



# INFORME DIAGNÓSTICO TRANSPORTE PÚBLICO EN CHILLÁN

Resultados Encuesta, levantamiento mayo 2023

Los estudios de movilidad tienen un rol fundamental en la planificación de los sistemas de transporte de las ciudades. Para este caso, se presenta un diagnóstico de la percepción de la movilidad de las personas en los perímetros de exclusión de transporte público regulado de la comuna de Chillán y Chillán Viejo, el cual permite atender las demandas y necesidades de personas usuarias del sistema, integrando el enfoque de género.

DTPR – Seremitt Región Ñuble - Coordinación de Usuarios Subtrans.

## Introducción

En el siguiente informe se presentan los resultados de la encuesta acerca de la Percepción del Transporte Público en la comuna de Chillán y Chillán Viejo, en los perímetros de exclusión respectivos. El objetivo de la encuesta es conocer la percepción, mediante evaluaciones de usuarias y usuarios del transporte público, generando un diagnóstico en base a la movilidad en estas comunas, para comprender la situación actual, identificar puntos críticos y generar propuestas de mejoras en los planes futuros, incluyendo el enfoque de género e inclusión en su diseño y ejecución. Esta encuesta fue abordada en función de los siguientes elementos:

- Identificar el perfil sociodemográfico de personas usuarias del transporte público
- Determinar patrones de movilidad de quienes utilizan el transporte público
- Detectar la evaluación de experiencias de personas usuarias en el transporte público
- Indagar en la disposición de las personas usuarias al nuevo sistema de Pago electrónico y usabilidad de la App Red Regional.
- Incluir en el análisis de la experiencia de personas usuarias, las variables de género e inclusión.

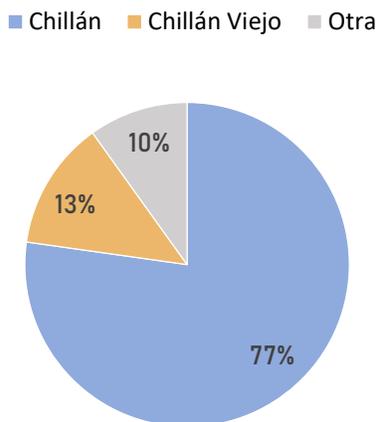
La aplicación de la encuesta se llevó a cabo de manera presencial, en terreno, a bordo de distintas micros de ambas comunas. Estos servicios corresponden a L1, L2, L3, L4, L6, L7, L8, L10, L11, L13, L14, y la aplicación estuvo orientada a todas las personas usuarias que quisieran participar. El operativo de levantamiento tuvo una duración de una semana, desde el lunes 8 al viernes 12 de mayo, y contó con la colaboración del equipo de la Seremitt Ñuble y DTPR regional. Además, y en sincronía, el trabajo metodológico y de articulación para el desarrollo de esta iniciativa, fue impulsado por DTPR nivel central y Coordinación de Usuarios de la Subsecretaría de Transportes.

## Perfiles sociodemográficos

La movilidad de las personas está estrechamente relacionada con la vida social, productiva y cultural de la sociedad. Las personas deben trasladarse a los lugares y destinos donde se desarrollan las actividades, las cuales responden a las distintas necesidades y deseos según cada realidad. En ese sentido, el sistema de movilidad no es neutral a las desigualdades de género, las diferencias por rango etario, los niveles de escolaridad, ingresos económicos, personas al cuidado o personas en situación de discapacidad, teniendo experiencias, requerimientos y necesidades distintas. En ese marco, es necesario obtener un perfil de las personas usuarias del transporte público, incluyendo estas variables que permiten conocer las dinámicas de la movilidad en determinados territorios, con el fin de apuntar a una continua mejora en la calidad de los servicios en cuanto a diseño y operación del sistema de transporte público, garantizando el acceso inclusivo para todas las regiones.

Según el censo de 2017, la comuna de Chillán es la más poblada de la región del Ñuble con 159.476 habitantes, de los cuales 30.907 pertenecen a la comuna de Chillán Viejo. Para este estudio, se obtuvieron 101 respuestas de personas usuarias, de las cuales 78 viven en Chillán, 13 en Chillán Viejo y 10 en otras comunas. El promedio de años vividos en la comuna es de 24 años, lo cual indica que las personas tienen una larga experiencia sobre el funcionamiento del sistema de transporte en la ciudad.

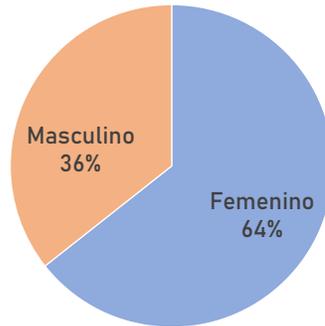
*Gráfico 1: Distribución total por comuna*



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

En Chillán, existe una distribución poblacional por género equivalente a 52,5% mujeres y 47,5% hombres. En la encuesta, participaron 65 personas del género femenino (64,4%) y 36 personas del género masculino (35,6%).

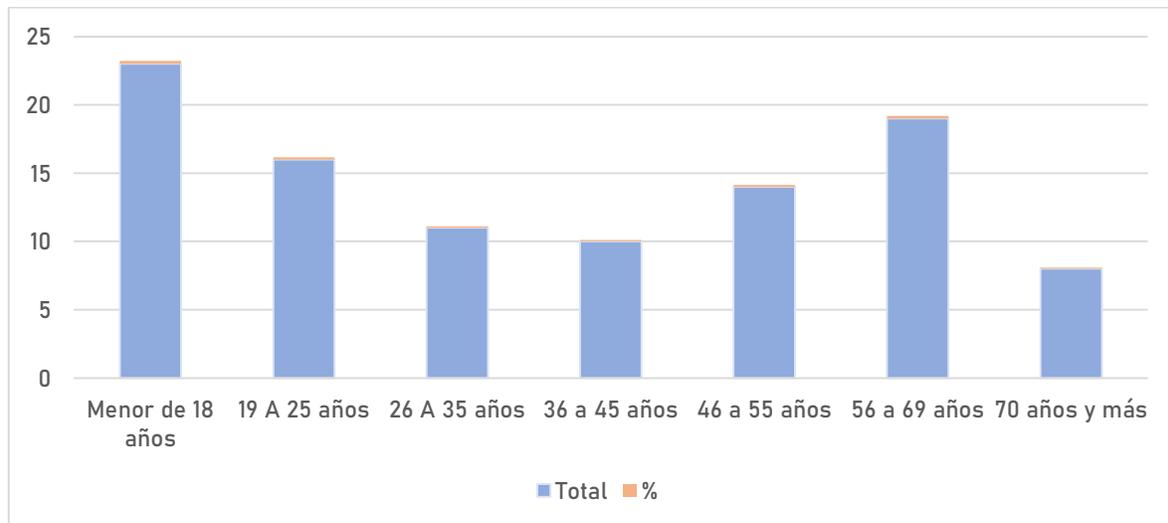
Gráfico 2: Distribución total por género



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

En la encuesta se contó con una alta participación de personas jóvenes menores de 18 años, correspondiendo al 23% del total. También participó un gran número de personas mayores entre 56 a 69 años (19%), seguido del segmento de 19 a 25 años (16%), siguiendo con las personas de 46 a 55 años (14%), 26 a 35 años (11%), 36 a 45 años (10%) y por último, personas de 70 años y más (8%).

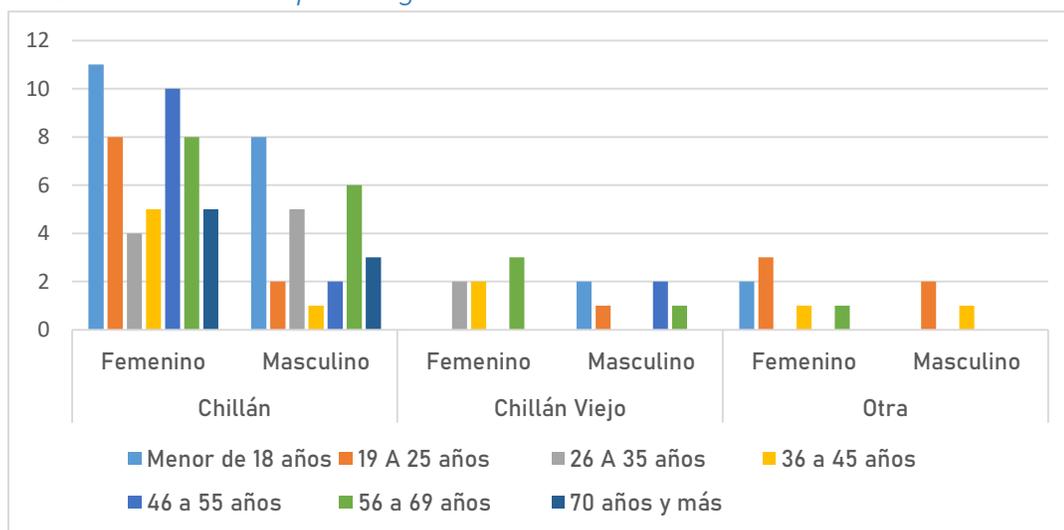
Gráfico 3: Distribución total por rango etario



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

Al analizar por género, edad y comuna, se observa que en Chillán participaron en su mayoría **mujeres** menores de 18 años y entre 46 a 55 años, mientras que en Chillán Viejo la participación fue mayor del rango etario de 56 a 69 años en el caso de mujeres y en el masculino de menos de 18 años y 46 a 55 años. Por último, en otras comunas se presentó una mayor participación de personas de 19 a 25 años.

