

RANKING CALIDAD DE SERVICIO

# DE EMPRESAS CONCESIONARIAS

DE TRANSANTIAGO

Trimestre abril – junio 2018

nº 24

R



CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS



Redbus Urbano



# El “Ranking de Calidad de Servicio de las Empresas Concesionarias de Transantiago”.

Este informe tiene como objetivo hacer públicos 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 concesionarias de buses por el Ministerio de Transporte 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 hacia los usuarios.

En esta vigésimo cuarta edición del Ranking, se entregan los resultados correspondientes al segundo trimestre del año 2018 (abril – junio) junto a una visión comparativa respecto al mismo trimestre del año 2017, con el fin de poder analizar su evolución aislando el efecto de estacionalidad que pudiera existir en cada uno de los indicadores.

## ◻ FRECUENCIA

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

## ◻ REGULARIDAD

Lapso de circulación entre buses.

## EMPRESAS CONCESIONARIAS

El sistema de transporte público integrado de Santiago está conformado por las siguientes empresas concesionarias de la operación de recorridos de buses:

INVERSIONES ALSACIA	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	→ COLOR DISTINTIVO
Celeste	Azul	Verde	Naranja	Turquesa	Rojo	Amarillo
→ FLOTA BASE CONTRATADA	→ FLOTA BASE CONTRATADA	→ FLOTA BASE CONTRATADA	→ FLOTA BASE CONTRATADA	→ FLOTA BASE CONTRATADA	→ FLOTA BASE CONTRATADA	→ FLOTA BASE CONTRATADA
735 buses	1.276 buses	1.235 buses	1.235 buses	989 buses	664 buses	492 buses
→ SERVICIOS	→ SERVICIOS	→ SERVICIOS	→ SERVICIOS	→ SERVICIOS	→ SERVICIOS	→ SERVICIOS
100s, 408, 408e, 410 y 410e	200 y G	300s, D13, E, H e I	400s y D	500s, 424 y J	B y C	F, 213e y 712
→ 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	→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA
34	56	89	57	51	59	33
→ COMUNAS	→ COMUNAS	→ COMUNAS	→ COMUNAS	→ COMUNAS	→ COMUNAS	→ COMUNAS
Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Reina, Las Condes, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago y Vitacura.	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.	Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, La Cisterna, La Florida, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Renca, San Joaquín, Santiago y Vitacura.	Cerro Navia, Estación Central, La Florida, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, Santiago y Vitacura.	Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, Santiago y Vitacura.	Conchalí, El Bosque, Huechuraba, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Macul, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Recoleta, San Bernardo, San Joaquín, San Ramón, Santiago y Vitacura.

◻ El número de buses considera la flota de reserva, al 30 de junio 2018.

## METODOLOGÍA

Este vigésimo cuarto informe aborda los resultados operacionales de las siete empresas concesionarias de buses del transporte público de Santiago, en lo relativo a los indicadores de mayor sensibilidad para los usuarios: Frecuencia y Regularidad.

Este documento muestra los resultados de las mediciones realizadas en el segundo trimestre del año, en los meses de abril, mayo y junio 2018, a cada una de las empresas concesionarias.

En el trimestre anterior (enero-marzo 2018) presentamos un cambio en el cálculo de los resultados trimestrales de la frecuencia y la regularidad, el cual se mantiene en esta y las próximas ediciones. Tal como explicamos en el pasado ranking, anteriormente los resultados de ambos se obtenían del promedio simple, calculado a partir de los índices mensuales de cumplimiento de cada indicador, en cambio ahora, 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) se obtiene de la razón entre el número de intervalos entre buses que cumplen lo establecido en el Programa de Operaciones 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 nueva 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.

Si bien, este cambio en la forma de cálculo implica un resultado proporcionalmente más preciso, no genera cambios en el ranking mismo, ya que no altera las posiciones de las empresas respecto a si se mantuviera el cálculo anterior (ver gráficos de tendencia en este documento).

Para el cálculo de los porcentajes asociados a los cumplimientos de los indicadores de frecuencia y regularidad de cada empresa, se excluyen de la muestra aquellos servicios 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 a 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 incluye indicadores de medición para dichos períodos específicos

## INDICADORES DE FRECUENCIA

Mide la cantidad real de buses que cada empresa dispuso para sus recorridos y lo compara con el número de buses planificado, según lo indicado en los Programas de Operación del 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 2018, tanto para el desempeño del día completo como para los horarios punta mañana y punta tarde; períodos críticos por la concentración en la demanda de viajes.

