

RANKING CALIDAD DE SERVICIO

DE EMPRESAS OPERADORAS

DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO

Primer Trimestre 2025

Nº 51

R



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

ANTECEDENTES GENERALES DE LA PRESENTE EDICIÓN

Esta quincuagésima primera edición entrega los resultados correspondientes al primer trimestre del año 2025, comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo.

A partir del 10 de diciembre de 2022, comenzó un hito importante en el sistema Red: la incorporación gradual de seis nuevas Unidades de Servicio, dando inicio así al proceso de implementación de los nuevos contratos del transporte público metropolitano, concluyendo durante mayo de 2023. De esta manera, el sistema quedó conformado por once empresas operadoras de buses: las 5 Unidades de Negocio existentes* : Subus Chile S.A. (U2), Buses Vule S.A.(U3), Voy Santiago SpA (U4), Buses Metropolitana S.A. (U5) y Servicio de Transporte de Personas Santiago S.A.(U7), junto a las seis nuevas Unidades de Servicio: Metropol Buses Alfa S.A. (US1), Metropol Buses Omega S.A. (US2), Santiago Transporte Urbano S.A. (US3 y US5), y RBU Santiago S.A. (US4 y US6). En el presente reporte se presentan datos operacionales de estas once 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, a la vez que se expondrán resultados de tendencias entre las UN y US respecto al mismo trimestre del año anterior (2024).

* Redbus Urbano terminó su operación el 21 de abril de 2023.

**Número de salidas de buses por hora, por tramo horario.

***Lapso de circulación entre buses.

Empresas Operadoras

En el primer 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.

COLOR DISTINTIVO	
AZUL	
FLOTA BASE CONTRATADA*	
944 buses	
FLOTA RED**:	(buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):
626 buses	
SERVICIOS	
200s, G02, G08v, G14, G23, G24, G43	

CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA

45

COMUNAS

Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Espejo, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Recoleta, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago y Vitacura.

BUSES VULE S.A.

COLOR DISTINTIVO	
VERDE	
FLOTA BASE CONTRATADA*	
1436 buses	
FLOTA RED**:	(buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):
305 buses	
SERVICIOS	
300s, D13, E, H, I, 111, 113, 113c, 113e, 119, 121, 125, 126, B45, G28, G31, B42	

CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA

96

COMUNAS

Comunas: Cerrillos, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, Lampa, La Pintana, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón y Santiago.

VOY SANTIAGO SPA

COLOR DISTINTIVO	
NARANJA	
FLOTA BASE CONTRATADA*	
479 buses	
FLOTA RED**:	(buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):
479 buses	
SERVICIOS	
223, G01c, G09, G11, G12, G18, G01, G04, G05, G13, G15, G16, 233, G32, 286, 228, G07, 211c, G08, 262n, G22, G37, I35, G38, G35, G13c, G39, G27, G34	

CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA

29

COMUNAS

El Bosque, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Espejo, Maipú, Ñuñoa, Padre Hurtado, Peñalolén, Puente Alto, San Bernardo, San Miguel, San Ramón, Santiago, Vitacura.

BUSES METROPOLITANA S.A.

COLOR DISTINTIVO	
TURQUESA	
FLOTA BASE CONTRATADA*	
1351 buses	
FLOTA RED**:	(buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):
942 buses	
SERVICIOS	
500s, J, 424, 109, 110, 115, 115c, 118, 408, 109N, 110c, 408e, 406, 407, 422, 426, 555, 542, B38	

CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA

64

COMUNAS

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

SERVICIO DE TRANSPORTE DE PERSONAS SANTIAGO S.A.

COLOR DISTINTIVO	
AMARILLO	
FLOTA BASE CONTRATADA*	
356 buses	
FLOTA RED**:	(buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):
360 buses	
SERVICIOS	
101, 106, 108, 401, 405, 419, 421, 423, 481, 413c, 417e, 431c, 432N	

CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA

13

COMUNAS

Cerrillos, Conchalí, Estación Central, Independencia, La Florida, La Reina, Las Condes, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Miguel, Santiago y Vitacura.

