



INFORME DE RESULTADOS

Consulta Ciudadana de Percepción del Transporte Público en Paine

Este informe presenta los resultados de la Consulta Web y los diálogos participativos realizados en la comuna de Paine. Estas instancias tuvieron como objetivo recopilar insumos de la ciudadanía en cuanto a los recorridos propuestos y a su plan operacional para su 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 Paine.

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 Paine, 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 se puede ajustar en base a la necesidad 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 Paine.

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

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

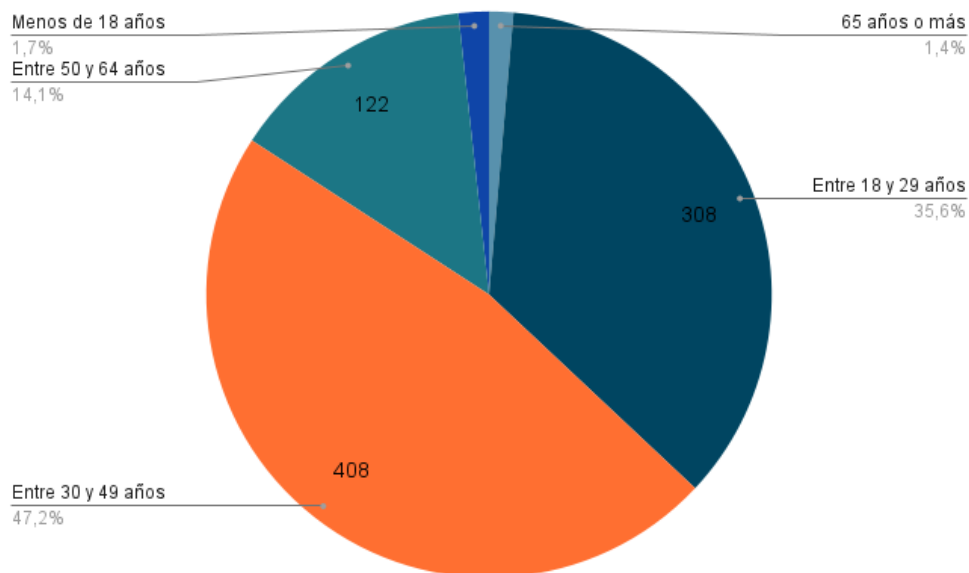
La consulta se llevó a cabo de manera virtual a través de la plataforma “Google Forms”, dirigida a personas usuarias del Sistema de Transporte Público de Paine. Se publicó en el sitio institucional de la División de Transporte Público Regional y tuvo una vigencia de 2 semanas, desde el 25 de noviembre 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, 865 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 47,2%. Le siguen los participantes de entre 18 y 29 años, que representan un 35,6%. En contraste, el grupo de 65 años o más representa un 1,4%.

Gráfico N°1: Distribución total por rango etario

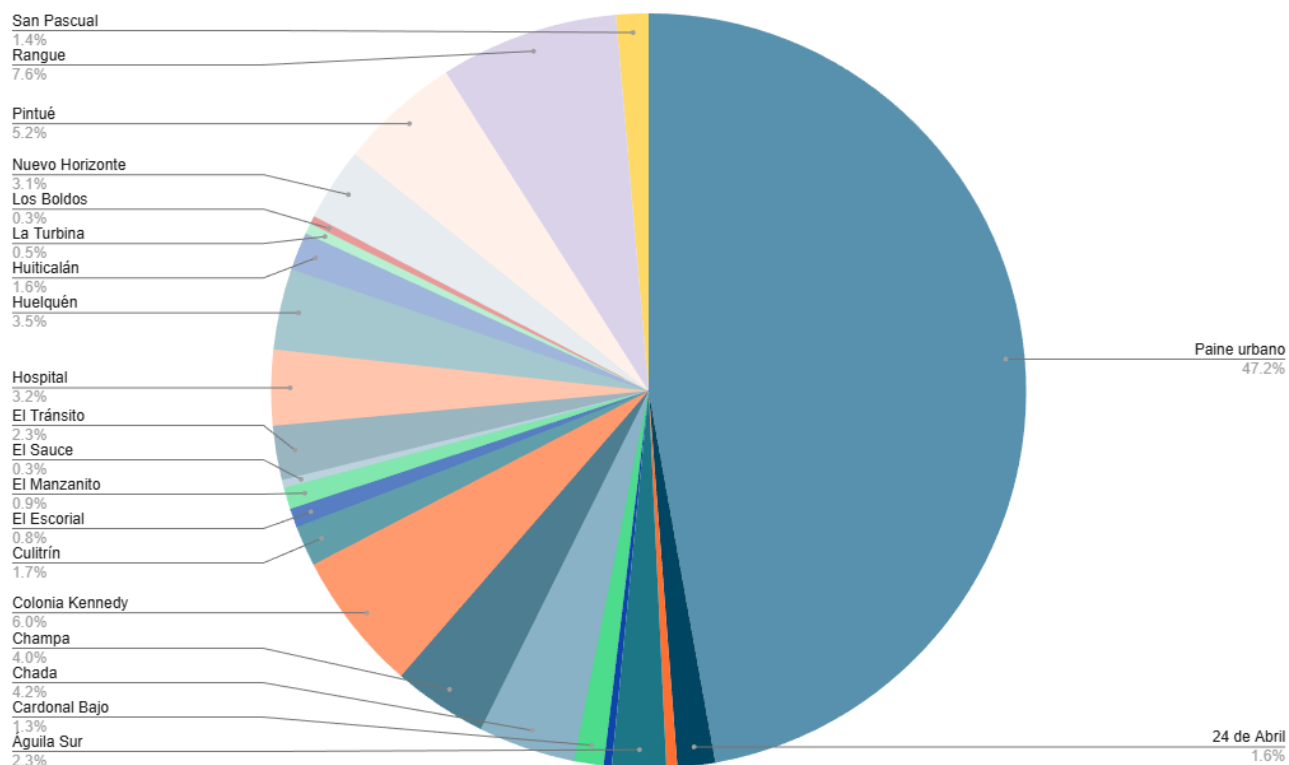


Fuente: DTPR, 2026.

Localidad

En cuanto al sector donde residen los participantes, la mayoría declaró vivir en el sector de Paine urbano (47,2%), seguido por Rangue (7,6%) y Colonia Kennedy (6%).

Gráfico N°2: Distribución por localidad

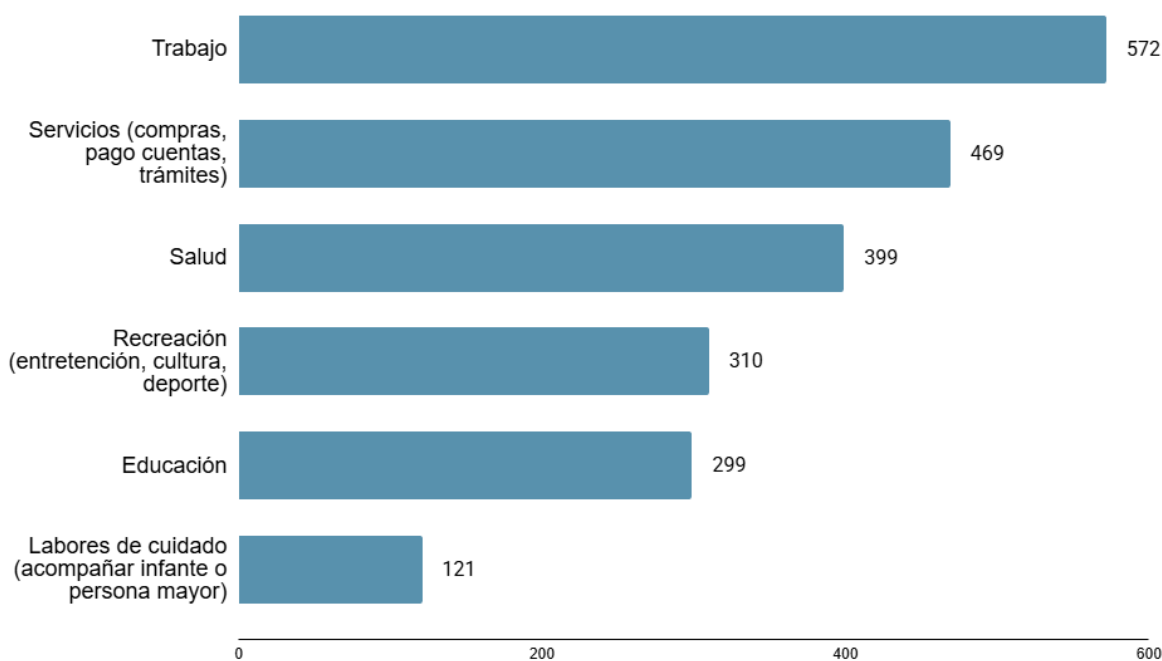


Fuente: DTPR, 2026.

Ocupación

En cuanto a la ocupación de las personas encuestadas, el *Trabajo Dependiente* fue la ocupación con más menciones (463), seguido de *Estudiante* con 249 menciones y *Dueño/a de casa* con 167 menciones.

Gráfico N°3: Ranking de ocupación

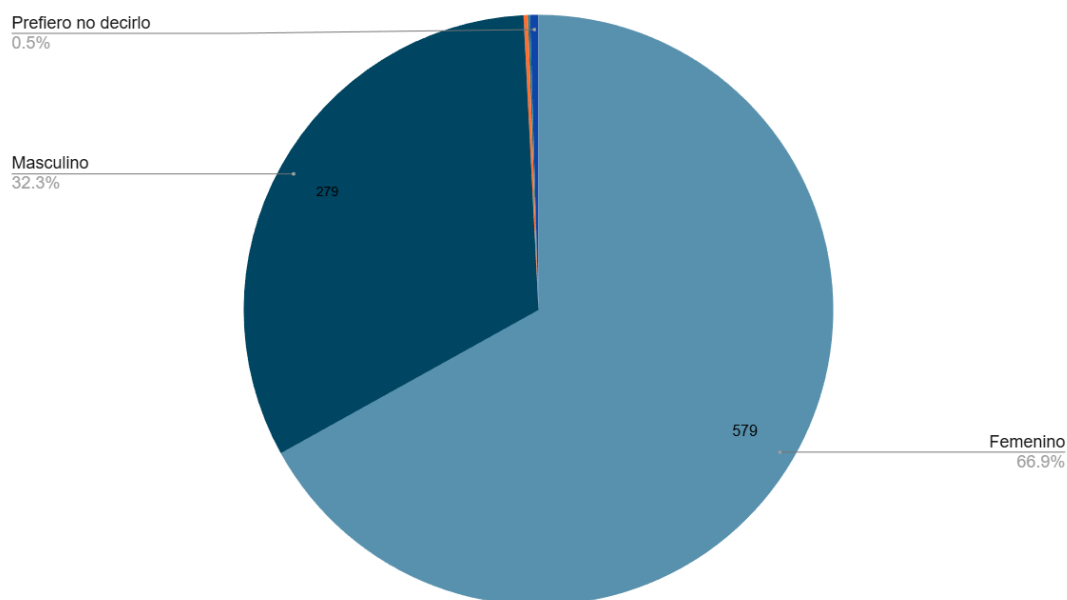


Fuente: DTPR, 2026.

