

Relicitación Concesión Túnel El Melón

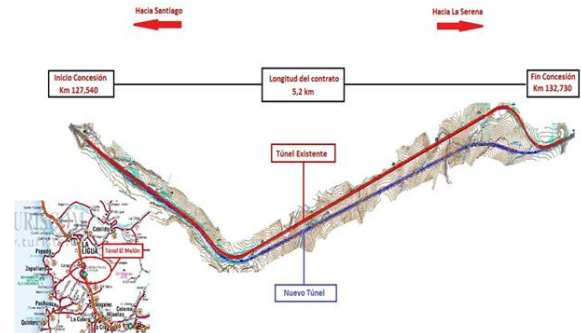
DICIEMBRE 2022

1. DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

Nombre del Contrato	Relicitación Concesión Túnel El Melón
Tipología del Contrato	Infraestructura Vial
Mandante del Contrato	Ministerio de Obras Públicas
Emplazamiento del Proyecto	Región de Valparaíso, Provincias de Petorca y Quillota
Presupuesto Oficial del Proyecto	UF 3.026.000 + IVA
Longitud Aproximada Proyecto	5,2 km
Nombre del Concesionario	Sociedad Concesionaria Túnel El Melón II S.A.
Accionistas del Concesionario	Conpax Energía y Concesiones SpA. (25%) Constructora BELFI S.A (50%) AURA INGENIERÍA S.A. (25%)
Decreto de Adjudicación	DS MOP N° 162 del 04-abr-2016
Plazo de la Concesión	180 meses (15 años) ó VPI ≥ ITC
Inicio de Ejecución de las Obras	12 de octubre de 2018
Puesta en Servicio Provisoria de las Obras Fase 1	Res. N° 2315 de 30.06.2016
Puesta en Servicio Provisoria de Fase 2	22 de octubre de 2022
Puesta en Servicio Definitiva de las Obras	22 de abril de 2023
Término de la Concesión (Plazo Máximo)	Junio de 2031
Inspector Fiscal Titular	Víctor Raymondi Eldan
Inspector Fiscal Suplente	Lester Poblete Godoy
Asesoría a la Inspección Fiscal de Construcción	Zañartu Ingenieros Consultores SpA.
Modificaciones al Contrato	Convenio Ad-Referéndum N°1 de 17.06.2020 Resolución DGC (Exenta) N° 278 de 04.02.2020 Decreto Exento N°19 de 11.02.2022 Ord. N°138 de 31.03.2022 Resolución DGC (Exenta) N°0043 de 18.08.2022
Estado de Calificación Ambiental del Proyecto	El proyecto no requiere ingresar al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental
Subsidios	No tiene
Página Web de la Concesión	www.tunelelmelon.cl

2. UBICACIÓN DEL PROYECTO

La Concesión Túnel El Melón, se emplaza aproximadamente entre los Dm 127.540 y 132.740 de la Ruta 5 Norte. Es de una longitud total aproximada de 5,2 km, y se ubica en las provincias de Petorca y Quillota, V Región de Valparaíso.



3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El proyecto de Concesión, denominado “Relicitación Concesión Túnel El Melón” consiste en la construcción, reparación, mantención y explotación de las obras, con el objeto de mejorar el estándar técnico y los niveles de servicio de la actual vía concesionada.

INFRAESTRUCTURA PREEXISTENTE	INICIO Dm	Término Dm	Total m
Contrato Concesión	127.540	132.740	5.200
Túnel existente	129.385	131920	2.535
Acceso Sur	127.540	129.385	1.845
Acceso Norte	131.920	132.740	820

PROYECTO CONSTRUCCIÓN	INICIO Dm	Término Dm	Total m
Longitud proyecto	127.445,00	132.861,14	5.416,14
Túnel Nuevo (*)	129.456,70	132.255,24	2.798,54
Acceso Sur	127.445,00	129.456,70	2.011,70
Acceso Norte	132.255,24	132.861,14	605,90

(*) No considera Túnel falso

4. PRINCIPALES OBRAS DEL PROYECTO

- Obras de Mejoramiento de la Infraestructura Preexistente.
- Construcción de nuevo túnel aldeaño al actual, diseñado para una velocidad de proyecto de 120 km/h.
- Mejoramiento de los accesos Norte y Sur, considerando rectificación de curvas, mejoramiento

de los pavimentos existentes, modernización de la señalización y elementos de seguridad vial, entre otros.

