

RANKING CALIDAD DE SERVICIO

# DE EMPRESAS OPERADORAS

DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO

Cuarto Trimestre 2022

N°42

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), siendo de los indicadores con mayor impacto en la calidad de servicio a usuarios y usuarias.

Esta cuadragésimo segunda edición entrega los resultados correspondientes al cuarto trimestre del año 2022, comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre.

Durante este trimestre, si bien se mantiene la emergencia sanitaria, no se establecen

cuarentenas en la región metropolitana. Los planes operacionales, ya desde el tercer trimestre de 2021, consideran el aumento de la movilidad en la ciudad, permitiendo que en este periodo el plan operacional se mantenga 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 2021) 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.

A partir del 10 de diciembre de 2022, comenzó un hito importante en el sistema Red: la incorporación de tres nuevas Unidades de Servicio, dando inicio así al proceso de implementación de los nuevos contratos del transporte público metropolitano. De esta manera, al 31 de diciembre, además de las Unidades de Negocio existentes, se sumaron US3 – STU y US4 – RBU (10 de diciembre) y US1 – Alfa Metropol (17 de diciembre). Dado que el presente es un Informe trimestral y que al cierre del cuarto trimestre estas empresas habían estado operando por una fracción de mes, no son incluidas en este reporte.

Al tratarse este del último informe del año 2022, se presentará además la visión anual de los resultados, sin ranking de posiciones, ya que éste sólo aplicó hasta el segundo y tercer trimestre de 2021. 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 de 2022, 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>
1.022 buses	1.436 buses	982 buses	1.540 buses	638 buses	923 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>
506	256	564	585	135	507
<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>
200s, G02, G07, G08, G08v, G14, G22, G22y y G23	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, 223, G01, G01c, G04, G05, G09, G11, G12, G13, G15, G16, y G18	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.
<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>
49	96	49	71	56	47
<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 Granja, La Pintana, 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 Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, 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 31 de diciembre 2022.

# METODOLOGÍA

El presente informe (Nº 42), 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 usuarios y usuarias: Frecuencia y Regularidad.

El cálculo de los resultados se realiza sobre el cuarto trimestre de 2022\* , 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 usuarios y usuarias. 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 15 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 en dicho periodo.)

\*\*\* 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 (cabezas y terminales).

En los gráficos siguientes se muestra el indicador trimestral de cada empresa correspondiente al periodo octubre-diciembre de 2022, tanto para el desempeño del día completo como para los horarios punta mañana y punta tarde.

Como se puede observar, en esta oportunidad dos empresas operadoras no cumplen 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, dos empresas no llegan al mínimo exigido, con resultados bajo el 90% base de cumplimiento. Los resultados en general resultan superiores a los trimestres anteriores.

	INDICADOR FRECUENCIA DÍA COMPLETO		INDICADOR FRECUENCIA PUNTA MAÑANA		INDICADOR FRECUENCIA PUNTA TARDE	
1°	<b>METBUS</b>	<b>96,93%</b>	<b>VULE</b>	<b>97,47%</b>	<b>METBUS</b>	<b>95,25%</b>
2°	<b>VULE</b>	<b>96,42%</b>	<b>VOY SANTIAGO</b>	<b>96,94%</b>	<b>VULE</b>	<b>95,16%</b>
3°	<b>REDBUS</b>	<b>95,26%</b>	<b>METBUS</b>	<b>96,37%</b>	<b>REDBUS</b>	<b>93,45%</b>
4°	<b>VOY SANTIAGO</b>	<b>95,13%</b>	<b>REDBUS</b>	<b>95,64%</b>	<b>VOY SANTIAGO</b>	<b>91,88%</b>
5°	<b>SUBUS</b>	<b>89,84%</b>	<b>SUBUS</b>	<b>94,37%</b>	<b>SUBUS</b>	<b>85,59%</b>
6°	<b>STP</b>	<b>89,47%</b>	<b>STP</b>	<b>88,52%</b>	<b>STP</b>	<b>82,36%</b>

Tal como se ha mencionado, en el indicador de frecuencia para el día completo, dos empresas no cumplen con el mínimo exigido correspondiente al 90%. El ranking es liderado por **Metbus** con un 96,93% de cumplimiento.

En cuanto al horario punta mañana, solo una empresa no logra llegar al estándar exigido. El ranking es liderado por **Vule**, con un 97,47% de cumplimiento.

Respecto al horario punta tarde, al igual que en día completo, dos empresas no logran dar cumplimiento al mínimo exigido, ya que no llegan al 90%. **Metbus** consigue el primer lugar del ranking con un 95,25%.



