

1. DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

Nombre del Contrato	Concesión “Américo Vespucio Oriente: Tramo Av. El Salto – Príncipe de Gales”
Tipología del Contrato	Infraestructura Vial Urbana
Mandante del Contrato	Ministerio de Obras Públicas
Emplazamiento del Proyecto	Región Metropolitana.
Presupuesto Oficial del Proyecto	UF 21.900.000.- (MM UF 21,9)
Longitud del Proyecto	9 Kms.
Nombre del Concesionario	Sociedad Concesionaria Vespucio Oriente S.A.
Accionistas del Concesionario	Sacyr Concesiones Chile S.A. 49% Aleatica Chile S.A. 51%.
Decreto de Adjudicación	DS MOP N° 133 del 31.03.2014, Publicado en el Diario Oficial el 13.01.2014.
Plazo de la Concesión	Plazo fijo igual a 540 meses (45 años) (13.03.2059)
Inicio de Ejecución de las Obras	10 de Noviembre de 2017.
Puesta en Servicio Provisoria de las Obras	29/Julio/2022 RES. Exenta DGC N°2278 del 28-07-22
Puesta en Servicio Definitiva de las Obras	29/Mayo/2023 RES. Exenta DGC N°1812 del 29-05-23
Término de la Concesión	13 de Marzo de 2059
Inspector Fiscal Titular	Giann Serri Riquelme.
Inspector Fiscal Suplente	Gonzalo Solís Pacheco
Asesoría a la Inspección Fiscal de Explotación	Zañartu Ingenieros Consultores SpA
Estado de Calificación Ambiental del Proyecto	Res. Calificación Ambiental N°471 /2017 favorable del SEA de la RM
Subsidios	15 Cuotas de UF 695.250, Cuota 1 pagada. Cuota 2 pagada Cuota 3 pagada
Página Web Concesión	https://www.scavo.cl

2. PRINCIPALES MODIFICACIONES DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

N°	Acto Administrativo	Fecha
1	Resolución DGOP (Exenta) N° 3386	07-08-2015
2	Decreto Supremo MOP N° 290	14-10-2015
3	Resolución DGOP N° 1381	17-04-2017
4	Decreto Supremo MOP N° 86	01-08-2017
5	Resolución DGOP N° 1417	30-04-2018

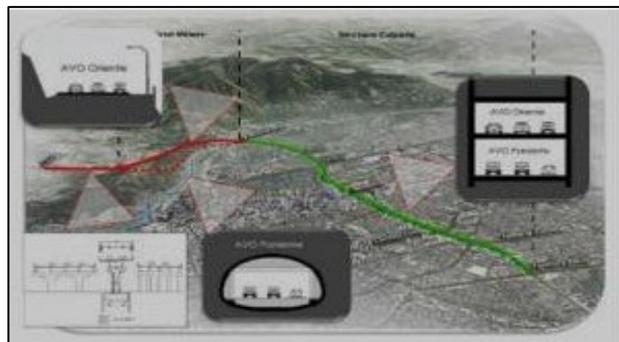
6	Resolución DGC N° 1109	30-04-2018
7	Resolución DGC N° 0696	11-03-2019
8	Decreto Supremo MOP N° 78	26-07-2019
9	Resolución Exenta DGC N° 1749	11-09-2020
10	Resolución Exenta DGC N° 1094	06-05-2021
11	Decreto Supremo MOP N° 201	23-09-2021
12	Convenio Ad-Referéndum N° 1 del contrato de concesión.	22-12-2021
13	Decreto Supremo MOP N° 14	31-01-2022
14	Resolución Exenta DGC N° 2279	28-07-2022
15	Resolución Exenta DGC N° 0050	14-09-2022
16	Resolución Exenta DGC N° 0051	14-09-2022
17	Resolución Exenta DGC N° 0052	14-09-2022
18	Decreto Supremo MOP N° 216	15-12-2022
19	Decreto Supremo MOP N° 216	15-12-2022
20	Resolución Exenta DGC N° 10	25-01-2023
21	Resolución Exenta DGC N°0397	08-02-2023
22	DS MOP 042	28-02-2023
23	Resolución DGC N°014	18-04-2023
24	Resolución Exenta DGC N° 0044	11-05-2023
25	Resolución Exenta DGC N° 1812	29-05-2023
26	Resolución Exenta DGC N° 1867 (se deja sin efecto)	05-06-2023
27	Convenio Ad- Referéndum N° 2	16-06-2023
28	Resolución (Exenta) DGC N° 2180	03-07-2023

3. ÚBICACIÓN DEL PROYECTO



El proyecto se sitúa en la Región Metropolitana de Santiago, abarcando las comunas de Recoleta, Huechuraba, Vitacura, Las Condes y La Reina. Consiste en la construcción y explotación de una concesión vial urbana con una longitud aproximada de 9 Km.