5. BENEFICIOS DEL PROYECTO

El proyecto denominado “Relicitación Concesión Túnel El Melón” mejorará el estándar, tanto técnico como de sus niveles de servicio para la actual vía concesionada; considerando para ello, tanto el aumento de los niveles de seguridad, así como el aumento de su capacidad vial, respecto de la anterior Concesión Túnel El Melón, respondiendo a mejorar las condiciones de seguridad y confort de los usuarios y las mayores solicitudes de tránsito previstas para la ruta para los siguientes años.

6. SERVICIOS

Los servicios que contempla el contrato de concesión, son:

- Servicio de Conservación y reparación de las Obras
- Servicio de Gestión de Tráfico
- Servicio de Asistencia en Ruta
- Servicio de Atención de Usuarios
- Servicio de Gestión de Cobro y Facturación
- Servicio de Información al Usuario
- Implementa teléfonos de emergencia
- Cobro electrónico en la plaza de peaje

7. HECHOS RELEVANTES

Sin hechos relevantes en el mes en curso.

8. AVANCE DE LOS PROYECTOS DE INGENIERÍA DEFINITIVA

Al 31 de diciembre de 2022, el avance en la revisión del Proyecto de Ingeniería de Detalle, es de un 100%. Al considerar los documentos aprobados, el avance del PID, corresponde a 100,00%

9. AVANCE DE LA OBRA

El 12 de octubre de 2018, mediante anotación en el Libro de Obra N° 3, Folio 34, el Inspector Fiscal autorizó el inicio de la construcción de las obras.

Las principales actividades en terreno ejecutadas al 31 de diciembre, fueron las siguientes:

V4 PROYECTO VIAL (PAVIMENTOS)

Eje 1 Sur (Dm 127.445 a Dm 129.441,7 (1.997 m)): Pavimento asfáltico terminado.
Eje 1 Túnel 2 (Dm 129.441,7 a Dm 132.270 (2.828,5 m)): Pavimento de hormigón ejecutado.

Relicitación Concesión Túnel El Melón

DICIEMBRE 2022

Eje 1 Norte (Dm 132.270 a 132.750 (480 m)): Pavimento asfáltico terminado.

Eje 2 Sur (Dm 127.445 a Dm 129.385 (1.940 m)): Pavimento asfáltico terminado.

Eje 2 Túnel 1 (Dm 129.385 a 131.920 (2535 m)): Se mantuvo pavimento de hormigón existente, de acuerdo al contrato de Sustitución de obras, autorizadas mediante Decreto Exento N°19 de 11.02.22.

Eje 2 norte (Dm 131.920 a Dm 132.861 (941 m)): Pavimento asfáltico terminado

Eje 3 (Norte): Pavimento asfáltico terminado.

Eje 4 (Norte): Pavimento asfáltico terminado.

Eje 5 (Sur) (Dm 0,00 a Dm 240): Pavimento asfáltico terminado

Eje 6: No se ejecutará. de acuerdo al contrato de Sustitución de obras, autorizado mediante Decreto Exento N°19 de 11.02.22.

Eje 7 (Ensanche eje 1 Plaza peaje Oriente): Terminado pavimento de hormigón y asfalto sector peaje manual.

Eje 8 (Ensanche Plaza peaje poniente): Terminado pavimento de hormigón y asfalto sector peaje manual.

Eje 9 (Conexión Peatonal N°1): Pavimento terminado

Eje 10 (Conexión Peatonal N°2): Pavimento terminado

Eje 11 (Conexión Peatonal N°3): Pavimento terminado

Eje 12 (Conexión Peatonal N°4): Pavimento terminado

Eje 13 (Conexión Vehicular): Pavimento terminado.

Eje 20 (Caletera poniente eje 2 norte, Accesos 3 y 4): Terminado

Eje 21 (Caletera oriente eje 2 norte, accesos 5 y 6): Terminado.