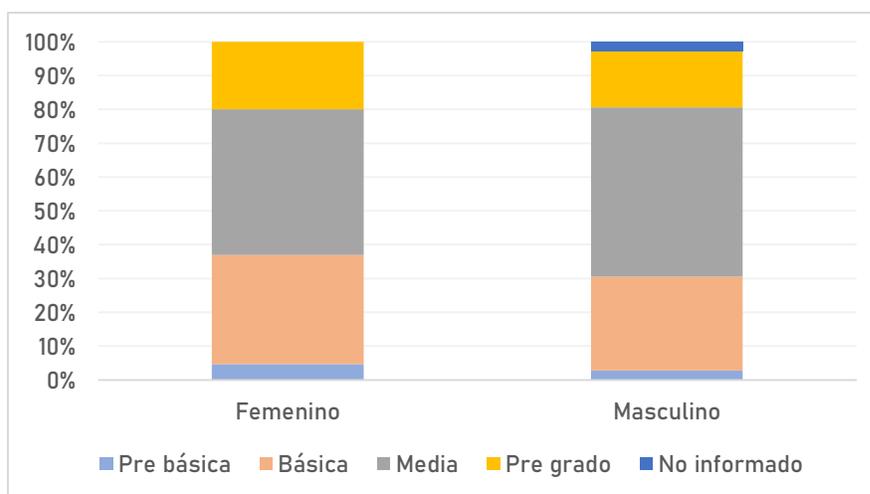
Gráfico 4: Distribución total por rango etario



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

En cuanto al nivel educacional, la gran parte de las personas encuestadas completó la educación media, tanto en el género femenino como en el masculino (correspondiente a un 43% y 50%), seguido de la educación básica (32% y 28% respectivamente).

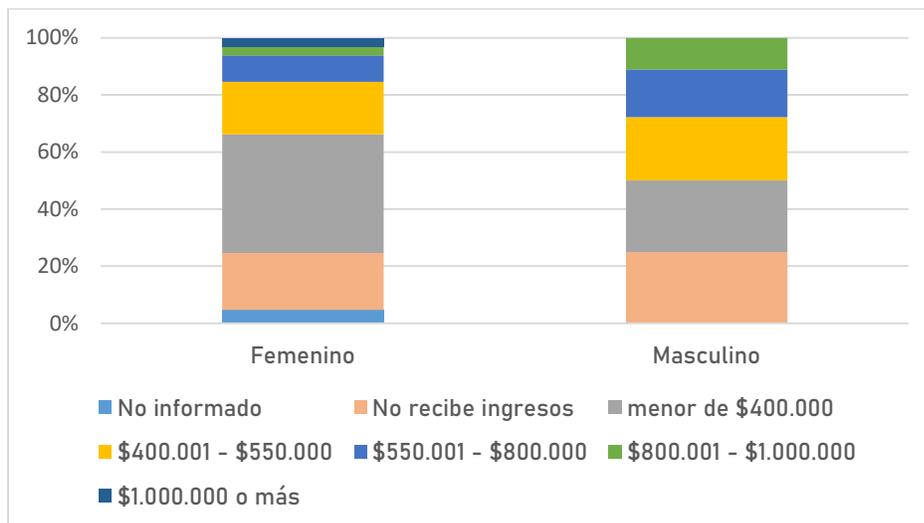
Gráfico 5: Distribución total por nivel de escolaridad



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

Al analizar según rango de ingresos y género, se puede desprender que tanto en el género femenino como masculino, prevalece un ingreso menor a 400.000 (42% y 25% respectivamente) y prevalece también, no recibir ingresos, en su mayoría por la participación de personas menores de 18 años. Sin embargo se observa que la distribución en el género masculino es similar en los rangos de ingresos, presentando en mayor medida sueldos mayores a 400.000 respecto al género femenino.

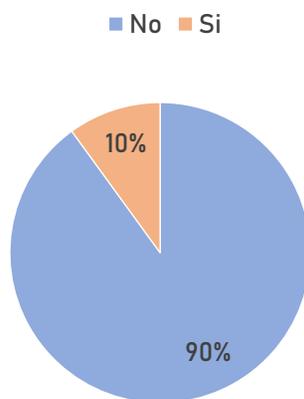
Gráfico 6: Distribución según rango ingresos



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

Por otro lado, es importante considerar la percepción de personas en Situación de Discapacidad debido a las distintas realidades y complejidades que experimentan en el transporte público. De esta forma, se contó con la participación de **10 personas** auto identificadas en situación de discapacidad, correspondiente a un 10% del total de participantes, es decir, una parte importante de usuarios y usuarias. De estas personas, 4 presentan una discapacidad mental, 4 una discapacidad física y 2 personas presentan una discapacidad visual.

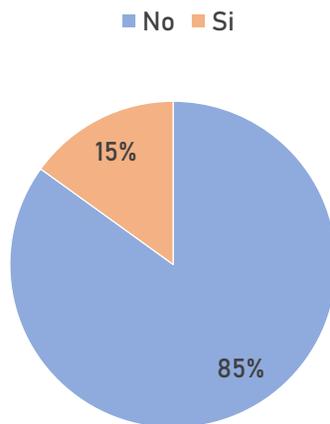
Gráfico 7: Distribución personas en situación de discapacidad



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

A su vez, el 15% de las personas encuestadas se consideran personas acompañantes de alguien que requiere asistencia, como a personas mayores (en su mayoría), menores y en situación de discapacidad. De estas personas, 66% pertenecen al género femenino, lo que se relaciona con su rol histórico asociado a las labores de cuidado.

Gráfico 8: Distribución de personas acompañantes



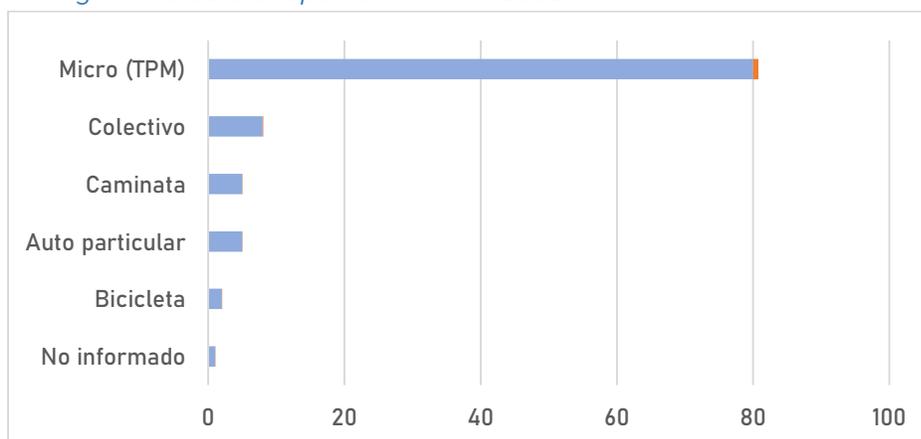
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

## Tipos de movilidad utilizados

Uno de los análisis más relevantes, debido a que está dentro del margen de acción como ministerio en cuanto a las movilidades, tiene que ver en las “formas” de desplazamiento (tipo de transporte) que utilizan las personas. Particularmente, en este levantamiento el interés se centra en la cantidad y características de las personas que utilizan el transporte público mayor, las micros en los perímetros regulados. No obstante lo anterior, identificar otros modos de transporte permite generar acciones para incentivar las intermodalidades (combinación de formas de movilidad), fomentar la convivencia vial y apuntar a un sistema integrado y eficiente a largo plazo.

En relación a lo anterior y según la encuesta, el modo de transporte más utilizado por las personas (de manera amplia), es la micro (79%), seguido muy por debajo por el colectivo (8%), la caminata (5%) y el auto particular (5%). De todas maneras estas respuestas están condicionadas por el lugar de levantamiento, que es precisamente la micro, no obstante, es valioso indagar sobre la combinación de este modo con otros complementarios.

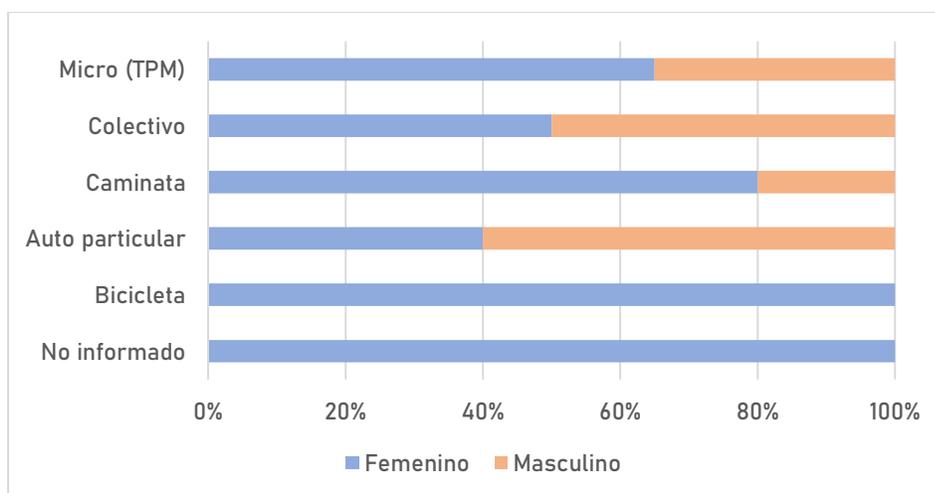
Gráfico 9: Ranking modo de transporte más utilizado



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

Al analizar esta información según género y por cada tipo de transporte, se observa que el género femenino, en relación al género masculino, utiliza en mayor medida la bicicleta, la caminata y la micro, mientras que la distribución de modos de transporte utilizados del género masculino muestran que utilizan en mayor medida el auto particular como medio de transporte respecto a las mujeres. Por otra parte, el colectivo es ocupado tanto por el género masculino como femenino.