Lámina Esquemática del Proyecto



4. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Su diseño contempló la ejecución para toda su extensión, de 2 calzadas expresas de 3 pistas por sentido. En particular, desde el sector de Avda. El Salto hasta el Puente Centenario, se contempló la ejecución de viaducto principal y secundario, un túnel de tres pistas bajo el Cerro San Cristóbal y bajo el río Mapocho, como el mejoramiento de la vialidad preexistente en superficie de la bajada de La Pirámide. Respecto del resto del trazado, el cual se extiende desde el Puente Centenario por el norte hasta inmediaciones de Avenida Príncipe de Gales por el sur, se proyectaron 2 calzadas por sentido en solución subterránea con 3 pistas expresas cada una.

Descripción de las Obras Realizadas

Para efectos administrativos del Contrato de Concesión, en el Art. 1.3 de las BALI se ha sectorizado el Proyecto a ejecutar de acuerdo a lo siguiente:

Sectores del Proyecto

Sector	Descripción	Dm inicial	Dm Final	Largo
1	El Salto- Puente Centenario	0.000	3.368	3368
2	Puente Centenario-Príncipe de Gales	3.368	9.057	5.689

La Concesión considera además para cada uno de los sectores del proyecto, la conservación y mantenimiento

5. PRINCIPALES OBRAS DEL PROYECTO

Las principales obras que contemplaron el proyecto son las que se indican a continuación:

Tabla 1: Obras Principales – Sector 1

Elemento	Longitud
Viaducto El Salto	1.200 m
Viaductos Secundario	213 m
Túnel La Pirámide	2.020 m
Ramal Mapocho	800 m
Trincherero Cubierta	700 m
Mejoramiento bajada La Pirámide	1.750 m

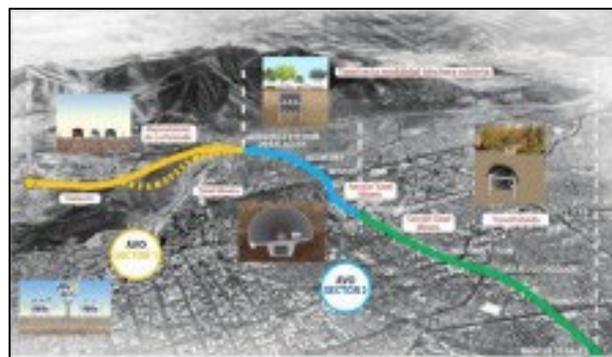
Tabla 2: Obras Principales – Sector 2

Elemento	Longitud
Trincherero Cubierta	2.222 m
Túnel en mina Enlace Kennedy	42 m (*)
Túnel en mina Enlace Apoquindo	146 m (*)
Túnel Híbrido	2.688 m

(*) Enlaces que incluyen otros elementos que se desarrollaran más adelante

6. BENEFICIOS DEL PROYECTO

Tiene como objetivo contribuir a la disminución de los tiempos de viaje para quienes transiten por el sector Oriente de la ciudad de Santiago, mejorando el nivel de servicio de una vía estructurante, que en la actualidad presenta altos niveles de saturación. Adicionalmente, en el proyecto se realizaron la construcción de nuevas obras de urbanismo y paisajismo, entre las cuales destacan la rehabilitación y reconversión del sector El Salto-Puente Centenario, convirtiéndolo en una ruta escénica; el rediseño del Parque Vespucio, mejorándolo ostensiblemente en cuanto a sus componentes de diseño, arborización, equipamiento e infraestructura.



6. SERVICIOS

El Concesionario estará obligado, desde la respectiva Puesta en Servicio Provisionaria Parcial de las obras de cada Sector y hasta la extinción de la concesión, a proporcionar los siguientes Servicios Básicos:

- Servicios de conservación, reparación y operación de todas las obras que se encuentren en el Área de Concesión (Arts. 2.4.3.1, 2.4.3.2 y 2.4.3.3 BALI).
- Gestión de Tráfico (Art. 2.4.4 BALI)
- Servicios Especiales Obligatorios (Art. 2.4.5 BALI)

Servicios Complementarios

El Concesionario podrá proponer Servicios Complementarios en cualquier instante dentro del período de la Concesión (Art. 1.10.9.3). Como servicio complementario, se implementó un Sistema Distribuido de Antenas (DAS) a lo largo de los túneles de la Concesión, con el objeto de dar cobertura celular integral en toda la obra pública fiscal a los usuarios de la misma. El DAS implica la instalación de una sola infraestructura digital para conexión de todos los operadores móviles. Este servicio cumple con los requisitos de ser útil y necesario, ya que permitirá a los usuarios de la vía expresa tener cobertura celular integral dentro de la misma, de manera que también puedan estar comunicados y utilizar dicho medio en caso de incidentes o accidentes.

7. NIVELES DE SERVICIO

La regulación del Contrato de Concesión bajo el concepto de niveles de servicio tiene por efecto evaluar el desempeño de la Sociedad Concesionaria durante la etapa de Explotación frente a los estándares de servicio definidos en las Bases de Licitación del Contrato de Concesión (BALI). El control de desempeño se realiza a través de una plataforma sistémica denominada SIC-NS.

Nivel de Servicio de la Concesión

La Sociedad Concesionaria, conforme a lo señalado en las Bases de Licitación del Contrato de Concesión, debe prestar servicio con un alto estándar de calidad, lo cual se mide a través del Indicador mensual de Nivel de Servicio de la Concesión (NSC). Dicho indicador se sustenta en el cálculo de indicadores de nivel de prestación de servicios básicos (conservación de infraestructura y gestión de tráfico) y servicios especiales obligatorios (asistencia en ruta, atención de usuarios y gestión de cobro).

