

RANKING CALIDAD DE SERVICIO

DE EMPRESAS OPERADORAS

DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO

Cuarto Trimestre 2024

N° 50

R



Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
Gobierno de Chile



red
Movilidad



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

ANTECEDENTES GENERALES DE LA PRESENTE EDICIÓN

Esta quincuagésima edición entrega los resultados correspondientes al cuarto trimestre del año 2024, 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 junto a las 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.

Para este trimestre, al igual que en los períodos anteriores, 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 2023) ya que el término de la emergencia sanitaria el 31 de agosto de 2023 junto con la finalización de los traspasos

desde UN a US en mayo de 2023, tiene como resultado que 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.

* Redbus Urbano terminó su operación el 21 de abril de 2023.

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

***Lapso de circulación entre buses.

Empresas Operadoras

En el cuarto trimestre de 2024, 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
COLOR DISTINTIVO	COLOR DISTINTIVO	COLOR DISTINTIVO	COLOR DISTINTIVO	COLOR DISTINTIVO
AZUL	VERDE	NARANJA	TURQUESA	AMARILLO
FLOTA BASE CONTRATADA*	FLOTA BASE CONTRATADA*	FLOTA BASE CONTRATADA*	FLOTA BASE CONTRATADA*	FLOTA BASE CONTRATADA*
944 buses	1436 buses	479 buses	1351 buses	356 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)
626 buses	256 buses	481 buses	943 buses	359 buses
SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS
200s, G02, G08v, G14, G23, G43, G24	300s, D13, E, H, I, 111, 113, 113c, 113e, 119, 121, 125, 126, B45, G28, G31, B42	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, G27, G34	500s, J, 424, 109, 110, 115, 115c, 118, 408, 109N, 110c, 408e, 406, 407, 422, 426, 555, 542	101, 106, 108, 401, 405, 419, 421, 423, 481, 413c, 417e, 431c, 432N
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
45	96	29	63	13
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, Lampa, 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, Independencia 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 2024.

**Incluye buses de la flota contratada y auxiliar

Empresas Operadoras

En el cuarto trimestre de 2024, el sistema de transporte público integrado de Santiago estuvo conformado por las siguientes empresas de recorridos de buses:

BUSES ALFA S.A. (U8 METROPOL)	BUSES OMEGA S.A. (U9 METROPOL)	BUSES SANTIAGO TRANSPORTE URBANO S.A.	RBU SANTIAGO S.A.	BUSES SANTIAGO TRANSPORTE URBANO S.A.	RBU SANTIAGO S.A.
FLOTA BASE CONTRATADA*	FLOTA BASE CONTRATADA*	FLOTA BASE CONTRATADA*	FLOTA BASE CONTRATADA*	FLOTA BASE CONTRATADA*	FLOTA BASE CONTRATADA*
345 buses	370 buses	329 buses	409 buses	488 buses	503 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)
319 buses	353 buses	319 buses	394 buses	486 buses	502 buses
SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS
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	102, 124, 712, 213e, B02, B02N, B04, B19, B33, C18, F02, F03c, F05, F06, F09, F10c, F12, F12c, F15, F18, F20, F25, F25e, F30N, F33	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, D26	402, 403, 404, 412, 418, 425, 428, 429, 430, 435, 486, 401c, 404c, 414e, 415e, 422c, 428e, 429c, B43, 444, C33c, B35
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
26	25	21	32	31	22
COMUNAS	COMUNAS	COMUNAS	COMUNAS	COMUNAS	COMUNAS
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 Granja, 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 Navia, 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 2024.

**Incluye buses de la flota contratada y auxiliar

METODOLOGÍA

El presente informe N° 50, 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 2024, 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.

*** 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 2024, 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 tramos horarios: día completo y punta mañana, en tanto para el tramo horario punta tarde, cuatro de las cinco empresas muestran resultados sobre el 90% base de cumplimiento. Los resultados en general resultan inferiores al trimestre anterior.

