

RANKING CALIDAD DE SERVICIO

DE EMPRESAS OPERADORAS

DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO

Segundo Trimestre 2023

N° 44

R



Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Gobierno de Chile



red
Movilidad



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 cuarta edición entrega los resultados correspondientes al segundo trimestre del año 2023, comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio.

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 2022) 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 gradual de seis nuevas Unidades de Servicio, dando inicio así al proceso de implementación de los nuevos contratos del transporte público metropolitano, concluyendo durante mayo de 2023. De esta manera, el sistema quedó conformado por once empresas operadoras de buses: las 5 Unidades de Negocio existentes: Subus, Vule, Voy Santiago, Metbus y STP (a excepción de Redbus Urbano, que terminó su operación el 21 de abril de 2023) se sumaron seis nuevas Unidades de Servicio: Alfa Metropol (US1), Omega Metropol (US2), STU (US3 y US5), y RBU (US4 y US6). Dado que fue durante el segundo trimestre de 2023 que terminó el proceso de entrada en operación de estas, y que por lo tanto no operaron en su totalidad durante todo el período, sus datos operacionales para el ranking no son incluidos en este reporte. Por este mismo motivo, tampoco se presentan los de la Unidad de Negocio U6 (Redbus Urbano), dado que terminó su operación el día 21 de abril, operando solo una fracción del trimestre.

⋮

***FRECUENCIA**

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

⋮

****REGULARIDAD**

Lapso de circulación entre buses.

Empresas Operadoras

En el segundo trimestre de 2023, el sistema de transporte público integrado de Santiago estuvo conformado por las siguientes empresas de recorridos de buses:

SUBBUS Chile	BUSES VULE	VOY SANTIAGO	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*
1022 buses	1436 buses	283 buses	1341 buses	70 buses	379 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)
528	255	223	586	0	360
SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS
200s, G02, G07, G08, G08v, G14, G22 y G23	300s, D13, E, H, I y 111, 113, 113c, 113e, 119, 121, 125 y 126.	223, G01c, G09, G11, G12, G18, G01, G04, G05, G13, G15, G16, 233	500s, J, 109, 110, 110c, 115, 115c, 118, 109N, 406, 407, 408, 408e, 422, 424, 426	B07, B08, B10, B13, B16, B18, B18e, B23, B25, B26, B32, C22	101, 106, 108, 401, 405, 419, 421, 423, 481,413c, 417e, 431c, 432N
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
49	96	13	62	12	13
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.	El Bosque, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, Lo Espejo, Puente Alto, San Bernardo, San Miguel, San Ramón, Santiago.	Cerrillos, Cerro Navia, 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.	Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, Las Condes, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, Santiago y Vitacura	Cerrillos, Conchalí, Estación Central, Independencia, La Florida, La Reina, Las Condes, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Miguel, 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 2023. En el caso de RedBus Urbano, la flota, servicios y comunas son datos vigentes al 21 de abril de 2023 correspondientes al último día de operación de la empresa.

Empresas Operadoras

En el segundo trimestre de 2023, el sistema de transporte público integrado de Santiago estuvo conformado por las siguientes empresas de recorridos de buses:

BUSES ALFA S.A. (METROPOL)	BUSES OMEGA S.A. (METROPOL)	BUSES SANTIAGO TRANSPORTE URBANO S.A.	RBU SANTIAGO S.A.	BUSES SANTIAGO TRANSPORTE URBANO S.A.	RBU SANTIAGO S.A.
COLOR DISTINTIVO no definido/no aplica	COLOR DISTINTIVO no definido/no aplica	COLOR DISTINTIVO no definido/no aplica	COLOR DISTINTIVO no definido/no aplica	COLOR DISTINTIVO no definido/no aplica	COLOR DISTINTIVO no definido/no aplica
FLOTA BASE CONTRATADA* 331 buses	FLOTA BASE CONTRATADA* 363 buses	FLOTA BASE CONTRATADA* 328 buses	FLOTA BASE CONTRATADA* 409 buses	FLOTA BASE CONTRATADA* 488 buses	FLOTA BASE CONTRATADA* 502 buses
FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI) 305	FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI) 347	FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI) 316	FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI) 395	FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI) 488	FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI) 502
SERVICIOS 105, 120, 410, 722, 105c, 410e, B01, B03, B07, B08, B09, B10, B13, B16, B17, B18, B18e, B20, B24, B25, B26, B28, B29, B30N, B32, B36	SERVICIOS B02, B02N, B04, B19, C18, B33, F02, F03c, F05, F06, F09, F20, 102, 712, F10c, F12c, F15, F18, F25, F25e, F30N, F33, 213e, 124, F12	SERVICIOS F10, 114, B14, C01, C02, 116, F01, F01c, F03, F11, F24, F29, F07, F08	SERVICIOS B05, B06, B11, B12, B12c, B15, B21, B22, B27, B31N, C02c, C03, C03c, C05, C06, C06c, C07, C09, C09c, C10e, C11, C13, C14, C15, C16, C17, C19, C20, C22, C27, C28, C37	SERVICIOS 103, 107, 117, 409, 411, 420, 107c, 117c, 405c, 406c, 445c, C01c, D01, D02, D03, D03c, D05, D07, D07c, D08, D09, D10, D11, D14, D15, D16, D17, D17v, D18, D20	SERVICIOS 402, 404, 404c, 414e, 415e, 422c, 428c, 486, 425, 428, 428e, 429, 429c, 430, 435, 401c, 403, 412, 418
CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA 26	CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA 25	CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA 21	CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA 32	CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA 30	CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA 19
COMUNAS Cerrillos, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, Las Condes, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, Santiago y Vitacura.	COMUNAS Cerrillos, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Prado, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Quilicura, Recoleta, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago, Vitacura.	COMUNAS Huechuraba, Independencia, La Florida, La Pintana, Las Condes, Lo Barnechea, Macul, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Recoleta, San Bernardo, Santiago, Vitacura.	COMUNAS Conchalí, Huechuraba, Independencia, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Providencia, Quilicura, Recoleta, Santiago, Vitacura.	COMUNAS Cerrillos, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Florida, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Prado, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Miguel, Santiago, Vitacura.	COMUNAS Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, La Cisterna, La Florida, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Maipú, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, Santiago, 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 2023. En el caso de RedBus Urbano, la flota, servicios y comunas son datos vigentes al 21 de abril de 2023 correspondientes al último día de operación de la empresa.

