INFORME RESULTADOS CONSULTA WEB Y DIÁLOGOS CIUDADANOS - TRANSPORTE PÚBLICO ELÉCTRICO EN PUERTO VARAS

Resultados, febrero 2025

Este informe presenta los resultados de la Consulta Ciudadana Web y los diálogos participativos realizados en la ciudad d Puerto Varas. Estas instancias tuvieron como objetivo recopilar insumos de la ciudadanía en cuanto a los recorridos propuestos y a su plan operacional para posterior evaluación y consideración por parte del Ministerio de Transportes en la etapa de diseño y elaboración de la nueva regulación del sistema de transporte público urbano mayor de Puerto Varas.

DTPR – Seremitt Región de Los Lagos – Unidad de Género y Vinculación Ciudadana DTPR

Contenido

Introducción 2
Objetivo 2
Metodología 2
Sección I: Perfil sociodemográfico 3
Género y rango etario 3
Sección II: Perfil de movilidad de los participantes del diálogo ciudadano 4
Sección III: Evaluación de trazados propuestos 5
Recorrido L1 5
Recorrido L2 7
Sección IV: Evaluación de frecuencias 9
Sección V: Características del bus 10
Sección VI: Pago electrónico 11
Disposición a usar el transporte público 12

Introducción

Con el objetivo de mejorar los estándares del servicio de Transporte Público en Puerto Varas, región de Los Lagos, se implementará una nueva regulación para el transporte público urbano, que logre asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad necesarios para la movilidad de las y los futuros usuarios del sistema.

Esta licitación se enmarca en la ejecución del "Programa Especial de Fomento a la Electromovilidad" mediante un convenio con el Gobierno Regional de Los Lagos. La propuesta contempla dos servicios mediante la operación de 16 buses eléctricos, lo cual implica la integración de vehículos con características de alto estándar. Adicionalmente, los planes operacionales cuentan con frecuencias específicas en horarios puntas y valles respectivamente, entre otros beneficios presentados a la ciudadanía. Lo anterior se dispuso a revisión a través de un Diálogo Participativo y Consulta Ciudadana, reconociendo la importancia de la participación de la comunidad para validar o ajustar el plan operacional futuro para la ciudad de Puerto Varas.

Objetivo

- Recoger insumos de la ciudadanía en cuanto a los recorridos propuestos por los equipos técnicos y su plan operacional para posteriormente ser evaluados y considerados por el MTT en la etapa de diseño y elaboración de la nueva regulación del Sistema de Transporte Público Urbano Mayor de Puerto Varas.

Metodología

Se definió la realización de un diálogo ciudadano presencial a realizar el día martes 28 de enero de 2025 en la Sala del Concejo Municipal de la Municipalidad de Puerto Varas (Calle del Salvador 320, Puerto Varas) a las 19:00 hrs.

El desarrollo del diálogo constó de 3 instancias. En primer lugar, al inicio de la actividad, el Secretario Regional Ministerial de la Región de Los Lagos, Pablo Joost, entregó antecedentes generales de la nueva regulación y respondió dudas e inquietudes de las personas asistentes. Por último, explicó la metodología del diálogo ciudadano a desarrollar.

A continuación, las personas se distribuyeron en grupos de aproximadamente 8 personas para conversar las temáticas expuestas en base a una pauta de trabajo previamente formulada. Cada grupo contó con una persona facilitadora quien dirigió la conversación y tomó nota de la dinámica en una hoja de registro. Los temas abordados por cada mesa fueron los siguientes:

- Perfil de movilidad de los y las participantes: motivos de viaje, medios de transporte, etc.
- Evaluación de trazados propuestos: validación de los recorridos propuestos o propuestas de modificaciones
- Evaluación de horarios de operación y frecuencias: Validación de horas de inicio y término propuestas y sus respectivas frecuencias

- Valoración Tecnología de los buses: Evaluación de elementos tecnológicos de los buses eléctricos

De manera complementaria a la actividad descrita, se habilitó una Consulta Ciudadana Web que contuvo las mismas preguntas del diálogo, para aquellas personas que no pudieron asistir o que optaron por responder de forma remota. Esta Consulta se llevó acabo de manera virtual a través de la Plataforma "Google Form" y se publicó en el sitio web institucional de la División de Transporte Público Regional. Dicha opción estuvo disponible desde el 27 de enero al 10 de febrero de 2025. La difusión estuvo a cargo del equipo regional de la Seremi de Transportes, DTPR regional y nivel central.