	INDICADOR FRECUENCIA DÍA COMPLETO	INDICADOR FRECUENCIA PUNTA MAÑANA	INDICADOR FRECUENCIA PUNTA TARDE
1°	METBUS 98,05%	METBUS 98,70%	METBUS 97,18%
2°	VOY SANTIAGO 97,37%	VOY SANTIAGO 98,69%	SUBUS 95,86%
3°	SUBUS 96,86%	SUBUS 98,23%	VOY SANTIAGO 95,21%
4°	VULE 93,25%	VULE 95,47%	VULE 90,78%
5°	STP 92,40%	STP 93,70%	STP 84,50%

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 **Metbus** con un 98,05% de cumplimiento.

En cuanto al horario punta mañana, todas las empresas logran cumplir el mínimo exigido. El ranking es liderado nuevamente por **Metbus**, con un 98,70% de cumplimiento.

Respecto al horario punta tarde, cuatro de las cinco empresas logran dar cumplimiento al mínimo exigido, consiguiendo **Metbus**, al igual que en día completo y punta mañana, el primer lugar del ranking con un 97,18%.

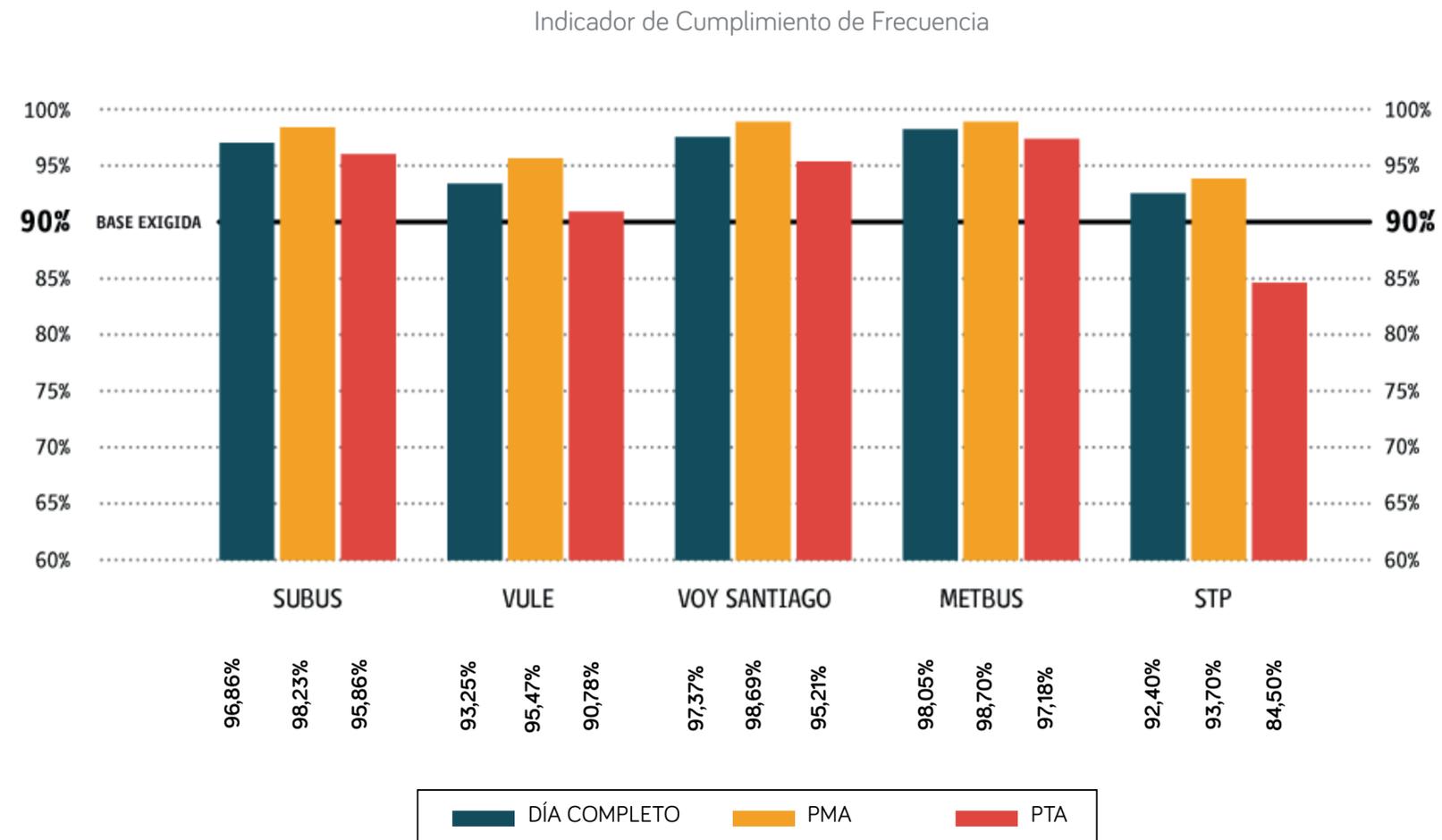
Unidades de Negocio (UN)