*El número de buses considera la flota base y la flota de reserva e incluye la flota Red (buses eléctricos y Euro VI). Datos vigentes al 31 de marzo 2025.

** Incluye buses de la flota contratada y auxiliar.

Empresas Operadoras

En el cuarto trimestre de 2024, el sistema de transporte público integrado de Santiago estuvo conformado por las siguientes empresas de recorridos de buses:

BUSES ALFA S.A. (US1 METROPOL)

FLOTA BASE CONTRATADA*
345 buses
FLOTA RED**: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):
319 buses
SERVICIOS
105, 120, 410, 722, 105c, 410e, B01, B03, B07, B08, B09, B10, B13, B16, B17, B18, B18e, B20, B24, B25, B26, B28, B29, B30N, B32, B36

CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA
26
COMUNAS
Cerrillos, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, Lampa, Las Condes, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, Santiago y Vitacura.

BUSES OMEGA S.A. (US2 METROPOL)

FLOTA BASE CONTRATADA*
370 buses
FLOTA RED**: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):
353 buses
SERVICIOS
102, 124, 712, 213e, B02, B02N, B04, B19, B33, C18, F02, F03c, F05, F06, F09, F10c, F12, F12c, F15, F18, F20, F25, F25e, F30N, F33

CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA
25
COMUNAS
Cerrillos, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Pintana, La Reina, Las Condes, Lo Prado, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Quilicura, Recoleta, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago, Vitacura.

BUSES STGO TRANSPORTE URBANO S.A. (US3)

FLOTA BASE CONTRATADA*
329 buses
FLOTA RED**: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):
319 buses
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
22
COMUNAS
Huechuraba, Independencia, La Florida, La Pintana, Las Condes, Lo Barnechea, Macul, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Puente Alto, Recoleta, San Bernardo, Santiago, Vitacura.

RBU SANTIAGO S.A. (US4)

FLOTA BASE CONTRATADA*
409 buses
FLOTA RED**: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):
394 buses
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

CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA
32
COMUNAS
Conchalí, Huechuraba, Independencia, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Providencia, Quilicura, Recoleta, Santiago, Vitacura.

SANTIAGO TRANSPORTE URBANO S.A. (US5)

FLOTA BASE CONTRATADA*
488 buses
FLOTA RED**: color rojo y gris claro (buses eléctricos y Euro VI)
486 buses
SERVICIOS
103, 107, 117, 409, 411, 420, 107c, 117c, 405c, 406c, 445c, C01c, D01, D02, D03, D03c, D05, D07, D07c, D08, D09, D10, D11, D14, D15, D16, D17, D17v, D18, D20, D26

CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA
31
COMUNAS
Cerrillos, Conchalí, Estación Central, Huechuraba, Independencia, La Florida, La Granja, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Prado, Macul, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Providencia, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Miguel, Santiago, Vitacura.

RBU SANTIAGO S.A. (US6)

FLOTA BASE CONTRATADA*
503 buses
FLOTA RED**: (buses eléctricos y Euro VI, color rojo y gris claro):
502 buses
SERVICIOS
402, 403, 404, 412, 418, 425, 428, 429, 430, 435, 486, 401c, 404c, 414e, 415e, 422c, 428e, 429c, B43, 444, C33c, B35, C30e

CANTIDAD DE SERVICIOS QUE OPERA
23
COMUNAS
Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, El Bosque, Estación Central, Huechuraba, La Cisterna, La Florida, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Maipú, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, Santiago, Vitacura.

*El número de buses considera la flota base y la flota de reserva e incluye la flota Red (buses eléctricos y Euro VI). Datos vigentes al 31 de marzo 2025.
**Incluye buses de la flota contratada y auxiliar

METODOLOGÍA

El presente informe N° 51, 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 primer 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 enero-marzo de 2025, tanto para el desempeño del día completo como para los horarios punta mañana y punta tarde.

Como se puede observar, en esta oportunidad cuatro de las cinco empresas operadoras cumplen con el mínimo exigido en el indicador de frecuencia para todos los tramos horarios: día completo, punta mañana y punta tarde. Los resultados en general resultan inferiores al trimestre anterior.

