

RANKING CALIDAD DE SERVICIO

# DE EMPRESAS OPERADORAS

DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO

Cuarto Trimestre 2023

N° 46

R



Red  
Movilidad



# “RANKING DE CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO”

## ANTECEDENTES GENERALES DE LA PRESENTE EDICIÓN

Esta cuadragésimo sexta edición entrega los resultados correspondientes al cuarto trimestre del año 2023, comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre.

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) y seis nuevas Unidades de Servicio: Metropol Alfa (U8), Metropol Omega (U9), STU (U10 y U12), y RBU (U11 y U13). En el presente reporte se presentan datos operacionales de estas once empresas.

Así, al igual que sus versiones anteriores, 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 indicadores asociados a Frecuencia\*, Frecuencia y Plazas, y Regularidad\*\* de las Unidades de Negocio y de las Unidades de Servicio. Estos estándares son exigidos a las empresas 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.

Durante este trimestre, ya no existe emergencia sanitaria (finalizó el 31 de agosto de 2023), por lo que 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, llegando a niveles similares a prepandemia, permitiendo que en este periodo

la ejecución del 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.

⋮

**\*FRECUENCIA**

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

⋮

**\*\*REGULARIDAD**

Lapso de circulación entre buses.

# Empresas Operadoras

En el cuarto 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	BUSES METROPOLITANA	STP SANTIAGO
<b>COLOR DISTINTIVO</b>	<b>COLOR DISTINTIVO</b>	<b>COLOR DISTINTIVO</b>	<b>COLOR DISTINTIVO</b>	<b>COLOR DISTINTIVO</b>
AZUL	VERDE	NARANJA	TURQUESA	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>
944 buses	1436 buses	464 buses	1351 buses	356 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>
627	256	267	943	361
<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>
200s, G02, G08v, G14, G23, G43, G24	300s, D13, E, H, I, 111, 113, 113c, 113e, 119, 121, 125, 126, B45, G28, G31	223, G01c, G09, G11, G12, G18, G01, G04, G05, G13, G15, G16, 233, G32, 286, 228, G07, 211c, G08, 262N, G22, G37, I35, G38, G35, G13c, G39	500s, J, 424, 109, 110, 115, 115c, 118, 408, 109N, 110c, 408e, 406, 407, 422, 426, 555	101, 106, 108, 401, 405, 419, 421, 423, 481, 413c, 417e, 431c, 432N
<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>
45	95	27	62	13
<b>COMUNAS</b>	<b>COMUNAS</b>	<b>COMUNAS</b>	<b>COMUNAS</b>	<b>COMUNAS</b>
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.	El Bosque, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Espejo, Maipú, Ñuñoa, Padre Hurtado, Peñalolén, Puente Alto, San Bernardo, San Miguel, San Ramón, Santiago, Vitacura.	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.	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 31 de diciembre 2023.

# Empresas Operadoras

En el cuarto 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.
<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>
332 buses	364 buses	329 buses	409 buses	488 buses	503 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>
305	347	319	394	485	502
<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>SERVICIOS</b>
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	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	F10, 114, B14, C01, C02, 116, F01, F01c, F03, F11, F24, F29, F07, F08, F14, F16, F26, F27, 104, F13, F13c	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	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	402, 404, 404c, 414e, 415e, 422c, 428c, 486, 425, 428, 428e, 429, 429c, 430, 435, 401c, 403, 412, 418, B43
<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>
26	25	21	32	30	20
<b>COMUNAS</b>	<b>COMUNAS</b>	<b>COMUNAS</b>	<b>COMUNAS</b>	<b>COMUNAS</b>	<b>COMUNAS</b>
Cerrillos, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, Lampa, Las Condes, 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, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Quilicura, Recoleta, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago, Vitacura.	Huechuraba, Independencia, La Florida, La Pintana, Las Condes, Lo Barnechea, Macul, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Recoleta, San Bernardo, Santiago, Vitacura.	Conchalí, Huechuraba, Independencia, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Providencia, Quilicura, Recoleta, Santiago, Vitacura.	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.	Cerrillos, Cerro Navía, 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 31 de diciembre 2023.