Eje 43 (Inc. Atravesio vehicular): Este eje forma parte de las obras adicionales aprobadas mediante ORD. DGC N°138 de 31.03.22, Terminado.

Plataforma de Emergencia Sur: Ejecutado

Plataforma de Emergencia Norte: Ejecutado

Plataforma de acceso a CT1: Ejecutado

Plataforma de acceso a CT2 (Interior túnel CV): Terminado

Plataforma de acceso a CT3: Ejecutado

Plataforma de acceso a CT4: Ejecutado

Acceso N°1: Pavimento ejecutado

Acceso N°2: No se ejecuta por constituir un by pass al peaje

Acceso N°3: Ejecutado.

Acceso N°4: Ejecutado

Acceso N°5: Ejecutado

Acceso N°6: Ejecutado

Acceso N°7 (Torre AT): Ejecutado

Acceso N°8: Ejecutado

V4 PROYECTO SISTEMA DE COBRO (PLAZA DE PEAJE)

Peaje Manual Oriente: Casetas habilitadas y operando

Peaje Manual Poniente: Casetas habilitadas y operando

Sistema Electrónico de Cobro (TAG): Ejecutado y puesto en servicio el 22.10.22

Sistema de BackOffice operacional: En ejecución y puesto en servicio el 22.10.22

V5 OBRAS CIVILES TÚNEL:

Relicitación Concesión Túnel El Melón

DICIEMBRE 2022

TÚNEL EXISTENTE (T1): Terminada
TÚNEL PRINCIPAL (T2): Terminada
CONEXIÓN PEATONAL N°1: Terminada
CONEXIÓN PEATONAL N°2: Terminada
CONEXIÓN PEATONAL N°3: Terminada
CONEXIÓN PEATONAL N°4: Terminada
CONEXIÓN VEHICULAR (CV): Terminada
Estocada CT2: Terminada
Portal Sur: Terminado
Portal Norte: Terminado
Auscultación Túneles: Ejecutada para túneles T1 y T2.

V6 PROYECTO ESTRUCTURAS:

Túnel Peatonal Plaza de Peaje: Terminado.
Muro TEM N°1 (Eje 1 sur): Terminado
Muro TEM N°2 (Eje 1 sur): Terminado
Muro TEM temporal (Mediana entre Ejes 1 y 2 sur): Terminado
Muro TEM N°3 (Eje 1 sur): Terminado
Muro TEM N°4 (Eje 1 sur): Terminado
Muro TEM N°5 (Eje 2 sur): Terminado
Muro TEM N°6 (Eje 20): Terminado
Muro TEM N°7 (Eje 20): Terminado
Muro anclado (Entre ejes 1 y 2): Terminado
Túnel Falso Sur: Terminado.
Túnel Falso Norte: Terminado
Atraveso Vehicular (Eje 43): Ejecutado
Atraveso Oriente (Cajón H.A. 4x4 Eje 3 bajo Eje 1 Norte): Terminado.
Atraveso Poniente (Cajón H.A. 4x4 Eje 3 bajo Eje 2 Norte): Terminado
Estanque 180 m3 Red de Incendio (Ruta E-43): Ejecutado.
Edificio Subcentro de Control: Estructura terminada
Edificio Emergencia Sur: Estructura terminada
Edificio Emergencia Norte: Estructura terminada
CT1: Estructura terminada
CT3: Estructura terminada
CT4: Estructura terminada
Estructura Pórtico Free Flow: Estructura metálica pórtico montado y terminado
Estructura y Fundación Pórticos de Mensajería Variable Exteriores: Terminados

V7 PROYECTO DE SEGURIDAD VIAL

Acceso Sur: Ejecutado
Interior T1: Ejecutado
Interior T2: Ejecutado
Acceso Norte: Ejecutado
Exterior Concesión Sur: Ejecutado
Exterior Concesión Norte: Ejecutado

V8 PROYECTO DE SANEAMIENTO:

Obra de Arte N°1: Ejecutada

Obra de Arte N°2A: Ejecutada
Obra de Arte N°2B: Ejecutada
Obra de Arte N°3: Ejecutada
Obra de Arte N°4: Ejecutada
Obra de Arte N°5: Ejecutada
Obra de Arte N°6: Ejecutada
Obra de Arte N°7: Sólo contempla limpieza
Obra de Arte N°8: Ejecutada
Obra de Arte N°9: Ejecutada
Colector N°7 Eje 3: Ejecutado
Saneamiento T1: Ejecutado
Saneamiento T2: Terminado
Portales Norte y Sur: Ejecutado
Saneamiento Ejes Viales: Terminado

V10 OBRAS ELECTROMECÁNICAS TUNEL 1

-Sistema Eléctrico: Canalizaciones BT, ITS y MT, terminadas
-Iluminación: Terminado
-Ventilación: Terminado
-Sistema ITS: Instalación de los Subsistemas de:
Hardware: Equipamiento instalado
Megafonía: Ejecutado
Red de Comunicaciones: Tendido F. Óptica, Cable Troncal Multipar, Unidades PLC (4), Telefonía, ejecutados.
Medición de Flujo Vehicular (ETD): Ejecutado
Postes SOS: Ejecutado
Cámaras CCTV: Ejecutado
Detección de Incidentes DAI: Ejecutado
Paneles Mensajería (PMV, Aspa Flecha y Velocidad máxima): Ejecutados
Meteorología: Estación meteorológica instalada
Estación Detectora de Gálibo (ITS Exterior): Ejecutada
Centro de Control (ITS Exterior): Ejecutada
Control de Acceso (Barreras, semáforos AA, RAV): Ejecutados
Detección y Control de Incendios y Medición de Gases:
▪ Cable Fibrolaser detector Lineal incendio (DIT Z01 a Z18): Ejecutado
▪ Sensores OP (Opacímetros): Ejecutado.
▪ Sensores CO (Monóxido de Carbono): Ejecutado.
▪ Sensores NO2 (Dióxido de Nitrógeno): Ejecutado.
▪ Anemómetros (ANI): Ejecutado
Subsistema Integrado de Control de Acceso:
▪ Extinción de incendio Conexionado BIE: Ejecutado
▪ Iluminación Evacuación Túnel: Ejecutado
▪ Luminancímetro: Ejecutado
▪ Señalización de Emergencia (Señalética fotoluminiscente, Balizas luminosas en puertas peatonales y vehicular, señalética): Ejecutado
▪ Ventilación: Conexionado ventiladores ejecutado

V10 OBRAS ELECTROMECÁNICAS TUNEL 2

-Sistema Eléctrico: Canalizaciones BT, ITS y MT, terminadas
-Iluminación: Terminado
-Ventilación: Terminado

-Sistema ITS: Instalación de los Subsistemas de:
Hardware: Equipamiento instalado
Megafonía: Ejecutado
Red de Comunicaciones: Tendido F. Óptica, Cable Troncal Multipar, Unidades PLC (4), Telefonía, ejecutados.
Medición de Flujo Vehicular (ETD): Ejecutado
Postes SOS: Ejecutado
Cámaras CCTV: Ejecutado
Detección de Incidentes DAI: Ejecutado
Paneles Mensajería (PMV, Aspa Flecha y Velocidad máxima): Ejecutados
Meteorología (Exterior): Estación meteorológica instalada
Estación Detectora de Gálibo (Exterior): Ejecutado
Centro de Control (Exterior): Ejecutado
Control de Acceso (Barreras, semáforos AA, RAV): Ejecutados

Detección y Control de Incendios y Medición de Gases:

- Cable Fibrolaser detector Lineal incendio (DIT Z01 a Z21): Ejecutado
- Sensores OP (Opacímetros): Ejecutado.
- Sensores CO (Monóxido de Carbono): Ejecutado.
- Sensores NO2 (Dióxido de Nitrógeno): Ejecutado.
- Anemómetros (ANI): Ejecutado

Subsistema Integrado de Control de Acceso:

- Extinción de incendio Conexionado BIE: Ejecutado
- Iluminación Evacuación Túnel: Ejecutado
- Luminancímetro: Ejecutado
- Señalización de Emergencia (Señalética fotoluminiscente, Balizas luminosas en puertas peatonales y vehicular, señalética): Ejecutado
- Ventilación: Conexionado ventiladores ejecutado

