

# RANKING CALIDAD DE SERVICIO DE EMPRESAS CONCESIONARIAS DE TRANSANTIAGO

Trimestre abril – junio 2016 – N°16

no 16

R

TODOS  
POR  
CHILE



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 decimosexta edición del Ranking, se entregan los resultados correspondientes al segundo trimestre del año 2016 (abril – mayo) junto a una visión comparativa respecto al mismo trimestre del año 2015, el cual aísla 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 tiempo 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 CONTRATADA
750 buses
→ SERVICIOS
100 <small>(además de los recorridos 408, 408e, 410 y 410e)</small>
→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA
35
→ COMUNAS
Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Reina, Las Condes, Lo Espejo, Lo Prado, 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 CONTRATADA
1.305 buses
→ SERVICIOS
200 y G
→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA
59
→ COMUNAS
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, Santaigo y Vitacura.

### BUSES VULE

→ COLOR DISTINTIVO
Verde
→ FLOTA CONTRATADA
1.204 buses
→ SERVICIOS
300, E, H e I
→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA
81
→ COMUNAS
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, Recoleta, Renca, San Bernardo y Santiago.

### EXPRESS DE SANTIAGO UNO

→ COLOR DISTINTIVO
Naranja
→ FLOTA CONTRATADA
1.242 buses
→ SERVICIOS
400 y D
→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA
59
→ 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, San Joaquín, Santiago y Vitacura.

### METBUS

→ COLOR DISTINTIVO
Turquesa
→ FLOTA CONTRATADA
928 buses
→ SERVICIOS
500 y J
→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA
50
→ COMUNAS

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

→ COLOR DISTINTIVO
Rojo
→ FLOTA CONTRATADA
646 buses
→ SERVICIOS
B y C
→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA
57
→ COMUNAS

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

### STP SANTIAGO

→ COLOR DISTINTIVO
Amarillo
→ FLOTA CONTRATADA
435 buses
→ SERVICIOS
F y 213e
→ CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA
31
→ COMUNAS

La Florida, Puente Alto, La Pintana, El Bosque, La Cisterna, La Granja, San Joaquín, Macul, Santiago, San Bernardo y San Ramón.

## METODOLOGÍA

Este decimosexto 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 2016, 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 excluye de la muestra 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 georeferenciación 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 del total de expediciones realizadas en relación a lo asignado 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 intervalos entre buses es inferior al 80% de cumplimiento.

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.

## 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 es medida en relación a 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 a abril - junio de 2016, 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	99,3%	METBUS	99,0%	METBUS	98,4%
2º	VULE	98,3%	VULE	98,6%	VULE	97,0%
3º	STP	96,3%	STP	96,5%	STP	91,0%
4º	SUBUS	95,0%	REDBUS	95,7%	SUBUS	90,9%
5º	REDBUS	94,9%	SUBUS	95,6%	REDBUS	89,4%
6º	EXPRESS	92,5%	EXPRESS	94,0%	EXPRESS	86,0%
7º	ALSACIA	90,7%	ALSACIA	91,1%	ALSACIA	85,3%

INDICADOR FRECUENCIA  
DÍA COMPLETO

En el Indicador de Frecuencia para el Día Completo las 7 empresas concesionarias cumplen con un desempeño mayor al 90%. **Metbus** se mantiene como líder en el primer lugar, con un 99% de cumplimiento.

INDICADOR FRECUENCIA  
PUNTA MAÑANA

Respecto del horario de Punta Mañana, tiene el mismo comportamiento que el día completo. Todos presentan cumplimiento. En este tramo horario, el ranking lo lidera la empresa Metbus con un 99% de cumplimiento.

INDICADOR FRECUENCIA  
PUNTA TARDE

Respecto del horario de Punta Tarde, existen 4 empresas que cumplen con el 90% solicitado. **Metbus** encabeza el grupo con un 98% de cumplimiento.





