

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) VPI≥ ITC, con ITC= 32.415.000 UF
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,
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

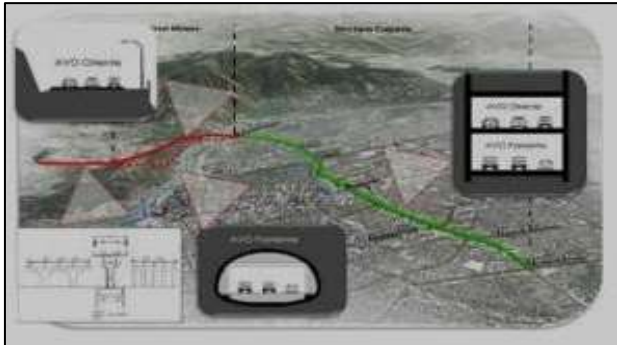
6	Resolución DGC N° 1109	30-04-2018
7	Resolución DGC N° 0696	11-03-2019
8	Decreto Supremo MOP N° 78	26-07-2019
9	Resolución Exenta DGC N° 1749	11-09-2020
10	Resolución Exenta DGC N° 1094	06-05-2021
11	Decreto Supremo MOP N° 201	23-09-2021
12	Convenio Ad-Referéndum N° 1 del contrato de concesión.	22-12-2021
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
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. UBICACIÓN 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
Trinchero Cubierta	700 m
Mejoramiento bajada La Pirámide	1.750 m

Tabla 2: Obras Principales – Sector 2

Elemento	Longitud
Trinchera 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.



7. SERVICIOS

El Concesionario estará obligado, desde la respectiva Puesta en Servicio Provisoria 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.

8. 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 mejorado su accionar en términos de desempeño operacional durante el año en curso.

Se percibe una clara tendencia a alcanzar el óptimo en lo que respecta a niveles de servicio durante los últimos seis meses del año en curso (aún se encuentran pendientes la aclaración de observaciones respecto a los niveles de servicio de los últimos tres meses). 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%
julio	100%
agosto (*)	100%
septiembre (*)	100%
octubre (*)	100%

(*) NSC en proceso de revisión por parte de IFE

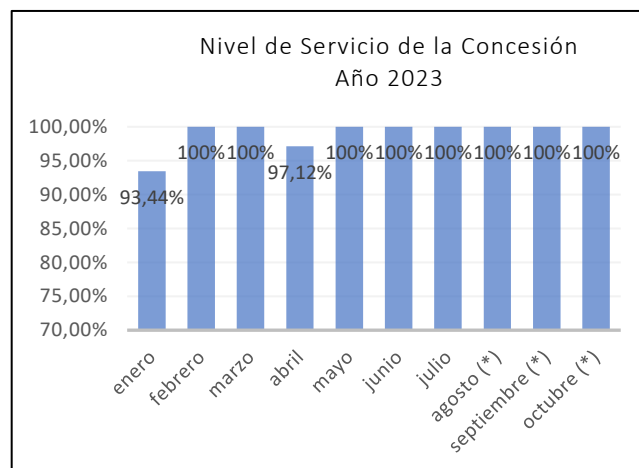


Gráfico 1: Niveles de Servicios de la Concesión año 2022-2023
Fuente. Informe mensual SC AVO

Sociedad Concesionaria del período inicio de etapa de explotación de la Concesión a julio 2023. Se establece que, durante los períodos octubre - diciembre 2022 y abril - junio 2023, el ISP alcanzó un valor sobre el 98%, lo cual determina incentivos económicos a la Sociedad Concesionaria por su accionar “suficiente” (IDO).

En cambio, los ISP del tercer trimestre 2022, y primer trimestre 2023, reflejan un desempeño operacional insuficiente por parte del Concesionario (inferior a 98%), razón por lo que se les asignó un costo (CDO).



CONCESIÓN “AMÉRICO VESPUCCIO ORIENTE: TRAMO AV.