Género e Inclusión

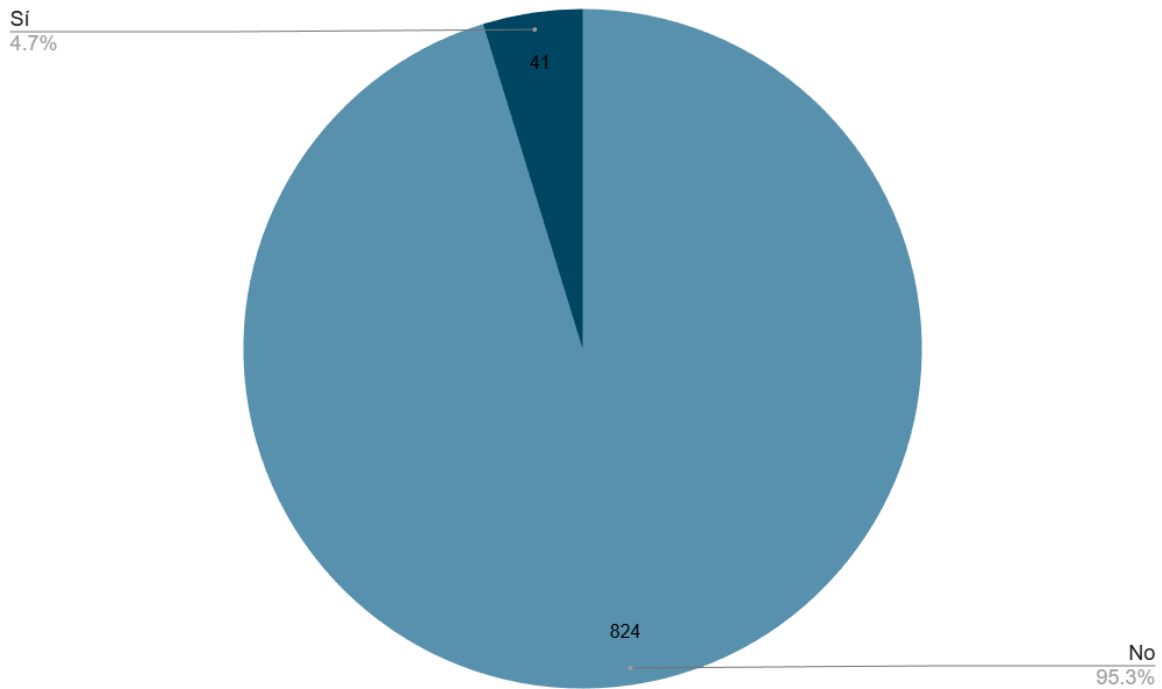
Del total de personas encuestadas, el 66,9% se identifica con el género femenino, un 32,3% con el género masculino, el 0,5% prefirió no decirlo y el resto se identificaron como personas no binarias (menos del 1%). Por otro lado, el 4,7% de las personas encuestadas se encuentra en situación de discapacidad.

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 20,6% (175 personas) de las personas encuestadas realiza labores de cuidados. De ellas, el 59,9% cuida a una persona menor (infante, niño/a), el 25,4% cuida a una persona mayor, el 12,4% cuida a alguien que padece de una enfermedad o que se encuentra en situación de discapacidad y el 2,3% hace trámites o compras para otras personas que lo requieran. La mayoría de quienes ejercen estas labores se identifican con el género femenino (83,6%).

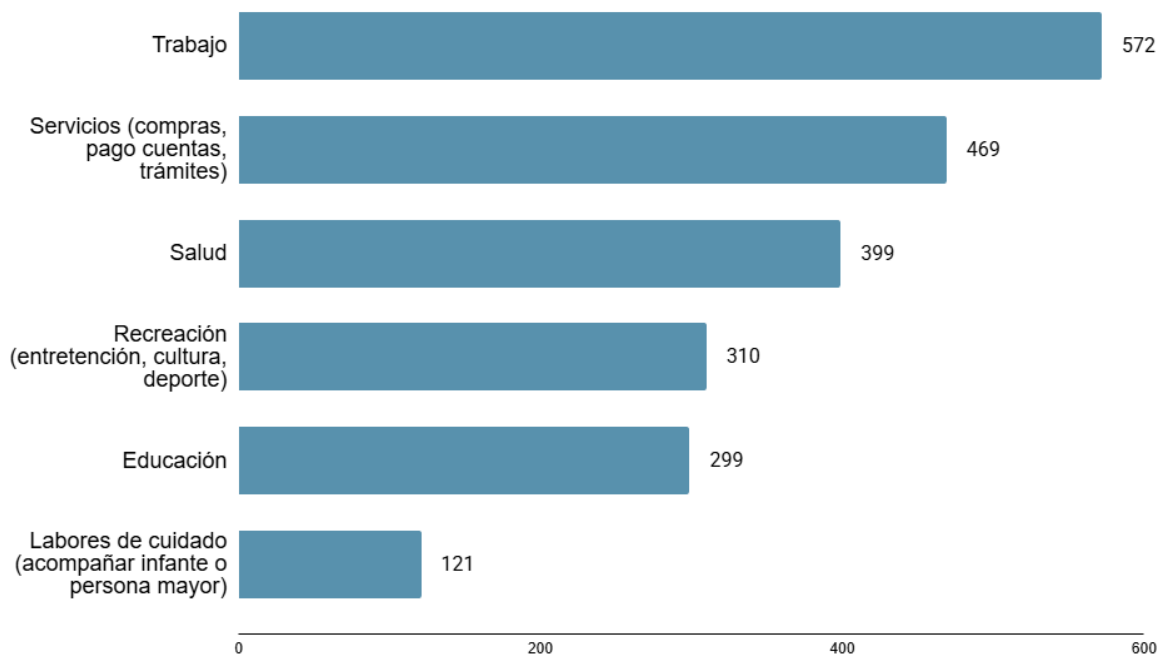
Pueblos originarios

Un 7,1% de quienes respondieron la encuesta indica pertenecer a un pueblo originario, de las cuales el 91,8% declara ser mapuche.

Sección II: Perfil de movilidad

El motivo de viaje más mencionado por las personas usuarias corresponde a “Trabajo” con 572 menciones, seguido de “Servicios (compras, pago cuentas, trámites)” con 469 menciones y “Salud” con 399 menciones.

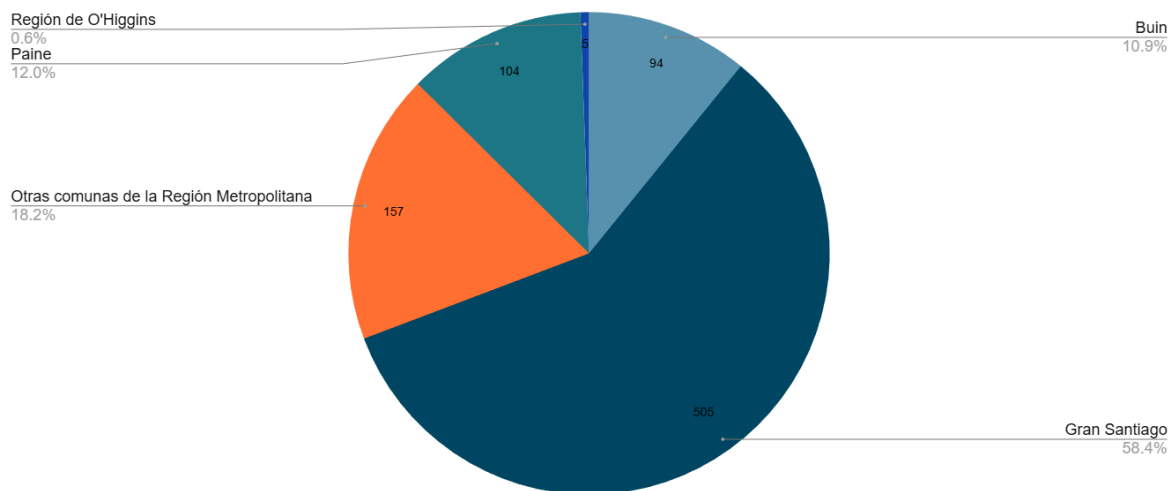
Gráfico N°6: Ranking motivos de viaje



Fuente: DTPR, 2026.

Respecto al destino más frecuente de los viajes, un 58,4% 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 18,2%, la comuna de Paine con un 12% y la comuna de Buin con un 10,9%.

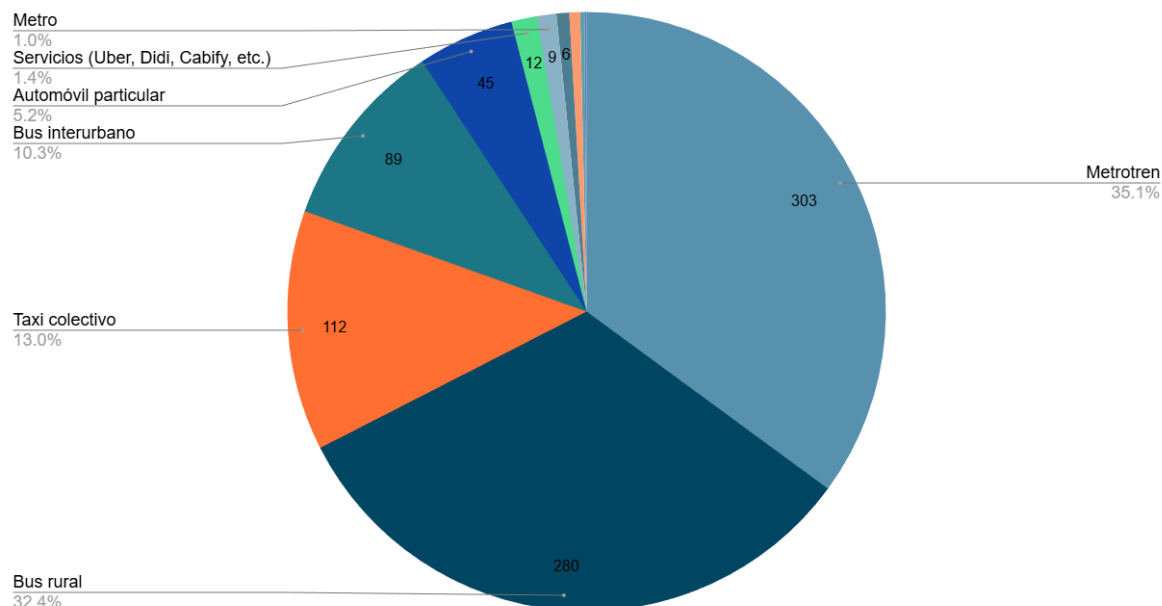
Gráfico N°7: Distribución por destino más frecuente



Fuente: DTPR, 2026.