# METODOLOGÍA

El presente informe N° 46, aborda los resultados operacionales de las empresas operadoras de buses del transporte público de Santiago antes mencionadas, en lo relativo a los indicadores asociados a los estándares de mayor sensibilidad para usuarios y usuarias: Frecuencia y Regularidad. En el caso de las Unidades de Negocio: ICF (índice de cumplimiento de frecuencia) e ICR (índice de cumplimiento de la regularidad) y en el caso de las Unidades de Servicio: ICFP (Indicador de Cumplimiento de Frecuencia y Plazas) e IE (Indicador de Espera).

El cálculo de los resultados se realiza sobre el cuarto trimestre de 2023, mostrando los indicadores 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, los resultados de cumplimiento del indicador de regularidad (ICR-I) se obtienen 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, los resultados del Indicador de Cumplimiento de Frecuencia y Plazas (ICFP) corresponde al mínimo entre la razón de las salidas observadas y las salidas planificadas, y la razón entre las plazas observadas y las plazas programadas, mientras que los resultados de cumplimiento del Indicador de Espera (IE) corresponden a la razón entre el tiempo de espera ideal y el tiempo de espera observado. 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 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 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 de las Unidades de Negocio, se considera el indicador de “Cumplimiento de despachos por Unidad de Negocio en el mes” establecido en

el Anexo 6 de las Condiciones de Operación, 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 de las Unidades de Negocio, se considera el indicador de “Regularidad según intervalos entre buses fuera de rango”, establecido en el Anexo 6 de las Condiciones de Operación, 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. Las Condiciones de Operación vigentes establecen un nivel de cumplimiento deficiente, cuando el porcentaje de cumplimiento de intervalos entre buses es inferior al 80%.

Por último, para las Unidades de Servicio se considera los indicadores ICFP e IE establecidos en los Contratos de Concesión de cada una.

Considerando las implicancias negativas que tiene el menor desempeño en los indicadores mencionados 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.

\*\* 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 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.

## UNIDADES DE NEGOCIO (UN) 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. El indicador de frecuencia de cada empresa prestadora de servicio 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 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 operadoras 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	INDICADOR FRECUENCIA PUNTA MAÑANA	INDICADOR FRECUENCIA PUNTA TARDE
1°	<b>SUBUS</b> <b>97,45%</b>	<b>SUBUS</b> <b>98,38%</b>	<b>SUBUS</b> <b>96,79%</b>
2°	BUSES METROPOLITANA <b>97,16%</b>	VOY SANTIAGO <b>98,10%</b>	VOY SANTIAGO <b>95,78%</b>
3°	VOY SANTIAGO <b>96,56%</b>	BUSES METROPOLITANA <b>97,43%</b>	BUSES METROPOLITANA <b>95,19%</b>
4°	VULE <b>96,07%</b>	VULE <b>97,13%</b>	VULE <b>94,27%</b>
5°	STP <b>94,53%</b>	STP <b>95,11%</b>	STP <b>91,12%</b>

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 **Subus** con un 97,45% de cumplimiento.

En cuanto al horario punta mañana, todas las empresas logran cumplir el mínimo exigido. El ranking es liderado nuevamente por **Subus**, con un 98,38% de cumplimiento.

Respecto al horario punta tarde, al igual que en día completo y punta mañana, todas las empresas logran dar cumplimiento al mínimo exigido, también **Subus** consigue el primer lugar del ranking con un 96,79%.

