

METRO DE SANTIAGO



METRO DE SANTIAGO



ANEXOS

2026

RESULTADOS EN COMUNICACIÓN DE CRISIS

CASO: AVERÍA FERROVIARIA E INTERRUPCIÓN DE
SERVICIO EN LÍNEA 2.

Evento: 09 de enero 2025

Seguimiento de marca: 9 y 10 de enero

CASO

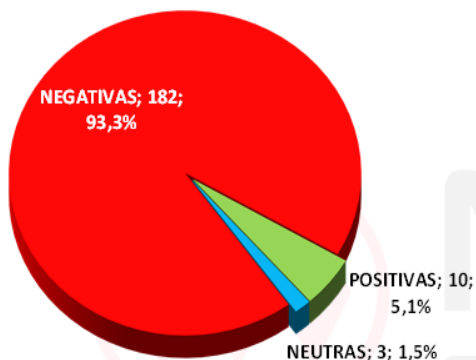
Una **"falla técnica"** reportada cerca de las 06:00 horas del jueves 09 de enero, obligó a **suspender el servicio de Metro en las estaciones El Llano, San Miguel, Lo Vial, Departamental, Ciudad del Niño, Lo Ovalle y El Parrón, todas de la Línea 2**, manteniéndose el funcionamiento del tren subterráneo sólo entre Vespucio Norte y Franklin, y entre La Cisterna y Hospital El Pino. Más avanzada la mañana, la empresa detalló que la situación se debió al descarrilamiento de uno de los trenes en el sector de Lo Ovalle, donde se produjo "una deslocalización de un tren por un objeto que obstaculizó la vía, saliendo de cocheras a vías principales, antes de la apertura de las estaciones". La situación provocó el colapso de los paraderos y del servicio de buses en superficie, y pese a que desde la empresa implementaron buses de apoyo, los usuarios reaccionaron con molestia. Finalmente, y luego de trabajar durante toda la jornada en la solución del problema, Metro anunció cerca de las 19.00 la normalización del servicio en el tramo afectado.

La suma total de la cobertura entre el 09 y el 10 de enero fue de 195 noticias, concentrándose en **74 notas en radio (37,9%), 61 en medios online (31,3%), 56 en televisión (28,7%), y 4 en diarios de Santiago (2,1%)**. La mayoría tuvo **favorabilidad negativa (182; 93,3%)**, por informaciones enfocadas en la falla que ocasionó la interrupción y en el "caos" que se produjo en los paraderos en superficie, y la molestia de los usuarios. Además, **3 fueron neutras (1,5%)**, mientras que las positivas sumaron 10 (5,1%), principalmente por informaciones sobre la reposición de servicio.

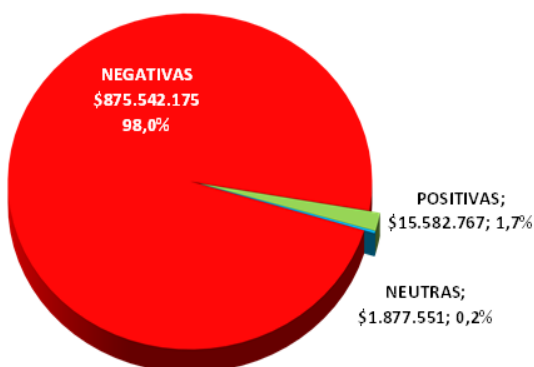
FAVORABILIDAD

La suma total de la cobertura entre el 09 y el 10 de enero fue de 195 noticias, concentrándose en **74 notas en radio (37,9%)**, **61 en medios online (31,3%)**, **56 en televisión (28,7%)**, y **4 en diarios de Santiago (2,1%)**. La mayoría tuvo **favorabilidad negativa (182; 93,3%)**, por informaciones enfocadas en la falla que ocasionó la interrupción y en el "caos" que se produjo en los paraderos en superficie, y la molestia de los usuarios. Además, **3 fueron neutras (1,5%)**, mientras que las positivas sumaron 10 (5,1%), principalmente por informaciones sobre la reposición de servicio.