En rigor, el Indicador NSC refleja la calidad de servicio prestado. En tal sentido, se establece que la Sociedad Concesionaria ha tenido un comportamiento irregular en cuanto a desempeño operacional durante el período. Su actuación en términos de niveles de servicio ha carecido de consistencia durante el período 2022 – 2023. Lo anterior se ve reflejado en la siguiente infografía correspondiente al año 2023:

Nivel de Servicio de la Concesión (NSC) Año 2023	
Mes	NSC (%)
enero	93,44%
febrero	100%
marzo	100%
abril	97,12%
mayo	100%
Junio	100%

Tabla: Nivel de Servicio Mensual de la Concesión (NSC), período enero - junio 2023

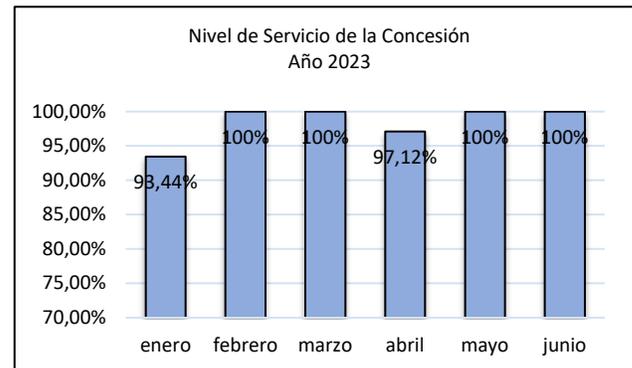


Gráfico 1: Niveles de Servicios de la Concesión año 2022-2023
Fuente: Informe mensual SC AVO

Tal como se puede apreciar en la gráfica presentada, la Sociedad Concesionaria ha ido mejorando su accionar en términos de desempeño operacional durante el año en curso. En rigor, se percibe una clara tendencia a alcanzar el óptimo en lo que respecta a niveles de servicio durante los últimos dos meses.

Por su parte, la cuantificación de las prestaciones de los servicios básicos (NPSB) y los servicios especiales obligatorios (NPSE) correspondientes al año 2023, elementos constituyentes del cálculo del Nivel de Servicio Mensual de la Concesión (NSC), reafirma lo señalado anteriormente en cuanto a consistencia en términos de actuación.

Nivel de Servicio Indicadores Agregados Año 2023		
Mes	Indicador Agregado	
	NPSB	NPSE
enero	91,8%	100%
febrero	100%	100%
marzo	100%	100%
abril	96,4%	100%
mayo	100%	100%
Junio	100%	100%

Tabla: Indicadores Agregados Mensuales de la Concesión (NSC), 2023

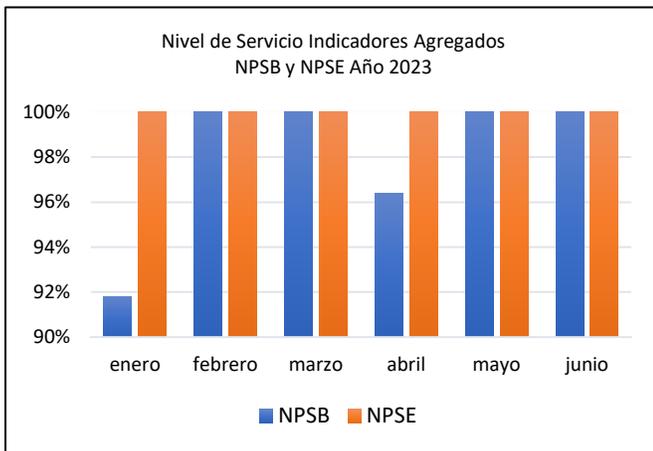


Gráfico 2: Nivel de Servicio de la Concesión- Indicadores mensuales agregados, 2023

Índice Servicio Prestado Trimestral

El “Índice de Servicio Prestado (ISP)” corresponde a un promedio trimestral de los Niveles de Servicio de la Concesión (NSC). Dicho indicador se calcula para efectos de evaluar si el nivel de servicio de la concesión ha sido “suficiente” durante el período considerado, de manera de establecer si la Sociedad Concesionaria se encontrará afecta a un incentivo (IDO) o un costo (CDO) por su desempeño operacional en términos de niveles de servicio.

Tabla Seguimiento Índice de Servicio Prestado (ISP)			
Año	Mes	NSC	ISP Trimestral
2023	abril	97,12 %	99,0 %
	mayo	100,0 %	
	junio	100,0 %	

Tabla ISP enero - marzo, año 2023

Según la cuantificación antes señalada para el segundo trimestre del año 2023 (el valor de corte entre desempeño operacional suficiente e insuficiente es de 98%), a la Sociedad Concesionaria se le debe asignar un Incentivo por Desempeño Operacional suficiente (IDO) cuantificado en 5.000 UF con forme a la fórmula de cálculo estipulada en el Art. 2.4.6.5 de las BALI. Tal información será comunicada en breve de manera formal a la Sociedad Concesionaria.

