

RANKING CALIDAD DE SERVICIO

DE EMPRESAS OPERADORAS

DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO

Tercer Trimestre 2025

Nº 53

R



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

ANTECEDENTES GENERALES DE LA PRESENTE EDICIÓN

Esta quincuagésima tercera edición entrega los resultados correspondientes al tercer trimestre del año 2025, comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre.

Durante el tercer trimestre 2025, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones MTT continuó coordinando acciones y monitoreando el proceso de implementación gradual de nuevas Unidades de Servicio, correspondiente a la última licitación de Concesión de Uso de Vías de Red Movilidad en la Región Metropolitana, que fue adjudicada en noviembre de 2024 y que corresponde al 30% del sistema (más de 120 recorridos). Dentro del período de esta edición, se integraron al sistema las siguientes tres nuevas empresas de buses: Voy Santiago 15 S.A. (US15 – inició servicios el 30-08-2025), Gran Américas Santiago Chile S.A. (US16 – inició servicios el 02-08-2025) y Conecta 17 S.A. (US17 – inició servicios el 26-07-2025), todas las cuales han ido integrando en forma progresiva los servicios establecidos en el Plan de Transición definido mediante Resolución Exenta N°1156,

modificada por Resolución Exenta N°3810, ambas del MTT año 2025.

En este contexto, al finalizar el tercer trimestre 2025, el sistema Red quedó conformado por las siguientes catorce empresas operadoras de buses: las cuatro Unidades de Negocio: Su-bus Chile S.A. (U2), Buses Vule S.A. (U3), Voy Santiago S.p.A (U4) y Buses Metropolitana S.A. (U5), junto a las diez Unidades de Servicio: Metropol Buses Alfa S.A. (US1), Metropol Buses Omega S.A. (US2), Santiago Transporte Urbano S.A. (US3 y US5), RBU Santiago S.A. (US4 y US6), Voy Santiago 14 S.A. (US14), Voy Santiago 15 S.A. (US15), Gran Américas Santiago Chile S.A. (US16) y Conecta 17 S.A. (US17). En el presente reporte se presentan datos operacionales de todas estas 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, se realizará una presentación rankeada de resultados entre las empresas. Por un lado, se presentará un ranking con los resultados de las Unidades de Negocio, y por otro, se expondrán los resultados rankeados de las Unidades de Servicio.

Empresas Operadoras

En el tercer trimestre de 2025,el sistema de transporte público integrado de Santiago estuvo conformado por las siguientes empresas de recorridos de buses:

SUBUS CHILE S.A.

FLOTA BASE CONTRATADA*

576 buses

FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):

424 buses

SERVICIOS

203, 206, 207, 208, 209, 211, 212, 216, 225, 229, 271, 203c, 203e, 203n, 204e, 206c, 207c, 207e, 208c, 209c, 217e, 219e, 224c, G02, G08v, G14, G23, G24, G43, G46

CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA

30

COMUNAS

El Bosque, Huechuraba, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Macul, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Recoleta, San Bernardo, San Joaquín, San Ramón, San Miguel, Santiago y Vitacura.

BUSES VULE S.A.

FLOTA BASE CONTRATADA*

1336 buses

FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):

397 buses

SERVICIOS

111, 113, 119, 121, 125, 126, 301, 302, 303, 307, 308, 314, 321, 322, 323, 329, 345, 348, 385, 113c, 113e, 301c, 302n, 307c, 307e, 308c, 313e, 314c, 315e, 346N, B42, B45, D13, E01, E02, E03, E04, E05, E06, E07, E08, E09, E10, E11, E14, E17, E18, G28, G31, H03, H06, H07, H08, H12, H13, H14, I01, I02, I03, I03c, I04, I04c, I04e, I05, I07, I08, I08c, I08N, I09, I09c, I09e, I10, I10N, I11, I11N, I12, I13, I14, I14N, I16, I17, I18, I20, I21, I22, I24, I25

CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA

87

COMUNAS

Cerrillos, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, Lampa, 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.

