

## 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 Estimado 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 Concesiones 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><b>SECTOR 1</b> 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><b>SECTOR 2</b> 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><b>SECTOR 3</b> 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. (Res. (E) DGC 879 del 24.03.2025)
<b>Inspector Fiscal Suplente</b>	Renato Gaete Menéndez. (Res. (E) DGC 879 del 24.03.2025)
<b>Asesoría a la Inspección Fiscal</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, conforme a lo indicado en el Artículo 1.5.1 de las Bases de Licitación de la Concesión, Ruta Itata.

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 de Concesión, 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.

El Proyecto considera la implementación de un sistema TAG (Free Flow y Stop & Go), el cual 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.

## 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. INICIO DE OBRA

Con respecto a las obras relacionadas con el PID de los sectores S1, S2 y S3, éstas se iniciarán una vez que se disponga de la respectiva RCA favorable o el pronunciamiento de la Autoridad Ambiental. Sin embargo, para los sectores S1 y S2, de acuerdo a la Consulta de Pertinencia, se determinará si los proyectos deben ser evaluados ambientalmente.

## 8. 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:

## 9. MANO DE OBRA

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

Servicio	Dotación
Empresa principal encargada de la operación de la ruta 152 Concesión Autopista Itata, Acceso norte a Concepción	26
Operación Peaje	79
Vigilancia Vial	15
Mantenimiento de ruta	15
Ambulancia	8
Servicios viales	7
Operación Pesaje	5
Bacheo (Ingeniería y Construcción Eco Alfa SpA.	5

Tabla N°7. Dotación SC.

## 10. HECHOS RELEVANTES DEL CONTRATO

Sin hechos relevantes durante el periodo.

**11. ETAPA EXPLOTACIÓN**  
**11.1. INFORMACIÓN DE FLUJO VEHICULAR ETAPA EXPLOTACIÓN**

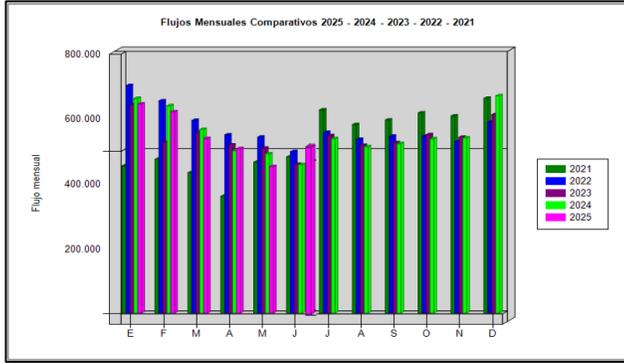


Gráfico N° 1. Flujo Mensual Comparativos 2021 a junio de 2025.  
Fuente: Reporte 28 – SICE

Como indica el gráfico 1, el flujo vehicular para junio año 2025, fue de 511.475 vehículos, mayor en un 13,32% respecto al mes de mayo del mismo año, en el cual el tráfico fue de 451.339 vehículos. En comparación con el mismo mes de junio del año 2024 se visualiza que éstos primeros fueron mayores en un 11,79%, cómo se indica en el cuadro anterior.

Con respecto al flujo vehicular distribuido por categorías, para este mes de junio 2025, el mayor ítem es de autos y camionetas con un 77,70% del total de flujo vehicular, siendo el de mayor participación en el total. En segundo lugar, la categoría que le sigue es camiones de más de dos ejes, que representa un 14,68%. El resto las categorías suman un 7,62%.

De acuerdo al gráfico N°3, por plaza de peajes destacan el troncal de Agua Amarilla con un 62,93% de participación en el total.

Asimismo, los Peajes Laterales: Rafael y Nueva Aldea representan un 19,00% y 18,07%, respectivamente.

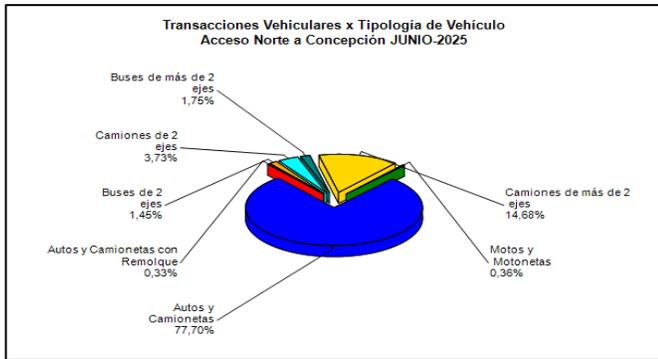


Gráfico N° 2. Distribución por Flujos (Transacciones) por categoría de vehículos. Fuente: Reporte 29 – SICE

