

**1. DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN**

<b>Nombre del Contrato</b>	Concesión Ruta del Itata
<b>Mandante del Contrato</b>	Ministerio de Obras Públicas.
<b>Emplazamiento del Proyecto</b>	Regiones de Ñuble y Biobío. Abarca las comunas de Chillán y Chillán Viejo, en la provincia de Diguillín; Ránquil, en la provincia de Itata; y Florida, Tomé, Penco y Concepción, en la provincia de Concepción.
<b>Presupuesto Oficial del Proyecto</b>	UF 12.527.000. (NETO)
<b>Longitud del Proyecto</b>	96,1 kilómetros apróx.
<b>Nombre del Concesionario</b>	Sociedad Concesionaria Bosques del Itata S.A.
<b>Accionistas del Concesionario</b>	Sacyr Concessions Chile SPA (99%) y Sacyr Chile S.A. (1%)
<b>Decreto de Adjudicación</b>	D.S. MOP N°169 del 10 diciembre 2024.
<b>Plazo de la Concesión</b>	Plazo variable (VPI ≥ ITC), o un máximo de 540 meses (45 años)
<b>Inicio de Ejecución de las Obras</b>	Una vez que se disponga de la respectiva RCA favorable o el pronunciamiento de la Autoridad Ambiental.
<b>Sectores del Contrato</b>	<p>SECTOR 1 Inicia en el km 413,2 de la Ruta 5, en la comuna de Chillán Viejo, y finaliza en la intersección con la Ruta 150, en la comuna de Penco. Total 75,12 Km.</p> <p>SECTOR 2 Inicia en la localidad de Rafael, en la comuna de Tomé y se prolonga hasta la intersección con la Ruta 152 en el sector de Agua Amarilla. Total 14,11 Km</p> <p>SECTOR 3 Inicia en la Ruta 146, en el sector de Juan Riquelme y finaliza en la Ruta 152. Total 6,873 Km</p>
<b>Puesta en Servicio Provisoria de la Totalidad de las Obras</b>	04 de agosto 2032 apróx.
<b>Término de la Concesión</b>	Marzo 2070 (sujeto a plazo variable).
<b>Inspector Fiscal Titular</b>	Arturo Parada Valenzuela
<b>Inspector Fiscal Suplente</b>	Renato Gaete Menéndez
<b>Asesoría a la Inspección Fiscal de Construcción</b>	Axioma Ingenieros Consultores S.A.
<b>Fono Comercial</b>	41-2861286
<b>Fono Emergencia</b>	+569 9359 4183 / +569 9359 4186
<b>Modificaciones al Contrato</b>	No presenta.
<b>Página Web de la Concesión</b>	www.bosquesdelitata.cl

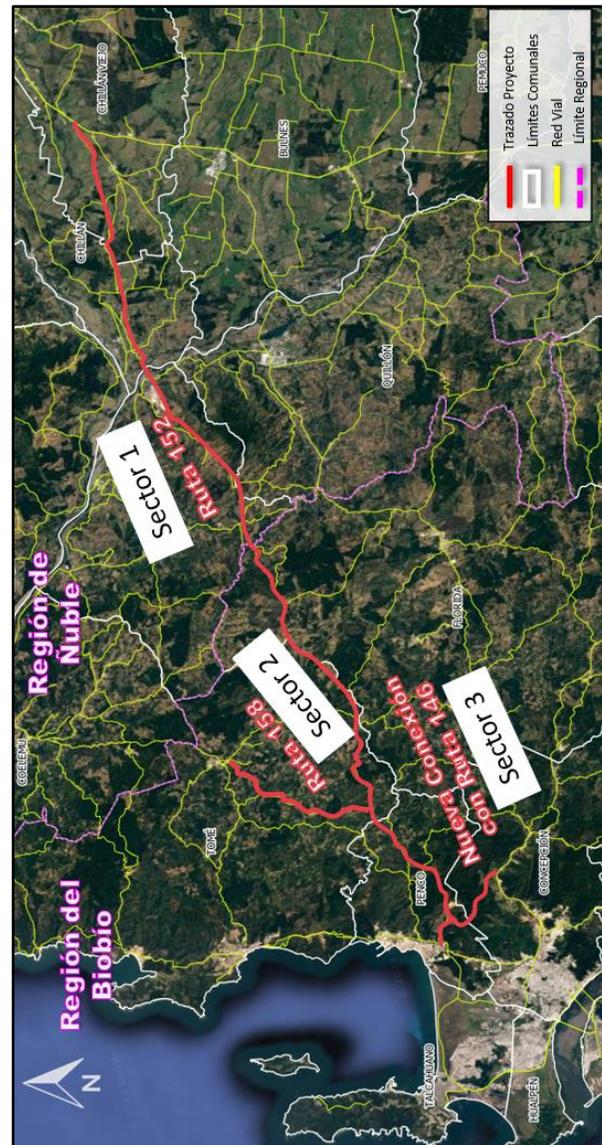
Tabla N° 1. Características del contrato. Fuente: Elaboración propia

**2. UBICACIÓN DEL PROYECTO**

El Proyecto se emplaza en las regiones de Ñuble y Biobío. Abarca las comunas de Chillán y Chillán Viejo, en la provincia de Diguillín; Ránquil, en la provincia de Itata; y Florida, Tomé, Penco y Concepción, en la provincia de Concepción.

