

RANKING CALIDAD DE SERVICIO

DE EMPRESAS CONCESIONARIAS

DE TRANSANTIAGO

Trimestre enero – marzo 2018

no 23

R



CHILE LO
HACEMOS
TODOS



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 vigésimo tercera edición del Ranking, se entregan los resultados correspondientes al primer trimestre del año 2018 (enero – marzo) junto a una visión comparativa respecto al mismo trimestre del año 2017, 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 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, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Espejo, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Recoleta, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, 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
89
→ COMUNAS
Cerrillos, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón y Santiago.

EXPRESS DE SANTIAGO UNO

→ COLOR DISTINTIVO
Naranja
→ FLOTA BASE CONTRATADA
1.235 buses
→ SERVICIOS
400s y D
→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA
56
→ 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
Cerro Navia, Estación Central, La Florida, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, Santiago y Vitacura.

REDBUS URBANO

→ COLOR DISTINTIVO
Rojo
→ FLOTA BASE CONTRATADA
665 buses
→ SERVICIOS
B y C
→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA
59
→ COMUNAS
Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, Santiago y Vitacura.

STP SANTIAGO

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

› El número de buses considera la flota de reserva, al 31 de marzo 2018.

METODOLOGÍA

Este vigésimo tercer 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 2018, a cada una de las empresas concesionarias.

En la presente edición, se realizó un cambio en el cálculo de los resultados trimestrales de la frecuencia y la regularidad. Anteriormente, los resultados de ambos se obtenían del promedio simple, calculado a partir de los índices mensuales de cumplimiento de cada indicador, en cambio ahora, los resultados de cumplimiento del indicador de frecuencia (ICF), corresponden a la razón entre el número de salidas ejecutadas y salidas programadas en el periodo trimestral completo, mientras que los resultados de cumplimiento del indicador de regularidad (ICR) se obtienen de la razón entre el número de intervalos entre buses que cumplen lo establecido en el Programa de Operaciones, y el número de intervalos observados en el periodo trimestral completo. Estos resultados abarcan todo el horario de operación de todos los recorridos autorizados, contemplando los sentidos comerciales “ida” y “regreso” establecidos en los respectivos Programas de Operación.

Esta nueva forma de cálculo permite ponderar los resultados mensuales de acuerdo a la intensidad de su operación. En otras palabras, si un mes

tiene una operación de baja frecuencia (por ejemplo, un mes de periodo estival) y otro tiene una de alta frecuencia (un mes de periodo normal), al dividir la suma de numeradores por la suma de denominadores, el resultado incluye la proporcionalidad de frecuencia; de lo contrario una buena o mala operación de un periodo estival pesaría lo mismo que la de un periodo normal.

Si bien, este cambio en la forma de cálculo implica un resultado proporcionalmente más preciso, no genera cambios en el ranking mismo, ya que no altera las posiciones de las empresas respecto a si se mantuviera el cálculo anterior. Si revisamos estas posiciones en el presente trimestre, utilizando la metodología anterior y la que acá se propone, las posiciones del ranking se mantienen idénticas en ambos casos (ver gráficos de tendencias en este documento).

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, 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 enero-marzo de 2018, 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	STP	99,33%	STP	99,36%	STP	98,69%
2º	METBUS	99,03%	METBUS	99,04%	METBUS	98,49%
3º	REDBUS	98,24%	REDBUS	98,58%	REDBUS	97,18%
4º	VULE	96,51%	VULE	97,22%	VULE	96,38%
5º	SUBUS	94,48%	EXPRESS	96,36%	SUBUS	92,09%
6º	EXPRESS	92,12%	SUBUS	95,43%	EXPRESS	88,53%
7º	ALSACIA	90,91%	ALSACIA	94,43%	ALSACIA	86,17%

INDICADOR FRECUENCIA DÍA COMPLETO

En el Indicador de Frecuencia para el día completo, todas las empresas concesionarias cumplen con un desempeño mayor al 90%. **STP Santiago** ocupa por primera vez el liderazgo, con un 99,33% de cumplimiento, teniendo sólo décimas de diferencia respecto a **Metbus**, empresa que pasa a ocupar el segundo lugar. **Redbus Urbano** ocupa el tercer lugar de este ranking.

