

RANKING CALIDAD DE SERVICIO

DE EMPRESAS OPERADORAS

DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO

Cuarto Trimestre 2025

Nº 54

R



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

## ANTECEDENTES GENERALES DE LA PRESENTE EDICIÓN

Esta quincuagésima cuarta edición entrega los resultados correspondientes al cuarto trimestre del año 2025, comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre.

Durante el cuarto trimestre 2025, el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones MTT continuó avanzando hacia la electromovilidad, Santiago vivió un proceso de implementación de nuevos servicios asociados a las nuevas empresas operadoras de buses dentro del sistema Red Movilidad, acompañado por la incorporación masiva de buses eléctricos. Además, dentro del período de esta edición, se sumó al sistema una nueva empresa de buses: Conecta 18 S.A. (US18 – inició servicios el 25-10-2025), la cual integró 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 cuarto trimestre 2025, el sistema Red quedó conformado por las siguientes quince 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 once 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), Conecta 17 S.A. (US17) y Conecta 18 S.A. (US18). 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 separadamente se expondrán los resultados rankeados de las Unidades de Servicio.

\* Número de salidas de buses por hora, por tramo horario.  
\*\*Lapso de circulación entre buses.

# Empresas Operadoras

En el cuarto 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.                                                                      | BUSES VULE S.A.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | VOY SANTIAGO SPA                                                                                                                                                                                                            | BUSES METROPOLITANA S.A.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | BUSES ALFA S.A.<br>(US1 METROPOL)                                                                                                                                                                                                                               | BUSES OMEGA S.A.<br>(US2 METROPOL)                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | SANTIAGO TRANSPORTE URBANO S.A. (US3)                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>FLOTA BASE CONTRATADA*</b><br>122 buses                                            | <b>FLOTA BASE CONTRATADA*</b><br>1122 buses                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>FLOTA BASE CONTRATADA*</b><br>479 buses                                                                                                                                                                                  | <b>FLOTA BASE CONTRATADA*</b><br>1085 buses                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>FLOTA BASE CONTRATADA*</b><br>360 buses                                                                                                                                                                                                                      | <b>FLOTA BASE CONTRATADA*</b><br>378 buses                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>FLOTA BASE CONTRATADA*</b><br>337 buses                                                                                                                                                    |
| <b>FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):</b><br>424 buses | <b>FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):</b><br>607 buses                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):</b><br>479 buses                                                                                                                                       | <b>FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):</b><br>924 buses                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):</b><br>320 buses                                                                                                                                                                           | <b>FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):</b><br>352 buses                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):</b><br>320 buses                                                                                                         |
| <b>SERVICIOS</b><br>211, 282, 217e, G02, G08v, G14, G24, G43, G46                     | <b>SERVICIOS</b><br>111, 113, 119, 121, 125, 303, 307, 308, 314, 321, 322, 323, 329, 345, 348, 385, 113c, 113e, 307c, 307e, 308c, 313e, 314c, 315e, 346N, B42, B45, E03, E07, H03, H06, H07, H08, H12, H13, 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 | <b>SERVICIOS</b><br>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                                                     | <b>SERVICIOS</b><br>109, 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, 506v, 507c, 514c, 541N, 546e, B38, J01, J01c, J03, J04, J05, J06, J08, J11, J12, J13, J13c, J15c, J16, J17, J20, J22                                                               | <b>SERVICIOS</b><br>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, B37                                                                                                   | <b>SERVICIOS</b><br>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                                                                                                                                                                                 | <b>SERVICIOS</b><br>114, 116, B14, C01, C02, F10, F01, F01c, F03, F11, F24, F29, F07, F08, F14, F16, F26, F27, 104, F13, F13c, 421c                                                           |
| <b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>                                                | <b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>                                                                                                                                                                                      | <b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>                                                                                                                                                                                                                          | <b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA</b>                                                                                                                                                        |
| 9                                                                                     | 66                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 29                                                                                                                                                                                                                          | 50                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 27                                                                                                                                                                                                                                                              | 25                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 22                                                                                                                                                                                            |
| <b>COMUNAS</b><br>El Bosque, La Florida, San Ramón, San Bernardo, Santiago.           | <b>COMUNAS</b><br>Cerrillos, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, Lampa, Lo Espejo, Lo Prado, Maipú, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Miguel, San Ramón y Santiago.                                                         | <b>COMUNAS</b><br>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. | <b>COMUNAS</b><br>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. | <b>COMUNAS</b><br>Cerrillos, Colina, 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 | <b>COMUNAS</b><br>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.. | <b>COMUNAS</b><br>Huechuraba, Independencia, La Florida, La Pintana, Las Condes, Lo Barnechea, Macul, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Recoleta, San Bernardo, Santiago, 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 31 de diciembre 2025.

