



INFORME DE RESULTADOS

Consulta Ciudadana de Percepción del Transporte Público en Buin

Este informe presenta los resultados de la Consulta Web y los diálogos participativos realizados en la comuna de Buin. Estas instancias tuvieron como objetivo recopilar insumos de la ciudadanía en cuanto a los recorridos propuestos y a su plan operacional para posterior evaluación y consideración por parte del Ministerio de Transportes en la etapa de diseño y elaboración de la nueva regulación del sistema de transporte público de Buin.

DTPR – Seremitt Región Metropolitana –
Desarrollo Urbano – Unidad de Género y
Vinculación Ciudadana DTPR

Introducción

Con el objetivo de mejorar los estándares del servicio de Transporte Público en Buin, se implementará una nueva regulación para el transporte público urbano, que logre asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad necesarios para la movilidad de las y los usuarios del sistema.

Esta licitación se enmarca en la implementación del nuevo Perímetro de Exclusión, cuya entrada en vigencia se espera que sea en 2026. En términos generales, la regulación contempla oficializar y obligar al operador a apegarse al cumplimiento de los programas exigidos, lo cual puede ajustarse en función de las necesidades de las personas habitantes beneficiarias.

Con el fin de conocer la percepción usuaria del sistema de transporte público previo a la implementación del perímetro, se realizó una consulta web dirigida a usuarios y usuarias de Buin.

El presente informe presenta los resultados de dicha consulta, proporcionando un diagnóstico basado en los patrones de movilidad y la experiencia actual de las personas usuarias, con el propósito de aportar insumos al diseño y elaboración de la nueva regulación del transporte público de Buin. La consulta se estructuró en cuatro secciones:

- Perfil sociodemográfico
- Perfil de movilidad
- Evaluación de operación
- Valoración infraestructura bus alto estándar

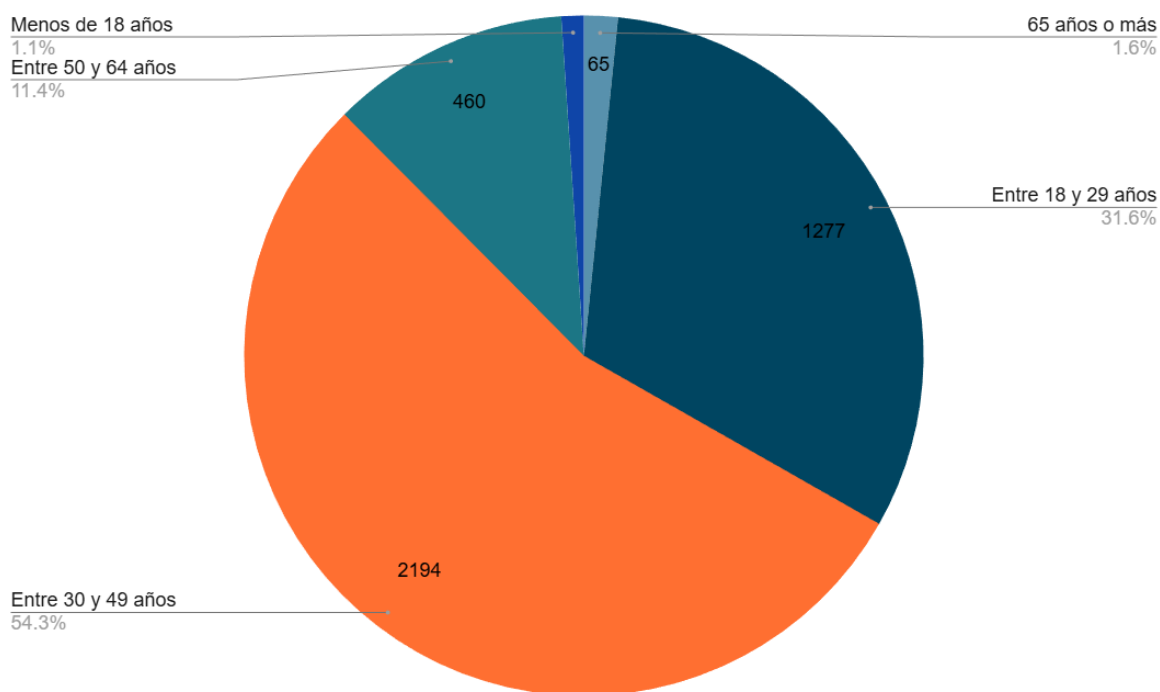
La consulta se llevó a cabo de manera virtual a través de la plataforma “Google Forms”, dirigida a personas usuarias del Sistema de Transporte Público de Buin. Se publicó en el sitio institucional de la División de Transporte Público Regional y tuvo una vigencia de 2 semanas, desde el 25 de noviembre al 9 de diciembre de 2025. El desarrollo y difusión de la consulta contó con el apoyo de la Unidad de Información al Usuario y Comunicaciones.

Sección I: Perfil sociodemográfico

Rango etario

En total, 4.039 personas respondieron la encuesta. Se observa que la mayoría de los participantes se encuentra en el rango etario de entre 30 y 49 años, representando un 54,3% del total. Le siguen los participantes de entre 18 y 29 años, que representan un 31,6%. En contraste, los grupos de mayor edad, como el de 50 y 64 años (11,4%) y de 65 años o más (1,6%), presentan una participación considerablemente menor, lo cual sugiere que la mayoría de los encuestados pertenece a rangos etarios más jóvenes. Esta tendencia puede estar relacionada con un mayor acceso y familiarización de los grupos más jóvenes con medios digitales, considerando que solo 65 personas de 65 años o más respondieron esta encuesta.

Gráfico N°1: Distribución total por rango etario

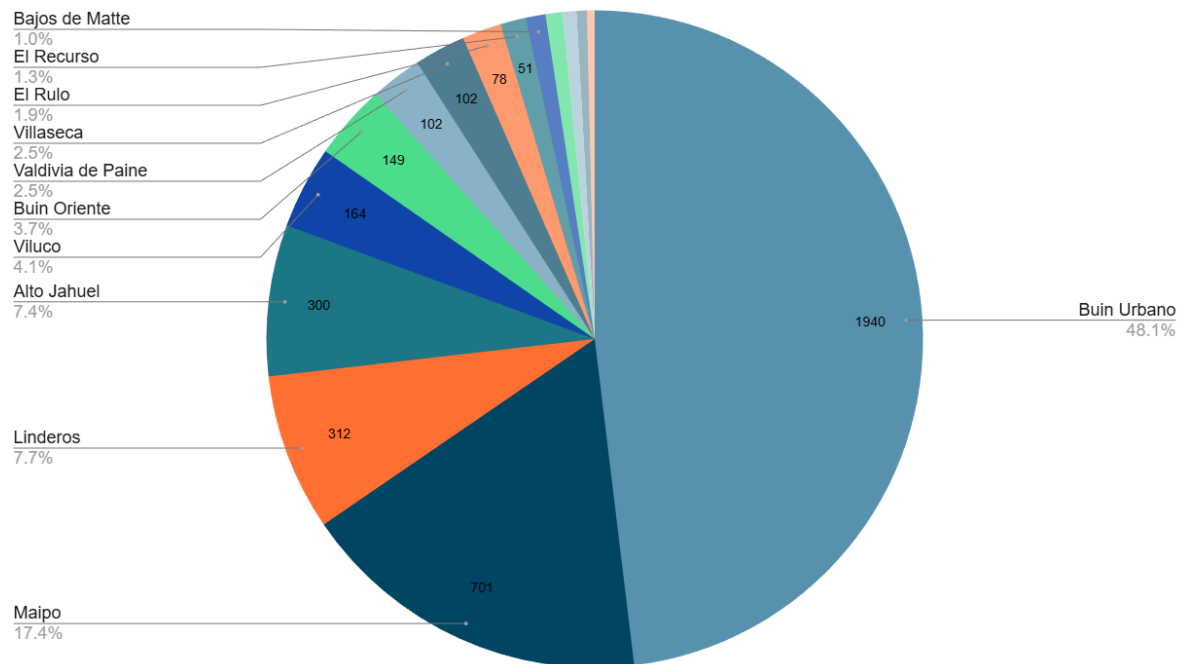


Fuente: DTPR, 2026.

Localidad

En cuanto al sector donde residen las personas que respondieron esta pregunta (4.025 personas), la mayoría declaró vivir en el sector de Buin urbano (48,1%), seguido por Maipo (17,4%), Linderos (7,7%) y Alto Jahuel (7,4%).

Gráfico N°2: Distribución por localidad

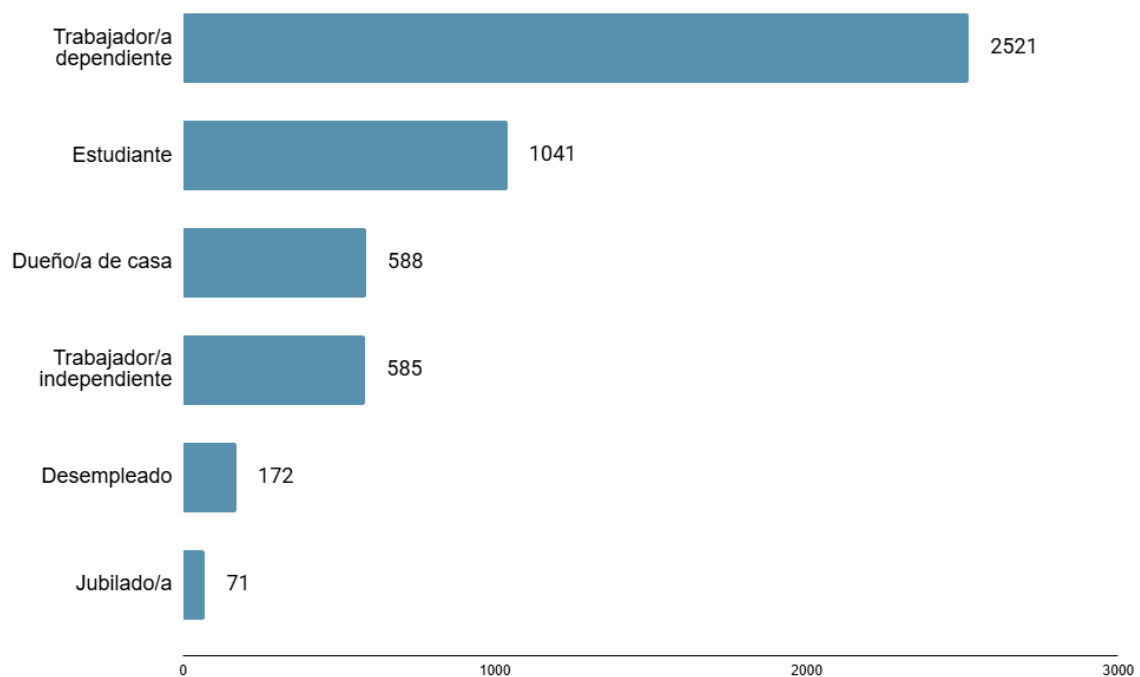


Fuente: DTPR, 2026

Ocupación

En cuanto a la ocupación de las personas encuestadas, el trabajo dependiente fue la ocupación más mencionada (2.517 menciones), seguido de Estudiante con 1.041 menciones.