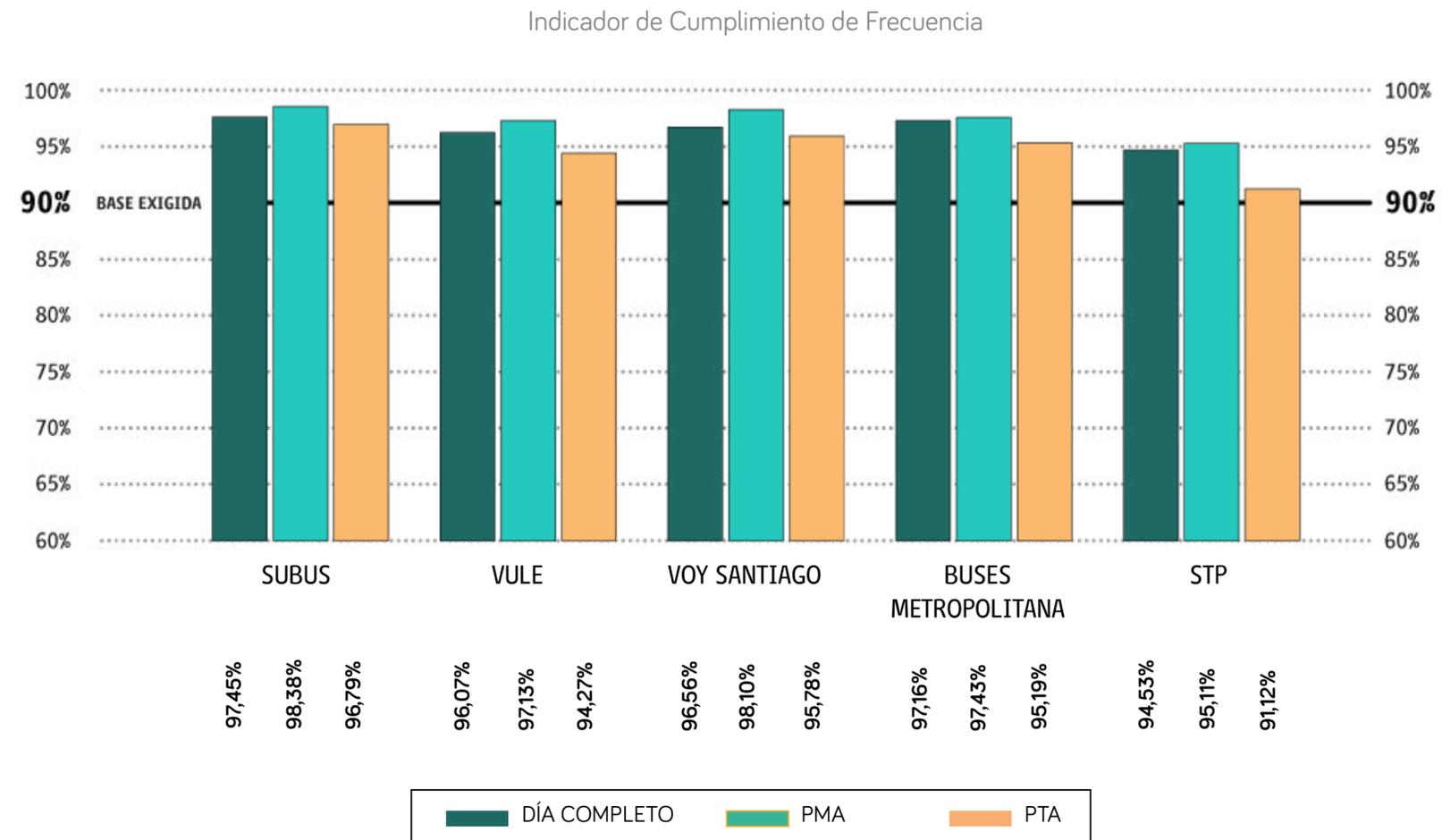
## Unidades de Negocio (UN)

### Indicadores de cumplimiento de frecuencia

# Cuarto Trimestre 2023

En este gráfico se muestran los resultados del cuarto trimestre de cada una de las Unidades de Negocio en los distintos periodos 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.