1º	STP	<b>99,27%</b>	STP	<b>98,88%</b>	STP	<b>98,24%</b>
2º	METBUS	99,02%	METBUS	98,57%	METBUS	98,18%
3º	REDBUS	97,18%	REDBUS	97,42%	VULE	95,39%
4º	VULE	96,77%	VULE	96,90%	REDBUS	94,50%
5º	SUBUS	92,53%	EXPRESS	94,04%	SUBUS	86,48%
6º	EXPRESS	90,79%	SUBUS	92,98%	EXPRESS	84,86%
7º	ALSACIA	90,37%	ALSACIA	90,16%	ALSACIA	81,26%

### INDICADOR FRECUENCIA DÍA COMPLETO

Sobre el Indicador de Frecuencia para el día completo, todas las empresas concesionarias cumplen con un desempeño mayor al 90%. **STP Santiago** por segunda vez se encuentra liderando en las posiciones, con un 99,27% de cumplimiento, teniendo un poco más de dos décimas de diferencia respecto a **Metbus**, empresa que ocupa el segundo lugar, al igual que en el trimestre anterior. **Redbus Urbano** nuevamente se ubica ocupando el tercer lugar de este ranking.

### INDICADOR FRECUENCIA PUNTA MAÑANA

En el horario punta mañana, todas las empresas cumplen el estándar, logrando porcentajes de desempeño por sobre el 90%. Al igual que en el caso del día completo, en este horario, el ranking también lo lidera la empresa **STP Santiago**, con un 98,88% de cumplimiento. Asimismo, **Metbus** nuevamente ocupa el segundo lugar. **Redbus Urbano** otra vez obtiene el tercer lugar en punta mañana, al igual que en día completo.

### INDICADOR FRECUENCIA PUNTA TARDE

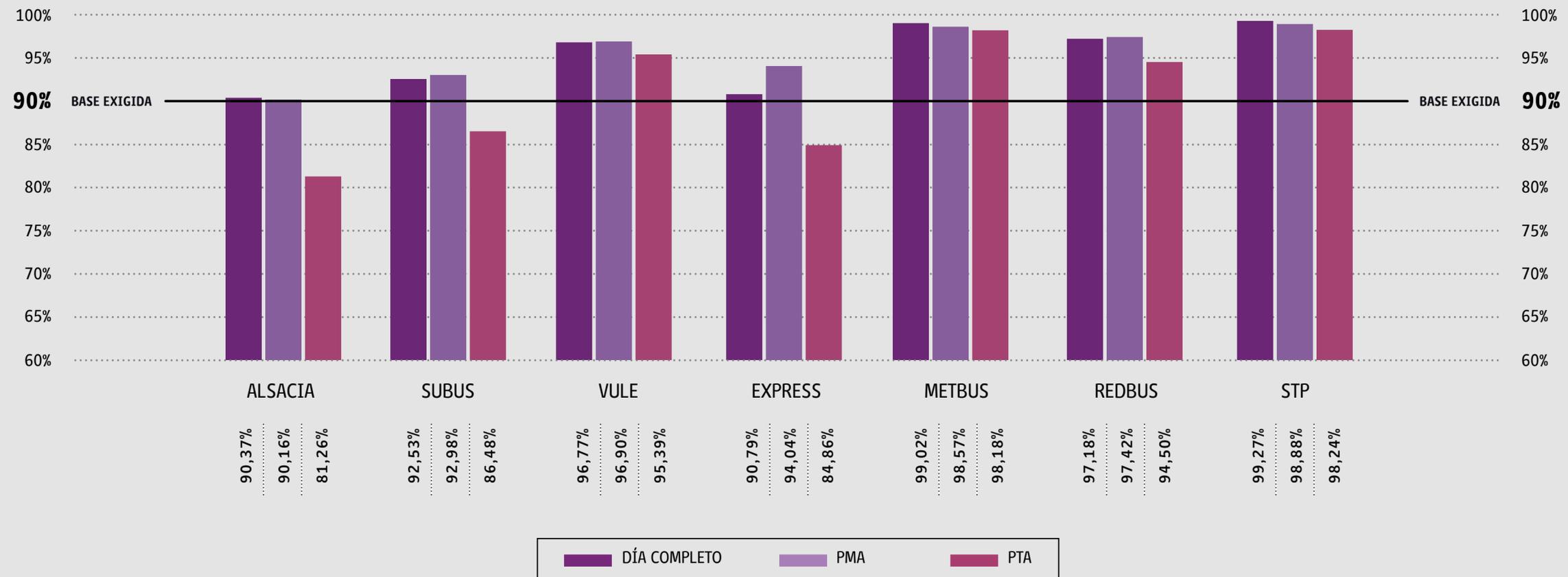
En cuanto al horario de punta tarde, solo cuatro empresas cumplen con el mínimo solicitado (90%). Las otras tres empresas presentaron una frecuencia bajo el estándar: **Subus Chile**, **Inversiones Alsacia** y **Express de Santiago**. En este período **STP Santiago** nuevamente encabeza el ranking con un 98,24%, seguido, una vez más, de **Metbus**, y luego **Buses Vule**, que en esta oportunidad ocupa el tercer lugar.

## INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA

Trimestre abril - junio 2018

En este gráfico se entregan los resultados del trimestre de cada una de las empresas concesionarias en los distintos períodos medidos (día completo, punta mañana, punta tarde) comparado con el mínimo exigido (90%)

Se puede observar en el gráfico que el período punta mañana reporta un mejor cumplimiento que la punta tarde, al igual que en los trimestres anteriores. En esta oportunidad tres empresas concesionarias se encuentran bajo el estándar de frecuencia exigido, en punta tarde: **Inversiones Alsacia, Express de Santiago y Subus Chile.**



› 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 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 período abril-junio 2018, 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.

1º	STP	<b>89,65%</b>	STP	<b>88,51%</b>	STP	<b>88,01%</b>
2º	METBUS	87,36%	METBUS	85,37%	METBUS	87,26%
3º	VULE	82,93%	VULE	81,07%	VULE	81,37%
4º	REDBUS	82,42%	REDBUS	80,87%	REDBUS	79,44%
5º	EXPRESS	79,87%	EXPRESS	79,61%	EXPRESS	77,90%
6º	SUBUS	79,11%	SUBUS	78,18%	SUBUS	76,47%
7º	ALSACIA	78,81%	ALSACIA	76,78%	ALSACIA	76,21%

### INDICADOR REGULARIDAD DÍA COMPLETO

Los resultados para el indicador de regularidad en día completo, presentan a cuatro de las siete empresas concesionarias con un rendimiento superior al 80%, nivel mínimo exigido para este indicador. **STP Santiago** se ubica en la primera posición con un 89,65% de cumplimiento. Se ubican en el segundo y tercer lugar **Metbus** y **Buses Vule**, respectivamente; en tanto **Inversiones Alsacia** se ubica en el último lugar con un 78,81%, seguida de **Subus Chile** (79,11%) y **Express de Santiago** (79,87%).

### INDICADOR REGULARIDAD PUNTA MAÑANA

En cuanto a la regularidad en el período punta mañana, nuevamente solo cuatro empresas operadoras superaron el 80% de cumplimiento del indicador. **STP Santiago** ocupa otra vez el primer lugar del periodo, con un 88,51% de cumplimiento. Se encuentra a poco más de tres puntos por sobre **Metbus**, que le sigue en ubicación, y luego **Buses Vule** que se ubica en el tercer lugar. **Inversiones Alsacia** se encuentra en la última posición, con más de once puntos bajo el primer lugar. Le siguen con resultados insatisfactorios, en este periodo, las empresas **Subus Chile** y **Express de Santiago**.

### INDICADOR REGULARIDAD PUNTA TARDE

En relación a la regularidad en punta tarde, solo tres empresas cumplen el nivel base (80%). La empresa **STP Santiago** lidera una vez más en este periodo, con un 88,01% de cumplimiento, seguida de **Metbus** y **Buses Vule** (segundo y tercer lugar respectivamente). **Inversiones Alsacia** ocupa nuevamente la última posición, mostrando un 76,21% de cumplimiento. **Redbus Urbano** no logra esta vez el mínimo exigido (faltando 5,6 décimas para cumplirlo). **Express de Santiago** y **Subus Chile** son las otras dos empresas que no llegan a resultados satisfactorios de cumplimiento.