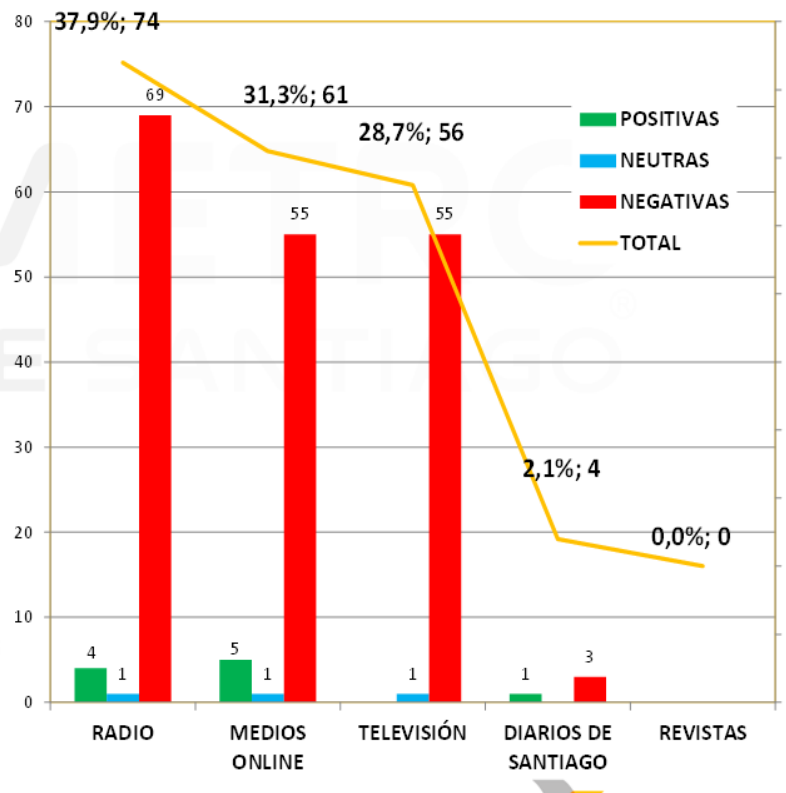
FAVORABILIDAD PRESENCIA DE METRO S.A.
FALLA SERVICIO L2 09-10 ENERO 2025



FAVORABILIDAD V.P.E. DE METRO S.A.
FALLA SERVICIO L2 09-10 ENERO 2025



TOTAL PRESENCIA: 195 NOTAS

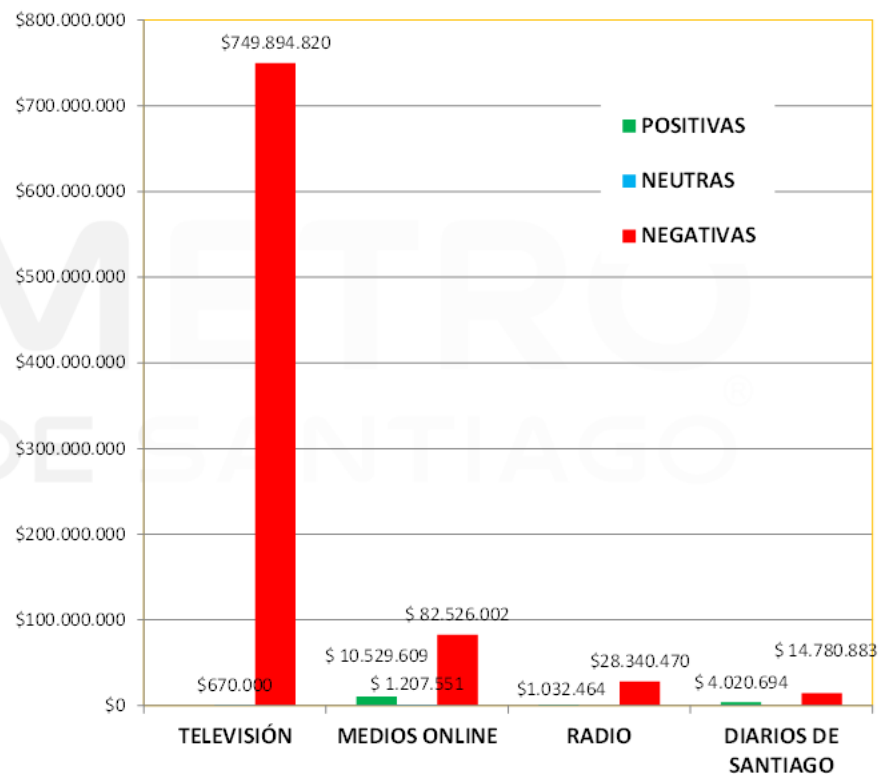
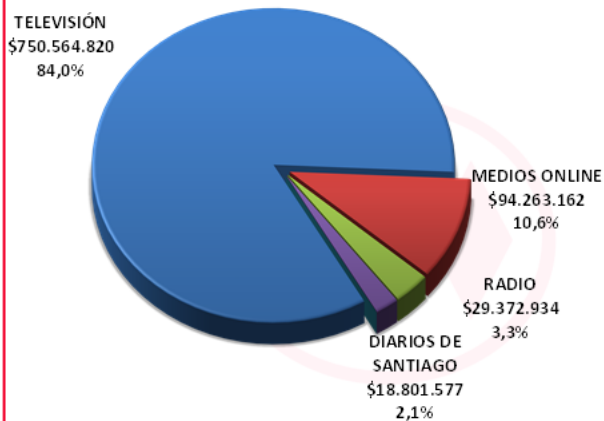


FAVORABILIDAD

El valor publicitario estimado de la cobertura al incidente fue mayoritariamente negativo (98%). A pesar de la acción oportuna en la comunicación el evento genera un quiebre negativo en la ciudadanía. Alto impacto de las noticias de TV abierta, que destinaron amplio espacio en matinales y noticieros al caos vial y molestia de pasajeros.

