

RANKING CALIDAD DE SERVICIO

DE EMPRESAS OPERADORAS

DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO

Tercer Trimestre 2021

nº 37

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 séptima edición entrega los resultados correspondientes al tercer trimestre del año 2021, comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre

Durante este trimestre, se termina la cuarentena en toda la Región Metropolitana (8 Julio 2021). Aunque se mantiene el toque de queda, en la jornada diurna se comienza a restablecer un plan operacional que considera el aumento de la movilidad. Por lo anterior, a diferencia de los trimestres anteriores, donde los efectos de la pandemia COVID-19 fueron impactando la operación del transporte público de la ciudad, provocando frecuentes variaciones, programadas y no programadas, en esta oportunidad el plan se torna más estable.

De esta manera, para este trimestre se retomará la presentación rankeada de resultados entre las empresas, a la vez que continuará sin exponerse resultados de tendencias (comparativos de estos datos respecto al año 2020) ya que, al igual que en los informes desde el cuarto trimestre de 2019, la operación de las empresas tuvo exigencias disímiles

entre un periodo y otro, haciendo poco comparables las cifras respecto al mismo trimestre del año anterior.

⋮ FRECUENCIA

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

⋮ REGULARIDAD

Lapso de circulación entre buses.

Empresas operadoras

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

SUBUS 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	776 buses	962 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)
321	226	357	586	190	549
SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS
200s y G	300s, D13, E, H, I 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, 115c, 118, 402, 404, 404c, 406, 407, 408, 408e, 412, 414e, 415e, 418, 422, 422c, 424, 426, 428c, 486.	B, C y 105, 105c, 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	96	37	71	64	49
COMUNAS	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.	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.	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, Quilicura, 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 2021.

METODOLOGÍA

El presente informe (Nº 37), 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 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 22 de julio 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 julio–septiembre de 2021, tanto para el desempeño del día completo como para los horarios punta mañana y punta tarde.

Como se puede observar, la totalidad de las empresas operadoras cumple con el mínimo exigido en el indicador de frecuencia para el día completo y también para el periodo de punta mañana, superando el 90% base de cumplimiento. En la punta tarde, dos empresas no llegan al mínimo exigido.

* Durante este trimestre, los conductores de la empresa **Subus** sostuvieron una huelga entre los días 14 al 22 de septiembre 2021.

	INDICADOR FRECUENCIA DÍA COMPLETO		INDICADOR FRECUENCIA PUNTA MAÑANA		INDICADOR FRECUENCIA PUNTA TARDE	
1º	METBUS	97,11%	EXPRESS	97,83%	METBUS	95,77%
2º	EXPRESS	95,58%	REDBUS	96,28%	VULE	93,12%
3º	VULE	95,21%	METBUS	96,15%	REDBUS	91,46%
4º	REDBUS	94,81%	VULE	94,76%	EXPRESS	90,28%
5º	SUBUS*	91,43%	SUBUS*	94,30%	SUBUS*	86,51%
6º	STP	90,09%	STP	90,70%	STP	84,01%

En el indicador de frecuencia para el día completo, todas las empresas cumplen con el mínimo exigido correspondiente al 90%. El ranking es liderado por **Metbus**, con un 97,11% de cumplimiento.

Respecto al horario punta mañana, al igual que en día completo, todas las empresas cumplen el estándar, logrando porcentajes de desempeño sobre el 90%. Esta vez el ranking es encabezado por **Express de Santiago Uno**, con un 97,83% de cumplimiento.