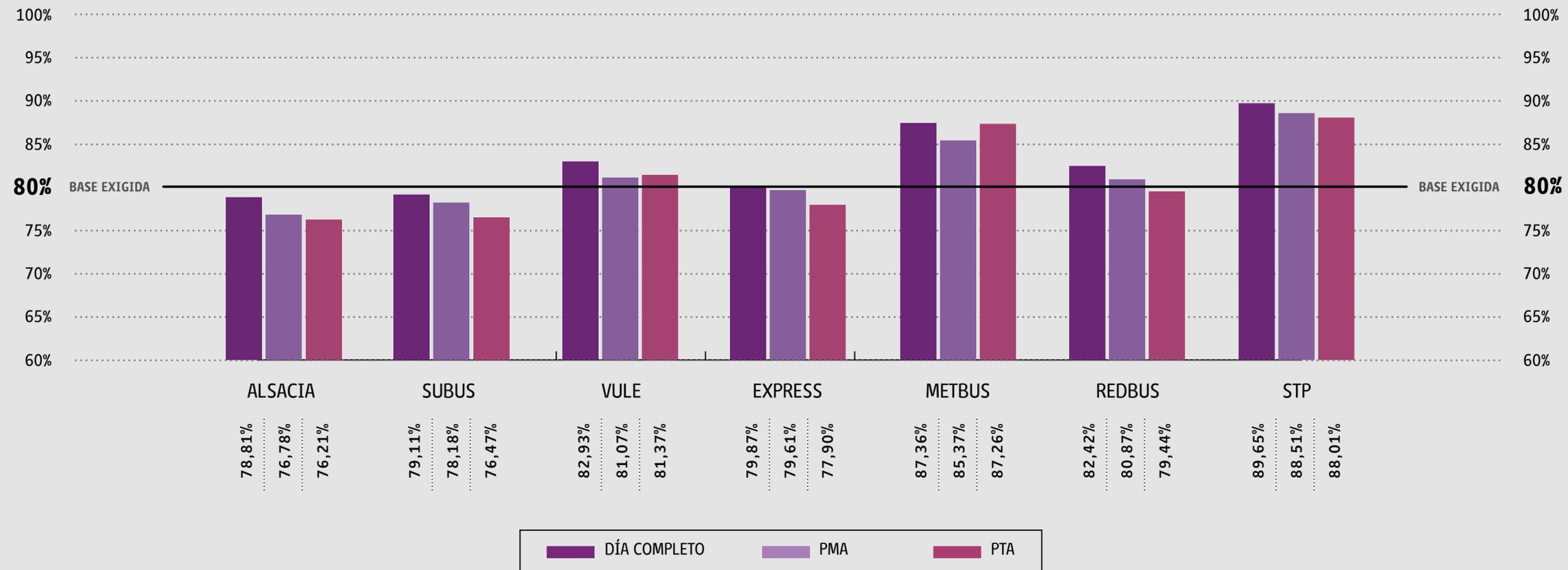
## INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD

Trimestre abril – junio 2018

En este gráfico se muestran los resultados trimestrales de cada empresa, pudiendo observarse aquellas que superan el nivel base del 80% para el indicador de regularidad, en el período de abril-junio 2018, tanto en su desempeño del día completo, como para los horarios punta mañana y punta tarde. En la mayoría de las empresas hay un cumplimiento menor en punta tarde, siendo más crítico por presentarse ahí una mayor demanda total de viajes.

Además, tres de las siete empresas concesionarias (**Inversiones Alsacia**, **Subus Chile** y **Express de Santiago**) no estarían cumpliendo con el indicador de regularidad en ninguno de los horarios analizados.

En este gráfico destacan las empresas **STP Santiago**, **Metbus** y **Buses Vule**, superando el estándar mínimo en todos los horarios.



