

RANKING CALIDAD DE SERVICIO

DE EMPRESAS OPERADORAS

DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO

Primer Trimestre 2020

nº 31

R



Redbus Urbano



“RANKING DE CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO”.

ANTECEDENTES GENERALES DE LA PRESENTE EDICIÓN

El “Ranking de calidad de Servicio de las Empresas Operadoras del Sistema de Transporte Público” tiene como objetivo dar a conocer 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 operadoras de buses por el Ministerio de Transportes 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 a los usuarios.

Esta trigésimo primera edición entrega los resultados correspondientes al primer trimestre del año 2020, comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Marzo.

En este trimestre, las mediciones tuvieron una alta cantidad de exclusiones* debido a los eventos exógenos del periodo (por ejemplo, cortes de tránsito por incidentes en la vía

⋮ FRECUENCIA

Número de salidas de buses por hora, por tramo horario.

⋮ REGULARIDAD

Lapso de circulación entre buses.

pública, u otros, que corresponden a situaciones que no pueden ser solucionadas por la gestión de las empresas de buses). Debido a las contingencias vividas recientemente en el país (Crisis Social y Pandemia COVID-19), durante este trimestre el transporte público de la ciudad se vio más frecuentemente afectado por estos eventos exógenos.

Debido a esto, tal como en el informe anterior, no se entregará una visión rankeada de resultados entre las empresas, ni se expondrán tendencias (comparativos de estos datos respecto al año 2019), como se ha hecho históricamente en el Ranking. Esto debido a que el cumplimiento efectivo de las empresas, tuvo un fuerte impacto a causa de la alta cantidad de eventos exógenos que caracterizaron el trimestre; así, los resultados no serían comparables con las cifras obtenidas el mismo trimestre del año anterior, metodología que aplica este Ranking desde su creación.

Así, se expondrán los resultados obtenidos durante el primer trimestre 2020, junto a la comparación de su comportamiento para los distintos horarios medidos, sin ranking de posiciones ni comparativos de un año a otro.

*Las exclusiones corresponden a la eliminación de la muestra de aquellos “Servicio sentido periodo día” (SSPD) que fueron afectados por eventos exógenos. Un SSPD es la agrupación mínima de la medición y corresponde al resultado que tuvo un servicio sentido en específico, para un periodo en un día. Por ejemplo: el cumplimiento de un servicio en sentido Ida en el periodo punta tarde del 25 de mayo fue “X”, y ese resultado depende de que la empresa operadora haya despachado la cantidad de buses que le exige el Plan Operacional.

**EMPRESAS
OPERADORAS**

En el primer trimestre 2020, el sistema de transporte público integrado de Santiago estuvo conformado por las siguientes empresas de recorridos de buses:

SUBBUS CHILE	BUSES VULE	EXPRESS DE SANTIAGO UNO	METBUS	REDBUS URBANO	STP SANTIAGO
→ COLOR DISTINTIVO	→ COLOR DISTINTIVO	→ COLOR DISTINTIVO	→ COLOR DISTINTIVO	→ COLOR DISTINTIVO	→ COLOR DISTINTIVO
Azul	Verde	Naranja	Turquesa	Rojo	Amarillo
→ FLOTA BASE CONTRATADA*	→ FLOTA BASE CONTRATADA*	→ FLOTA BASE CONTRATADA*	→ FLOTA BASE CONTRATADA*	→ FLOTA BASE CONTRATADA*	→ FLOTA BASE CONTRATADA*
1.396 buses	1.456 buses	1.500 buses	1.156 buses	794 buses	598 buses
→ FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI)	→ FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI)	→ FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI)	→ FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI)	→ FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI)	→ FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI)
122	226	0	351	191	176
→ SERVICIOS	→ SERVICIOS	→ SERVICIOS	→ SERVICIOS	→ SERVICIOS	→ SERVICIOS
200 y G	300s, D13, E, H, I, 111, 113, 113c, 113e, 119, 121, 125 y 126	400s, D, 101, 103, 106, 107, 107c, 108, 117 y 117c	500s, 424, J y 109, 109n, 110, 110c, 115, 118, 408 y 408e	B, C y 105, 116, 120, 410 y 410e	F, 213e, 712, 712n y 102, 104, 114
→ 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
58	98	67	58	65	36
→ COMUNAS	→ COMUNAS	→ COMUNAS	→ COMUNAS	→ COMUNAS	→ 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.	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.	Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Miguel, Santiago y Vitacura.	Cerrillos, Cerro Navia, Estación Central, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago y Vitacura.	Cerrillos, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, Santiago y Vitacura.	Cerrillos, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Prado, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Recoleta, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago y Vitacura.

