

Contrato “Concesión Autopista Santiago – San Antonio, Ruta 78”

Enero 2026

I. ANTECEDENTES GENERALES DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

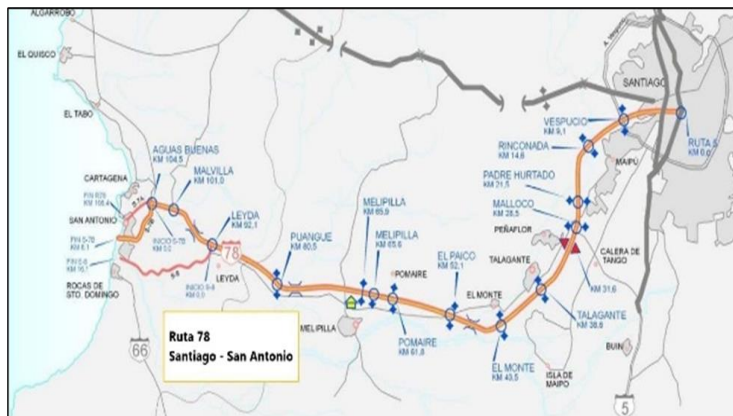
1.- DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

Nombre del Contrato	Concesión Autopista Santiago San Antonio, Ruta 78
Tipología del Contrato	Infraestructura Vial Interurbana
Mandante del Contrato	Ministerio de Obras Públicas.
Emplazamiento del Proyecto	Regiones: Metropolitana y Valparaíso. Provincias de Santiago, Talagante, Melipilla y San Antonio. Comunas de Pedro Aguirre Cerda, Santiago, Estación Central, Cerrillos, Maipú, Padre Hurtado, Peñaflores, Talagante, isla de Maipo, El Monte, Melipilla, Cartagena, Santo Domingo y San Antonio.
Presupuesto Oficial del Proyecto	UF 21.287.00 + IVA.
Longitud del Proyecto	132,8 kilómetros aprox.
Nombre del Concesionario	Sociedad Concesionaria Autopista San Antonio – Santiago S.A. (SCASAS)
Accionistas del Concesionario	Sacyr Concesiones Chile SpA (99,0 %) – Sacyr Chile S.A. (1,0 %)
Decreto de Adjudicación	Decreto supremo MOP N°10 de 19 enero 2022, publicado en el Diario Oficial el 11 marzo de 2022
Inicio de la Concesión	11 de marzo 2022
PSP de Obras Preexistentes	15 de febrero de 2023, mediante la Resolución Exenta DGC N°452 de fecha 14.02.2023
Plazo de la Concesión	30 años (360 meses) o VPIm $\geq$ ITC (UF 25.157.777)
Fecha Llamado a licitación	06 de marzo de 2021
Apertura Ofertas Técnicas	29 de octubre de 2021
Apertura Ofertas Económicas	26 de noviembre de 2021
Valor ITC (Ingresos Totales Concesión)	UF 25.157.777
Inicio de Ejecución de las Obras	2do Semestre 2026 (estimado)
Puesta en Servicio Definitiva de las Obras	Primer semestre del 2029
Término de la Concesión	marzo de 2052 (plazo máximo)
Inspector Fiscal Titular	Claudio Asenjo Schultz Res. EX N°1.300 de 23.04.2025
Inspector Fiscal Suplente	Andrés Silva Vargas Res. EX N°1.300 de 23.04.2025
Asesoría a la Inspección Fiscal de Construcción	Jorge Piddo y Compañía Limitada Resolución DGC N° 042 y 28.06.2022.

2.- UBICACIÓN DEL PROYECTO

El proyecto se desarrolla entre las ciudades de Santiago y San Antonio, recorriendo la Región Metropolitana y la Región de Valparaíso. Inicia en el enlace con la Ruta 5 y termina en el ingreso al Puerto de San Antonio.

