

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	Claudio Farías Norambuena
Inspector Fiscal Suplente	Giann Serri Riquelme
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

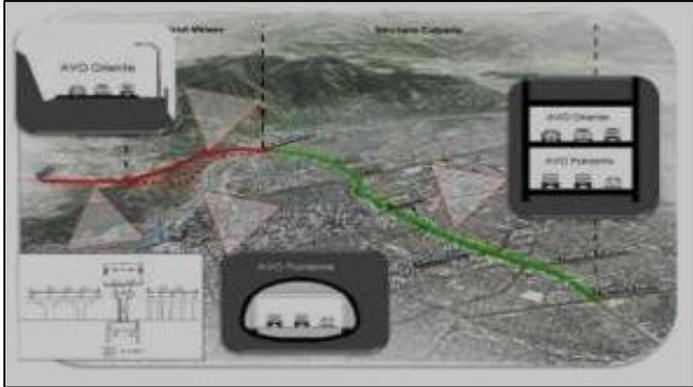
6	Resolución DGC N° 1109	30-04-2018
7	Resolución DGC N° 0696	11-03-2019
8	Decreto Supremo MOP N° 78	26-07-2019
9	Resolución Exenta DGC N° 1749	11-09-2020
10	Resolución Exenta DGC N° 1094	06-05-2021
11	Decreto Supremo MOP N° 201	23-09-2021
12	Convenio Ad-Referéndum N° 1 del contrato de concesión.	22-12-2021
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
29	D.S MOP 144	25-07-2023
30	Resolución Exenta DGC N°0141	27-12-2023

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.



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 durante el periodo agosto-2024 a enero-2025 se ha presentado un comportamiento estable en cuanto a desempeño operacional.

Lo anterior se ve reflejado en la siguiente infografía:

Nivel de Servicio de la Concesión (NSC)	
Agosto 2024 a Enero 2025	
Mes	NSC (%)
agosto-24	100%
septiembre-24	100%
octubre-24	100%
noviembre-24	100%
diciembre-24	100%
enero-25	100%

Niveles de Servicio mensual, agosto 2024 a enero 2025
 (*) Informe de NS en proceso de revisión



Gráfico 1: Nivel de Servicio mensual de la Concesión, Período agosto 2024 - enero 2025
 (*) Informe de NS en proceso de revisión
 Fuente: Informe mensual SC AVO

Por su parte, la cuantificación de las prestaciones de los servicios básicos (NPSB) y los servicios especiales obligatorios (NPSE) correspondientes al periodo agosto-2024 a enero-2025, los elementos constituyentes del cálculo del Nivel de Servicio Mensual de la Concesión (NSC), reafirman lo señalado anteriormente en cuanto a estabilidad en términos de actuación.

Nivel de Servicio Indicadores Agregados		
Período agosto 2024 - enero 2025		
Mes	Indicador Agregado	
	NPSB (*)	NPSE (**)
agosto-24	100%	100%
septiembre-24	100%	100%
octubre-24	100%	100%
noviembre-24	100%	100%
diciembre-24	100%	100%
enero-25	100%	100%

(*) NPSB: Nivel de Prestación de Servicios Básicos
 (**) NPSE: Nivel de Prestación de Servicios Especiales Obligatorios
 (***) Informe de NS en proceso de revisión



Gráfico 2: Nivel de Servicio de la Concesión- Indicadores mensuales agregados de la Concesión, Período agosto 2024 – enero 2025
(***) Informe de NS en proceso de revisión

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 Sociedad Concesionaria del período inicio de etapa de explotación de la Concesión a diciembre 2024. Se establece que, durante los períodos octubre - diciembre 2022 y abril - junio 2023, el ISP alcanzó un valor sobre el 98%, lo cual determinó incentivos económicos a la Sociedad Concesionaria por su accionar “suficiente” (IDO).

En cambio, los ISP del tercer trimestre 2022, primer trimestre 2023, tercer trimestre 2023 y cuarto trimestre 2023, reflejan un desempeño operacional insuficiente por parte del Concesionario (inferior a 98%), razón por lo que se les asignó un costo (CDO) conforme al estándar contractual estipulado en las Bases de Licitación.

Por su parte, en los cuatro trimestres del año 2024, se obtuvo un ISP de 100%, lo cual da origen a un IDO para dicho período anual.

