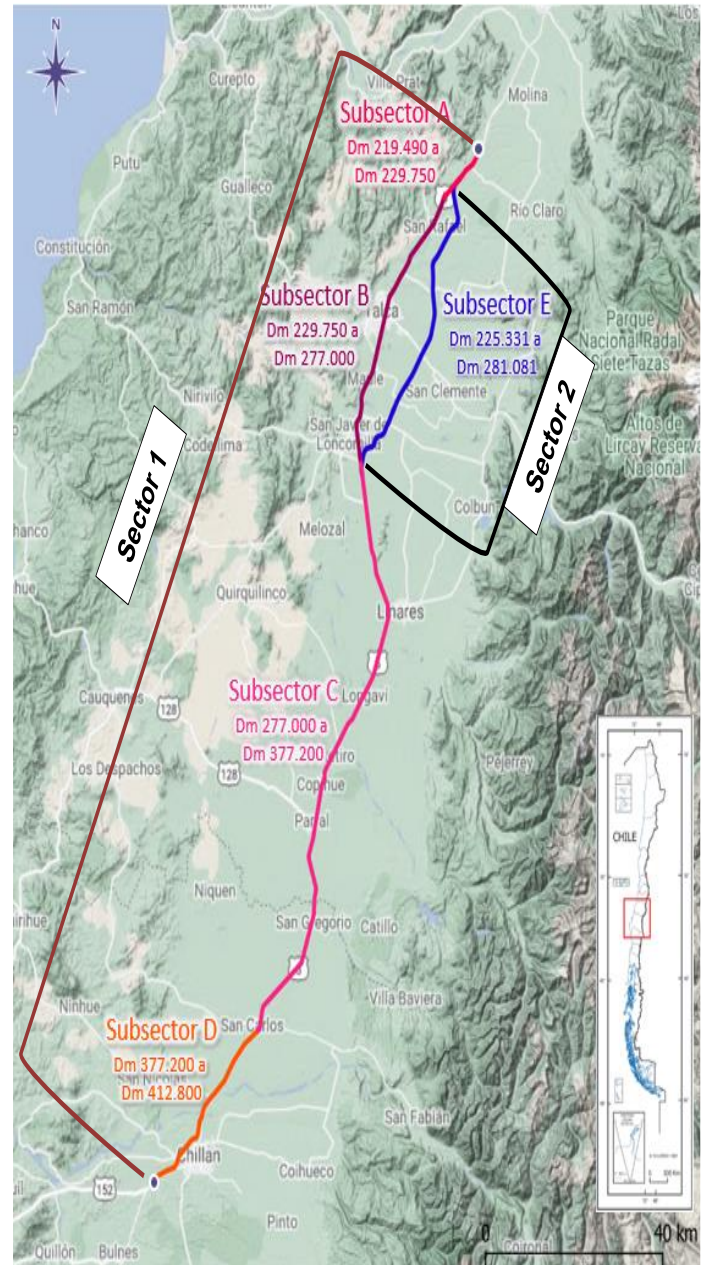


1.- DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

Nombre del Contrato	Concesión Ruta 5 Tramo Talca – Chillán.
Sociedad Concesionaria	Sociedad Concesionaria SURVIAS Maule-Nuble S.A.
Decreto de Adjudicación	DS MOP N°05 del 07-01-2021 y publicado D.O. el 13-03-2021.
Inicio de Concesión	13-03-2021
Plazo de Concesión	Plazo máximo igual a 384 meses (32 años) o cuando el VPI _m ≥ ITC
Kilómetros Concesionados	193.31 km en el Troncal más 55.8 km del futuro Baipás Talca.
Kilómetros:	- Inicio: 219.490 - Terminó: 412.800
Puesta en Servicio Provisoria de las Obras Preexistentes (Sector 1) o de la Fase 1 el 01-04-2021.	Subsector A) Desde el inicio de la Concesión desde la localidad de Camarico en el Km. 219.490 hasta la localidad de San Rafael Km 229.750. Resolución Exenta DGC N° 816 del 31-03-2021.
	Subsector B) Desde la localidad de San Rafael Km 229.750 hasta la localidad de San Javier Km 277.000. Resolución Exenta DGC N° 816 del 31-03-2021.
	Subsector C) Desde la localidad de San Javier Km 277.000 hasta la localidad de San Carlos Km 377.200. Resolución Exenta DGC N° 816 del 31-03-2021.
	Subsector D) Desde la localidad de San Carlos Km 377.200 hasta la localidad de Chillan Viejo km 412.800 (Fin de la Concesión). Resolución Exenta DGC N° 816 del 31-03-2021.
Puesta en Servicio Definitiva	-----
Inversión Oficial	UF 19.180.000 / MM USD 804
Convenios Complementarios	No hay a la fecha.
Accionistas y su participación	60% CRCC International Investmentco, LTD 40% CHINA RAILWAY Construcción Corporación (International) Limited
Asesoría Inspección Fiscal.	Consortio CREAXION - GAUSS - MAB AIF Talca-Chillán.
Call Center	600 252 6000
Fono Emergencia	600 252 6000
Centro(s) Atención	Ubicados en plazas de peaje Rio Claro y Retiro
Áreas de Servicio	San Rafael Km. 237.000 (Oriente). Putagán Km.291.000 (Poniente). Copihue Km. 334.000 (Oriente). Monte Blanco Km. 382.000 (Poniente).
Estacionamientos de Camiones	San Rafael Km. 237.000 (Oriente). Putagán Km.291.000 (Poniente). Copihue Km. 334.000 (Oriente). Monte Blanco Km. 382.000 (Poniente).
N° Postes SOS	58 postes SOS (GSM-PCS) (29 oriente y 29 poniente).
Mensajería Variable	-
Página WEB Concesionaria	https://survias.cl