| 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)                                                                                                                                                                                                                                                                          | CONECTA 18 S.A. (US18)                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FLOTA BASE CONTRATADA*                                                                                                                                                | FLOTA BASE CONTRATADA*                                                                                                                                                                                                                                                         | FLOTA BASE CONTRATADA*                                                                                                                                                                                                                                                      | FLOTA BASE CONTRATADA*                                                                                                                                                                                                                           | FLOTA BASE CONTRATADA*                                                                                                                                                 | FLOTA BASE CONTRATADA*                                                                                                                                                                                       | FLOTA BASE CONTRATADA*                                                                                                                                                                                                                                                                          | FLOTA BASE CONTRATADA*                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 421 buses                                                                                                                                                             | 497 buses                                                                                                                                                                                                                                                                      | 511 buses                                                                                                                                                                                                                                                                   | 391 buses                                                                                                                                                                                                                                        | 441 buses                                                                                                                                                              | 422 buses                                                                                                                                                                                                    | 457 buses                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 513 buses                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):                                                                                                     | FLOTA RED: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI)                                                                                                                                                                                                                | FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):                                                                                                                                                                                                           | FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):                                                                                                                                                                                | FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):                                                                                                      | FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):                                                                                                                                            | FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):                                                                                                                                                                                                                               | FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):                                                                                                                                                                                                                               |
| 396 buses                                                                                                                                                             | 490 buses                                                                                                                                                                                                                                                                      | 503 buses                                                                                                                                                                                                                                                                   | 391 buses                                                                                                                                                                                                                                        | 441 buses                                                                                                                                                              | 422 buses                                                                                                                                                                                                    | 457 buses                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 513 buses                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| SERVICIOS                                                                                                                                                             | SERVICIOS                                                                                                                                                                                                                                                                      | SERVICIOS                                                                                                                                                                                                                                                                   | SERVICIOS                                                                                                                                                                                                                                        | SERVICIOS                                                                                                                                                              | SERVICIOS                                                                                                                                                                                                    | SERVICIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 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 | 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, C30e                                                                                                                                                  | 101, 106, 108, 126, 320, 401, 405, 419, 421, 423, 481, 320c, 417e, 431c, 432n, D13, E17, I26                                                                                                                                                     | 110, 408, 505, 513, 517, 506e, E01, E02, E04, E08, E09, E11, E14, J02, J07, J07e, J10, J18, J18c                                                                       | 207, 209, 225, 234, 302, 325, 503, 207c, 207e, 209c, 225c, 302n, E05, E10, E12, E13, E15c, E16, E18, F28, G28, J07c, J19                                                                                     | 201, 204, 205, 210, 214, 224, 226, 227, 230, 245, 272, 201e, 204n, 210e, 210v, 264n, B41, H05, H09, H24                                                                                                                                                                                         | 203, 206, 208, 212, 216, 229, 244, 271, 301, 203c, 203e, 203n, 206c, 208c, 219e, 301c, G23, G31                                                                                                                                                                                                 |
| 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                                                                                                                                                                              | CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA                                                                                                                                                                                                                                                                 | CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 32                                                                                                                                                                    | 31                                                                                                                                                                                                                                                                             | 23                                                                                                                                                                                                                                                                          | 18                                                                                                                                                                                                                                               | 19                                                                                                                                                                     | 23                                                                                                                                                                                                           | 20                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 18                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| COMUNAS                                                                                                                                                               | COMUNAS                                                                                                                                                                                                                                                                        | COMUNAS                                                                                                                                                                                                                                                                     | COMUNAS                                                                                                                                                                                                                                          | COMUNAS                                                                                                                                                                | COMUNAS                                                                                                                                                                                                      | COMUNAS                                                                                                                                                                                                                                                                                         | COMUNAS                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 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. | 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. | Cerro Navia, Estación Central, La Florida, La Granja, La Reina, Las Condes, Lo Prado, Maipú, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Quinta Normal, Renca y Santiago. | Cerro Navia, Estación Central, La Florida, La Granja, La Pintana, Las Condes, Lo Prado, Macul, Ñuñoa, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Ramón y Santiago. | 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. | 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 31 de diciembre 2025.

# METODOLOGÍA

El presente informe N° 54, 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 cuarto 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 octubre-diciembre de 2025, tanto para el desempeño del día completo como para los horarios punta mañana y punta tarde.