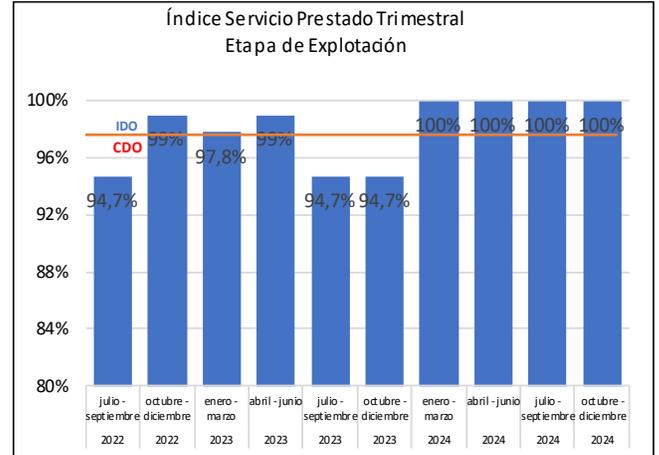


Gráfico 3: Índice Servicio Prestado Trimestral (ISP) Etapa de Explotación
(*) Informe de NS en proceso de revisión (ISP no definitivo)

Fondo de Desempeño Operacional (FDO) Años 2022 y 2023

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.

En consideración a que el ISP del tercer trimestre del año 2022 estuvo por debajo del límite contractual de suficiencia, 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

En lo concerniente al primer trimestre del año 2023, se establece que el ISP calculado estuvo bajo el límite de suficiencia razón por la cual se notificó a la Sociedad Concesionaria que se encontraba 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%, razón por la cual le correspondió a la Sociedad Concesionaria un IDO de UF 5.000. Respecto al tercer y cuarto trimestre, se establece que el valor computado para los ISP fue de un 94,7%, situación que determinó la asignación de un costo por desempeño operacional insuficiente equivalente a UF 6.000 en cada caso. Particularmente en este caso, la suma aritmética de los ISP 2023 generó un saldo negativo de UF 11.500, el que al igual que el año anterior fue imputado al VPI del mes de enero año 2024.

Índice Servicio Prestado Trimestral (ISP) Años 2022 - 2024		
Trimestre		ISP
2022	julio - septiembre	94,7%
2022	octubre - diciembre	99%
2023	enero - marzo	97,8%
2023	abril - junio	99%
2023	julio - septiembre	94,7%
2023	octubre - diciembre	94,7%
2024	enero - marzo	100%
2024	abril - junio	100%
2024	julio - septiembre	100%
2024	octubre - diciembre	100%

Índice Servicio Prestado Trimestral (ISP) Etapa de Explotación
(*) Informe de NS en proceso de revisión (ISP no definitivo)



Los casos antes señalados son relevantes para la gestión del Contrato de Concesión, ya que las Bases de Licitación estipulan que un FDO anual con saldo negativo durante dos años consecutivos configura causal de incumplimiento grave de las obligaciones de la Sociedad Concesionaria, en referencia a lo indicado en el Art. N° 1.11.2.3 letra c) de dicho documento regulatorio, escenario que se produjo en el período acotado por los años 2022 - 2023.

En rigor, el Art. N° 2.4.6.5 de las Bases de Licitación hace referencia a la “Extinción de la Concesión por Incumplimiento Grave de las Obligaciones impuestas a la Sociedad Concesionaria”, condición que, siempre que no exista perjuicio para el interés público, determina la aplicación del procedimiento abordado en el Art. N° 1.11.2.3.1 de las Bases de Licitación por parte de la Dirección General de Concesiones (la Inspección Fiscal hizo entrega de los antecedentes pertinentes a la Autoridad).

Tal procedimiento, el cual ya se encuentra en proceso, considera la entrega de un Informe del Concesionario, el cual debe contener las medidas para subsanar las faltas o evitar su ocurrencia en el futuro, y abordar materias como medidas de gestión, cambios en la administración de la Sociedad y transferencia voluntaria del Contrato de Concesión, aspectos que deben sustentarse en un cronograma de implementación de acciones propuestas. Una vez que el Informe sea aprobado por la Dirección General de Concesiones, la implementación de las medidas “remediales” deberá ser supervisada por el Inspector Fiscal en base al cronograma considerado en éste.

