

RANKING CALIDAD DE SERVICIO

# DE EMPRESAS CONCESIONARIAS

DE TRANSANTIAGO

Trimestre octubre – diciembre 2017

nº 22

R



**Chile  
mejor**



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 segunda edición del Ranking, se entregan los resultados correspondientes al cuarto trimestre del año 2017 (octubre – diciembre) junto a una visión comparativa respecto al mismo trimestre del año 2016, 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

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

### INVERSIONES ALSACIA

→ [COLOR DISTINTIVO](#)

Celeste

→ [FLOTA BASE CONTRATADA](#)

735 buses

→ [SERVICIOS](#)

100s, 408, 408e, 410 y 410e

→ [CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA](#)

33

→ [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.

### SUBUS CHILE

→ [COLOR DISTINTIVO](#)

Azul

→ [FLOTA BASE CONTRATADA](#)

1.276 buses

→ [SERVICIOS](#)

200 y G

→ [CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA](#)

56

→ [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.

### BUSES VULE

→ [COLOR DISTINTIVO](#)

Verde

→ [FLOTA BASE CONTRATADA](#)

1.235 buses

→ [SERVICIOS](#)

300s, D13, E, H e I

→ [CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA](#)

89

→ [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.

### EXPRESS DE SANTIAGO UNO

→ [COLOR DISTINTIVO](#)

Naranja

→ [FLOTA BASE CONTRATADA](#)

1.235 buses

→ [SERVICIOS](#)

400s y D

→ [CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA](#)

55

→ [COMUNAS](#)

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, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, Santiago y Vitacura.

### METBUS

→ [COLOR DISTINTIVO](#)

Turquesa

→ [FLOTA BASE CONTRATADA](#)

989 buses

→ [SERVICIOS](#)

500s, 424 y J

→ [CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA](#)

51

→ [COMUNAS](#)

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.

### REDBUS URBANO

→ [COLOR DISTINTIVO](#)

Rojo

→ [FLOTA BASE CONTRATADA](#)

665 buses

→ [SERVICIOS](#)

B y C

→ [CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA](#)

60

→ [COMUNAS](#)

Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, Santiago y Vitacura.

### STP SANTIAGO

→ [COLOR DISTINTIVO](#)

Amarillo

→ [FLOTA BASE CONTRATADA](#)

492 buses

→ [SERVICIOS](#)

F, 213e y 712

→ [CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA](#)

33

→ [COMUNAS](#)

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 base más la flota de reserva, al 29 de diciembre del 2017

## METODOLOGÍA

Este vigésimo segundo 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 cuarto trimestre del año, en los meses de octubre, noviembre y diciembre 2017, a cada una de las empresas concesionarias.

El resultado del cumplimiento en frecuencia y regularidad se obtiene del promedio simple, calculado a partir de los índices mensuales de cumplimiento de cada indicador. Este resultado abarca todo el horario de operación de todos los recorridos autorizados, contemplando los sentidos comerciales “ida” y “regreso” establecidos en los respectivos Planes de Operación.

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 a aquellos servicios afectados por incidentes exógenos, como 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.

Por ser esta la última edición de los resultados del año 2017, se hace un ranking anual de frecuencia y regularidad.

## 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 2017, 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	METBUS	99,45%	METBUS	99,56%	METBUS	99,26%
2º	STP	98,73%	REDBUS	99,19%	STP	97,41%
3º	REDBUS	98,39%	STP	98,73%	REDBUS	97,03%*
4º	VULE	97,10%	VULE	98,14%	VULE	96,45%
5º	SUBUS	93,95%	EXPRESS	97,23%	SUBUS	89,98%
6º	ALSACIA	93,43%	SUBUS	96,10%	ALSACIA	89,05%
7º	EXPRESS	91,94%	ALSACIA	95,86%	EXPRESS	86,93%

### INDICADOR FRECUENCIA DÍA COMPLETO

En el Indicador de Frecuencia para el día completo, todas las empresas concesionarias cumplen con un desempeño mayor al 90%. **Metbus** se mantiene como líder en el primer lugar, con un 99,45% de cumplimiento, teniendo sólo décimas de diferencia respecto a **STP Santiago**, que se ubica en segundo lugar. **Redbus Urbano** ocupa esta vez el tercer lugar del ranking.

### INDICADOR FRECUENCIA PUNTA MAÑANA

Respecto al horario de punta mañana, todas las empresas cumplen el estándar, con un desempeño por sobre el 90%. Mientras que tres empresas se encuentran bajo el cumplimiento exigido. En este tramo horario, el ranking también lo lidera la empresa **Metbus** con un 99,56% de cumplimiento.

