



Según el ministerio, entre 2022 y 2024 hubo 31 mil quejas de este tipo

Mal servicio de los conductores: la denuncia que más se repite en el transporte público

Experto plantea que se debe avanzar, por ejemplo, hacia el empleo de cámaras que permitan detectar malas conductas de los choferes, como el uso de celular al conducir.

CLAUDIO SANTANDER

El aumento de las tarifas del transporte público a inicios de año se ha resentido en distintas zonas del país, por el impacto en el costo de vida. Más aún, por la calidad de un servicio que, de acuerdo con el número de reclamos, parece haber disminuido.

Como una constatación de esto, han vuelto a evidenciarse casos de maltrato de conductores a pasajeros. En Antofagasta, por ejemplo, un reciente video —difundido en redes sociales— muestra la queja de un usuario por el pésimo trato de un conductor —de una línea de buses eléctricos— a una madre que pedía accionar la rampa para subir con dos menores de edad, uno de ellos en silla de ruedas.

Un caso más grave ocurrió a fines del mes pasado en la localidad de Panimávida, comuna de Colbún (Región del Maule), cuando el chofer de un microbús le indicó a un niño de 6 años —que había abordado el recorrido por error— que debía descender de la máquina porque había finalizado el trayecto. En consecuencia, el menor debió caminar un kilómetro de vuelta a su casa, sin que nadie supiera.

En la comuna de Santiago, Nicole Araya (36), quien dice usar a diario el transporte público, cuestiona la calidad del servicio. “Es pésima la locomoción. Acá nadie paga. No hay cultura para hacerlo. No es como en regiones. Yo lo hago, porque después tengo que tomar el metro”.



JUAN CARLOS ROMO

Los expertos aseguran que para que los reclamos sean efectivos, se deben monitorear las medidas correctivas.

4.770

denuncias por calidad del servicio asociado al conductor registra la RM en 2024, la mayor cantidad.

12

regiones muestran como principal causa de reclamos la de conductor.

“En la mañana salgo con mi hija temprano, pero las micros ya van colapsadas. Tampoco a los choferes les importa parar en los paraderos”, agrega.

Según datos del Ministerio

de Transportes sobre denuncias recibidas mediante la plataforma de requerimientos ciudadanos, entre 2022 y 2024 la cartera registró 62.438 reclamos contra el transporte público. La mayor proporción corresponde a calidad del servicio asociada al conductor (31.013) y asociada a la empresa (15.030), que representan el 74% del total de denuncias.

Más tecnología

Franco Basso, experto en transportes y académico de la Escuela de Ingeniería Industrial de la U. Católica de Valparaíso, señala que el chofer surge como la interfaz entre el sistema de

transporte y los usuarios.

“Cuando tenemos una mala actitud del conductor, ya sea a través de malos tratos o por un modo de conducir no apropiado, es claro que los dardos de las personas van a apuntar hacia ellos. Por lo mismo, es bueno que los canales de reclamo sean cada vez más efectivos y que se tomen medidas para que esta situación sea corregida”, apunta.

“Los reclamos *per se* no son una señal de mala calidad. Podrían indicar que las personas están más empoderadas y consideran que el sistema está funcionando en términos de exponer estos alegatos. En lo que sí hay que poner atención es si como resultado de estos reclamos hay alguna acción en caso de que estos sean reiterativos en el tiempo”, añade Basso.

De acuerdo con datos del Ministerio de Transportes, la cantidad de reclamos totales de 2024 (24.021) supera a la de 2023 (22.211) y 2022 (16.206).

Ante el actual escenario, Basso cree necesario avanzar en el uso de tecnología para optimizar el control en el comportamiento de los conductores. “Por ejemplo, mediante cámaras que pueden indicar malos tratos y malas prácticas que suelen tener los conductores del transporte público, como el uso del celular. Además, existe tecnología capaz de detectar cuando hay una conducción descuidada o cuando un conductor lleva mucho tiempo y está teniendo microsueños que impiden el correcto funcionamiento del sistema de transporte público”.