

Según datos del Ministerio de Transportes: Malos tratos y conducta temeraria: reclamos contra el transporte público se duplican en tres años

Más de 10 mil denuncias a nivel de regiones a nivel de 2025 y otras 114 mil en el sistema RED en el mismo año. Experto propone que se incluyan nuevas tecnologías para medir la calidad del servicio.

CLAUDIO SANTANDER

Los reclamos por la calidad del transporte público muestran una tendencia creciente a lo largo del país, reflejando el malestar persistente de los usuarios ante la calidad del sistema.

Una muestra de esta realidad: usuarios en Antofagasta denunciando cobros excesivos de micreros al anochecer, tras un festival organizado por el municipio este verano; otra pasajera exponiendo en redes sociales la velocidad desmedida de un microbús por avenida España, en dirección a Valparaíso; mientras que, en Pudahuel, un conductor del sistema RED, bajo el efectos de cocaína y marihuana, causó un choque que terminó con una víctima fatal (21) hace unos días.

A estos episodios se agregan periódicos enfrentamientos a golpes de conductores, al igual que la falta de frecuencia en recorridos, como los denunciados recientemente por usuarios del sistema en la Región Metropolitana. Clara Arias (69), quien habitualmente usa esta modalidad de transporte en Santiago centro, expresa sus descargos: "En las micros, lamentablemente, cuando le crearon el sueldo, al chofer le importó un pepino cuidar la calidad del servicio".

"No sé de dónde sacaron los choferes. En Santo Domingo con Almirante Barroso se suben a la vereda. Muchas veces están los estudiantes, imagínate que apriñan a un chico o una señora

con las ruedas", critica.

■ "No me conviene llevar estudiantes o abuelitos"

Según datos del Ministerio de Transportes, obtenidos vía Transparencia, la cartera en 2022 reportó 5.221 denuncias asociadas al transporte público de pasajeros a nivel de regiones. Una cifra que en 2025 se duplicó, pues hubo 10.799 quejas.

Mientras que en el sistema RED, en el mismo período, las denuncias pasaron de 42.911 a 114.577, más que duplicándose.

Entre las causas más denunciadas a nivel país figuran conducción irresponsable, maltrato, que no se detiene en paraderos y discriminación en tarifa rebajada de adultos mayores y de escolares, entre otras.

Un conductor de la Región del Biobío justifica los motivos del bajo interés por transportar a estos últimos: "La mayoría en el país trabaja por una cuota diaria que se le paga al dueño de la máquina, que puede ser entre \$40 mil a \$50 mil. Por los pasajes de adultos mayores y escolares se paga supuestamente un subsidio, pero ese bono le llega al dueño en la mayoría de los casos, no al chofer. Por eso a mí no me conviene llevar estudiantes o abuelitos si más allá hay 20 adultos que me van a pagar el doble".

■ Sugieren buscar la mayor cantidad de indicadores

Los problemas centrales en el sistema de transporte de pasajeros impactan directamente en la calidad de servicio, aunque esto resulta difícil de medir, asevera Franco Basso, académico de la Escuela de Ingeniería Industrial en la U. Católica de Valparaíso. "La no detención en paraderos o malos tratos por parte de los conductores, esto solo puede ser evaluado a través de reclamos o de lo que pueden hacer los propios operadores. Pero, lamentablemente, eso prácticamente no ocurre".

"Es muy importante, entonces, que pueden ir existiendo nuevas tecnologías, quizás a través de videoanalítica u otros sistemas que permitan medir la mayor cantidad de indicadores que fengan un impacto en la cali-

dad de servicio", agrega.

Desde la cartera, en tanto, abordaron el fuerte aumento de las denuncias entre 2022 y 2025. Indicaron que los datos de Transparencia "corresponden íntegramente a la administración anterior", pero, dijeron, "existe una constante

Denuncias van al alza en todo el país

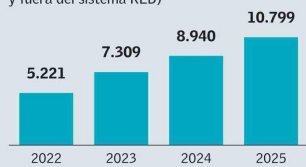
Sistema de Transporte Público Metropolitano

(Provincia de Santiago y comunas de San Bernardo, Puente Alto, Padre Hurtado y Lampa)



Resto del país y zonas rurales de la capital

(Asociadas al transporte público de pasajeros en otras regiones y fuera del sistema RED)



Fuente: Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

EL MERCURIO

preocupación por los reclamos y denuncias que hacen llegar los pasajeros, ya que diariamente se trabaja en mejorar la

calidad del servicio".

"Los contratos que se mantienen con las empresas operadoras nos permiten ejercer las

sanciones correspondientes en caso que no cumplan con causales como la regularidad o frecuencia", agregaron.