

RANKING CALIDAD DE SERVICIO

# DE EMPRESAS CONCESIONARIAS

DE TRANSANTIAGO

Trimestre abril – junio 2017

nº 20

**R**



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 vigésima edición del Ranking, se entregan los resultados correspondientes al segundo trimestre del año 2017 (abril – junio) 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 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

<b>COLOR DISTINTIVO</b>
Celeste
<b>FLOTA BASE CONTRATADA</b>
735 buses
<b>SERVICIOS</b>
100s, 408, 408e, 410 y 410e
<b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>
33
<b>COMUNAS</b>
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

<b>COLOR DISTINTIVO</b>
Azul
<b>FLOTA BASE CONTRATADA</b>
1.276 buses
<b>SERVICIOS</b>
200 y G
<b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>
55
<b>COMUNAS</b>
Conchalí, Estación Central, San Bernardo, Puente Alto, La Pintana, Huechuraba, Independencia, Providencia, Las Condes, El Bosque, La Cisterna, San Ramón, La Florida, La Granja, La Reina, Lo Espejo, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Quinta Normal, Recoleta, San Joaquín, San Miguel, Santiago y Vitacura.

### BUSES VULE

<b>COLOR DISTINTIVO</b>
Verde
<b>FLOTA BASE CONTRATADA</b>
1.235 buses
<b>SERVICIOS</b>
300s, D13, E, H e I
<b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>
88
<b>COMUNAS</b>
Cerrillos, El Bosque, Quilicura, Conchalí, Independencia, Pudahuel, Estación Central, Peñalolén, Macul, Maipú, Pedro Aguirre Cerda, San Joaquín, San Miguel, Lo Espejo, La Cisterna, San Ramón, La Florida, La Pintana, La Granja, Lo Prado, Providencia, Puente Alto, Quinta Normal, Ñuñoa, Recoleta, Renca, San Bernardo y Santiago.

### EXPRESS DE SANTIAGO UNO

<b>COLOR DISTINTIVO</b>
Naranja
<b>FLOTA BASE CONTRATADA</b>
1.235 buses
<b>SERVICIOS</b>
400s y D
<b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>
56
<b>COMUNAS</b>
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

<b>COLOR DISTINTIVO</b>
Turquesa
<b>FLOTA BASE CONTRATADA</b>
987 buses
<b>SERVICIOS</b>
500s, 424 y J
<b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>
51
<b>COMUNAS</b>
Pudahuel, Cerro Navia, Estación Central, Quinta Normal, Lo Prado, Santiago, Providencia, La Florida, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Vitacura, Ñuñoa, Peñalolén, Macul, Maipú, Recoleta, Renca y San Joaquín.

### REDBUS URBANO

<b>COLOR DISTINTIVO</b>
Rojo
<b>FLOTA BASE CONTRATADA</b>
665 buses
<b>SERVICIOS</b>
B y C
<b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>
60
<b>COMUNAS</b>
Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Huechuraba, Renca, Conchalí, Estación Central, Independencia, Recoleta, Lo Barnechea, Vitacura, La Reina, Las Condes, Providencia y Santiago.

### STP SANTIAGO

<b>COLOR DISTINTIVO</b>
Amarillo
<b>FLOTA BASE CONTRATADA</b>
492 buses
<b>SERVICIOS</b>
F, 213e y 712
<b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>
33
<b>COMUNAS</b>
Conchalí, La Florida, Puente Alto, La Pintana, El Bosque, Huechuraba, La Cisterna, La Granja, La Reina, Las Condes, Macul, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Recoleta, San Bernardo, San Joaquín, Santiago, San Ramón y Vitacura.

\* El número de buses considera la flota base más la flota de reserva, al 30 de junio del 2017

## METODOLOGÍA

Este vigésimo 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 segundo trimestre del año, en los meses de abril, mayo y junio 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.

## 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 abril – junio 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.