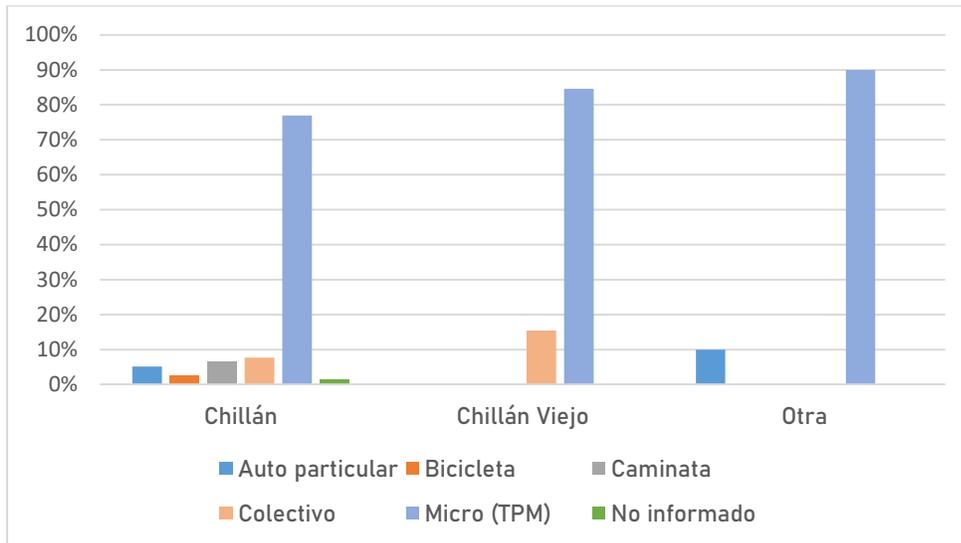
Gráfico 10: Porcentaje de medio de transporte más utilizado según género



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

Se observa también, que en ambas y otras comunas, utilizan en mayor medida la micro como medio de transporte, siendo este y el colectivo los únicos medios de transporte mencionados por las personas de Chillán Viejo, mientras que en Chillán utilizan además otros medios de transporte como la caminata, el auto particular, entre otros. Las personas de otras comunas, mencionan también el auto privado como transporte más utilizado, entendiendo que están a distancias más largas de la comuna.

Gráfico 11: Distribución según comuna de ranking de medio de transporte más utilizado



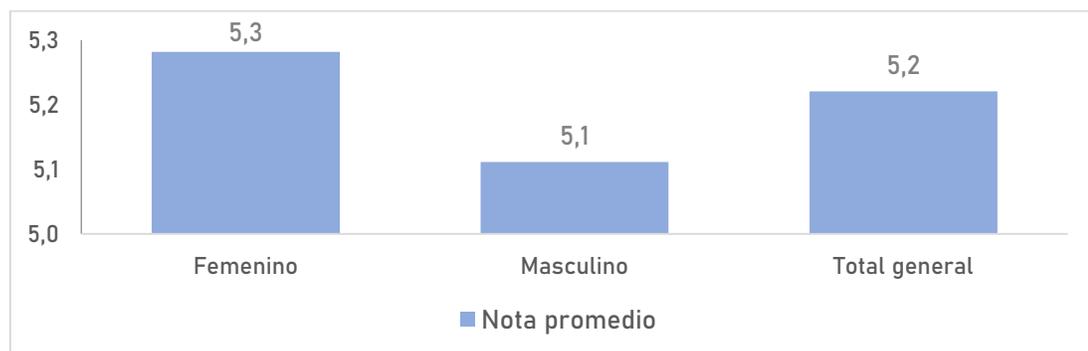
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

## Evaluación Transporte Público

A continuación, se presentan las evaluaciones a nivel general según la diversidad de personas usuarias participantes, y sus respectivas evaluaciones por medio de notas asignadas (escala de 1 a 7) cada atributo consultado: recorridos, frecuencia, inicio y término de funcionamiento, paraderos, calidad de conducción, trato de persona conductora, tarifas, comodidad del bus y modernidad del bus.

Con respecto a lo anterior, la nota general que obtuvo el transporte público en la comuna de Chillán fue de 5,2. Al desagregar las notas por género, se puede observar que el género femenino evaluó de mejor manera, con una nota 5,3, mientras que el género masculino con un 5,1.

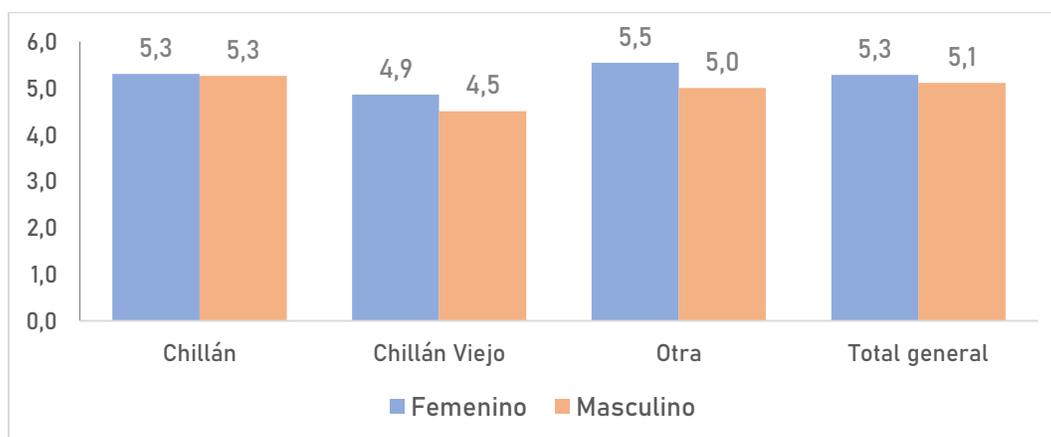
Gráfico 12: Evaluación del transporte público general y por género



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

Al analizar por comuna y género, se observa que en general, la comuna de Chillán y las personas de otras comunas evalúan de mejor manera el transporte público respecto a Chillán Viejo, quienes evalúan con notas bajo 5,0 (4,9 género femenino y 4,5 género masculino). Las personas de otras comunas pertenecientes al género femenino son las que evalúan con una mayor nota: 5,5.

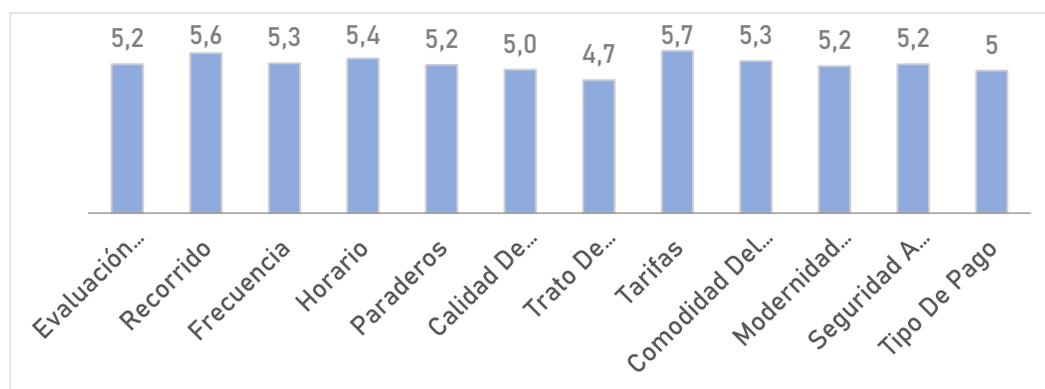
Gráfico 13: Distribución según comuna de ranking de medio de transporte más utilizado



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

Con el fin de profundizar y determinar las oportunidades de mejora percibidas en la encuesta para el Transporte Público Mayor, las personas usuarias calificaron del 1 al 7 *cada uno de los atributos presentados*. Los aspectos mejor evaluados corresponden a **tarifas** (5,7), **recorridos** (5,6) y **horarios** (5,4). Los aspectos peor evaluados corresponden a **trato de la persona conductora** (4,7), **calidad de conducción** (5,0) y **tipo de pago** (5,0), evaluación que podría cambiar por la implementación del pago electrónico en la comuna.

