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 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 Concessions 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
Inspector Fiscal Suplente	Renato Gaete Menéndez
Asesoría a la Inspección Fiscal de Construcción	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 146 con la Ruta 146.

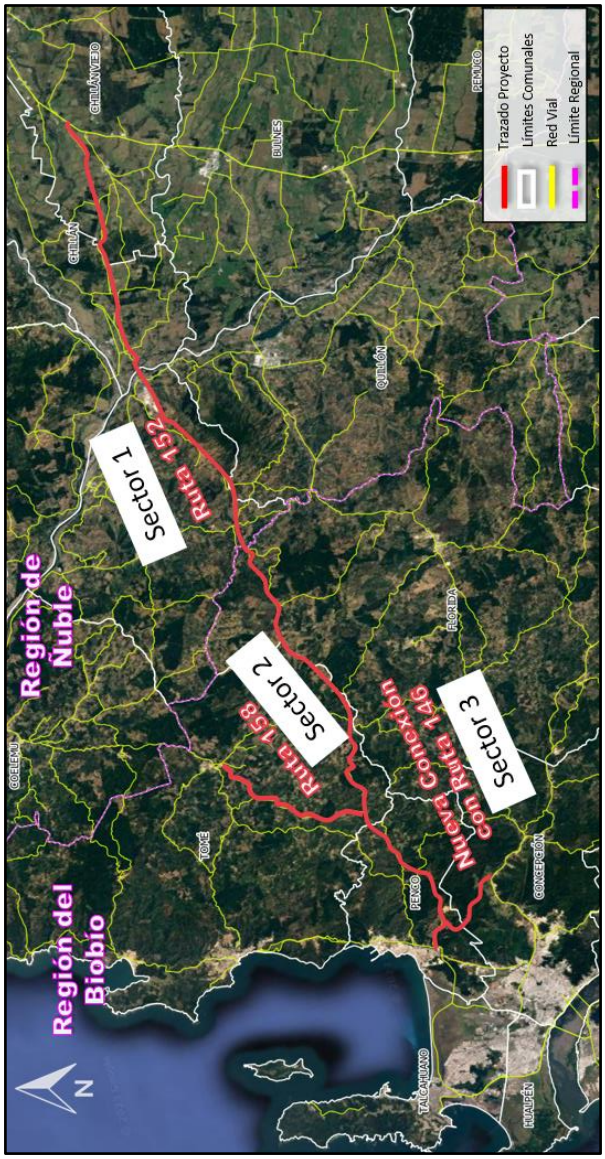

Imagen N° 1. Esquema ubicación del proyecto. Fuente: Elaboración Propia.

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(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.

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 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. AVANCE DE LOS PROYECTOS DE INGENIERÍA

7.1 OBRAS NUEVOS ACCESOS Y OBRAS DE CONEXIÓN

Comienza la revisión de los Proyectos de Ingeniería de Detalle, de las Obras Nuevos Accesos y Obras de Conexión, ingresado a través de la carta BDI-GG-078-2025.
De acuerdo al Art. 1.11.1.2.1 de las BALI, el IF tiene un plazo máximo de 42 días desde la presentación de los respectivos PID para su aprobación o pronunciamiento.

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

1) Las obras Nuevos Accesos y Obras de Conexión: se prevé comenzarán en el mes de diciembre del 2025, siempre y cuando estos proyectos no requieran el ingreso al SEIA.

2) Las obras relacionadas con el PID de los sectores S1 y S2, se iniciarán una vez que se disponga del pronunciamiento de la Autoridad Ambiental. A la fecha la Sociedad Concesionaria presentó la consulta de pertinencia al SEA y se encuentra a espera de la respuesta.

3) Las obras relacionadas con el PID del sector S3, se iniciará una vez que se disponga de la respectiva RCA favorable o el pronunciamiento de la Autoridad Ambiental.

