



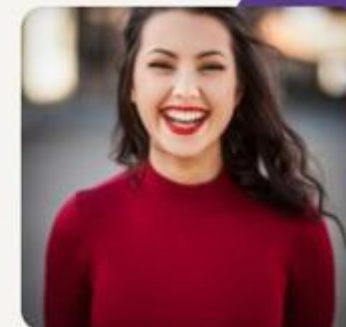
Estudio de Satisfacción Empresas Operadoras 2025

Informe de resultados

Diciembre 2025



OT08: Estudios y asesorías para el conocimiento de las/os usuarias/os del sistema de transporte público y la percepción e impacto en la Ciudadanía de la operación y acciones implementadas en el Sistema.





Objetivo general

- ✓ Medir la **satisfacción que tienen las personas usuarias de buses** con el servicio del Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago.

Metodología y Muestra

- ✓ Estudio **Cuantitativo con encuestas en paradas**, con un cuestionario de una duración de 10 minutos en promedio.
- ✓ Selección de encuestados **no probabilística**, con cuotas por empresa operadora, recorrido, tipo de día y horario.
- ✓ Muestra de **8.250 casos** de usuarios(as) habituales de los diferentes recorridos muestreados, de 13 años o más.
- ✓ En simulación estadística la muestra tendría un **margen de error de $\pm 1,1\%$** a nivel total.
- ✓ **Fecha de Campo:** 03 de Noviembre al 05 de diciembre de 2025.

Los resultados de los cálculos pueden presentar variaciones según el software empleado para el procesamiento de los datos



Objetivos específicos

1. Conocer la evaluación general a los **recorridos de las empresas operadoras.**
2. Identificar el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienen las personas usuarias con los **atributos generales del servicio entregado por los buses del sistema de transporte público.**
3. Conocer la evaluación de las personas usuarias de buses al **servicio entregado por Metro.**

Muestra y ponderación

Los resultados han sido ponderados para cada una de las empresas operadora, de modo que se represente el peso que tienen en el universo.

Empresa Operadora	# Recorridos	N Muestra	N Ponderado	Error Total [*]
U2 - SUBUS	6	550	99	±4,2%
U3 - VULE	32	550	1144	±4,2%
U4 - VOY	16	550	379	±4,2%
U5 - METBUS	33	550	1660	±4,2%
U8 - METROPOL (US1)	13	550	373	±4,2%
U9 - METROPOL (US2)	10	550	382	±4,2%
U10 - STU (US3)	14	550	440	±4,2%
U11 - RBU (US4)	23	550	586	±4,2%
U12- STU (US5)	21	550	639	±4,2%
U13 - RBU (US6)	11	550	539	±4,2%
U14 - VOY (US14)	9	550	395	±4,2%
U15 - VOY (US15)	16	550	451	±4,2%
U16 - GRAN AMÉRICAS (US16)	10	550	306	±4,2%
U18 - CONECTA (US17)	10	550	409	±4,2%
U19 - CONECTA (US18)	12	550	448	±4,2%
	236	8.250	8.250	±1,1%

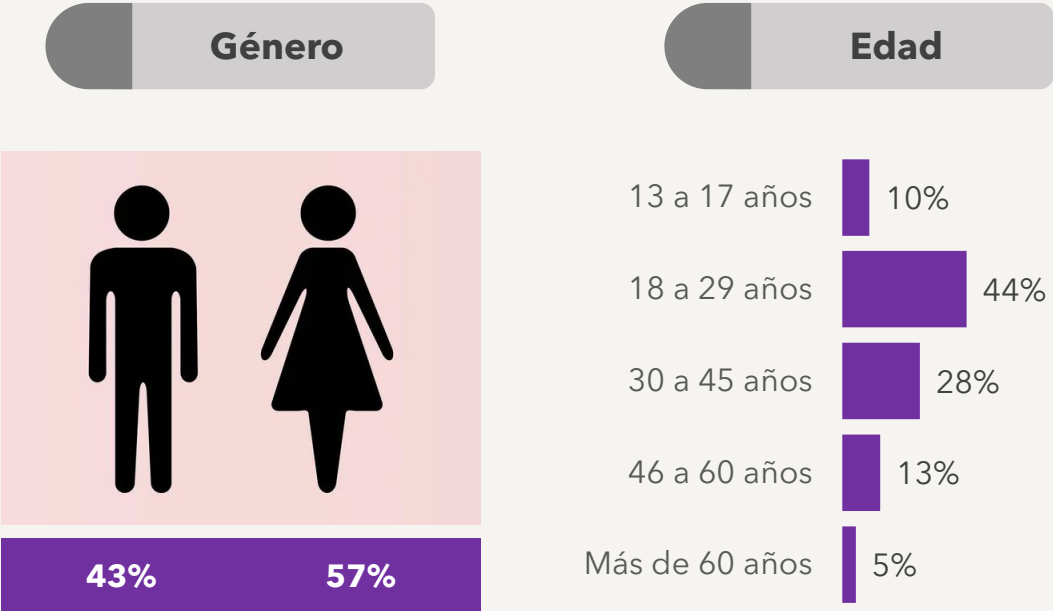
[*] El error muestral es calculado como una simulación estadística, dado que el proceso de selección muestral no es probabilístico.

Muestra según empresa, horario, día [Sin ponderar]

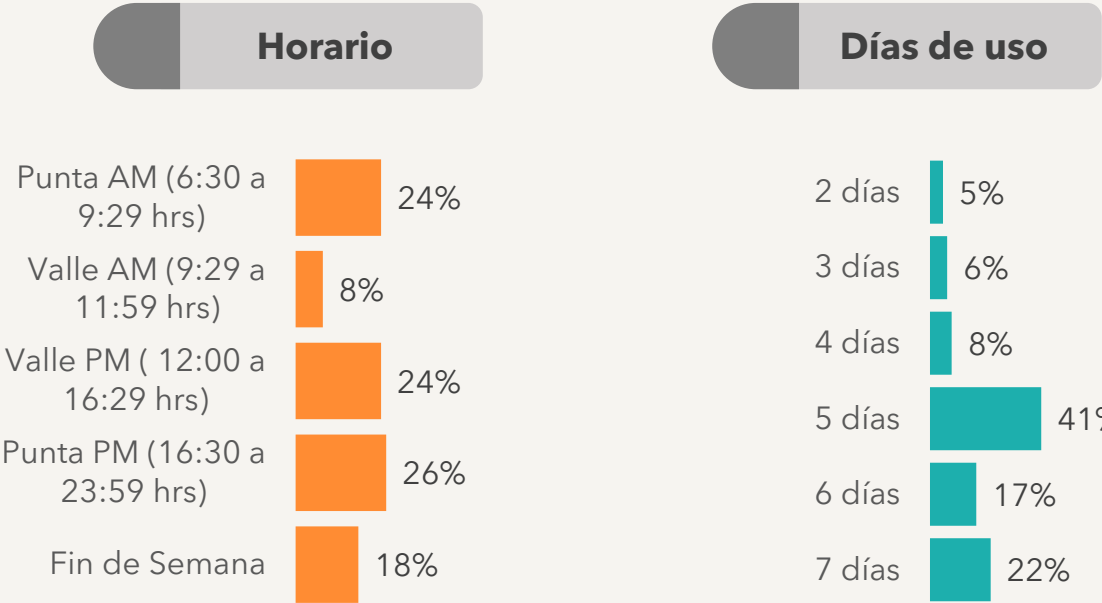
Empresa Operadora	HORARIO				TIPO DE DÍA		TOTAL
	Punta Mañana	Valle	Punta Tarde	Fin de Semana	Laboral	Fin de Semana	
U2 - SUBUS	150	130	160	110	440	110	550
U3 - VULE	150	130	160	110	440	110	550
U4 - VOY	150	130	160	110	440	110	550
U5 - METBUS	150	130	160	110	440	110	550
U8 - METROPOL (US1)	150	130	160	110	440	110	550
U9 - METROPOL (US2)	150	130	160	110	440	110	550
U10 - STU (US3)	150	130	160	110	440	110	550
U11 - RBU (US4)	150	130	160	110	440	110	550
U12- STU (US5)	150	130	160	110	440	110	550
U13 - RBU (US6)	150	130	160	110	440	110	550
U14 - VOY (US14)	150	130	160	110	440	110	550
U15 - VOY (US15)	150	130	160	110	440	110	550
U16 - GRAN AMÉRICAS (US16)	150	130	160	110	440	110	550
U18 - CONECTA (US17)	150	130	160	110	440	110	550
U19 - CONECTA (US18)	150	130	160	110	440	110	550
TOTAL	2.250	1.950	2.400	1.650	6.600	1.650	8.250

Perfil de la muestra [Ponderada]

Perfil demográfico



Perfil de uso



Índice

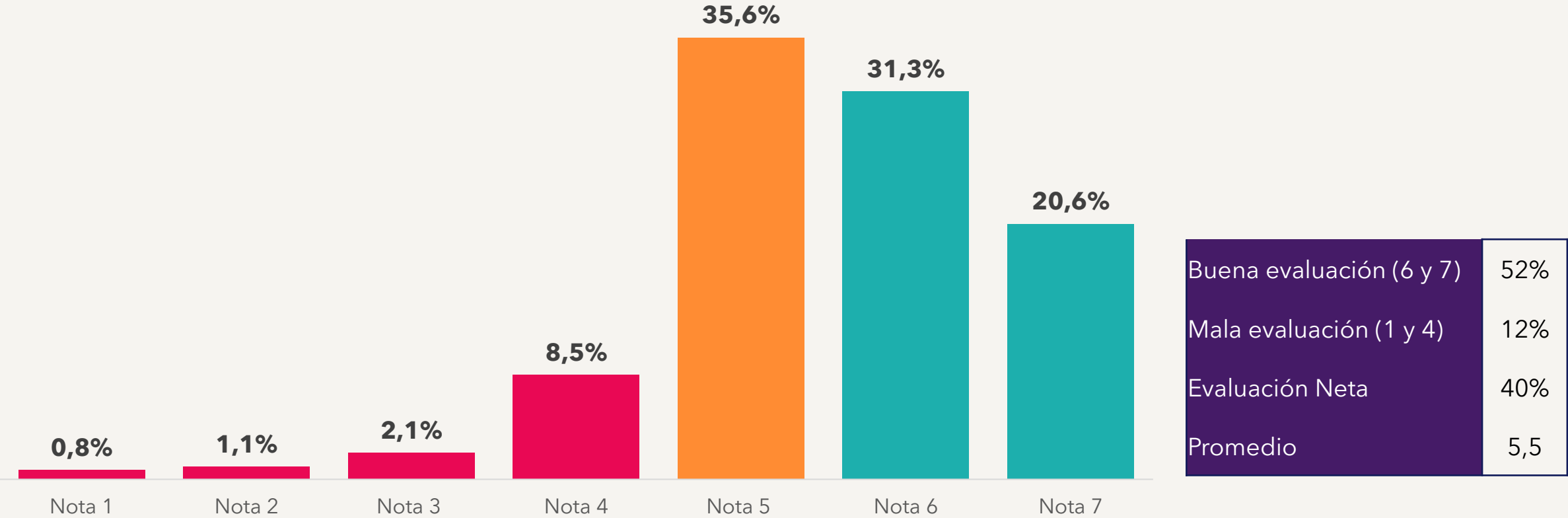
1. Evaluación del STPM.

2. Evaluación de los recorridos.
3. Percepción de Tiempos de Espera.
4. Características de servicio de los recorridos.
5. Imagen del Servicio.
6. Evaluación del comportamiento de los pasajeros.
7. Evaluación del Metro y de los medios de información.
8. Conclusiones y recomendaciones.



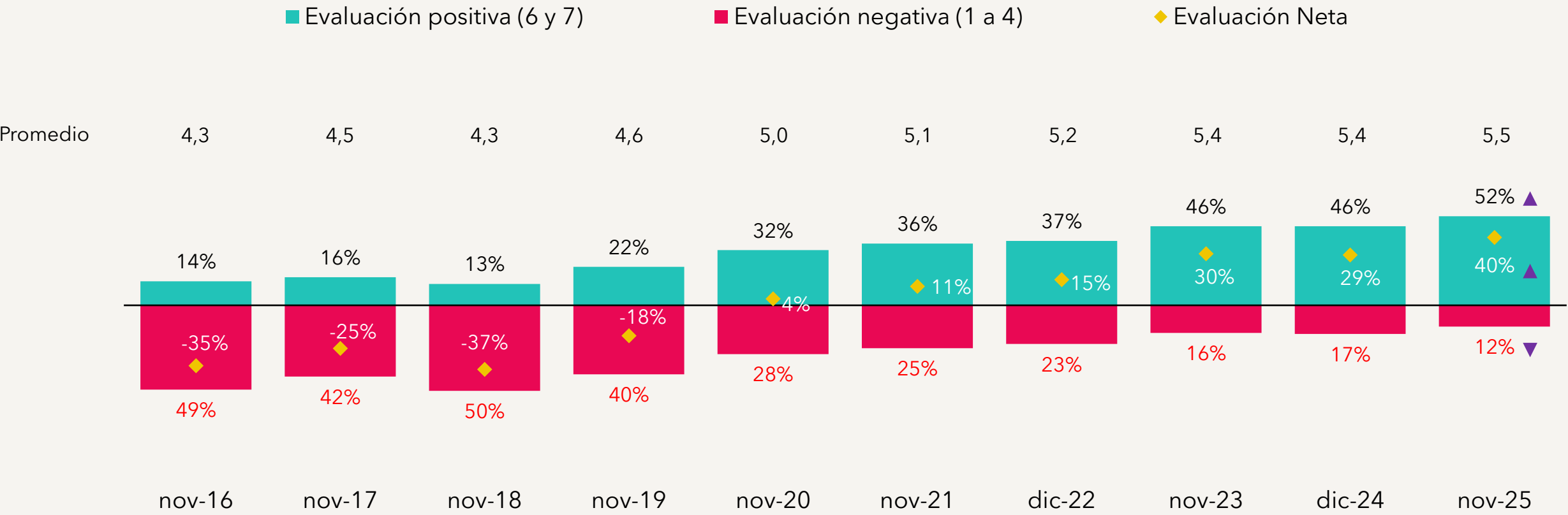
Evaluación del Sistema de Transporte Público

A1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿con qué nota evalúa el servicio entregado por el sistema de Transporte de la ciudad de Santiago?



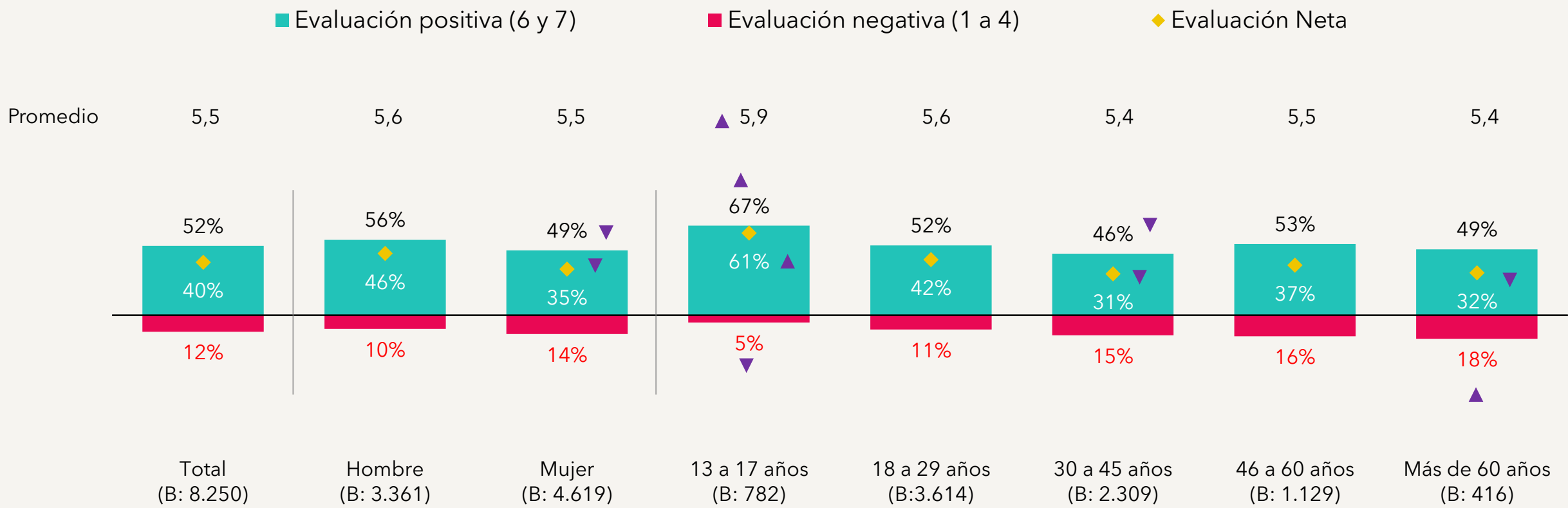
Evaluación del STPM – Evolución histórica

A1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿con qué nota evalúa el servicio entregado por el sistema de Transporte de la ciudad de Santiago?



