

RANKING CALIDAD DE SERVICIO

DE EMPRESAS OPERADORAS

DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO

Primer Trimestre 2022

N°39

R



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 objeto 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), siendo de los indicadores con mayor impacto en la calidad de servicio a usuarios y usuarias.

Esta trigésima novena edición entrega los **resultados correspondientes al primer trimestre del año 2022, comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo.**

Durante este trimestre, si bien se mantiene la emergencia sanitaria, 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, permitiendo que en este periodo el 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 2021) 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 primer trimestre de 2022, el sistema de transporte público integrado de Santiago estuvo conformado por las siguientes empresas de recorridos de buses:

SUBBUS CHILE	BUSES VULE	VOY SANTIAGO	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*
1.226 buses	1.436 buses	774 buses	1.540 buses	775 buses	962 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)
322	226	357	586	190	543
SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS
200s y G	300s, D13, E, I, H y 111,113, 113c, 113e, 119, 119N, 121, 125 y 126.	400s, D y 103, 107, 107c, 117 y 117c.	500s, J y 109, 109N, 110, 110c, 115, 115c, 118, 402, 404, 404c, 406, 407, 408, 408e, 412, 414e, 415e, 418, 422, 422c, 424, 426, 428c, 486.	B, C y 105, 105c, 116, 120, 410 y 410e.	F, 101, 102, 104, 106, 108, 114, 213e, 401, 405, 413c, 417e, 419, 421, 423, 431c, 432N, 481,712, 712N.
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
61	96	37	71	65	49
COMUNAS	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.	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.	Cerrillos, 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, El Bosque, 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, Vitacura y Quilicura.	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, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Quinta Normal, Recoleta, Renca, 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). Datos vigentes al 31 de marzo 2022.

METODOLOGÍA

El presente informe (Nº 39), 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 usuarios y usuarias: Frecuencia y Regularidad.

El cálculo de los resultados se realiza sobre el primer trimestre de 2022*, 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 obtiene 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. 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 frecuencia y regularidad 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 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 usuarios y usuarias. 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.

** 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 enero fue “X”, y ese resultado depende de que la empresa operadora 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.

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 (cabezas y terminales).

En los gráficos siguientes se muestra el indicador trimestral de cada empresa correspondiente al periodo enero-marzo de 2022, tanto para el desempeño del día completo como para los horarios punta mañana y punta tarde.

Como se puede observar, en esta oportunidad sólo dos empresas operadoras no cumplen con el mínimo exigido en el indicador de frecuencia para el día completo. En la punta mañana, se presenta la misma situación donde ambas empresas no logran el mínimo exigido y en la punta tarde, tres empresas no llegan al mínimo exigido, con resultados bajo el 90% base de cumplimiento. Los resultados en general resultan inferiores a los trimestres anteriores.

	INDICADOR FRECUENCIA DÍA COMPLETO		INDICADOR FRECUENCIA PUNTA MAÑANA		INDICADOR FRECUENCIA PUNTA TARDE	
1°	METBUS	94,20%	VOY SANTIAGO	95,54%	METBUS	92,51%
2°	VOY SANTIAGO	94,20%	METBUS	92,89%	VULE	90,98%
3°	VULE	92,70%	REDBUS	92,81%	VOY SANTIAGO	90,80%
4°	REDBUS	91,54%	VULE	91,45%	REDBUS	87,58%
5°	SUBUS	86,18%	SUBUS	89,59%	SUBUS	81,00%
6°	STP	84,92%	STP	85,42%	STP	75,38%

Tal como se ha mencionado, en el indicador de frecuencia para el día completo, dos empresas no cumplen con el mínimo exigido correspondiente al 90%. El ranking es liderado por **Metbus** y **Voy Santiago**, ambas con un 94,20% de cumplimiento (U5 levemente superior al tercer decimal).

En cuanto al horario punta mañana, dos empresas no logran llegar al estándar exigido. El ranking es liderado por **Voy Santiago**, con un 95,54% de cumplimiento.