A través de la siguiente tabla estadística y el gráfico adjunto, se puede apreciar el “servicio prestado trimestral” por la Sociedad Concesionaria desde el inicio del período de explotación del Proyecto (julio 2022) a junio 2023.

Índice Servicio Prestado Trimestral (ISP) Años 2022 y 2023	
Trimestre	ISP
julio - septiembre, 2022	94,1%
octubre - diciembre, 2022	99,0%
enero - marzo, 2023	97,8%
abril - junio, 2023	99,0%

Índice de Servicio Prestado Trimestral (ISP), julio 2022 - junio 2023

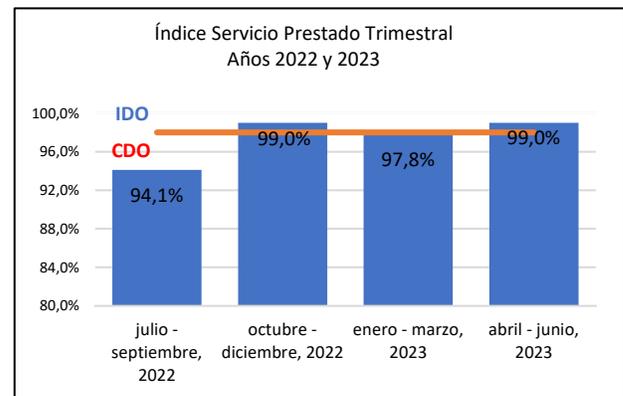


Gráfico 3: representativo Índice Servicio Prestado Trimestral (ISP), julio 2022 - junio 2023

Como se puede apreciar, sólo en los períodos octubre - diciembre 2022 y abril - junio 2023 el Concesionario logró superar el estándar mínimo de suficiencia exigido por Bases de Licitación, el cual corresponde a un 98%. Se establece que la Sociedad Concesionaria durante el año en curso ha tenido un comportamiento inconsistente a nivel trimestral en lo que concierne a desempeño operacional.

Fondo de Desempeño Operacional

El “Fondo de Desempeño Operacional (FDO)” corresponde a la suma aritmética de los ISP trimestrales. Dicho indicador opera con periodicidad anual y tiene como fin “contabilizar” la gestión del Concesionario en cuanto a al desempeño operacional durante el período.

Según lo anterior, la cuantía del FDO para el año 2023 a la fecha es la siguiente:

TABLA CONTABLE FDO 2023 SIC-NS						
Año	Mes	NSC (%)	ISP	IDO (UF)	CDO (UF)	FDO a la fecha (UF)
2023	enero	93,44%	97,8%	--	4.500	500
	febrero	100,00%				
	marzo	100,00%				
	abril	97,12%	99,0%	5.000		
	mayo	100,00%				
	junio	100,00%				

Fondo de Desempeño Operacional (FDO) 2023 (actualizado a junio 2023)

Como se puede apreciar, la sumatoria de ISP correspondiente al año 2023 cuenta con un saldo positivo de UF 500 a la fecha, lo que en términos concretos determina que la Sociedad Concesionaria por el momento disponga de un incentivo por desempeño operacional suficiente a partir de un FDO favorable.

8. INFORMACIÓN DE FLUJO VEHICULAR

La Concesión Américo Vespucio Oriente tiene a su haber 21 pórticos, los cuales implementan un Sistema de Cobro de Peaje por uso efectivo aplicables por kilómetros recorridos entre pórtico de entrada y pórtico de salida a usuarios con contrato tag habilitado los cuáles involucran 39 viajes.

Las transacciones vehiculares durante el mes de julio de 2023 sumaron un total de 2.960.081, las que se presentan distribuidas de acuerdo a la tipología definida anteriormente en este punto. Cabe hacer mención que cerca del 95,08% de las transacciones está conformada por vehículos livianos, esto es, automóviles y camionetas con/sin remolque.

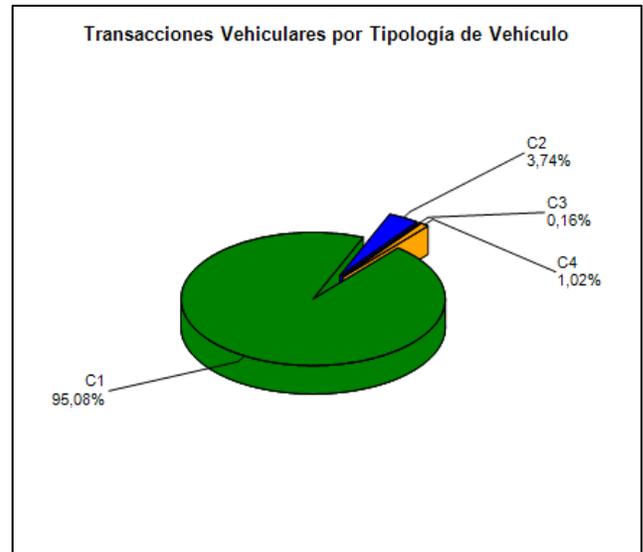


Gráfico 4: Distribución porcentual de Transacciones del Mes, por categoría vehicular
Fuente: Reporte 29 SICE