Indicadores de cumplimiento de frecuencia

Cuarto Trimestre 2024

En este gráfico se muestran los resultados del cuarto trimestre 2024 de cada una de las Unidades de Negocio 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.

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 2024, 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, a excepción de solo una empresa en punta tarde.

INDICADOR DE REGULARIDAD DÍA COMPLETO

1°	VOY SANTIAGO	85,20%
2°	SUBUS	84,71%
3°	METBUS	84,34%
4°	VULE	83,32%
5°	STP	81,20%

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 **Voy Santiago** con un 85,20% de cumplimiento.

INDICADOR DE REGULARIDAD PUNTA MAÑANA

1°	SUBUS	83,79%
2°	VOY SANTIAGO	83,65%
3°	VULE	82,61%
4°	METBUS	82,50%
5°	STP	81,83%

En cuanto al periodo punta mañana, todas las empresas logran cumplir al estar por sobre el nivel mínimo exigido de 80%. En este período, la empresa **Subus** ocupa el primer lugar, con un 83,79% de cumplimiento.

INDICADOR DE REGULARIDAD PUNTA TARDE

1°	SUSBUS	84,14%
2°	METBUS	83,47%
3°	VOY SANTIAGO	82,33%
4°	VULE	80,84%
5°	STP	79,62%

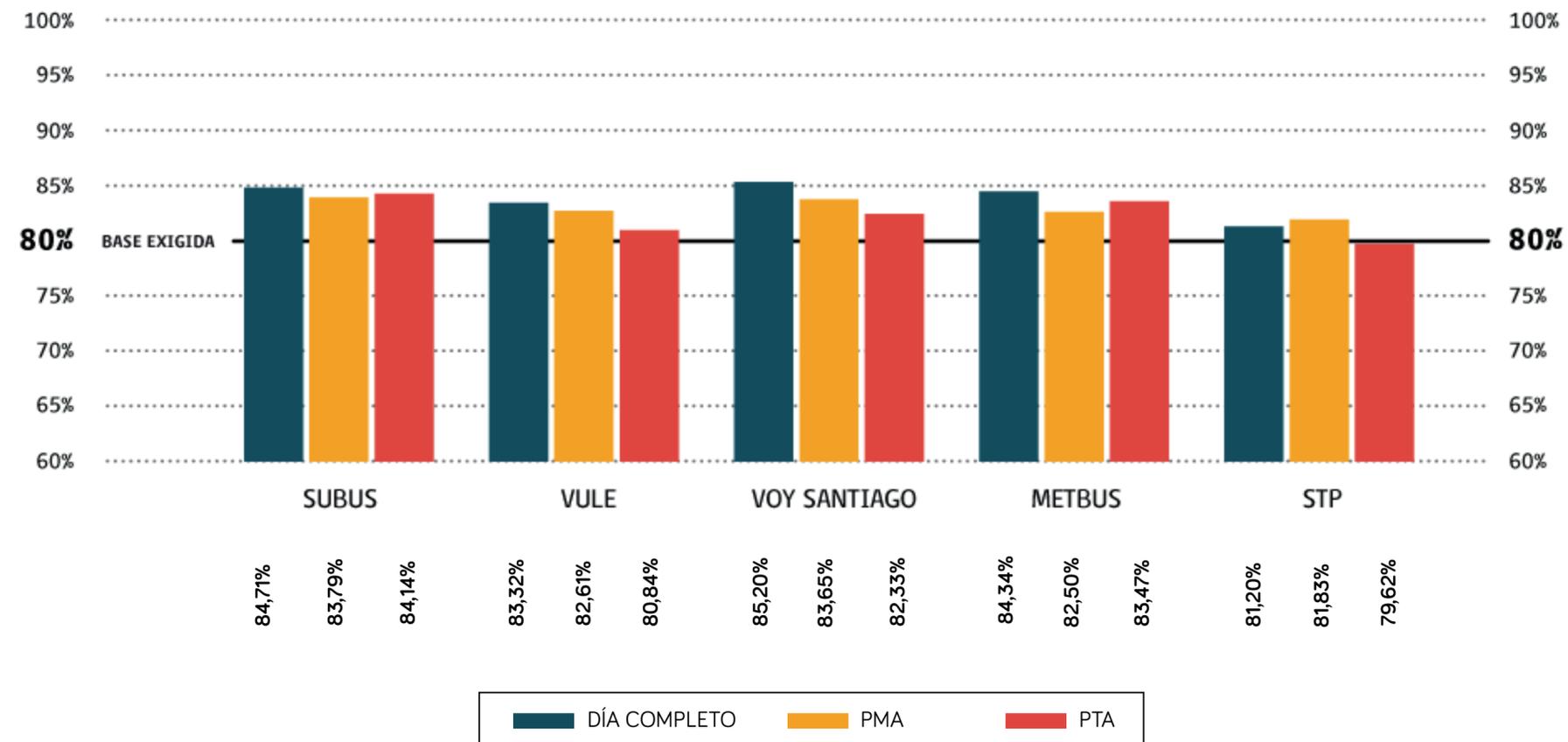