INDICADOR FRECUENCIA PUNTA MAÑANA

En relación al horario de punta mañana, todas las empresas cumplen el estándar, logrando un desempeño por sobre el 94%. En este horario, el ranking también lo lidera la empresa **STP Santiago**, con un 99,36% de cumplimiento, desplazando nuevamente a **Metbus** que, con un buen cumplimiento, ocupa el segundo lugar. Al igual que en el día completo, **Redbus Urbano** también obtiene el tercer lugar en punta mañana.

INDICADOR FRECUENCIA PUNTA TARDE

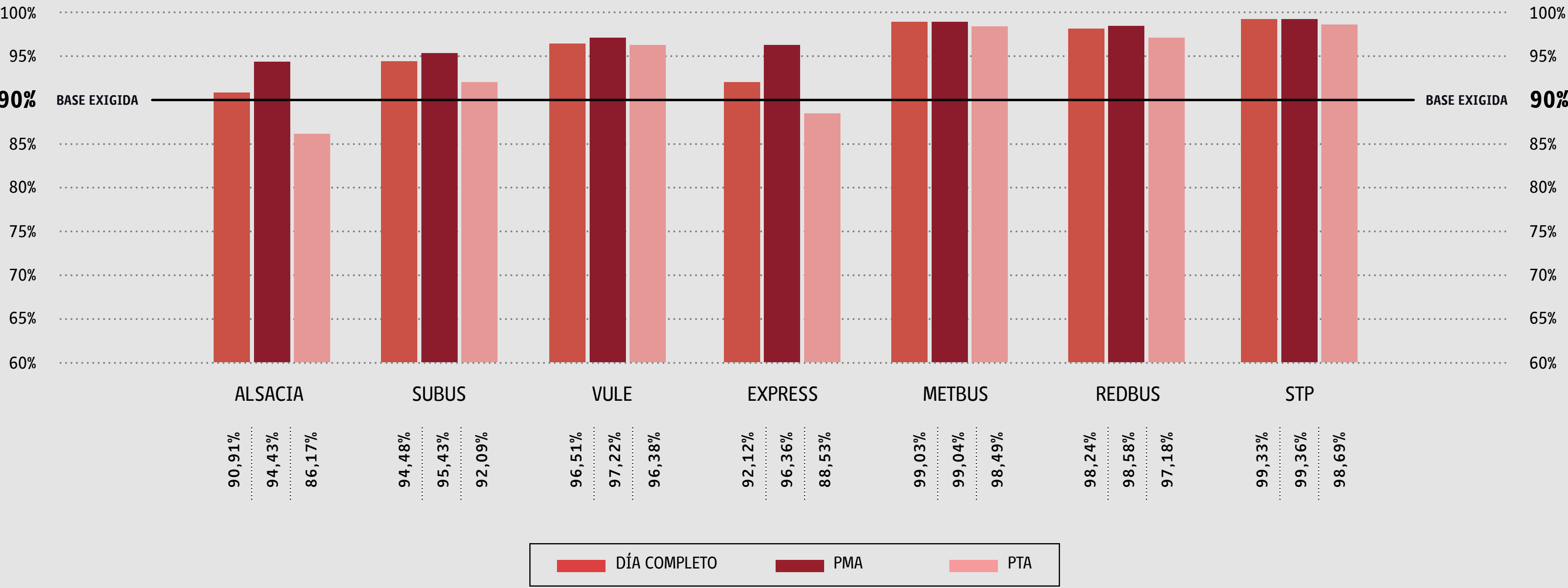
En el horario punta tarde, cinco empresas cumplen con el mínimo solicitado (90%), mientras que dos de ellas, presentaron una frecuencia bajo el estándar: **Inversiones Alsacia** y **Express de Santiago**. En este período **STP Santiago** nuevamente encabeza el ranking con un 98,69%, seguido otra vez de **Metbus**, y luego **Redbus Urbano**.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA

Trimestre enero – marzo 2018

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, el período punta mañana reporta un mejor cumplimiento que la punta tarde, donde dos empresas concesionarias se encuentran bajo el 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 enero-marzo 2018, 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	90,59%	STP	90,33%	STP	89,06%
2º	METBUS	87,82%	METBUS	86,38%	METBUS	88,15%
3º	REDBUS	84,40%	REDBUS	83,67%	REDBUS	81,96%
4º	VULE	83,03%	EXPRESS	82,84%	VULE	81,93%
5º	EXPRESS	81,82%	VULE	82,42%	EXPRESS	80,35%
6º	SUBUS	79,79%	ALSACIA	79,99%	SUBUS	78,43%
7º	ALSACIA	79,46%	SUBUS	79,71%	ALSACIA	77,46%

INDICADOR REGULARIDAD DÍA COMPLETO

En el indicador de regularidad en día completo, cinco de las siete empresas concesionarias tienen un rendimiento superior al 80%, nivel mínimo exigido para este indicador. **STP Santiago** se ubica en la primera posición con un sobresaliente 90,59%. **Metbus** y **Redbus Urbano** se ubican en segundo y tercer lugar, respectivamente; en tanto **Inversiones Alsacia** se ubica en el último lugar con un 79,46%.

INDICADOR REGULARIDAD PUNTA MAÑANA

Respecto a la regularidad en el período punta mañana, cinco empresas concesionarias superaron el 80% de cumplimiento del indicador. **STP Santiago** lidera nuevamente el ranking en este período, con un 90,33% de cumplimiento. Se ubica casi cuatro puntos por sobre la empresa que le sigue en ubicación, **Metbus**. Por su parte, **Redbus Urbano** se ubica en el tercer lugar; en tanto **Subus Chile** se encuentra en la última posición, diez puntos y fracción por debajo del primer lugar.

INDICADOR REGULARIDAD PUNTA TARDE

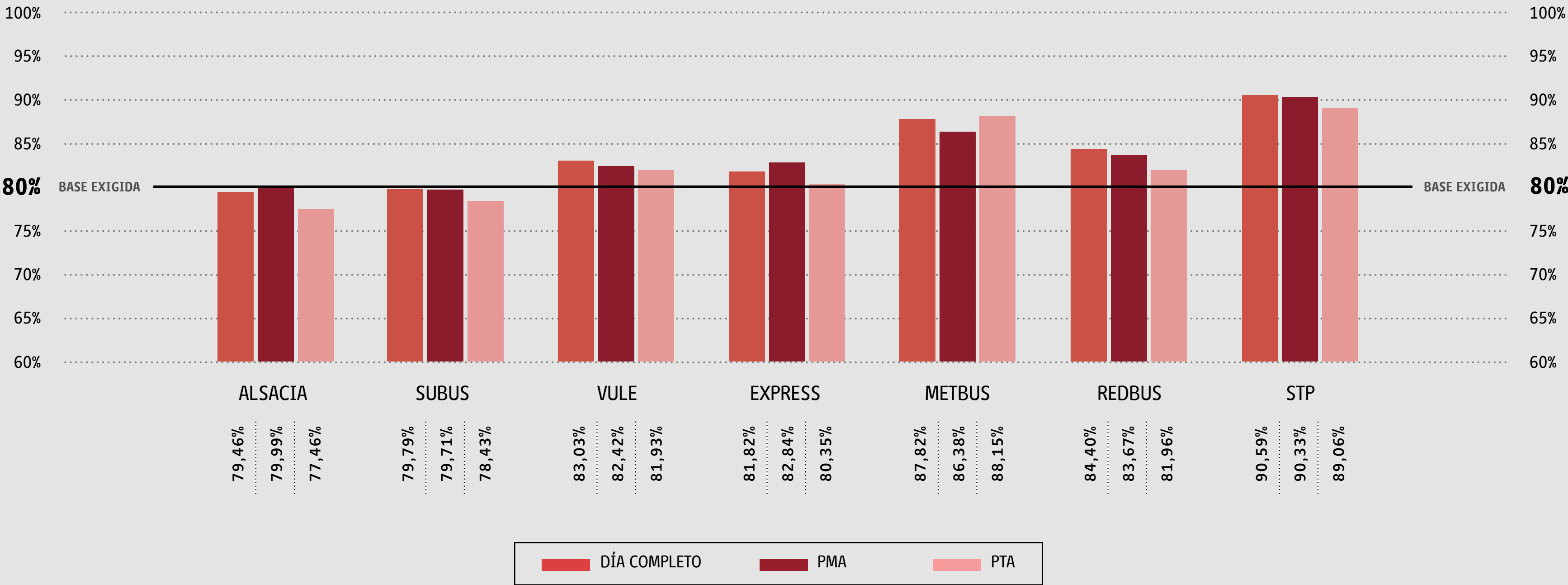
Respecto a la regularidad en punta tarde, cinco empresas cumplen el nivel base (80%). **STP Santiago** lidera también en este período horario, con un 89,06% de cumplimiento e **Inversiones Alsacia** ocupa la última posición, obteniendo un 77,46% de cumplimiento (bajando incluso su propio cumplimiento respecto al trimestre anterior).