INDICADOR FRECUENCIA DÍA COMPLETO			INDICADOR FRECUENCIA PUNTA MAÑANA		INDICADOR FRECUENCIA PUNTA TARDE	
1°	METBUS	97,95%	VOY SANTIAGO	98,32%	METBUS	96,44%
2°	VOY SANTIAGO	97,78%	METBUS	97,97%	VOY SANTIAGO	95,76%
3°	SUBUS	97,08%	SUBUS	97,22%	SUBUS	95,63%
4°	VULE	92,01%	VULE	92,78%	VULE	90,05%
5°	STP	89,84%	STP	87,22%	STP	81,87%

En el indicador de frecuencia para el día completo, cuatro de las cinco empresas cumplen con el mínimo exigido correspondiente al 90%. El ranking es liderado por **Metbus** con un 97,95% de cumplimiento.

En cuanto al horario punta mañana, al igual que en día completo, solo cuatro de las cinco empresas logran cumplir el mínimo exigido. El ranking es liderado por **Voy Santiago**, con un 98,32% de cumplimiento.

Respecto al horario punta tarde, nuevamente cuatro de las cinco empresas logran dar cumplimiento al mínimo exigido, consiguiendo **Metbus**, al igual que en día completo, el primer lugar del ranking con un 96,44%.

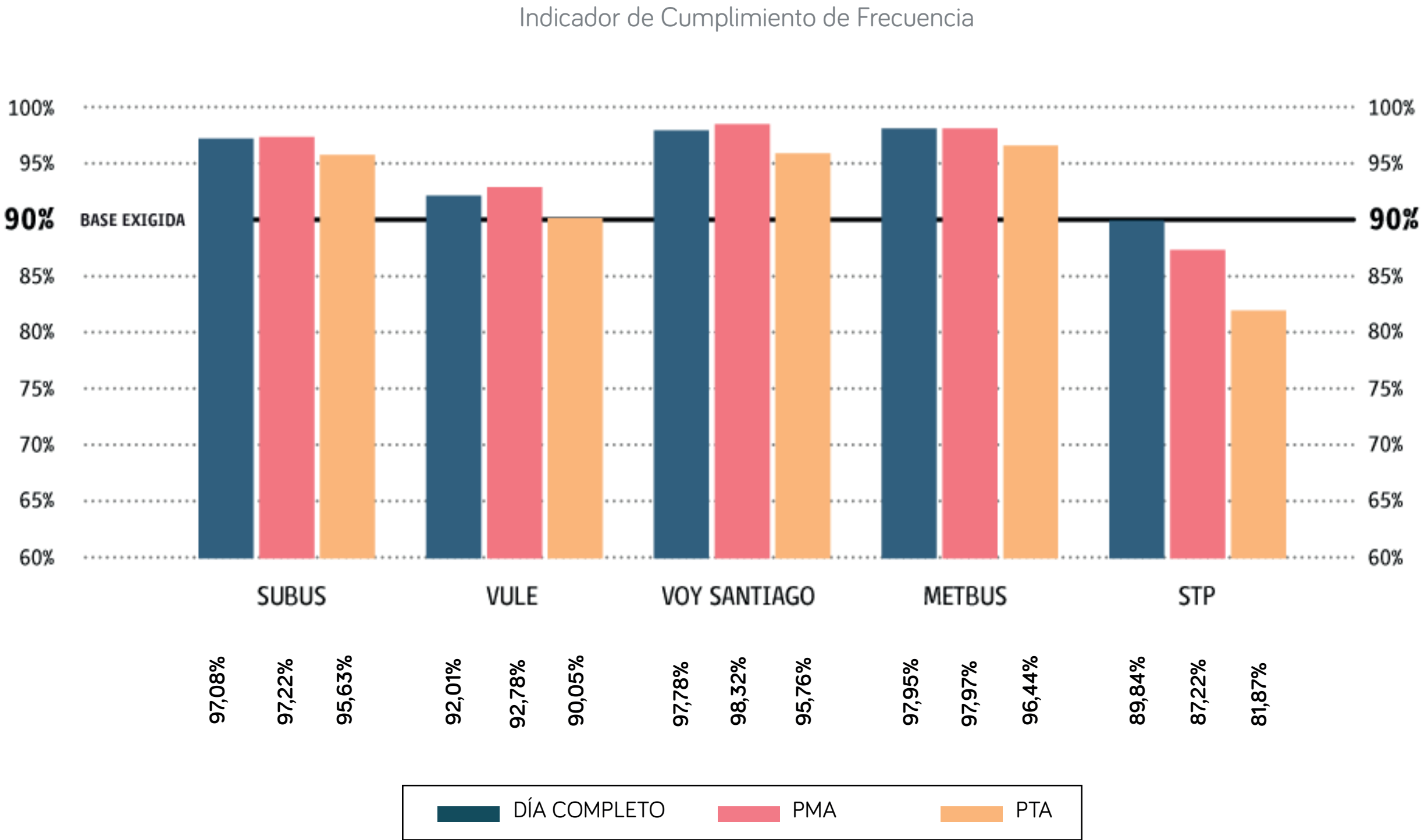
Unidades de Negocio (UN)

