

RANKING CALIDAD DE SERVICIO DE EMPRESAS CONCESIONARIAS DE TRANSANTIAGO

Trimestre abril – junio 2015

no 12

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 y Regularidad, 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 indicadores son los de mayor impacto en la calidad de servicio hacia los usuarios.

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 doceava edición del Ranking, se entregan los resultados correspondientes al segundo trimestre del año 2015 (abril –junio) junto a una visión comparativa respecto al mismo trimestre del año 2014, el cual aísla 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 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:

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

METODOLOGÍA

Este doceavo 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 segundo trimestre del año, en los meses de abril, mayo y junio 2015, 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 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 georeferenciación 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 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, 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 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 de medición para dichos períodos.

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 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 abril – junio de 2015, 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	99,0%	METBUS	98,4%	METBUS	98,3%
2º	VULE	97,6%	VULE	98,2%	VULE	96,3%
3º	STP	96,6%	STP	96,8%	STP	92,4%
4º	REDBUS	94,6%	REDBUS	96,3%	SUBUS	90,3%
5º	SUBUS	94,4%	SUBUS	95,2%	ALSACIA	88,6%
6º	ALSACIA	91,9%	ALSACIA	93,1%	REDBUS	88,5%
7º	EXPRESS	88,4%	EXPRESS	88,3%	EXPRESS	82,7%

En el Indicador de Frecuencia para el Día Completo existen 6 de 7 empresas concesionarias que cumplen con un desempeño mayor al 90%. **Metbus** se mantiene como líder en el primer lugar, con un 99% de cumplimiento.

Respecto del horario de Punta Mañana, tiene el mismo comportamiento que el día completo. Solo 1 empresa presenta incumplimiento. En este tramo horario, el ranking lo lidera la empresa **Metbus** con un 98,4% de cumplimiento.

Respecto del horario de Punta Tarde, 4 de 7 empresas cumplen el 90% solicitado. **Metbus** encabeza el grupo con un 98,3% de cumplimiento.

INDICADOR FRECUENCIA
DÍA COMPLETO

INDICADOR FRECUENCIA
PUNTA MAÑANA

INDICADOR FRECUENCIA
PUNTA TARDE



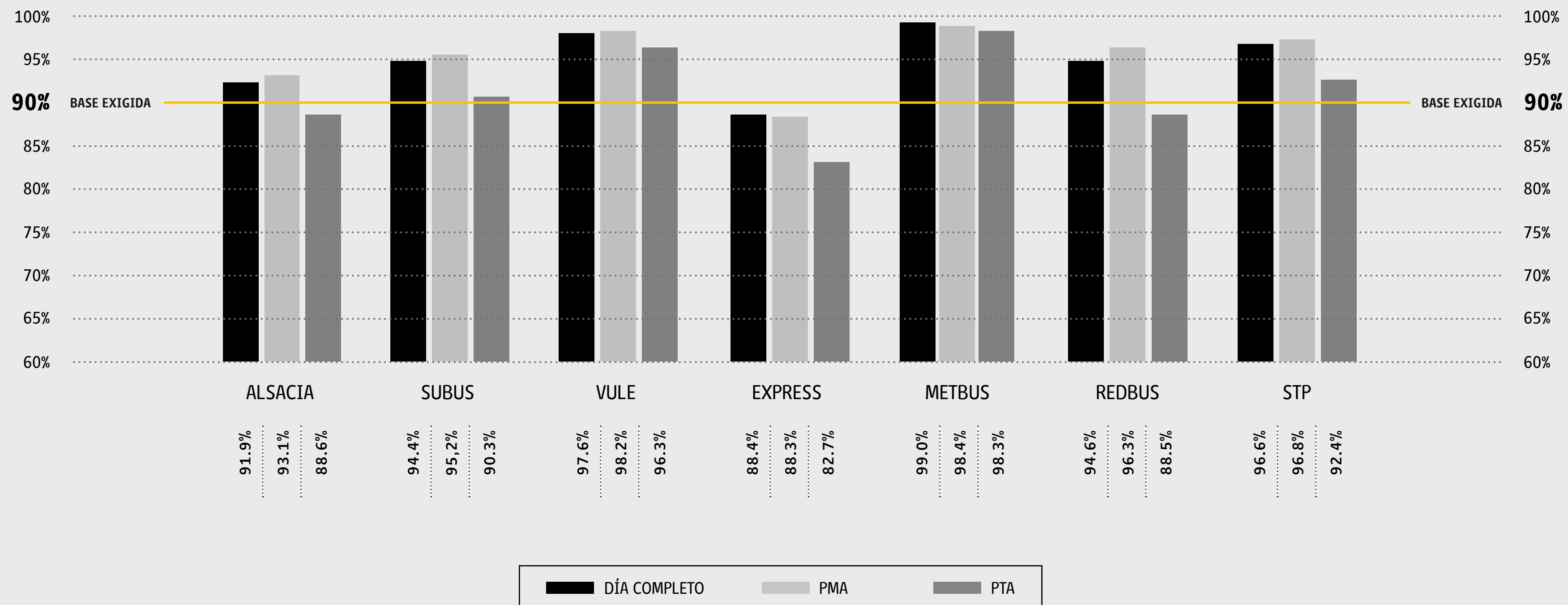
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA

Trimestre abril - junio 2015

En este gráfico se pueden observar los resultados del trimestre de cada empresa en relación al mínimo exigido (90%) para el indicador de Frecuencia, en el período de Abril - Junio de 2015, tanto en su desempeño del “Día Completo”, como para los horarios “Punta Mañana” y “Punta Tarde”. Los resultados muestran que existen 4 empresas que presentan, en todos los periodos, desempeños superiores a los mínimos exigidos: Subus Chile, Buses Vule, Metbus y STP, en tanto Inversiones Alsacia y Redbus Urbano lo hacen en día completo y punta mañana. Express de Santiago Uno no logra obtener resultados mínimos aceptados en ningún periodo.

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

En general, sigue la tendencia de un menor desempeño en los periodos punta tarde, debido a que en esta jornada existe una mayor concentración en la demanda de viajes.



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 de acuerdo a lo planificado, lográndose así menores tiempos de espera para los usuarios.

En los gráficos siguientes se muestra el indicador trimestral de cada empresa correspondiente a Abril - Junio 2015, 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	87,2%		STP	87,2%		METBUS	85,5%
2º	VULE	86,1%	86,073%	METBUS	84,2%		STP	83,6%
3º	METBUS	86,1%	86,069%	VULE	83,9%		VULE	82,5%
4º	REDBUS	80,9%		REDBUS	80,4%		SUBUS	78,3%
5º	SUBUS	80,4%		SUBUS	78,5%	78,504%	ALSACIA	77,4%
6º	EXPRESS	79,3%		EXPRESS	78,5%	78,495%	EXPRESS	77,3%
7º	ALSACIA	78,3%		ALSACIA	78,4%		REDBUS	76,3%

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

STP Santiago se ubica en la primera posición 87,2%, en tanto **Inversiones Alsacia** se ubica en el último lugar con un 78,3%.

INDICADOR REGULARIDAD
DÍA COMPLETO

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

STP Santiago lidera el ranking en este período con un 87,2% de. Por su parte, la empresa **Inversiones Alsacia** se ubica en la última posición al obtener un 78,4% de cumplimiento..

INDICADOR REGULARIDAD
PUNTA MAÑANA

Respecto a la Regularidad en Punta Tarde, sólo tres de las siete empresas cumplen el nivel base del 80%. **Metbus** lidera con un 85,5% de cumplimiento.

Redbus Urbano se ubica en la última posición obteniendo un 76,3% de cumplimiento, cuatro puntos por debajo el mínimo exigido en el tramo horario de la punta tarde.