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD

Trimestre enero – marzo 2018

En este gráfico se pueden observar los resultados trimestrales de cada empresa y quienes superan el nivel base del 80% para el indicador de regularidad, en el período de enero-marzo 2018, tanto en su desempeño del día completo, como para los horarios punta mañana y punta tarde. En general hay un cumplimiento menor en punta tarde, siendo más crítico por presentarse ahí una mayor concentración en la demanda de viajes.

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



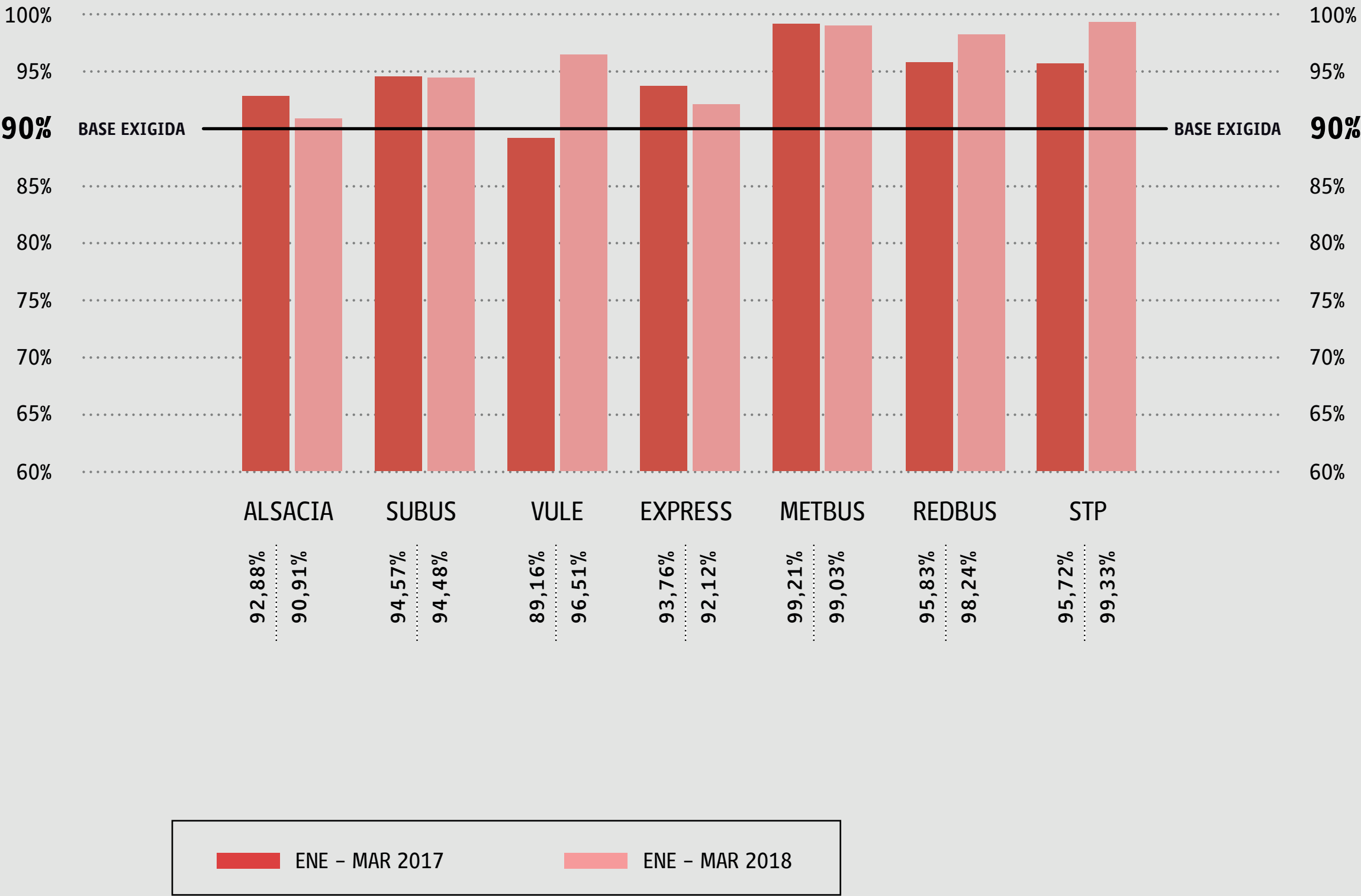
› La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos que alcanza un 80% de cumplimiento.