Indicadores de cumplimiento de frecuencia

Primer Trimestre 2025

En este gráfico se muestran los resultados del primer 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 a la 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 primer 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.

Los resultados muestran en todos los períodos medidos: día completo, punta mañana y punta tarde, que cuatro de las cinco empresas cumplen con el indicador de regularidad.

INDICADOR DE REGULARIDAD DÍA COMPLETO

1°	VOY SANTIAGO	86,05%
2°	METBUS	84,89%
3°	SUBUS	84,39%
4°	VULE	82,63%
5°	STP	78,98%

Cuatro de las cinco empresas presentan un indicador de regularidad en día completo que supera al mínimo exigido de 80%. El primer lugar lo ocupa la empresa **Voy Santiago** con un 86,05% de cumplimiento.

INDICADOR DE REGULARIDAD PUNTA MAÑANA

VOY SANTIAGO	83,51%
SUBUS	82,28%
METBUS	81,67%
VULE	80,53%
STP	78,09%

En cuanto al periodo punta mañana, solo cuatro de las cinco empresas logran cumplir al estar por sobre el nivel mínimo exigido de 80%. En este período, nuevamente la empresa **Voy Santiago** ocupa el primer lugar, con un 83,51% de cumplimiento.

INDICADOR DE REGULARIDAD PUNTA TARDE

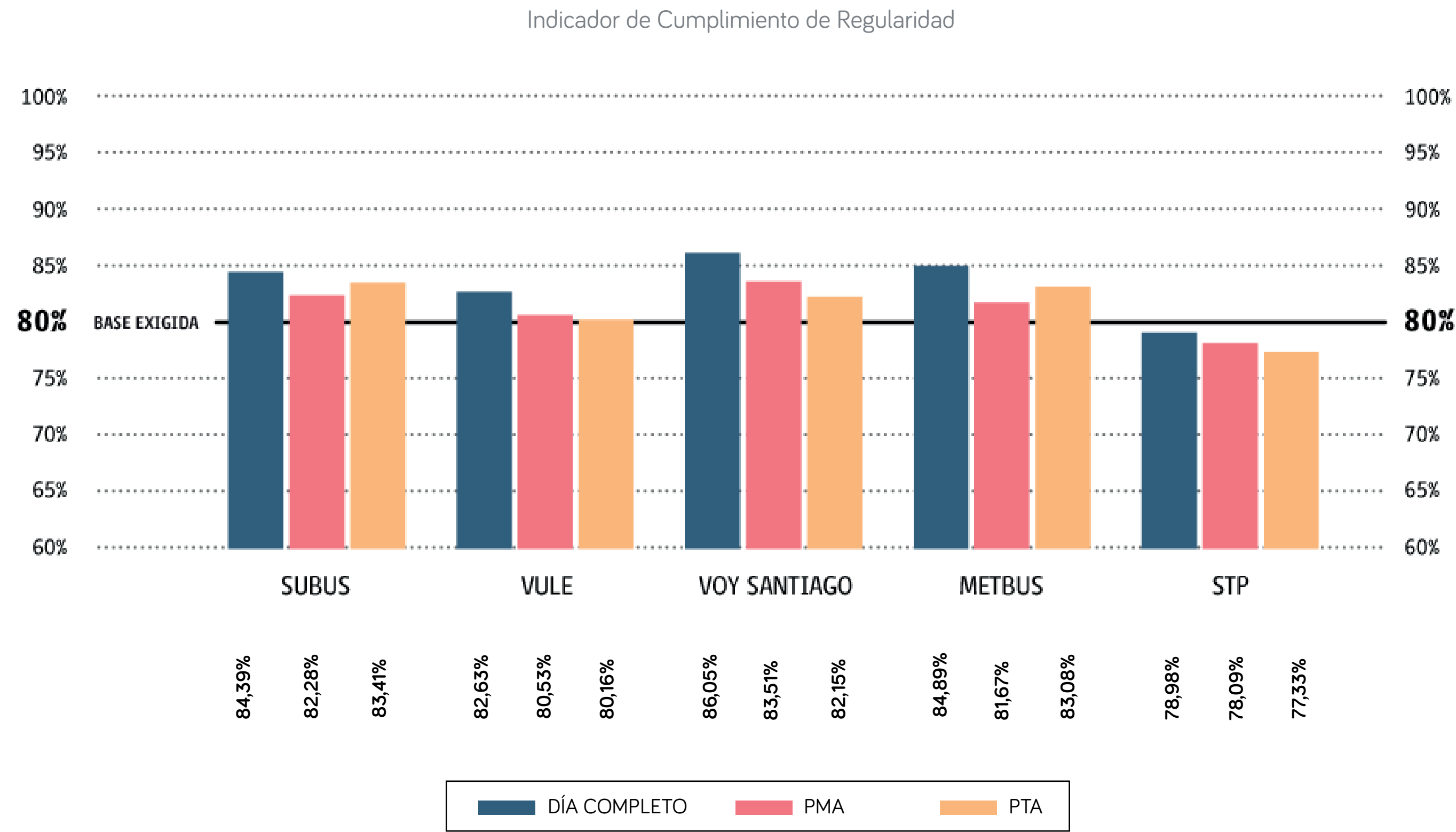
SUBUS	83,41%
METBUS	83,08%
VOY SANTIAGO	82,15%
VULE	80,16%
STP	77,33%

Respecto al periodo punta tarde, nuevamente cuatro empresas logran dar cumplimiento al mínimo exigido. En este horario, la empresa **Subus** consigue el primer lugar del ranking, con un 83,41% de cumplimiento.