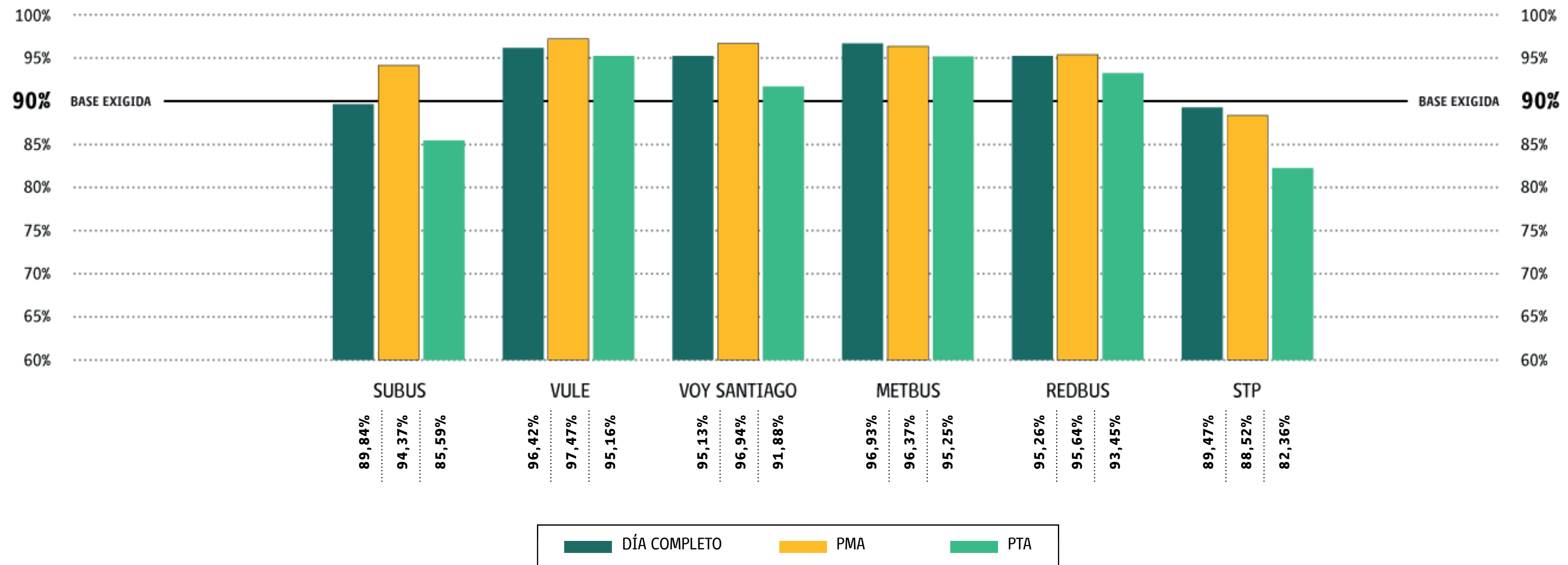
**INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA**

**Cuarto Trimestre 2022**

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 usuarios y usuarias.

En las tablas siguientes, se muestra el indicador trimestral de cada empresa correspondiente al cuarto trimestre 2022, 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 que todas las empresas cumplen en día completo y punta mañana, mientras que tres incumplen en punta tarde.

	INDICADOR DE REGULARIDAD DÍA COMPLETO		INDICADOR DE REGULARIDAD PUNTA MAÑANA		INDICADOR DE REGULARIDAD PUNTA TARDE	
1°	VULE	86,25%	VULE	84,52%	VULE	84,32%
2°	METBUS	84,53%	VOY SANTIAGO	82,21%	METBUS	82,93%
3°	VOY SANTIAGO	84,51%	SUBUS	81,55%	VOY SANTIAGO	82,42%
4°	REDBUS	82,26%	METBUS	81,15%	REDBUS	79,86%
5°	SUBUS	81,42%	REDBUS	80,68%	SUBUS	79,05%
6°	STP	80,32%	STP	80,04%	STP	77,16%

Todas las empresas presentan un indicador de regularidad en día completo que supera al mínimo exigido de 80%. En esta ocasión, el primer lugar lo ocupa la empresa **Vule** con un 86,25% de cumplimiento.

En cuanto al periodo punta mañana, al igual que en día completo, todas las empresas logran cumplir al estar por sobre el nivel mínimo exigido de 80%. Nuevamente (tal como en el día completo), la empresa **Vule** ocupa el primer lugar, con un 84,52% de cumplimiento.

Respecto al periodo punta tarde, tres empresas no logran dar cumplimiento al mínimo exigido. La empresa **Vule** consigue otra vez el primer lugar del ranking para este horario, con un 84,32% de cumplimiento.

