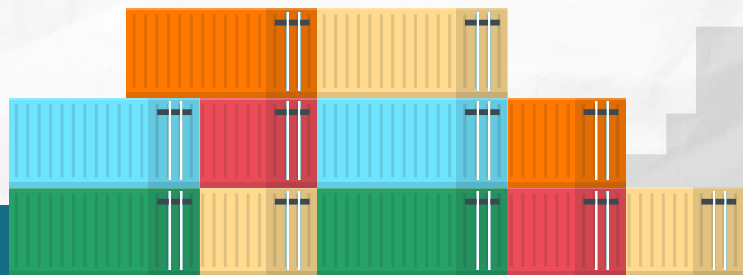


REPORTE ANUAL: SOCIAL LISTENING

“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 53,8%** (41.226 menciones), el peak más representativo a lo largo del tiempo fue en mayo '24 con **4.066 menciones**.

La categoría **mejor valorada** fue Delivery 11,3%, contemplando nuevos vehículos eléctricos para el reparto de pedidos y la colaboración de los delivery por repartir agua a damnificados en Viña.

La **peor valorada** fue la categoría de Tiempo 32,8%, tomando como referencia demoras en entregas y tiempos de traslado y devoluciones.

Total: 1 de junio de 2019 al 31 de mayo de 2024

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

Período 5: 1 de junio de 2023 al 31 de mayo de 2024

TEMPORALIDAD

ÍNDICE

1.	<u>Cantidad de menciones</u>	5
2.	<u>Comparativo Temáticas</u>	7
3.	<u>Zoom Logística</u>	11
4.	<u>Zoom Delivery</u>	17
5.	<u>Zoom Externalidades</u>	23
6.	<u>Zoom Tiempo</u>	29

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	1 de junio de 2023 al 31 de mayo de 2024	TOTAL
Logística	36.283	38.213	36.261	36.590	41.226	188.573
Delivery	6.095	14.933	7.088	18.556	13.804	60.476
Externalidades	15.928	11.719	13.878	16.340	19.590	77.455
Tiempo	2.076	1.805	1.677	712	2.017	8.287

Durante el total del período estudiado, **Logística aumentó un 12,67%**, **Delivery bajó un 25%**, **Externalidades subió un 19,89%**, y **Tiempo incrementó un 183%**.

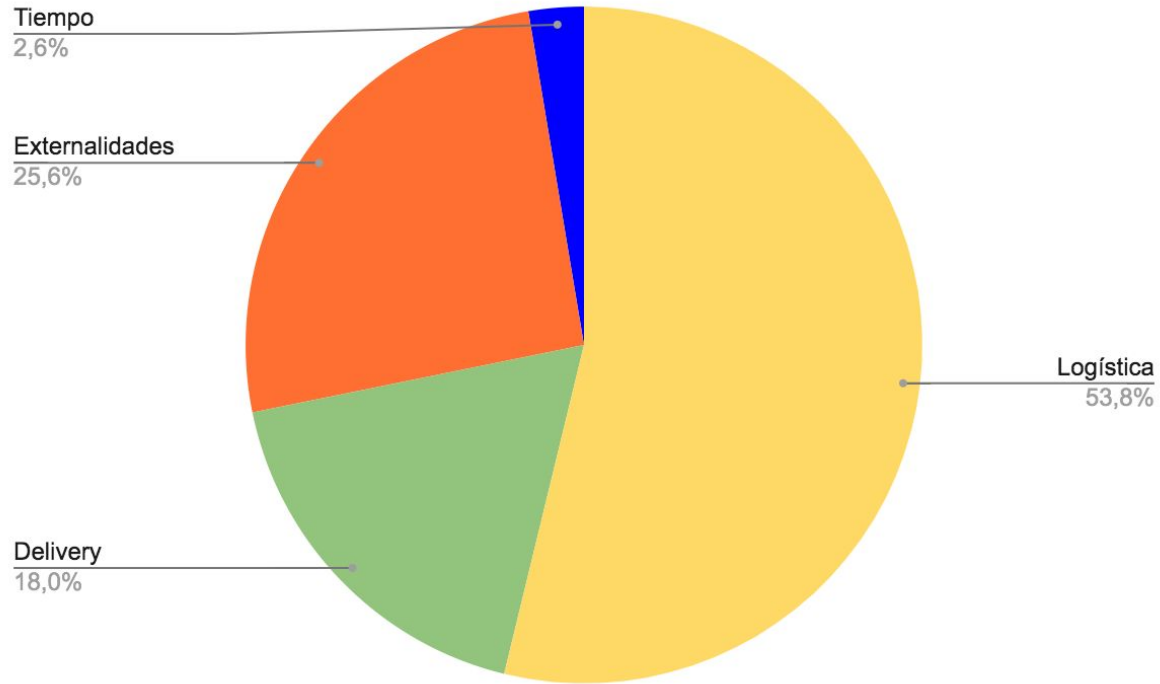
De manera particular, **Logística sigue liderando la conversación, le sigue Externalidades.**



¿QUÉ DESCUBRIMOS Y PLANTEAMOS?

¿DE DÓNDE VIENEN LOS DATOS?

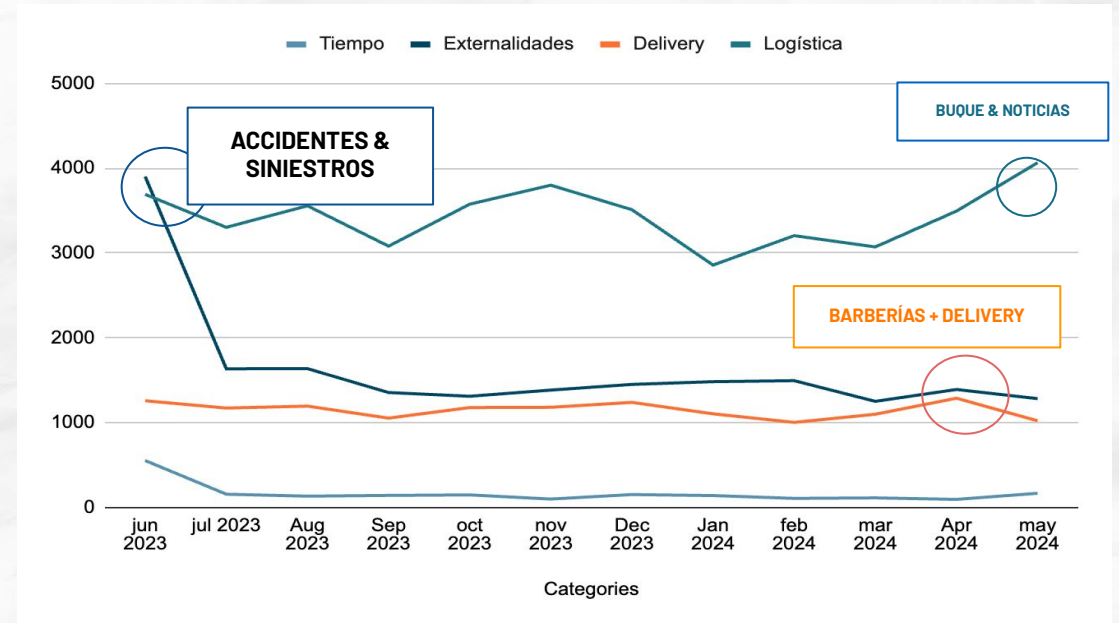
COMPARATIVO – TOTAL MENCIONES



Se contabilizaron **76.637 menciones** (incluyendo las emitidas y sin RT).

DISTRIBUCIÓN TOTAL

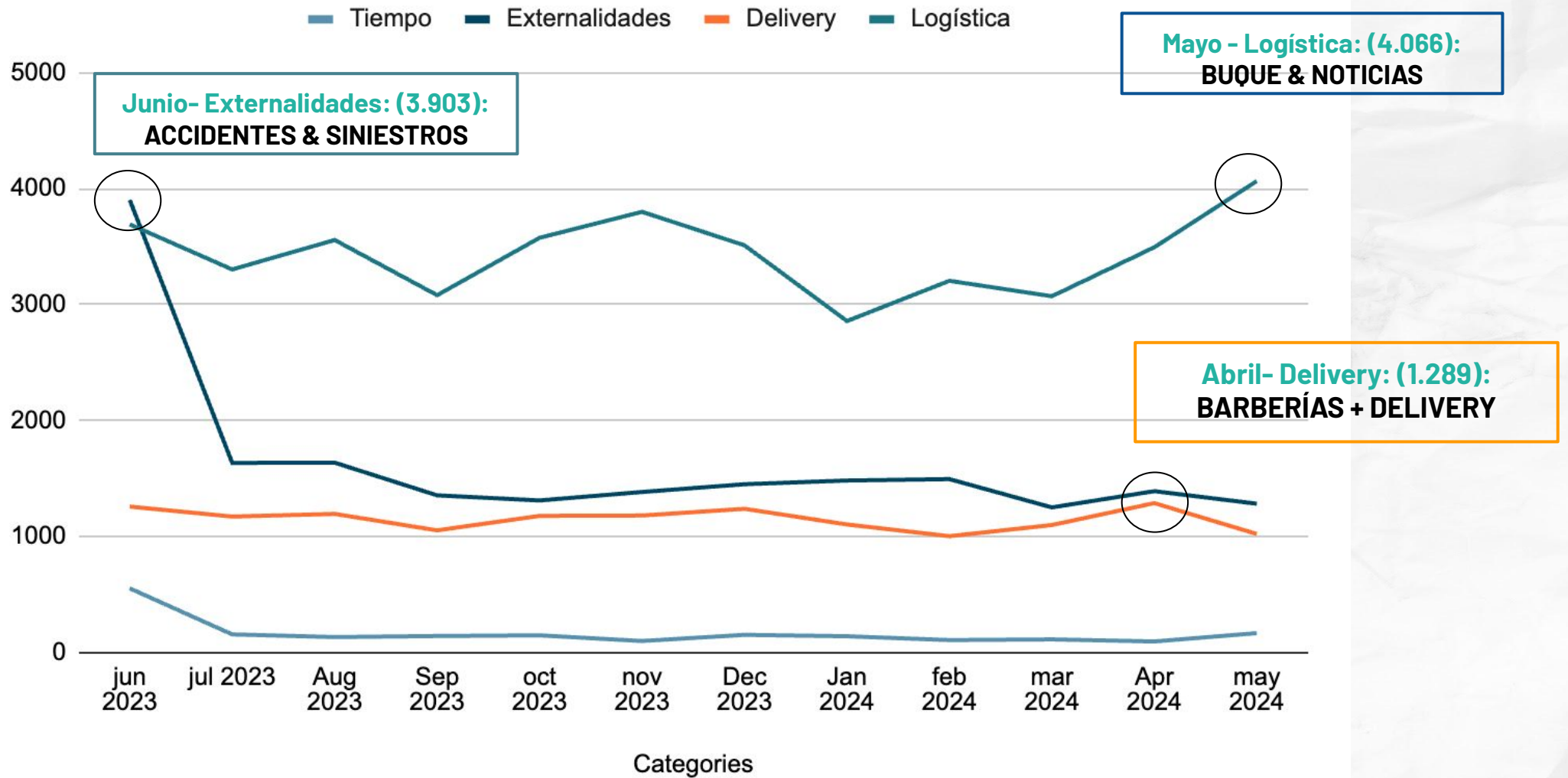
Logística generó el 53,8%, Externalidades generó 25,6%, Delivery generó el 18,0%, Tiempo generó el 2,6%.