En relación con el medio de transporte más utilizado, el Metrotren concentra el 35,1% de las preferencias, seguido por el bus rural con un 32,4%. En menor proporción, se registran el taxi colectivo (13%), el bus interurbano (10,3%) y el automóvil particular (5,2%).

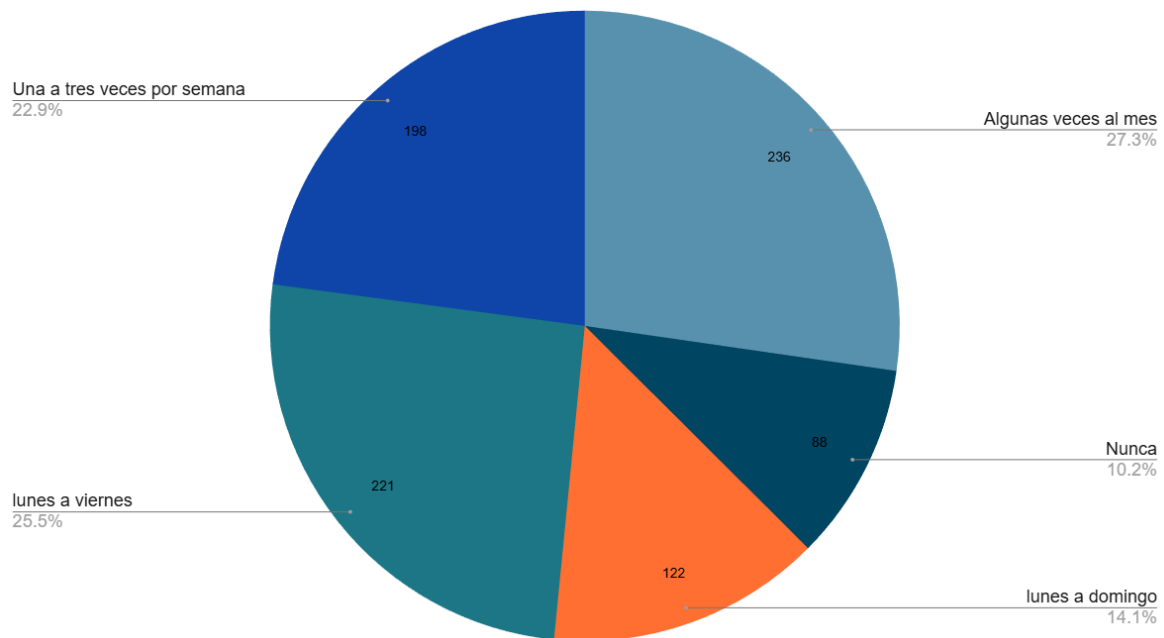
Gráfico N°8: Distribución total por medio de transporte más utilizado



Fuente: DTPR, 2026.

En cuanto a la regularidad de uso del transporte público de Paine (buses rurales), las personas viajan en mayor medida algunas veces al mes, representando un 27,3%. Le siguen quienes lo usan todos los días de lunes a viernes con un 25,5% y quienes lo usan de una a tres veces por semana con un 22,9%.

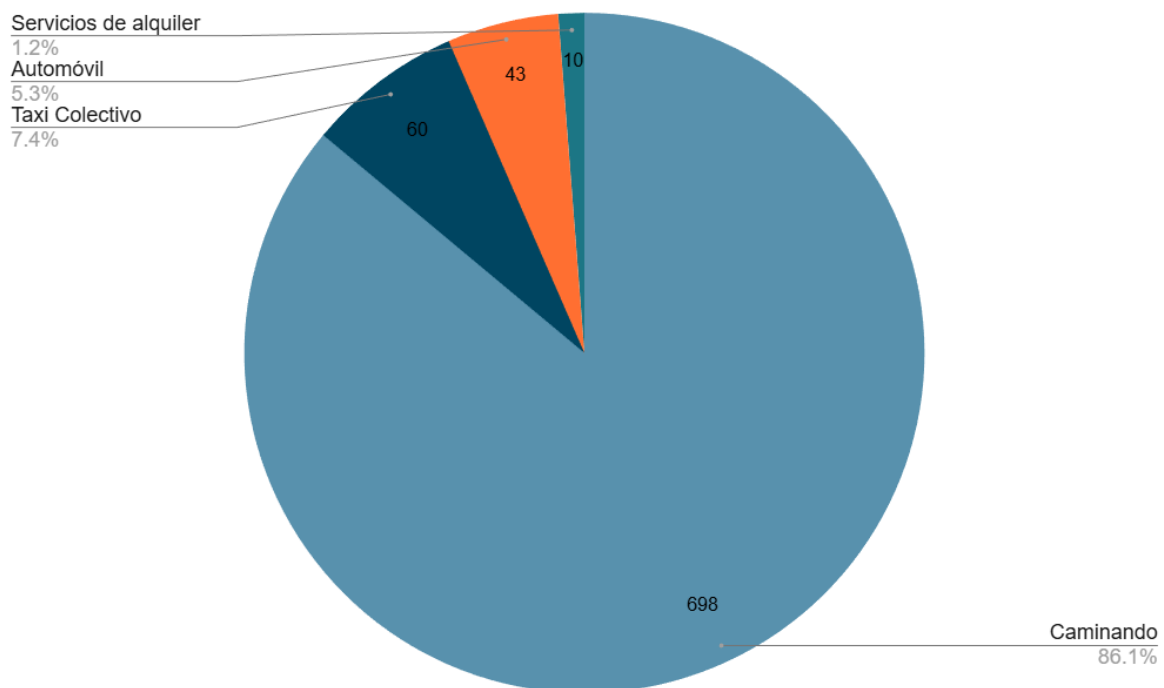
Gráfico N°9: Distribución por frecuencia de uso del transporte público de Paine



Fuente: DTPR, 2026.

Respecto al medio de transporte utilizado para llegar al paradero al usar transporte público en Paine, la mayoría de las personas usuarias indica hacerlo caminando (86,1%). En menor proporción, un 7,4% accede mediante Taxi colectivo, un 5,3% utiliza Automóvil particular y solo un 1,2% recurre a Servicios de alquiler.

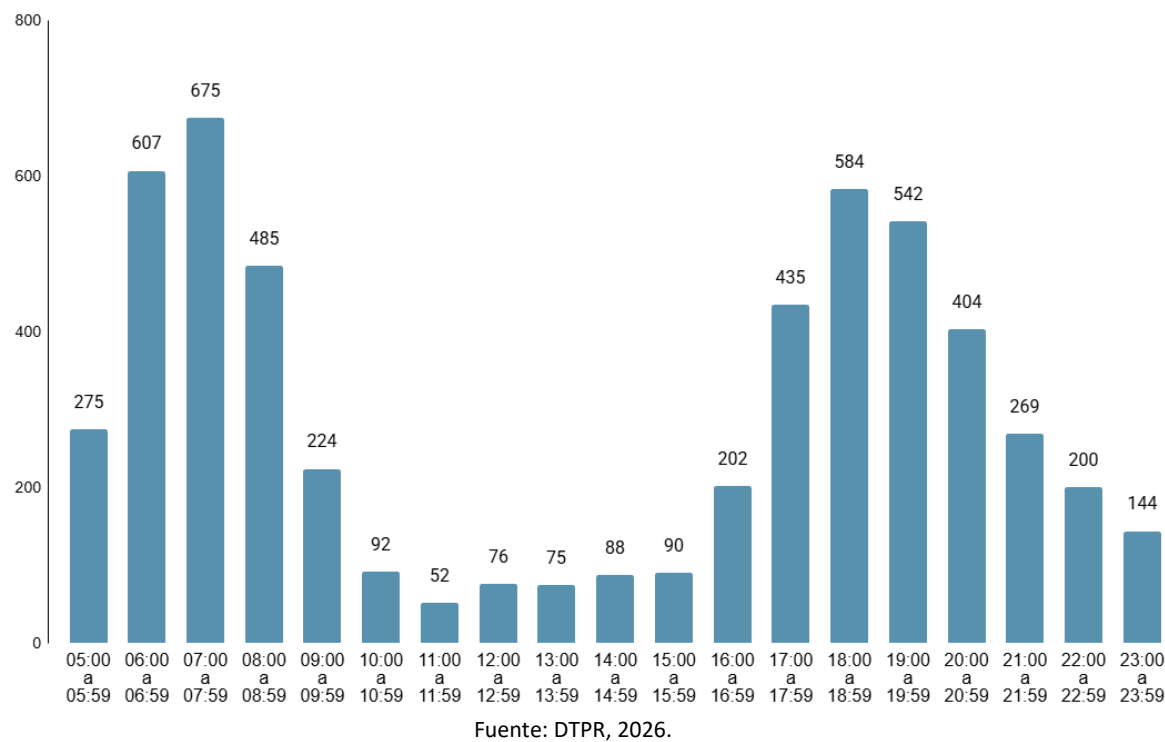
Gráfico N°10: Distribución por medio de llegada al paradero en Paine



Fuente: DTPR, 2026.

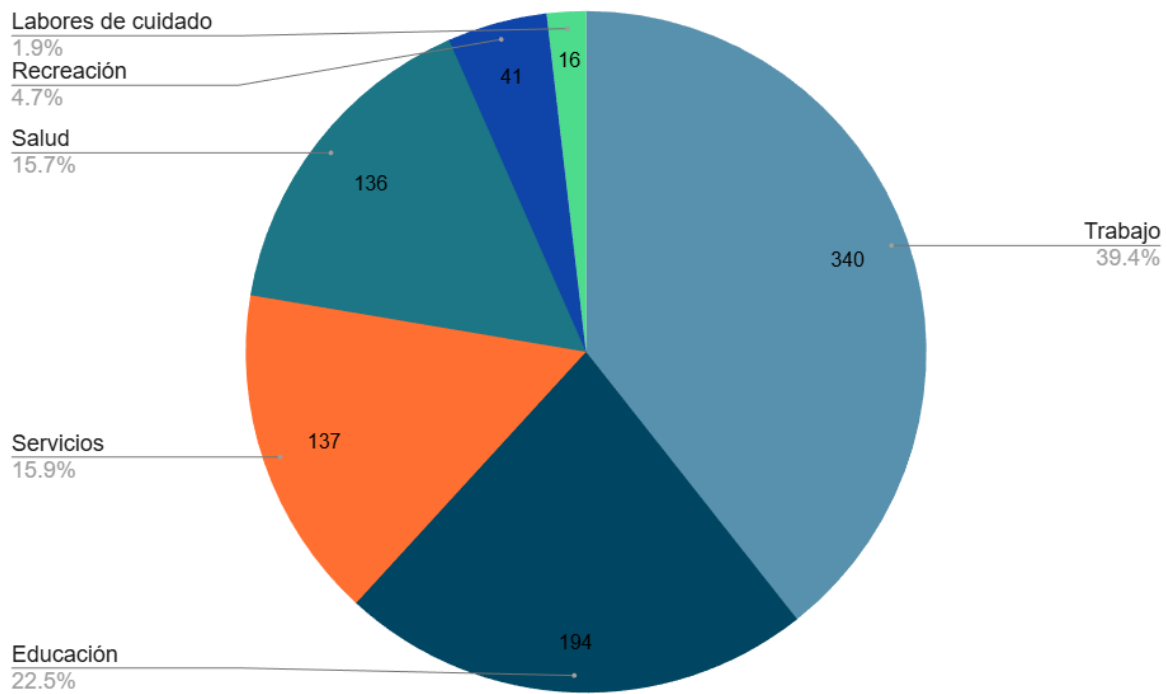
La mayor demanda de viajes, según las personas encuestadas se concentra en dos franjas horarias. En la mañana, el mayor número de menciones se registra entre 06:00 y 08:59, con una mayor concentración entre 07:00 y 07:59. En la tarde, la demanda aumenta entre las 17:00 y 19:59, destacando el tramo entre 18:00 y 18:59. 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 usuarios como de mayor demanda



Del total de personas que respondieron la pregunta (864 personas), el principal motivo de viaje a Santiago corresponde al trabajo, con un 39,4%. También, se identifican los viajes por educación (22,5%), seguidos por servicios (15,9%) y salud (15,7%).