## UNIDADES DE NEGOCIO (UN) 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 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°	<b>SUBUS</b>	<b>85,80%</b>
2°	VULE	85,58%
3°	VOY SANTIAGO	84,24%
4°	BUSES METROPOLITANA	83,78%
5°	STP	81,80%

Las cinco empresas presentan un indicador de regularidad en día completo que supera al mínimo exigido de 80%. El primer lugar lo ocupa la empresa **Subus** con un 85,80% de cumplimiento.

### INDICADOR DE REGULARIDAD PUNTA MAÑANA

1°	<b>VULE</b>	<b>84,19%</b>
2°	SUBUS	84,04%
3°	VOY SANTIAGO	82,89%
4°	STP	82,36%
5°	BUSES METROPOLITANA	81,22%

En cuanto al periodo punta mañana, todas las empresas logran cumplir al estar por sobre el nivel mínimo exigido de 80%. En esta ocasión, la empresa **Vule** ocupa el primer lugar, con un 84,19% de cumplimiento.

### INDICADOR DE REGULARIDAD PUNTA TARDE

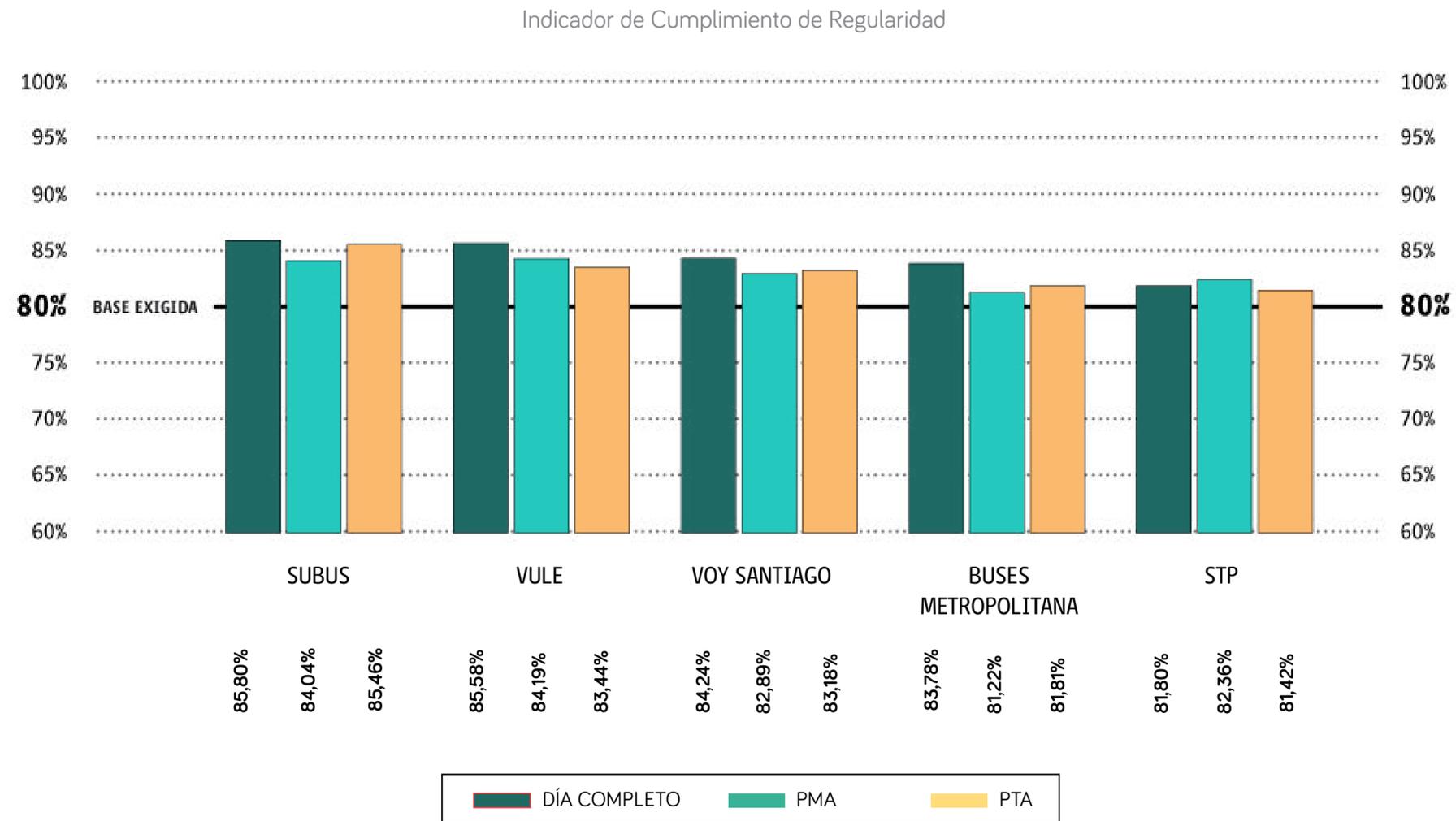
1°	<b>SUBUS</b>	<b>85,46%</b>
2°	VULE	83,44%
3°	VOY SANTIAGO	83,18%
4°	BUSES METROPOLITANA	81,81%
5°	STP	81,42%

