

### 1.- DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

Nombre del Contrato	Autopista Santiago – San Antonio, Ruta 78
Tipología del Contrato	Infraestructura Vial Interurbana
Mandante del Contrato	Ministerio de Obras Públicas (MOP)
Emplazamiento del Proyecto	Regiones: Metropolitana y Valparaíso. Provincias de Santiago, Talagante, Melipilla y San Antonio. Comunas de Pedro Aguirre Cerda, Santiago, Estación Central, Cerrillos, Maipú, Padre Hurtado, Peñaflor, Talagante, isla de Maipo, El Monte, Melipilla, Cartagena, Santo Domingo y San Antonio.
Presupuesto Oficial del Proyecto	UF 21.287.000 + IVA
Superficie del Proyecto	132,8 kilómetros
Superficie Concesionada	9.384.437 m <sup>2</sup>
Nombre del Concesionario	Sociedad Concesionaria Autopista San Antonio – Santiago S.A. (SCASAS)
Accionistas del Concesionario	Sacyr Concesiones Chile SpA (99,0 %) – Sacyr Chile S.A. (1,0 %)
Decreto de Adjudicación	Decreto supremo MOP N°10 de 19 enero 2022, publicado en el Diario Oficial el 11 marzo de 2022
Inicio de la Concesión	11 de marzo de 2022
Plazo de la Concesión	30 años (360 meses) o VPI <sub>m</sub> ≥ ITC (UF 25.157.777)
Fecha Llamado a licitación	06 de marzo de 2021
Apertura Ofertas Técnicas	29 de octubre de 2021
Apertura Ofertas Económicas	26 de noviembre de 2021
Valor ITC (Ingresos Totales Concesión)	UF 25.157.777
Inicio de Ejecución de las Obras	2026 (estimado)
Puesta en Servicio Definitiva de las Obras	Plazo máximo para la obtención de la PSP de la totalidad de las obras, primer semestre 2029
Término de la Concesión	marzo de 2052 (plazo máximo)
Inspector Fiscal Titular	Nicole Valeria Albornoz González Res. EX N°1205 de 19.05.2023
Inspector Fiscal Suplente	Antonia Pía Abdo Sepúlveda Res. EX N°3618 de 30.10.2024
Asesoría a la Inspección Fiscal de Construcción	Jorge Piddo y Compañía Limitada
Estado de Calificación Ambiental del Proyecto	El EIA del Sector 1 fue presentado para su revisión por la Sociedad Concesionaria al Inspector Fiscal el mes 16 desde la publicación del DS de Adjudicación de la Concesión (11.07.2023). En el caso del EIA del Sector 2, el MOP ingresó al SEIA el Estudio de Impacto Ambiental y debe tramitarlo hasta la obtención de su RCA. Actualmente el MOP ha obtenido la suspensión del plazo de respuesta al ICSARA hasta el 19.08.2024.

### 2.- UBICACIÓN DEL PROYECTO

El proyecto se desarrolla entre las ciudades de Santiago y San Antonio, recorriendo la Región Metropolitana y la Región de Valparaíso. Inicia en el enlace con la Ruta 5 y termina en el ingreso al Puerto de San Antonio.

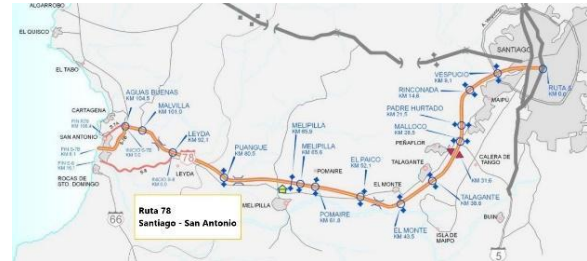


Fig.1.: Emplazamiento del proyecto

### 3.- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La concesión de la Ruta 78 fue re licitada y en la actualidad está vigente la segunda concesión, adjudicada a la Sociedad Concesionaria Autopista San Antonio - Santiago S.A. (SACYR), con fecha 11.03.2022. Este segundo contrato de concesión considera el mejoramiento, construcción, mantención y explotación, tanto de las obras preexistentes, como de las nuevas obras que se construyan, según los estándares fijados para el período de concesión.

Para efectos de organizar el desarrollo de los distintos proyectos y su construcción, la Autopista Santiago - San Antonio (Ruta 78) se separó en dos sectores, los que a su vez están divididos en los subsectores que se detallan a continuación:

Sector	Subsector	Descripción	Dm inicio – Dm fin(4) aprox.	Longitud (km)
1	A	Desde Santiago eje Autopista Central de la Ruta 5 hasta el Enlace Rinconada	0 – 14.500 <sup>(1)</sup>	14,5
	B	Desde Enlace Rinconada hasta Talagante	14.500-39.100 <sup>(1)</sup>	24,6
	C	Desde Talagante hasta Melipilla	39.100-66.500 <sup>(1)</sup>	27,4
	D	Desde Melipilla hasta Enlace Reuss	66.500-109.000 <sup>(1)</sup>	42,5
	E	Ramal (G-82)	0-3.600 <sup>(2)</sup>	3,6
	F	Ramal Leyda-Santo Domingo (G-904)	0-16.000 <sup>(3)</sup>	16,0
2	G	Acceso vial a Puertos desde el Enlace Reuss, cruzando la Av. La Playa y finalizando por el sur al llegar al límite del área perteneciente al nuevo Puerto Exterior de San Antonio, y una extensión con ramales hacia la Rotonda Pablo Neruda por el norte	109.000-113.200 <sup>(4)</sup>	4,2

Notas:

(1) Dm referido a la ruta 78.