\* Durante este trimestre, nuevamente la huelga realizada por los conductores de la empresa **Vule** generó algunos efectos en los indicadores operacionales, implicando una pequeña baja en su desempeño normal

1º	METBUS	99,09%	METBUS	98,58%	METBUS	97,68%
2º	STP	97,60%	REDBUS	96,93%	STP	94,31%
3º	REDBUS	96,57%	VULE	96,72%*	VULE	94,24%*
4º	VULE	96,25%*	STP	96,59%	REDBUS	93,83%
5º	SUBUS	93,44%	EXPRESS	96,11%	EXPRESS	87,74%
6º	EXPRESS	93,30%	SUBUS	93,80%	SUBUS	87,53%
7º	ALSACIA	91,29%	ALSACIA	91,22%	ALSACIA	85,84%

### 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 99,09% de cumplimiento.

### INDICADOR FRECUENCIA PUNTA MAÑANA

Respecto del horario de punta mañana, todas las empresas presentan un cumplimiento del estándar con un desempeño por sobre el 90%. En este tramo horario, el ranking también lo lidera la empresa **Metbus** con un 98,58% de cumplimiento.

### INDICADOR FRECUENCIA PUNTA TARDE

Respecto del horario de punta tarde, existen 4 empresas que cumplen con el 90% solicitado, mientras que tres de ellas presentaron una frecuencia por debajo del estándar.

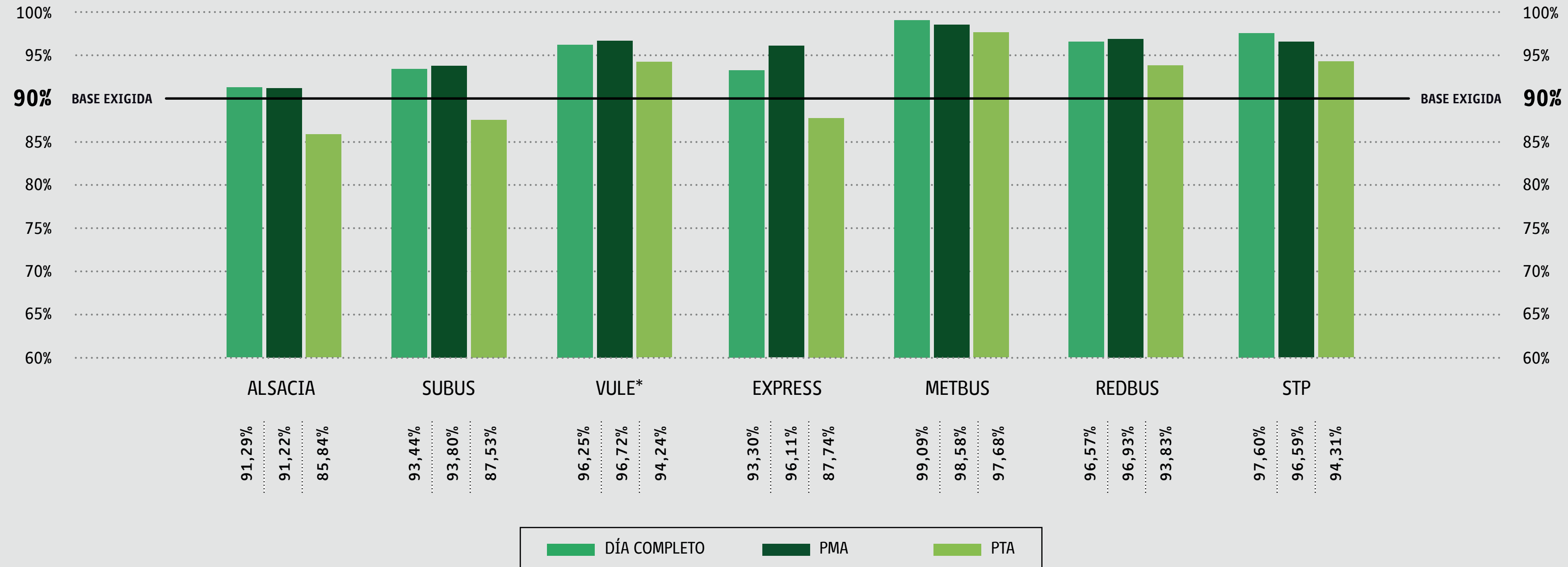
## INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA

Trimestre abril – junio 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, sólo en el período punta tarde tres empresas concesionarias se encuentran por debajo del estándar solicitado en frecuencia, período del día que en general reporta un peor cumplimiento.



\* Durante este trimestre, nuevamente la huelga realizada por los conductores de la empresa **Vule** generó algunos efectos en los indicadores operacionales, implicando una pequeña baja en su desempeño normal

## 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 abril- junio 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.

