



REPORTE ANUAL: SOCIAL LISTENING

“PERCEPCIÓN DE LA LOGÍSTICA EN CHILE”

OBJETIVO

Conocer la variación de la **percepción de la logística en Chile** en redes sociales y medios digitales.



RESUMEN

En el periodo evaluado **Logística lideró la conversación con el 50,7%** (36.590 menciones), el peak más representativo a lo largo del tiempo fue en noviembre/22 con **4.436 menciones**.

La categoría **mejor valorada** fue Delivery 10,3%, contemplando nuevas aplicaciones y el combatir con el de microtráfico. La **peor valorada** fue la categoría de Tiempo 42,4%, tomando como referencia demoras en entregas y tiempos de traslado.

TEMPORALIDAD

Total: 1 de junio de 2019 al 31 de mayo de 2023

Período 1: 1 de junio de 2019 al 31 de mayo de 2020

Período 2: 1 de junio de 2020 al 31 de mayo de 2021

Período 3: 1 de junio de 2021 al 31 de mayo de 2022

Período 4: 1 de junio de 2022 al 31 de mayo de 2023

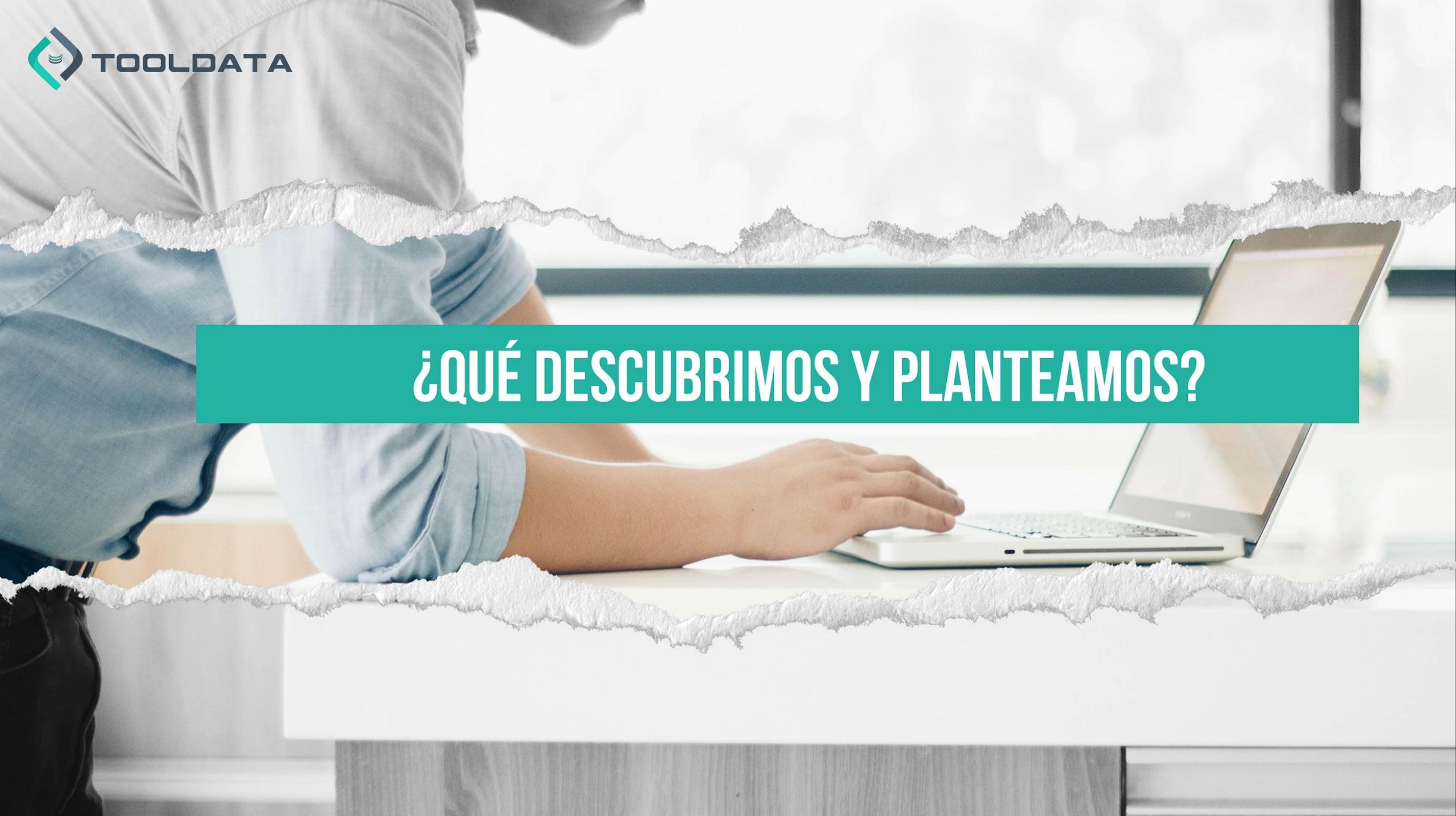
ÍNDICE

1.	<u>Cantidad de menciones</u>	5
2.	<u>Insights</u>	6
3.	<u>Comparativo Temáticas</u>	10
4.	<u>Zoom Logística</u>	14
5.	<u>Zoom Delivery</u>	21
6.	<u>Zoom Externalidades</u>	28
7.	<u>Zoom Tiempo</u>	34
8.	<u>Anexos</u>	40

CANTIDAD DE MENCIONES

DIMENSIÓN	1 de junio de 2019 al 31 de mayo de 2020	1 de junio de 2020 al 31 de mayo de 2021	1 de junio de 2021 al 31 de mayo de 2022	1 de junio de 2022 al 31 de mayo de 2023	TOTAL
Logística	36.283	38.213	36.261	36.590	147.347
Delivery	6.095	14.933	7.088	18.556	46.672
Externalidades	15.928	11.719	13.878	16.340	57.865
Tiempo	2.076	1.805	1.677	712	6.270

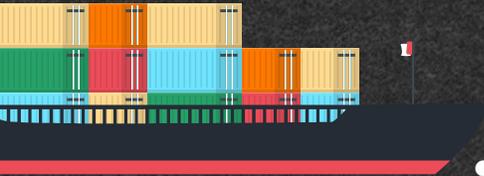
Durante el total del período estudiado, **Logística** fue la categoría que más generó conversación, le siguió Delivery y la que menos contempló fue **Tiempo**, dado que implica más que un tópico específico, una variable.



¿QUÉ DESCUBRIMOS Y PLANTEAMOS?

INSIGHT #1 LOGÍSTICA

16% SECTOR PORTUARIO



- Refuerzan y mejoran la **sustentabilidad en cadena logística** en Puerto de Coquimbo.
- Puerto Terrestre Los Andes bate **récord operativo** en la atención de camiones.

1.327 GREMIOS EN LA ECUACIÓN menciones

“Planes y medidas” para destrabar crisis logística:
consecuencias del paro de camioneros.

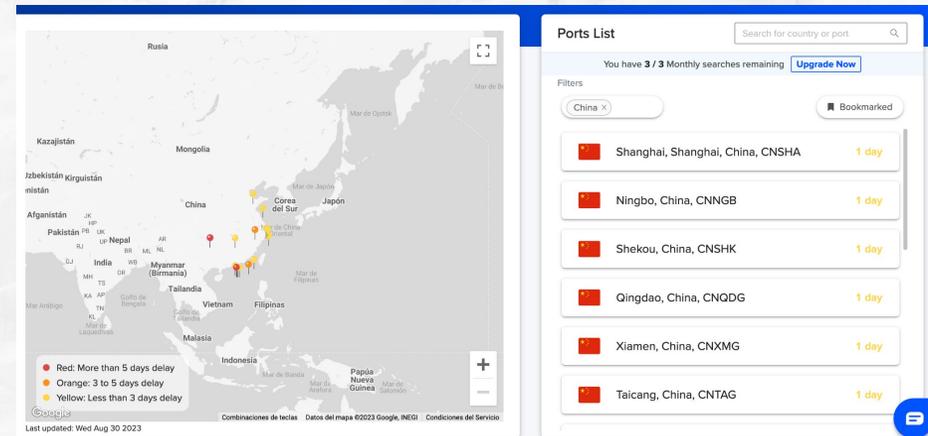


MAPEO + VISIBILIZACIÓN

Portal Portuario lidera como medio especializado, sin embargo existen oportunidades:

- a) **GoCOMET** realizó un **mapeo** sobre tiempos de congestión en [China](#)
- b) **Tacoma** ofrece un **tour virtual**, esto podría bajarse a la visibilización del sector [portuario](#)

KMM creó un canal especializado a Logística donde desarrolla podcast, adaptando las charlas a [Tik Tok](#)



ACCIONABLES

INSIGHT #2 LOGÍSTICA

1.075
menciones

INSEGURIDAD AMENAZA OPERACIONES



Asalto en zapatos de combate a la Armada (Contenedor de carga), roban \$815 millones de una empresa logística y quedaron impunes.

ACTORES Y PREOCUPACIONES

- EFE volverá al negocio de carga.
- Crisis logística e impacto en suministro de materias primas.

Señalan que la mejora de la logística urbana implica una mejora de políticas públicas en transporte.



DARK STORES & DIGITALIZACIÓN

De cara a Inseguridad:

- **Revista Innovación** recomienda en la profundización de las Dark Stores, modelo que ha beneficiado a Amazon, [Jumbo](#) o [Instacart](#).
- **Inbound Logistics** asevera que la implementación de la telemetría, involucrando prevención y monitoreo en tiempo real permite generar [acciones](#).

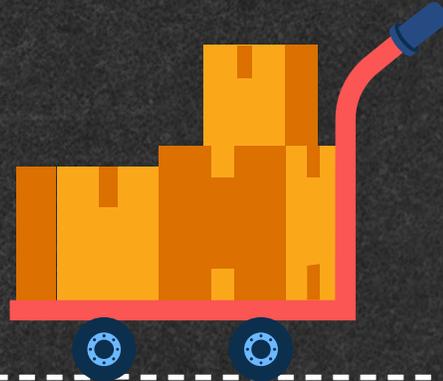
Además de educar sobre la logística es importante **crear espacios de discusión frente al IOT como mecanismo de [mejora](#)**.



INSIGHT #3 DELIVERY & OTROS

REPARTIDORES

1.087
menciones



Rubro sin respaldo, creación de un registro nacional de repartidores. & paro más movilización en Iquique.

Cambios irregulares de envío / Problemas con entrega. GoodMeal y Uber Direct firman acuerdo para **reducir desperdicio alimentario**

Fiscalización (661) apunta solo a **delivery de comidas**, mientras que "mejor" (259) refleja percepciones:

"El delivery del barrio es mejor".

PLAZOS & RELEVANCIA



RESPALDO & EXPANSIÓN

A nivel de respaldo:

- [España](#) posee instancias para cubrirlos como "autónomos o asalariados", mientras que en otros países aún existe un [margen](#)

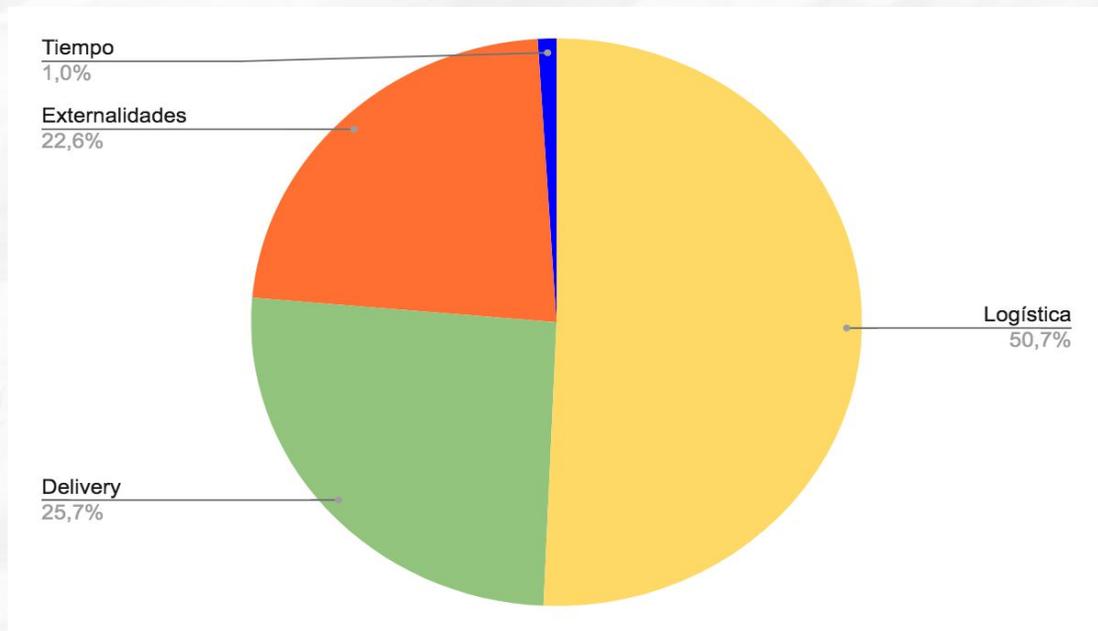
[Rappi](#) y LocalShop han capitalizado la oportunidad de aproximarse al "barrio", Rappi con "**Del barrio cerca de mí**" y [Localshop](#) solo potenciando tiendas de barrio.

