RANKING CALIDAD DE SERVICIO

DE EMPRESAS OPERADORAS

DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO

Segundo Trimestre 2021



















"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 sexta edición entrega los resultados correspondientes al segundo trimestre del año 2021, comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio.

Durante este trimestre, los efectos de la pandemia COVID-19 continuaron impactando la operación del transporte público de la ciudad, provocando frecuentes variaciones, programadas y no programadas, junto a diversas manifestaciones que continúan ocurriendo en distintos puntos de la ciudad.

Debido a lo anterior, tal como en el informe anterior, para este trimestre no se entregará una visión rankeada de resultados entre las empresas, ni se expondrán resultados de tendencias (comparativos de estos datos respecto al año 2020), como se ha hecho históricamente en este informe, 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 informe desde su creación.

FRECUENCIA

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

REGULARIDAD

Lapso de circulación entre buses.

Empresas operadoras

En el segundo trimestre 2021, el sistema de transporte público integrado de Santiago estuvo conformado por las siguientes empresas de recorridos de buses:

SUBUS CHILE	BUSES VULE		
COLOR DISTINTIVO	COLOR DISTINTIVO		
Azul	Verde		
FLOTA BASE CONTRATADA*	FLOTA BASE CONTRATAI		
1.226 buses	1.436 buses		
FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI)	FLOTA RED: color rojo y (buses eléctricos y Euro		
321	226		
SERVICIOS	SERVICIOS		
200s y G	300s, D13, E, H, I y 11 113e, 119, 119N, 121,		
CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA	CANTIDAD DE SERVICIO OPERA		
61	98		
COMUNAS	COMUNAS		
Comunas: Conchalí, El Bosque,	Comunas: Cerrillos, Cor		

Alto, Recoleta, San Bernardo, San

Joaquín, San Miguel, San Ramón,

Santiago y Vitacura.

ADA* y gris claro ro VI) 11,113, 113c, 1, 125 y 126. OS QUE onchalí, El Bosque, Estación Central, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, Florida, La Granja, La Pintana, Lo La Reina, Las Condes, Lo Espejo, Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Puente Peñalolén, Providencia, Pudahuel,

Puente Alto, Quilicura, Quinta

Normal, Recoleta, Renca, San

San Ramón y Santiago.

Bernardo, San Joaquín, San Miguel,

COMUNAS Cerrillos, Con Estación Cent Independenci 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.

EXPRESS DE SANTIAGO UNO	METBUS
COLOR DISTINTIVO	COLOR DISTINTIVO
Naranjo	Turquesa
FLOTA BASE CONTRATADA*	FLOTA BASE CONTRATADA*
774 buses	1.540 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)
357	586
SERVICIOS	SERVICIOS
400s, D y 103, 107, 107c, 117 y 117c.	500s, J y 109, 109N, 110, 110c, 115, 115c, 118, 402, 404, 404c, 406, 407, 408, 408e, 412, 414e, 415e, 418, 422, 422c, 424, 426, 428c, 486.
CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA	CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA
37	71
COMUNAS	COMUNAS
Cerrillos, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Reina, Las Condes, Lo	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, Quilicura,

Quinta Normal, Recoleta, Renca,

San Joaquín, San Miguel, San

Ramón, Santiago y Vitacura.

COLOR DISTINTIVO Rojo FLOTA BASE CONTRATADA* 781 buses FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI) 190 SERVICIOS B, C y 105, 105c ,116, 120, 410 y 410e. CANTIDAD DE SERVICIOS QUE **OPERA** 64 **COMUNAS** Cerrillos, Conchalí, Estación

REDBUS URBANO

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.

STP SANTIAGO COLOR DISTINTIVO Amarillo FLOTA BASE CONTRATADA* 968 buses FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI) 549 **SERVICIOS** 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** 49

COMUNAS 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 junio 2021.

METODOLOGÍA

El presente informe (Nº 36), 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 segundo trimestre de 2021*, 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 con 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 abril 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.

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 abril-junio de 2021, tanto para el desempeño del día completo como para los horarios punta mañana y punta tarde.

Indicador Frecuencia

La totalidad de las empresas operadoras cumplen con el mínimo exigido en el indicador de frecuencia para el día completo y también para los periodos de punta mañana y punta tarde, sobrepasando el 90% base de cumplimiento.