VOY SANTIAGO SPA

FLOTA BASE CONTRATADA*

479 buses

FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):

479 buses

SERVICIOS

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

CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA

29

COMUNAS

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.

BUSES METROPOLITANA S.A.

FLOTA BASE CONTRATADA*

1121 buses

FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):

884 buses

SERVICIOS

109, 110, 115, 118, 406, 407, 422, 424, 426, 501, 502, 504, 506, 507, 508, 509, 510, 511, 514, 516, 518, 519, 542, 555, 109N, 110c, 115c, 408e, 502c, 506e, 506v, 507c, 514c, 541N, 546e, B38, J01, J01c, J03, J04, J05, J06, J08, J11, J12, J13, J13c, J15c, J16, J17, J20, J22

CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA

52

COMUNAS

Cerrillos, Cerro Navia, Estación Central, Independencia, 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 y Vitacura.

BUSES ALFA S.A. (US1 METROPOL)

FLOTA BASE CONTRATADA*

360 buses

FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):

320 buses

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

CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA

26

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.

BUSES OMEGA S.A. (US2 METROPOL)

FLOTA BASE CONTRATADA*

378 buses

FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):

352 buses

SERVICIOS

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

CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA

25

COMUNAS

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 y Vitacura.

*La flota contratada informada corresponde a los buses inscritos en el Registro Nacional de Servicios de Transporte, la cual incluye Flota Operativa Base (FOB), Flota de Reserva (FR) y Flota Soporte (FS), cuya utilización está autorizada para responder a contingencias o realizar reemplazos temporales de los buses de la flota operativa base. Esta información es dinámica, sujeta a los cambios derivados de los procesos de renovación de flota e implementación de los procesos de licitación. Datos vigentes al 30 de septiembre 2025.

SANTIAGO TRANSPORTE URBANO S.A. (US3)	RBU SANTIAGO S.A. (US4)	SANTIAGO TRANSPORTE URBANO S.A. (US5)	RBU SANTIAGO S.A. (US6)	VOY SANTIAGO 14 S.A. (US14)	VOY SANTIAGO 15 S.A. (US15)	GRAN AMERICAS SANTIAGO CHILE S.A. (US16)	CONECTA 17 S.A. (US17)
FLOTA BASE CONTRATADA* 337 buses	FLOTA BASE CONTRATADA* 421 buses	FLOTA BASE CONTRATADA* 497 buses	FLOTA BASE CONTRATADA* 510 buses	FLOTA BASE CONTRATADA* 385 buses	FLOTA BASE CONTRATADA* 398 buses	FLOTA BASE CONTRATADA* 180 buses	FLOTA BASE CONTRATADA* 457 buses
FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro): 319 buses	FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro): 396 buses	FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI) 490 buses	FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro): 502 buses	FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro): 385 buses	FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro): 398 buses	FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro): 180 buses	FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro): 457 buses
SERVICIOS 114, 116, B14, C01, C02, F10, F01, F01c, F03, F11, F24, F29, F07, F08, F14, F16, F26, F27, 104, F13, F13c, 421c	SERVICIOS 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	SERVICIOS 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	SERVICIOS 402, 403, 404, 412, 418, 425, 428, 429, 430, 435, 486, 401c, 404c, 414e, 415e, 422c, 428e, 429c, B43, 444, C33c, B35, C30e	SERVICIOS 101, 106, 108, 401, 405, 417e, 419, 421, 423, 431c, 432n, 481, 126	SERVICIOS 408, 505, 513, 517, J02, J07, J07e, J10, J18, J18c	SERVICIOS 325, 503, E12, E13, E15c, E16, J07c, J19	SERVICIOS 201, 204, 205, 210, 214, 224, 226, 227, 230, 272, 201e, 204n, 205c, 210e, 210v, 264n, B41, H05, H09, H24
CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA 22	CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA 32	CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA 31	CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA 23	CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA 13	CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA 10	CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA 8	CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA 20
COMUNAS Huechuraba, Independencia, La Florida, La Pintana, Las Condes, Lo Barnechea, Macul, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Recoleta, San Bernardo, Santiago, Vitacura.	COMUNAS Conchalí, Huechuraba, Independencia, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Providencia, Quilicura, Recoleta, Santiago, Vitacura.	COMUNAS 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.	COMUNAS 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.	COMUNAS 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, Vitacura.	COMUNAS Cerro Navia, Estación Central, La Reina, Las Condes, Lo Prado, Maipú, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Quinta Normal, Renca y Santiago.	COMUNAS Cerro Navia, Estación Central, La Florida, La Granja, Las Condes, Lo Prado, Macul, Ñuñoa, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Ramón y Santiago.	COMUNAS Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Recoleta, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón y Santiago.