La longitud aproximada de la Concesión es de 96,1 km. Considera las Rutas 152 y 158, de 75,1 km y 14,1 km, respectivamente, y un nuevo trazado de 6,9 km que conectará de forma directa a la Ruta 152 con la Ruta 146.

Imagen N° 1. Esquema ubicación del proyecto. Fuente: Elaboración Propia



### 3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Este Proyecto consiste en términos generales en el mejoramiento, construcción, mantención y explotación tanto de las obras preexistentes como de las nuevas obras que comprende la concesión. Lo anterior, con el objeto de mejorar el Estándar Técnico y los Niveles de Servicio de la ruta y, por consiguiente, garantizar condiciones de seguridad y confort a sus usuarios.

Este contrato fue adjudicado mediante D.S. MOP N°169 del 10 diciembre 2024, y publicado en el Diario Oficial el día 14 de marzo de 2025, dando inicio a la concesión el mismo día.

Mediante Resolución Exenta DGC N°997 de fecha 31.03.2025, a partir de las 00:00 horas del 01 de abril 2025 se da inicio la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras Preexistentes, de la obra pública fiscal denominada "Concesión Ruta Del Itata".

Actualmente el contrato se encuentra en Fase 1 de la Etapa de Explotación y Etapa de Construcción (Fase de Ingeniería).

### 4. PRINCIPALES OBRAS DEL PROYECTO

Como parte de las principales obras que conforman el Proyecto y que se encuentran contenidas en las Bases de Licitación de acuerdo a la tabla que se muestra a continuación:

Sector	Descripción	Dm inicio aproximada (Km)	Dm final aproximada (Km)	Longitud aproximada (km)
1	Ruta 152	0.000 <sup>(1)</sup>	75.120 <sup>(1)</sup>	75,12
2	Ruta 158	0.000 <sup>(2)</sup>	14.110 <sup>(2)</sup>	14,11
3	Conexión Rutas 152 y 146	0.000 <sup>(3)</sup>	6.873 <sup>(3)</sup>	6,873

Tabla N° 2. Sectorización del proyecto. Fuente: Art. 1.3.1.1 BALI

Notas:

(1) : Dm referido al eje actual de Ruta 152.

(2) : Dm referido al eje actual de la Ruta 158.

(3) : Dm referido al proy. de la nva. conexión entre la Ruta 152 y la Ruta 146.

**i) Sector 1:** Para este Sector de la concesión, definido en el artículo precedente, el Proyecto considera la construcción por parte del Concesionario de obras de rehabilitación para la infraestructura preexistente y nuevas obras de mejoramiento, las cuales se enuncian en términos generales a continuación:

#### a) Obras de rehabilitación

- a.1) Rectificaciones de trazado en varios tramos de la ruta, considerando rectificaciones tanto en planta como en alzado.
- a.2) Rehabilitación y/o reposición de pavimentos en las calzadas preexistentes.
- a.3) Ampliación de estructuras.
- a.4) Actualización de la seguridad vial y señalización de la ruta.
- a.5) Reconfiguración de paraderos y aceras peatonales.
- a.6) Rehabilitación de puente existente.
- a.7) Intervención en puente existente y pasos desnivelados.
- a.8) Mejoramiento de accesos a la ruta.
- a.9) Tratamiento de taludes.
- a.10) Mejoramiento de los sistemas de saneamiento y drenaje.
- a.11) Elementos de seguridad para las estructuras existentes. Incluye iluminación y valla antivandálica en pasarelas peatonales, pasos desnivelados y puente.

#### b) Obras de mejoramiento.

- b.1) Construcción de nuevo puente peatonal aledaño al puente Itata.
- b.2) Implementación de un nuevo sistema de cobro de peaje electrónico.
- b.3) Nuevos enlaces con la ruta.
- b.4) Obras de conectividad transversal.
- b.5) Construcción de nuevas pasarelas.
- b.8) Rectificaciones de ancho de plataforma.
- b.9) Implementación de elementos de seguridad vial y señalización de tránsito, incluyendo señalización variable.
- b.10) Plaza de Pesaje.
- b.11) Nuevas áreas de servicios generales y nueva área de atención de emergencias.
- b.12) Iluminación y paisajismo.
- b.13) Cierres perimetrales.
- b.14) Tramos de calles de servicio.
- b.15) Tramos de ciclovías.
- b.16) Cámaras de vigilancia y circuito cerrado de televisión.
- b.17) Construcción de tramos de terceras pistas