Unidades de Negocio (UN)
Indicadores de cumplimiento de regularidad
Primer Trimestre 2025

En este gráfico se muestran los resultados de cada empresa para el indicador de regularidad (ICR-I), durante el primer 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 FRECUENCIAS 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 2025, tanto para el desempeño del día completo, como para los horarios punta mañana y punta tarde, períodos considerados críticos por una mayor concentración en la demanda de viajes.

	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA Y PLAZAS DÍA COMPLETO		INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA Y PLAZAS PUNTA MAÑANA		INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA Y PLAZAS PUNTA TARDE	
	US	ICFP DC	US	ICFP PMA	US	ICFP PTA
1°	US4 – RBU	96,12%	US4 – RBU	97,09%	US2 – Metropol Omega	94,47%
2°	US2 – Metropol Omega	95,91%	US2 – Metropol Omega	96,78%	US4 – RBU	93,65%
3°	US3 – STU	95,16%	US6 – RBU	95,43%	US1 – Metropol Alfa	93,56%
4°	US5 – STU	94,94%	US1 – Metropol Alfa	95,17%	US3 – STU	93,17%
5°	US6 – RBU	94,75%	US3 – STU	92,81%	US5 – STU	92,31%
6°	US1 – Metropol Alfa	94,72%	US5 – STU	91,37%	US6 – RBU	91,36%

El mejor desempeño en día completo lo obtiene la **Unidad de Servicio US4 – RBU** con un 96,12%. El menor desempeño lo presenta la **Unidad de Servicio US1 Metropol Alfa**.