Sección I: Perfil sociodemográfico

En el proceso total participaron **510 personas**, de las cuales 45 asistieron a los diálogos participativos y 465 participaron en la consulta ciudadana web.

Género y rango etario

Del total de personas participantes, tanto del diálogo como de la Consulta Ciudadana Web, el **65% se identifica con el género femenino**, un 35% con el género masculino y una persona se identificó como no binaria.

La **mayoría de los participantes de la Consulta Ciudadana Web se encuentran en el rango etario de entre 30 y 49 años**, con un 57% del total. A continuación, se ubican los participantes de entre 50 y 64 años, que representan un 20%. En contraste, los grupos de menor edad, como el de 18 a 29 años (15%) y menores de 18 años (2%), muestran una participación menor. Sumado a ello, se contó con la participación de personas mayores a 65 años o más (6%).

Esta tendencia sugiere que la Consulta Ciudadana Web atrajo principalmente a adultos en edad laboral mientras que la participación de jóvenes y personas mayores fue más limitada.

GRÁFICO N°1: DISTRIBUCIÓN TOTAL POR GÉNERO

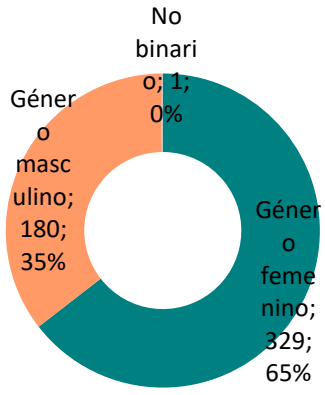
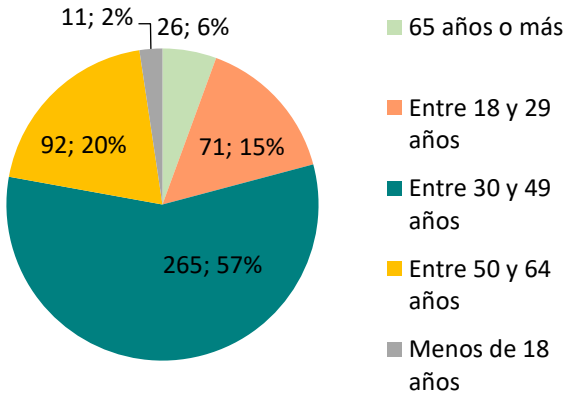


GRÁFICO N°2: DISTRIBUCIÓN TOTAL POR RANGO ETARIO



Fuente: DTPR, 2024

Sección II: Perfil de movilidad de los participantes del diálogo ciudadano

En el diálogo ciudadano, las personas pudieron compartir sus motivos de viaje, sus medios de traslado y sus habituales destinos de desplazamiento. Esto con el fin de conocer el perfil de movilidad de quienes participaron.

Motivos de desplazamiento

Los principales motivos de desplazamiento mencionados en los grupos corresponden a:

- Trabajo
- Compras (supermercado, feria, etc.)
- Educación (colegio, universidad)
- Salud (consultorio, médico, hospital)

Otros motivos mencionados en menor medida por los grupos corresponden a:

- Trámites (con los servicios públicos, cobro de pensión, municipalidad, etc.)
- Entretenimiento y recreación
- Labores de cuidado/acompañamiento (ir a buscar y/o dejar a alguien, visitar a alguien, etc.)

