

Informe Consulta Web

Servicio marítimo de pasajeros y carga – Isla Santa María

I. Contexto

Actualmente el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones MTT subsidia la operación del servicio de transporte de zonas aisladas en modo marítimo a la Isla Santa María, localidad ubicada en la comuna de Coronel, región del Biobío, la que mantiene una población de 2200 app.

Dichas condiciones de operación se encuentran reguladas a través de los *términos de referencia* del contrato que se encuentra en tramitación a la espera de su respectivo decreto.

Esta gestión se desarrolló en los siguientes términos:

- El decreto exento N° 3602/2022 que regulaba las condiciones de operación del subsidio en comento, expiró 16 de noviembre de 2022 y con el también el servicio.
- El MTT, llevó a cabo 3 llamados a concurso a fin de cubrir este servicio, en las siguientes fechas, 13.10.2022, 28.10.2022 y 11.11.2022, declarándose desierto sin oferentes.
- Con la finalidad de conseguir interesados el MTT ha aumentado el monto del subsidio en un 136%.

Monto	Aumento % respecto Mayo 2022
\$75.000.000	-
\$104.032.000	38,7%
\$104.032.000	38,7%
\$126.853.000	69,1%
\$138.661.000	84,8%
\$177.000.000	136%

- Finalmente, el 2 de diciembre de 2022 comienza operar el servicio marítimo bajo la modalidad de *trato directo* por 6 meses hasta junio de 2023, prorrogables por el mismo periodo.

Características del servicio marítimo:

- Nave: Barcaza Transbordador Llacolen (Pasajeros y Carga)
- Empresa Operadora: Naviera Puelche S.A.
- Monto de subsidio mensual: \$ 177.000.000
- Web: <https://transportespuelche.cl/horarios-tarifas/isla-santa-maria-lota/>

Informe Consulta Web

Servicio marítimo de pasajeros y carga – Isla Santa María

II. Objetivo y descripción de la actividad

El MTT tiene el deber de incorporar la opinión ciudadana en su labor, en virtud de lo cual, ha diseñado un plan de trabajo participativo con los ciudadanos y ciudadanas del territorio insular, que contempla a lo menos 3 instancias de vinculación y la realización de una consulta web.

El objetivo de la consulta web en análisis, dice relación con conocer desde las opiniones de los pobladores de Isla Santa María, las cualidades del servicio que desean, en función de los siguientes elementos:

- Calidad de servicio (comodidad) o Regularidad y tiempo.
- Cantidad de viajes y motivos.
- Identificar y establecer parámetros de carga.

La información obtenida, se utilizará en el diseño de las bases y futura ejecución del subsidio marítimo conecta a la Isla Santa María con el continente.

Se habilitó un mini sitio en la web oficial de la Subsecretaría de Transportes, cuya dirección URL es:

<https://subtrans.cl/consulta-ciudadana-servicio-maritimo-de-pasajeros-y-carga-isla-santa-maria/>

- o Fecha inicio consulta: **20/03/2023**
- o Fecha Cierre Consulta: **03/04/2023**

Esta consulta, se puso a disposición de la comunidad en formato cuestionario, el cual contaba con 7 preguntas a responder a través de alternativas.

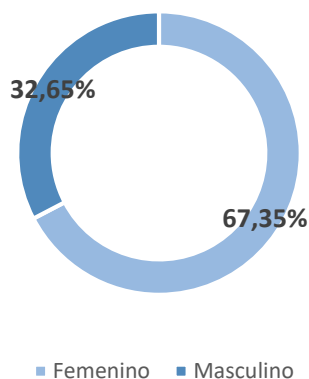
La difusión de esta instancia se realizó por medio de correo electrónico a las dirigencias y representantes de Santa María a fin de que fuera extendida la invitación a participar entre la comunidad, y a autoridades, jefes de servicios vinculados a la operación Barcaza Transbordador Llacolen, tales como, Armada de Chile, Municipalidad de Coronel y Lota.

Informe Consulta Web

Servicio marítimo de pasajeros y carga – Isla Santa María

III. Perfil ciudadano

La consulta web, se mantuvo disponible durante 2 semanas y fue respondida por **49 personas**, 33 de las cuales se identifican con el **género femenino**:



La totalidad de los consultados señala poseer la **nacionalidad chilena** y el **93%** de ellos se registra como **residente** de la Isla.

Respecto de las etnias, **1 persona** indica pertenecer al pueblo **Mapuche**.

Mayoritariamente, la consulta fue atendida por **mujeres dueñas de casa**.

Ocupación	Cantidad
Asistente de aula	1
Auxiliar de servicio	1
Capitán de Puerto	1
Comerciante	1
Docente	6
Dueña de casa	14
Educadora de párvulos	1
Empleado publico	1
Emprendedora	1
Estudiante	2
Ingeniero Civil	3
Jubilado	1
Obrero	1
Pescador artesanal	3
Recolector de orilla	2
Secretaria	1

Técnico en educación parvularia	2
Trabajador dependiente	5
Trabajador independiente	2
Total general	49

El **48 %** de los consultados pertenecen a la **sociedad civil organizada**, en los siguientes espacios:

1. Asociación Mapuche Newen Lafken Mapu
2. Bomberos de Chile
3. Comité de Agua Rural
4. Comité de Desarrollo y Conectividad de Isla Santa Maria
5. Dirección de Educación Municipal
6. Juntas de Vecinos
7. Salis Isla
8. Sindicato de Pelilleros

Informe Consulta Web

Servicio marítimo de pasajeros y carga – Isla Santa María

IV. Metodología

Las preguntas se presentan considerando lo que se espera conocer, vale decir, las cualidades del servicio que desean las personas de Santa María, en función de los siguientes elementos:

- Calidad de servicio (comodidad) o Regularidad y tiempo.
- Cantidad de viajes y motivos.
- Identificar y establecer parámetros de carga.