EL SALTO – PRÍNCIPE DE GALES”

OCTUBRE 2023

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%
julio	100%	100%
agosto (***)	100%	100%
Septiembre (***)	100%	100%
octubre (***)	100%	100%

(*) NPSB: Nivel de Prestación de Servicios Básicos

(**) NPSE: Nivel de Prestación de Servicios Especiales Obligatorios

(***) Indicadores en proceso de revisión por parte de IFE

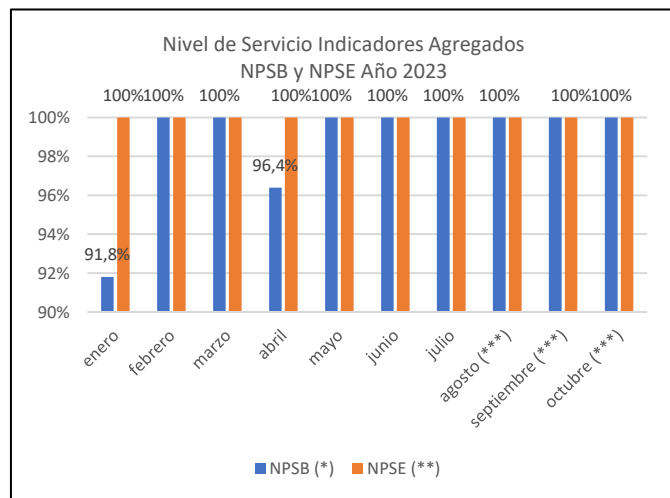


Gráfico 2: Nivel de Servicio de la Concesión- Indicadores mensuales agregados, 2023

Índice Servicio Prestado Trimestral

Según lo indicado en las Bases de Licitación, a partir de los valores mensuales de NSC se determina trimestralmente el Índice de Servicio Prestado de la Concesión (ISP). A través de la siguiente tabla estadística y el gráfico adjunto, se puede apreciar el “desempeño operacional” de la

Se establece que el ISP correspondiente al tercer trimestre del año en curso aún se encuentra en etapa de revisión, razón por la que por el momento no se puede indicar con certeza si el período finalmente será evaluado como IDO o CDO en términos de resultados (con los datos presentados en primera instancia por la Sociedad Concesionaria el período se encontraría afecto a un IDO).

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%
julio - septiembre, 2023 (*)	100%

(*) ISP no definitivo debido a observaciones a aclarar respecto a NS agosto y septiembre 2023.

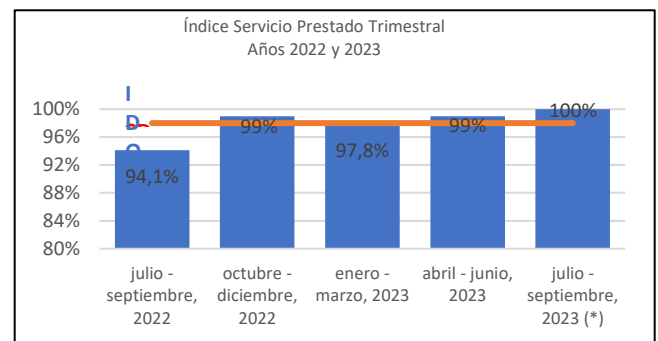


Gráfico 3: Índice Servicio Prestado Trimestral (ISP) años 2022 - 2023

(*) ISP no definitivo debido a observaciones a aclarar respecto a NS agosto y septiembre 2023.

Fondo de Desempeño Operacional

Las Bases de Licitación estipulan que los IDO y CDO generados a partir del cálculo de los ISP trimestrales son tratados a través de una Tabla Anual denominada Fondo de Desempeño Operacional (FDO). El FDO tiene injerencia sobre el control financiero del Contrato de Concesión al final de cada año de explotación.

TABLA CONTABLE FDO 2023 SIC-NS						
Año	Mes	NSC (%)	ISP	IDO (UF)	CDO (UF)	FDO Parcial (UF)
2023	enero	93,44%	97,80%	--	4.500	10.500
	febrero	100%				
	marzo	100%				
	abril	97,12%	99,00%	5.000	--	
	mayo	100%				
	junio	100%				
	julio	100%	100%	10.000	--	
	agosto (*)	100%				
	sept. (*)	100%				

(*) ISP no definitivo debido a observaciones a aclarar respecto a NS agosto y septiembre 2023.