2.- UBICACIÓN DEL PROYECTO



La Concesión Ruta 5 Tramo Talca - Chillán incluye la ejecución, conservación y explotación de una autopista de doble calzada, que se extiende entre Km 219.490 y 412.800, con una longitud de 193.310 km. más la proyección de 55,8 km que corresponderá al baipás Talca, lo que representa un total de 249.11 km, abarcando parte de la Séptima Región del Maule en las comunas de Río Claro, San Rafael, Talca, Maule, San Javier, Villa Alegre, Linares, Longaví, Retiro y Parral y de la Región de Ñuble en las comunas de Niquén, San Carlos, San Nicolás, Chillán y Chillán Viejo.

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La Segunda Concesión Ruta 5 Tramo Talca-Chillán recorre las comunas de Río Claro, San Rafael, Pelarco, Talca y Maule, en la Provincia de Talca; de San Javier, Villa Alegre, Yervas Buenas, Linares, Longaví, Retiro y Parral, en la Provincia de Linares, en la Región del Maule. En tanto, en la Región de Ñuble considera las comunas de Niquén, San Carlos y San Nicolás, en la Provincia de Punilla; y de Chillán y Chillán Viejo, en la Provincia de Diguillín.

La concesión, en el caso particular del Troncal Ruta 5, se plantea 30 km de ampliación a terceras pistas, en tramos comprendidos entre las comunas de San Carlos y Chillán Viejo, la construcción de 12 enlaces, 3 atravesos, 2 retornos, más de 39 km de calles

de servicios, 39 km de ciclovías y 32 pasarelas con sus respectivos paraderos y 19 puentes nuevos. A lo anterior se suman obras de iluminación, paisajismo, paraderos de buses y aceras peatonales, paneles de mensajería variable, actualización de los sistemas de seguridad vial, rectificación de curvas y pendientes para una velocidad de proyecto de 120 km/h con restricciones puntuales, y nuevas áreas de servicio.

Respecto al mejoramiento de estructuras preexistentes se intervendrán 9 enlaces, 9 atravesos y 12 puentes y se rehabilitarán 44 pasarelas (accesibilidad universal) con sus respectivos paraderos.

El Baipás Talca, en tanto, tendrá un diseño de doble calzada por sentido, que atravesará las comunas de San Rafael, Pelarco, Talca, Maule, San Javier y Villa Alegre, en la Región del Maule. Entre las estructuras que se desarrollarán un nuevo puente sobre el Río Maule de 1.3 kilómetros de longitud, 7 puentes, 13 enlaces, 6 atravesos, 1 pasarela peatonal y soluciones peatonales en los enlaces con sus respectivos paraderos. Asimismo, se incluyen, una nueva área de Control Policial, obras de seguridad, iluminación, paisajismo, calles de servicio y una nueva Área de Servicios Generales y de Atención de Emergencias.

La obra considera la implementación paulatina de un sistema Free Flow, lo que permitirá a los usuarios ahorrar tiempos de desplazamiento.

El contrato también incluye la operación y conservación rutinaria, periódica y mayor de los kilómetros 219.5 a 412.8 de la Ruta 5, durante toda su vigencia, a excepción del subsector B (San Rafael-San Javier) que considera su mantenimiento hasta el mes 120 desde la fecha de Publicación del contrato o hasta la PSP de la Totalidad de las Obras o Fase 3, quedando este tramo excluido desde esa fecha del Contrato de Concesión En proyectos de infraestructura vial sectorizado, considera lo siguiente:

Sector	Sub sector	Descripción	Dm inicio – Dm fin aproximadamente	Longitud (km)
1	A	<u>INICIO C.</u> Camarico -San Rafael	219.490 – 229.750	10.26
	B	San Rafael - San Javier	229.750 – 277.000	47.25
	C	San Javier - San Carlos	277.000 – 377.200	100.2
	D	San Carlos – <u>FIN C.</u> Chillan Viejo	377.200 – 412.800	35.6
2	E	Baipás Talca	225.400 – 281.200	55.8

4.- PRINCIPALES OBRAS DEL PROYECTO

Las principales obras que abarca la concesión se resumen como sigue:

- a) Troncal Ruta 5: Obras de Rehabilitación
 - Rectificación de curvas y pendientes para una velocidad de 120 km/h con restricciones puntuales.
 - Rehabilitación de Pavimentos.
 - Actualización de la señalización, demarcación y sistema de contención de acuerdo a la normativa vigente, incluyendo señalización variable.
 - Rehabilitación de 9 enlaces, 9 atravesos y 12 puentes preexistentes.
 - Rehabilitación de 44 pasarelas con sus respectivos paraderos (accesibilidad universal y adecuación a terceras pistas).
 - Ampliación y remodelación de 3 Áreas de Servicios Generales y Atención de Emergencias preexistentes.
 - Rehabilitación y obras nuevas de saneamiento.
 - Ampliación de bermas y sobreanchos de plataforma.
 - Ensanche de Áreas de Detención para Teléfonos de emergencia tipo (SOS).
- b) Troncal Ruta 5. Nuevas Obras
 - Treinta (30) km de ampliación a terceras pistas (Tramos comprendidos entre los Dm 377.200-401.000 y 407.000-412.800).
 - Doce (12) enlaces, 3 atravesos y 2 retornos.
 - Treinta y nueve (39) km de calles de servicio.
 - Mejoramiento de treinta y seis (36) km de calles de servicio preexistentes.
 - Treinta y dos (32) pasarelas peatonales con sus respectivos paraderos.
 - Diez y nueve (19) puentes.
 - Obras de paisajismo.
 - Treinta y nueve (39) km de ciclovías aproximadamente.
 - 13 zonas de cobros que incluyen pagos mediante sistema de telepeaje.
 - Construcción de tres (3) Áreas Servicios Generales y Atención de Emergencias donde dos (2) solo para transportistas y cargas peligrosas.
 - Construcción Plaza de Pesaje fija con dos estaciones que permita controlar los pesos máximos y dimensiones de los vehículos en ambos sentidos del tránsito de la Ruta 5.
- c) Baipás Talca (Norte km 225.4 y Sur km 281.2 - Ruta 5)

Esta obra contempla el desarrollo de una autopista de doble calzada de aproximadamente 55.8 km de longitud para una velocidad de diseño de 120 km/h., con las siguientes obras:

- Ocho puentes. Incluye un nuevo puente sobre Río Maule de 1.300 m de longitud aproximada.
- Trece enlaces, todos con solución peatonal y paraderos.
- Seis atravesos desnivelados.
- Una pasarela peatonal con su respectivo paradero.
- Cinco kilómetros de calles de servicio.



Nuevo puente sobre el Río Maule de 1,5 km de extensión

Animación 3D de Futuro Puente Maule en el By Pass de Talca.



5.- BENEFICIOS DEL PROYECTO

Esta obra tiene por objetivo mejorar los niveles de servicios de la infraestructura, atendido los cambios que se han generado en el

territorio y el sistema de actividades que lo componen. Estas obras beneficiarán a las comunidades de San Rafael, Pelarco, Talca, Maule, San Javier y Villa Alegre, y entre sus principales beneficios podemos indicar:

- Genera capacidad vial en atención a los niveles de tránsito que presenta este sector.
- Permite minimizar las fricciones entre la ruta 5 y las dinámicas propias de la zona urbana de Talca.
- Mejora las actuales condiciones de servicio y seguridad de tránsito.
- Permitirá que el trazado actual pase a servir principalmente los flujos locales, mitigando así el impacto que los camiones y flujos de larga distancia generan sobre la población del entorno de la vía actual. Es decir, permitirá descongestionar la ruta 5 actual de las comunas de San Rafael, Talca, Maule y San Javier.
- Permite generar una red estratégica más robusta en casos de emergencias particularmente con la construcción de un nuevo puente sobre el río Maule, dando mayor resiliencia a la red. Es decir, aumenta la infraestructura crítica y la capacidad de la vía de contener, responder, rehabilitar y afrontar condiciones desfavorables como catástrofes naturales que pudiesen producir, por ejemplo, suspensiones temporales de la operación.
- Permitirá la evacuación del tránsito de camiones pesados de paso internacional Pehuenche a través de Ruta 5.
- Disminuirá tiempos de viajes. Si bien la longitud del baipás es superior el tiempo de viaje es menor debido a que el baipás permitirá circular a una mayor velocidad.
- Mejora de la conectividad y del concepto de ruta 5 como eje estructurante del territorio nacional.
- Con esta nueva concesión, se proyecta generar una red de transporte segura y resiliente, que mejorará la conectividad y desarrollo del país.

