

RANKING CALIDAD DE SERVICIO

DE EMPRESAS OPERADORAS

DE TRANSANTIAGO

Trimestre octubre – diciembre 2018

nº 26

R



Chile
en marcha



Redbus Urbano



“Ranking de Calidad de Servicio de las Empresas Operadoras 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 operadoras 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 sexta edición del Ranking, se entregan los resultados correspondientes al cuarto trimestre del año 2018 (octubre–diciembre) 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 OPERADORAS

En el trimestre octubre–diciembre 2018, el sistema de transporte público integrado de Santiago estuvo conformado por las siguientes empresas operadoras 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*
485 buses	1.276 buses	1.233 buses	1.478 buses	1.089 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, D y 101, 101c, 103, 106, 107, 107c, 108, 117 y 117c.**	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
25**	56	90	66**	51	59	33
→ COMUNAS	→ COMUNAS	→ COMUNAS	→ COMUNAS	→ COMUNAS	→ COMUNAS	→ COMUNAS
Cerrillos, Cerro Navia, Estación Central, Huechuraba, 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, Maipú, 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, 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.	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 31 de diciembre 2018.

** Servicios 101, 101c, 103, 106, 107, 107c, 108, 117 y 117c dejaron de operar en Inversiones Alsacia, para pasar a ser operados por Express de Santiago Uno desde el 23 de octubre de 2018.

METODOLOGÍA

Este vigésimo sexto informe aborda los resultados operacionales de las siete 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.

Este documento muestra los resultados de las mediciones realizadas en el cuarto trimestre del año, en los meses de octubre, noviembre, diciembre, a cada una de las empresas operadoras.

En el trimestre de enero-marzo 2018, presentamos un cambio en el cálculo de los resultados trimestrales de la frecuencia y la regularidad, el cual se mantiene en ésta y las próximas ediciones. Anterior a dicho informe, 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, lo que puede verificarse al contrastar los gráficos de tendencia de este documento con los del Ranking N°22 Trimestre octubre-diciembre 2017.

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 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 periodo. 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 periodos de punta mañana y punta

tarde*, dada la alta concentración de demanda, el Informe incorpora indicadores de medición para dichos periodos específicos.

TRASPASO DE RECORRIDOS DE ALSACIA A EXPRESS

Este trimestre, algunos servicios operados por la empresa **Inversiones Alsacia** pasaron a ser operados por la empresa **Express de Santiago Uno**. Esta reasignación tuvo lugar el 23 de octubre con los recorridos **101, 101c, 103, 106, 107, 107c, 108, 117 y 117c**.

Para los usuarios de estos servicios la decisión implicó un cambio del color de los buses de esos recorridos, los que progresivamente pasaron del celeste (que caracteriza a Alsacia) al naranja (Express), pero no significó modificaciones en sus anteriores trazados ni puntos de parada.

Así, en este análisis dichos servicios son considerados en los resultados de Alsacia entre el 01 de octubre al 22 de octubre y en los de Express desde el 23 de octubre al 31 de diciembre de 2018.

* Punta Mañana: lunes a viernes de 6:30 a 8:29 horas, y sábado de 06:30 a 10:59 horas. – Punta Tarde: lunes a viernes de 17:30 a 20:29 horas.

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 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 2018, tanto para el desempeño del día completo como para los horarios punta mañana y punta tarde.

* Durante este trimestre, los conductores de la empresa Subus sostuvieron una huelga entre los días 17 al 24 de octubre.