INDICADOR REGULARIDAD
PUNTA TARDE

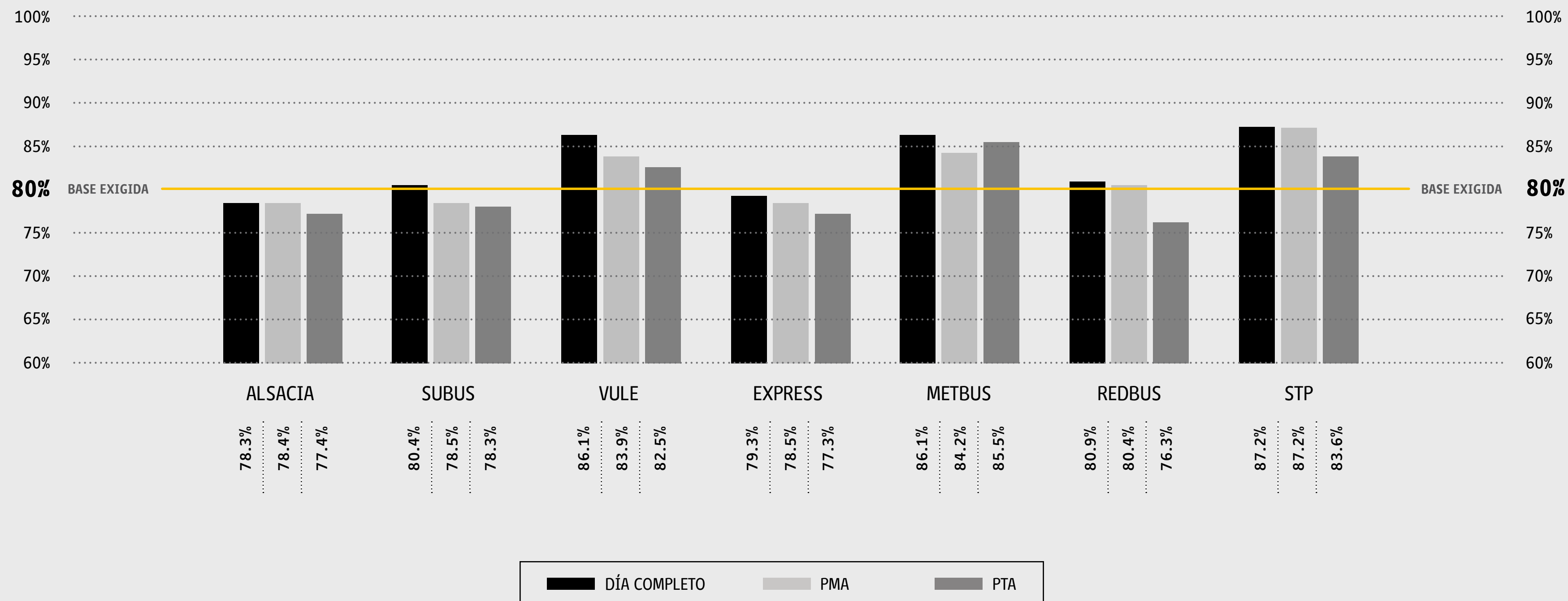


INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD

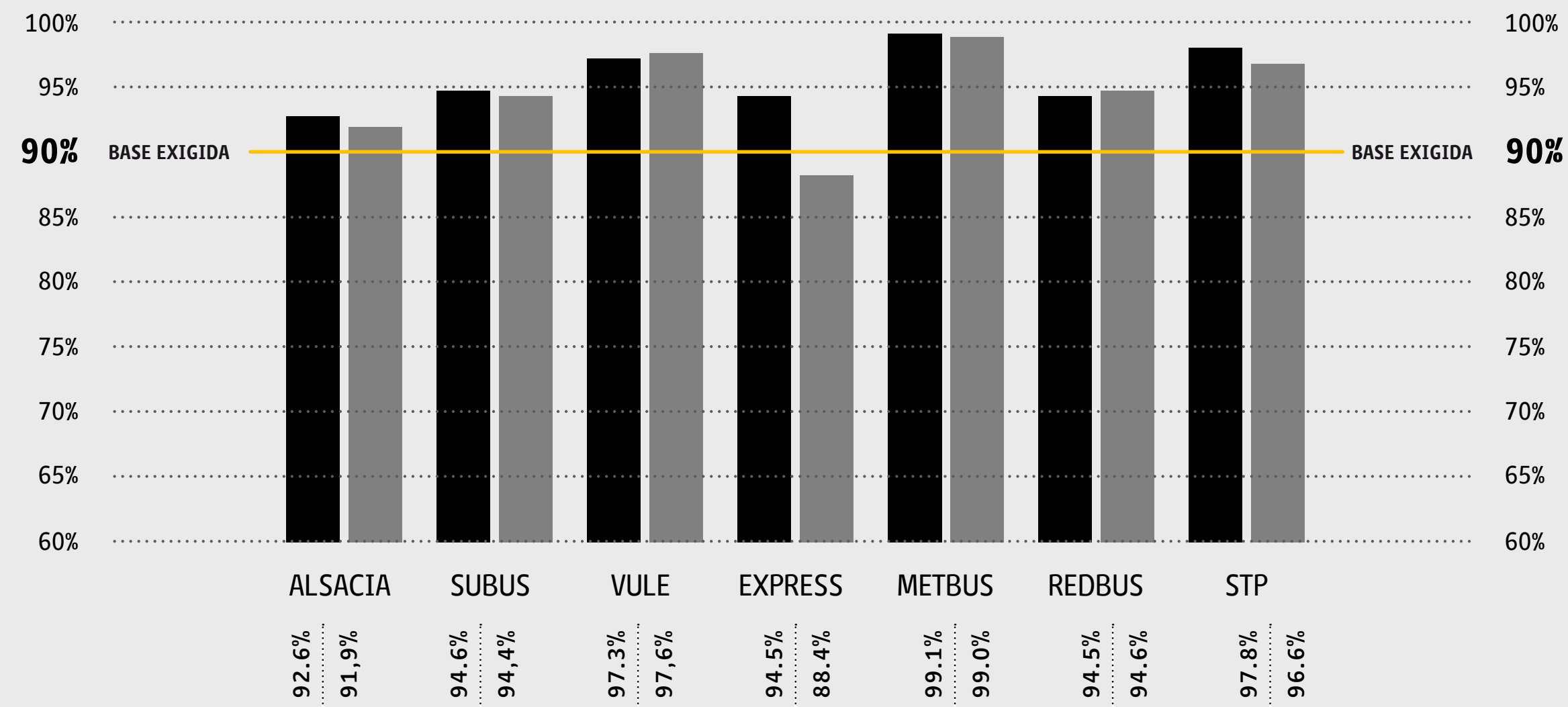
Trimestre abril – junio 2015

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 Abril – Junio 2015, 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.

Las empresas **STP Santiago, Metbus** y **Buses Vule** superan el estándar mínimo en todos los tramos horarios. En tanto **RedBus Urbano** lo hace en el Día completo y Punta Mañana, mientras que **Subus Chile** sólo en Día completo. Las empresas **Inversiones Alsacia** y **Express de Santiago Uno** presentan resultados inferiores al mínimo exigido en todos los periodos.