Gráfico 14: Notas de evaluación según experiencia en el Transporte Público Mayor

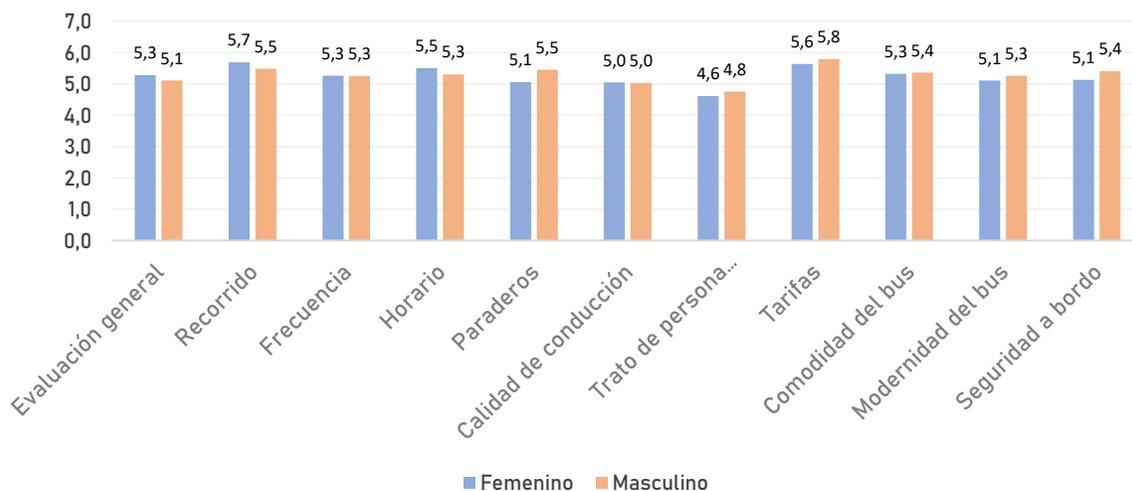


Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

Al analizar la evaluación por género, se puede observar que en general, el género femenino evalúa de mejor manera su experiencia en el transporte público (5,3), respecto al género masculino (5,1).

Sin embargo, aspectos como paraderos, trato de la persona conductora, tarifas, comodidad del bus, modernidad del bus y seguridad abordo, fueron mejor evaluados por el género masculino respecto al género femenino.

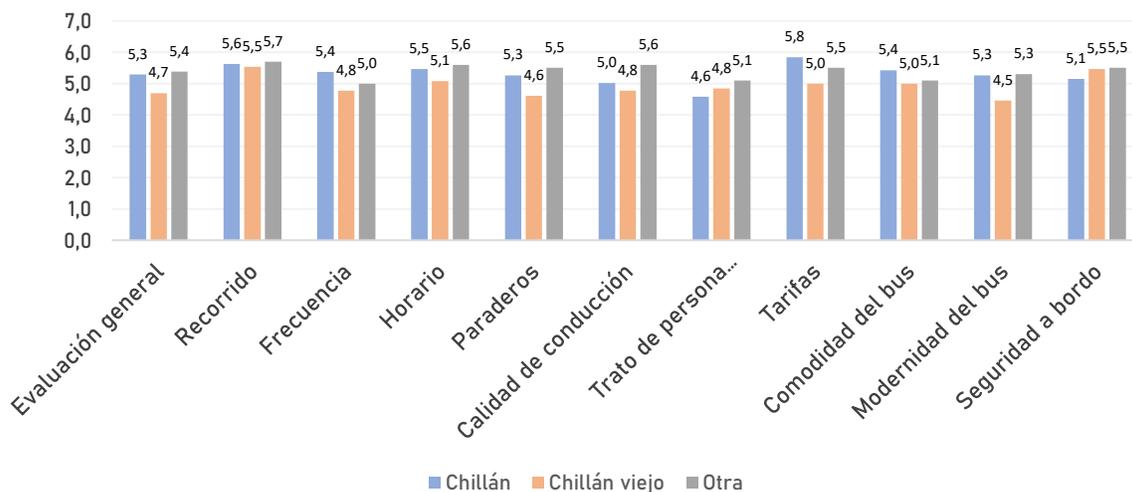
Gráfico 15: Notas de evaluación según género



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

Por comuna, se observa que otras comunas del sector evalúan de mejor manera los distintos atributos respecto a Chillán y Chillán Viejo, siendo esta última la que calificó con notas más bajas. Solo en seguridad a bordo (5,5) y trato de la persona conductora (4,8) Chillán Viejo promedió una nota más alta respecto a Chillán. Por tanto, se puede concluir que las personas usuarias de otras comunas y de Chillán, tienen una mejor experiencia y percepción del sistema de transporte público en aspectos de operación y diseño.

Gráfico 15: Notas de evaluación según comuna



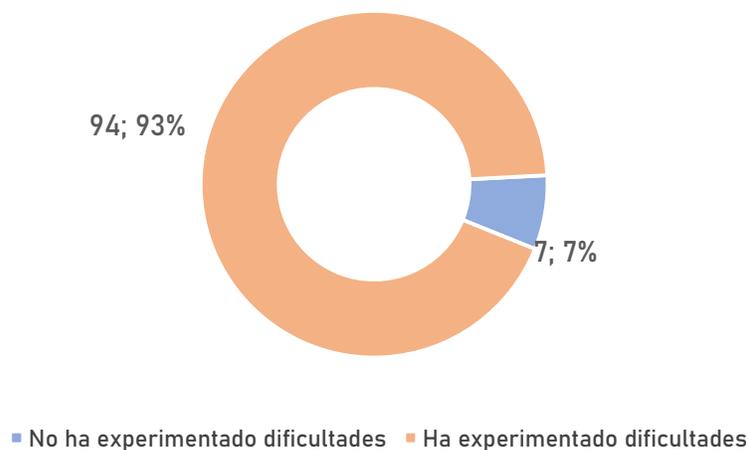
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

## Dificultades en el transporte público

En este apartado, se analiza la experiencia de viaje de las personas usuarias en términos de dificultades que han experimentado en el transporte público, y, se profundiza en aquellas dificultades que identificadas. A su vez, este análisis se desagrega por género y comuna, con el fin de evidenciar las distintas experiencias de las personas según estas variables de identidad y territorio.

De la muestra de **101** personas encuestadas, 94 personas contestaron la pregunta de dificultades en el transporte público, equivalente a un 93% del total. Mientras que 7 personas no contestaron este apartado, debido a que no se les ha presentado ninguna dificultad, equivalente a un 7%.

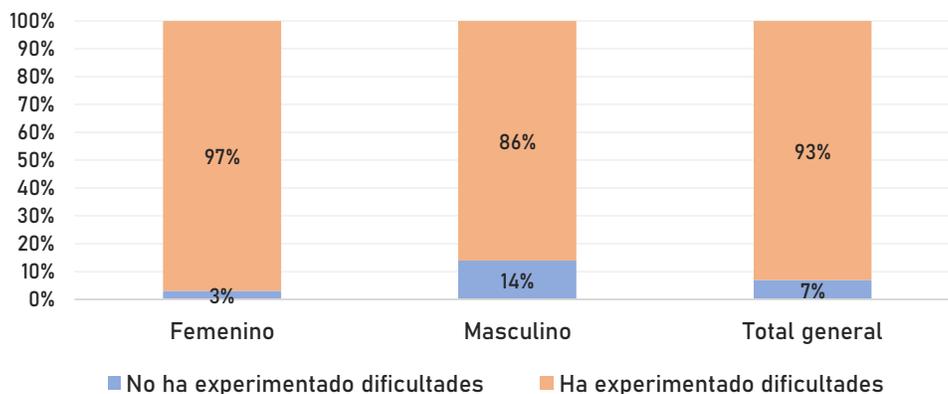
*Gráfico 16: Distribución de personas que han experimentado problemas en el servicio de micros*



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

Al hacer el análisis por género, se observa que en general, el género femenino ha experimentado en mayor medida dificultades en el transporte público (97%) respecto al género masculino (86%).

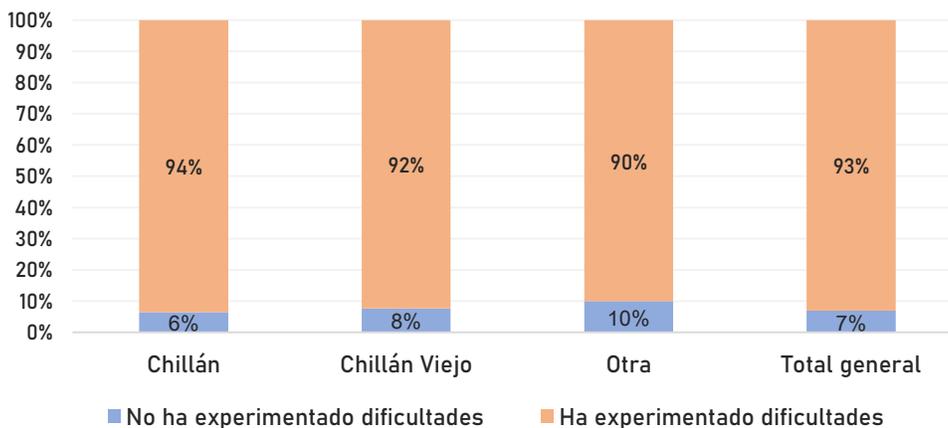
Gráfico 17: Distribución de personas que han experimentado problemas en el servicio de micros según género



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

Al hacer el análisis por comuna, se observa que en general, casi todas las personas de las distintas comunas presentan dificultades en el transporte público, siendo en mayor medida en la comuna de Chillán (94%), seguido de Chillán Viejo (92%) y otras comunas (90%).