6. TARIFAS

Junto con lo anterior, la nueva concesión presentó conforme a las BALI, el cuadro tarifario para el año 2023, donde los valores vigentes a partir del 01 de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre 2023 contrastadas con el año 2022, son las siguientes:

Clase de Vehículo	Tipo Vehículo	Tarifa año 2023		Tarifa año 2022	
		Troncal Normal	Lateral	Troncal Normal	Lateral
Motos, cuatrimotos y motonetas.	1	\$ 800	\$ 200	\$ 700	\$ 200
Autos y camionetas.	2	\$ 2.600	\$ 700	\$ 2.400	\$ 600
Autos con remolques y camionetas con remolque.	3	\$ 3.900	\$ 1.000	\$ 3.700	\$ 900
Buses de dos ejes y casas rodantes.	4	\$ 4.700	\$ 1.200	\$ 4.400	\$ 1.100
Camiones de dos ejes, maquinaria agrícola y maquinaria de construcción de dos ejes.	5	\$ 4.700	\$ 1.200	\$ 4.400	\$ 1.100
Buses de más de dos ejes.	6	\$ 8.400	\$ 2.100	\$ 7.800	\$ 2.000
Camiones de más de dos ejes, maquinaria agrícola de dos ejes, maquinaria de construcción de más de dos ejes y vehículos con sobredimensión.	7	\$ 8.400	\$ 2.100	\$ 7.800	\$ 2.000

Además, se encuentra operativo el PID Sistema de Cobro a implementar en Fase (1), desde mediados de septiembre 2022, manteniéndose hasta el mes 79 o a partir de la primera "Puesta en Servicio Provisoria Parcial de las Obras del Sector 1".

Con el inicio de la concesión comienza el desarrollo de la Ingeniería Definitiva, lo que debiera permitir iniciar las obras de construcción, conforme a lo programado, salvo interferencias no previstas a la fecha.

7. SUBSIDIOS

A la fecha, no hay subsidios de las obras.

8. INICIO DE OBRA

A la fecha, no hay inicio de construcción de las obras.

9. HITOS DE AVANCE

Proyecto	Declaración Parcial (%)	Plazo Máximo según BALI
Proyecto Vial A y C	19,8%	13-05-22
Proyecto Vial B y D	13,9%	12-08-22
Otros Proyectos A y C	16,0%	11-09-22
Otros Proyectos B y D	10,1%	12-10-22
Proyecto Vial E	8,5%	12-10-22
Otros Proyectos E	6,9%	12-12-22

10.- PUESTA EN SERVICIO PROVISORIA DE LAS OBRAS

A la fecha, no hay puesta en servicio provisoria de las obras ya que los proyectos se encuentran en proceso de revisión.

11.- HECHOS RELEVANTES

A la fecha, no hay hechos de construcción en función de la construcción que reportar.

CAMBIOS DE SERVICIO:

A la fecha, solo se encuentra materializado un cambio de servicio asociado a Luz Parral el cual se originó por los trabajos necesarios para dar cumplimiento a las obras del mes N°18 en el peaje troncal de Retiro.

Por otra parte, se encuentra en proceso de desarrollo el cambio de servicio del Agua Potable Rural (APR) La Granja El Lucero.

DESVÍOS DE TRÁNSITO – SUB SECTOR (A):

A la fecha, no hay desvíos de tránsito por trabajos involucrados.

PROTOCOLO:

A la fecha, no hay protocolos asociados a los procesos de construcción.

12. AVANCE DE LOS PROYECTOS DE INGENIERÍA

De acuerdo con lo establecido en el Art. 1.9.1.2 de las BALI, el Concesionario deberá realizar los Proyectos de Ingeniería de Detalle de todas las obras que conforman el Contrato de Concesión de acuerdo con lo señalado en Art. 1.9.1.1 y ajustados a lo señalado en Art. 2.2, ambos artículos de las presentes Bases de Licitación.

A través de la Resolución N° 1692 DGC de 10.06.2022, donde autoriza aumento de plazo máximos de entrega de los Proyectos de Ingeniería de Detalle, de acuerdo con el siguiente detalle:

Plazos máximos de entrega de los Proyectos de Ingeniería de Detalle

Sector	Subsector	Plazo Máximo de entrega del Proyecto Vial (meses)	Plazo Máximo de entrega de otros Proyectos (meses)
1	A y C	14	18
	B y D	17	19
2 **	E	19	21

Notas: ** (Baipás Talca)

Los plazos indicados en la tabla anterior se contabilizan a partir de la fecha de publicación en el Diario Oficial del DS MOP N°05 que adjudica el Contrato de Concesión.

En el mes de diciembre se reporta un avance acumulado de 75.1%, que corresponde a los proyectos de ingeniería de Detalle de las nuevas obras.

13.- AVANCE DE LA OBRA

Avance PID de la Obra (%)				
Mes-Año	Sub-Sector A-C	Versión	Mensual	Acumulado
DIC-23	Proyecto Vial	O	19,8%	89,0
	Otros Proyectos	K	16,0%	73,0
Mes-Año	Sub-Sector B-D		Mensual	Acumulado
DIC-23	Proyecto Vial	L	13,9%	88,0
	Otros Proyectos	K	10,1%	72,0
Mes-Año	Sub-Sector E		Mensual	Acumulado
DIC-23	Proyecto Vial	K	8,5%	65,0
	Otros Proyectos	I	6,9%	49,0

El monto indicado corresponderá a los porcentajes informados del mes en curso obra total, si tiene tramos, indicarlos por separado.