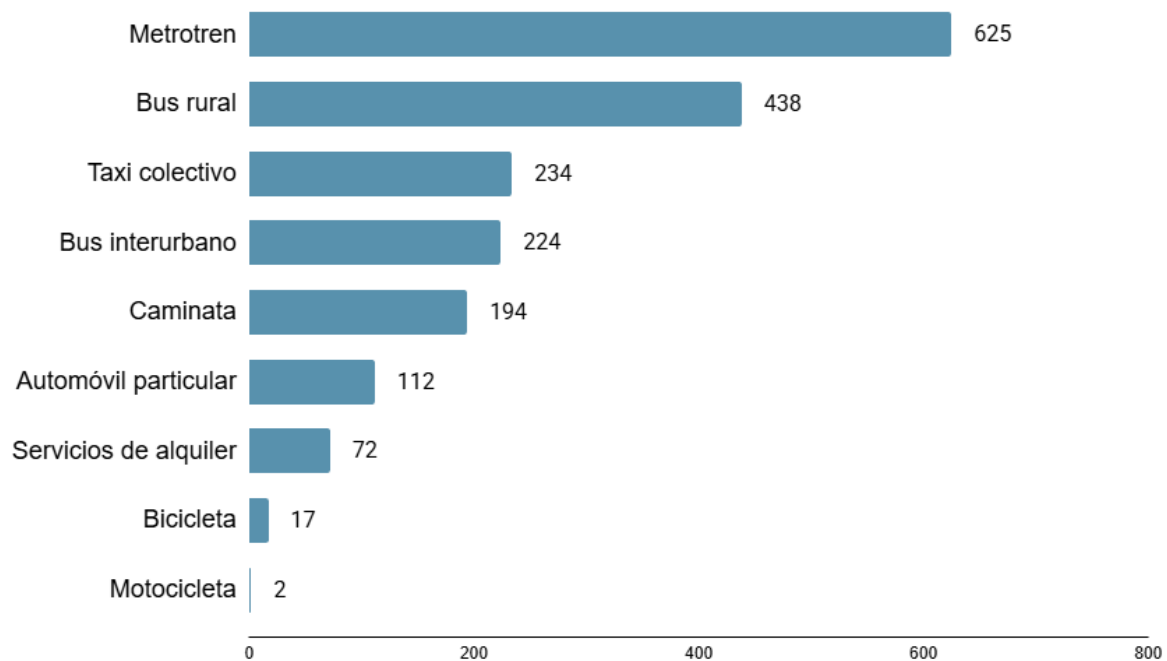
Gráfico N°12: Distribución por principal motivo de viaje a Santiago



Fuente: DTPR, 2026.

En relación con los medios de transporte utilizados para llegar a Santiago, el Metrotren se posiciona como la principal alternativa, concentrando 625 menciones. Le siguen el bus rural con 438 menciones y en menor medida, el taxi colectivo con 234 menciones y el bus interurbano con 224 menciones.

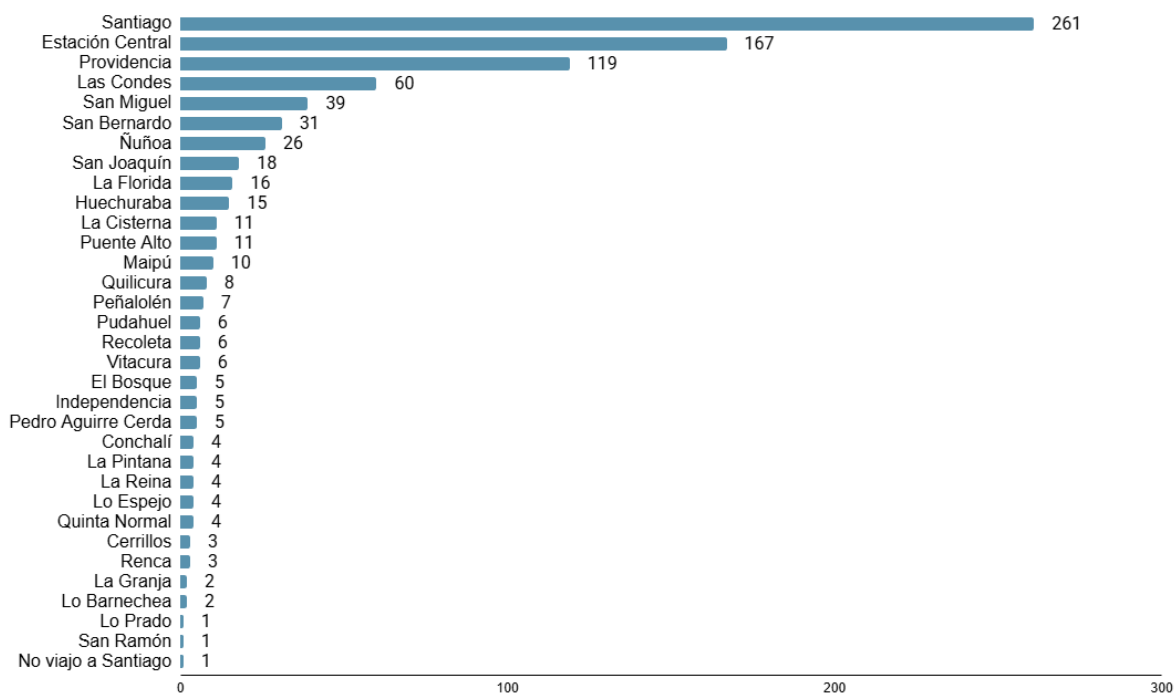
Gráfico N°13: Ranking de medios de transporte utilizados para llegar a Santiago



Fuente: DTPR, 2026.

Respecto a la comuna de destino final de los viajes a Santiago, Santiago resulta ser la comuna que concentra la mayor cantidad de respuestas (30,2%), seguida por Estación Central (19,3%) y Providencia (13,8%). El resto de las comunas presenta porcentajes menores, evidenciando una concentración de los destinos principalmente en el eje central y oriente de Santiago.

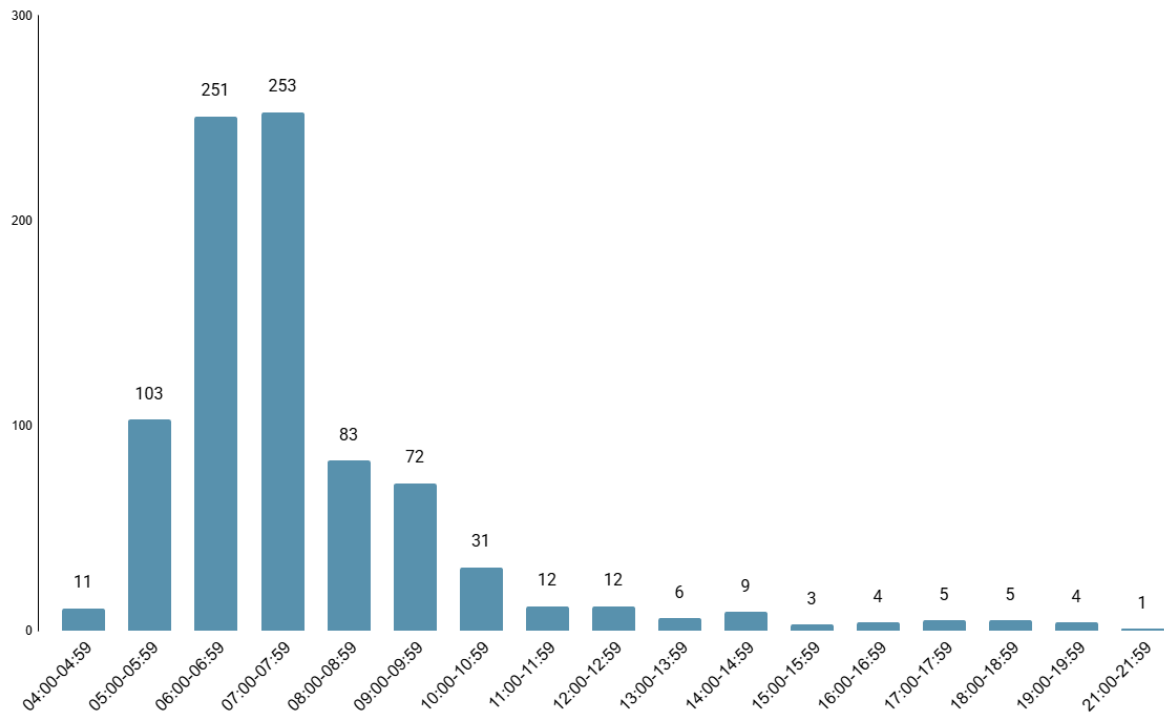
Gráfico N°14: Distribución de comunas de destino en viajes a Santiago



Fuente: DTPR, 2026.

En relación con el periodo habitual de viaje en la ida desde Paine a Santiago, la mayor concentración de desplazamientos se registra durante las primeras horas de la mañana, específicamente entre 06:00 y 07:59 horas, concentrando el 58,2% de las respuestas. A partir de las 08:00 horas, los desplazamientos disminuyen progresivamente.