Se abre la posibilidad de una instancia más cómoda en la fiscalización de envíos y Delivery, **muy pensado en la línea de "No Molestar"**.



¿DE DÓNDE VIENEN LOS DATOS?

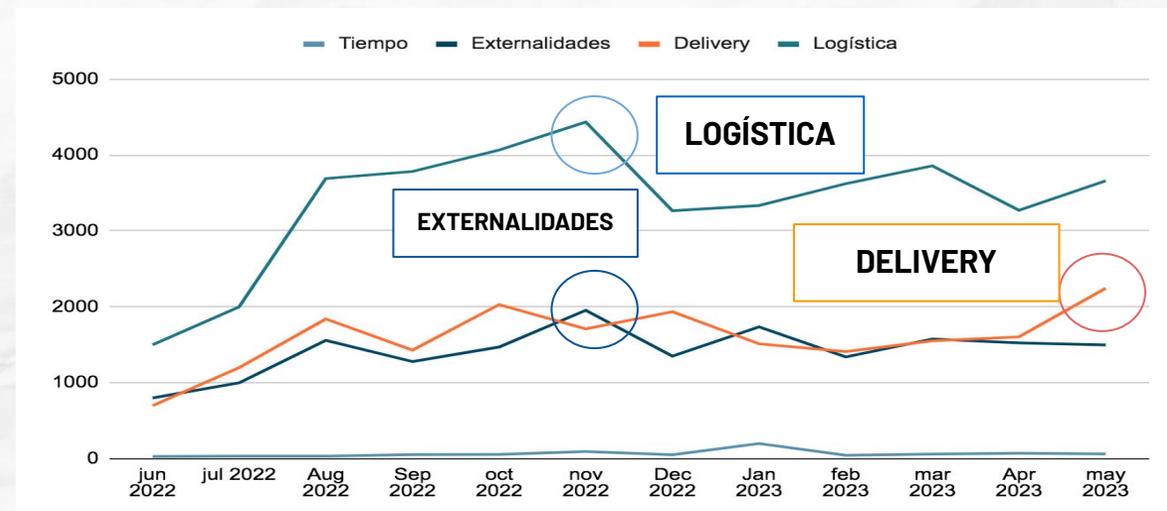
COMPARATIVO – TOTAL MENCIONES



Se contabilizaron **72.198 menciones** (incluyendo las emitidas y sin RT).

DISTRIBUCIÓN TOTAL

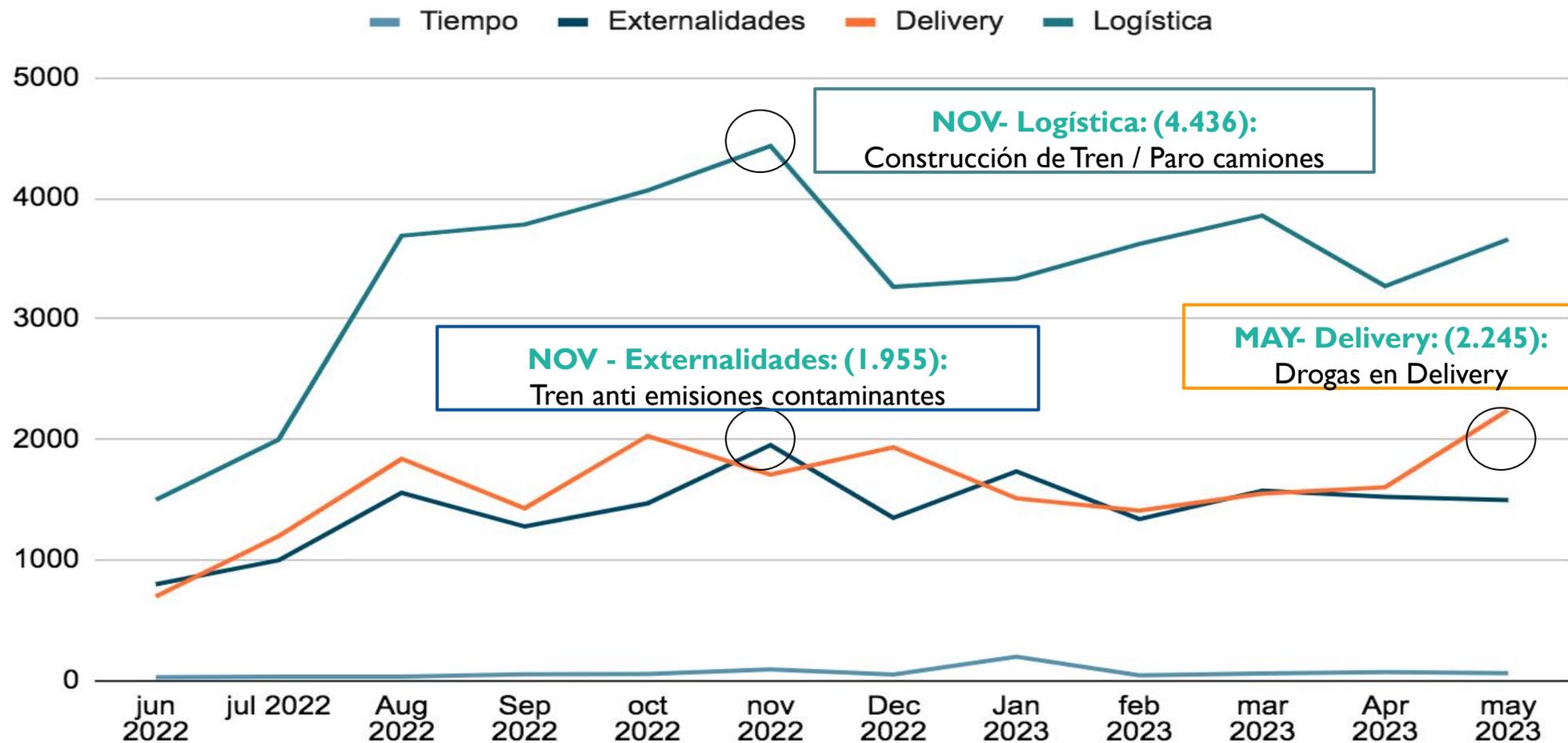
Logística generó el 50,7%, Delivery generó 25,7%, Externalidades generó el 22,6%, Tiempo generó el 1,0%.



Principales Peaks:

- **Logística -Noviembre (4.436):** [Tras fin del paro de camioneros](#) ,sector hortofrutícola retoma cadena logística de exportaciones / [Convergencia](#) entre tren y camiones.
- **Delivery - Mayo (2.245):** Detienen a hombre acusado de tráfico de drogas mediante [delivery](#) en Temuco / Delivery [donó](#) comida a ancianos sin hogar tras no poder entregar pedido.
- **Externalidades - Noviembre (1.955):** [Accidente](#) de camión que transportaba cerveza/ Anuncio del primer [tren](#) en Chile con cero emisiones impulsado con hidrógeno verde.

CURVA DE MENCIONES – TOTAL MENCIONES



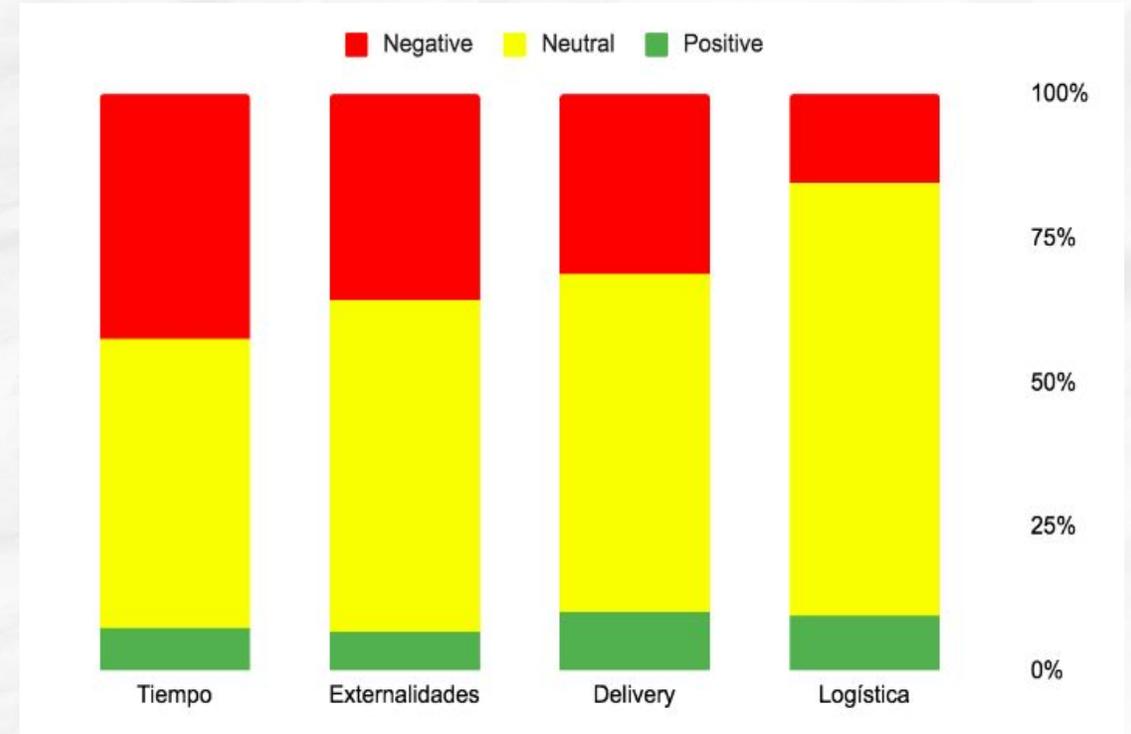
COMPARATIVO – TOTAL SENTIMIENTO

La temática con **mejor valoración fue Delivery (10,3%)**:

- [Detienen](#) a microtraficante que fingía ser un delivery.
- El delivery de origen ruso que hace 50 mil [entregas](#) al mes en Chile.

La temática peor valorada es **Tiempo (42,4%)**:

- Un cliente manifestó molestia por el retraso de su pedido, [asesinó](#) al domiciliario.
- [Quejas](#) por servicio de delivery en cuanto a la entrega del pedido.