Gráfico 18: Distribución de personas que han experimentado problemas en el servicio de micros por comuna

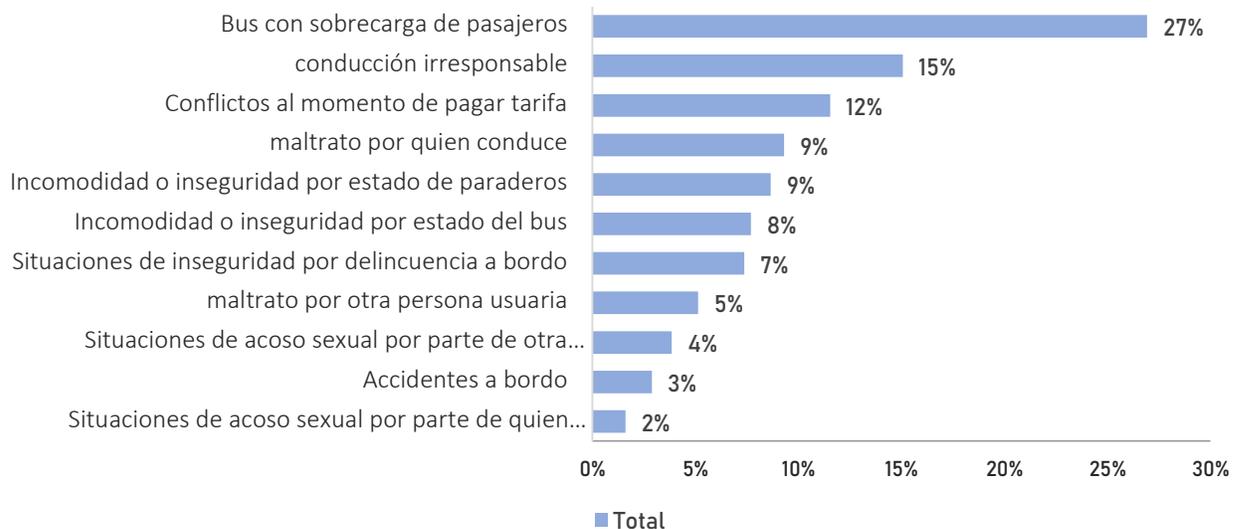


Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

Las personas encuestadas indicaron aquellos aspectos relacionados a problemas en la experiencia de viaje a bordo de las micros, los cuales se muestran en el gráfico a continuación. Se puede observar que el *bus con sobrecarga de pasajeros* se presenta como el aspecto más mencionado, con un 27%, seguido por una *conducción irresponsable* (15%). Otros aspectos mencionados son: *Conflictos al momento de pagar tarifa* (12%), *maltrato por quien conduce* (9%), *incomodidad o*

*inseguridad por estado de paraderos (9%), incomodidad o inseguridad por estado del bus (8%), situaciones de inseguridad por delincuencia a bordo (7%), entre otros.*

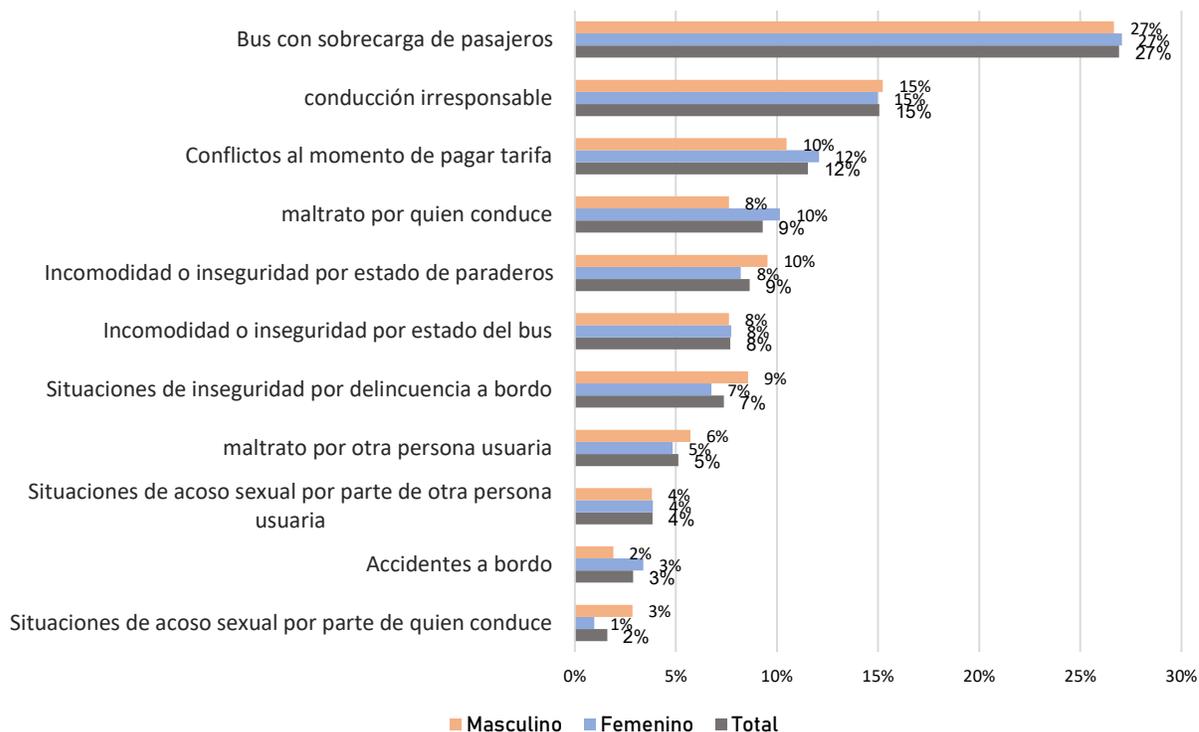
*Gráfico 20: Ranking de problemas en la experiencia de viaje en las micros*



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

Al desagregar por género esta información, se observa que el *género femenino* menciona en mayor medida *el maltrato por quien conduce*, y *conflictos al momento de pagar la tarifa*, con respecto al *género masculino*. Ambos aspectos están relacionados al trato de la persona conductora, por tanto se puede desprender que el género femenino experimenta en mayor medida situaciones relacionadas a maltrato, temática que será importante considerar para mejorar la experiencia en el transporte público. Por otra parte, el género masculino menciona en mayor medida aspectos asociados a infraestructura e inseguridad como *incomodidad e inseguridad por estado de paraderos*, *situaciones de inseguridad por delincuencia a bordo*, *maltrato por otra persona usuaria* y *situaciones de acoso sexual por parte de quien conduce*.

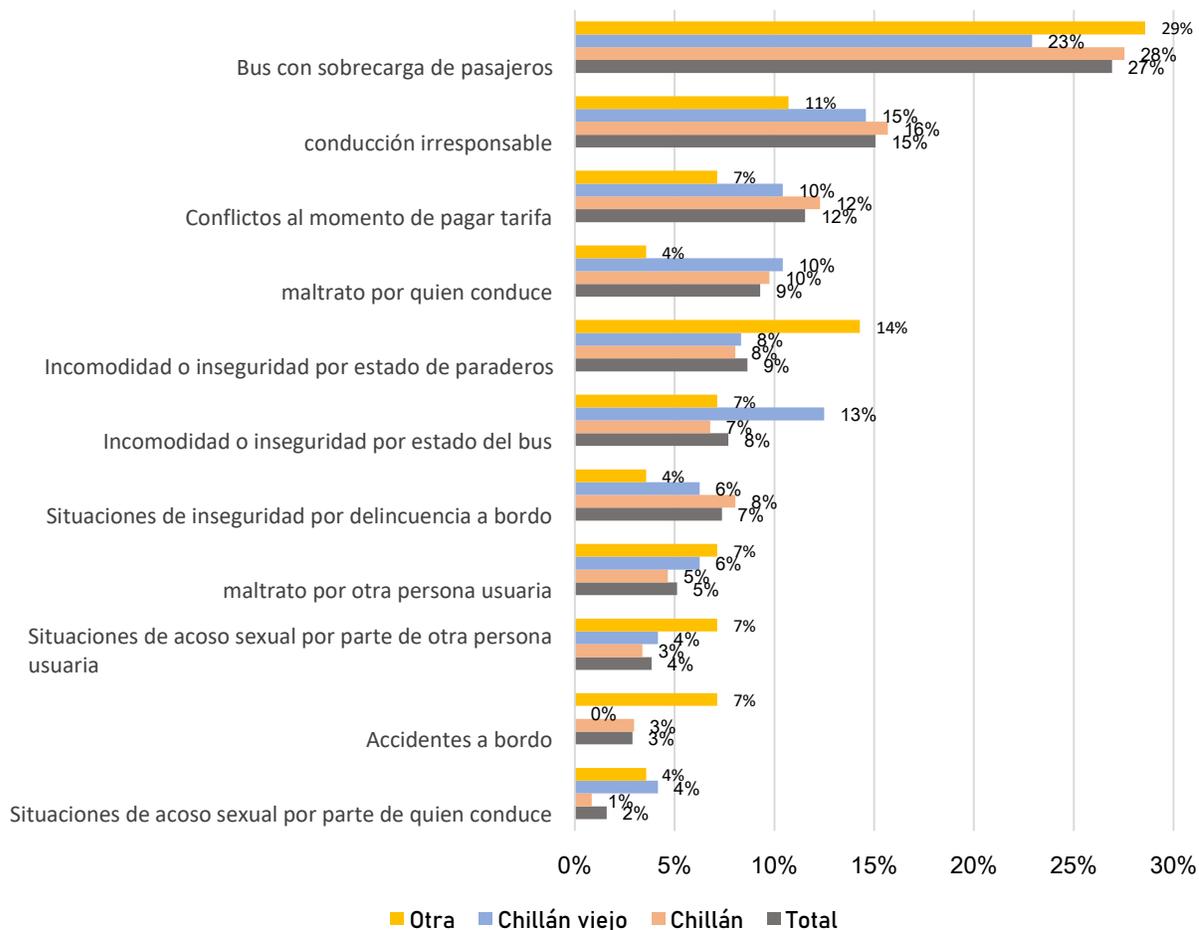
Gráfico 21: Ranking de problemas en la experiencia de viaje en las micros por género



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

En el análisis por comuna se observa que, tanto Chillán como Chillán Viejo y otras comunas, consideran el bus con sobrecarga de pasajeros como la mayor problemática. Para el caso de Chillán, las personas mencionan en mayor medida problemas asociados a una conducción irresponsable, conflictos al momento de pagar la tarifa y situaciones por delincuencia a bordo, con respecto a Chillán viejo y otras comunas. Por otra parte, las personas de Chillán viejo mencionan en mayor medida aspectos como incomodidad o inseguridad por estado del bus, aspecto relacionado a la seguridad y comodidad. Por último, otras comunas mencionaron también aspectos como incomodidad o inseguridad por estado de paraderos, maltrato por otra persona usuaria, situaciones de acoso sexual por parte de otra persona usuaria y accidentes a bordo.