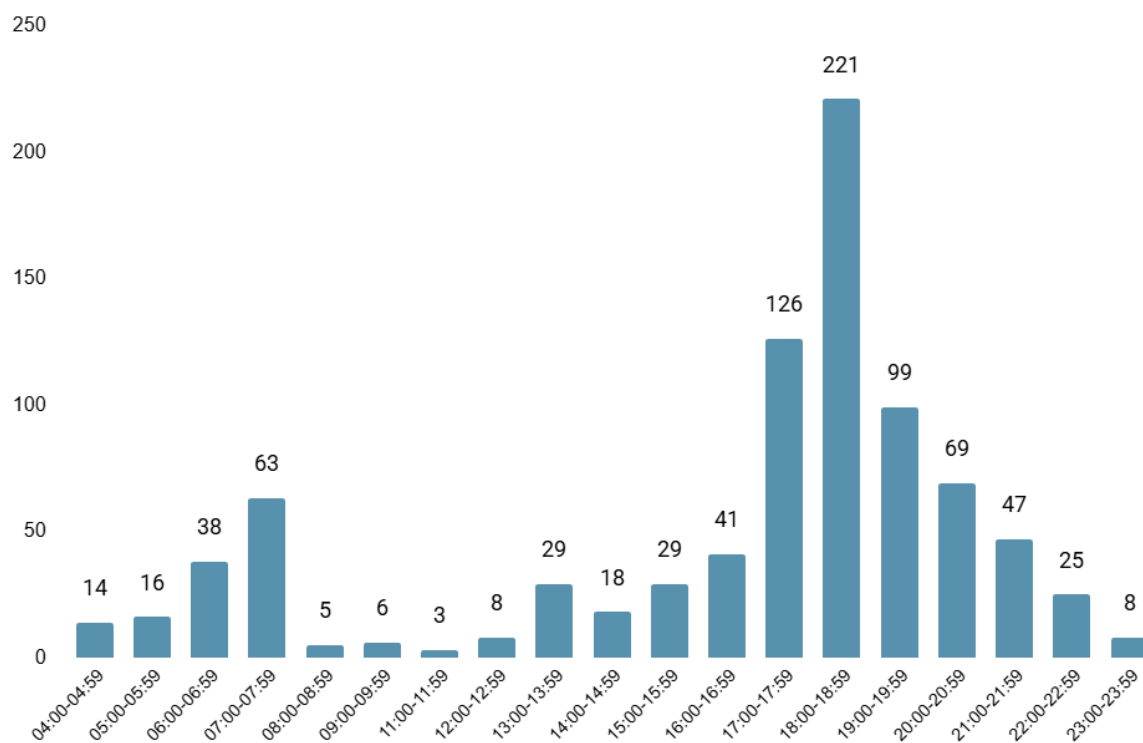
Gráfico N°15: Periodo habitual de viaje en la ida desde Paine a Santiago



Fuente: DTPR, 2026.

En cuanto al periodo habitual de viaje en la vuelta desde Santiago a Paine, la mayor concentración de desplazamientos se registra durante la tarde, particularmente entre 17:00 y 19:59 horas, concentrando un 51,5% de las respuestas, con un peak entre 18:00 y 18:59 horas (25,5%). A partir de las 20:00, los desplazamientos comienzan a disminuir considerablemente hacia el horario nocturno.

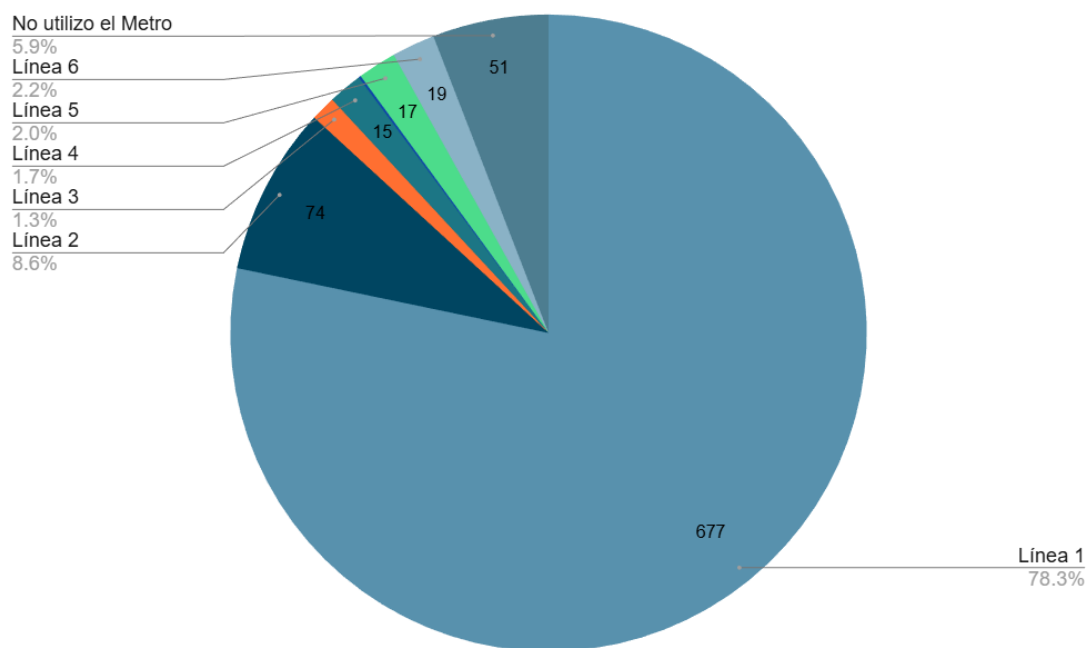
Gráfico N°16: Periodo habitual de viaje en la vuelta desde Santiago a Paine



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 78,3% de las personas encuestadas. En menor proporción, se identifican la Línea 2 (8,6%), mientras que un 5,9% señala no utilizar el metro.

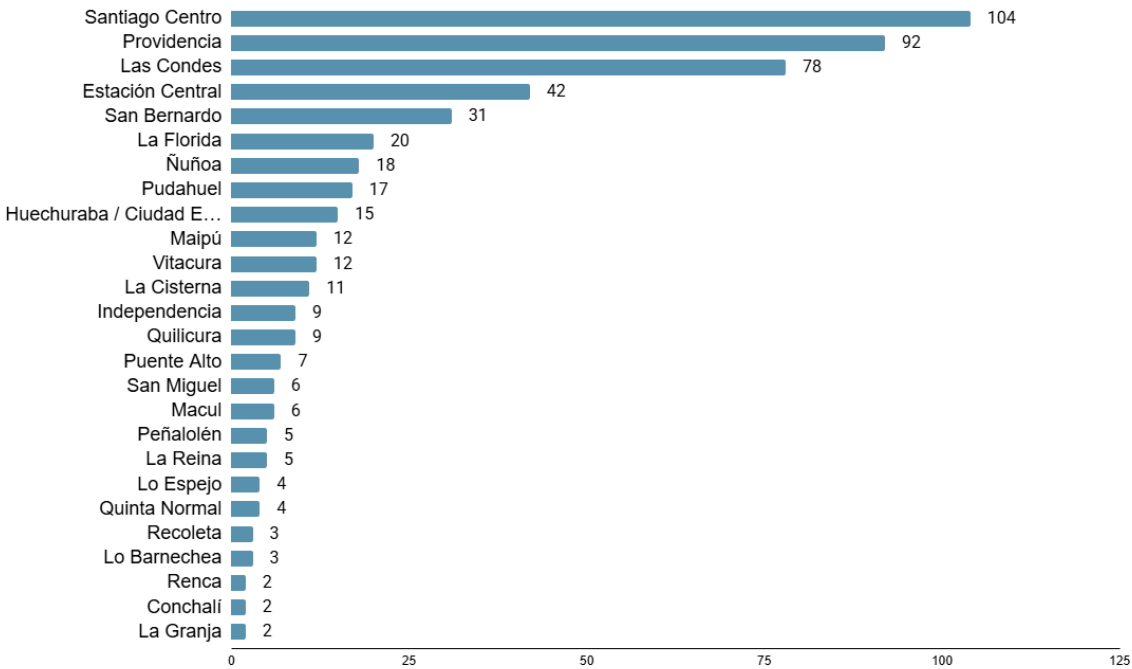
Gráfico N°17: Línea de metro utilizada en Santiago



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 (104 menciones), seguido de Providencia (92 menciones) y Las Condes con 78 menciones.

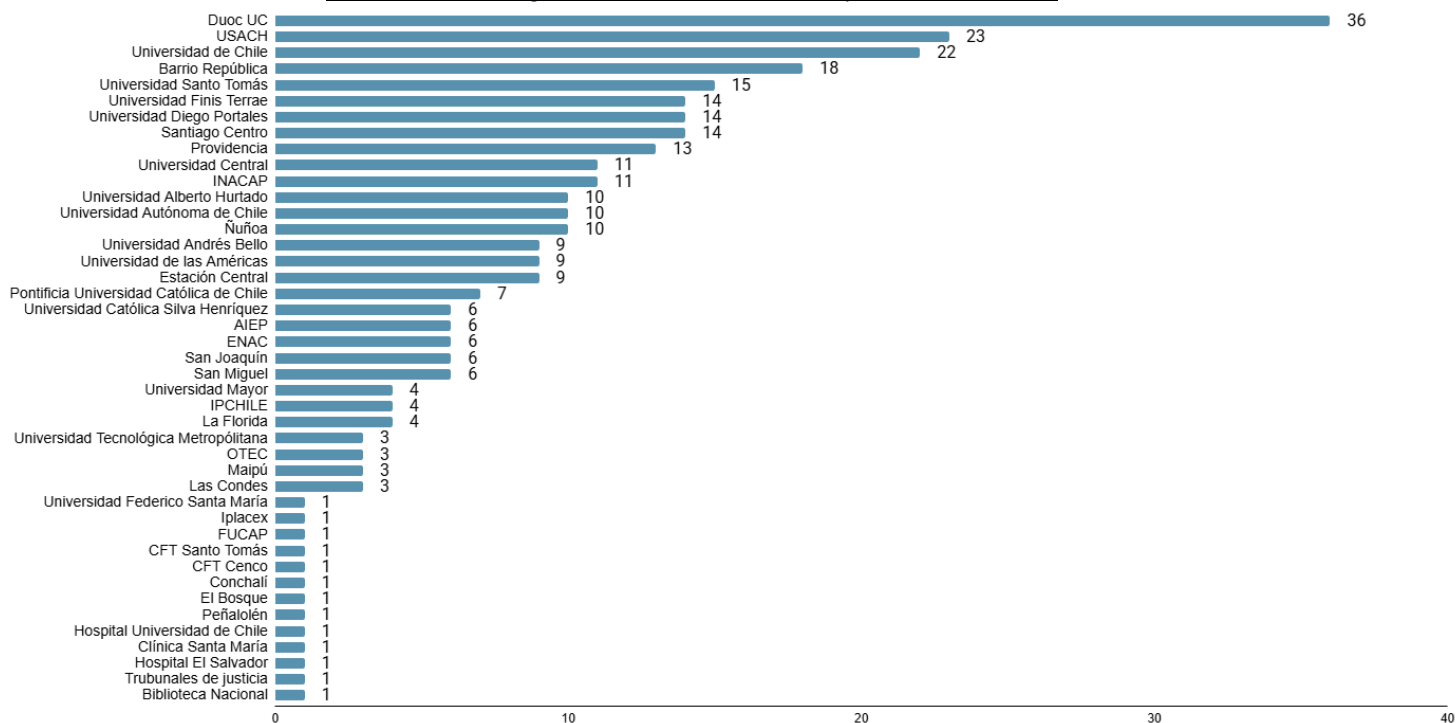
Gráfico N°18: Ranking de destinos más mencionados por motivo laboral



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 (36 menciones), la Universidad de Santiago de Chile (23 menciones) y la Universidad de Chile (22 menciones).