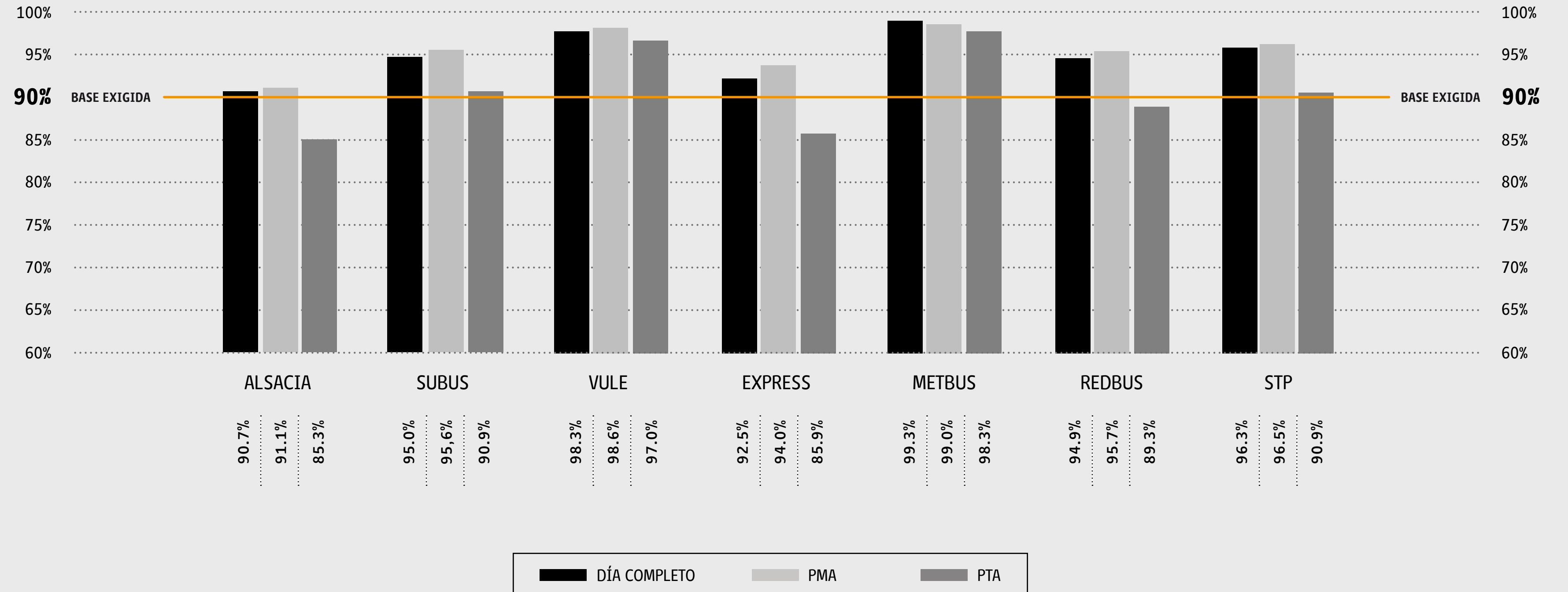
## INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA

Trimestre abril – junio 2016

En este gráfico se entregan los resultados del trimestre por periodo comparado con el mínimo exigido (90%).

Sigue la tendencia de un menor desempeño en los periodos “Punta Tarde”, debido a que en esta jornada existe una mayor concentración en la demanda de viajes.

Las empresas **Metbus** y **Buses Vule** destacan con porcentajes superiores al 95% en todos los tramos horarios considerados para esta evaluación.



## 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 de acuerdo 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 a abril – junio 2016, 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>86,8%</b>	STP	<b>85,9%</b>	METBUS	<b>83,5%</b>
2º	VULE	85,9%	VULE	84,0%	STP	83,1%
3º	METBUS	84,7%	METBUS	81,5%	VULE	82,7%
4º	REDBUS	80,8%	REDBUS	80,1%	EXPRESS	78,5%
5º	EXPRESS	80,7%	SUBUS	79,9%	SUBUS	78,2%
6º	SUBUS	80,6%	EXPRESS	79,7%	REDBUS	76,7%
7º	ALSACIA	78,0%	ALSACIA	77,2%	ALSACIA	76,1%

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 86%, en tanto **Inversiones Alsacia** se ubica en el último lugar con un 78%, próximo a cumplir con el mínimo exigido.

INDICADOR REGULARIDAD  
**PUNTA MAÑANA**

En el caso de regularidad en el período punta mañana, cuatro de las siete empresas concesionarias superaron el 80% de cumplimiento del indicador.

**STP Santiago** lidera el ranking en este período con un 85% de cumplimiento. Por su parte, la empresa **Inversiones Alsacia** se ubica en la última posición al obtener un 77% de cumplimiento.

