

RANKING CALIDAD DE SERVICIO

# DE EMPRESAS OPERADORAS

DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO

Cuarto Trimestre 2021

nº 38

# 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 octava edición entrega los resultados correspondientes al cuarto trimestre del año 2021, comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre.

Durante este trimestre no se establecen cuarentenas en la región metropolitana. Los planes

operacionales, ya desde el tercer trimestre, consideran el aumento de la movilidad en la ciudad, permitiendo que en este periodo el plan operacional se torne más estable y acorde a la movilidad de la población.

Debido a esto, para este trimestre, nuevamente se realizará una presentación rankeada de resultados entre las empresas, a la vez que se continuará sin exponer 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.

Al tratarse este del último informe del año 2021, se presentará además la visión anual

de los resultados, sin ranking de posiciones, ya que este solo aplicó en los últimos dos trimestres. Tampoco se incorporarán comparativos de un año a otro, por lo expuesto en el párrafo precedente.

⋮

⋮

**\*FRECUENCIA**

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

**\*\*REGULARIDAD**

Lapso de circulación entre buses.

## Empresas operadoras

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

SUBUS CHILE	BUSES VULE	VOY SANTIAGO *	METBUS	REDBUS URBANO	STP SANTIAGO
<b>COLOR DISTINTIVO</b>	<b>COLOR DISTINTIVO</b>	<b>COLOR DISTINTIVO</b>	<b>COLOR DISTINTIVO</b>	<b>COLOR DISTINTIVO</b>	<b>COLOR DISTINTIVO</b>
Azul	Verde	Naranja	Turquesa	Rojo	Amarillo
<b>FLOTA BASE CONTRATADA*</b>	<b>FLOTA BASE CONTRATADA*</b>	<b>FLOTA BASE CONTRATADA*</b>	<b>FLOTA BASE CONTRATADA*</b>	<b>FLOTA BASE CONTRATADA*</b>	<b>FLOTA BASE CONTRATADA*</b>
1.226 buses	1.436 buses	774 buses	1.540 buses	775 buses	962 buses
<b>FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI)</b>	<b>FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI)</b>	<b>FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI)</b>	<b>FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI)</b>	<b>FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI)</b>	<b>FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI)</b>
321	223	355	586	190	546
<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>
200s 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.
<b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>	<b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>	<b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>	<b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>	<b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>	<b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>
61	98	37	71	63	49
<b>COMUNAS</b>	<b>COMUNAS</b>	<b>COMUNAS</b>	<b>COMUNAS</b>	<b>COMUNAS</b>	<b>COMUNAS</b>
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, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago y Vitacura.	Cerrillos, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, 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.
		*Durante el mes de septiembre, la empresa EXPRESS DE SANTIAGO UNO, cambia de nombre a VOY SANTIAGO SPA.			

\*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 31 de diciembre de 2021.

# METODOLOGÍA

El presente informe (Nº 38), 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 cuarto 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 octubre 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 octubre-diciembre de 2021, tanto para el desempeño del día completo como para los horarios punta mañana y punta tarde.

Como se puede observar, en esta oportunidad la mitad de las empresas operadoras no cumple con el mínimo exigido en el indicador de frecuencia para el día completo. En la punta mañana, solo una empresa no logra el mínimo exigido y en la punta tarde, al igual que en día completo, tres empresas no llegan al mínimo exigido, con resultados bajo el 90% base de cumplimiento. Los resultados en general resultan inferiores a los trimestres anteriores.

	INDICADOR FRECUENCIA DÍA COMPLETO		INDICADOR FRECUENCIA PUNTA MAÑANA		INDICADOR FRECUENCIA PUNTA TARDE	
1°	<b>METBUS</b>	<b>94,12%</b>	<b>METBUS</b>	<b>95,11%</b>	<b>METBUS</b>	<b>91,90%</b>
2°	<b>VULE</b>	<b>92,46%</b>	<b>REDBUS</b>	<b>94,42%</b>	<b>VULE</b>	<b>91,04%</b>
3°	<b>REDBUS</b>	<b>90,44%</b>	<b>VULE</b>	<b>94,29%</b>	<b>REDBUS</b>	<b>86,56%</b>
4°	<b>VOY SANTIAGO</b>	<b>86,66%</b>	<b>VOY SANTIAGO</b>	<b>91,44%</b>	<b>SUBUS</b>	<b>80,00%</b>
5°	<b>SUBUS</b>	<b>84,91%</b>	<b>SUBUS</b>	<b>90,69%</b>	<b>VOY SANTIAGO</b>	<b>79,74%</b>
6°	<b>STP</b>	<b>81,85%</b>	<b>STP</b>	<b>85,38%</b>	<b>STP</b>	<b>72,46%</b>