Gráfico N°3: Ranking de ocupación

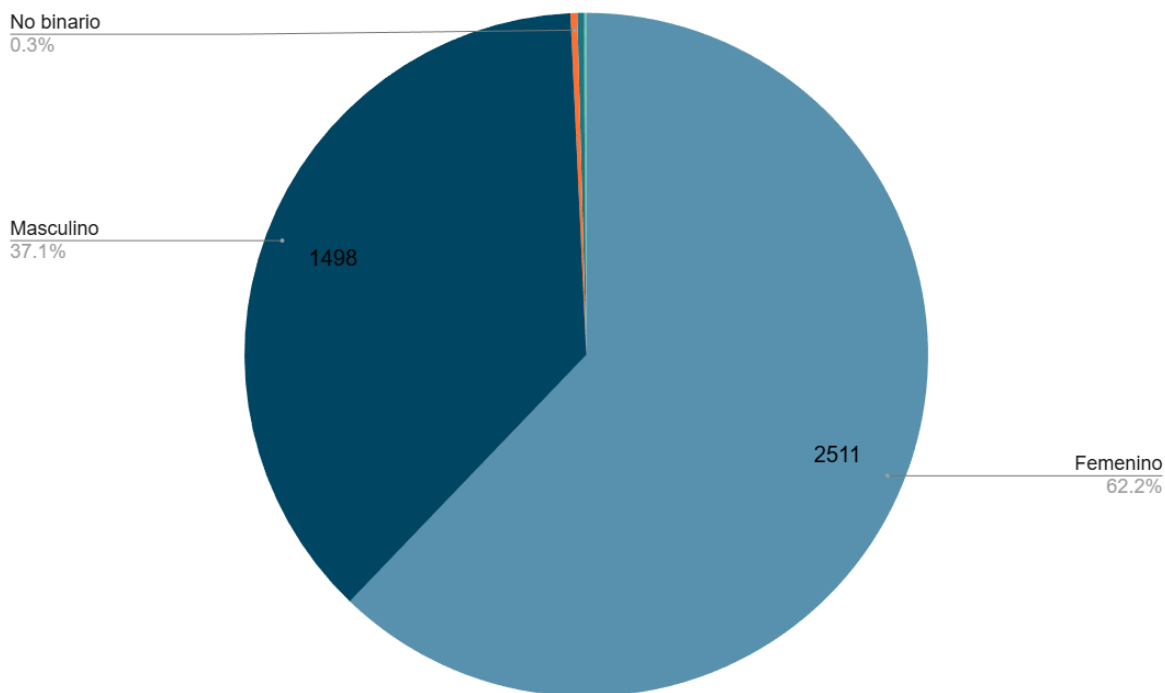


Fuente: DTPR, 2026.

Género e Inclusión

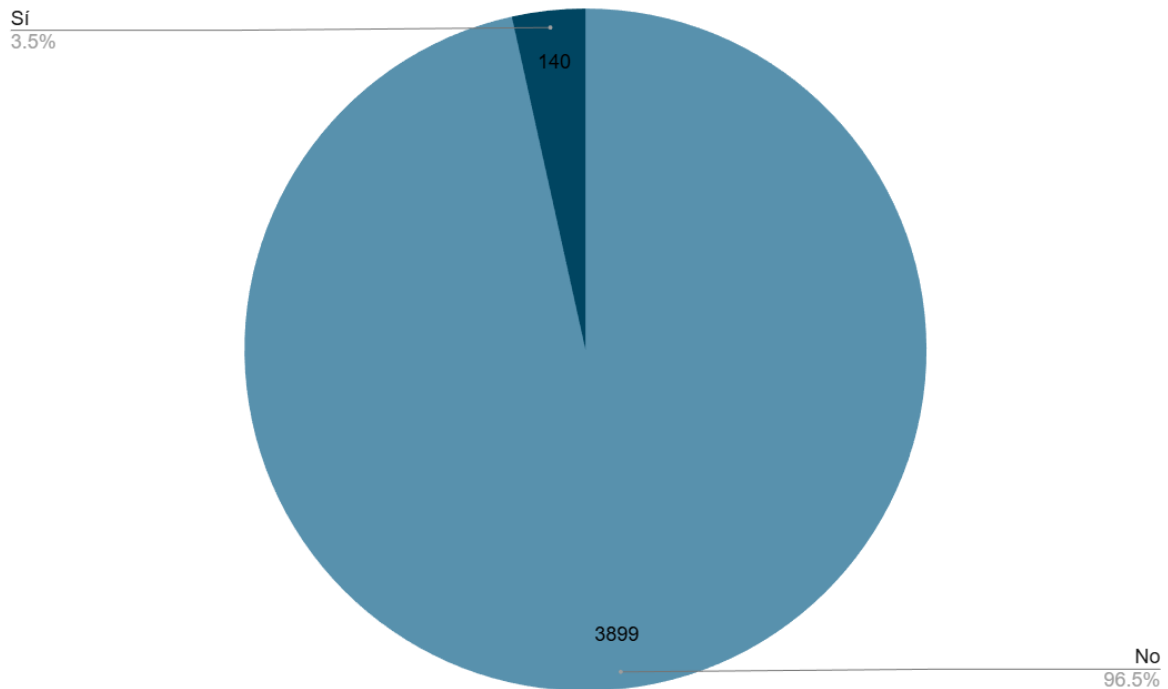
Del total de personas que respondieron la encuesta, el 62,2% se identifica con el género femenino y el 37,1% con el género masculino. Un 0,3% se identifica como no binario, mientras que un porcentaje inferior al 1% corresponde a personas que prefirieron no declarar su género o que se identifican como personas trans. Por otra parte, el 3,5% se encuentra en situación de discapacidad.

Gráfico N°4: Distribución total por género



Fuente: DTPR, 2026.

Gráfico N°5: Distribución total por situación de discapacidad



Fuente: DTPR, 2026.

Personas cuidadoras

Un 19,3% (780 personas) de las personas encuestadas realiza labores de cuidados. De ellas, el 63,4% cuida a una persona menor (infante, niño/a), el 18,2% cuida a una persona mayor, el 15% cuida a alguien que padece de una enfermedad o que se encuentra en situación de discapacidad y el 3,5% hace trámites o compras para otras personas que lo requieran. La mayoría de quienes ejercen estas labores se identifican con el género femenino (78,6%).

Pueblos originarios

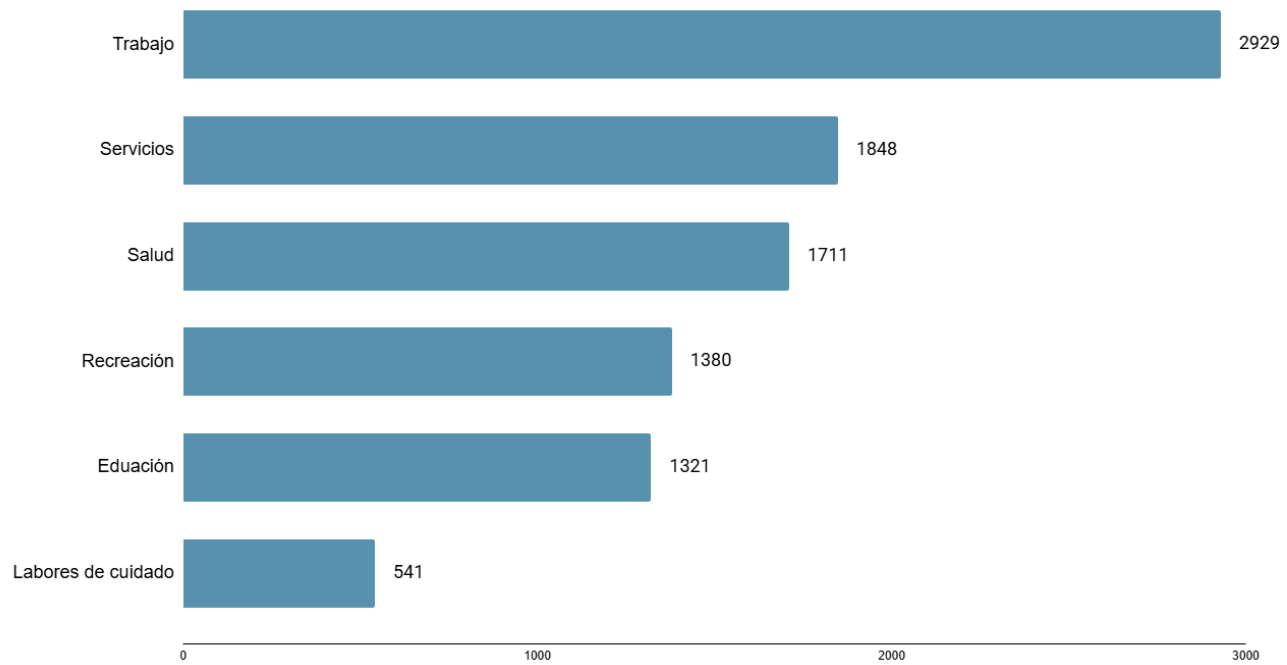
Un 7,3% de quienes respondieron indican pertenecer a un pueblo originario, de los cuales el 90,8% declara ser mapuche.

Sección II: Perfil de movilidad

A continuación se muestra un análisis en aspectos relacionados con el desplazamiento de las personas usuarias del transporte público de Buin.

El motivo de viaje más mencionado corresponde a “trabajo”, con 2.929 menciones, seguido de “servicios” con 1.848 menciones y “salud” con 1.711 menciones.

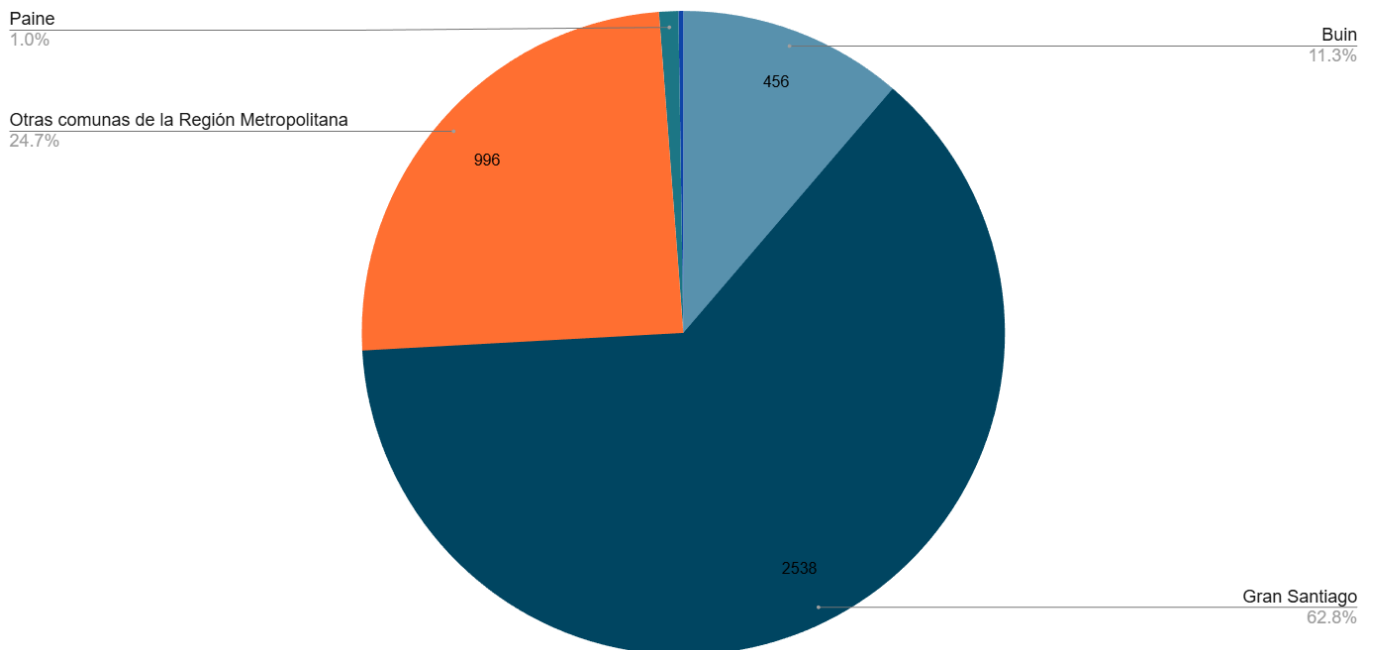
Gráfico N°6: Ranking de motivos de viaje



Fuente: DTPR, 2026.