(2) Dm referido a la ruta G-82.

(3) Dm referido a la ruta G-904.

(4) Dm inicio y fin de los subsectores definidos en la tabla anterior es aproximada. La longitud final quedará definida en el Proyecto de Ingeniería de Detalle que desarrolle el Concesionario.

Tabla 1: Sectores y Subsectores

### 4.- PRINCIPALES OBRAS DEL PROYECTO

- a) Principales Obras del Sector 1: Mejoramiento de la Estructura Existente
- Actualización de la geometría
  - Modernización de elementos de seguridad
  - Ampliación del tramo Talagante - Melipilla a terceras pistas
  - Mejoramiento de los principales enlaces mediante conexiones expresa – expresa
  - Implementación de Sistema Multi Lane Free Flow
  - Mejoramiento o reparación de puentes, pasarelas y paraderos
  - Intervención de cruces de ferrocarril existentes
- b) Principales Obras del Sector 1: Obras Nuevas
- Par vial a desnivel en ambas direcciones en el tramo urbano de Santiago
  - Nuevo puente Manuel Rodríguez y dos puentes sobre Zanjón de La Aguada
  - 10 nuevos enlaces con conexión expresan–expresa
  - Retornos y atravesos con rutas existentes
  - Pasarelas peatonales, paraderos, veredas y sendas peatonales
  - Elementos de seguridad, vallas de segregación en mediana, defensas de hormigón, reductores de velocidad, etc.
  - Calles de servicio Nuevas Áreas de Servicios Generales y Área de Control
  - Mejoramiento de Rutas G-904 y G-82
  - Relocalización de las Plazas de Pesaje
  - Implementación de Sistema Multi Lane Free Flow
  - Ciclovías, Pantallas Acústicas, Iluminación y Paisajismo
- c) Principales Obras del Sector 2
- Ampliación a terceras pistas del tramo Enlace Reuss hasta Ramales de Accesos Viales a Puerto
  - Rectificación del trazado
  - Normalización de la señalización, demarcación, etc.
  - Mejoramiento del Enlace Barrancas y ampliación del Paso Inferior La Playa
  - Nuevo Acceso a Puerto
  - Mejoramiento de la ventilación e iluminación de actual Trinchera Barros Luco
  - Nuevo Paso Superior Aníbal Pinto
  - Instalación de Pantallas Acústicas en distintos tramos.
  - Implementación de Cámaras de Vigilancia (CCTV), iluminación y paisajismo.

### 5.- BENEFICIOS DEL PROYECTO

Esta obra tiene por objetivo mejorar los niveles de servicio de la infraestructura, en concordancia con el crecimiento que se han generado en el territorio y en el sistema de actividades que lo componen. Se busca el mejoramiento de las condiciones actuales de confort y seguridad de los usuarios que transitan por la vía, elevando el estándar técnico de las mismas y los niveles de servicio de la vía existente. Al aumentar la capacidad vial, se obtiene como resultado una reducción de accidentes, congestión y contaminación

En de detalle, los beneficios e importancia estratégica de la Ruta, son los siguientes:

- Genera una red más robusta en casos de emergencias. Es decir, aumenta la infraestructura crítica y la capacidad de la vía para responder, rehabilitar y afrontar condiciones desfavorables, como catástrofes naturales que impliquen suspender temporalmente la operación
- Mejora la conectividad transversal con la Ruta 5, eje estructurante del Territorio Nacional
- Genera una red de transporte segura mediante un trazado optimizado
- Mejora el ingreso al Puerto de San Antonio
- Aporta nuevas Áreas de Servicio
- Suma más estacionamientos para vehículos livianos y camiones
- Opera desde un Centro de Control que permite optimizar la Gestión de Tráfico
- Cuenta con un sistema inalámbrico de postes SOS alimentados con celdas fotovoltaicas
- Mejora y ordena las zonas de comercio (Zona Típica Palomitas de Melipilla y Mercado Agrícola de Malloco)
- Aporta una nueva Tenencia de Carabineros
- Dota de un sistema de pago Free Flow a todos los puntos de cobro, con las ventajas de tiempo y seguridad que ello implica
- Permite ahorrar combustible por menores detenciones y a través de la mantención de una velocidad regular
- Responde a las mayores solicitudes de tránsito previstas para la ruta en los próximos años.

### 6. TARIFAS

Con relación a las tarifas de la Autopista San Antonio – Santiago, Ruta 78, se debe mencionar que, a partir de 01 de julio de 2023, éstas sufrieron el reajuste del 6,65% restante de lo ajustado en enero 2023, acordado entre el MOP y la Sociedad Concesionaria. Lo anterior, con el objeto de hacer frente al contexto social y económico del país, toda vez que la variación anual del IPC, a noviembre 2022, alcanzó un 13,3%, lo que generaría el incremento más alto registrado en los últimos 20 años, por lo que se estableció ajustar la mitad de este porcentaje en enero 2023 y la otra mitad restante en junio 2023.

