

RANKING CALIDAD DE SERVICIO DE EMPRESAS CONCESIONARIAS DE TRANSANTIAGO

Trimestre Enero – Marzo 2015

no 11

R



Redbus Urbano



El “Ranking de calidad de Servicio de las Empresas Concesionarias de Transantiago” tiene como objetivo hacer públicos los resultados de las mediciones, la evolución y el grado de cumplimiento de los estándares de Frecuencia, Regularidad y Calidad de Atención al Usuario, exigidos por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones (MTT) a través del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM) a las empresas concesionarias de buses, entendiendo que éstos tres indicadores son los de mayor impacto en la calidad de servicio hacia los usuarios.

En esta edición correspondiente al año 2015, se entregan los resultados del primer trimestre (enero – marzo) y una comparativa con el mismo trimestre del año 2014 que aísla el efecto de estacionalidad que pudiera existir en cada uno de los indicadores de: Frecuencia, Regularidad y Calidad de Atención al Usuario.

⋮ FRECUENCIA

Número de salidas de buses por tramo horario.

⋮ REGULARIDAD

Lapso de tiempo de circulación entre buses.

⋮ CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO

Conjunto de atributos que definen la calidad en la atención al usuario en ruta.

EMPRESAS OPERADORAS

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

EMPRESAS OPERADORAS	INVERSIONES ALSACIA	SUBUS CHILE	BUSES VULE	EXPRESS DE SANTIAGO UNO	METBUS	REDBUS URBANO	STP SANTIAGO
	→ COLOR DISTINTIVO Celeste	→ COLOR DISTINTIVO Azul	→ COLOR DISTINTIVO Verde	→ COLOR DISTINTIVO Naranja	→ COLOR DISTINTIVO Turquesa	→ COLOR DISTINTIVO Rojo	→ COLOR DISTINTIVO Amarillo
	→ FLOTA CONTRATADA 685 buses	→ FLOTA CONTRATADA 1.219 buses	→ FLOTA CONTRATADA 1.123 buses	→ FLOTA CONTRATADA 1.187 buses	→ FLOTA CONTRATADA 875 buses	→ FLOTA CONTRATADA 589 buses	→ FLOTA CONTRATADA 374 buses
	→ SERVICIOS 100 (además de los recorridos 408, 408e, 410 y 410e)	→ SERVICIOS 200 y G	→ SERVICIOS 300, E, H e I	→ SERVICIOS 400 y D	→ SERVICIOS 500 y J	→ SERVICIOS B y C	→ SERVICIOS F
	→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA 35	→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA 60	→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA 81	→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA 58	→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA 49	→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA 55	→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA 30
	→ COMUNAS Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Reina, Las Condes, Lo Espejo, Lo Prado, 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.	→ COMUNAS San Bernardo, Puente Alto, La Pintana, Huechuraba, Providencia, Las Condes, Santiago Centro, El Bosque, La Cisterna y San Ramón.	→ COMUNAS Quilicura, Conchalí, Independencia, Vitacura, Pudahuel, Estación Central, Santiago, Peñalolén, Macul, Maipú, P. A. Cerda, San Joaquín, San Miguel, Lo Espejo, La Cisterna, San Ramón, La Florida y La Pintana.	→ COMUNAS Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, La Cisterna, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Maipú, Ñuñoa, peñalolén, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, Santiago y Vitacura.	→ COMUNAS Pudahuel, Cerro Navia, Quinta Normal, Lo Prado, Santiago, Providencia, Vitacura, Ñuñoa, Peñalolén, Macul y Maipú.	→ COMUNAS Quilicura, Huechuraba, Renca, Conchalí, Independencia, Recoleta, Lo Barnechea, Vitacura, Las Condes, Providencia y Santiago.	→ COMUNAS La Florida, Puente Alto, La Pintana, El Bosque y San Bernardo.

METODOLOGÍA

Este onceavo 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, Regularidad y Calidad de Atención al Usuario.