*El número de buses considera la flota base y la flota de reserva e incluye la flota Red (buses eléctricos y Euro VI). Los datos están actualizados al 31 de marzo 2020.

METODOLOGÍA

Este trigésimo primer informe aborda los resultados operacionales de las empresas operadoras de buses del transporte público de Santiago antes mencionadas, en lo relativo a los indicadores de mayor sensibilidad para los usuarios: Frecuencia y Regularidad.

El cálculo de los resultados se realiza sobre el primer trimestre 2020* mostrando el indicador de frecuencia y regularidad para este periodo. 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-I) se obtiene de la razón entre el número de intervalos entre buses que cumplen lo establecido en el Programa de Operación 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 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.

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 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 su ubicación 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 determinan 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 incorpora indicadores de medición para dichos períodos específicos.

*Ver explicación en página 2

**Las exclusiones corresponden a la eliminación de la muestra de aquellos “Servicio sentido periodo día” (SSPD) que fueron afectados por eventos exógenos. Un SSPD es la agrupación mínima de la medición y corresponde al resultado que tuvo un servicio sentido en específico, para un periodo en un día. Por ejemplo: el cumplimiento de un servicio en sentido Ida en el periodo punta tarde del 25 de mayo fue “X”, y ese resultado depende de que la empresa operadora haya despachado la cantidad de buses que le exige el Plan Operacional.

***Punta Mañana: lunes a viernes de 06:30 a 08:29 horas, y sábado de 06:30 a 10:59 horas.

Punta Tarde: lunes a viernes de 17:30 a 20:29 horas.

INDICADORES DE FRECUENCIA

Mide la cantidad real de expediciones (o salidas de buses) que cada empresa dispuso para sus recorridos y lo compara con el número de expediciones planificado, según se establece 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 2020, tanto para el desempeño del día completo como para los horarios punta mañana y punta tarde.

En el indicador de frecuencia para el día completo, todas las empresas cumplen con la base exigida correspondiente al 90%.