V10 OBRAS ELECTROMECÁNICAS CONEXIONES PEATONALES Y VEHICULAR

Las obras electromecánicas en Conexión Vehicular y Conexiones Peatonales, se encuentran terminadas, según lo siguiente:

-Sistema Eléctrico: Canalizaciones BT, ITS y MT, terminadas

-Iluminación: Terminado

-Ventilación: Terminado

-Sistema ITS: Instalación de los Subsistemas de:

- Megafonía: Terminado
- Red de Comunicaciones: Terminado
- Postes SOS: Terminado
- Cámaras CCTV: Terminado

V10d CENTROS DE TRANSFORMACION (SALAS ELECTRICAS) Y OBRAS EXTERIORES:

Salas Eléctricas CT1, CT2, CT3, CT4: Obras eléctricas terminadas.

Postes SOS: Terminadas

Cámaras CCTV: Terminadas

Estación detectora de Gálibo Sur y Norte:

- Detección de Gálibo DGI: Ejecutados
- Panel Mensajería Variable: Ejecutados
- Pórtico detector de Gálibo (PDGI): Ejecutados

Relicitación Concesión Túnel El Melón

DICIEMBRE 2022

- Señalética con Baliza sonora (SPG): Ejecutado
- Centro de Control (Edificio Subcentro de Control)
- Equipos Sala de Control: Ejecutados
 - Equipos Sala de Crisis: Ejecutados
 - Rack Eléctrico, Comunicaciones, Servidores, Peaje Manual: Ejecutado, en etapa de puesta en servicio.
 - Video Wall: Ejecutado.

V10 PROYECTO DE ILUMINACIÓN EXTERIOR

Acceso Sur: Ejecutado

Acceso Norte: Ejecutado

Plataforma Emergencia Sur: Ejecutado

Plataforma Emergencia Norte: Ejecutado

V11 PROYECTO ARQUITECTURA (EDIFICACIONES)

Edificio Sub Centro de Control: Ejecutada

Edificio Emergencia Sur: Ejecutada

Edificio Emergencia Norte: Ejecutada

CT1: Ejecutado

CT2: Ejecutado

CT3: Ejecutado

CT4: Ejecutado

V11 PROYECTO DE PAISAJISMO y RIEGO

Edificio Sub Centro de Control: Ejecutado

Edificio Emergencia Sur: Ejecutado

Edificio Emergencia Norte: Ejecutado

Portal Sur T2: Ejecutado

Portal Norte T2: Ejecutado

V11 PROYECTO RED DE INCENDIO

Estanque 180 m3: Ejecutado

Red exterior Estanques-Túneles T1 y T2: Ejecutado

Red Interior T1: Ejecutado

Red interior T2: Ejecutado

Empalme T1-T2 por CP4: Ejecutado

Salas Eléctricas: Ejecutado

ESCC: Ejecutado

OBRAS DE SUSTITUCIÓN (Autorizadas mediante Decreto Exento N°19 de 11.02.22)

Rehabilitación pavimento túnel existente (T1): Ejecutado

Construcción calle de servicio Norponiente para accesos 3 y 4 (eje 20): Ejecutada

Modelación BIM de las obras del Contrato: En ejecución, no exigible para la PSP

Cable radiante para comunicaciones entre el túnel y el exterior: Ejecutado

OBRAS ADICIONALES (Aprobadas mediante ORD. N°138 de 31.03.22, por la Directora General de Concesiones).

Relicitación Concesión Túnel El Melón

DICIEMBRE 2022

Atraveso cajón de Hormigón en sector CT3 con sus accesos y salidas: Ejecutado
Plataforma de retorno frente a Acceso N°3: Ejecutado
Barrera Acústica: Ejecutado
Iluminación Acceso a predios 3, 4, 5 y 6: Ejecutado

OBRAS ADICIONALES POR SUSTITUCION (Aprobado por Resolución DGC Ex. N°0043 de 18.08.22, No exigibles PSP Fase 2).