Medios de desplazamiento

Los principales medios de transporte mencionados en los grupos corresponden a:

- Vehículo particular
- Taxis colectivos
- Caminata
- Bicicleta

Otros medios de transporte mencionados por los grupos corresponden a:

- Uber
- Taxi
- Mini Bus

Principales puntos de Origen-destino

Los principales puntos de origen indicados resultaron en sectores residenciales, tales como:

- Mirador de Puerto Varas
- Lomas 7
- Altos del Llanquihue
- Brisas de Puerto Varas

- Villa Casino
- Barrio Germania
- Villa El Trébol

Los destinos habituales de quienes participaron son en su mayoría hacia:

- Centro de Puerto Varas
- Puerto Montt
- Colegio Puerto Varas y otros establecimientos educativos
- Clínica Puerto Varas
- Costanera de Puerto Varas
- Estación EFE Puerto Varas
- Mall y Terminal de Buses en Puerto Montt

Sección III: Evaluación de trazados propuestos

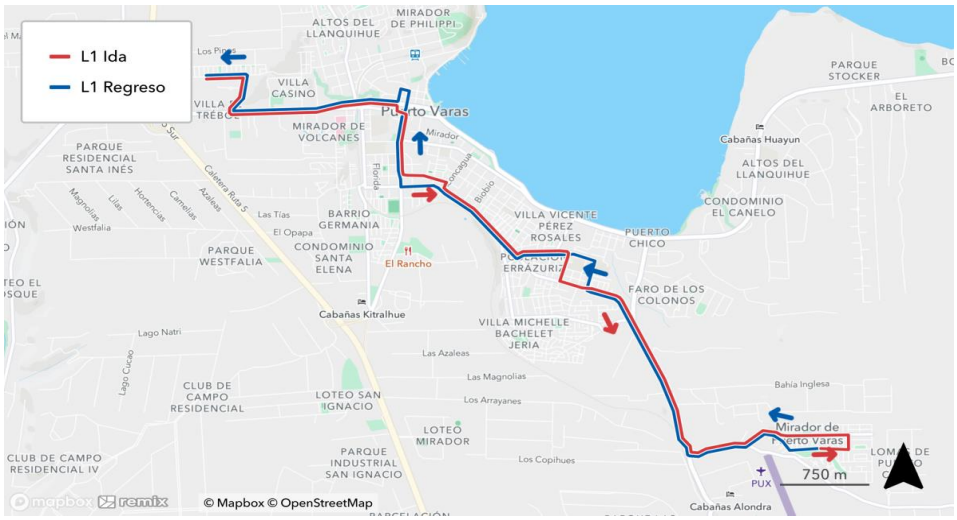
A continuación, se presentan los resultados de la percepción de los participantes sobre los dos recorridos propuestos. Para este análisis, se consideraron todas las respuestas obtenidas a través de la Consulta Ciudadana Web y los comentarios recopilados en los diálogos ciudadanos.

Asimismo, se identificaron y clasificaron las observaciones y sugerencias de mejora para los recorridos, las cuales se detallarán en esta sección.

Recorrido L1

El trazado L1 es el primer recorrido presentado, que inicia en Calle Congreso con Isabel Allende y termina en Calle Volcán Copahue con Calle Volcán Lanin.

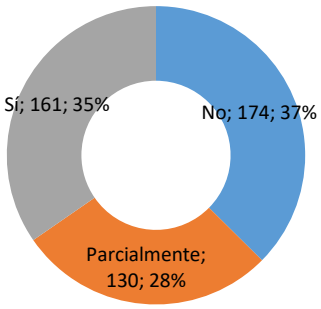
FIGURA N°1: RECORRIDO L1



Fuente: DTPR, 2025

Este recorrido obtuvo una evaluación regular, con una mayoría de respuestas indicando una desaprobación por (des)acomodamiento en las rutinas habituales (37%). Sin embargo, al sumar las respuestas que indican aprobación (35%) y aquellas que les acomoda parcialmente (28%), se alcanza un 63%, superando así las respuestas no aprobatorias.

GRÁFICO N°5: DISTRIBUCIÓN POR ACEPTACIÓN DEL RECORRIDO



Fuente: DTPR, 2025

En consiguiente, se identificaron las mejoras propuestas al recorrido, en donde mencionan aspectos relacionados a las siguientes categorías:

- **Extender recorrido a sectores específicos** (**38%**): Se solicita incluir sectores importantes como la ciudad de **Puerto Montt**, comentario muy frecuente en el diálogo ciudadano. Solicitan una conexión directa desde El Mirador de Puerto Varas hacia la capital provincial.