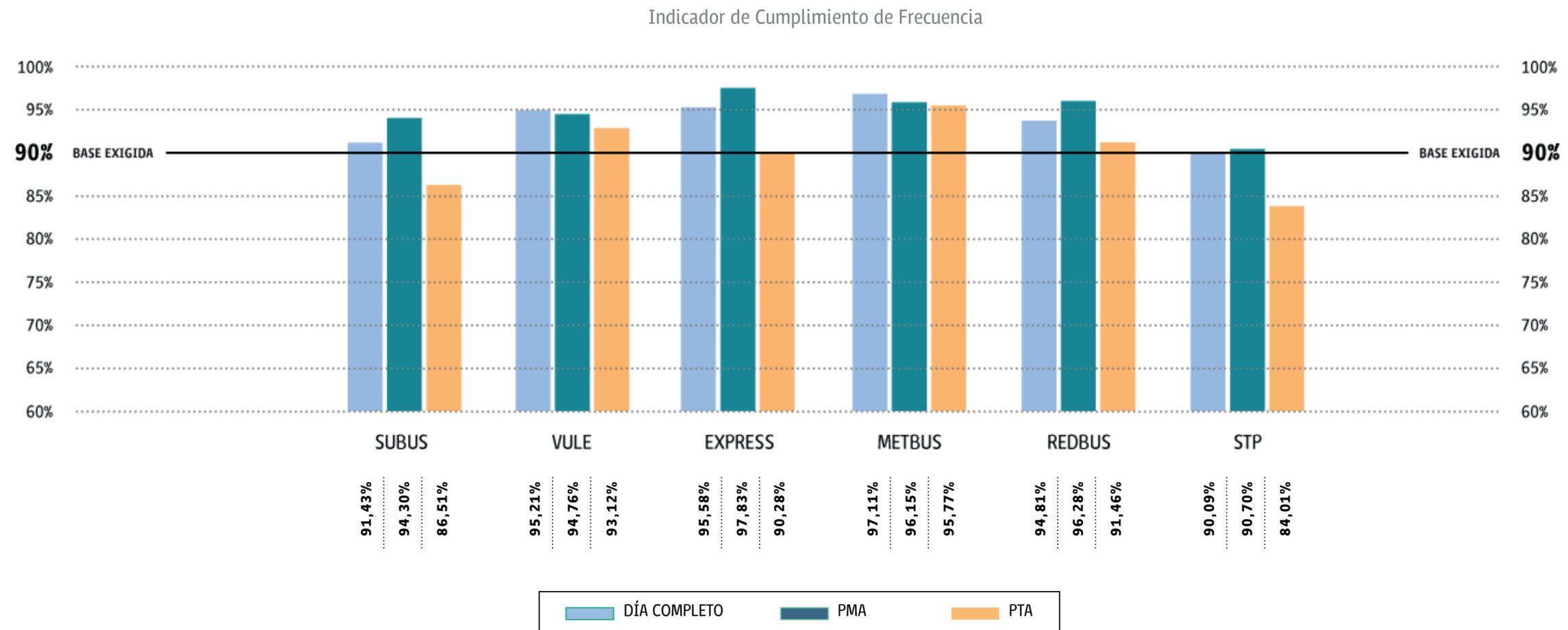
Para este horario, no todas las empresas cumplen con el mínimo exigido, ya que dos de ellas no logran llegar al 90%. Por otra parte, dentro de las empresas que sí lograron el porcentaje mínimo, al igual que para el día completo, **Metbus** consigue el primer lugar del ranking.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA

Tercer Trimestre 2021

En este gráfico se muestran 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 informes anteriores.



► 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 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.

Los resultados muestran, para el día completo y la punta mañana, a las seis empresas con un rendimiento superior al mínimo exigido, sobre el 80%. Sin embargo, en la punta tarde, una de las empresas no logra llegar al porcentaje base de cumplimiento.

* Durante este trimestre, los conductores de la empresa **Subus** Chile sostuvieron una huelga entre los días 14 al 22 de septiembre 2021.

	INDICADOR REGULARIDAD DÍA COMPLETO		INDICADOR REGULARIDAD PUNTA MAÑANA		INDICADOR REGULARIDAD PUNTA TARDE	
1º	EXPRESS	85,66%	EXPRESS	85,30%	METBUS	84,02%
2º	VULE	85,59%	REDBUS	83,89%	VULE	83,81%
3º	METBUS	84,70%	VULE	83,66%	EXPRESS	81,88%
4º	REDBUS	83,78%	STP	83,61%	REDBUS	80,22%
5º	SUBUS*	82,58%	SUBUS*	83,18%	SUBUS*	80,11%
6º	STP	81,35%	METBUS	82,68%	STP	79,47%

El indicador de regularidad en día completo presenta a las seis empresas con un rendimiento superior al mínimo exigido, correspondiente a un 80%. En esta ocasión, el primer lugar lo ocupa **Express de Santiago Uno**.

En cuanto al indicador de regularidad en el periodo punta mañana, todas las empresas superaron el 80% de cumplimiento, al igual que para día completo. Nuevamente (tal como en el día completo), la empresa **Express de Santiago Uno** ocupa el primer lugar, con un 85,30% de cumplimiento.

Respecto al periodo punta tarde, cinco de las seis empresas logran dar cumplimiento al mínimo exigido. De las empresas que cumplieron con el indicador, la empresa **Metbus** consigue el primer lugar del ranking para este horario.