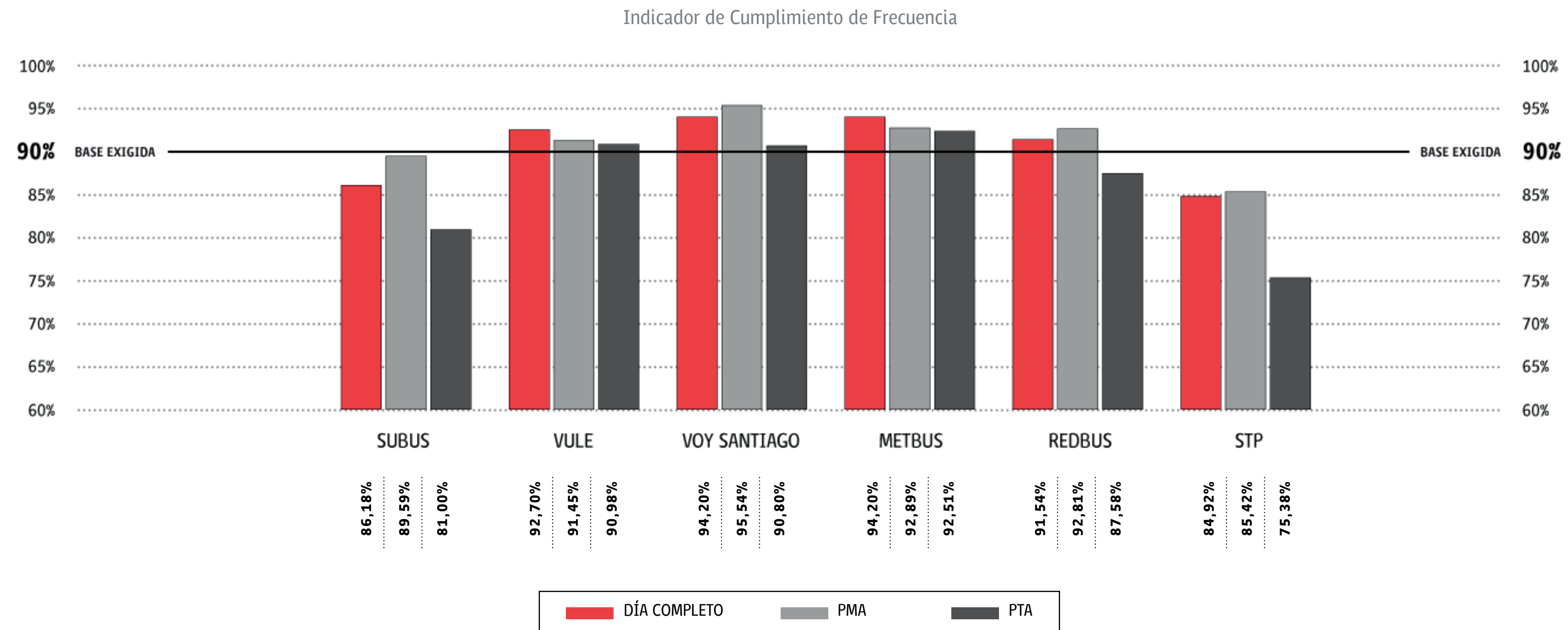
Respecto al horario punta tarde, la mitad de las empresas no logra dar cumplimiento al mínimo exigido, ya que no llegan al 90%, una con porcentaje incluso inferior al 80%. **Metbus** consigue el primer lugar del ranking con un 92,51%.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA

Primer Trimestre 2022

En este gráfico se muestran 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%).

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.



► 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 usuarios y usuarias.

En las tablas siguientes, se muestra el indicador trimestral de cada empresa correspondiente al primer trimestre 2022, 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 incumplimientos en varias empresas en todos los horarios, tres en día completo y punta tarde y cuatro en punta mañana.

	INDICADOR DE REGULARIDAD DÍA COMPLETO		INDICADOR DE REGULARIDAD PUNTA MAÑANA		INDICADOR DE REGULARIDAD PUNTA TARDE	
1°	VOY SANTIAGO	85,08%	VOY SANTIAGO	81,43%	METBUS	82,75%
2°	VULE	83,68%	VULE	80,25%	VOY SANTIAGO	82,32%
3°	METBUS	83,03%	SUBUS	79,23%	VULE	81,60%
4°	SUBUS	79,76%	METBUS	78,95%	SUBUS	76,36%
5°	REDBUS	79,55%	STP	78,87%	REDBUS	75,37%
6°	STP	76,97%	REDBUS	78,40%	STP	70,88%

El indicador de regularidad en día completo presenta a tres empresas con un rendimiento inferior al mínimo exigido con porcentajes menores a 80%. En esta ocasión, el primer lugar lo ocupa la empresa **Voy Santiago** con un 85,08% de cumplimiento.

En cuanto al periodo punta mañana, solo dos empresas superaron el 80% de cumplimiento. Nuevamente (tal como en el día completo), la empresa **Voy Santiago** ocupa el primer lugar, con un 81,43% de cumplimiento.

Respecto al periodo punta tarde, tres empresas logran dar cumplimiento al mínimo exigido. De quienes cumplieron con el indicador, la empresa **Metbus** consigue el primer lugar del ranking para este horario, con un 82,75% de cumplimiento.

