1. DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

Nombre del Contrato	Concesión Ruta del Itata
Mandante del Contrato	Ministerio de Obras Públicas.
Emplazamiento del Proyecto	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.
Presupuesto Oficial Estimado del Proyecto	UF 12.527.000. (NETO)
Longitud del Proyecto	96,1 kilómetros apróx.
Nombre del Concesionario	Sociedad Concesionaria Bosques del Itata S.A.
Accionistas del Concesionario	Sacyr Concesiones Chile SPA (99%) y Sacyr Chile S.A. (1%)
Decreto de Adjudicación	D.S. MOP N°169 del 10 diciembre 2024.
Plazo de la Concesión	Plazo variable (VPI ≥ ITC), o un máximo de 540 meses (45 años)
Inicio de Ejecución de las Obras	Una vez que se disponga de la respectiva RCA favorable o el pronunciamiento de la Autoridad Ambiental.
Sectores del Contrato	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.
	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
	SECTOR 3 Inicia en la Ruta 146, en el sector de Juan Riquelme y finaliza en la Ruta 152. Total 6,873 Km
Puesta en Servicio Provisoria de la Totalidad de las Obras	04 de agosto 2032 apróx.
Término de la Concesión	Marzo 2070 (sujeto a plazo variable).
Inspector Fiscal Titular	Arturo Parada Valenzuela. (Res. (E) DGC 879 del 24.03.2025)
Inspector Fiscal Suplente	Renato Gaete Menéndez. (Res. (E) DGC 879 del 24.03.2025)
Asesoría a la Inspección Fiscal	Axioma Ingenieros Consultores S.A.
Fono Comercial	41-2861286
Fono Emergencia	+569 9359 4183 / +569 9359 4186
Modificaciones al Contrato	No presenta.
Página Web de la Concesión	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.

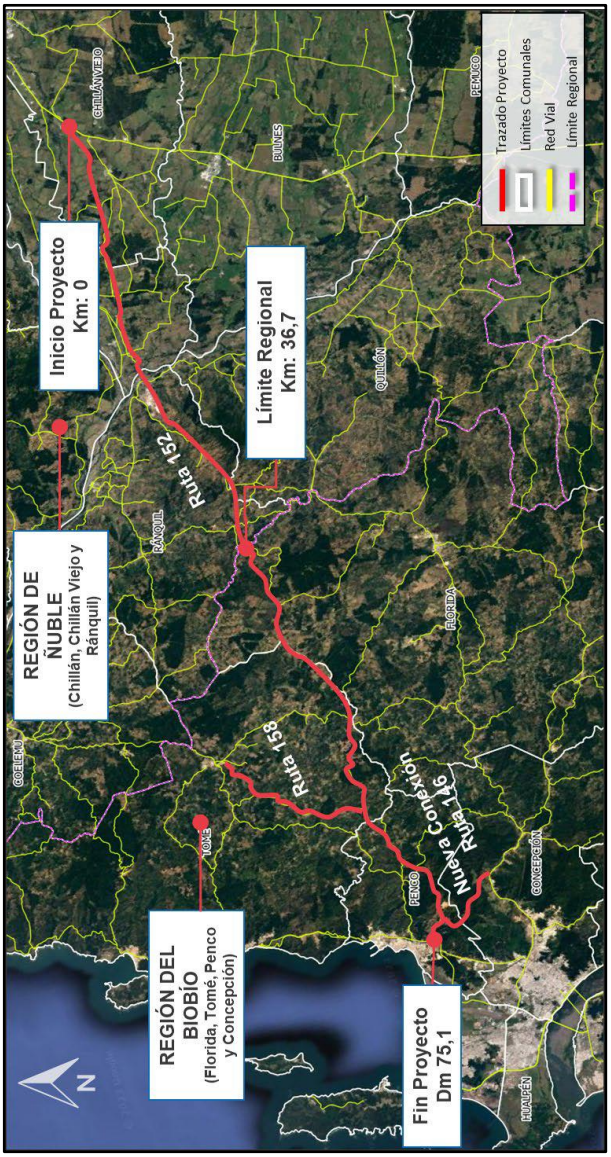

Imagen N° 1. Esquema ubicación del proyecto. Fuente: Elaboración Propia

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(1)	75.120(1)	75,12
2	Ruta 158	0.000(2)	14.110(2)	14,11
3	Conexión Rutas 152 y 146	0.000(3)	6.873(3)	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) Atraviesos 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 las 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 Artículo 1.14.1 será de $1.300 por sentido de cobro, todo lo cual se indica en el Artículo 1.14.2.2.1, sobre “Tarifas Base y Fórmulas de Reajuste Tarifario desde la PSP de las Obras preexistentes hasta la PSP parcial de las Obras del Sector 1”.