Respecto al destino más frecuente de los viajes, un 62,8% indica que se desplaza hacia el Gran Santiago (provincia de Santiago + San Bernardo + Puente Alto). Le siguen otras comunas de la Región Metropolitana con un 24,7%, la comuna de Buin con un 11,3% y la comuna de Paine con un 1%.

Gráfico N°7: Distribución por destino más frecuente

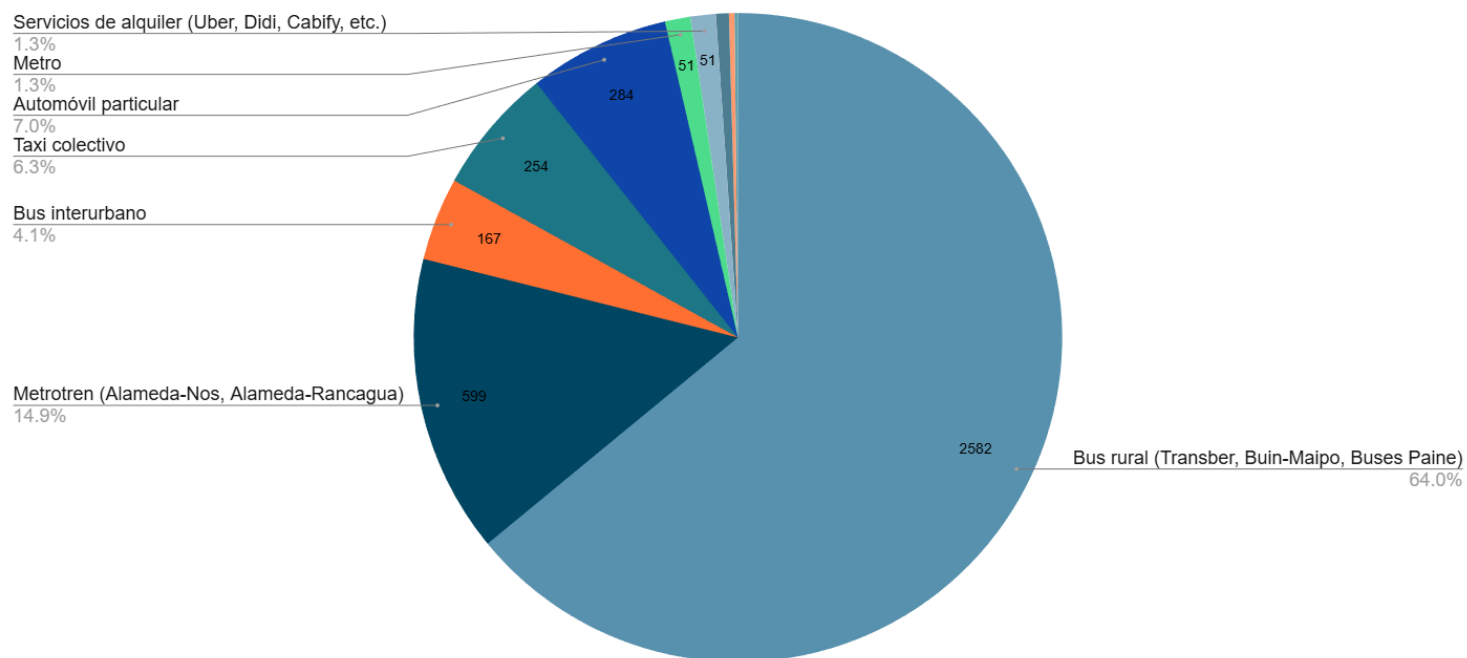


Fuente: DTPR, 2026.

Del total de personas que respondieron esta pregunta (4.032), el bus rural se consolida como el medio de transporte más utilizado, concentrando un 64% de las respuestas, seguido por el

metrotren con un 14,9%. En menor proporción se observa el uso del automóvil particular (7%), el taxi colectivo (6,3%) y bus interurbano (4,1%).

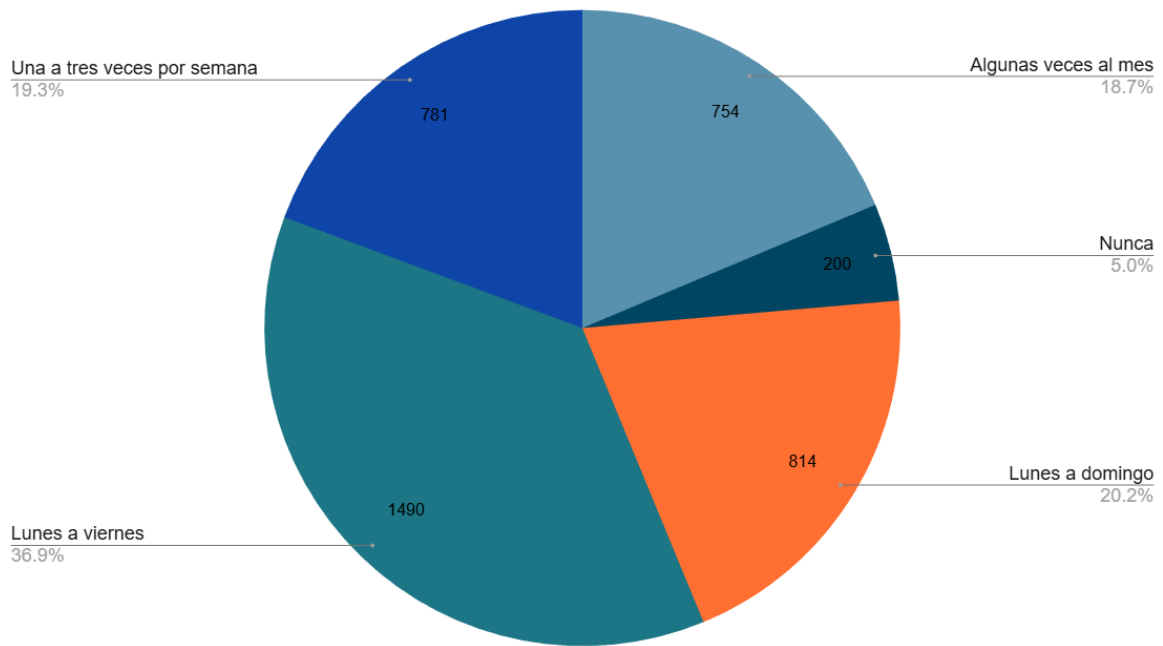
Gráfico N°8: Distribución total por medio de transporte utilizado



Fuente: DTFR, 2026.

En cuanto a la regularidad de uso del transporte público de Buin (buses rurales), las personas viajan en mayor medida de lunes a viernes, representando un 36,9%. Le siguen quienes lo usan de lunes a domingo con un 20,2% y quienes lo usan de una a tres veces por semana con un 19,3%.

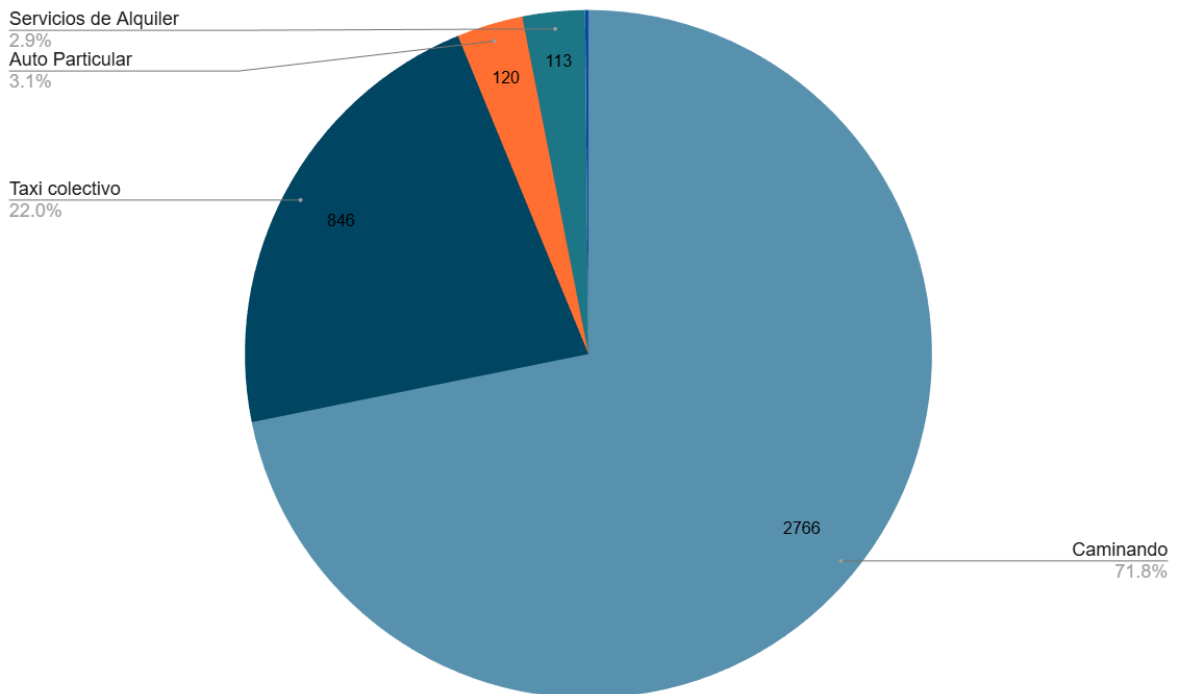
Gráfico N°9: Distribución por frecuencia de uso del transporte público de Buin



Fuente: DTPR, 2026.

Del total de personas que respondieron esta pregunta (3851), la mayoría de las personas usuarias indica que llega caminando al paradero de transporte público (71,8%), seguida quienes llegan mediante taxi colectivo (22%). En menor proporción, se registra el uso del automóvil particular (3,1%) y los servicios de alquiler (Uber, Didi, Cabify, etc.) con un 2,9%.

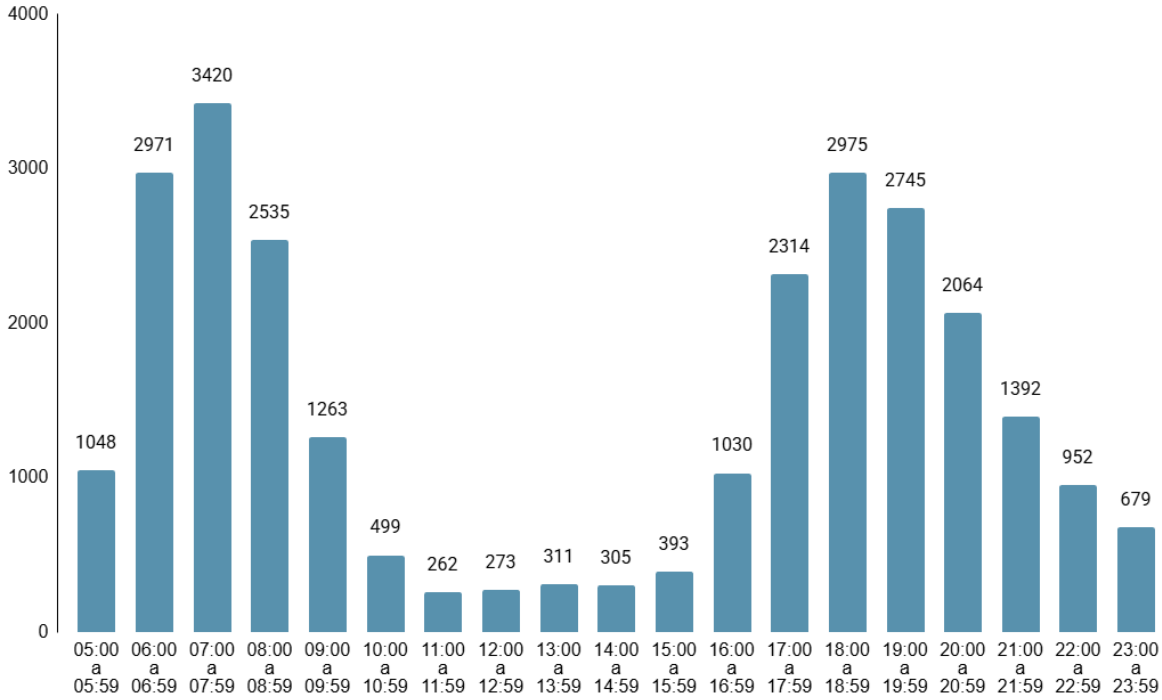
Gráfico N°10: Distribución por medio de llegada al paradero en Buin



Fuente: DTPR, 2026.