*La flota contratada informada corresponde a los buses inscritos en el Registro Nacional de Servicios de Transporte, la cual incluye Flota Operativa Base (FOB), Flota de Reserva (FR) y Flota Soporte (FS), cuya utilización está autorizada para responder a contingencias o realizar reemplazos temporales de los buses de la flota operativa base. Esta información es dinámica, sujeta a los cambios derivados de los procesos de renovación de flota e implementación de los procesos de licitación. Datos vigentes al 30 de septiembre 2025.

METODOLOGÍA

El presente informe N° 53, aborda los resultados operacionales de las empresas operadoras de buses del Sistema de 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 tercer trimestre de 2025, 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.

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

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 julio-septiembre de 2025, tanto para el desempeño del día completo como para los horarios punta mañana y punta tarde.

Durante este trimestre, todas las empresas cumplen con el mínimo exigido en el indicador de frecuencia para todos los tramos horarios: día completo, punta mañana y punta tarde, a excepción de U3 Vule en el horario punta tarde.

	INDICADOR FRECUENCIA DÍA COMPLETO		INDICADOR FRECUENCIA PUNTA MAÑANA		INDICADOR FRECUENCIA PUNTA TARDE	
1°	BUSES METROPOLITANA	97,28%	VOY SANTIAGO	98,08%	BUSES METROPOLITANA	94,60%
2°	VOY SANTIAGO	95,80%	BUSES METROPOLITANA	97,13%	SUBUS	91,99%
3°	SUBUS	94,70%	SUBUS	96,29%	VOY SANTIAGO	91,38%
4°	VULE	93,17%	VULE	94,32%	VULE	89,56%

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 **Buses Metropolitana** con un 97,28% de cumplimiento.

En cuanto al horario punta mañana, al igual que en día completo, la totalidad de empresas logra cumplir con el mínimo exigido. El ranking es liderado por **Voy Santiago**, con un 98,08% de cumplimiento.

Respecto al horario punta tarde, sólo tres empresas logran dar cumplimiento al mínimo exigido, consiguiendo **Buses Metropolitana**, al igual que en día completo, el primer lugar del ranking con un 94,60%.