**DANIELA PEÑALOZA**
@danielapenaloz
16.250 seguidores

"Falso delivery". @PDI_CHILE, con apoyo de @LC_Seguridad, detuvo a microtraficante de nacionalidad venezolana que simulaba ser un repartidor. Llevaba droga, 2 celulares, balanza digital, entre otros. Gran trabajo de Bricim Las Condes, equipo MTO, e inspectores @Muni_LasCondes
<https://t.co/tkPt5DyU0L>

**DF MAS**
@DFMas
99.256 seguidores

 Adelanto edición N°132 | El delivery de origen ruso que hace 50 mil entregas al mes en Chile. <https://t.co/oF4tcVszVM>
<https://t.co/CG2FBcCYyG>

RAUL LOPEZ
@PepeBeisbol
20.316 seguidores

Chile Esta noche en Santiago fue asesinado un Delivery venezolano al entregar un pedido de comida en Jose Pedro alesandri 557 el cliente molesto por el retraso en la entrega lo acuchillo en el Lobby del edificio quitándole la vida al joven de 19 años

**FERNANDO ROJAS**
@tbinator
94 seguidores

@pedidosya son una reverenda mierda de servicio, hice un pedido en KFC aplicando descuento por pago con Ripley..... me hacen esperar 2 horas y cuando el repartido esta por llegar me cancelan, me devuelven la plata y pierdo el dcto... pido cupon por la molestia y demora y nada



LOGÍSTICA EN CHILE

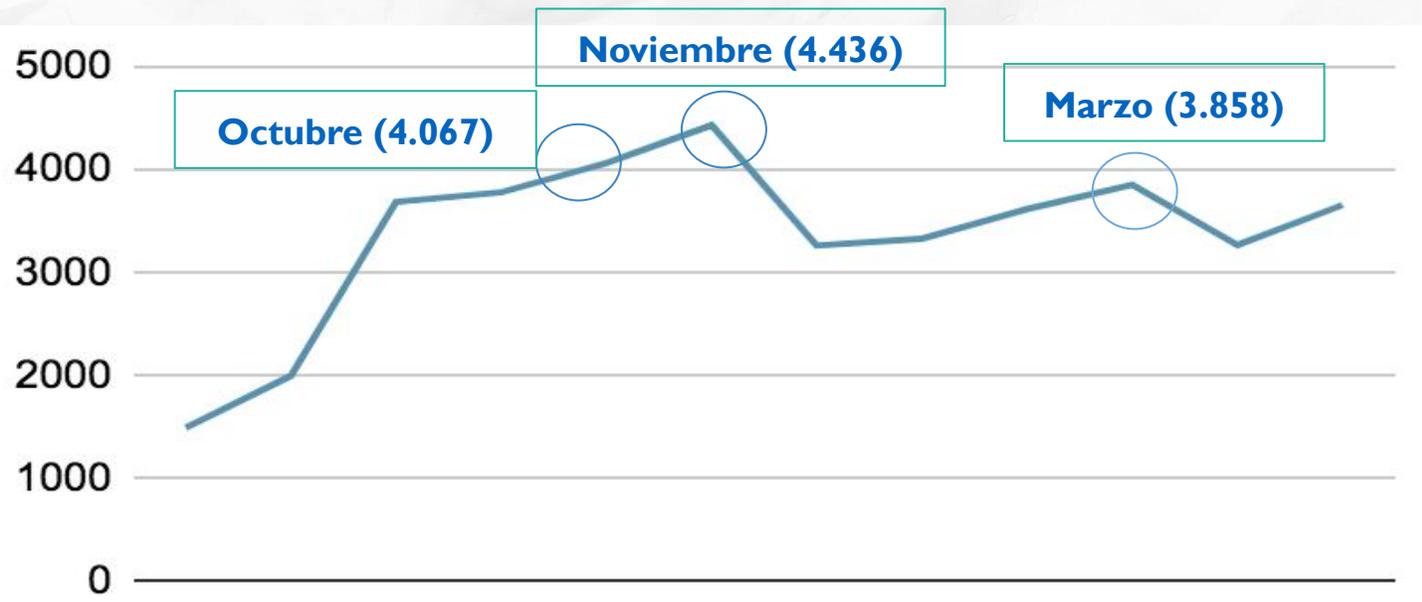
LOGÍSTICA – DETALLE– PERÍODO 4

MENCIONES

36.590

 **The Real Mr. Hitchcock**
@mrhitchcock

No hay por donde perderse, ah y a los loquitos que dicen si el tren va llegar a los supermercados , claro que si, a través de algo que se llama Logística, dónde participan los camiones y sus gremios, pero no las mafias.



Principales Peaks:

- **Noviembre (4.436):** [Paro](#) camionero / [Convergencia](#) entre tren y camiones/ cadenas de abastecimiento están en [peligro](#).
- **Octubre (4.067):** Críticas acerca de la seguridad en el país por [robo](#) a empresa de logística/ SAAM vende a Hapag-Lloyd la operación de los [terminales](#) portuarios y el negocio de logística terrestre/ Diálogo Regional: [Desarrollo](#) de la Infraestructura de Transporte y Logística para la Región del Biobío/ [Omnix](#) trabaja con Puerto Valparaíso.
- **Marzo (3.858):** [Robo](#) a contenedor de carga / Industria logística mejora las [expectativas](#) para 2023/ Carga marítima proviene de puertos [chilenos](#).

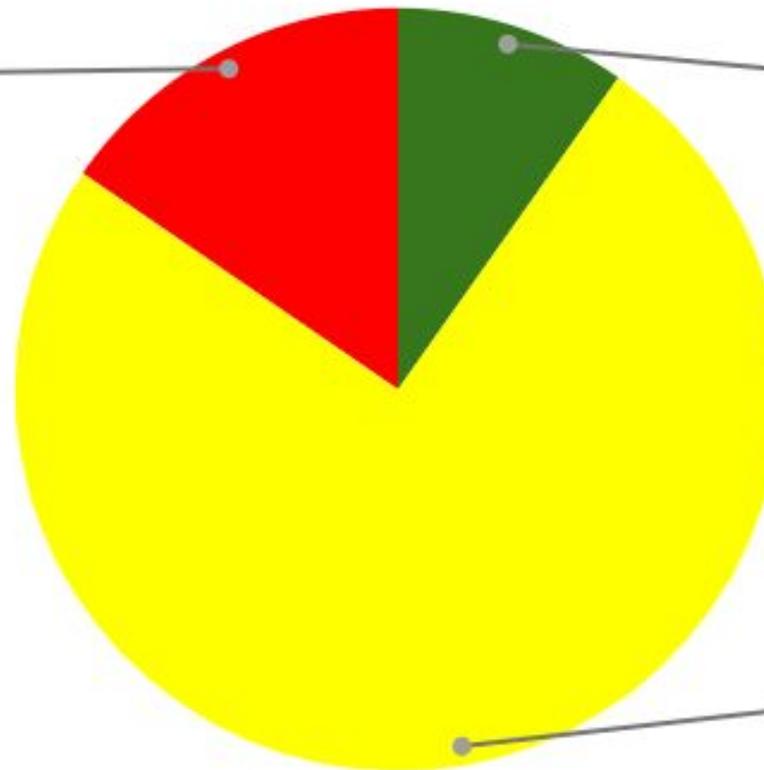
LOGÍSTICA SENT

PERÍODO 4

- **Positivo 9,8%:** [Lanzamiento](#) de agenda de productividad / [Aniversario](#) Dirección de Personal y Logística #FACH.
- **Negativo 15,4%:** [Accidente](#) ferroviario/ Delincuentes [roban](#) empresa de logística en Lampa.
- **Neutro 74,8%:** Presidente de EFE anunció que la estatal volverá al negocio del [transporte](#) de carga/ [Inversión](#) de Cencosud.

Negative
15,4%

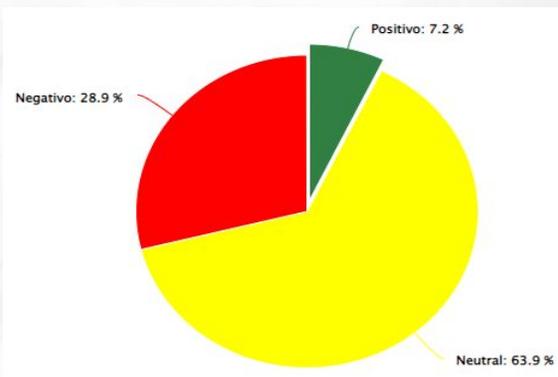
Positive
9,8%



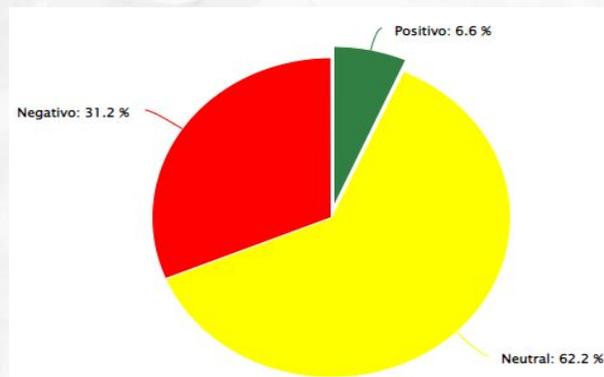
Neutral
74,8%



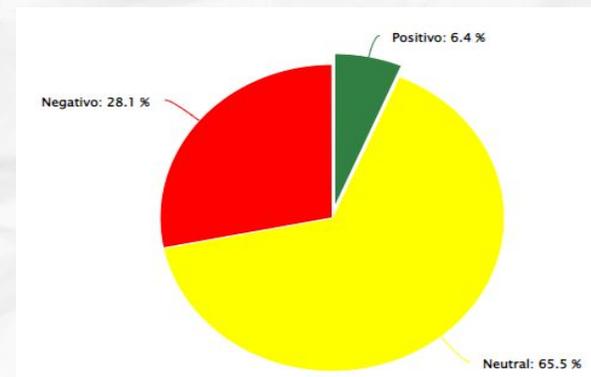
LOGÍSTICA – PORCENTAJE DE SENTIMIENTO



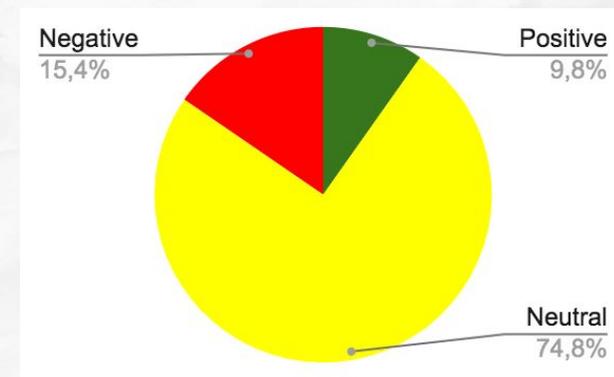
Período 1



Período 2



Período 3



Período 4

PERIODO	POSITIVO	NEGATIVO	NEUTRO	NETO (POSITIVO - NEGATIVO)
1 de junio de 2019 a 31 de mayo de 2020	7,2%	28,9%	63,9%	-21,7%
1 de junio de 2020 a 31 de mayo de 2021	6,6%	31,2%	62,2%	-24,4%
1 de junio de 2021 a 31 de mayo de 2022	6,4%	28,1%	65,5%	-21,7%
1 de junio de 2022 a 31 de mayo de 2023	9,8%	15,4%	74,8%	-5,6%

LOGÍSTICA – ANÁLISIS

PERÍODO 4

SECTOR PORTUARIO

El 16% (6.016) versó sobre el sector portuario en general:

- [SAAM](#) venderá su negocio de puertos a Hapag Lloyd y se enfocará en remolcadores y logística aeroportuaria
- Refuerzan y mejoran la sustentabilidad en cadena logística en Puerto de [Coquimbo](#)
- [Zeal](#) impulsa trabajo para fortalecer cuidado medioambiental en la logística del Puerto de Valparaíso
- Cabe destacar que el [Puerto Terrestre Los Andes](#) bate récord operativo en la atención de camiones -por 3er año consecutivo-

1.312 menciones involucró a “Gremios”:

En agosto del año pasado se plantearon “Planes y medidas” para destrabar crisis [logística](#).

Múltiples menciones asociadas a consecuencias del paro de [camioneros](#).



El Mercurio
@ElMercurio_cl

Gremios activan plan para destrabar crisis logística y presentan medidas al Gobierno

digital.elmercurio.com/2022/08/18/B/V...



Exportadores e importadores piden mejorar la eficiencia de los puertos nacionales, resolver la escasez de trabajadores y ver cómo atenuar el aumento de las tarifas de las navieras.



PortalPortuario
@PortalPortuario

Puerto Terrestre Los Andes bate récord operativo de atención de camiones por tercer año consecutivo - portalportuario.cl/puerto-terrestre... #PTLA #LosAndes #Logística #Récord



LOGÍSTICA – ANÁLISIS

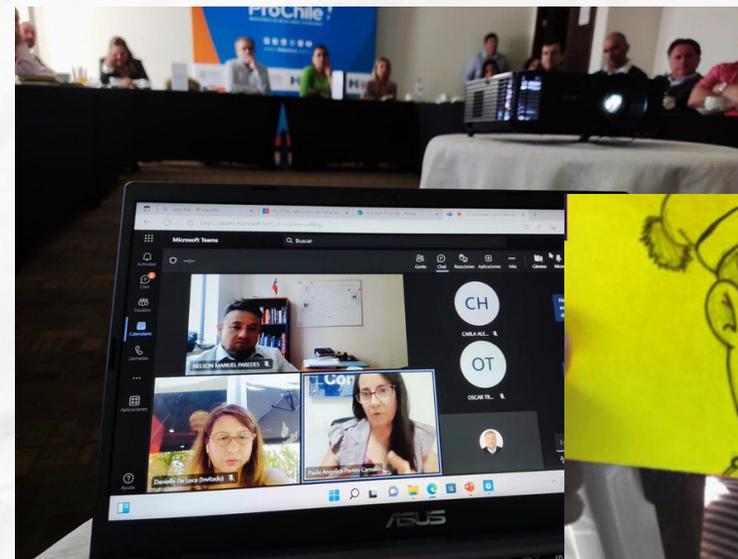
PERÍODO 4

Asimismo, **1.075 menciones** estuvieron relacionadas con **inseguridad**, destacando asalto en zapatos de combate a la Armada (Contenedor de [carga](#)), roban \$815 millones de una empresa logística y quedaron [impunes](#)

- [El Ciudadano](#): EFE volverá al negocio de transporte de carga.
- [Ranking de Logística del Banco Mundial](#), Chile cae al tercer puesto en desempeño logístico y perdió 27 lugares desde la última vez.
- **Artículo de opinión**: Crisis logística e impacto en suministro de materias [primas](#).
- Falabella se proyecta de cara a una mayor capacidad de bodegaje y alcanza una mayor capacidad logística de [Chile](#).
- Columna: Señalan que la mejora de la logística urbana implica una mejora de políticas públicas en [transporte](#).