Es preciso indicar, que a contar de las 0:00 horas del 01.01.2024, las tarifas vehiculares de las actuales plazas de peaje se reajustarán un 4,8%, de acuerdo con el aumento de IPC entre noviembre 2022 y noviembre 2023.

A contar de las 0:00 horas del 06.05.2024, como consecuencia del inicio de las operaciones del nuevo Sistema de Cobro Electrónico Multi Lane Free Flow, entraron en vigencia nuevas tarifas de peajes asociadas a este sistema, las que registrarán hasta el 31.12.2024.

### 7. SUBSIDIOS

No se consideran subsidios.

**8. AVANCE DE LOS PROYECTOS DE INGENIERÍA DEFINITIVA**

En forma paralela a la actual etapa de Explotación del contrato, se inició la etapa de construcción, que incluye el desarrollo de los proyectos, específicamente de la Ingeniería de Detalle (PID). Ésta se aborda por subsectores, de acuerdo con lo determinado por las Bases de Licitación (BALI). La Sociedad Concesionaria ha ido presentando los distintos proyectos y éstos están siendo revisados por la Inspección Fiscal y por los diferentes especialistas de la Dirección General de Concesiones. El avance de la ejecución de los Proyectos de Ingeniería de Detalle al 31 de septiembre fue de un 32,4%.

La medición de avance de ejecución del PID se determina mediante el procedimiento detallado en el Memorándum N°0205 del jefe de División de Construcción, de fecha 30 de septiembre de 2021

Avance de Ejecución del PID (%):	32,4%
Avance de Aprobación del PID (%):	0%

**9.- INICIO DE OBRA**

Contrato en fase de explotación.

BALI	Estimado	Autorizado	Documento de autorización Fecha y N° (Libro de obra, oficio)	Tramos
1.9.2.6	nov-26			A
1.9.2.6	nov-26			B
1.9.2.6	sept-26			C
1.9.2.6	sept-26			D
1.9.2.6	jul-25			F
1.9.2.6	abr-24			G
1.9.2.6		16.08.2024	LOD FoI N°392 LPR	COAVECS
1.9.2.6		16.08.2024	LOD FoI N°393 LPR	ETC

**10.- AVANCE DE LA OBRA**

Contrato en fase de explotación.

Cabe mencionar que, a la fecha, se han finalizado las obras de pódicos y de las nuevas conexiones vía expresa – vías locales (COAVECS), las que forman parte de la implementación del Sistema de Cobro Free Flow.

Durante el mes de septiembre 2024 se han realizado la demolición de la totalidad de plazas de peajes manuales, con un avance de 100%, actualmente se realizan labores de mejoramiento de Seguridad Vial.

**11. HITOS DE AVANCE**

Sector (1)	Subsectores (1)	Porcentajes Mínimos de Avance			
		Plazo máximo en meses			
		4%	30%	50%	80%
1	A	nov-26	jun-27	dic-27	oct-28
	B	nov-26	jun-27	dic-27	oct-28
	C	sept-26	abr-27	oct-27	ago-28
	D	sept-26	abr-27	oct-27	ago-28
	F	jul-25	nov-25	may-26	oct-26
2	G	abr-24	ago-24	feb-25	jun-25

Subsector F, Modificado de acuerdo con RES EXENTA DGC N°118 de 10.11.2023

Subsector G, Acto Administrativo en proceso de formalización.

**12.- PUESTA EN SERVICIO PROVISORIA DE LAS OBRAS**

RES EXENTA DGC N°0760 de 18.03.2022

Fecha máx de solicitud PSP		Autorización PSP		Tipo de PSP: Parcial es, fases, total	Tramos / si corresponde
BALI	Estimada	Fecha	Resolución y fecha		
1.9.2.7	10-jun-23	11 mar 22	Res. EX N°0760 de 18.03.2022	PSP1	A y B
1.9.2.7	10-abr-23	11 mar 22	Res. EX N°0760 de 18.03.2022	PSP1	C y D
1.9.2.7	10-mar-23	11 mar 22	Res. EX N°0760 de 18.03.2022	PSP1	G

**13.- MANO DE OBRA**

Total	Mes sept 2024
Mano de Obra Ingeniería	20
Mano de Obra Construcción	0
Mano de Obra Operación	234
Empleos Indirectos	64

OBS:

Mano de obra: Personal exclusivamente relacionado con la ejecución de obra. Definiendo Contratistas y Subcontratistas.

Empleo indirecto: Todo el personal que no fue considerado en lo exclusivo a la ejecución de obra. Por ejemplo, AIF, servicios de aseo, transporte, entre otros.

**14.- HECHOS RELEVANTES**

**CAMBIOS DE SERVICIO:**

Se han gestionado en conformidad a los requerimientos de la Dirección de Vialidad (DV) los oficios de notificaciones a las Empresas de Servicios, solicitando el traslado de sus instalaciones que interfieren con las obras ubicadas en la Ruta 78, específicamente en Conexiones Adicionales Vía Expresa “Calle de Servicio (Sector Enlace Chiñigüe)” y Ruta G-904-San Juan-Lo Gallardo-a Coresa.

