

Ranking Calidad de Servicio de Empresas Concesionarias de Transantiago

Trimestre Julio – Septiembre 2014 / Nº 9



Redbus Urbano



Antecedentes Generales

El presente informe tiene como objetivo hacer públicos los resultados de las mediciones, la evolución y el grado de cumplimiento de los estándares de Frecuencia¹, Regularidad² 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, se entregan los resultados del tercer trimestre 2014 (julio – septiembre). Para el caso de los dos indicadores de Frecuencia y Regularidad se entrega una comparación del trimestre julio – septiembre con el mismo trimestre del año 2013, aislando el efecto de estacionalidad que pudiera existir.

Para el caso de la calidad de atención al usuario, se presentan los promedios trimestrales de cumplimiento de los atributos, que están contenidos en el Indicador de Calidad de Atención al Usuario (ICA).

Ficha Técnica de 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 contratada: 685 buses
Servicios: 100, 408, 408e, 410 y 410e
Cantidad de Servicios que opera: 35
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

SUBUS Chile

Color distintivo: **Azul**
Flota contratada: 1.219 buses
Servicios: 200 y G
Cantidad de Servicios que opera: 60
Comunas: San Bernardo, Puente Alto, La Pintana, Huechuraba, Providencia, Las Condes, Santiago Centro, El Bosque, La Cisterna y San Ramón

BUSES VULE

Color distintivo: **Verde**
Flota contratada: 1.123 buses
Servicios: 300, E, H e I
Cantidad de Servicios que opera: 81
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

EXPRESS DE SANTIAGO UNO

Color distintivo: **Naranja**
Flota contratado: 1.187 buses

Servicios: 400 y D
Cantidad de Servicios que opera: 58
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

METBUS

Color distintivo: **Turquesa**
Flota contratada: 875 buses
Servicios: 500 y J
Cantidad de Servicios que opera: 49
Comunas: Pudahuel, Cerro Navia, Quinta Normal, Lo Prado, Santiago, Providencia, Vitacura, Ñuñoa, Peñalolén, Macul y Maipú.

REDBUS URBANO

Color distintivo: **Rojo**
Flota contratada: 589 buses
Servicios: B y C
Cantidad de Servicios que opera: 55
Comunas: Quilicura, Huechuraba, Renca, Conchalí, Independencia, Recoleta, Lo Barnechea, Vitacura, Las Condes, Providencia y Santiago.

STP SANTIAGO

Color distintivo: **Amarillo**
Flota contratada: 374 buses
Servicios: F
Cantidad de Servicios que opera: 30
Comunas: La Florida, Puente Alto, La Pintana, El Bosque y San Bernardo.

1. Número de salidas de buses por tramo horario.
2. Lapso de tiempo de circulación entre buses.



Metodología

Este noveno 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 e Índice de Calidad de Atención al Usuario.

Este documento contempla los resultados de las mediciones realizadas en el tercer trimestre del año, meses de Julio, Agosto y Septiembre del 2014, tomadas a cada una de las empresas concesionarias.

El resultado 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 con un sistema de georeferenciación que permite, a través del Sistema GPS instalado en todos los buses de la flota, 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.

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 como un nivel de cumplimiento deficiente cuando el porcentaje de intervalos entre buses no supera el 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.

También en esta novena edición se sigue integrando el Índice de Calidad de Atención al Usuario que mide aspectos de la calidad de la atención entregada al usuario en ruta, el que contempla aspectos que han demostrado ser relevante para los usuarios/as del sistema en las sugerencias y reclamos que realizan por los distintos canales de atención (web y call center) dispuestos por el Sistema de Transporte.

Este indicador se elabora a partir de la evaluación mensual de 14 atributos que evalúan el desempeño del conductor, la información que se entrega en bus e instrumento que apoya a la seguridad que se encuentran contenido 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, períodos 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" una serie de 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%. Adicionalmente si las empresas

concesionarias presenten índices inferiores al 80% durante tres meses seguidos, será causal de aplicación de una multa conforme a lo que establece en el Anexo 7 de los contratos. 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.