Respecto al periodo punta tarde, nuevamente las cinco empresas logran dar cumplimiento al mínimo exigido. Nuevamente, tal como en día completo, la empresa **Subus** consigue el primer lugar del ranking para este horario, con un 85,46% de cumplimiento.

**Unidades de Negocio (UN)**  
**Indicadores de cumplimiento de regularidad**  
**Cuarto Trimestre 2023**

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

En esta oportunidad, tres empresas presentan un mejor cumplimiento en punta tarde respecto de punta mañana, en tanto cuatro de las cinco Unidades de Negocio muestran un mejor desempeño en día completo respecto a punta mañana.



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

# UNIDADES DE SERVICIO

## Indicadores de Frecuencia y Plazas (ICFP)

El Indicador de Cumplimiento de Frecuencia y Plazas (ICFP) corresponde al mínimo entre la razón de las salidas observadas y las salidas planificadas, y la razón entre las plazas observadas y las plazas programadas.

En las tablas siguientes, se muestra el indicador trimestral de cada Unidad de Servicio correspondiente al cuarto 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.

	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA Y PLAZAS DÍA COMPLETO		INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA Y PLAZAS PUNTA MAÑANA		INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA Y PLAZAS PUNTA TARDE	
	US	ICFP DC	US	ICFP PMA	US	ICFP PTA
1°	U13 - RBU	95,14%	U11 - RBU	96,97%	U13 - RBU	93,67%
2°	U11 - RBU	94,69%	U13 - RBU	95,90%	U11 - RBU	92,14%
3°	U12 - STU	94,36%	U10 - STU	95,51%	U12 - STU	90,22%
4°	U10 - STU	93,89%	U12 - STU	93,95%	U10 - STU	88,50%
5°	U9 - Metropol Omega	90,04%	U9 - Metropol Omega	92,59%	U9 - Metropol Omega	86,53%
6°	U8 - Metropol Alfa	88,49%	U8 - Metropol Alfa	89,38%	U8 - Metropol Alfa	82,55%

El mejor desempeño en día completo lo obtiene la Unidad de Servicio U13 - **RBU** con un 95,14%. La Unidad de Servicio U8 Metropol Alfa presenta un nivel por debajo del 90%.

En horario punta mañana, el ranking es liderado por la Unidad de Servicio U11 - **RBU**, con un 96,97%. Solo una Unidad posee un indicador por debajo del 90% (U8 Metropol Alfa).