Este documento muestra los resultados de las mediciones realizadas en el primer trimestre, en los meses de enero, febrero y marzo del 2015, aplicadas 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 excluyen de la muestra 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 la medición de los indicadores de frecuencia y regularidad se obtienen a partir del sistema de georeferenciación instalado en cada bus, que permite registrar la ubicación de éstos en puntos predefinidos de la ruta, a partir de lo cual se calcula la operación real del total de expediciones realizadas en relación a lo asignado 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, que 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, que registra mensualmente los intervalos de tiempo entre buses que son demasiado extensos en relación a

lo planificado, un aumento en los intervalos trae consigo un aumento en los tiempos de espera de los usuarios. Los contratos vigentes establecen un nivel de cumplimiento deficiente cuando el porcentaje de intervalos entre buses es inferior al 80% de cumplimiento.

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 para dichos períodos.

También se aborda el Índice de Calidad de Atención al Usuario que mide aspectos de la calidad de la atención entregada al usuario en ruta, el que incorpora aspectos que han demostrado ser relevante para los usuarios/as del sistema, expresado en las sugerencias y reclamos que realizan a través de los distintos canales de atención (web y call center) dispuestos por el Directorio de Transporte Público Metropolitano.

Este indicador se elabora a partir de la evaluación mensual de 14 atributos que miden el desempeño del conductor, la información que se entrega en bus y el funcionamiento del velocímetro, todas exigencias que se encuentran contenidas en el Anexo 6 de los Contratos con las empresas de buses.

La selección de la muestra para medir el ICA se realiza de manera aleatoria y abarca los diferentes servicios, sentidos, periodos horarios y días. Los datos son recogidos por una empresa externa, a través de un pasajero incógnito, quien observa, evalúa y registra los resultados como "cumple" o "no cumple" 14 atributos. Obtenidos los datos, se procede a calcular el porcentaje de cumplimiento del conjunto de atributos por empresa concesionaria de buses.

Para cautelar el correcto desempeño del ICA, se realizan distintos descuentos mensuales a las empresas concesionarias, en aquellos casos en que se registren cumplimientos bajo a 85%. Para efectos de este informe, se dictará una única meta de cumplimiento base de un 85% promedio de los 14 atributos que contiene el ICA.

ATRIBUTOS QUE CONTIENE EL ICA

- a01 El conductor abre y cierra oportunamente las puertas al finalizar e iniciar el movimiento.
- a02 El conductor conduce sin frenazos ni movimientos bruscos.
- a03 El conductor es amable con los usuarios.
- a04 El conductor detiene el bus cuando debe, es decir, cuando algún usuario requiere subir o bajar.
- a05 El conductor detiene el bus donde debe, es decir, sólo en paradas autorizadas.
- a06 El conductor aproxima el bus correctamente al paradero, sin detenerse en segunda fila o lejos de la acera.
- a07 El Conductor conduce sin fumar, ni conversa por celular o con un pasajero o un acompañante mientras conduce.
- a08 El conductor se detiene ante todas las luces rojas de los semáforos y señales Pare, señales Ceda el Paso y Pasos de Cebra.
- a09 Los letreros del recorrido están en buen estado, bien ubicados y exhiben información correcta respecto del sentido del servicio.
- a10 El panel superior variable está encendido, en buen estado y exhibe información correcta respecto del sentido del servicio.
- a11 La señalización interior está correctamente instalada.
- a12 La señalización interior está en buen estado.
- a13 El bus cuenta con leyenda Informaciones y Reclamos bien ubicada y legible.
- a14 El bus tiene funcionando el velocímetro.

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 pactado con el Directorio de Transporte Público Metropolitano. La frecuencia de cada empresa concesionaria es medida en relación a 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 2015, tanto para el desempeño del día completo como para los horarios punta mañana y punta tarde, períodos considerados críticos por la concentración en la demanda de viajes.

1º	METBUS	98.9%	METBUS	98.9%	METBUS	99.1%
2º	VULE	96.8%	VULE	97.9%	VULE	96.4%
3º	STP	96.1%	STP	97.6%	STP	93.9%
4º	REDBUS	95.6%	REDBUS	97.2%	REDBUS	92.5%
5º	SUBUS	94.0%	SUBUS	95.4%	SUBUS	92.3%
6º	EXPRESS	93.8%	EXPRESS	94.6%	EXPRESS	91.2%
7º	ALSACIA	92.2%	ALSACIA	93.2%	ALSACIA	90.1%

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 98,9% de cumplimiento.