V.P.E. METRO S.A.	TELEVISIÓN	MEDIOS ONLINE	RADIO	DIARIOS DE SANTIAGO	REVISTAS	TOTAL
POSITIVAS		\$ 10.529.609	\$1.032.464	\$ 4.020.694		\$15.582.767
NEUTRAS	\$670.000	\$ 1.207.551	\$0			\$1.877.551
NEGATIVAS	\$749.894.820	\$ 82.526.002	\$28.340.470	\$ 14.780.883		\$875.542.175
TOTAL POR MEDIO	\$750.564.820	\$94.263.162	\$29.372.934	\$18.801.577	\$0	\$893.002.493

V.P.E. COBERTURA METRO S.A.
FALLA SERVICIO L2 09-10 ENERO 2025



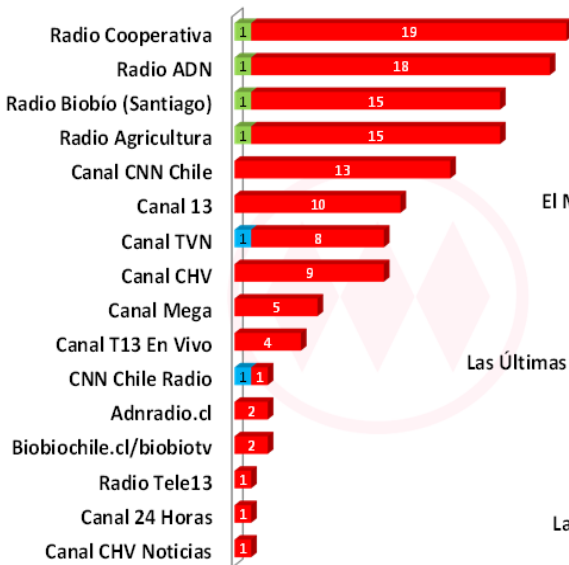
MEDIOS TOP

METRO DE SANTIAGO

En medios audiovisuales destacó la cobertura de las radios Cooperativa (20), ADN (19) y Bío Bío (16), y de los canales CNN (13), Canal 13 (10), TVN y CHV (9). La cobertura en estas plataformas fue mayoritariamente negativa (124 notas).

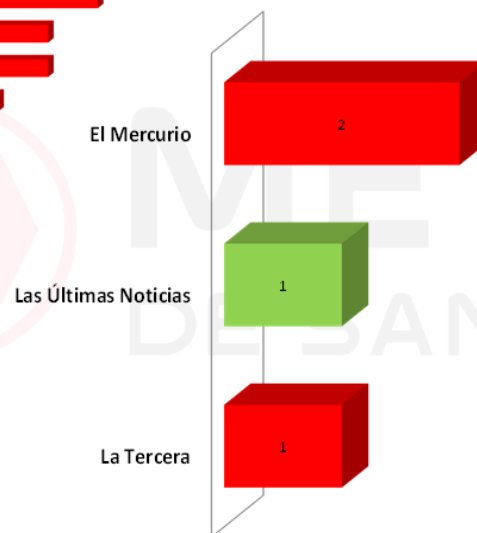
RADIO Y TV

■ POSITIVAS ■ NEUTRAS ■ NEGATIVAS



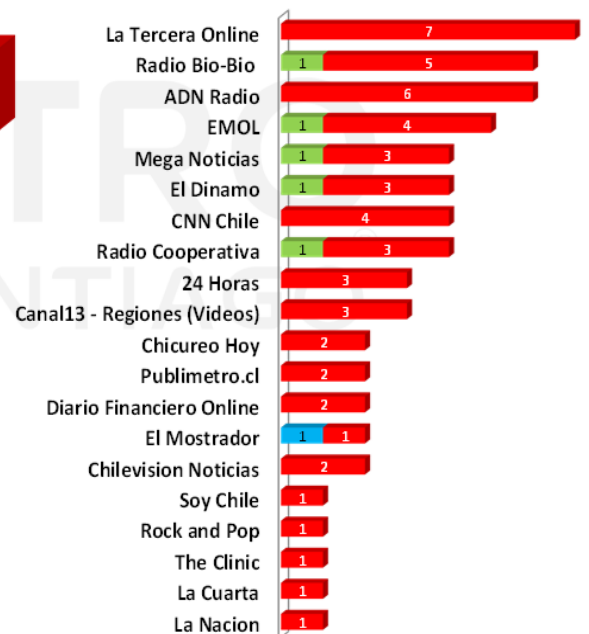
DIARIOS DE SANTIAGO

■ POSITIVAS ■ NEUTRAS ■ NEGATIVAS



MEDIOS ON LINE

■ POSITIVAS ■ NEUTRAS ■ NEGATIVAS



METRO
DE SANTIAGO

REDES SOCIALES METRO S.A.

84 noticias: 6 positivas; 78 negativas

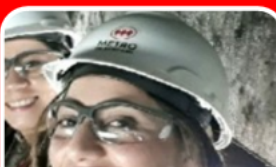
Principales temáticas: Actualización del estado de la falla durante toda la jornada.



