

RANKING CALIDAD DE SERVICIO

DE EMPRESAS OPERADORAS

DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO

Primer Trimestre 2026

Nº 55

R



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

ANTECEDENTES GENERALES DE LA PRESENTE EDICIÓN

Esta quincuagésima quinta edición entrega los resultados correspondientes al primer trimestre del año 2026, comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo.

Al término del primer trimestre 2026, el sistema Red quedó conformado por las siguientes trece empresas operadoras de buses, las cuales operan las quince unidades del Sistema que se describen a continuación: 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 unidades. A su vez, respecto de la electromovilidad, el Sistema Red cuenta con más de 4 mil buses eléctricos operativos, alcanzando un 62% de su flota.

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.

El informe se estructura a través de una presentación rankeada de resultados entre las unidades. 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 primer trimestre de 2026, el sistema de transporte público integrado de Santiago estuvo conformado por las siguientes empresas responsables de la operación de las unidades del Sistema:

SUBUS CHILE S.A.	BUSES VULE S.A.	VOY SANTIAGO SPA	BUSES METROPOLITANA S.A.	BUSES ALFA S.A. (US1 METROPOL)	BUSES OMEGA S.A. (US2 METROPOL)	SANTIAGO TRANSPORTE URBANO S.A. (US3)
FLOTA BASE CONTRATADA* 122 buses	FLOTA BASE CONTRATADA* 938 buses	FLOTA BASE CONTRATADA* 479 buses	FLOTA BASE CONTRATADA* 1010 buses	FLOTA BASE CONTRATADA* 345 buses	FLOTA BASE CONTRATADA* 366 buses	FLOTA BASE CONTRATADA* 328 buses
FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro): 36 buses	FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro): 679 buses	FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro): 479 buses	FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro): 985 buses	FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro): 318 buses	FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro): 352 buses	FLOTA RED: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro): 316 buses
SERVICIOS 211, 282, 217e, G02, G08v, G14, G24, G43, G46	SERVICIOS 303, 307, 307e, 308, 313e, 314, 315e, 348, 385, 329, I25, 307c, 308c, 111, 113, 113c, 113e, 119, 121, 125, H03, I01, I02, I03, I03c, I04, I04c, I04e, I05, I07, I08, I08c, I08N, I09, I09c, I09e, I10, I10N, I11, I12, I13, I14, I14N, I16, I17, I18, I20, I21, I22, I24, I11N, B45, 314c, B42	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, I39	SERVICIOS 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	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, B37	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	SERVICIOS 114, 116, B14, C01, C02, F10, F01, F01c, F03, F11, F24, F29, F07, F08, F14, F16, F26, F27, 104, F13, F13c, 421c
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
9	54	30	50	27	25	22
COMUNAS El Bosque, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, Pirque, Puente Alto, San Bernardo, San Ramón, Santiago.	COMUNAS Cerrillos, Conchalí, Estación Central, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, Lampa , Lo Espejo, Lo Prado, Maipú, Pedro Aguirre Cerda, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Renca, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago.	COMUNAS Cerrillos, El Bosque, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Espejo, Maipú, Ñuñoa, Padre Hurtado, Peñalolén, San Bernardo, San Miguel, San Ramón, Santiago, Vitacura.	COMUNAS Cerrillos, Cerro Navia, Estación Central, La Cisterna, La Florida, 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 Ramón, Santiago, Vitacura.	COMUNAS 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, Vitacura.	COMUNAS Cerrillos, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Quilicura, Recoleta, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago y Vitacura..	COMUNAS Huechuraba, Independencia, La Florida, La Pintana, Las Condes, Lo Barnechea, Macul, Ñuñoa, 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 marzo 2026.