**15.- DESCRIPCIÓN FOTOGRÁFICA**



3 sept 2024 10:51:01  
33°39'31.248"S 71°15'12.311"W

Aplicación de Herbicida km.71+600-Ascendente



3 sept 2024 10:54:11  
33°39'17.512"S 71°15'29.01"W

Pintura de barandas P.I. Esmeralda km. 72+000



3 sept 2024 11:15:31  
33°35'21.094"S 71°29'43.134"W

Retiro de basuras grandes-km.96+700 C.S. Norte



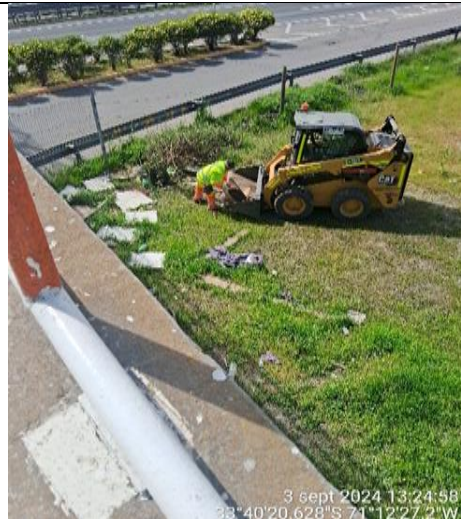
3 sept 2024 11:25:10  
33°33'33.362"S 71°34'7.805"W  
G-82

Limpieza de soleras-km.104+500 E. Aguas Buenas



4 sept 2024 10:16:01  
33°40'25.125"S 71°11'50.093"W  
Ruta 78 Santiago - San Antonio  
Melipilla  
Región Metropolitana

Reparación Vallas Peatonales km. 65+600 Descendente



3 sept 2024 13:24:58  
33°40'20.628"S 71°12'27.2"W

Limpieza de faja-km.66+650 descendente



4 sept. 2024 10:29:50  
 33°39'58.542"S 71°14'32.837" W  
 Ruta 78 Santiago - San Antonio

**Limpieza de Fosos km. 70+200**



4 sept 2024 12:22:05  
 33°35'47.785"S 71°35'27.608" W

**Mantención Luminarias km. 4+800 NAPSA**



4 sept 2024 11:26:13  
 33°37'12.014"S 71°25'25.98" W

**Bacheo en frío en bermas km. 88+900**



10 sept 2024 10:44:28  
 33°40'17.541"S 71°14'4.746" W

**Roce mecanizado km. 69+200**



4 sept 2024 11:42:58  
 33°35'48.811"S 71°29'23.499" W

**Corte de árboles km. 95+650- Ascendente**



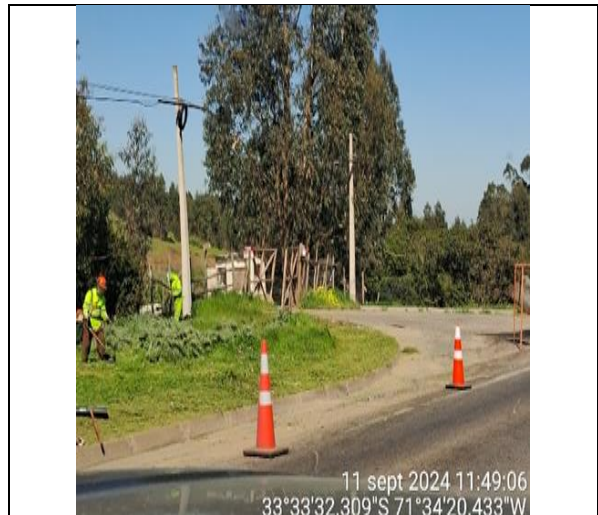
10 sept 2024 11:31:22  
 33°33'31.046"S 71°34'11.436" W

**Limpieza de Alcantarilla km. 104+300 Enlace Aguas Buenas**



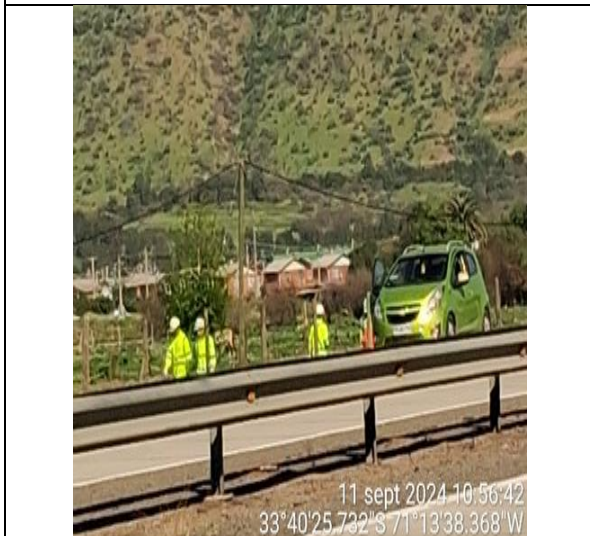
10 sept 2024 11:36:50  
33°35'58.776"S 71°35'49.734"W

