP Santiago** lidera también en este período horario con un 87,94% de cumplimiento y **Subus Chile** se ubica en la última posición obteniendo un 77,50% de cumplimiento.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD

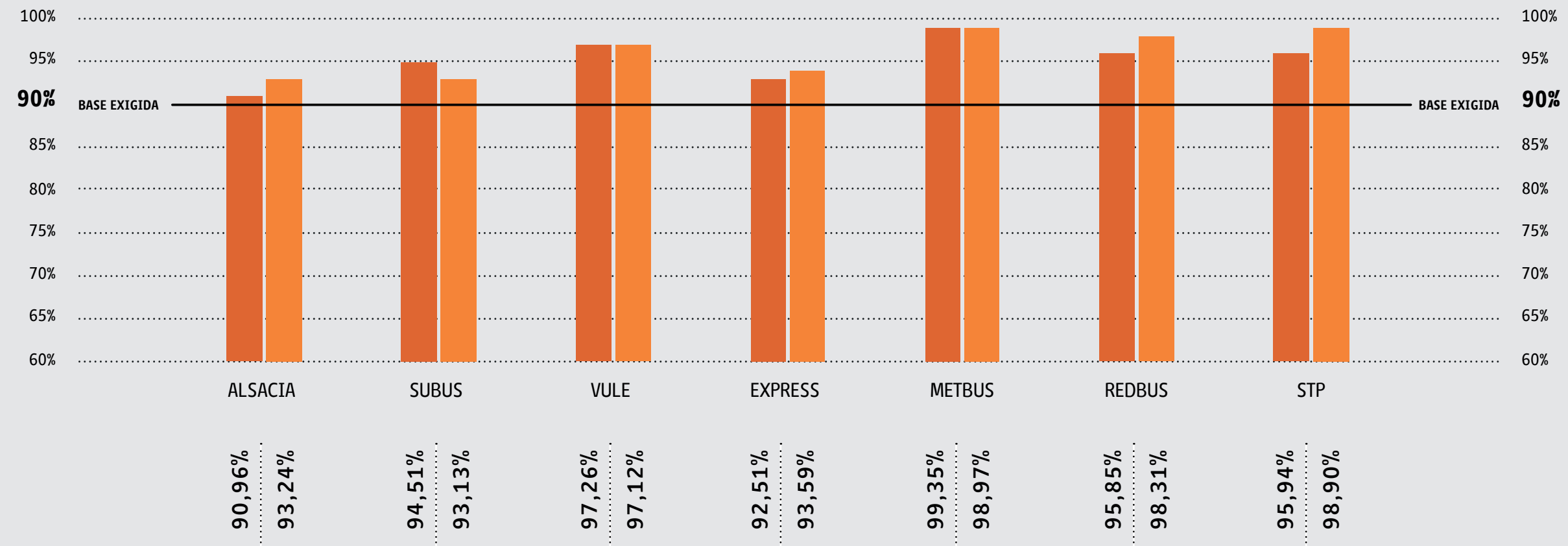
Trimestre julio - septiembre 2017

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 julio-septiembre 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.

En este gráfico destacan las empresas **STP Santiago, Metbus, Redbus y Buses Vule** como las que superan el estándar mínimo exigido en todos los horarios.



TENDENCIAS

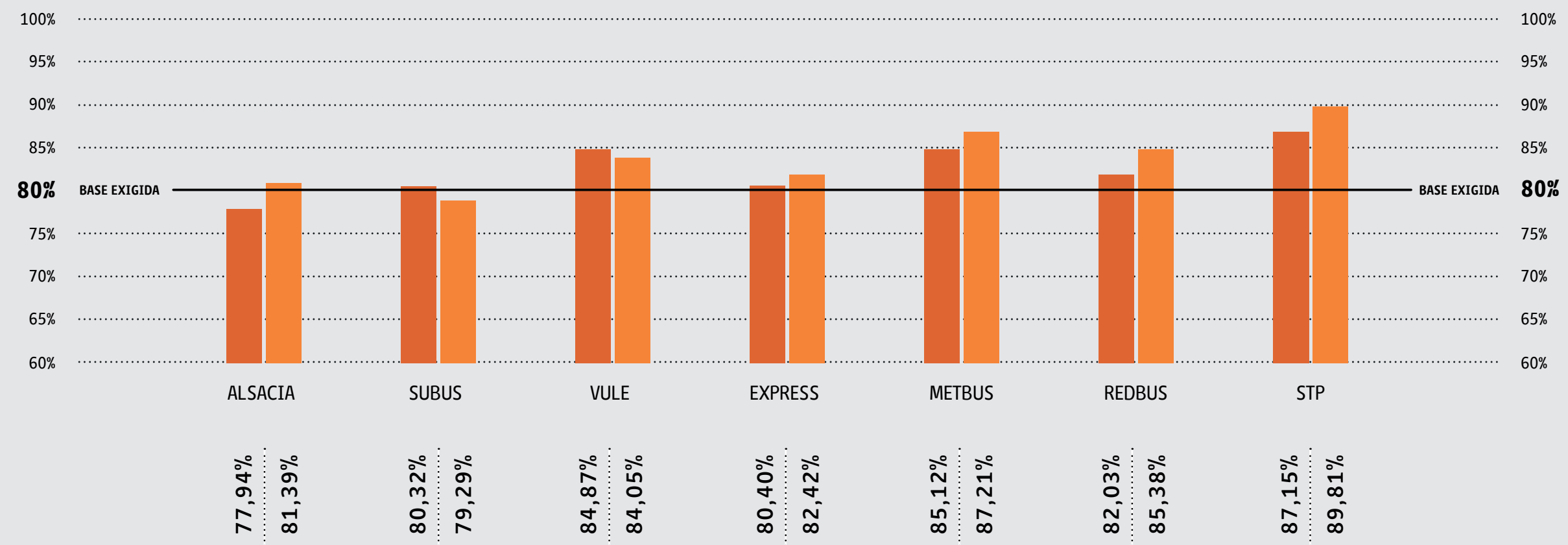


INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

FRECUENCIA ESTACIONALIDAD

Comparando con el mismo trimestre del año anterior, vemos que cuatro empresas mejoran sus evaluaciones en el indicador de frecuencia de día completo: **Inversiones Alsacia, Express de Santiago, Redbus Urbano y STP Santiago**, mientras que **Metbus** se mantiene liderando el ranking de frecuencia, mostrando una pequeña baja, que no es significativa.

* La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos que alcanza un 90% de cumplimiento.



INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

REGULARIDAD ESTACIONALIDAD

Comparando con el mismo trimestre del año anterior, en el caso del indicador de regularidad día completo, cinco empresas presentan alzas, siendo la de **Redbus Urbano** la más significativa, mientras **Subus Chile** y **Buses Vule** disminuyen respecto al semestre anterior.

* La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos que alcanza un 80% de cumplimiento.

JUL - SEPT 2016

JUL - SEPT 2017



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 los veintiún Ranking de Calidad de Servicio realizados.

Respecto al Indicador de Regularidad, la empresa **STP Santiago** mantiene su liderazgo, volviendo a encabezar este ranking en los tres períodos indicados: día completo, punta mañana, punta tarde.

nº 21

R



**Chile
mejor**

