

# REPORTE ANUAL ESTADÍSTICO DE RECLAMOS INGRESADOS AL DIRECTORIO DE TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO

Unidad de Género y Reportabilidad  
Coordinación de Usuarios  
Subsecretaría de Transporte  
año 2022

# INFORME ESTADÍSTICO DE RECLAMOS INGRESADOS AL DIRECTORIO DE TRANSPORTE PÚBLICO METROPOLITANO (RED MOVILIDAD 2022)

## 1. Introducción

La secretaría técnica del Directorio de Transporte Público Metropolitano recibe reclamos de parte de usuarios y usuarias del Sistema de Transporte Público Metropolitano a través de canales oficiales de atención disponibilizados por el Sistema: página web [www.red.cl](http://www.red.cl) y call center (800730073/6007300073).

El presente informe entrega un análisis de los reclamos ingresados por usuarias y usuarios del sistema, buscando presentar diferencias respecto del género de quien realiza el reclamo.

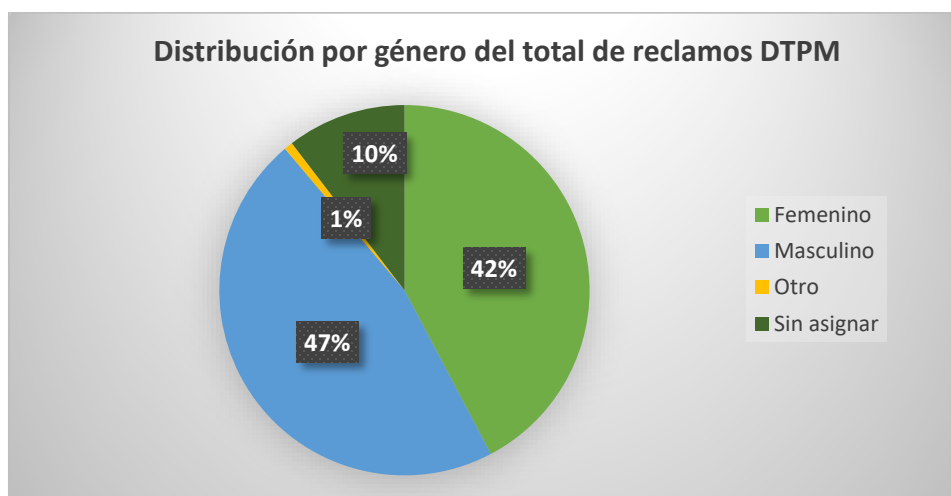
La información que se analiza a continuación comprende el período diciembre 2021 a noviembre del año 2022.

## 2. Análisis General de los reclamos por género

La suma general de reclamos recepcionados en el periodo mencionado es de 41.543 casos. Su distribución por género indica que un 47% corresponde al género masculino, mientras que un 42% corresponde a reclamos realizados por el género femenino.

**Tabla N°1:** *Distribución porcentual por género del total de reclamos del período*

Género	Total	%
Femenino	17.563	42%
Masculino	19.342	47%
Otro	315	1%
Sin asignar	4.323	10%
Total general	41.543	100%



Fuente: Reclamos ingresados por usuarios usuarias del Sistema de Transporte Público a través de los canales oficiales dispuestos por DTPM: Página web y Call Center entre dic 2021 y nov 2022, Gerencia de Vinculación Ciudadana-DTPM, 2022.

### 3. Análisis de los requerimientos por submotivo/tema

Los reclamos poseen una subcategorización (submotivo o tema) que especifica la naturaleza del problema levantado por usuarias y usuarios. A continuación, se presenta el detalle de dichos submotivos, separados por el género informado por usuarios y usuarias al momento de ingresar sus reclamos:

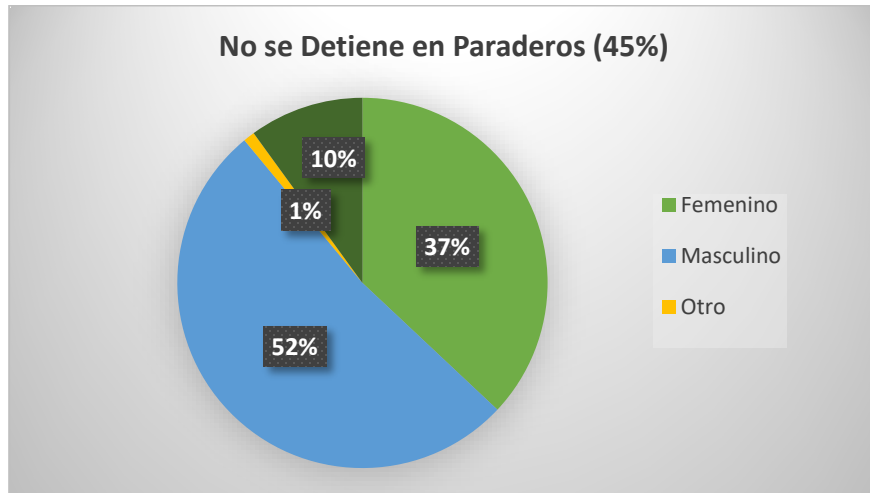
Tabla N°2: *Distribución porcentual por género de submotivos/temas de reclamos*

Submotivo/Tema (% representa porcentaje del submotivo del total de reclamos)	Femenino	Masculino	Otro	Sin asignar
<b>No se Detiene en Paraderos (45%)</b>	37%	52%	1%	10%
<b>Comportamiento y manejo del conductor/conductora (27%)</b>	47%	40%	1%	12%
<b>Frecuencia del Servicio (13%)</b>	49%	43%	0%	8%
<b>Accidentes/Choques (3%)</b>	39%	47%	0%	15%
<b>Pasaje QR Banco Estado (3%)</b>	53%	43%	1%	4%
<b>Incumplimiento de Ruta (2%)</b>	45%	45%	1%	9%
<b>Tarjeta Bip y tarifas (2%)</b>	49%	39%	1%	10%
<b>Condición técnica y mecánica del bus (2%)</b>	32%	47%	2%	19%
<b>Problemas con Página Web y aplicaciones (1%)</b>	39%	51%	1%	8%
<b>Problemas con Paraderos Instalados (1%)</b>	40%	48%	2%	11%
<b>Desaprueba Modificación de Servicios (1%)</b>	48%	43%	2%	6%
<b>Evasión (&lt;1%)</b>	29%	56%	0%	15%
<b>Aseo deficiente del bus (&lt;1%)</b>	49%	40%	1%	10%
<b>Problemas con Terminal y Depósito de Bus (&lt;1%)</b>	42%	45%	0%	13%
<b>Atención Monitores (&lt;1%)</b>	52%	31%	0%	17%
<b>Centros y puntos de atención (&lt;1%)</b>	51%	44%	3%	3%
<b>Atención Centros de Llamados (&lt;1%)</b>	26%	54%	0%	20%
<b>Total general</b>	<b>42%</b>	<b>47%</b>	<b>1%</b>	<b>10%</b>

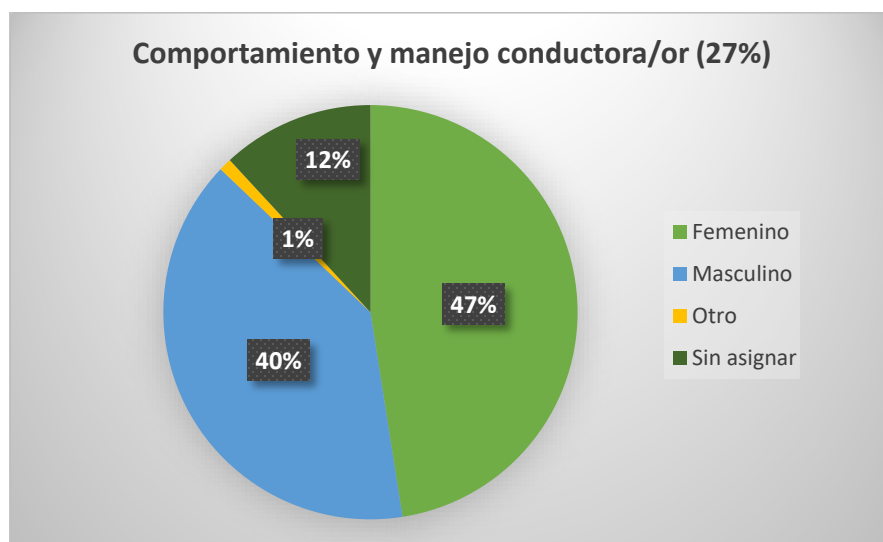
Fuente: Reclamos ingresados por usuarios usuarias del Sistema de Transporte Público a través de los canales oficiales dispuestos por DTPM: Página web y Call Center entre dic 2021 y nov 2022, Gerencia de Vinculación Ciudadana-DTPM, 2022.