Principales Peaks:

- **Logística - Mayo 24' (4.066):** Arriba Buque logístico Lientur de la [Armada](#). Herramienta permitirá medir huella de más de 500 empresas de [logística](#). CONAF anuncia medidas asociadas a procesos logísticos y de otras [áreas](#). Divulgan estudio de logística en el país, 46,15% de las empresas se muestran a favor de nuevas [tecnología](#)s.
- **Externalidades - Junio 23' (3.903):** SMA inspeccionó a la Cementera Melón S.A. por contingencia de [emisiones fugitivas](#). Falla en el sistema de frenos habría presentado transporte de carga causante del accidente de tránsito cuando bajaba hacia [Los Andes](#). Siniestro: Accidente de camión de carga en el Camino Internacional, frente a Copec del sector [Río Blanco](#).
- **Delivery - Abril (1.289):** Contralora (s) advierte a alcaldes por patentes de barberías: "Cómo puede ser que atiendan hasta las 3 a.m. y con [delivery](#)".

CURVA DE MENCIONES – TOTAL MENCIONES



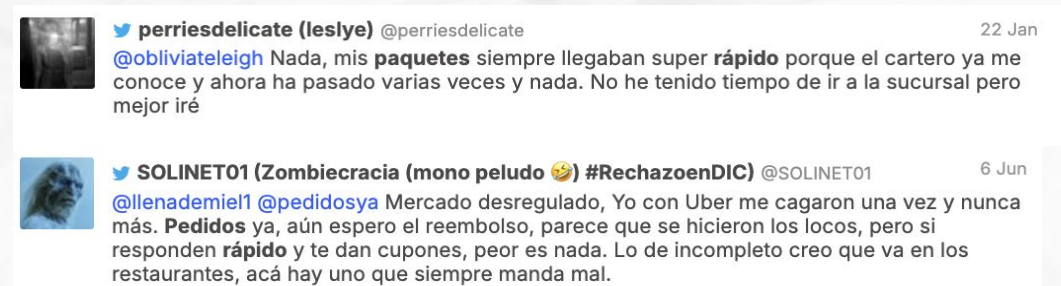
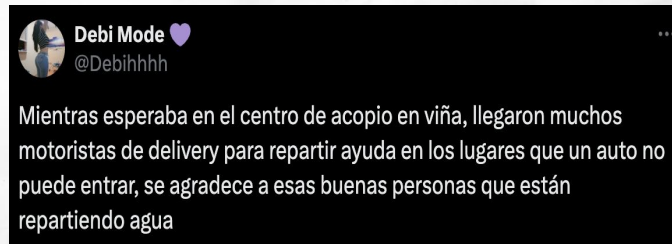
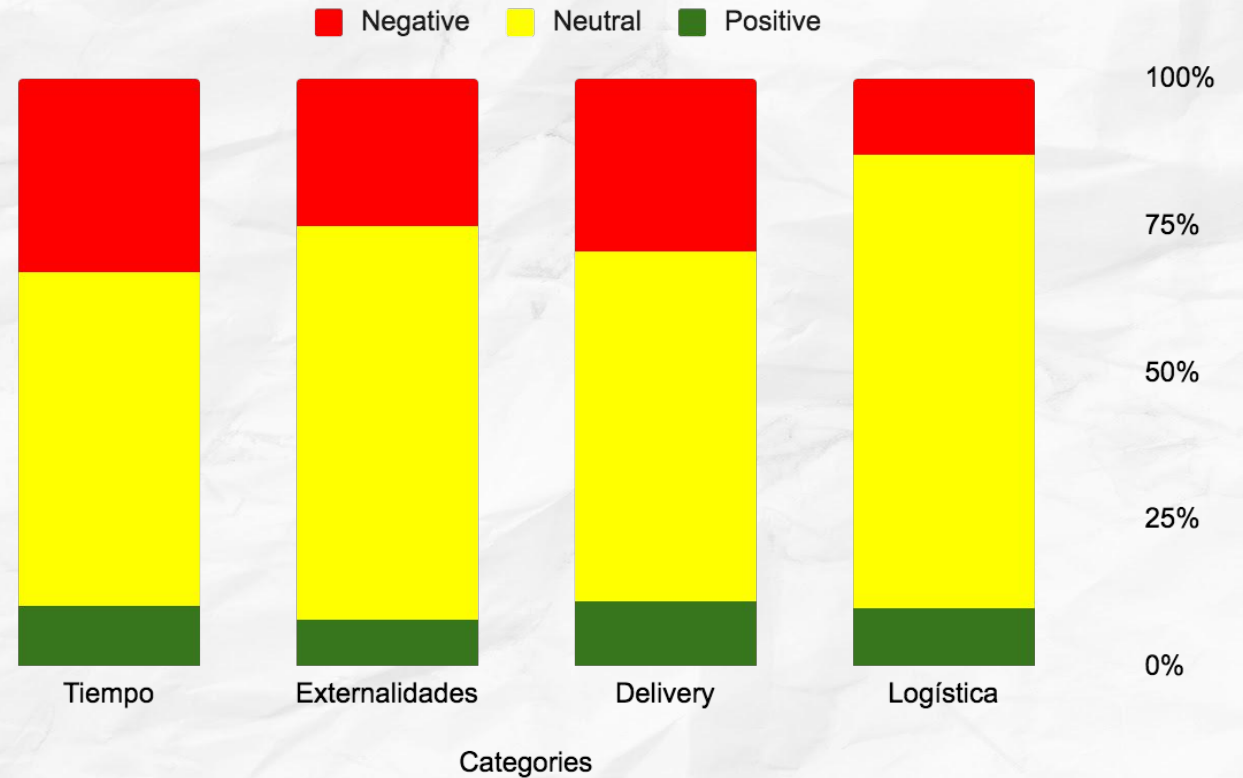
COMPARATIVO – TOTAL SENTIMIENTO

La temática con **mejor valoración fue Delivery (11,3%)**:

- Usuarios se alegran de cambio de moto mosquito por bicicletas [eléctricas](#) de repartidores.
- Agradecen a Deliverys por ayudar a repartir [agua](#) en Viña.

La temática peor valorada es **Tiempo (32,8%)**:

- Contrastan tiempos de entrega de supermercados y critican demora de [Líder](#), quejas generales sobre encomiendas con [retraso](#).
- Múltiples reclamos por mercado “desregulado” del delivery asociado a [comida](#).