En consideración a que el ISP del tercer trimestre del año 2022 estuvo por debajo del límite contractual de suficiencia (98%), el Inspector Fiscal conforme a lo indicado en las Bases de Licitación respecto a la materia, asignó al FDO del SIC-NS un CDO de UF 6.000. Por otra parte, y dado que el ISP del cuarto trimestre estaba por encima del límite de suficiencia, la Sociedad Concesionaria tuvo derecho a un IDO de UF 5.000 conforme a la fórmula de cálculo regulada contractualmente.

En consideración a lo anterior, se establece que el FDO del año 2022 se cerró con un saldo negativo de UF 1.000 para la Sociedad Concesionaria, el que conforme a lo que las Bases de Licitación establecen fue imputado al VPI del mes de enero del año 2023 en la forma prevista en el Art. 1.7.6.1. A continuación se presenta la Tabla FDO 2022 que forma parte del SIC-NS.

TABLA CONTABLE FDO 2022 SIC-NS						
Año	Mes	NSC (%)	ISP	IDO (UF)	CDO (UF)	FDO (UF)
2022	julio	86,08%	94,1%	--	6.000	-1.000
	agosto	97,04%				
	septiembre	99,04%				
	octubre	99,04%	99,0%	5.000	--	
	noviembre	99,04%				
	diciembre	99,03%				

Fondo de Desempeño Operacional (FDO) 2022

En lo concerniente al primer trimestre del año 2023, se establece que el ISP calculado se encuentra bajo el límite de suficiencia, razón por la cual se notificó a la Sociedad Concesionaria que se encuentra afecta a un CDO de UF 4.500 conforme a lo indicado en las Bases de Licitación.

Por su parte, para el segundo trimestre del año en curso el valor del ISP fue cuantificado con un 99,0%, razón por la cual le corresponde a la Sociedad Concesionaria un IDO de UF 5.000. Respecto al tercer trimestre, se establece que el valor computado por el Concesionario fue de un 100%, situación que no ha sido confirmada por esta Inspección Fiscal debido a que los niveles de servicio de agosto y septiembre se encuentran con observaciones (en caso de que sean validados los niveles de servicio en revisión, se puede establecer que el Concesionario contaría con un incentivo por desempeño operacional suficiente equivalente a UF 10.000).

9. 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 se distribuyen según las siguientes categorías:

- C1: Autos y camionetas con/sin remolque
- C2: Buses y camiones
- C3: Camiones con remolque
- C4: Motos y motonetas

Las transacciones vehiculares durante el mes de octubre de 2023 sumaron un total de 2.893.013, las que se presentan distribuidas de acuerdo a la tipología definida anteriormente en este punto.

Cabe hacer mención que cerca del 95,81% de las transacciones está conformada por vehículos livianos, esto es, automóviles y camionetas con/sin remolque.

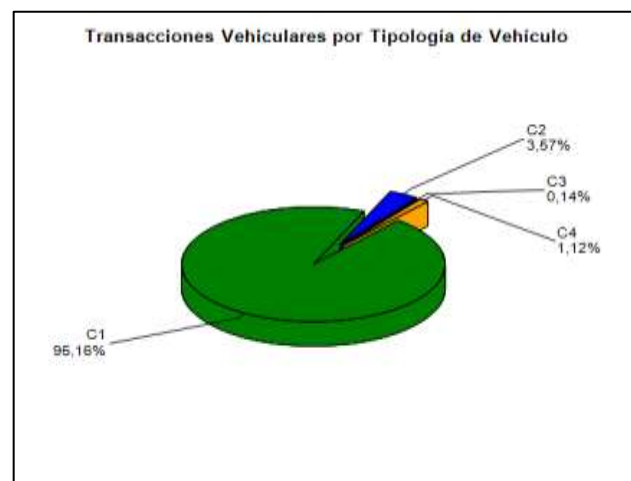


Gráfico 4: Distribución porcentual de Transacciones del Mes, por categoría vehicular
Fuente : Reporte 29 SICE



CONCESIÓN “AMÉRICO VESPUCCIO ORIENTE: TRAMO AV.