INDICADOR REGULARIDAD  
**PUNTA TARDE**

Respecto a la Regularidad en Punta Tarde, tres de las siete empresas cumplen el nivel base del 80%. **Metbus** lidera con un 83% de cumplimiento e **Inversiones Alsacia** se ubica en la última posición obteniendo un 76% de cumplimiento.

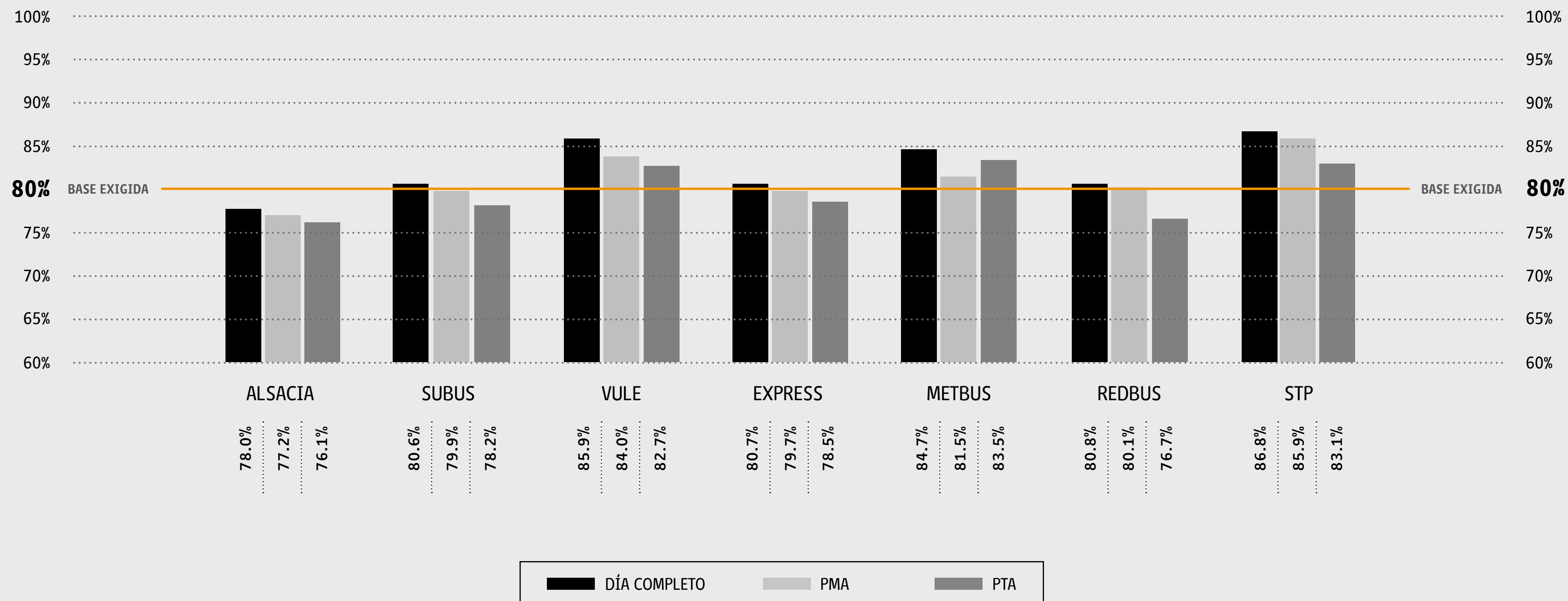


## INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REGULARIDAD

Trimestre abril – junio 2016

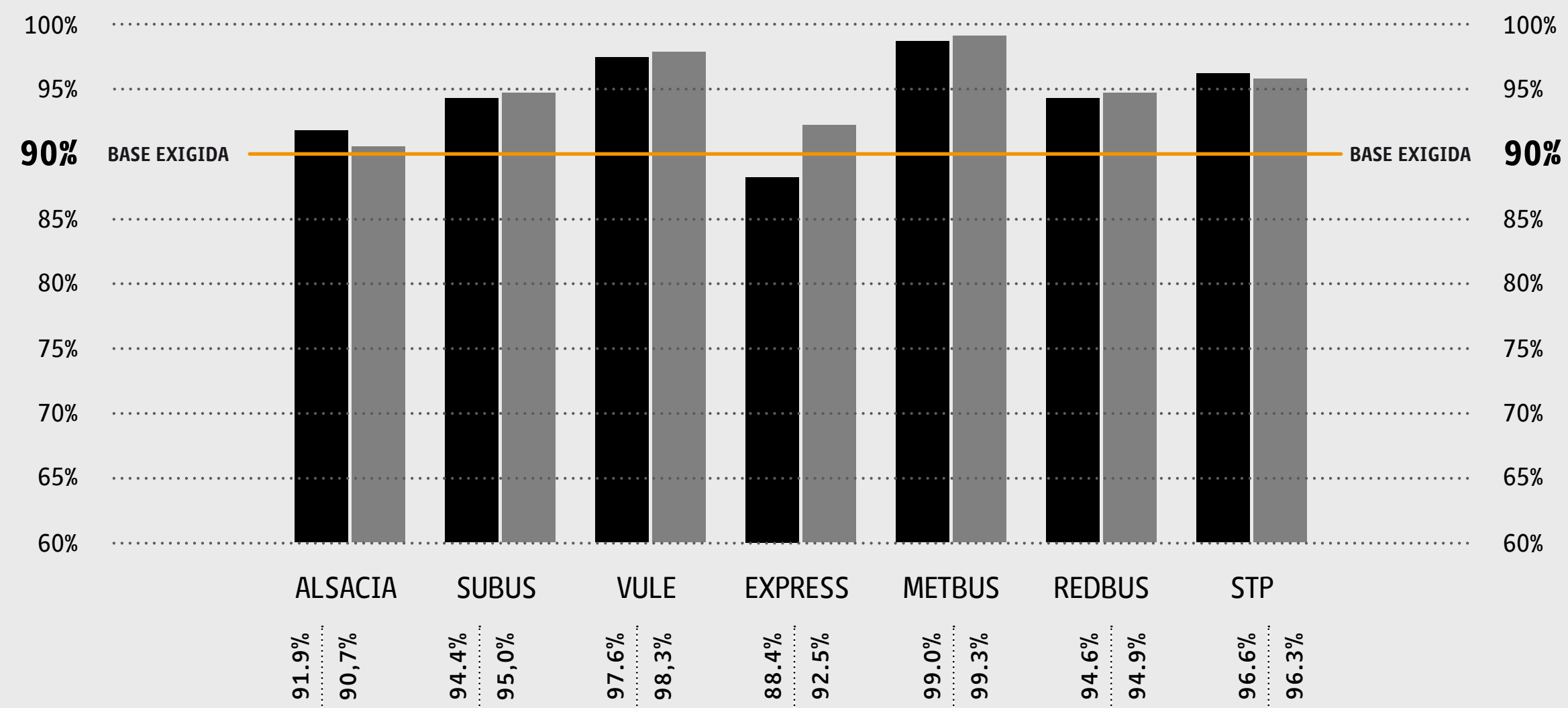
En este gráfico se pueden observar los resultados trimestrales de cada empresa y quiénes superan el nivel base del 80% para el indicador de Regularidad, en el período de abril – junio 2016, tanto en su desempeño del “Día Completo”, como para los horarios “Punta Mañana” y “Punta Tarde”. Estos últimos periodos son los más críticos por presentarse ahí una mayor concentración en la demanda de viajes.

Las empresas **Buses Vule, Metbus y STP Santiago** superan el estándar mínimo en todos los tramos horarios. En tanto **RedBus Urbano** lo hace en el Día completo y Punta Mañana. **Inversiones Alsacia** presenta resultados inferiores al mínimo exigido en todos los periodos.