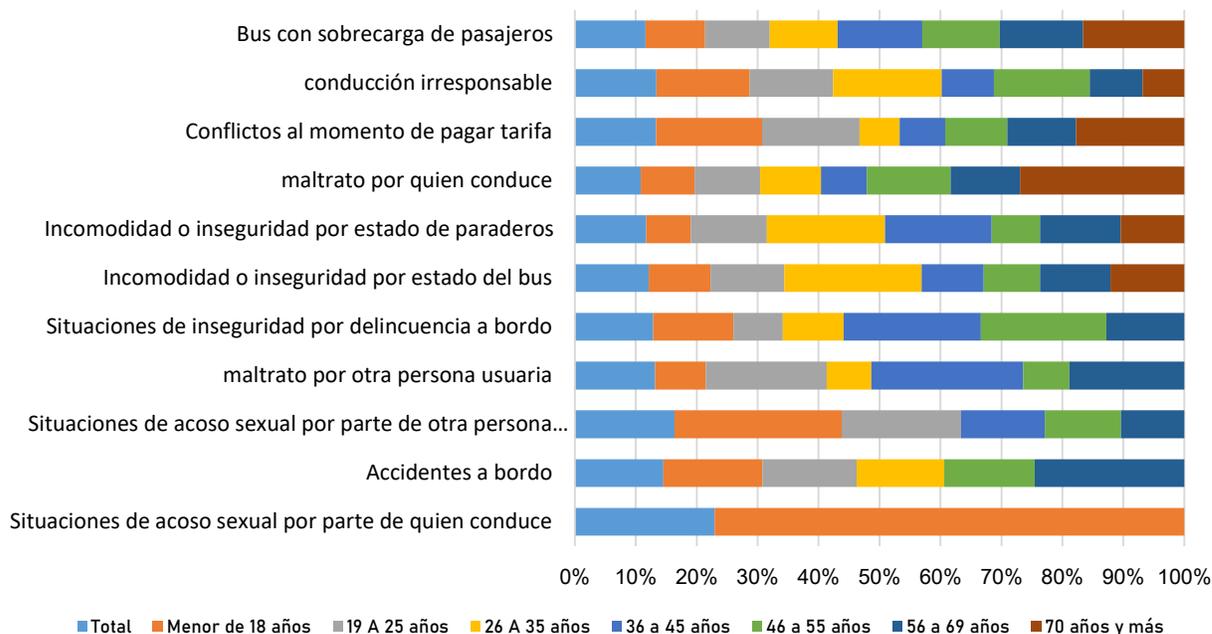
Gráfico 19: Ranking de problemas en la experiencia de viaje en las micros por comuna



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

En cuanto a la edad, se observa que la mayoría de las problemáticas las experimentan personas de todas las edades encuestadas. Por ejemplo, en cuanto a situaciones de maltrato por quien conduce, éstas se dan principalmente en personas mayores a 70 años, posiblemente asociadas al pago de tarifa de adulto mayor y a una movilidad reducida. Las personas de 56 a 69 años, experimentan en mayor medida accidentes a bordo. Las personas de 36 a 45 años sostienen en mayor medida que viven situaciones de maltrato por otra persona usuaria. Por otra parte, las personas de 26 a 35 años sostienen que la incomodidad o inseguridad por estado del bus es una de las principales problemáticas. Por último, quienes afirman haber tenido problemas asociados a situaciones de acoso sexual por parte de otra persona pasajera y por parte de quien conduce, son en su mayoría personas menores de edad (-18), situación muy preocupante donde será importante generar medidas y campañas de acoso y abuso sexual, tanto para usuarios y usuarias como para las personas conductoras.

Gráfico 20: Ranking de problemas en la experiencia de viaje a bordo de las micros, por edad.

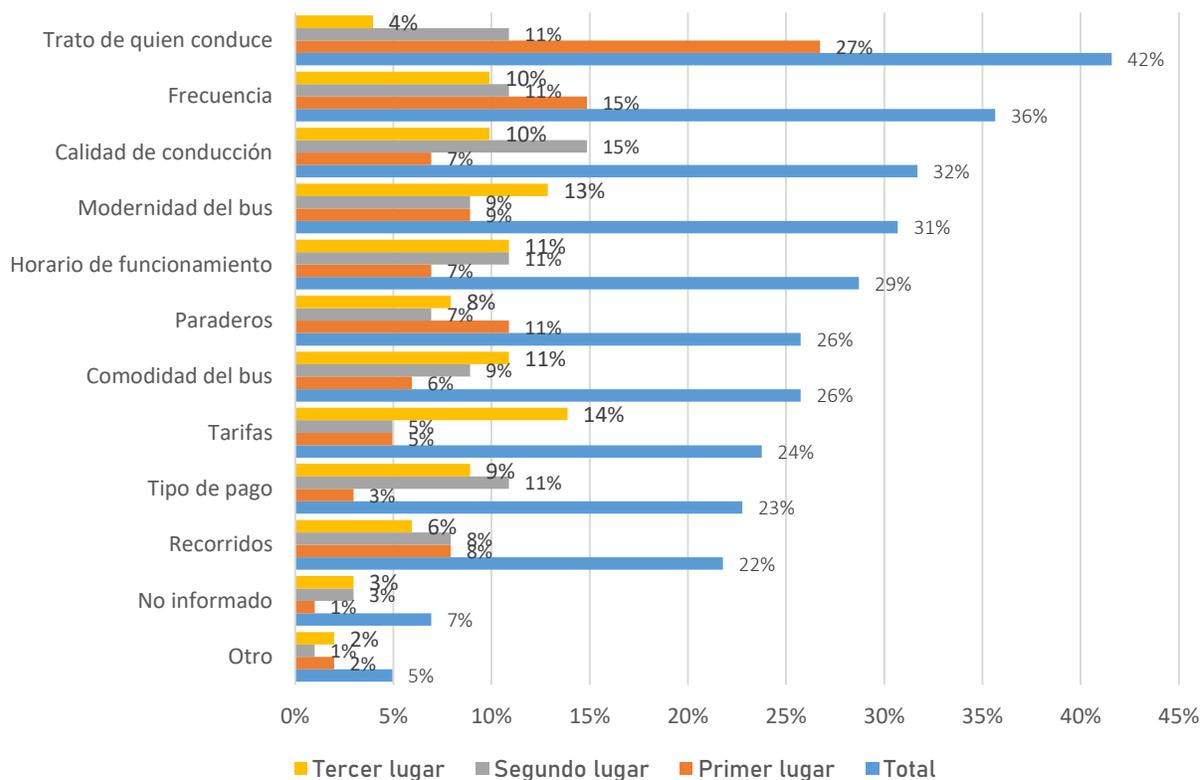


Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

## Mejoras en el transporte público

En la encuesta, las personas usuarias identificaron y enumeraron los principales 3 aspectos a mejorar según sus necesidades de movilidad. Esto con el fin de evaluar en las mejoras que se podrían trabajar desde el ministerio, considerando las más mencionadas. A modo general, la mejora más indicada por usuarios y usuarias, en primer lugar, es el trato de quien conduce, aspecto relacionado a la persona conductora. La segunda mejora más mencionada a modo general, corresponde a la frecuencia, un aspecto operacional. La tercera mejora que más se repitió es la calidad de la conducción, la cual fue la más votada como tercer aspecto a mejorar y que tiene relación con la persona conductora. También se mencionaron otros aspectos importantes a mejorar como la modernidad del bus y el horario de funcionamiento. Los aspectos menos mencionados corresponden a recorridos, tipo de pago y otros; en donde algunas personas especificaron la delincuencia a bordo.

Gráfico 21: Distribución de oportunidades de mejora en el TPM



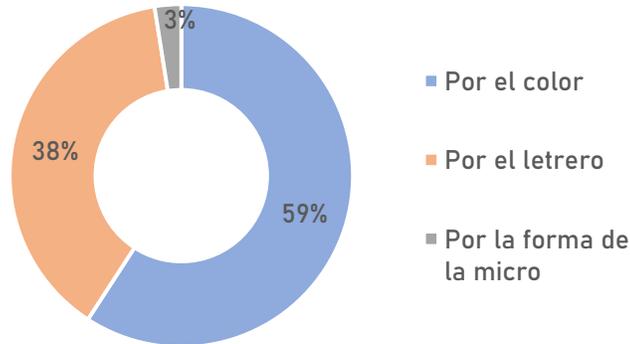
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

## Identificación de la micro/recorrido por parte de usuarias/os

Por último, las personas encuestadas expusieron la manera en que reconocen la micro. La mayoría indicó que identifica la micro por el color (59%), pero también hay personas que la reconocen por el letrero, es decir, el número del servicio (38%) y un 3% indica reconocer la micro por su forma.