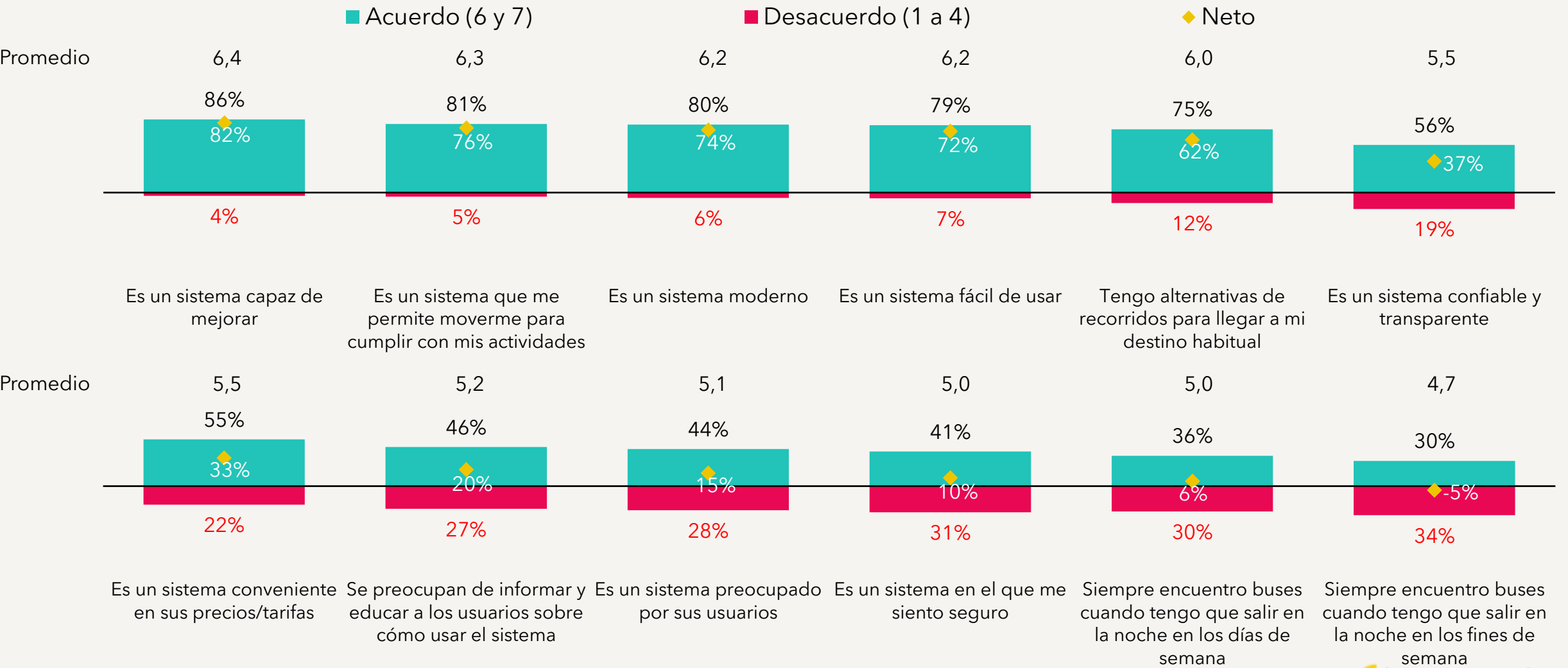
Evaluación del STPM – Por Demográficas

A1. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿con qué nota evalúa el servicio entregado por el sistema de Transporte de la ciudad de Santiago?



Percepción de los atributos del sistema de transporte

A2. Le voy a leer algunas frases y usted me dirá si está de acuerdo o no con cada una de ellas: ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con...?



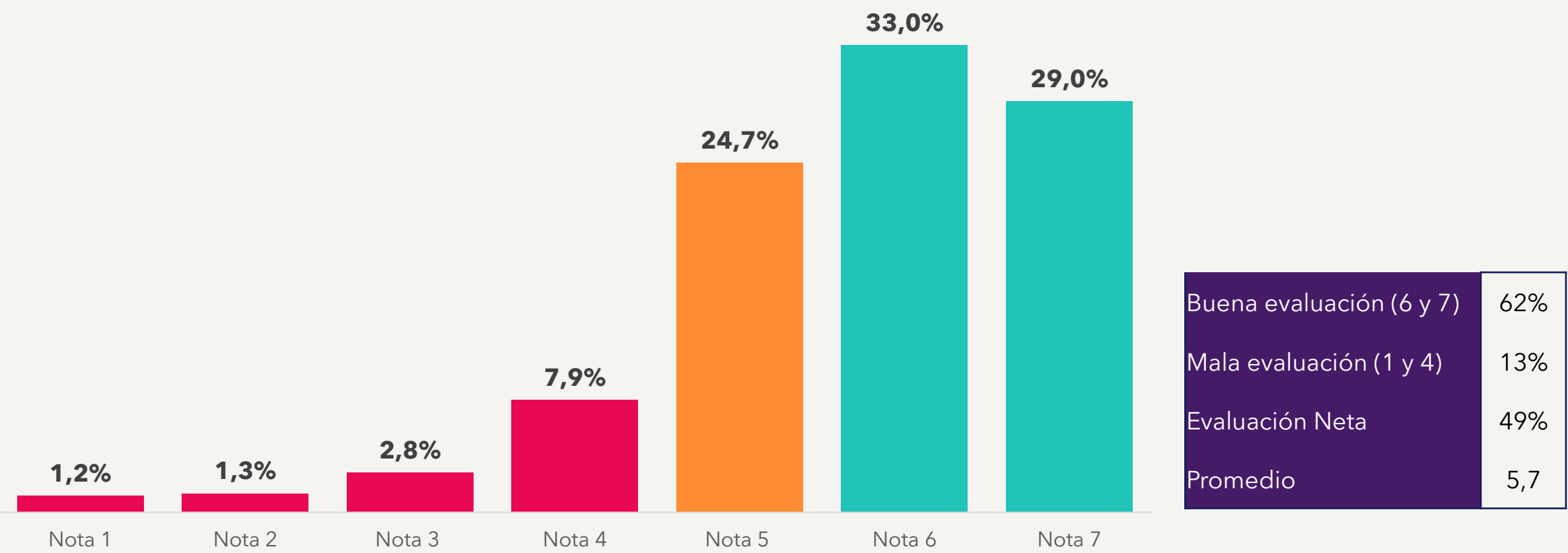
Índice

1. Evaluación del STPM.
- 2. Evaluación de los recorridos.**
3. Percepción de Tiempos de Espera.
4. Características de servicio de los recorridos.
5. Imagen del Servicio.
6. Evaluación del comportamiento de los pasajeros.
7. Evaluación del Metro y de los medios de información.
8. Conclusiones y recomendaciones.



Evaluación del RECORRIDO

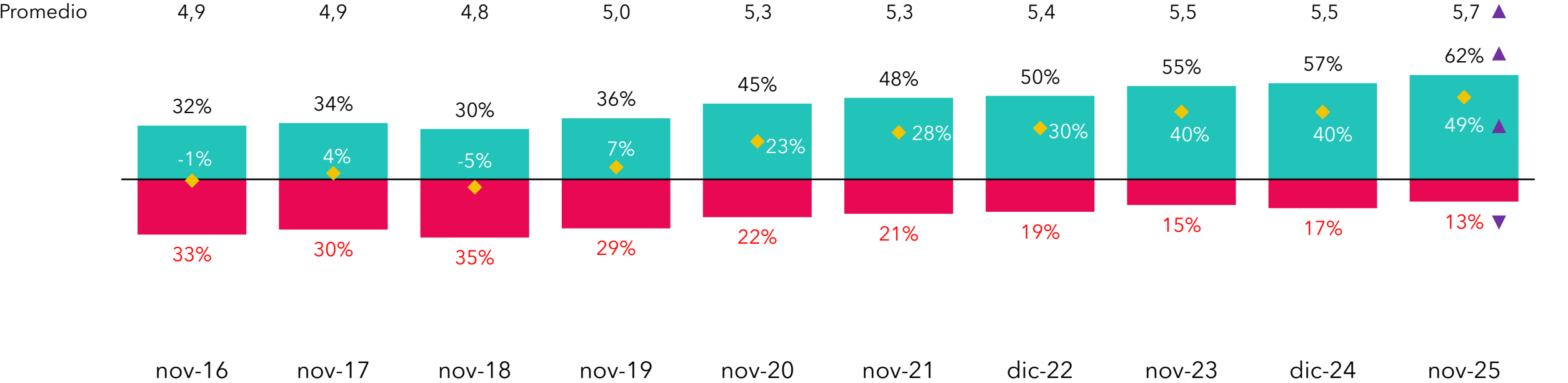
B1. Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el servicio entregado por **ESTE RECORRIDO**?



Evaluación del RECORRIDO – Evolución histórica

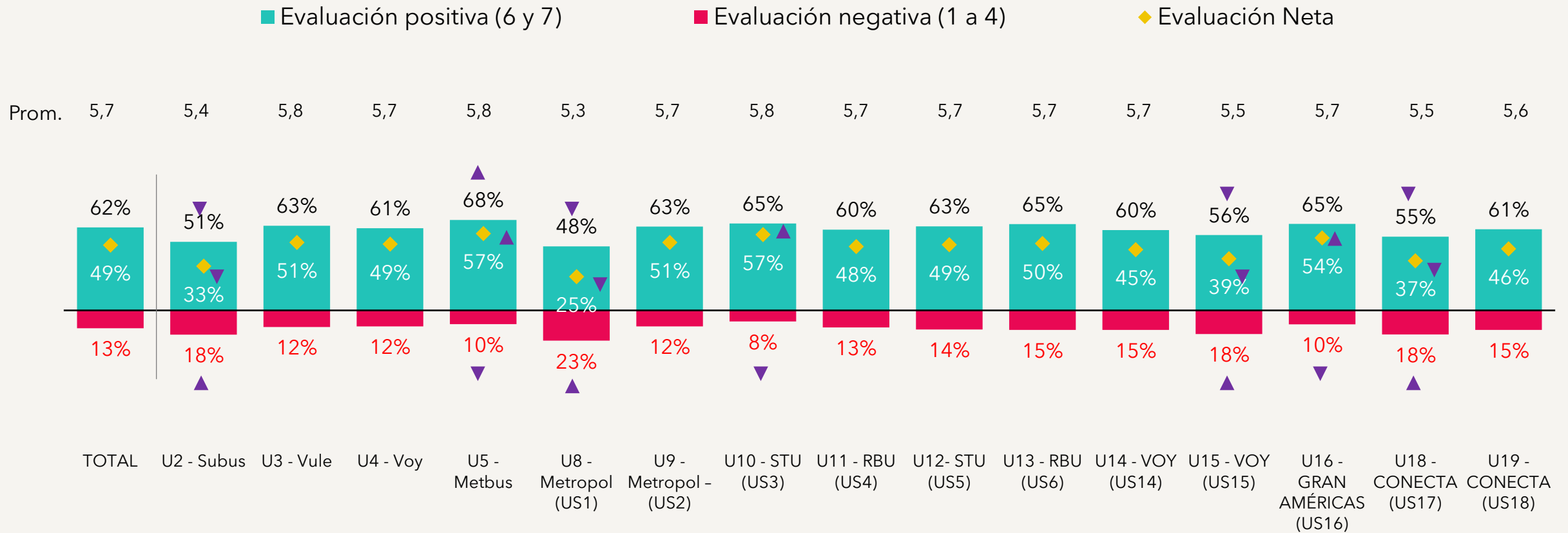
B1. Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el servicio entregado por **ESTE RECORRIDO**?

■ Evaluación positiva (6 y 7) ■ Evaluación negativa (1 a 4) ◆ Evaluación Neta



Evaluación del RECORRIDO – Por Empresa Operadora

B1. Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el servicio entregado por **ESTE RECORRIDO**?

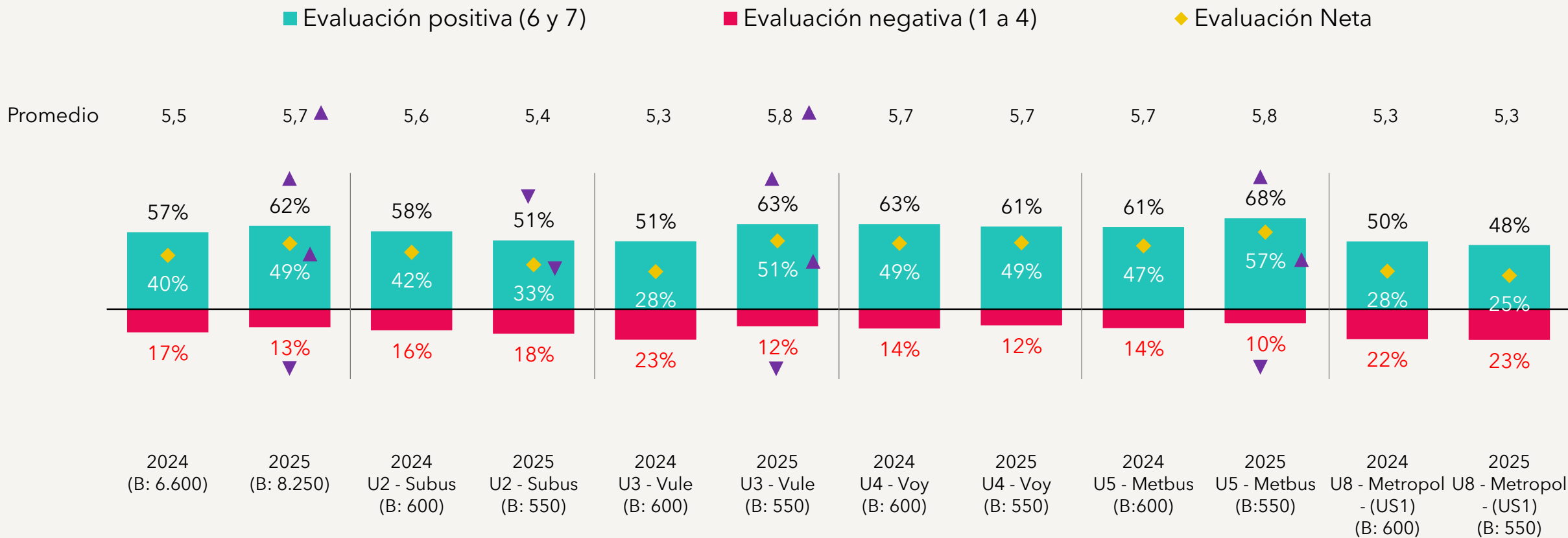


Base Total [n=8.250]

Base por Empresa Operadora [n=550]

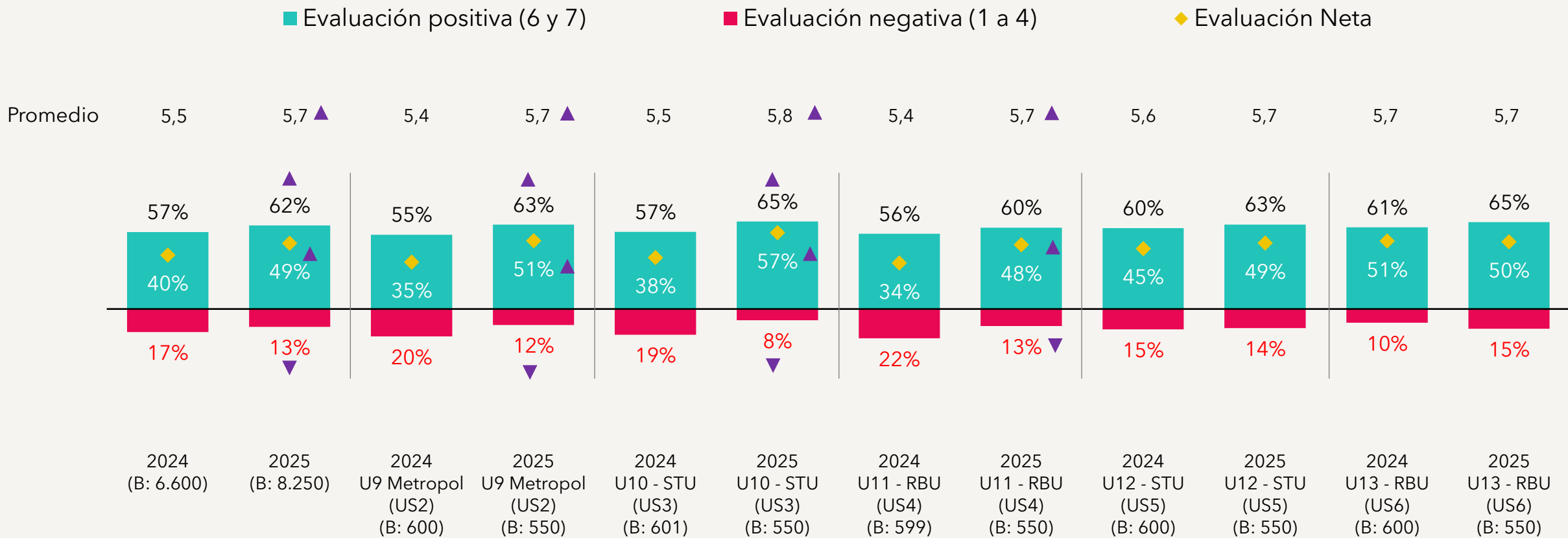
Evaluación del RECORRIDO – Por Empresa Operadora [Versus '24]

B1. Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?