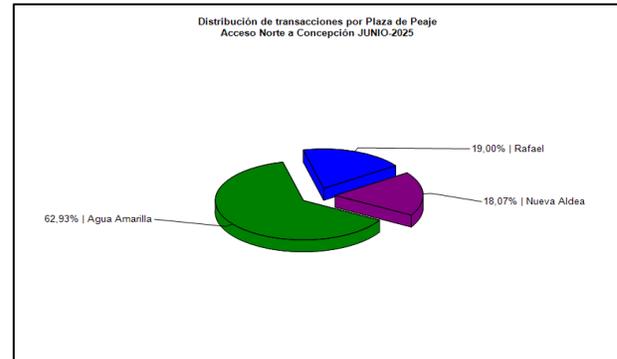


Gráfico N° 3. Distribución por Flujos de Peajes a junio 2025.  
Fuente: Reporte 29 – SICE

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

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
<b>2021</b>	453.911	274.229	432.842	360.112	465.055	481.566	626.371	580.933	595.046	616.890	607.464	662.111
<b>2022</b>	700.826	654.137	593.767	549.354	542.573	497.706	556.908	535.280	545.163	544.782	528.417	588.872
<b>2023</b>	641.961	526.269	557.081	517.968	507.995	458.523	547.126	516.858	525.021	549.566	542.065	611.701
<b>2024</b>	661.515	639.222	566.201	500.078	490.832	457.545	537.538	512.811	522.263	536.938	539.867	669.635
<b>2025</b>	644.329	620.183	538.097	507.110	451.339	511.475						

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

**11.2. INFORMACIÓN DE INGRESOS**

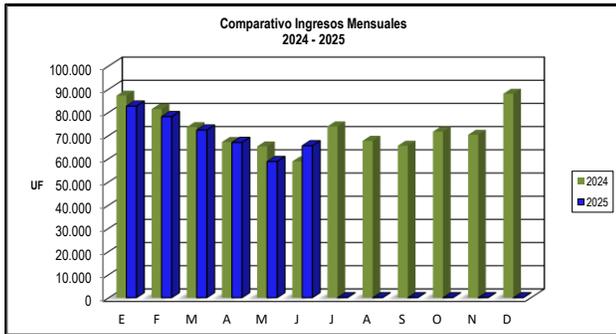


Gráfico N° 4. Comparativo de Ingresos Mensuales (UF) Año 2024 – 2025. Fuente: AIF datos informe mensual.

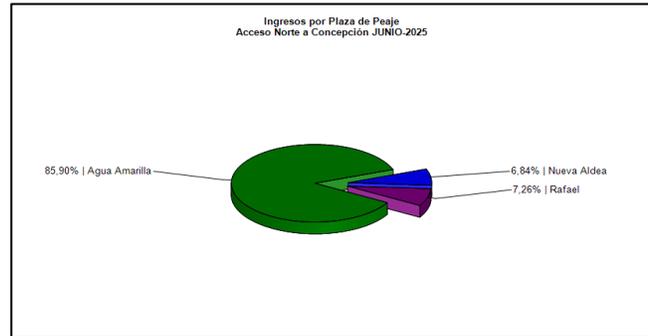


Gráfico N° 5. Ingreso por plaza de peaje mes de junio 2025. Fuente Reporte 32 SICE

El ingreso del mes de junio del año 2025, fue de M\$2.573.996, equivalentes a UF 65.551,03 al 30 de junio 2025, mayores en un 11,59% a los que se presentaron en el mes de mayo 2025, que alcanzaron los M\$2.302.064. Estos ingresos del mes de junio 2025, fueron un 11,6% mayores respecto al mismo mes de junio del 2024.

Con respecto a los ingresos de junio 2025, según plaza de peaje, destacan los ingresos de vehículos que transitan por el Troncal Agua Amarilla con un 85,90% más los ingresos los Peajes Laterales Rafael con 7,26% y Nueva Aldea con 6,84%.