La mayor demanda de viajes, según las personas encuestadas se concentra en dos franjas horarias. En la mañana, el mayor número de menciones se registra entre 06:00 y 08:59, con una mayor concentración entre 07:00 y 07:59. En la tarde, la demanda aumenta entre las 17:00 y 19:59, destacando especialmente el tramo entre 18:00 y 19:59. En los horarios valle y nocturnos, la cantidad de menciones disminuye de manera significativa.

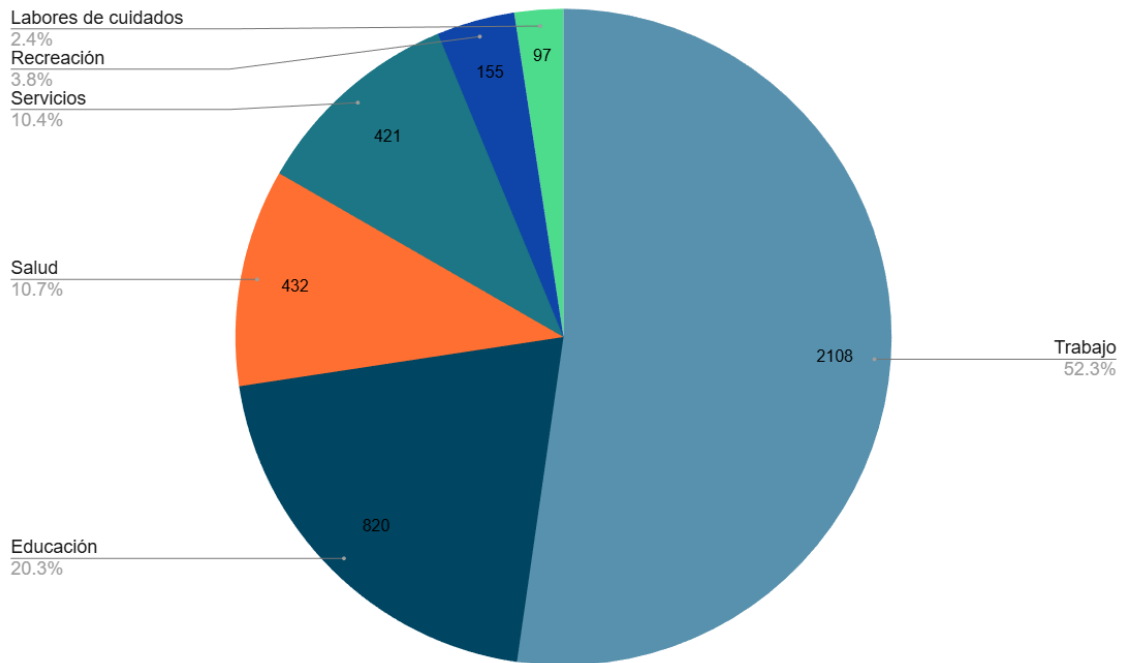
Gráfico N°11: Ranking de menciones por horarios identificados por las personas usuarias como de mayor demanda



Fuente: DTPR, 2026.

Del total de personas que respondieron la pregunta (4.033 personas), el principal motivo de viaje a Santiago corresponde al trabajo, con un 52,3% de las respuestas. Asimismo, se identifican viajes por educación (20,3%), seguidos por salud (10,7%) y servicios (10,4%).

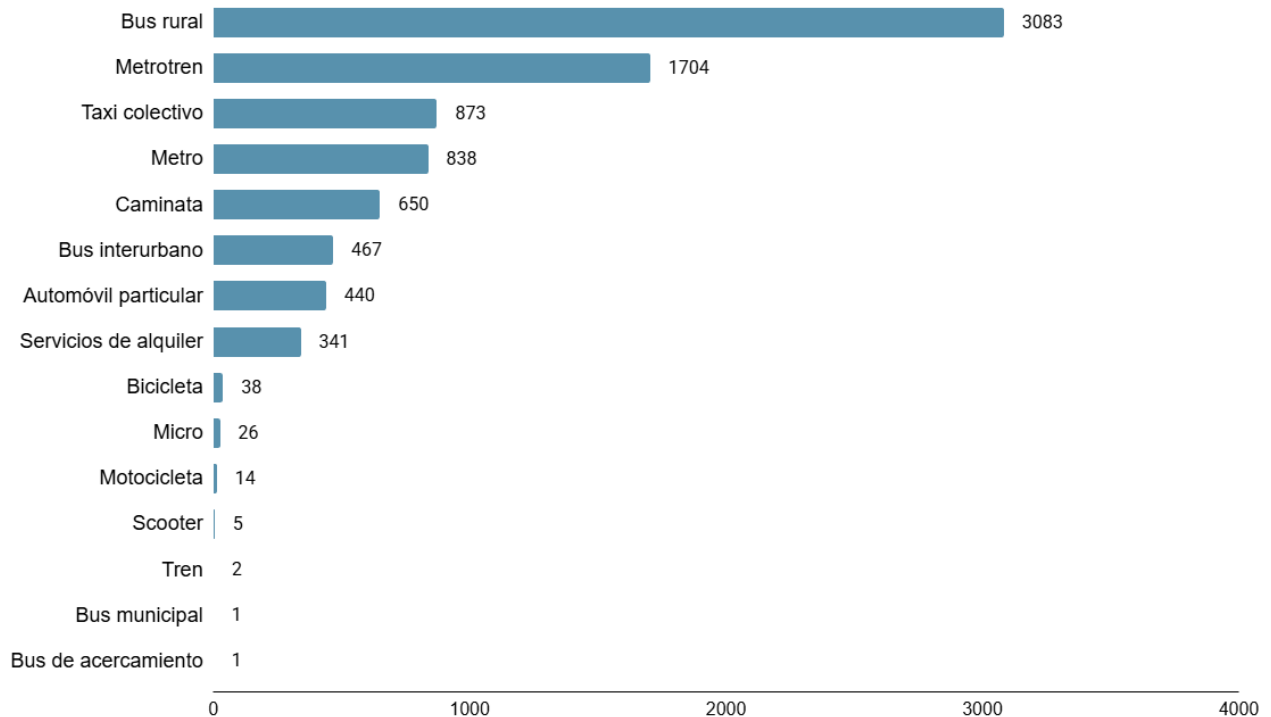
Gráfico N°12: Distribución por principal motivo de viaje a Santiago



Fuente: DTPR, 2026.

En relación con los medios de transporte utilizados para llegar a Santiago, el bus rural se posiciona como la principal alternativa, concentrando 3083 menciones. Le siguen el metrotren con 1704 menciones y, en menor medida, el taxi colectivo (873 menciones) y el metro (838 menciones).

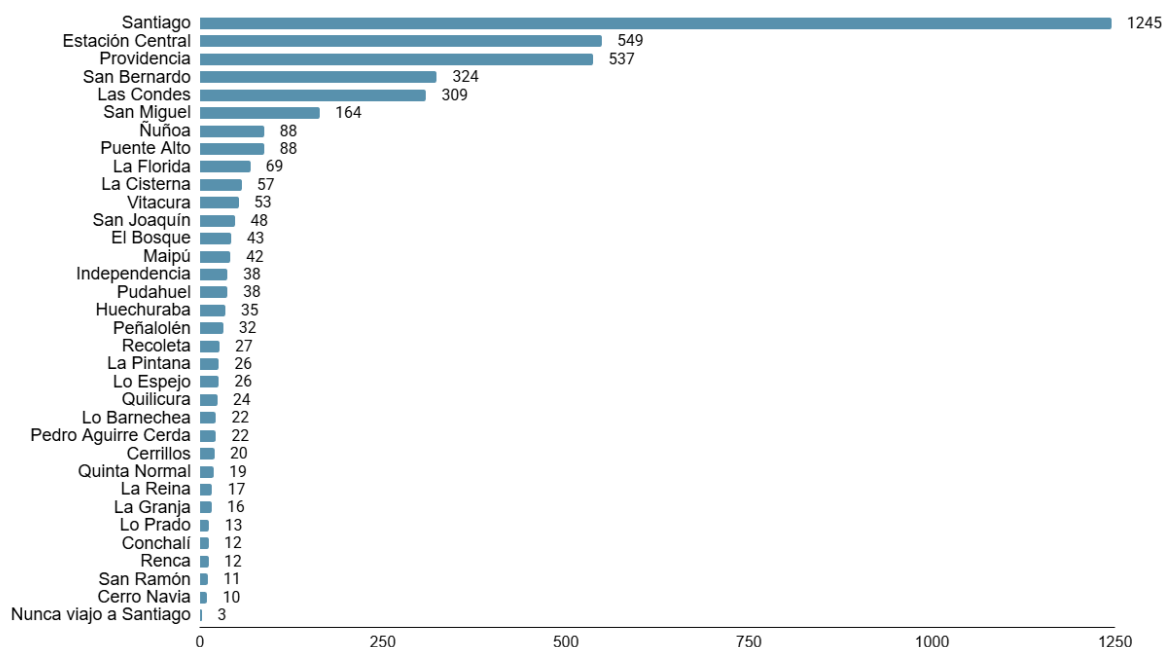
Gráfico N°13: Ranking de medios de transporte utilizados para llegar a Santiago



Fuente: DTPR, 2026.

Respecto de la comuna de destino final de los viajes a Santiago, Santiago concentra la mayor proporción de respuestas (30,8%), seguida por Estación Central (13,6%) y Providencia (13,3%). El resto de las comunas presenta porcentajes menores, lo que evidencia una concentración de los destinos principalmente en el eje central y oriente de la ciudad.