PAULINA DEL CAMPO, GERENTE DE CLIENTES Y SOSTENIBILIDAD

65 noticias: 3 positivas; 1 neutras, 61 negativas

Principales temáticas: "Ocurrió una deslocalización" Metro explica la falla que podría mantener a la Línea 2 durante toda la mañana con servicio parcial



PAMELA BARROS - GERENTE DE OPERACIONES Y SERVICIOS

8 noticias: 1 positiva, 7 negativas

Principales temáticas: Interrupción del servicio en 7 estaciones de la Línea 2 del Metro



1	Suplemento	Título	Valorización	Origen
2	24 Horas	Qué se sabe de la falla en el Metro estaciones afectadas y posible horario de arreglo	590622	Medios Onlin
3	24 Horas	"Falla compleja de solucionar" cierre de estaciones en Línea 2 duraría "toda la mañ	590622	Medios Onlin
4	24 Horas	"Problema técnico" Metro de Santiago cierra estaciones de la Línea 2	590622	Medios Onlin
5	ADN Radio	Metro de Santiago y cierre de estaciones en Línea 2 este es el nuevo horario en el c	1689462	Medios Onlin
6	ADN Radio	Deslocalización Metro de Santiago explica problema técnico que provocó el cierre	1689462	Medios Onlin
7	ADN Radio	Metro de Santiago y cierre de estaciones en Línea 2 Es difícil que recuperemos el se	1689462	Medios Onlin
8	ADN Radio	Metro de Santiago cierra estaciones de Línea 2 usuarios reportan que buses de ap	1689462	Medios Onlin
9	ADN Radio	Metro de Santiago cierra estaciones de Línea 2 Red Movilidad activó buses de apoy	1689462	Medios Onlin
10	ADN Radio	Metro de Santiago suspende servicio en varias estaciones de la Línea 2 por proble	1689462	Medios Onlin
11	Canal13 - Regiones (V	Tu Día / Capítulo del jueves 9 de enero	569721	Medios Onlin
12	Canal13 - Regiones (V	¿Qué pasó en el Metro de Santiago? Representante explica el motivo del cierre de	569721	Medios Onlin
13	Canal13 - Regiones (V	Paraderos colapsados en La Cisterna por falla en la Línea 2 del Metro de Santiago	569721	Medios Onlin
14	Chicureo Hoy	Metro de Santiago informa que están haciendo los esfuerzos para recuperar el ser	28485	Medios Onlin
15	Chicureo Hoy	Falla técnica mantiene siete estaciones de la Línea 2 del Metro cerradas	28485	Medios Onlin
16	Chilevision Noticias	Caos por falla en Línea 2 del Metro de Santiago Revisa los 9 recorridos de buses de	287078	Medios Onlin
17	Chilevision Noticias	Metro anuncia cierre de 7 estaciones de la Línea 2 Estos son los tramos afectados	287078	Medios Onlin
18	CNN Chile	Actualización de falla en Línea 2 Si no hay daños adicionales, deberíamos poder re	623422	Medios Onlin
19	CNN Chile	Falla en Línea 2 Revisa cómo obtener el justificativo del Metro	623422	Medios Onlin
20	CNN Chile	Metro informa que servicio en Línea 2 se retomaría durante la tarde tras cierre de	623422	Medios Onlin
21	CNN Chile	Metro cierra estaciones de Línea 2 debido a problema técnico	623422	Medios Onlin
22	Diario Financiero Onli	Ahora en DF Metro explica falla técnica en Línea 2 y espera restablecer el servicio e	1572075	Medios Onlin
23	Diario Financiero Onli	Metro de Santiago amanece con siete estaciones cerradas en Línea 2 debido a probl	1572075	Medios Onlin
24	El Dinamo	Cómo obtener el iustificativo del Metro por atraso tras falla en la Línea 2	387019	Medios Onlin
25	El Dinamo	Cuál es la falla en la Línea 2 del Metro y cuándo volvería a estar operativa	387019	Medios Onlin
26	El Dinamo	Cuáles son las siete estaciones de la Línea 2 del metro que tienen el servicio susper	387019	Medios Onlin
27	El Dinamo	Metro restablece servicio en Línea 2 tras falla técnica que se extendió por 13 horas	387019	Medios Onlin
28	El Mostrador	Metro de Santiago por falla en Línea 2 Es difícil que recuperemos el servicio durant	1207551	Medios Onlin
29	EMOL	Metro atribuye a 'deslocalización' de rueda falla en Línea 2 Servicio será parcial has	4889636	Medios Onlin
30	EMOL	Fotos Metro trabaja en reposición de la Línea 2 y usuarios colmaron paraderos de	4889636	Medios Onlin
31	EMOL	Metro investiga causa de falla y apuesta por recuperar Línea 2 en la hora punta	4889636	Medios Onlin
32	EMOL	Problema técnico' deja siete estaciones de la Línea 2 de Metro están sin servicio Pa	4889636	Medios Onlin
33	EMOL	Tras 13 horas de operación parcial Metro de Santiago restablece servicio de la Líne	4889636	Medios Onlin
34	La Cuarta	¡Está colapsado! caos (y molestia) tras cierre de siete estaciones de la Línea 2 del M	469499	Medios Onlin
35	La Nacion	Ministro de Transportes confirma que tramo con fallas en Línea 2 no estará operat	939390	Medios Onlin
36	La Tercera Online	Metro de Santiago las más de 12 horas de interrupción de servicio en Línea 2 produ	2336541	Medios Onlin
37	La Tercera Online	Metro de Santiago logra relocalizar y estima que Línea 2 este disponible para horar	2336541	Medios Onlin
38	La Tercera Online	Estas son las 7 estaciones de la Línea 2 del Metro de Santiago que permanecen cer	2336541	Medios Onlin
39	La Tercera Online	Problemas en Línea 2 de Metro podrían persistir durante el horario punta	2336541	Medios Onlin
40	La Tercera Online	Deslocalización la falla técnica que provocó la suspensión del servicio regular de la	2336541	Medios Onlin
41	La Tercera Online	Ministro Muñoz asegura que falla en tramo de Línea 2 de Metro será resuelta dura	2336541	Medios Onlin
42	La Tercera Online	Línea 2 del Metro de Santiago con servicio parcial debido a un problema técnico	2336541	Medios Onlin
43	Mega Noticias	"Ocurrió una deslocalización" Metro explica la falla que podría mantenera a Línea	873938	Medios Onlin
44	Mega Noticias	¿Dónde viene la micro? Así puedes saber cuándo llegará el bus del Sistema Red a t	873938	Medios Onlin
45	Mega Noticias	Metro cierra varias estaciones de la Línea 2 "debido a un problema técnico"	873938	Medios Onlin
46	Mega Noticias	Metro restablece servicio en Línea 2 Siete estaciones se mantuvieron cerradas por	873938	Medios Onlin
47	Publimetro.cl	Metro de Santiago por falla de servicio en la línea 2 Es difícil que logremos recuper	371093	Medios Onlin
48	Publimetro.cl	Caos en Línea 2 del Metro tras cierre de siete estaciones por falla técnica Pasajeros	371093	Medios Onlin