Finalmente, 56 personas facilitaron sus datos para ser contactadas para dar información desde el Ministerio de Transportes o invitarlos a otras encuestas asociadas al transporte público.

Gráfico 22: Medio de identificación del recorrido



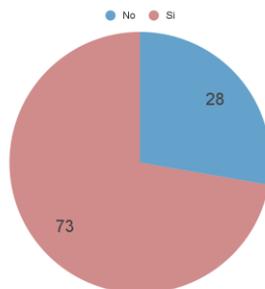
Fuente: Elaboración propia en base a encuesta DTPR –Subtrans 2023

## Recaudo electrónico y APP Red Regional

Durante el mes de julio de este año, el Sistema de Transporte Público de Chillán y Chillán Viejo comenzará la implementación de un nuevo servicio de recaudación electrónica a bordo de sus buses. Esto permitirá a los usuarios y usuarias de los servicios poder pagar la tarifa con diferentes medios de pago. A su vez, este año también se impulsó el uso de la Aplicación “Red regional” que permite a persona usuaria acceder a información en tiempo real sobre horarios y recorridos del transporte público del perímetro urbano.

En ese sentido, se consultó si están informadas/os respecto a la implementación del recaudo electrónico en las micros, en donde un 73% (73 personas) declara conocer esta implementación, mientras que un 28% afirma no conocer la iniciativa (28 personas).

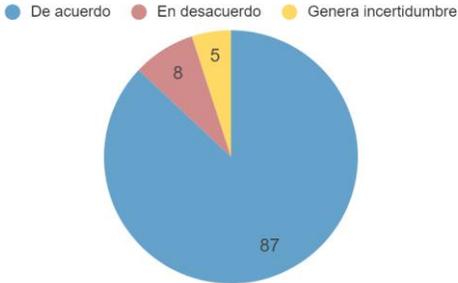
Gráfico 23: Conocimiento del recaudo electrónico



Fuente: Elaboración propia en base a consulta DTPR-Subtrans 2023

En relación a lo anterior, se consultó acerca de su disposición a esta medida, en la cual 87 personas (87%) afirmaron estar de acuerdo, 8 (8%) en desacuerdo, 5 personas indicaron que genera incertidumbre (5%) y 1 persona no respondió.

Gráfico 24: Opinión respecto al recaudo electrónico

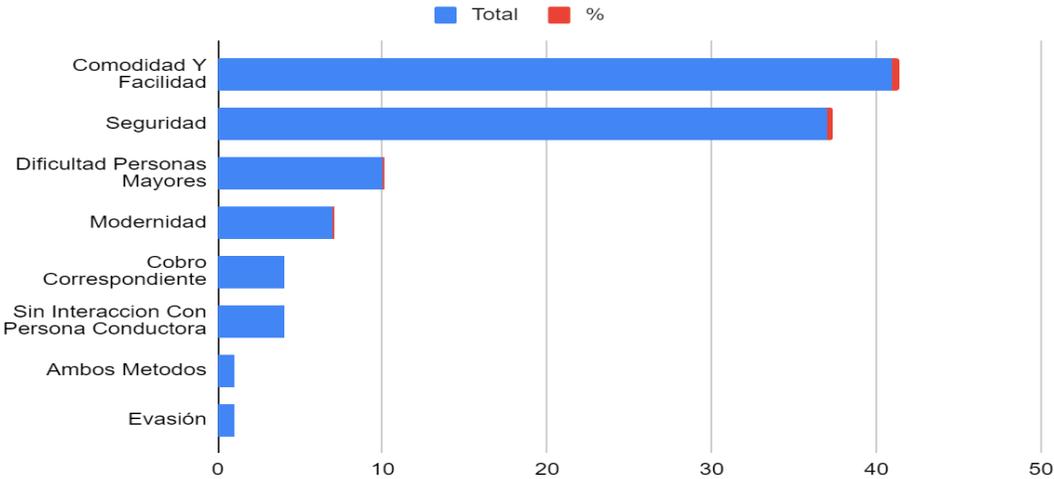


Fuente: Elaboración propia en base a consulta DTPR-Subtrans 2023

Además, se profundizó en las razones que respaldan o refutan esta medida. Entre aquellos que están de acuerdo, el motivo principal mencionado es la comodidad y facilidad, representando el 41% de las respuestas. Esto se refiere principalmente a la percepción de que este método es más rápido, práctico y resuelve los problemas asociados con el valor de la tarifa para estudiantes y personas mayores. Otro aspecto mencionado es la seguridad, con un 37% de las respuestas, ya que se evita el manejo de efectivo.

Sin embargo, 10 personas expresaron su desacuerdo o manifestaron cierta incertidumbre debido a preocupaciones sobre la dificultad que podría representar para las personas mayores. Además, una persona afirmó que no está de acuerdo porque considera que podría fomentar la evasión. Otros participantes mencionaron aspectos positivos de la medida, como la modernidad que representa, la correspondencia en el cobro y la falta de interacción con el conductor. Por otro lado, una persona sugirió que se deberían implementar ambos métodos.

Gráfico 25: Argumentos que respaldan o refutan la nueva medida de recaudo

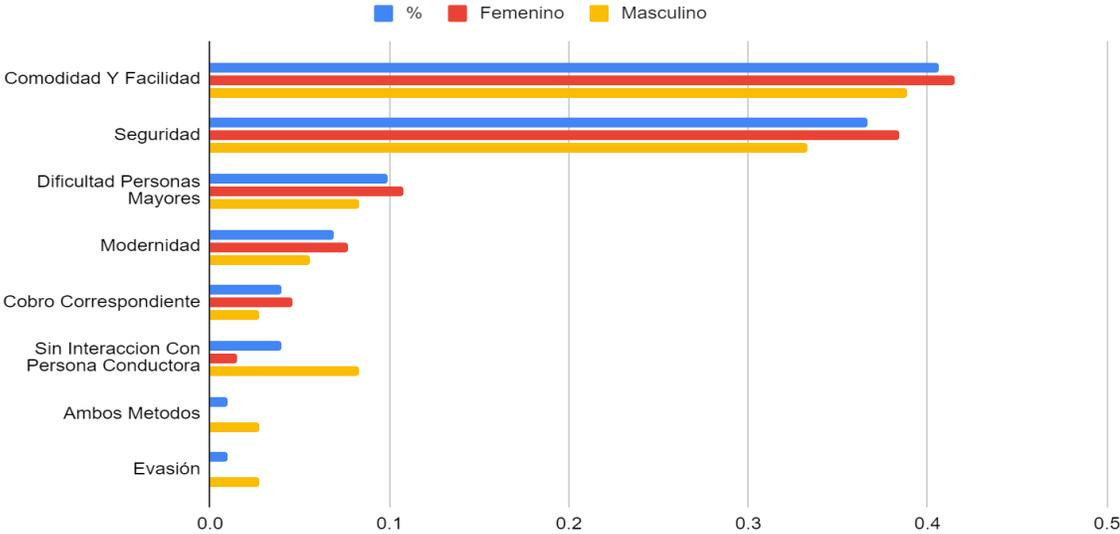


Fuente: Elaboración propia en base a consulta DTPR-Subtrans 2023

Al analizar las respuestas por género, se observa que tanto hombres como mujeres argumentan que la comodidad, facilidad y seguridad son las principales razones por las cuales están de acuerdo con este nuevo método de pago. Sin embargo, se destaca que el género masculino tiende a considerar en mayor medida la falta de interacción con el conductor como un factor favorable, en comparación con el género femenino. Además, sólo el género masculino mencionó el tema de la evasión y la posibilidad de incluir ambos métodos de pago.

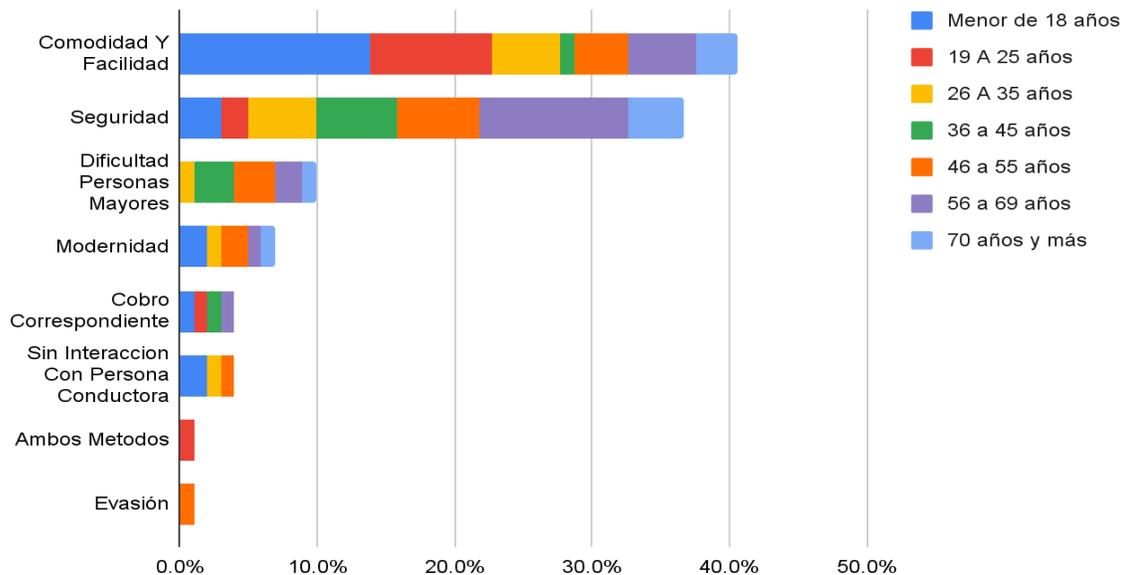
Cuando se analizan las respuestas por rango etario, se observa que los menores de 18 años y las personas de 19 a 25 años están mayormente de acuerdo debido a la comodidad y facilidad que brinda este método. Por otro lado, las personas de 26 años en adelante muestran un mayor acuerdo basado en razones de seguridad, especialmente aquellos que se encuentran en el rango etario de 59 a 69 años. Esta postura puede estar relacionada a los conflictos que experimentan las personas mayores debido a la rebaja tarifaria. En contraste, las personas que expresan desacuerdo o incertidumbre debido a las dificultades que pueden presentarse para los adultos mayores son principalmente aquellas de 36 años en adelante, Esto último dado a la preocupación que generan los cambios que implican uso de tecnologías para las personas mayores.