**11.3. ACCIDENTABILIDAD MES JUNIO 2025**

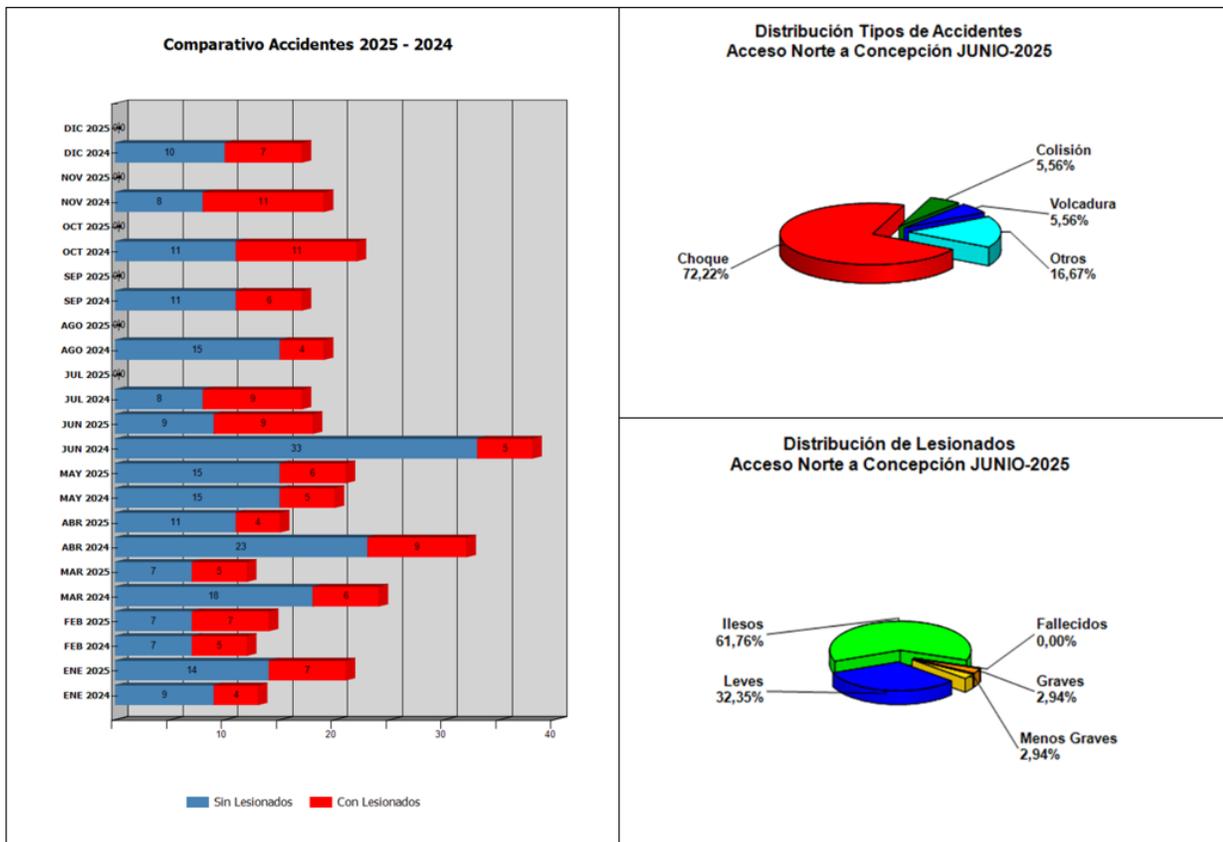


Gráfico N° 6. Accidentabilidad mes de mayo 2025. Fuente: Reportes 33, 34 y 35 SICE

## DISTRIBUCIÓN DE ACCIDENTES POR TIPO, DURANTE EL MES DE JUNIO 2025

	Distribución	Porcentaje
Atropello		
Choque	13	72,22%
Colisión	1	5,56%
Volcadura	1	5,56%
Otros	3	16,67%
Impacto con animal		
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>

La distribución de los 18 accidentes ocurridos en junio de 2025 por tipo, es la siguiente: 13 Choques con un 72,22%; 3 Accidentes de Otro Tipo con un 16,67%; 1 Colisiones y 1 Volcadura que representan un 5,56% cada uno.

Tabla N° 9. Fuente: Reporte 34 SICE

## DISTRIBUCIÓN DE AFECTADOS EN ACCIDENTES SEGÚN CONSECUENCIAS, JUNIO DEL 2025.

	Distribución	Porcentaje
Ilesos	21	61,8%
Leves	11	32,4%
Menos Graves	1	2,9%
Graves	1	2,9%
Fallecidos		
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

La distribución de los 34 afectados por accidentes ocurridos en junio de 2025, es la siguiente: 21 ilesos con un 61,8%; 11 leves que representan un 32,4%; 1 grave y 1 menos grave con un 2,9% cada uno.

Tabla N° 10. Fuente: Reporte 34 SICE

## DISTRIBUCIÓN DE ACCIDENTES POR POSIBLE CAUSA, DURANTE EL MES DE JUNIO DEL AÑO 2025.

PROBABLE CAUSA	CANTIDAD	PORCENTAJE
FALLA HUMANA	13	72,2%
ANIMAL EN LA VÍA	1	5,6%
CONDICIÓN CLIMÁTICA	1	5,6%
PAVIMENTO RESBALADIZO	3	16,7%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

La distribución de las causas probables, de los 18 accidentes ocurridos en el mes de junio de 2025, es la siguiente: Falla humana 13 con el 72,2%; Pavimento Resbaladizo 3 con 16,7%; 1 Animal en la Vía y 1 Condición Climática con 5,6%.