49	Radio Bio-Bio	Descarrilamiento en Línea 2 del Metro servicio podría restablecerse recién en hora	2936074	Medios Onlin
50	Radio Bio-Bio	Alcaldesa de San Miguel y falla en Línea 2 de Metro espera que "post jornada labor	2936074	Medios Onlin
51	Radio Bio-Bio	Metro asegura que restablecerá servicio en Línea 2 entre las 1800 y 2000 horas	2936074	Medios Onlin
52	Radio Bio-Bio	Tren descarrilado provocó falla en la Línea 2 del Metro servicio se recuperaría en la	2936074	Medios Onlin
53	Radio Bio-Bio	Línea 2 del Metro inicia su servicio con siete estaciones cerradas por problema técn	2936074	Medios Onlin
54	Radio Bio-Bio	Metro de Santiago restablece el servicio completo en la Línea 2 tras el descarrilami	2936074	Medios Onlin
55	Radio Cooperativa	Metro Si todo sale bien, la Línea 2 se recuperará para la hora punta	1442942	Medios Onlin
56	Radio Cooperativa	Paraderos están repletos por el servicio parcial de la Línea 2 del Metro	1442942	Medios Onlin
57	Radio Cooperativa	Metro mantiene cerradas siete estaciones de la Línea 2	1442942	Medios Onlin
58	Radio Cooperativa	Luego de 13 horas, Metro anuncia inicio de normalización en la Línea 2	1442942	Medios Onlin
59	Rock and Pop	Metro de Santiago anuncia cierre de 7 estaciones en la Línea 2 ¿Qué pasó, cuáles s	117669	Medios Onlin
60	Soy Chile	Problemas viales por cierre de siete estaciones de L2 de Metro Servicio sería respue	180702	Medios Onlin
61	The Clinic	Los motivos del cierre de siete estaciones de la Línea 2 del Metro cuándo estará dis	275842	Medios Onlin
62	CNN Chile Radio Siem	Pocos minutos después de las seis de la mañana, Metro de Santiago comunicó a tra		Radio
63	CNN Chile Radio Siem	Una falla en la Línea 2 del Metro generó el cierre de 7 estaciones		Radio
64	ADN Hoy	Suspensión de tramo de la línea 2 del Metro	60.760	Radio
65	ADN Hoy	Metro de Santiago: Buses de apoyo por corte de tramo en la Línea 2	91.140	Radio
66	ADN Hoy	Opiniones de auditores	147.560	Radio
67	ADN Hoy	Suspensión de tramo de la línea 2 del Metro	151.900	Radio
68	ADN Hoy	Suspendido tramo de la línea 2 Metro de Santiago	243.040	Radio
69	ADN Hoy	Metro presenta problemas en la línea 2	347.200	Radio
70	ADN Hoy	Interrupción del servicio en 7 estaciones de la Línea 2 del Metro se mantendrá dur	737.800	Radio
71	ADN Hoy	Sigue paralizado el servicio del Metro en 7 estaciones	937.440	Radio
72	ADN Hoy	Línea 2 del Metro con aglomeraciones por servicio suspendido	1.388.800	Radio
73	ADN Hoy	Entrevista a Paulina del Campo, gerenta de comunicaciones de Metro	1.709.960	Radio
74	Ciudadano ADN	Evacuación en el zoológico del Parque Metropolitano por caída de árbol	57.870	Radio
75	Ciudadano ADN	Suspenden el servicio en varias estaciones de Metro	207.046	Radio
76	La Prueba de ADN	Balance de tránsito Gran Santiago	138.099	Radio
77	La Prueba de ADN	Balance de tránsito Gran Santiago	152.263	Radio
78	La Prueba de ADN	Balance de tránsito Gran Santiago	272.657	Radio
79	Mediodía en ADN	Continúa la suspensión del servicio en 7 estaciones de la Línea 2 del Metro	24.213	Radio
80	Mediodía en ADN	Continúa la suspensión del servicio del Metro en 7 estaciones de la Línea 2	345.900	Radio
81	País ADN	Noticias: La situación en el Metro	216.048	Radio
82	País ADN	Entrevista a Eric Campos, presidente Federación de Metro - secretario general Met	563.268	Radio
83	Deportes en Agricultu	Siete estaciones de la Línea 2 del Metro se encuentran cerradas por falla técnica	78.819	Radio
84	Deportes en Agricultu	Siete estaciones de la Línea 2 del Metro se encuentran cerradas por falla técnica	109.980	Radio
85	Directo al grano	Siete estaciones de la Línea 2 del Metro se encuentran cerradas por falla técnica	219.302	Radio
86	El Rompecabezas	Metro de Santiago informa que el servicio de la línea 2 permanece funcionando po	62.991	Radio
87	El Rompecabezas	Entrevista a Paulina del Campo, gerenta de comunicaciones de Metro Temas: - Fall	809.551	Radio
88	La Mañana de Agricul	Siete estaciones de la Línea 2 del Metro se encuentran cerradas por falla técnica	20.997	Radio
89	La Mañana de Agricul	Siete estaciones de la Línea 2 del Metro se encuentran cerradas por falla técnica	44.327	Radio
90	La Mañana de Agricul	Metro se refiere al cierre de siete estaciones de la Línea 2 por una falla técnica	550.588	Radio
91	La Voz de la Gente	Se mantiene la suspensión del servicio en siete estaciones de la Línea 2 del Metro	25.663	Radio
92	Noticias a la Hora,	Todas las estaciones de Metro de Santiago se encuentran disponibles	27.996	Radio
93	Noticias a la Hora,	Siete estaciones de la línea 2 del Metro se mantienen fuera de servicio	93.320	Radio
94	Noticias en Agricultur	Metro: Siete estaciones sin servicio	32.662	Radio
95	Noticias en Agricultur	Siete estaciones del Metro sin servicio	51.326	Radio
96	Nuevas Voces.	Interrupción del servicio en línea 2 del Metro de Santiago por problemas técnicos y	119.145	Radio