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*
408 buses	488 buses	503 buses	391 buses	441 buses	481 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):
393 buses	488 buses	503 buses	391 buses	441 buses	481 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, 505c, 506e, C25, E01, E02, E04, E08, E09, E11, E14, J02, J07, J07e, J10, J18, J18c	207, 209, 225, 234, 302, 322, 323, 325, 503, 207c, 207e, 209c, 225c, 302n, E03, E05, E07, 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, 203c, 203e, 203n, 206, 206c, 208, 208c, 212, 216, 219e, 229, G23, 244, G31, 301, 301c, 271, 321, H12, H13, 306, 345, 346n, H07, H08
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	21	27	20	26
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, 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, 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 Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Prado, Maipú, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Quinta Normal, Renca, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago.	Cerro Navia, El Bosque, Estación Central, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago.	Cerrillos, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Lo Espejo, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Providencia, Puente Alto, Recoleta, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón y Santiago.	Cerrillos, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Lo Espejo, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Providencia, Puente Alto, Recoleta, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, 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 marzo 2026.

METODOLOGÍA

Tal como se señaló en los antecedentes, el presente informe aborda los resultados operacionales de las empresas operadoras de buses del Sistema de transporte público de Santiago, para cada una de las unidades de servicio y/o negocio a su cargo, en lo relativo a Frecuencia y Regularidad, indicadores asociados a los estándares de mayor sensibilidad para las personas usuarias. 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 se realiza sobre el primer trimestre de 2026, 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 unidad, 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 operadoras.

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 unidad.

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 periodo. 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%.

En ambos casos, para efectos de este informe, se utilizará estos valores mínimos como referencia para los 3 tramos presentados: día completo, punta mañana y punta tarde***.

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 16 de marzo 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 08:59 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 sancionados por el Directorio de Transporte Público Metropolitano. El indicador de frecuencia de cada unidad 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 unidad, correspondiente al periodo enero-marzo de 2026, 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 en todos los tramos horarios, sin excepción.

	INDICADOR FRECUENCIA DÍA COMPLETO		INDICADOR FRECUENCIA PUNTA MAÑANA		INDICADOR FRECUENCIA PUNTA TARDE	
1°	U5 – Buses Metropolitana	98,34%	U5 – Buses Metropolitana	98,87%	U5 – Buses Metropolitana	97,43%
2°	U2 – Subus	97,82%	U2 – Subus	97,05%	U2 – Subus	96,88%
3°	U3 – Buses Vule	95,08%	U4 – Voy Santiago	96,17%	U3 – Buses Vule	94,65%
4°	U4 – Voy Santiago	94,36%	U3 – Buses Vule	95,38%	U4 – Voy Santiago	90,59%

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 98,34% de cumplimiento.

En cuanto al horario punta mañana, al igual que en día completo, la totalidad de empresas están por sobre el 90%. El ranking es liderado nuevamente por **Buses Metropolitana**, con un 98,87% de cumplimiento.

Respecto al horario punta tarde, todas las empresas están por sobre el 90%, consiguiendo **Buses Metropolitana**, al igual que en día completo y punta mañana, el primer lugar del ranking con un 97,43%.