3. Estos atributos son:
- 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

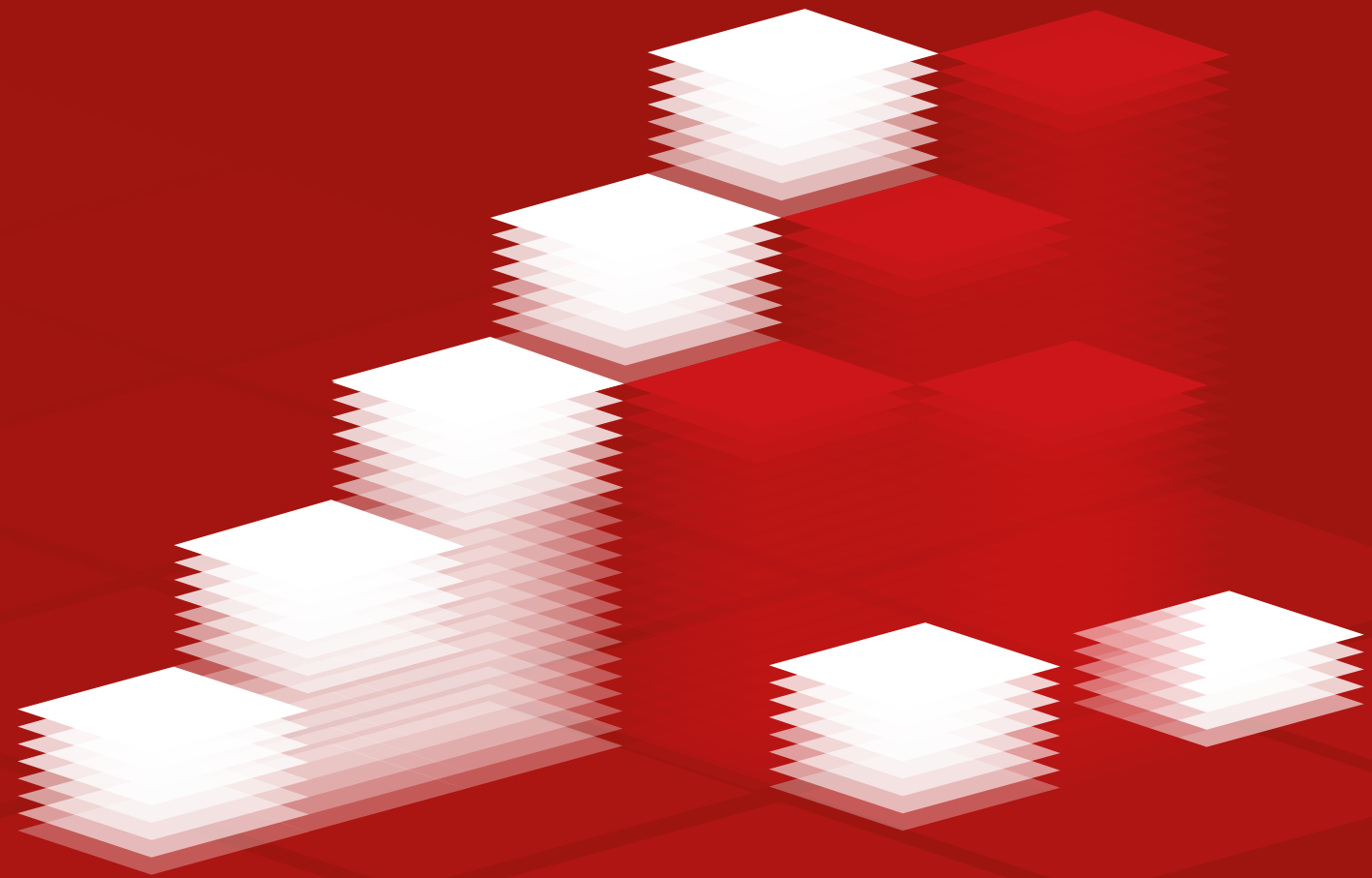
a11 La señalización interior está correctamente instalada

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

Ranking de empresas



1. INDICADOR DE FRECUENCIA

El indicador 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 el Programa de Operaciones aceptados por el Directorio de Transporte Público Metropolitano. La frecuencia para los servicios que entregan las empresas concesionarias 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 Julio- Septiembre de 2014, 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.