Respecto del horario de Punta Mañana, los resultados reflejan que todas las empresas concesionarias superan el 90%, que es el cumplimiento base exigido en los contratos. En este tramo horario, el ranking lo lidera la empresa Metbus con un 98,9% de cumplimiento.

Respecto del horario de Punta Tarde todas las empresas concesionarias superan el 90% de cumplimiento. Metbus encabeza el grupo con un 99,1% de cumplimiento.

INDICADOR FRECUENCIA
DÍA COMPLETO

INDICADOR FRECUENCIA
PUNTA MAÑANA

INDICADOR FRECUENCIA
PUNTA TARDE



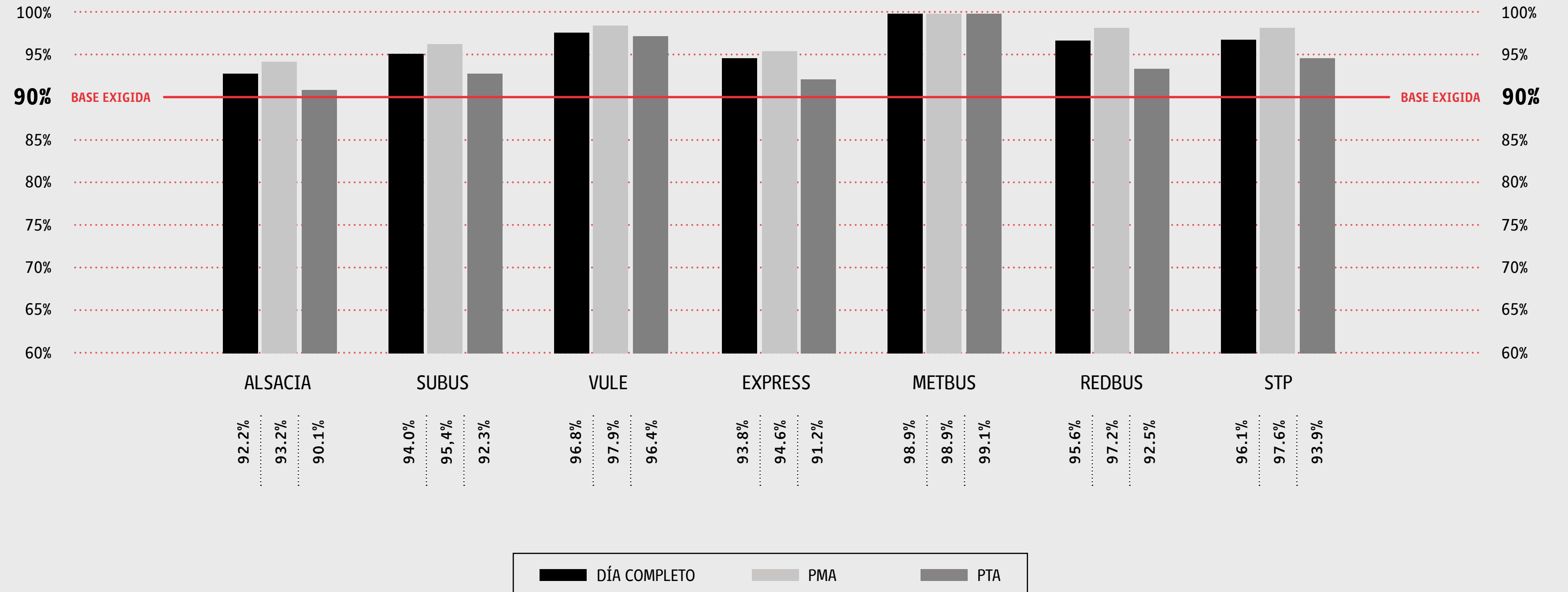
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA

Trimestre Enero - Marzo 2015

En este gráfico se pueden observar los resultados del trimestre de cada empresa en relación al mínimo exigido del 90% para el indicador de Frecuencia, en el período de Enero - Marzo de 2015, tanto en su desempeño del Día Completo, como para los horarios Punta Mañana y Punta Tarde, siendo estos últimos períodos los más críticos por presentarse ahí una mayor concentración en la demanda de viajes.

En este trimestre todas las empresas superan el rendimiento mínimo exigido.

