

RANKING CALIDAD DE SERVICIO

DE EMPRESAS OPERADORAS

DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO

Cuarto Informe 2019*

nº 30

R

*Resultados corresponden a mediciones del periodo entre el 1 y 17 de octubre. Revisar explicación al interior del documento.



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 objetivo 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), ya que se trata de los indicadores operacionales con mayor impacto en la calidad de servicio a los usuarios.

Esta trigésima edición entrega los resultados correspondientes al cuarto trimestre del año 2019. En esta oportunidad las mediciones hacen referencia únicamente al periodo contemplado entre el 1 y 17 de octubre, debido a las alteraciones sufridas por el programa de operación. Los hechos ocurridos en la ciudad de Santiago, desde el viernes 18 de octubre

de y hasta el 31 de diciembre de 2019, alteraron el normal funcionamiento del transporte público. Esto afectó gravemente la operación de Metro (con daños de diversa magnitud en 80 de las 136 estaciones de la red subterránea), mientras que, por su parte, la operación del sistema en superficie se vio alterada debiendo suspender los servicios nocturnos por razones de seguridad tanto para los usuarios del sistema como para los conductores de los buses.

Dada la reducción de la oferta de los servicios de Metro, los buses de superficie a través de modificaciones de sus planes de operación habitual debieron implementar planes de contingencia, para suplir, en lo posible, la falta de oferta de transporte. Esto significó readecuar la oferta de buses, coordinar los servicios con buses rurales e incorporando servicios de buses interurbanos, totalizando hasta más de 400 buses adicionales en operación en sus días más críticos.

Debido a lo anterior, no se entregará una visión rankeada de resultados entre las empresas, ni se expondrán resultados de tendencias (comparativos de estos datos respecto al año 2018), como se ha hecho históricamente en el Ranking, ya que el cumplimiento efectivo de las empresas en estos dos indicadores corresponde al periodo de dieciocho días del inicio del trimestre, de manera que no resulta comparable con las cifras obtenidas con el trimestre anterior, metodología que aplica este Ranking desde su creación.

Así, se expondrán los resultados obtenidos durante los dieciocho días mencionados, y además la síntesis del comportamiento anual de las empresas, tanto para el indicador de frecuencia, como el de regularidad, donde la cantidad de data medida permite la comparación entre ellas, teniendo como fecha de cierre de año, para estos efectos, el 17 de octubre.

⋮ FRECUENCIA

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

⋮ REGULARIDAD

Lapso de circulación entre buses.

**EMPRESAS
OPERADORAS**

En el periodo 1-17 de octubre 2019, el sistema de transporte público integrado de Santiago estuvo conformado por las siguientes empresas de recorridos de buses:

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
Azul	Verde	Naranja	Turquesa	Rojo	Amarillo
→ FLOTA BASE CONTRATADA*	→ FLOTA BASE CONTRATADA*	→ FLOTA BASE CONTRATADA*	→ FLOTA BASE CONTRATADA*	→ FLOTA BASE CONTRATADA*	→ FLOTA BASE CONTRATADA*
1.276 buses	1.458 buses	1.500 buses	1.157 buses	794 buses	609 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)
121**	223	0	345	129	174***
→ SERVICIOS	→ SERVICIOS	→ SERVICIOS	→ SERVICIOS	→ SERVICIOS	→ SERVICIOS
200 y G	300s, D13, E, H, I, 111, 113, 113c, 113e, 119, 121, 125 y 126	400s, D, 101, 103, 106, 107, 107c, 108, 117 y 117c	500s, 424, J y 109, 109n, 110, 110c, 115, 118, 408 y 408e	B, C y 105, 116, 120, 410 y 410e	F, 213e, 712, 712n y 102, 104, 114
→ 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
57	98	67	58	65	37
→ 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.	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.	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, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago y Vitacura.	Cerrillos, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, Santiago y Vitacura.	Cerrillos, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Prado, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Recoleta, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, 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). Los datos están actualizados al 18 de octubre 2019.