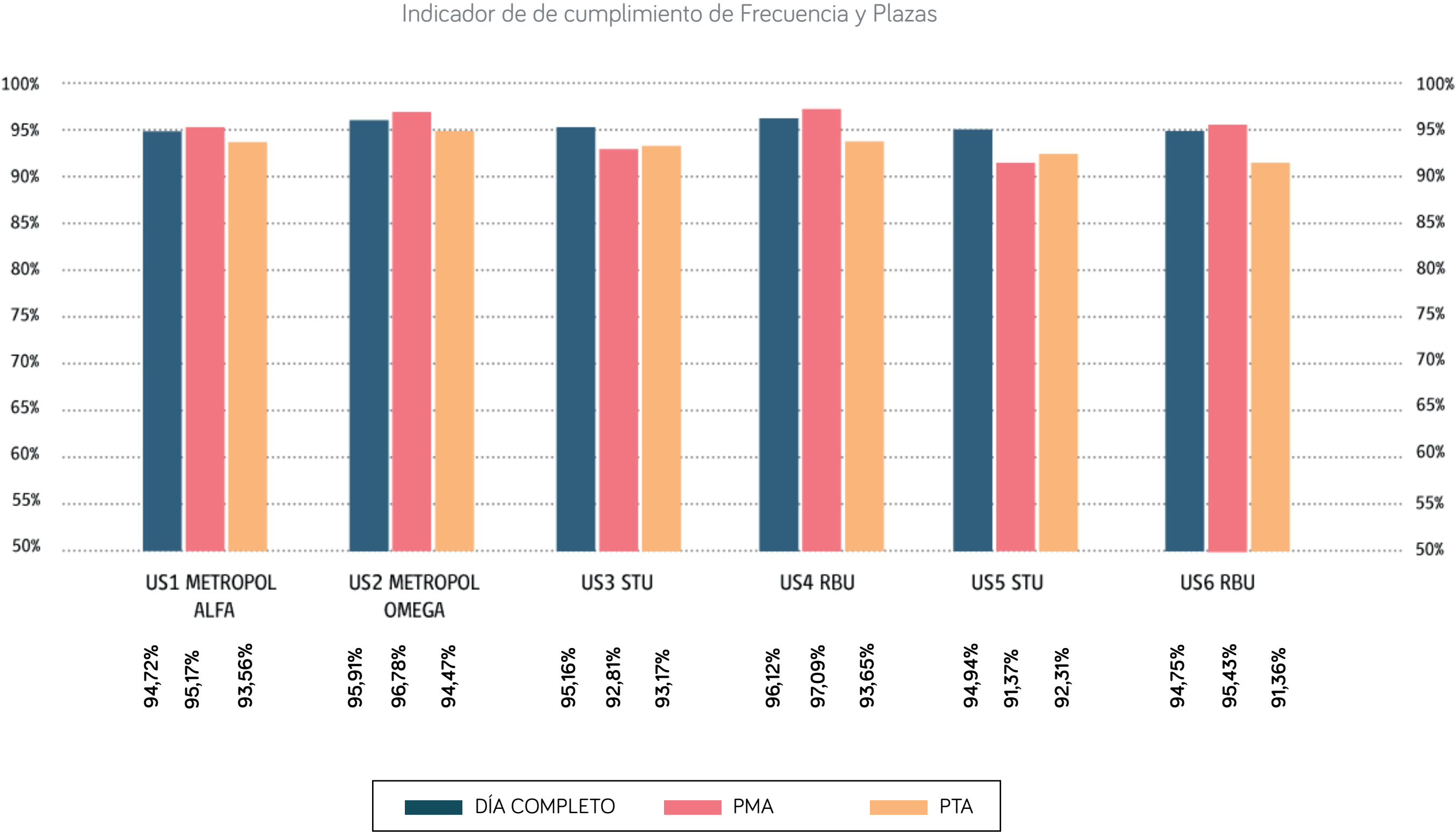
En horario punta mañana, el ranking es liderado nuevamente por la **Unidad de Servicio US4 – RBU**, con un 97,09%. El menor desempeño de todas en este horario lo tuvo la **Unidad de Servicio US5 – STU**.