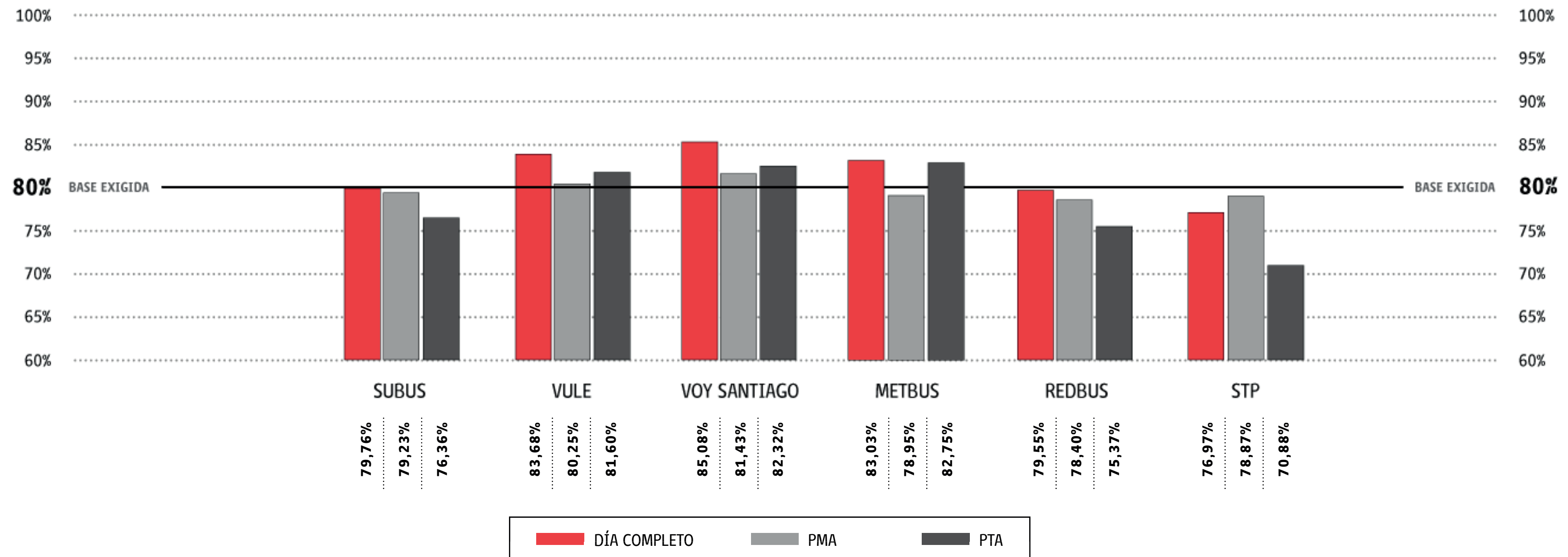
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD

Primer Trimestre 2022

En este gráfico se muestran los resultados de cada empresa para el indicador de regularidad (ICR-I), durante el primer trimestre 2022, tanto en su desempeño de día completo, como para los horarios punta mañana y punta tarde.

En esta oportunidad, la mitad de las empresas presenta un mejor cumplimiento en punta tarde respecto de punta mañana. De esta forma durante este trimestre no se mantiene la tendencia de informes anteriores donde la mayor parte de las empresas presentaban un mejor comportamiento en punta mañana respecto de punta tarde.

Indicador de Cumplimiento de Regularidad



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

SÍNTESIS DE RESULTADOS

RANKING EMPRESAS

- En esta oportunidad, tal como en el informe anterior, la ausencia de cuarentenas durante este trimestre ha implicado un 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 encontramos empresas que no cumplen con el mínimo exigido.
- Respecto al comportamiento del indicador de frecuencia, en día completo y punta mañana, las empresas Subus y STP no cumplen con el mínimo exigido día completo: 86,18% y 84,92%, punta mañana: 89,59% y 85,42%, respectivamente, mientras que en punta tarde son tres las empresas que no llegan al mínimo exigido: Redbus, Subus y STP (87,58%, 81,00% y 75,38%, respectivamente). En este indicador, Metbus logra el primer lugar del ranking en los horarios día completo y punta tarde, mientras que Voy Santiago lo obtiene en punta mañana.
- En relación al indicador de regularidad, tanto el día completo como la punta tarde muestran resultados de tres empresas bajo el mínimo exigido (día completo: Subus 79,76%, Redbus 79,55% y STP 76,97%; punta tarde: Subus 76,36%, Redbus 75,37% y STP 70,88%). En la punta mañana, a estas tres empresas, se suma una cuarta que no logra llegar al estándar mínimo (Subus 79,23%, Metbus 78,95%, STP 78,87% y Redbus 78,4%). En este indicador, Voy Santiago logra el primer lugar del ranking en los horarios día completo y punta mañana, mientras que Metbus logra la primera posición en punta tarde.

N° 39

R