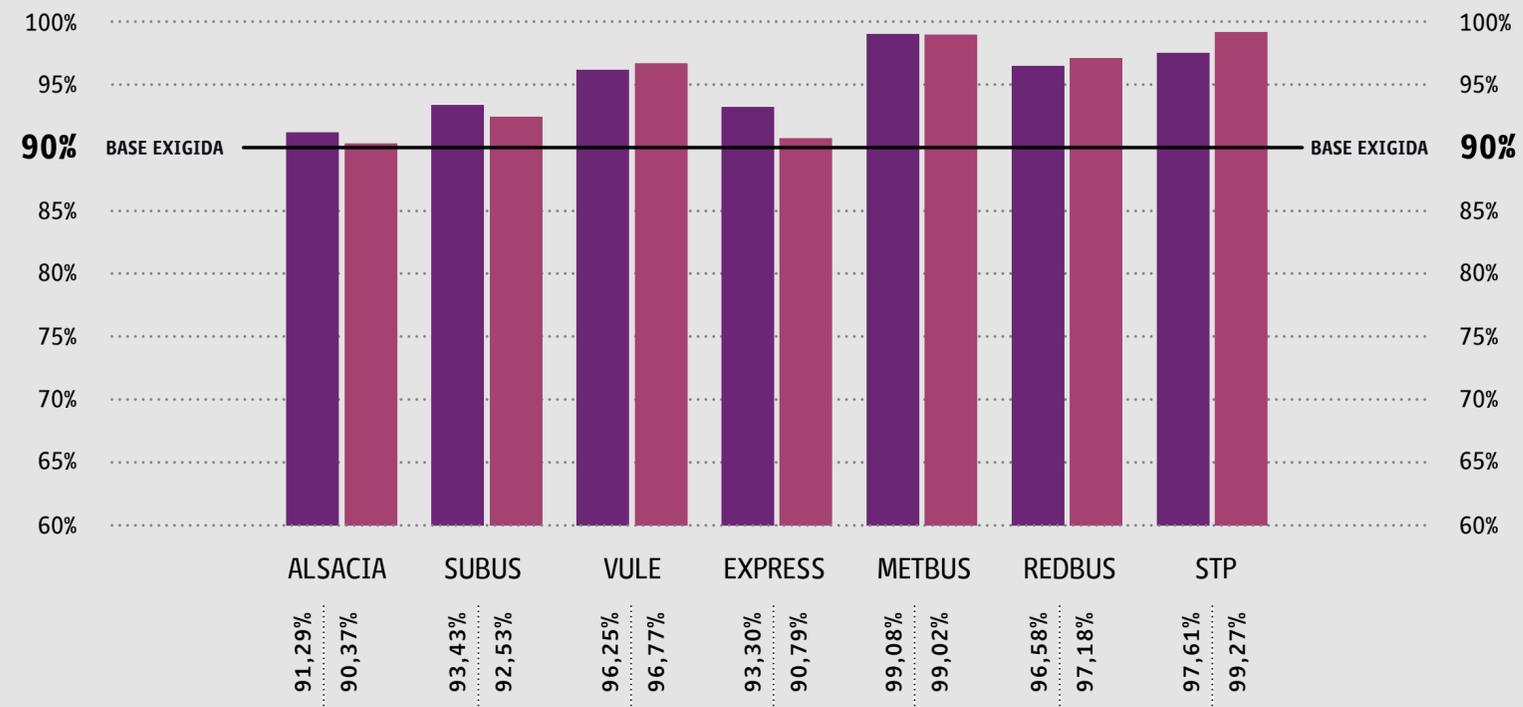
› La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos, correspondiente a un 80% de cumplimiento.

# TENDENCIAS

## INDICADOR DE CUMPLIMIENTO FRECUENCIA ESTACIONALIDAD\*

Si comparamos estos datos con los del mismo trimestre del año anterior, vemos que solo tres empresas mejoran sus evaluaciones en el indicador de frecuencia de día completo **Buses Vule, Redbus y STP Santiago**; esta última presenta el alza mayor. En tanto, **Inversiones Alsacia, Subus Chile, Express de Santiago y Metbus** no logran mejorar su evaluación respecto al mismo trimestre del año 2017, aunque esta última no presenta una baja relevante, cumpliendo además con el mínimo exigido.

\* El dato se muestra con la nueva forma de cálculo para ambos años. Las posiciones no cambian respecto al cálculo anterior (ver. Ranking N°20 Trimestre ABRIL-JUNIO 2017 [http://www.dtpm.gob.cl/images/Ranking\\_n20\\_VF.pdf](http://www.dtpm.gob.cl/images/Ranking_n20_VF.pdf)).