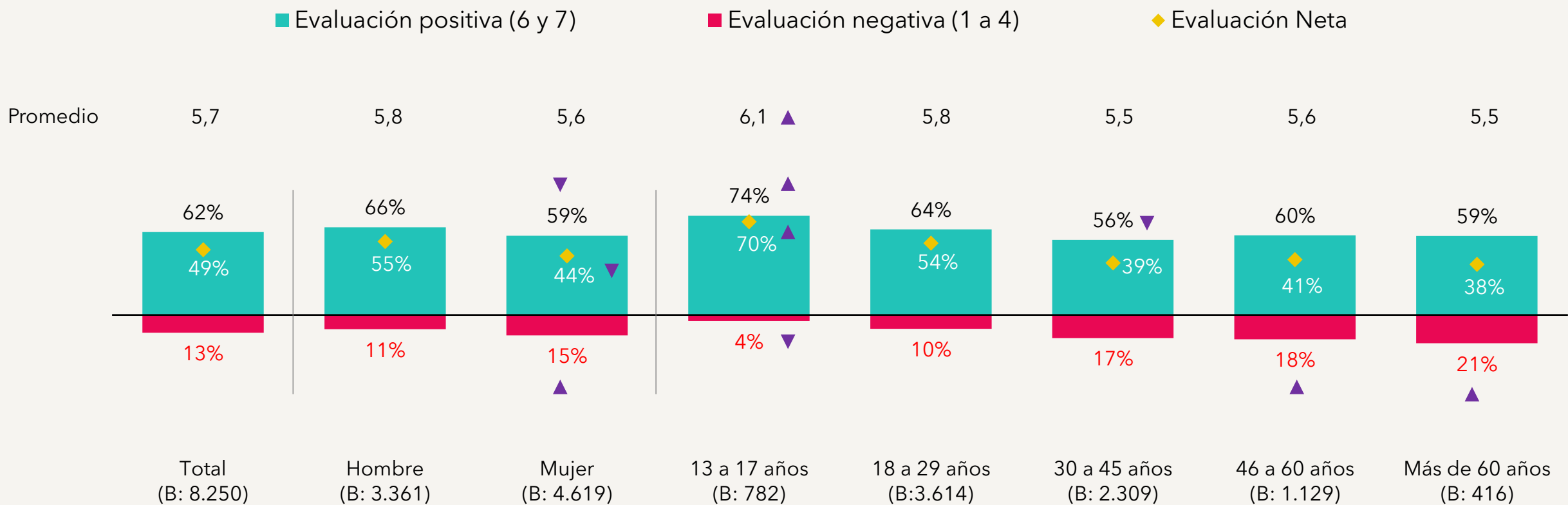
Evaluación del RECORRIDO – Por Empresa Operadora [Versus '24]

B1. Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el servicio entregado por ESTE RECORRIDO?



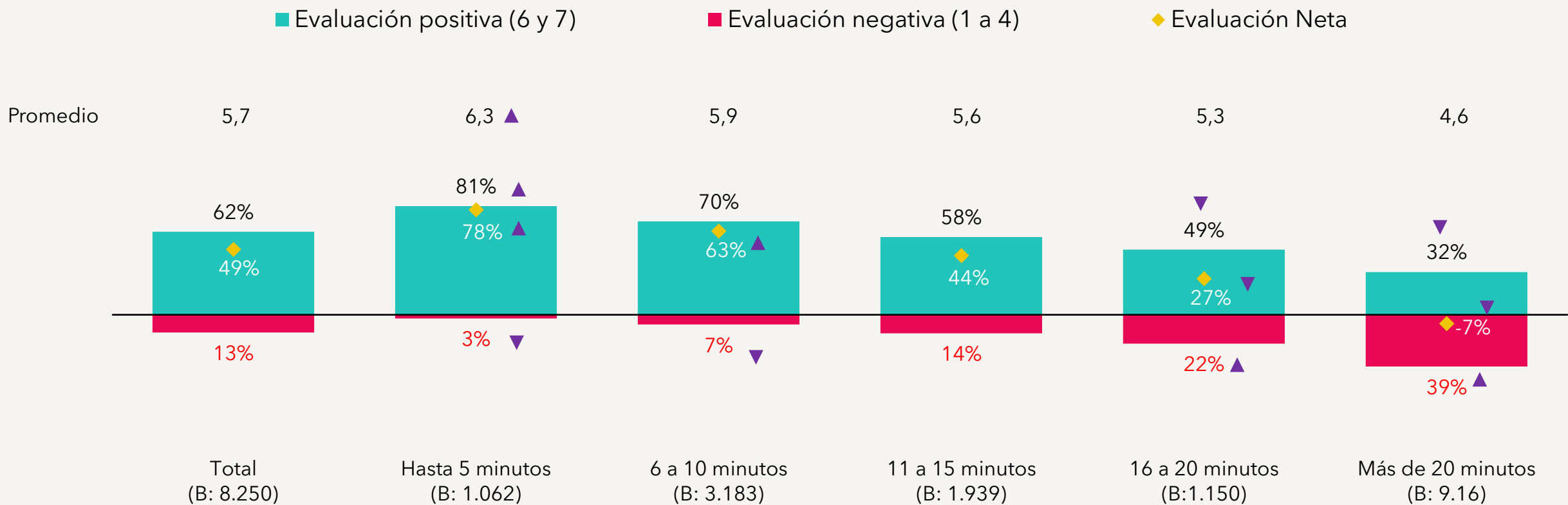
Evaluación del RECORRIDO – Por Demográficas

B1. Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el servicio entregado por **ESTE RECORRIDO**?



Evaluación del RECORRIDO – Por Tiempo de Espera

B1. Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el servicio entregado por **ESTE RECORRIDO**?



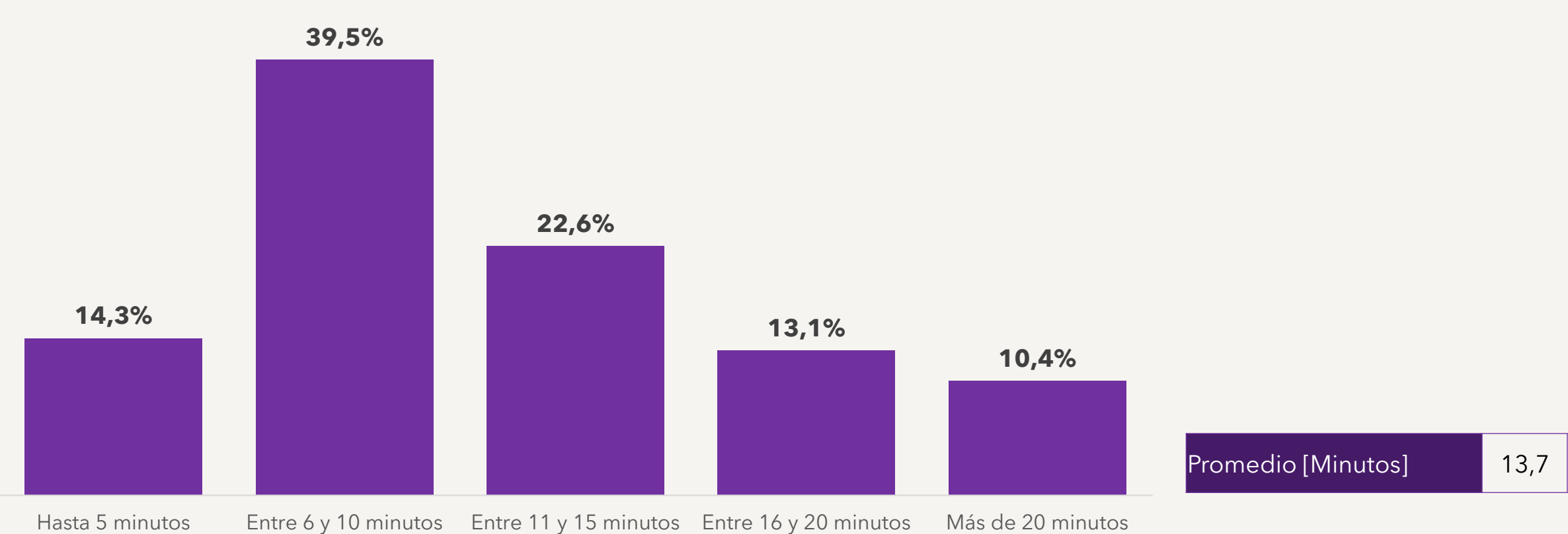
Índice

1. Evaluación del STPM.
2. Evaluación de los recorridos.
- 3. Percepción de Tiempos de Espera.**
4. Características de servicio de los recorridos.
5. Imagen del Servicio.
6. Evaluación del comportamiento de los pasajeros.
7. Evaluación del Metro y de los medios de información.
8. Conclusiones y recomendaciones.



Tiempo de ESPERA para abordar el bus

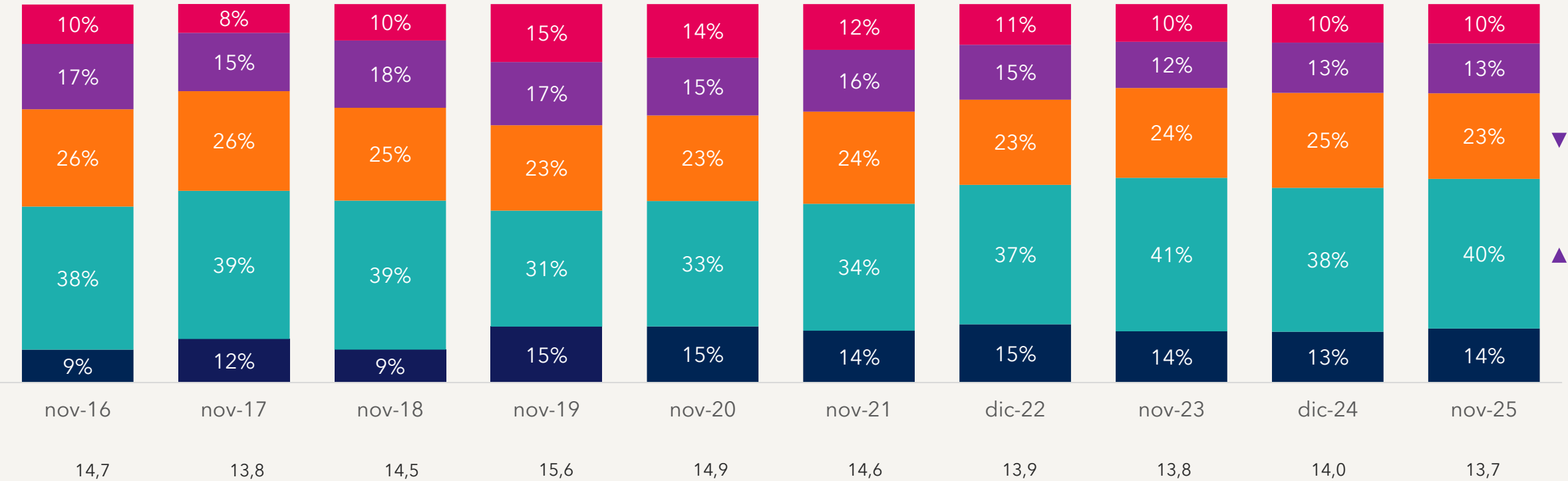
E1. Pensando en este recorrido. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo debe **esperar** en el paradero hasta que el bus pasa y se puede subir?



Tiempo de ESPERA para abordar el bus

E1. Pensando en este recorrido. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo debe esperar en el paradero hasta que el bus pasa y se puede subir?

■ Hasta 5 minutos ■ Entre 6 y 10 minutos ■ Entre 11 y 15 minutos ■ Entre 16 y 20 minutos ■ Más de 20 minutos

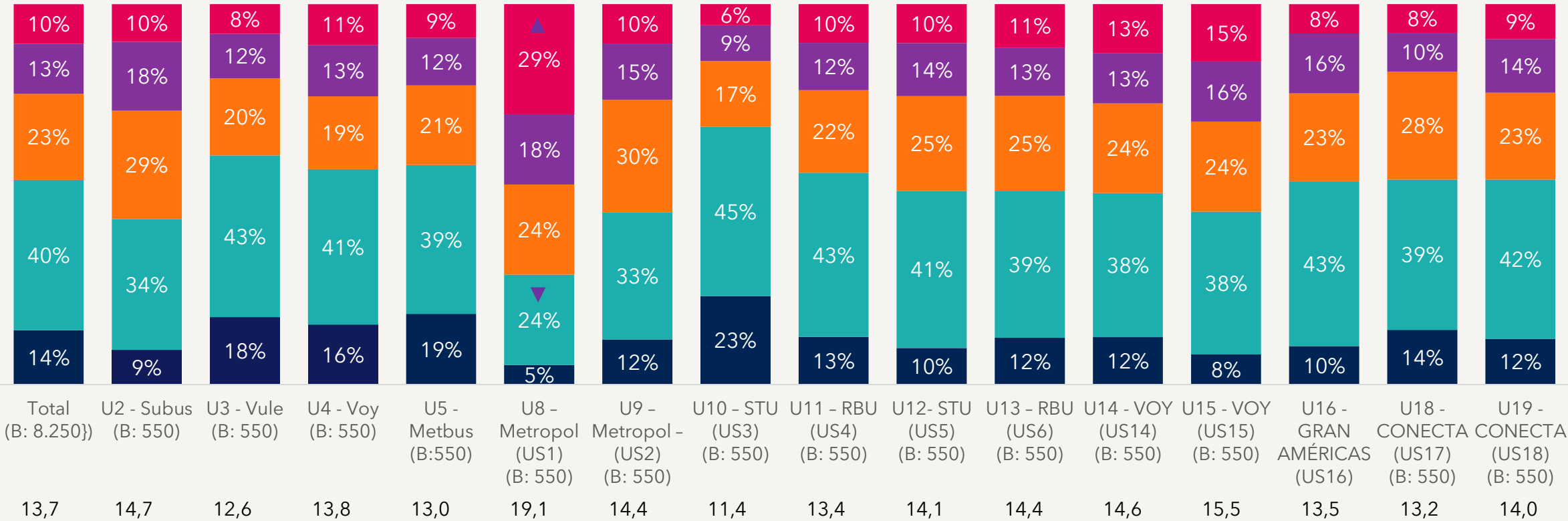


Promedio minutos

Tiempo de ESPERA – Por Empresa Operadora

E1. Pensando en este recorrido. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo debe esperar en el paradero hasta que el bus pasa y se puede subir?

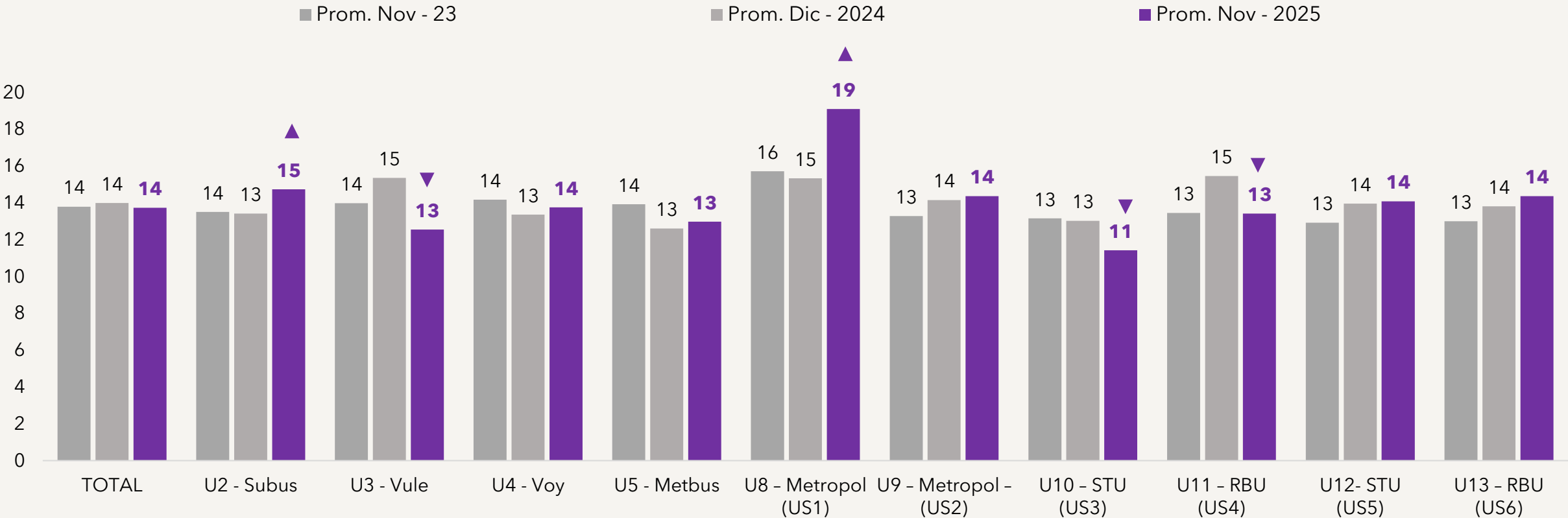
Hasta 5 minutos Entre 6 y 10 minutos Entre 11 y 15 minutos Entre 16 y 20 minutos Más de 20 minutos



▲ ▼ Diferencias significativas respecto del resto de la muestra a un Nivel de Confianza del 95%.