TENDENCIAS

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO FRECUENCIA ESTACIONALIDAD*

Comparando con el mismo trimestre del año anterior, vemos que solo tres empresas mejoran sus evaluaciones en el indicador de frecuencia de día completo **Buses Vule, Redbus y STP Santiago**; esta última presenta el alza más significativa. **Inversiones Alsacia, Subus Chile, Express de Santiago y Metbus** no logran mejorar su evaluación respecto al mismo trimestre del año 2017, aunque esta última junto a **Subus Chile** no presentan bajas relevantes.

*El dato se muestra con la nueva forma de cálculo para ambos años. Las posiciones no cambian respecto al cálculo anterior (ver. Ranking Nº19 Trimestre Enero- Marzo 2017 http://www.dtpm.gob.cl/archivos/Ranking%20n19_vFinal.pdf)



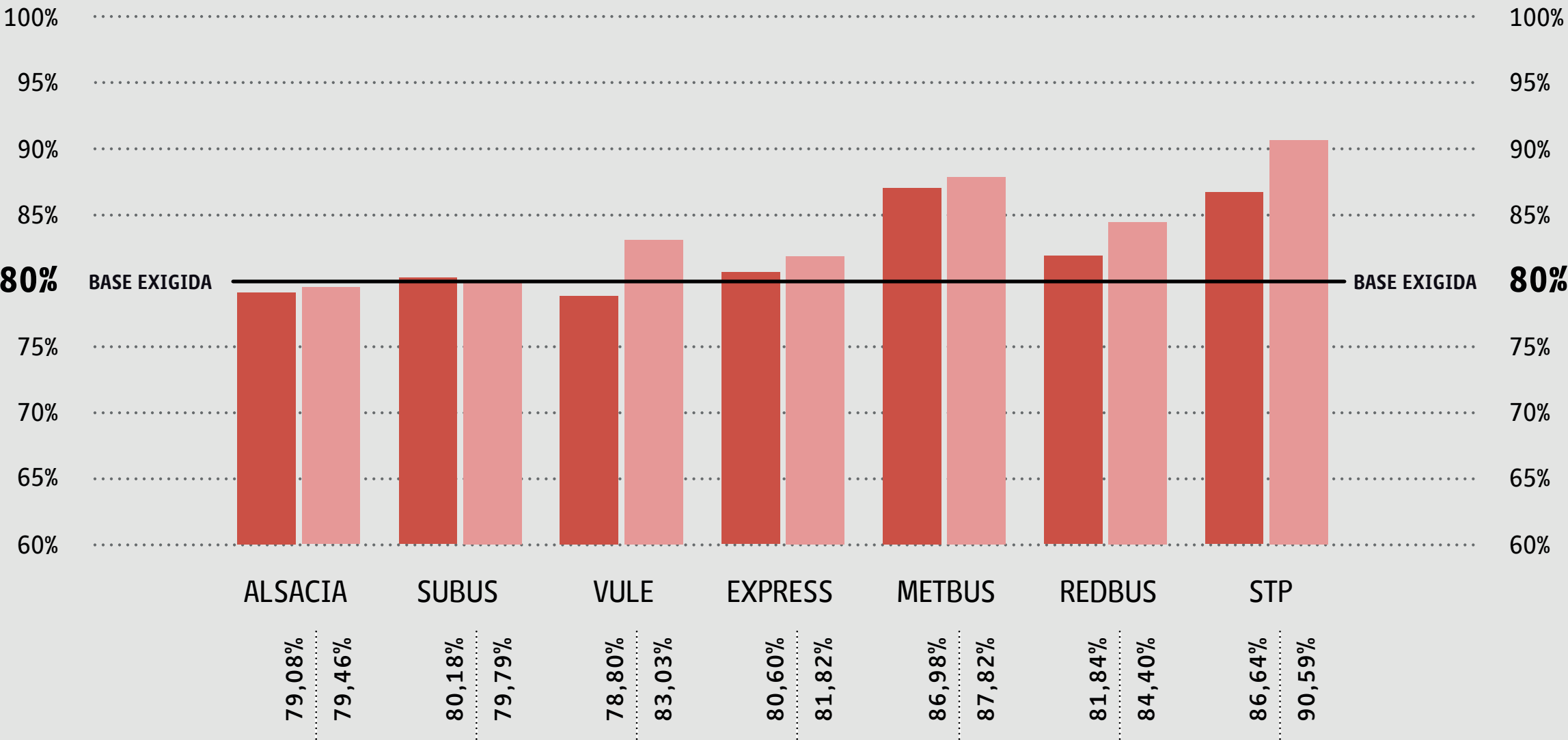
TENDENCIAS

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD ESTACIONALIDAD*

Comparando con el mismo trimestre del año anterior, en el caso del indicador de regularidad día completo, seis de las siete empresas presentan alzas, siendo las de **STP Santiago** y **Buses Vule** las más significativas. Esta última presenta un alza que implica el logro del mínimo establecido, en cambio la primera se encontraba cumpliendo lo exigido el año 2017, y el presente año, en el trimestre en cuestión, supera considerablemente dicho porcentaje.