Estudios & Blog:

- [Subsecretaría](#) de Relaciones Económicas anunció próximo estudio sobre logística y Pymes. Sergio Peña recopila desafíos que puede enfrentar la [logística](#)



Tele13 Radio
@Tele13_Radio



#RatPack | Ranking de Logística del Banco Mundial

@marilyluders: "Chile cayó al tercer puesto en desempeño logístico de la región y perdió 27 lugares desde la última vez que se consideró, Brasil y Panamá quedan por encima de nuestro país"



DELIVERY EN CHILE

DELIVERY – DETALLE– PERÍODO 4

MENCIONES

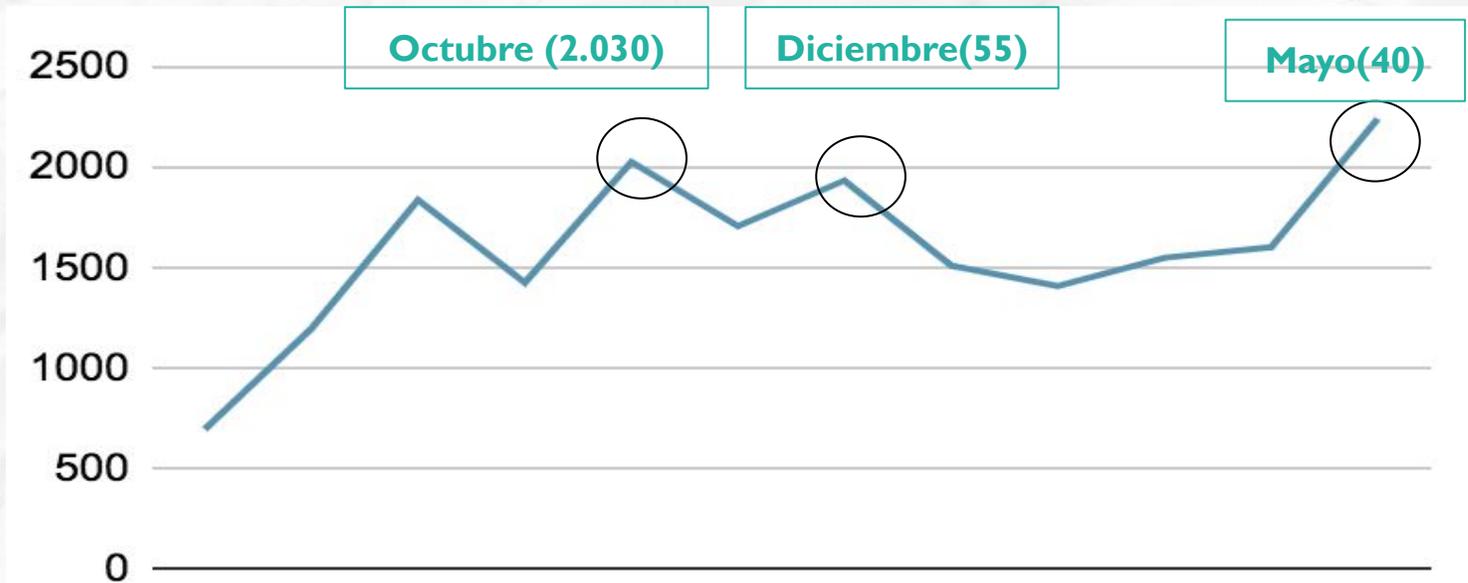
18.556



Trabajadores de aplicaciones de delivery anuncian paro: Reclaman por las fiscalizaciones



meganoticias.cl
Trabajadores de aplicaciones de delivery anuncian paro: Reclaman por las fis...
A través de un video en Twitter, un grupo de trabajadores de aplicaciones de delivery informaron que harán un paro forzoso. De acuerdo a lo señalado en e...



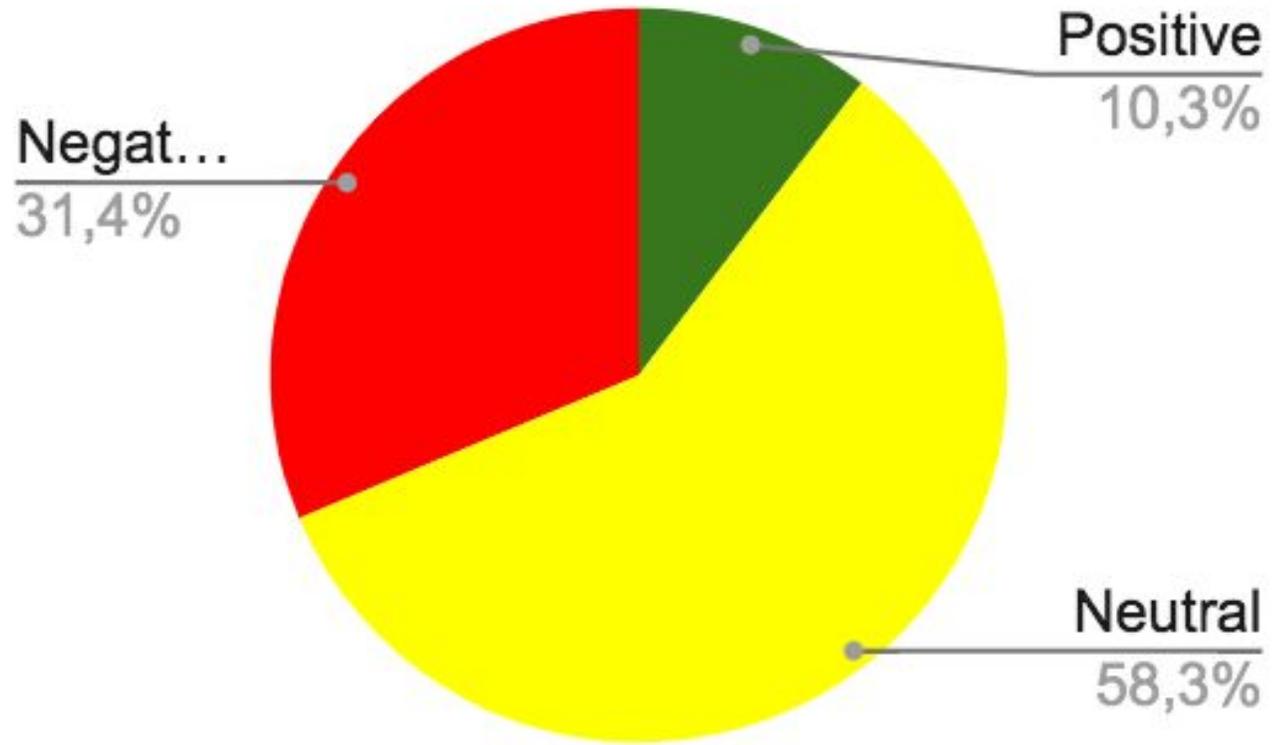
Principales Peaks:

- **Octubre (79):** Choferes de [delivery](#) advierten que se irán a [paro](#) si Carabineros de Chile sigue fiscalizándolos/ Un centenar de [motos](#) está inscrita por miembros del Tren de Aragua: Las arriendan a inmigrantes para delivery
- **Diciembre (55):** [Asesinan](#) a persona que trabajaba como repartidor de [delivery](#)/ Estudio acerca de los [pedidos](#) de Delivery que realizaron los Chilenos en el 2022/ Hallan gatos [muertos](#) en bolso de Delivery.
- **Mayo (35):** Detienen a hombre acusado de [tráfico](#) de drogas mediante delivery en Temuco y en [Valdivia](#)/ Delivery [dona](#) comida a ancianos.

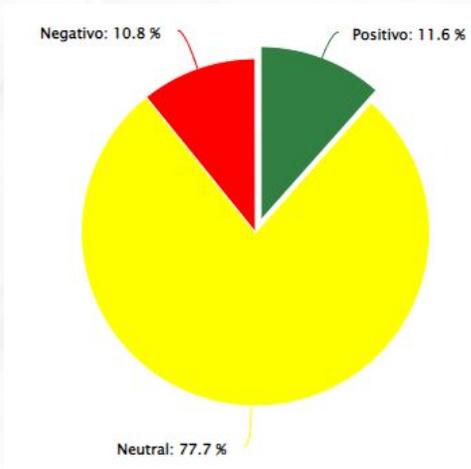
DELIVERY SENT

PERÍODO 4

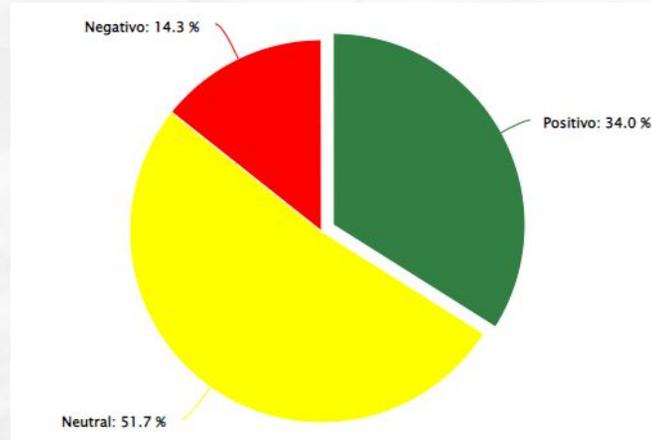
- **Positivo 10,3%:** [Detención](#) de falso delivery/ Deloitte Chile recibió [galardón](#) de "Delivery Excellence".
- **Negativo 31,4%:** Venezolano es [asesinado](#) en Chile al entregar un delivery / [Abogado](#) en caso del delivery asesinado en Chile: "Un crimen por odio".
- **Neutro 58,3%:** El [delivery](#) de origen ruso que hace 50 mil entregas al mes en Chile / "¿Qué piden los chilenos por [delivery](#)?".



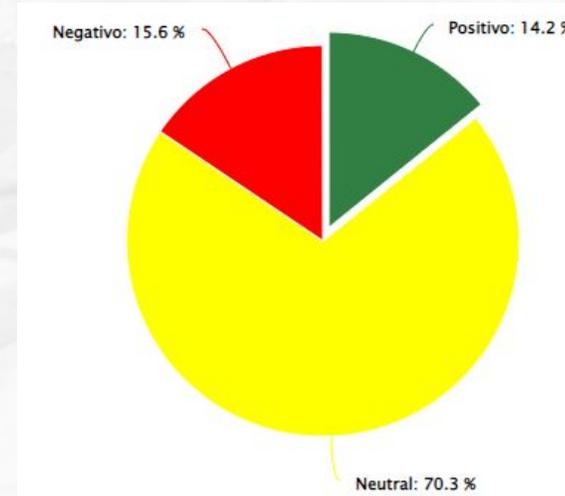
DELIVERY – PORCENTAJE DE SENTIMIENTO



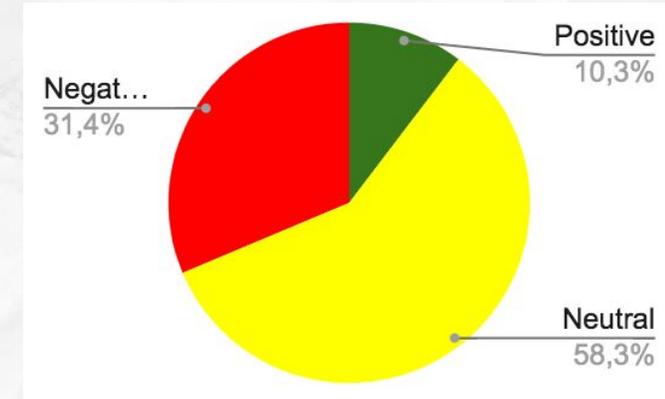
Período 1



Período 2



Período 3



Período 4

PERIODO	POSITIVO	NEGATIVO	NEUTRO	NETO (POSITIVO - NEGATIVO)
1 de junio de 2019 a 31 de mayo de 2020	11,6%	10,8%	77,7%	0,8%
1 de junio de 2020 a 31 de mayo de 2021	34,0%	14,3%	51,7%	19,7%
1 de junio de 2021 a 31 de mayo de 2022	14,2%	15,6%	70,3%	-1,4%
1 de junio de 2022 a 31 de mayo de 2023	10,3%	31,4%	58,3%	-21,1%

DELIVERY – ANÁLISIS

PERÍODO 4

Repartidores (1.087):

El gran hito que encabeza la conversación fue el ataque a un repartidor en [Ñuñoa](#); bajo la misma línea proponen la creación de un registro nacional de [repartidores](#).