97	Nuevas Voces.	Ya van 7 horas de 7 estaciones de línea 2 del Metro que están sin servicio	142.974	Radio
98	El Informador	Avanzan los trabajos para superar la falla en la Línea 2 del Metro de Santiago	73.326	Radio
99	Expreso Bío-Bío	Problemas en línea 2 del Metro	156.900	Radio
100	Expreso Bío-Bío	Entrevista a Carol Bown, alcaldesa de San Miguel	1.631.760	Radio
101	Podría ser peor	Entrevista a Paulina del Campo, gerente comunicaciones Metro Santiago	482.832	Radio
102	Radiograma Matinal	Información del tránsito	119.646	Radio
103	Radiograma Matinal	Siete estaciones de la Línea 2 del Metro se encuentran cerradas por falla técnica	161.874	Radio
104	Radiograma Matinal	Servicio en Línea 2 del Metro está disponible solo en algunos tramos	193.545	Radio
105	Radiograma Matinal	Falla técnica provoca suspensión del servicio en siete estaciones de la Línea 2 del M	207.621	Radio
106	Radiograma Matinal	Falla técnica en Línea 2 del Metro	263.925	Radio
107	Radiograma Matinal	Problema técnico afecta a tramo de la Línea 2 del Metro de Santiago	661.572	Radio
108	Radiograma Matinal	Falla en la línea 2 del Metro	679.167	Radio
109	Radiograma Matinal	Siete estaciones de la Línea 2 del Metro se encuentran cerradas por falla técnica	974.763	Radio
110	Radiograma Matinal	Entrevista a Pamela Barros, gerenta de Operaciones del Metro	1.277.397	Radio
111	Radiograma Mediodía	El descarrilamiento de un carro del metro en la línea 2 provocó la suspensión del se	1.334.908	Radio
112	Radiograma Vespertino	Metro acaba de informar la normalización del servicio de la línea 2	20.370	Radio
113	Radiograma Vespertino	Por más de 12 horas se ha mantenido interrumpido el servicio Línea 2 en 7 estacio	930.909	Radio
114	El Diario de Cooperat	Siete estaciones de la Línea 2 del Metro se encuentran cerradas, servicio sólo se en	34.821	Radio
115	El Diario de Cooperat	Invitación a los auditores a opinar	65.773	Radio
116	El Diario de Cooperat	Siete estaciones de la Línea 2 del Metro están sin servicio	135.415	Radio
117	El Diario de Cooperat	Metro informa que Línea 2 sólo se encuentra disponible entre las estaciones La Cis	201.188	Radio
118	El Diario de Cooperat	Siete estaciones de la Línea 2 del Metro se encuentran cerradas, servicio sólo se en	669.337	Radio
119	El Diario de Cooperat	Entrevista a Pamela Barros, gerenta de operaciones del Metro	831.835	Radio
120	El Diario de Cooperat	Siete estaciones de la Línea 2 del Metro se encuentran cerradas, servicio sólo se en	1.056.237	Radio
121	El Diario de Cooperat	Siete estaciones siguen cerradas en la Línea 2 del Metro	1.129.748	Radio
122	El Diario de Cooperat	Suspensión del servicio en 7 estaciones de la Línea 2 del Metro provoca aglomeraci	1.404.447	Radio
123	El Diario de Cooperat	Se mantiene la suspensión del servicio en siete estaciones de la Línea 2 del Metro	53.174	Radio
124	El Diario de Cooperat	Se mantiene la suspensión del servicio en siete estaciones de la Línea 2 del Metro	103.931	Radio
125	El Diario de Cooperat	Se mantiene la suspensión del servicio en siete estaciones de la Línea 2 del Metro	596.999	Radio
126	Hablando de...	Siguen los trabajos en la empresa Metro para reponer el servicio en su normalidad	202.100	Radio
127	Hablando de...	Metro de Santiago informa que continúan los trabajos en la Línea 2	270.900	Radio
128	Lo que Queda del Día	Frases que quedan del día	209.510	Radio
129	Lo que Queda del Día	Se mantiene suspendida la línea 2 del Metro entre el Llano y El Parrón	373.100	Radio
130	Lo que Queda del Día	Se reporta problema en la red de la línea 2 del Metro	634.270	Radio
131	Lo que Queda del Día	Complicada situación en paradero de buses en las afuera de la estación Franklin tr	648.620	Radio
132	Una nueva mañana	Problemas en línea 2 del Metro	48.435	Radio
133	Mesa Central	Problema técnico en Línea 2 del Metro	283.679	Radio
134	https://www.youtube	"Deslocalización": Metro de Santiago explica falla que ocasionó caos en la Línea 2		Televisión
135	https://www.youtube	"Es difícil que recuperemos el servicio durante la mañana": Metro y cierre de estac		Televisión
136	https://www.biobiochile.cl	Línea 2 del Metro con siete estaciones cerradas por problema técnico		Televisión
137	https://www.biobiochile.cl	Línea 2 del Metro con siete estaciones cerradas por problema técnico		Televisión
138	Tele13 AM	7 estaciones del Metro sin servicio	160.008	Televisión
139	Tele13 AM	7 estaciones del Metro sin servicio	400.020	Televisión
140	Tele13 AM	7 estaciones del Metro sin servicio	1.313.399	Televisión
141	Tele13 AM	Siete estaciones de la Línea 2 del Metro permanece cerradas por problema técnico	1.466.740	Televisión
142	Tele13 AM	Entrevista a Juan Carlos Muñoz, ministro de Transportes	6.420.321	Televisión
143	Tele13 AM	Siete estaciones de la Línea 2 del Metro sin servicio por problema técnico	7.020.351	Televisión
144	Tele13 Tarde	Siete estaciones de Línea 2 del Metro sin servicio por problema técnico	8.733.115	Televisión