1º	STP	99,63%	STP	99,44%	STP	99,56%
2º	METBUS	98,98%	METBUS	98,75%	METBUS	98,05%
3º	REDBUS	97,80%	REDBUS	98,52%	VULE	96,36%
4º	VULE	97,30%	VULE	98,02%	REDBUS	95,99%
5º	SUBUS*	90,79%	EXPRESS	93,44%	EXPRESS	84,74%
6º	EXPRESS	90,72%	SUBUS*	92,63%	SUBUS*	83,99%
7º	ALSACIA	86,27%	ALSACIA	89,13%	ALSACIA	78,90%

INDICADOR FRECUENCIA DÍA COMPLETO

Para el día completo en el indicador de frecuencia, seis de las siete empresas cumplen con el mínimo exigido, es decir 90%. **STP Santiago** cierra el año liderando el ranking, como en cada uno de los demás trimestres de 2018, con un 99,63% de cumplimiento, seguido por **Metbus** en el segundo lugar, al igual que en los tres trimestres anteriores. **Redbus Urbano** una vez más se ubica en el tercer lugar de este ranking. **Alsacia** no logra el mínimo exigido, llegando tan solo a un 86,27%.

INDICADOR FRECUENCIA PUNTA MAÑANA

Seis de las siete empresas cumplen el estándar en el horario punta mañana, logrando porcentajes de desempeño por sobre el 90%. Tal como el caso de día completo, en este horario el ranking es liderado por **STP Santiago**, con un 99,44% de cumplimiento. **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

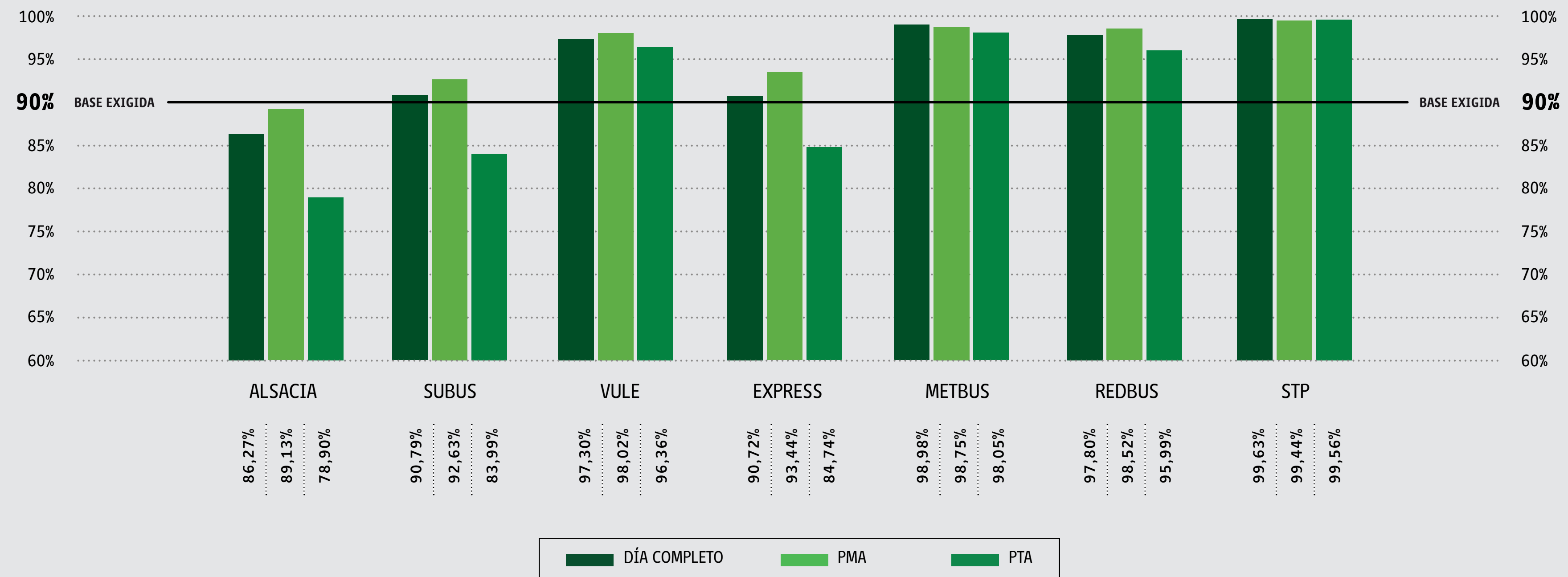
En punta tarde, al igual que en el anterior trimestre, solo cuatro empresas cumplen con el mínimo solicitado (90%). Las otras tres empresas presentaron una frecuencia bajo el estándar: **Inversiones Alsacia**, **Subus Chile** y **Express de Santiago Uno**. **STP Santiago**, al igual que en los otros horarios, encabeza el ranking con un 99,56%, seguido de **Metbus** y luego por **Buses Vule**, que ocupa el tercer lugar.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA

Trimestre octubre-diciembre 2018

En este gráfico se entregan 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%).