Las empresas Metbus y Vule destacan con porcentajes superiores al 96% en todos los tramos horarios considerados para esta evaluación.



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 Operaciones pactados con el Directorio de Transporte Público Metropolitano. El Indicador de Cumplimiento de Regularidad tiene por objetivo prevenir que se produzcan tiempos excesivos entre buses en relación a lo planificado, buscando disminuir los tiempos de espera de los usuarios.

En los gráficos siguientes se muestra el indicador trimestral de cada empresa correspondiente a Enero - Marzo 2015, tanto para el desempeño del día completo, como para los horarios punta mañana y punta tarde, períodos considerados críticos por tener una mayor concentración en la demanda de viajes.

1º	STP	87,3%	STP	88,6%	METBUS	85,3%
2º	METBUS	85,3%	VULE	84,2%	STP	84,4%
3º	VULE	85,2%	METBUS	83,0%	VULE	82,5%
4º	REDBUS	81,8%	REDBUS	81,8%	SUBUS	78,7%
5º	SUBUS	79,5%	SUBUS	78,9%	REDBUS	78,3%
6º	EXPRESS	79,4%	EXPRESS	78,6%	EXPRESS	77,6%
7º	ALSACIA	77,3%	ALSACIA	76,8%	ALSACIA	76,2%

INDICADOR REGULARIDAD DÍA COMPLETO

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

STP se ubica en la primera posición 87,3%, en tanto Inversiones Alsacia se ubica en el último lugar con un 77,3%.

INDICADOR REGULARIDAD PUNTA MAÑANA

En el caso de regularidad en el período punta mañana, cuatro de las siete empresas concesionarias superaron el 80% de cumplimiento del indicador.

STP lidera el ranking en este período con un 88,6% de. Por su parte, la empresa Inversiones Alsacia se ubica en la última posición obteniendo un 76,8% de cumplimiento.

INDICADOR REGULARIDAD PUNTA TARDE

Respecto a la Regularidad en Punta Tarde, solo tres de las siete empresas cumplen el nivel base del 80%. Metbus lidera con un 85,3% de cumplimiento.

Inversiones Alsacia se ubica en la última posición obteniendo un 76,2% de cumplimiento, cuatro puntos por debajo el mínimo exigido en este tramo horario.