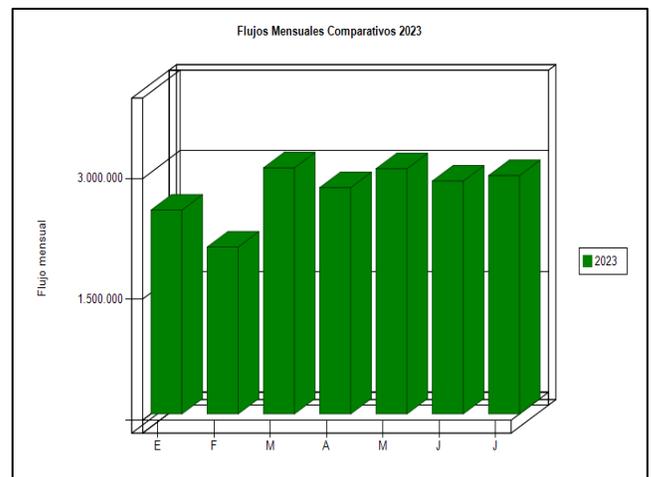


Gráfico 5: Transacciones Mensuales, Comparativo 2022-2023
Fuente: Reporte 28 SICE

Transacciones Históricas año 2023

2023						
Enero	febrero	Marzo	Abril	Mayo	junio	Julio
2.531.526	2.073.461	3.056.317	2.812.003	3.045.479	2.892.162	2.960.081

Las transacciones vehiculares de julio de 2023 fueron del orden de los 2.960.081, y experimentaron un aumento en relación a junio de 2023 de un 2,35%.

9. INFORMACIÓN DE INGRESOS

Durante julio 2023, la Sociedad Concesionaria devengó ingresos por un total de 82.061UF que corresponden a los peajes generados en tráfico efectivo ocurrido en el periodo.

Los ingresos devengados de junio 2023 disminuyeron un 5,34% respecto de mayo 2023.

Los ingresos devengados de julio 2023 aumentaron un 12,7% respecto de junio 2023.

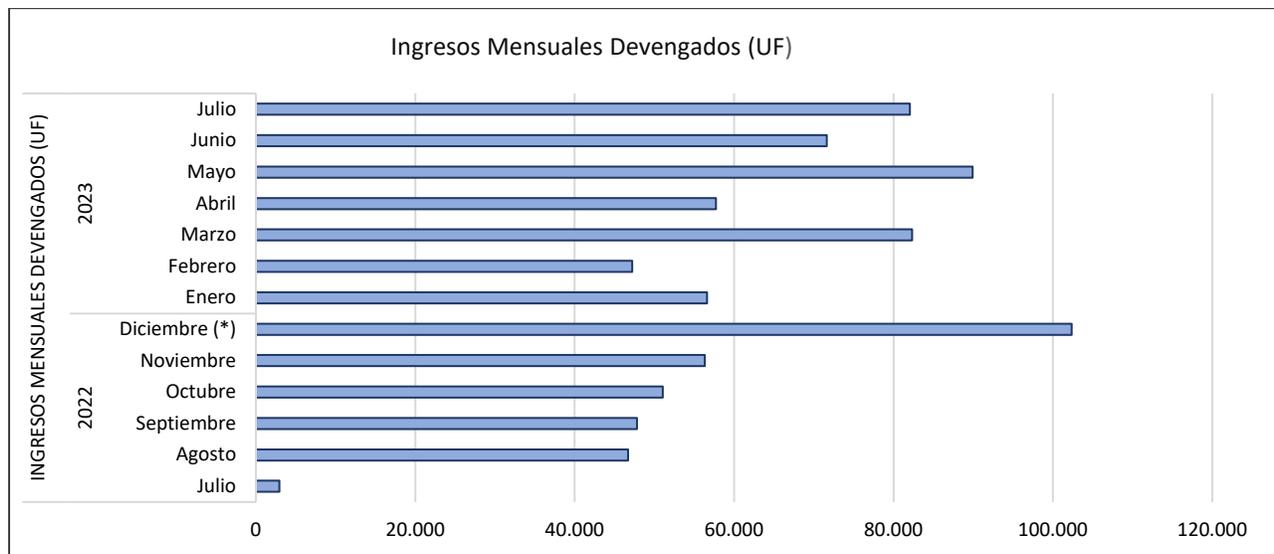


Gráfico 7: Ingresos Mensuales devengados por peajes, 2022-2023

(*) Ingresos devengados incluyen la compensación MOP por el área del Viaducto.