Durante este trimestre, Buses Metropolitana lideró el ranking del indicador de frecuencia en todos los horarios medidos: día completo, punta mañana y punta tarde. Por otro lado, todas las empresas cumplen con el mínimo exigido en el indicador de frecuencia para todos los tramos horarios, a excepción de U4 Voy Santiago en el horario punta tarde.

|    | INDICADOR FRECUENCIA<br>DÍA COMPLETO |        | INDICADOR FRECUENCIA<br>PUNTA MAÑANA |        | INDICADOR FRECUENCIA<br>PUNTA TARDE |        |
|----|--------------------------------------|--------|--------------------------------------|--------|-------------------------------------|--------|
| 1° | BUSES METROPOLITANA                  | 98,60% | BUSES METROPOLITANA                  | 98,88% | BUSES METROPOLITANA                 | 97,31% |
| 2° | SUBUS                                | 94,59% | VOY SANTIAGO                         | 97,30% | SUBUS                               | 91,60% |
| 3° | VOY SANTIAGO                         | 94,39% | SUBUS                                | 96,79% | VULE                                | 90,23% |
| 4° | VULE                                 | 92,71% | VULE                                 | 94,56% | VOY SANTIAGO                        | 89,51% |

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 98,60% 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 nuevamente por **Buses Metropolitana**, con un 98,88% 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 y punta mañana, el primer lugar del ranking con un 97,31%.

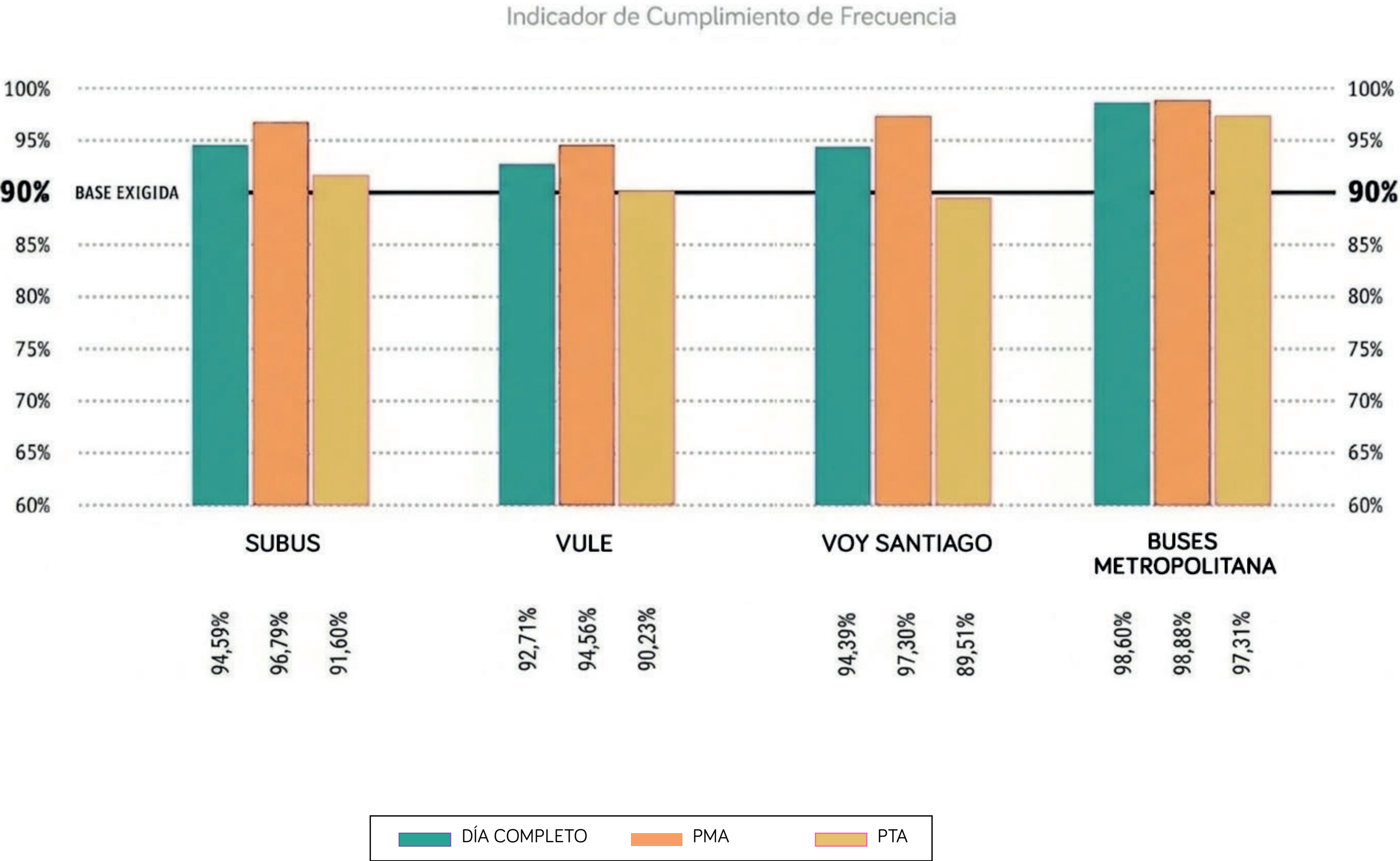
Unidades de Negocio (UN)

