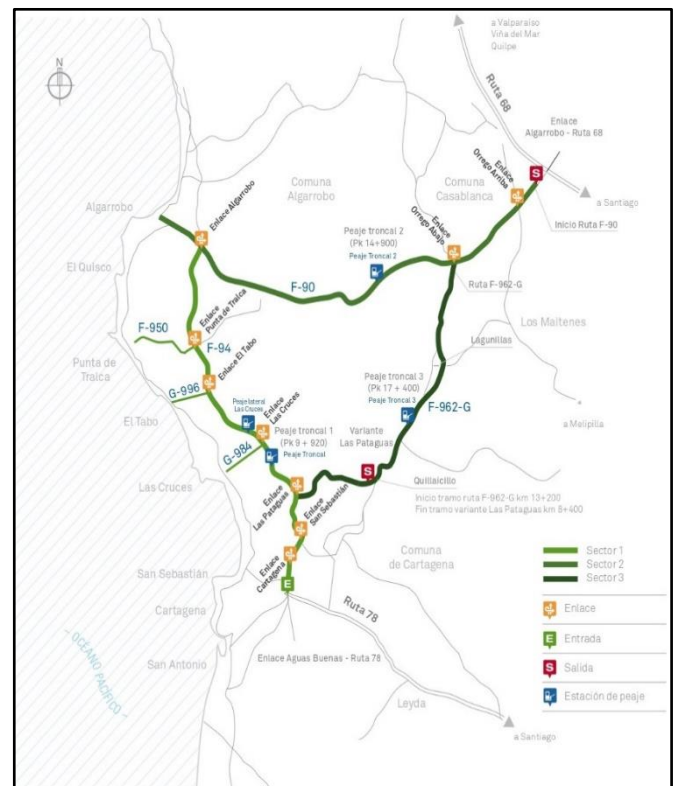


SEPTIEMBRE 2025

5. RECLAMOS DE LOS USUARIOS

MES	TIPO Y NÚMERO DE RECLAMOS										TOTAL			TOTAL GENERAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	RECLAMOS	11 SUGERENCIAS	12 AGRADECIMIENTOS	
ene	1	0	0	0	0	0	0	0	0	22	23	0	0	23
feb	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11	12	0	0	12
mar	0	1	0	0	0	0	0	0	0	14	15	0	0	15
abr	1	0	0	0	0	0	0	0	0	17	18	0	0	18
may	0	0	0	0	1	0	0	0	0	11	12	0	1	13
jun	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	7	0	1	8
jul	2	0	0	0	0	0	0	0	0	11	13	0	0	13
ago	3	0	0	0	0	0	0	0	1	18	22	0	0	22
sept	1	0	0	0	0	0	0	0	0	12	13	0	0	13
oct														
nov														
dic														
2025	8	2	0	0	1	0	0	0	2	122	135	0	0	137

1

Comportamiento incorrecto de empleados: trato recibido por personal de la concesionaria, incluido los cobradores

2

Tarifas o grupos tarifarios: valor de tarifa, clasificación de vehículos y tarifa cobrada, reajuste, hora de cambio de tarifa, etc.

3

Señalización: falta de señales, señales que llevan a confusión

4

Conservación y mantenimiento: hoyos, baches, fisuras, cercos, defensas deterioradas, etc., limpieza de señales, deterioro de señalización

5

Obstáculos en la calzada: elementos en el camino (piedras, materiales, animales, u otros)

6

Asistencias: calidad de la atención, retrasos en la atención, no llegada del servicio solicitado, etc.

7

Congestión: atochamientos en la ruta o plazas de peaje

8

Iluminación: falta de iluminación

9

Daños por terceros: sucesos que pasan en la vía y que no son de responsabilidad de la concesionaria, por ejemplo:apedreamiento

10

Otros: no clasificables dentro de los anteriores.

11

Agradecimientos

12

Sugerencias

Tabla 4: Reclamos de los Usuarios
Fuente: Sociedad Concesionaria Litoral Central

6. ASISTENCIA A LOS USUARIOS

MES	Tipo Y Numero De Atenciones 2025									Total Asistencias	
	Reparacion In Situ	Remolque	Falta Combustible	Detecta Falla y Solicita Otros Servicios	Primeros Auxilios	Auxilio En Accidente	Traslado a Centro Asistencial	Instalacion De Señalización	Otro Tipo De Atencion a Usuario	Mensuales	Acumuladas
ENE	14	30	-	6	-	13	1	22	4	90	90
FEB	8	50	-	6	-	18	-	31	3	116	206
MAR	5	23	-	3	1	7	-	30	3	72	278
ABR	4	20	-	6	-	10	-	28	8	76	354
MAY	1	27	-	4	1	10	1	35	2	81	435
JUN	1	31	-	2	-	15	-	22	4	75	510
JUL	4	22	1	3	-	9	2	27	5	73	583
AGO	7	33	-	7	-	15	-	9	6	77	660
SEP	2	24	-	-	1	9	-	22	7	65	725
OCT											
NOV											
DIC											
Total	46	260	1	37	3	106	4	226	42	725	725

Tabla 5: Reclamos de los Usuarios
Fuente: Sociedad Concesionaria Litoral Central