Cabe destacar que repartidores anunciaron paro y movilización por parte de Carabineros en [Iquique](#).

741 menciones abordaron plazos y cumplimiento/incumplimientos:

a) **Claro:** Reclamo ante cambios irregulares de [envío](#)

B) **Nike:** Problemas con entrega.

[GoodMeal y Uber Direct](#) firman acuerdo para **reducir desperdicio alimentario** en tres regiones, orientarán el delivery “solidario”.



GranVía diario

@elgranvia

Repartidores en [#Iquique](#) anuncian paro y movilización por decomiso de motos por parte de [#Carabineros](#). Exigen trabajar de manera ilegal.
[#Delivery](#) [#Antofagasta](#)



¿Qué piden los chilenos por delivery?: Estudio revela que en 2022 comieron papas fritas todos los días

Por Sara Jerez
Con información de Comunicado de Prensa.

Martes 27 diciembre de 2022 18:18

Leer más tarde



Diario Financiero
@DFinanciero

[#DFFull](#) | [Rappi Cargo](#), la nueva apuesta de la empresa de delivery en Chile ow.ly/L60J50MMKGF



Nath
@niallerismineok

No tengo dudas, pero cambiaron los plazos de envío, eso yo lo vi. 3 días en stgo, 5 en capitales regionales y 7 días en otras ciudades. Pero ahora sale 6 días hábiles en stgo y regiones. Mi pedido, del viernes está "Entregado a Delivery", ni que lo trajeran en burro pos 😞

2:29 p. m. · 19 dic. 2022 · 34 Reproducciones

DELIVERY – ANÁLISIS

PERÍODO 4

Particularmente **259 menciones apuntaron a “mejor”**:

a) Usuario infiere que los locales de barrio “poseen mejor [delivery](#)”

b) Matriz de opinión que el delivery es “caro”, principalmente de [comida](#).

Asimismo, **661 menciones fueron sobre fiscalización**: [Fiscalización](#) constante a motos Delivery por parte de autoridades.

Denuncian que “Deliverys se toman la pasarela peatonal” del [Mall Arauco Maipú](#).



IA6

@InsaneAdiction

Sí, no fue hace mucho en realidad 🙄, los locales de barrio tienen mejor delivery y precios que las apps grandes

12:27 p. m. · 11 may. 2023 · 51 Reproducciones



Diario El Rancagüino
@elrancaguino

El oficio de delivery también tiene sus riesgos buff.ly/3ZLK2N2

10:01 a. m. · 19 ene. 2023 · 563 Reproducciones



Dama de Hierro 🇨🇱
@HadaLuzEterea

Lo mejor hoy en día es cocinar nuestra comida, delivery yo ya lo encuentro caro por ejemplo yo pedía una pizza mediana y me salía 12490 ahora no sé cuánto saldrá 🙄

Just Ray 4 Friends @VaiTomarNoCu_33 · 14 oct. 2022

Sorry cabros... pero esta wea ya es un robo... cómo un completo te va a costar 7800 pesos???

← Antigua Fuente - Ossa



Caro

@Caroline_Bravo

Por favor vengán a fiscalizar al mall arauco maipu, los delivery se toman la pasarela peatonal para pasar con sus motos, y andan por la vereda.

6:29 a. m. · 14 oct. 2022



EXTERNALIDADES EN CHILE

EXTERNALIDADES – DETALLE– PERÍODO 4

MENCIONES

16.340

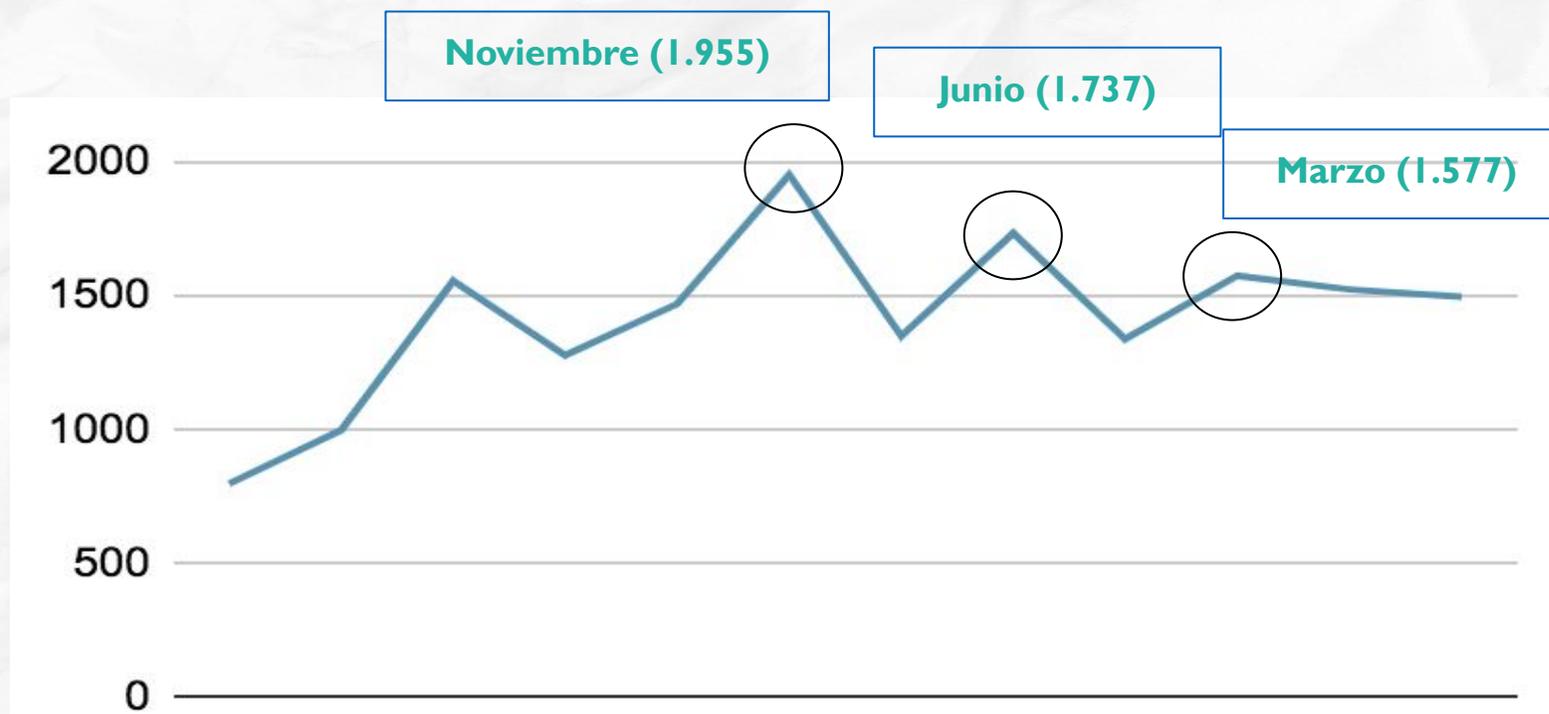


Accidente de camión que transportaba cerveza: detienen a personas que llegaron a robar al lugar

#T13AM » T13.cl/en-vivo



8:29 a. m. · 8 nov. 2022



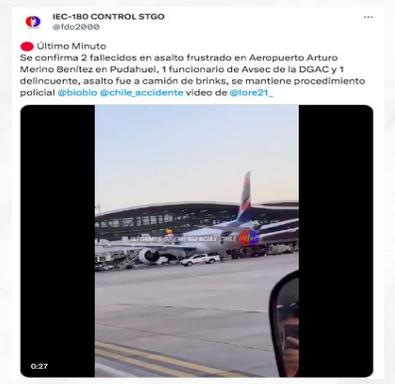
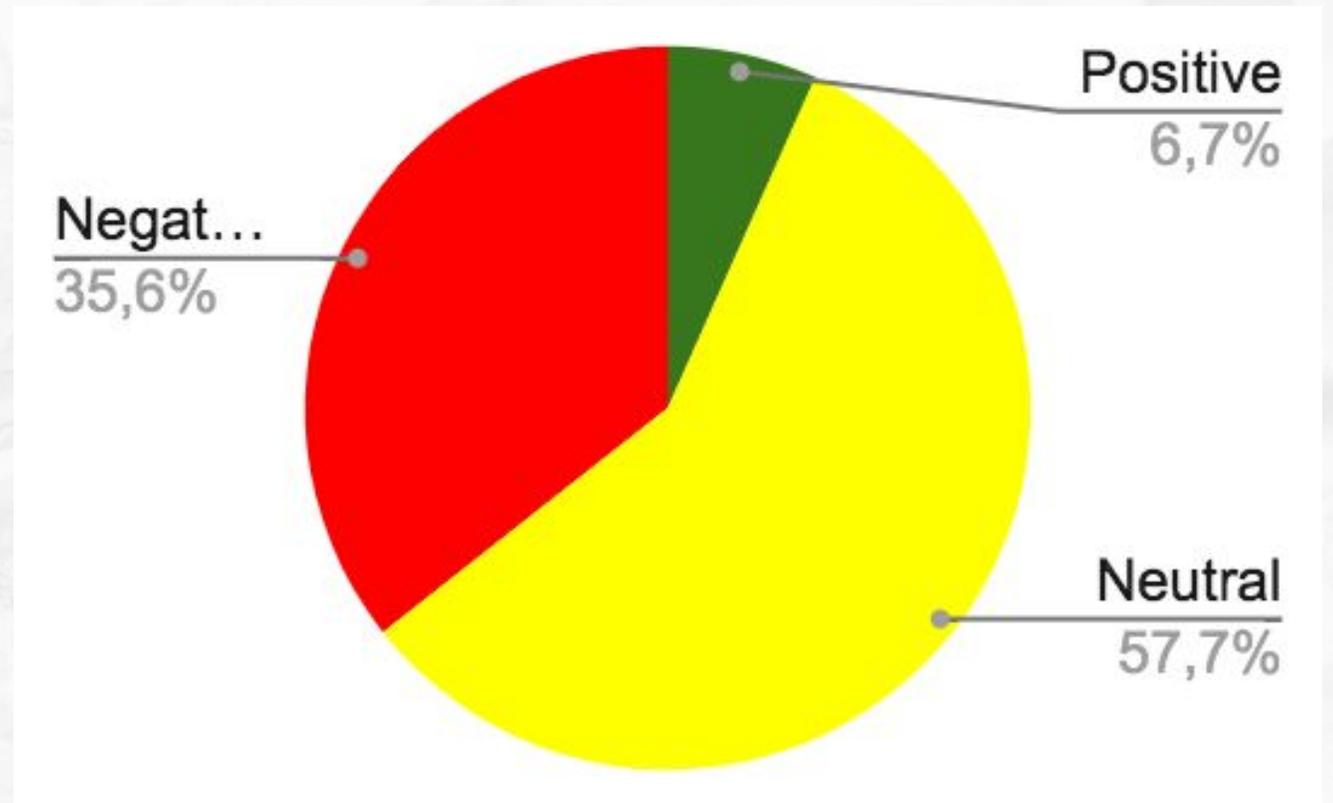
Principales Peaks:

- **Noviembre (1.955):** [Accidente](#) de camión que transportaba [cerveza](#)/ Chile estrenará su primer [tren](#) cero emisiones impulsado con hidrógeno verde.
- **Junio (1.737):** Grave [accidente](#) de camión deja muertos/ Accidente [ferroviario](#)/ [Accidente](#) en ruta 68.
- **Marzo (1.577):** [Accidente](#) de [camión](#) en la ruta 160/ [Accidente](#) de camión deja una mujer muerta.