EL SALTO – PRÍNCIPE DE GALES”

OCTUBRE 2023

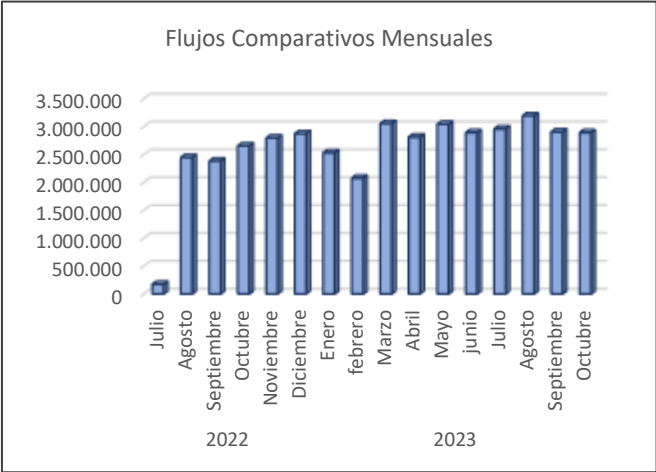


Gráfico 5: Transacciones Mensuales, Comparativo 2022-2023

Transacciones Históricas año 2022- 2023

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2022							172.969	2.447.932	2.384.278	2.656.113	2.797.909	2.873.393
2023	2.531.626	2.073.461	3.056.317	2.812.003	3.045.479	2.892.162	2.960.081	3.195.712		2.893.013		

Fuente: Reporte 30 SICE

Las transacciones vehiculares de octubre de 2023 experimentaron una disminución en relación a septiembre de 2023 de un 0,5%.

10. INFORMACIÓN DE INGRESOS

Durante octubre 2023, la Sociedad Concesionaria devengó ingresos por un total de 71.658 UF que corresponden a los peajes generados en tráfico efectivo ocurrido en el periodo.

Los ingresos devengados de octubre 2023 disminuyeron un 1,76% respecto de septiembre 2023

Los ingresos devengados de septiembre 2023 disminuyeron un 6,69% respecto de agosto 2023.

INGRESOS MENSUALES DEVENGADOS (UF)						INGRESOS MENSUALES DEVENGADOS (UF)								
2022						2023								
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre (*)	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
2.953	46.709	47.827	51.045	56.316	102.345	56.611	47.213	82.320	57.740	89.917	71.637	82.061	86.204	80.801