**ii) Sector 2:** Para este Sector de la concesión, definido en el artículo precedente, el Proyecto considera la construcción por parte del Concesionario de obras de rehabilitación para la infraestructura preexistente y

nuevas obras de mejoramiento, las cuales se enuncian en términos generales a continuación:

**a) Obras de rehabilitación.**

a.1) Rectificación del trazado en varios tramos de la ruta, considerando

rectificaciones tanto en planta como en alzado.

a.2) Rehabilitación y/o reposición de pavimentos en las calzadas preexistentes.

a.3) Actualización de la seguridad vial y señalización de la ruta.

a.4) Reconfiguración de paraderos y aceras peatonales.

a.5) Mejoramiento de accesos a la ruta.

a.6) Obras de contención de taludes.

a.7) Mejoramiento de los sistemas de saneamiento y drenaje.

a.8) Elementos de seguridad para las estructuras existentes. Incluye iluminación y valla antivandálica en pasos desnivelados.

**b) Obras de mejoramiento.**

b.1) Nuevos enlaces con la ruta.

b.2) Construcción de nuevas pasarelas.

b.3) Incorporación de paraderos de buses y circuitos peatonales.

b.4) Rectificaciones de ancho de plataforma.

b.5) Implementación de elementos de seguridad vial y señalización de tránsito.

b.6) Iluminación y paisajismo.

b.7) Cierres perimetrales

**iii) Sector 3:** Para este Sector de la concesión, definido en el artículo precedente, el Proyecto considera la construcción de nuevas obras por parte del Concesionario, las cuales se enuncian en términos generales a continuación:

a) Construcción de una nueva conexión entre la Ruta 152 y la Ruta 146, mediante un perfil en doble calzada con 2 (dos) pistas por sentido

b) Enlaces desnivelados.

c) Atravesos con vías existentes.

d) Puente sobre el río Andalién.

e) Viaductos.

f) Implementación de elementos de seguridad vial y señalización de tránsito, incluyendo señalización variable.

g) Implementación de un sistema de cobro de peaje electrónico.

h) Obras de saneamiento y drenaje.

i) Contención de taludes.

j) Nuevos teléfonos S.O.S.

k) Cámaras de vigilancia y circuito cerrado de televisión.

l) Iluminación y paisajismo.

m) Cierres perimetrales

**5. BENEFICIOS DEL PROYECTO**

Los tramos de la Concesión Ruta del Itata, permitirán ahorrar tiempos de viaje, ofrecer más seguridad vial, confort a los usuarios y conecta en forma expedita a grandes centros urbanos del centro y sur del país. Une a importantes centros productivos con mercados locales.

Potencia una relación interregional más fluida entre las comunas y provincias de las Regiones de Ñuble, Biobío.

Tiene vigilancia caminera las 24 horas, 29 citófonos S.O.S. de emergencia cada dos kilómetros a ambos lados de la ruta, auxilio mecánico con grúas de alto tonelaje y livianas, ambulancia y primeros auxilios, servicios de control, demarcación, señalización, tres áreas de servicios generales, con espacios de recreo, agua potable y servicios higiénicos.

Con la implementación de un sistema TAG (Free Flow y Stop & Go), se otorgará mayor fluidez al tráfico, evitando las congestiones en plazas de peajes, logrando como objetivo reducir los tiempos de espera.

Servicios contemplados en el contrato de concesión:

- Conservación de las Obras preexistentes y Nuevas.
- Aseo y Control de Plagas en Áreas de Servicios.
- Gestión de Basuras y Residuos en Áreas de Servicios.
- Atención de Emergencias para usuarios.

**SERVICIOS DE ATENCIÓN COMERCIAL**

La Sociedad Concesionaria deberá poner a disposición de los usuarios, servicios de atención comercial, los cuales deberán ser presenciales, telefónicos y virtual. Dentro de los servicios que deberán estar a disposición a lo menos, y sin ser taxativos, se identifican los siguientes:

- Reclamos y Consultas de los usuarios.
- Obtención de copias de documentos de cobro.
- Canales de Recaudación.
- Información de Infractores.
- Recaptación de deudas.
- Cierre de convenios.
- Atención generalizada de las solicitudes de clientes.

## 6. TARIFAS

La Tarifa Base, en pesos chilenos a noviembre del 2022, según Bases de Licitación es de \$3.900 para peaje troncal, laterales de \$1.500 para Rafael, \$900 para Nueva Aldea y para el caso del sistema tecnológico especial descrito en 1.14.1 será de \$1.300 por sentido de cobro, artículo 1.14.2.2.1 "Tarifas Base y Formulas de Reajuste Tarifario desde la PSP de las Obras preexistentes hasta la PSP parcial de las Obras del Sector 1".

