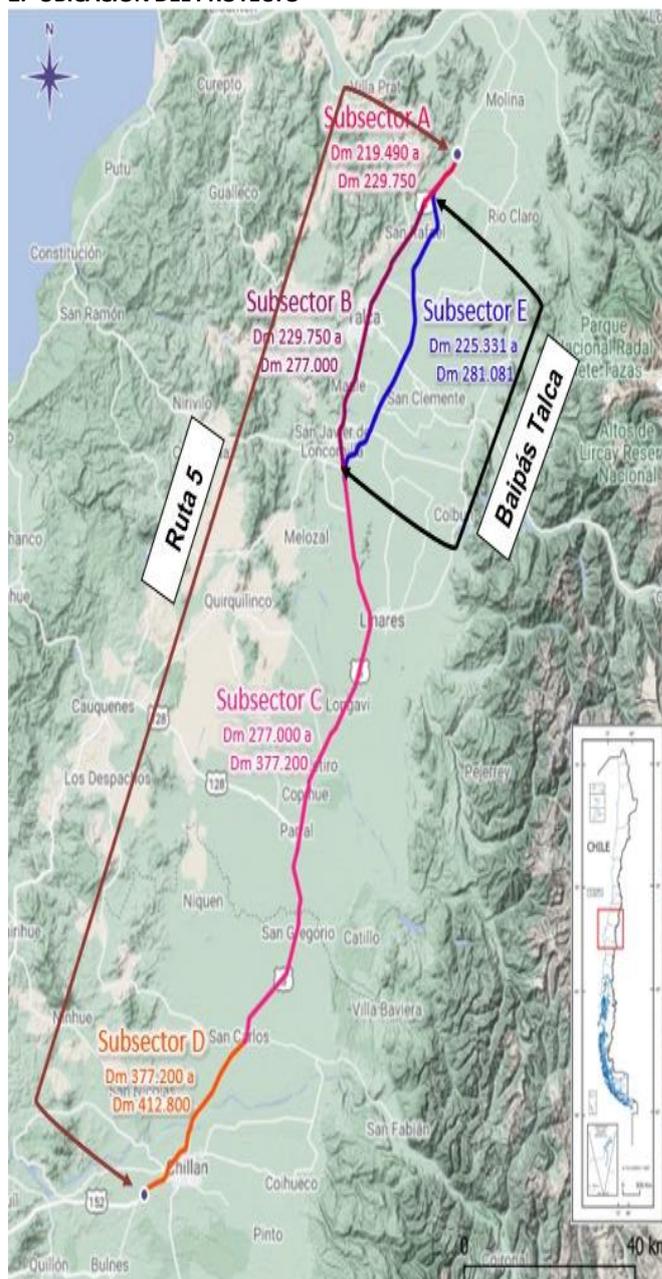


### 1.- DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

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

### 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. abarcando las regiones del Maule y de Ñuble. Se proyecta la construcción del baipás Talca con una longitud de 55,8 km.

### 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, Yerbos 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 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 al 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 Concesión</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 – Chillan Viejo. <u>Fin Concesión</u> .	377.200 – 412.800	35.6
2	E	Baipás Talca	225.400 – 281.200	55.8



Animación 3D de Futuro Puente Maule en el Baipás de Talca.

#### 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 sobreechamientos 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.
- 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.

#### 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 2024, donde los valores vigentes a partir del 01 de enero de 2024 hasta el 31 de diciembre de 2024 son los siguientes:

CAT.	TIPO VEHICULO	TRONCAL (\$)		LATERAL (\$)	
		2do. Sem. 2023	2024	2do. Sem. 2023	2024
1	Motos, cuatrimotos y motonetas	800	900	200	200
2	Autos y camionetas	2.800	3.000	700	700
3	Autos con remolque y camionetas con remolque	4.200	4.500	1.100	1.100
4	Buses de dos ejes y casas rodantes	5.000	5.300	1.300	1.300
5	Camiones de dos ejes, maquinaria agrícola y maquinaria de construcción de dos ejes	5.000	5.300	1.300	1.300
6	Buses de más de dos ejes	9.000	9.500	2.200	2.400
7	Camiones de más de dos ejes, maquinaria agrícola de más de dos ejes, maquinaria de construcción de más de dos ejes y vehículos con sobredimensión	9.000	9.500	2.200	2.400