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

Fuente: Informe SC AVO

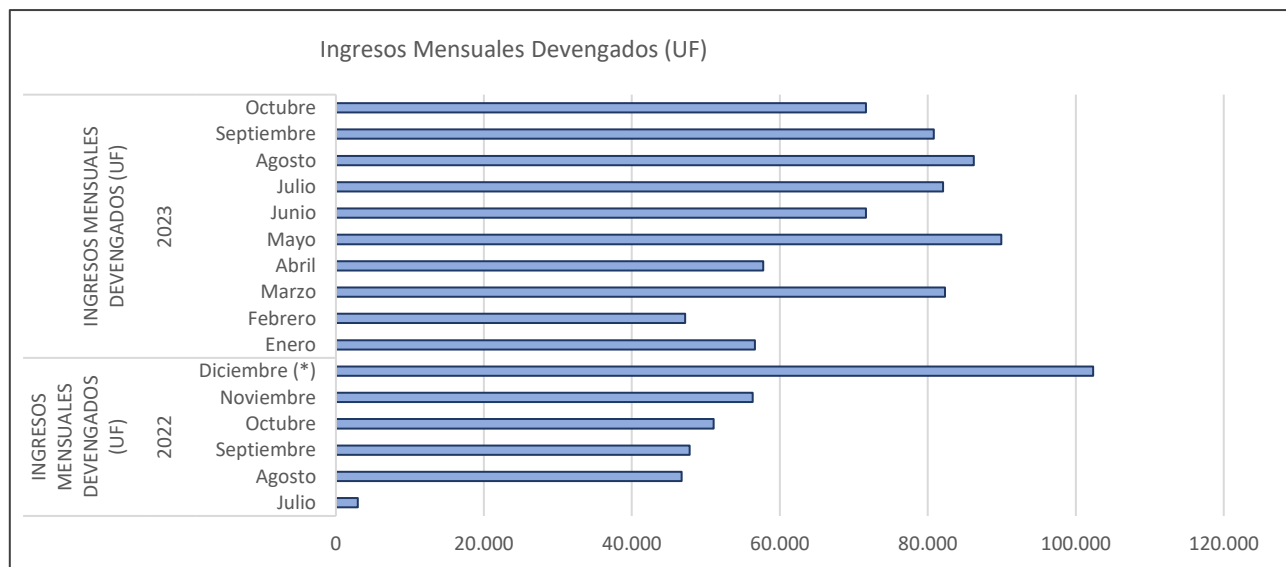


Gráfico 7: Ingresos Mensuales devengados por peajes, 2022-2023

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

Fuente: Informe SC AVO

11. ACCIDENTABILIDAD

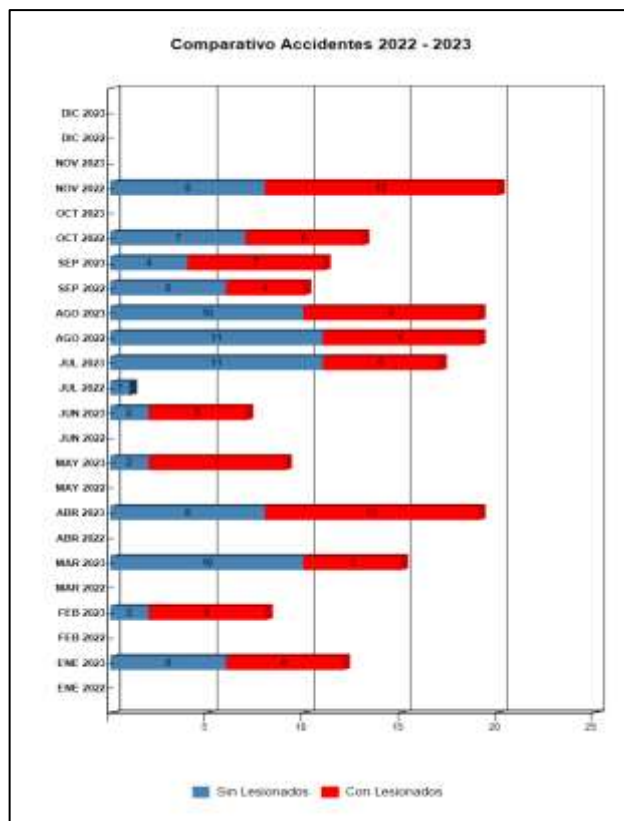


Gráfico 8: Comparativo Accidentes 2022-2023

Fuente: Reporte 33 SICE

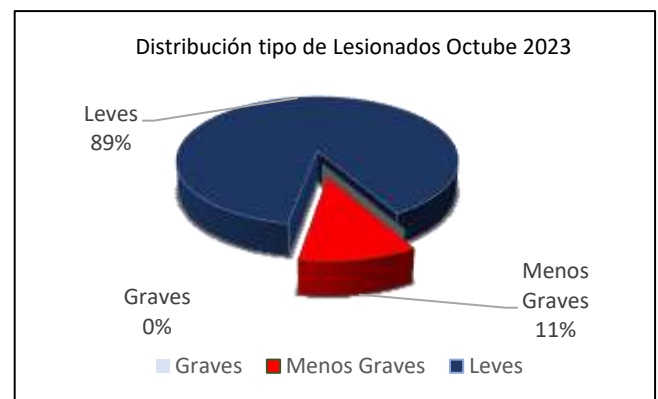


Gráfico 9: Distribución de tipos de Lesionados Mensuales

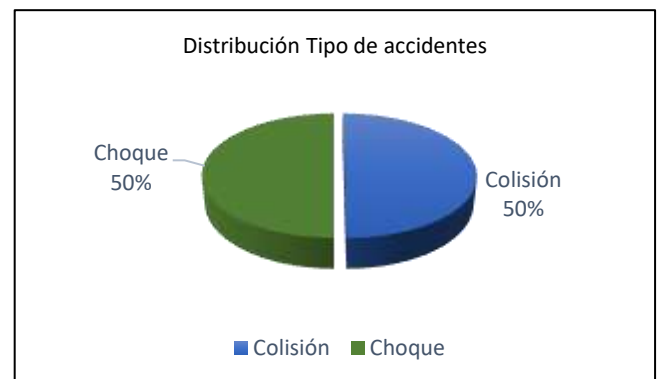


Gráfico 10: Distribución de tipos de accidentes Mensuales

Durante octubre de 2023 se registró un total de 14 accidentes y corresponden al 6,51% del total registrado desde el inicio de la etapa de operación

En octubre 2023, el 57% de los accidentes tuvo lesionados, con 1 persona menos grave y las restantes leves.

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 total de accidentes durante el periodo comprendido entre julio de 2022 y octubre de 2023 fue de 215.

De los accidentes con lesionados en el periodo de explotación, el 61% es Tipo de accidente Choque

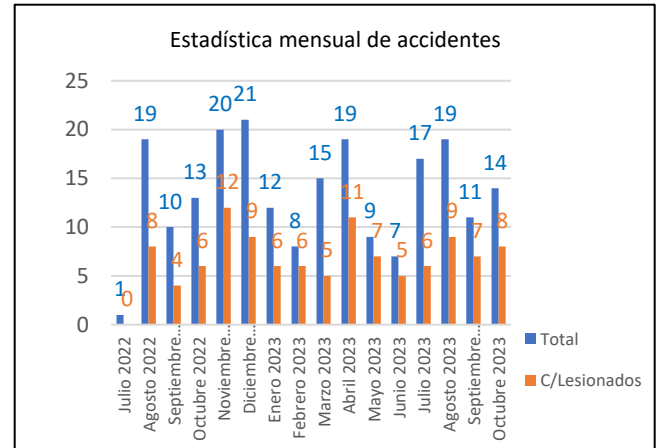


Gráfico 11: Estadística Mensual de accidentes

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	9	4	7	6	8	12	0	9	0