La tarifa Base a aplicar en cada 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 Concesionaría 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. MANO DE OBRA

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

Servicio	Dotación
Empresa principal encargada de la operación de la ruta 152 Concesión Autopista Itata, Acceso norte a Concepción	25
Operación Peaje	80
Vigilancia Vial	17
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.

8. HECHOS RELEVANTES DEL CONTRATO

Se inicia proceso de Consulta de Pertinencia Sectores 1 y 2.

9. ETAPA EXPLOTACIÓN

9.1. INFORMACIÓN DE FLUJO VEHICULAR ETAPA EXPLOTACIÓN

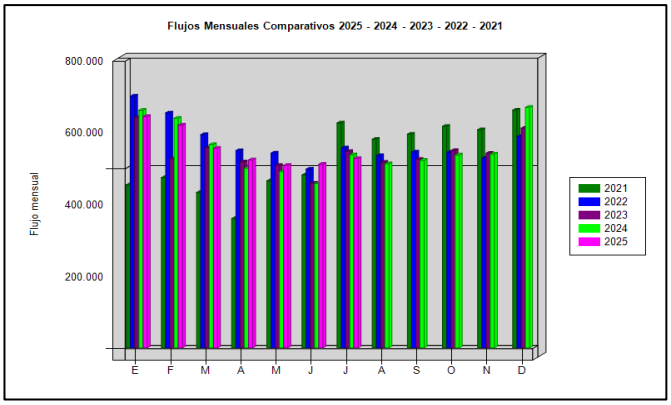

Gráfico N° 1. Flujo Mensual Comparativos 2021 a julio de 2025. Fuente: Reporte 28 – SICE.

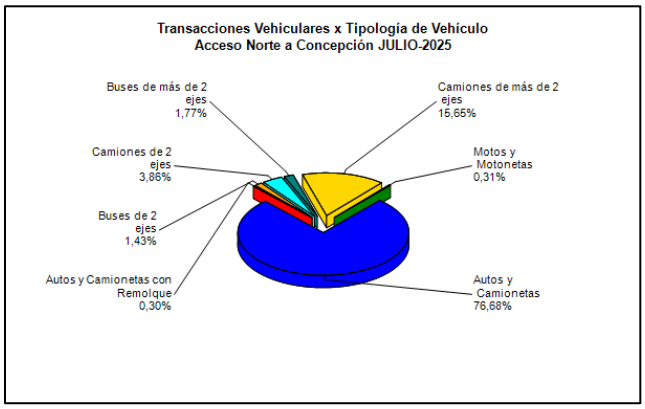

Gráfico N° 2. Distribución por Flujos (Transacciones) por categoría de vehículos. Fuente: Reporte 29 – SICE.

Según lo indicado en el gráfico 1, el flujo vehicular para julio año 2025 fue de 527.502 vehículos, mayor en un 3,13% respecto al mes de junio del mismo año, en el cual fue de 511.475 vehículos.

Al comparar los flujos vehiculares del mes de julio 2025 con los del mismo mes año 2024, se visualiza que éstos primeros fueron menores en un 1,87%, de acuerdo con información contenida en Tabla N°8.

Con respecto al flujo vehicular distribuidos por categorías, para este mes de julio 2025, el mayor ítem es de autos y camionetas con un 76,68% del total de flujo, siendo el de mayor participación en el total. En segundo lugar, le sigue la categoría camiones de más de dos ejes, que representa un 15,65%, el resto de las categorías suman un 7,67%.