  Por otro lado, solicitan **incluir zonas rurales y parcelaciones** del Camino a Ensenada y Línea Vieja. Gran cantidad de usuarios y usuarias tanto de la Consulta Ciudadana Web como de los diálogos participativos, solicitan **mejorar la conexión con el tren**, pidiendo que el recorrido llegue a la estación. Por último, el Colegio Puerto Varas y otros colegios, fueron mencionados para **facilitar el acceso a los estudiantes**.

- **Mayor cobertura en sectores residenciales** (**22%**)**:** Las personas usuarias solicitan que el recorrido incluya villas y poblaciones que actualmente no cuentan con transporte. Las zonas más mencionadas corresponden a: **Mirador Poniente**, **Doña Emma**, **Quilen**, Lago Encantado, Faro Los Colonos, Brisas de Puerto Varas, entre otros menos mencionados.

- **Mayor cobertura en el centro de Puerto Varas** (**15%**): Solicitan que el recorrido pase **directamente por el centro** antes de continuar a otros sectores.

- **Optimización del recorrido y ajustes de rutas** (**10%**)*:* Algunas personas solicitan ajustar tramos que podrían hacer el recorrido más lento o poco eficiente. Al respecto, comentan

que no deberían haber desvíos a ciertas calles y siga rutas más directas. Solicitan también extender el recorrido hasta el final de A. Esperanza.

- **Frecuencias y horarios** (5%): Algunas personas contestaron en esta pregunta aspectos de horarios y frecuencias, pidiendo más buses en horarios puntas y una correcta sincronización con otros medios de transportes como el tren y los buses interurbanos.

- **Otros comentarios generales** (10%): Algunas personas mencionaron que no usarían el recorrido pero que les parece útil la propuesta para otros usuarios.

En síntesis, la mayoría de las respuestas y comentarios solicitan la extensión del recorrido a lugares específicos como a Puerto Montt y sectores rurales / parcelaciones. También se solicita mayor cobertura en sectores como Mirador Poniente, Doña Emma, Brisas de Puerto Varas, Colegios y la estación de trenes.

Recorrido L2

La Ruta L2 es el segundo recorrido presentado, que inicia en Calle Congreso con Calle Isabel Allende y finaliza en Calle Lago Encantado con Calle Eleuterio Ramírez.

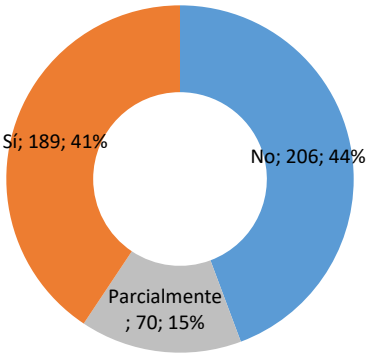
FIGURA N°2: RECORRIDO L2

Fuente: DTPR, 2025

Este recorrido también obtuvo una evaluación regular, pero con menor aprobación que el recorrido anterior (L1). En cuanto a la pregunta "El recorrido propuesto ¿se ajusta a sus necesidades de desplazamiento habitual?" **El 44% (206 personas) indicó que no se ajusta el recorrido**, el 15% indica que parcialmente y el 41% afirma que sí se ajusta a sus necesidades de desplazamiento. Sumando

las respuestas aprobatorias y que indicaron “parcialmente”, se obtiene un 56% de aprobación del recorrido, ya sea de manera total o parcial.

GRÁFICO N°6: DISTRIBUCIÓN POR ACEPTACIÓN DEL RECORRIDO



Fuente: DTPR, 2024

Del mismo modo anterior, las personas indicaron de qué manera mejorarían el recorrido, en donde mencionan aspectos relacionados a las siguientes categorías:

- **Extender recorrido a sectores específicos** (**41%**): Los usuarios y usuarias solicitan recurrentemente que el recorrido llegue al sector de **Mirador de Puerto Varas** (15%). Por otro lado, piden conexión directa hacia **Puerto Montt** para facilitar el traslado laboral (12%). Solicitan incluir zonas con alta densidad de residentes como **Línea Vieja** y **Club de Campo** (7%). Otro sector mencionado para la extensión del recorrido son las áreas rurales y periferias de **Camino a Ensenada** y **Parcelaciones** (5%).