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 ACUMULADO

Proyecto	Declaración Parcial (%)	Plazo Máximo según BALI
Proyecto Vial A y C	100	13-05-22
Proyecto Vial B y D	100	12-08-22
Otros Proyectos A y C	99,29	11-09-22
Otros Proyectos B y D	87,88	12-10-22
Proyecto Vial E	100	12-10-22
Otros Proyectos E	75,89	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 el concesionario ha hecho entrega de las versiones CERO de los proyectos Viales de los Sub-Sectores A-C, B-D y E, documentación, proyectos entregados mediante las cartas; y comunicada su recepción con los documentos; SMN - N°494/24 del 06-03-2024, SMN - N°782/24 del 05-04-2024 y SMN - N°1232/24 del 07-06-2024, los que fueron contestados correspondientemente con los Ord N°449/CONST. TA-CHI/2024 de fecha 14-02-2024, Ord N°481/CONST. TA-CHI/2024 de fecha 26-04-2024 y Ord N°492/CONST. TA-CHI/2024 de fecha 20-05-2024, donde la Inspección Fiscal, aprobó los proyectos en versión CERO del concesionario.

#### 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:

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 noviembre se reporta un avance de la ejecución del **94,84 %**, que corresponde a los proyectos de ingeniería de Detalle de las nuevas obras.

#### 13.- AVANCE PARCIAL DE LA OBRA

Avance PID de la Obra (%)

Mes-Año	Sub-Sector A-C	Versión	Mensual	Acumulado
Oct-24	Proyecto Vial	CERO	0	100%
	Otros Proyectos	T	0,14%	99,29%
<b>Mes-Año Sub-Sector B-D</b>				
Oct-24	Proyecto Vial	CERO	0	100%
	Otros Proyectos	S	1,82%	87,88%
<b>Mes-Año Sub-Sector E</b>				
Oct-24	Proyecto Vial	CERO	0	100%
	Otros Proyectos	R	1,49%	75,89%

#### 14.- MANO DE OBRA

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

Total	Mes noviembre
<b>Mano de Obra</b>	837
<b>Empleos Indirectos</b>	29

#### 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 18 materias siguientes distribuidas en hojas rotuladas con los siguientes ítems:

- 1.- Avance PID.
- 2.- Obra Total.
- 3.1.- Mano de Obra de Ingeniería.
- 3.2.- Mano de Obra de Construcción.
- 3.3.- Mano de Obra de Operación.
- 4.- Empleo Indirecto.

- 5.- Avance de los Cambios de Servicio.
- 6.- Accidentes.
- 7.- Conflictos.
- 8.- Reg. Actividades Participación Ciudadana e Institucional.
- 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.
- 17.- Sentencias Judiciales.
- 18.- Panel Técnico.

**15.- DESCRIPCIÓN FOTOGRÁFICA**

Fotografías e imágenes del periodo informado corresponden al mes de noviembre del 2024.

Dm 284.060 – Panorámica Norte Pasarela Villa Alegre.



Dm 220.330 - Panorámica Peaje Río Claro.



Dm 274.930 - Panorámica Pasarela San Patricio.



Dm 309.800 - Panorámica Pasarela La Finca.



Dm 296.250 - Panorámica Pasarela Guadantun.



Dm 300.320 - Panorámica Pasarela Camino Real.



Dm 321.210 - Pasarela El Peñasco.



Dm 321.210 - Pasarela El Peñasco.



Dm 333.740 - Pasarela Copihue.



Dm 336.000 - Fresado y Liga Pista 3.



Dm 410.750 - Panorámica Pasarela Los Colihues.