RANKING DE EMPRESAS FRECUENCIA

Trimestre Julio – Septiembre 2014

DÍA COMPLETO		
Lugar	Empresa	Resultado
1º	METBUS	99,1%
2º	VULE	98,5%
3º	STP	97,7%
4º	REDBUS	97,0%
5º	SUBUS	94,9%
6º	EXPRESS	94,6%
7º	ALSACIA	93,6%

En el Indicador de Frecuencia para el Día Completo se observa que todas las empresas concesionarias cumplen con un desempeño mayor al **90%**. **METBUS** se mantiene como líder en el primer lugar, con un **99,1%** de cumplimiento.

PUNTA MAÑANA		
Lugar	Empresa	Resultado
1º	VULE	99,0%
2º	METBUS	98,9%
3º	REDBUS	98,0%
4º	STP	97,1%
5º	SUBUS	95,7%
6º	EXPRESS	95,1%
7º	ALSACIA	94,2%

Respecto del horario de Punta Mañana, los resultados reflejan que todas las empresas concesionarias superan el **90%**, que es el cumplimiento base. En este tramo horario, el ranking lo lidera la empresa **Buses Vule** con un **99,0%** de cumplimiento.

PUNTA TARDE		
Lugar	Empresa	Resultado
1º	METBUS	98,7%
2º	VULE	98,0%
3º	STP	95,2%
4º	EXPRESS	91,0%
5º	REDBUS	90,8%
6º	SUBUS	90,2%
7º	ALSACIA	90,0%

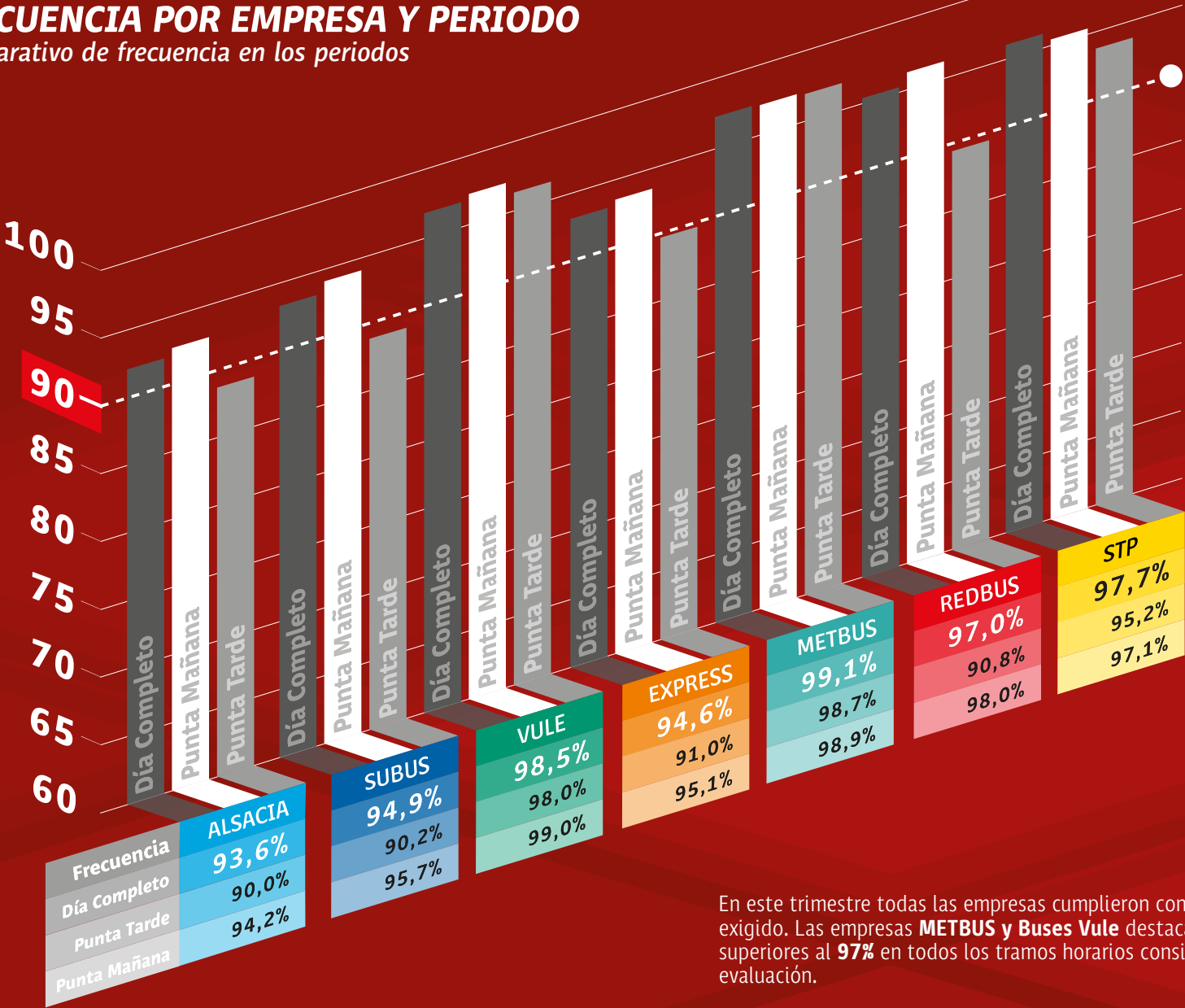
Respecto del horario de Punta Tarde se observa que todas las empresas concesionarias cumplen con un desempeño mayor al **90%**. **METBUS** encabeza el grupo con un **98,7%** de cumplimiento.