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, exceptuando la empresa **STP Santiago**, que logra un leve mejor cumplimiento en punta tarde respecto a punta mañana. En esta oportunidad, en punta tarde, tres empresas operadoras se encuentran bajo el estándar de frecuencia exigido: **Inversiones Alsacia**, **Subus Chile** y **Express de Santiago Uno**. En tanto, en punta mañana solo la empresa **Inversiones Alsacia** no cumple el estándar mínimo exigido.



› 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) 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 octubre-diciembre 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.

* Durante este trimestre, los conductores de la empresa Subus sostuvieron una huelga entre los días 17 al 24 de octubre.

1º	STP	90,63%	STP	89,23%	STP	89,56%
2º	METBUS	87,11%	METBUS	84,94%	METBUS	86,93%
3º	VULE	83,84%	REDBUS	83,02%	VULE	82,03%
4º	REDBUS	83,80%	VULE	82,40%	REDBUS	80,96%
5º	EXPRESS	80,03%	EXPRESS	78,66%	EXPRESS	77,56%
6º	SUBUS*	78,20%	SUBUS*	78,04%	SUBUS*	75,26%
7º	ALSACIA	75,83%	ALSACIA	75,68%	ALSACIA	72,38%

INDICADOR REGULARIDAD DÍA COMPLETO

El indicador de regularidad en día completo, presenta a cinco de las siete empresas operadoras con un rendimiento superior al nivel mínimo exigido para este indicador, el cual corresponde al 80%. **STP Santiago** se ubica en la primera posición con un destacado 90,63% de cumplimiento. Se ubican en el segundo y tercer lugar **Metbus** y **Buses Vule**, respectivamente; mientras que **Inversiones Alsacia** se ubica en el último lugar con un 75,83%, seguida de **Subus Chile** (78,20%).

INDICADOR REGULARIDAD PUNTA MAÑANA

En el período punta mañana, para el indicador de regularidad, solo cuatro empresas operadoras superaron el 80% de cumplimiento del indicador. **STP Santiago** ocupa otra vez el primer lugar del periodo, con un 89,23% de cumplimiento. **Metbus** ocupa el segundo lugar, y luego **Redbus Urbano** que se ubica en el tercer lugar. **Inversiones Alsacia** se encuentra en la última posición, con más de trece puntos bajo el primer lugar. Le siguen con resultados bajo el mínimo exigido en este periodo, las empresas **Subus Chile** y **Express de Santiago Uno**.