Sin Lesionados	1	11	11	10	6	4	7	6	8	0	12	0
Total, Acc.	1	17	19	19	10	11	13	14	20	0	21	0

Tabla de accidentabilidad durante el periodo de explotación:

Mes	Accidentes			Muertos	Lesionados			Total	Tipos de Accidentes con Lesionados y Muertos					
	Total	En Lesionados	En Lesionados		Graves	N. Graves	Leves		Atropello	Caída	Voladura	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	49	39	0	5	8	28	48	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	8	5	5	0	0	0	3	2	0
abr-23	19	8	11	0	1	1	16	16	0	0	4	3	4	0
may-23	9	2	7	0	2	8	7	5	0	0	0	3	4	0
jun-23	7	2	5	0	0	8	5	5	0	0	3	1	1	0
jul-23	17	8	9	0	0	8	6	6	0	0	0	1	5	0
ago-23	19	10	9	0	0	8	3	3	0	0	0	3	6	0
sept-23	9	4	7	0	1	8	10	12	0	0	0	2	5	0
oct-23	14	6	8	0	0	1	8	9	0	0	0	4	4	0
Total 2023	131	61	70	0	7	4	78	80	0	0	12	20	38	0
Total	215	110	109	0	12	12	112	136	0	0	19	24	66	0
proporciones	100%	49%	51%	0%	9%	9%	82%	100%			17%	22%	61%	

12. ASISTENCIA A USUARIO

Año	Mes	Tipo y N° 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
	Agosto	19	109	8	62	1	19	4	430	128	780
	Septiembre	15	78	13	11	2	11	1	351	48	530
	Octubre	24	116	16	24	3	14	72	14	57	475
	Total 2023	200	930	147	966	18	151	51	3.627	1.762	7.832
Total		373	1.307	275	1.048	33	215	76	4.928	2.050	10.305
porción del total		4%	13%	3%	10%	0%	2%	1%	48%	20%	100%