14.- MANO DE OBRA

El monto indicado corresponderá al total anexo Mano de Obra y empleo indirecto

Total	Mes Diciembre
Mano de Obra	853
Empleos Indirectos	0

NOTA:

Los antecedentes consolidados serán reportados oficialmente al Jefe de División de Construcción en formatos de texto y de planilla editable junto a un con las 16 materias siguientes distribuidas en hojas rotuladas con los siguientes ítems:

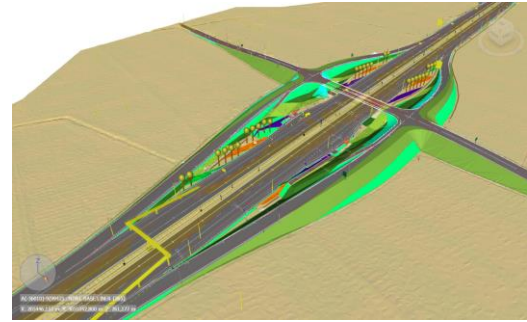
- 1) Obra Total.
- 2) Avance PID.
- 3) Mano de Obra.
- 4) Empleo Indirecto.
- 5) Avance de los Cambios de Servicio.
- 6) Accidentes.
- 7) Conflictos.
- 8) Reg_PAC_PAI.
- 9) Multas al Contrato de Concesión.
- 10) Multas al Contrato de AIF.
- 11) Modificaciones al Contrato de Concesión.
- 12) Boletas de Garantía Contrato AIF.
- 13) Boletas de Garantía Contrato de Concesión.
- 14) Glosa N°11.
- 15) IVA Construcción.
- 16) IVA Explotación.

15.- DESCRIPCIÓN FOTOGRÁFICA

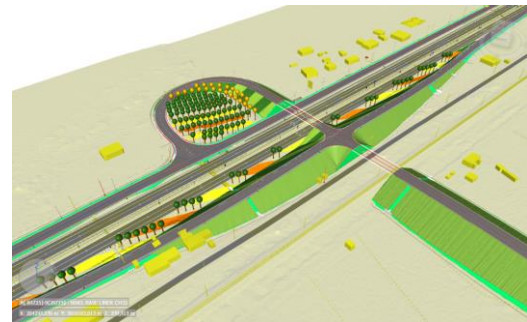
Fotografías e imágenes del periodo informado corresponden a los trabajos abordados en las plazas de Peaje Troncal de Rio Claro y Retiro junto a las animaciones de las estructuras en la etapa de Ingeniería según revisión del mes de diciembre.



S1-A - 220.330 – Plaza de Peaje Troncal Rio Claro



S1-C - 280.860 - Enlace Huaraculén-El Durazno



S1-C - 318.450 - Enlace Longaví Sur



S1-D - 401.060 - Enlace Parque Lantaño



S1-C - 322.500- Plaza de Peaje Troncal Retiro



S1-C - 304.170 - Enlace Acceso Sur Linares Sector La Isla

16.- ETAPA DE EXPLOTACIÓN

16.1.- INFORMACIÓN DE FLUJO VEHICULAR (Transacciones)

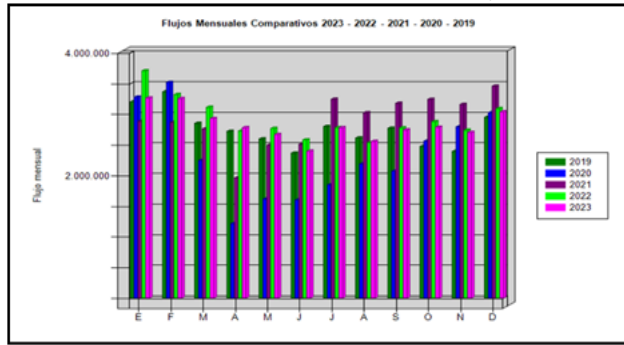


Gráfico 1: Flujos Mensuales Comparativos 2021 – 2023
Fuente: Reporte 28 SICE

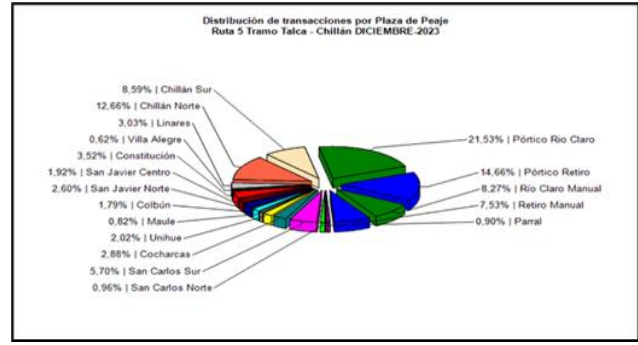


Gráfico 3: Distribución de Flujos de Noviembre, por Plaza de Peaje
Fuente: Reporte 29 SICE

El flujo vehicular durante el presente mes fue de 3.037.161 vehículos, distribuidos en las siete (7) categorías existentes. De este flujo, el 80,61%, corresponde a vehículos livianos y el 19,39%, restante a vehículos pesados.