Cabe mencionar que las medidas “remediales” adoptadas se implementaron en 2024 y en 2025 la Inspección Fiscal debe hacer seguimiento de las medidas implementadas por el concesionario.

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 enero de 2025 sumaron un total de 3.428.474, las que se presentan distribuidas de acuerdo a la tipología definida anteriormente en este punto.

TABLA CONTABLE FDO SIC-NS 2024 – 2025						
Año	Mes	NSC (%)	ISP	IDO (UF)	CDO (UF)	FDO (UF)
2024	enero	100%	100%	10000	-	40000
	febrero	100%				
	marzo	100%				
	abril	100%	100%	10000	-	
	mayo	100%				
	junio	100%				
	julio	100%	100%	10000	-	
	agosto	100%				
	septiembre	100%				
	octubre	100%	100%	10000	-	
	noviembre	100%				
	diciembre	100%				
2025	enero	100%				

Tabla FDO Anual Años 2024 a 2025

Cabe hacer mención que cerca del 95,05% de las transacciones está conformada por vehículos livianos, esto es, automóviles y camionetas con/sin remolque.

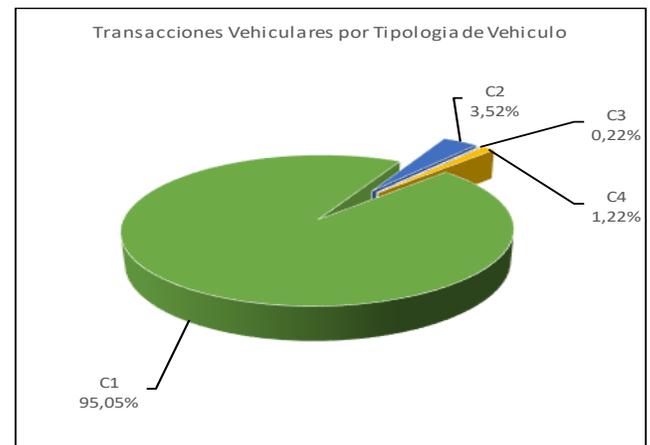


Gráfico 4: Distribución porcentual de Transacciones del Mes, por categoría vehicular
Fuente: Reporte 29 SICE

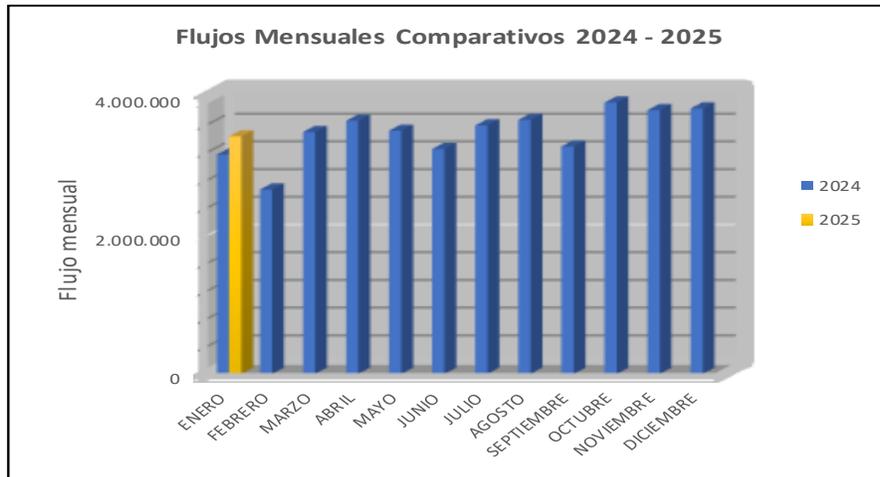


Gráfico 5: Transacciones Mensuales, Comparativo 2024-2025
Fuente: Reporte 28 SICE

Transacciones Históricas años 2024-2025

AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2024	3.164.899	2.660.319	3.490.230	3.653.669	3.510.204	3.246.668	3.585.937	3.665.189	3.281.474	3.916.248	3.805.739	3.830.396
2025	3.428.474											

Se hace presente que las transacciones vehiculares de enero del 2025 experimentaron una disminución en relación a diciembre del año 2024 de un 10,5.