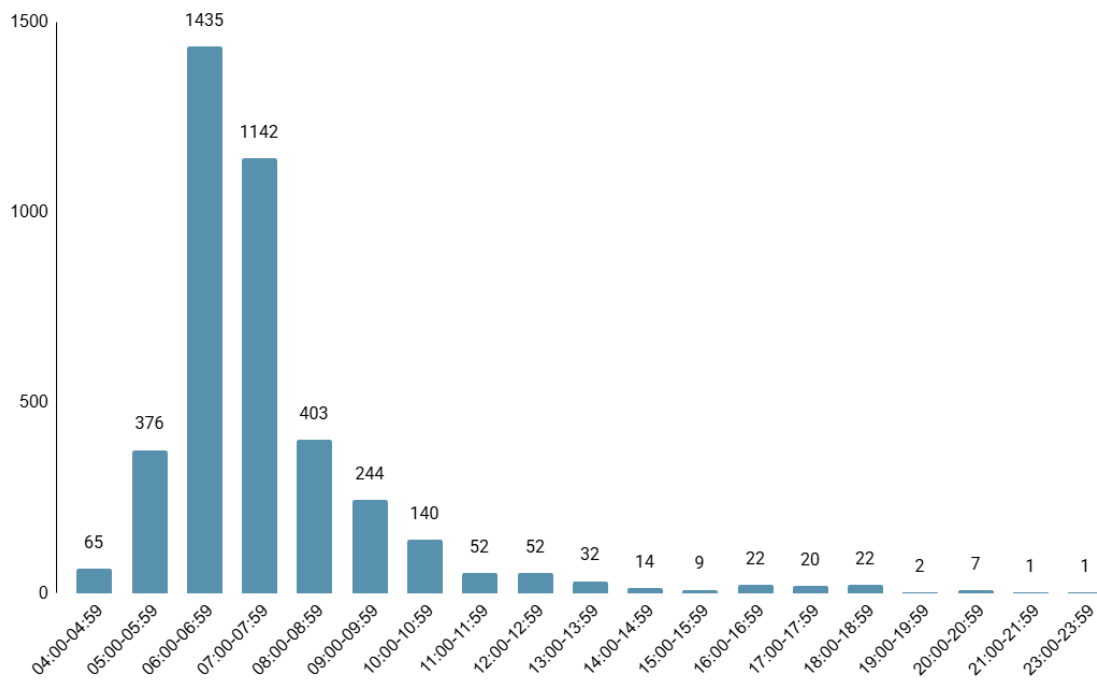
Gráfico N°14: Distribución de comunas de destino en viajes a Santiago



Fuente: DTPR, 2026.

En relación con los periodos habituales de viaje en la ida desde Buin a Santiago, la mayor concentración de desplazamientos se registra durante las primeras horas de la mañana, específicamente entre 06:00 y 07:59, concentrando el 63,8% de las respuestas.

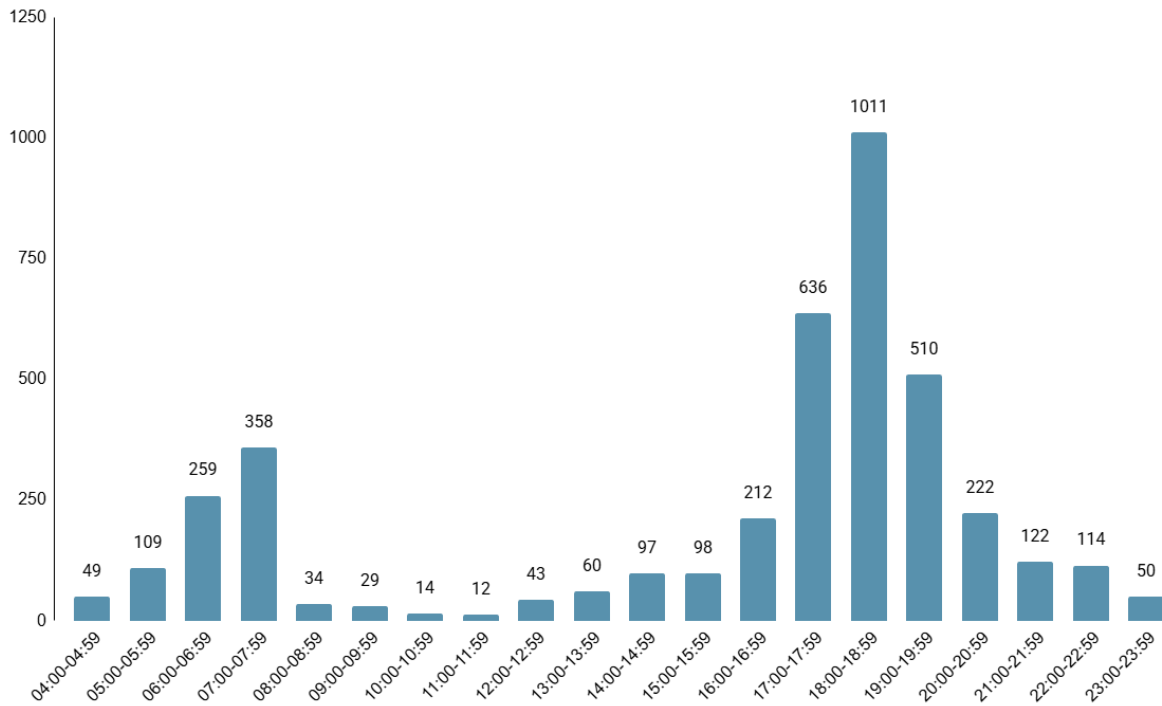
Gráfico N°15: Periodo habitual de viaje en la ida desde Buin a Santiago



Fuente: DTPR, 2026.

En cuanto al periodo habitual de viaje en la vuelta desde Santiago a Buin, la mayor concentración de desplazamientos se registra durante la tarde, particularmente entre 17:00 y 18:59, concentrando un 53,3% de las respuestas, con un peak entre 18:00 y 18:59 horas (25%).

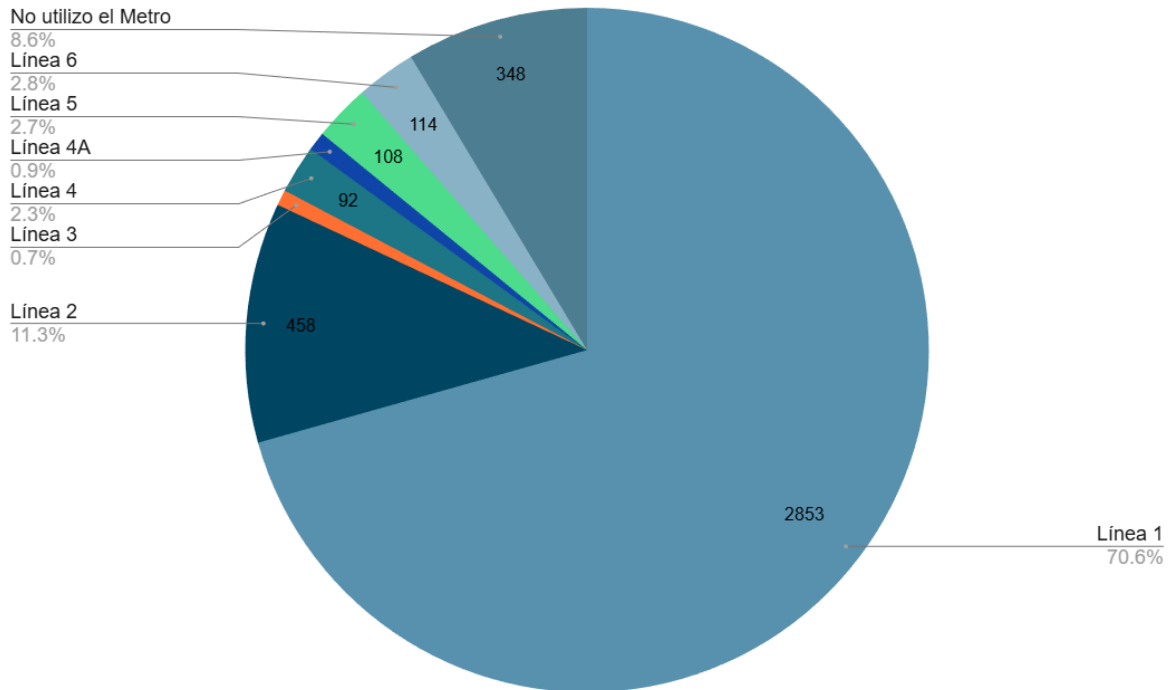
Gráfico N°16: Periodo habitual de viaje en la vuelta desde Santiago a Buin



Fuente: DTPR, 2026.

Respecto a la línea de metro utilizada con mayor frecuencia en los viajes a Santiago, la Línea 1 del metro concentra ampliamente las respuestas, con un 70,6% de las personas encuestadas. En menor proporción, se identifican la Línea 2 (11,3%), mientras que un 8,6% señala no utilizar el metro.

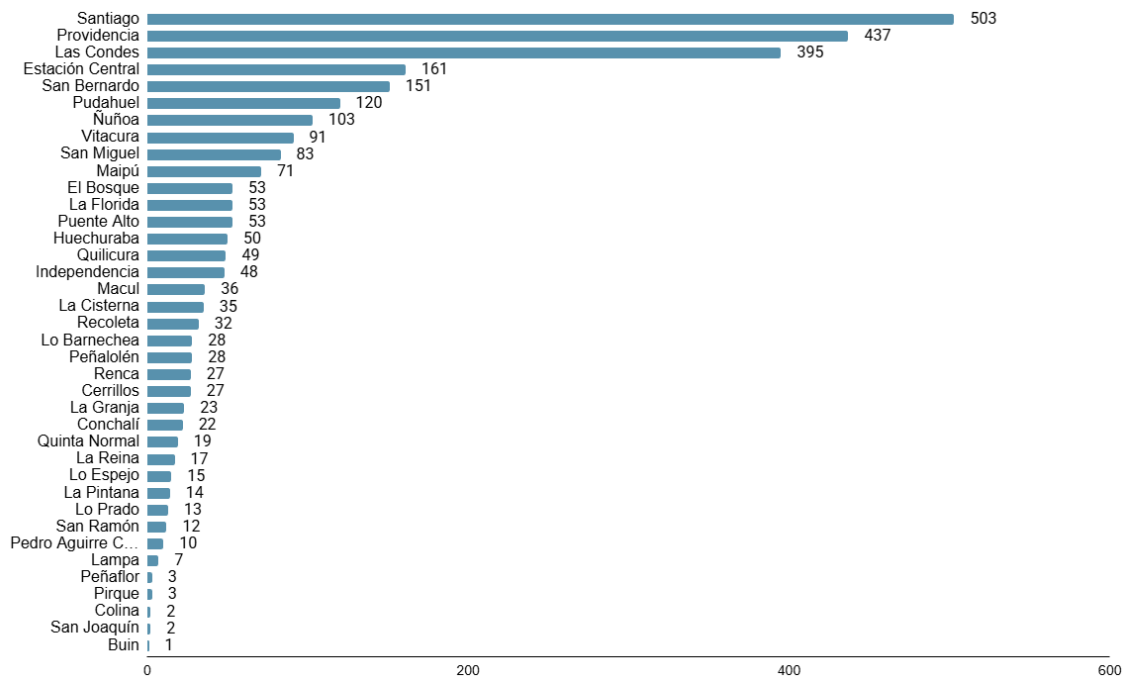
Gráfico N°17: Línea de metro utilizada en Santiago



Fuente: DTPR, 2026.

Por otra parte, se consultó a las personas que respondieron la encuesta a qué sectores de Santiago se trasladan según sus motivos de viaje (trabajo, educación, salud y servicios). En primer lugar, los viajes laborales muestran una alta concentración en Santiago centro (503 menciones), seguido de Providencia (437 menciones) y Las Condes con 395 menciones.