145	Tu Día (Bloque 1)	Contacto con Paulina del Campo, gerenta de comunicaciones de Metro	3.186.587	Televisión
146	Tu Día (Bloque 1)	Siete estaciones de la Línea 2 del Metro están cerradas	11.359.716	Televisión
147	Tu Día (Bloque 1)	Siete estaciones de la Línea 2 del Metro están cerradas debido a un "problema técnico"	12.093.031	Televisión
148	La Mañana Informativa	Siete estaciones de Línea 2 del Metro de Santiago permanecen sin servicio por falla	4.012.500	Televisión
149	Chilevisión Noticias AM	Metro informa que 7 estaciones de la Línea 2 están sin servicio por problema técnico	5.968.875	Televisión
150	Chilevisión Noticias AM	Caos en la línea 2 del Metro	195.345	Televisión
151	Chilevisión Noticias AM	Metro está sin servicio en siete estaciones de la línea 2	20.424.405	Televisión
152	Chilevisión Noticias AM	Siete estaciones de la Línea 2 del Metro están sin servicio.	39.394.575	Televisión
153	Chilevisión Noticias Chile	Falla en el Metro genera caos en las calles	42.356.424	Televisión
154	Chilevisión Noticias Tarde	Carro de Metro se descarriló en la línea 2 del Metro	50.189.270	Televisión
155	Contigo en Directo	Continúa suspendido el servicio de la Línea 2 del Metro de Santiago por una falla eléctrica	36.991.071	Televisión
156	Contigo en la mañana	Caos en paraderos por falla de Metro	45.434.504	Televisión
157	Contigo en la mañana	Problemas en el Metro	194.192.144	Televisión
158	Chilevisión Noticias AM	Metro sin servicio en siete estaciones de la Línea 2	129.762	Televisión
159	CNN AM	Siete estaciones de la Línea 2 del Metro se encuentran cerradas por falla técnica	29.400	Televisión
160	CNN AM	Siete estaciones de la Línea 2 del Metro se encuentran cerradas por falla técnica	91.140	Televisión
161	CNN AM	Siete estaciones de la Línea 2 del Metro se encuentran cerradas por falla técnica	106.820	Televisión
162	CNN AM	Siete estaciones de la Línea 2 del Metro se encuentran cerradas por falla técnica	115.640	Televisión
163	CNN Chile Radio AM	La Línea 2 del Metro está suspendida desde La Cisterna hasta Franklin	11.760	Televisión
164	CNN Chile Radio AM	Metro informa interrupción del servicio en Línea 2	64.680	Televisión
165	CNN Chile Radio AM	Problemas en Línea 2 del Metro	166.600	Televisión
166	CNN Chile Radio AM	Siete estaciones del Metro sin servicio	191.100	Televisión
167	CNN Chile Radio AM	Metro informa interrupción del servicio en Línea 2 -objeto habría afectado tránsito	277.340	Televisión
168	CNN Chile Radio AM	Entrevista a Pamela Barros, gerenta de Operaciones Metro	436.100	Televisión
169	CNN Chile Radio AM	Metro se refiere a la suspensión de su servicio en 7 estaciones de la Línea 2	531.160	Televisión
170	CNN Chile Radio AM	Metro informa interrupción del servicio en línea 2	636.020	Televisión
171	CNN Tarde	Caos generó cierre de siete estaciones en línea 2	1.121.670	Televisión
172	Meganoticias Alerta	Descarrilamiento en la línea 2 del Metro de Santiago afecta siete estaciones y genera caos	20.393.479	Televisión
173	Meganoticias Amanecer	Problemas en la Línea 2 del Metro: Estaciones fuera de servicio	1.686.636	Televisión
174	Meganoticias Amanecer	Paraderos llenos por falla metro	13.621.419	Televisión
175	Meganoticias Amanecer	7 estaciones cerradas en línea 2	27.096.174	Televisión
176	Mucho Gusto (Bloque 1)	Caos en paraderos por falla en línea 2 de Metro	66.399.336	Televisión
177	T13 En Vivo - AM (Bloque 1)	Servicio parcial se extenderá toda la mañana	689.931	Televisión
178	T13 En Vivo - AM (Bloque 1)	No se repondrá durante la mañana servicio parcial de línea 2 del metro	1.166.550	Televisión
179	T13 En Vivo - AM (Bloque 1)	Siete estaciones de Línea 2 del Metro sin servicio por problema técnico	2.493.084	Televisión
180	T13 En Vivo - AM (Bloque 1)	Siete estaciones de Línea 2 del Metro sin servicio por problema técnico	2.773.056	Televisión
181	24 AM	Problema técnico en Línea 2 del Metro	1.900.000	Televisión
182	24 AM	Siete estaciones de Línea 2 del Metro están sin servicio	2.740.000	Televisión
183	24 AM	Emergencia por falla del Metro	4.120.000	Televisión
184	24 AM	Siete estaciones de la Línea 2 del Metro están sin servicio	4.550.000	Televisión
185	24 AM	Siete estaciones de línea 2 sin servicio	5.330.000	Televisión
186	24 AM	Entrevista a Paulina del Campo, gerenta Comunicaciones del Metro	5.620.000	Televisión
187	24 Tarde	A esta hora siguen cerradas 7 estaciones de la línea 2 del Metro de Santiago	27.866.960	Televisión
188	Buenos Días a Todos	Siete estaciones de la Línea 2 del Metro se encuentran cerradas por falla técnica	66.226.602	Televisión
189	El Mostrador	Dónde viene la micro cómo saber cuándo llegará el transporte del Sistema Red a tu casa	1207551	Medios Online
190	Noticias en Agricultura	Metro: 13 horas de problemas durante la jornada de ayer	466.600	Radio
191	El Diario de Cooperación	Por más de doce horas estuvo suspendido el servicio en siete estaciones de la Línea 2	599.695	Radio
192	El Mercurio - Cuerpo	PORTADA EL MERCURIO (A) - CHILE	979690,604	Santiago