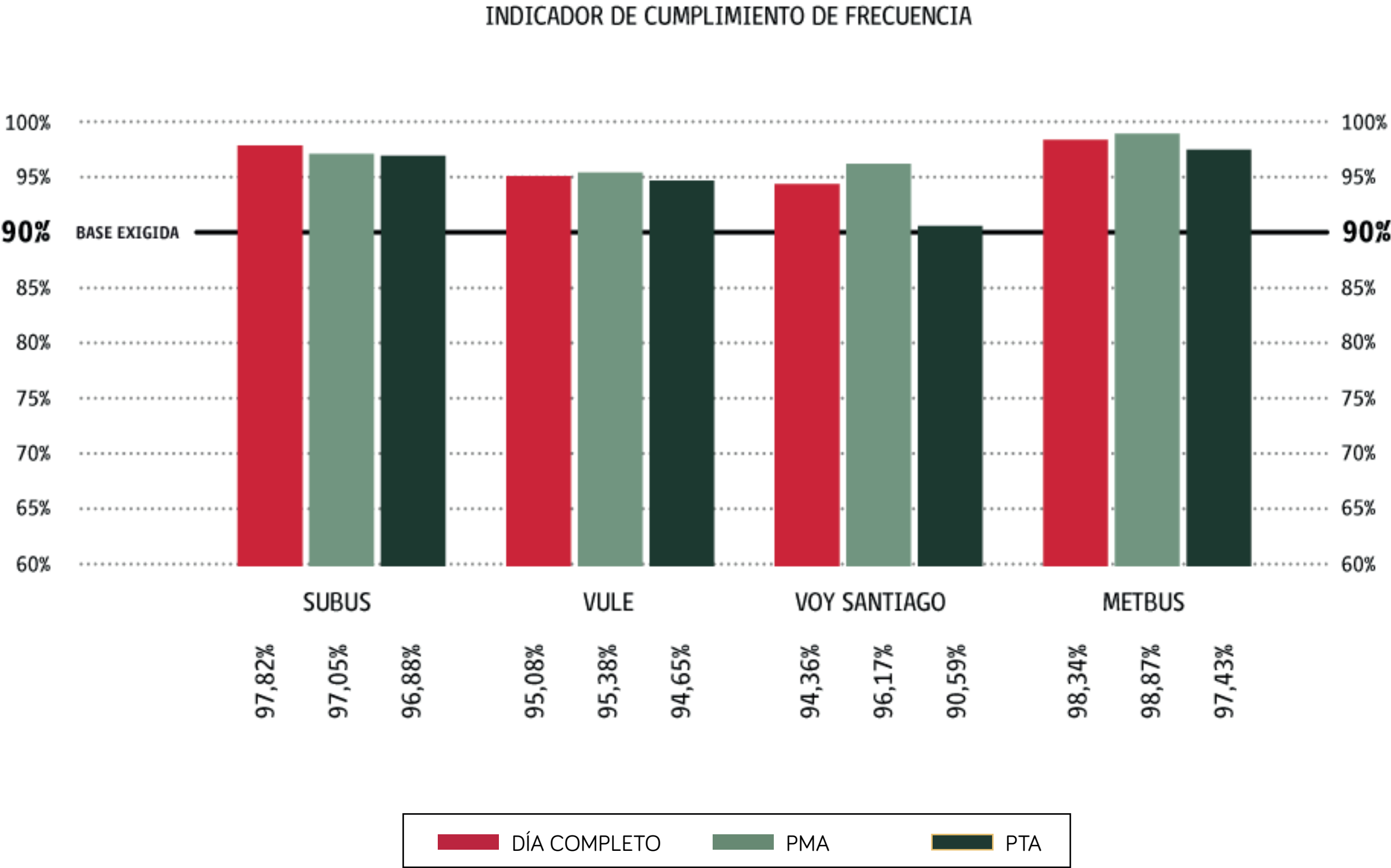
Unidades de Negocio (UN)

Indicadores de cumplimiento de frecuencia

Primer Trimestre 2026

En este gráfico se muestran los resultados del primer trimestre 2026 de cada una de las Unidades de Negocio en los distintos períodos medidos (día completo, punta mañana, punta tarde), comparado con el mínimo del 90% de cumplimiento como referencia.

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 unidad, correspondiente al primer trimestre 2026, 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, **Subus** lideró el ranking del indicador de regularidad en todos los horarios medidos: día completo, punta mañana y punta tarde. Por otro lado, todas las empresas cumplen con el mínimo exigido en los tramos horarios día completo y punta mañana; no así en el periodo punta tarde, donde solo tres empresas logran cumplir con el nivel mínimo.

INDICADOR DE REGULARIDAD DÍA COMPLETO

1°	U2 – Subus	87,21%
2°	U3 – Buses Vule	85,58%
3°	U5 – Buses Metropolitana	84,89%
4°	U4 – Voy Santiago	81,90%

En el período de medición día completo, todas las empresas presentan un indicador de regularidad superior al 80%. El primer lugar lo ocupa la empresa **Subus** con un 87,21% de cumplimiento.