Reparación de Señal Vertical- Pista de Emergencia- km. 5+500



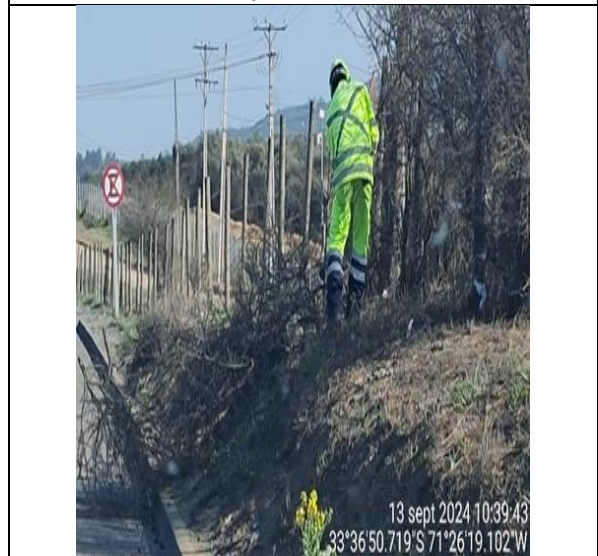
11 sept 2024 11:49:06  
33°33'32.309"S 71°34'20.433"W

Roce de Faja-G-82- km.104+900



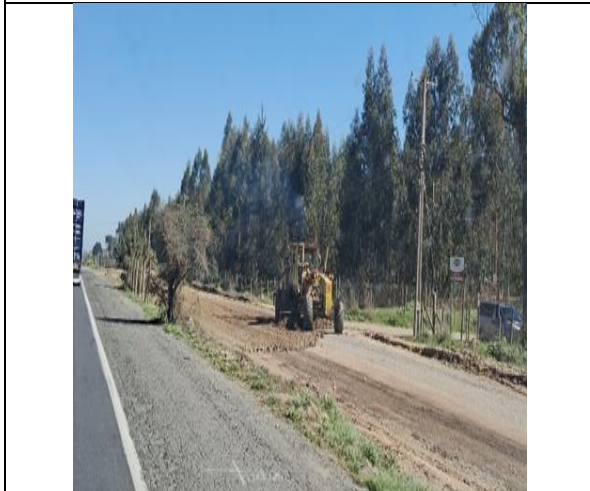
11 sept 2024 10:56:42  
33°40'25.732"S 71°13'38.368"W

Reparación de cercos- km. 68+600 Descendente

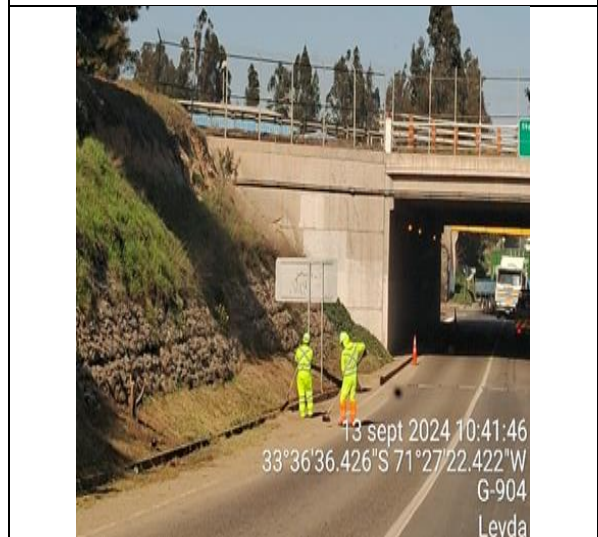


13 sept 2024 10:39:43  
33°36'50.719"S 71°26'19.102"W

Poda- km. 90+450



Mantenimiento de Calle de Servicio km. 100+200- CSD



13 sept 2024 10:41:46  
33°36'36.426"S 71°27'22.422"W  
G-904  
Leyda

Limpieza de Cunetas- km. 92+200



13 sept 2024 11:09:24  
 33°39'0.618" S 71°16'22.8" W  
 Ruta 78 Santiago - San Antonio

Aplicación herbicida km.73+700 Descendente



16 sept 2024 16:35:14  
 33°36'4.079" S 71°28'57.362" W

Reparación de cercos- km.94+800 Descendente



16 sept 2024 15:21:13  
 33°39'9.61" S 71°19'56.998" W

Pintura de Barandas Puangue- km. 79+300- Ascendente



16 sept 2024 16:24:44  
 33°34'57.994" S 71°30'3.293" W

Reparación de cercos- km.97+540



16 sept 2024 15:42:12  
 33°36'13.918" S 71°28'34.816" W

Limpieza de faja- km. 94+200- Ascendente

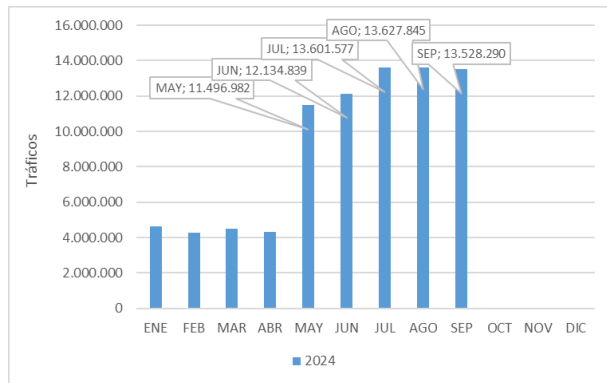


23 sept 2024 10:52:34  
 33°40'30.774" S 71°11'51.694" W  
 2350 General San Martín  
 Melipilla  
 Región Metropolitana