2.1.- IMAGEN O MAPA DE LA UBICACIÓN DEL PROYECTO



3.- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

a) Descripción general del proyecto

La concesión de la Ruta 78 fue re licitada y en la actualidad está vigente la segunda concesión, adjudicada a la Sociedad Concesionaria Autopista San Antonio - Santiago S.A. (SACYR), con fecha 11.03.2022. Este segundo contrato de concesión considera el mejoramiento, construcción, mantención y explotación, tanto de las obras preexistentes, como de las nuevas obras que se construyan, según los estándares fijados para el período de concesión.

Para efectos de organizar el desarrollo de los distintos proyectos y su construcción, la Autopista Santiago - San Antonio (Ruta 78) se separó en dos sectores, los que a su vez están divididos en los subsectores.

La sectorización del proyecto según las Bases de Licitación:

Sector	Subsector	Descripción	Dm inicio – Dm fin(4) aprox.	Longitud (km)
1	A	Desde Santiago eje Autopista Central de la Ruta 5 hasta Enlace Rincónada	0 – 14.500 ⁽¹⁾	14,5
	B	Desde Enlace Rincónada hasta Talagante	14.500-39.100 ⁽²⁾	24,6
	C	Desde Talagante hasta Melipilla	39.100-66.500 ⁽³⁾	27,4
	D	Desde Melipilla hasta Enlace Reuss	66.500-109.000 ⁽¹⁾	42,5
	E	Ramal (G-82).	0-3.600 ⁽²⁾	3,6
	F	Ramal Leyda-Santo Domingo (G-904).	0-16.000 ⁽³⁾	16,0
2	G	Acceso vial a Puertos desde el Enlace Reuss, cruzando la Av. La Playa y finalizando por el sur al llegar al límite del área perteneciente al nuevo Puerto Exterior de San Antonio, y una extensión con ramales hacia la Ronda Pablo Neruda por el norte	109.000-113.200 ⁽¹⁾	4,2

Notas:
(1) Dm referido a la ruta 78.
(2) Dm referido a la ruta G-82.
(3) Dm referido a la ruta G-904.
(4) Dm inicio y fin de los subsectores definidos en la tabla anterior es aproximada. La longitud final quedará definida en el Proyecto de Ingeniería de Detalle que desarrolle el Concesionario.

4.-PRINCIPALES OBRAS DEL PROYECTO

a) Principales Obras del Sector 1: Mejoramiento de la Estructura Existente

- Actualización de la geometría
- Modernización de elementos de seguridad
- Ampliación del tramo Talagante - Melipilla a terceras pistas
- Mejoramiento de los principales enlaces mediante conexiones expresa – expresa
- Implementación de Sistema Multi Lane Free Flow
- Mejoramiento o reparación de puentes, pasarelas y paraderos
- Intervención de cruces de ferrocarril existentes

b) Principales Obras del Sector 1: Obras Nuevas

- Par vial a desnivel en ambas direcciones en el tramo urbano de Santiago
- Nuevo puente Manuel Rodríguez y dos puentes sobre Zanjón de La Aguada
- 10 nuevos enlaces con conexión expresan– expresa
- Retornos y atravesos con rutas existentes
- Pasarelas peatonales, paraderos, veredas y sendas peatonales
- Elementos de seguridad, vallas de segregación en mediana, defensas de hormigón, reductores de velocidad, etc.
- Calles de servicio
- Nuevas Áreas de Servicios Generales y Área de Control
- Mejoramiento de Rutas G-904 y G-82
- Relocalización de las Plazas de Pesaje
- Implementación de Sistema Multi Lane Free Flow
- Ciclovías, Pantallas Acústicas, Iluminación y Paisajismo

c) Principales Obras del Sector 2

- Ampliación a terceras pistas del tramo Enlace Reuss hasta Ramales de Accesos Viales a Puerto
- Rectificación del trazado
- Normalización de la señalización, demarcación, etc.
- Mejoramiento del Enlace Barrancas y ampliación del Paso Inferior La Playa
- Nuevo Acceso a Puerto
- Mejoramiento de la ventilación e iluminación de actual Trinchera Barros Luco
- Nuevo Paso Superior Aníbal Pinto
- Instalación de Pantallas Acústicas en distintos tramos.
- Implementación de Cámaras de Vigilancia (CCTV), iluminación y paisajismo.