  En el diálogo ciudadano, las personas usuarias solicitaron extender hasta el final de “Alto Esperanza” y que transite por Av. Centenario con Sergio Altamirano

- **Mayor cobertura en sectores residenciales** (**24%**): Solicitan mayor cobertura en distintos sectores tales como: **Doña Ema**, **Altos Esperanza**, **Brisas de Puerto Varas**, Quilén, Lomas 6 y 7, Faro Los Colonos, Lago Encantado y Germania. Señalan que la falta de conectividad en estas zonas de crecimiento poblacional, obliga a los residentes a recorrer largas distancias para acceder a transporte.

- **Optimización del recorrido y ajustes de rutas (16%):** Las personas usuarias mencionaron calles específicas para incluir en el recorrido. Las más mencionadas corresponden a: Avenida Los Colonos, Nicanor García, Odilio Horn, Augusta Schwerter, San Martín, Eleuterio Ramírez, Michelle Bachelet, Neumann, Costanera.

También destacan que los buses deberían evitar calles no habilitadas para el transporte público mayor. Otro comentario recurrente es que los recorridos actuales se perciben como largos o ineficientes, por lo que sugieren reducir los tiempos de viaje.

- **Frecuencias y horarios (6%)**: Algunas personas contestaron en esta pregunta aspectos de frecuencias y horarios, al solicitar mayor cantidad de buses en horarios punta y sincronización con otros medios de transporte (tren y colectivos).

- **Otros comentarios generales** (**13%**): Algunas personas comentaron que el recorrido actual no les afecta directamente. Otras creen que los recorridos deben ser más circulares en lugar de lineales. Por último, varias personas aprovecharon esta instancia para destacar la importancia del transporte público para personas mayores y de sectores de difícil acceso.

En síntesis, las respuestas evidencian la necesidad de ampliar la cobertura en sectores específicos, como El Mirador de Puerto Varas, la conexión hacia Puerto Montt y zonas residenciales como Doña Ema, Altos Esperanza y Brisas de Puerto Varas. Además, muestran similitudes con las respuestas del recorrido N°1, reafirmando una demanda general por una mayor cobertura.

Sección IV: Evaluación de frecuencias

Las personas consultadas indicaron aprobación y desaprobación de las frecuencias y horarios propuestos. A continuación se presentan los horarios y frecuencias propuestos para ambos recorridos, de lunes a domingo, por minutos:

- **Operación para días hábiles (lunes a viernes):**

- Horario desde las **06.00 hrs hasta las 23.00 hrs.**

- **Frecuencia:**

-Horario punta mañana: Cada 8-9 minutos
-Horario valle: Cada 15 minutos
-Horario punta tarde: Cada 10 minutos

- **Operación para sábados, domingos y festivos:**

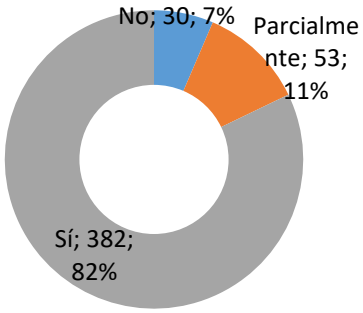
- Horario desde las **08.00 hrs hasta las 20.00 hrs**
- Cada 15-20 minutos, todo el día

Al respecto**, la mayoría (82%) se mostró de acuerdo** con las frecuencias, mientras que un 11% estuvo parcialmente de acuerdo y un 7% no se encontró de acuerdo. Aquellas personas que indicaron una respuesta negativa, proporcionaron sus comentarios, los cuales están relacionados a:

- Ampliar los horarios nocturnos, especialmente los fines de semana y festivos, hasta las 22:00 o 22:00 hrs.