INDICADOR DE REGULARIDAD PUNTA MAÑANA

U2 – Subus	83,97%
U5 – Buses Metropolitana	82,91%
U3 – Buses Vule	82,41%
U4 – Voy Santiago	80,36%

En cuanto al periodo punta mañana, al igual que en día completo, todas las empresas presentan un nivel de cumplimiento superior al 80%. En este periodo, nuevamente la empresa **SuBus** ocupa el primer lugar, con un 83,97% de cumplimiento.

INDICADOR DE REGULARIDAD PUNTA TARDE

U2 – Subus	86,51%
U5 – Buses Metropolitana	83,95%
U3 – Buses Vule	83,56%
U4 – Voy Santiago	78,65%

Respecto al periodo punta tarde, tres empresas tuvieron un cumplimiento superior al 80%. En este horario, al igual que en día completo y punta mañana, la empresa **Subus** consigue el primer lugar del ranking, con un 86,51% de cumplimiento..

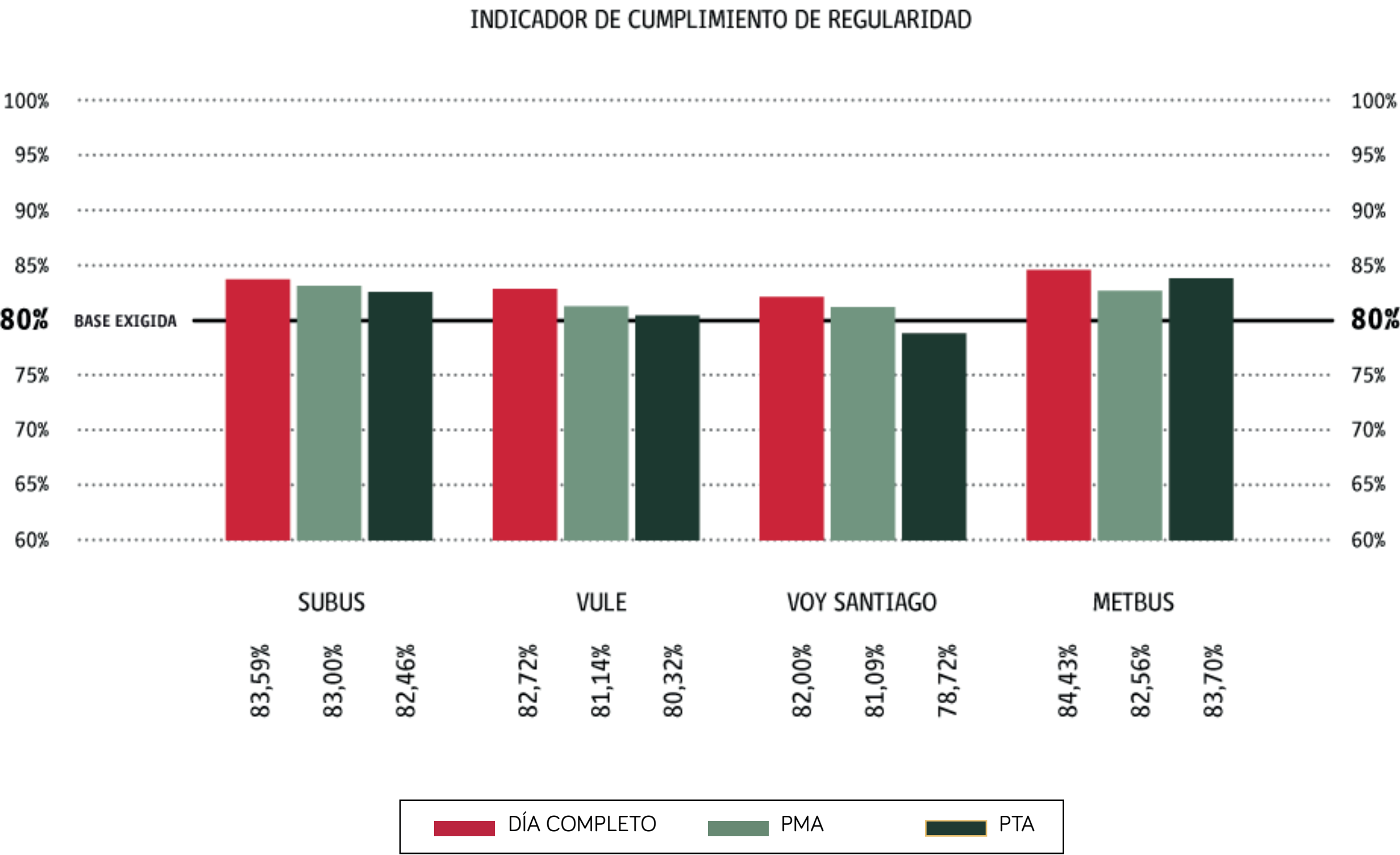
Unidades de Negocio (UN)