Barredora en Enlace Melipilla

### 16.- ETAPA DE EXPLOTACIÓN

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



Nota: Flujos septiembre 2024 Considera Flujos del 06.05.2024  
Gráfico 1: Flujos Mensuales Comparativos 2024  
Fuente: Reporte 28 SICE

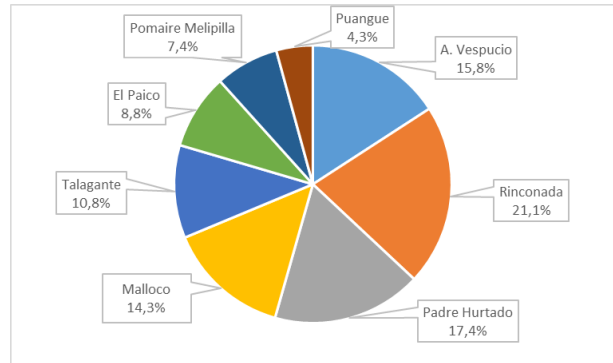


Gráfico 2: Distribución de Flujos de septiembre 2024, por categoría de vehículo  
Fuente: Reporte 29 SICE

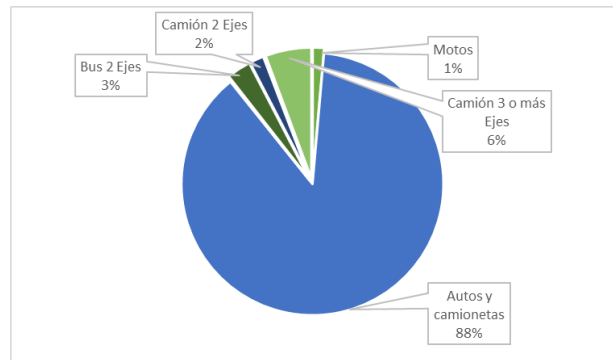
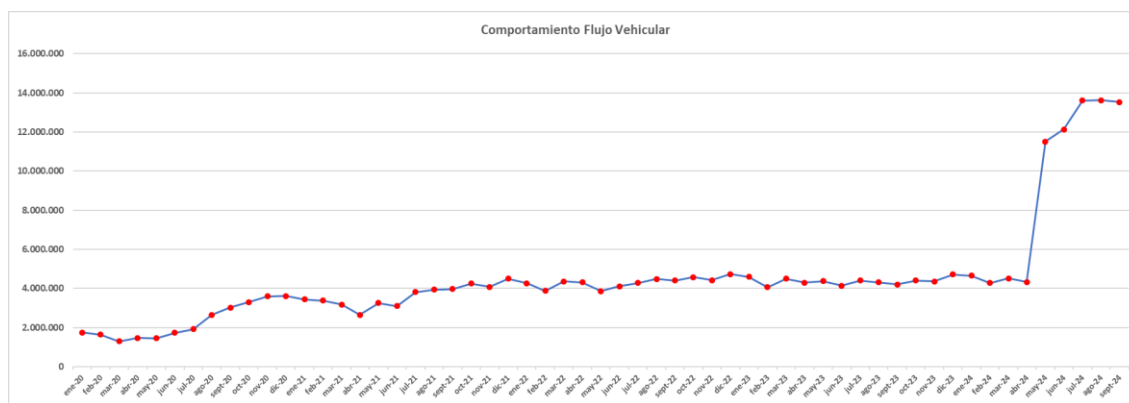


Gráfico 3: Distribución de Flujos de septiembre, por Plaza de Peaje  
Fuente: Reporte 29 SICE

El flujo vehicular durante el mes de septiembre fue de 13.528.290 vehículos, distribuidos en las 7 categorías existentes. De este flujo, el 87,8%, corresponde a vehículos livianos y el 12,8% restante a vehículos pesados.

AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2019	4.079.599	3.597.528	3.886.742	3.663.551	3.661.755	3.463.861	3.618.650	3.729.587	3.551.505	2.805.907	1.284.651	1.464.092
2020	1.753.441	1.646.075	1.290.780	1.471.886	1.444.880	1.738.961	1.911.460	2.642.569	3.018.611	3.308.350	3.594.914	3.618.094
2021	3.435.337	3.378.550	3.172.964	2.650.023	3.259.651	3.101.998	3.808.062	3.945.158	3.966.333	4.255.929	4.078.841	4.506.536
2022	4.264.318	3.883.454	4.360.208	4.317.952	4.384.721	4.106.843	4.275.752	4.485.191	4.408.094	4.583.978	4.413.783	4.730.679
2023	4.590.319	4.068.277	4.503.652	4.293.930	4.380.230	4.133.606	4.404.194	4.313.336	4.204.659	4.399.860	4.353.360	4.723.372
2024	4.654.782	4.279.358	4.516.940	4.328.953	11.515.207	12.134.839	13.601.577	13.627.845	13.528.290	0	0	0



Flujos (transacciones) históricos últimos 7 años  
Fuente: Reporte 30 SICE



### 16.2.- INFORMACIÓN DE INGRESOS

Comparativa años 2022 - 2024

El ingreso mensual disminuyó 1,86% respecto del mes anterior, además, disminuyó 20,5% respecto del mismo mes del año anterior.