**La flota Red de la empresa Subus, para este periodo, corresponde a buses Euro VI que operaron como flota auxiliar, y a un bus eléctrico de flota contratada que operó como bus de prueba. Los buses de flota auxiliar no se incluyen en el dato de flota total contratada para la empresa.

***A la flota Red de la empresa STP, se suma un bus de prueba no incluido en este total.

METODOLOGÍA

Este trigésimo informe 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 los usuarios: Frecuencia y Regularidad.

El cálculo de los resultados se realiza considerando solo el periodo del 1 al 17 de octubre*, 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 obtienen 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 forma de cálculo permite ponderar los resultados mensuales de acuerdo con 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 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 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 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 incorpora indicadores de medición para dichos períodos específicos.

*Ver explicación en página 2

**Punta Mañana: lunes a viernes de 06:30 a 08:29 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 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 de cada empresa, correspondiente al periodo 1-17 octubre de 2019, tanto para el desempeño del día completo como para los horarios punta mañana y punta tarde.

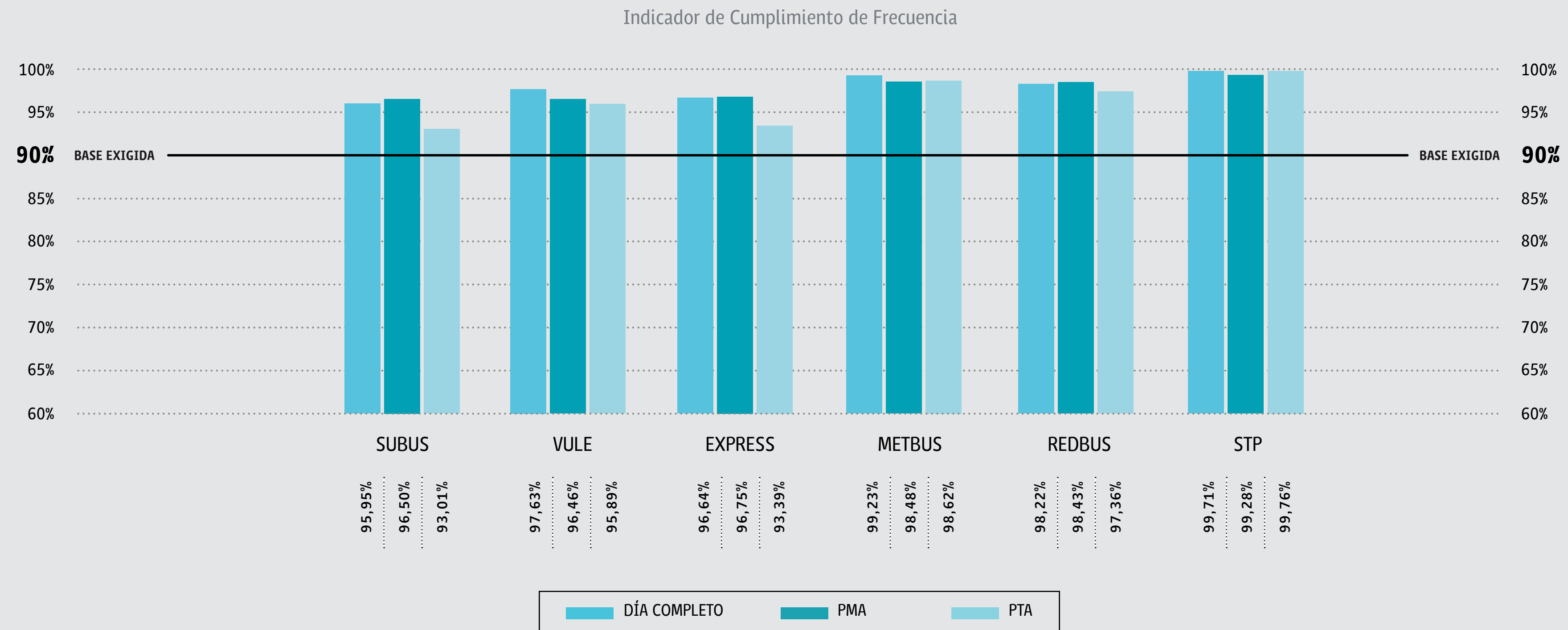
En el indicador de frecuencia para el día completo, todas las empresas cumplen con la base exigida correspondiente al 90%, en todos los horarios medidos.