En el indicador de frecuencia para el día completo, tres empresas no cumplen con el mínimo exigido correspondiente al 90%. El ranking es liderado por **Metbus**, con un 94,12% de cumplimiento.

En cuanto al horario punta mañana, solo una empresa no logra llegar al estándar exigido. Al igual que en el día completo, el ranking es liderado por **Metbus**, con un 95,11% de cumplimiento.

Respecto al horario punta tarde, más de la mitad de las empresas no logra dar cumplimiento al mínimo exigido, ya que no llegan al 90%, dos con porcentajes incluso inferiores al 80%. Dentro de las empresas que sí lograron el porcentaje mínimo, **Metbus**, al igual que en el resto de los horarios, consigue el primer lugar del ranking con un 91,90%.

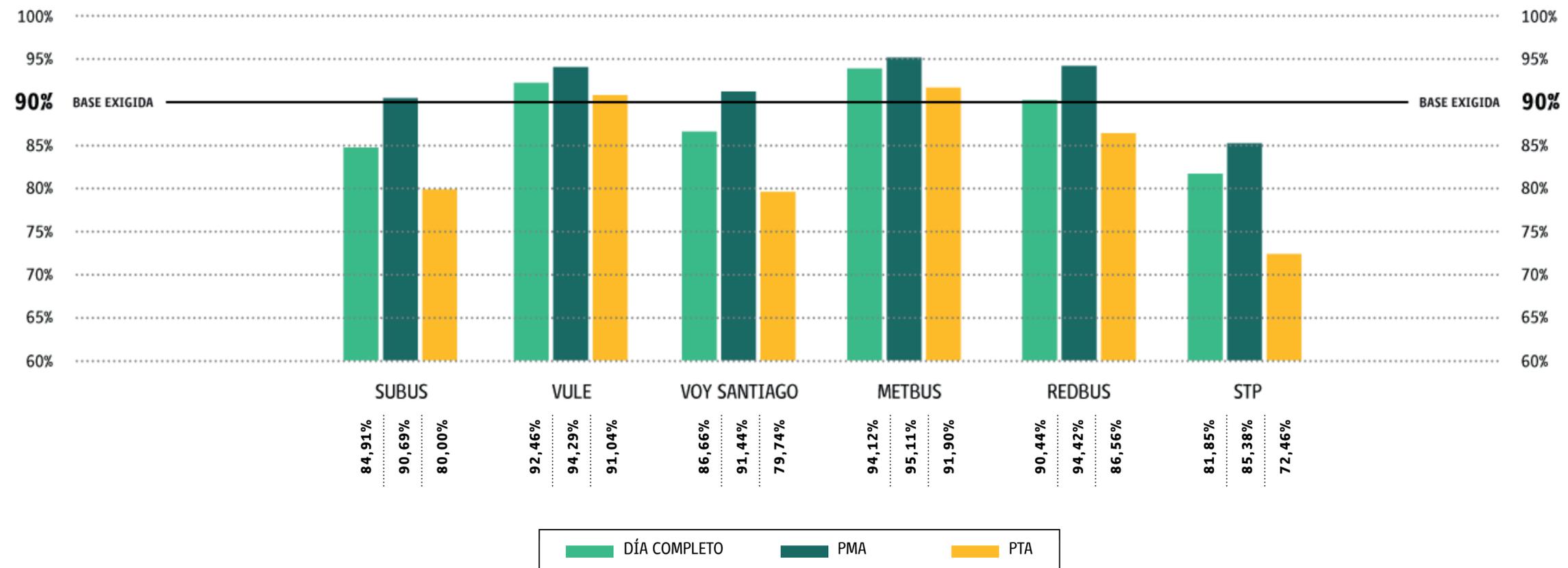
**INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA**

**Cuarto 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 de informes anteriores.

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 cuarto 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 incumplimientos en varias empresas en todos los horarios, tres en día completo y punta mañana, y cuatro en punta tarde, llegando incluso en un caso a un porcentaje inferior al 70%.