De acuerdo al gráfico N°3, por plaza de peajes destacan el troncal de Agua Amarilla con un 63,14%. Asimismo, los Peajes Laterales Nueva Aldea y Rafael, representan un18,79% y un 18,07% del total, respectivamente.

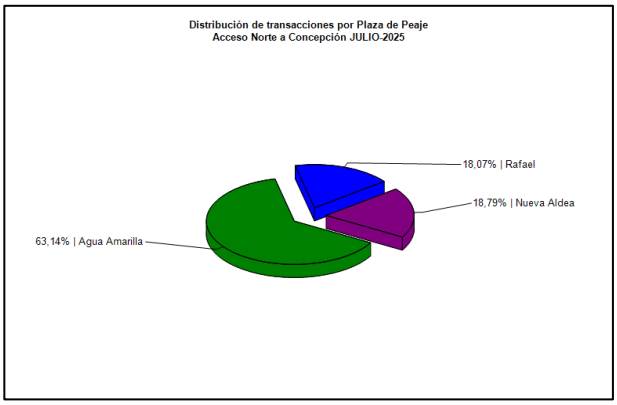

Gráfico N° 3. Distribución por Flujos de Peajes a julio 2025. Fuente: Reporte 29 – SICE.

FLUJOS (TRANSACCIONES) HISTÓRICOS ÚLTIMOS 5 AÑOS A JULIO 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	555.684	523.244	508.341	511.475	527.502					

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

9.2. NFORMACIÓN DE INGRESOS

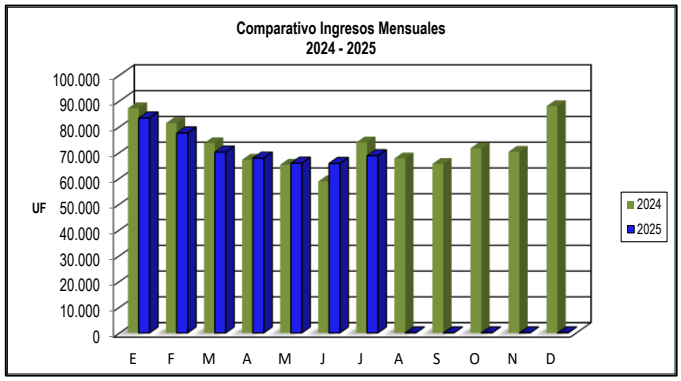

Gráfico N° 4. Comparativo de Ingresos Mensuales (UF) Año 2024 – 2025. Fuente: AIF datos informe mensual.

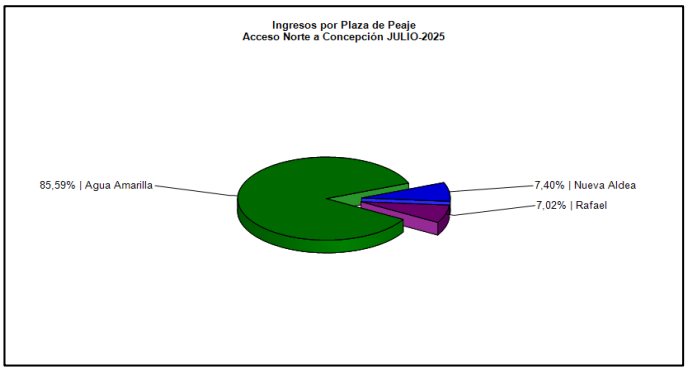

Gráfico N° 5. Ingreso por plaza de peaje mes de julio 2025. Fuente Reporte 32 SICE.

El ingreso del mes de julio, año 2025, fue de M$2.692.516, equivalentes a UF 68.723,44 al 31 de julio 2025, mayores en un 4,31% a los ingresos informados durante el mes de junio 2025, que alcanzaron los M$2.581.282. Por otro lado, los Ingresos de julio 2025, fueron un 3,0% menores, respecto al mismo mes de julio del 2024.

Con respecto a los ingresos del mes de julio 2025, según plaza de peaje, destacan los ingresos de vehículos que transitan por el Troncal Agua Amarilla con un 85,59% más los ingresos por Laterales Rafael con 7,02% y Nueva Aldea con 7,40%.