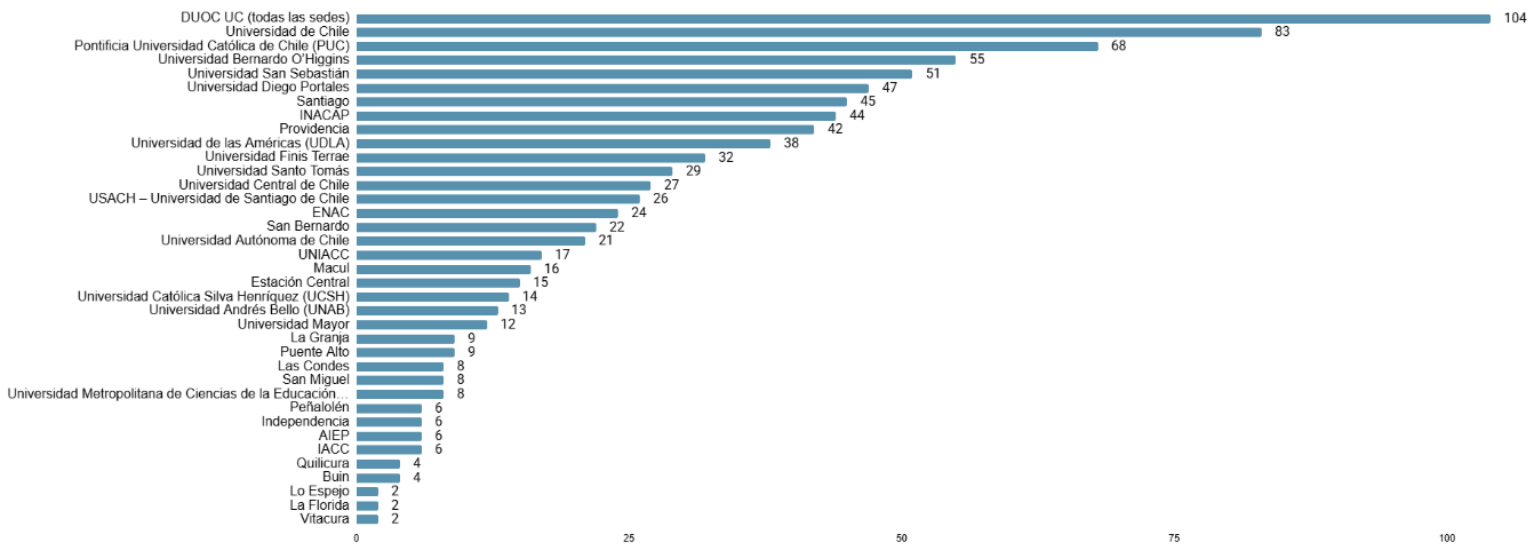
Gráfico N°18: Ranking de destinos más mencionados por motivo laboral



Fuente: DTPR, 2026.

Respecto a los destinos asociados a motivos educacionales, estos presentan una alta concentración en instituciones de educación ubicadas en el eje central de Santiago, destacando Duoc UC (104 menciones), Universidad de Chile (83 menciones) y la Pontificia Universidad Católica de Chile (68 menciones).

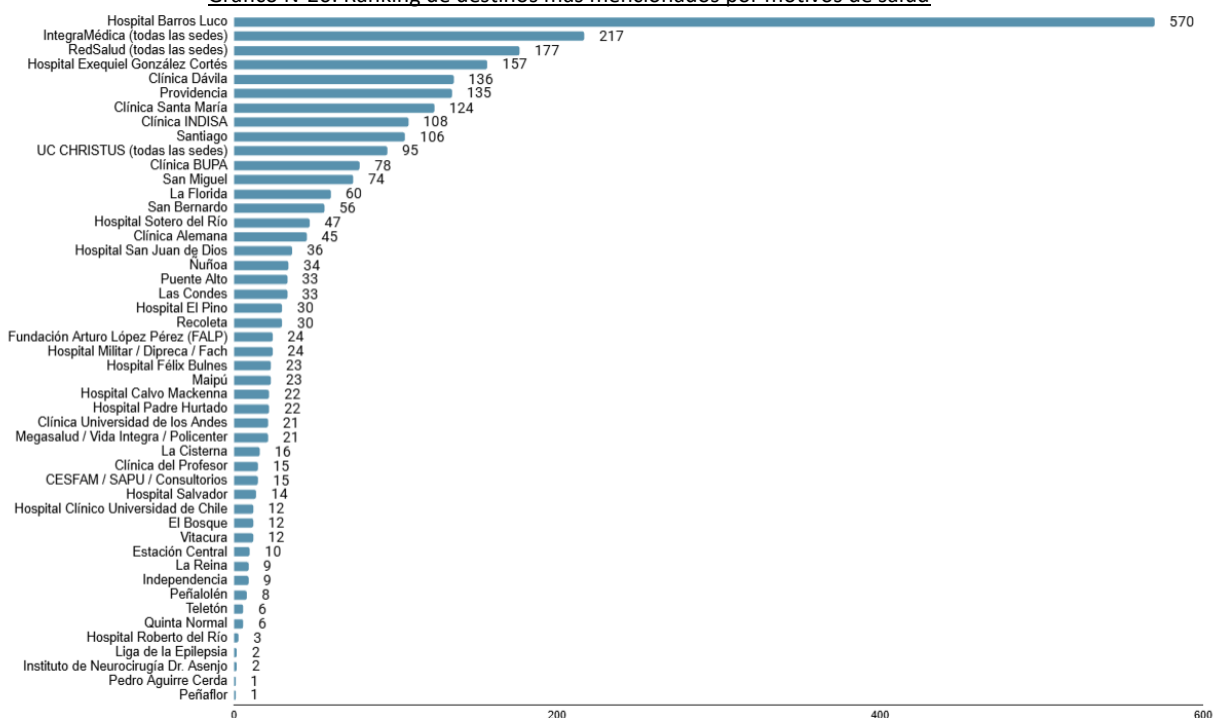
Gráfico N°19: Ranking de destinos más mencionados por motivo educación



Fuente: DTPR, 2026.

Los desplazamientos a Santiago por motivos de salud se concentran mayoritariamente en recintos hospitalarios, principalmente del sistema público, destacando el Hospital Barros Luco con 570 menciones, seguido por otros establecimientos.

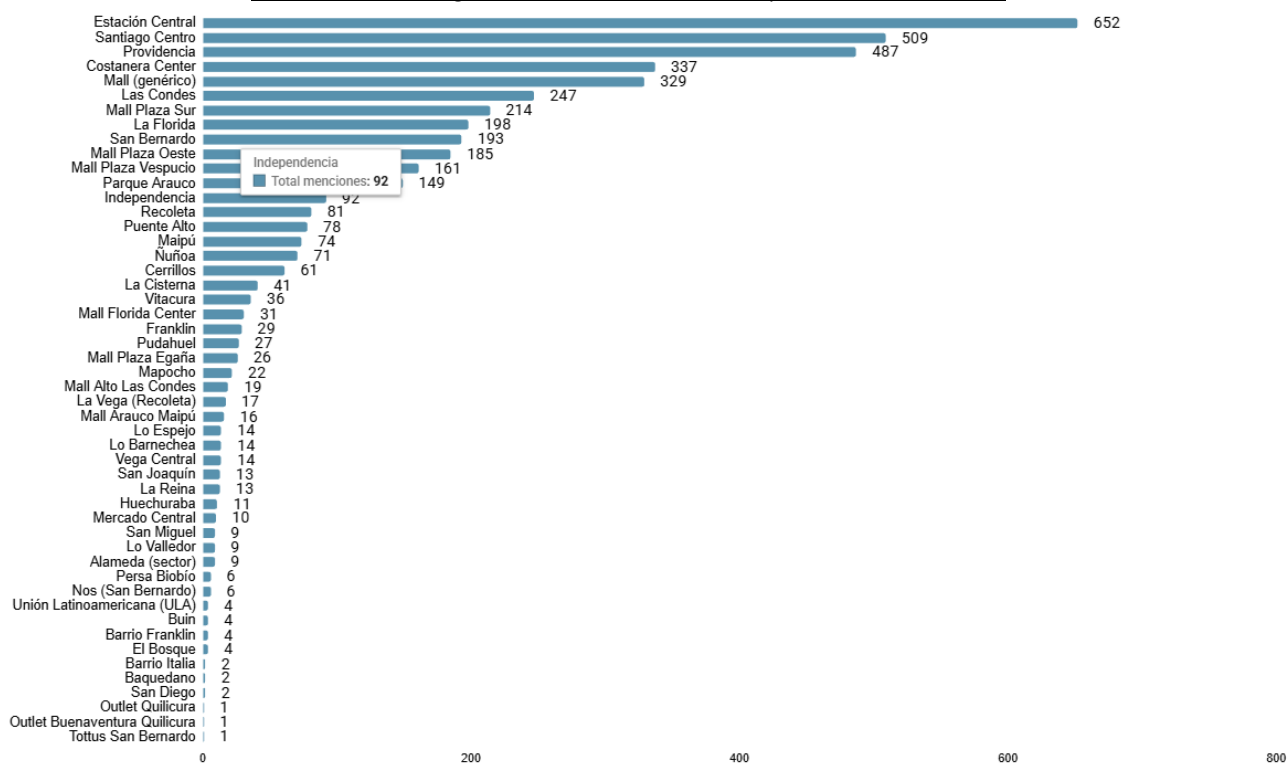
Gráfico N°20: Ranking de destinos más mencionados por motivos de salud



Fuente: DTPR, 2026.

Los viajes por motivos de servicios se concentran en su mayoría en la comuna de Estación Central (652 menciones), seguido de Santiago (509 menciones) y Providencia (487 menciones).

Gráfico N°21: Ranking de destinos más mencionados por motivos de servicios



Fuente: DTPR, 2026.

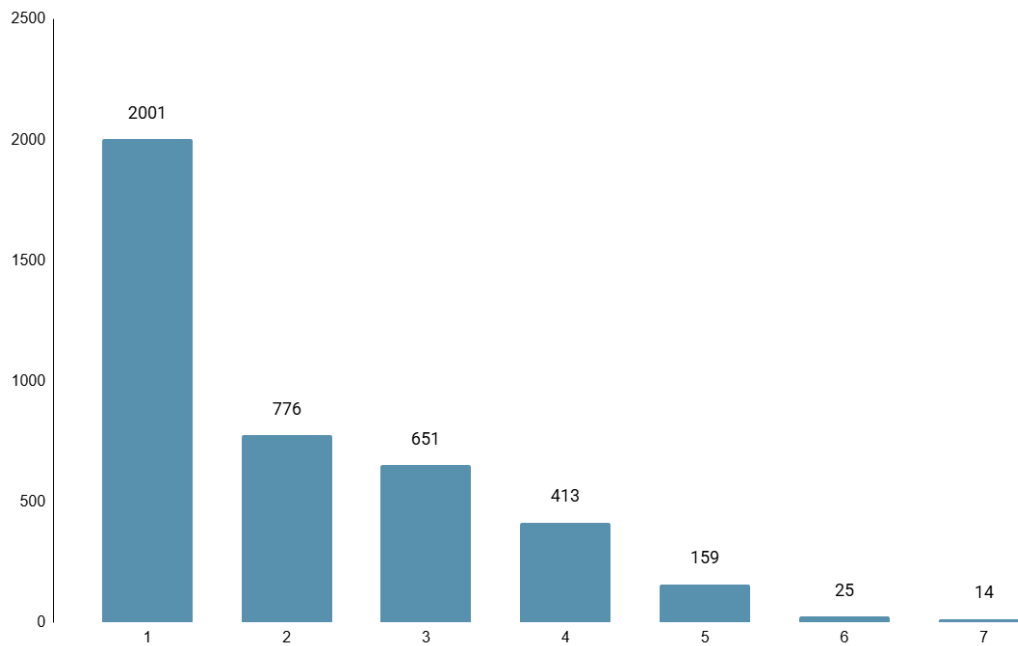
Sección III: Evaluación de operación

El siguiente análisis se enfoca en la percepción de las personas usuarias sobre el transporte público de Buin.

A continuación, se presenta una evaluación de operación de transporte público en cuanto a experiencia general de viaje, frecuencia de buses, sistema de pago, horarios de operación, etc. La escala de evaluación fue de 1 a 7, siendo 1 “Muy mala” y 7 “Muy buena”.