Indicadores de cumplimiento de regularidad

Primer Trimestre 2026

En este gráfico se muestran los resultados de cada unidad para el indicador de regularidad (ICR-I), durante el primer trimestre 2026, 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 primer trimestre 2026, 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°	US16 – Gran Américas	95,98%	US17 – Conecta 17	97,46%	US17 – Conecta 17	94,94%
2°	US17 – Conecta 17	95,84%	US16 – Gran Américas	96,72%	US16 – Gran Américas	93,85%
3°	US4 – RBU Santiago	95,52%	US4 – RBU Santiago	96,35%	US3 – STU Santiago	92,47%
4°	US3 – STU Santiago	95,34%	US3 – STU Santiago	96,09%	US15 – Voy Santiago 15	92,29%
5°	US5 – STU Santiago	94,81%	US14 – Voy Santiago 14	95,68%	US4 – RBU Santiago	92,14%
6°	US6 – RBU Santiago	94,30%	US5 – STU Santiago	94,29%	US5 – STU Santiago	91,93%
7°	US15 – Voy Santiago 15	94,19%	US6 – RBU Santiago	93,80%	US6 – RBU Santiago	91,71%
8°	US18 – Conecta 18	93,33%	US18 – Conecta 18	92,48%	US18 – Conecta 18	89,76%
9°	US14 – Voy Santiago 14	91,52%	US15 – Voy Santiago 15	92,48%	US14 – Voy Santiago 14	87,66%
10°	US1 – Metropol Buses Alfa	90,27%	US2 – Metropol Buses Omega	90,08%	US1 – Metropol Buses Alfa	87,07%
11°	US2 – Metropol Buses Omega	89,20%	US1 – Metropol Buses Alfa	88,72%	US2 – Metropol Buses Omega	84,56%

El mejor desempeño en día completo lo obtiene la Unidad de Servicio US16 – **Gran Américas** con un 95,98%. El menor desempeño lo presenta la Unidad de Servicio US2 – **Metropol Buses Omega**.