9.3. ACCIDENTABILIDAD MES JULIO 2025

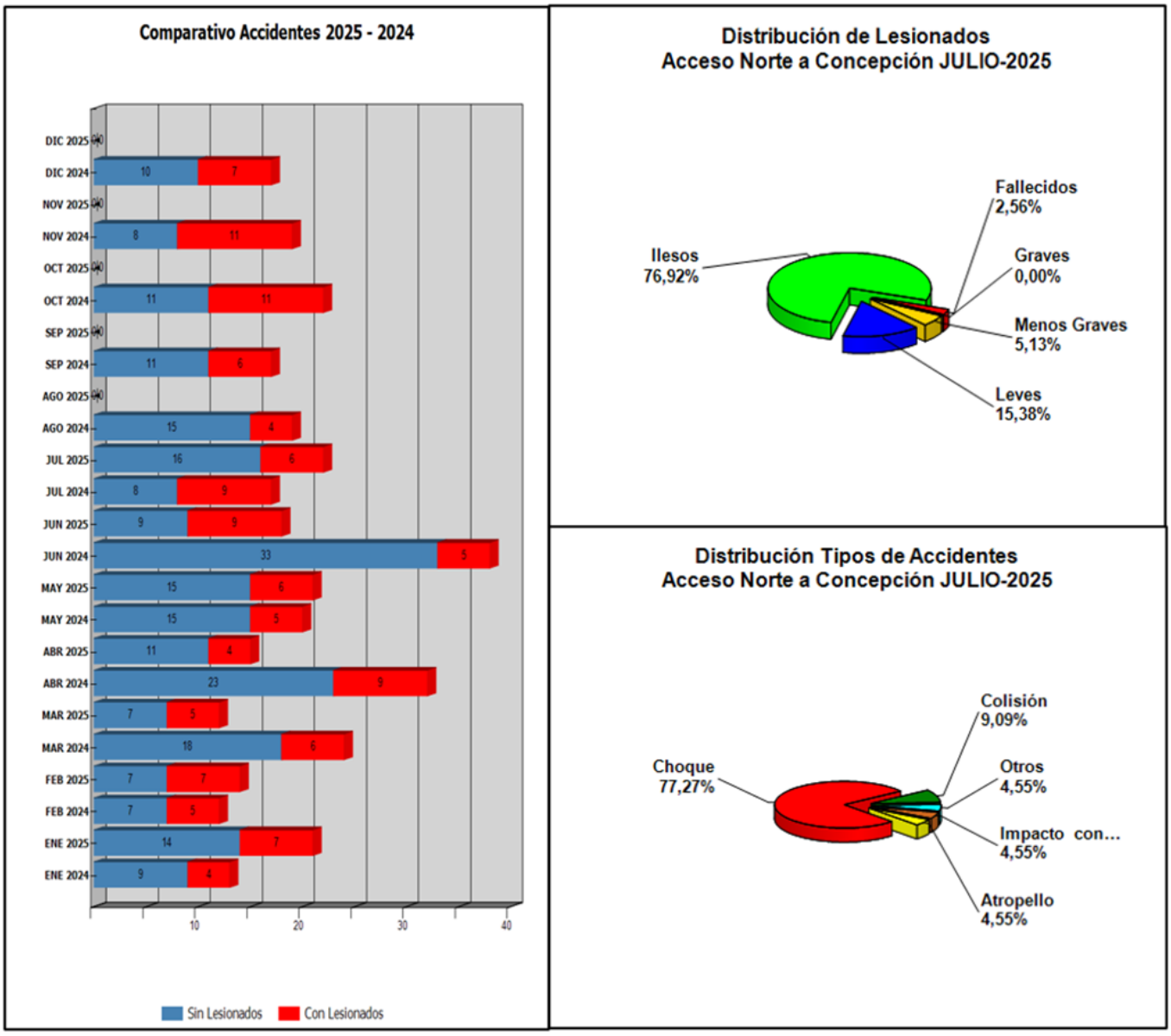

Gráfico N° 6. Accidentabilidad mes de mayo 2025. Fuente: Reportes 33, 34 y 35 SICE