Indicador de Cumplimiento Frecuencia

Trimestre
Julio – Septiembre 2014

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 Julio – Septiembre de 2014, 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.

FRECUENCIA POR EMPRESA Y PERIODO
Comparativo de frecuencia en los periodos



En este trimestre todas las empresas cumplieron con el porcentaje base exigido. Las empresas **METBUS y Buses Vule** destacan con porcentajes superiores al **97%** en todos los tramos horarios considerados para esta evaluación.

2. INDICADOR DE REGULARIDAD

El indicador 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 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 en relación 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 Julio – Septiembre 2014, 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.

RANKING DE EMPRESAS REGULARIDAD

Trimestre Julio – Septiembre 2014

DÍA COMPLETO		
Lugar	Empresa	Resultado
1º	STP	88,1%
2º	VULE	87,6%
3º	METBUS	86,8%
4º	REDBUS	83,8%
5º	EXPRESS	81,0%
6º	SUBUS	80,1%
7º	ALSACIA	79,2%

En el caso de regularidad en Día Completo, seis empresas concesionarias tienen un rendimiento superior al **80%**, nivel base exigido para este indicador. **STP Santiago** logra el primer lugar con un **88,1%**, en tanto **Inversiones Alsacia** se ubica en el último lugar con un **79,2%**.

PUNTA MAÑANA		
Lugar	Empresa	Resultado
1º	STP	88,8%
2º	METBUS	86,0%
3º	VULE	86,0%
4º	REDBUS	83,1%
5º	EXPRESS	81,6%
6º	ALSACIA	79,7%
7º	SUBUS	79,6%

En el caso de 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 **88,8%** de. Por su parte, la empresa **Subus Chile** e **Inversiones Alsacia** están por debajo del **80%** de cumplimiento sin alcanzar el nivel base exigido en el tramo horario punta mañana.

PUNTA TARDE		
Lugar	Empresa	Resultado
1º	STP	86,3%
2º	METBUS	86,2%
3º	VULE	83,8%
4º	EXPRESS	79,5%
5º	REDBUS	78,2%
6º	ALSACIA	78,2%
7º	SUBUS	77,9%

Respecto a la Regularidad en Punta Tarde, tres de las siete empresas cumplen el nivel base del **80%**. **STP Santiago** lidera con un **86,3%** de cumplimiento. Al final del ranking aparece la empresa **Subus Chile** con un **77,9%** de cumplimiento, dos puntos por debajo el mínimo exigido en el tramo horario de la punta tarde.