5.- BENEFICIOS DEL PROYECTO

Esta obra tiene por objetivo mejorar los niveles de servicio de la infraestructura, en concordancia con el crecimiento que se han generado en el territorio y en el sistema de actividades que lo componen. Se busca el mejoramiento de las condiciones actuales de confort y seguridad de los usuarios que transitan por la vía, elevando el estándar técnico de las mismas y los niveles de servicio de la vía existente. Al aumentar la capacidad vial, se obtiene como resultado una reducción de accidentes, congestión y contaminación

En de detalle, los beneficios e importancia estratégica de la Ruta, son los siguientes:

- Genera una red más robusta en casos de emergencias. Es decir, aumenta la infraestructura crítica y la capacidad de la vía para responder, rehabilitar y afrontar condiciones desfavorables, como catástrofes naturales que impliquen suspender temporalmente la operación
- Mejora la conectividad transversal con la Ruta 5, eje estructurante del Territorio Nacional
- Genera una red de transporte segura mediante un trazado optimizado
- Mejora el ingreso al Puerto de San Antonio
- Aporta nuevas Áreas de Servicio

- Suma más estacionamientos para vehículos livianos y camiones
- Opera desde un Centro de Control que permite optimizar la Gestión de Tráfico
- Cuenta con un sistema inalámbrico de postes SOS alimentados con celdas fotovoltaicas
- Mejora y ordena las zonas de comercio (Zona Típica Palomitas de Melipilla y Mercado Agrícola de Malloco)
- Aporta una nueva Tenencia de Carabineros
- Dota de un sistema de pago Free Flow a todos los puntos de cobro, con las ventajas de tiempo y seguridad que ello implica
- Permite ahorrar combustible por menores detenciones y a través de la mantención de una velocidad regular
- Responde a las mayores solicitudes

5.1 BENEFICIARIOS DIRECTOS

En de detalle, los beneficios e importancia estratégica de la Ruta, son los siguientes:

- Genera una red más robusta en casos de emergencias. Es decir, aumenta la infraestructura crítica y la capacidad de la vía para responder, rehabilitar y afrontar condiciones desfavorables, como catástrofes naturales que impliquen suspender temporalmente la operación
- Mejora la conectividad transversal con la Ruta 5, eje estructurante del Territorio Nacional
- Genera una red de transporte segura mediante un trazado optimizado
- Mejora el ingreso al Puerto de San Antonio
- Aporta nuevas Áreas de Servicio
- Suma más estacionamientos para vehículos livianos y camiones
- Opera desde un Centro de Control que permite optimizar la Gestión de Tráfico
- Cuenta con un sistema inalámbrico de postes SOS alimentados con celdas fotovoltaicas
- Mejora y ordena las zonas de comercio (Zona Típica Palomitas de Melipilla y Mercado Agrícola de Malloco)
- Aporta una nueva Tenencia de Carabineros
- Dota de un sistema de pago Free Flow a todos los puntos de cobro, con las ventajas de tiempo y seguridad que ello implica
- Permite ahorrar combustible por menores detenciones y a través de la mantención de una velocidad regular

Responde a las mayores solicitudes de tránsito previstas para la ruta en los próximos años.

6. TARIFAS Indicar numeral BALI y fecha de publicación

Con relación a las tarifas de la Autopista San Antonio – Santiago, Ruta 78, se debe mencionar que, a partir de 01 de julio de 2023, éstas sufrieron el reajuste del 6,65% restante de lo ajustado en enero 2023, acordado entre el MOP y la Sociedad Concesionaria. Lo anterior, con el objeto de hacer frente al contexto social y económico del país, toda vez que la variación anual del IPC, a noviembre 2022, alcanzó un 13,3%, lo que generaría el incremento más alto registrado en los últimos 20 años, por lo que se estableció ajustar la mitad de este porcentaje en enero 2023 y la otra mitad restante en junio 2023.

A contar de las 0:00 horas del 06.05.2024, como consecuencia del inicio de las operaciones del nuevo Sistema de Cobro Electrónico Multi Lane Free Flow, entraron en vigor nuevas tarifas de peajes asociadas a este sistema, las que regirán hasta el 31.12.2024.