La tarifa Base para Punto de Cobro se reajustará el 1° de enero de cada año de explotación o cada vez que se compruebe una inflación acumulada desde el último reajuste igual o superior al 15%.

La Sociedad Concesionaria deberá informar el reajuste anual al Inspector Fiscal con, a lo menos, 20 (veinte) días de anticipación al término de cada año calendario de operación mediante carta, indicando la tarifa que aplicará en el próximo periodo.

Tipo de Vehículo	Clase de Vehículo	Tarifas (\$)			
		Agua Amarilla	Rafael	Nva. Aldea	TSC
1	Motos, cuatrimotos y motonetas	\$2.100	\$800	\$500	\$700
2	Autos y camionetas	\$4.300	\$1.600	\$1.000	\$1.400
3	Autos y camionetas con remolque	\$6.400	\$2.500	\$1.500	\$2.100
4	Buses de dos ejes y casas rodantes	\$9.400	\$3.600	\$2.200	\$3.100
5	Camiones, maquinaria agrícola y maquinaria de construcción de dos ejes	\$9.400	\$3.600	\$2.200	\$3.100
6	Buses de más de dos ejes	\$12.800	\$4.900	\$2.900	\$4.300
7	Camiones, maquinaria agrícola, maquinaria de construcción de más de dos ejes y vehículos con sobredimensión	\$19.200	\$7.400	\$4.400	\$6.400

Tabla N° 3. Tarifas Base año 2025. (BALI)

## 7. AVANCE DE LOS PROYECTOS DE INGENIERÍA

### 7.1 OBRAS TEMPRANAS.

Con fecha 27 de mayo se ha dado inicio a la elaboración de los proyectos de ingeniería de las obras tempranas, a través de una presentación con la participación de la SC y la Inspección Fiscal.

### 7.2 PID

Avance de Ejecución del PID (%)	0,00 %
Avance de Aprobación del PID (%)	0,00 %

Tabla N°4. Avances proyectos.

## 8. INICIO DE OBRA

De acuerdo a lo indicado en el punto 7.1 se ha dado inicio al proceso de elaboración de los proyectos de las obras tempranas para su ejecución.

Con respecto a las obras relacionadas con e PID, éstas se iniciarán una vez que se disponga de la respectiva RCA favorable o el pronunciamiento de la Autoridad Ambiental.

Los plazos máximos para las puestas en servicio provisorias parciales de las obras relacionadas con el PID, se contarán desde la fecha de inicio del plazo de concesión indicado en el artículo 1.5.2 y serán los establecidos en la Tabla N° 5 siguiente:

Sector	Plazo máximo (meses) para la puesta en servicio provisoria parcial de las obras.
1	84 + $\alpha$
2	72 + $\alpha$
3	90 + $\alpha$

Tabla N°5. Plazos máximos PSP. (BALI)

El valor de  $\alpha$  se estimará de acuerdo al artículo 1.11.2.1.4.2 de las BALI.

## 9. AVANCE DE LA OBRA

Durante el presente mes, no se realizan obras de construcción asociadas al proyecto.

Los plazos máximos de entrega de los Proyectos de Ingeniería de Detalle (P.I.D.), de acuerdo a las Bases de Licitación son:

Sector	Plazo Máximo de entrega del Proyecto Vial (meses)	Plazo Máximo de entrega de Otros Proyectos (meses)
1	14	16
2	12	14
3	16	18

Tabla N°6. Plazos máximos entrega PID. (BALI)

**10. MANO DE OBRA**

Información entregada por la SC correspondiente al mes de mayo 2025.

Servicio	Dotación
Empresa principal encargada de la operación de la ruta 152 Concesión Autopista Itata, Acceso norte a Concepción	23
Operación Peaje	79
Vigilancia Vial	15
Mantenimiento de ruta	15
Ambulancia	8
Servicios viales	7
Operación Pesaje	5

Tabla N°7. Dotación SC.

**11. HECHOS RELEVANTES DEL CONTRATO**

Sin hechos relevantes durante le periodo.