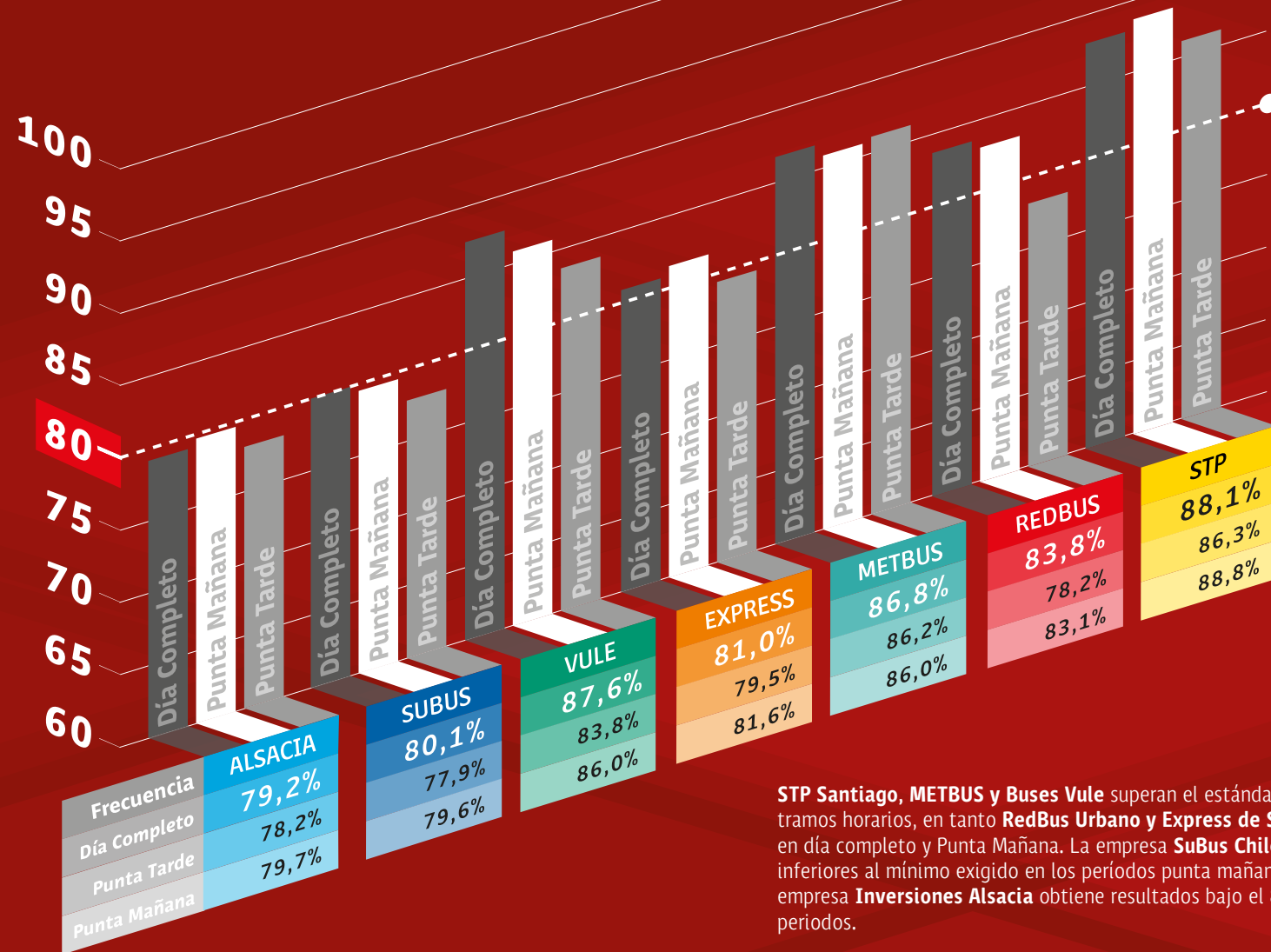
Indicador de Cumplimiento Regularidad

REGULARIDAD POR EMPRESA Y PERIODO

Comparativo de regularidad en los periodos

Trimestre
Julio – Septiembre 2014

En este gráfico se pueden observar los resultados trimestral de cada empresa y quiénes superan el nivel base del 80% para el indicador de Regularidad, en el período de Julio – Septiembre 2014, 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.