Se planteó la opción de cuestionario, considerando el recopilar mayor información en un tiempo acotado, facilitando el análisis de datos posterior y por ende su exposición a la comunidad.

El **set de preguntas** que conforman el cuestionario corresponden a:

1. Considerando que con “un viaje” nos referimos a ida y vuelta, ¿En promedio cuántos viajes semanales hace usted hacia y desde Isla Santa María?

Seleccione 1 alternativa.

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5

2. ¿Cuáles son los principales motivos de viaje para ir a la isla Santa María o al continente?

Seleccione hasta 2 alternativas.

Opciones de tema:

- a) Visitar familiares en Isla Santa María.
- b) Visitar familiares en el continente.
- c) Compras en el continente.
- d) Acudir a médico o temas de salud en el continente.
- e) Trámites en general.
- f) Visita turística en Isla Santa María.

3. En cuanto a la calidad entregada por el servicio marítimo de carga y pasajeros hacia y desde isla santa María, ¿qué elementos cree que son más importantes a tener en consideración?

Seleccione hasta 2 alternativas.

Opciones de tema:

- a) Cafetería a bordo.
- b) Venta y reserva de pasajes online.
- c) Sala de espera y baños en la zona de embarque en el continente.
- d) Mejorar el trato entre el personal de la naviera y personas pasajeras.
- e) Zona de refrigeración de alimentos para su conservación durante el traslado.

4. En cuanto al recorrido presentado por el servicio marítimo de carga y pasajeros hacia y desde isla santa Maria, ¿qué elementos cree que son más importantes a tener en consideración?

Seleccione hasta 2 alternativas.

Opciones de tema:

- a) Tiempo de viaje.
- b) Regularidad del servicio.
- c) Información oportuna sobre cancelación o modificación de las condiciones de zarpe.
- d) Accesibilidad de embarque y desembarque.

5. En cuanto al traslado de carga presentado por el servicio marítimo de carga y pasajeros hacia y desde isla santa Maria, ¿qué elementos cree que son más importantes a tener en consideración?

Seleccione 1 alternativa.

Opciones de tema:

- a) Traslado de carga menor a 50 Kg. hacia o desde la isla en forma gratuita.
- b) Traslado de carga mayor a 50 Kg. O vehículos motorizados hacia o desde la isla, previo pago tarifa establecida.
- c) Posibilidad de viajar con mi carga mayor a 50 kg manteniéndola a la vista, carga a piso.

6. ¿Qué Percepción tienen respecto del valor de la tarifa de pasajeros? ¿Esta les parece alta, baja o adecuada?

Seleccione 1 alternativa.

- a) Alta.
- b) Baja
- c) Adecuada

7. Percepción respecto del valor de la tarifa de traslado de carga mayor a 50 kg y vehículos. ¿Esta les parece alta, baja o adecuada?

Seleccione 1 alternativa.

- d) Alta.
- e) Baja
- f) Adecuada

Informe Consulta Web

Servicio marítimo de pasajeros y carga – Isla Santa María

V. Resultados

1. El **63%** de los consultados indican viajar **1 vez a la semana** desde y hacia la isla en promedio.
2. Respecto del **motivo del viaje**, las personas utilizan el servicio para **realizar trámites en general** mayoritariamente, secundando la opción **compras en el continente**.

Tramites en general.	35,56%
Compras en el continente.	33,33%
Acudir a médico o temas de salud en el continente.	24,44%
Visitar familiares en Isla Santa María.	3,33%
Visitar familiares en el continente.	2,22%
Visita turística en Isla Santa María.	1,11%

3. En cuanto a la **calidad del servicio** y a los elementos más importantes a tener en consideración, las personas señalan en un **28,97 %** el poder contar con una **zona de refrigeración de alimentos para su conservación durante el traslado**.

Zona de refrigeración de alimentos para su conservación durante el traslado.	28,97%
Sala de espera y baños en la zona de embarque en el continente.	28,04%
Cafetería a bordo.	18,69%
Venta y reserva de pasajes online.	16,82%
Trato entre el personal de la naviera y personas pasajeras.	7,48%

4. En relación al **recorrido del servicio**, los factores de mayor relevancia considerados por las personas, dicen relación con el **tiempo de viaje 44,5%**

Tiempo de viaje.	44,55%
Información oportuna sobre cancelación o modificación de las condiciones de zarpe.	28,18%
Regularidad del servicio.	21,82%
Accesibilidad de embarque y desembarque.	5,45%

5. En cuanto al traslado de carga, mayormente valorado fue el ítem de ***traslado de carga mayor a 50 Kg. o vehículos motorizados hacia o desde la isla, previo pago tarifa establecida.***

Traslado de carga mayor a 50 Kg. o vehículos motorizados hacia o desde la isla, previo pago tarifa establecida.	36,73 %
Posibilidad de viajar con mi carga mayor a 50 kg manteniéndola a la vista, carga a piso.	32,65 %
Traslado de carga menor a 50 Kg. hacia o desde la isla en forma gratuita.	30,61 %

6. Se verifica que la percepción usuaria respecto de la ***tarifa a pasajeros*** es ***adecuada*** (79,5%), no obstante, un 20% de los pasajeros la considera ***alta***.
7. Se verifica que la percepción usuaria respecto de la ***tarifa por carga***, es ***equitativamente considerada adecuada y alta***. Ambas condiciones alcanzan el 48%.