10. INFORMACIÓN DE INGRESOS

Durante enero 2025, la Sociedad Concesionaria devengó ingresos por un total de 107.233 UF.

Los ingresos devengados de enero 2025 aumentaron un 3,41% respecto de diciembre 2024.

INGRESOS MENSUALES DEVENGADOS (UF)												
Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2024	77.607	79.914	101.208	105.086	98.613	95.635	96.901,09	94.941	99.551	110.633	103.296	103.699
2025	107.233											

Fuente: Elaboración AIFE en base al Informe SC AVO

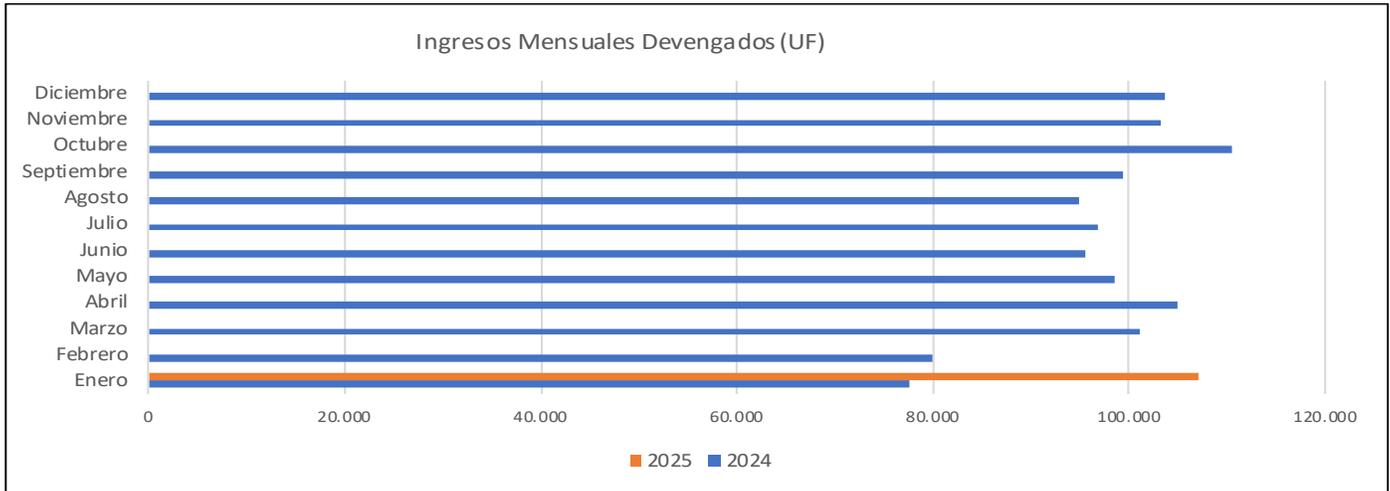


Gráfico 6: Ingresos Mensuales devengados por peajes, 2024-2025
 Fuente: Elaboración AIFE en base al Informe SC AVO

11. ACCIDENTABILIDAD

Durante enero de 2025 se registró un total de 9 accidentes y corresponden al 2,1% del total registrado desde el inicio de la etapa de operación.

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):

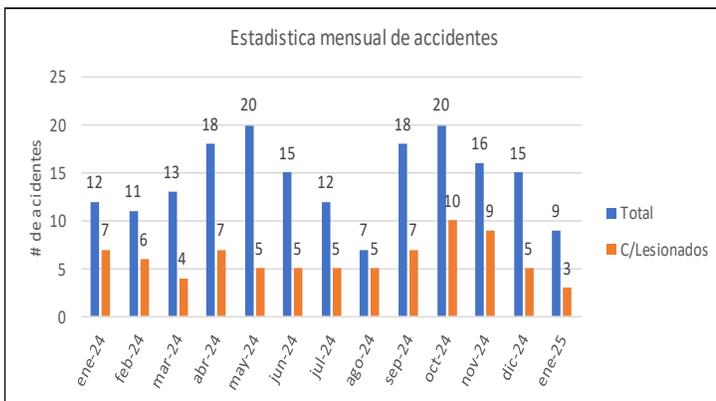


Gráfico 7: estadística Mensual de accidentes anuales con lesionados
 Fuentes: Elaboración AIFE en base al Informe SC AVO

En enero 2025, el 33,3% de los accidentes tuvo lesionados, en donde se cuantificó 4 heridos leves.