STP Santiago, METBUS y Buses Vule superan el estándar mínimo en todos los tramos horarios, en tanto RedBus Urbano y Express de Santiago Uno lo hacen en día completo y Punta Mañana. La empresa SuBus Chile presenta resultados inferiores al mínimo exigido en los periodos punta mañana y punta tarde, y la empresa Inversiones Alsacia obtiene resultados bajo el 80% base en todos los periodos.

ÍNDICE DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO (ICA)

Trimestre
Julio – Septiembre 2014

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 un cumplimiento base de **85%**, por lo tanto, las empresas que obtengan resultados bajo esa cifra se les aplican descuentos.

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

Lugar	Empresa	Resultado
1º	METBUS	75,4%
2º	REDBUS	74,6%
3º	VULE	73,8%
4º	SUBUS	71,4%
5º	STP	71,4%
6º	EXPRESS	71,1%
7º	ALSACIA	70,8%

La empresa **Buses Metropolitana S.A** encabeza el ranking con un **75,4%** de cumplimiento mientras que al final del ranking se encuentra la empresa Inversiones Alsacia con un **70,8%** de cumplimiento.

Los atributos mejores evaluados son: **a03** “El conductor es amable con los usuarios”, el atributo **a14** “El bus tiene funcionando el velocímetro”, y el atributo **a08** “El conductor se detiene ante todas las luces rojas de los semáforos y señales Pare, señales Ceda el Paso, Pasos de Cebra, etc.”, los tres atributos presentan resultados superiores al **90%** de cumplimiento. En cambio, los atributos **a11** “La señalización interior está correctamente instalada”, el atributo a atributo **a02** “El conductor conduce sin frenazos ni movimientos bruscos”, el atributo **a06** “El conductor aproxima el bus correctamente al paradero, sin detenerse en segunda fila o lejos de la acera”, y el atributo **a09** “Los letreros de recorrido están en buen estado, bien ubicados y exhiben información correcta respecto del sentido del servicio”, no alcanzan un **50%** de cumplimiento.



TENDENCIAS TRIMESTRALES

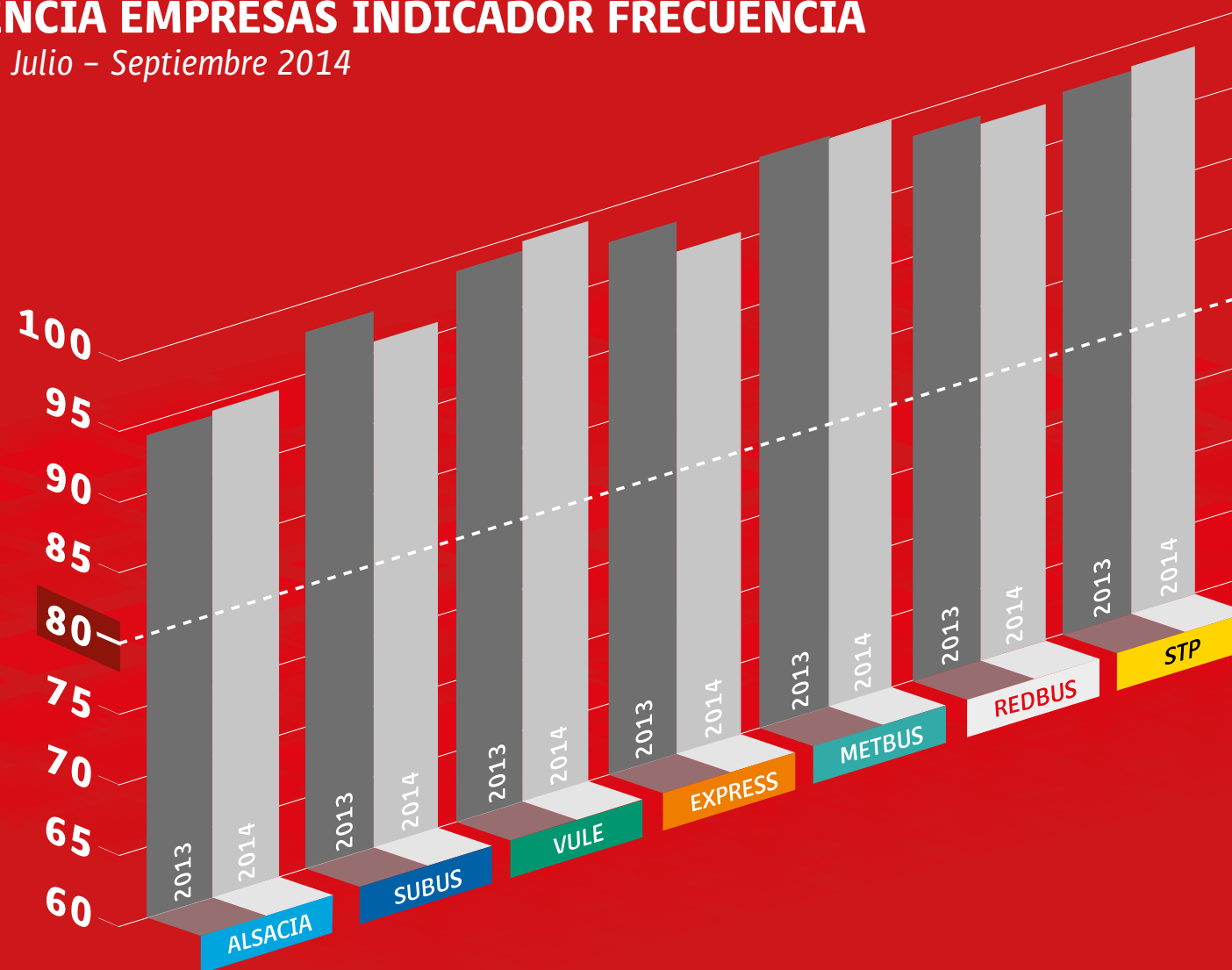
*Julio - Septiembre del 2013
y Julio - Septiembre del 2014*