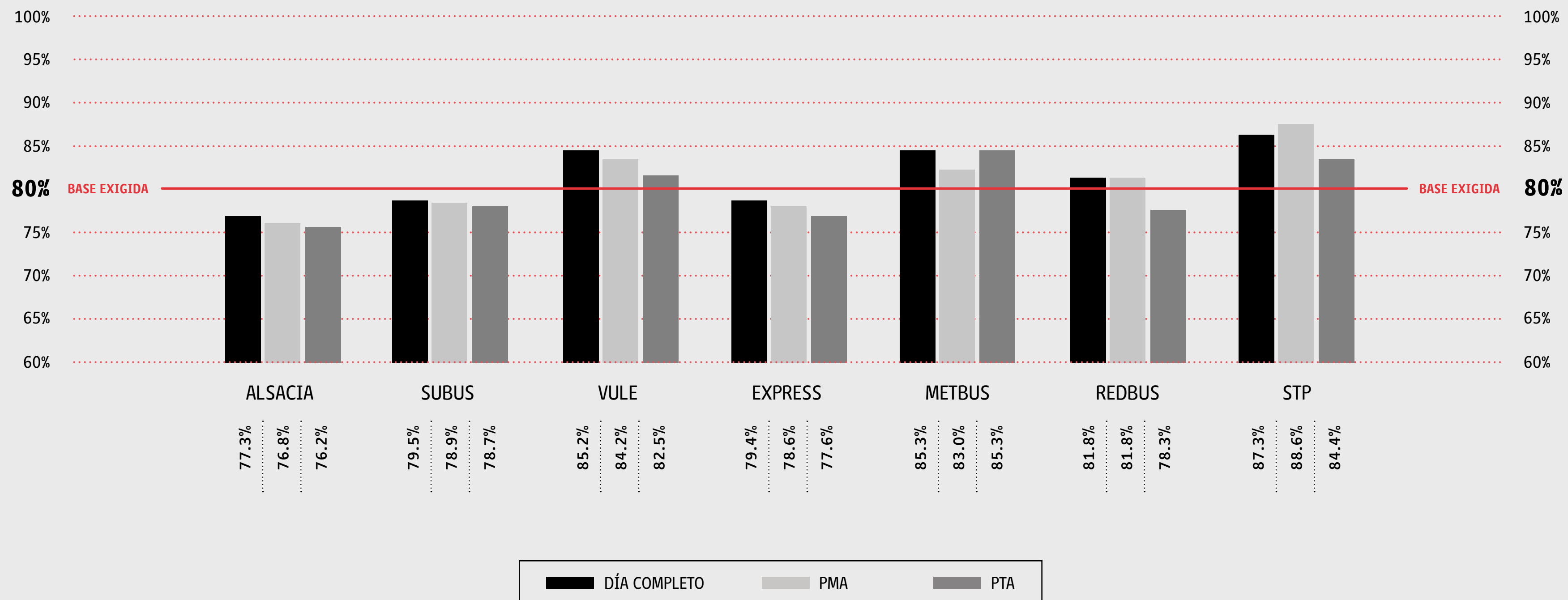


INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD

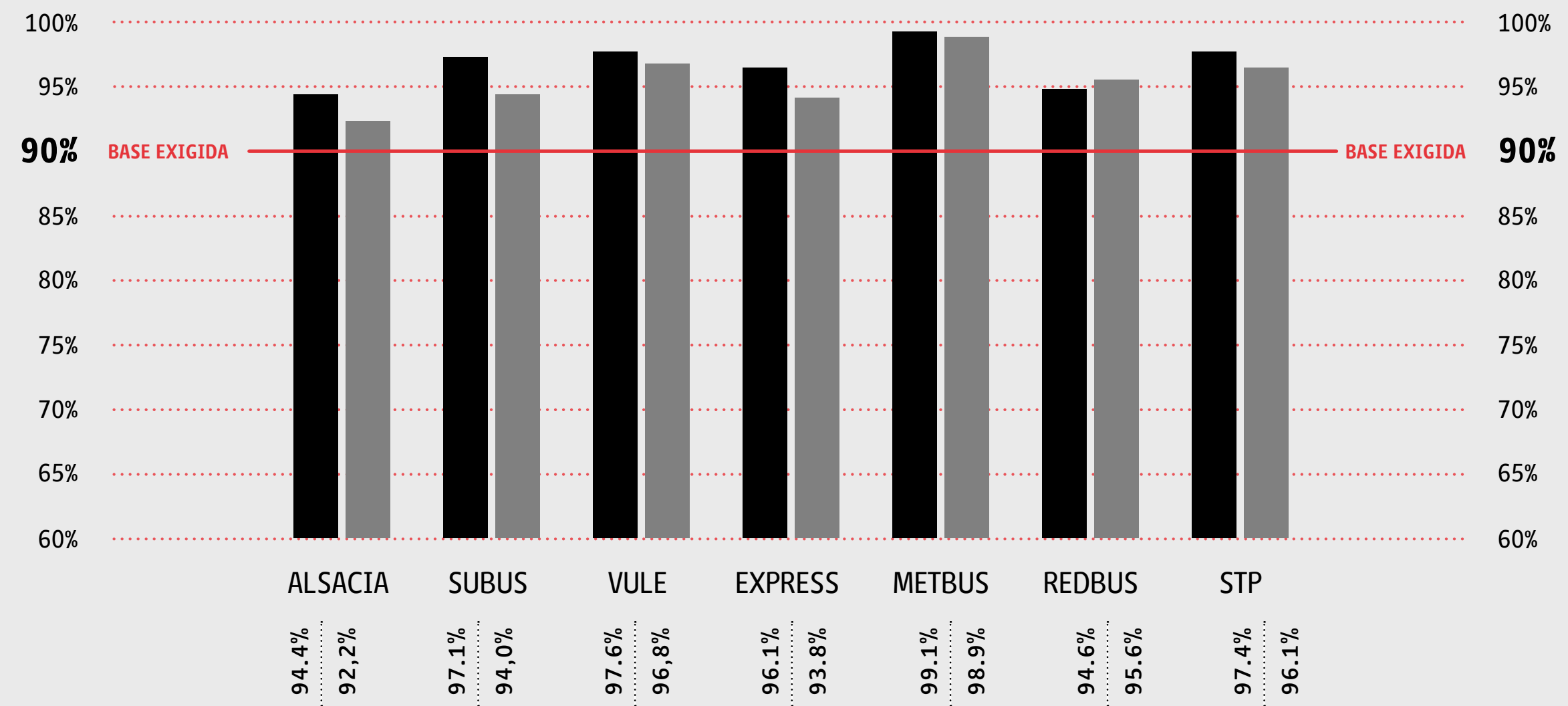
Trimestre Enero - Marzo 2015

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 2015, tanto en su desempeño del Día Completo, como para los horarios Punta Mañana y Punta Tarde, siendo estos últimos periodos los más críticos por presentarse ahí una mayor concentración en la demanda de viajes.

Las empresas STP, Metbus y Buses Vule superan el estándar mínimo en todos los tramos horarios, en tanto RedBus Urbano lo hacen en Día Completo y Punta Mañana.