De los accidentes con lesionados en el período de explotación, el 56% corresponde a Choques.

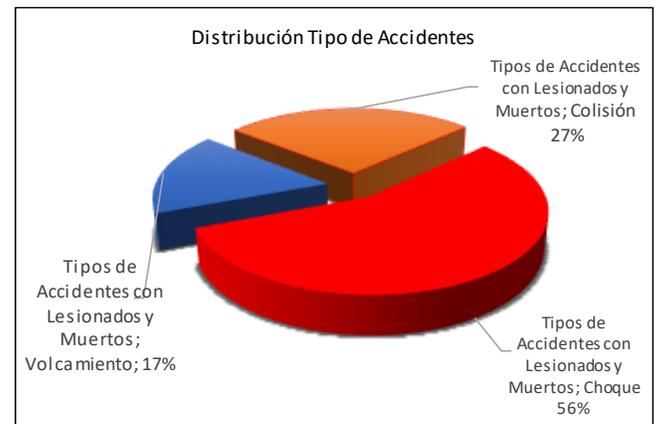


Gráfico 8: Distribución de tipos de accidentes Mensuales
 Fuente: Elaboración AIFE en base al Informe SC AVO

Cabe señalar que la cantidad de lesionados presentes en enero de 2025 tuvo una disminución respecto al mes anterior. En diciembre 2024 hubo 6 personas con lesiones.

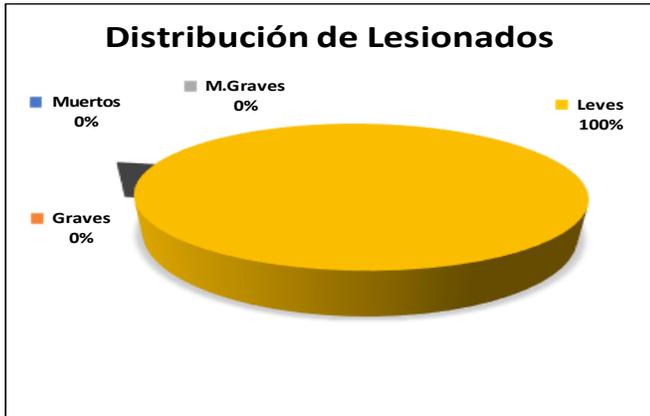


Gráfico 9: Distribución de tipos de Lesionados Mensuales
Fuente: Elaboración AIFE en base al Informe SC AVO

El total de accidentes durante el periodo comprendido entre julio de 2022 y enero de 2025 es de 431.

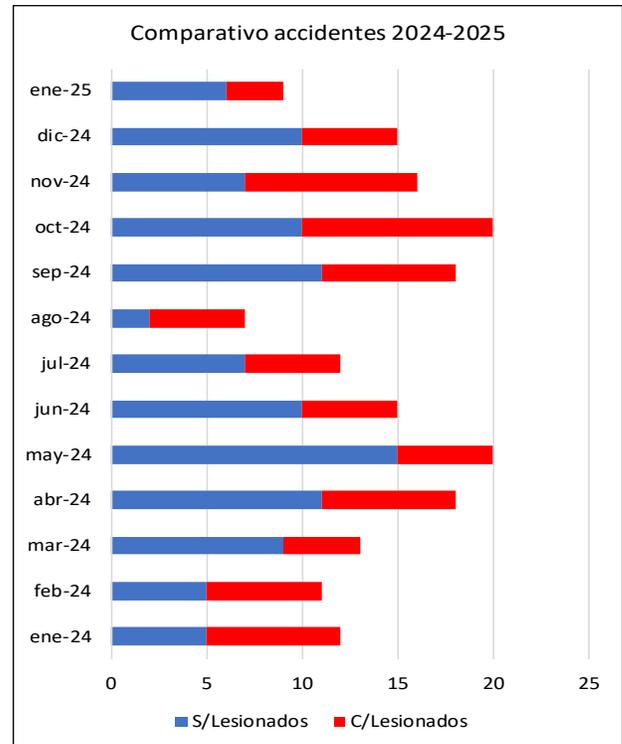


Gráfico 10: Comparativo Accidentes 2022-2023-2024
Fuente: Elaboración AIFE en base al Informe SC AVO