**12. ETAPA EXPLOTACIÓN**

**12.1. INFORMACIÓN DE FLUJO VEHICULAR ETAPA EXPLOTACIÓN**

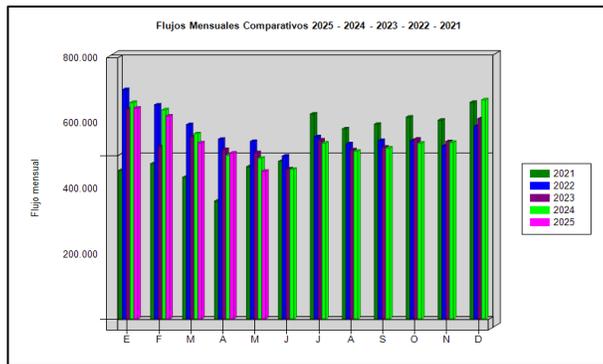


Gráfico N° 1. Flujo Mensual Comparativos 2021 a mayo de 2025. Fuente: Reporte 28 – SICE

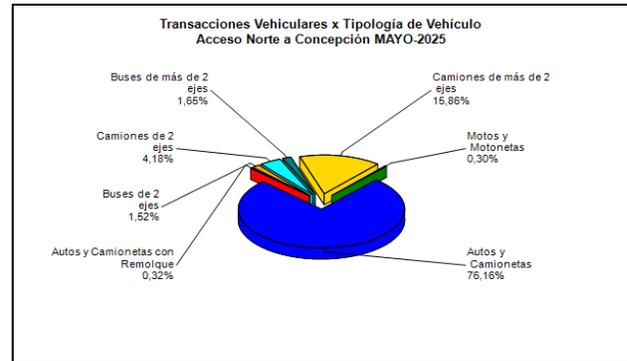


Gráfico N° 2. Distribución por Flujos (Transacciones) por categoría de vehículos. Fuente: Reporte 29 – SICE

Como indica el gráfico 1, el flujo vehicular para mayo del año 2025 fue de 451.339 vehículos, menor en un 11,00% respecto al mes de abril del mismo año, que fue de 507.110. En comparación con el mismo mes de mayo del año 2024 se visualiza que también fueron menores en un 8,05%, cómo se visualiza en el cuadro anterior.

El flujo vehicular distribuidos por categorías, para este mes de mayo el mayor ítem es de autos y camionetas con un 76,16% del total de flujo, situación similar a otros meses siendo el de mayor participación. En segundo lugar, la categoría que le sigue es camiones de más de dos ejes que representa un 15,86%, el resto las categorías suman un 7,97%.

De acuerdo al gráfico N°3, por plaza de peajes destacan el troncal de Agua Amarilla con un 68,88%. Destacan también los Laterales: Rafael 19,69% y Nueva Aldea 18,43%.

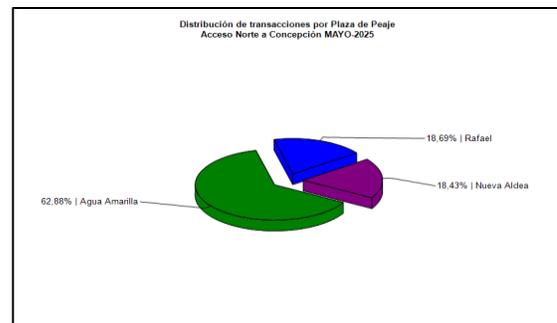


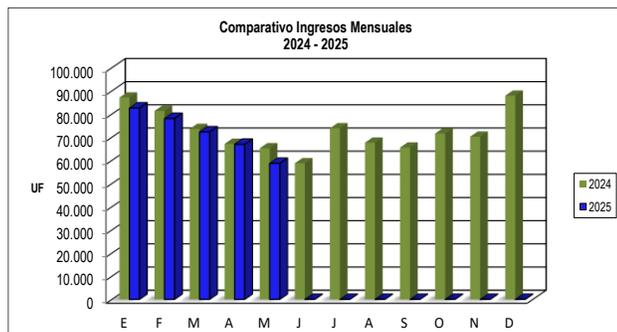
Gráfico N° 3. Distribución por Flujos de Peajes a Mayo 2025. Fuente: Reporte 29 – SICE

**FLUJOS (TRANSACCIONES) HISTÓRICOS ÚLTIMOS 5 AÑOS A ENERO 2025**

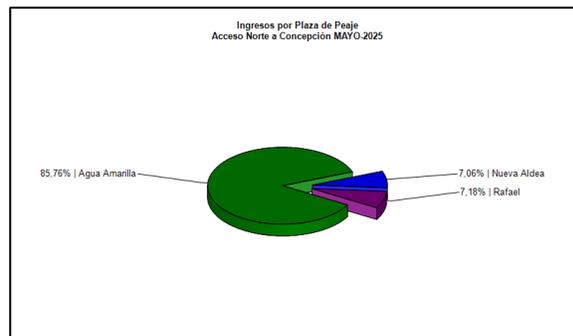
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2021	453.911	274.229	432.842	360.112	465.055	481.566	626.371	580.933	595.046	616.890	607.464	662.111
2022	700.826	654.137	593.767	549.354	542.573	497.706	556.908	535.280	545.163	544.782	528.417	588.872
2023	641.961	526.269	557.081	517.968	507.995	458.523	547.126	516.858	525.021	549.566	542.065	611.701
2024	661.515	639.222	566.201	500.078	490.832	457.545	537.538	512.811	522.263	536.938	539.867	669.635
2025	644.329	620.183	538.097	507.110	451.339							