Respecto al periodo punta tarde, cuatro empresas logran dar cumplimiento al mínimo exigido. En este horario, al igual que en punta mañana, la empresa **Subus** consigue el primer lugar del ranking, con un 84,14% de cumplimiento.

Unidades de Negocio (UN)
Indicadores de cumplimiento de regularidad
Cuarto Trimestre 2024

En este gráfico se muestran los resultados de cada empresa para el indicador de regularidad (ICR-I), durante el cuarto trimestre 2024, tanto en su desempeño de día completo, como para los horarios punta mañana y punta tarde.

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

UNIDADES DE SERVICIO

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIAS 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 2024, 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	95,81%	U13 – RBU	96,12%	U13 – RBU	94,28%
2°	U10 - STU	94,31%	U11 - RBU	95,77%	U12 - STU	91,03%
3°	U11 - RBU	93,84%	U10 - STU	93,29%	U10 - STU	90,72%
4°	U12 - STU	93,60%	U12 - STU	93,13%	U9 – Metropol Omega	90,57%
5°	U9 – Metropol Omega	92,13%	U8 – Metropol Alfa	92,59%	U11 - RBU	90,08%
6°	U8 – Metropol Alfa	89,95%	U9 – Metropol Omega	91,83%	U8 – Metropol Alfa	86,40%

El mejor desempeño en día completo lo obtiene la Unidad de **Servicio U13 – RBU** con un 95,81%. El menor desempeño lo presenta la Unidad de **Servicio U8 Metropol Alfa**.