A contar de las 0:00 horas del 01.01.2026, las tarifas vehiculares de los puntos de cobro se reajustaron un 4,44%, de acuerdo con el aumento de IPC entre noviembre 2024 y noviembre 2025, más 1% adicional de acuerdo con el art. 1.143 BALI.

A continuación, Cuadro de Tarifas Año 2026:

Contrato “Concesión Autopista Santiago – San Antonio, Ruta 78”

Enero 2026

TARIFAS PARA USUARIOS CON TAG HABILITADO																
Categoría vehículos	Américo Vespucio		Rinconada		Padre Hurtado		Malloco		Talagante		El Paico		Pomaire		Puangue	
	Normal	Punta	Normal	Punta	Normal	Punta	Normal	Punta	Normal	Punta	Normal	Punta	Normal	Punta	Normal	Punta
1 Motocicletas y motonetas	\$215,40	\$430,80	\$99,00	\$198,00	\$67,50	\$135,00	\$67,50	\$135,00	\$112,50	\$225,00	\$112,50	\$225,00	\$179,70	\$359,40	\$348,30	\$696,60
2 Autos y camionetas	\$718,00	\$1.077,00	\$330,00	\$495,00	\$225,00	\$337,50	\$225,00	\$337,50	\$375,00	\$562,50	\$375,00	\$562,50	\$599,00	\$898,50	\$1.161,00	\$1.741,50
3 Autos y camionetas con remolque	\$718,00	\$1.077,00	\$330,00	\$495,00	\$225,00	\$337,50	\$225,00	\$337,50	\$375,00	\$562,50	\$375,00	\$562,50	\$599,00	\$898,50	\$1.161,00	\$1.741,50
4 Buses de dos ejes y casas rodantes	\$1.436,00	\$2.872,00	\$660,00	\$1.320,00	\$450,00	\$900,00	\$450,00	\$900,00	\$750,00	\$1.500,00	\$750,00	\$1.500,00	\$1.198,00	\$2.396,00	\$2.322,00	\$4.644,00
5 Camiones de dos ejes, maquinaria agrícola y de construcción de dos ejes	\$1.436,00	\$2.872,00	\$660,00	\$1.320,00	\$450,00	\$900,00	\$450,00	\$900,00	\$750,00	\$1.500,00	\$750,00	\$1.500,00	\$1.198,00	\$2.396,00	\$2.322,00	\$4.644,00
6 Buses de más de dos ejes	\$2.513,00	\$5.026,00	\$1.155,00	\$2.310,00	\$787,50	\$1.575,00	\$787,50	\$1.575,00	\$1.312,50	\$2.625,00	\$1.312,50	\$2.625,00	\$2.096,50	\$4.193,00	\$4.063,50	\$8.127,00
7 Camiones de más de dos ejes, maquinaria agrícola de más de dos ejes, maquinaria de construcción de más de dos ejes y vehículos con sobredimensión	\$2.513,00	\$5.026,00	\$1.155,00	\$2.310,00	\$787,50	\$1.575,00	\$787,50	\$1.575,00	\$1.312,50	\$2.625,00	\$1.312,50	\$2.625,00	\$2.096,50	\$4.193,00	\$4.063,50	\$8.127,00

7.- AVANCE DE LOS PROYECTOS DE INGENIERÍA DEFINITIVA

En forma paralela a la actual etapa de Explotación del contrato, se inició la etapa de construcción, que incluye el desarrollo de los proyectos, específicamente de la Ingeniería de Detalle (PID). Ésta se aborda por subsectores, de acuerdo con lo determinado por las Bases de Licitación (BALI). La Sociedad Concesionaria ha ido presentando los distintos proyectos y éstos están siendo revisados por la Inspección Fiscal y por los diferentes especialistas de la Dirección General de Concesiones.

La medición de avance de ejecución del PID se determina mediante el procedimiento detallado en el Memorandum N°0205 del Jefe de División de Construcción, de fecha 30 de septiembre de 2021.