- Algunos solicitan recorridos nocturnos para quienes trabajan hasta tarde
- Se menciona que en invierno debería haber mayor frecuencia y horarios más amplios
- Para hora punta mañana solicitan un bus cada 5 minutos.
- En la tarde, algunos proponen que pase cada 7 minutos
- Los fines de semana idealmente cada 10-15 minutos
- Comenzar los recorridos a las 06:00 am de lunes a sábado

GRÁFICO N°8: DISTRIBUCIÓN POR ACEPTACIÓN DE FRECUENCIAS Y HORARIOS



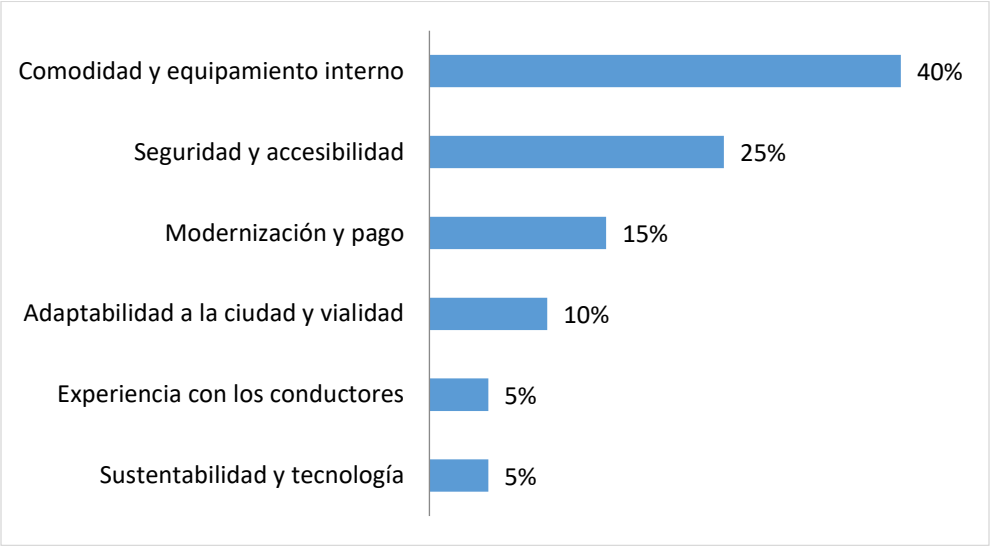
Fuente: DTPR, 2025

Sección V: Características del bus

También, las personas tuvieron la oportunidad de destacar aquellas características prioritarias del bus presentado y sus principales sugerencias respecto a este aspecto.

Se agruparon en seis categorías principales. La **comodidad y equipamiento interno** (40%) fueron las características más valoradas e incluye elementos como aire acondicionado, calefacción, asientos cómodos, pantallas con información y espacio para bicicletas.
La **seguridad y accesibilidad** (25%) fue el segundo aspecto con más menciones, en donde las personas usuarias resaltan la importancia de las cámaras de vigilancia, timbres accesibles, rampas para personas con discapacidad y la correcta identificación de las personas conductoras.
En tercer lugar se encuentra la **modernización y métodos de pago** (15%), en donde usuarios y usuarias sugieren la implementación de pago electrónico y aplicaciones para seguimiento en tiempo real.
Otros aspectos mencionados son la **adaptabilidad a la ciudad y vialidad** (10%), enfatizando la necesidad de buses compactos y adecuados para las calles estrechas de Puerto Varas.
La **sustentabilidad y tecnología** (5%) también aparecen como características destacadas, valorando el uso de buses eléctricos y la reducción del ruido.
Por último, algunas personas recalcan la **experiencia de las personas conductoras** (5%), comentando la importancia de que sean amables, respetuosas y profesionales en su labor.

GRÁFICO N°11: CARACTERÍSTICAS PRIORITARIAS DE LAS PERSONAS USUARIAS



Fuente: DTPR, 2024

Sección VI: Pago electrónico

Finalmente, los y las participantes compartieron su opinión sobre la medida de implementación del pago electrónico. Para evaluar su familiaridad con la iniciativa, se les preguntó si conocían las acciones relacionadas con el pago electrónico.