	INDICADOR FRECUENCIA DÍA COMPLETO		INDICADOR FRECUENCIA PUNTA MAÑANA		INDICADOR FRECUENCIA PUNTA TARDE	
U2	SUBUS	95,95%	SUBUS	96,50%	SUBUS	93,01%
U3	VULE	97,63%	VULE	96,46%	VULE	95,89%
U4	EXPRESS	96,64%	EXPRESS	96,75%	EXPRESS	93,39%
U5	METBUS	99,23%	METBUS	98,48%	METBUS	98,62%
U6	REDBUS	98,22%	REDBUS	98,43%	REDBUS	97,36%
U7	STP	99,71%	STP	99,28%	STP	99,76%

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA

1 al 17 octubre 2019

En este gráfico se entregan los resultados del 1 al 17 de octubre, de cada una de las empresas operadoras 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, 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 los usuarios.

En las tablas siguientes se muestra el indicador trimestral de cada empresa correspondiente al período al 1-17 octubre de 2019, 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.

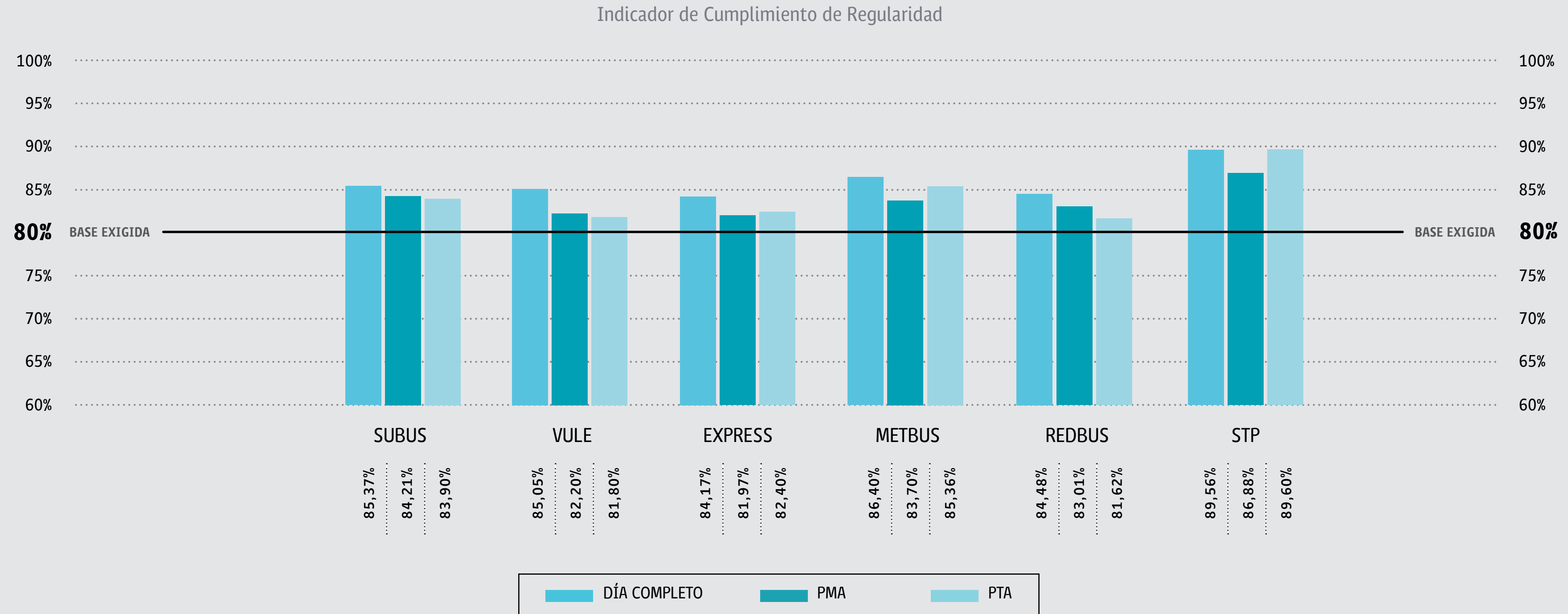
El indicador de regularidad en día completo muestra a las seis empresas con un rendimiento superior al mínimo exigido, correspondiente a un 80%.