Analizando los temas en que se registran más reclamos en el periodo, tenemos:

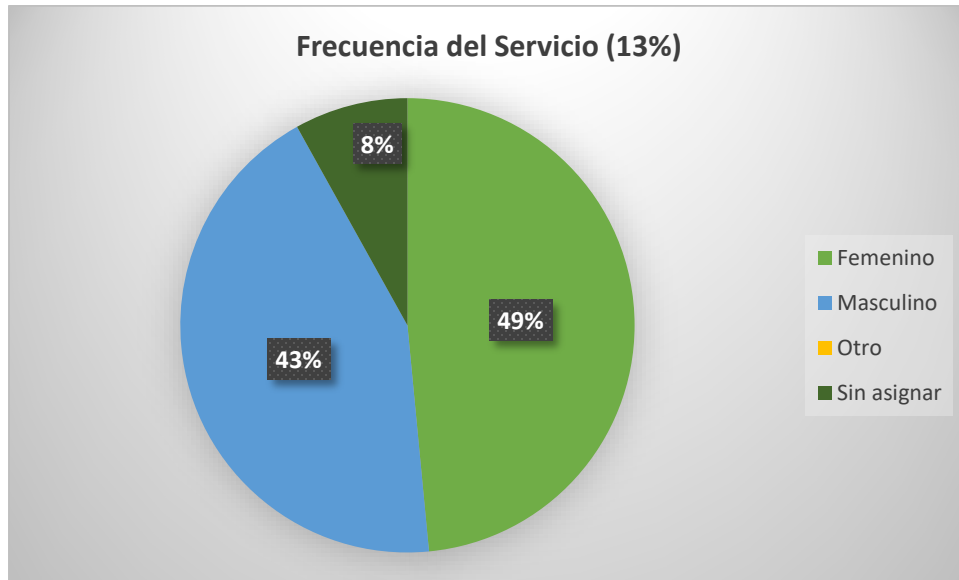
1. *No se detiene en paraderos*: representa el 45% del total de los reclamos ((18.629) ingresados en el periodo mencionado, de ellos el 52% son realizados por personas identificadas por el género masculino (9.721) y el 37% por personas identificadas por el género femenino (6.866), observándose una diferencia del 15% inclinada hacia el género masculino.



2. *Comportamiento y manejo del Conductor/Conductora*: este tema representa el 27% del total de reclamos ingresados. Aquí la diferencia entre hombres y mujeres se invierte, siendo las personas identificadas con el género femenino quienes realizan un 7% más de reclamos en esta subcategoría (923 casos).



3. *Frecuencia del Servicio*: 13% del total de los reclamos (5.196) se relacionan con la frecuencia del servicio de transporte público. Aquí, al igual que en el punto anterior, son las personas identificadas de género femenino quienes realizan el mayor número de reclamos (2.515), presentando una diferencia del 5% con quienes se identifican con el género masculino (2.238).



#### 4. Resumen

En general se observa que las personas identificadas con el género masculino ingresan más reclamos relacionados con el transporte público que las personas identificadas con el género femenino, tendencia que se ha mantenido en los últimos años. Para este período la diferencia es de un 5%.

Los tipos de reclamo con mayor concentración en la población femenina se asocian a “frecuencia” con un 49% y “comportamiento y manejo conductor/a” con un 47%. En el caso de la población de género masculino, los tipos de denuncias con mayor registro están contenida en “no se detiene en paraderos” con un 52% de los casos.

Al comparar el tenor de las denuncias ingresadas, es posible inferir que, en el caso de personas de género femenino, las temáticas de los reclamos guardan relación con situaciones asociadas a la sensación de inseguridad en el transporte público, mientras que, en el caso de las personas de género masculino, las temáticas están relacionadas a problemas prácticos en el funcionamiento del transporte.