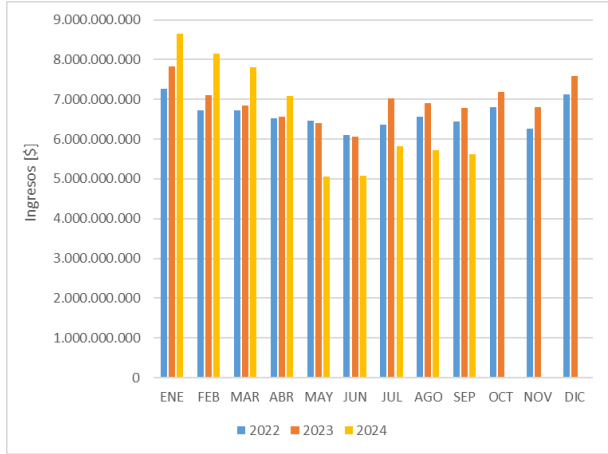


Gráfico 4: Comparativo de Ingresos Mensuales

El ingreso total mensual alcanzó un monto de \$5.623.285.464, equivalentes a UF 148.330,87 al 30/09/2024. En septiembre el aporte a dichos ingresos se realizó en Plaza Américo Vespucio con MM\$ 1,384 (24,62%).

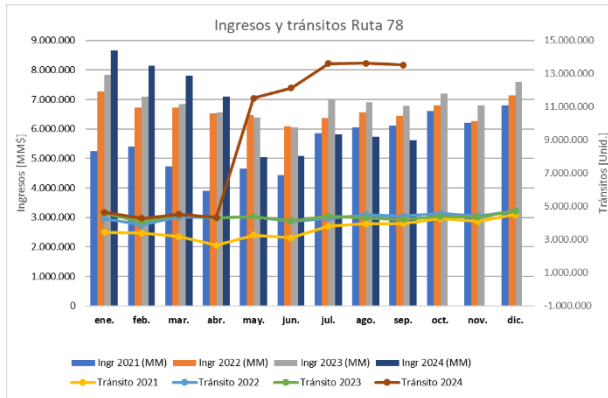


Gráfico 5: Distribución histórica de Ingresos y tránsitos Ruta 78

### 16.3.- ACCIDENTABILIDAD

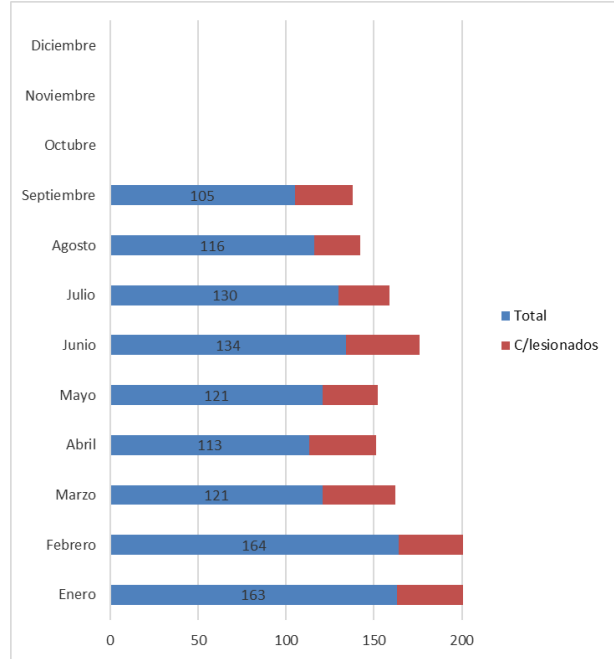


Gráfico 6: Comparativo Accidentes 2024.

Fuente : Reporte 33 SICE



Gráfico 7: Distribución de tipos de Lesionados

Fuente: Reporte 34 SICE

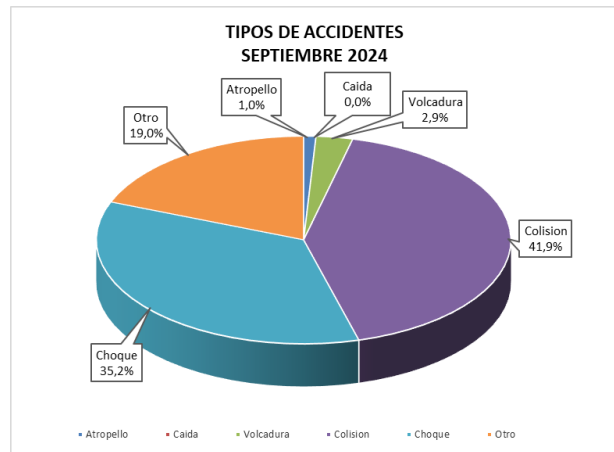


Gráfico 8: Distribución de tipos de Accidentes

Fuente : Reporte 34 SICE

Respecto a las causas de los accidentes ocurridos durante el mes de septiembre, el 59,1% fue debido a una Falla humana, en tanto que un 13,3% fue originado a Otras causas no identificadas. Se destaca la ocurrencia de 25 accidentes originado por Animal u obstáculo en la vía con un 23,8% de incidencia.

De las personas que se vieron involucradas en los 203 accidentes registrados durante el mes de septiembre, un 70% resultó ileso, un 22% tuvo lesiones leves, mientras que un 6% resultó con lesiones de carácter menos grave, en tanto un 1,5% fue grave. Se registran 1 víctimas fatales como consecuencia de estos accidentes.