### INDICADOR FRECUENCIA PUNTA TARDE

En relación al horario de punta tarde, cuatro empresas cumplen con el 90% solicitado, mientras que tres de ellas presentaron una frecuencia bajo el estándar. En este período horario, **Metbus** nuevamente encabeza el ranking con un 99,26%.

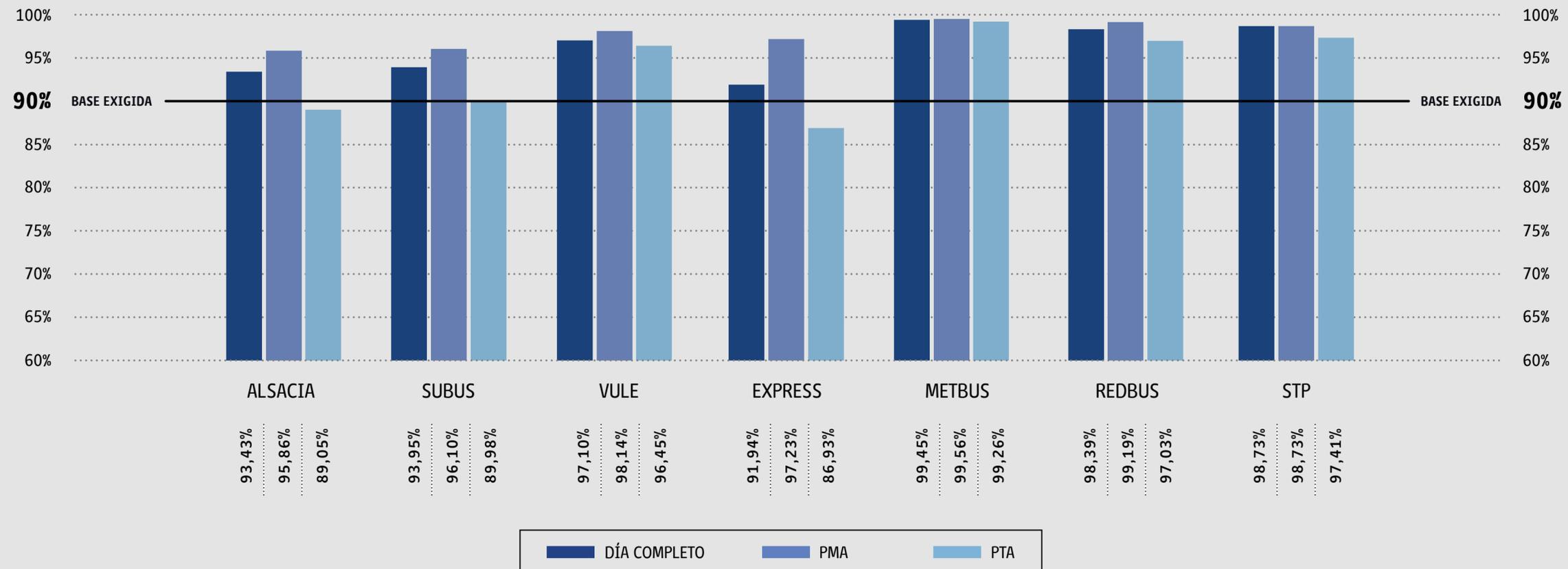
## INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA

Trimestre octubre – diciembre 2017

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%).

La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos que alcanza un 90% de cumplimiento.

Como se observa en el gráfico, el período punta mañana reporta un mejor cumplimiento que la punta tarde, donde tres empresas concesionarias se encuentran bajo el estándar exigido en frecuencia.



## 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 aceptados 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 octubre–diciembre 2017, 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>89,87%</b>	STP	<b>89,24%</b>	STP	<b>88,10%</b>
2º	METBUS	88,10%	METBUS	85,73%	METBUS	87,52%
3º	REDBUS	84,77%	REDBUS	84,48%	VULE	82,72%
4º	VULE	84,13%	VULE	82,75%	REDBUS	82,23%
5º	EXPRESS	81,80%	EXPRESS	82,74%	ALSACIA	80,19%
6º	ALSACIA	81,42%	ALSACIA	80,32%	EXPRESS	79,60%
7º	SUBUS	79,87%	SUBUS	79,89%	SUBUS	78,43%

### INDICADOR REGULARIDAD DÍA COMPLETO

En el caso de regularidad en día completo, seis de las empresas concesionarias tienen un rendimiento superior al 80%, nivel base exigido para este indicador. **STP Santiago** se ubica en la primera posición con un 89,87%; en tanto **Subus Chile** se ubica en el último lugar con un 79,87%.