Indicadores de cumplimiento de frecuencia

Cuarto Trimestre 2025

En este gráfico se muestran los resultados del cuarto 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 cuarto 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 el periodo punta tarde en cambio, solo tres empresas logran cumplir con el nivel mínimo exigido.

|    | INDICADOR DE REGULARIDAD<br>DÍA COMPLETO |        | INDICADOR DE REGULARIDAD<br>PUNTA MAÑANA |        | INDICADOR DE REGULARIDAD<br>PUNTA TARDE |          |
|----|------------------------------------------|--------|------------------------------------------|--------|-----------------------------------------|----------|
| 1° | BUSES METROPOLITANA                      | 84,43% | SUBUS                                    | 83,00% | BUSES METROPOLITANA                     | 83,70%   |
| 2° | SUBUS                                    | 83,59% | BUSES METROPOLITANA                      | 82,56% | SUBUS                                   | 82,46%   |
| 3° | VULE                                     | 82,72% | VULE                                     | 81,14% | VULE                                    | 80,32, % |
| 4° | VOY SANTIAGO                             | 82,00% | VOY SANTIAGO                             | 81,09% | VOY SANTIAGO                            | 78,72%   |

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 84,43% 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 83,00% de cumplimiento.

Respecto al periodo punta tarde, tres 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 83,70% de cumplimiento.

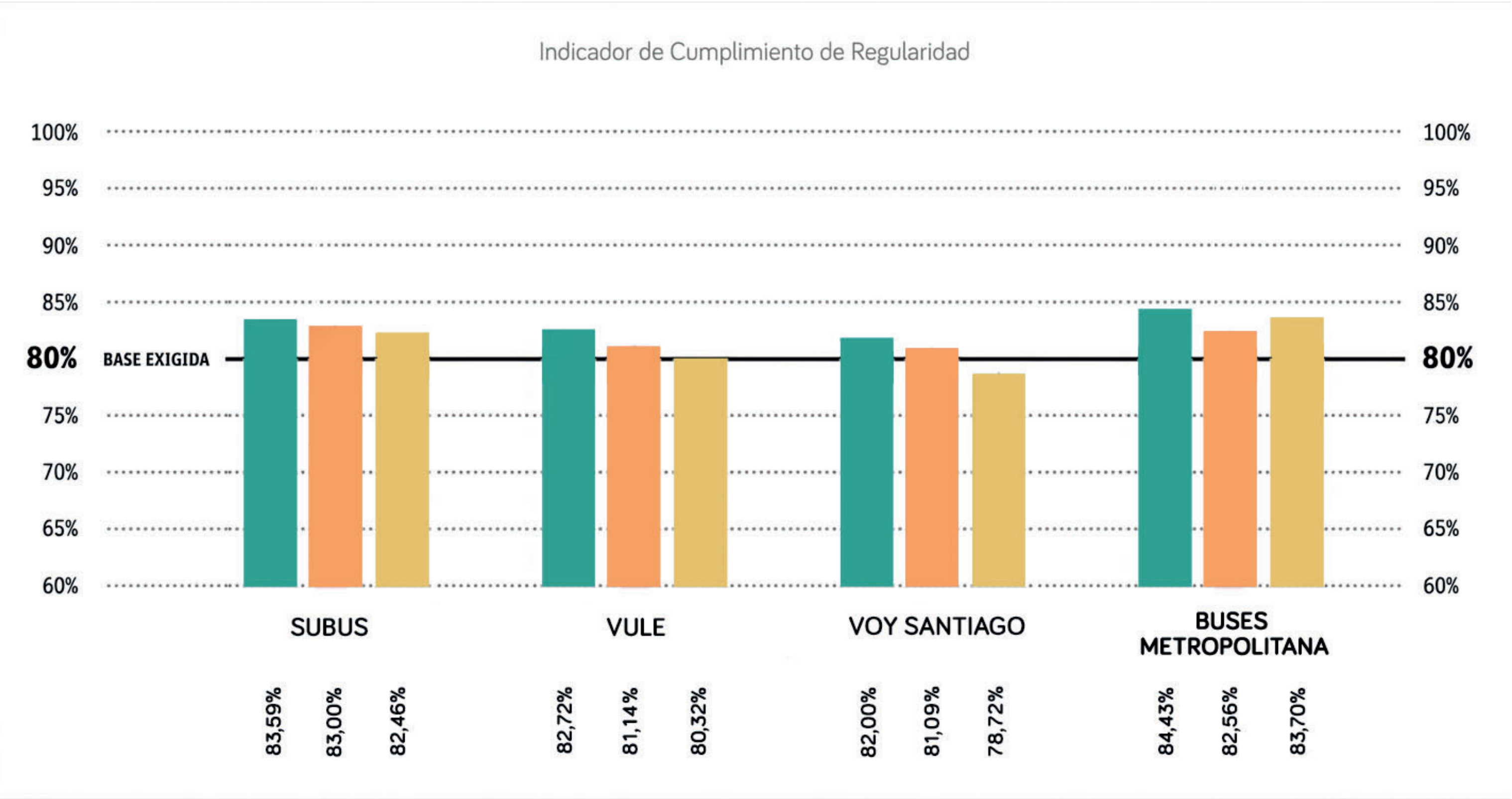
Unidades de Negocio (UN)