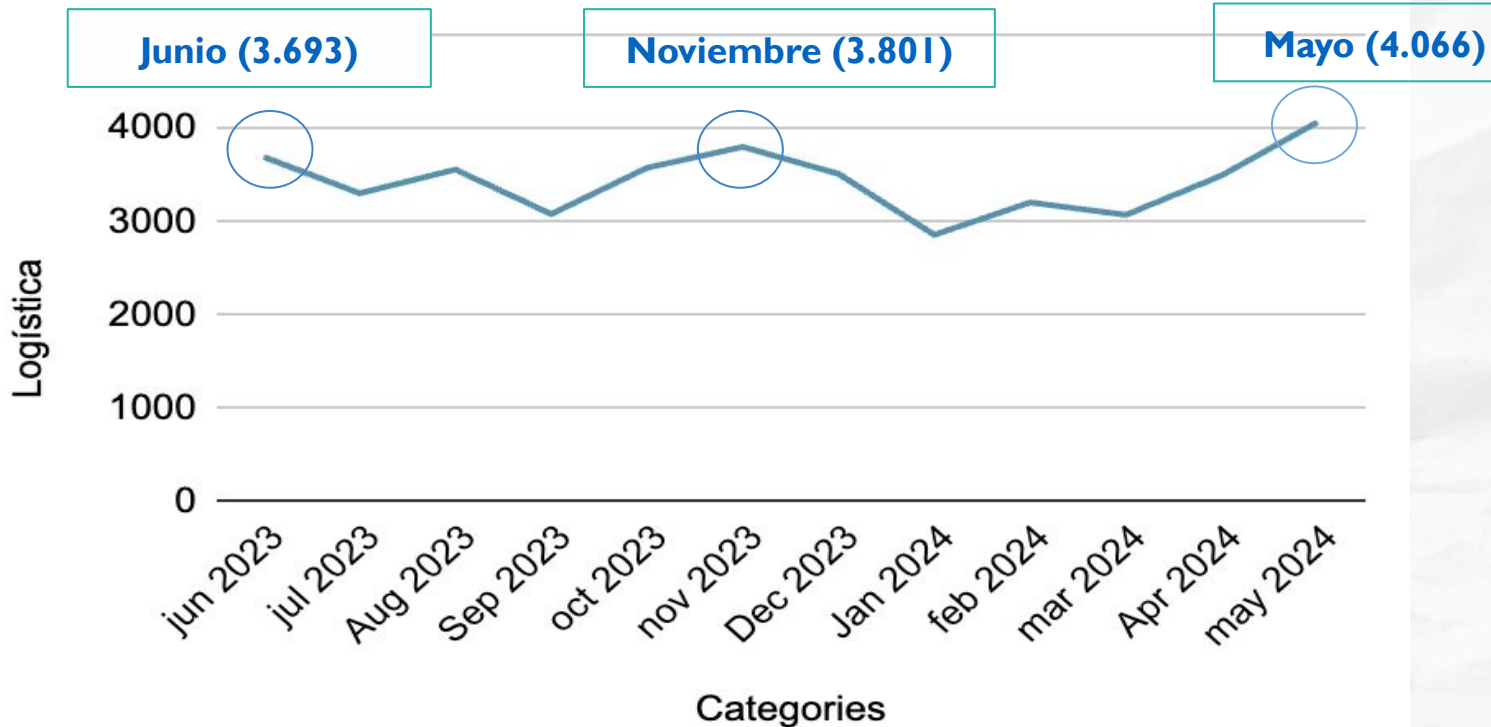


LOGÍSTICA EN CHILE

LOGÍSTICA – DETALLE – PERÍODO 5

MENCIONES

41.226



Principales Peaks:

- **Mayo 24' (4.066):** Herramienta permitirá medir [huella](#) de más de 500 empresas de logística / Empresas de logística en Chile están dispuestas a adoptar nuevas medidas para [mejorar](#) sus servicios / Revisan [proyecto de ley](#) para aprobar Menores costos y más ofertas en el transporte de carga.
- **Noviembre 23' (3.801):** Usuaria en redes sociales pide ayuda para conseguir [trabajo](#) para su padre que tiene bastante experiencia en logística y recibe apoyo / Campaña de [Navidad](#) de Correos de Chile realiza apadrinamiento de cartas / [Delincuentes](#) maniataron a trabajadores en asalto a empresa de logística en Maipú.
- **Junio 23' (3.693):** Chileno llegó a la [India](#) hace dos años y triunfa con su empresa de servicios logísticos/ Gremios acusan falta de [planificación](#) tras caída de Chile en ranking de desempeño logístico/ Expertos alertan que Chile carece de capacidad técnica y logística para exportar residuos [tóxicos](#)/ Electromovilidad: estrategia para llevar la [electromovilidad](#) al sector de la logística.

LOGÍSTICA – KEYWORDS/FRASES IMPORTANTES

PERÍODO 5

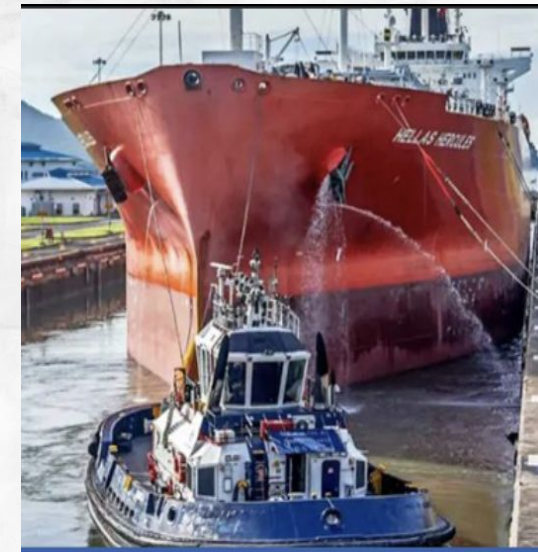


Las Keywords más relevantes en la temática de Logística fueron:

- **País (13.509):** Ministerio de transporte asegura que: “La [logística](#) es [fundamental](#) para el desarrollo del país” / Puerto de [Antofagasta](#): Plan Maestro “busca dotar al país y a la región de un aumento en la capacidad logística”/ Ministro Muñoz habla por Puerto Coronel de elemento [crítico](#) para logística del sur del país”
- **Región (13.209):** [Proyecto de ley](#) busca posicionar a Chile como líder en la región en logística portuaria / [Evento](#) de Logística y Comercio Exterior/ [Plan Maestro](#) “busca dotar al país y a la región de un aumento en la capacidad logística”.

Las Frases más importantes en la temática de Logística fueron:

- **Cadena logística (2.272):** [Robos](#) en puertos y cadena logística aumentaron en un 450% durante el 2022, así mismo la reclamación de las pólizas de las mercancías aseguradas aumento un 820%/ Puerto Valparaíso expone sobre avances [tecnológicos](#) en la cadena logística.
- **Cadena de suministro (1.903):** [ARM](#) celebra su quinto aniversario superando fronteras en la logística de alimentos perecibles / Industria 4.0 y la logística, como motor [esencial](#) en la cadena de suministro / [Inteligencia Artificial](#) para reducir costes y emisiones en el empaquetado.



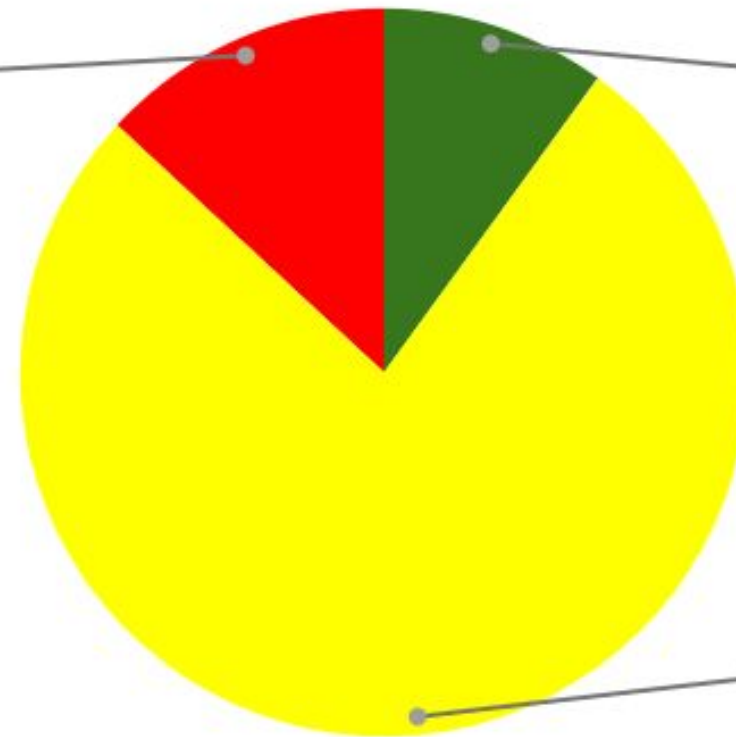
LOGÍSTICA SENTIMIENTO

PERÍODO 5

- **Positivo 10,0%:** China inaugura nueva ruta marítima para la [importación](#) de las cerezas chilenas / Municipio de Santiago agradece a las empresas de logística por la gestión en el transporte de ayudas para los [damnificados](#) por las lluvias.
- **Negativo 13,1%:** Críticas a [Falabella](#) por la falta de buen servicio de logística en las entregas de sus productos / Incautan [lubricantes](#) para autos que eran ilegales y se distribuían mediante una empresa de logística.
- **Neutro 76,9%:** Usuaría en redes sociales pide ayuda para conseguir [trabajo](#) para (Trayectoria en logística) / Campaña de [Navidad](#) de Correos de Chile realiza apadrinamiento de cartas.