El avance de la ejecución de los Proyectos de Ingeniería de Detalle al 31 de enero de 2026 fue:

Avance de Ejecución del PID (%):	81,00%
Avance de Aprobación del PID (%):	11,00%

8.- AVANCE DE LA OBRA

Contrato en Fase de Explotación.

Contrato en Fase Construcción, a la fecha, se están ejecutando las obras de construcción del tramo SSF, Aceras Peatonales, Paraderos, Obras de Iluminación y Obras de Seguridad Vial.

El Avance al 31 de Enero de 2026 es de 20,92 %.

Mes-Año	Avance Físico de la Obra (%)		
	Anterior	Mensual	Acumulado
Enero 2026	11,95%	8,97%	20,92%

9.- MANO DE OBRA

Total	Total Enero 2026
Mano de Obra Ingeniería	38
Mano de Obra Construcción	51
Mano de Obra Operación	260
Empleos Indirectos	50

DESCRIPCIÓN FOTOGRÁFICA

	
Mantenimiento de Calle de Servicio Izquierda km.77+100- Descendente	Paisajismo Enlace Melipilla km. 65+700 – Ascendente-
	
Limpieza y Mantenimiento de Faja Km. 66+800- Mediana	Mantenimiento de Calle de Servicio Izquierda Km. 82+200
	
Mantenimiento de Calle de Servicio Derecha (Bischofita)- Km. 81+100	Mantenimiento de Paradero Km. 86+000 Ascendente

 15/1/2026 11:48:48 33°36'42.915"S 71°27'30.871"W Número de índice: 9237	
Sello de grietas- G-904 Km. 0+170	Mantencción y Limpieza en Faja Fiscal Km. 37+140- Descendente
	
Mantencción y Limpieza en Faja Fiscal km.52+100- Mediana	Reparación Pavimentos P3 km. 6+000 Ascendente- NAPSA
 7/1/2026 15:16:00 33°39'0.046"S 71°16'16.369"W	
Roce Mecanizado- CSD Km. 73+100- Ascendente	Mantencción de Soleras Km. 92+000 Enlace Lo Gallardo- Ascendente

Contrato "Concesión Autopista Santiago – San Antonio, Ruta 78"

Enero 2026



Roce Manual
km.87+200- Ascendente



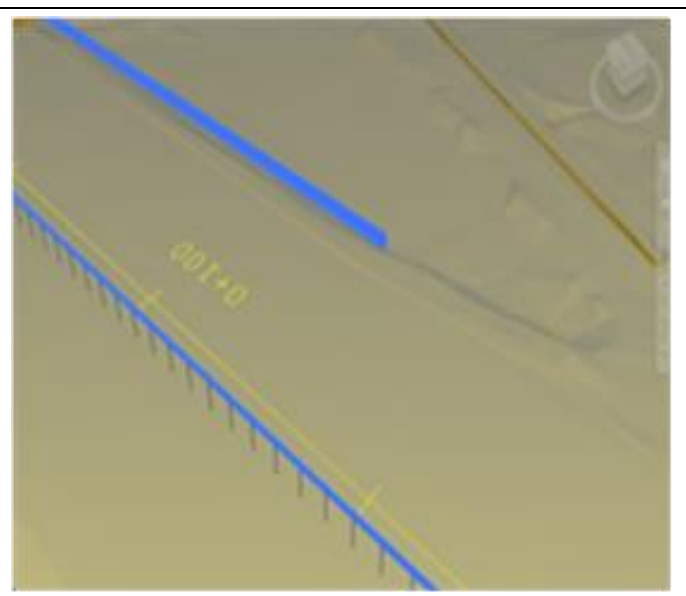
Mantenimiento de Calle de Servicio Derecha
(Bischofita)- Km. 87+000