En horario punta mañana, el ranking es liderado nuevamente por la Unidad de **Servicio U13 – RBU**, con un 96,12%. El menor desempeño de todas en este horario lo tuvo la Unidad de **Servicio U9 Metropol Omega**.

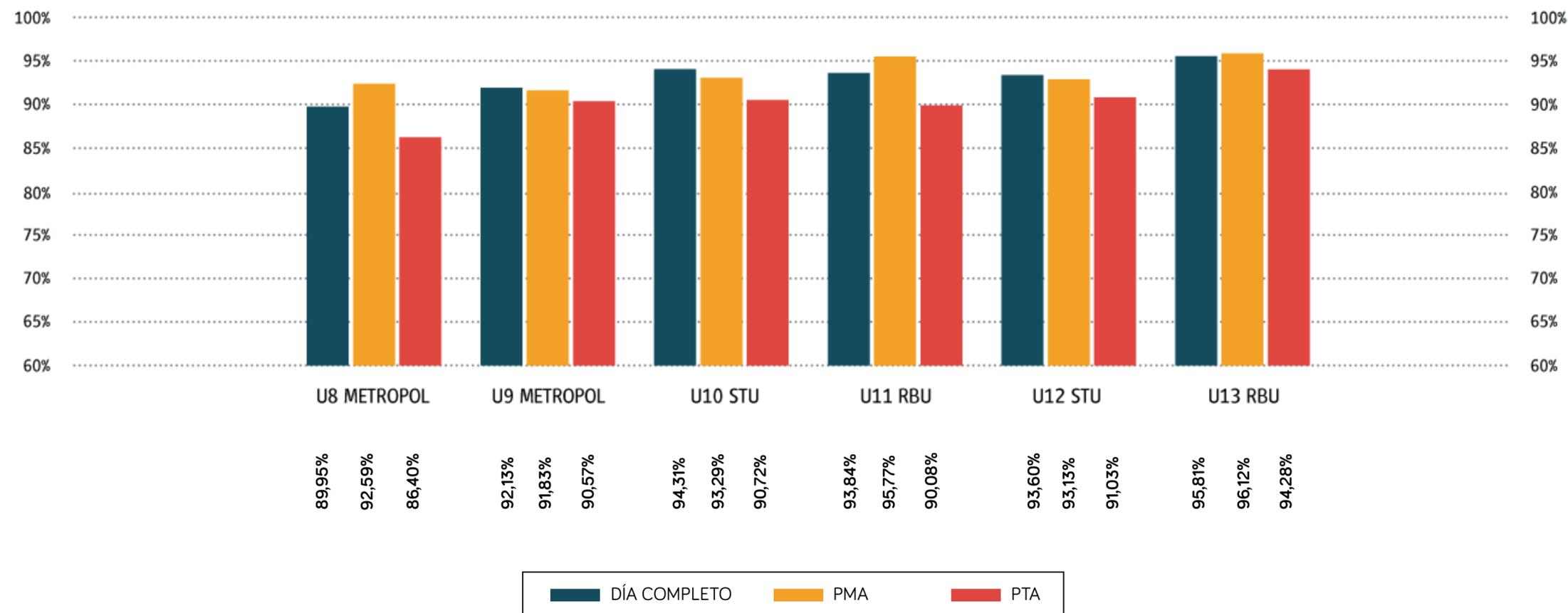
Respecto al horario punta tarde, al igual que en día completo y punta mañana, la Unidad de **Servicio U13 – RBU**, logra el mejor desempeño con un 94,28%. Mientras que el menor desempeño de todas, al igual que en día completo, lo obtuvo la Unidad de **Servicio U8 Metropol Alfa**.