	INDICADOR REGULARIDAD DÍA COMPLETO		INDICADOR REGULARIDAD PUNTA MAÑANA		INDICADOR REGULARIDAD PUNTA TARDE	
U2	SUBUS	85,37%	SUBUS	84,21%	SUBUS	83,90%
U3	VULE	85,05%	VULE	82,20%	VULE	81,80%
U4	EXPRESS	84,17%	EXPRESS	81,97%	EXPRESS	82,40%
U5	METBUS	86,40%	METBUS	83,70%	METBUS	85,36%
U6	REDBUS	84,48%	REDBUS	83,01%	REDBUS	81,62%
U7	STP	89,56%	STP	86,88%	STP	89,60%

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD

1 al 17 octubre 2019

En este gráfico se muestran los resultados de cada empresa, pudiendo observarse que todas superan el nivel base del 80% para el indicador de regularidad (ICR-I), en el cuarto trimestre 2019, tanto en su desempeño de día completo, como para los horarios punta mañana y 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 el presente ranking de calidad de servicio, todas las empresas logran cumplir con el mínimo exigido de ambos indicadores, frecuencia y regularidad, y para todos los horarios medidos.

RANKING ANUAL 2019

En esta edición de cierre del 2019, se muestra un ranking anual con el promedio de los resultados de los indicadores ICF e ICR (día completo)*.

*Promedio acumulado anual, considerando el periodo entre el 01-01-2019 al 17-10-2019.

ICF ANUAL

ICR ANUAL

	ICF ANUAL	ICR ANUAL
1º	STP 99,43%	STP 89,96%
2º	METBUS 98,96%	METBUS 86,55%
3º	REDBUS 97,88%	EXPRESS 85,59%
4º	VULE 97,49%	REDBUS 84,55%
5º	EXPRESS 95,94%	VULE 84,46%
6º	SUBUS 94,96%	SUBUS 82,63%
7º	ALSACIA 81,43%	ALSACIA 73,29%

RANKING ANUAL ICF

(Indicador de Cumplimiento de Frecuencia)

Al igual que el cierre del año 2018, el ranking anual es liderado por la empresa **STP Santiago** con un 99,43%, seguido de **Metbus** con un 98,96% de cumplimiento. En tercer lugar, se encuentra la empresa **Redbus** (97,88%). La única empresa que no cumplió al cierre del año con el estándar mínimo exigido en su promedio anual es **Inversiones Alsacia**, sin embargo, actualmente esta empresa ya no entrega servicio al sistema**.

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, 2017 y 2018) con un 89,96 %, aunque esta vez bajando un poco su promedio anual respecto a 2018 (90,19%). Le siguen **Metbus**, en el segundo lugar y **Express de Santiago Uno** en el tercer lugar, con un 86,55% y un 85,59% respectivamente. Este año todas las empresas que operan el sistema cierran el año con un promedio que cumple con el mínimo exigido. **Subus Chile** mejora su indicador; el año pasado no lograba el cumplimiento mínimo. **Inversiones Alsacia**, por su parte, no logró el mínimo exigido en su operación durante 2019 (esta ya no entrega servicio al sistema)**.

** La empresa Alsacia, alcanzó a operar con solo una parte de su flota original durante el primer trimestre 2019.

nº 30

R