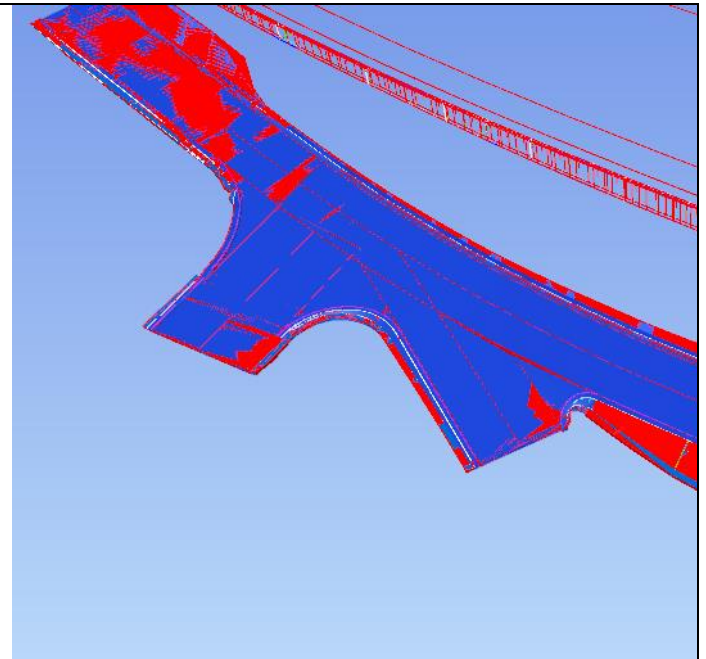
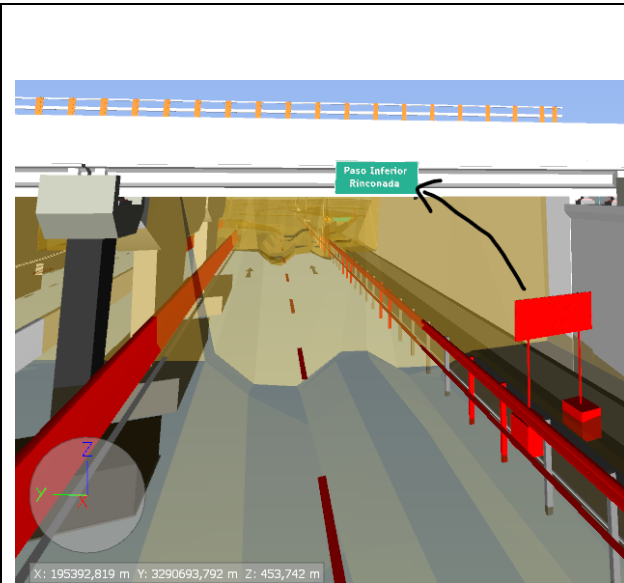
Reposición de Barreras
Km. 96+440- Mediana



Limpieza de reflectantes
Km. 89+400- Mediana

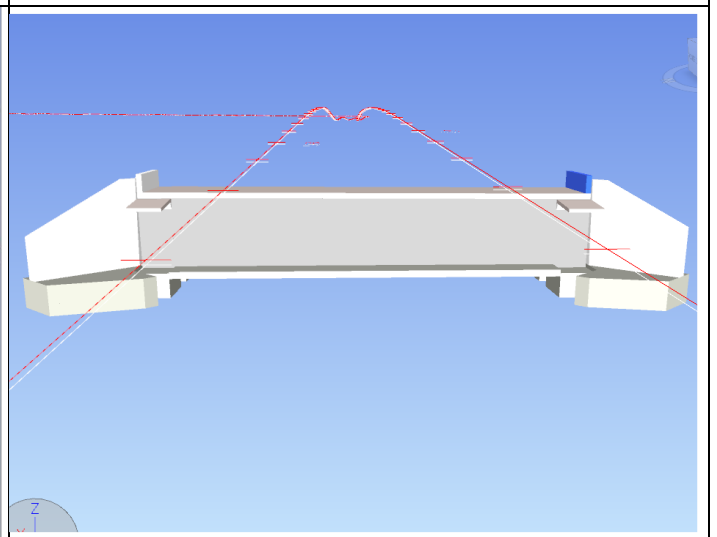
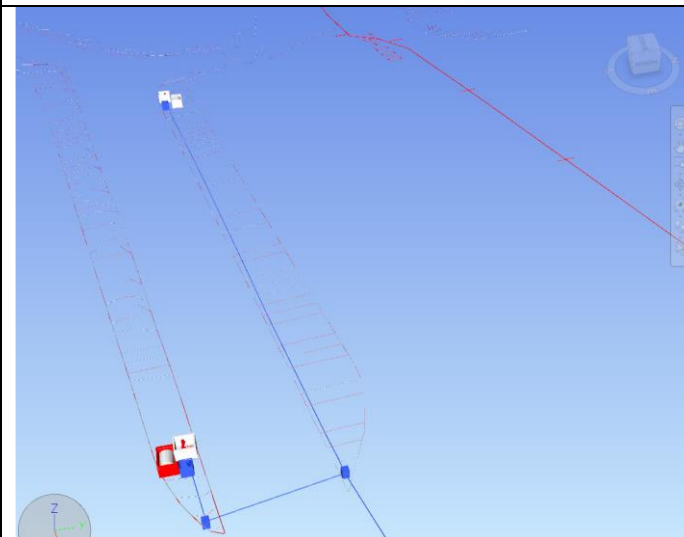