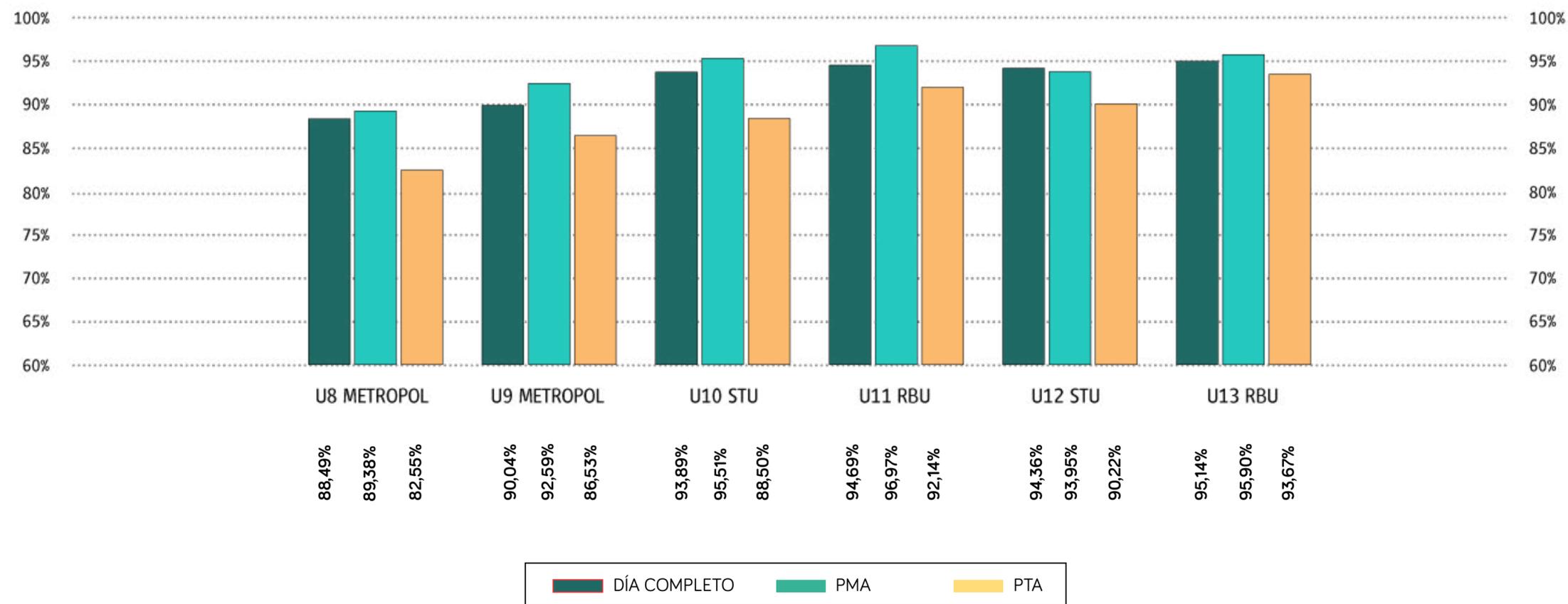
Respecto al horario punta tarde, al igual que en día completo, la Unidad de Servicio U13 - **RBU**, logra el mejor desempeño con un 93,67%. Mientras que, para este período, tres Unidades de Servicio presentan un indicador por debajo del 90% (U10 STU, U9 Metropol Omega y U8 Metropol Alfa).

**Unidades de Servicio (US)**  
**Indicador de cumplimiento de frecuencia y plazas**  
**Cuarto Trimestre 2023**

En este gráfico se muestran los resultados del cuarto trimestre de cada una de las Unidades de Servicio en los distintos períodos medidos (día completo, punta mañana, punta tarde).

En este cuarto trimestre, se observa que todas las Unidades de Servicio presentan un mejor desempeño del indicador en los horarios Punta Mañana y Día Completo respecto de Punta Tarde.

Indicador de de cumplimiento de Frecuencia y Plazas



# UNIDADES DE SERVICIO

## Indicadores de Espera (IE)

Los resultados del Indicador de Espera (IE) corresponden a la razón entre el tiempo de espera ideal y el tiempo de espera observado.