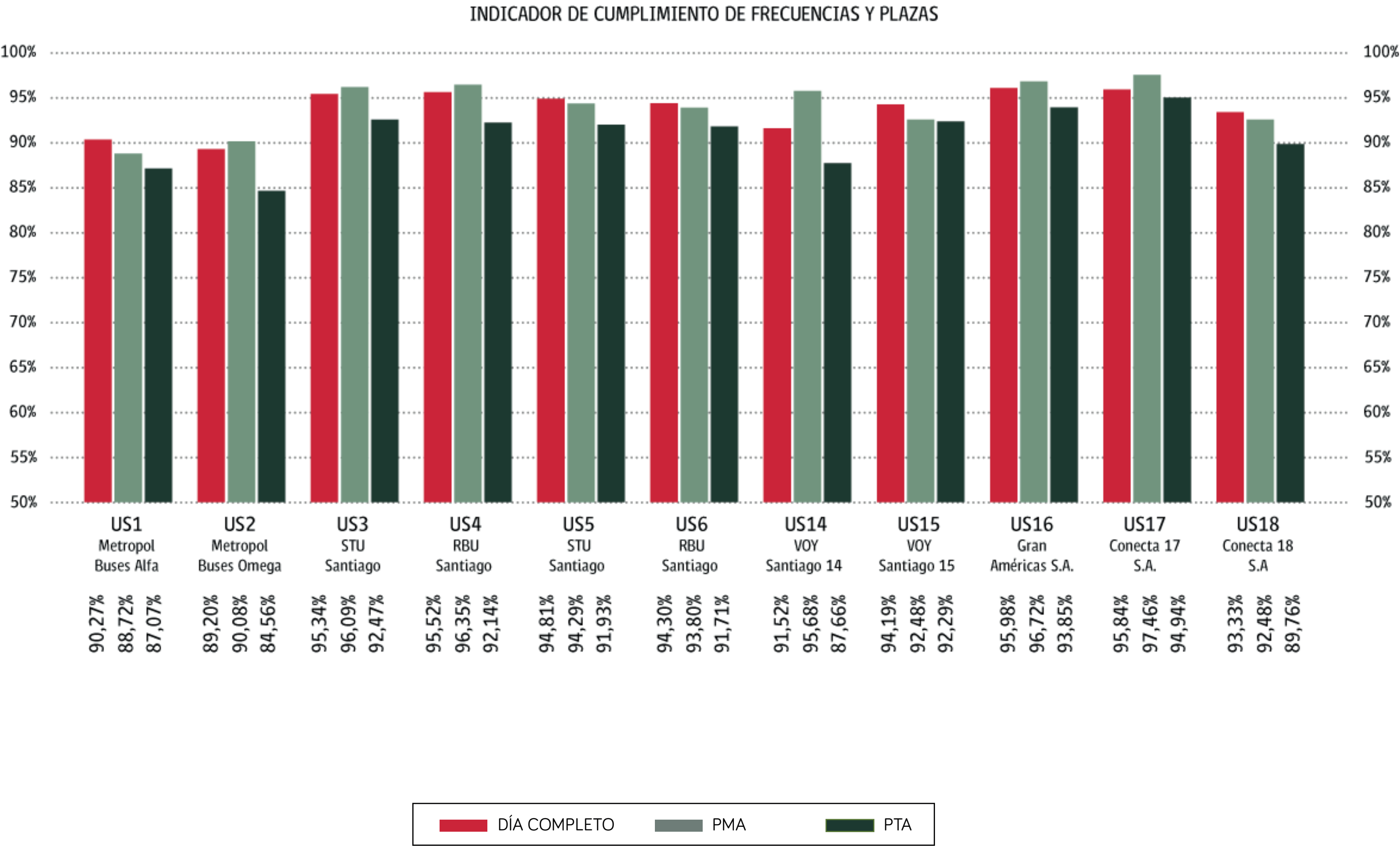
En horario punta mañana, el ranking es liderado por la Unidad de Servicio US17 – **Conecta 17**, con un 97,46%. El menor desempeño lo presenta la Unidad de Servicio US1 – **Metropol Buses Alfa**

Respecto al horario punta tarde, al igual que en punta mañana, la Unidad de Servicio US17 – **Conecta 17** logra el mejor desempeño con un 94,94%. El menor desempeño de todas lo obtuvo la Unidad de Servicio US2 – **Metropol Buses Omega**.

Unidades de Servicio (US)
Indicador de cumplimiento de frecuencia y plazas
Primer Trimestre 2026

En este gráfico se muestran los resultados del primer trimestre 2026 de cada una de las Unidades de Servicio en los distintos períodos medidos (día completo, punta mañana, punta tarde).