Indicadores de cumplimiento de regularidad

Cuarto Trimestre 2025

En este gráfico se muestran los resultados de cada empresa para el indicador de regularidad (ICR-I), durante el cuarto 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.



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

# 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 cuarto 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<br>DÍA COMPLETO |         | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA Y PLAZAS<br>PUNTA MAÑANA |          | INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA Y PLAZAS<br>PUNTA TARDE |          |
|-----|------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------|----------|
|     | US                                                               | ICFP DC | US                                                               | ICFP PMA | US                                                              | ICFP PTA |
| 1°  | US4 – RBU                                                        | 95,65%  | US4 – RBU                                                        | 97,55%   | US4 – RBU                                                       | 92,19%   |
| 2°  | US3 – STU                                                        | 94,82%  | US6 – RBU                                                        | 96,54%   | US6 – RBU                                                       | 91,70%   |
| 3°  | US6 – RBU                                                        | 94,61%  | US5 – STU                                                        | 96,10%   | US3 – STU                                                       | 91,16%   |
| 4°  | US5 – STU                                                        | 94,54%  | US17 – Conecta 17 S.A.                                           | 95,64%   | US5 – STU                                                       | 89,89%   |
| 5°  | US17 – Conecta 17 S.A.                                           | 92,67%  | US3 – STU                                                        | 94,95%   | US17 – Conecta 17 S.A.                                          | 88,70%   |
| 6°  | US15 – Voy Santiago 15                                           | 91,61%  | US14 – Voy Santiago 14                                           | 93,57%   | US15 – Voy Santiago 15                                          | 88,11%   |
| 7°  | US2 – Metropol Omega                                             | 90,14%  | US2 – Metropol Omega                                             | 92,96%   | US2 – Metropol Omega                                            | 87,61%   |
| 8°  | US14 – Voy Santiago 14                                           | 89,97%  | US16 – Gran Américas                                             | 92,66%   | US14 – Voy Santiago 14                                          | 85,58%   |
| 9°  | US16 – Gran Américas                                             | 89,85%  | US15 – Voy Santiago 15                                           | 91,22%   | US16 – Gran Américas                                            | 83,48%   |
| 10° | US1 – Metropol Alfa                                              | 84,66%  | US1 – Metropol Alfa                                              | 86,95%   | US1 – Metropol Alfa                                             | 80,27%   |
| 11° | US18 – Conecta 18 S.A.                                           | 84,61%  | US18 – Conecta 18 S.A.                                           | 84,75%   | US18 – Conecta 18 S.A.                                          | 74,89%   |

El mejor desempeño en día completo lo obtiene la Unidad de Servicio **US4 – RBU** con un 95,65%. El menor desempeño lo presenta la Unidad de Servicio US18 – **Conecta 18 S.A.**