	INDICADOR DE REGULARIDAD DÍA COMPLETO		INDICADOR DE REGULARIDAD PUNTA MAÑANA		INDICADOR DE REGULARIDAD PUNTA TARDE	
1°	VULE	83,69%	VULE	82,39%	VULE	81,87%
2°	METBUS	82,91%	REDBUS	80,85%	METBUS	81,42%
3°	REDBUS	80,04%	METBUS	80,60%	REDBUS	76,30%
4°	VOY SANTIAGO	79,18%	STP	79,73%	SUBUS	76,12%
5°	SUBUS	79,00%	SUBUS	79,68%	VOY SANTIAGO	74,52%
6°	STP	74,59%	VOY SANTIAGO	77,71%	STP	68,24%

El indicador de regularidad en día completo presenta a tres empresas con un rendimiento inferior al mínimo exigido con porcentajes menores a 80%. En esta ocasión, el primer lugar lo ocupa la empresa **Vule** con un 83,69% de cumplimiento.

En cuanto al periodo punta mañana, solo tres empresas superaron el 80% de cumplimiento, mientras que las otras no logran llegar a dicho porcentaje. Nuevamente (tal como en el día completo), la empresa **Vule** ocupa el primer lugar, con un 82,39% de cumplimiento.

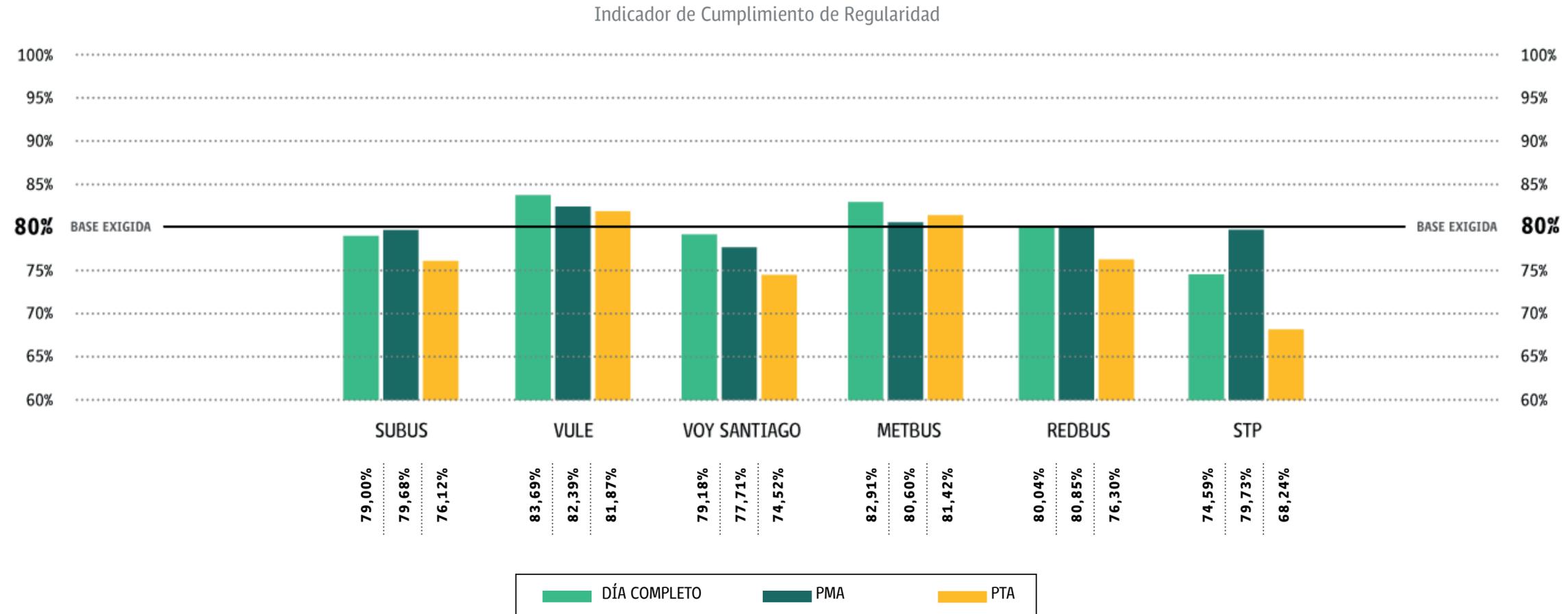
Respecto al periodo punta tarde, solo dos empresas logran dar cumplimiento al mínimo exigido, de las cuatro empresas que no cumplen, incluso una llega a un porcentaje inferior al 70%. De quienes cumplieron con el indicador, la empresa **Vule** consigue otra vez el primer lugar del ranking para este horario, con un 81,87% de cumplimiento.

**INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD**

**Cuarto Trimestre 2021**

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

En esta oportunidad, la mayor parte de las empresas presenta un mejor cumplimiento en punta mañana respecto de punta tarde, con solo un caso donde el comportamiento es inverso (Metbus). La tendencia mayoritaria de un mejor comportamiento en punta mañana, se mantiene respecto a informes anteriores.



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

# SÍNTESIS DE RESULTADOS

## RANKING EMPRESAS

- En esta oportunidad, tal como en el informe anterior, la ausencia de cuarentenas durante este trimestre ha implicado un plan operacional más estable, considerando la mayor movilidad del transporte en la ciudad, por lo cual se muestra nuevamente una presentación rankeada de resultados.
- En esta entrega de resultados de calidad de servicio, hubo una caída en ambos indicadores operacionales, donde en todos los horarios medidos encontramos empresas que no cumplen con el mínimo exigido.
- Respecto al comportamiento del indicador de frecuencia, en día completo, tres empresas no cumplen con el mínimo exigido (Voy 86,66%, Subus 84,91% y STP 81,85), mientras que en punta mañana solo STP no llega al mínimo exigido (85,38%). La punta tarde reporta la mayor cantidad de empresas sin cumplir (cuatro en total: Redbus 86,56%, Subus 80%, Voy 79,74%, STP 72,46%). En este indicador, Metbus logra el primer lugar del ranking, en todos los horarios.
- En relación al indicador de regularidad, tanto el día completo como la punta mañana muestran resultados de tres empresas bajo el mínimo exigido (día completo: Voy 79,18%, Subus 79%, STP 74,59%; punta mañana: STP 79,73%, Subus 79,68% y Voy 77,71 %). En la punta tarde, a estas tres empresas, se suma una cuarta que no logra llegar al estándar mínimo (Redbus 76,30%, Subus 76,12%, Voy 74,52%, STP 68,24%). En este indicador Vule logra el primer lugar del ranking en todos los horarios medidos.

## RESULTADO ANUAL\*

En esta edición de cierre del 2021, se muestra el dato anual con el promedio de los resultados de los indicadores ICF e ICR-I (día completo) Como se puede apreciar, todas las empresas promedian resultados dentro de los rangos exigidos en ambos indicadores.

### PROMEDIO ICF ANUAL

### PROMEDIO ICR-I ANUAL

U2	SUBUS	91,31%	SUBUS	82,70%
U3	VULE	95,46%	VULE	86,38%
U4	EXPRESS	94,18%	EXPRESS	85,56%
U5	METBUS	96,10%	METBUS	84,54%
U6	REDBUS	94,00%	REDBUS	83,73%
U7	STP	91,47%	STP	83,14%

\* No se presenta una visión rankeada del año, ya que, dado el impacto de los eventos exógenos del año sobre la operación (pandemia COVID-19, manifestaciones sociales) solo los informes de los dos últimos trimestres contaron con una visión rankeada.

nº 38

R