### INDICADOR REGULARIDAD PUNTA MAÑANA

En cuanto a la regularidad en el período punta mañana, seis de las siete empresas concesionarias superaron el 80% de cumplimiento del indicador. **STP Santiago** lidera otra vez el ranking en este período, con un 89,24% de cumplimiento. Destaca su desempeño al estar casi cuatro puntos por sobre **Metbus**, empresa que se encuentra en segundo lugar, y a nueve puntos de **Subus Chile**; operador que presenta el peor desempeño en este horario, a pesar de estar a menos de una décima de cumplir con el mínimo exigido.

### INDICADOR REGULARIDAD PUNTA TARDE

Respecto a la regularidad en punta tarde, cinco de las siete empresas cumplen el nivel base del 80%. **STP Santiago** lidera también en este período horario, con un 88,10% de cumplimiento y nuevamente **Subus Chile** se ubica en la última posición, obteniendo un 78,43% de cumplimiento.

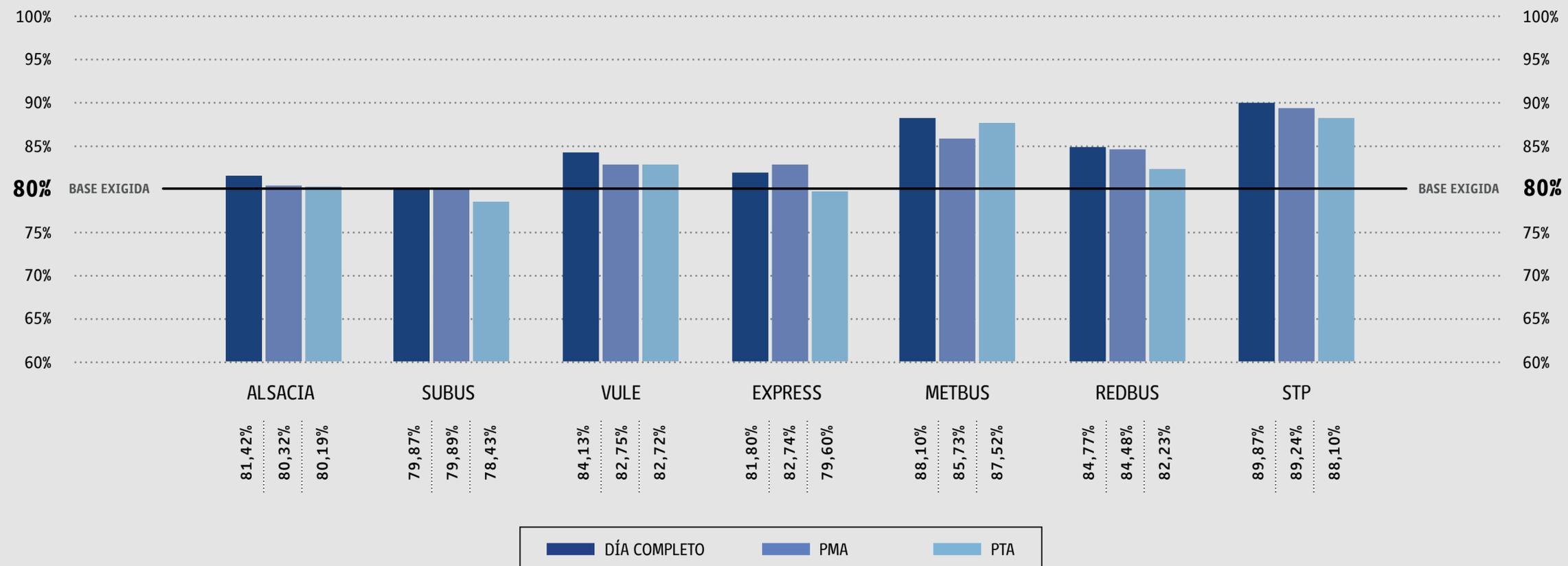
## INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD

Trimestre octubre – diciembre 2017

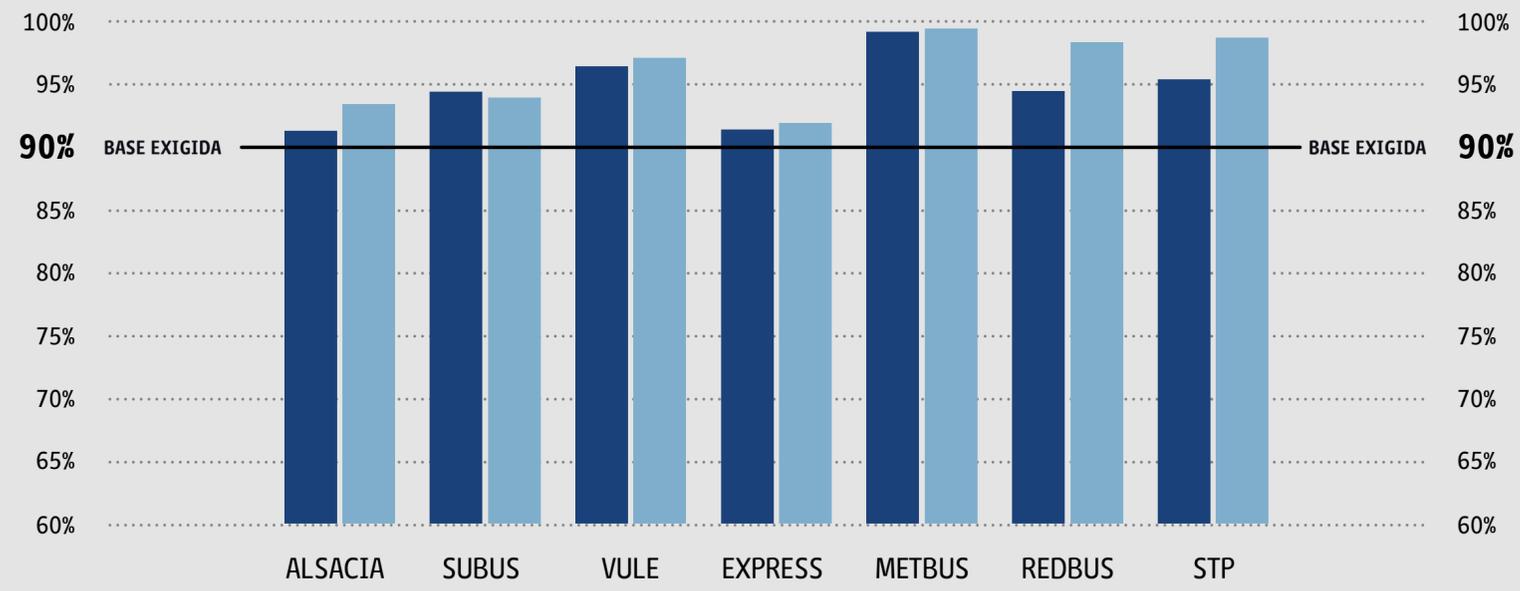
En este gráfico se pueden observar los resultados trimestrales de cada empresa y quiénes superan el nivel base del 80% para el indicador de regularidad, en el período de octubre–diciembre 2017, tanto en su desempeño del día completo, como para los horarios punta mañana y punta tarde. Estos últimos periodos son los más críticos por presentarse ahí una mayor concentración en la demanda de viajes.

La línea negra representa el porcentaje mínimo admitido por los contratos que alcanza un 80% de cumplimiento.

En este gráfico destacan las empresas **STP Santiago, Metbus, Redbus Urbano, Buses Vule y Alsacia** como las que superan el estándar mínimo exigido en todos los horarios.