**16.- ETAPA DE EXPLOTACIÓN**

**16.1.- INFORMACIÓN DE FLUJO VEHICULAR (Transacciones)**

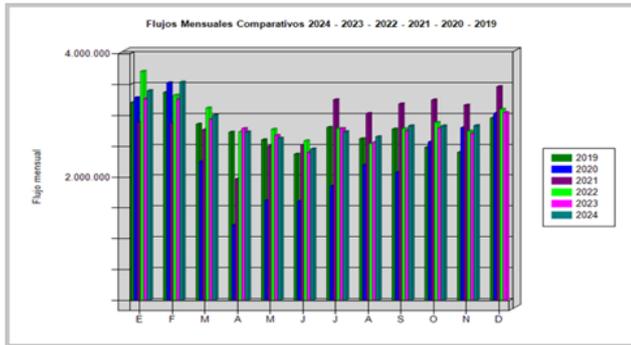


Gráfico 1: Flujos Mensuales Comparativos 2019 – 2024  
Fuente: Reporte 28 SICE

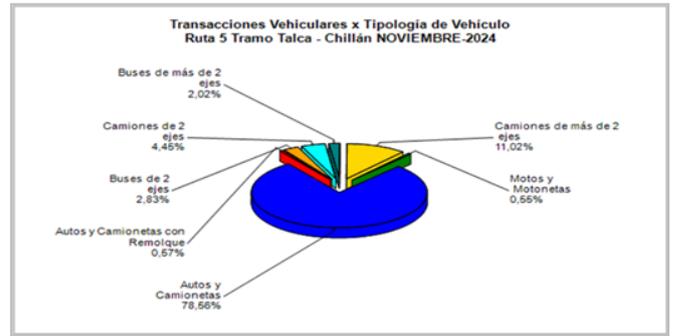


Gráfico 3: Distribución de Flujos de octubre, por Plaza de Peaje  
Fuente: Reporte 29 SICE

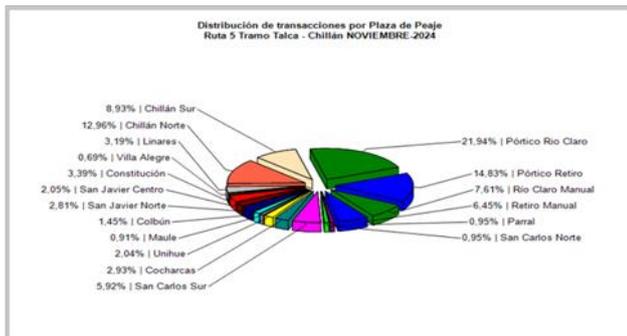


Gráfico 2: Distribución de Flujos por, por categoría de vehículo  
Fuente: Reporte 29 SICE

El flujo vehicular mensual fue de **2.826.048** vehículos distribuidos en las 7 categorías existentes.

De este flujo el **79,68%** corresponde a vehículos livianos, y el **21,44%** restante a vehículos pesados.

El flujo aumento un **0,14%** respecto del mes anterior, y aumento un **4,63%** comparado con el mismo mes del año anterior.

Flujos (transacciones) históricos últimos 5 años

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OC	NOV	DIC
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
2024	3.392.479	3.531.632	2.994.735	2.724.446	2.621.292	2.447.723	2.726.317	2.645.533	2.823.196	2.822.201	2.826.048	

Fuente: Reporte 30 SICE

**16.2.- INFORMACIÓN DE INGRESOS**

Comparativa años 2021 – 2024.

El ingreso mensual registró un aumento del **0,38%** respecto del mes anterior y un aumento de un **14,45%** respecto del mismo mes del año anterior.

El ingreso mensual fue de **\$ 7.439.041.700**, equivalentes a **UF 194.495** al 30 de noviembre de 2024.

El mayor aporte a dichos ingresos los hizo la Plaza de Peaje del troncal Pórtico Río Claro con **MM\$ 2.860 (38,44%)**. (Considera sólo ingresos en plazas de peajes).