El flujo vehicular aumento un 12,44% respecto del mes anterior y disminuyo un 1,74% respecto del mismo mes del año anterior

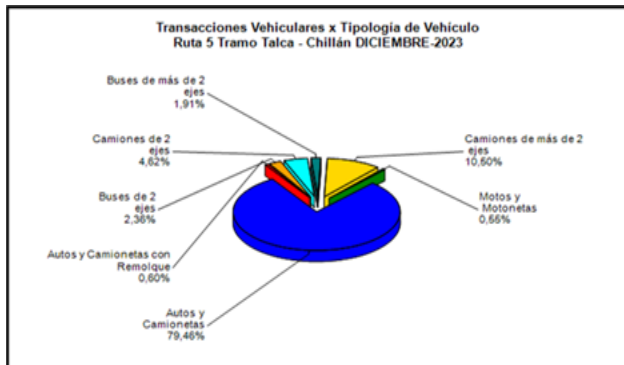


Gráfico 2: Distribución de Flujos de Noviembre, por categoría de vehículo
Fuente: Reporte 29 SICE

Flujos (transacciones) históricos últimos 5 años

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2019	3.201.959	3.364.358	2.849.661	2.719.204	2.595.759	2.363.696	2.797.640	2.611.912	2.770.416	2.474.346	2.393.160	2.948.525
2020	3.277.464	3.519.571	2.243.829	1.213.672	1.612.607	1.599.357	1.846.113	2.187.621	2.068.494	2.560.654	2.792.729	3.023.185
2021	2.883.476	2.864.864	2.760.919	1.961.220	2.494.099	2.508.206	3.243.638	3.022.835	3.176.729	3.241.178	3.158.662	3.456.997
2022	3.706.636	3.319.554	3.110.901	2.726.186	2.767.212	2.580.385	2.778.800	2.533.177	2.776.976	2.878.172	2.737.350	3.090.849
2023	3.262.360	3.252.576	2.928.576	2.779.481	2.667.789	2.395.395	2.778.914	2.556.203	2.742.684	2.784.890	2.701.118	3.037.161

Fuente: Reporte 30 SICE

16.2.- INFORMACIÓN DE INGRESOS

Comparativa años 2021 - 2023

El ingreso mensual aumentó un (12,22%) respecto del mes anterior y aumentó un (8,00%) respecto del mismo mes del año anterior.

El ingreso total mensual alcanzó un monto de \$ 7.294.015.000 de los que el mayor aporte lo hizo la Plaza de Peaje Troncal Pórtico Río Claro con \$2.801.161.400 (38,40%).



Gráfico 4: Comparativo de Ingresos Mensuales
Fuente: SICE

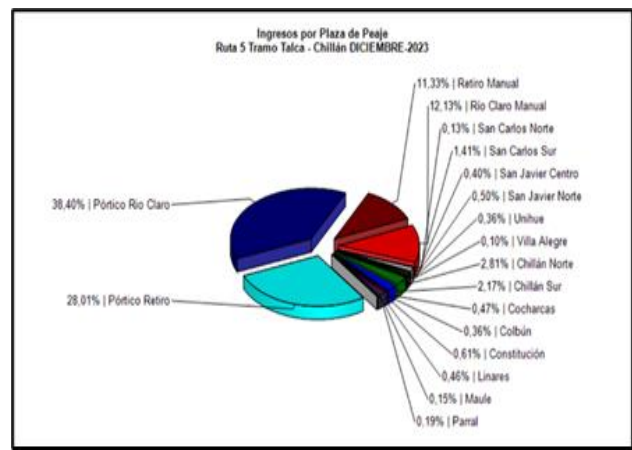


Gráfico 5: Distribución de Ingresos Noviembre, por Plaza de Peaje
Fuente: Reporte 32 SICE