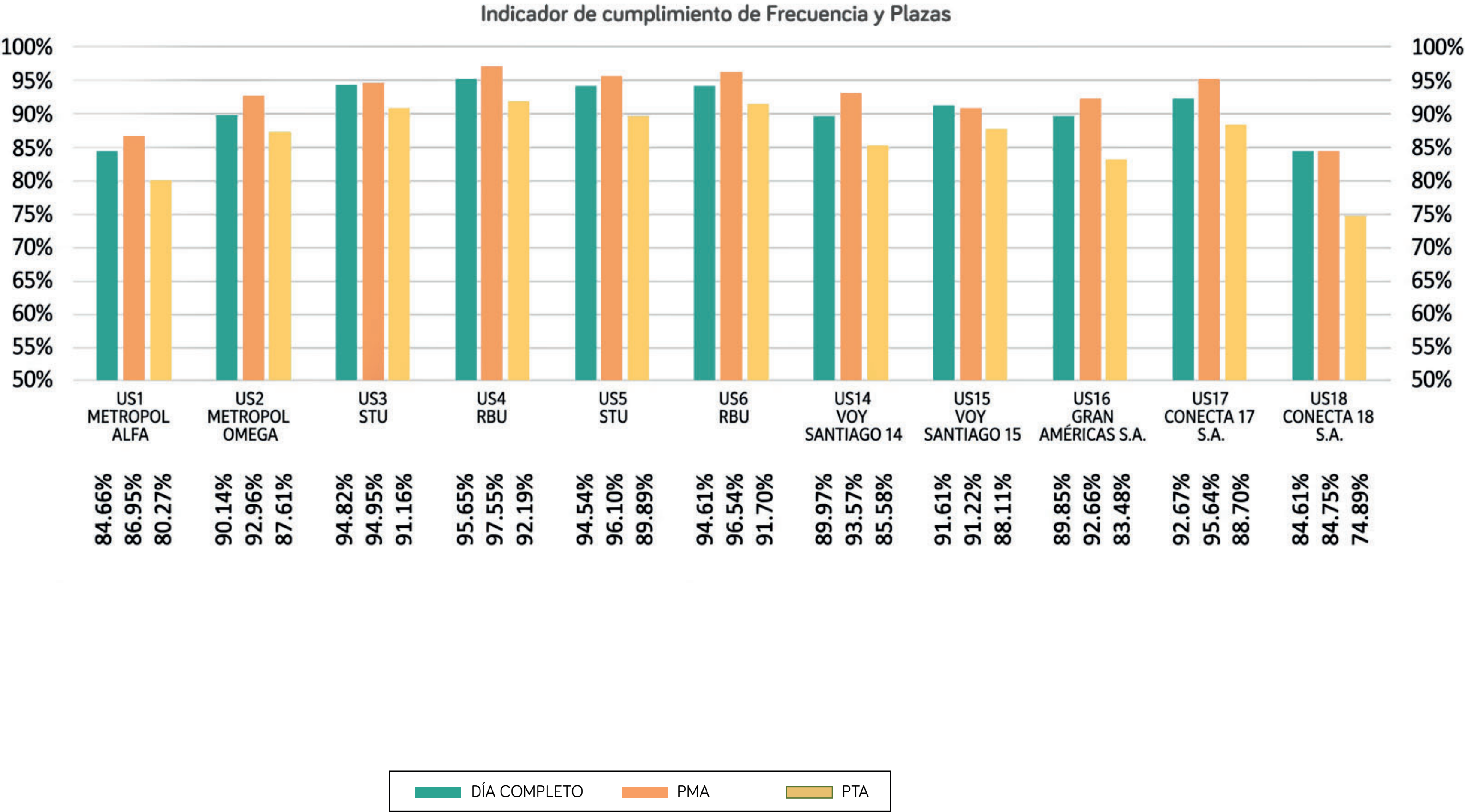
En horario punta mañana, el ranking es liderado nuevamente por la Unidad de Servicio **US4 – RBU**, con un 97,55%. Al igual que en periodo día completo, la Unidad de Servicio US18 – **Conecta 18 S.A.** obtuvo el menor desempeño de todas.

Respecto al horario punta tarde, al igual que en día completo y punta mañana, la Unidad de Servicio **US4 – RBU** logra el mejor desempeño con un 92,19%. El menor desempeño de todas lo obtuvo nuevamente la Unidad de **Servicio US18 – Conecta 18 S.A.**

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

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

En este cuarto trimestre de 2025, se observa que todas las Unidades de Servicio presentan un mejor desempeño para el indicador ICFP en los horarios día completo y punta mañana respecto de punta tarde.



# 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 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<br>DÍA COMPLETO |        | INDICADOR DE ESPERA<br>PUNTA MAÑANA |        | INDICADOR DE ESPERA<br>PUNTA TARDE |        |
|-----|-------------------------------------|--------|-------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|
|     | US                                  | IE DC  | US                                  | IE PMA | US                                 | IE PTA |
| 1°  | US6 – RBU                           | 86,26% | US6 – RBU                           | 88,55% | US6 – RBU                          | 85,42% |
| 2°  | US3 – STU                           | 85,26% | US4 – RBU                           | 84,55% | US3 – STU                          | 83,65% |
| 3°  | US4 – RBU                           | 85,11% | US3 – STU                           | 83,72% | US17 – Conecta 17 S.A.             | 80,97% |
| 4°  | US5 – STU                           | 84,18% | US5 – STU                           | 83,68% | US5 – STU                          | 80,74% |
| 5°  | US15 – Voy Santiago 15              | 83,48% | US14 – Voy Santiago 14              | 82,98% | US4 – RBU                          | 80,52% |
| 6°  | US17 – Conecta 17 S.A.              | 83,45% | US15 – Voy Santiago 15              | 81,48% | US14 – Voy Santiago 14             | 79,16% |
| 7°  | US16 – Gran Américas                | 83,20% | US17 – Conecta 17 S.A.              | 80,52% | US15 – Voy Santiago 15             | 78,24% |
| 8°  | US14 – Voy Santiago 14              | 81,03% | US16 – Gran Américas                | 80,34% | US16 – Gran Américas               | 78,23% |
| 9°  | US2 – Metropol Omega                | 78,59% | US2 – Metropol Omega                | 78,93% | US1 – Metropol Alfa                | 76,01% |
| 10° | US1 – Metropol Alfa                 | 78,47% | US1 – Metropol Alfa                 | 75,78% | US2 – Metropol Omega               | 75,33% |
| 11° | US18 – Conecta 18 S.A.              | 76,98% | US18 – Conecta 18 S.A.              | 74,87% | US18 – Conecta 18 S.A.             | 68,93% |