Negative
13,1%

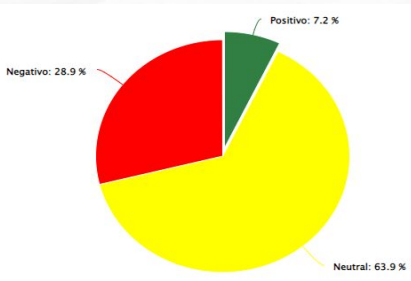
Positive
10,0%



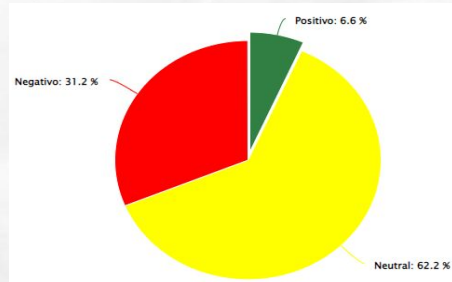
Neutral
76,9%



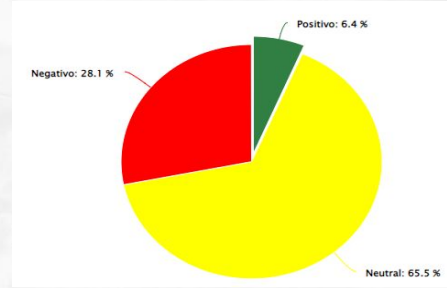
LOGÍSTICA – PORCENTAJE DE SENTIMIENTO



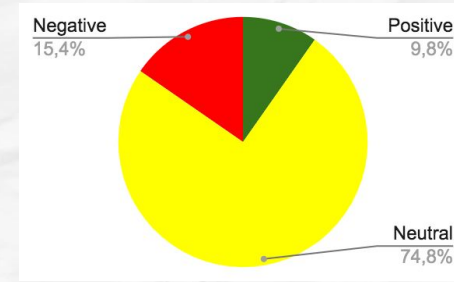
Período 1



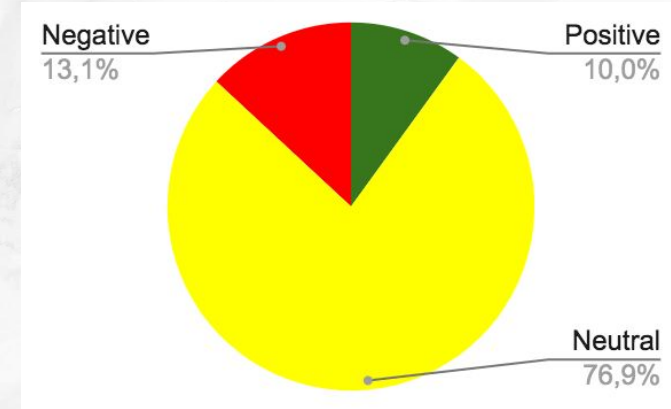
Período 2



Período 3



Período 4



Período 5

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%
1 de junio de 2023 a 31 de mayo de 2024	10,0%	13,1%	76,9%	-3,1%

LOGÍSTICA – ANÁLISIS

ESTUDIOS & AUTORIDADES

Alrededor de 2.635 menciones abordaron **estudios y presentaciones de cara al tópic**o:

El informe [“State of Logistics 2024” \(SOL24\)](#) para las empresas de logística en Chile, indican que un 35,90% buscan establecer la calidad de servicio al cliente como la principal clave de rendimiento de su servicio.

Jefe de División de Infraestructura y Transporte del Gobierno Regional del BioBío promueve un Hub Logístico Portuario, consejero plantea preguntas [claves](#).
Mesa Comex en el Gobierno Regional de Ñuble donde se entregó resultados del primer estudio [Hub Logístico](#).

19% fue alusivo al Gobierno o autoridades, encontrando impuso a la Política Nacional de Desarrollo Portuario para potenciar el liderazgo del [país](#); multigremial nacional de emprendedores concluyeron y reiteraron oposición a la Ley de [Cabotaje](#).

Containers (184): Encabeza preocupación por situación de inseguridad, usuario advierte sobre incremento de asaltos a centros logísticos en el [año 2023](#).

Alusiones al término de cara a escenarios del crimen organizado, vinculado a [“logística”](#).

Existe una conversación que coincide con tecnología y avances, donde existe un interés asociado a la Antártica como polo [logístico](#); además de reconocer el trabajo conjunto de toda la cadena logística del Puerto de [San Antonio](#).

No menos importante, el **21% respondió a conversación sobre Puertos**:

Ministro del MTT, visibiliza nuevo “paso” para consolidar a Chile como líder en la logística Portuaria de cara al trabajo del Consejo Asesor Ministerial para el Puerto Exterior de [San Antonio](#).

Prensa: Destacan “plan maestro” en puerto de Antofagasta para dotar al país y a la región de una mejor [capacidad logística](#).

Alerta Noticias Valparaíso @AlertaNoticiasV · Seguir
Puerto Valparaíso expone sobre avances tecnológicos en la cadena logística [pst.cr/bYTVW](#)
12:38 p. m. · 8 jul. 2023
3 Responder Copia enlace

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones @MTTChile · Seguir
¡Avanzamos con más desarrollo logístico para el norte de Chile!
El ministro @JuanCaMunozA inauguró la segunda etapa de ampliación del Antepuerto Portezuelo del Puerto Antofagasta @anfport, que nos permitirá aumentar en un 50% el almacenaje de minerales.

Atisba @Atisba_Urb · Seguir
Tomas Organizadas con Recursos y Logística [#TORL] Diversas autoridades de la la Region de Tarapacá confirman lo planteado por @Atisba_Urb desde 2020.

Descarga [#ReporteMonitor](#) [atisba.cl/tipo-monitor/c...](#)

Hans Gotterbarm @hansgotterbarm
En respuesta a @hansgotterbarm
TOMA DEL PASO LA MULA Desde el @MinisterioBBNN confirman que hay organizaciones criminales que lotean terrenos, construyen viviendas y las venden por redes sociales: media hectárea podría superar los \$10 millones @Cooperativa #AltoHospicio #Tarapacá #Iquique

4 de 12

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones @MTTChile · Seguir
#PrensaMTT Como Gobierno estamos impulsando la Política Nacional de Desarrollo Portuario para potenciar el liderazgo de Chile en la logística internacional

Lee la entrevista al ministro @JuanCaMunozA en @pulso_tw

“El liderazgo de Chile a nivel logístico-portuario yo creo que no está en duda, pero evidentemente necesitamos focalizarnos en que vamos a seguir siendo competitivos y atractivos para el comercio internacional, pero también respetando y siendo cuidadosos con el medioambiente y con las necesidades de las comunidades”

EFE TRENES DE CHILE @EFETrenesChile · Seguir
Junto a Maersk inauguramos un nuevo desvío ferroviario en Talcahuano, que unirá al terminal logístico de la compañía danesa con el Puerto de San Vicente, entregando mayor eficiencia logística y competitividad

El nuevo proyecto permitirá conectar el terminal de la empresa con el puerto de San Vicente
Maersk y EFE habilitan desvío férreo en Talcahuano para mejorar logística

Se trata de una solución más flexible y amigable con el medioambiente, que busca descongestionar las infraestructuras viarias y el tráfico urbano.

70% de reducción de emisiones de CO2 por año por cada contenedor transportado.

El nuevo proyecto permitirá conectar el terminal de la empresa con el puerto de San Vicente

Maersk y EFE habilitan desvío férreo en Talcahuano para mejorar logística

Se trata de una solución más flexible y amigable con el medioambiente, que busca descongestionar las infraestructuras viarias y el tráfico urbano.

70% de reducción de emisiones de CO2 por año por cada contenedor transportado.

El nuevo proyecto permitirá conectar el terminal de la empresa con el puerto de San Vicente

Maersk y EFE habilitan desvío férreo en Talcahuano para mejorar logística

Se trata de una solución más flexible y amigable con el medioambiente, que busca descongestionar las infraestructuras viarias y el tráfico urbano.

70% de reducción de emisiones de CO2 por año por cada contenedor transportado.

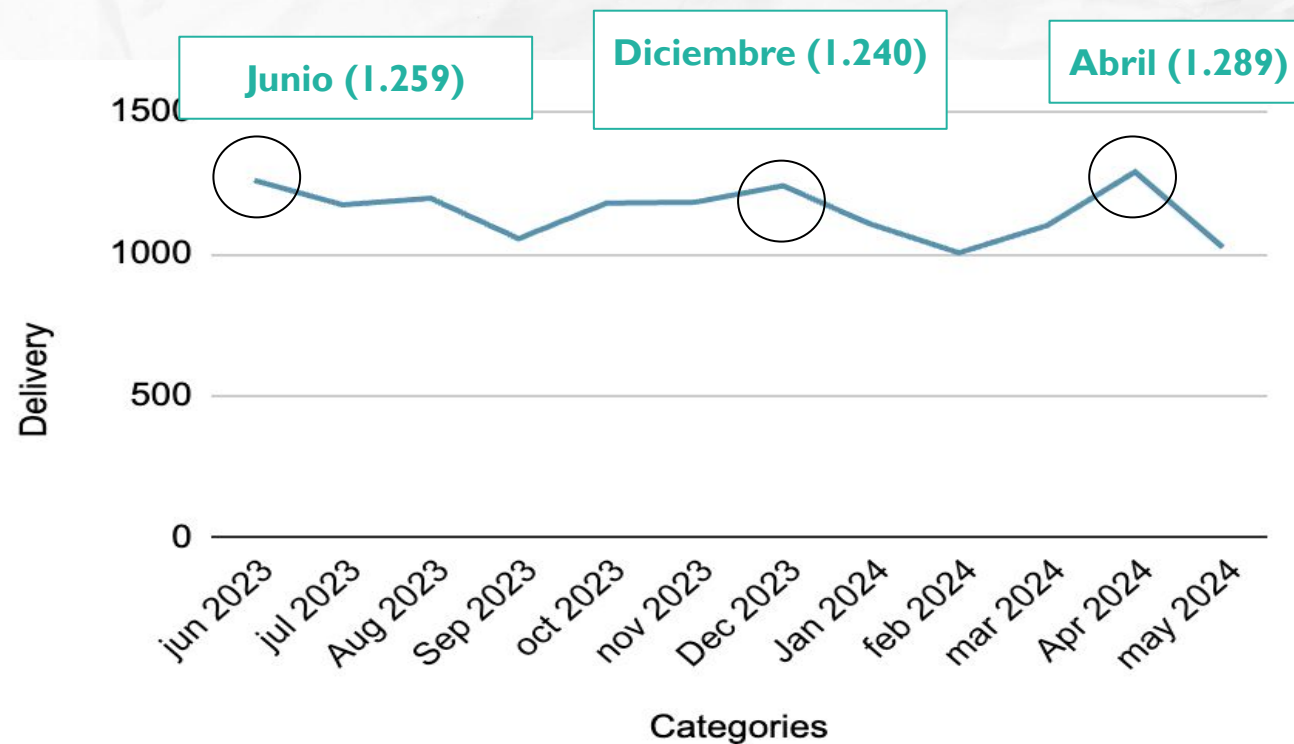


DELIVERY EN CHILE

DELIVERY – DETALLE– PERÍODO 5

MENCIONES

13.804



Principales Peaks:

- **Abril 24' (1.289):** Contraloría advierte a municipios por barberías con [Delivery](#) que atienden hasta las 3 de la madrugada/ Viralizan acciones peligrosas que están realizando en [motos](#) de Delivery en Antofagasta / Detienen a dos venezolanos que vendían [droga](#) por delivery en la RM: hallan \$150 millones en sustancias
- **Junio 23' (1.259):** Diputada Ossandón muestra en video viral cómo es comprar [drogas](#) por Delivery/Delivery sin [licencia](#) colisiona con camioneta en Osorno / Las modernas condiciones laborales de la banda de la "Reina [narco](#) del delivery".
- **Diciembre 23' (1.240):** Comentarios de usuarios que temen que los Delivery [escupan](#) su comida al entregar el pedido/ el pedido más [grande](#) de una app de delivery en Chile el 2023 / Sujetos simularon ser repartidores de delivery para [asaltar](#) a turistas en plena luz del día en Las Condes.

DELIVERY – KEYWORDS/FRASES IMPORTANTES

PERÍODO 5



Las Keywords más relevantes en la temática de Delivery fueron:

- **País (2202):** Contraloría reporta situación de barberías abiertas hasta la [madrugada](#) trabajando con Delivery/ Acusan que en delivery trabajan [delincuentes](#) extranjeros/[DiDi Foods](#), anunció su salida de Chile.
- **Año (2.169):** Cornershop dijo [adiós](#) antes de fin de año, tras ser adquirida por Uber/ revelan los "[antojos](#)" que más pidieron los chilenos por app de delivery/ Nuevas [estrategias](#) de la app Pedidos Ya.



Las Frases más importantes en la temática de Delivery fueron:

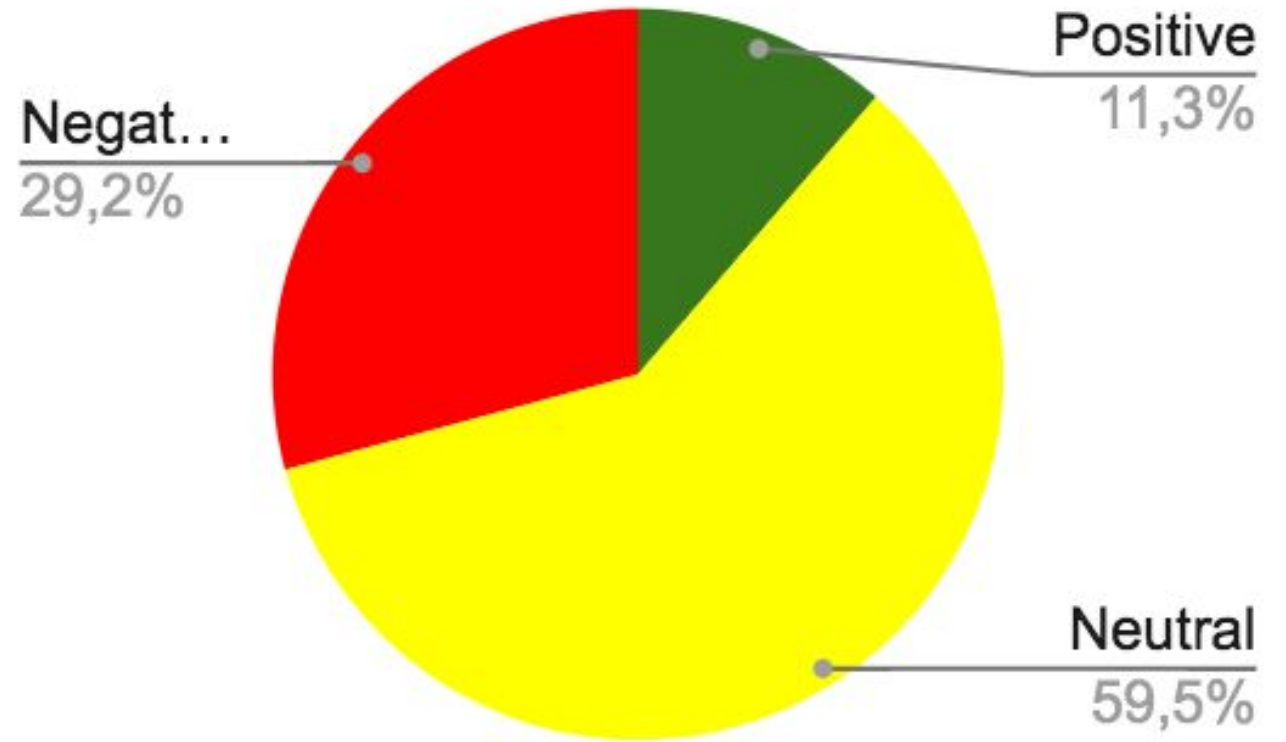
- **Redes Sociales (695):** Viralizan en redes sociales acciones peligrosas que están realizando en [motos](#) de Delivery en Antofagasta/ Detienen a banda que vendía [droga](#) en redes sociales y la entregaba por delivery/ Uber despide a más de 300 trabajadores por cierre de [Cornershop](#).
- **Región Metropolitana (550):** Detienen a banda que vendía [droga](#) en redes sociales y la entregaba por delivery en la Región Metropolitana/ Entregaban [droga](#) vía "Delivery"/ Reina del [Narcodelivery](#).



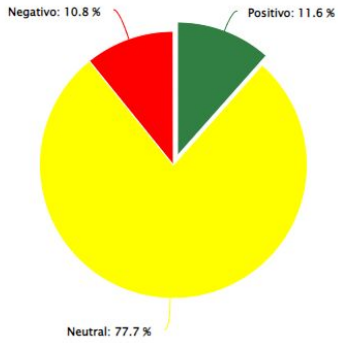
DELIVERY SENTIMIENTO

PERÍODO 5

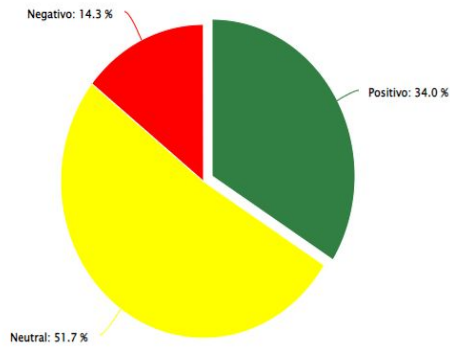
- **Positivo 11,3%:** Usuarios se alegran de cambio de moto mosquito por bicicletas [eléctricas](#) de repartidores/ Agradecen a Deliverys por ayudar a repartir [agua](#) en Viña.
- **Negativo 29,2%:** Pareja del delivery que intentó evadir fiscalización: “Quemó la [moto](#) por rabia”/ Supuestos [repartidores](#) de delivery venezolanos atacan a vehículo por impedir el paso por considerarlo peligroso.
- **Neutro 59,5%:** Repartidores venezolanos llevan [ayudas](#) a los afectados por los incendios en Chile/ Piden a empresas de Delivery que se acojan a la norma de modo [sustentable](#) de los vehículos.



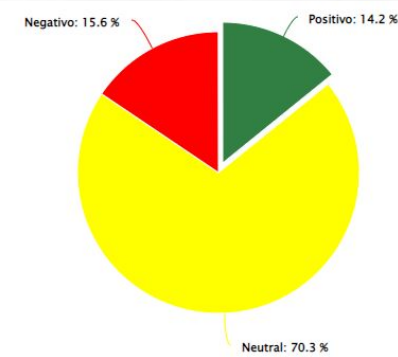
DELIVERY – PORCENTAJE DE SENTIMIENTO



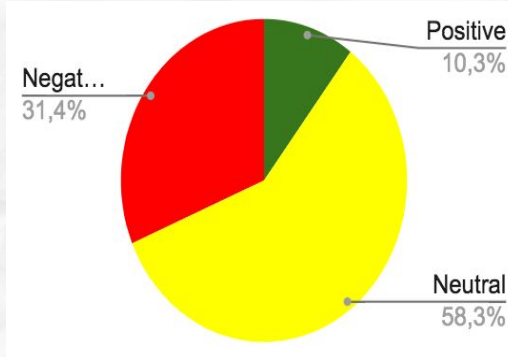
Período 1



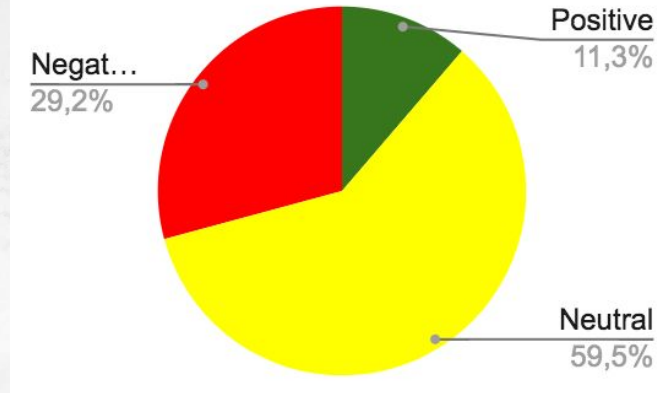
Período 2



Período 3



Período 4



Período 5

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%
1 de junio de 2023 a 31 de mayo de 2024	11,3%	29,2%	59,5%	-17,9%

DELIVERY – ANÁLISIS

EMPRESAS Y TEMAS DERIVADOS

Más allá de la conversación referencial de Delivery, se evidencian puntos de interés de cara:

Empresas o Startups (2.517): DiDI Foods anuncia su salida del mercado [chileno](#); estiman que existe una oportunidad de fiscalizar y potenciar transportes sustentables asociados al [delivery](#), cuestionan transferencia de “propinas” a [clientes](#).