Respecto al horario punta tarde, la **Unidad de Servicio US2 – Metropol Omega**, logra el mejor desempeño con un 94,47%. Mientras que el menor desempeño de todas lo obtuvo la **Unidad de Servicio US6 – RBU**.

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

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

En este primer trimestre de 2025, se observa que las Unidades de Servicio presentan desempeños disímiles para el indicador ICFP en todos los horarios medidos: Día Completo, Punta Mañana y 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 2025, tanto para el desempeño del día completo, como para los horarios punta mañana y punta tarde, períodos considerados críticos por una mayor concentración en la demanda de viajes.

	INDICADOR DE ESPERA DÍA COMPLETO		INDICADOR DE ESPERA PUNTA MAÑANA		INDICADOR DE ESPERA PUNTA TARDE	
	US	IE DC	US	IE PMA	US	IE PTA
1°	US6 – RBU	87,94%	US6 – RBU	87,26%	US6 – RBU	86,75%
2°	US2 – Metropol Omega	87,19%	US2 – Metropol Omega	85,94%	US3 – STU	84,82%
3°	US3 – STU	86,40%	US4 – RBU	84,09%	US5 – STU	83,82%
4°	US4 – RBU	86,17%	US1 – Metropol Alfa	83,75%	US2 – Metropol Omega	83,67%
5°	US5 – STU	86,03%	US3 – STU	82,09%	US1 – Metropol Alfa	83,28%
6°	US1 – Metropol Alfa	85,88%	US5 – STU	81,39%	US4 – RBU	81,64%

El mejor desempeño en día completo lo obtiene la **Unidad de Servicio US6– RBU** con un 87,94%. Por su parte, **US1 (Metropol Alfa)** es la que presenta el menor desempeño de todas con un 85,88%.

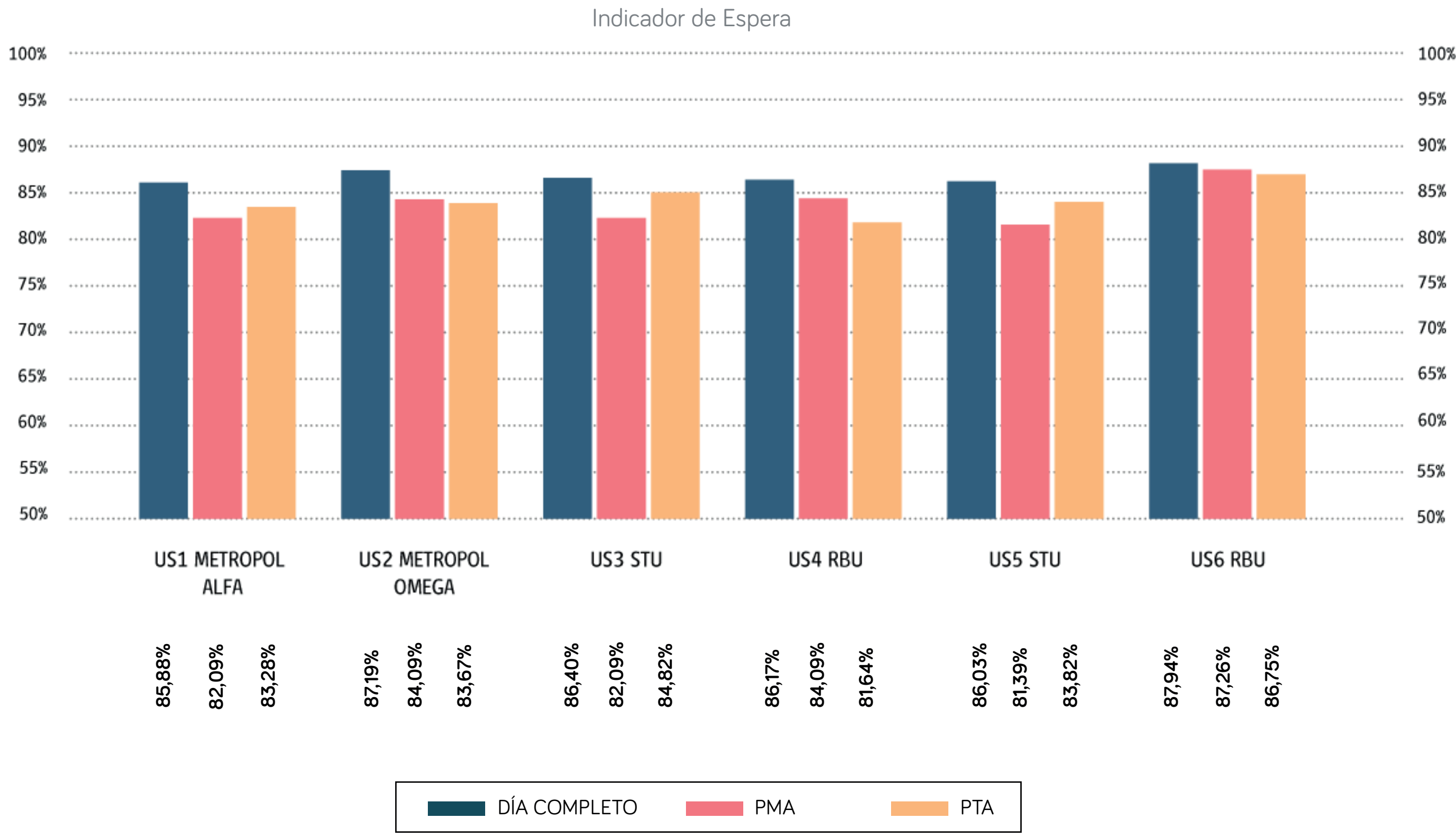
Al igual que en día completo, la **Unidad de Servicio US6 – RBU** logra el mejor desempeño con un 87,26%, mientras que **US5 – STU** es la que presenta el menor rendimiento con un 81,39%.

La Unidad de **Servicio US6 – RBU** continúa liderando el ranking, al igual que en día completo y punta mañana, esta vez con un 86,75%. Por su parte, **US4 – RBU** presenta el menor desempeño de todas con un 81,64%.

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

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

En el gráfico se puede observar que las seis Unidades de Servicio presentan un mejor comportamiento en día completo respecto a punta mañana y 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 cuatro de las cinco empresas cumplen con el mínimo exigido, siendo únicamente la Unidad de Negocio U7 la que no logró alcanzarlos.
- Respecto al comportamiento del indicador de frecuencia, la empresa Metbus logra el primer lugar del ranking en dos de los tres horarios medidos: día completo y punta tarde; mientras que Voy Santiago lo hace en horario punta mañana. Por su parte, STP presenta el más bajo desempeño en todos los horarios.
- Con relación al indicador de regularidad, Voy Santiago logra el primer lugar del ranking en los horarios día completo y punta mañana, mientras que la Unidad de Negocio U2 Subus lo hace en horario punta tarde. En contrapartida, nuevamente STP presenta el más bajo desempeño en los tres horarios medidos.

SÍNTESIS DE RESULTADOS

Síntesis de resultados Unidades de Servicios

- Respecto del Indicador de Cumplimiento de Frecuencia y Plazas (ICFP), US4-RBU se encuentra en el primer lugar del Ranking en los horarios día completo y punta mañana, en tanto US2-Metropol Omega logra esa posición en punta tarde. Por otro lado, las Unidades de Servicio que muestran el más bajo desempeño son: US1-Metropol Alfa en horario día completo; US5-STP en punta mañana y US6-RBU en punta tarde.
- En cuanto al Indicador de Espera (IE), la Unidad de Servicio US6-RBU lidera el Ranking en todos los períodos medidos, sin excepción: día completo, punta mañana y punta tarde. En contraposición, las Unidades de Servicio que presentan el menor desempeño son: US1-Metropol Alfa en horario día completo; US5-STP en punta mañana y US4-RBU en punta tarde.

Nº 51

R