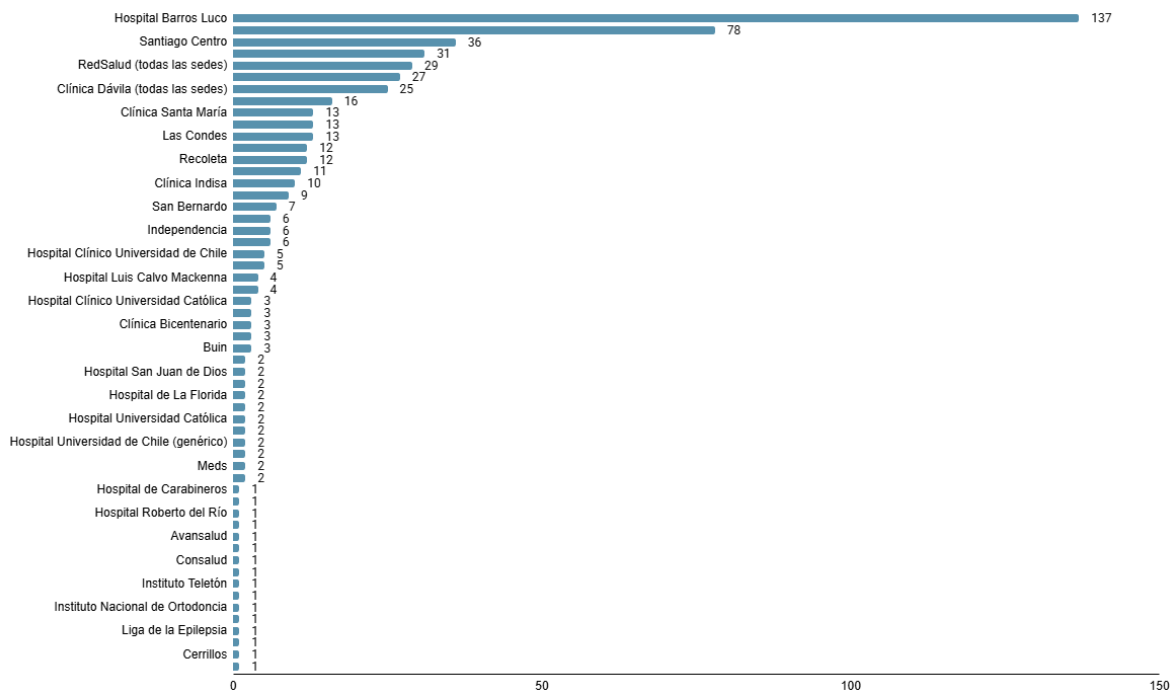
Gráfico N°19: Ranking de destinos más mencionados por motivo educación



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 137 menciones, seguido por otros establecimientos.

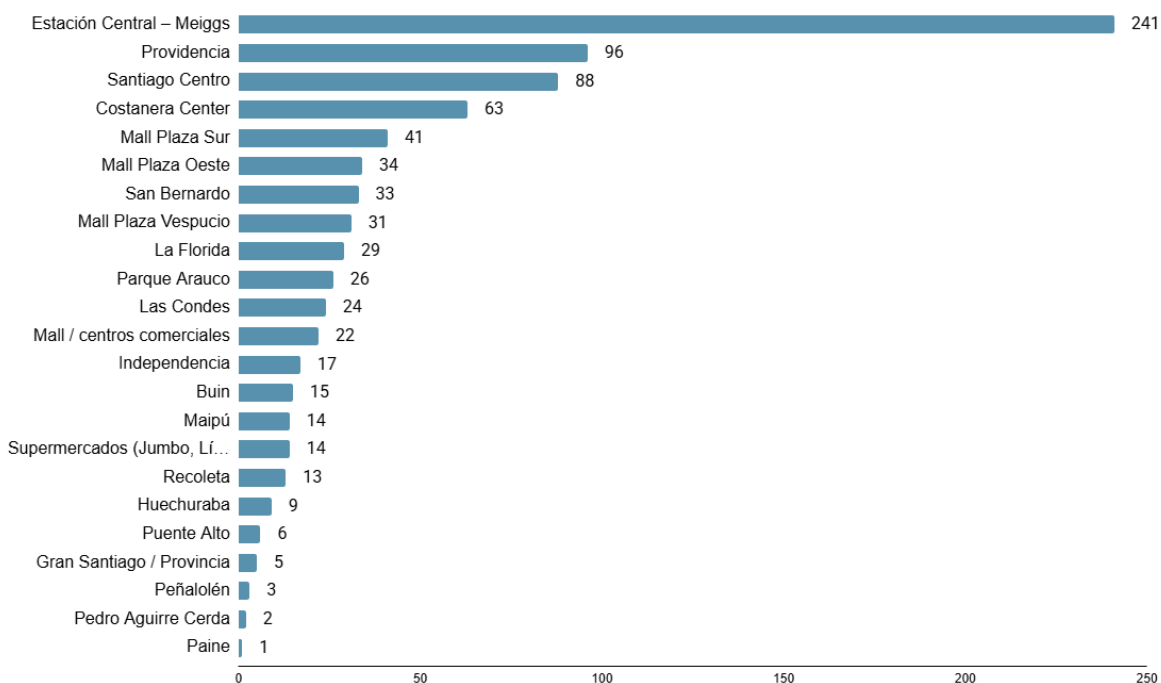
Gráfico N°20: Ranking de destinos más mencionados por motivos de salud



Fuente: DTPR, 2026.

Los viajes por motivos de servicios se concentran en su mayoría en la comuna de Estación Central (241 menciones), seguido por Providencia (96 menciones) y Santiago Centro (88 menciones).

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



Fuente: DTPR, 2026.

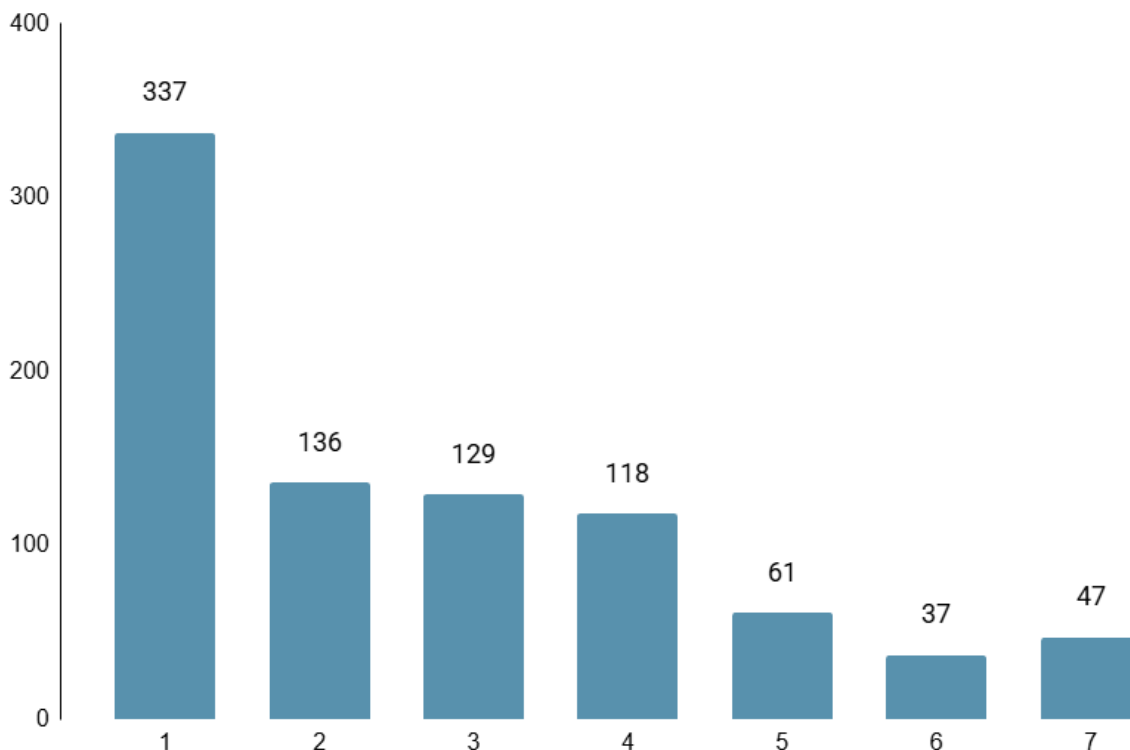
Sección III: Evaluación de operación

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

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 Paine. La mayoría de las personas encuestadas evaluó el servicio con notas bajas, destacando principalmente la nota 1, que representa el 39% de las respuestas, seguida por la nota 2 (15,7%), lo que evidencia un nivel alto de insatisfacción. El promedio general de la experiencia de viaje fue de 2,7, lo que refleja una percepción mayoritariamente negativa respecto al servicio de transporte público en la comuna.