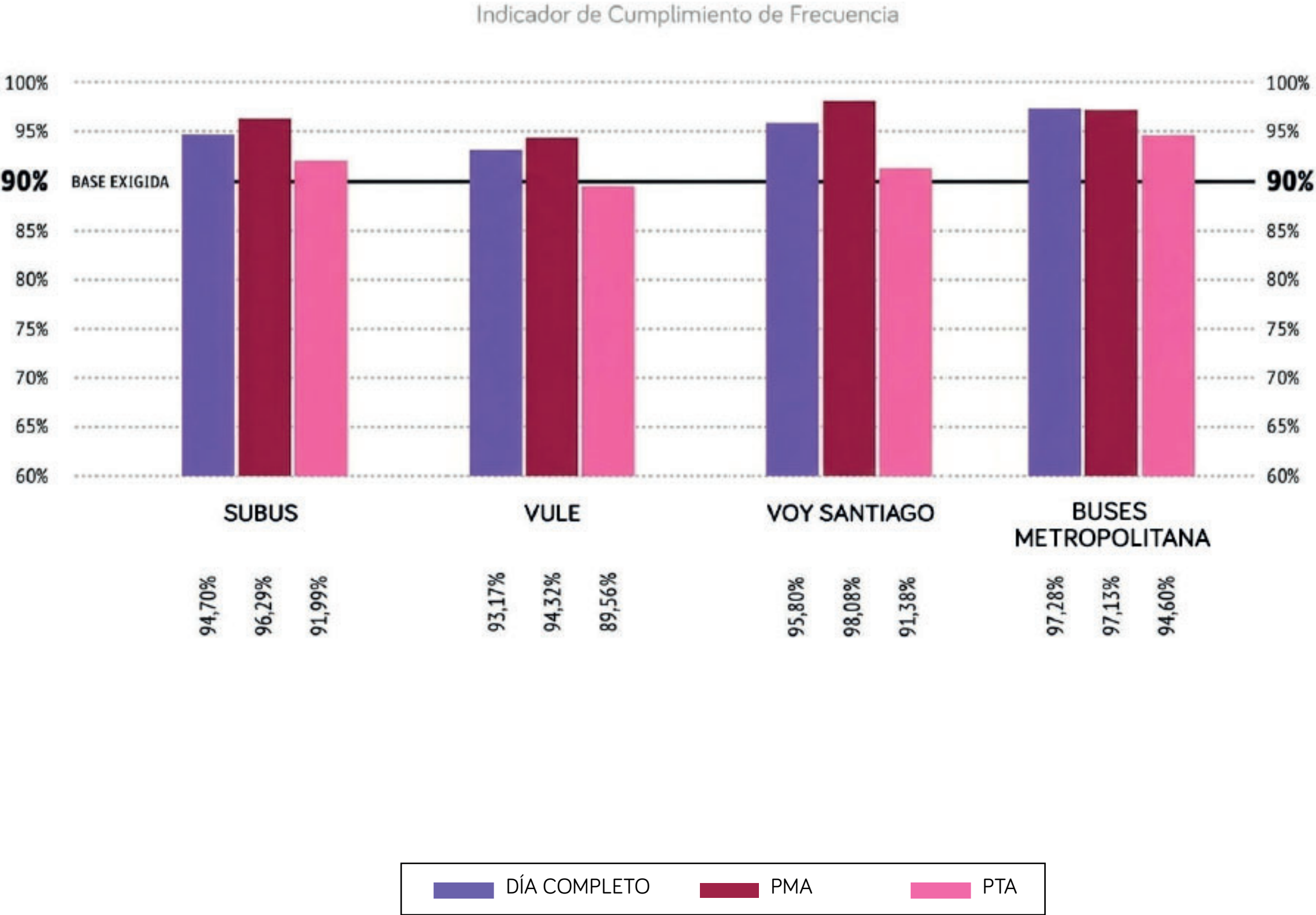
Unidades de Negocio (UN)

Indicadores de cumplimiento de frecuencia

Tercer Trimestre 2025

En este gráfico se muestran los resultados del tercer trimestre 2025 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 de punta tarde, continuando la tendencia de informes anteriores.



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 tercer trimestre 2025, 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.

Como se puede observar, todas las empresas cumplen con el mínimo exigido en el indicador de regularidad en los tramos horarios día completo y punta mañana; en contraposición en el período punta tarde, solo dos empresas logran cumplir con el nivel mínimo exigido.

	INDICADOR DE REGULARIDAD DÍA COMPLETO		INDICADOR DE REGULARIDAD PUNTA MAÑANA		INDICADOR DE REGULARIDAD PUNTA TARDE	
1º	BUSES METROPOLITANA	83,47%	SUBUS	82,20%	BUSES METROPOLITANA	82,02%
2º	VOY SANTIAGO	83,21%	VOY SANTIAGO	81,94%	SUBUS	81,39%
3º	VULE	82,89%	VULE	81,01%	VULE	79,76, %
4º	SUBUS	82,67%	BUSES METROPOLITANA	80,96%	VOY SANTIAGO	79,48%

En el período de medición día completo, todas las empresas presentan un indicador de regularidad superior al mínimo exigido de 80%. El primer lugar lo ocupa la empresa **Buses Metropolitana** con un 83,47% de cumplimiento.