DISTRIBUCIÓN DE ACCIDENTES POR TIPO, DURANTE EL MES DE JULIO 2025

	Distribución	Porcentaje
Atropello	1	4,55%
Choque	17	77,27%
Colisión	2	9,09%
Volcadura	0	0,0%
Otros	1	4,55%
Impacto con animal	1	4,55%
Total	**22**	**100,00%**

Tabla N°9. Fuente: Reporte 34 SICE

La distribución de los 22 accidentes ocurridos en julio de 2025 por tipo, es la siguiente: 17 Choques con un 77,27%; 2 Colisiones con un 9,09%; 1 Accidente de Otro Tipo; 1 Impacto con Animal y 1 Atropello que representan un 4,55% cada uno.

DISTRIBUCIÓN DE AFECTADOS EN ACCIDENTES SEGÚN CONSECUENCIAS, JULIO DEL 2025.

	Distribución	Porcentaje
Ilesos	30	75,0%
Leves	7	17,5%
Menos Graves	2	5,0%
Graves	0	0,0%
Fallecidos	1	2,5%
Total	**40**	**100%**

Tabla N°10. Fuente: Reporte 34 SICE

La distribución de los 40 afectados por accidentes ocurridos en julio de 2025, es la siguiente: 30 ilesos con un 75,0%; 7 heridos leves que representan un 17,5%; 2 menos grave con un 5,0% y 1 fallecido con un lamentable 2,5%.

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

PROBABLE CAUSA	CANTIDAD	PORCENTAJE
FALLA HUMANA	18	81,8%
ANIMAL EN LA VÍA	2	9,1%
PEATÓN EN LA VÍA	1	4,5%
REVENTÓN NEUMÁTICO	1	4,5%
TOTAL	**22**	**100%**

Tabla N°11. Fuente: Sociedad Concesionaria

La distribución de las causas probables, de los 22 accidentes ocurridos en el mes de julio de 2025, es la siguiente: Falla humana 18 con el 81,8%; 2 Animal en la Vía con el 9,1% y 1 Peatón en la vía y reventón de neumático con 4,5% cada uno.

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	6	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	16	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	22	19	0	17	0	22	0	19	0	17	0

Tabla N° 12. Fuente: Reporte 33 SICE

Durante el mes de julio de 2025, se registraron 22 accidentes de tránsito, y en el mismo mes del año 2024 se registraron 17 (con una variación del indicador de +29,4%). A partir de este resultado, se puede señalar que se presentó un aumento significativo en la cantidad de accidentes, comparado con igual mes del año anterior, una causa probable puede corresponder a la cantidad de agua caída durante cada período correspondiente, en que julio 2024 presentó un total de agua caía de 62,8mm y julio 2025 un total de 158,2mm.

ACCIDENTES ACUMULADOS ANUALES – (últimos 5 años)

Obra Concesionada: Ruta del Itata **Fecha desde:** 01.07.2025
Concesionaria: Bosques del Itata **Fecha hasta:** 31.07.2025

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	123	43	1	1	4	27	32	0	0	2	3	19	1	123

Tabla N°13. Fuente: Reporte 35 SICE

La cantidad de accidentes acumulados en el año 2025, desde la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras Preexistentes (1 de abril de 2025) es de 76 y desde enero 2025 a la fecha, es de 123. Esta información irá siendo complementada a medida que transcurran los siguientes meses de 2025.

9.4. 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	78	120	9	0	17	22	4	115	0	365
Ago										
Sep										
Oct										
Nov										
Dic										
Total	322	465	64	0	57	76	18	442	0	1.444

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 julio de 2025, se efectuaron 365 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 32,9%, seguida de instalación de señalización preventiva (riesgo para la operación de la ruta) con un 31,5% y reparación del vehículo in situ con un 21,4%.