METODOLOGÍA

El presente informe N° 44, 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 primer trimestre de 2023*, 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%.

En cuanto a las seis nuevas Unidades de Servicio, y tal como se señaló en los “Antecedentes Generales”, al cierre del segundo trimestre de 2023, estas empresas habían estado operando por una fracción de mes, por ese motivo no son incluidas en este reporte trimestral, tanto para el indicador de frecuencia como para el de regularidad.

Considerando las implicancias negativas que tiene el incumplimiento de los indicadores de frecuencia y regularidad durante los periodos de punta mañana y punta tarde***, dada la alta concentración de demanda, el Informe incorpora indicadores de medición para dichos periodos 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 (cabezales y terminales).

En los gráficos siguientes se muestra el indicador trimestral de cada empresa correspondiente al periodo abril-junio de 2023, tanto para el desempeño del día completo como para los horarios punta mañana y punta tarde.

Como se puede observar, en esta oportunidad todas las empresas operadora cumplen con el mínimo exigido en el indicador de frecuencia para los tres tramos horarios: día completo, punta mañana y punta tarde, con resultados sobre el 90% base de cumplimiento. Los resultados en general resultan superiores a los trimestres anteriores.

INDICADOR FRECUENCIA DÍA COMPLETO

1°	METBUS	98,19%
2°	SUBUS	97,12%
3°	VOY SANTIAGO	97,04%
4°	VULE	96,41%
5°	STP	92,08%

Tal como se ha mencionado, 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 98,19% de cumplimiento.

INDICADOR FRECUENCIA PUNTA MAÑANA

1°	VOY SANTIAGO	98,09%
2°	METBUS	97,61%
3°	SUBUS	97,21%
4°	VULE	96,61%
5°	STP	91,41%

En cuanto al horario punta mañana, al igual que en día completo y punta tarde, todas las empresas logran cumplir el mínimo exigido. El ranking es liderado por **Voy Santiago**, con un 98,09% de cumplimiento.