Tabla N° 11. Fuente: Sociedad Concesionaria

## 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	9	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	9	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	18	17	0	19	0	17	0	22	0	19	0	17	0

Tabla N° 12. Fuente: Reporte 33 SICE

Durante el mes de junio de 2025, se registraron 18 accidentes de tránsito, y en el mismo mes del año 2024 se registraron 38 (con una variación del indicador de -52,6%), de cuyo resultado se puede señalar que se presentó una disminución significativa en la cantidad de accidentes, comparado con igual mes del año anterior. Por otra parte, la cantidad de accidentes con lesionados que se registró en 2024 fue de 5 y 9 se en 2025, variación que representa un aumento del indicador para el período 2024 – 2025 equivalente a 44,4%. Durante el mes de junio 2025, la estadística señala un total de 13 personas lesionadas y no hubo personas fallecidas.

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

Obra		Concesionada:		Ruta		del		Itata		Fecha desde: 01.06.2025				
Concesionaria:		Bosques del Itata		Fecha hasta: 31.06.2025										
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	101	37	7	12	6	31	58	0	0	0	7	20		

Tabla N°13. Fuente: Reporte 35 SICE

La cantidad de accidentes acumulados en 2025, desde la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras Preexistentes (1 de abril de 2025) es de 54 y desde enero a la fecha, es de 101, indicador que permite realizar una proyección preliminar, que arroja resultados por debajo de los valores que se han dado los cuatro años anteriores, lo que permite proyectar para el año 2025 un resultado anual cercano a 200 acc/año (proyección lineal), situación que, en comparación al rango obtenido entre 2021 y 2024 que va desde 211 a 257 acc/año, es un buen diagnóstico para el indicador en análisis. Esta información irá siendo complementada a medida que vaya transcurriendo el año 2025.

### 11.4. 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	77	102	14	0	10	18	8	94	0	323
Jul										
Ago										
Sep										
Oct										
Nov										
Dic										
<b>Total</b>	<b>244</b>	<b>345</b>	<b>55</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>54</b>	<b>14</b>	<b>327</b>	<b>0</b>	<b>1.079</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.



Durante el mes de junio de 2025, se efectuaron 323 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 31,6%, seguida de instalación de señalización preventiva (riesgo para la operación de la ruta) con un 29,1% y reparación del vehículo in situ con un 23,8%.

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

## 11.5. 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	0							1
Tarifas o grupos tarifarios	1	3	0							4
Señalización	0	0	0							0
Conservación y mantenimiento	0	3	8							11
Obstáculos en la calzada	3	4	6							13
Asistencias	0	0	0							0
Congestión	0	0	0							0
Iluminación	0	1	0							1
Daños por terceros	6	0	0							6
Otros	0	0	1							1
Agradecimientos	1	0	0							1
Sugerencias	0	0	0							0
Consultas TSC y otros	22	19	15							56
<b>Totales</b>	<b>33</b>	<b>31</b>	<b>30</b>							<b>94</b>

Tabla N° 15. Reclamos, felicitaciones y/o sugerencias a junio 2025. Fuente de elaboración propia.



Gráfico N°8: Distribución de Reclamos año 2025. Fuente de elaboración propia

Durante el mes de junio de 2025 se registró el mayor número de reclamos por parte de los usuarios en lo que va del año, estos se concentraron en principalmente en tres categorías: conservación y mantenimiento de la ruta, asociado a baches en el camino, obstáculos en la calzada, como árboles caídos por los temporales o elementos en la carretera y consultas relacionadas con la Tarjeta Sin Contacto (TSC), problemas con el sistema de pagos y dudas sobre el acceso a la TSC. Este comportamiento evidencia una creciente preocupación por el deterioro de la vía, particularmente por la presencia de baches y objetos que afectan la seguridad del tránsito, así como una alta demanda de información respecto a los beneficios y condiciones de uso de la TSC tras el cambio de concesionaria. Los datos sugieren la necesidad de fortalecer tanto las acciones de mantenimiento preventivo como los canales de atención e información al usuario, para responder de manera oportuna y eficiente a las inquietudes detectadas en este periodo.

**11.6. REGISTRO FOTOGRÁFICO EXPLOTACIÓN – JUNIO 2025**



Inspección estado de la Faja Fiscal.



Inspección estado de Bajada de Aguas.



Inspección estado de Cunetas.