INDICADOR REGULARIDAD PUNTA TARDE

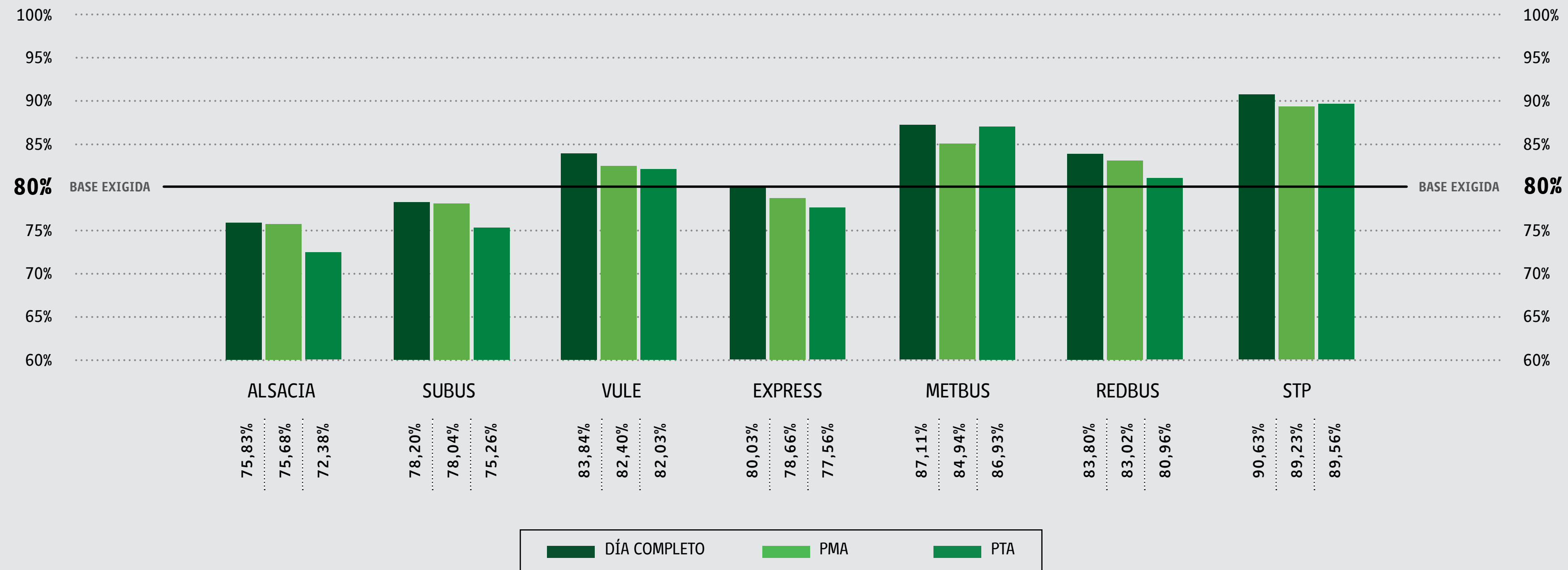
Cuatro empresas cumplen el nivel base (80%) para el periodo punta tarde. La empresa **STP Santiago** lidera nuevamente este período, con un 89,56% de cumplimiento, seguida de **Metbus** y **Buses Vule** (segundo y tercer lugar respectivamente). **Inversiones Alsacia** ocupa nuevamente la última posición, mostrando un 72,38% de cumplimiento. **Subus Chile** y **Express de Santiago Uno** son las otras dos empresas que no llegan a resultados satisfactorios de cumplimiento.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD

Trimestre octubre-diciembre 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 octubre-diciembre 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 menor nivel de cumplimiento en punta tarde (excepto **Metbus** y **STP Santiago**), siendo un período crítico al poseer una alta concentración de demanda de viajes.

En esta oportunidad, dos de las siete empresas operadoras (**Inversiones Alsacia**, **Subus Chile**) no estarían cumpliendo con el indicador de regularidad exigido en ninguno de los horarios analizados. Sin embargo, destacan positivamente las empresas **STP Santiago**, **Metbus**, **Buses Vule** y **Redbus Urbano**, superando el estándar mínimo en todos los horarios.