Unidades de Servicio (US)
Indicador de cumplimiento de frecuencia y plazas
Cuarto Trimestre 2024

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 de 2024, se observa que todas las Unidades de Servicio presentan un mejor desempeño del indicador ICFP en horario Día Completo y Punta Mañana respecto a 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 de 2024, 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	89,05%	U13 - RBU	89,22%	U13 - RBU	89,41%
2°	U10 - STU	84,76%	U12 - STU	82,60%	U10 - STU	82,86%
3°	U12 - STU	83,88%	U10 - STU	82,07%	U12 - STU	81,32%
4°	U11 - RBU	83,66%	U11 - RBU	81,07%	U9 - Metropol Omega	79,24%
5°	U9 - Metropol Omega	82,15%	U8 - Metropol Alfa	80,02%	U11 - RBU	79,17%
6°	U8 - Metropol Alfa	81,44%	U9 - Metropol Omega	79,40%	U8 - Metropol Alfa	77,97%

El mejor desempeño en día completo lo obtiene la **Unidad de Servicio U13 - RBU** con un 89,05%. Por su parte, **U8 (Metropol Alfa)** es la que presenta el menor desempeño de todas con un 81,44%.

Al igual que en día completo, la **Unidad de Servicio U13 - RBU** logra el mejor comportamiento con un 89,22%, mientras que **U9 (Metropol Omega)** es la que presenta el menor desempeño con un 79,40%.

La **Unidad de Servicio U13 - RBU** continúa liderando el ranking, al igual que en día completo y punta mañana, esta vez con un 89,41%. Por su parte, **U8 (Metropol Alfa)** presenta el menor desempeño de todas con un 77,97%.

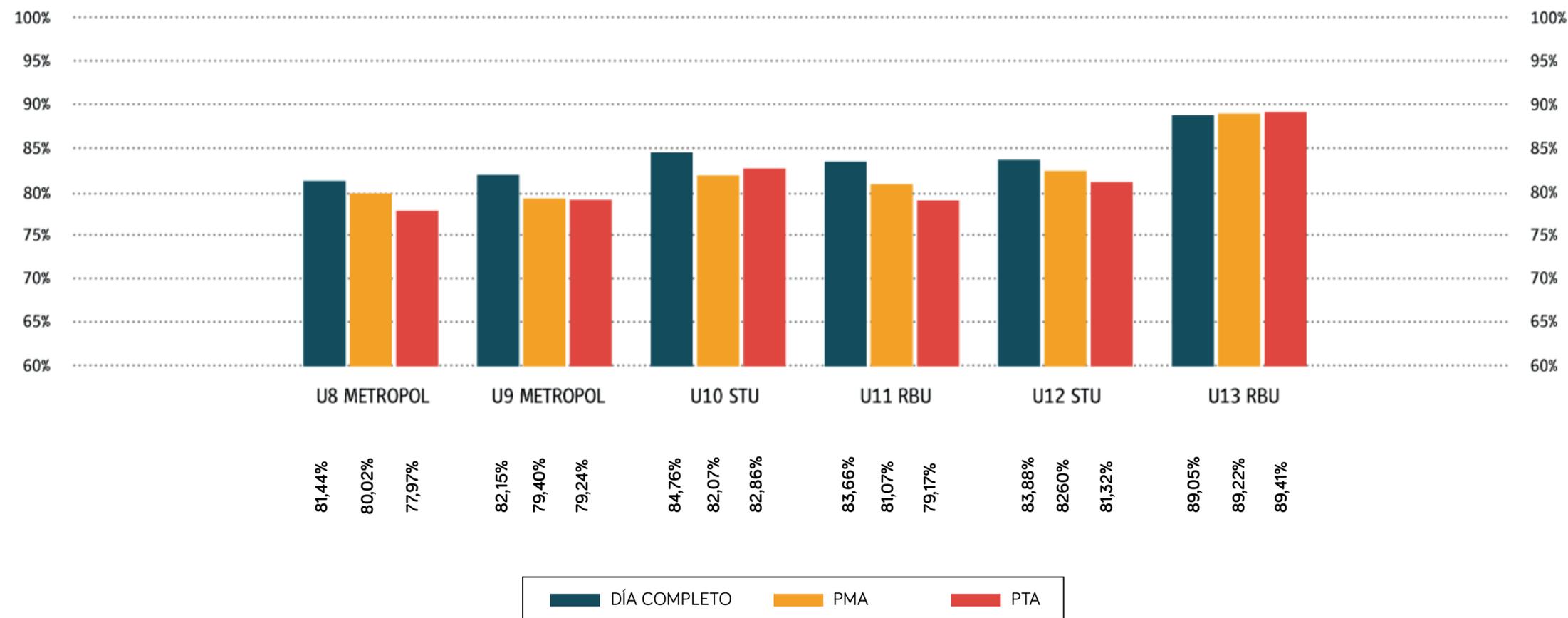
Unidades de Servicio (US)
Indicador de espera