El 64% de los encuestados indicó no estar al tanto de su implementación, mientras que el 33% sí está informado y el 3% mencionó que no le interesa el tema. A pesar de esto, un 81% expresó estar a favor de la iniciativa, destacando su comodidad, seguridad y eficiencia. Un 12% apoyaría el pago electrónico únicamente si se garantizan aspectos clave como tarifas accesibles, descuentos para estudiantes y personas mayores, integración con otros sistemas de transporte y múltiples puntos de recarga, entre otros. El 7% restante no está de acuerdo, prefiriendo el pago en efectivo, ya que lo consideran más inclusivo para personas mayores o aquellas con dificultades tecnológicas.

GRÁFICO N°12: CONOCIMIENTO DEL PAGO ELECTRÓNICO

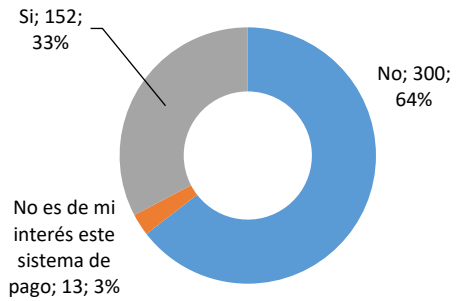
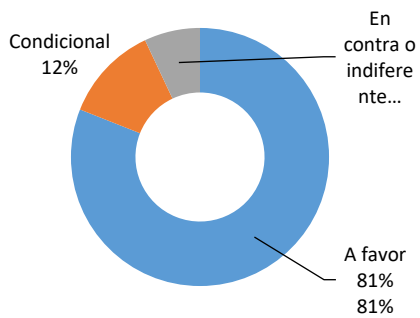


GRÁFICO N°13: DISPOSICIÓN AL PAGO ELECTRÓNICO

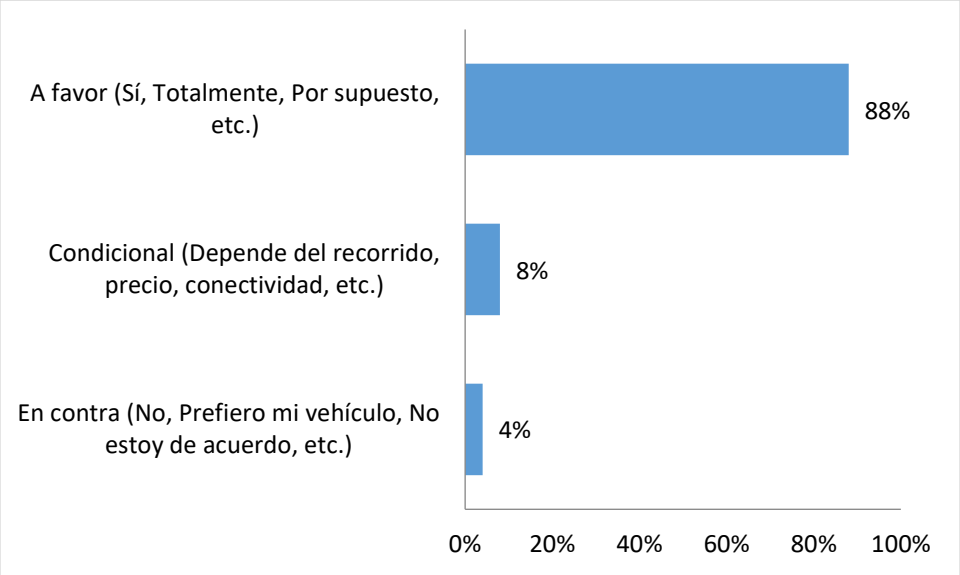


Fuente: DTPR, 2025

Disposición a usar el transporte público propuesto

Por último, se consultó la disposición al uso del transporte público presentado. Al respecto, la mayoría indica estar a favor con el 88% de las respuestas, mientras que un 8% de manera condicional (dependiendo principalmente de los recorridos, el precio y otros aspectos). Un 4% no está dispuesto a usar transporte público presentado, optando por vehículo particular u otros medios.

GRÁFICO N°14: DISPOSICIÓN AL USO DEL TRANSPORTE PÚBLICO PROPUESTO



Fuente: DTPR, 2025