En cuanto al periodo punta mañana, al igual que en día completo, todas las empresas logran cumplir con el nivel mínimo exigido de 80%. En este período, la empresa **SuBus** ocupa el primer lugar, con un 82,20% de cumplimiento.

Respecto al periodo punta tarde, sólo dos empresas logran dar cumplimiento al mínimo exigido. En este horario, al igual que en día completo, la empresa **Buses Metropolitana** consigue el primer lugar del ranking, con un 82,02% de cumplimiento.

Unidades de Negocio (UN)

Indicadores de cumplimiento de regularidad

Tercer Trimestre 2025

En este gráfico se muestran los resultados de cada empresa para el indicador de regularidad (ICR-I), durante el tercer trimestre 2025, tanto en su desempeño de día completo, como para los horarios punta mañana y punta tarde.

En esta oportunidad, todas las Unidades de Negocio muestran un mejor desempeño en día completo respecto a los horarios punta mañana y punta tarde.



UNIDADES DE SERVICIO

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA 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 tercer trimestre 2025, 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°	US4 – RBU	96,80%	US6 – RBU	97,34%	US4 – RBU	94,03%
2°	US6 – RBU	96,45%	US4 – RBU	97,27%	US6 – RBU	93,55%
3°	US5 – STU	96,13%	US5 – STU	96,47%	US2 – Metropol Omega	92,99%
4°	US3 – STU	95,99%	US2 – Metropol Omega	95,85%	US3 – STU	92,77%
5°	US2 – Metropol Omega	94,65%	US3 – STU	95,48%	US5 – STU	91,78%
6°	US16 – Gran Américas	93,53%	US16 – Gran Américas	94,05%	US16 – Gran Américas	88,92%
7°	US1 – Metropol Alfa	91,64%	US1 – Metropol Alfa	92,39%	US1 – Metropol Alfa	88,16%
8°	US17 – Conecta 17 S.A.	89,92%	US17 – Conecta 17 S.A.	91,52%	US17 – Conecta 17 S.A.	85,82%
9°	US14 – Voy Santiago 14	83,40%	US14 – Voy Santiago 14	79,91%	US14 – Voy Santiago 14	78,86%
10°	US15 – Voy Santiago 15	73,35%	US15 – Voy Santiago 15	72,18%	US15 – Voy Santiago 15	65,21%

El mejor desempeño en día completo lo obtiene la Unidad de Servicio **US4 – RBU** con un 96,80%. El menor desempeño lo presenta la Unidad de Servicio US15 – **Voy Santiago 15**.

En horario punta mañana, el ranking es liderado por la Unidad de Servicio **US6 – RBU**, con un 97,34%. El menor desempeño de todas en este horario lo tuvo nuevamente la Unidad de Servicio US15 – **Voy Santiago 15**.

Respecto al horario punta tarde, al igual que en día completo, la Unidad de Servicio **US4 – RBU** logra el mejor desempeño con un 94,03%. En contraposición, al igual que en día completo y punta mañana, el menor desempeño de todas lo obtuvo la Unidad de Servicio US15 – **Voy Santiago 15**.

Unidades de Servicio (US)
Indicador de cumplimiento de frecuencia y plazas
Tercer Trimestre 2025

En este gráfico se muestran los resultados del tercer trimestre 2025 de cada una de las Unidades de Servicio en los distintos períodos medidos (día completo, punta mañana, punta tarde).

En este tercer trimestre de 2025, se observa que cada una de las Unidades de Servicio presenta mejor desempeño para el indicador ICFP en horario día completo y punta mañana respecto de punta tarde. Asimismo, la mayoría de las Unidades de Servicio (70%) tiene un mejor desempeño en horario punta mañana que en día completo.