A continuación se presentan las tendencias trimestrales, destacando los principales cambios obtenidos por las siete empresas concesionarias, durante el primer trimestre del 2013 y primer trimestre 2014, lo que nos permitirá realizar comparaciones aislando el efecto de estacionalidad que afecta los indicadores que se presentan.

Comparativo Anual de Frecuencia día completo

TENDENCIA EMPRESAS INDICADOR FRECUENCIA

Trimestre Julio – Septiembre 2014

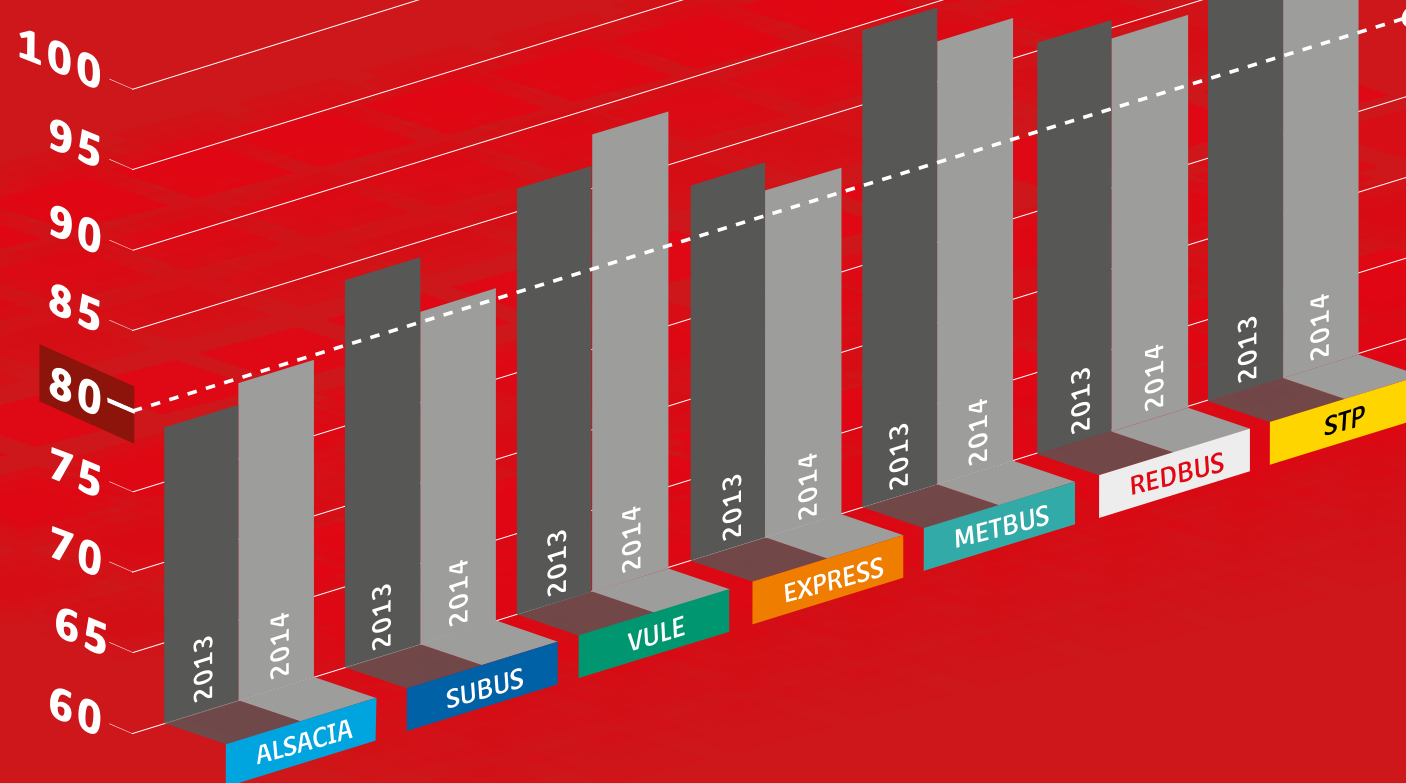


Comparando con el mismo trimestre del año anterior en el caso del indicador de Frecuencia día completo, **Inversiones Alsacia, Vule y STP Santiago** presentan leves mejoras en sus resultados, en tanto el resto de los concesionarios presentan caídas, siendo las más críticas las de **SuBus Chile y Express de Santiago**.

Comparativo Anual de Regularidad día completo

TENDENCIA EMPRESAS INDICADOR REGULARIDAD

Trimestre Julio – Septiembre 2014



Comparando con el mismo trimestre del año anterior en el caso del indicador Regularidad día completo, la empresa **Buses Vule y Inversiones Alsacia** tiene una mejora, aunque esta última no cumple con el mínimo exigido. En tanto, el resto de los concesionarios durante el 2014 presentan bajas, siendo **Subus Chile** quien tiene la caída más importante de **3.3 puntos porcentuales** y llega al límite del cumplimiento exigido.

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, se puede observar que METBUS continúa liderando en el día completo y en el horario punta tarde, ocupando este lugar en los nueve Ranking de Calidad de Servicio realizados hasta el momento.