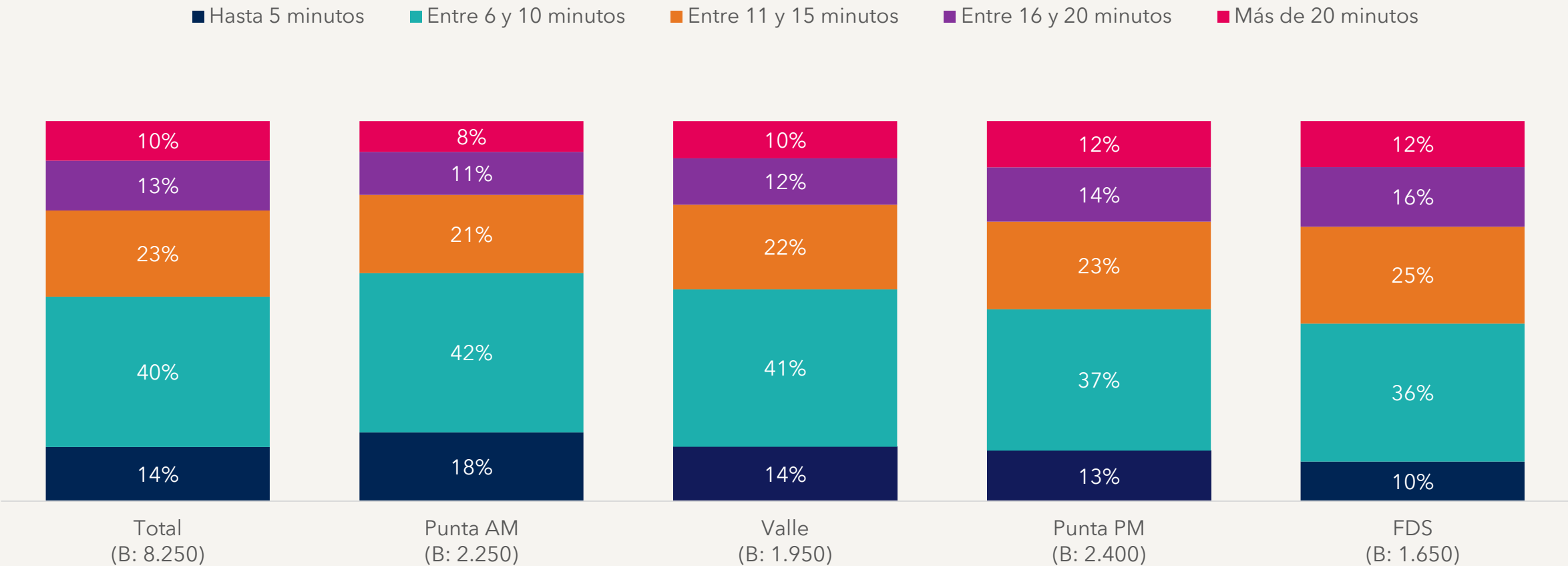
Tiempo de ESPERA – Promedio por Operador [Ultimas 3 Med]

E1. Pensando en este recorrido. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo debe **esperar** en el paradero hasta que el bus pasa y se puede subir?



Tiempo de ESPERA – Por tramo horario

E1. Pensando en este recorrido. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo debe **esperar** en el paradero hasta que el bus pasa y se puede subir?



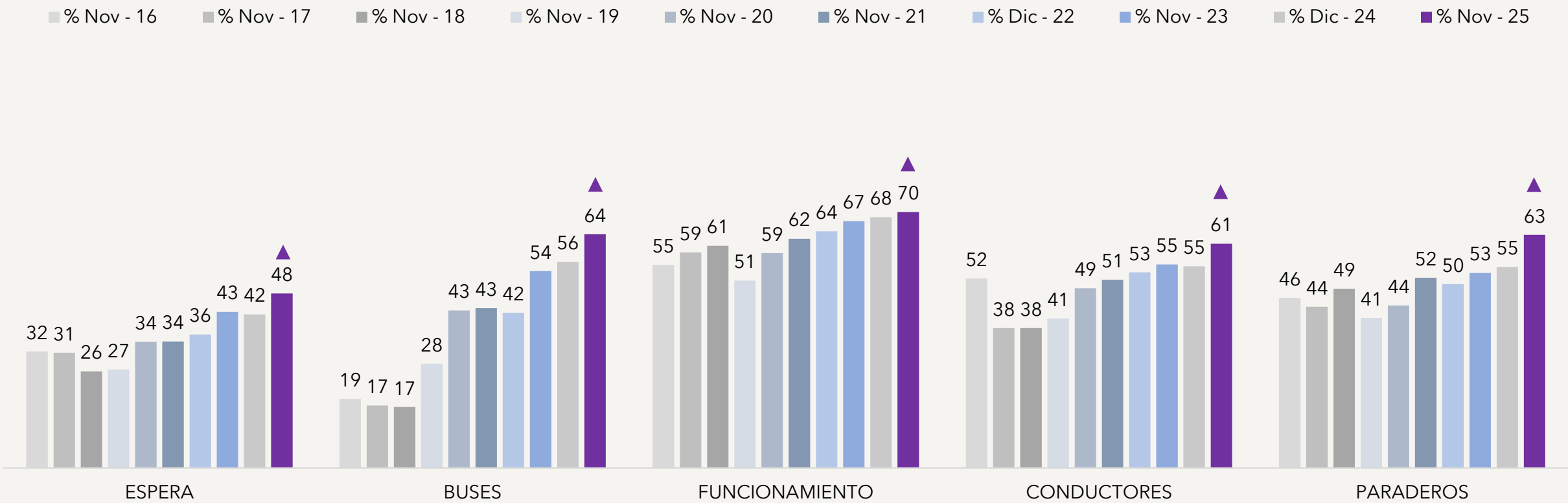
Índice

1. Evaluación del STPM.
2. Evaluación de los recorridos.
3. Percepción de Tiempos de Espera.
- 4. Características de servicio de los recorridos.**
5. Imagen del Servicio.
6. Evaluación del comportamiento de los pasajeros.
7. Evaluación del Metro y de los medios de información.
8. Conclusiones y recomendaciones.



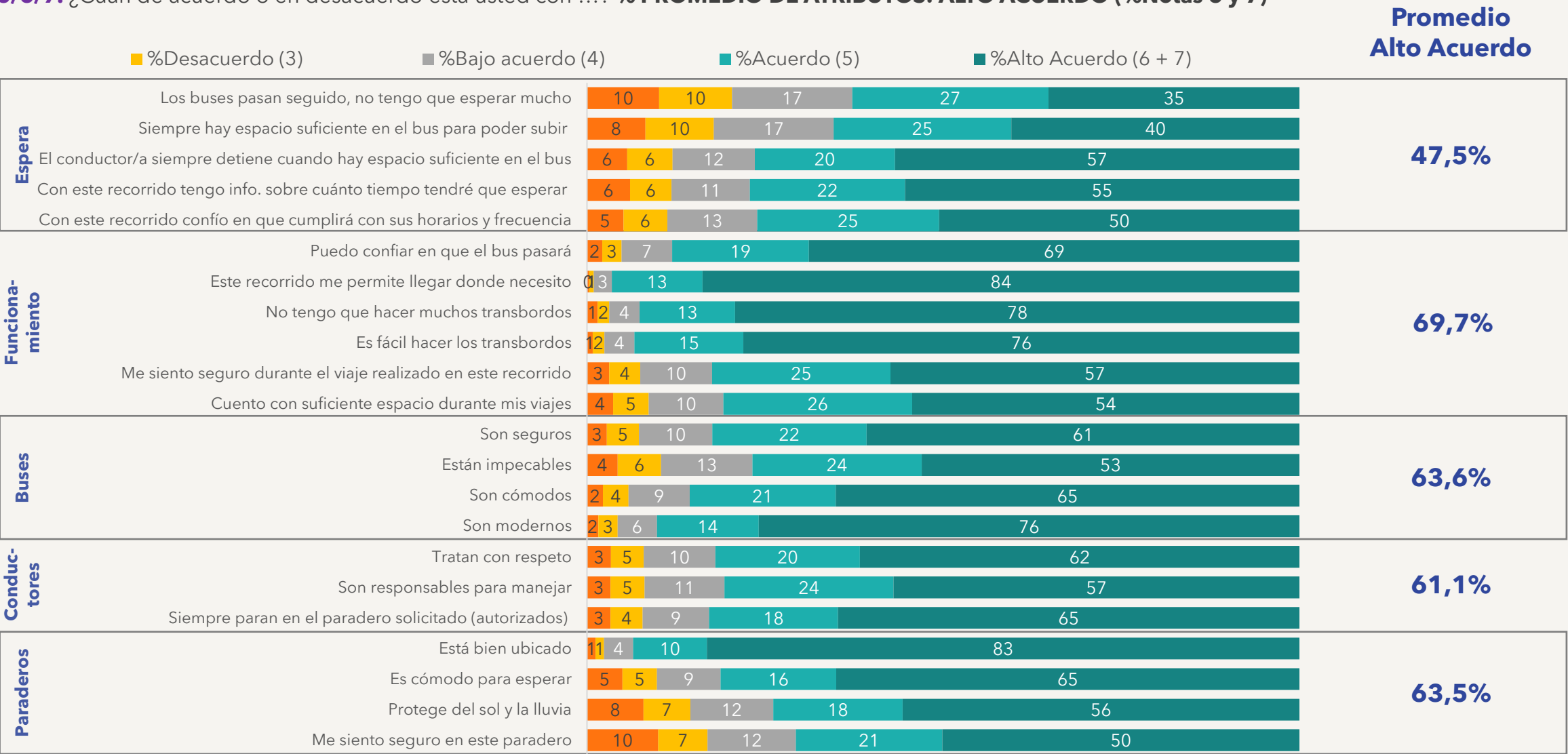
Opinión de las CARACTERÍSTICAS del servicio

B3/4/5/6/7. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con ...? **% PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)**



Opinión de las CARACTERÍSTICAS del servicio

B3/4/5/6/7. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con ...? % PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)

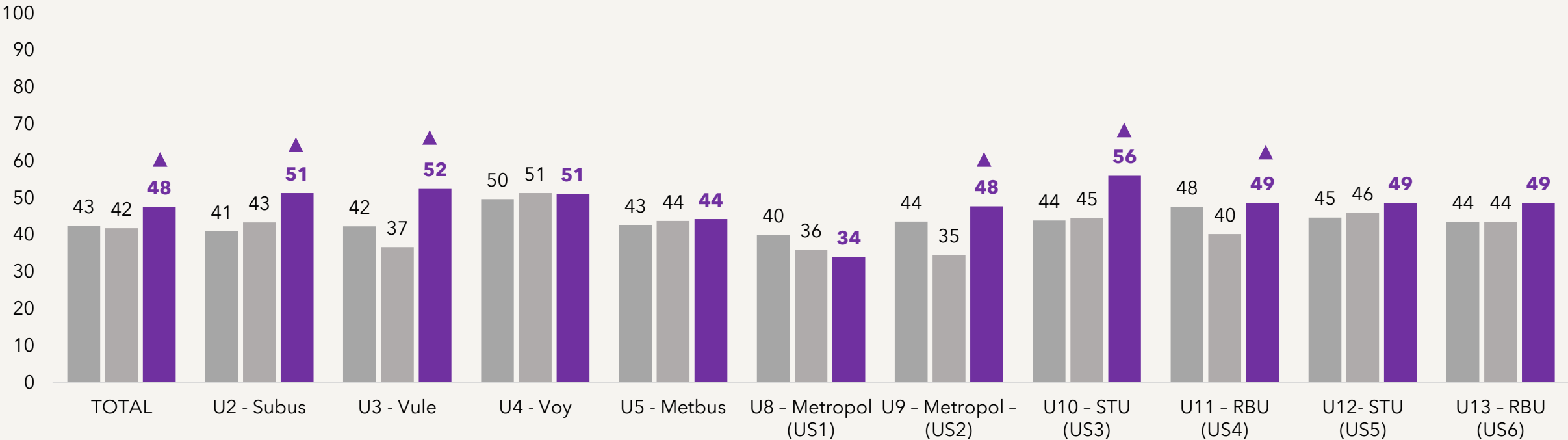


Dimensiones de Servicio: **Espera** – Promedio Operador [Ult. 3 Med]

B3. Usando la misma escala, ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes frases **relacionadas con la espera de ESTE RECORRIDO?**

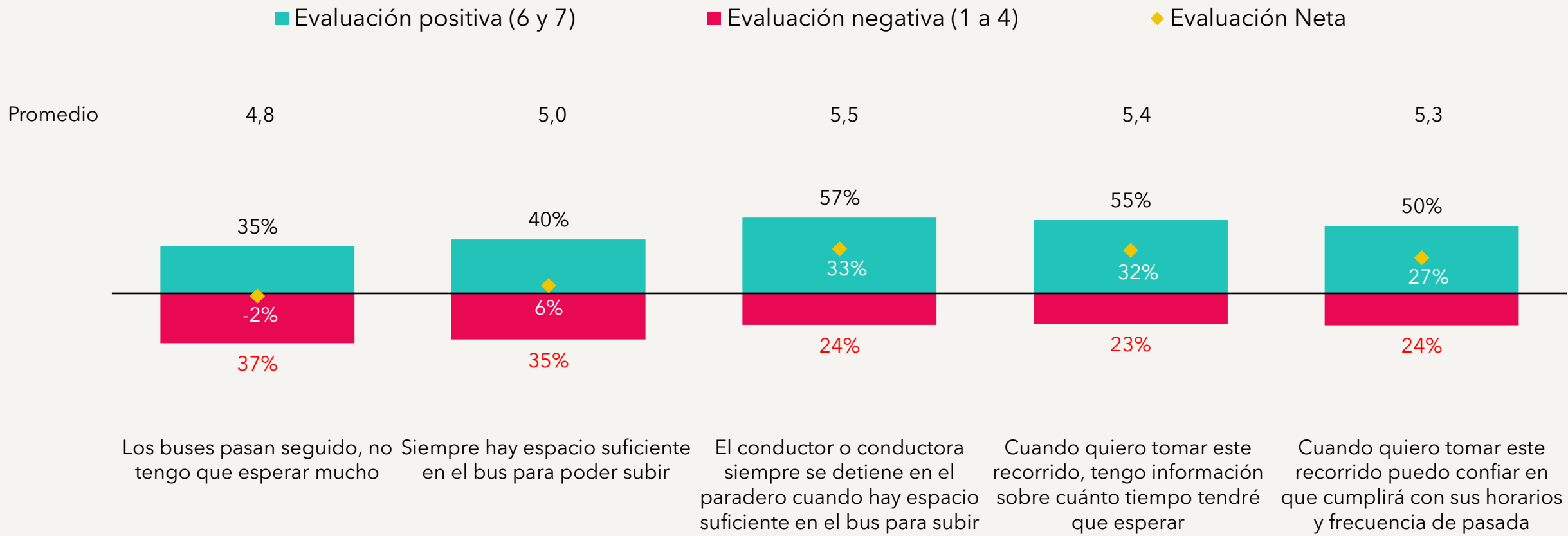
% PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ALTO ACUERDO (% Notas 6 y 7)

Prom. Nov - 23 Prom. Dic - 2024 Prom. Nov - 2025



Evaluación del Servicio: Atributos de Espera

B3. Usando la misma escala, ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes frases relacionadas con la espera de ESTE RECORRIDO?

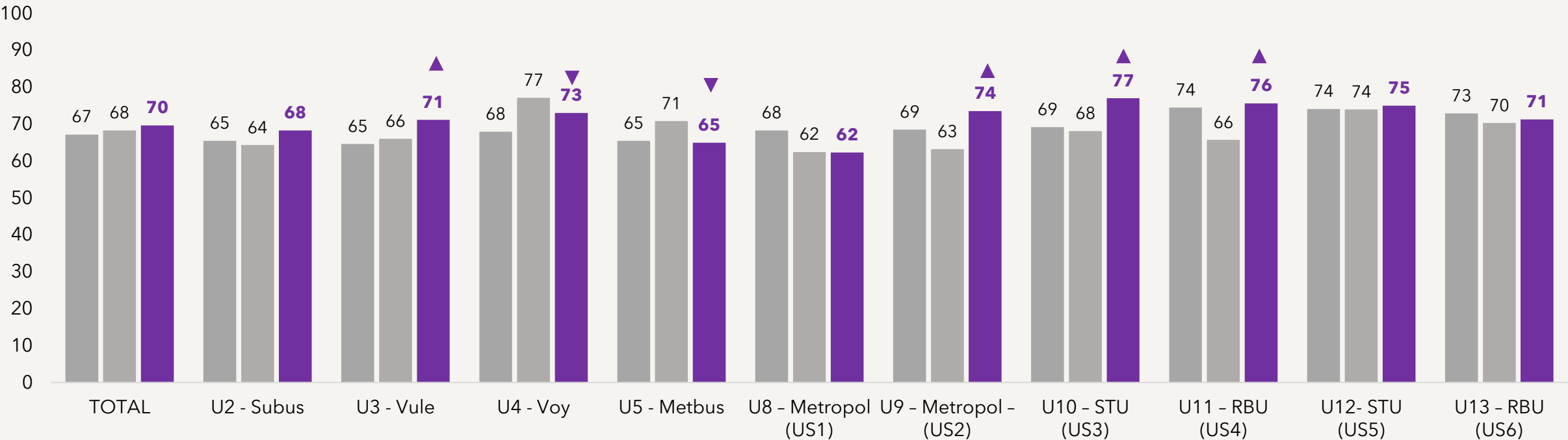


Dimensiones de Servicio: **Funcionamiento** — Promedio Operador [Ult. 3 Med]

B5. Usando la misma escala, ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes frases **relacionadas con el funcionamiento de ESTE RECORRIDO?**

% PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ALTO ACUERDO (% Notas 6 y 7)

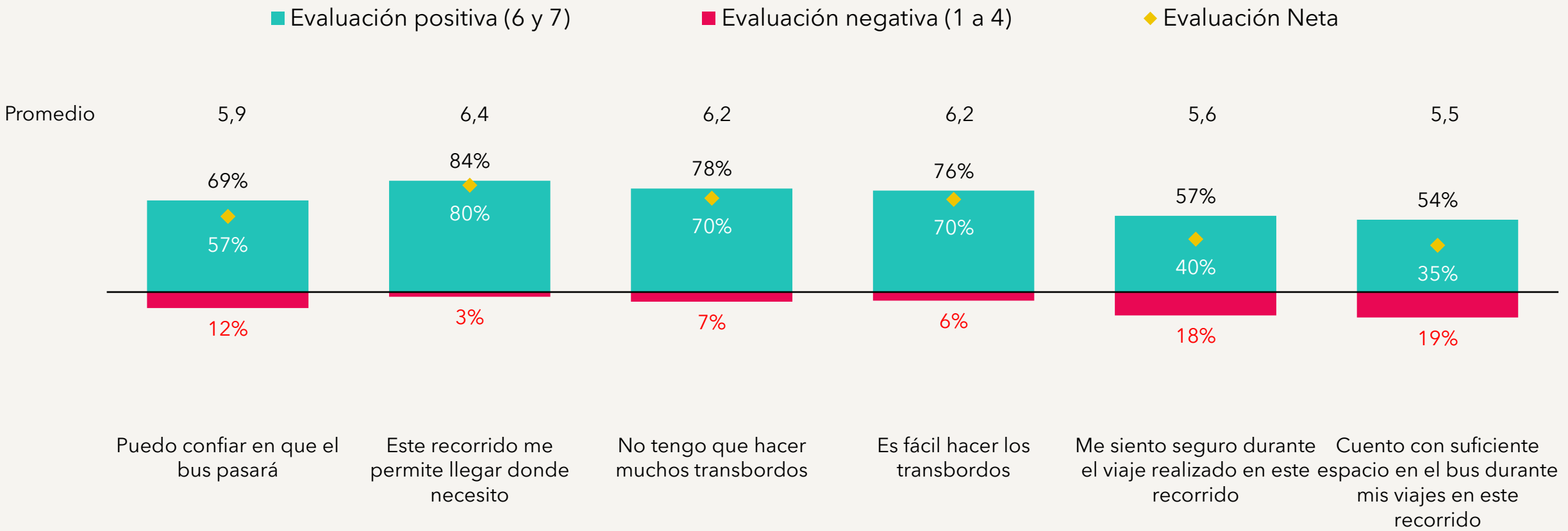
Prom. Nov - 23 Prom. Dic - 2024 Prom. Nov - 2025



▲ ▼ Diferencias significativas respecto de la muestra 2024 a un Nivel de Confianza del 95%.