En este primer trimestre de 2026, 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 primer trimestre de 2026, 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°	US15 – Voy Santiago	89,07%	US14 – Voy Santiago	85,46%	US15 – Voy Santiago 15	87,79%
2°	US16 – Gran Américas	88,64%	US17 – Conecta 17	85,08%	US17 – Conecta 17	87,53%
3°	US17 – Conecta 17	87,58%	US6 – RBU Santiago	85,02%	US16 – Gran Américas	85,43%
4°	US18 – Conecta 18	86,53%	US16 – Gran Américas	85,00%	US3 – STU Santiago	85,08%
5°	US3 – STU Santiago	86,44%	US15 – Voy Santiago 15	85,00%	US6 – RBU Santiago	84,97%
6°	US5 – STU Santiago	85,81%	US3 – STU Santiago	84,61%	US5 – STU Santiago	84,50%
7°	US6 – RBU Santiago	85,77%	US4 – RBU Santiago	84,05%	US18 – Conecta 18	83,64%
8°	US4 – RBU Santiago	85,41%	US18 – Conecta 18	83,75%	US14 – Voy Santiago 14	81,73%
9°	US14 – Voy Santiago 14	83,81%	US5 – STU Santiago	82,64%	US4 – RBU Santiago	80,89%
10°	US1 – Metropol Buses Alfa	82,92%	US1 – Metropol Buses Alfa	78,54%	US1 – Metropol Buses Alfa	80,66%
11°	US2 – Metropol Buses Omega	79,63%	US2 – Metropol Buses Omega	76,25%	US2 – Metropol Buses Omega	74,79%

El mejor desempeño en día completo lo obtiene la Unidad de Servicio US15 – **Voy Santiago 15** con un 89,07%. El menor desempeño de todas lo presenta US2 – **Metropol Buses Omega**.