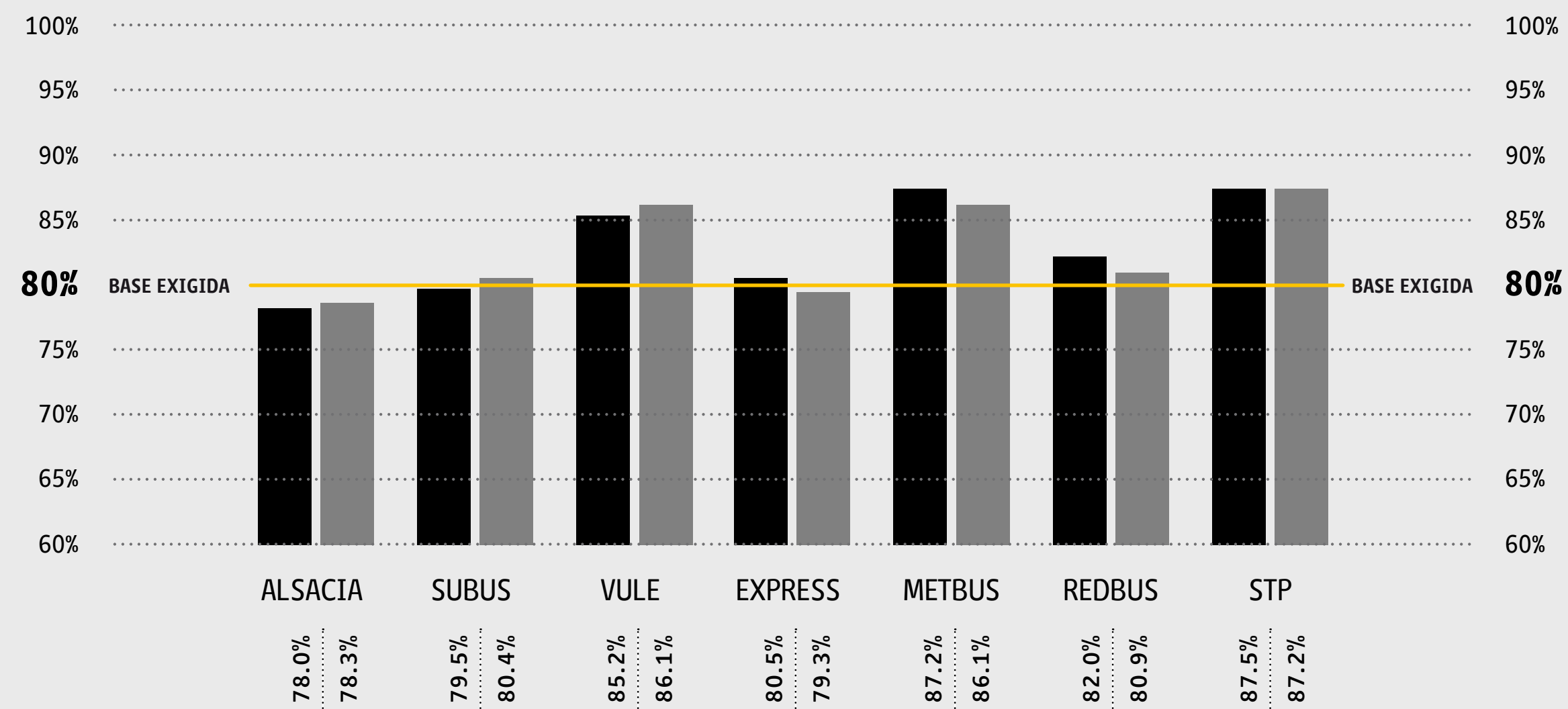


TENDENCIAS



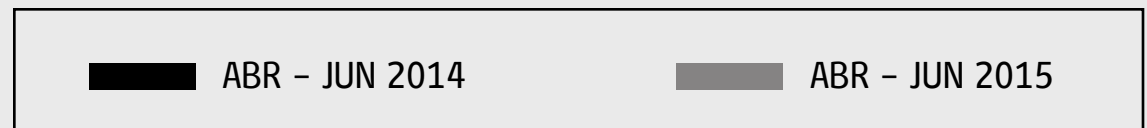
Comparando con el mismo trimestre del año anterior, en el caso del indicador de Frecuencia del “Día Completo”, las empresas Inversiones **Alsacia, Subus Chile, Buses Vule, Metbus y Redbus Urbano** registran casi el mismo nivel de cumplimiento del indicador, en tanto **Express de Santiago Uno** presenta una caída importante.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
FRECUENCIA



Comparando con el mismo trimestre del año anterior en el caso del indicador Regularidad día completo, las empresas **Subus Chile, Buses Vule e Inversiones Alsacia** tienen una leve mejora en el indicador. Este último igualmente no cumple con lo mínimo exigido. En tanto, el resto de los concesionarios presentan bajas o aun no están en el mínimo exigido.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
REGULARIDAD





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 sigue en el liderato en el día completo y en el horario punta tarde, siendo este último uno de los horarios más difíciles de cumplir, de acuerdo al plan operacional y donde se producen mayores diferencias de resultados entre operadores. Cabe destacar que Metbus ha obtenido el primer lugar en el indicador de frecuencia en los doce Ranking de Calidad de Servicio realizados.

Respecto al Indicador de Regularidad, la empresa STP Santiago confirma el liderato del ranking del trimestre pasado, el cual se viene repitiendo a partir del año 2013 en el “Día completo”. Sólo el cuarto trimestre 2014 la empresa salió de su posición, ubicándose en el segundo lugar.

Metbus, STP Santiago y Buses Vule presentaron resultados encima de los niveles “base” exigidos por el DTPM, en todos los horarios durante este trimestre, en Regularidad y Frecuencia. En tanto, 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 impuestas por el Directorio de Transporte Público Metropolitano.

nº 12

R



Ministerio de
Transportes y
Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

DTP

Directorio de Transporte Público
Metropolitano