Fuente: Informe SC AVO

INGRESOS MENSUALES DEVENGADOS (UF)						
2023						
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
56.611	47.213	82.320	57.740	89.917	71.637	82.061

10. ACCIDENTABILIDAD

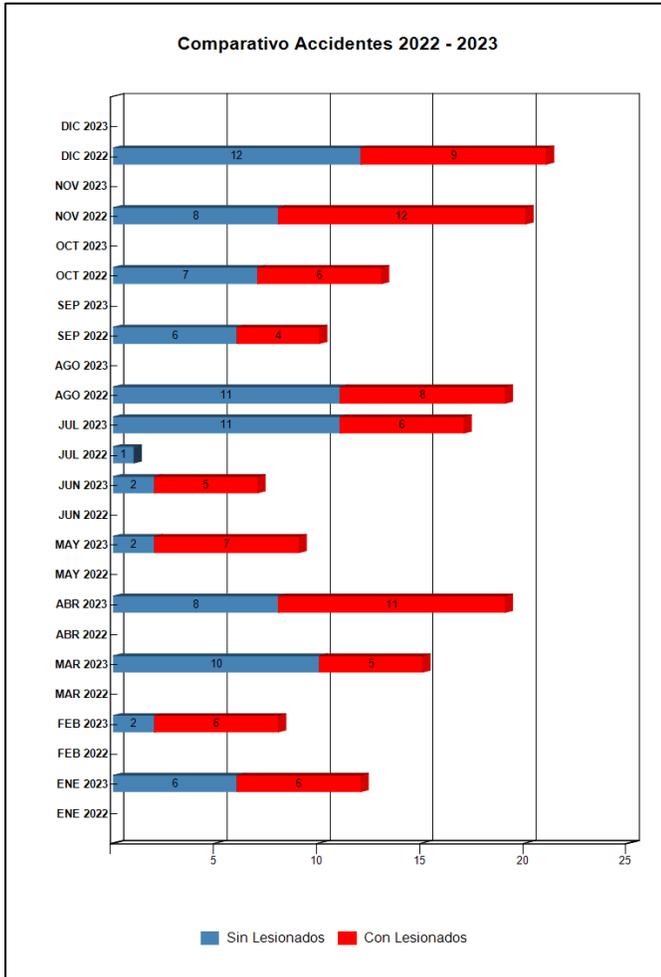


Gráfico 8: Comparativo Accidentes 2022-2023
Fuente: Reporte 33 SICE

Durante julio de 2023 se registró un total de 17 accidentes, y corresponden al 19,54% del total registrado desde el inicio de la etapa de operación.

El total de accidentes durante el periodo comprendido entre julio de 2022 y junio de 2023 fue de 171.

En julio 2023, el 35% de los accidentes tuvo lesionados, todos leves, todos leves al igual que el mes anterior.

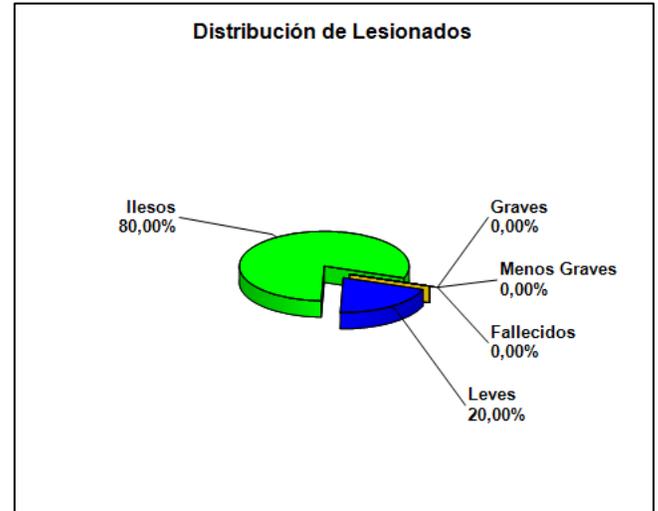


Gráfico 9: Distribución de tipos de Lesionados Mensuales
Fuente: Reporte 34 SICE

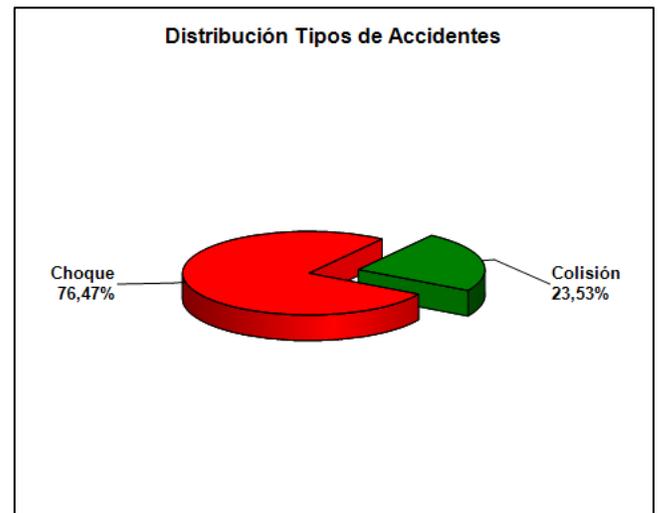


Gráfico 10: Distribución de tipos de Lesionados Mensuales
Fuente: Reporte 34 SICE

De los accidentes con lesionados en el periodo de explotación, el 60% es Tipo de accidente Choque

A la fecha de este informe, se tiene el comportamiento mensual de accidentes representado en el siguiente gráfico, donde además se especifica la cantidad de accidentes que tuvieron personas lesionadas (todo el periodo de explotación de la autopista AVO I):

El mes de julio de 2023, destaca en la comparación gráfica precedente, por su alta accidentabilidad y baja proporción de lesionados.