	INDICADOR FRECUENCIA DÍA COMPLETO		INDICADOR FRECUENCIA PUNTA MAÑANA	INDICADOR FRECUENCIA PUNTA TARDE	
U2	SUBUS	96,29%	SUBUS 97,67%	SUBUS 92,72%	
U3	VULE	97,27%	VULE 97,51%	VULE 95,36%	
U4	EXPRESS	98,88%	EXPRESS 99,05%	EXPRESS 97,78%	
U5	METBUS	96,44%	METBUS 95,47%	METBUS 94,92%	
U6	REDBUS	97,63%	REDBUS 98,24%	REDBUS 95,93%	
U7	STP	98,69%	STP 98,17%	STP 97,84%	

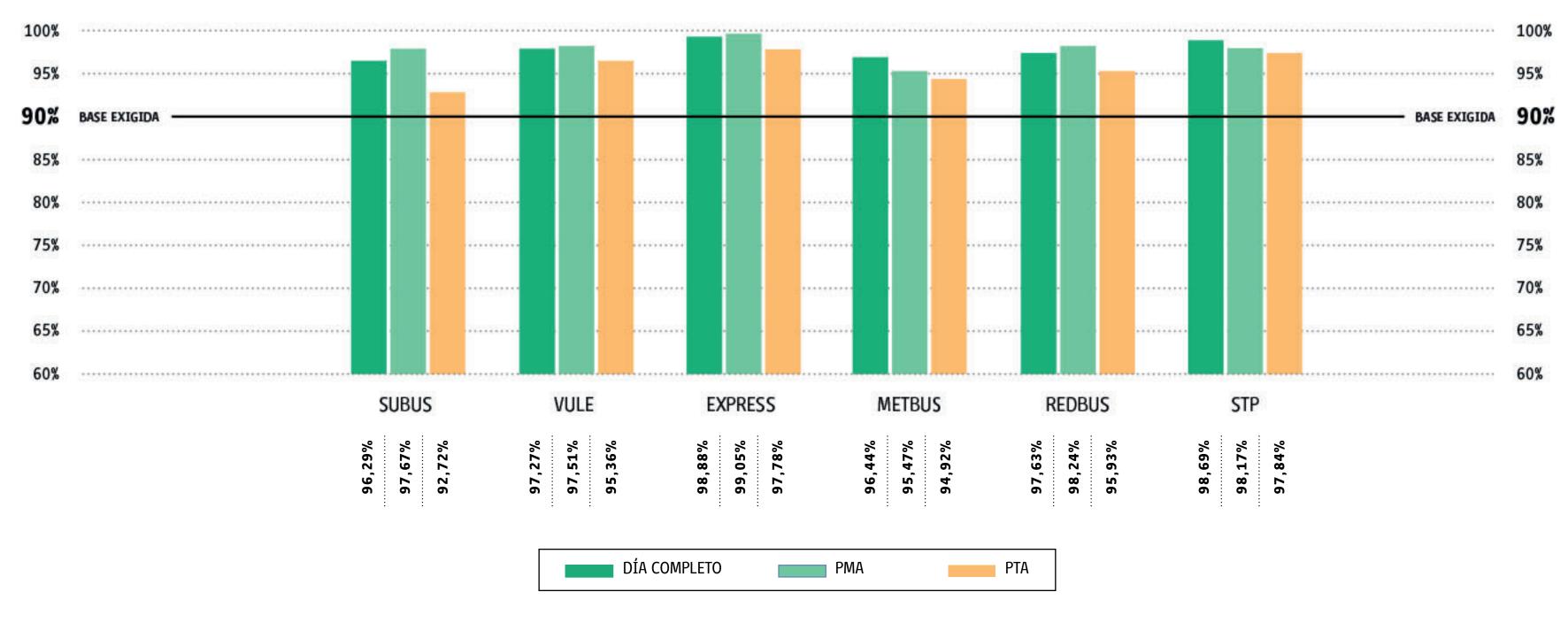
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA

Segundo Trimestre 2021

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%).

En el presente informe, todas las empresas reportan un mejor comportamiento en punta mañana respecto a la punta tarde, continuando la tendencia mayoritaria de ediciones anteriores (un mejor comportamiento en punta mañana, salvo excepciones).

Indicador de Cumplimiento de Frecuencia



[►] 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 segundo trimestre 2021, 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.

Indicador Regularidad

En cuanto al indicador de regularidad, las seis empresas muestran un rendimiento superior al mínimo exigido, para todos los horarios medidos, superando el 80%.