9.5. RECLAMOS DE USUARIOS

CASUISTICAS	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	2						**3**
Tarifas o grupos tarifarios	1	3	0	1						**5**
Señalización	0	0	0	0						**0**
Conservación y mantenimiento	0	3	8	3						**14**
Obstáculos en la calzada	3	4	6	3						**16**
Asistencias	0	0	0	0						**0**
Congestión	0	0	0	0						**0**
Iluminación	0	1	0	0						**1**
Daños por terceros	6	0	0	0						**6**
Otros	0	0	1	0						**1**
Agradecimientos	1	0	0	0						**1**
Sugerencias	0	0	0	0						**0**
Consultas TSC y otros	22	19	15	8						**64**
Totales	**33**	**31**	**30**	**17**						**111**

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

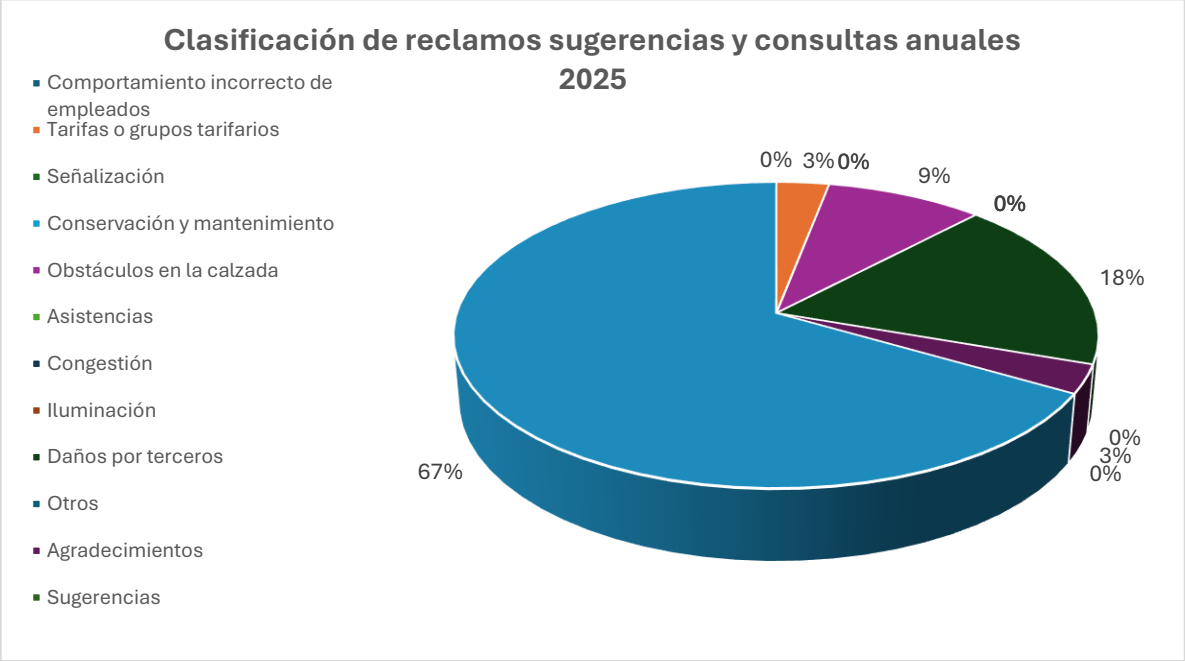

Gráfico N°8: Distribución de Reclamos año 2025. Fuente de elaboración propia

Durante el mes de julio de 2025 se registró una disminución de reclamos por parte de los usuarios en lo que va del año, estos se concentraron en cinco categorías: consultas sobre el acceso y funcionamiento de la TSC, obstáculos en la calzada o elementos en la carretera, conservación y mantenimiento de la ruta asociado al estado y limpieza de la calzada, comportamiento incorrecto de los empleados y tarifas o grupos tarifarios asociados a casuísticas de índole comercial. Este comportamiento evidencia una demanda constante de información respecto a los beneficios y condiciones de uso de la TSC tras el cambio de concesionaria, un aumento de reclamos asociados a la calidad del servicio percibido por los usuarios en la atención en las plazas de peaje, una disminución de reclamos asociados al deterioro de la vía, particularmente por la presencia de objetos que afectan la seguridad del tránsito. Los datos sugieren tanto las acciones de conservación como mantenimiento preventivo, así también a la necesidad de fortalecer canales de atención e información al usuario, para responder de manera oportuna y eficiente a las inquietudes detectadas en este periodo, asimismo reforzar los protocolos de atención a los usuarios en las plazas de peaje.