Subus Chile es la única empresa que no logra superar su indicador respecto al mismo trimestre del año pasado. Si bien **Inversiones Alsacia** supera su cumplimiento, no logra ni este, ni el año anterior, cumplir lo exigido.

*El dato se muestra con la nueva forma de cálculo para ambos años. Las posiciones no cambian respecto al cálculo anterior (ver. Ranking Nº19 Trimestre Enero- Marzo 2017 http://www.dtpm.gob.cl/archivos/Ranking%20n19_vFinal.pdf)



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



SÍNTESIS DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en este ranking de las siete empresas concesionarias respecto a los indicadores que miden su calidad de servicio, muestran por primera vez a la empresa **STP Santiago** liderando no solo en el indicador de regularidad, como en el trimestre anterior, sino también en el indicador de frecuencia, destacando por sus altos porcentajes de cumplimiento.

Por su parte, **Metbus** pasa a ocupar el segundo lugar en los dos indicadores medidos y en todos los periodos.

Dos empresas se encuentran bajo el estándar mínimo de frecuencia, en el periodo punta tarde: **Inversiones Alsacia** y **Express de Santiago**.

Subus Chile e **Inversiones Alsacia** no cumplen el mínimo exigido de regularidad, en ninguno de los periodos presentados.

nº 23

R



Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

CHILE LO HACEMOS TODOS

DTP
Directorio de Transporte Público
Metropolitano