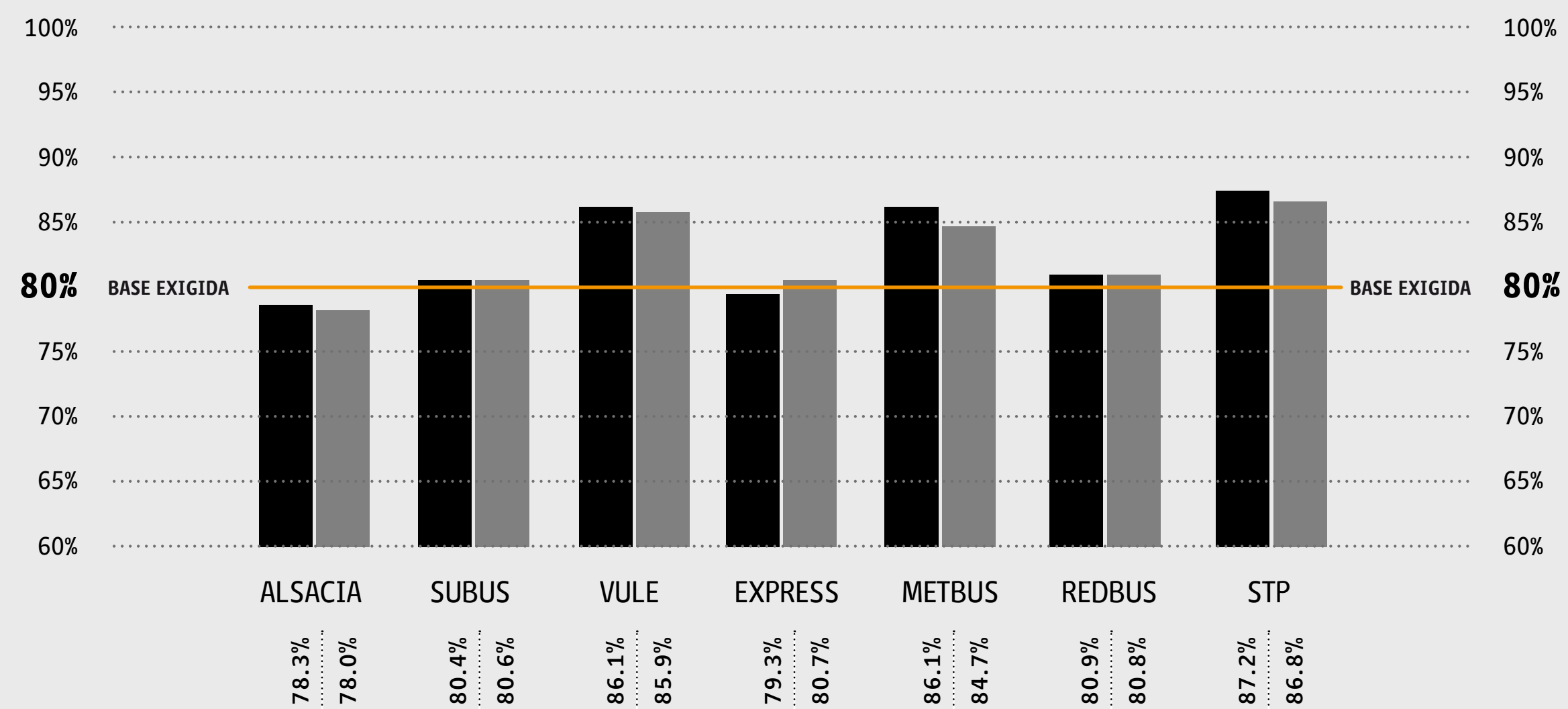


# TENDENCIAS



INDICADOR DE CUMPLIMIENTO  
**FRECUENCIA**  
ESTACIONALIDAD

Comparando con el mismo trimestre del año anterior, las empresas con mayor cambio para el indicador de Frecuencia del "Día Completo" es **Express de Santiago Uno** con un aumento de un 4,1%, en tanto **Inversiones Alsacia** presenta una baja de un 1,2%.



INDICADOR DE CUMPLIMIENTO  
**REGULARIDAD**  
ESTACIONALIDAD

Comparando con el mismo trimestre del año anterior en el caso del indicador Regularidad día completo, **Express de Santiago Uno** presenta la mayor alza de un 1,4% logrando 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 en los dieciseis Ranking de Calidad de Servicio realizados. También destacar que la empresa **Buses Vule**, sigue en el segundo lugar próximo a **Metbus** como en el 2015.

Respecto al Indicador de Regularidad, la empresa **STP Santiago** confirma el liderato como lo hizo durante todo el año 2015 en los periodos de “día completo” y “punta mañana”, el cual históricamente ha venido validando.

**Buses Vule, Metbus y STP Santiago** presentaron resultados encima de los niveles “base” exigidos por el DTPM, en todos los horarios durante este trimestre, tanto en Regularidad y Frecuencia.

no 15

R

TODOS  
POR  
CHILE



Ministerio de  
Transportes y  
Telecomunicaciones

Gobierno de Chile

**DTP**  
Directorio de Transporte Público  
Metropolitano