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 tercer trimestre de 2025, 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°	US6 – RBU	87,38%	US6 – RBU	88,53%	US6 – RBU	86,63%
2°	US4 – RBU	87,04%	US4 – RBU	84,74%	US3 – STU	85,88%
3°	US3 – STU	86,94%	US3 – STU	84,38%	US16 – Gran Américas	83,37%
4°	US16 – Gran Américas	86,14%	US5 – STU	83,41%	US5 – STU	82,25%
5°	US5 – STU	85,94%	US2 – Metropol Omega	82,64%	US4 – RBU	82,22%
6°	US2 – Metropol Omega	83,15%	US16 – Gran Américas	82,34%	US2 – Metropol Omega	80,64%
7°	US1 – Metropol Alfa	82,03%	US1 – Metropol Alfa	79,53%	US1 – Metropol Alfa	78,96%
8°	US17 – Conecta 17 S.A.	81,04%	US17 – Conecta 17 S.A.	76,53%	US17 – Conecta 17 S.A.	78,54%
9°	US14 – Voy Santiago 14	75,58%	US14 – Voy Santiago 14	73,55%	US14 – Voy Santiago 14	73,32%
10°	US15 – Voy Santiago 15	68,28%	US15 – Voy Santiago 15	61,54%	US15 – Voy Santiago 15	62,23%

El mejor desempeño en día completo lo obtiene la Unidad de Servicio **US6 – RBU** con un 87,38%. Por su parte, US15 – **Voy Santiago 15** es la que presenta el menor desempeño de todas con un 68,28%.

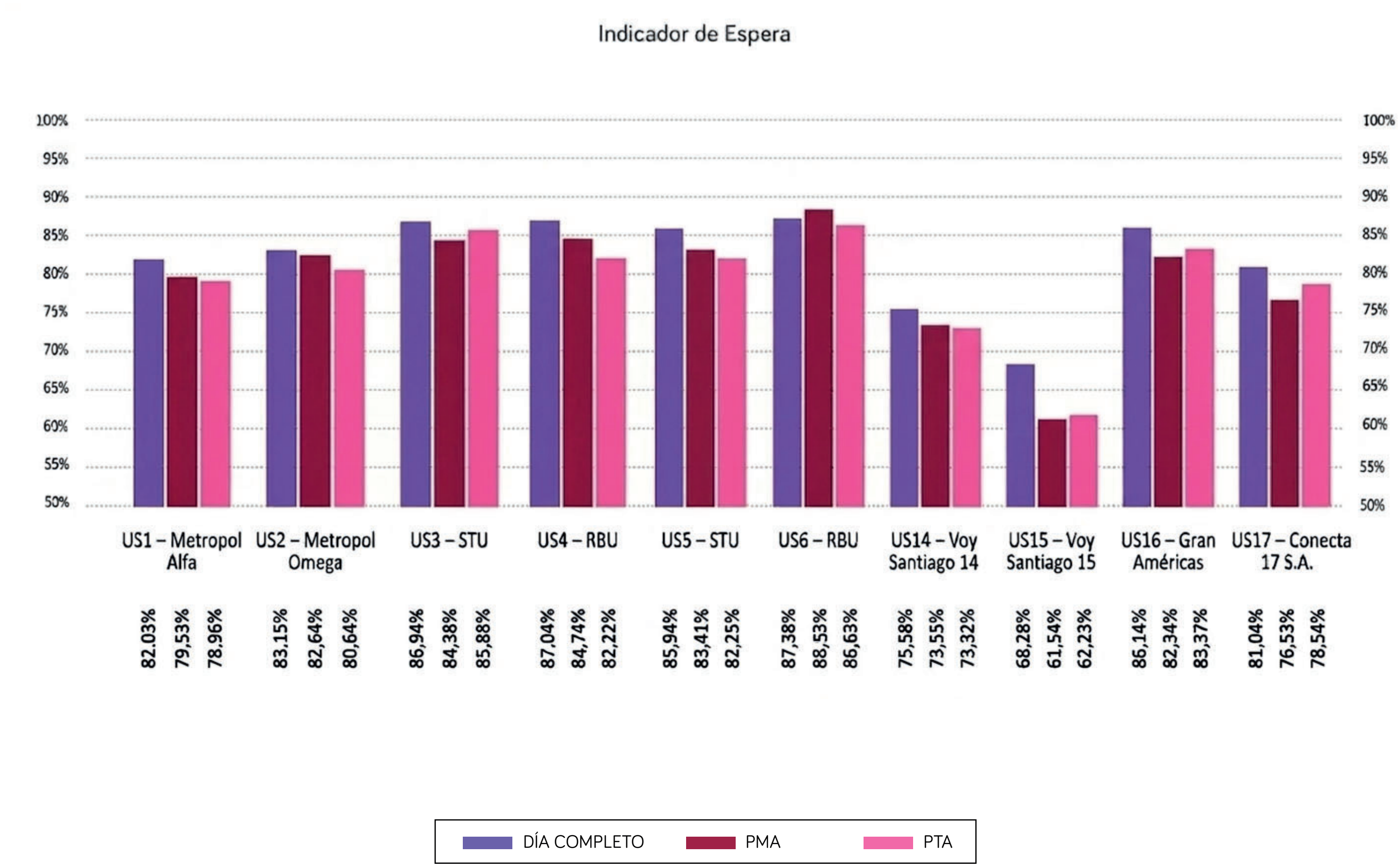
Al igual que en día completo, la Unidad de Servicio **US6 – RBU** logra el mejor desempeño con un 88,53%, mientras que nuevamente US15 – **Voy Santiago 15** es la que presenta el menor rendimiento con un 61,54%.