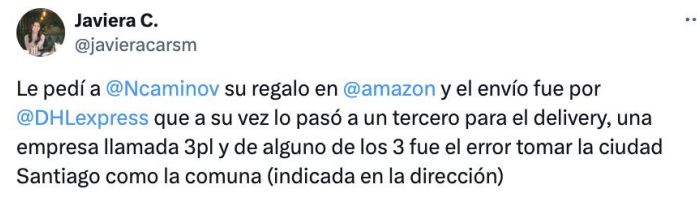
FISCALIZACIÓN

Alcaldesa de Las Condes firma convenio con empresa de delivery para dar de baja a repartidores que incumplan leyes en la comuna, hecho que [acumuló reacciones](#).

Sernac podrá ordenar la devolución del dinero pagado, además que las empresas que actúen como intermediarias (como empresas de Delivery), deberán dar [respuesta obligatoriamente](#).

INPUTS ESPECÍFICOS

- [Plan piloto](#) da a repartidores bicicletas eléctricas.
- Republicano relevante (23K) insta a eliminar los delivery de manera [inminente](#).
- Diputada Del Real pidió dar urgencia a proyecto que prohíbe a personas con antecedentes conducir apps de [transporte y delivery](#).
- Chilenos pedimos papas fritas cada tres minutos en app de delivery
- Delivery que quemó su moto para escapar quedó libre: [Se encuentra irregular en Chile](#).



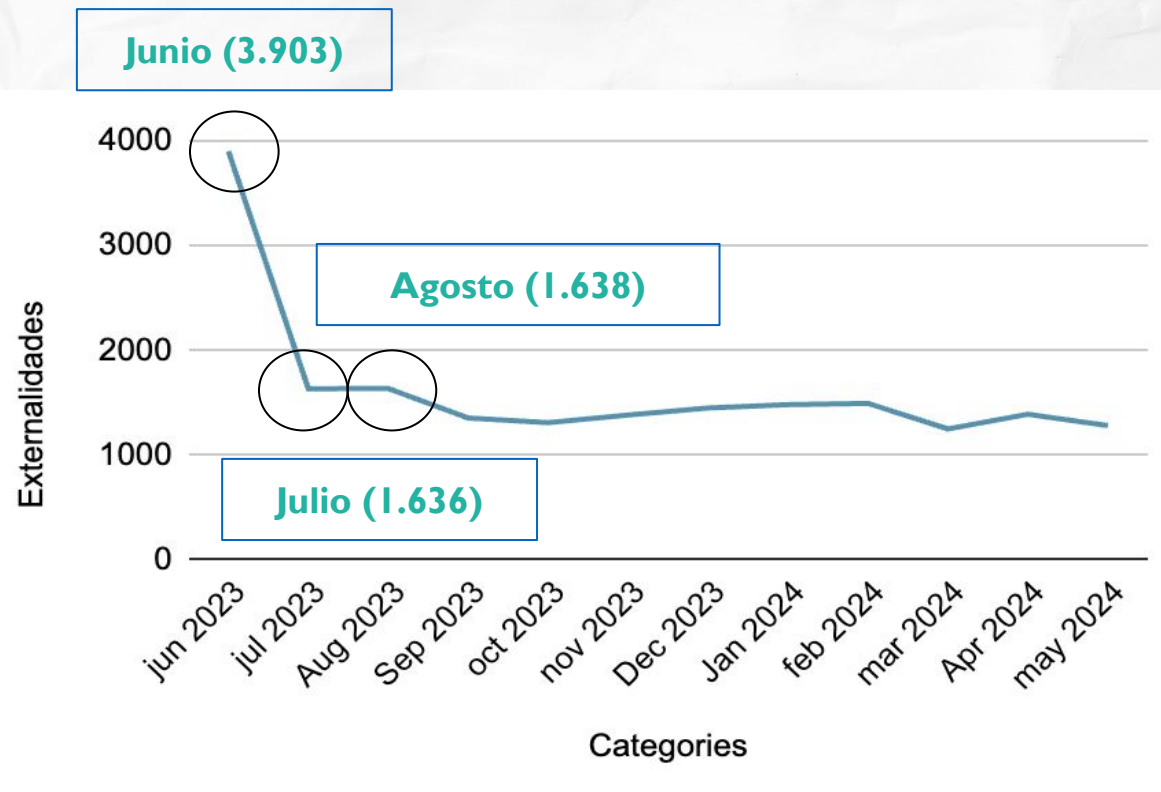


EXTERNALIDADES EN CHILE

EXTERNALIDADES – DETALLE– PERÍODO 5

MENCIONES

19.590



Principales Peaks:

- **Junio 23' (3.903):** Fatal [accidente](#) entre camión que trasladaba ácido y vehículo menor en Chañaral/Camión repartidor de [gas](#) volcó tras accidente de tránsito en Puerto Montt/ Flota de buses eléctricos fueron desembarcados en el [puerto](#) de San Antonio.
- **Agosto 23' (1.638):** Fatal [accidente](#) en San Bernardo: Choque de camión y automóvil/ Hombre levanta [cables](#) manualmente para que pase un camión y evitar accidentes/ Graban paso de camión en una avenida que tiene prohibición de [tránsito](#) en Antofagasta.
- **Julio 23' (1.636):** Fatal [accidente](#) en la Autopista Central: Chofer de camión muere tras colisionar a vehículo de limpieza/ Camión de [combustible](#) chocó con un vehículo que llevaba nueve ocupantes/ Un trabajador portuario murió tras un accidente ocurrido al interior del [Puerto de Valparaíso](#).

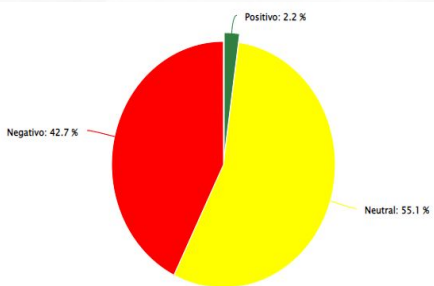
EXTERNALIDADES SENTIMIENTO

PERÍODO 5

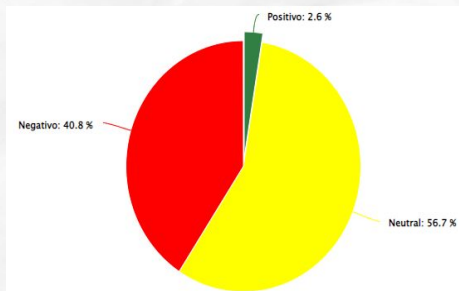
- **Positivo 7,9%:** Walmart apunta a operar su red logística completamente con [hidrógeno verde](#)/ Llegada de nuevo vehículo [Foton](#) para trabajos de logística.
- **Negativo 25,0%:** Chofer de camión muere en accidente en La Higuera: Gente, habría [saqueado](#) las paltas que transportaba/ Hombre muere tras [accidente](#) entre un camión y un auto en San Bernardo.
- **Neutro 67,1%:** Camión derrama su carga y [obstruye](#) por completo Autopista Central tras accidente en Santiago/ Promueve el [transporte](#) marítimo en Chile.



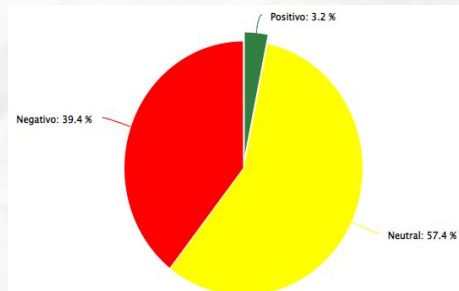
EXTERNALIDADES – PORCENTAJE DE SENTIMIENTO



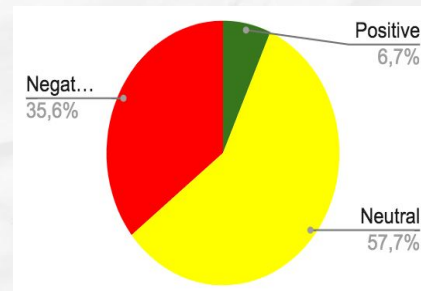
Período 1



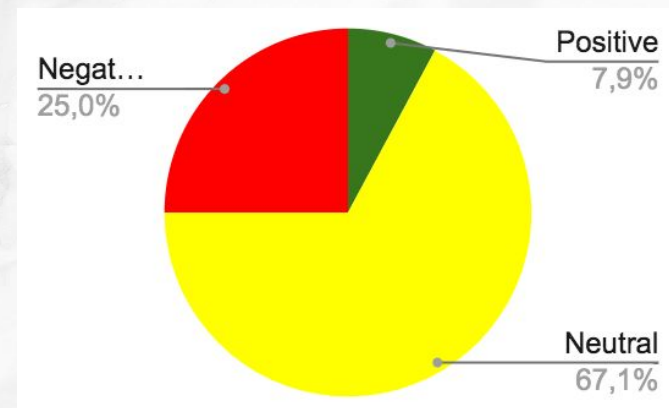
Período 2



Período 3



Período 4



Período 5

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%
1 de junio de 2023 a 31 de mayo de 2024	7,9%	25,0%	67,1%	-17,1%

EXTERNALIDADES – ANÁLISIS

Tal como ha sucedido en otros períodos, gran parte de la conversación está integrada por siniestros, donde un **42% fueron accidentes, ya sea involucrado transportes de [carga](#), [containers](#)** o de manera más puntual situaciones de riesgo tales como:

- [Accidente en Puerto de Arica](#): Trabajador portuario falleció en su interior.
- Lanzas campaña preventiva sobre accidentes de trayecto en el [Puerto de Valparaíso](#).