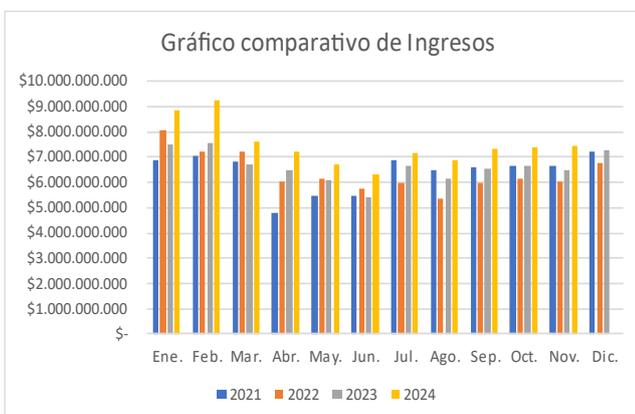


Gráfico 4: Comparativo de Ingresos Mensuales  
Fuente: SICE

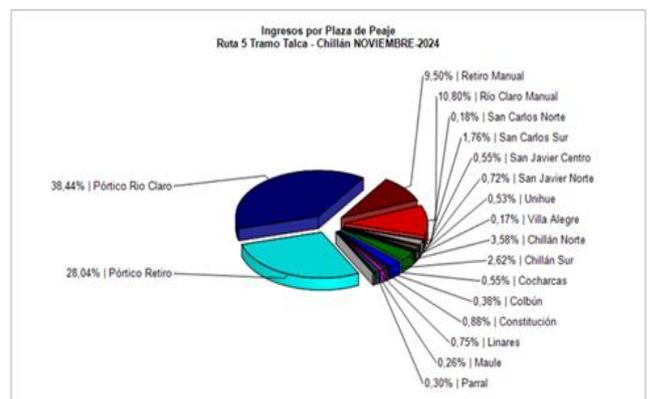


Gráfico 5: Distribución de Ingresos para el mes de octubre por Plaza de Peaje  
Fuente: Reporte 32 SICE

**16.3.- ACCIDENTABILIDAD**

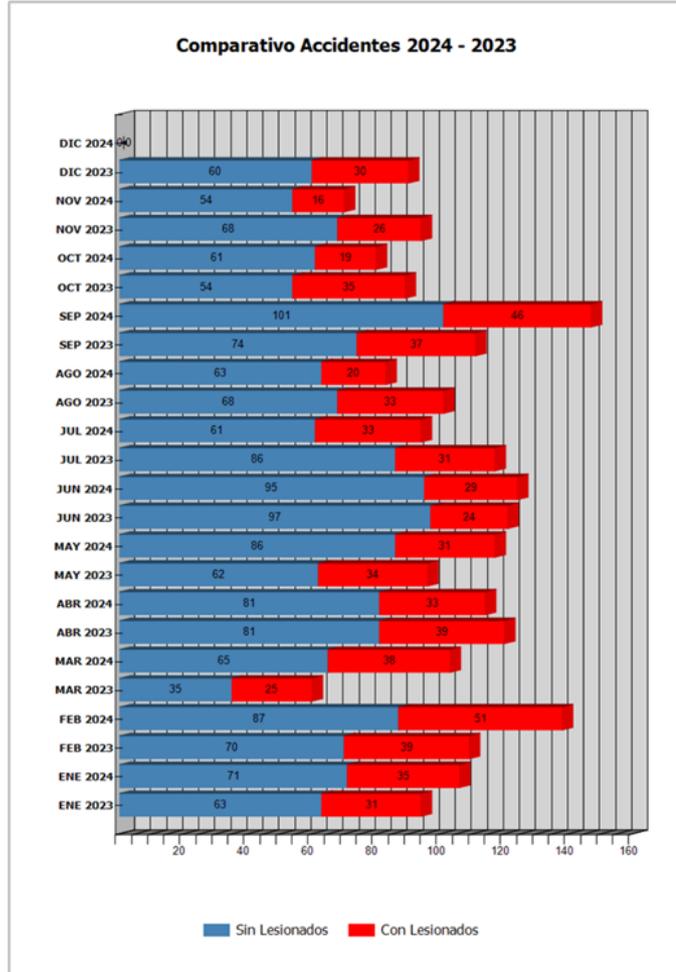


Gráfico 6: Comparativo Accidentes 2023-2024, accidentes con lesionados (-) y sin lesionados (-)  
Fuente: Reporte 33 SICE