-Suministro de dispositivos TAG del contrato, según el artículo 1.15.1.2 de las Bali

-Incorporación de Medidas de seguridad adicionales (Cámaras exteriores y Transfer):

- Instalación de barreras móviles por barreras tipo Trasfer de 40,5 m en los Dm 128.180 y 132.700 aprox., para generar desvíos de tránsito entre ejes Oriente y poniente, en caso de emergencia.
- Instalación de Cámaras CCTV exteriores: Se adicionan 4 cámaras de seguridad a instalar en los pórtilos PDGI, ubicados en los Dm 126.870 y 135.770 de la Ruta 5.

-Reemplazo de la tipología de los cierros perimetrales (Art. 2.3.1.7.1 Bali) o cercos de deslindes, por cercos de 7 hebras de alambre de púas, para la delimitación del área de concesión.

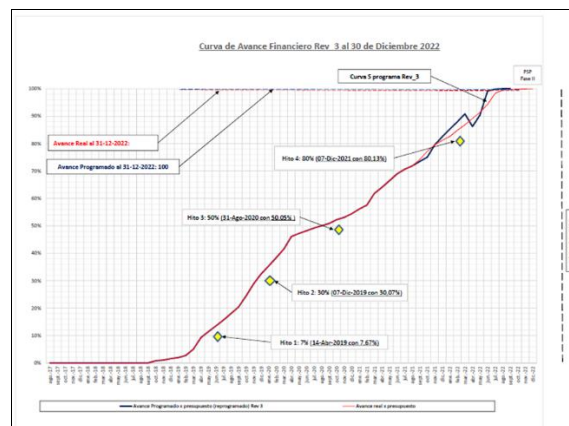
Al mes de diciembre de 2022, se lleva un Avance Financiero de ejecución de obra, de 100,00%

Mes- Año	Avance Financiero de la Obra (%)		
	Anterior	Actual	Acumulado
Noviembre-2020	52,27	0,79	53,06
Diciembre-2020	53,06	1,35	54,41
Enero - 2021	54,41	1,70	56,11
Febrero - 2021	56,11	1,44	57,55
Marzo - 2021	57,55	4,24	61,79
Abril - 2021	61,79	2,22	64,01
Mayo - 2021	64,01	2,45	66,46
Junio - 2021	66,46	2,44	68,90
Julio - 2021	68,90	1,70	70,60
Agosto - 2021	70,60	1,22	71,82
Septiembre - 2021	71,82	2,33	74,15
Octubre - 2021	74,15	3,00	77,15
Noviembre - 2021	77,15	2,39	79,54
Diciembre - 2021	79,54	1,64	81,18
Enero - 2022	81,18	1,44	82,62
Febrero - 2022	82,62	2,21	84,83
Marzo - 2022	84,83	2,02	86,85
Abril - 2022	86,85	2,31	89,16
Mayo - 2022	89,16	2,23	91,39
Junio - 2022	91,39	2,89	94,28
Julio - 2022	94,28	4,02	98,30
Agosto - 2022	98,30	1,20	99,50
Septiembre - 2022	99,50	0,25	99,75
Octubre - 2022	99,75	0,13	99,88
Noviembre - 2022	99,88	0,03	99,91
Diciembre - 2022	99,91	0,09	100,00

Nota: En mayo de 2020 hubo un cambio en la base de cálculo para el avance de obras, debido a la entrada en vigencia del nuevo Programa de Ejecución de Obras, que contempló el aumento del Presupuesto por Obras Adicionales; pasando de UF 2.770.690 a UF 2.860.768, lo que implicó que en dicho mes, el porcentaje de avance, que inicialmente se calculó en 49,35%, pasó a 47,24%