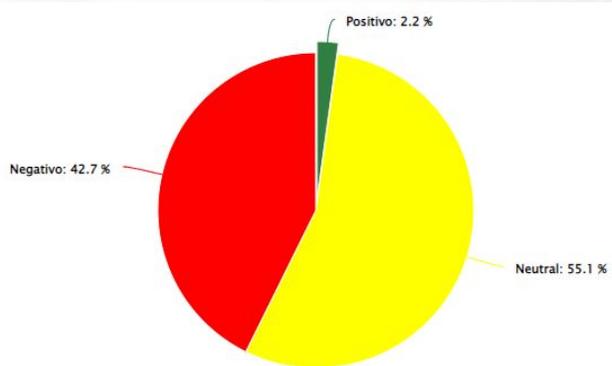
EXTERNALIDADES SENT

PERÍODO 4

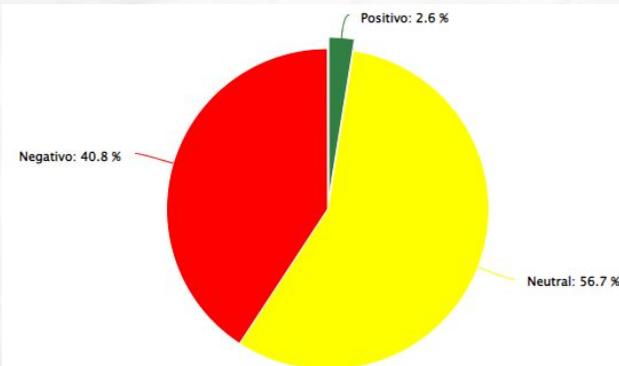
- **Positivo 6,7%:** iniciativas [sustentables](#) en Chile/ distribución de las [emisiones](#) de CH4 en Chile.
- **Negativo 35,6%:** Delincuentes [roban](#) camión de valores/ Delincuentes realizan [encerrona](#) y asaltan camión con contenedor en sector San Ignacio.
- **Neutro 57,7%:** [Asalto](#) frustrado en Aeropuerto Arturo Merino Benítez/ [Accidente](#) de tránsito que involucró a un camión repartidor de gas.



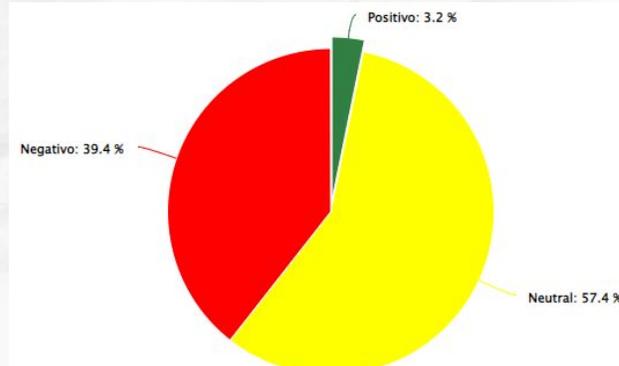
EXTERNALIDADES – PORCENTAJE DE SENTIMIENTO



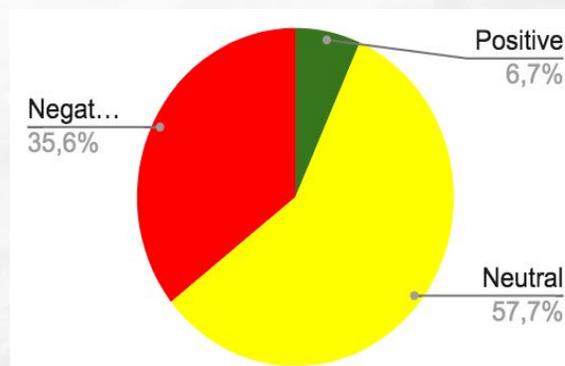
Período 1



Período 2



Período 3



Período 4

PERIODO	POSITIVO	NEGATIVO	NEUTRO	NETO (POSITIVO - NEGATIVO)
1 de junio de 2019 a 31 de mayo de 2020	2,2%	42,7%	55,1%	-40,5%
1 de junio de 2020 a 31 de mayo de 2021	2,6%	40,8%	56,7%	-38,2%
1 de junio de 2021 a 31 de mayo de 2022	3,2%	39,4%	57,4%	-36,2%
1 de junio de 2022 a 31 de mayo de 2023	6,7%	35,6%	57,7%	-28,9%

EXTERNALIDADES – ANÁLISIS

PERÍODO 4

La conversación de externalidades está “premiada” por un conjunto de factores comunes:

Accidentes (7.554) implican el 46% de la conversación, observando incidentes viales que involucran a camiones de [carga](#), entre otros.

Alrededor de 2.125 menciones derivaron en contaminación:

- Usuario hace alusión a contaminación [marítima](#)
- Ejecutan ejercicio de combate a la contaminación en puerto de [Valparaíso](#).

Mugre generó una conversación acotada (46):

- Llamam a limpiar el puerto de [Valparaíso](#).

Presunto saqueo de camión accidentado que transportaba [carnes](#). Aunado a ello, se evidencia elementos asociados a inseguridad en torno a externalidades: **Intento de robo en [La Higuera, Ruta 5N](#)**.

Guayacán CL
@guayacancl

#GuayacanInforma Accidente de tránsito entre un camión de carga y un auto particular en la **#Ruta5 Norte #LaSerena**, mantiene solo una calzada habilitada para conductores.



9:14 a. m. · 26 abr. 2023 · 1.452 Reproducciones

Javiera Adam Rozas
@JavieraAdam

Camión de alto tonelaje pierde su carga provocando gran congestión vial en ambos sentidos de la ruta 60 a la altura del ingreso a Quilpué.

Servicios de asistencia aún no llegan al lugar (13:15 hrs).

Video por Javiera Adam

Fm Music Curacaví
@Fmmusicx

Hace instantes (14:35 hrs.) camión sufre caída de carga. La emergencia se produce en ruta 68, km 29,700, dirección Valparaíso.

Video gentileza Accidentes Chile



Resumen
@rsumen

Humedal Ojos de Mar contaminado por el puerto de San Antonio: Estudio de la Universidad de Chile es lapidario ▶ bit.ly/3Rt7dHU



EMERGENCIAS REGION DE COQUIMBO
@robertoexbomber

De acuerdo a la información entregada por medios de comunicación de la región de Atacama, el accidente de Ruta 5N km 536 **#LaHiguera** debió al intento de robo de la carga donde delincuentes que se desplazaban en un auto particular intentaron detener al camión y comenzaron (sigue)

1:58 p. m. · 9 feb. 2023 · 2.512 Reproducciones

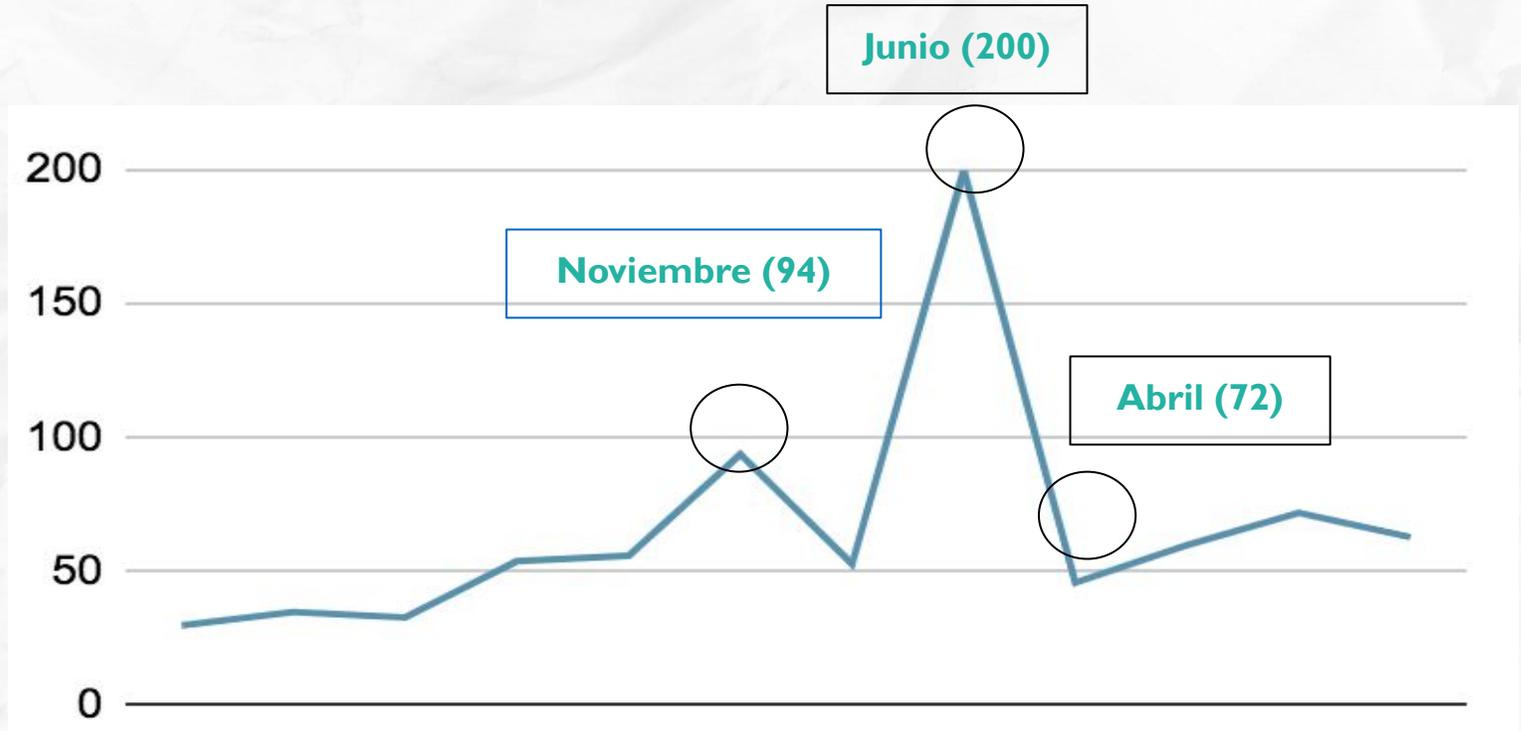


TIEMPO EN CHILE

TIEMPO – DETALLE– PERÍODO 4

MENCIONES

712



Principales Peaks:

- **Junio (200):** [Retrasos](#) presentados en tren causan [demoras](#)/ Demoras en pedidos de [retail](#).
- **Noviembre (94):** [Puertos](#) más seguros y eficientes/ Costos en [combustibles](#)/ [Reclamos](#) en servicis.
- **Abril (72):** [Falla](#) técnica en Plaza Maipú genera grandes aglomeraciones en Metro de Santiago/ [Conectividad](#) que ofrecen los corredores bioceánicos/ Empresas de última milla se preparan para repunte en segundo semestre con mejoras en [logística](#) y tiempos de entrega.

TIEMPO SENT

PERÍODO 4

- **Positivo 7,5%:** [felicitación](#) por gestión a PedidosYa/ Nuevas rutas [marítimas](#) en Chile.
- **Negativo 42,4%:** [Asesinato](#) de repartidor de delivery / [Quejas](#) por retrasos de pedidos.
- **Neutro 50,1%:** [Mercadería](#) en pandemia/[Impuesto](#) aduanero.



Negative
42,4%

Positive
7,5%

Neutral
50,1%



ZOMBIECRACIA (MO...)
@SOLINET01
9.558 seguidores

Nobleza obliga. @pedidosya me acaba de solucionar un pedido incompleto, con gran rapidez y beneficios. Los recomiendo 100%! Al contrario @UberEats_Chile hace unos años no me reembolso nada por un pedido no entregado, desde entonces no los uso nunca más. Buen trabajo PedidosYa!

RAUL LOPEZ
@PepeBeisbol
20.316 seguidores

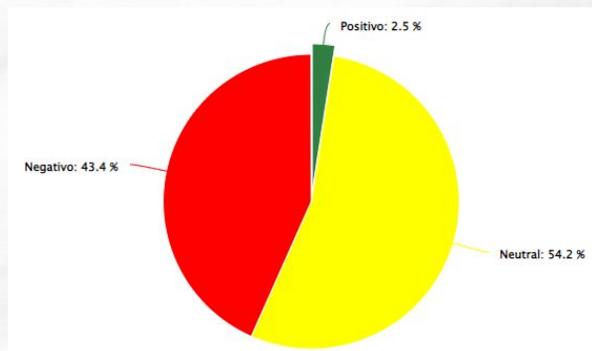
Chile Esta noche en Santiago fue asesinado un Delivery venezolano al entregar un pedido de comida en Jose Pedro alesandri 557 el cliente molesto por el retraso en la entrega lo acuchillo en el Lobby del edificio quitándole la vida al joven de 19 años



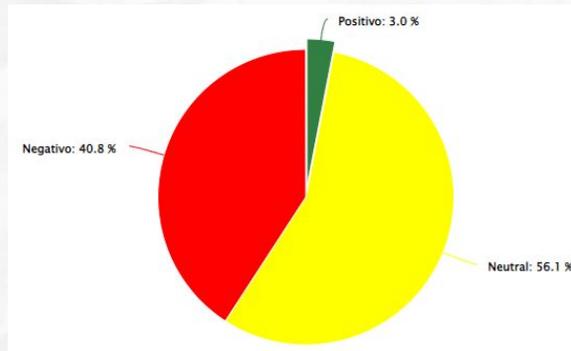
BORIS GALVEZ
@bagalvez
342 seguidores

@biobio Si @GobiernodeChile hubiese dejado algunas de las personas que tuvieron que ver la distribución de las cajas de mercadería en pandemia era muy probable que hubiese salido barato y rápido. Ellos ya tenían y habían adquirido la experiencia.