Respecto al Indicador de Regularidad, STP Santiago, desde el segundo trimestre del 2013, viene liderando la primera posición del ranking en los distintos tramos horarios y este trimestre no es la excepción.

Nuevamente las concesionarias que presentan resultados igual o sobre los niveles bases exigidos por el DTPM en todos los horarios en este trimestre

en regularidad y frecuencia, son: Metbus, STP Santiago y Vule, por lo que se podría decir que presentan una operación acorde con las exigencias del Directorio.

Desde una revisión global y considerando los diferentes tramos horarios, el periodo Día Completo y Punta Mañana son los los que presentan los mejores resultados, tanto en Frecuencia como en Regularidad, debido a que las concesionarias registran cumplimientos por sobre o próximos al nivel base exigido por el Directorio de Transporte Público Metropolitano. En tanto en el horario Punta Tarde y dada las mayores dificultades operacionales, se

presentan los niveles de cumplimiento más bajos por parte de las empresas concesionarias.

En esta segunda edición del Índice de Calidad de Atención al Usuario (ICA) nos muestra un desempeño deficiente en todas las unidades de negocio, donde Metbus sigue conservando el primer lugar pero con un cumplimiento menor al trimestre pasado.

Con los distintos rankings que contiene el informe (frecuencia, regularidad y calidad de atención al usuario), se puede observar que la empresa METBUS tiene un comportamiento destacado, posicionándose dentro de los tres primeros lugares en cada uno de los indicadores evaluados.