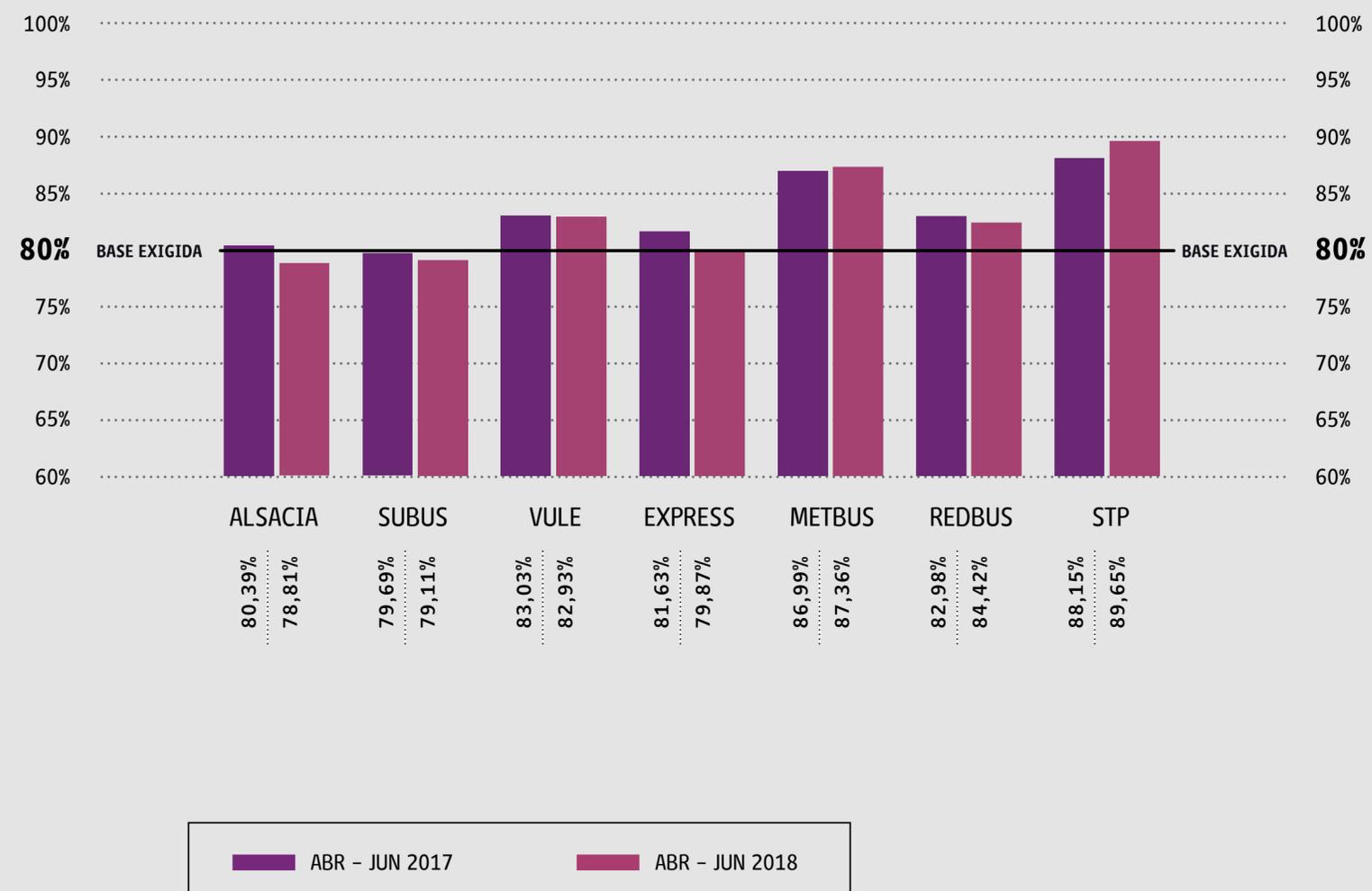
› La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos, correspondiente a un 90% de cumplimiento.