\* Durante este trimestre, nuevamente la huelga realizada por los conductores de la empresa **Vule** generó algunos efectos en los indicadores operacionales, implicando una pequeña baja en su desempeño normal

1º	STP	<b>88,13%</b>	STP	<b>86,85%</b>	STP	<b>85,37%</b>
2º	METBUS	86,99%	METBUS	83,59%	METBUS	84,45%
3º	VULE	83,03%*	REDBUS	81,50%	VULE	80,15%*
4º	REDBUS	82,97%	VULE	81,35%*	REDBUS	79,80%
5º	EXPRESS	81,62%	EXPRESS	80,86%	EXPRESS	79,18%
6º	ALSACIA	80,39%	SUBUS	78,37%	ALSACIA	78,84%
7º	SUBUS	79,69%	ALSACIA	78,00%	SUBUS	77,25%

### INDICADOR REGULARIDAD DÍA COMPLETO

En el caso de regularidad en día completo, seis de las empresas concesionarias tienen un rendimiento igual o superior al 80%, nivel base exigido para este indicador. **STP Santiago** se ubica en la primera posición con un 88,13%; en tanto **Subus Chile** se ubica en el último lugar con un 79,64%, cerca de cumplir con el mínimo exigido.

### INDICADOR REGULARIDAD PUNTA MAÑANA

En el caso de la regularidad en el período punta mañana, cinco de las siete empresas concesionarias superaron el 80% de cumplimiento del indicador. **STP Santiago** lidera el ranking en este período con un 86,85% de cumplimiento. Por su parte, la empresa **Inversiones Alsacia** se ubica en la última posición al obtener un 78,00% de cumplimiento.

### INDICADOR REGULARIDAD PUNTA TARDE

Respecto a la regularidad en punta tarde, tres de las siete empresas cumplen el nivel base del 80%. **STP Santiago** lidera con un 85,37% de cumplimiento y **Subus Chile** se ubica en la última posición obteniendo un 77,25% de cumplimiento.

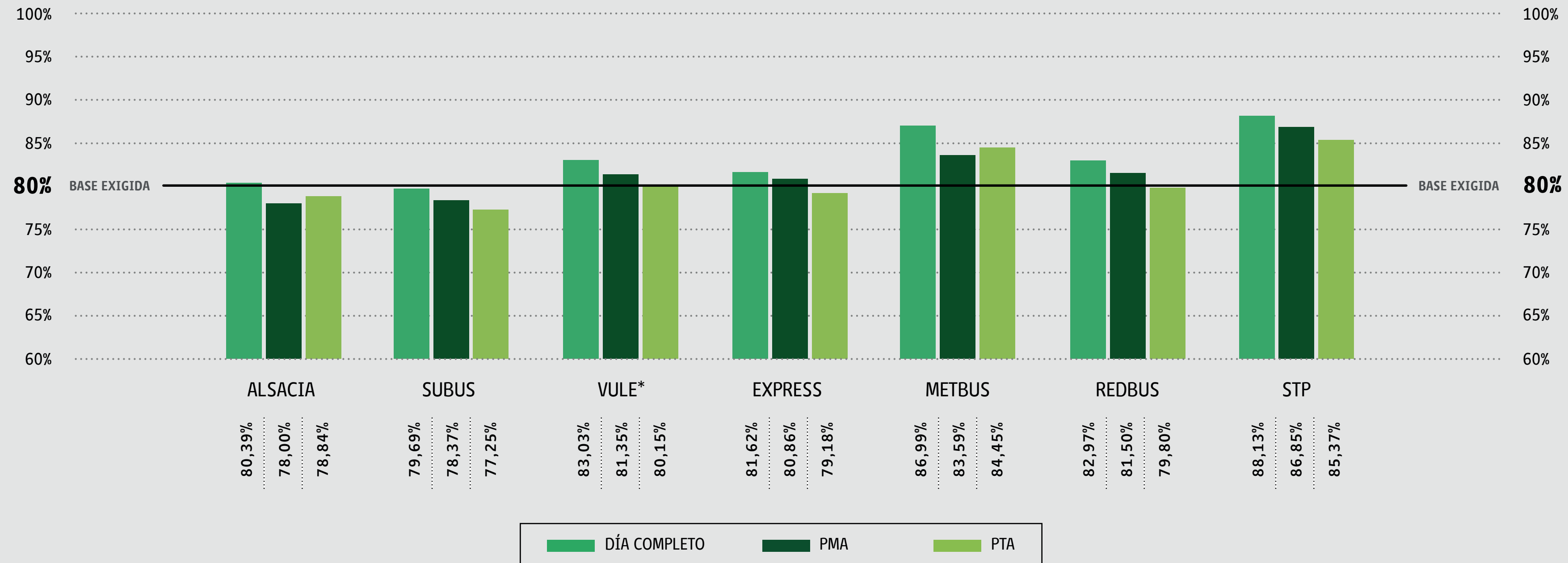
## INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD

Trimestre abril – junio 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 abril– junio 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.