INDICADOR FRECUENCIA PUNTA TARDE

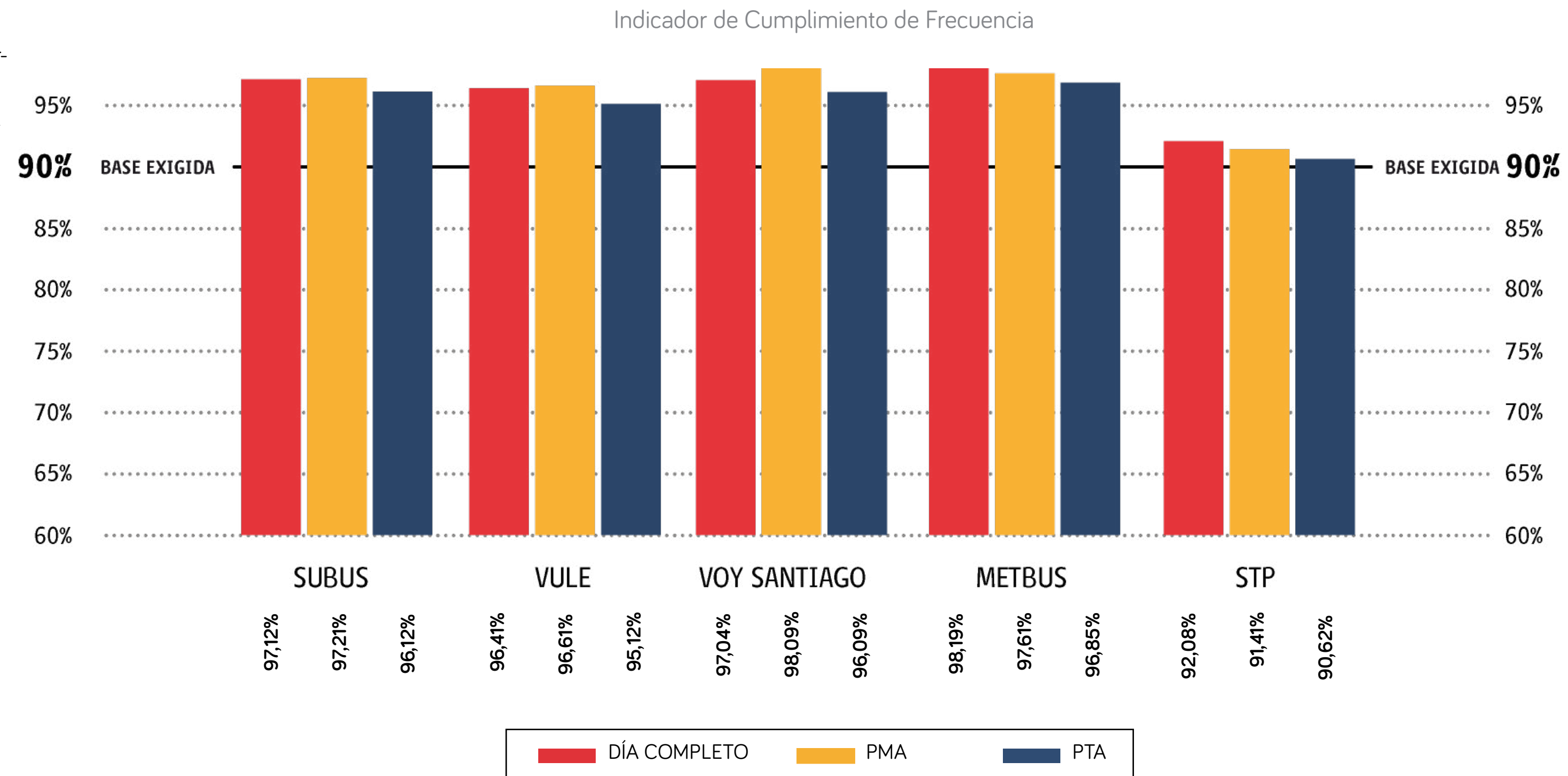
1°	METBUS	96,85%
2°	SUBUS	96,12%
3°	VOY SANTIAGO	96,09%
4°	VULE	95,12%
5°	STP	90,62%

Respecto al horario punta tarde, al igual que en día completo y punta mañana, todas las empresas logran dar cumplimiento al mínimo exigido, ya que no llegan al 90%. **Metbus** consigue el primer lugar del ranking con un 96,85%.

Indicadores de cumplimiento de frecuencia Segundo Trimestre 2023

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.



> 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 segundo trimestre 2023, 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 los tres períodos: día completo, punta mañana y punta tarde.

INDICADOR DE REGULARIDAD DÍA COMPLETO

1°	VULE	86,00%
2°	SUBUS	85,22%
3°	METBUS	84,98%
4°	VOY SANTIAGO	84,75%
5°	STP	80,59%

Las cinco 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 86,00% de cumplimiento.

INDICADOR DE REGULARIDAD PUNTA MAÑANA

1°	VULE	83,51%
2°	SUBUS	83,17%
3°	VOY SANTIAGO	81,93%
4°	METBUS	81,84%
5°	STP	80,09%

En cuanto al periodo punta mañana, 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 83,51% de cumplimiento.