SEGURIDAD VIAL: Se actualizan modelos de barreras en terceras pistas. Se realizó un cambio desde barrera metálica a barrera de hormigón (Rojo: Ver. R ; Azul: Ver. S)



SEGURIDAD VIAL: Se ajusta ubicación de señales en estructuras: cambio de tipología y ubicación de señal en Paso Inferior Rinconada

ENLACE GENERAL VELAZQUEZ: Comparación de versiones - Elevación rasante ejes 34-6-7 (Rojo: Ver.T ; Azul: Ver.U)



PAISAJISMO: Incorporación de modelo de Electricidad asociado a Paisajismo (SSD)

ESTRUCTURA: Ajustes en Modelo BIM Estructura P.S. Los Mármoles (Arriba: Ver.R ; Abajo: Ver.S)

Contrato “Concesión Autopista Santiago – San Antonio, Ruta 78”

Enero 2026

ETAPA DE EXPLOTACIÓN Información pública

1.- INFORMACIÓN DE FLUJO VEHICULAR (Transacciones)

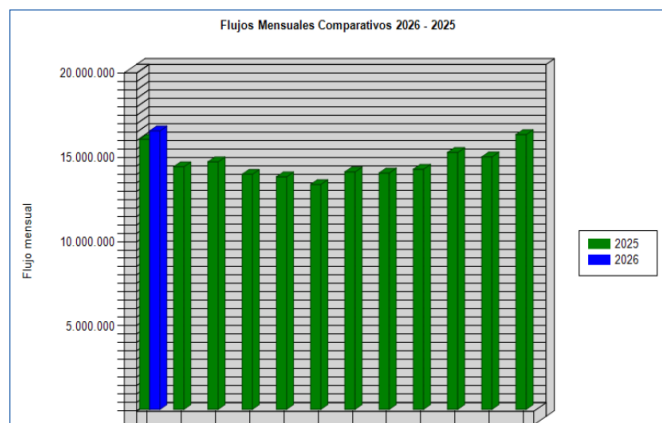


Gráfico 1: Flujos Mensuales Comparativos 2025 – 2026
Fuente : Reporte 28 SICE

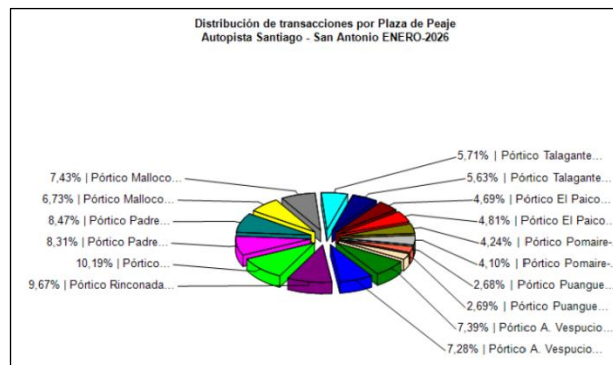


Gráfico 3: Distribución de Flujos de Enero 2026 Plaza de Peaje
Fuente : Reporte 29 SICE

El flujo vehicular neto (desc. liberado) durante el presente mes fue de 16.452.116, vehículos, distribuidos en las 7 categorías existentes. De este flujo, el 80,90%, corresponde a vehículos livianos y el 11,1%, restante a vehículos pesados.