Desagregan los accidentes por tipo de vía troncal y ramal, se tiene:

Evento	A - Accidente				
Cuenta de Evento	# de Acóidentes				
Etiquetas de fila	Ramal	Troncal	Total general	% Accidentes en ramales	
= 2022	53	31	84	63%	
2022_7	1		1	100%	
2022_8	16	3	19	84%	
2022_9	7	3	10	70%	
2022_10	5	8	13	38%	
2022_11	14	6	20	70%	
2022_12	10	11	21	48%	
= 2023	42	45	87	48%	
2023_1	6	6	12	50%	
2023_2	4	4	8	50%	
2023_3	4	11	15	27%	
2023_4	8	11	19	42%	
2023_5	4	5	9	44%	
2023_6	5	2	7	71%	
2023_7	11	6	17	65%	
Total general	95	76	171		

Fuente: Actualización con reporte atenciones (BBDD Excel) de la Sociedad Concesionaria

El 65% de accidentes en ramales en el mes de julio 2023.

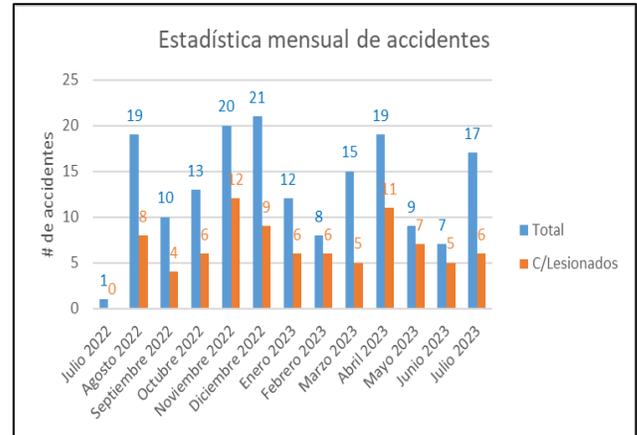


Gráfico 11: Estadística Mensual de accidentes
Fuente: Actualización con reporte de la Sociedad Concesionaria.

Histórico de accidentes anuales por contrato

	ene-22	ene-23	feb-22	feb-23	mar-22	mar-23	abr-22	abr-23	may-22	may-23	jun-22	jun-23
Con Lesionados	0	6	0	6	0	5	0	11	0	7	0	5
Sin Lesionados	0	6	0	2	0	10	0	8	0	2	0	2
Total Acc.	0	12	0	8	0	15	0	19	0	9	0	7
	jul-22	jul-23	ago-22	ago-23	sept-22	sept-23	oct-22	oct-23	nov-22	nov-23	dic-22	dic-23
Con Lesionados	0	6	8	0	4	0	6	0	12	0	9	0
Sin Lesionados	1	11	11	0	6	0	7	0	8	0	12	0
Total Acc.	1	17	19	0	10	0	13	0	20	0	21	0

Tabla de accidentabilidad durante el periodo de explotación:

Mes	Accidentes			Muertos	Lesionados			Total Lesionados	Tipos de Accidentes con Lesionados y Muertos					
	Total	S/Lesionados	C/Lesionados		Graves	M. Graves	Leves		Atropello	Caída	Volcadura	Colisión	Choque	Otros
jul-22	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ago-22	19	11	8	0	1	2	5	8	0	0	1	1	6	0
sept-22	10	6	4	0	1	0	4	5	0	0	1	0	3	0
oct-22	13	7	6	0	3	0	4	7	0	0	1	0	5	0
nov-22	20	8	12	0	0	4	12	16	0	0	1	1	10	0
dic-22	21	12	9	0	0	2	8	10	0	0	3	2	4	0
Total 2022	84	45	39	0	5	8	33	46	0	0	7	4	28	0
ene-23	12	6	6	0	1	1	8	10	0	0	2	0	4	0
feb-23	8	2	6	0	2	1	5	8	0	0	3	0	3	0
mar-23	15	10	5	0	0	0	5	5	0	0	0	3	2	0
abr-23	19	8	11	0	1	1	14	16	0	0	4	3	4	0
may-23	9	2	7	0	2	0	7	9	0	0	0	3	4	0
jun-23	7	2	5	0	0	0	5	5	0	0	3	1	1	0
jul-23	17	11	6	0	0	0	6	6	0	0	0	1	5	0
Total 2023	87	41	46	0	6	3	50	59	0	0	12	11	23	0
Total	171	86	85	0	11	11	83	105	0	0	19	15	51	0
proporciones	100%	50%	50%	0%	10%	10%	79%	100%			22%	18%	60%	

11. ASISTENCIA A USUARIO

Año	Mes	Tipo y Nº de atenciones									Total Asistencias
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
2022	Julio	1	5	0	1	0	1	0	19	6	33
	Agosto	27	52	21	10	7	19	5	195	27	363
	Septiembre	31	51	27	17	5	10	1	238	38	418
	Octubre	35	67	24	9	1	13	6	253	61	469
	Noviembre	42	84	22	11	1	20	9	262	47	498
	Diciembre	37	118	34	34	1	21	4	334	109	692
	Total 2022	173	377	128	82	15	84	25	1.301	288	2.473
2023	Enero	27	97	22	152	1	12	7	342	246	906
	Febrero	24	68	22	55	6	8	5	332	139	659
	Marzo	22	88	11	85	2	15	6	348	151	728
	Abril	15	96	21	200	1	19	9	356	290	1.007
	Mayo	24	85	9	89	2	9	5	385	183	791
	Junio	18	112	14	100	0	7	3	445	215	914
	Julio	12	81	11	188	0	17	4	424	305	1.042
	Total 2023	142	627	110	869	12	87	39	2.632	1.529	6.047
	Total	315	1.004	238	951	27	171	64	3.933	1.817	8.520
porción del total	4%	12%	3%	11%	0%	2%	1%	46%	21%	100%	