INDICADOR DE REGULARIDAD PUNTA TARDE

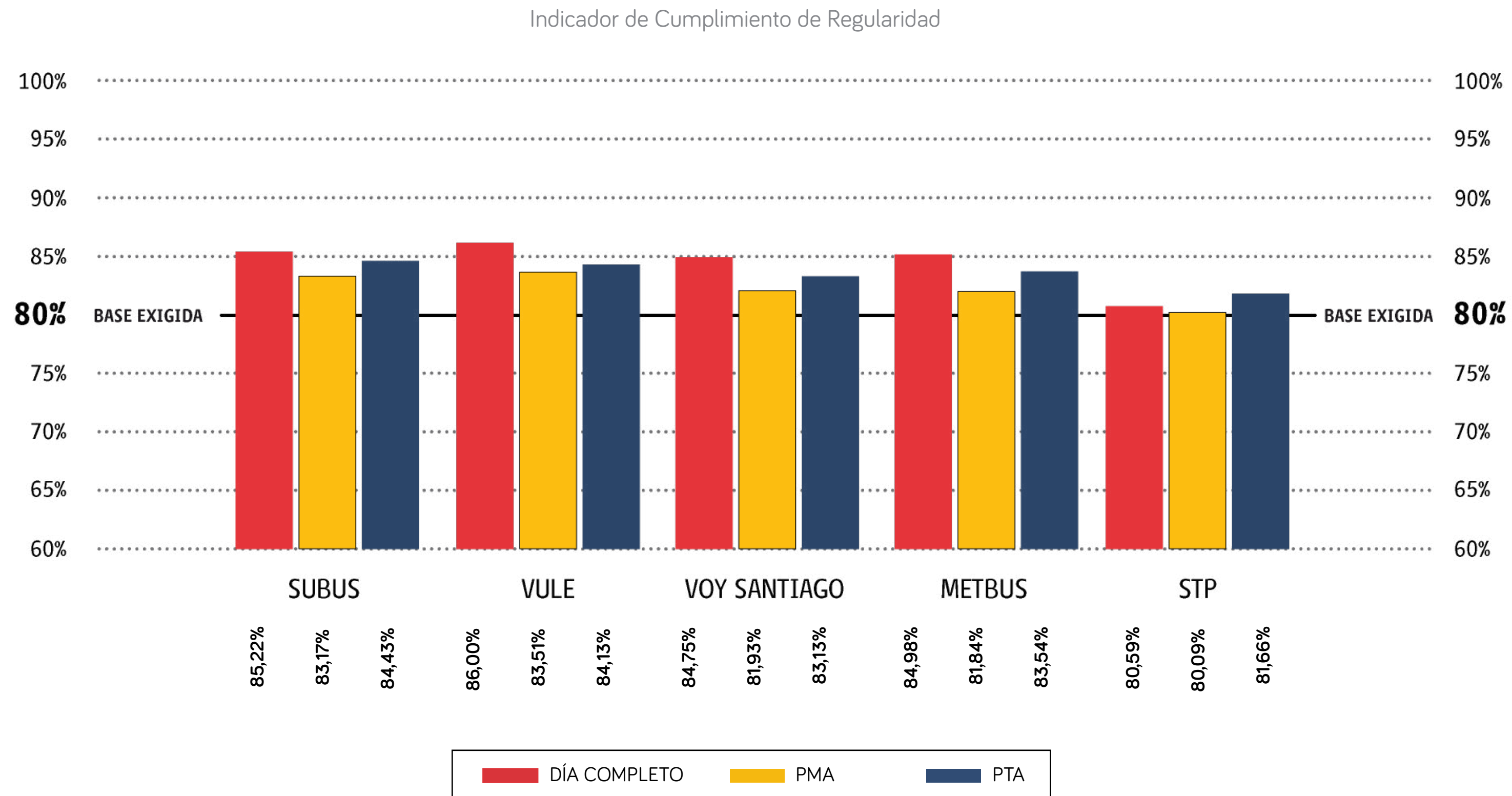
1°	SUBUS	84,43%
2°	VULE	84,13%
3°	METBUS	83,54%
4°	VOY SANTIAGO	83,13%
5°	STP	81,66%

Respecto al periodo punta tarde, nuevamente las cinco empresas logran dar cumplimiento al mínimo exigido. La empresa **Subus** consigue el primer lugar del ranking para este horario, con un 84,43% de cumplimiento.

Indicadores de cumplimiento de regularidad
Segundo Trimestre 2023

En este gráfico se muestran los resultados de cada empresa para el indicador de regularidad (ICR-I), durante el segundo trimestre 2023, tanto en su desempeño de día completo, como para los horarios punta mañana y punta tarde.

En esta oportunidad, las cinco empresas presentan un mejor cumplimiento en punta tarde respecto de punta mañana. De esta forma, durante este trimestre se revierte la tendencia de informes anteriores donde la mayor parte de las empresas presentaba un mejor comportamiento en punta mañana respecto de 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 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, en todos los horarios medidos, sin excepción, encontramos todas las empresas que cumplen con el mínimo exigido, tanto para el indicador de frecuencia como el de regularidad.
- Respecto al comportamiento del indicador de frecuencia, la empresa Metbus logra el primer lugar del ranking en los horarios día completo y punta tarde, en tanto Voy Santiago obtiene el primer lugar en horario punta mañana.
- En relación al indicador de regularidad, Vule logra el primer lugar del ranking en los horarios día completo y punta mañana, mientras que Subus lo hizo en el período punta tarde.

N° 44



Red
Movilidad