El mejor desempeño en día completo lo obtiene la Unidad de Servicio **US6 – RBU** con un 86,26%. El menor desempeño de todas lo presenta US18 – **Conecta 18 S.A.**

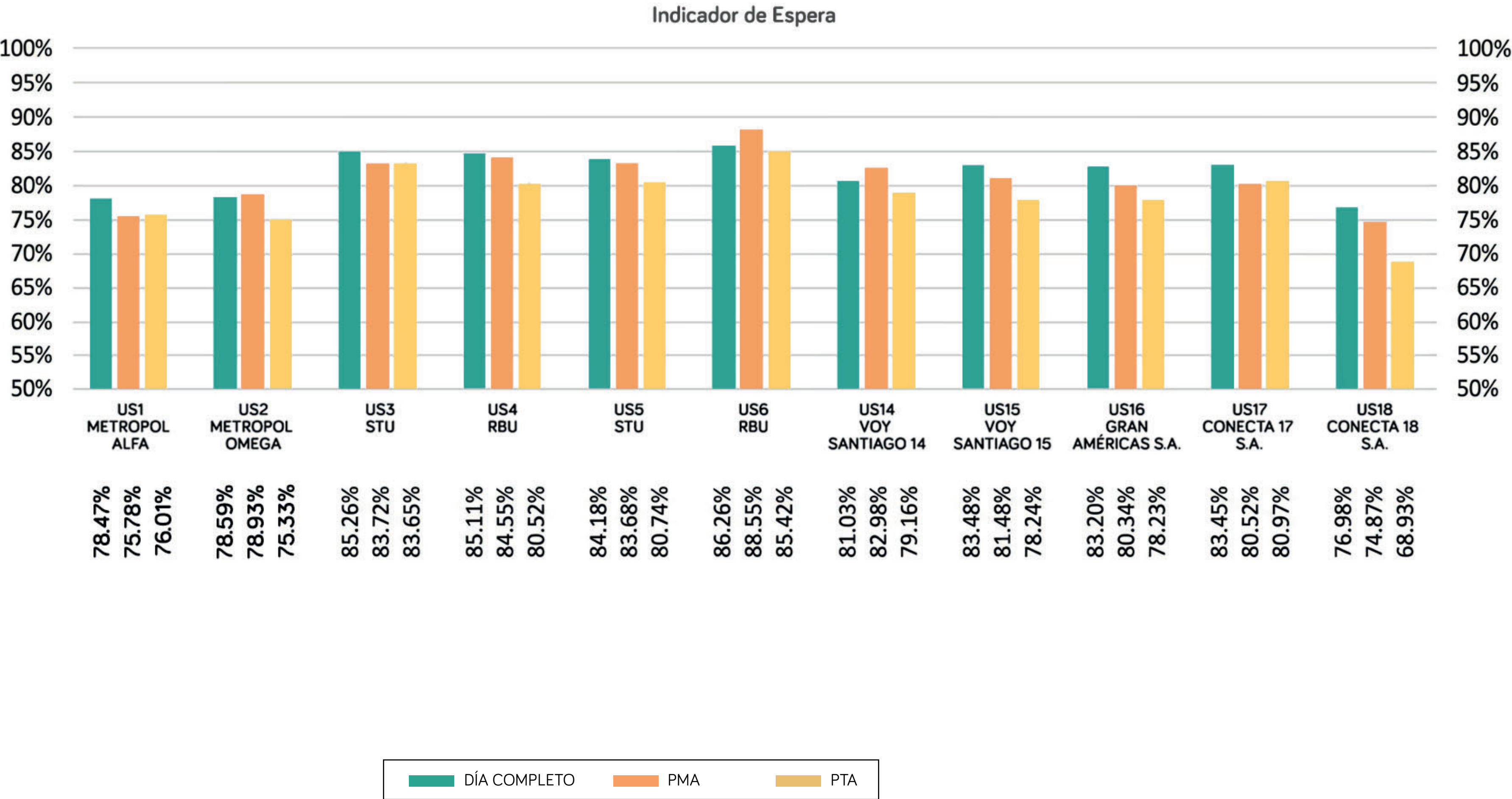
Al igual que en día completo, la Unidad de Servicio **US6 – RBU** logra el mejor desempeño con un 88,55%, mientras que nuevamente US18 – **Conecta 18 S.A.** es la que presenta el menor rendimiento.