En las tablas siguientes, se muestra el indicador trimestral de cada empresa correspondiente al cuarto 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.

	INDICADOR DE ESPERA DÍA COMPLETO		INDICADOR DE ESPERA PUNTA MAÑANA		INDICADOR DE ESPERA PUNTA TARDE	
	US	IE DC	US	IE PMA	US	IE PTA
1°	U13 - RBU	90,32%	U13 - RBU	89,02%	U13 - RBU	89,83%
2°	U12 - STU	88,41%	U11 - RBU	87,55%	U12 - STU	85,23%
3°	U11 - RBU	88,14%	U10 - STU	86,54%	U11 - RBU	84,73%
4°	U10 - STU	87,68%	U12 - STU	85,78%	U10 - STU	83,20%
5°	U9 - Metropol Omega	85,12%	U9 - Metropol Omega	84,13%	U9 - Metropol Omega	82,99%
6°	U8 - Metropol Alfa	84,21%	U8 - Metropol Alfa	82,96%	U8 - Metropol Alfa	79,16%

El mejor desempeño en día completo lo obtiene la Unidad de Servicio U13 - RBU con un 90,32%. Por su parte, U8 (Metropol Alfa) es la que presenta un menor desempeño con un nivel de cumplimiento de 84,21%

Al igual que en día completo, la Unidad de Servicio U13 - RBU logra el mejor comportamiento con un 89,02%.

Al igual que en día completo y punta mañana, la Unidad de Servicio U13 - RBU continúa liderando el ranking en horario punta tarde (89,83%). En este período, cuatro Unidades de Servicio presentan valores por debajo de un 85%

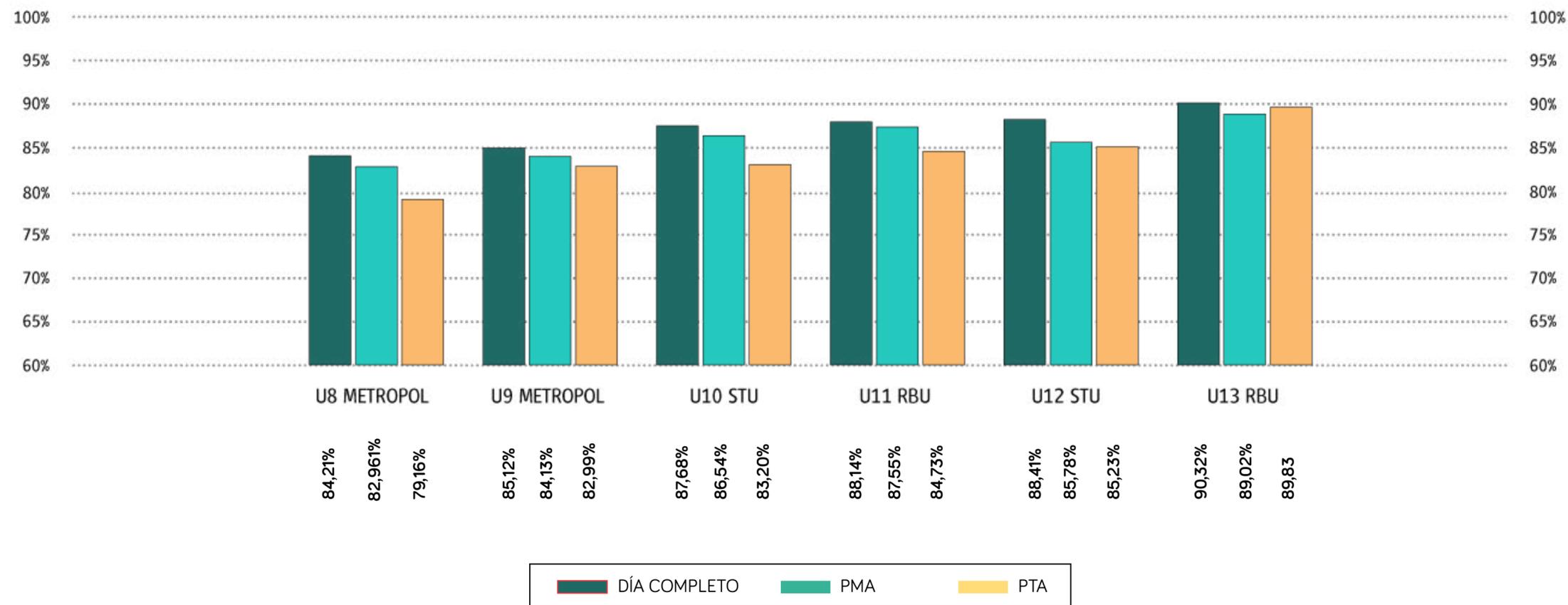
Unidades de Servicio (US)  
Indicador de espera