# TENDENCIAS

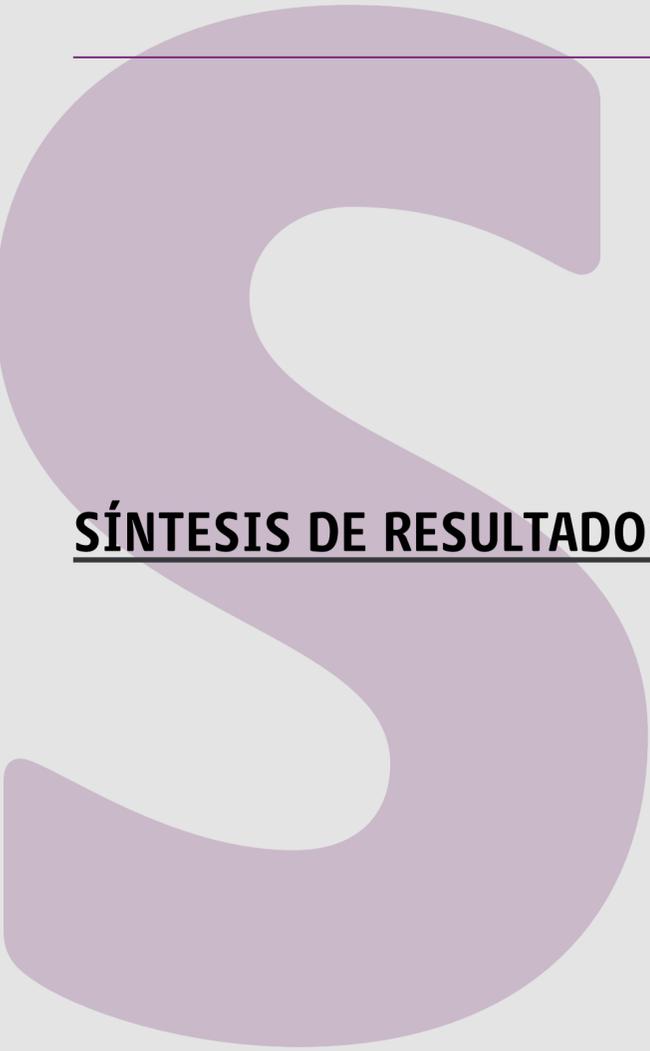
## INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD ESTACIONALIDAD\*

Comparando con el mismo trimestre del año anterior, en el caso del indicador de regularidad día completo, solo dos de las siete empresas presentan alzas: **STP Santiago** y **Metbus**. El resto de las empresas no logra superar su indicador respecto al mismo trimestre del año pasado, aunque **Buses Vule** y **Redbus Urbano** cumplen en ambos años el mínimo exigido. **Subus Chile**, que no lograba superar el mínimo para el mismo trimestre del año pasado, tampoco lo logra esta vez, incluso bajando su resultado. Por su parte, **Inversiones Alsacia** y **Express de Santiago** bajan su nivel de cumplimiento y no logran el mínimo exigido en el presente trimestre, mientras que en el mismo periodo del año pasado, sí cumplían.

\*El dato se muestra con la nueva forma de cálculo para ambos años. Las posiciones no cambian respecto al cálculo anterior (ver. Ranking N°20 Trimestre ABRIL-JUNIO 2017 [http://www.dtpm.gob.cl/images/Ranking\\_n20\\_VF.pdf](http://www.dtpm.gob.cl/images/Ranking_n20_VF.pdf)).



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



---

## SÍNTESIS DE RESULTADOS

El presente ranking de las siete empresas concesionarias respecto a los indicadores que miden su calidad de servicio, muestra por segunda vez consecutiva a la empresa **STP Santiago** liderando tanto en el indicador de frecuencia como en el de regularidad.

**Metbus** pasa a ocupar nuevamente el segundo lugar en los dos indicadores medidos y en todos los periodos.

Esta vez, tres empresas se encuentran bajo el estándar mínimo de frecuencia en el periodo punta tarde: **Inversiones Alsacia, Express de Santiago y Subus Chile.**

**Inversiones Alsacia, Subus Chile y Express de Santiago** no cumplen el mínimo exigido de regularidad en ninguno de los periodos presentados, y en el periodo punta tarde tampoco cumple el mínimo exigido la empresa **Redbus Urbano.**

nº 24

R



CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS