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°5. Plazos máximos entrega PID. (BALI)

10. MANO DE OBRA

Servicio	Dotación
Empresa principal encargada de la operación de la ruta 152 Concesión Autopista Itata, Acceso norte a Concepción	43
Operación Peaje	80
Vigilancia Vial	14
Mantenimiento de ruta	20
Ambulancia	12
Servicios viales	17
Operación Pesaje	5

Tabla N°6. Dotación SC.

11. HECHOS RELEVANTES DEL CONTRATO

Sin hechos relevantes durante el periodo.

12. ETAPA EXPLOTACIÓN

12.1. INFORMACIÓN DE FLUJO VEHICULAR ETAPA EXPLOTACIÓN

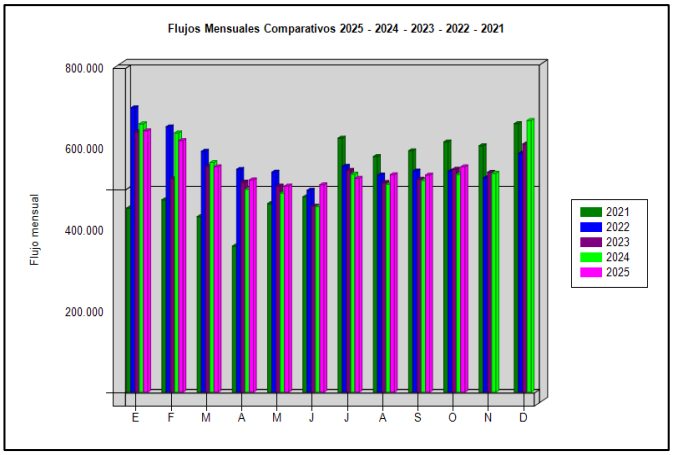

Gráfico N° 1. Flujo Mensual Comparativos 2021 a octubre de 2025. Fuente: Reporte 28 – SICE.

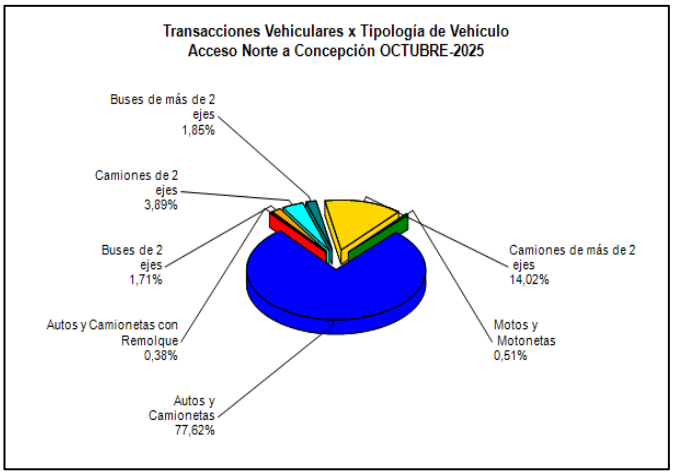

Gráfico N° 2. Distribución por Flujos (Transacciones) por categoría de vehículos. Fuente: Reporte 29 – SICE.

Como indica el gráfico 1, el flujo vehicular para octubre del año 2025 fue de 555.672 vehículos, mayor en un 3,83% respecto al mes de septiembre del mismo año, en el cual fue de 535.179. En comparación con el mismo mes de octubre del año 2024 se visualiza que éstos primeros fueron mayores en un 3,49%, cómo se visualiza en la Tabla N°8.

En el flujo vehicular distribuidos por categorías, para este mes de octubre, el mayor ítem es de autos y camionetas con un 77,62% 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 14,02%, el resto las categorías suman un 8,34%.

De acuerdo al gráfico N°3 por plaza de peajes destacan el troncal de Agua Amarilla con un 62,92%. Destacan también los Laterales: Rafael 19,36% y Nueva Aldea 17,73%

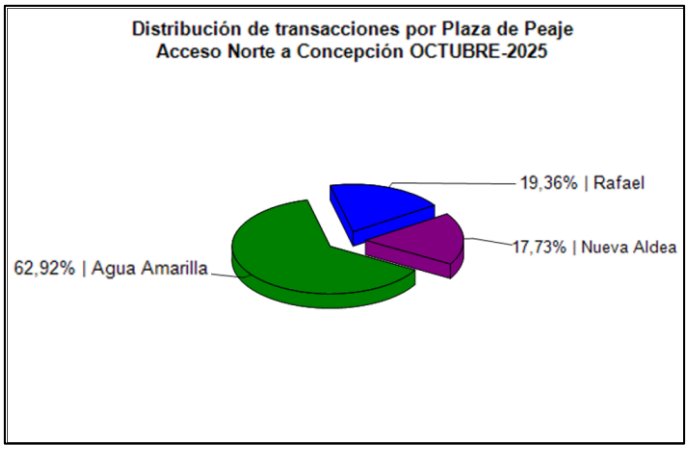

Gráfico N° 3. Distribución por Flujos de Peajes a octubre 2025. Fuente: Reporte 29 – SICE.

FLUJOS (TRANSACCIONES) HISTÓRICOS ÚLTIMOS 5 AÑOS A OCTUBRE 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	536.140	535.179	555.672		

Tabla N° 7. Flujos históricos últimos 5 años. Fuente: Reporte 30 SICE.

12.2. INFORMACIÓN DE INGRESOS

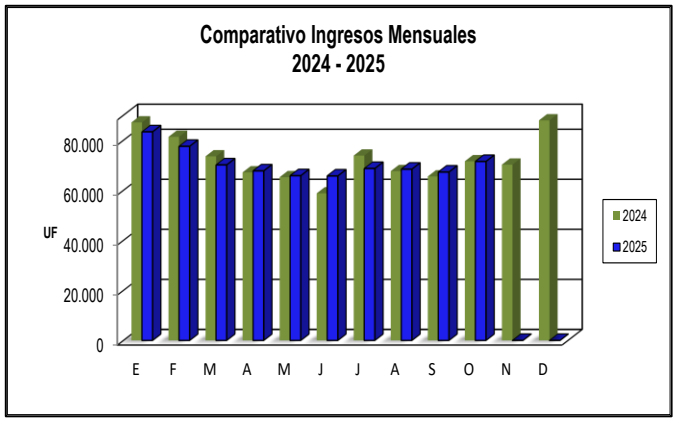

Gráfico N° 4. Comparativo de Ingresos Mensuales (UF) Año 2024 – 2025. Fuente: AIF datos informe mensual.

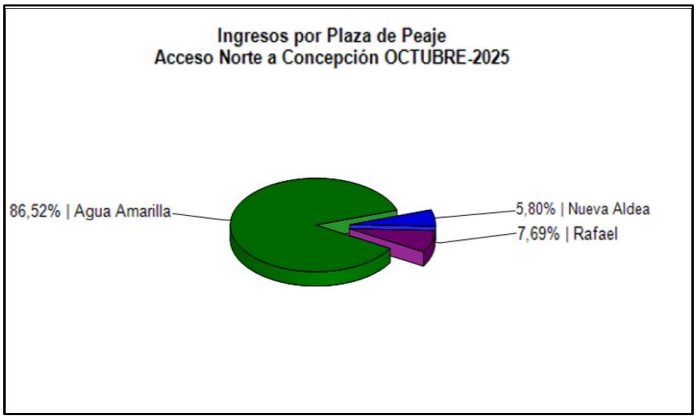

Gráfico N° 5. Ingreso por plaza de peaje mes de octubre 2025. Fuente Reporte 32 SICE.

El ingreso del mes de octubre del año 2025 fue de M$2.832.228, equivalentes a UF 71.525,13 al 31 de octubre del 2025, mayores en un 6,6% a los que se presentaron en el mes de septiembre del 2025 que alcanzaron los M$2.657.145. Estos ingresos asimismo fueron un 4,2% mayores respecto al mismo mes de octubre del 2024.

Los ingresos de ese mes, según plaza de peaje, destacan los ingresos de vehículos que transitan por el Troncal Agua Amarilla con un 86,52% más los ingresos por Laterales Rafael con 7,69% y Nueva Aldea con 5,80%.

12.3 ACCIDENTABILIDAD MES OCTUBRE 2025

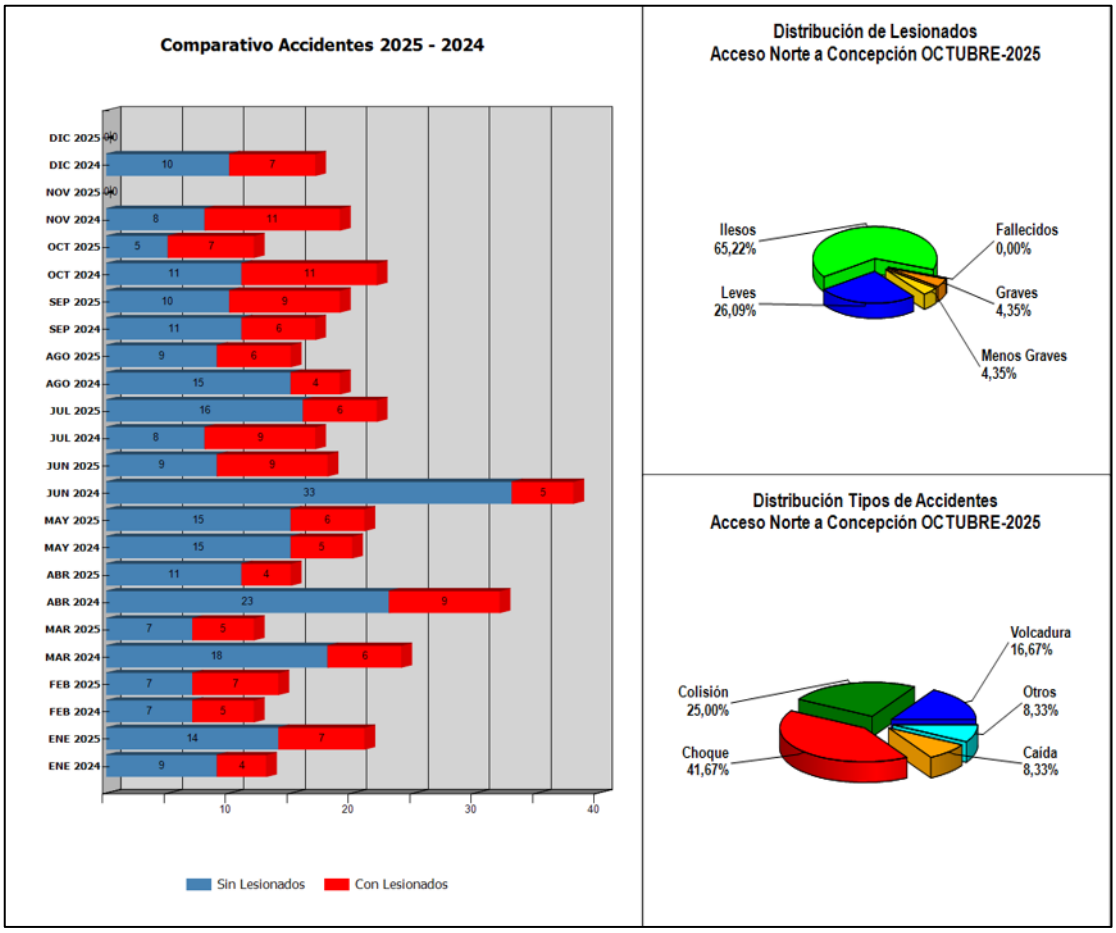

Gráfico N° 6. Accidentabilidad mes de octubre 2025. Fuente: Reportes 33, 63 y 64 SICE.

DISTRIBUCIÓN DE ACCIDENTES POR TIPO OCTUBRE DE 2025.

	Distribución	Porcentaje
Choque	6	50,00 %
Volcadura	1	8,33 %
Colisión	2	16,66 %
Incendio	1	8,33 %
Caída	1	8,33 %
Otro	1	8,33 %
Total	**12**	**100,0 %**

La distribución de los 12 accidentes ocurridos en el mes de octubre de 2025 por tipo, es la siguiente: 6 choques con un 50,00 %; 2 colisiones con un 16,66 %, más 1 volcamiento, 1 incendio, 1 caída y 1 accidente de otro tipo, los cuatro con un 8,33 cada uno.

Tabla N° 8. Distribución de accidentes por tipo Fuente Sociedad Concesionaria.

PARTICIPANTES EN ACCIDENTES POR CONSECUENCIAS OCTUBRE 2025

	Distribución	Porcentaje
Ilesos	15	65,21 %
Leves	6	26,08 %
Menos Graves	1	4,34 %
Graves	1	4,34 %
Fallecidos	0	0,0%
Total	**23**	**100%**

La distribución de las 23 personas involucradas en los 12 accidentes ocurridos en octubre de 2025, es la siguiente: 15 ilesos con un 65,21 %; 6 heridos leves que representan un 26,08 %; 1 menos grave y también 1 grave con un 4,34 % cada uno.

Tabla N°9. Distribución de accidentes por consecuencia. Fuente Sociedad Concesionaria.

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

PROBABLE CAUSA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Falla Humana	8	66,66 %
Obstáculo o Animal en la Vía	1	8,3 %
Falla mecánica	2	16,6 %
Reventón de neumático	1	8,3 %
Total	**12**	**100%**

La distribución de las causas probables, de los 12 accidentes es la siguiente: falla humana 8 con el 66,66 %; 1 obstáculo o animal en la vía y un reventón de neumático con un 8,3 % cada uno y también 2 atribuidos a falla mecánica con un 16,6 %.

Tabla N°10. Distribución de accidentes por causa. Fuente Sociedad Concesionaria.

COMPARACIÓN DE ACCIDENTES CON Y SIN LESIONADOS 2024/2025

Accidentes	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	AÑO 2024	AÑO 2025	AÑO 2024	AÑO 2025	AÑO 2024	AÑO 2025	AÑO 2024	AÑO 2025	AÑO 2024	AÑO 2025	AÑO 2024	AÑO 2025	AÑO 2024	AÑO 2025	AÑO 2024	AÑO 2025	AÑO 2024	AÑO 2025	AÑO 2024	AÑO 2025	AÑO 2024	AÑO 2025	AÑO 2024	AÑO 2025
Con lesionados	4	7	5	7	6	5	9	4	5	6	5	9	9	6	4	6	6	9	11	7	11	0	7	0
Sin Lesionados	9	14	7	7	18	7	23	11	15	15	33	9	8	16	15	9	11	10	11	5	8	0	10	0
Total	13	21	12	14	24	12	32	15	20	21	38	18	17	22	19	15	17	19	22	12	19	0	17	0

Tabla N°11. Comparación de accidentes con y sin lesionados 2024/25. Fuente Sociedad Concesionaria.

Durante el mes de octubre de 2025, se registraron 12 accidentes de tránsito, y en el mismo mes del año 2024 se registraron 22 (con una variación del indicador de 45,45 %), cifra que confirma la tendencia a la baja que se viene proyectando con cierta regularidad desde el mes de marzo en adelante.

ACCIDENTES ACUMULADOS ANUALES – (últimos 5 años)

Obra Concesionada: Ruta del Itata							Fecha desde: 01.01.2021								
Concesionaria: Bosques del Itata							Fecha hasta: 31.10.2025								
AÑO	Accidentes	Víctimas					Total	Tipo de Accidentes con Lesionados							
	Total	C/lesionados	Muertos	Graves	M. Graves	Leves	Lesionados	Atropello	Caída	Volcad.	Colisión	Choque	Imp. Animal	Incendio	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	169	65	1	3	10	54	67	0	1	5	5	40	1	1	126

Tabla N°12. Accidentes acumulados anuales. Fuente Sociedad Concesionaria.

Habiendo transcurrido el 83,3% del año en curso, se registra un total acumulado de 169 accidentes, con un promedio mensual de 16,9, se refuerza lo planteado en el informe anterior en el sentido que (salvo imponderables) al final del año se registre una reducción significativa, respecto de lo ocurrido en los últimos dos años. Lo mismo se puede decir del total de lesionados que a la fecha alcanzan a 67, muy distante del promedio de los cuatro años anteriores que es de 137.

12.4 ASISTENCIA A USUARIOS

RESUMEN ASISTENCIA USUARIOS POR TIPO

	Tipos de atenciones de los servicios	Cantidad	Porcentaje
1	Reparación del vehículo in situ	64	21,99 %
2	Remolque del vehículo en panne	92	31,61 %
3	Panne por falta combustible del vehículo	22	7,56 %
4	Detecta falla de vehículo y solicita otro servicio	0	0,00 %
5	Primeros auxilios	9	3,09 %
6	Auxilio en accidentes	12	4,12 %
7	Traslado de usuario a centro asistencial	3	1,03 %
8	Instalación de señalización preventiva	89	30,58 %
9	Otros	0	0,00
	Total	291	100 %

Durante el mes de octubre de 2025, se efectuaron 291 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 31,61 %, seguida de instalación de señalización preventiva con un 30,58 % y reparación del vehículo in situ con un 21,99 %.

Tabla N° 13. Distribución por tipo de atención. Fuente Sociedad Concesionaria.

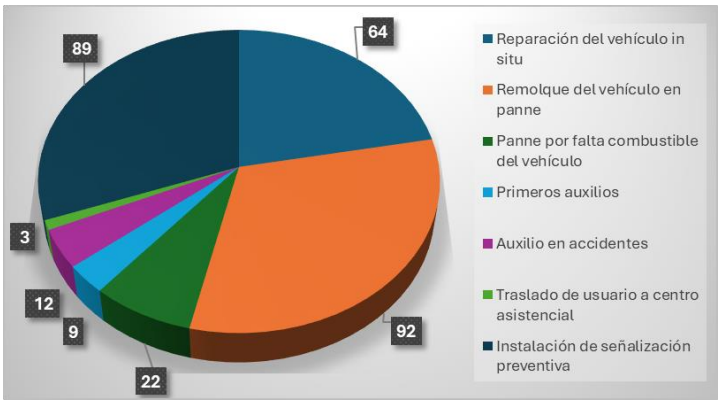

Gráfico N°7. Tipo y cantidad de Asistencias. Fuente Sociedad Concesionaria Bosques del Itata.

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	0	2	0	1	0			4
Tarifas o grupos tarifarios	1	3	0	1	0	6	6			17
Señalización	0	0	0	0	1	0	0			1
Conservación y mantenimiento	0	3	8	3	1	0	0			15
Obstáculos en la calzada	3	4	6	3	2	2	5			25
Asistencias	0	0	0	0	1	1	0			2
Congestión	0	0	0	0	0	1	0			1
Iluminación	0	1	0	0	0	0	0			1
Daños por terceros	6	0	0	0	0	3	2			11
Otros	0	0	1	0	0	1	3			5
Agradecimientos	1	0	0	0	0	0	0			1
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0			0
Consultas TSC y otros	22	19	15	8	10	9	8			91
Totales	**33**	**31**	**30**	**17**	15	24	**24**			174

Tabla N° 14. Tabla anual de reclamos por casuística. Fuente: Sociedad Concesionaría Ruta del Itata