Mes- Año	Avance Financiero de la Obra (%)		
	Anterior	Actual	Acumulado
Octubre-2018	0,00	0,63	0,63
Noviembre-2018	0,63	0,87	1,50
Diciembre-2018	1,50	0,65	2,15
Enero-2019	2,15	0,35	2,50
Febrero-2019	2,50	0,88	3,38
Marzo-2019	3,38	1,87	5,25
Abril-2019	5,25	3,94	9,19
Mayo-2019	9,19	2,23	11,42
Junio-2019	11,42	2,08	13,50
Julio-2019	13,50	2,18	15,68
Agosto-2019	15,68	2,35	18,03
Septiembre-2019	18,03	2,36	20,39
Octubre-2019	20,39	4,05	24,44
Noviembre-2019	24,44	4,42	28,86
Diciembre-2019	28,86	3,62	32,48
Enero-2020	32,48	2,91	35,39
Febrero-2020	35,39	2,99	38,38
Marzo-2020	38,38	3,18	41,56
Abril-2020	41,56	4,54	46,10
Mayo-2020	46,10	1,14	47,24
Junio-2020	47,24	0,97	48,21
Julio-2020	48,21	0,97	49,18
Agosto-2020	49,18	0,87	50,05
Septiembre-2020	50,05	0,81	50,86
Octubre-2020	50,86	1,41	52,27

Curva S Avance Financiero Mensual Programado vs Real



10. MANO DE OBRA

Dotación personal de construcción correspondiente a diciembre de 2022

Total : 296

11. DESCRIPCIÓN FOTOGRÁFICA



Panorámica acceso norte



Edificio Emergencia norte



Entrada Túnel T1 (acceso norte)

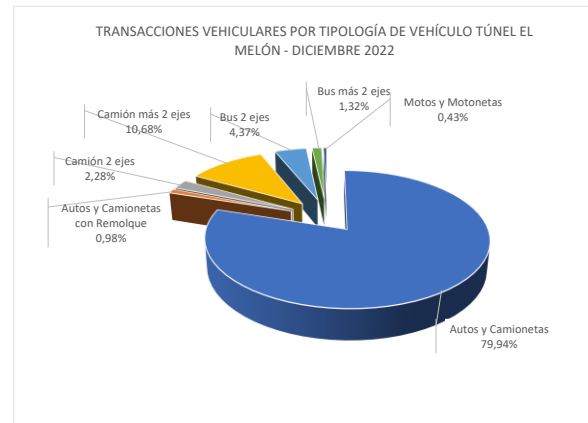


Estanque de agua, ESCC (frente sur)

12. ETAPA DE OPERACIÓN DE LA CONCESIÓN

12.1 INFORMACIÓN DE FLUJO VEHICULAR (Transacciones)

El flujo vehicular durante el mes de diciembre fue de 433.830 distribuidos en las 7 categorías existentes. De este flujo, el 81,34% corresponde a vehículos livianos y el 18,66% restante a vehículos pesados.



El flujo aumentó en un 41,19% respecto al mes anterior, y creció en un 16,05% respecto al mismo mes del año anterior.

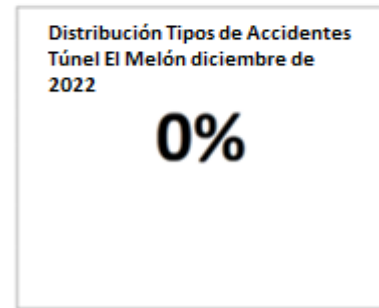
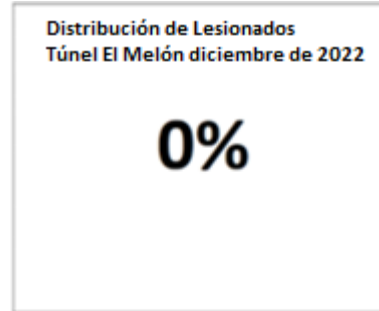
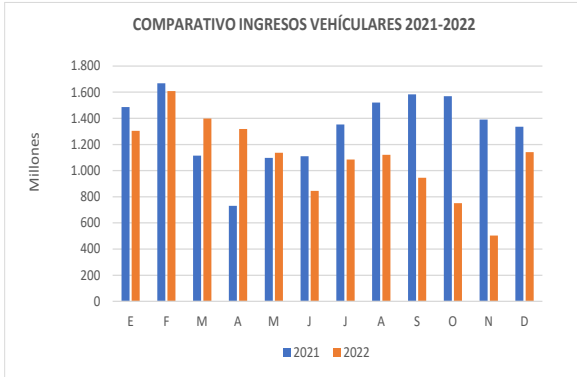
12.2 INFORMACIÓN DE INGRESOS