Histórico de Accidentes Anuales

Año	Accidentes			Muertos	Lesionados			Total Lesionados	Tipos de Accidentes con Lesionados y Muertos					
	Total	S/Lesionados	C/Lesionados		Graves	M.Graves	Leves		Atropello	Caida	Volcadura	Colisión	Choque	Otros
2025	9	6	3	0	0	0	4	4	0	0	1	1	1	0
2024	177	102	75	1	10	7	88	105	0	0	10	27	38	0
2023	161	76	85	0	7	4	99	110	0	0	16	23	45	0
2022	84	45	39	0	5	8	33	46	0	0	7	4	28	0
Total	431	229	202	1	22	19	224	265	0	0	34	55	112	0

Tabla de accidentabilidad durante el periodo de explotación:

El análisis de los accidentes registrados en la Concesión Américo Vespucio Oriente, Tramo Av. El Salto - Príncipe de Gales, corresponde a la información estadística que mensualmente la Sociedad Concesionaria entrega a esta Inspección Fiscal, de acuerdo con lo contemplado en las Bases de Licitación.

Mes	Accidentes			Lesionados				Total	Tipos de Accidentes con Lesionados y Muertos					
	Total	S/Lesionados	C/Lesionados	Muertos	Graves	M.Graves	Leves		Lesionados	Atropello	Caida	Volcamiento	Colisión	Choque
ene-24	12	5	7	1	6	0	5	11	0	0	2	1	4	0
feb-24	11	5	6	0	0	2	7	9	0	0	0	1	5	0
mar-24	13	9	4	0	0	0	6	6	0	0	0	3	1	0
abr-24	18	11	7	0	0	1	11	12	0	0	1	3	3	0
may-24	20	15	5	0	0	2	4	6	0	0	0	1	4	0
jun-24	15	10	5	0	0	1	4	5	0	0	1	1	3	0
jul-24	12	7	5	0	0	0	10	10	0	0	1	4	0	0
ago-24	7	2	5	0	0	0	5	5	0	0	2	2	1	0
sep-24	18	11	7	0	2	0	7	9	0	0	0	1	6	0
oct-24	20	10	10	0	0	0	12	12	0	0	2	2	6	0
nov-24	16	7	9	0	2	0	12	14	0	0	1	5	3	0
dic-24	15	10	5	0	0	1	5	6	0	0	0	3	2	0
Total 2024	177	102	75	1	10	7	88	105	0	0	10	27	38	0
ene-25	9	6	3	0	0	0	4	4	0	0	1	1	1	0
Total 2025	9	6	3	0	0	0	4	4	0	0	1	1	1	0
Total (2022 - 2025)	431	229	202	1	22	19	224	265	0	0	34	55	112	0
proporciones	100%	53%	47%	0%	8%	7%	85%	100%	0%	0%	17%	27%	56%	0%

12. ASISTENCIA A USUARIOS

Año	Mes	Tipo y Nº de atenciones									Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
2024	Enero	19	106	7	14	0	12	9	417	53	637
	Febrero	17	89	4	14	2	11	3	318	61	519
	Marzo	21	116	19	13	1	13	2	342	55	582
	Abril	22	105	13	11	3	18	6	334	67	579
	Mayo	17	143	20	10	1	20	5	354	47	617
	Junio	15	118	18	3	8	15	5	406	45	633
	Julio	9	102	16	7	1	12	3	362	37	549
	Agosto	16	111	12	3	0	7	2	356	39	546
	Septiembre	22	78	12	1	3	18	4	258	30	426
	Octubre	15	112	13	10	0	20	2	272	36	480
	Noviembre	25	98	11	13	7	16	5	312	52	539
	Diciembre	23	133	16	21	8	15	7	278	33	534
Total 2024	221	1311	161	120	34	177	53	4.009	555	6641	
2025	Enero	20	98	11	5	0	9	4	260	23	430
Total 2025	20	98	11	5	0	9	4	260	23	430	
Total		634	2.941	466	1.194	70	431	145	9.868	2.694	18.443
porción del total		3%	16%	3%	6%	0%	2%	1%	54%	15%	100%