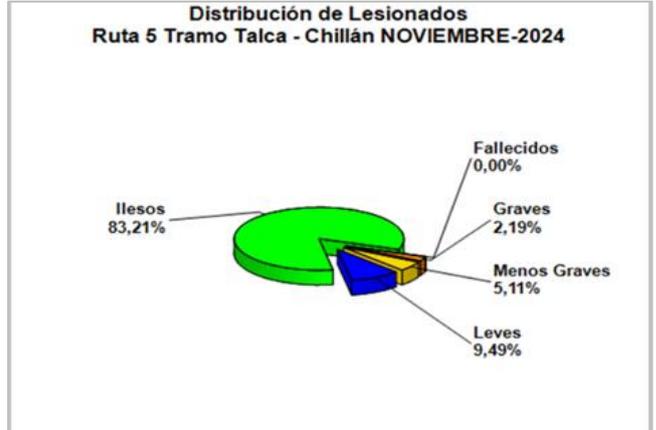


Gráfico 7: Distribución de tipos de Lesionados y Fallecidos. No considera personas sin información de Consecuencia.  
Fuente: Reporte 34 SICE

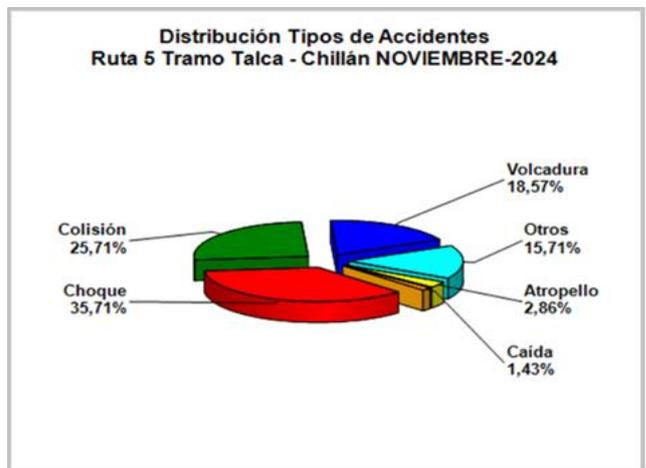


Gráfico 8: Distribución de tipos de Accidentes  
Fuente: Reporte 34 SICE

Respecto del origen de los 70 accidentes ocurridos durante el mes de noviembre del 2024, el 87,14% de ellos es atribuido a posible "Falla humana"; con un 11,43% por "Animal u obstáculo en la vía"; con un 1,43% por "Falla mecánica".

De las 138 personas que se vieron involucradas en los 70 accidentes registrados durante el mes y que se conoce su consecuencia (137 personas), un 83,21% resultó ileso, un 9,49% con lesiones leves, un 5,11% resultó con lesiones menos graves, un 2,19% resultó con lesiones graves. Este mes no se registraron víctimas fatales.

	ENE 2023	ENE 2024	FEB 2023	FEB 2024	MAR 2023	MAR 2024	ABR 2023	ABR 2024	MAY 2023	MAY 2024	JUN 2023	JUN 2024	JUL 2023	JUL 2024	AGO 2023	AGO 2024	SEP 2023	SEP 2024	OCT 2023	OCT 2024	NOV 2023	NOV 2024	DIC 2023	DIC 2024
<b>Con Lesionados</b>	31	35	39	51	25	38	39	33	34	31	24	29	31	33	20	37	46	35	19	26	16	30	0	
<b>Sin Lesionados</b>	63	71	70	87	35	65	81	81	62	86	97	95	86	61	68	63	74	101	54	61	68	54	60	0
<b>Total Accidentes</b>	94	106	109	138	60	103	120	114	96	117	121	124	117	94	101	83	111	147	89	80	94	70	90	0

Fuente: Reporte 33 SICE

**Accidentes Acumulados Anuales (últimos 5 años)**

Años	Accidentes		Víctimas				Total Lesionados	Tipos de Accidentes con lesionados						
	Total	Con Lesionados	Muertos	Graves	Menos Graves	Leves		Atropello	Caída	Volcaduras	Colisión	Choque	Impacto con animal	Otros
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
2024	1176	351	37	50	115	399	601	24	4	64	165	87	0	7