Comparativo año 2021 – 2022

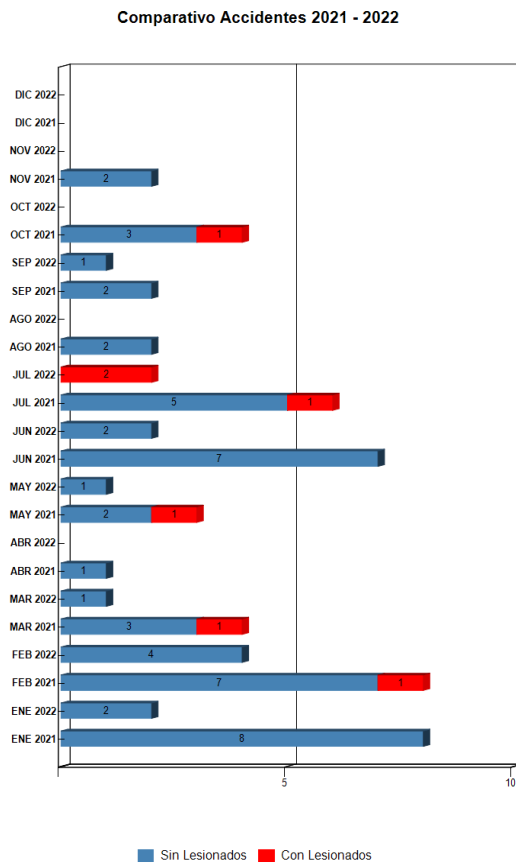
El ingreso mensual del mes de diciembre corresponde a \$ 1.142.045.048

Relicitación Concesión Túnel El Melón

DICIEMBRE 2022



12.3 ACCIDENTABILIDAD



12.4 CONSULTAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE USUARIOS

CASUÍSTICAS	octubre	noviembre	diciembre
CALIDAD DE SERVICIO	244	351	260
COMERCIALES	22	12	10
ESTADO DE LAS INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA	0	0	0
FACTORES DE ACCIDENTABILIDAD	2	0	1
DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	0	0	0
TOTALES	268	363	271

12.5 ASISTENCIA AL USUARIO

Año	Mes	N° de Atenciones									Total asistencia
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
2020	Enero	95	46		17				94	29	281
	Febrero	112	44		19				112	24	311
	Marzo	49	18		22				51	24	164
	Abril	16	4		8				16	22	66
	Mayo	29	6		7				29	14	85
	Junio	24	10		5				25	4	68
	Julio	24	8		7				24	1	64
	Agosto	39	13		12				39	4	107
	Septiembre	46	12		6				46	4	114
	Octubre	57	20		12				57	5	151
	Noviembre	78	35		36				78	6	233
	Diciembre	65	19		31				66	9	190
2021	Enero	74	21		24				75	10	204
	Febrero	80	31		0				81	11	203
	Marzo	37	29		0				38	3	107
	Abril	22	10		0				23	1	56
	Mayo	20	12		0				20	2	54
	Junio	28	17		0				28	7	80
	Julio	23	13		0				23	6	65
	Agosto	47	25		0				44	5	121
	Septiembre	26	25		0				26	6	83
	Octubre	23	16		0				23	5	67
	Noviembre	25	20		0				62	5	112
	Diciembre	14	16		0				15	5	50
2022	Enero	19	37		0				19	5	80
	Febrero	26	40		0				26	5	97
	Marzo	25	16		0				25	3	69
	Abril	26	18		0				26	1	71
	Mayo	21	20		0				21	4	66
	Junio	11	11		0				11	5	38
	Julio	19	11		0				19	2	51
	Agosto	16	15		0				16	5	52
	Septiembre	13	12		0				14	3	42
	Octubre	21	18		0				42	18	99
	Noviembre	16	21		0				38	2	77
	Diciembre	27	29		0				52	1	109
TOTALES año 2022	240	248	0	0	0	0	0	309	54	851	

Tipos de atenciones de los servicios	
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 en accidentes	
7. Traslado de usuario a centro asistencial	
8. Instalación de señalización preventiva	
9. Otros	

12.6 MANO DE OBRA

Dotación personal de explotación correspondiente a diciembre de 2022

Total: 110