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

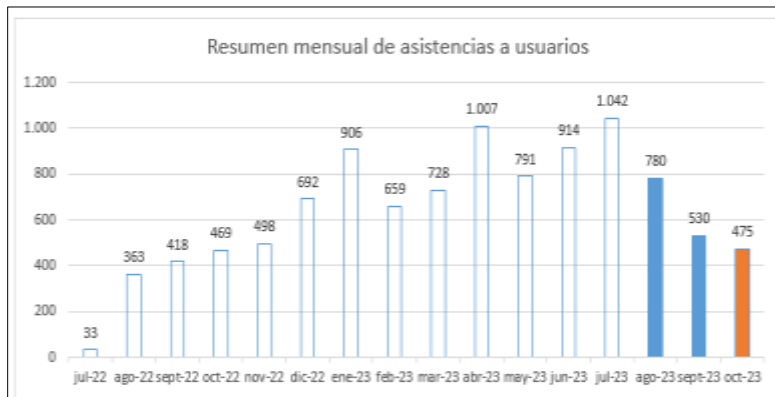


Gráfico 12: Resumen Mensual asistencias a usuarios
Fuente: Informe Mensual de Explotación SC AVO

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

Las asistencias en el mes de septiembre 2023, en cantidad son 32,1% inferior a las del mes de agosto 2023, a su vez las asistencias en el mes de octubre 2023, en cantidad son 10,4% inferior a las del mes de septiembre 2023. La situación en el mes de octubre 2023 destaca por la mayor proporción de atenciones de remolque de vehículos en panne (un 24,4% [116/475] que es la proporción mensual más alta que ha dado hasta ahora en el periodo de explotación de AVO I en el año 2023).

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

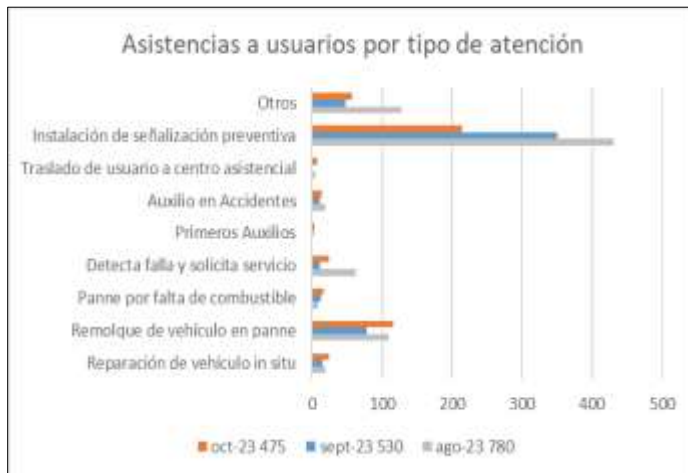


Gráfico 13: Asistencia a usuarios por tipo de atención
Fuente: Informe Mensual de Explotación SC AVO

El mayor número de atenciones se ha presentado por la instalación de señales preventivas que en los últimos 3 meses ha representado un 55,1%, 66,2% y 45,1% para los meses de agosto, septiembre y octubre 2023 respectivamente.

Durante el mes de septiembre del 2023 se registraron 78 remolques a vehículos en panne equivalente a 14,7% del total de atenciones de ese mes, mientras que en agosto de 2023 un 14% del total de atenciones correspondió a esa categoría.

En el mes de octubre del 2023 se registró 116 remolques a vehículos en panne equivalente a 24,4% del total de atenciones del mes.

13. CONSULTAS Y RECLAMOS DE USUARIOS

Durante el mes informado, se reportaron 423 reclamos, 51 identificados vía Call Center, 21 Contacto Directo, 2 Oficina Comercial, Web 349.

A) El total de atención del mes reportado fue de:	2.801
B) Las consultas representaron un total porcentual de:	70,47 %
C) Las ordenes de servicio representaron un total porcentual de:	22,24 %
D) Los reclamos representaron un total Porcentual de:	7,14 %
E) Las sugerencias representaron un total Porcentual de:	0,4 %

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