16.3.- ACCIDENTABILIDAD

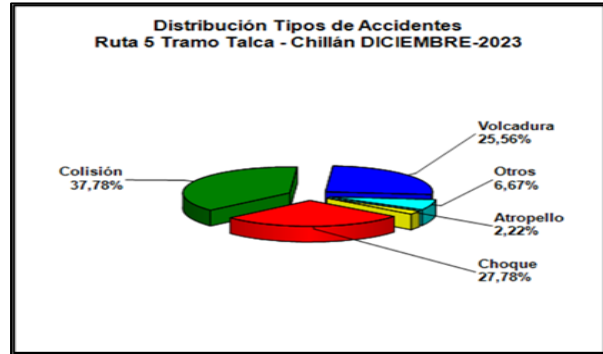
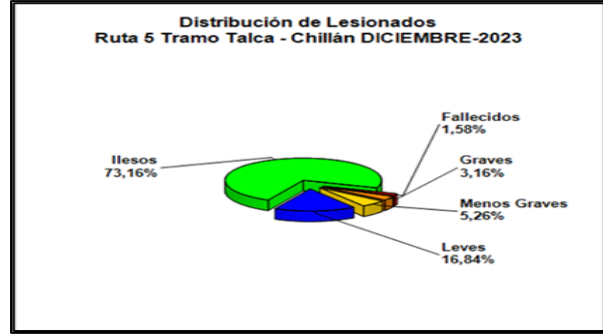
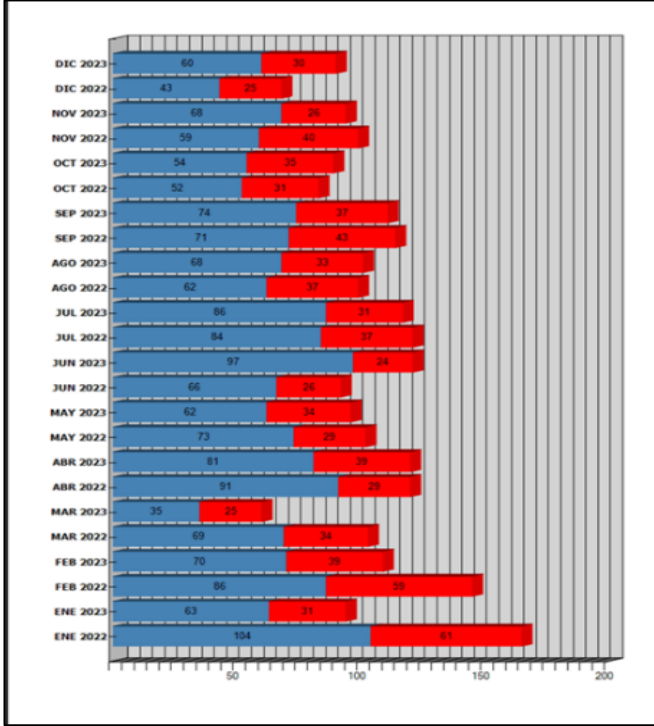


Gráfico 6: Comparativo Accidentes 2022-2023, accidentes con lesionados (-) y sin lesionados (-). Fuente: Reporte 33 SICE

Gráfico 7: Distribución de tipos de Lesionados. Fuente: Reporte 34 SICE

Gráfico 8: Distribución de tipos de Accidentes. Fuente: Reporte 34 SICE

Respecto del origen de los 90 accidentes ocurridos durante el mes de diciembre del 2023, el 96,67% de ellos es atribuido a posible "Falla humana"; con un 2,22% por "Animal u obstáculo en la vía"; con un 1,11% por "Falla mecánica".

De las 205 personas que se vieron involucradas en los 90 accidentes registrados durante el mes y que se conoce su consecuencia (190 personas), un 73,16% resultó ileso, un 16,84% con lesiones leves, un 5,26% resultó con lesiones menos graves, un 3,16% resultó con lesiones graves. Este mes registró 3 víctimas fatales (1,58%) como consecuencia de estos accidentes.

	ENE 2022	ENE 2023	FEB 2022	FEB 2023	MAR 2022	MAR 2023	ABR 2022	ABR 2023	MAY 2022	MAY 2023	JUN 2022	JUN 2023	JUL 2022	JUL 2023	AGO 2022	AGO 2023	SEP 2022	SEP 2023	OCT 2022	OCT 2023	NOV 2022	NOV 2023	DIC 2022	DIC 2023
Con Lesionados	61	31	59	39	34	25	29	39	29	34	26	24	37	31	37	33	43	37	31	35	40	26	25	30
Sin Lesionados	104	63	86	70	69	35	91	81	73	62	66	97	84	86	62	68	71	74	52	54	59	68	43	60
Total Accidentes	165	94	145	109	103	60	120	120	102	96	92	121	121	117	99	101	114	111	83	89	99	94	68	90

Reporte 33 SICE

Accidentes Acumulados Anuales (últimos 5 años)

Años	Accidentes		Victimas				Total Lesionados	Tipos de Accidentes con lesionados						
	Total	Con Lesionados	Muertos	Graves	Menos Graves	Leves		Atropello	Caida	Volcaduras	Colisión	Choque	Impacto con animal	Otros
2019	724	314	36	41	31	429	537	25	0	95	135	55	4	0
2020	575	261	46	13	36	303	398	15	0	67	123	49	3	4
2021	1011	386	52	42	49	530	673	24	4	98	189	62	1	8
2022	1311	451	31	65	110	529	735	23	11	111	211	87	1	7
2023	1202	384	42	54	134	462	692	19	4	106	153	96	0	6