*Tabla N° 8. Flujos históricos últimos 5 años. Fuente: Reporte 30 SICE*

**12.2. INFORMACIÓN DE INGRESOS**



*Gráfico N° 4. Comparativo de Ingresos Mensuales (UF) Año 2024 –2025. Fuente: AIF datos informe mensual.*



*Gráfico N° 5. Ingreso por plaza de peaje mes de mayo 025. Fuente Reporte 32 SICE*

El ingreso del mes de mayo del año 2025, fue de M\$2.302.064, equivalentes a UF 58.741,94 al 31 de mayo 2025, menores en un 12,29% a los que se presentaron en el mes de abril que alcanzaron los M\$2.617.060. Estos ingresos asimismo fueron un 9,9% menores respecto al mismo mes de mayo del 2024.

Los ingresos de este mes, según plaza de peaje, destacan los ingresos de vehículos que transitan por el Troncal Agua Amarilla con un 85,76% más los ingresos por Laterales Rafael con 7,18% y Nueva Aldea con 7,06%.

**12.3. ACCIDENTABILIDAD MES MAYO 2025**

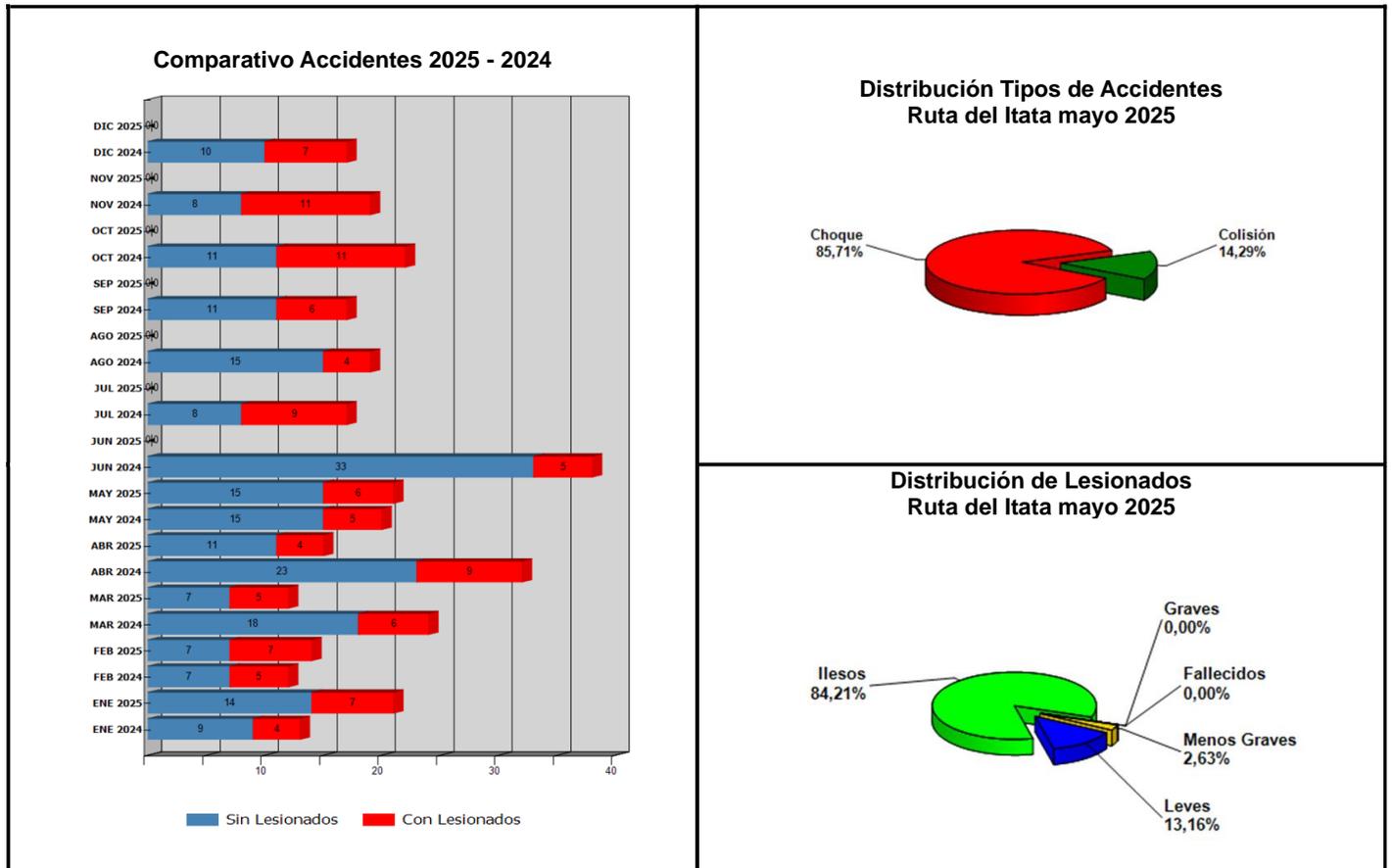


Gráfico N° 6. Accidentabilidad mes de mayo 2025. Fuente: Reportes 33, 63 y 64 SICE