Tabla con las atenciones mensuales y acumuladas
Fuente. Informe Mensual de Explotación SC AVO

NOMENCLATURA

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

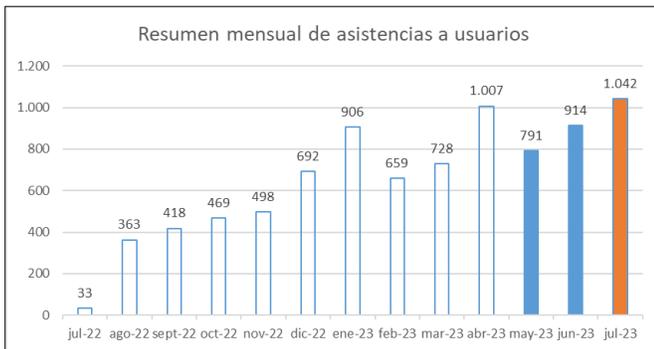


Gráfico 12: Resumen Mensual asistencias a usuarios
Fuente: Informe Mensual de Explotación SC AVO

Las asistencias en el mes de julio 2023, en cantidad son 14,0% superior a las del mes de junio 2023. La situación en el mes de julio 2023 destaca por el mayor número de atenciones otorgadas hasta ahora por la sociedad concesionaria (un 3,4% más que en abril de 2023).

Para explicar dónde se concentran las asistencias, se desclasifica la data de los últimos 3 meses:

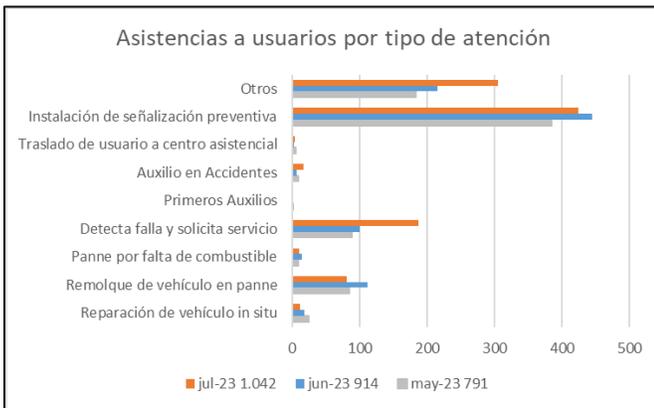


Gráfico 13: Asistencia a usuarios por tipo de atención
Fuente: Informe Mensual de Explotación SC AVO

El mayor número de atenciones se ha presentado por la instalación de señales preventivas que en los últimos 3 meses ha representado un 35,4%, 48,7% y 48,7% para los meses de abril, mayo y junio 2023 respectivamente.

Durante el mes de junio del 2023 se registraron 112 remolques a vehículos en panne equivalente a 12,3% del total de atenciones de ese mes, mientras que en mayo de 2023 un 10,7% del total de atenciones correspondió a esa categoría.

En el mes de julio del 2023 se registró 81 remolques a vehículos en panne equivalente a 12,3% del total de atenciones del mes.

12. CONSULTAS Y RECLAMOS DE USUARIOS

Durante el mes informado, se reportaron 3.974 reclamos, 2.877 identificados vía Call Center, 82 Contacto Directo, 140 Oficina Comercial, Web 785.

A) El total de atención del mes reportado fue de:	3.974
B) Las consultas representaron un total porcentual de:	73,63%
C) Las ordenes de servicio representaron un total porcentual de:	18,12%
D) Los reclamos representaron un total Porcentual de:	8,18%
E) Las sugerencias representaron un total Porcentual de:	0,08%

Tabla resumen asistencias usuarios
Fuente: Informe Mensual de Explotación SC AVO

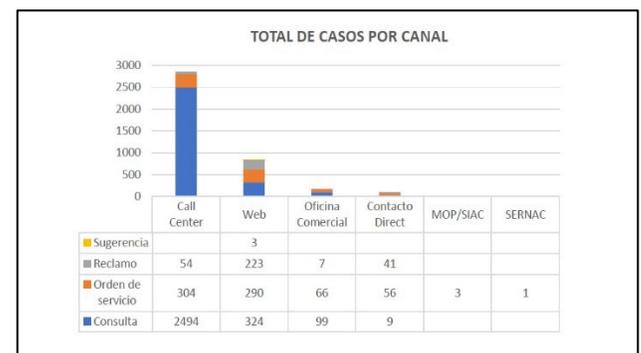


Gráfico 14: Distribución de reclamos por Área temática
Fuente: Informe Mensual de Explotación SC AVO