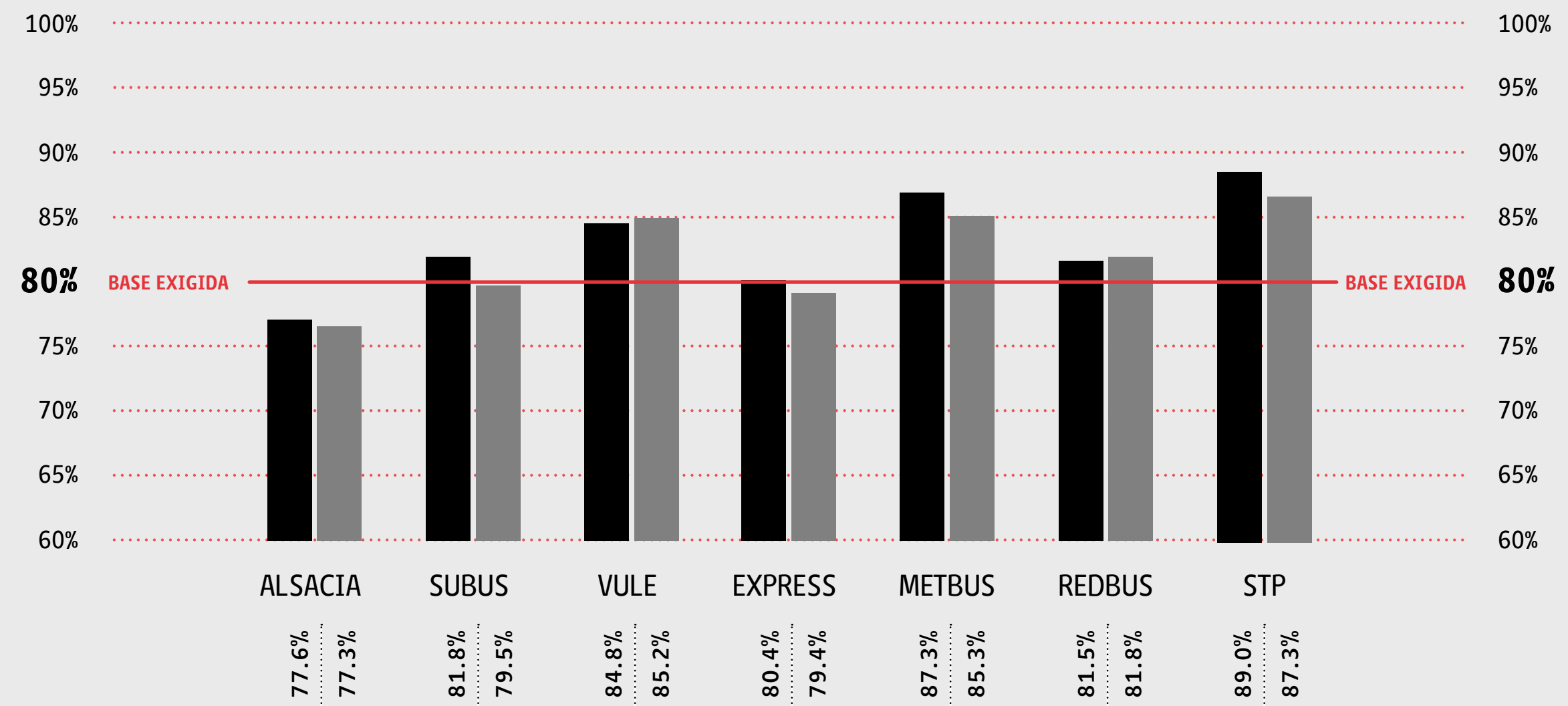


TENDENCIAS



INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
FRECUENCIA

Comparando con el mismo trimestre del año anterior en el caso del indicador de Frecuencia día completo, la empresa Redbus Urbano registra una leve mejoría en el cumplimiento del indicador, en tanto el resto de los concesionarios presentan caídas, siendo la más crítica la empresa SuBus Chile.



INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
REGULARIDAD

Comparando con el mismo trimestre del año anterior en el caso del indicador Regularidad día completo, la empresa Buses Vule y Redbus Urbano tienen una leve mejora en el indicador. En tanto, el resto de los concesionarios presentan bajas.



ÍNDICE DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO (ICA)

El Índice de Calidad de Atención al Usuario (ICA), mide el nivel de la calidad de servicio que se entrega en ruta a los usuarios en los diferentes recorridos horarios y días. El objetivo del indicador es medir la calidad servicios relacionados a la conducción, el comportamiento del conductor, la información disponible en el bus y el estado del velocímetro.

Este indicador considera 85% de cumplimiento, por lo que las empresas que obtengan resultados bajo esa cifra se les aplican descuentos, y por tanto no cumplen el estándar básico exigido.

Los resultados se presentan en porcentajes al igual que los indicadores de frecuencia y regularidad.

RANKING DE CUMPLIMIENTO DEL ICA Trimestre Enero – Marzo 2015

La empresa Metbus encabeza el ranking con un 78% de cumplimiento mientras que al final de la tabla se encuentra la empresa Inversiones Alsacia con un 73% de cumplimiento.

Los atributos mejores evaluados son: a03 “El conductor es amable con los usuarios” y a14 “El bus tiene funcionando el velocímetro”, ambos presentan resultados superiores al 90% de cumplimiento. En cambio, los atributos: a11 “La señalización interior está correctamente instalada”, a02 “El conductor conduce sin frenazos ni movimientos bruscos”, a06 “El conductor aproxima el bus correctamente al paradero, sin detenerse en segunda fila o lejos de la acera” y a09 “Los letreros de recorrido están en buen estado, bien ubicados y exhiben información correcta respecto del sentido del servicio”, no alcanzan un 60% de cumplimiento.