Otro de los factores determinantes, **giró en torno a la contaminación**:

- [Contaminación del puerto ATI y FCAB](#): 2º capítulo “Generando conciencia sobre la realidad ambiental de Antofagasta”,.
- Preocupación por residuos en vertedero en las cercanías de [Puerto Cisnes](#).
- [Logística inversa](#) y consumo consciente: Soluciones para la contaminación textil en vertederos.

NACIONAL Región de Aysén Puerto Cisnes

“Alta contaminación y tráfico de residuos peligrosos”: alertan sobre vertedero irregular que afecta a vecinos de Puerto Cisnes

Fiscalía en coordinación con efectivos de la PDI se encuentran realizando una serie de diligencias a fin de establecer el grado de afectación que la situación ha generado. Sitúan como presunto responsable al municipio encabezado por el alcalde Francisco Roncagliolo.



#Biobio | Accidente de camión que traslada container en dirección sur de la Ruta 5 en #Mulchén, enlace a #LosÁngeles. Tránsito interrumpido. No se reportan lesionados



9:42 a. m. · 20 mar. 2024 · 608 Reproducciones



[AHORA] ACCIDENTE VEHICULAR INVOLUCRA CAMIÓN DE CARGA EN CAMINO LA PÓLVORA
[pst.cr/XoU4h](#)

12:22 p. m. · 14 jul. 2023 · 2.678 Reproducciones



Container cae de camión en movimiento en la ruta 68 sector camino El Noviciado en Pudahuel rural

Editor Julio 4, 2023 hora 5:57 pm 2274 visitas 242



Accidente en Puerto de Arica: Trabajador portuario falleció en su interior
[dvr.it/Stz0B4](#)



TIEMPO EN CHILE

TIEMPO – DETALLE– PERÍODO 5

MENCIONES

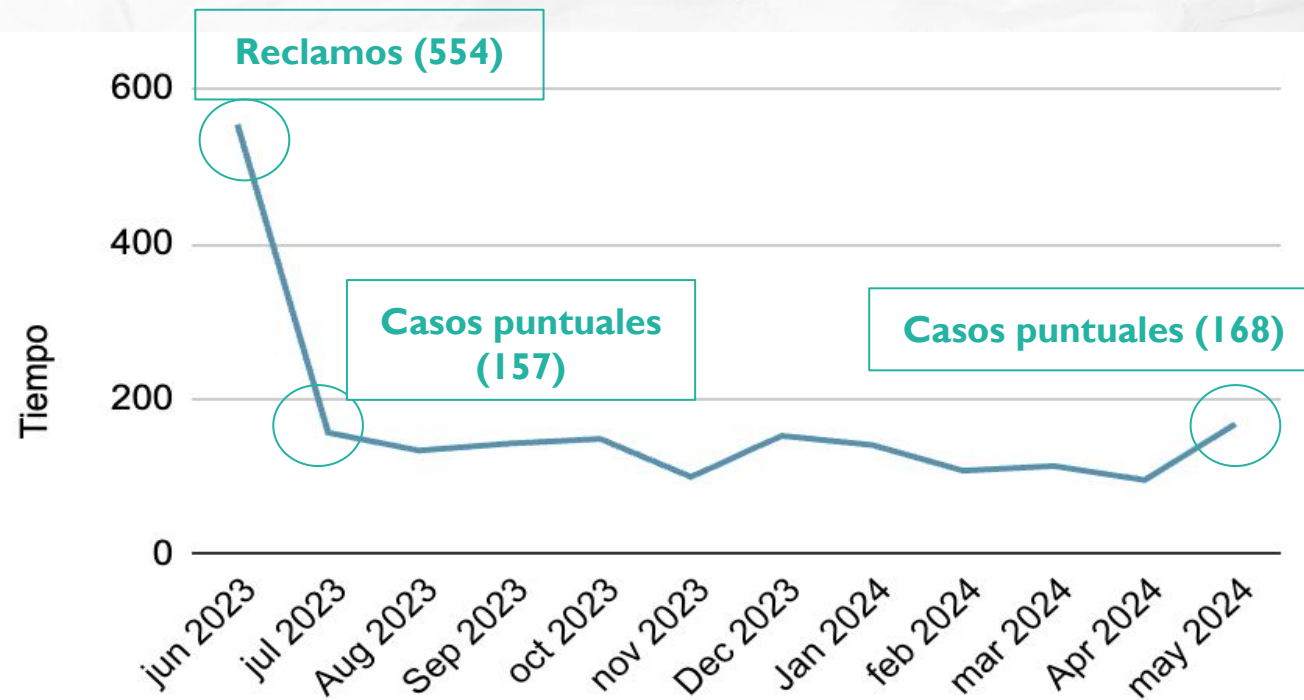
2.017

 Sabes.cl
@Sabescl · Seguir

Consumidores de la Región del Biobío y de todo el país se quejan masivamente en las redes sociales de Puma, por demora en entrega de pedidos, acusando falta de transparencia.



1:18 p. m. · 16 abr. 2024



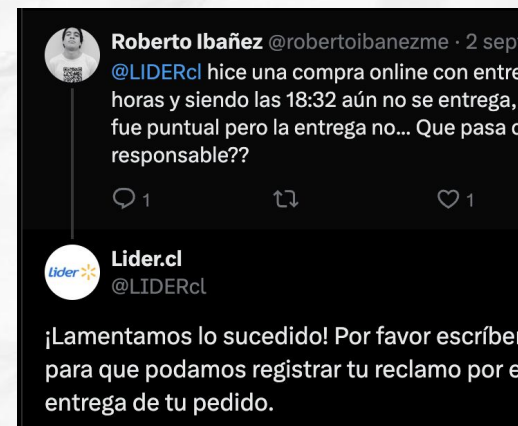
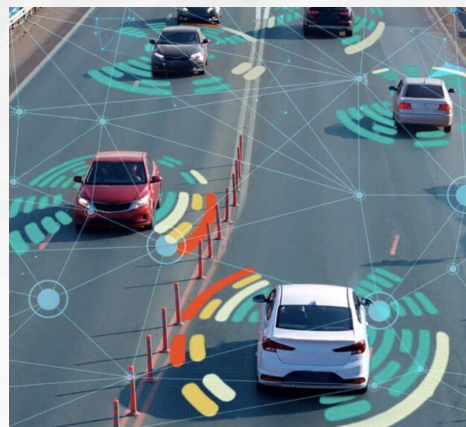
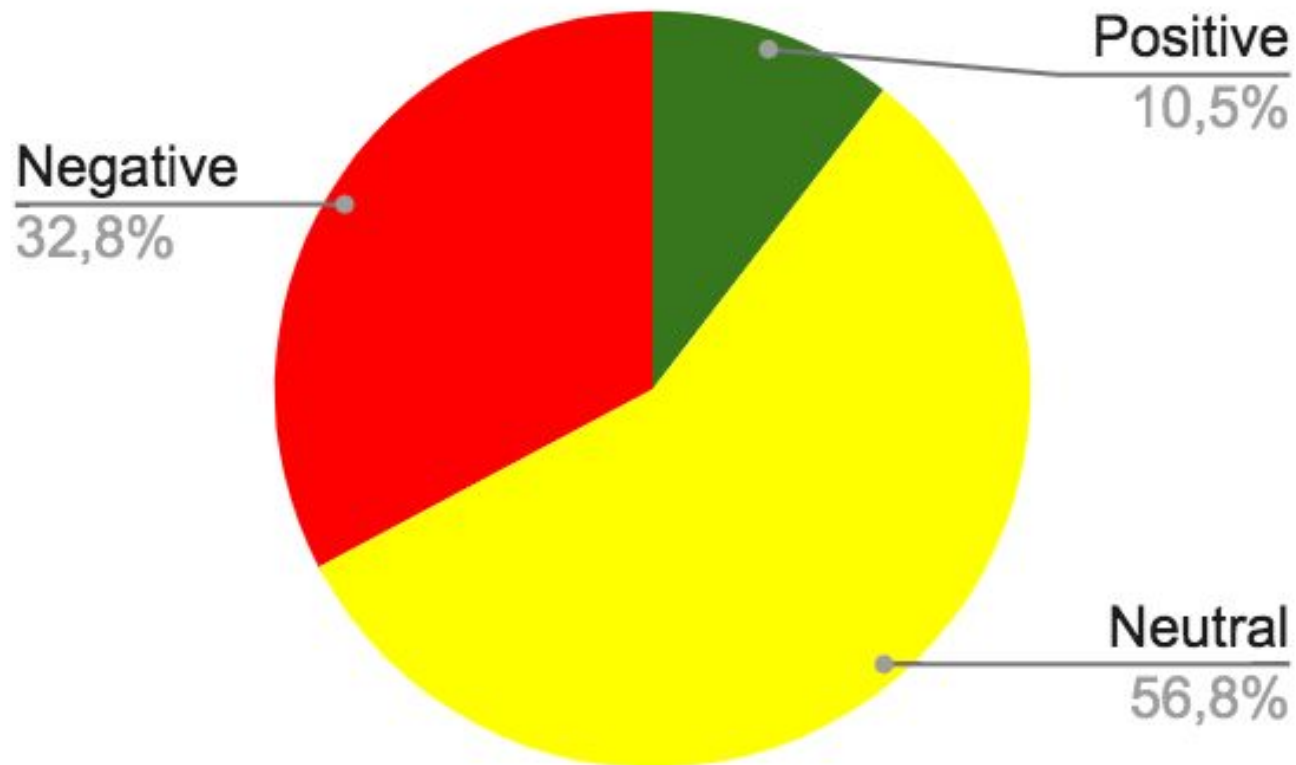
Principales Peaks:

- **Junio 23' (554):** Por problemas en compras online: [Salcobrand](#) entregará compensaciones a clientes. Problemas con pedido de [Lider](#), critican atención. Tiendas París: Producto retrasado desde hace [15 días](#). Innovadora plataforma de [control de flotas](#) ahorra combustible y previene robos de vehículos
- **Mayo 24' (168):** Reacción emotiva ante rapidez al solicitar pedido vía [Aliexpress](#). Gerente General, Franco Gandolfo realizó presentación en evento sobre el Puerto de Valparaíso, destacando [eficiencia](#). 69 menciones corresponden a problemas de entrega (**principalmente Retail en Reclamos.cl**).
- **Julio 23' (157):** El proceso de la [encuesta -personalizada-](#), dirigida al sector productivo marítimo de la comuna puerto, se desarrolló de manera eficiente y óptima. Agradecen por entrega pronta a tienda internacional de manera [óptima](#). Consultan sobre tiempo de entrega de Correos de [Chile](#). Exteriorizan mala experiencia con [Buscalibre](#).

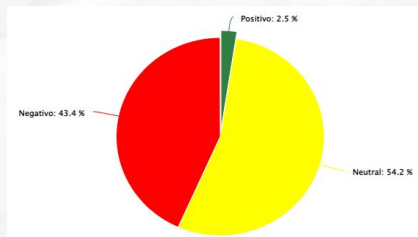
TIEMPO SENTIMIENTO

PERÍODO 5

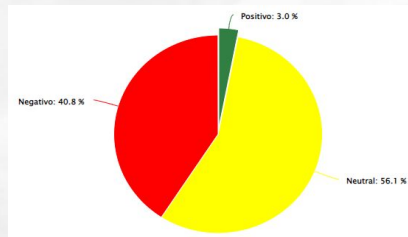
- **Positivo 10,5%:** Reacción emotiva ante rapidez al solicitar un pedido vía [Aliexpress](#)/ Innovadora plataforma de [control de flotas](#) ahorra combustible y previene robos de vehículos.
- **Negativo 32,8%:** [Incumplimientos](#) en entregas de pedidos/ [Inconformidad](#) por devolución de dinero de un pedido que la misma empresa canceló.
- **Neutro 56,8%:** Por problemas en compras online: [Salcobrand](#) entregará compensaciones a clientes/ Usuaría menciona que la App de [Jumbo](#) es muy eficaz en la entrega y orden de sus pedidos.



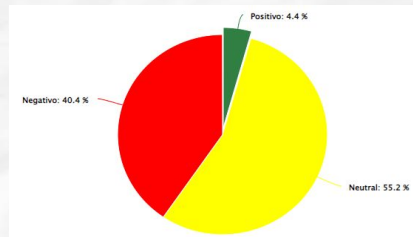
TIEMPO – PORCENTAJE DE SENTIMIENTO



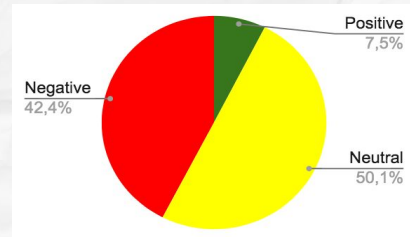
Período 1



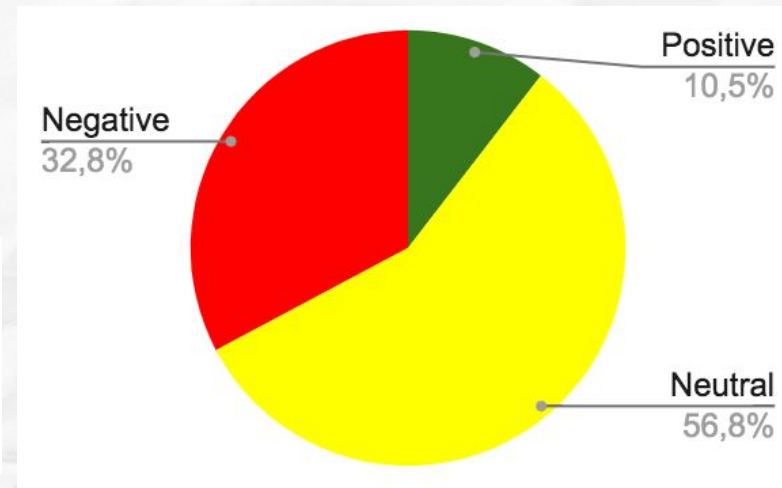
Período 2



Período 3



Período 4



Período 5

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%
1 de junio de 2023 a 31 de mayo de 2024	10,5%	32,8%	56,8%	-22,3%

TIEMPO – ANÁLISIS

Coincidiendo con otros períodos, la conversación en tiempo tiene un carácter principalmente espontáneo de cara a experiencias de clientes en múltiples espacios, donde por ejemplo **alrededor del 32% surgió en Reclamos.cl** como espacio para exponer ante malas [prácticas](#).

Experiencias puntuales:

- Reclamos a empresas de envíos (Starken, Correos, entre [otros](#)).
- Visibilización de casos pasados como punto vivencial para ayudar a [3eros](#).

Asimismo, existen menciones que implican rapidez, [eficiencia](#) y términos de cara al tiempo que tienen un tinte más corporativo, involucrando notas de prensa o menciones [referenciales](#).

Prensa Agro Chile®
@PortalAgroChile · [Seguir](#)

Distribución de alimentos: ¿Cuál es la tecnología clave para la eficiencia y rapidez de este proceso?
portalagrochile.cl/2024/03/19/dis... a través de @PortalAgroChile

portalagrochile.cl
Distribución de alimentos: ¿Cuál es la tecnología cl...
La logística detrás de la distribución de alimentos es una compleja sinfonía que requiere la coordinación...

4:26 p. m. · 19 mar. 2024

BLUE EXPRESS

No entrega de mi pedido hay un retraso de 15 días

Calama, Chile
01, Junio 2024
Número: 1031708

SEÑORES BLUE EXPRESS
[PRESENTE](#)

Mi encomienda ya está en el punto blue desde el 16 de mayo según ellos por defase son 3 bultos mi inversión que debía ya estar vendiendo para comprar mercadería día del padre me están perjudicando bastante y no me dan respuesta hasta cuando debe estar mi encomienda ahí? En verdad muy desesperante esta situación

Adjunto	Tamaño
d8ac4c15-e813-47a0-917e-a73ecc95e592.jpeg	195.92 KB

Objetivo: Obtener una solución inmediata envío de mis 3 bultos de mercadería. Ya es

HAKA HONU LIPPI

Retraso en despacho

Maipú, Chile
15, Mayo 2024
Número: 1029329

SEÑORES HAKA HONU LIPPI
[PRESENTE](#)

Buenas tardes:Hice una compra en el sitio web de Haka Honu, n° de operación 500044489, era para el día de la madre y aún no llega. Al realizar seguimiento del pedido sólo dice "Ingresado", envié correo, escribí al Instagram y nada.Al revisar por el nombre de la marca me di cuenta que son muchos los casos con retraso en los despachos y nadie da respuesta. Pésimo servicio, y me siguen enviando correos electrónicos con ofertas y promociones.

Objetivo: Obtener una solución Que me devuelvan el dinero o me manden los productos que compré.

Autor: F.M.

Juana Valdivia
@JuanaValdyRey

#NuncaMasStarken envié desde La Serena a, Villa Alemana una encomienda el 3 de abril y aún no llega!. Un reclamo se demora 25 días más! Un desastre

2:26 p. m. · 22 abr. 2024 · 39 Reproducciones

Revista Logistec
@revistalogistec

DISTRIBUCIÓN URBANA DE MERCANCIAS SOSTENIBLE Y EFICIENTE ¿DEBEMOS REPENSAR NUESTRAS CIUDADES E INNOVAR PARA AVANZAR! revistalogistec.com/logistica/tran...



Hechicero D'Freiburg
@criticavulgar

una vez me pasó con un pedido de ropa en una tienda que llevaba como 2 semanas de demora. Llamamos y nos dicen: Justo va saliendo el camión. Y efectivamente llegó ese día jajaja

11:14 a. m. · 27 sept. 2023 · 26 Reproducciones

CRCP Valpo
@CRCPValpo

¡Feliz Aniversario #ZEAL Puerto Valparaíso! 🎉

Nuestra empresa socia CRCP, ZEAL - Zona de Extensión de Apoyo Logístico - permite una eficiente ópera de flujos de carga a través del acceso sur del puerto de Valparaíso. 🚚📦

Enviamos un afectuoso saludo a todo su equipo. 🙌

REPORTE ANUAL: SOCIAL LISTENING

“PERCEPCIÓN DE LA LOGÍSTICA EN CHILE”