Reporte 33 SICE

16.4.- RECLAMOS DE USUARIOS

SERVICIOS	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Calidad de Servicio	60	98	7	9	16	6	3	10	24	5	6	10	254
Comercial	62	46	0	1521	1399	859	872	1132	2150	2143	3980	2565	16.729
Disponibilidad de Información	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Estado de las Instalaciones e Infraestructura	10	15	22	5	8	4	5	6	6	8	4	6	99
Factores de Accidentabilidad	16	13	13	4	8	8	9	12	12	5	10	0	110
Solicitudes de Información	30	59	26	31	54	33	45	23	27	31	34	27	420
Total	180	231	68	1570	1485	910	934	1183	2219	2192	4034	2608	17.614

Gráfico 9: Tabla con reclamos del año en curso. Fuente: AITE

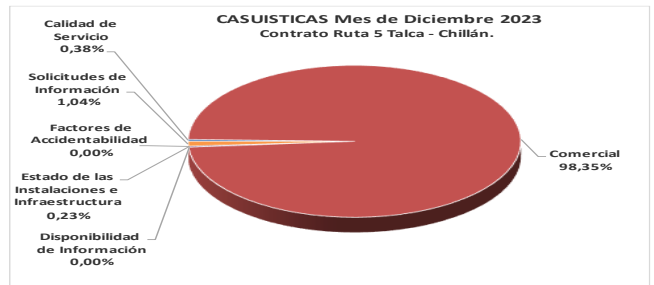


Gráfico 10: Distribución de reclamos por Área Temática. Fuente: AITE

Los reclamos de usuarios se clasifican en 5 grandes grupos. Para el mes de Noviembre de 2023, los reclamos se concentran principalmente en tema referente a Factores Comerciales (consulta por facturación y TAG).

16.5.- ASISTENCIA A USUARIO

Mes	TIPO Y N° DE ATENCIONES									Total Asistencias
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Ene	576	580	47	11	3	616	6	0	187	2.026
Feb	582	586	42	27	9	707	2	3	194	2.152
Mar	475	461	56	7	4	344	2	0	158	1.507
Abr	389	379	41	4	3	709	3	0	175	1.703
May	348	309	30	8	10	589	1	0	159	1.454
Jun	387	374	41	1	9	604	5	3	144	1.568
Jul	390	451	32	5	4	653	0	0	167	1.702
Ago	368	420	37	6	5	611	1	0	136	1.584
Sep	438	440	53	8	6	674	1	0	199	1.819
Oct	415	394	43	4	2	526	3	0	157	1.544
Nov	412	428	37	11	5	515	5	0	165	1.578
Dic	541	498	40	5	5	520	5	0	186	1.800
Total	5.321	5.320	499	97	65	7.068	34	6	2.027	20.437

- 1: Reparación del vehículo in situ
- 2: Remolque del vehículo en panne
- 3: Panne por falta combustible del vehículo
- 4: Detecta falla de vehículo y solicita otro servicio
- 5: Primeros auxilios
- 6: Auxilio
- 7: Traslado de usuario a centro asistencial
- 8: Instalación de señalización preventiva
- 9: Otros

Gráfico 11: Tabla con las atenciones mensuales y acumuladas
Fuente : Sociedad Concesionaria Survías Maule-Nuble S.A.

Fuente: AITE

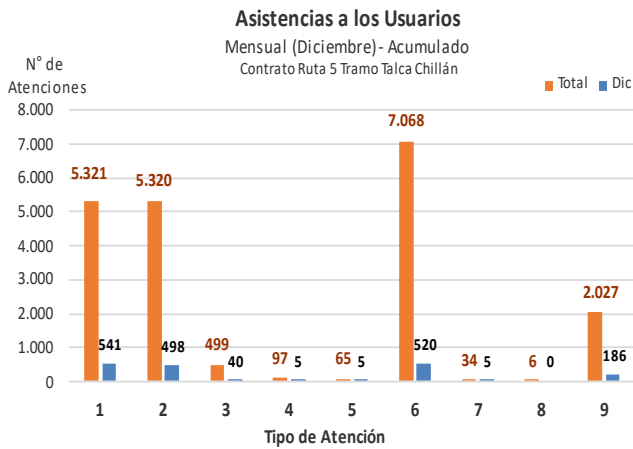


Gráfico 12: Distribución porcentual de las Asistencias

Durante el mes de diciembre de 2023 se generaron 1134 solicitudes de atención en la ruta, realizadas a través de diferentes medios: citofonía, teléfono directo/celular, vigilancia u otros. Además, se realizaron 1.800 asistencias por parte de la Sociedad Concesionaria (para una solicitud puede ser necesario proporcionar más de un servicio o asistencia a la vez).

Los principales requerimientos para el mes informado fueron: "Reparación de vehículo in situ" con un 30,06%; le sigue "Auxilios en accidentes" con un 28,89%; "Remolque del vehículo en Panne" con un 27,67%; "Otros" con un 10,33%; "Panne por falta combustible del vehículo" con un 2,22%; "Detecta falla de vehículo y solicita otro servicio" con un 0,28%; "Traslado de usuario a centro asistencial" con un 0,28%; "Primeros Auxilios" con un 0,28%.

16.6.- HECHOS RELEVANTES

A la fecha no hubieron hechos relevantes que reportar.