1º	METBUS	78.0%
2º	REDBUS	77.4%
3º	VULE	76.6%
4º	STP	75.9%
5º	SUBUS	74.9%
6º	EXPRESS	73.2%
7º	ALSACIA	73.0%

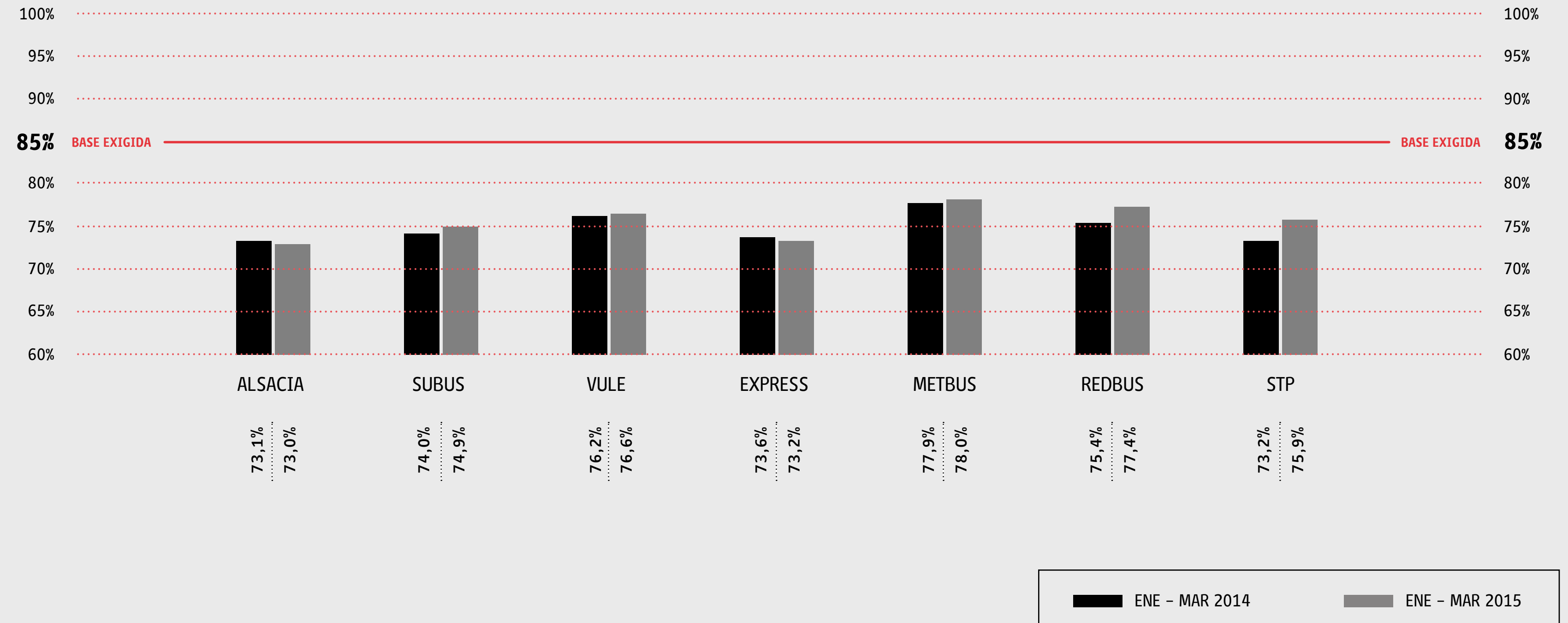


TENDENCIAS

ÍNDICE DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO (ICA)

Índice de Calidad de Atención al Usuario (ICA)

Comparando con el mismo trimestre del año anterior en el caso del índice de Calidad de Atención al Usuario, las empresas Subus Chile, Buses Vule, Metbus, Redbus y STP registran mejoras importantes respecto al mismo trimestre del año 2014, no obstante ninguna empresa concesionaria alcanza el estándar mínimo exigido de un 85% de cumplimiento. Por su parte las empresas Inversiones Alsacia y Express de Santiago uno caen en el indicador.





SÍNTESIS DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en este ranking de las siete empresas concesionarias respecto al Indicador de Frecuencia, indican que **Metbus** sigue en el liderando en el día completo y en el horario punta tarde, siendo este último uno de los horarios más difíciles de dar cumplimiento al plan operacional y donde se producen mayor diferencia de resultados entre operadores. Cabe destacar que **Metbus** ha obtenido el primer lugar en el indicador de frecuencia en los once Ranking de Calidad de Servicio realizados.

Respecto al Indicador de Regularidad, la empresa **STP Santiago** recupera el liderago del ranking que venía ocupando a partir del año 2013 en día completo.

Metbus, STP Santiago y Buses Vule presentaron resultados sobre los niveles bases exigidos por el DTPM tanto en frecuencia y regularidad en todos los horarios en este trimestre. En tanto que **Redbus Urbano** tiene el desafío de cumplir con regularidad en punta tarde y podría entrar en el grupo de los operadores que logran cumplir con las exigencias pactadas con el Directorio de Transporte Público Metropolitano.

En relación al Índice de Calidad de Atención al Usuario (ICA), todas las unidades de negocio presentan alzas respecto al mismo trimestre del año anterior, tanto para el líder como para el último de ranking, no obstante el indicador se mantiene bajo el 85% mínimo exigido. **Metbus, Redbus Urbano y Buses Vule** lideran el ranking pero está pendiente

el cumplimiento acordado con el Directorio de transporte Público Metropolitano.

Con los distintos rankings que contiene el informe (frecuencia, regularidad y Calidad de Atención al Usuario), se puede observar que las empresas **Metbus y Buses Vule** tienen un comportamiento destacado, estando siempre dentro de los tres primeros lugares.

no 11

R



Ministerio de
Transportes y
Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

DTP

Directorio de Transporte Público
Metropolitano