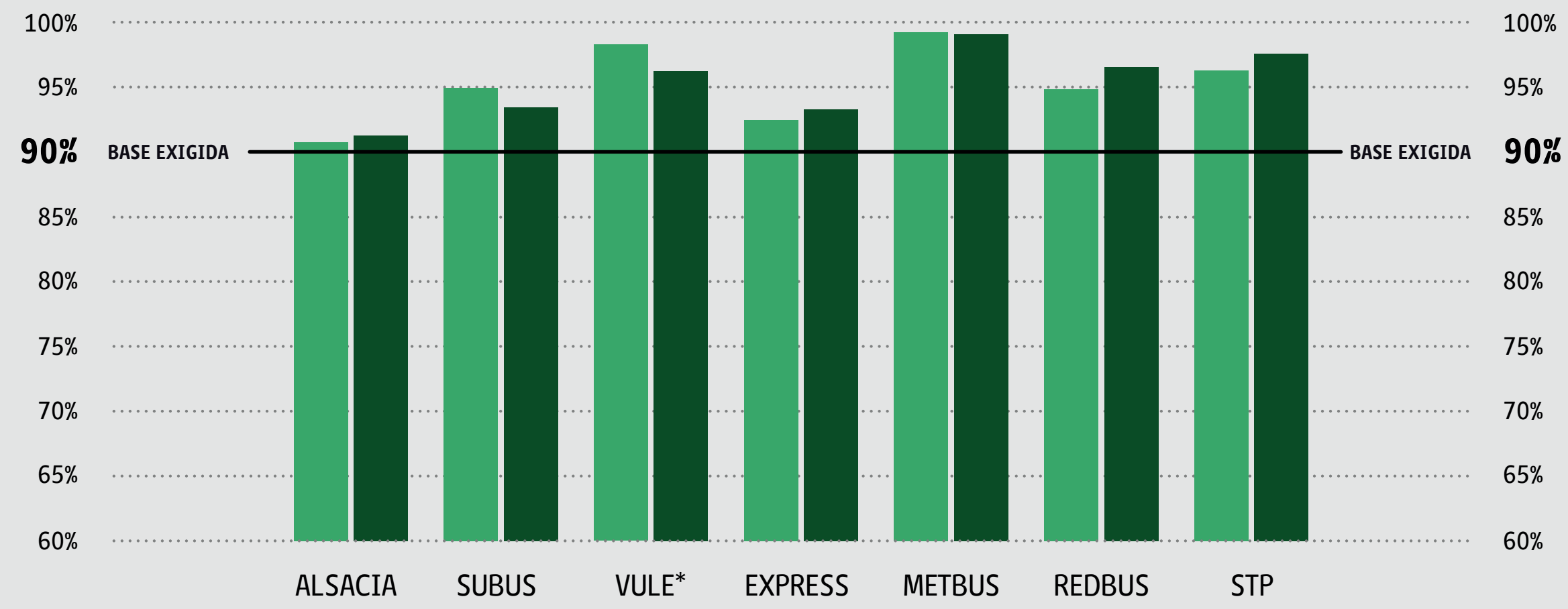
En este gráfico destacan las empresas **STP Santiago, Metbus y Buses Vule** como las únicas que superan el estándar mínimo exigido en todos los horarios.



\* Durante este trimestre, nuevamente la huelga realizada por los conductores de la empresa **Vule** generó algunos efectos en los indicadores operacionales, implicando una pequeña baja en su desempeño normal