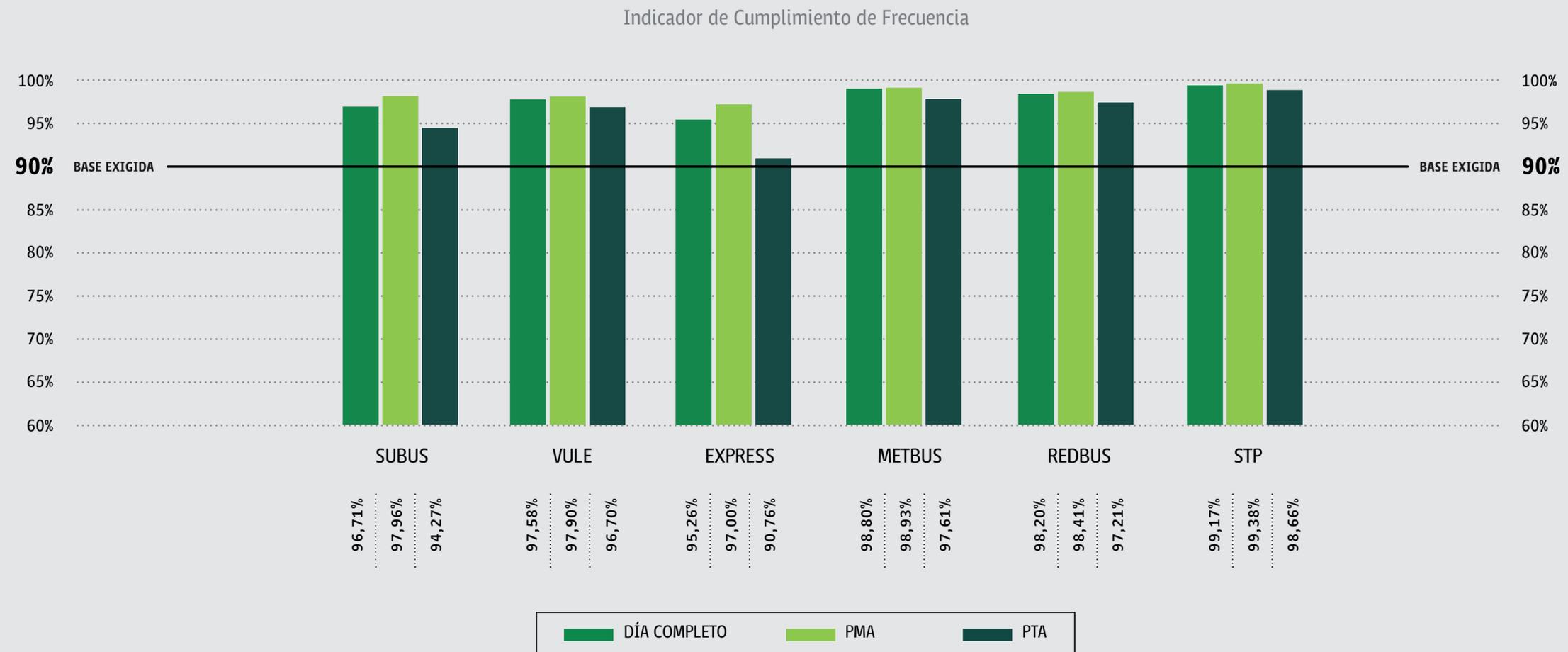
	INDICADOR FRECUENCIA DÍA COMPLETO		INDICADOR FRECUENCIA PUNTA MAÑANA		INDICADOR FRECUENCIA PUNTA TARDE	
U2	SUBUS	96,71%	SUBUS	97,96%	SUBUS	94,27%
U3	VULE	97,58%	VULE	97,90%	VULE	96,70%
U4	EXPRESS	95,26%	EXPRESS	97,00%	EXPRESS	90,76%
U5	METBUS	98,80%	METBUS	98,93%	METBUS	97,61%
U6	REDBUS	98,20%	REDBUS	98,41%	REDBUS	97,21%
U7	STP	99,17%	STP	99,38%	STP	98,66%

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA

Primer Trimestre 2020

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

Como es habitual, el periodo punta mañana reporta mayoritariamente un mejor cumplimiento que la punta tarde, esta vez en todos los casos.



► La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos, correspondiente a 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 sancionados por el Directorio de Transporte Público Metropolitano. El Indicador de Cumplimiento de Regularidad (ICR-I) 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 primer trimestre 2020, 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.

El indicador de regularidad muestra a las seis empresas con un rendimiento superior al mínimo exigido, para todos los horarios medidos, correspondiente a un 80%.