La Unidad de Servicio **US6 – RBU** continúa liderando el ranking, al igual que en día completo y punta mañana, esta vez con un 86,63%. Asimismo, US15 – **Voy Santiago 15** presenta el menor desempeño de todas con un 62,23%.

Unidades de Servicio (US)
Indicador de espera
Tercer Trimestre 2025

En este gráfico se muestran los resultados del tercer trimestre 2025 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 las diez Unidades de Servicio presentan un mejor comportamiento en día completo respecto a punta tarde. Por su parte, nueve de las diez Unidades de Servicio presentan un mejor comportamiento en día completo respecto a punta mañana.



SÍNTESIS DE RESULTADOS

Síntesis de resultados Unidades de Negocio

- En esta entrega de resultados de calidad de servicio, para el indicador de frecuencia, en todos los horarios medidos, encontramos que tres de las cuatro empresas cumplen con el mínimo exigido. En tanto, para el indicador de regularidad, solo dos de las cuatro Unidades de Negocio logran superar el nivel mínimo exigido, en todos los horarios medidos.
- Respecto al comportamiento del indicador de frecuencia, la empresa Buses Metropolitana logra el primer lugar del ranking en dos de los tres horarios medidos: día completo y punta tarde; mientras que Voy Santiago lo hace en horario punta mañana.
- Con relación al indicador de regularidad, nuevamente la empresa Buses Metropolitana logra el primer lugar del ranking en dos de los tres horarios medidos: día completo y punta tarde; mientras que SuBus lo hace en horario punta mañana.

SÍNTESIS DE RESULTADOS

Síntesis de resultados Unidades de Servicios

- Respecto del Indicador de Cumplimiento de Frecuencia y Plazas (ICFP), US4-RBU se posiciona en el primer lugar del Ranking en los horarios día completo y punta tarde, mientras que US6-RBU lidera el Ranking en horario punta mañana.
- En cuanto al Indicador de Espera (IE), la Unidad de Servicio US6-RBU lidera el Ranking en todos los períodos medidos, sin excepción: día completo, punta mañana y punta tarde.
- En contrapartida, la Unidad de Servicio US15-Voy Santiago 15 tuvo el menor desempeño de todas las empresas, tanto para el indicador de Cumplimiento de Frecuencia y Plazas (ICFP) como en el Indicador de Espera (IE), en todos los horarios medidos: día completo, punta mañana y punta tarde.

N° 53

R