La Unidad de Servicio **US6 – RBU** continúa liderando el ranking, al igual que en día completo y punta mañana, esta vez con un 85,42%. Por su lado, US18 – **Conecta 18 S.A.** presenta el menor desempeño de todas.

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

En este gráfico se muestran los resultados del cuarto 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 todas las Unidades de Servicio presentan un mejor comportamiento en día completo respecto a punta tarde.



# 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 tres de las cuatro empresas cumplen con el mínimo exigido. Solo una Unidad de Negocio no cumple con el nivel mínimo exigido en el periodo punta tarde, en ambos indicadores.
- Respecto al comportamiento del indicador de frecuencia, la empresa Buses Metropolitana S.A. logra el primer lugar del ranking en los tres horarios medidos: día completo, punta mañana y punta tarde.
- Con relación al indicador de regularidad, nuevamente la empresa Buses Metropolitana S.A. logra el primer lugar del ranking en dos de los tres horarios medidos: día completo y punta tarde, mientras que SU-BUS Chile S.A. lo hace en horario punta mañana.

## Resultado Anual

En esta edición de cierre 2025, 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, a excepción de la Unidad de Negocio Servicio de Transportes de Personas S.A., la cual terminó su operación durante 2025.

| PROMEDIO ICF ANUAL                       |        | PROMEDIO ICR-I ANUAL                     |        |
|------------------------------------------|--------|------------------------------------------|--------|
| Buses Metropolitana S.A.                 | 97,88% | Buses Metropolitana S.A.                 | 84,14% |
| Voy Santiago SpA                         | 96,13% | SU-BUS Chile S.A.                        | 83,84% |
| SU-BUS Chile S.A.                        | 96,11% | Voy Santiago SpA                         | 83,79% |
| Buses Vule S.A.                          | 92,79% | Buses Vule S.A.                          | 82,86% |
| Servicio de Transportes de Personas S.A. | 84,71% | Servicio de Transportes de Personas S.A. | 76,95% |

# SÍNTESIS DE RESULTADOS

## Síntesis de resultados Unidades de Servicios

- Respecto del Indicador de Cumplimiento de Frecuencia y Plazas (ICFP), US4-RBU SANTIAGO S.A. se posiciona en el primer lugar del Ranking en todos los horarios medidos: día completo, punta mañana y punta tarde.
- En cuanto al Indicador de Espera (IE), la Unidad de Servicio US6-RBU SANTIAGO S.A. lidera el Ranking en todos los períodos medidos, sin excepción: día completo, punta mañana y punta tarde.
- La Unidad de Servicio US18-CONECTA 18 S.A. presenta el menor desempeño de todas las empresas, tanto en 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.

## Resultado Anual

A continuación, se presentan los resultados anuales 2025 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                        |        |
|------------------------------------------|--------|------------------------------------------|--------|
| US4 - RBU SANTIAGO S.A.                  | 96,37% | US6 - RBU SANTIAGO S.A.                  | 87,33% |
| US6 - RBU SANTIAGO S.A.                  | 95,50% | US3 - SANTIAGO TRANSPORTE URBANO S.A.    | 86,36% |
| US3 - SANTIAGO TRANSPORTE URBANO S.A     | 95,40% | US4 - RBU SANTIAGO S.A.                  | 86,28% |
| US5 - SANTIAGO TRANSPORTE URBANO S.A.    | 94,79% | US5 - SANTIAGO TRANSPORTE URBANO S.A.    | 85,02% |
| US2 - BUSES OMEGA S.A.                   | 93,44% | US16 - GRAN AMERICAS SANTIAGO CHILE S.A. | 83,83% |
| US17 - CONECTA 17 S.A.                   | 91,69% | US2 - BUSES OMEGA S.A.                   | 82,97% |
| US1 - BUSES ALFA S.A.                    | 91,12% | US1 - BUSES ALFA S.A.                    | 82,74% |
| US16 - GRAN AMERICAS SANTIAGO CHILE S.A. | 90,50% | US17 - CONECTA 17 S.A.                   | 82,61% |
| US15 - VOY SANTIAGO 15 S.A.              | 88,12% | US15 - VOY SANTIAGO 15 S.A.              | 81,09% |
| US18 - CONECTA 18 S.A.                   | 84,61% | US18 - CONECTA 18 S.A.                   | 76,98% |
| US14 - VOY SANTIAGO 14 S.A.              | 82,94% | US14 - VOY SANTIAGO 14 S.A.              | 75,07% |

Nº 54

R