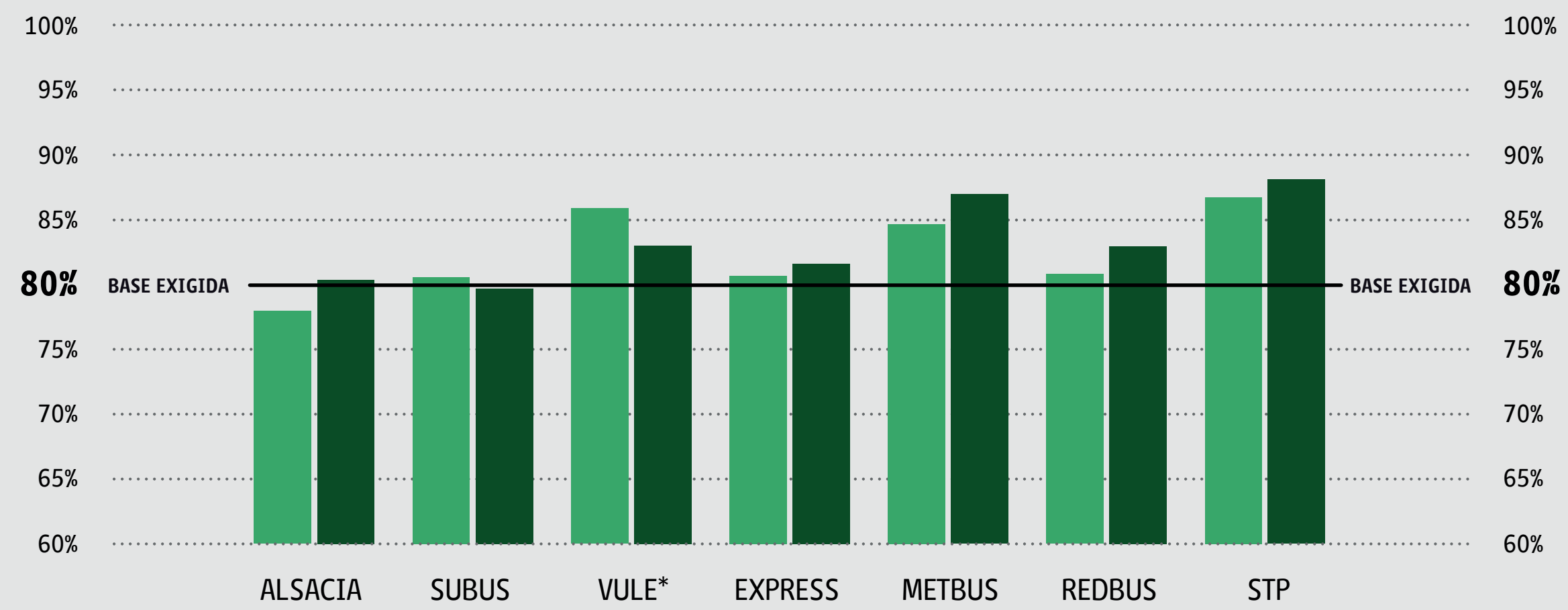
# TENDENCIAS

\* Durante este trimestre, nuevamente la huelga realizada por los conductores de la empresa **Vule** generó algunos efectos en los indicadores operacionales, implicando una pequeña baja en su desempeño normal



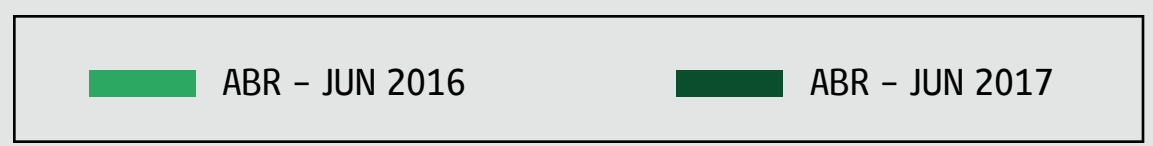
## INDICADOR DE CUMPLIMIENTO FRECUCIA ESTACIONALIDAD

Comparando con el mismo trimestre del año anterior, vemos que 4 empresas mejoran sus porcentajes en el indicador de frecuencia de día completo: **Inversiones Alsacia, Express de Santiago Uno, Redbus y STP Santiago**, mientras que **Metbus** se mantiene en el 99% liderando el ranking de frecuencia, mostrando una pequeña baja, que no es significativa.



## INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD ESTACIONALIDAD

Comparando con el mismo trimestre del año anterior, en el caso del indicador de regularidad día completo, cinco empresas presentan alzas, siendo sólo **Subus Chile y Buses Vule**, las únicas que bajan su indicador, aunque esta última mantiene el mínimo exigido.







---

## 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, por lo que sigue manteniendo el primer lugar en el indicador de frecuencia para día completo, en los veinte Ranking de Calidad de Servicio realizados.

Respecto al indicador de regularidad, en este ranking la empresa **STP Santiago** toma el liderazgo en los tres períodos indicados: día completo, punta mañana, punta tarde.

nº 20

R