Fuente: 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	5	6	6	12	6	9	14	7	9	10	9	0	93
Comercial	3929	3437	5415	3785	4411	4171	3997	3983	3453	4521	4102	0	45.204
Disponibilidad de Información	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Estado de las Instalaciones e Infraestructura	7	5	2	2	4	2	6	6	5	9	16	0	64
Factores de Accidentabilidad	12	20	5	10	7	37	43	10	14	18	8	0	184
Solicitudes de Información	41	28	32	25	28	37	29	13	15	26	25	0	299
<b>Total</b>	<b>3996</b>	<b>3496</b>	<b>5460</b>	<b>3834</b>	<b>4456</b>	<b>4256</b>	<b>4089</b>	<b>4019</b>	<b>3496</b>	<b>4584</b>	<b>4160</b>	<b>0</b>	<b>45.846</b>

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

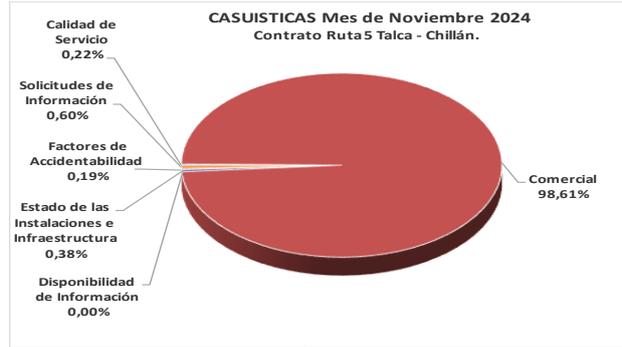


Gráfico 10: Distribución de reclamos por Área Temática  
Fuente: AITE

Los reclamos de usuarios se clasifican en 5 grandes grupos. Para el mes informado, 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	601	568	55	1	5	653	10	1	210	2.104
Feb	532	570	40	3	1	926	3	1	204	2.280
Mar	463	426	44	10	8	654	2	2	180	1.789
Abr	432	364	39	8	1	685	2	0	127	1.658
May	406	373	36	1	11	647	3	0	138	1.615
Jun	421	358	46	2	8	724	2	1	153	1.715
Jul	405	372	30	3	13	563	2	3	126	1.517
Ago	390	347	60	1	7	521	3	1	146	1.476
Sep	424	404	37	0	13	972	7	0	144	2.001
Oct	455	395	28	1	15	617	5	0	132	1.648
Nov	511	433	27	3	18	479	9	3	140	1.623
Dic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>5.040</b>	<b>4.610</b>	<b>442</b>	<b>33</b>	<b>100</b>	<b>7.441</b>	<b>48</b>	<b>12</b>	<b>1.700</b>	<b>19.426</b>

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

- 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

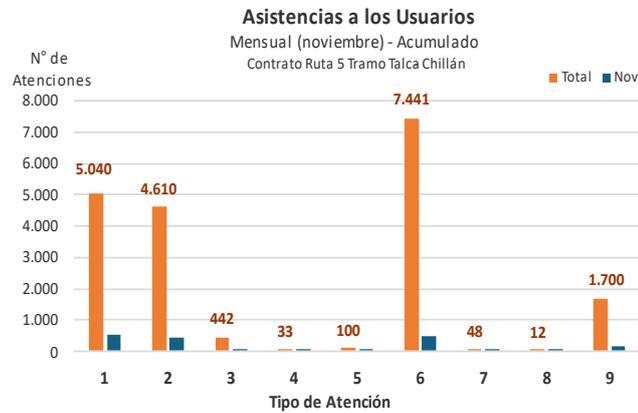


Gráfico 12: Distribución porcentual de las Asistencias  
Fuente: AITE

Durante el mes de noviembre del 2024 se generaron **1179 solicitudes** de atención en la ruta, realizadas a través de diferentes medios: **citofonía, teléfono directo/celular, vigilancia u otros**. Además, se realizaron **1.623 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 31,48%; le sigue "Auxilios en accidentes" con un 29,51%; "Remolque del vehículo en Panne" con un 26,68%; "Otros" con un 8,63%; "Panne por falta combustible del vehículo" con un 1,66%; "Primeros Auxilios" con un 1,11%; "Traslado de usuario a centro asistencial" con un 0,55%; "Detecta falla de vehículo y solicita otro servicio" con un 0,18%; "Instalación de señalización preventiva" con un 0,18%.

**16.6.- HECHOS RELEVANTES**

Durante el presente periodo, no se registran hechos relevantes que señalar.

