

RANKING CALIDAD DE SERVICIO

# DE EMPRESAS OPERADORAS

DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO

Tercer Trimestre 2020

nº 33

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 objeto 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 trigésima tercera edición entrega los resultados correspondientes al tercer trimestre del año 2020, comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre.

### ⋮ FRECUENCIA

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

### ⋮ REGULARIDAD

Lapso de tiempo de circulación entre buses.

Durante este trimestre, los efectos de la pandemia COVID-19 continuaron impactando la operación del transporte público de la ciudad: trabajadores afectados, cuarentenas en terminales y permanentes controles sanitarios en ruta, entre otros. Lo anterior, provocó variaciones, programadas y no programadas, en la distribución y operación de la oferta del servicio.

Por lo anterior, al igual que en el ranking anterior, no se entregará una visión rankeada de resultados entre las empresas, ni se expondrán resultados de tendencias (comparativos de estos datos respecto al año 2019), como se ha hecho históricamente en el Ranking, ya que la operación de las empresas, al verse afectada por dichos eventos exógenos, no resulta

comparable 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 tercer 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.

**EMPRESAS  
OPERADORAS**

En el tercer 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*
1.226 buses	1.436 buses	774 buses	1.540 buses	782 buses	968 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)
233	226	356	586	191	544
→ SERVICIOS	→ SERVICIOS	→ SERVICIOS	→ SERVICIOS	→ SERVICIOS	→ SERVICIOS
200 y G	300s, D13, E, I, H y 111,113, 113c, 113e, 119, 119N, 121, 125 y 126	400s, D y 103, 107, 107c, 117 y 117c	500s, J y 109, 109N, 110, 110c, 115, 118, 402, 404, 404c, 406, 407, 408, 408e, 412, 414e, 415e, 418, 422, 422c, 424, 426, 428c, 486	B, C y 105 ,116, 120, 410 y 410e	F, 101, 102, 104, 106, 108, 114, 213e, 401, 405, 413c, 417e, 419, 421, 423, 431c, 432N, 481,712, 712N
→ 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
61	98	37	71	63	49
→ 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, 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, El Bosque, 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, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Quinta Normal, Recoleta, Renca, 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). Datos vigentes al 30 de septiembre 2020.

# METODOLOGÍA

El presente informe (Nº 33), 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 tercer 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 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 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 07:59 horas, y sábado de 06:30 a 10:59 horas.

Punta Tarde 1 y 2: lunes a viernes de 16:30 a 20:29 horas. (Periodización desde el 27 de Junio de 2020).

## 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 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 julio–septiembre 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%, no así para la punta tarde, donde una de las empresas no cumple con el mínimo.

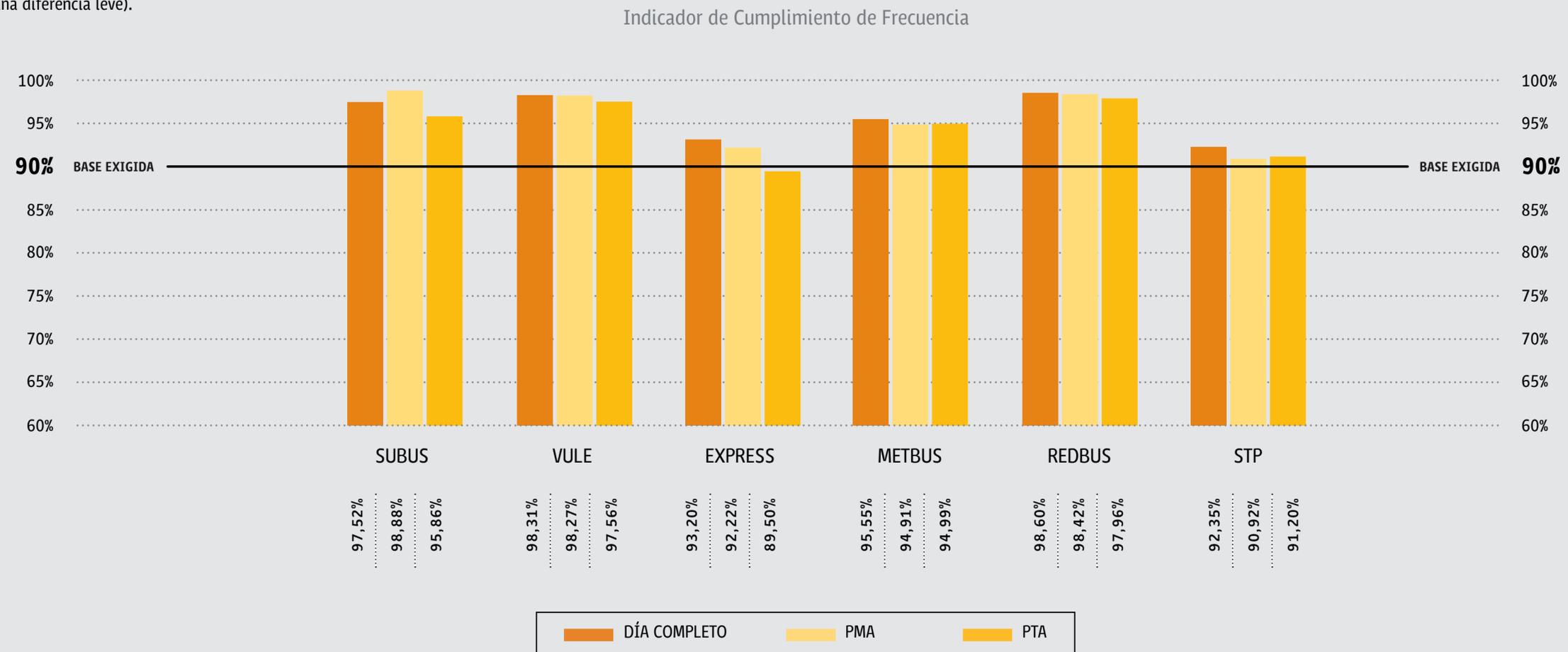
	INDICADOR FRECUENCIA DÍA COMPLETO		INDICADOR FRECUENCIA PUNTA MAÑANA		INDICADOR FRECUENCIA PUNTA TARDE	
U2	SUBUS	97,52%	SUBUS	98,88%	SUBUS	95,86%
U3	VULE	98,31%	VULE	98,27%	VULE	97,56%
U4	EXPRESS	93,20%	EXPRESS	92,22%	EXPRESS	89,50%
U5	METBUS	95,55%	METBUS	94,91%	METBUS	94,99%
U6	REDBUS	98,60%	REDBUS	98,42%	REDBUS	97,96%
U7	STP	92,35%	STP	90,92%	STP	91,20%

## INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA

Tercer 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, la mayor parte de las empresas reporta un mejor cumplimiento en la punta mañana respecto a la punta tarde. En esta oportunidad solo dos empresas tienen un comportamiento inverso (aunque con una diferencia leve).



► 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 tercer 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%.

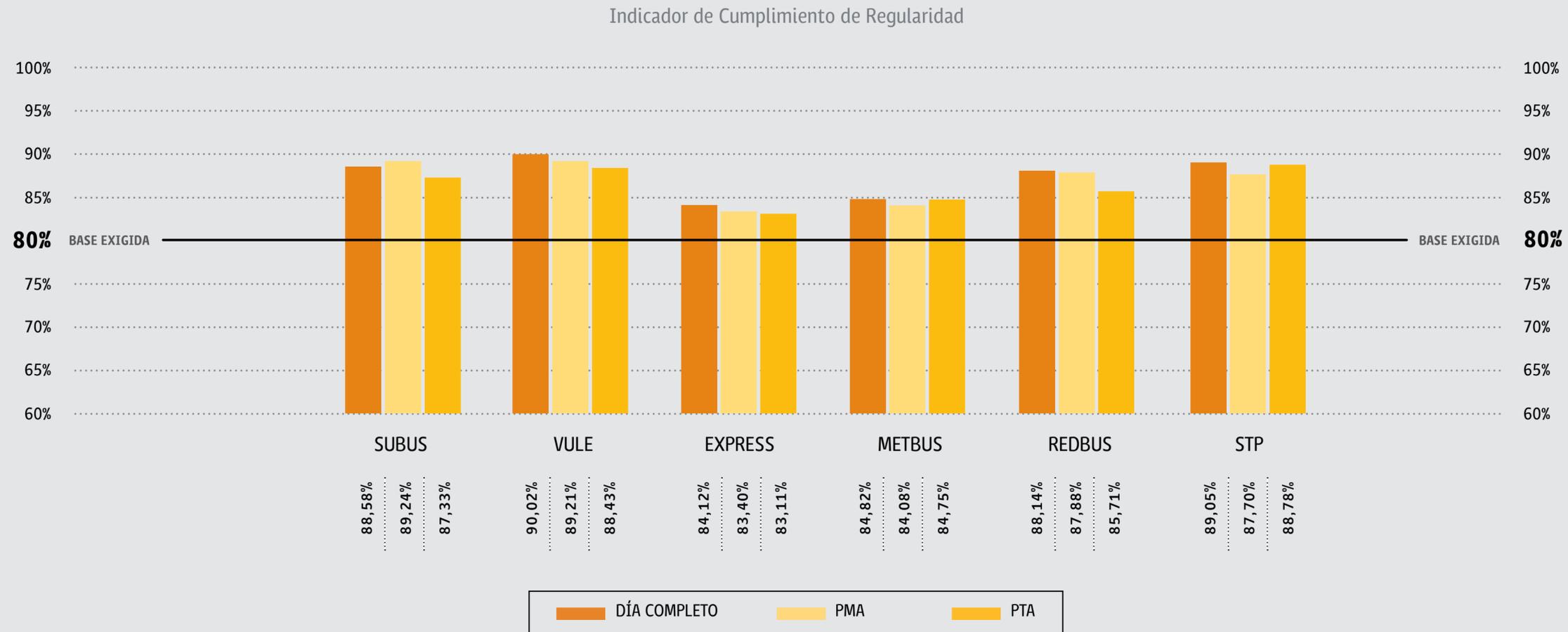
	INDICADOR REGULARIDAD DÍA COMPLETO		INDICADOR REGULARIDAD PUNTA MAÑANA		INDICADOR REGULARIDAD PUNTA TARDE	
U2	SUBUS	88,58%	SUBUS	89,24%	SUBUS	87,33%
U3	VULE	90,02%	VULE	89,21%	VULE	88,43%
U4	EXPRESS	84,12%	EXPRESS	83,40%	EXPRESS	83,11%
U5	METBUS	84,82%	METBUS	84,08%	METBUS	84,75%
U6	REDBUS	88,14%	REDBUS	87,88%	REDBUS	85,71%
U7	STP	89,05%	STP	87,70%	STP	88,78%

## INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD

Tercer Trimestre 2020

En este gráfico se muestran los resultados de cada empresa para el indicador de regularidad (ICR-I), en el tercer trimestre 2020, tanto en su desempeño de día completo, como para los horarios punta mañana y punta tarde.

Como se puede observar, la mayoría de las empresas tiene un mejor nivel de cumplimiento en el horario punta mañana, salvo dos de ellas, cuyo rendimiento es mejor en punta tarde.



► 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, en el promedio de día completo.
- En cuanto al horario punta tarde, solo una empresa no logra cumplir con el mínimo exigido en el indicador de frecuencia.

nº 33

R