Mes	Accidentes	
	Total	C/lesionados
Enero	163	43
Febrero	164	40
Marzo	121	41
Abril	113	38
Mayo	121	31
Junio	134	42
Julio	130	29
Agosto	116	26
Septiembre	<b>105</b>	33
Octubre		
Noviembre		
Diciembre		
<b>Total</b>	<b>1167</b>	<b>323</b>

Fuente: Reporte 33 SICE

### 16.4.- RECLAMOS DE USUARIOS

	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sept-24
1= Personal	349	360	351	292	1.270	1.059	2.714	2.016	2.673
2= Tarifas	0	0	0	2	1	1	0	0	0
3= Señalización	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4= Condiciones de vía	27	23	23	18	18	9	6	6	0
5 = Obstáculos en la vía	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 = Asistencias	10	4	3	4	3	3	3	0	1
7 = Congestión	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 = Iluminación	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9 = Daños por terceros	59	45	27	17	30	27	30	18	24
10 = No clasificables	45	43	52	55	42	62	115	147	134
11 = Televía	2.890	2.881	3.182	2.942	9.206	3.929	3.743	1.059	849
12 = Free Flow-TAG	4	6	3	4	0	2	7	3	5
13 = Cobranza/ deuda/ P	4.626	4.464	5.293	5.910	6.182	5.784	7.312	6.671	6.080
14 = Infracciones	161	148	167	108	498	565	791	550	539
15 = Posible Clonación	14	25	19	17	7	18	19	20	13
16 = Agradecimientos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17 = Denuncias/ Sugerenc	13	2	8	8	4	7	7	2	3
18 = Nulos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	8.198	8.001	9.128	9.377	17.261	11.466	14.747	10.492	10.321

Los reclamos de usuarios se clasifican en 4 grandes grupos en este mes la mayoría se concentra en temas de cobranzas, Televía, Personales e Infracciones

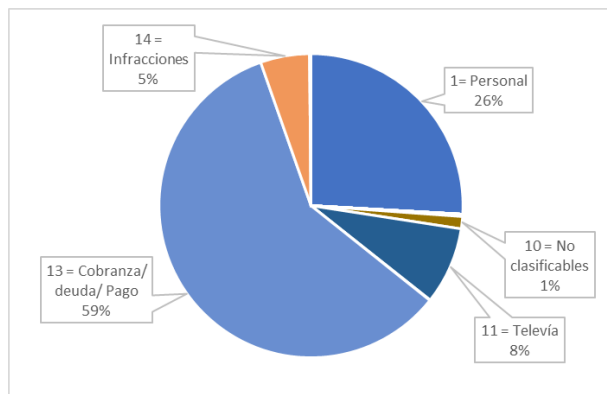


Gráfico 10: Distribución de reclamos por Área Temática

### 16.5.- ASISTENCIA A USUARIO

Mes	Tipo y Nº de atenciones									Total Asistencias
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
2022	3.605	3.388	740	4	36	27	0	8	124	7.932
2023	5.595	4.914	1.124	2	74	41	0	24	193	11.967
Enero	660	586	87	0	10	7	0	2	22	1.374
Febrero	716	467	91	0	6	5	0	0	17	1.302
Marzo	593	526	109	0	8	16	0	0	25	1.277
Abril	504	368	127	0	10	6	0	1	14	1.030
Mayo	469	352	110	0	5	4	0	0	25	965
Junio	496	357	92	0	5	3	0	0	8	961
Julio	466	364	87	0	5	3	0	3	10	938
Agosto	503	376	97	0	3	4	0	1	19	1.003
Septiembre	486	428	79	0	6	6	0	0	7	1.012
Octubre										0
Noviembre										0
Diciembre										0
<b>Total</b>	<b>4.893</b>	<b>3.824</b>	<b>879</b>	<b>0</b>	<b>58</b>	<b>54</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>147</b>	<b>9.862</b>

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

Gráfico 11: Tabla con las atenciones mensuales y acumuladas

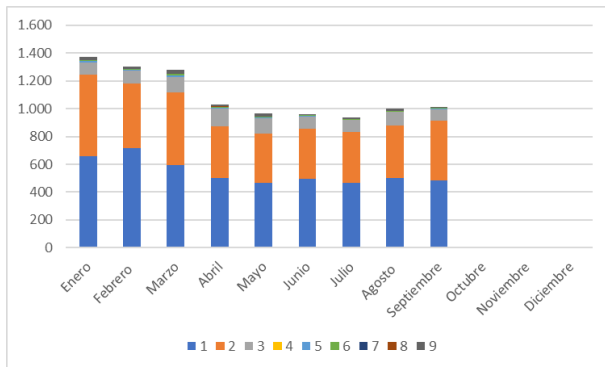


Gráfico 12: Distribución porcentual de las Asistencias

Durante el mes de septiembre se efectuaron 1.012 solicitudes de atención en la ruta, realizadas a través de diferentes medios: citofonía, teléfono directo/celular, vigilancia u otros; (para una solicitud puede ser necesario proporcionar más de un servicio o atención a la vez). El principal requerimiento fue el Reparación de vehículo in situ con un 48,0% de las atenciones. Le siguen, Remolque de vehículo en panne y Panne por falta de combustible del vehículo con un 42,3% y un 7,8% respectivamente.