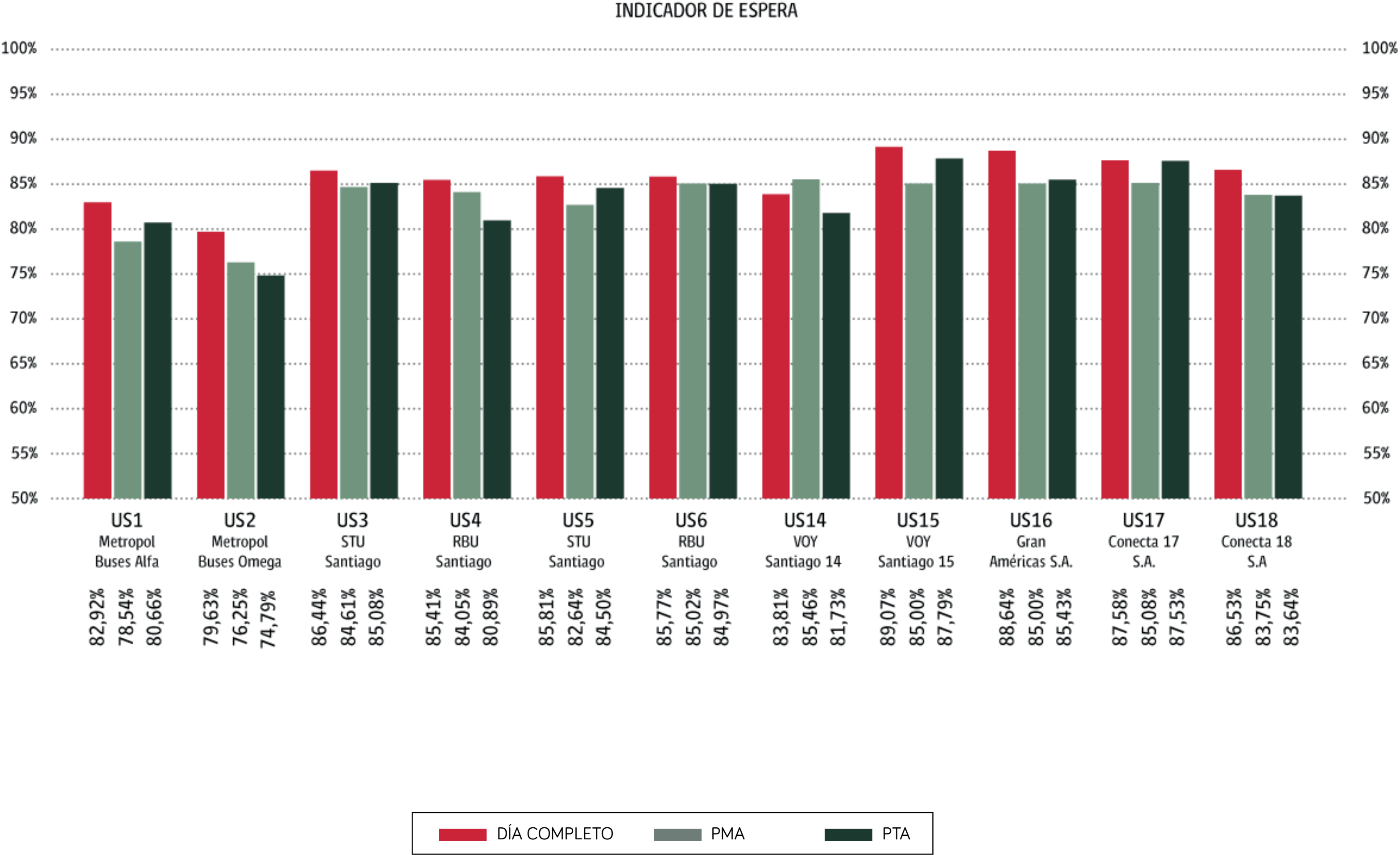
La Unidad de Servicio US14 – **Voy Santiago 14** logra el mejor desempeño en el período punta mañana con un 85,46%, mientras se observa a US2 – **Metropol Buses Omega** que presenta el menor rendimiento.

Al igual que en día completo, la Unidad de Servicio US15 – **Voy Santiago 15** lidera el ranking en período punta tarde, esta vez con un 87,79%. Por su parte, la empresa US2 – **Metropol Buses Omega** nuevamente presenta el menor desempeño de todas.

Unidades de Servicio (US)
Indicador de espera
Primer Trimestre 2026

En este gráfico se muestran los resultados del primer trimestre 2026 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 para el indicador de frecuencia, en todos los horarios medidos, sin excepción, las cuatro empresas presentan resultados superiores al 90%. Mientras tanto, para el indicador de regularidad, solo una Unidad de Negocio está por debajo del 80% en el periodo punta tarde.
- 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, la empresa SU-BUS Chile S.A. logra el primer lugar del ranking en los tres horarios medidos: día completo, punta mañana y punta tarde.

SÍNTESIS DE RESULTADOS

Síntesis de resultados Unidades de Servicio

- Respecto del Indicador de Cumplimiento de Frecuencia y Plazas (ICFP), US16 – Gran Américas Santiago Chile S.A. se posiciona en el primer lugar del Ranking en el horario día completo, mientras US17 – Conecta 17 S.A. lidera el ranking en los horarios punta mañana y punta tarde.
- En cuanto al Indicador de Espera (IE), la Unidad de Servicio US15 – Voy Santiago 15 S.A. lidera el Ranking en dos de los tres períodos medidos: día completo y punta tarde, mientras US14 – Voy Santiago 14 S.A. se posiciona en el primer lugar del ranking en el tramo horario punta mañana.
- La Unidad de Servicio US2 – Metropól Buses Omega 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, excepto en el horario punta mañana para el indicador de Cumplimiento de Frecuencia y Plazas (ICFP), donde US1 – Metropól Buses Alfa S.A. obtiene el menor rendimiento.