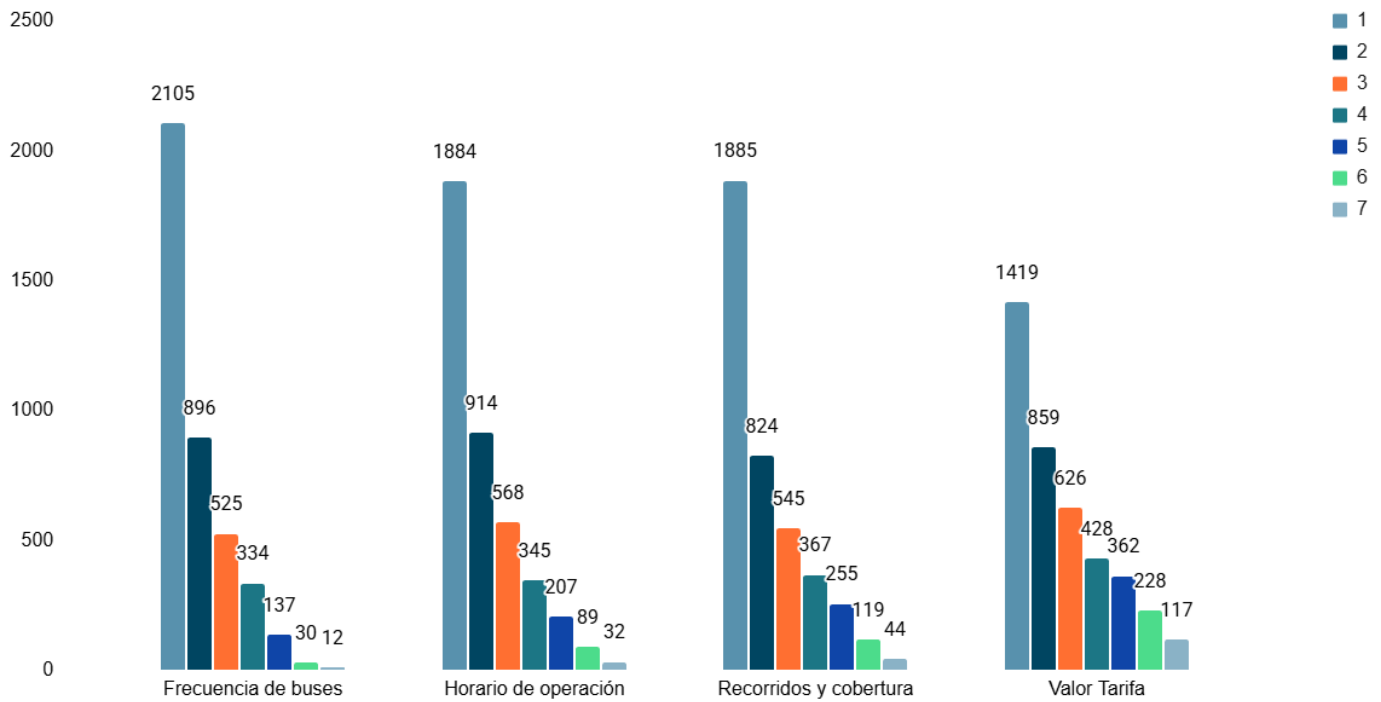
Gráfico N°22: Evaluación de la experiencia de viaje



Fuente: DTPR, 2026.

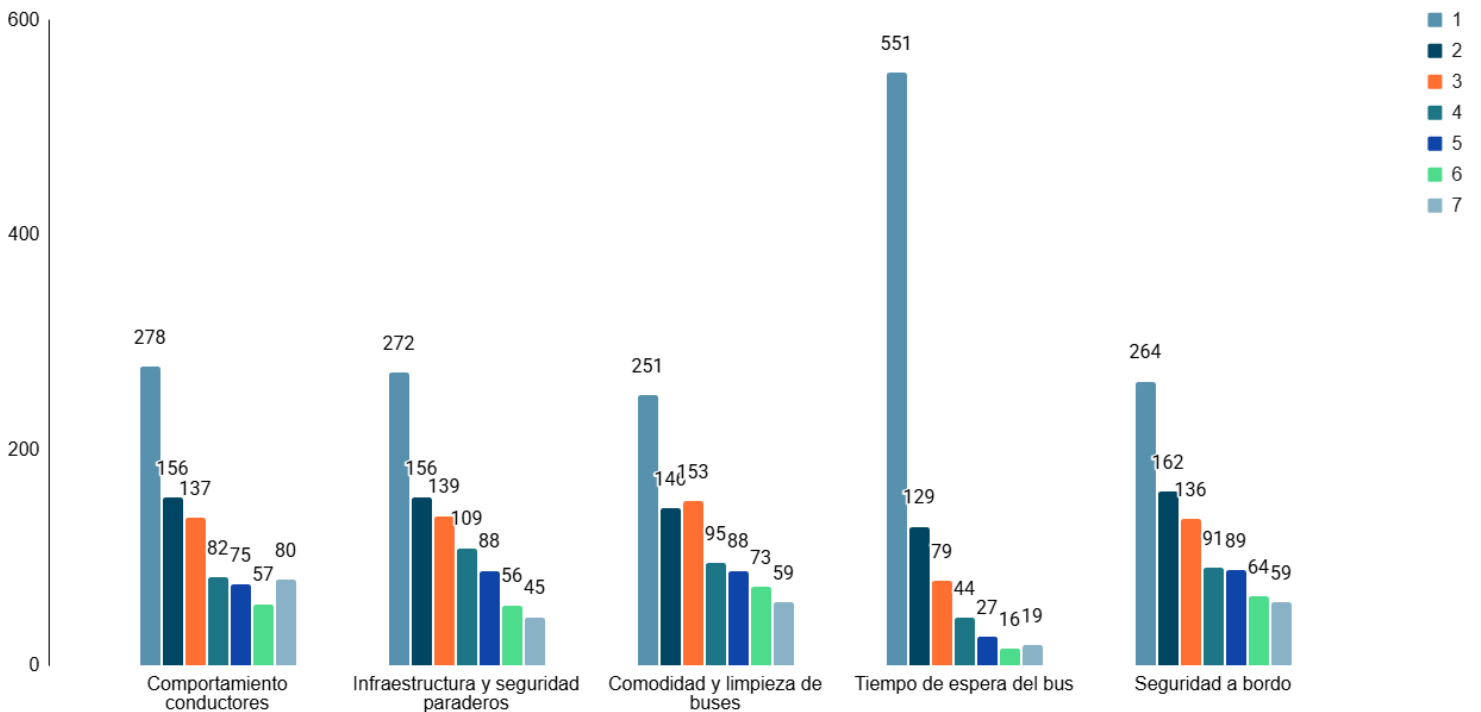
En segundo lugar, se evaluaron los aspectos operacionales del transporte público. En términos generales, la evaluación es mayoritariamente negativa, con promedios que oscilan entre 1,7 a 3,1. Los valores más bajos se registran en frecuencia de buses (1,7), tiempo de espera del bus (1,8) y horarios de operación (2). Por otra parte, los aspectos mejor evaluados corresponden al valor de la tarifa (3,1) y a la comodidad y limpieza de los buses (3,1). Si bien, presentan una distribución más equilibrada, no alcanzan evaluaciones predominantemente positivas. En todos los aspectos evaluados, la nota 1 es la que concentra la mayor cantidad de respuestas, lo que evidencia un nivel significativo de insatisfacción y da cuenta de un servicio de transporte público con debilidades estructurales.

Gráfico N°23: Evaluación de aspectos operacionales



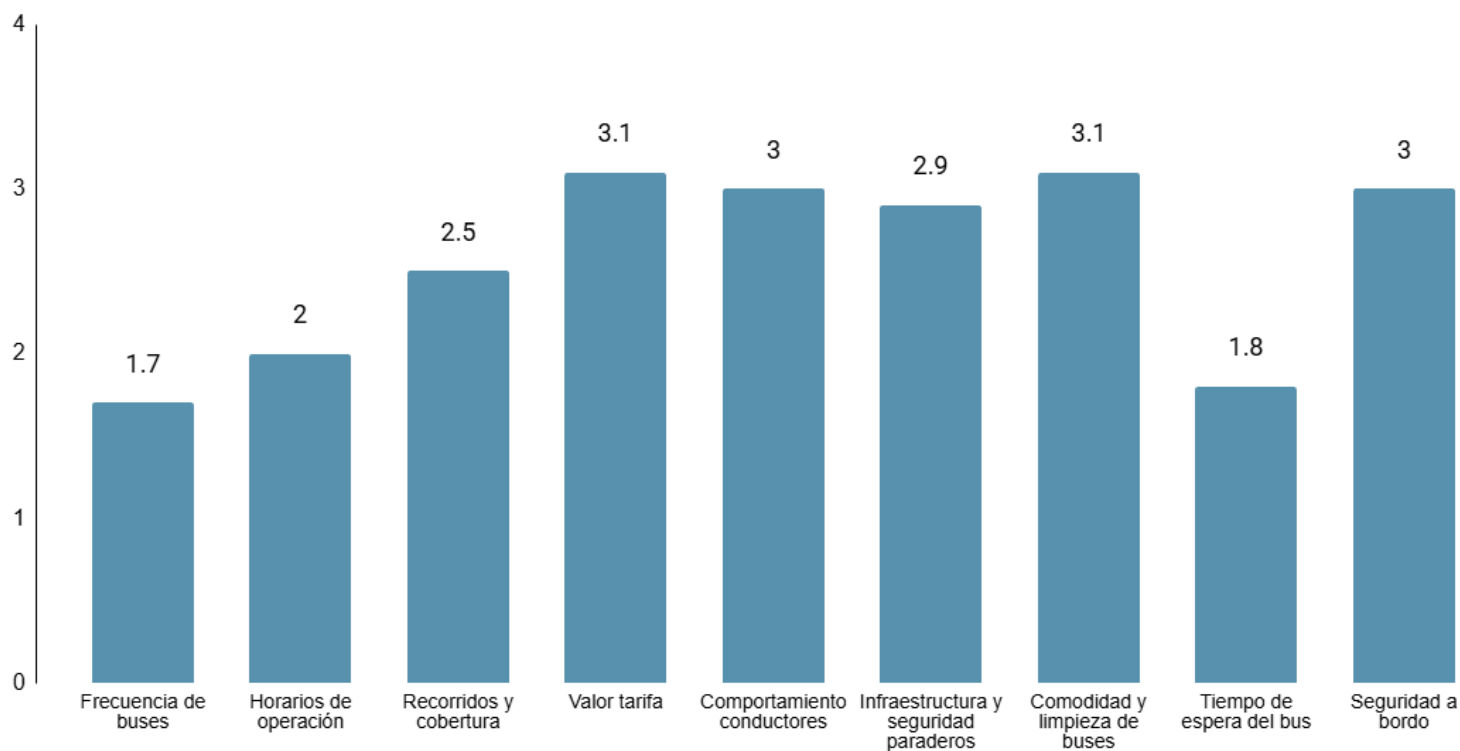
Fuente: DTPR, 2026.

Gráfico N°24: Evaluación de aspectos operacionales



Fuente: DTPR, 2026.