Evaluación del Servicio: Atributos de Funcionamiento

B5. Usando la misma escala, ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes frases relacionadas con el funcionamiento de ESTE RECORRIDO?

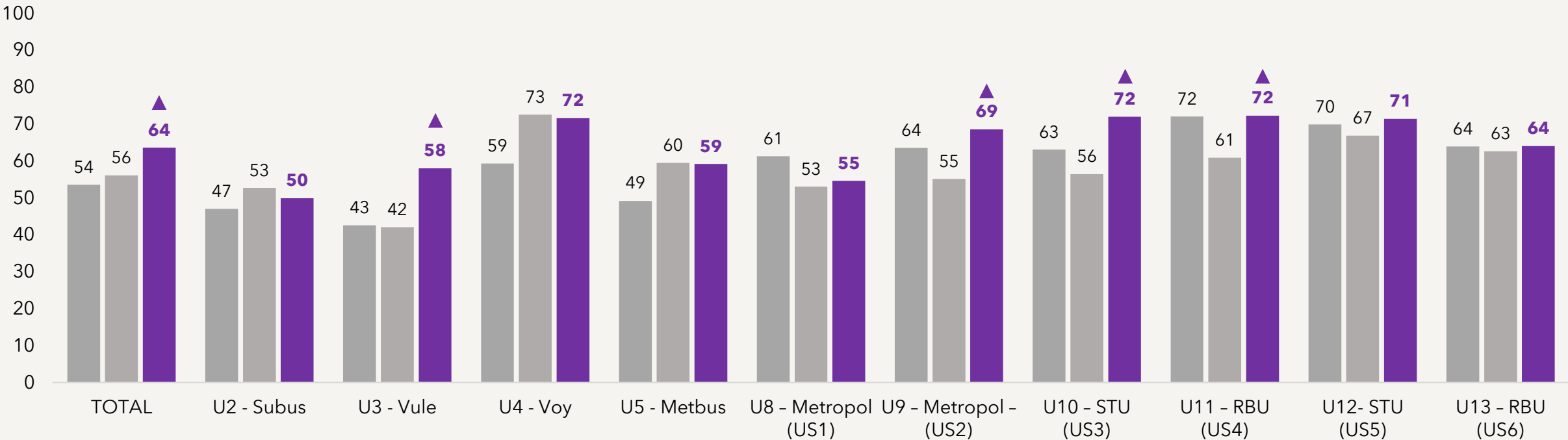


Dimensiones de Servicio: Buses – Promedio Operador [Ult. 3 Med]

B6. Usando la misma escala, ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes frases relacionadas con los buses de ESTE RECORRIDO?

% PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ALTO ACUERDO (% Notas 6 y 7)

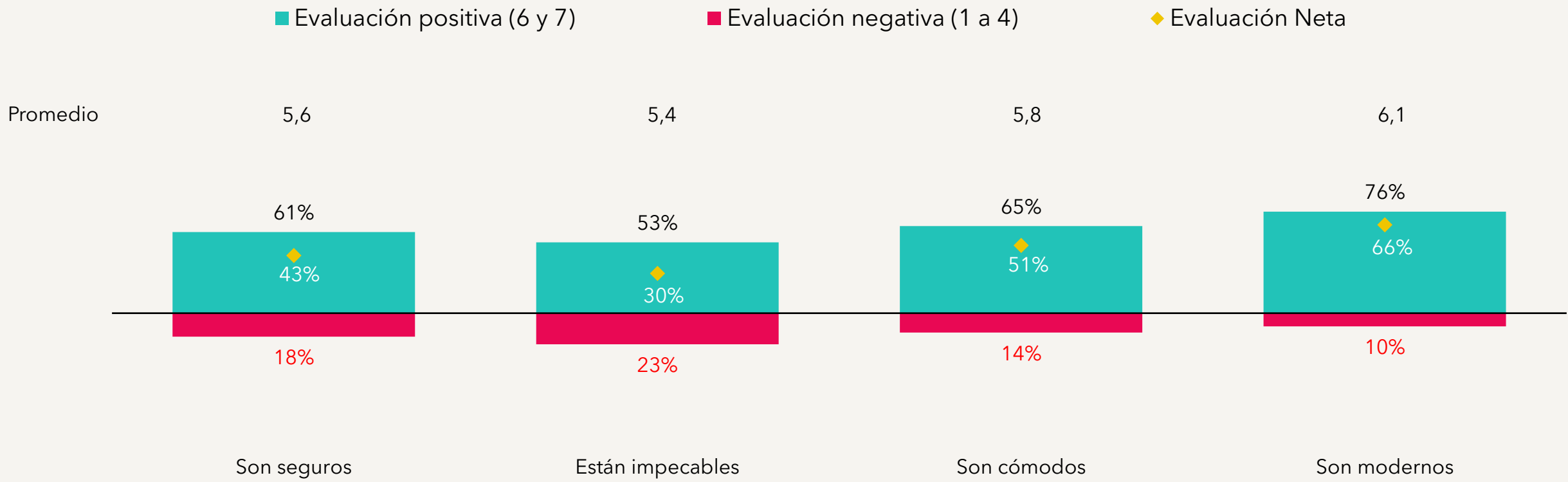
Prom. Nov - 23 Prom. Dic - 2024 Prom. Nov - 2025



▲ Diferencias significativas respecto de la muestra 2024 a un Nivel de Confianza del 95%.

Evaluación del Servicio: Atributos de Buses

B6. Usando la misma escala, ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes frases **relacionadas con los buses de ESTE RECORRIDO**?

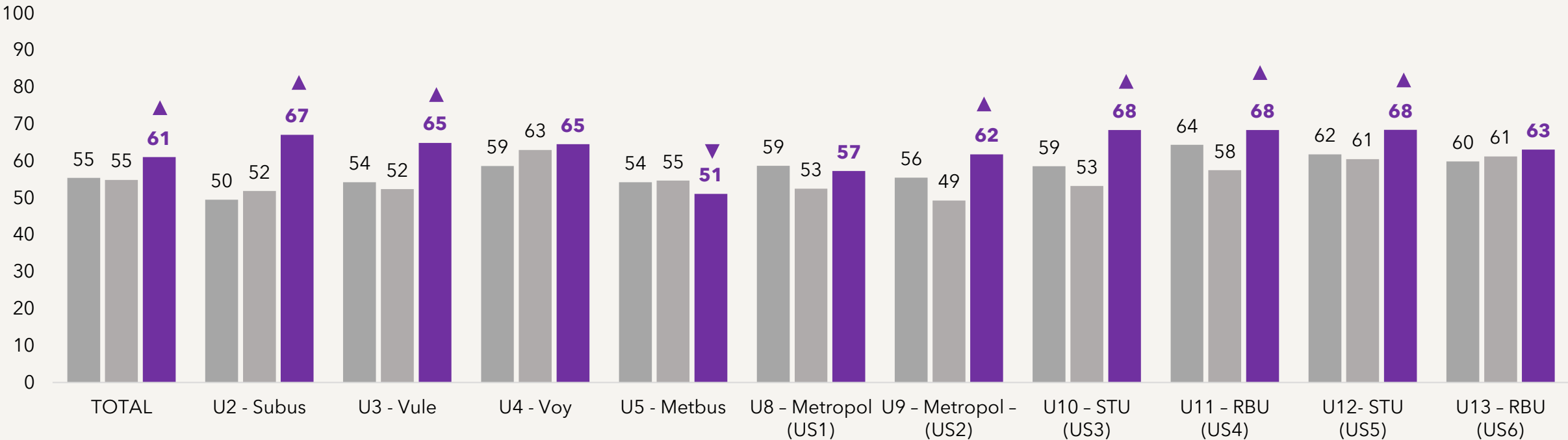


Dimensiones de Servicio: **Conductores** – Promedio Operador [Ult. 3 Med]

B7. Usando la misma escala, Respecto **de los choferes de ESTE RECORRIDO:** ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está con?

% PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ALTO ACUERDO (% Notas 6 y 7)

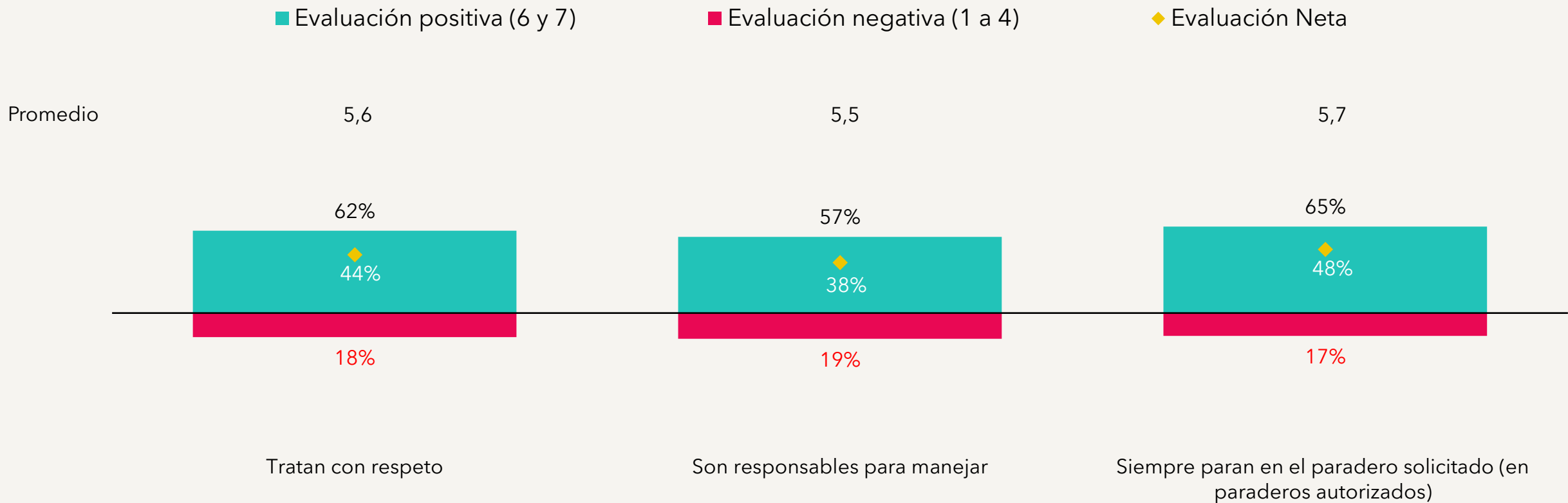
Prom. Nov - 23 Prom. Dic - 2024 Prom. Nov - 2025



▼▲ Diferencias significativas respecto de la muestra 2024 a un Nivel de Confianza del 95%.

Evaluación del Servicio: Atributos de Conductores

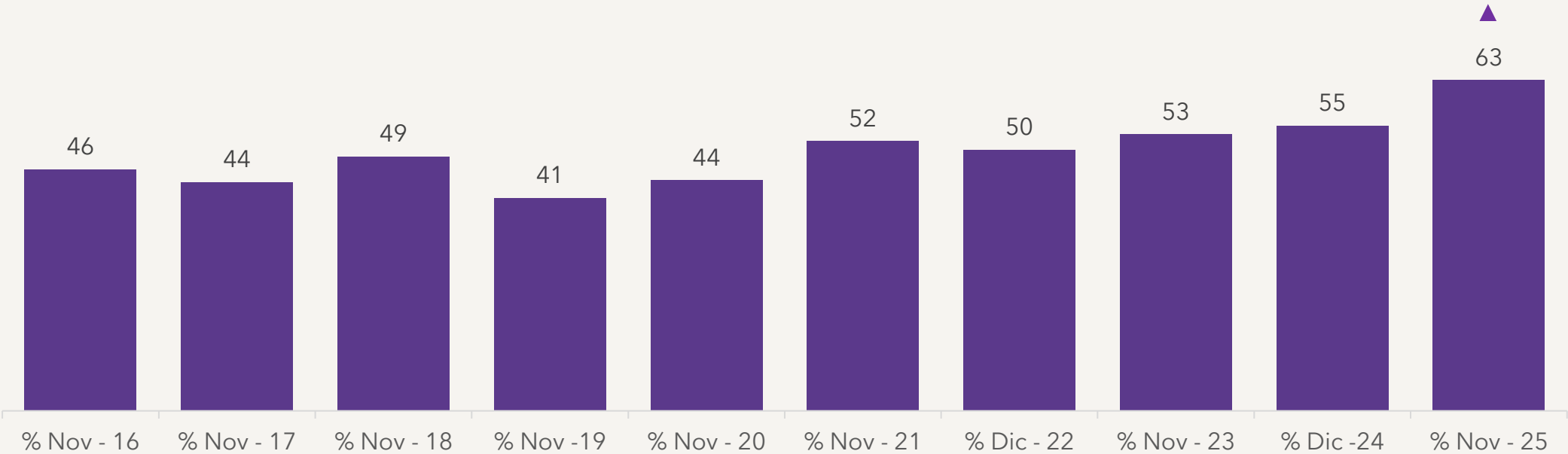
B7. Usando la misma escala, Respecto **de los choferes de ESTE RECORRIDO:** ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está con?



Evaluación del Servicio: Paraderos

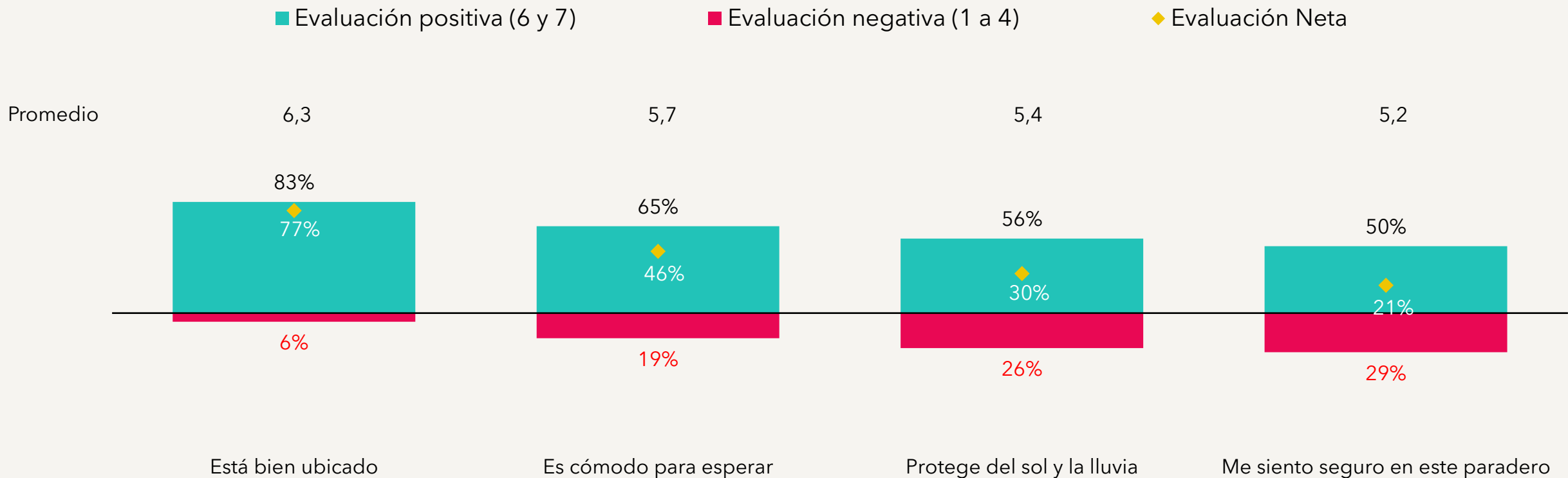
B4. Usando la misma escala, ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes frases **relacionadas con este PARADERO**?

% PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ALTO ACUERDO (% Notas 6 y 7)



Evaluación del Servicio: Atributos de Paraderos

B4. Usando la misma escala, ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes frases relacionadas con este PARADERO?