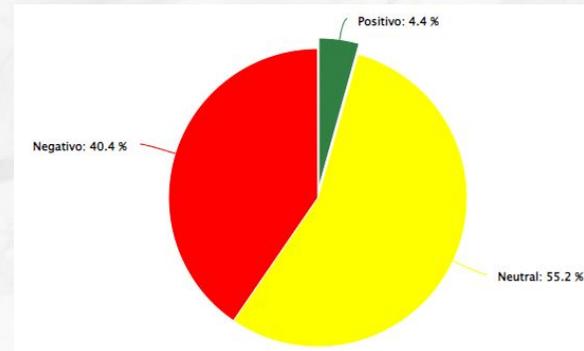
TIEMPO – PORCENTAJE DE SENTIMIENTO



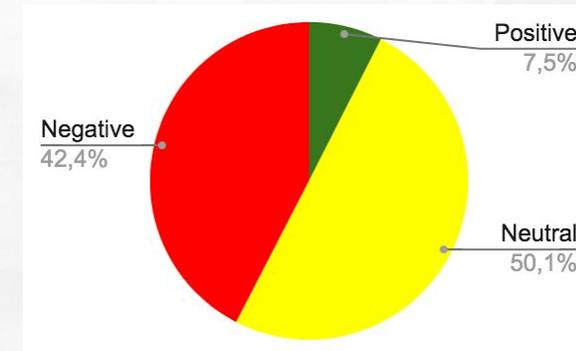
Período 1



Período 2



Período 3



Período 4

PERIODO	POSITIVO	NEGATIVO	NEUTRO	NETO (POSITIVO - NEGATIVO)
1 de junio de 2019 a 31 de mayo de 2020	2,5%	43,4%	54,2%	-40,9%
1 de junio de 2020 a 31 de mayo de 2021	3,0%	40,8%	56,1%	-37,8%
1 de junio de 2021 a 31 de mayo de 2022	4,4%	40,4%	55,2%	-36,0%
1 de junio de 2022 a 31 de mayo de 2023	7,5%	42,4%	50,1%	-34,9%

TIEMPO – ANÁLISIS

PERÍODO 4

La conversación sobre tiempo tiene el mismo comportamiento que externalidades, suele estar viciada por elementos comunes, por ejemplo retraso o demora de [transporte](#), entre otros.

Entre lo rescatable, se evidenció:
Unas 8 menciones fueron de Reclamos.cl sobre demoras y retrasos en entrega, dejando [precedentes](#).

Además, menciones medianamente vinculadas:

- El [gremio](#) de exportadores chilenos de fruta espera tarifas navieras más competitivas
- [Empresas](#) de reparto se preparan ante posible aumento en el consumo (marzo 2023).
- Retraso en abastecimiento de combustible en complejo [fronterizo](#).

ULTIMATE FITNESS

Retraso en la entrega



San Miguel, Chile

16, Mayo 2023

Número: 968010

SEÑORES ULTIMATE FITNESS

PRESENTE

EL producto que compré para retiro ya cumplió el plazo estipulado y no entregan información del motivo del retraso inclusive informando stock disponible en la página. Indican que no llega desde bodega cuándo ya han pasado varios días.

Objetivo: Obtener una solución Que me entreguen el producto comprado.

Autor: L.G.





ANEXOS

LOGÍSTICA – EVOLUCIÓN DE MENCIONES EN EL TIEMPO

HISTÓRICO

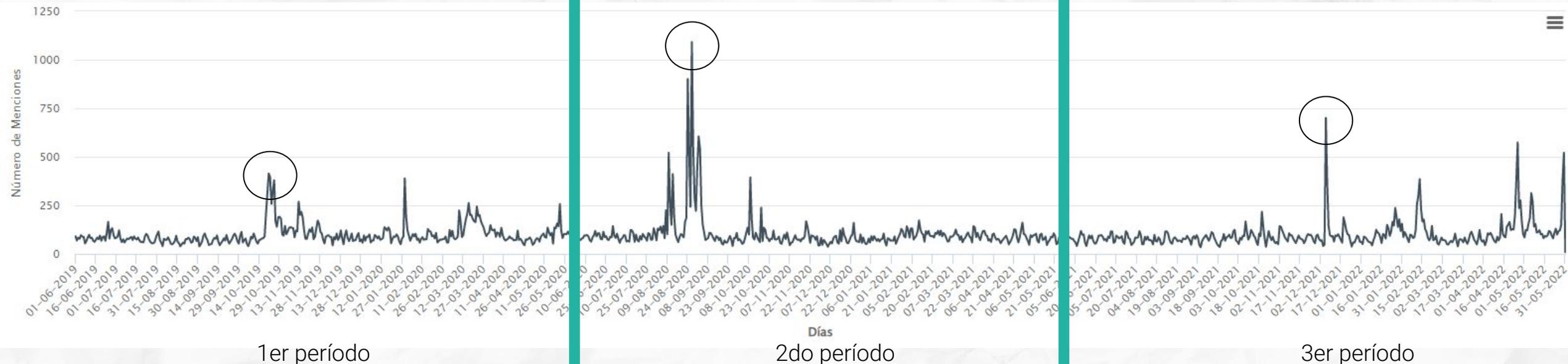
CANTIDAD

110.757

Estallido Social en Chile

Amenaza de paro si no se aprueba ley de seguridad para camioneros

Sergio Pérez, critica que los programas de Boric y Kast buscan fortalecer a ferrocarriles.



LOGÍSTICA – DETALLE – PERIODO 1

HISTÓRICO

20 al 25 de octubre de 2019

- Sergio Pérez, Pdte. Confederación Nacional de Transporte de Carga de Chile, señala que no habrá paro de camioneros ni se tomarán las carreteras.
- La Unión Portuaria de Chile anuncia paralización de 20 puertos en todo el país.
- Ministro de OO.PP., Alfredo Moreno, se reúne con gremios de transporte de carga y pasajeros a nivel nacional para tratar el abastecimiento de alimentos, medicamentos y bencinas a todas las regiones de Chile

29 de enero de 2020

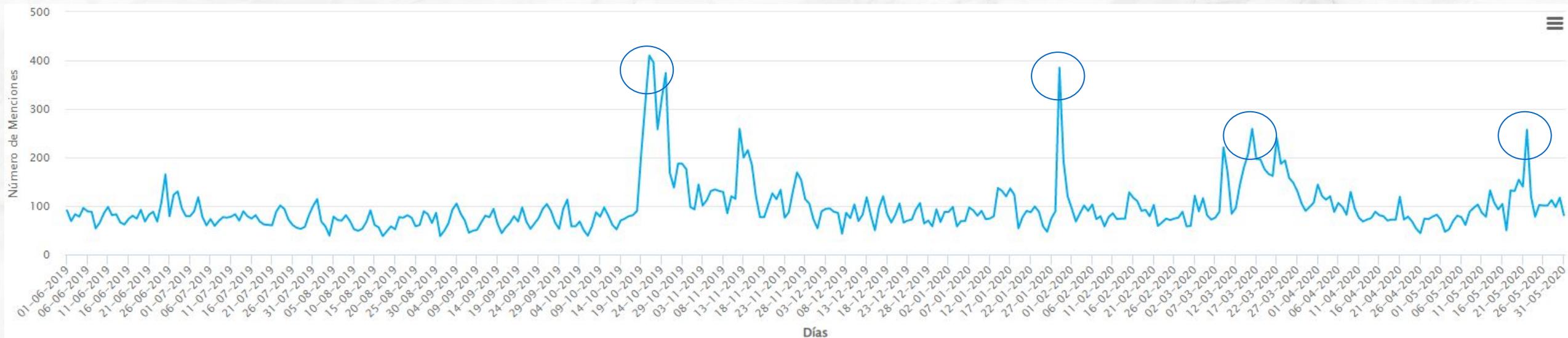
- Hincha de Colo Colo falleció tras ser atropellado por camión de Carabineros

16 de marzo de 2020

- Se anuncia que desde el 18/03 se cierran todas las fronteras al tránsito de personas desde el extranjero. No afectará al transporte de carga.

22 de mayo de 2020

- Se comienza a repartir cajas con mercadería a familias vulnerables durante cuarentena



LOGÍSTICA – DETALLE– PERIODO 2

HISTÓRICO

10 de agosto de 2020

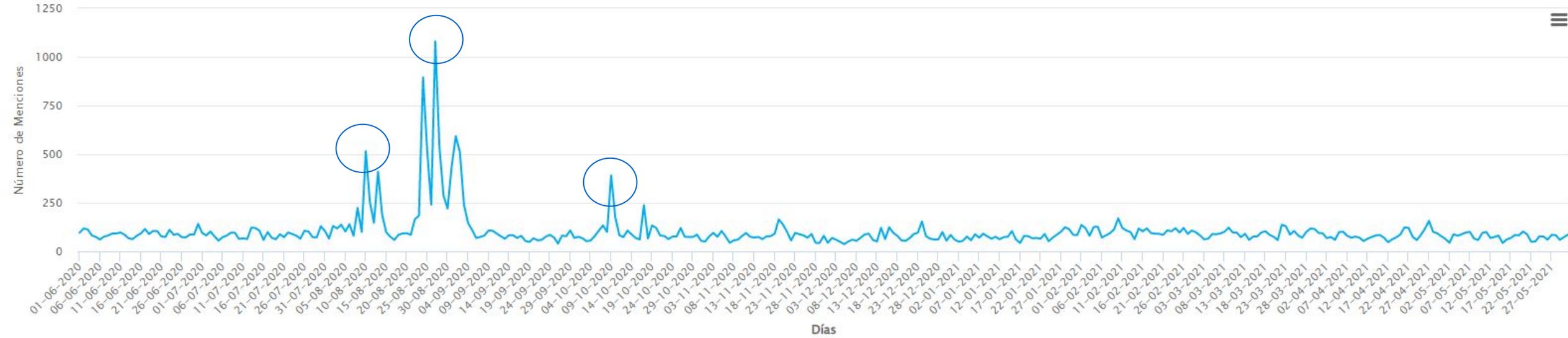
- La confederación nacional de dueños de camiones advierte al gobierno sobre la protección producto de atentados en el sur.
- Se instala el debate de que Chile necesita trenes para mover carga.

24 al 27 de agosto de 2020

- Camioneros amenaza con paralizar si no se aprueban leyes en materia de seguridad para los trabajadores del sector

9 de octubre de 2020

- 15 camiones quemados en Angol.
- Se aprueba seguro estatal para camiones quemados.



LOGÍSTICA – DETALLE– PERIODO 3

HISTÓRICO

6 de diciembre de 2021

- El presidente de la Confederación Nacional del Transporte de Carga de Chile, Sergio Pérez, sin aludir directamente a algún candidato presidencial, acusó que se quiere reemplazar a los camioneros por “ferrocarriles del Estado”.
- Sergio Pérez, criticó que los programas de Boric y Kast buscan fortalecer a ferrocarriles.

13 de febrero de 2022

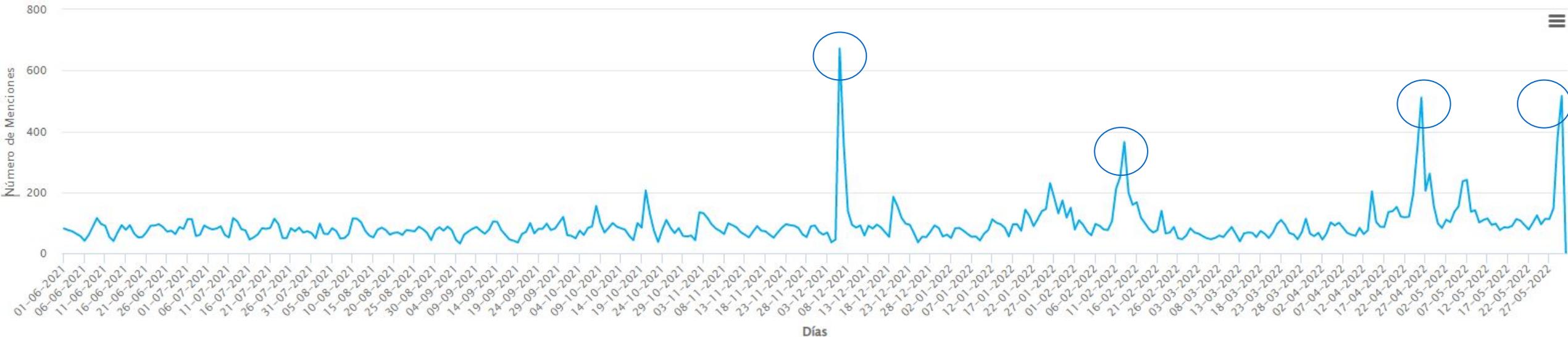
- Camioneros bloquearon varias zonas de Chile tras la muerte de un transportista.