En primer lugar, se evaluó la experiencia de viaje en el transporte público de Buin. La mayoría de las personas encuestadas valoró el servicio con notas bajas, destacando principalmente la nota 1, que representa el 49,5% de las respuestas, seguida por la nota 2 (19,2%), lo que evidencia un alto nivel de insatisfacción. El promedio general de la experiencia de viaje fue de 2, lo que refleja una percepción mayoritariamente negativa respecto al servicio de transporte público en la comuna.

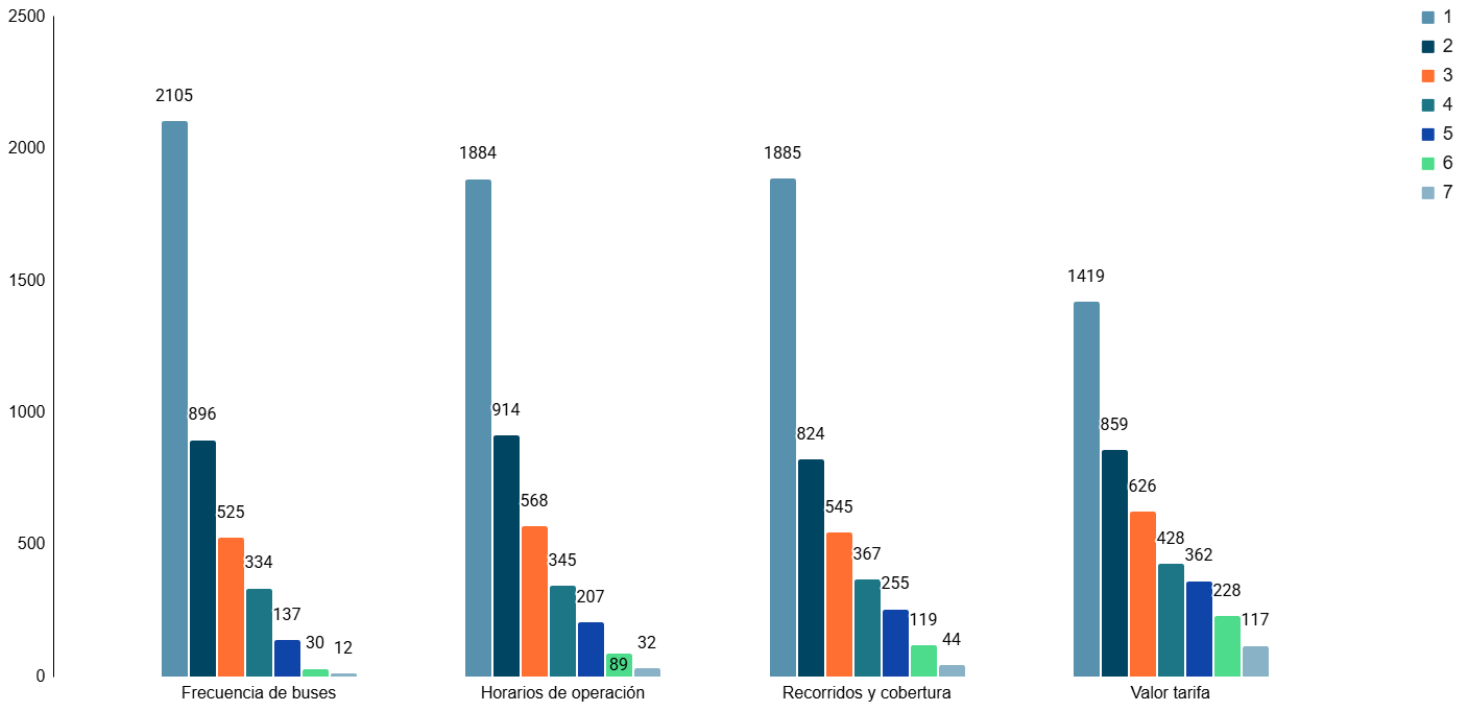
Gráfico N°22: Evaluación de la experiencia



Fuente: DTPR, 2026.

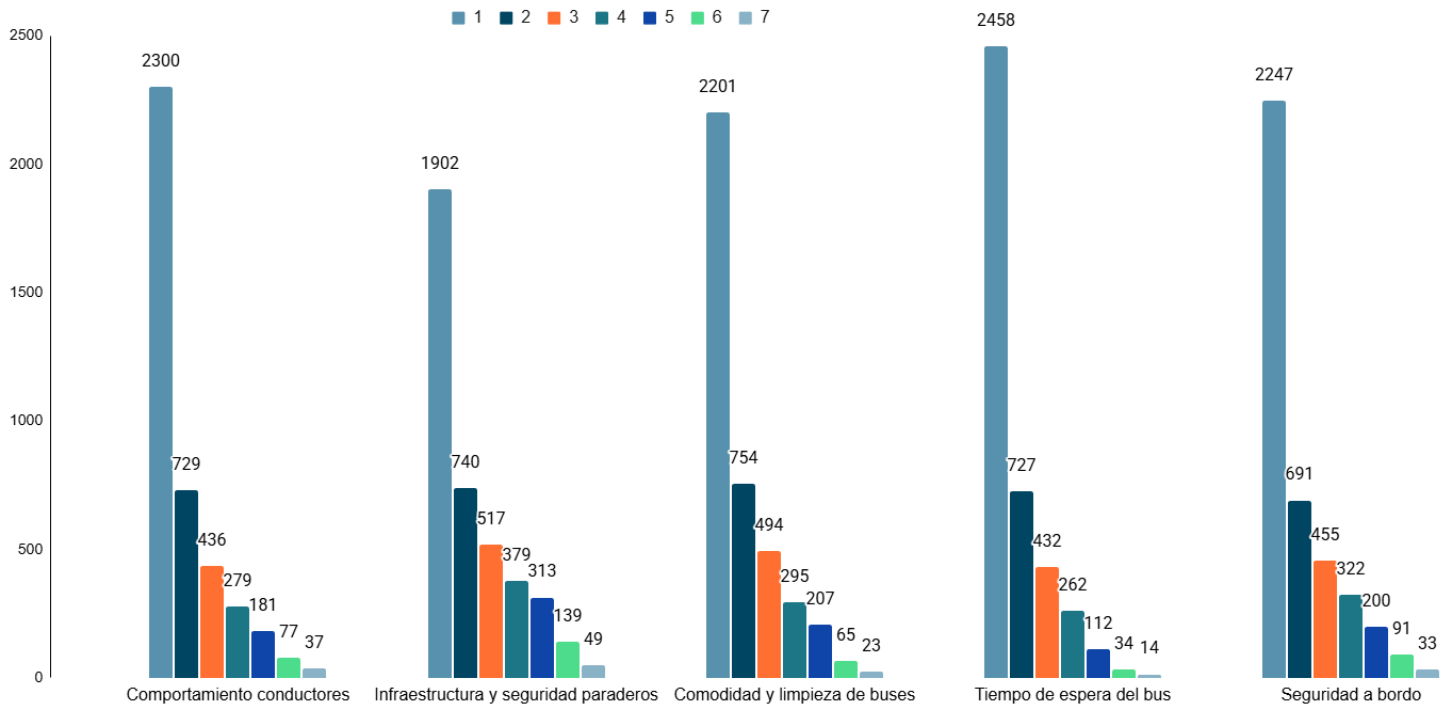
En segundo lugar, se evaluaron los aspectos operacionales del transporte público. En términos generales, la evaluación es mayoritariamente negativa, con promedios que oscilan entre 1,8 y 2,7. Los valores más bajos se registran en el tiempo de espera del bus (1,8) y en el comportamiento de los conductores (1,9). Por su parte, el aspecto mejor evaluado corresponde al valor de la tarifa (2,7). Sin embargo, resulta importante destacar que este es el único indicador que se aproxima levemente a un promedio 3, sin alcanzar en ningún caso una evaluación positiva. En este sentido, la inexistencia de indicadores con evaluaciones positivas da cuenta de una percepción transversalmente negativa del sistema de transporte público. Asimismo, en todos los aspectos evaluados, la nota 1 concentra la mayor proporción de respuestas, reflejando un elevado nivel de insatisfacción y evidenciando las debilidades estructurales del sistema.

Gráfico N°23: Evaluación de aspectos operacionales



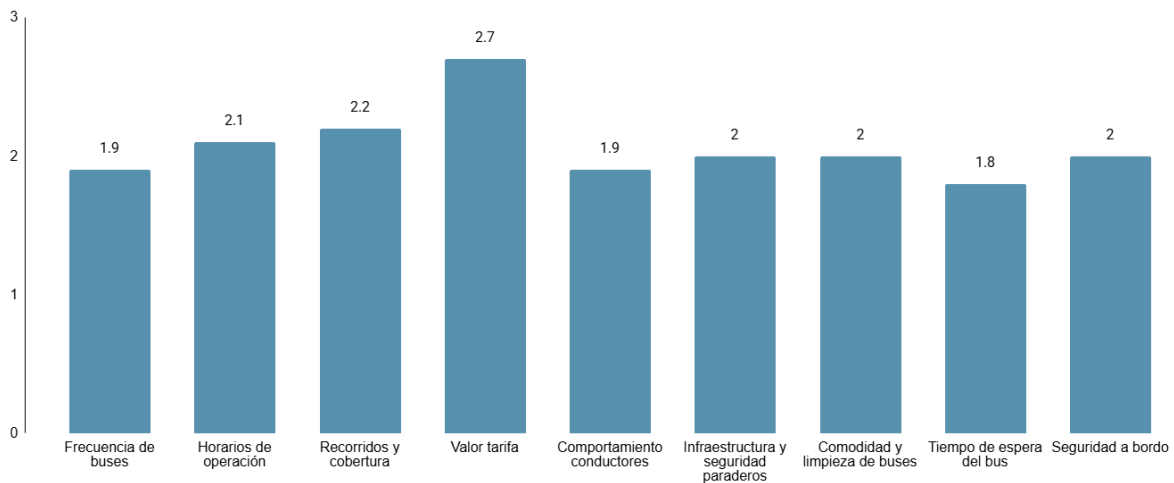
Fuente: DTPR, 2026.

Gráfico N°24: Evaluación de aspectos operacionales



Fuente: DTPR, 2026.

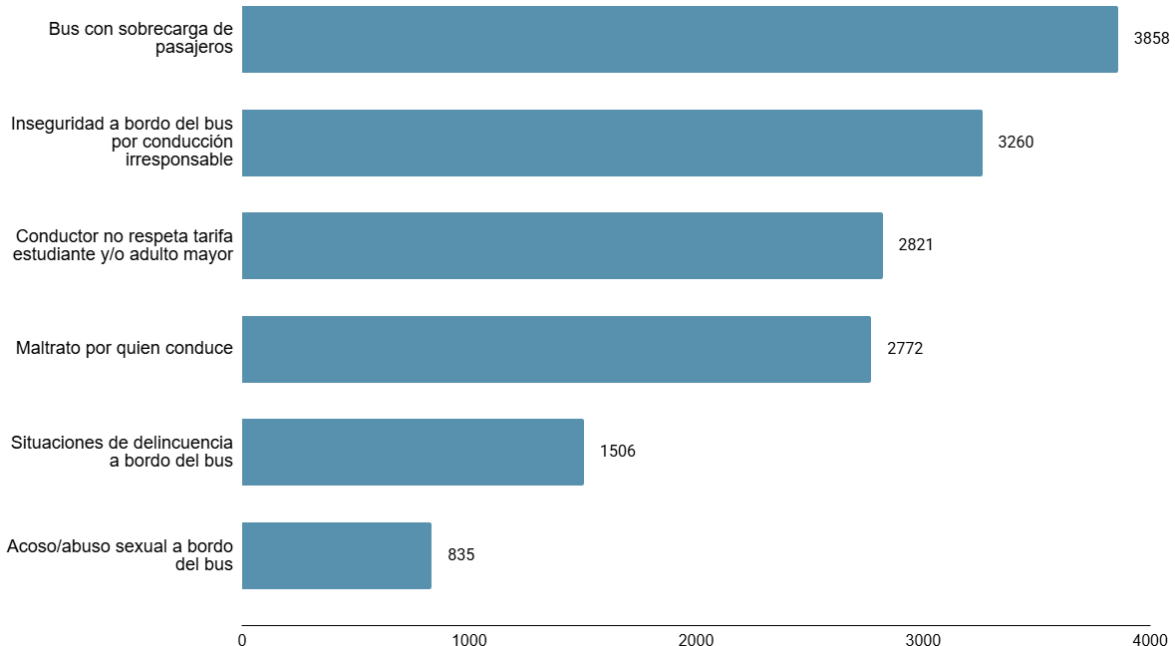
Gráfico N°25: Promedio de aspectos operacionales



Fuente: DTPR, 2026.