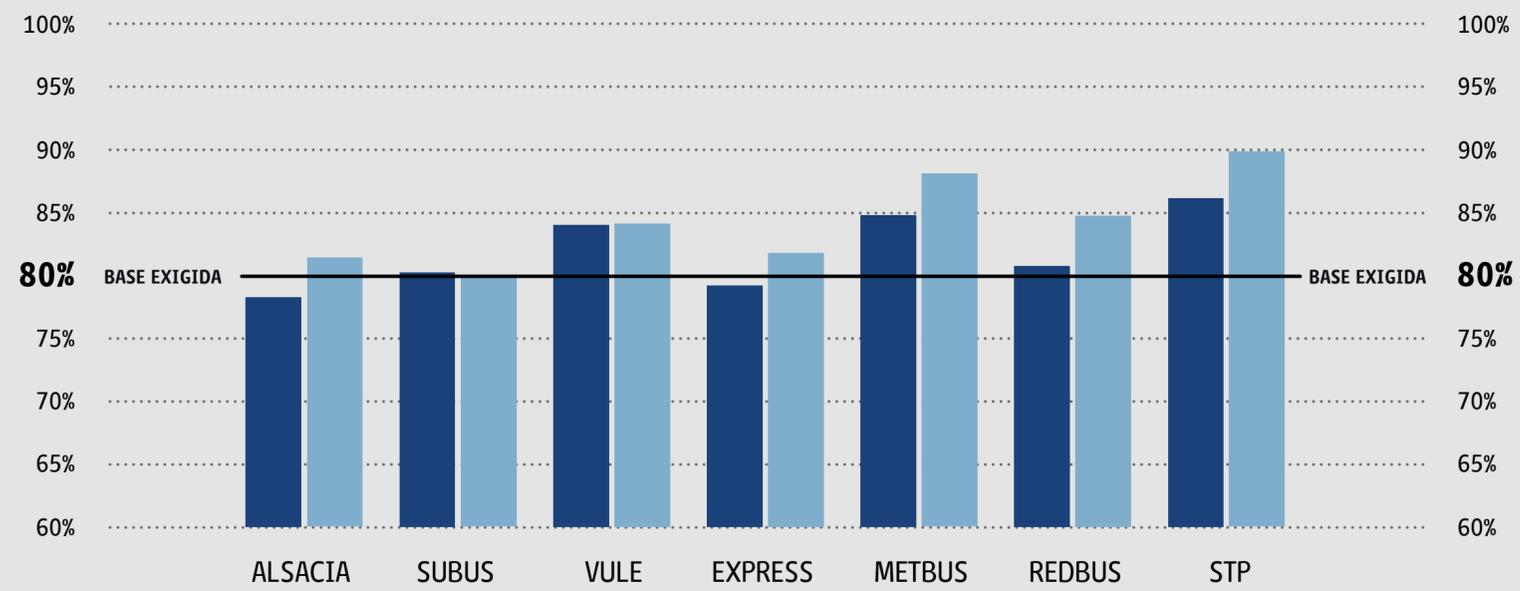


# TENDENCIAS



## INDICADOR DE CUMPLIMIENTO FRECUCIA ESTACIONALIDAD

Comparando con el mismo trimestre del año anterior, vemos que seis de las siete empresas mejoran sus evaluaciones en el indicador de frecuencia de día completo: **Alsacia, Buses Vule, Express de Santiago, Redbus Urbano**– con el alza más significativa–, **STP Santiago**, y **Metbus**; esta última liderando el ranking de frecuencia. La empresa **Subus Chile**, en cambio, no logra mejorar su evaluación respecto al mismo trimestre del año 2016.



## INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD ESTACIONALIDAD

Comparando con el mismo trimestre del año anterior, en el caso del indicador de regularidad día completo, seis de las siete empresas presentan alzas, siendo la de **Redbus Urbano** la más significativa, seguido por **STP Santiago**. Mientras **Subus Chile** disminuye su indicador respecto al año anterior.



# SÍNTESIS DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en este ranking de las siete empresas concesionarias respecto al indicador de frecuencia que mide su calidad de servicio, dan cuenta que **Metbus** lidera en todos los horarios; mantiene así el liderazgo en el indicador de frecuencia en los veintidós Ranking de Calidad de Servicio realizados.

En cuanto al indicador de regularidad, la empresa **STP Santiago** mantiene el primer lugar, volviendo a encabezar este ranking en los tres períodos indicados, tal como el trimestre anterior: día completo, punta mañana, punta tarde.

## RANKING ANUAL 2017

En esta edición de cierre del 2017, se muestra un ranking anual con el promedio de los resultados mensuales de los indicadores ICF y ICR (día completo).

1º	<b>METBUS</b>	<b>99,18%</b>	<b>STP</b>	<b>88,67%</b>
2º	STP	97,77%	METBUS	87,32%
3º	REDBUS	97,30%	REDBUS	83,78%
4º	VULE	95,00%	VULE	82,64%
5º	SUBUS	93,75%	EXPRESS	81,64%
6º	EXPRESS	93,14%	ALSACIA	80,59%
7º	ALSACIA	92,70%	SUBUS	79,75%

### RANKING ANUAL ICF

(Indice de Cumplimiento de Frecuencias)

Al igual que al cierre del año 2016, este año el ranking anual es liderado por la empresa **Metbus** con un 99,18% de cumplimiento, seguido de **STP Santiago** y **Redbus Urbano**. Todas las empresas concesionarias cumplen con el estándar mínimo exigido, en promedio.

### RANKING ANUAL ICR

(Indice de Cumplimiento de la Regularidad)

Para el indicador de regularidad, el ranking lo lidera nuevamente la empresa **STP Santiago** (tal como en 2016) con un 88,67% de cumplimiento, seguido de **Metbus** y **Redbus Urbano**. Este año solo una empresa no cumple con el mínimo exigido, en su promedio anual: **Subus Chile**.

nº 22

R



**Chile  
mejor**