Índice

1. Evaluación del STPM.
2. Evaluación de los recorridos.
3. Percepción de Tiempos de Espera.
4. Características de servicio de los recorridos.
- 5. Imagen del Servicio.**
6. Evaluación del comportamiento de los pasajeros.
7. Evaluación del Metro y de los medios de información.
8. Conclusiones y recomendaciones.



IMAGEN del servicio entregado

A2. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con ...? **% PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)**

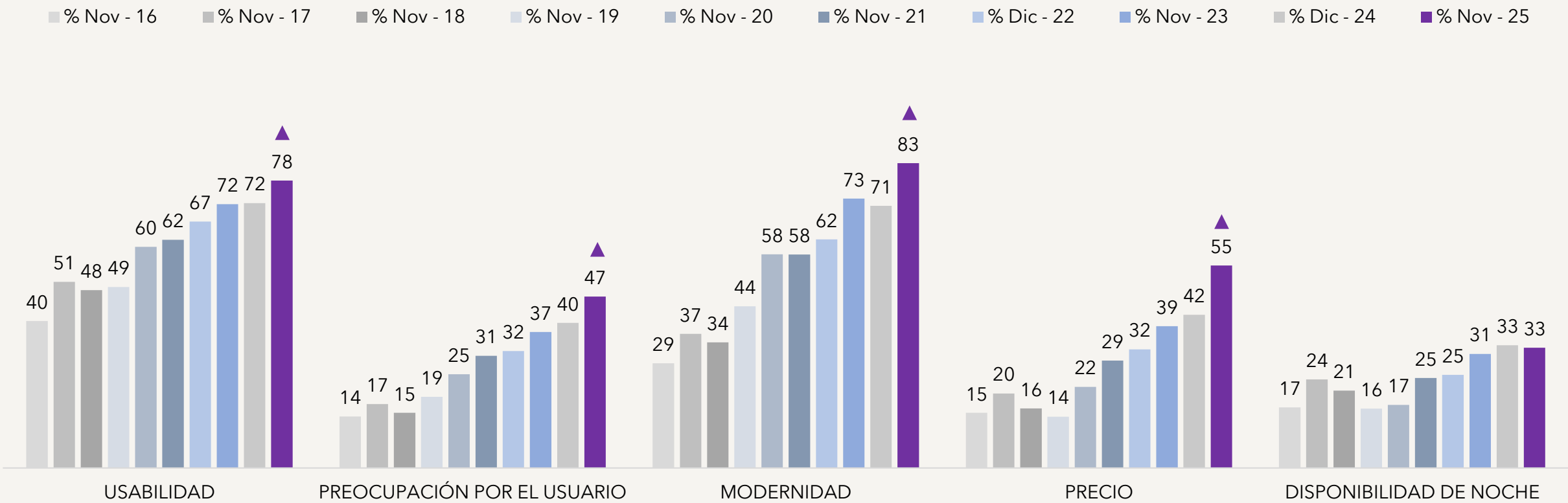
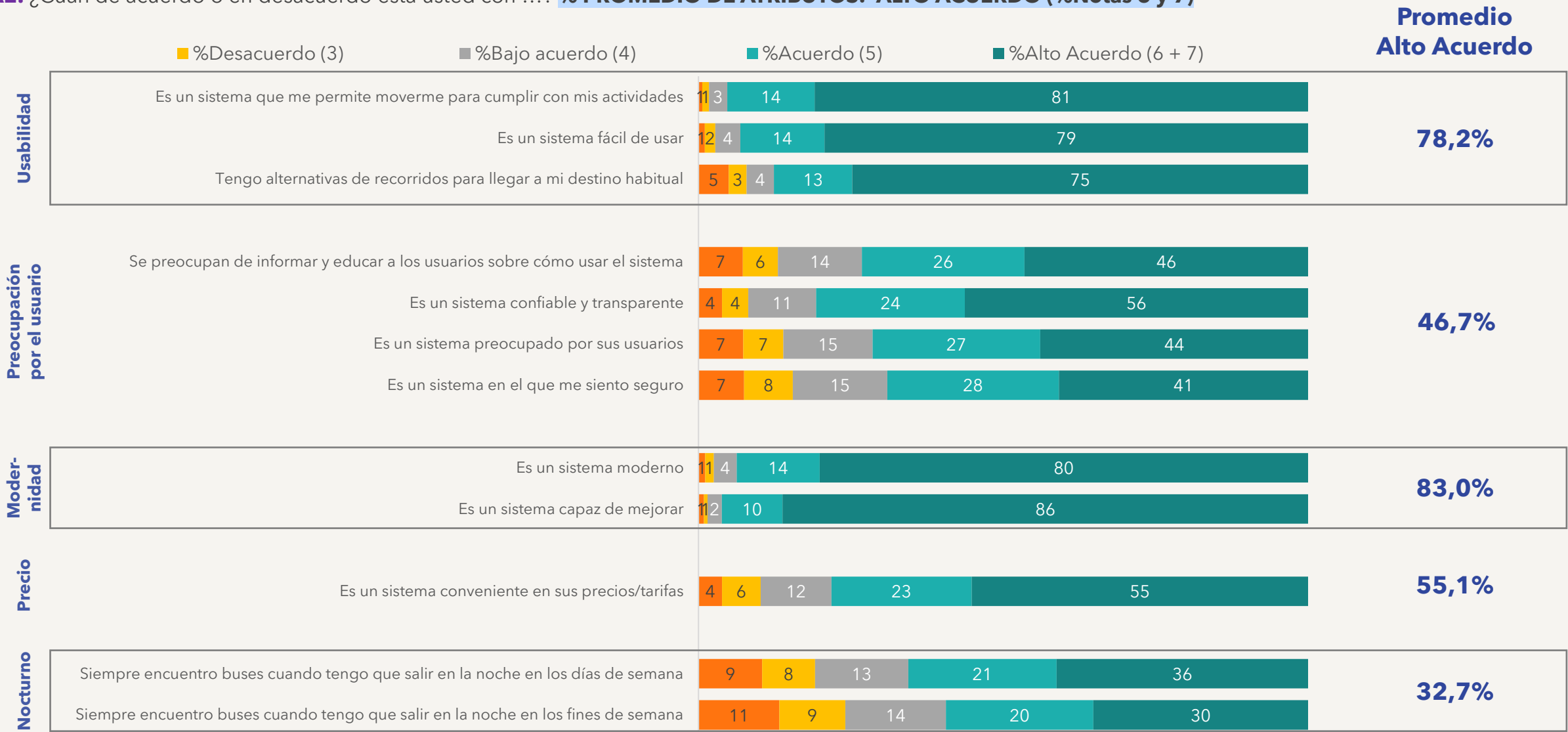


IMAGEN del servicio entregado

A2. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con ...? **% PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ALTO ACUERDO (%Notas 6 y 7)**



Dimensiones de Imagen: Preocupación por Usuario – Promedio Operador [Ult. 3 Med]

A2. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con ...? ATRIBUTOS DE PREOCUPACIÓN POR EL USUARIO

% PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ALTO ACUERDO (% Notas 6 y 7)

Prom. Nov - 23 Prom. Dic - 2024 Prom. Nov - 2025

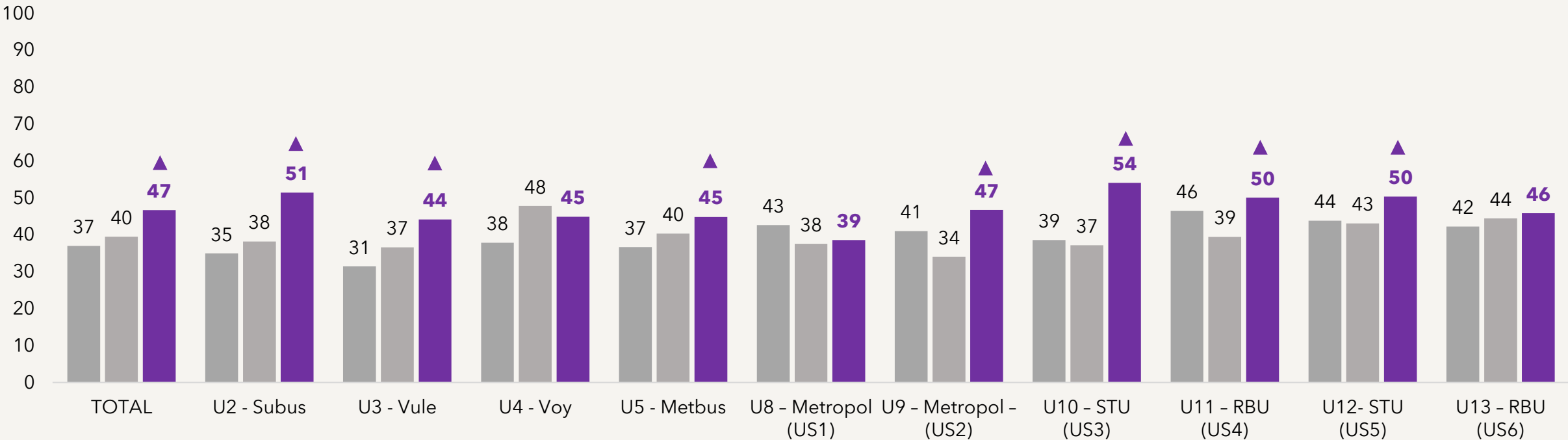
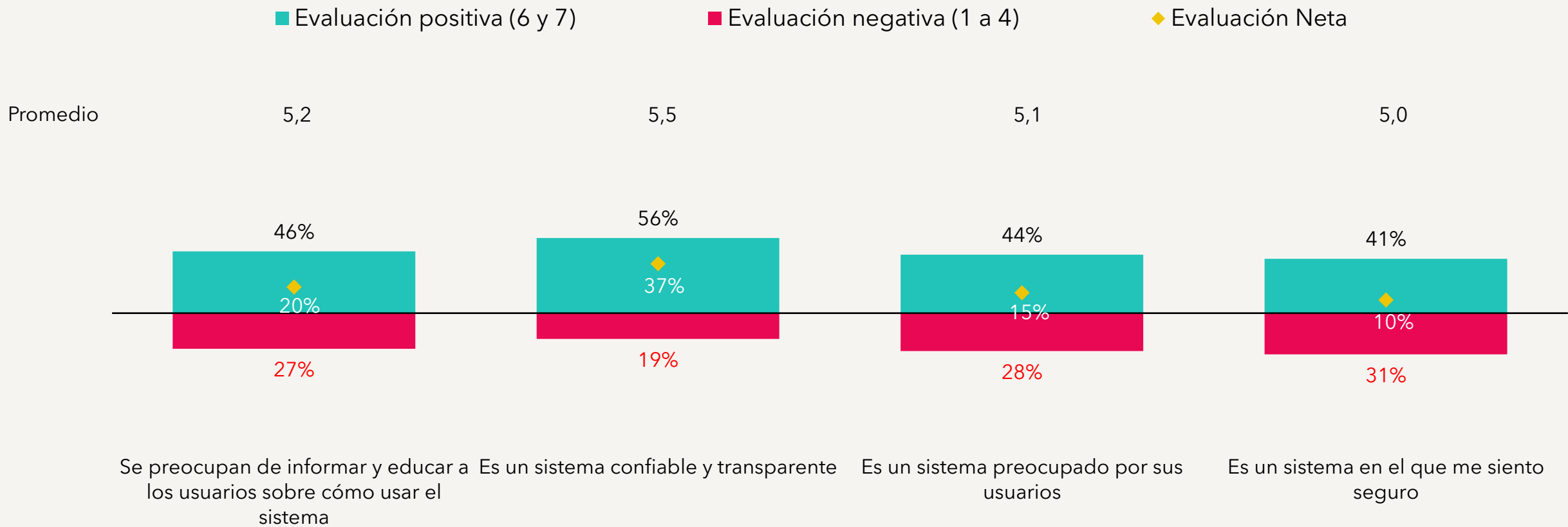


Imagen del Servicio: Preocupación por el usuario

A2. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con ...?



Dimensiones de Imagen: Usabilidad – Promedio Operador [Ult. 3 Med]

A2. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con ...? ATRIBUTOS DE USABILIDAD

% PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ALTO ACUERDO (% Notas 6 y 7)

Prom. Nov - 23 Prom. Dic - 2024 Prom. Nov - 2025

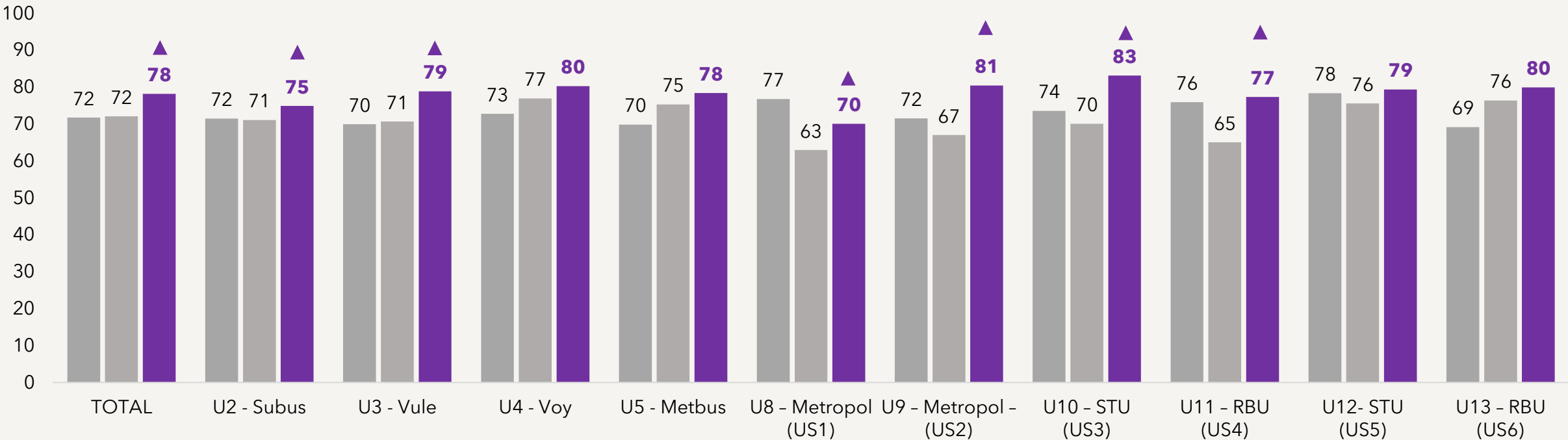
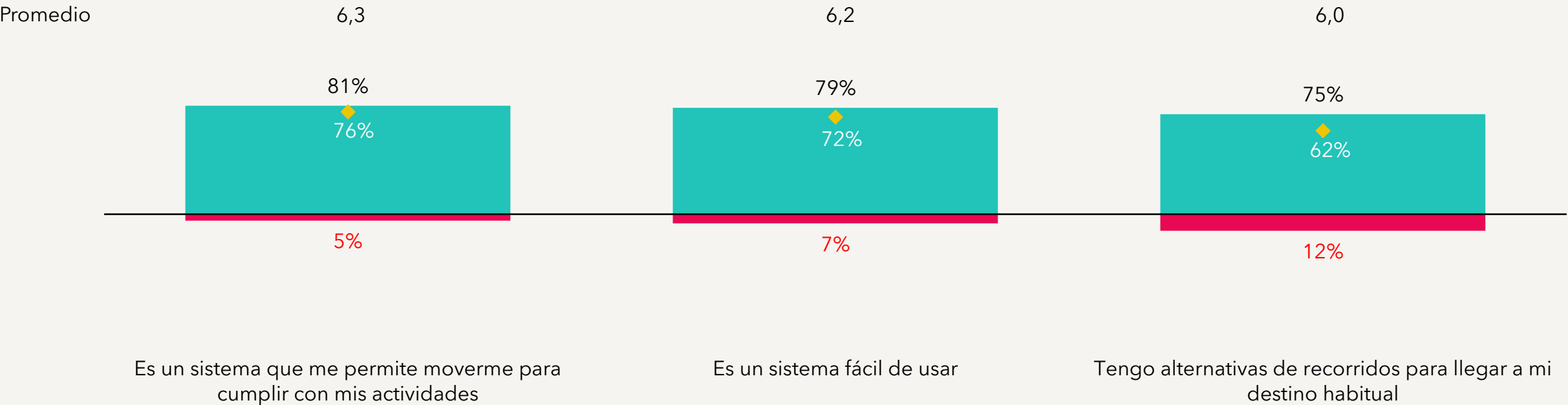


Imagen del Servicio: Usabilidad

A2. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con ...?