Gráfico 24: Argumentos que respaldan o refutan la nueva medida de recaudo, por género



Fuente: Elaboración propia en base a consulta DTPR-Subtrans 2023

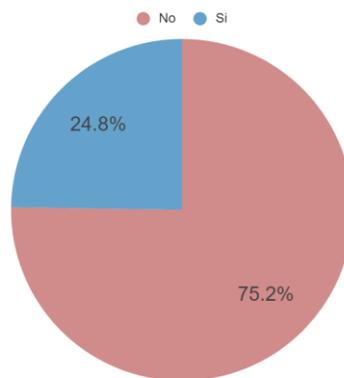
Gráfico 24: Argumentos que respaldan o refutan la nueva medida de recaudo, por rango etario



Fuente: Elaboración propia en base a consulta DTPR-Subtrans 2023

Por otra parte, se les consultó en la encuesta si conocen la Aplicación Móvil “Red regional”, en donde 25 personas afirman conocerla (24,8%) y 76 personas indican no conocerla (75,2%).

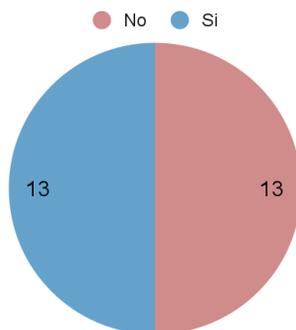
Gráfico 25: Conocimiento de la aplicación “Red regional”



Fuente: Elaboración propia en base a consulta DTPR-Subtrans 2023

A su vez, se consultó a las personas que conocen la aplicación, si la utilizan o no. Al respecto, la mitad de las personas que conocen la aplicación, la usan efectivamente (13 personas), mientras que la otra mitad no la utiliza (13 personas). De este modo, un 13% de todas las personas encuestadas utiliza la aplicación.

Gráfico 26: Utilización de la aplicación “Red Regional” de las personas que conocen la aplicación



Fuente: Elaboración propia en base a consulta DTPR-Subtrans 2023

## Conclusiones

La encuesta fue aplicada en la comuna de Chillán proporcionalmente y cubriendo la muestra definida en base a su población. Esto permitió obtener un diagnóstico representativo del transporte público en los perímetros respectivos, pudiendo hacer un análisis de las experiencias de las personas considerando variables de género, edad, situación de discapacidad, ampliando y diversificando el análisis de movilidad y por ende, de las posibilidades de mejora en materia de transporte público en la comuna.

Se observa que el perfil sociodemográfico de las personas encuestadas corresponde principalmente a personas de la comuna de Chillán (77%), pero también, participaron personas de Chillán viejo (13%) y otras comunas (10%) como San Carlos y Concepción. También, se contó con una alta participación del género femenino, con un 64% de los participantes, quienes a su vez son las principales usuarias del transporte público. Se destaca además que hubo una alta participación de personas menores de 18 años y personas mayores, de 60 a 64 años (19%). Por otro lado, se contó con la presencia de personas en situación de discapacidad (10%). Quienes participaron en la encuesta, la mayoría completó la educación media y recibe un ingreso mensual menor a \$400.000.

Como fue mencionado anteriormente, la mayoría de las personas encuestadas pertenecen al género femenino, quienes son a su vez, la mayoría de las personas que se consideran cuidadoras de personas que requieran asistencia, como a personas menores, mayores y en situación de discapacidad. Será importante contar con especial consideración a este grupo de personas quienes utilizan el transporte público como su medio de transporte principal y quienes han experimentado en mayor medida mal trato por parte de la persona conductora y conflictos al momento de pagar la tarifa. En ese sentido, será necesario potenciar las capacitaciones a las personas conductoras y es de esperar, que con la implementación del pago electrónico, se pueda evitar conflictos al momento de pagar sobre todo con personas mayores y menores.

El tipo de movilidad más utilizado por las personas encuestadas, es ampliamente la micro. Por tanto, se requiere dar énfasis en este tipo de movilidad, considerando que es el transporte

primordial para aquellas personas. Importante destacar la caminata y el uso de bicicleta en usuarias mujeres, y el auto privado en usuarios del género masculino (este último asociado a que viven en otras comunas más lejanas).

En general, hay una evaluación positiva-regular del sistema de transporte público urbano en la comuna, con una nota promedio de 5,2. El género femenino evalúa con mejores notas respecto al género masculino, con una nota promedio de 5,3, en contraste al género masculino que promedió una nota 5,1. Por otra parte, personas pertenecientes a otras comunas, evalúan de mejor manera el transporte público, respecto a los residentes de Chillán, lo que podría explicarse por tener menos desplazamientos en la comuna y utilizar otros medios de transporte alternativos a la micro como el auto privado, buses de conexión regional, entre otros.

En la encuesta se evaluaron varios aspectos asociados a la operación y diseño del bus. Entre los aspectos mejores evaluados por las personas encuestadas, se encuentra tarifas, recorridos y horarios. Las notas más bajas las obtuvieron el trato de la persona conductora, la calidad de la conducción y el tipo de pago. Aspectos vinculados directamente con la persona conductora y el tipo de pago, evaluación que podría cambiar después de la implementación del recaudo electrónico. Otras comunas del sector evalúan de mejor manera los distintos atributos respecto a Chillán y Chillán Viejo, siendo esta última la que calificó con notas más bajas. Por tanto, será importante considerar además, experiencia de residentes de Chillán Viejo y otras comunas para mejorar la experiencia en el uso del transporte público.

También fueron expuestas distintas problemáticas en relación a la experiencia de viaje en las micros. La más mencionada está vinculada a la sobrecarga de pasajeros (27%), aspecto que puede relacionarse a la ubicación de los puntos de inicio de recorridos, flota y frecuencias. La conducción irresponsable (15%) fue el segundo aspecto más mencionado, por tanto será importante potenciar las capacitaciones a personas conductoras, exigencias de calidad de servicio, manejo de situaciones críticas, entre otras medidas. Otros aspectos mencionados importantes de considerar son las situaciones de acoso sexual tanto por parte de otra persona pasajera como por quien conduce, en donde las personas menores de 18 años, son las principales afectadas. De este modo, será importante generar medidas y campañas de acoso y abuso sexual.

Dentro de las mejoras, las que se consideran prioritarias por parte de usuarios y usuarias, es el trato de la persona conductora, frecuencia de la micro y la calidad de la conducción. Aspectos mencionados anteriormente que será necesario reforzarlos.

En cuanto al recaudo electrónico, la mayoría de las personas (73%) están al tanto de este nuevo sistema. Sin embargo, es importante continuar brindando información sobre el tema para aquellos que aún no están informados al respecto. Asimismo, una gran mayoría (87%) está de acuerdo con este método de pago, principalmente debido a la comodidad, facilidad y seguridad que ofrece.

Por otro lado, un 10% de las personas expresó su desacuerdo o manifestó incertidumbre debido a las dificultades que podrían surgir para las personas mayores. Es por lo anterior que se han realizado capacitaciones dirigidas a este grupo de personas en distintas agrupaciones. A la fecha, se han capacitado alrededor de 2.500 personas y se han visitado 24 agrupaciones a las cuales se les ha instruido en cuanto al modo de uso de la tarjeta, tarifas, puntos de carga, orientaciones en relación

a casos de pérdida de la tarjeta y la entrega gratuita de la primera tarjeta para personas mayores. De este modo, se seguirán realizando capacitaciones en distintas agrupaciones como en clubes de adulto mayor, juntas de vecinos, entre otros.

Además, es importante resaltar que la mayoría de los encuestados (75%) no están familiarizados con la Aplicación Móvil "Red Regional". Por lo tanto, será necesario incrementar la difusión de esta herramienta a través de campañas y facilitación al acceso a información pública relacionada con la misma. Es esencial destacar los beneficios de la aplicación, como su condición de fuente gratuita de información en tiempo real. De esta manera, se podrá aprovechar al máximo su utilidad. Es relevante mencionar que, incluso entre las personas que conocen la aplicación (24.8%), la mitad de ellas no la utiliza.