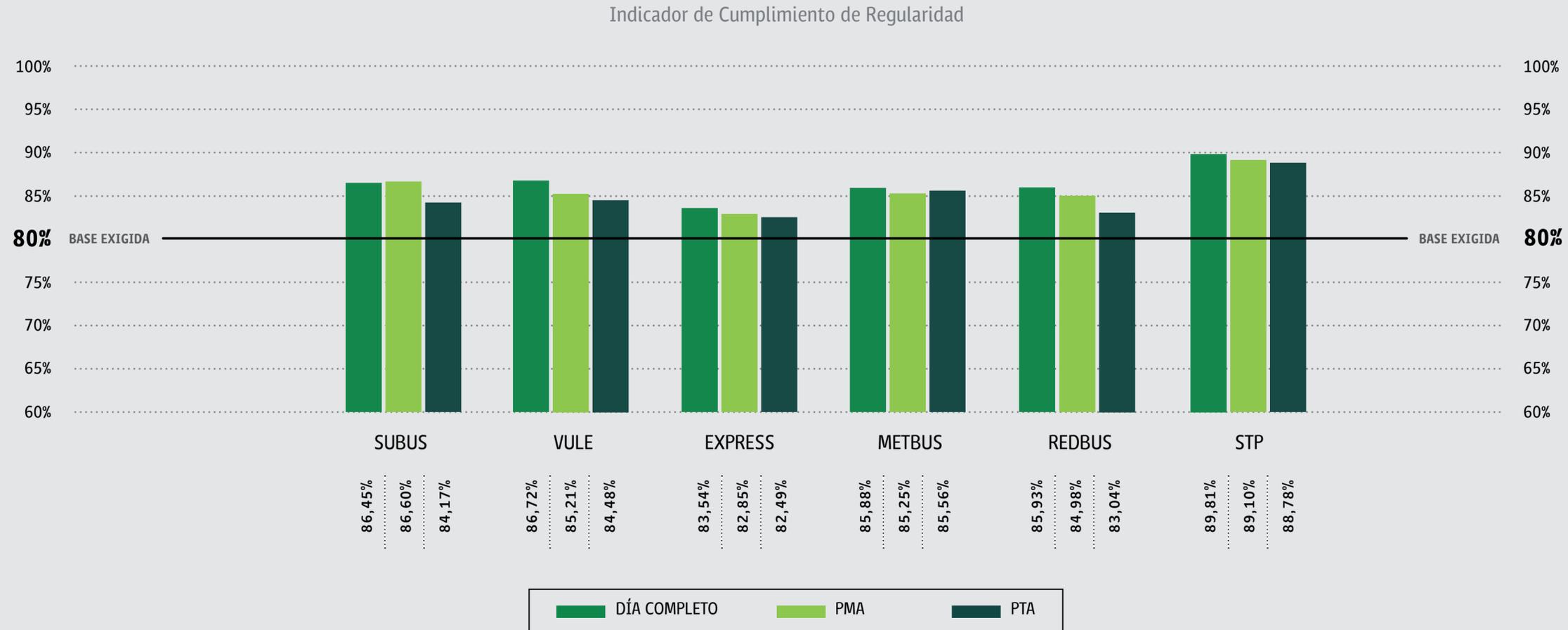
	INDICADOR REGULARIDAD DÍA COMPLETO		INDICADOR REGULARIDAD PUNTA MAÑANA		INDICADOR REGULARIDAD PUNTA TARDE	
U2	SUBUS	86,45%	SUBUS	86,60%	SUBUS	84,17%
U3	VULE	86,72%	VULE	85,21%	VULE	84,48%
U4	EXPRESS	83,54%	EXPRESS	82,85%	EXPRESS	82,49%
U5	METBUS	85,88%	METBUS	85,25%	METBUS	85,56%
U6	REDBUS	85,93%	REDBUS	84,98%	REDBUS	83,04%
U7	STP	89,81%	STP	89,10%	STP	88,78%

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD

Primer Trimestre 2020

En este gráfico se muestran los resultados de cada empresa, donde se observa que todas superan el nivel base del 80% para el indicador de regularidad (ICR-I), en el primer trimestre 2020, tanto en su desempeño de día completo, como para los horarios punta mañana y punta tarde.

En este trimestre, la mayoría de las empresas tiene un mejor nivel de cumplimiento en el horario punta mañana.



► La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos, correspondiente a un 80% de cumplimiento.

SÍNTESIS DE RESULTADOS

RANKING EMPRESAS

En el presente ranking de calidad de servicio, todas las empresas logran cumplir con el mínimo exigido de ambos indicadores, frecuencia y regularidad, y para todos los horarios medidos.

nº 31

R