■ Evaluación positiva (6 y 7) ■ Evaluación negativa (1 a 4) ◆ Evaluación Neta

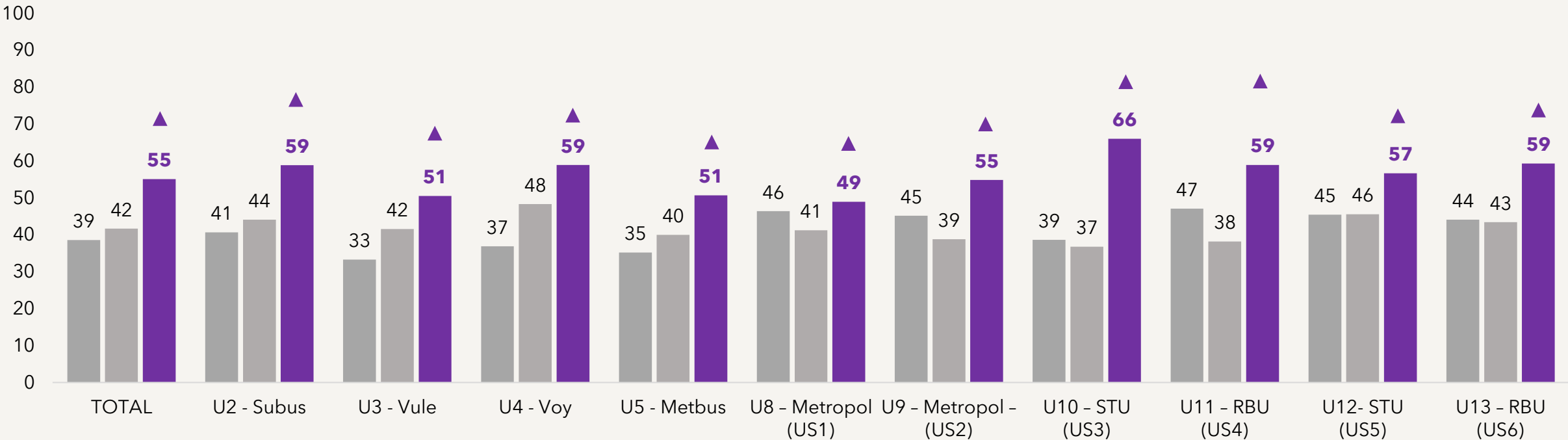


Dimensiones de Imagen: Precio – Promedio Operador [Ult. 3 Med]

A2. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con ...? **PRECIO**

% **PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ALTO ACUERDO (% Notas 6 y 7)**

Prom. Nov - 23 Prom. Dic - 2024 Prom. Nov - 2025



Dimensiones de Imagen: Modernidad – Promedio Operador [Ult. 3 Med]

A2. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con ...? ATRIBUTOS DE MODERNIDAD

% PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ALTO ACUERDO (% Notas 6 y 7)

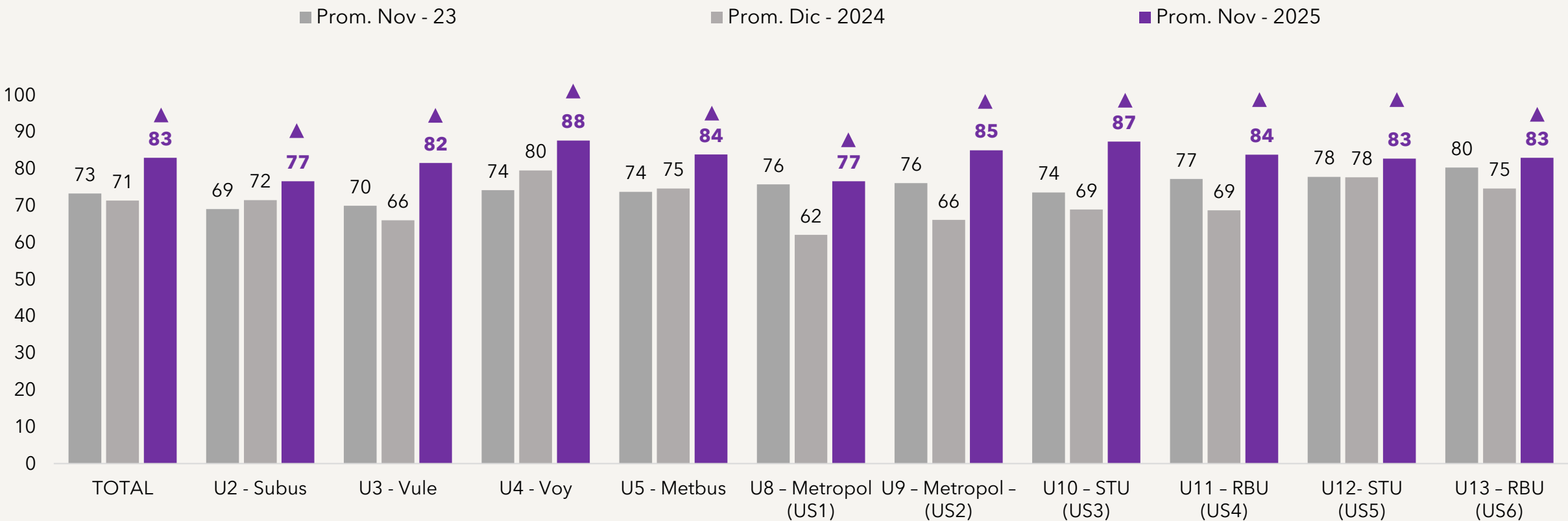
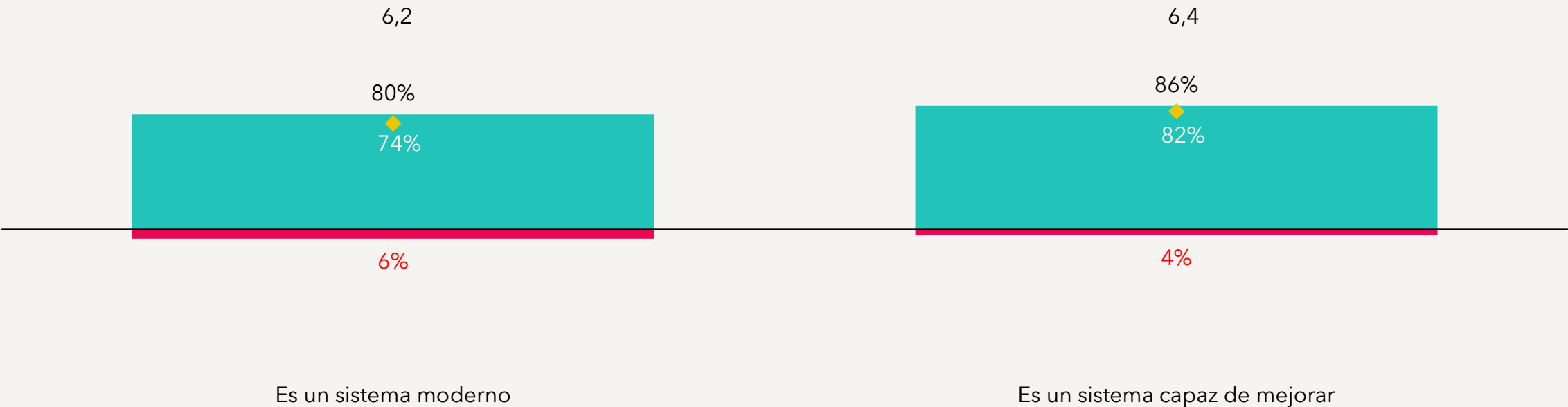


Imagen del Servicio: Modernidad

A2. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con ...?

■ Evaluación positiva (6 y 7) ■ Evaluación negativa (1 a 4) ◆ Evaluación Neta

Promedio



Dimensiones de Imagen: **Nocturno** – Promedio Operador [Ult. 3 Med]

A2. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con ...? **ATRIBUTOS DE SERVICIOS NOCTURNOS**

% PROMEDIO DE ATRIBUTOS: ALTO ACUERDO (% Notas 6 y 7)

Prom. Nov - 23 Prom. Dic - 2024 Prom. Nov - 2025

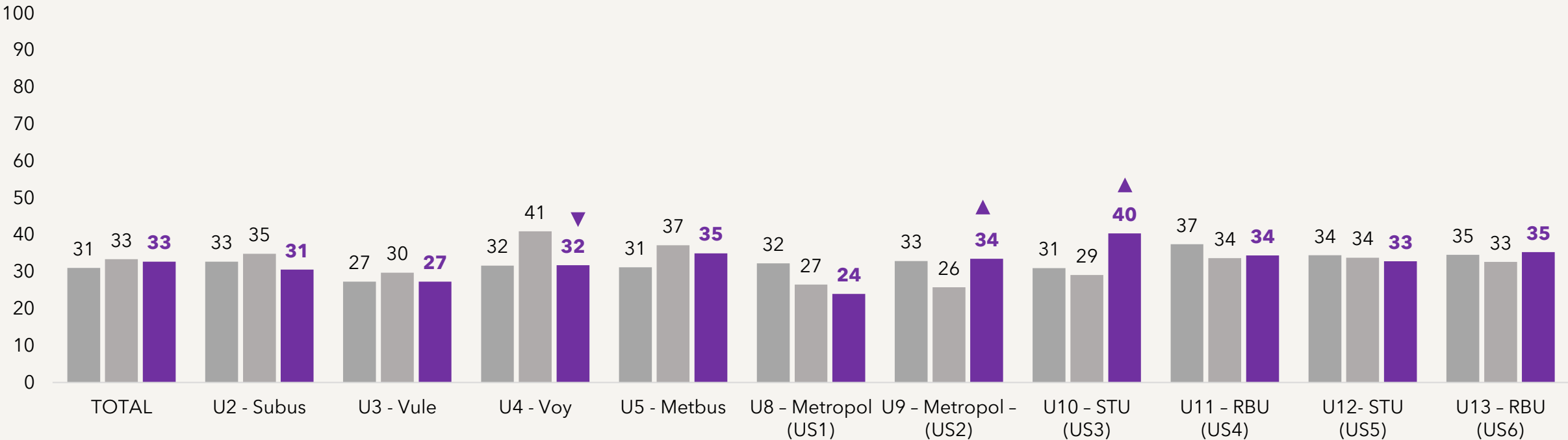


Imagen del Servicio: Nocturno

A2. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con ...?

■ Evaluación positiva (6 y 7) ■ Evaluación negativa (1 a 4) ◆ Evaluación Neta

Promedio

5,0

4,7



Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los días de semana Siempre encuentro buses cuando tengo que salir en la noche en los fines de semana

Índice

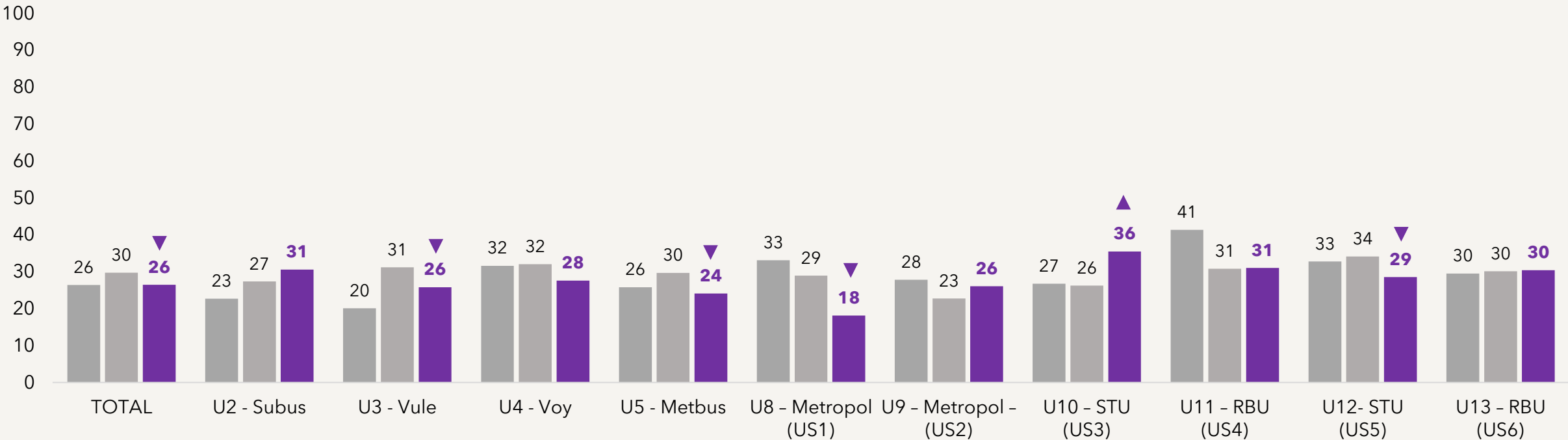
1. Evaluación del STPM.
2. Evaluación de los recorridos.
3. Percepción de Tiempos de Espera.
4. Características de servicio de los recorridos.
5. Imagen del Servicio.
- 6. Evaluación del comportamiento de los pasajeros.**
7. Evaluación del Metro y de los medios de información.
8. Conclusiones y recomendaciones.



Dimensiones de Imagen: Pasajeros – Promedio Operador [Ult. 3 Med]

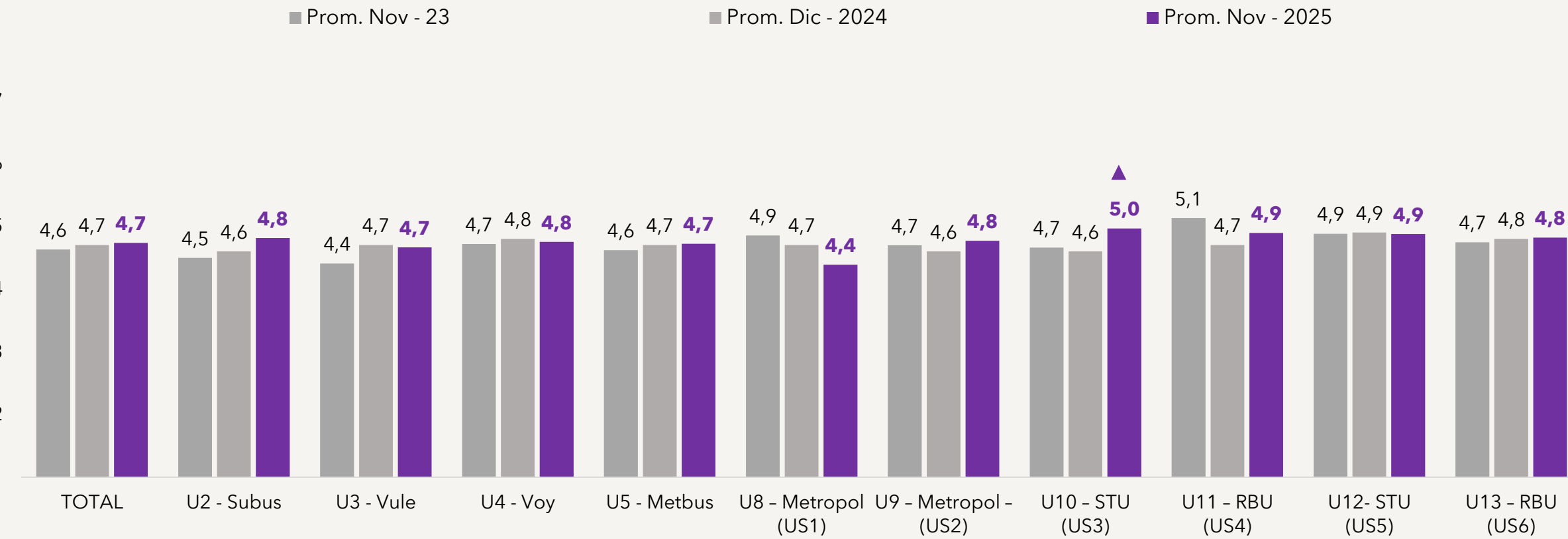
C1. De 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el comportamiento de los usuarios en el sistema de transporte público? **% NOTAS 6 A 7**

Prom. Nov - 23 Prom. Dic - 2024 Prom. Nov - 2025



Dimensiones de Imagen: Pasajeros – Promedio Operador [Ult. 3 Med]

C1. De 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa el comportamiento de los usuarios en el sistema de transporte público? **NOTA PROMEDIO**



▲ ▼ Diferencias significativas respecto de la muestra 2024 a un Nivel de Confianza del 95%.

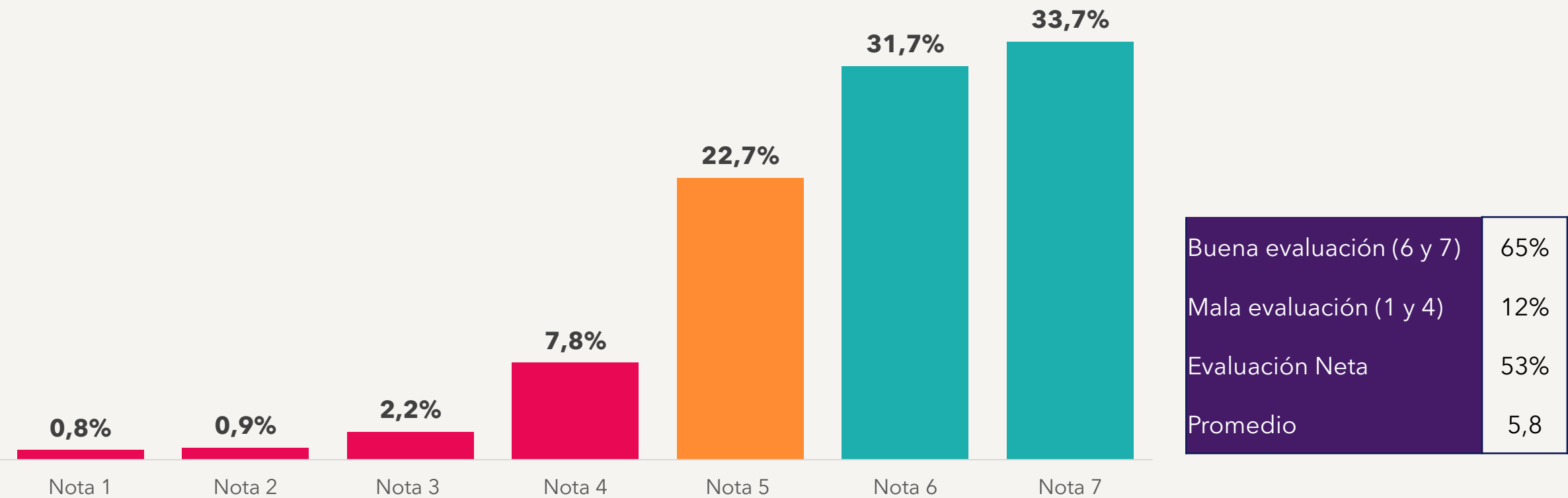
Índice

1. Evaluación del STPM.
2. Evaluación de los recorridos.
3. Percepción de Tiempos de Espera.
4. Características de servicio de los recorridos.
5. Imagen del Servicio.
6. Evaluación del comportamiento de los pasajeros.
- 7. Evaluación del Metro y de los medios de información.**
8. Conclusiones y recomendaciones.