26 de abril de 2022

- Encapuchados atacan caravana de vehículos forestales en Carahue: balean a conductor de camión y queman un segundo transporte de carga

30 de mayo de 2022

- Carabinera frustra a balazos intento de encerrona y robo a camión en Autopista Los Libertadores.



LOGÍSTICA – (SIN CONFLICTOS POLÍTICOS Y SOCIALES) – EVOLUCIÓN DE MENCIONES EN EL TIEMPO

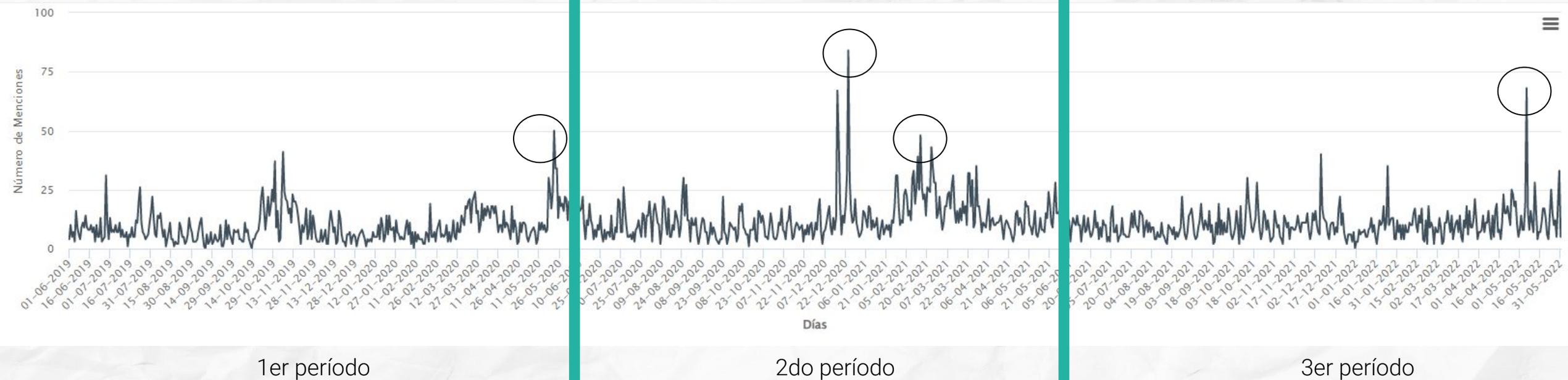
MENCIONES

11.770

22 de mayo de 2020: Se comenta la capacidad logística que habrá en la Campaña Alimentos para Chile

16 – 24 de diciembre de 2020 – 15 de febrero de 2021: Se comenta sobre la logística que llevará a cabo el Estado para la vacunación en Chile

06 de mayo de 2022: ENAP anunció la paralización de todas sus operaciones logísticas y la distribución de combustible en el sur del país



DELIVERY – EVOLUCIÓN DE MENCIONES EN EL TIEMPO

MENCIONES

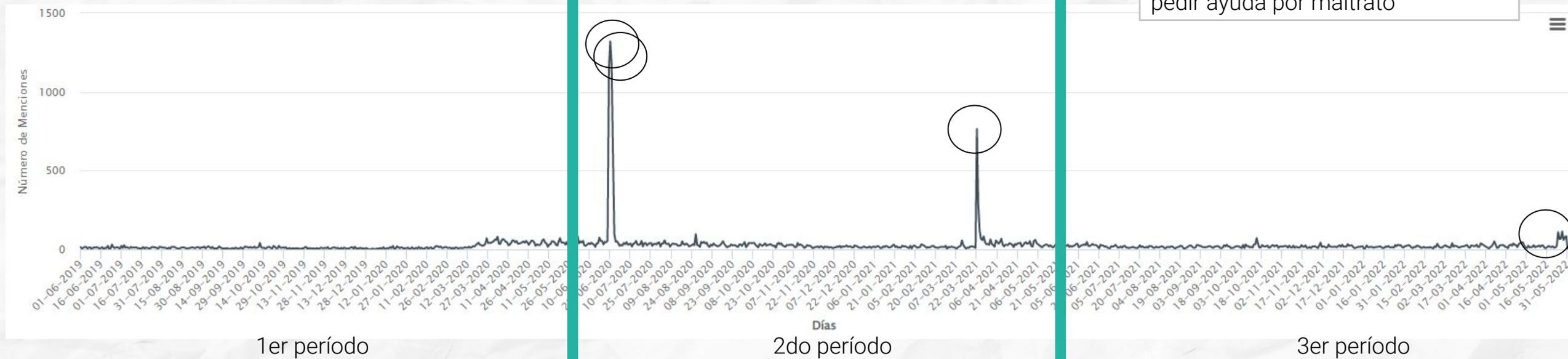
28.116

24 de junio de 2022: Trabajador de app delivery es atacado a balazos en Buin

26 de junio de 2022: Hogar de Cristo plantea la pregunta si el alcohol se debe considerar en las apps de delivery

22 de marzo de 2022: Se anuncia que supermercados y ferias libres podrán funcionar solamente por Delivery

24 de mayo de 2022: Mujer llama al 133 fingiendo pedir delivery para pedir ayuda por maltrato



DELIVERY – FRASES IMPORTANTES

HISTÓRICO

Periodo 1

fastfood canelo hrs fonopedios 3467293
delivery gratis fastfood canelo hrs
canelo hrs fonopedios 3467293 gratis fastfood
hrs fonopedios 3467293 delivery gratis fastfood
gratis fastfood canelo hrs
canelo hrs fastfood canelo hrs fonopedios
fastfood canelo hrs fonopedios
fastfood canelo hrs fonopedios
fastfood canelo hrs fonopedios

Periodo 2

avocado get delivery straight door
day enjoy favorites like mango
day enjoy favorites straight door
delivery straight door like mango chile chicken avocado get delivery straight door
get delivery straight chile chicken avocado get delivery chicken avocado
door join chili day enjoy favorites like mango chile chicken avocado
fresh avocados like mango chile join chili rewards mango chile chicken delivery add fresh avocados
like mango chile chicken chile chicken chile rewards like mango door join
delivery straight chicken avocado get get delivery add fresh favorites like mango
chicken avocado get delivery avocado get mango chile chicken avocado straight door join
avocado get delivery mango chile chicken avocado get join chili add fresh avocados day
enjoy favorites mango chile chicken avocado enjoy favorites like
enjoy favorites like mango favorites like mango chile chicken add fresh avocados
avocados day day enjoy favorites like straight door join chili
delivery straight door join chili

Periodo 3

personalizadas plastificados anillados
tazones tarjetas presentacion impresion
escuela dialecta alerce ustedes impresion
fotografias tamanos fotomontajes recargas programas office magneticos
plastificados anillados padre wallisfurth frente certificados fotocopias curriculum envio
cartuchos todas marcas fotografias tamanos fotomontajes recargas cartuchos villa padre wallisfurth
presentacion impresion anillados fotos tamaño carnet fotografias scanner cualquier duda consulta
sur 2026 villa padre wallisfurth anillados fotos tamaño carnet fotomontajes recargas
avenida norte sur 2026 villa formateos instalacion cualquier duda fotos tamaño carnet fotografias dialecta alerce ustedes
marcas formateos instalacion todas marcas norte sur duda consulta hacerla azucar toppers tortas
dialecta alerce padre wallisfurth envio correo 2026 villa padre recargas cartuchos
escuela dialecta villa padre wallisfurth frente 2026 villa padre recargas cartuchos
padre wallisfurth frente escuela atencion ubicados avenida norte sur dialecta alerce ustedes impresion
tamanos fotomontajes impresion atencion ubicados 2026 villa padre wallisfurth frente
office magneticos llaveros tazones tarjetas tamanos fotomontajes recargas
carnet fotografias tamanos fotomontajes fotos tamaño carnet fotografias tamanos
cartuchos todas marcas formateos instalacion
fotomontajes recargas cartuchos todas
presentacion impresion diferentes tipos papel



EXTERNALIDADES – EVOLUCIÓN DE MENCIONES EN EL TIEMPO

MENCIONES

41.525

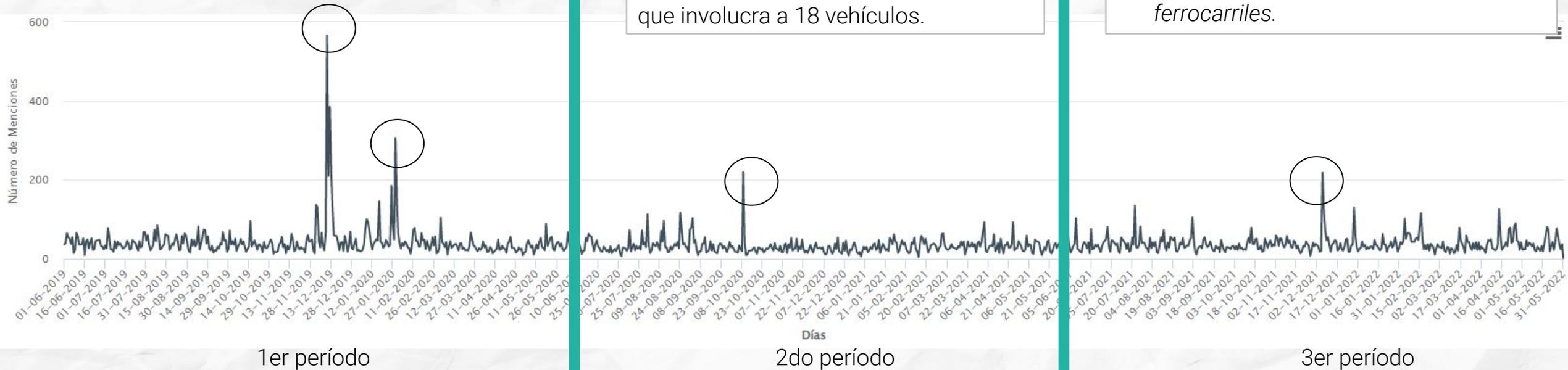
10 de diciembre de 2019: Accidente de avión de la Fach rumbo a la Antártica. Se generan muchos comentarios sobre similitud de accidente en Juan Fernández.

29 de enero de 2020: Atropello mortal que causó camión de carabineros en Estadio Monumental

09 de noviembre de 2020: Accidente en ruta 5 sur a Sector Cruce La Turbina que involucra a 18 vehículos.

06 de diciembre de 2021: Columna de Daniel Matamala:

- *Todos nosotros subsidiamos vía privilegios tributarios a dueños de camiones, que generan externalidades negativas (contaminación, congestión, accidentes). Ese \$ público debería ir -como en países desarrollados- a subsidiar transporte limpio y seguro: ferrocarriles.*



TIEMPO – EVOLUCIÓN DE MENCIONES EN EL TIEMPO

MENCIONES

5.558

17 de julio de 2019: Explosión, chispas y mucho humo en Estación Central de Metro de Santiago

16 de agosto de 2020: Retraso en Metro de Santiago, línea 1, lo que genera retrasos durante todo el día.

15 de febrero de 2021: Retraso en líneas 4 y 5 de Metro de Santiago

19 de agosto de 2020: Retrasos en línea 1 de Metro de Santiago

19 de diciembre de 2021: Se reporta lenta circulación y flujo de micros en día de elecciones de segunda vuelta presidencial.



TIEMPO – PALABRAS IMPORTANTES

HISTÓRICO

Periodo 1



Periodo 2



Periodo 3



RESUMEN (INFORMES PREVIOS)

- Las publicaciones sobre logística en Chile son **dominadas por conflictos políticos y sociales** (Conflictos de camioneros, solicitud por parte de la ciudadanía de trenes para Chile y hechos derivados del estallido social). Cerca del 90% del total de publicaciones.
- **La pandemia genera la mayor cantidad de comentarios** (sin considerar conflictos) relacionados a la logística de vacunación y repartición de caja de alimentos.
- Los comentarios sobre delivery en Chile están dominadas por las **apps de delivery que se masifica durante cuarentenas en pandemia.**
- Las conversaciones sobre externalidades está dominada por accidentes ocurridos en distintas rutas.
- La dimensión Tiempo está dominada la conversación cuando se producen **problemas en el flujo normal del Metro de Santiago.**





REPORTE ANUAL: SOCIAL LISTENING

“PERCEPCIÓN DE LA LOGÍSTICA EN CHILE”