193	El Mercurio - Cuerpo	Cierre de siete estaciones de metro por 13 horas genera caos en la ciudad y el eno	10461753,7	Santiago
194	La Tercera	Las más de 12 horas de interrupción del servicio en Línea 2 de Metro producto de l	3339439,1	Santiago
195	Las Últimas Noticias	Delicada maniobra para enrielar tren de la Línea 2 de Metro que se salió de la vía	4020694,05	Santiago
196	24 AM	Ayer hubo problemas en la Línea 2 del Metro	670.000	Televisión

ESTUDIOS DE RESPALDO A LA GESTIÓN COMUNICACIONAL EN CRISIS

Indicadores de Satisfacción e Información a Pasajeros.

Tracking de Satisfacción, Imagen y Reputación.

El estudio corresponde a una investigación cuantitativa basada en encuestas presenciales realizadas en estaciones a usuarios de 15 años y más. El trabajo de campo se efectuó entre el 1 y el 30 de abril de 2025, con una muestra de 1.300 casos distribuidos entre las distintas líneas de la red.

Los resultados muestran una población con edad promedio de 36 años, compuesta por un 55,5% de hombres y un 44,5% de mujeres. Predominan los usuarios con educación universitaria (44,8%) y media (33,6%), pertenecientes principalmente a los grupos socioeconómicos C2 y C3. La mayoría es de nacionalidad chilena (81,4%), seguida por personas venezolanas (8,4%) y peruanas (4,9%).

En cuanto a los hábitos de uso, el 94,1% utiliza el sistema cuatro o más veces por semana, concentrando sus viajes principalmente en días laborales.