# Cuarto Trimestre 2023

En este gráfico se muestran los resultados del cuarto trimestre de cada una de las Unidades de Servicio en los distintos períodos medidos (día completo, punta mañana, punta tarde).

En el gráfico se puede observar que todas las Unidades de Servicio presentan un mejor comportamiento en día completo respecto a punta mañana y punta tarde.

Indicador de Espera



# SÍNTESIS DE RESULTADOS

## Síntesis de resultados Unidades de Negocio

- En esta oportunidad, el término de emergencia sanitaria durante el trimestre anterior, con la consecuente ausencia de cuarentenas durante este trimestre, implicaron una ejecución del 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 que todas las empresas cumplen con el mínimo exigido, tanto para el indicador de frecuencia como el de regularidad.
- Respecto al comportamiento del indicador de frecuencia, la empresa Subus logra el primer lugar del ranking en todos los horarios medidos: día completo, punta mañana y punta tarde.
- En relación al indicador de regularidad, Subus logra el primer lugar del ranking en los horarios día completo y punta tarde, en tanto Vule lo hizo en el período punta mañana.

## Resultado Anual

En esta edición de cierre 2023, 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 logran cumplir con el rango mínimo exigido tanto para el indicador de frecuencia como el de regularidad\*.

### PROMEDIO ICF ANUAL

Metbus	97,89%	Vule	86,05%
Subus	97,14%	Subus	85,51%
Vule	96,41%	Metbus	84,76%
Voy Santiago	96,08%	Voy Santiago	84,36%
STP	90,01%	STP	80,64%

### PROMEDIO ICR-I ANUAL

\*La empresa Redbus terminó su operación durante el segundo trimestre 2023, por ese motivo, no se presentan datos anuales para esta Unidad de Negocios.

# SÍNTESIS DE RESULTADOS

## Síntesis de resultados Unidades de Servicios

- Respecto del Indicador de Cumplimiento de Frecuencia y Plazas (ICFP), U13-RBU se encuentra en el primer lugar del Ranking para los períodos día completo y punta tarde, mientras U11-RBU lo hizo para el período punta mañana.
- En cuanto al Indicador de Espera (IE), U13-RBU lidera el Ranking en todos los períodos medidos.

## Resultado Anual

A continuación, se presentan los resultados de los indicadores ICFP e IE (día completo) del tercer y cuarto trimestres, que son en los que la totalidad de las Unidades de Servicio se encontraban en operación.

### PROMEDIO ICFP

US	3er trim	4to trim
U13 - RBU	95,91%	95,14%
U11 - RBU	94,97%	94,69%
U12 - STU	94,93%	94,36%
U10 - STU	93,86%	93,89%
U9 - Metropol Omega	89,19%	90,04%
U8 - Metropol Alfa	88,61%	88,49%

### PROMEDIO IE

US	3er trim	4to trim
U13 - RBU	90,94%	90,32%
U12 - STU	88,22%	88,41%
U11 - RBU	88,46%	88,14%
U10 - STU	87,41%	87,68%
U9 - Metropol Omega	83,82%	85,12%
U8 - Metropol Alfa	83,47%	84,21%

**N°46**