**DISTRIBUCIÓN DE ACCIDENTES POR TIPO, DURANTE EL MES DE MAYO 2025**

	Distribución	Porcentaje
Atropello		
Choque	18	85,71%
Colisión	3	14,29%
Volcadura		
Otros		
Impacto con animal		
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

Tabla N°9. Fuente: Reporte 63 SICE

La distribución de los 21 accidentes ocurridos en mayo de 2025 por tipo, es la siguiente: 18 Choques con un 85,71%; 3 Colisiones que representan un 14,29%.

**DISTRIBUCIÓN DE AFECTADOS EN ACCIDENTES SEGÚN LAS CONSECUENCIAS DURANTE EL MES DE MAYO DEL 2025.**

	Distribución	Porcentaje
Ilesos	32	84,21%
Leves	5	13,16%
Menos Graves	1	2,63%
Graves		
Fallecidos		
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

*Tabla N°10. Fuente: Reporte SICE*

La distribución de los 38 afectados por accidentes ocurridos en mayo de 2025 estado, es la siguiente: 32 ilesos con un 84,21%; 5 leves que representan un 13,16%; 1 menos grave con un 2,63%.

**DISTRIBUCIÓN DE ACCIDENTES POR POSIBLE CAUSA, DURANTE EL MES DE MAYO DEL AÑO 2025.**

PROBABLE CAUSA	CANTIDAD	PORCENTAJE
FALLA HUMANA	18	85,71%
CARGA MAL ESTIBADA	1	4,76%
FALLA MECÁNICA		
REVENTÓN DE NEUMÁTICO	2	9,52%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

*Tabla N°11. Fuente: Reporte SICE*

La distribución de las causas probables, de los 21 accidentes ocurridos en el mes de mayo de 2025, es la siguiente: Falla humana 18 con el 85,71%; Carga mal estibada 1 con 4,67%; 2 Reventón neumático con 9,52%.

**COMPARACIÓN DE ACCIDENTES CON Y SIN LESIONADOS 2024/2025**

	Ene 24	Ene 25	Feb 24	Feb 25	Mar 24	Mar 25	Abr 24	Abr 25	May 24	May 25	Jun 24	Jun 25	Jul 24	Jul 25	Ago 24	Ago 25	Sep 24	Sep 25	Oct 24	Oct 25	Nov 24	Nov 25	Dic 24	Dic 25
Con Lesionados	4	7	5	7	6	5	9	4	5	6	5	0	9	0	4	0	6	0	11	0	11	0	7	0
Sin Lesionados	9	14	7	7	18	7	23	11	15	15	33	0	8	0	15	0	11	0	11	0	8	0	10	0
Total Accidentes	13	21	12	14	24	12	32	15	20	21	38	0	17	0	19	0	17	0	22	0	19	0	17	0

*Tabla N°12. Fuente: Reporte SICE*

Fuente: SICE

Durante el mes de mayo de 2025, se registraron 21 accidentes de tránsito, y en el mismo mes del año 2024 se registraron 20 (con una variación de +5,0%), de cuyo resultado se puede señalar que se presentó un leve incremento en la cantidad de accidentes, comparado con igual mes del año anterior. Por otra parte, la cantidad de accidentes con lesionados fueron 5 en 2024 y 6 en 2025, variación que representa también un leve aumento para el período 2024 - 2025.

**ACCIDENTES ACUMULADOS ANUALES – (últimos 5 años)**

Obra		Concesionada:		Ruta del Itata		Fecha desde:		01.05.2025		Fecha hasta:		31.05.2025		
Mes	Accidentes		Víctimas				Total Lesionados	Tipo de Accidentes con Lesionados						
	Total	C/lesionados	Muertos	Graves	M. Graves	Leves		Atropello	Caída	Volcad.	Colisión	Choque	Imp. Animal	Otros
2021	211	87	7	22	15	107	151	1	5	7	29	42	2	1
2022	257	92	4	19	45	87	155	1	1	6	17	65		2
2023	255	85	5	15	25	76	121	4	1	13	40	23	3	1
2024	250	82	8	13	38	63	122	1	1	8	18	51		3
2025	83	29	7	11	5	22	45			2	7	20		

Tabla N°13. Fuente: Sociedad Concesionaria

La cantidad de accidentes acumulados a mayo de 2025, permite realizar una proyección que arroja resultados por debajo de los resultados que se han dado los cuatro años anteriores, proyectándose para el año 2025 un resultado anual cercano a 200 acc/año, lo que en comparación al rango obtenido entre 2021 y 2024 que va desde 211 a 257 acc/año, pronóstica un buen diagnóstico del indicador en análisis. Esta información irá siendo complementada a medida que transcurran los siguientes meses de 2025.