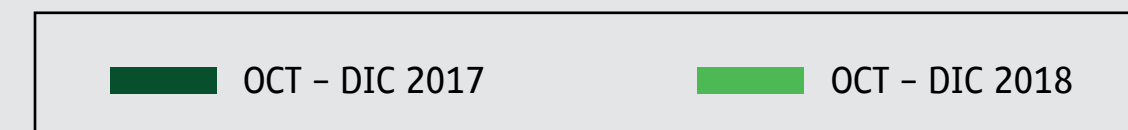
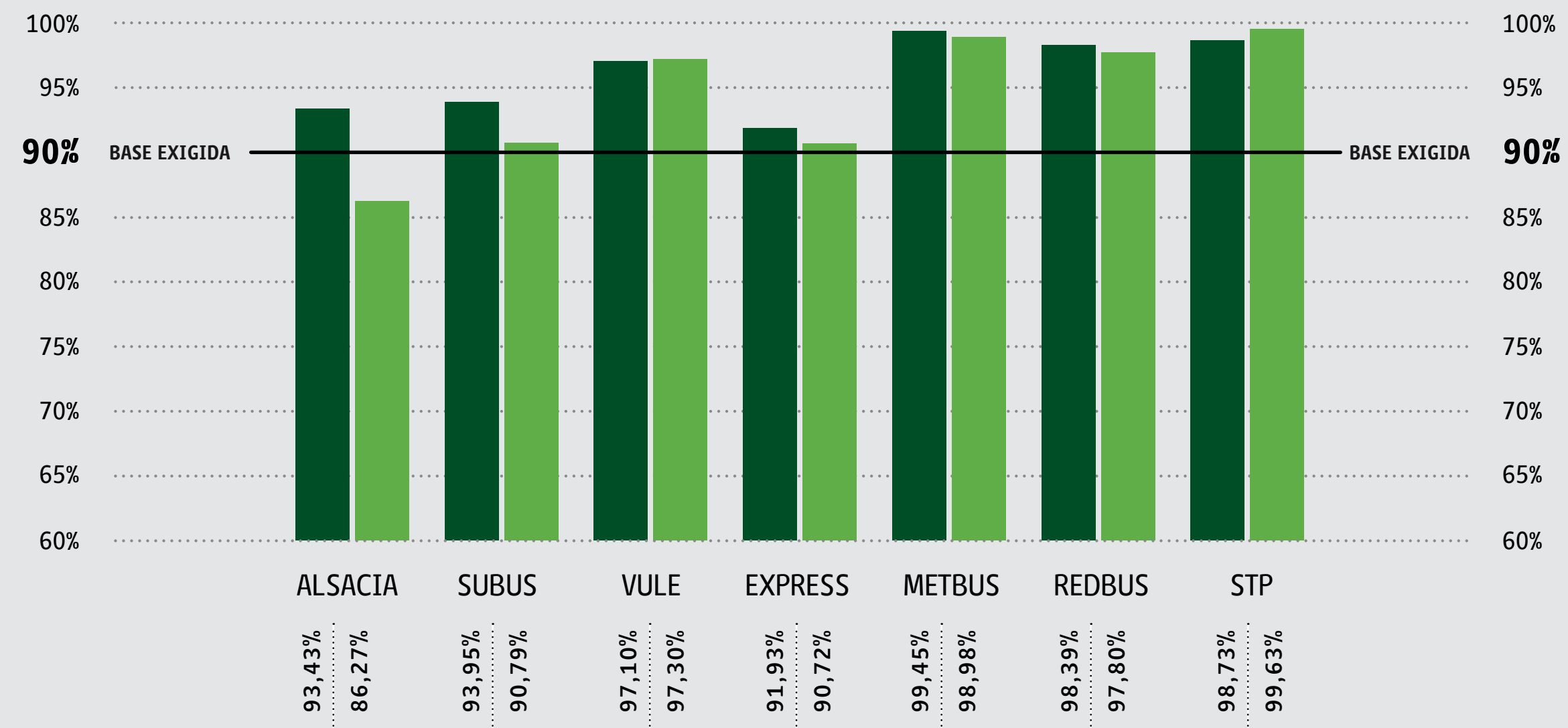


TENDENCIAS

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO FRECUENCIA ESTACIONALIDAD*

Al comparar estos datos con los del mismo trimestre del año anterior, podemos observar que solo dos empresas mejoran sus evaluaciones en el indicador de frecuencia de día completo **STP Santiago** y **Buses Vule**; siendo **STP Santiago** quien presenta la mayor alza, destacando con un buen cumplimiento general. En tanto, **Inversiones Alsacia**, **Subus Chile**, **Express de Santiago Uno**, **Metbus** y **Urbano** no logran mejorar su evaluación respecto al mismo trimestre del año 2017, aunque todas, excepto **Inversiones Alsacia**, cumplen con el mínimo exigido. A pesar de no mejorar su rendimiento para el mismo trimestre, **Metbus** junto a **Redbus Urbano**, logran un buen cumplimiento general, junto a las empresas que lograron mejorar este indicador.

* El dato se muestra con la nueva forma de cálculo para ambos años. Las posiciones no cambian respecto al cálculo anterior (ver. Ranking N°22 Trimestre OCT-DIC 2017 http://www.dtpm.cl/archivos/Ranking%20n22_vF.pdf).



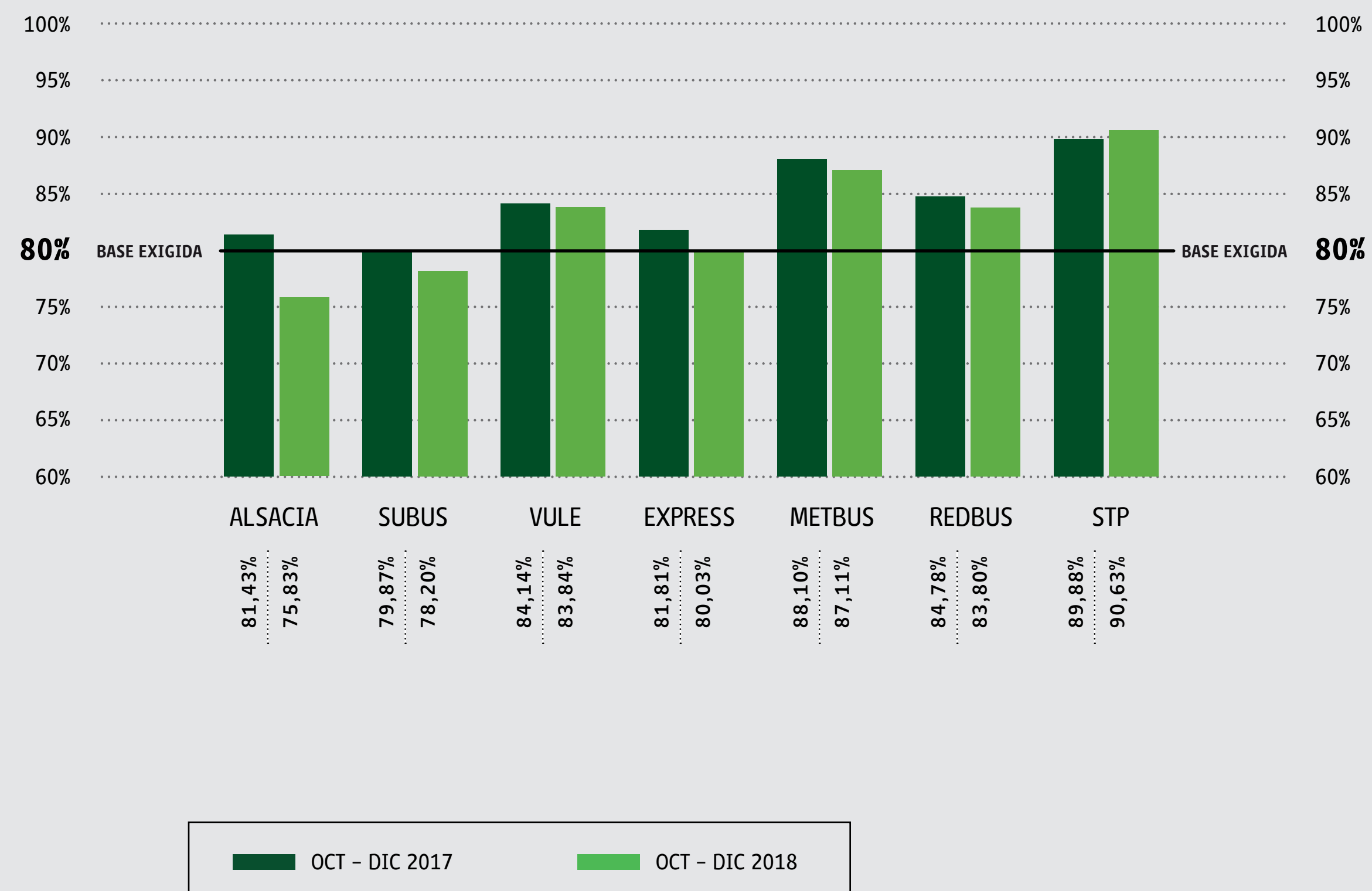
› La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos, correspondiente a un 90% de cumplimiento

TENDENCIAS

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD ESTACIONALIDAD*

En el caso del indicador de regularidad de día completo, comparándolo con el mismo trimestre del año anterior, solo una de las siete empresas presenta alza: **STP Santiago**. El resto de las empresas no logra superar su indicador respecto al mismo trimestre del año pasado, aunque **Buses Vule, Express de Santiago Uno, Metbus y Redbus Urbano** cumplen con 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** baja su nivel de cumplimiento y no logra el mínimo exigido en el presente trimestre, mientras que en el mismo periodo del año pasado, sí cumplía.

*El dato se muestra con la nueva forma de cálculo para ambos años. Las posiciones no cambian respecto al cálculo anterior (ver. Ranking N°22 Trimestre OCT-DIC 2017 http://www.dtpm.cl/archivos/Ranking%20n22_vf.pdf).



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

SÍNTESIS DE RESULTADOS

RANKING ANUAL 2018

En esta edición de cierre del 2018, se muestra un ranking anual con el promedio de los resultados de los indicadores ICF e ICR (día completo).

En el presente ranking de calidad de servicio, cierra el año, por cuarta vez consecutiva con la empresa **STP Santiago** liderando tanto en el indicador de frecuencia como en el de regularidad, esta vez encabezando el cumplimiento en todos los periodos, sin excepción.

Nuevamente ocupa el segundo lugar **Metbus**, en los dos indicadores medidos y en todos los periodos.

En esta oportunidad, tres empresas se encuentran bajo el estándar mínimo de frecuencia en el periodo punta tarde: **Inversiones Alsacia, Subus Chile** y **Express de Santiago Uno**, mientras que en día completo y en punta mañana solo **Inversiones Alsacia** no logra cumplir el mínimo exigido en ninguno de los horarios medidos.

Al igual que en el trimestre anterior, **Inversiones Alsacia** y **Subus Chile** no cumplen el mínimo exigido de regularidad en ninguno de los periodos presentados, y en los periodos de punta mañana y punta tarde tampoco cumple el mínimo exigido la empresa **Express de Santiago Uno**.

1º	STP	99,37%	STP	90,19%
2º	METBUS	99,05%	Metbus	87,50%
3º	Redbus	97,64%	Vule	83,41%
4º	Vule	96,96%	Redbus	83,39%
5º	Subus	92,43%	Express	80,70%
6º	Express	91,50%	Subus	79,02%
7º	Alsacia	89,67%	Alsacia	78,38%

RANKING ANUAL

ICF

(Indicador de Cumplimiento de Frecuencia)

A diferencia del cierre del año 2017, el ranking anual es liderado esta vez por la empresa **STP Santiago** con un 99,37%, seguido de **Metbus** con un 99,05% de cumplimiento. En tercer lugar se encuentra la empresa **Buses Vule** (97,64%). La única empresa que no cumple al cierre del año con el estándar mínimo exigido en su promedio anual es la empresa **Inversiones Alsacia**.

RANKING ANUAL

ICR

(Indicador de Cumplimiento de la Regularidad)

Respecto al indicador de regularidad, el ranking lo lidera nuevamente la empresa **STP Santiago** (tal como en 2016 y 2017) con un 90,19% de cumplimiento, seguido de **Metbus** y **Buses Vule**. Este año dos empresas no cumplen con el mínimo exigido, en su promedio anual: **Subus Chile** e **Inversiones Alsacia**.

nº 26

R