Por otra parte, se consultó a las personas usuarias respecto de las diversas y más comunes situaciones experimentadas en el transporte público de Buin. Sobre ello, la situación más mencionada fue el “bus con sobrecarga de pasajeros”, con 3858 menciones, seguida por la “inseguridad a bordo del bus por conducción irresponsable” con 3260 menciones; el “conductor no respeta tarifa estudiante y/o adulto mayor” con 2821 menciones, y “maltrato por quien conduce” con 2772 menciones.

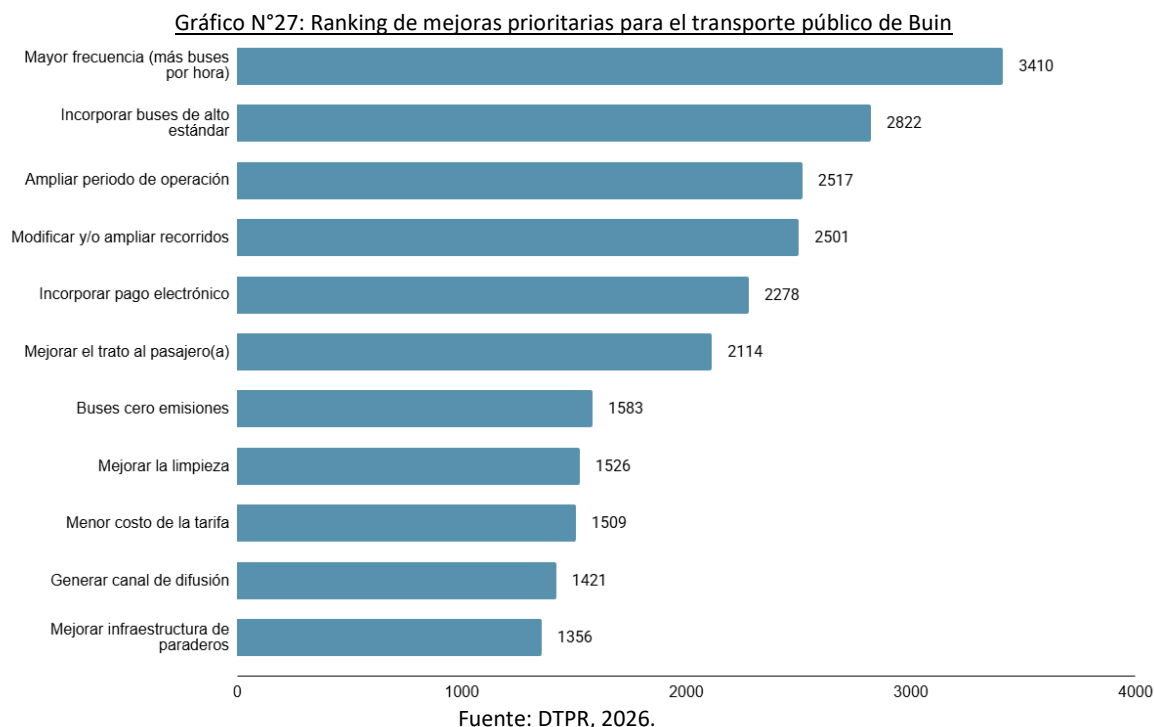
Gráfico N°26: Ranking de situaciones experimentadas en el transporte público



Fuente: DTPR, 2026.

Asimismo, se identificaron diversas áreas de mejora para el transporte público de Buin. En este sentido, mayor frecuencia de buses (más buses por hora) fue el aspecto más mencionado, con 3410 menciones, lo que equivale al 84,4% del total de quienes respondieron la encuesta. Le siguen incorporar buses de alto estándar, con 2822 menciones, ampliar el periodo de operación nocturno

después de las 22:00 horas, con 2517 menciones y modificar y/o ampliar recorridos con 2501 menciones.



Sección IV: Buses Alto Estándar

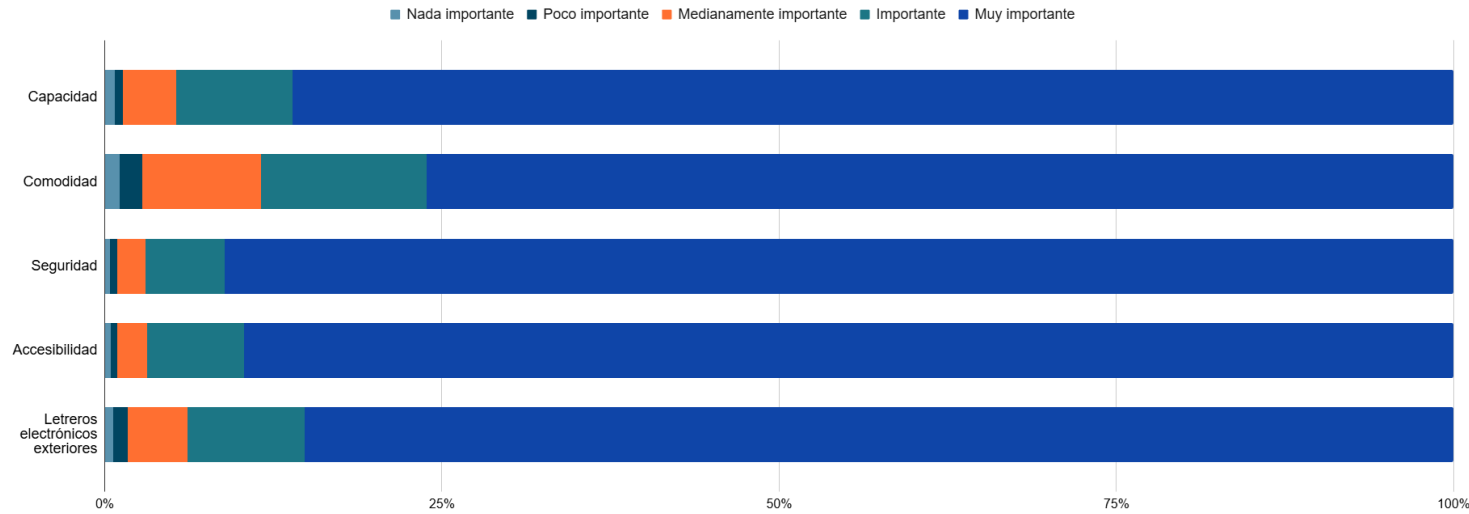
A continuación, se presenta el análisis del nivel de importancia que las personas encuestadas asignaron a distintas características de los buses de alto estándar, evaluados en una escala de 1 a 5, donde 1 corresponde a “nada importante” y 5 a “muy importante”. Las características consideradas fueron:

- **Capacidad:** Los buses podrán transportar de 24 a 26 pasajeros sentados. Capacidad total: 50 a 60 pasajeros.
- **Comodidad:** Los buses se encontrarán implementados con aire acondicionado, calefacción, cargadores USB.
- **Seguridad:** Los buses contarán con cámaras de seguridad y cabinas para conductores/as.
- **Accesibilidad:** El interior de los buses cuenta con un amplio espacio de circulación, piso bajo y rampla de acceso.
- **Letreros electrónicos exteriores:** Los buses exhibirán el nombre del recorrido y datos relativos al servicio.

Las respuestas evidencian una valoración muy alta de todas las características evaluadas respecto de los buses alto estándar. La seguridad se posiciona como el atributo de mayor relevancia, con un 97% de las personas encuestadas que la considera importante o muy importante, seguida por la accesibilidad, que alcanza un 96,9% de valoración positiva. Asimismo, la capacidad de los buses registra un 94,7%, mientras que los letreros electrónicos exteriores alcanzan un 93,8%, reflejando

también un alto nivel de consenso. Por su parte, la comodidad presenta una proporción relativamente menor, con un 88,4% de respuestas concentradas en las categorías de mayor importancia, lo que sugiere una mayor diversidad de percepciones respecto de este atributo en comparación con los demás.

Gráfico N°28: Nivel de importancia de las características de los buses alto estándar



Fuente: DTPR, 2026.

Dudas e inquietudes

Las principales dudas e inquietudes manifestadas por las personas encuestadas respecto a la regulación del transporte público en Buin se concentran, en primer lugar, en el sistema tarifario y de pago, destacando de manera reiterada la necesidad de integración al sistema Red y uso de la tarjeta Bip, así como la reducción de los costos asociados a los desplazamientos a Santiago. Por otra parte, se identifica una fuerte preocupación por la cobertura territorial y los recorridos, especialmente en sectores rurales y localidades que hoy presentan una conectividad insuficiente o inexistente. Asimismo, una proporción significativa de las respuestas expresa incertidumbre respecto de los plazos y la factibilidad real de implementación de las mejoras propuestas.

Conclusiones

En total, 4.039 personas respondieron la consulta web. La mayoría de quienes participaron pertenece al rango etario de entre 30 y 49 años (54,3%), con una mayoría de personas del género femenino (62,2%). Un 3,5% declara encontrarse en situación de discapacidad, un 19,3% realiza labores de cuidado (principalmente mujeres) y un 7,3% señala pertenecer a un pueblo originario.

En cuanto a los motivos y patrones de viaje, el principal motivo de viaje es por trabajo (2929 menciones), seguido por los viajes asociados a servicios (1848 menciones) y salud (1711 menciones). Los viajes se concentran principalmente hacia el Gran Santiago (62,8%), particularmente hacia comunas del eje central y oriente. El bus rural (3083 menciones) y el metrotren (1704 menciones) se posicionan como los principales medios de transporte utilizados para viajar a Santiago, mientras que el acceso al paradero se realiza mayoritariamente caminando (71,8%). La demanda de viajes se

concentra en las horas punta de mañana (06:00 a 08:59) y de la tarde (17:00 a 19:59), reflejando patrones asociados a jornadas laborales y educativas.

Respecto a la evaluación del servicio, las respuestas evidencian una percepción negativa del transporte público en la comuna. La experiencia general de viaje obtiene un promedio de 2. Los aspectos operacionales presentan evaluaciones desfavorables, especialmente en el tiempo de espera del bus y el comportamiento de los conductores.

En relación a las áreas de mejora, las personas identifican la necesidad de aumentar la frecuencia de buses, mencionada por el 84,4%, seguida por la incorporación de buses de alto estándar y la ampliación del horario nocturno de operación.

En cuanto a la incorporación de buses de alto estándar, las personas encuestadas asignan una alta importancia a características como la seguridad, accesibilidad, capacidad y disposición de letreros electrónicos.

Finalmente, las principales inquietudes manifestadas se relacionan con el sistema tarifario y de pago, así como con la cobertura territorial de los recorridos, especialmente en sectores rurales. Asimismo, se expresa la incertidumbre respecto de los plazos y la factibilidad real de implementación de las mejoras propuestas.