**12.4. ASISTENCIA A USUARIOS**

**RESUMEN ASISTENCIA USUARIOS POR TIPO**

Mes	Tipo y N° de Atenciones – Servicios Prestados									Total Servicios
	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3	Tipo 4	Tipo 5	Tipo 6	Tipo 7	Tipo 8	Tipo 9	
Ene										
Feb										
Mar										
Abr	79	121	20	0	13	15	2	119	0	369
May	88	122	21	0	17	21	4	114	0	387
Jun										
Jul										
Ago										
Sep										
Oct										
Nov										
Dic										
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>243</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>36</b>	<b>6</b>	<b>233</b>	<b>0</b>	<b>756</b>

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

Tabla N°14. Asistencia usuarios.



Gráfico N° 7. Distribución porcentual de las Asistencias. Fuente: Sociedad Concesionaria Bosques del Itata

Durante el mes de mayo de 2025, se efectuaron 387 solicitudes de atención en la ruta, a través de diferentes medios: citofonía, teléfono directo/celular, vigilancia u otros; El principal requerimiento fue remolque de vehículo en panne, con un 31,5%, seguida de instalación de señalización preventiva con un 29,5% y reparación del vehículo in situ con un 22,7%.

## 12.5. RECLAMOS DE USUARIOS

CASUÍSTICAS	abril 2025	mayo 2025	junio 2025	julio 2025	agosto 2025	sept. 2025	oct. 2025	nov. 2025	dic. 2025	Totales
Comportamiento incorrecto de empleados	0	1								1
Tarifas o grupos tarifarios	1	3								4
Señalización	0	0								0
Conservación y mantenimiento	0	3								3
Obstáculos en la calzada	3	4								7
Asistencias	0	0								0
Congestión	0	0								0
Iluminación	0	1								1
Daños por terceros	6	0								6
Otros	0	0								0
Agradecimientos	1	0								1
Sugerencias	0	0								0
Consultas Web	22	19								41
<b>Totales</b>	<b>33</b>	<b>31</b>								<b>64</b>

Tabla N° 15. Tabla anual de reclamos por casuística. Fuente: Sociedad Concesionaria Ruta del Itata

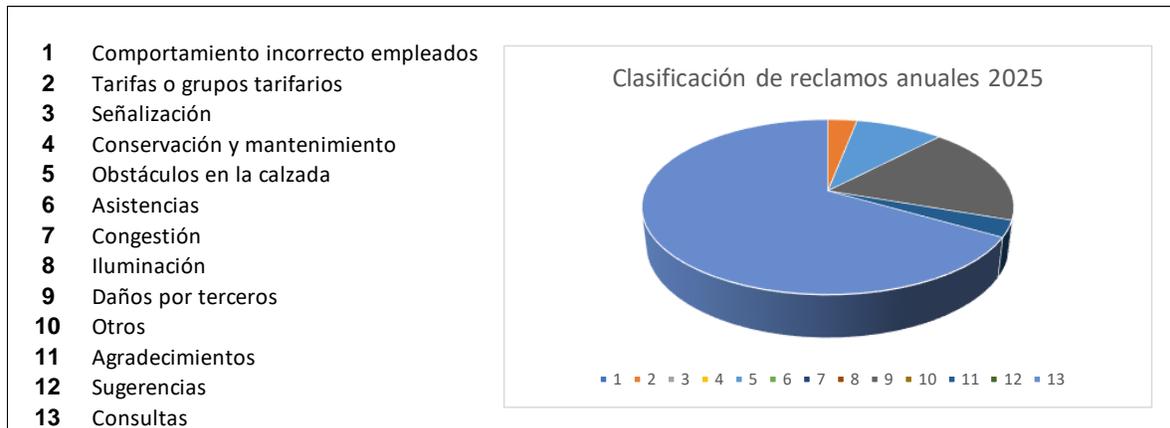


Gráfico N°8.. Distribución de reclamos anuales. Fuente: Sociedad Concesionaria Ruta del Itata

Los reclamos de usuarios durante el mes de mayo se relacionaron principalmente con consultas sobre el funcionamiento, valores y formas de pago de la TSC (Tarjeta Sin Contacto que aplica beneficios a usuarios que viven en la comuna de Florida) debido al cambio de Concesionaria encargada de la ruta.

**12.6. REGISTRO FOTOGRÁFICO EXPLOTACIÓN – MAYO 2025**



Inspección estado Barreras Metálicas de Contención.



Inspección estado Señales Verticales Laterales.



Inspección estado Demarcación de Pavimento, Línea Lateral Continua.