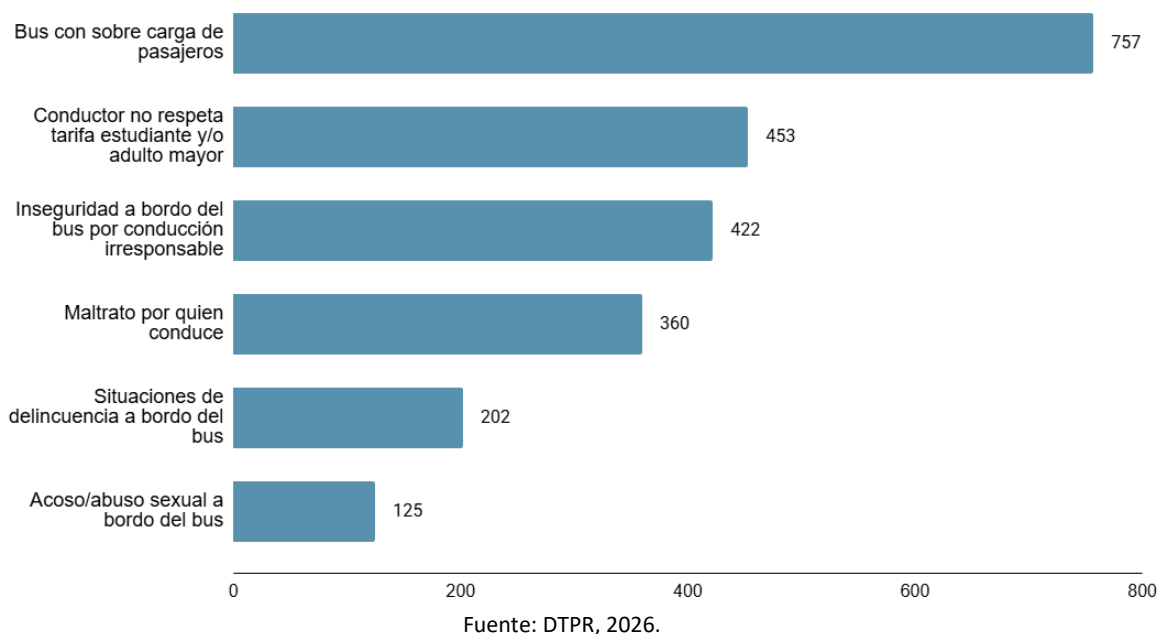
Gráfico N°25: Promedio de aspectos operacionales



Fuente: DTPR, 2026.

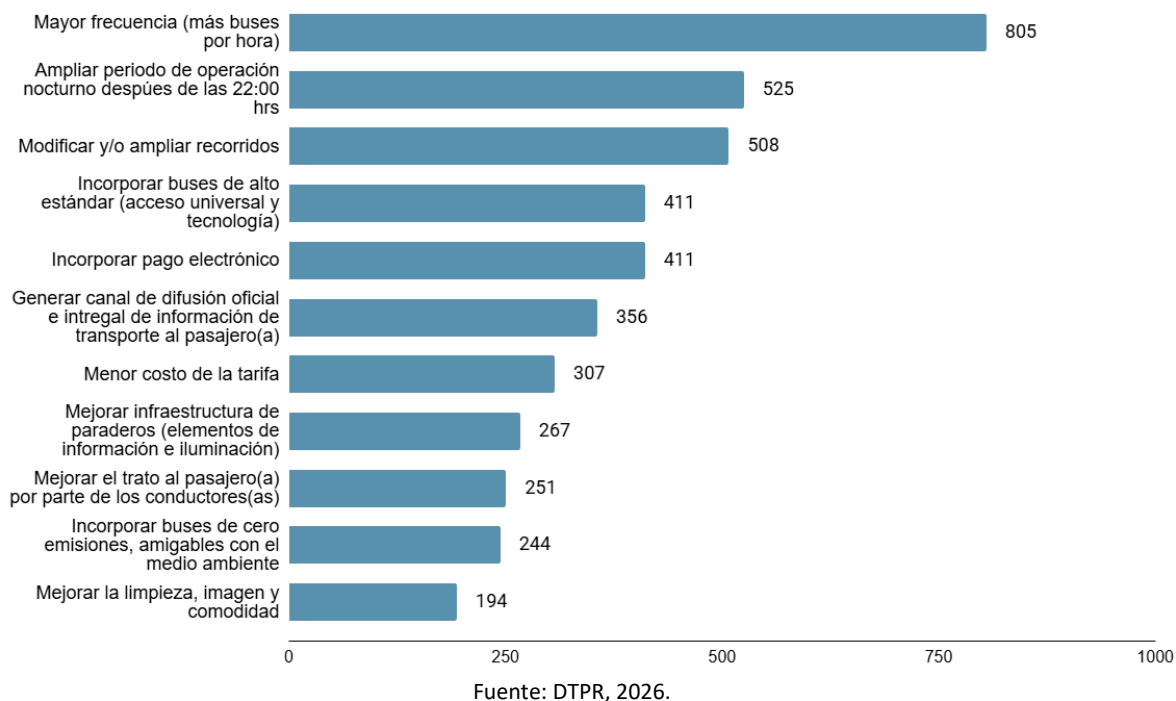
Por otra parte, se consultó a las personas usuarias por las diversas y más comunes situaciones experimentadas en el transporte público de Paine. Sobre ello, lo más mencionado fue “bus con sobrecarga de pasajeros”, con 757 menciones, seguida por “conductor no respeta tarifa estudiante y/o adulto mayor” con 453 menciones, y por “inseguridad a bordo del bus por conducción irresponsable” con 422 menciones.

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



Asimismo, se identificaron diversas áreas de mejoras para el transporte público de Paine. De esta forma, mayor frecuencia (más buses por hora) fue el aspecto más mencionado, con 805 menciones, lo que equivale al 93,1% del total de quienes respondieron la encuesta. Le siguen ampliar el periodo de operación nocturno después de las 22:00 hrs, con 525 menciones, y modificar y/o ampliar recorridos, con 508 menciones.

Gráfico N°27: Ranking de mejoras prioritarias para el transporte público de Paine



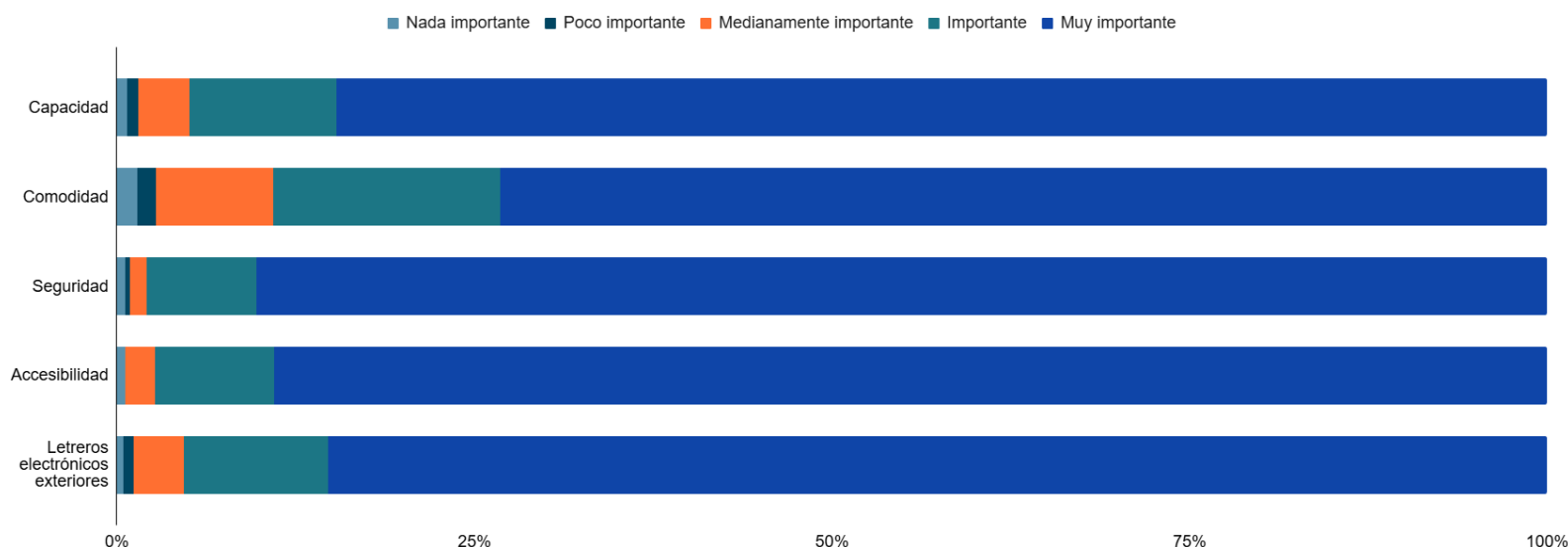
Sección IV: Buses Alto Estándar

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 importantes. 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 rampa 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 de los buses de alto estándar. La seguridad se posiciona como el atributo más relevante, con un 98% de las personas que la considera importante o muy importante, seguida por la accesibilidad, con un 97,5% de valoración positiva. Asimismo, la capacidad de los buses alcanza un 95% mientras que los letreros electrónicos exteriores registran un 95,3%, reflejando también un alto nivel de consenso. Por su parte, la comodidad presenta una proporción relativamente menor, con un 89% de respuestas en las categorías más altas de importancia, lo que sugiere una mayor diversidad de percepciones respecto de este atributo.

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 Paine se concentran, en primer lugar, en la frecuencia y regularidad de los servicios, poniendo en evidencia los extensos tiempos de espera, incumplimiento de horarios y una baja oferta en horarios punta, fines de semana y horarios nocturnos. Por otra parte, existe una fuerte preocupación respecto a la cobertura territorial de los recorridos, especialmente en sectores rurales y localidades que hoy presentan una conectividad deficiente, así como mejorar la conexión con comunas y polos estratégicos cercanos. Asimismo, se identifica una demanda relevante por la integración tarifaria y de medio de pago electrónico.

Conclusiones

En total 865 personas respondieron la consulta web. La mayoría de quienes participaron pertenece al rango etario de entre 30 y 49 años (47,2%), con una mayoría de personas del género femenino (66,9%). Un 4,7% declara encontrarse en situación de discapacidad, un 20,6% realiza labores de cuidado (principalmente mujeres) y un 7,1% señala pertenecer a un pueblo originario.

En cuanto a los motivos y patrones de viaje, el principal motivo de viaje es por trabajo (572 menciones), seguido por los viajes asociados a servicios (469 menciones) y salud (399 menciones). Los viajes se concentran principalmente hacia el Gran Santiago (58,4%), particularmente hacia comunas del eje central y oriente. El Metrotren (625 menciones) y el bus rural (438 menciones) se posicionan como los principales medios de transporte utilizados para viajar a Santiago, mientras que el acceso al paradero se realiza mayoritariamente caminando (86,1%). La demanda de viajes se concentra en las horas punta de mañana (06:00 a 07:59 horas) 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 mayoritariamente negativa del transporte público en la comuna. La experiencia general de viaje obtiene un promedio de 2,7. Los aspectos operacionales presentan evaluaciones desfavorables, especialmente en la frecuencia de buses, el tiempo de espera y los horarios de operación.

En relación a las áreas de mejora, las personas identifican la necesidad de aumentar la frecuencia de buses, mencionada por más del 90%, seguida por la ampliación del horario nocturno de operación y la modificación y/o ampliación de recorridos.

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 la frecuencia y regularidad de los servicios, los tiempos de espera y la cobertura territorial de los recorridos, especialmente en sectores rurales. Asimismo, se releva la necesidad de mejorar la conectividad con comunas cercanas y avanzar en integración tarifaria y medios de pago electrónicos.