Cuarto Trimestre 2024

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 cinco de las seis Unidades de Servicio presentan un mejor comportamiento en día completo respecto a punta mañana y punta tarde, sólo U13 RBU presenta un mejor desempeño en punta tarde respecto de los horarios día completo y punta mañana.

Indicador de Espera



SÍNTESIS DE RESULTADOS

Síntesis de resultados Unidades de Negocio

- En esta entrega de resultados de calidad de servicio, tanto para el indicador de frecuencia como regularidad, en todos los horarios medidos, encontramos que todas las empresas cumplen con el mínimo exigido, a excepción de la Unidad de Negocio U7 en horario punta tarde.
- Respecto al comportamiento del indicador de frecuencia, la empresa Metbus logra el primer lugar del ranking en los tres horarios medidos: día completo, punta mañana y punta tarde; mientras que STP presenta el más bajo desempeño en todos los horarios.
- Con relación al indicador de regularidad, Subus logra el primer lugar del ranking en los horarios punta mañana y punta tarde, mientras que la Unidad de Negocio U4 Voy Santiago lo hace en horario día completo. En contrapartida, nuevamente STP presenta el más bajo desempeño en los tres horarios medidos.

Resultado Anual

En esta edición de cierre 2024, 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	98,47%
Subus	97,69%
Voy Santiago	97,03%
Vule	94,92%
STP	93,86%

PROMEDIO ICR-I ANUAL

Subus	85,75%
Metbus	85,15%
Voy Santiago	84,81%
Vule	84,46%
STP	81,91%

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 en todos los períodos medidos: día completo, punta mañana y punta tarde, mientras la Unidad de Servicio U8-Metropol Alfa, muestra el más bajo desempeño en los horarios día completo y punta tarde. Por su parte, U9-Metropol Omega presenta el menor desempeño de todas en el horario punta mañana.
- En cuanto al Indicador de Espera (IE), nuevamente la Unidad de Servicio U13-RBU lidera el Ranking en todos los períodos medidos, sin excepción: día completo, punta mañana y punta tarde. Por otro lado, nuevamente U8-Metropol Alfa muestra el más bajo desempeño en los horarios día completo y punta tarde. Asimismo, U9-Metropol Omega presenta el menor desempeño de todas en el horario punta mañana.

Resultado Anual

A continuación, se presentan los resultados anuales 2024 de los indicadores ICFP e IE (día completo), donde la totalidad de las Unidades de Servicio se encontraban en operación.

PROMEDIO ICFP ANUAL		PROMEDIO IE ANUAL	
U13 - RBU	96,41%	U13 - RBU	90,48%
U10 - STU	94,76%	U11 - RBU	86,56%
U11 - RBU	94,67%	U10 - STU	86,56%
U12 - STU	94,11%	U12 - STU	86,00%
U9 - Metropol Omega	92,65%	U9 - Metropol Omega	85,43%
U8 - Metropol Alfa	90,62%	U8 - Metropol Alfa	84,59%

N°50

R



red
Movilidad