	INDICADOR DE REGULARIDAD DÍA COMPLETO		INDICADOR DE REGULARIDAD PUNTA MAÑANA		INDICADOR DE REGULARIDAD PUNTA TARDE	
U2	SUBUS	84,78%	SUBUS	85,34%	SUBUS	82,44%
U3	VULE	88,41%	VULE	87,53%	VULE	86,05%
U4	EXPRESS	89,83%	EXPRESS	88,86%	EXPRESS	88,07%
U5	METBUS	85,66%	METBUS	84,71%	METBUS	84,30%
U6	REDBUS	88,41%	REDBUS	88,38%	REDBUS	85,26%
U7	STP	88,99%	STP	89,26%	STP	88,79%

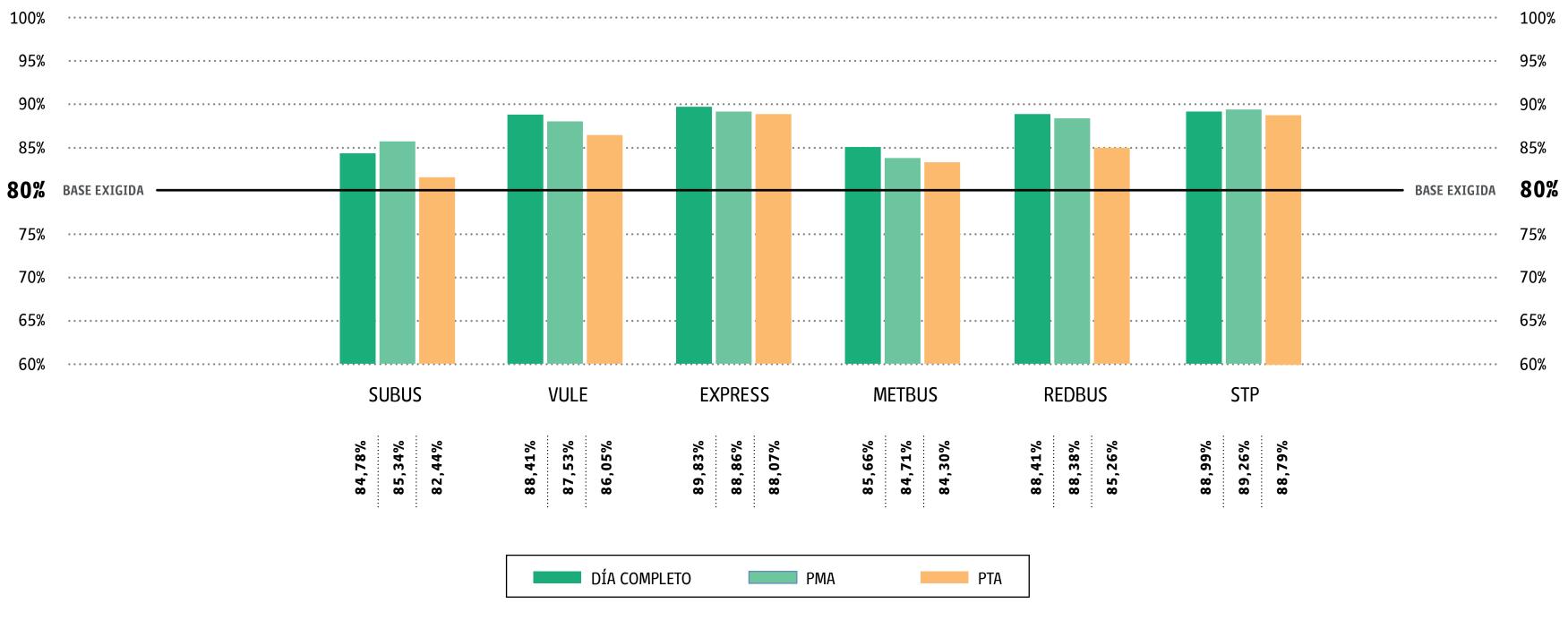
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD

Segundo Trimestre 2021

En este gráfico se muestran los resultados de cada empresa para el indicador de regularidad (ICR-I), durante el segundo trimestre 2021, tanto en su desempeño de día completo, como para los horarios punta mañana y punta tarde.

En esta oportunidad, la totalidad de las empresas tiene un mejor nivel de cumplimiento en el horario punta mañana (respecto a la punta tarde), tal como ocurre en el indicador de Frecuencia.

Indicador de Cumplimiento de Regularidad



[▶] 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 informe de calidad de servicio, todas las empresas logran cumplir con el mínimo exigido tanto en el indicador de frecuencia como para el de regularidad, en todos los horarios medidos.
- En cuanto al comportamiento por horarios, la punta mañana reporta mejor cumplimiento que la punta tarde, en todas las empresas y para ambos indicadores.



Gobierno de Chile