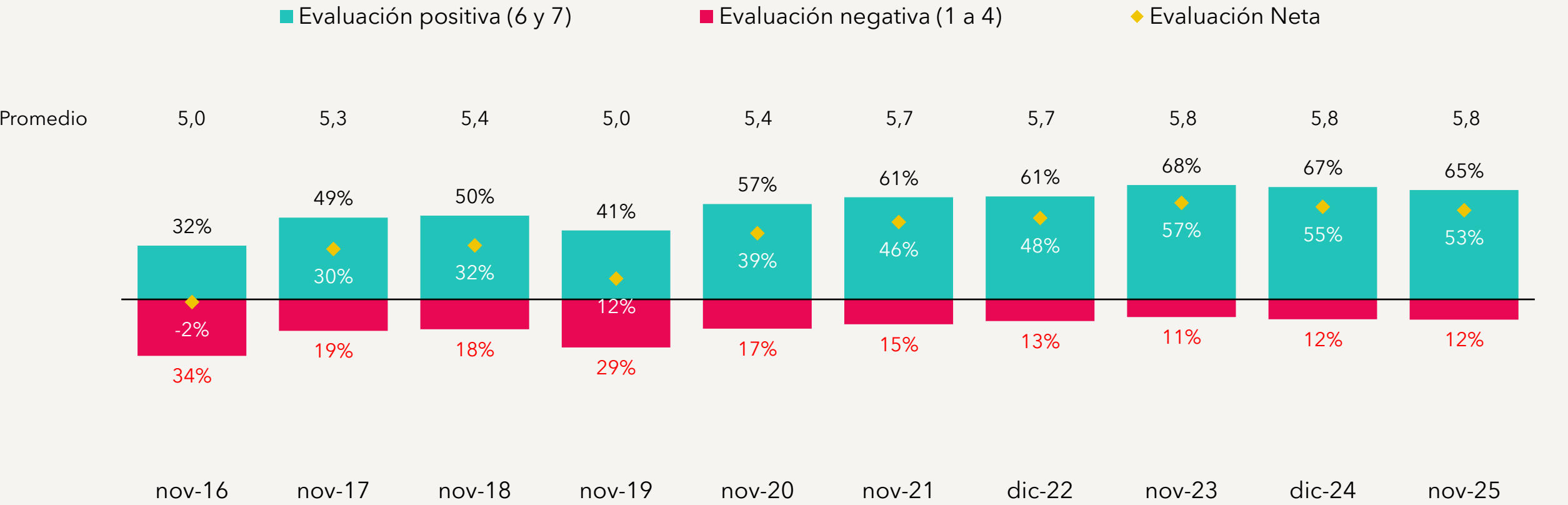
Evaluación de METRO

D2. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿con qué nota evalúa el **servicio entregado por Metro?**
(Base: Personas que declararon usar metro 2 o más días a la semana)



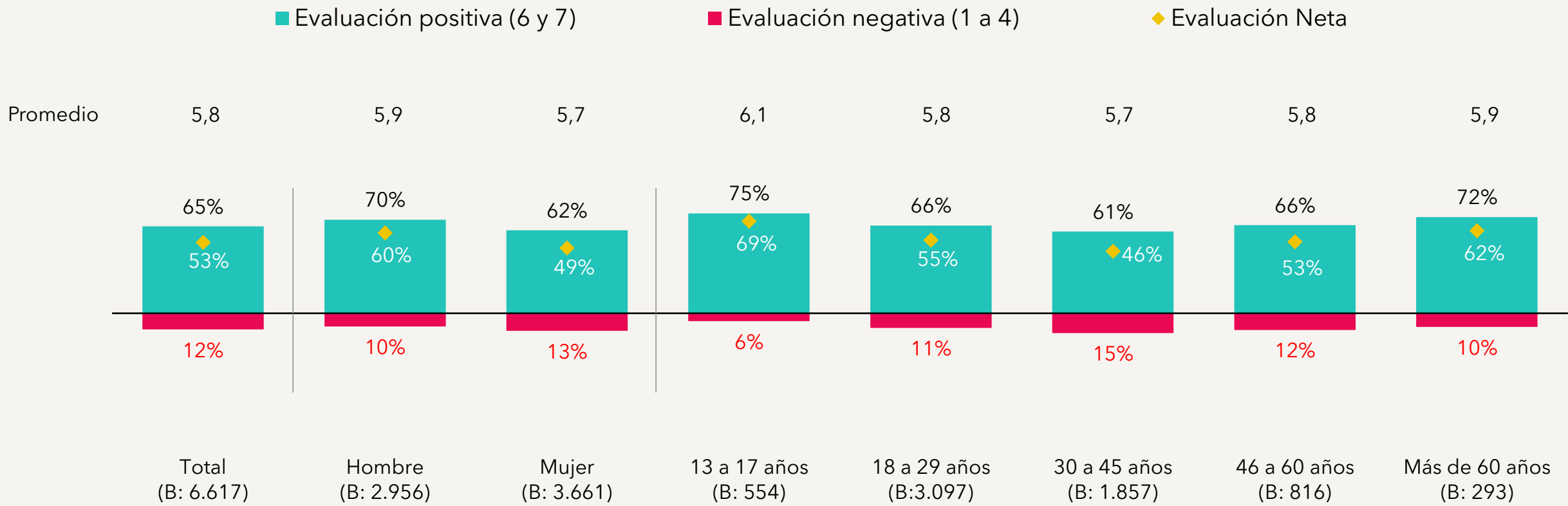
Evaluación de METRO – Evolución histórica

D2. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿con qué nota evalúa el **servicio entregado por Metro**?
(Base: Personas que declararon usar metro 2 o más días a la semana)



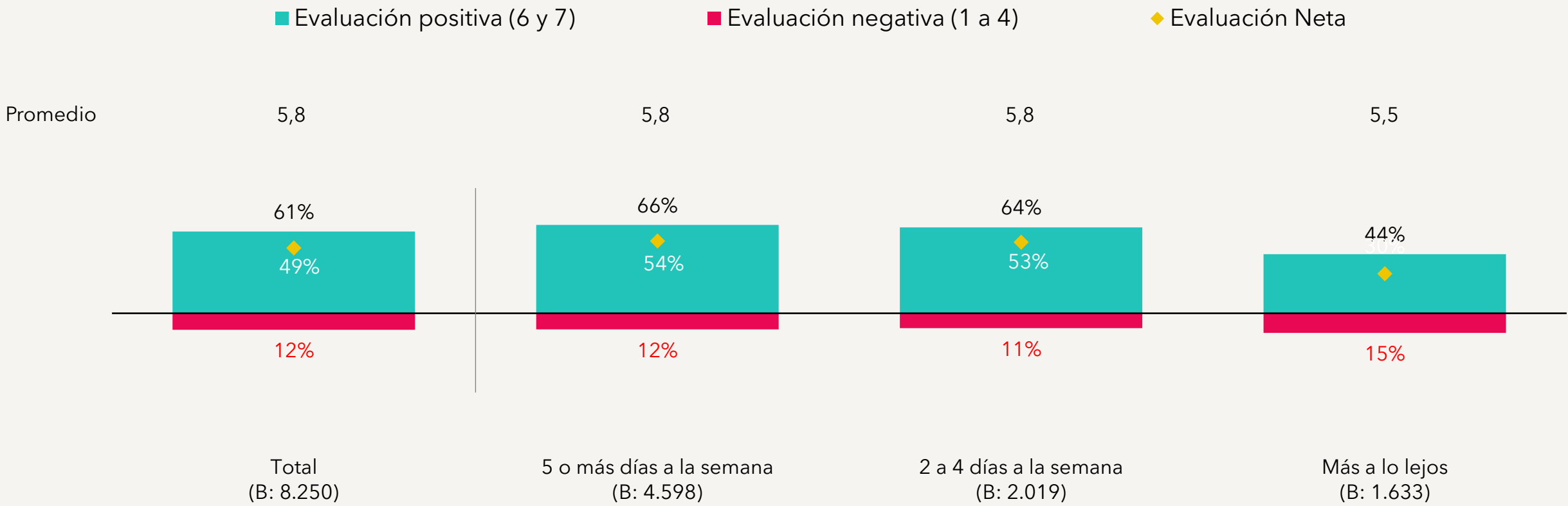
Evaluación de METRO – Por Demográficas

D2. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿con qué nota evalúa el **servicio entregado por Metro**?
(Base: Personas que declararon usar metro 2 o más días a la semana)



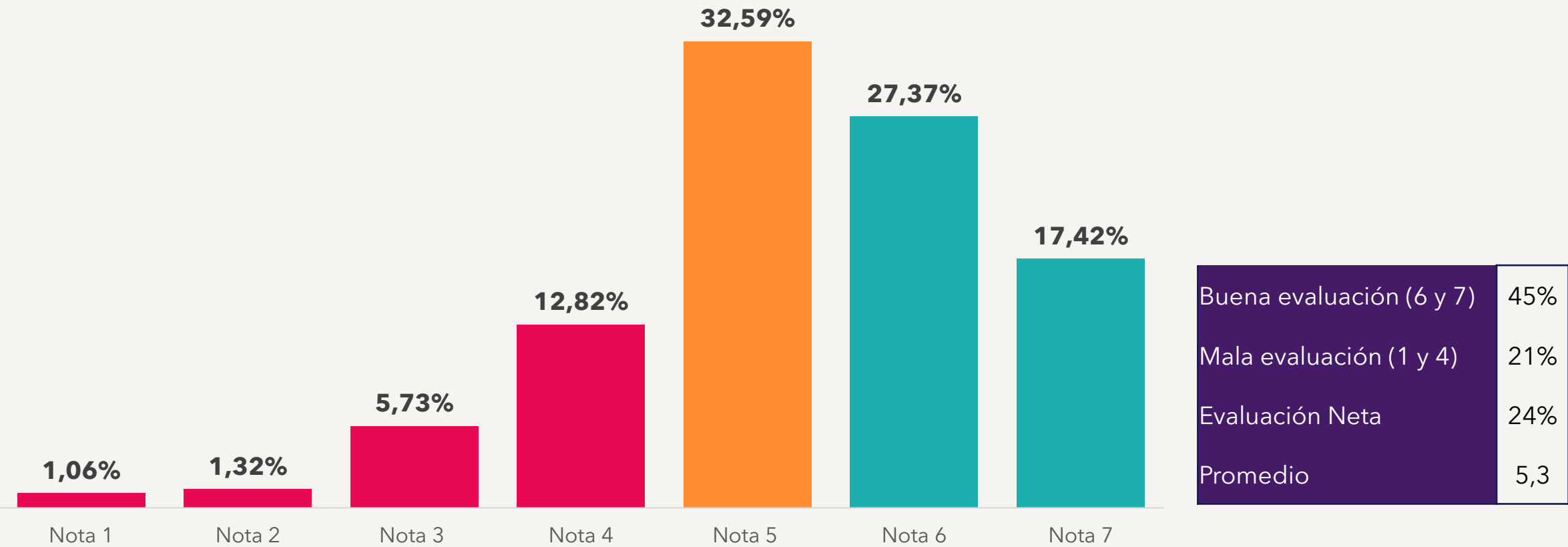
Evaluación de METRO – Por Días de Uso

D2. De 1 a 7, como en el colegio, en general, ¿con qué nota evalúa el **servicio entregado por Metro**?



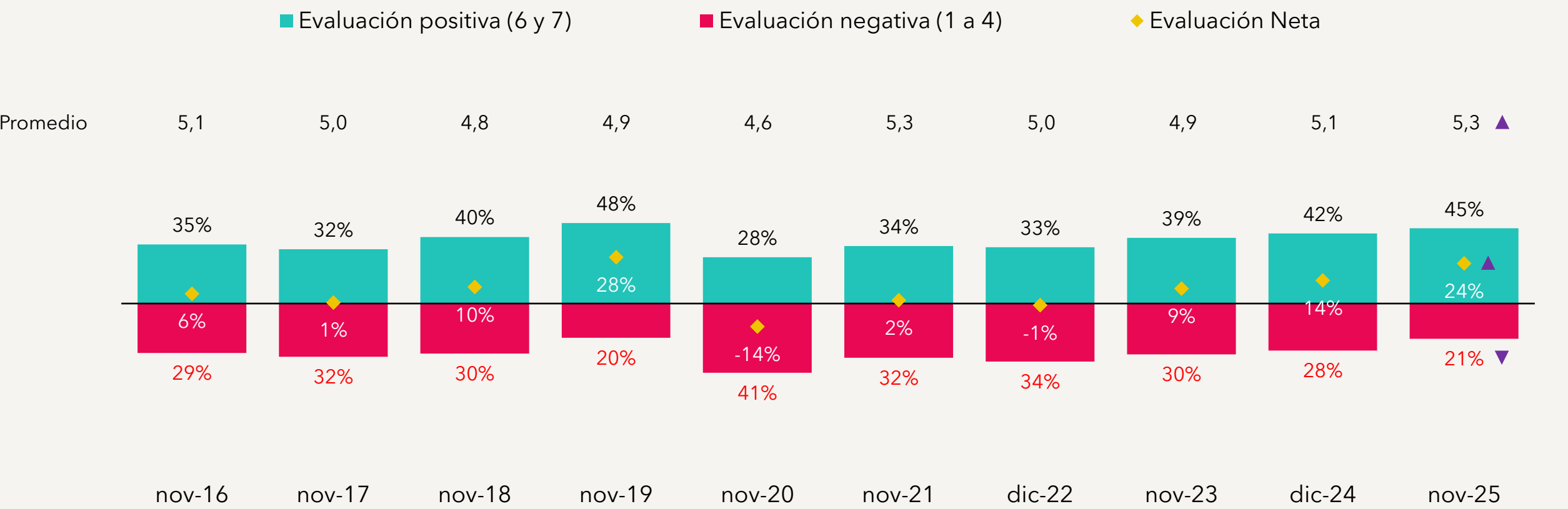
Evaluación MEDIOS de Información

G2. Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa los **medios de información usados por el STP de Buses?**



Evaluación MEDIOS de Información – Evolución histórica

G2. Usando notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿en general, con qué nota evalúa los **medios de información usados por el STP de Buses**?



Índice

1. Evaluación del STPM.
2. Evaluación de los recorridos.
3. Percepción de Tiempos de Espera.
4. Características de servicio de los recorridos.
5. Imagen del Servicio.
6. Evaluación del comportamiento de los pasajeros.
7. Evaluación del Metro y de los medios de información.
- 8. Conclusiones y recomendaciones.**





Se observa un avance en la evaluación del desempeño del Sistema y sus Recorridos

EVALUACIÓN GLOBAL



STPM

RECORRIDOS

Indicador	2023	2024	2025
Notas 6+7	46%	46%	52%
Notas 1 a 4	16%	17%	12%
Neto	30%	29%	40%
Promedio [1 a 7]	5,4	5,4	5,5

2023	2024	2025
55%	57%	62%
15%	17%	13%
40%	40%	49%
5,5	5,5	5,7

Estos resultados positivos para la evaluación del sistema de transportes y de los recorridos, se dan en un contexto en el que la evaluación de **METRO se muestra estable** [Neto de 55% a 53% en última medición] y la evaluación de los **medios de utilizados para la información de los usuarios mejora** [Neto de 14% a 24% en última medición].



Se observa mejores evaluaciones, tanto de aspectos del servicio como de la imagen del sistema.

NOTAS 6+7 SEGÚN DIMENSIONES [%]

ESPERA		BUSES		FUNCIONA-MIENTO		CONDUCTOR/A		PARADEROS	
2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
42%	48%	56%	64%	68%	70%	55%	61%	55%	63%
+6		+8		+2		+6		+8	

Se recomienda mantener las **acciones implementadas que hayan contribuido a la mejor evaluación** de las dimensiones que apalancan una mejor evaluación del sistema y sus recorridos [Buses, Paraderos especialmente], y la comunicación de estos avances a nivel masivo.

No se observan bajas relevantes en ninguna dimensión de evaluación que motive recomendar algún foco de mejora particular.



Se observa mejores evaluaciones, tanto de aspectos del servicio como de la imagen del sistema.

NOTAS 6+7 SEGÚN DIMENSIONES [%]

USABILIDAD		PREOCUPACIÓN		MODERNIDAD		PRECIO		NOCTURNO	
2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
72%	78%	40%	47%	71%	83%	42%	55%	33%	33%
+6		+7		+12		+13		-	

El sistema es percibido con mayor fuerza como un sistema **MÁS MODERNO, PRECUPADO POR EL USUARIO y ALTAMENTE USABLE**, esto impacta positivamente en la evaluación general del sistema y también muestra un aumento en la percepción positiva que se tiene del precio pagado por el servicio. **Se mantiene como oportunidad de mejoramiento la imagen respecto de la facilidad para acceder a servicios nocturnos.**



Estudio de Satisfacción Empresas Operadoras 2025

Informe de resultados

Diciembre 2025



OT08: Estudios y asesorías para el conocimiento de las/os usuarias/os del sistema de transporte público y la percepción e impacto en la Ciudadanía de la operación y acciones implementadas en el Sistema.