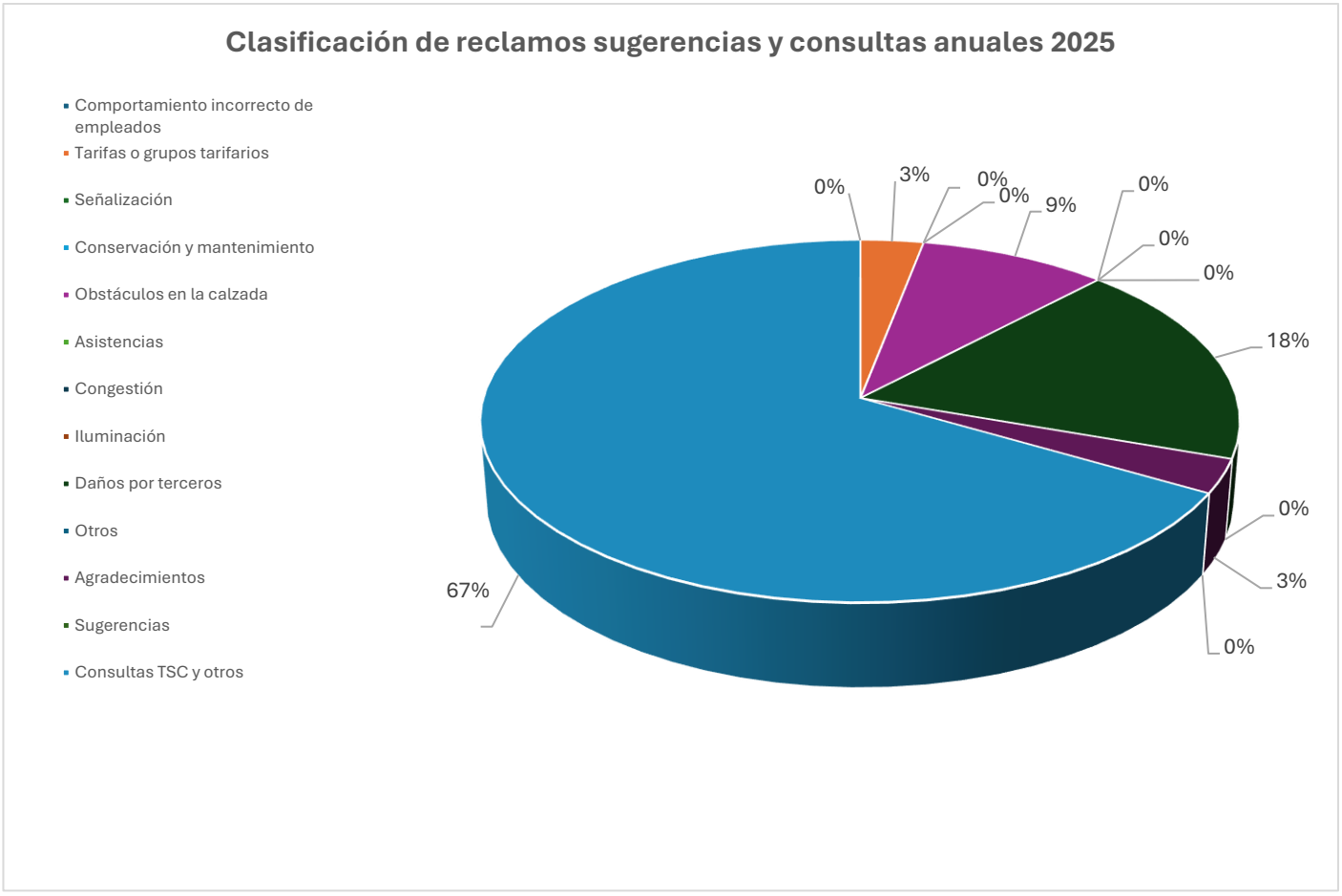

Gráfico N°8. Distribución de reclamos anuales. Fuente: Sociedad Concesionaria Ruta del Itata.

Los reclamos de usuarios durante el mes de octubre 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. Por otro lado, el segundo reclamo que se reitera son los obstáculos en la ruta.