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

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

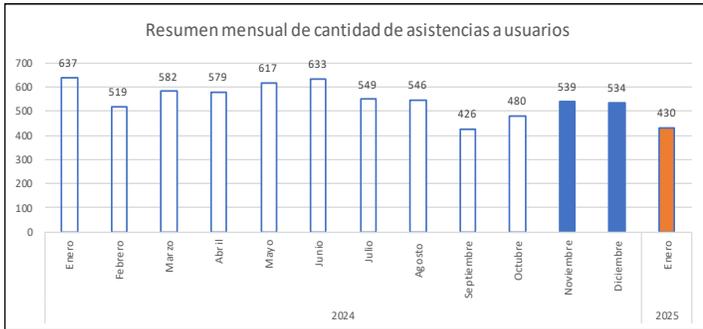


Gráfico 11: Resumen Mensual asistencias a usuarios
Fuente: Informe Mensual de Explotación SC AVO

Las asistencias del trimestre anterior al mes de análisis promedian 518 atenciones al mes, cifra mayor a la del mes de enero 2025 que reportó 430.

Por otro lado, la situación en el mes de enero 2025 destaca, al igual que meses anteriores por la mayor proporción de atenciones de remolque de vehículos en panne (un 22,8% [98/430]).

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

13. CONSULTAS Y RECLAMOS DE USUARIOS

Durante este mes el estado de las atenciones de usuarios referidas a reclamos, consultas y otros es el siguiente:

A) El total de atención del mes reportado fue de:	3.692
B) Las consultas representaron un total porcentual de:	70,42%
C) Las ordenes de servicio representaron un total porcentual de:	22,86%
D) Los reclamos representaron un total porcentual de:	6,66%
E) Las sugerencias representaron un total porcentual de:	0,05%

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

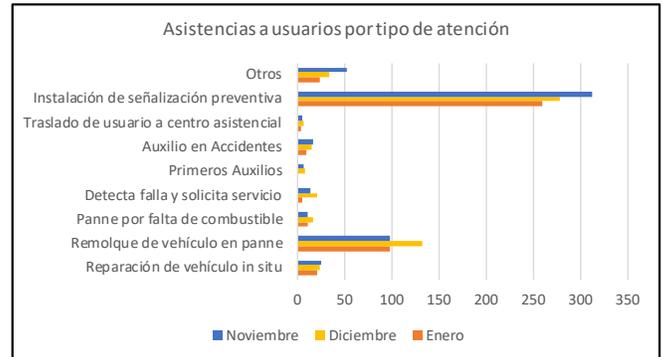


Gráfico 12: Asistencia a usuarios por tipo de atención
Fuente: Informe Mensual de Explotación SC AVO

El mayor número de atenciones se ha presentado por la instalación de señales preventivas que en los últimos 3 meses ha representado un 57,9%, 52,1% y 60,5% (meses de noviembre 2024, diciembre 2024 y enero 2025 respectivamente).

Durante el mes de enero del 2025 se registraron 98 remolques a vehículos en panne equivalente a 22,8% del total de atenciones de ese mes, mientras que, en diciembre de 2024, un 24,9% del total de atenciones correspondió a esa categoría.

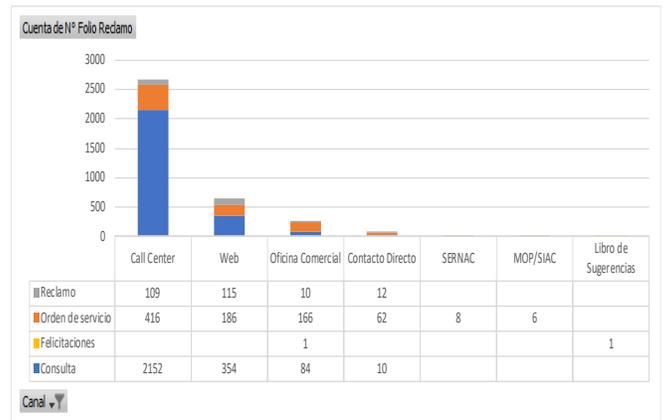


Gráfico 13: Distribución de reclamos por Área temática
Fuente: Informe Mensual de Explotación SC AVO