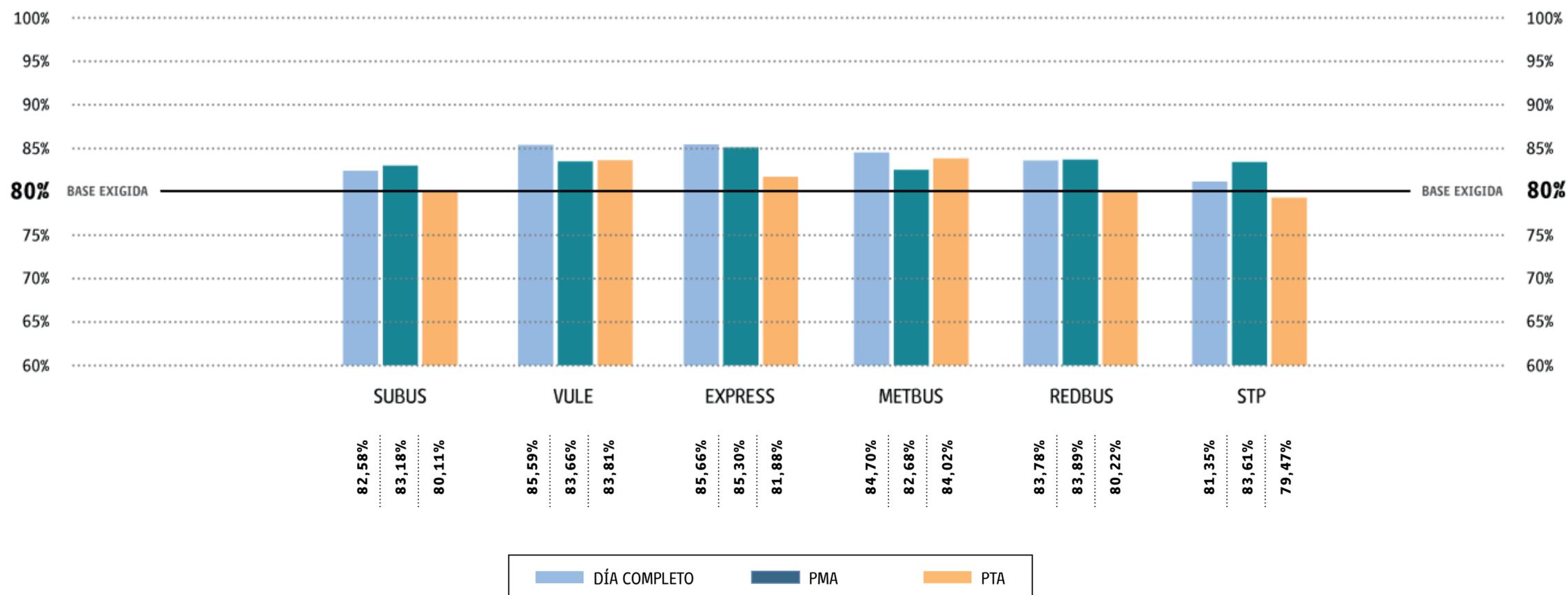
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD

Tercer Trimestre 2021

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

En esta oportunidad, dos de las seis empresas presentan un mejor cumplimiento en punta tarde, respecto de punta mañana. Mientras que el resto logra un mejor cumplimiento en punta mañana, como ha sido la tendencia mayoritaria en informes anteriores.

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

- Tal como se señaló en los Antecedentes Generales de este informe, el término de las cuarentenas durante este trimestre ha traído consigo una estabilidad del plan operacional respecto del último año y medio, que ha permitido reincorporar la presentación rankeada de resultados. En la medida que el retorno a la normalidad vaya avanzando, se podrán ir reincorporando apartados del formato previo a la pandemia y al estallido social, lo que de todos modos estará siendo monitoreado y presentado en cada Informe.
- En el presente informe de indicadores de calidad de servicio, todas las empresas logran cumplir con el mínimo exigido, tanto para el indicador de frecuencia como para el de regularidad, en el día completo y en el horario de punta mañana.
- En cuanto al comportamiento de punta tarde, dos empresas no llegan al mínimo exigido en el indicador de frecuencia (Subus Chile y STP Santiago) y una en el indicador de regularidad (STP Santiago).
- La punta mañana reporta mejor cumplimiento que la punta tarde en el indicador de frecuencia. En el indicador de regularidad, la mayoría de las empresas reporta un mejor cumplimiento en el mismo horario, respecto a la punta tarde.

nº 37

R