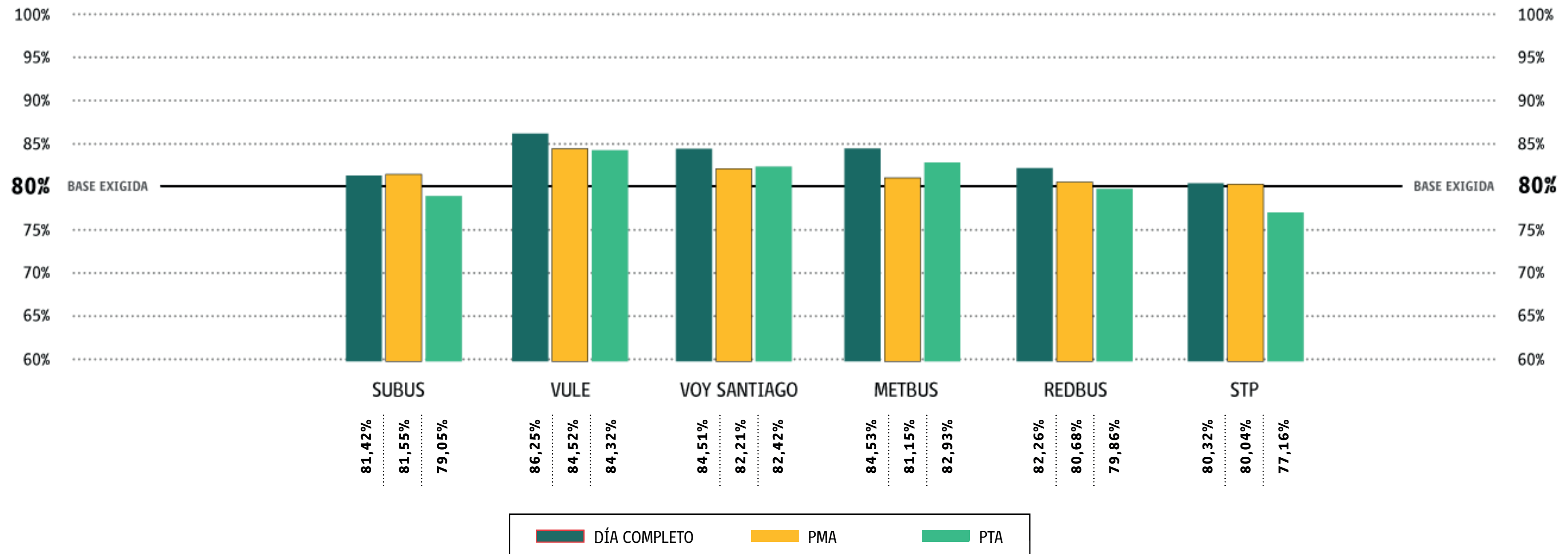
**INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD**

**Cuarto Trimestre 2022**

En este gráfico se muestran los resultados de cada empresa para el indicador de regularidad (ICR-I), durante el cuarto trimestre 2022, tanto en su desempeño de día completo, como para los horarios punta mañana y punta tarde.

En esta oportunidad, cinco empresas presentan un mejor cumplimiento en punta mañana respecto de punta tarde. De esta forma, durante este trimestre se acentúa la tendencia de informes anteriores donde la mayor parte de las empresas presenta un mejor comportamiento en punta mañana respecto de punta tarde.

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 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, prácticamente en todos los horarios medidos encontramos empresas que no cumplen con el mínimo exigido, siendo la excepción el indicador de regularidad día completo y punta mañana, donde todas cumplen.
- Respecto al comportamiento del indicador de frecuencia en día completo, las empresas Subus (89,84%) y STP (89,47%) no cumplen con el mínimo exigido, mientras que en punta mañana solo STP (88,52%) no llega al mínimo exigido. La punta tarde reporta las mismas dos empresas sin cumplir en día completo: Subus (85,59%) y STP (82,36%). En este indicador, Metbus logra el primer lugar del ranking en día completo y punta tarde, mientras que Vule lo hace en punta mañana.
- En relación al indicador de regularidad en día completo y punta mañana, ninguna empresa presenta resultados menores al mínimo exigido. En punta tarde, tres empresas no logran llegar al estándar mínimo (Redbus 79,86%, Subus 79,05% y STP 77,16%). En este indicador, Vule logra el primer lugar del ranking en todos los horarios medidos.

## RESULTADO ANUAL\*

En esta edición de cierre 2022, se muestra el dato anual con el promedio de los resultados de los indicadores ICF e ICR-I (día completo)\*. Como se puede apreciar, dos empresas no logran cumplir con el rango mínimo exigido para el indicador de frecuencia, en tanto que sólo una empresa no lo hace para el indicador de regularidad.

### PROMEDIO ICF ANUAL

Metbus	95,58%	Vule	84,95%
Vule	94,56%	Voy Santiago	84,71%
Voy Santiago	94,53%	Metbus	83,81%
Redbus	94,25%	Redbus	81,68%
Subus	88,09%	Subus	80,86%
STP	87,50%	STP	79,21%

### PROMEDIO ICR-I ANUAL

No se presenta una visión rankeada del año, dado el impacto de los eventos exógenos del año sobre la operación (pandemia COVID-19).

N°42

R