El flujo vehicular neto aumento en 1,03% respecto del mes anterior y aumentó un 1,01% respecto del mismo mes del año anterior

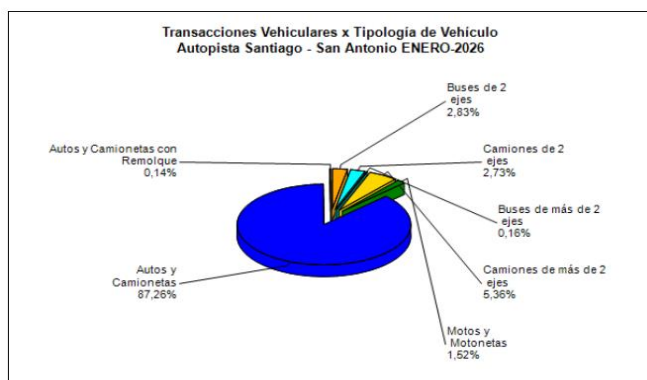


Gráfico 2: Distribución de Flujos de Marzo, por categoría de vehículo
Fuente : Reporte 29 SICE

Flujos (transacciones) históricos últimos 5 años

AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2021	3.435.337	3.378.550	3.172.964	2.650.023	3.259.651	3.101.998	3.808.062	3.945.158	3.966.333	4.255.929	4.078.841	4.506.536	43.559.382
2022	4.264.318	3.883.454	4.360.208	4.317.952	4.384.721	4.106.843	4.275.752	4.485.191	4.408.094	4.583.978	4.413.783	4.730.679	52.214.973
2023	4.590.319	4.068.277	4.503.652	4.293.930	4.380.230	4.133.606	4.404.194	4.313.336	4.204.659	4.399.860	4.353.360	4.723.372	52.368.795
2024	4.654.782	4.279.358	4.516.940	4.328.953	11.515.207	12.134.839	13.601.577	13.627.845	13.528.290	14.430.131	14.603.695	15.613.469	126.835.086
2025	15.951.541	14.327.559	14.616.943	13.879.118	13.728.891	13.277.571	14.019.341	13.956.543	14.177.784	15.172.062	14.909.353	16.231.270	174.247.976
2026	16.452.116												16.452.116

2.- INFORMACIÓN DE INGRESOS

Comparativa años 2025 - 2026

El ingreso mensual aumento en un 9,07% respecto del mes anterior, sin embargo, aumentó un 7,38 %respecto del mismo mes del año anterior.

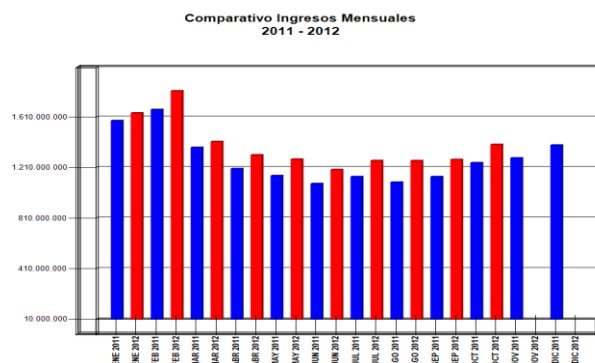


Gráfico 4: Comparativo de Ingresos Mensuales (va respecto año anterior)
Fuente :

El ingreso total mensual alcanzó un monto de \$ 8.833.565.973, equivalentes a UF 222.473,94 al 31/01/2026. El mayor aporte a dichos ingresos los hizo la Plaza de Peaje Troncal Lanco con MM\$ 1.756 (14,07%).

Ingresos por Plaza de Peaje Ruta 5 Temuco - Río Bueno SEPTIEMBRE-2012

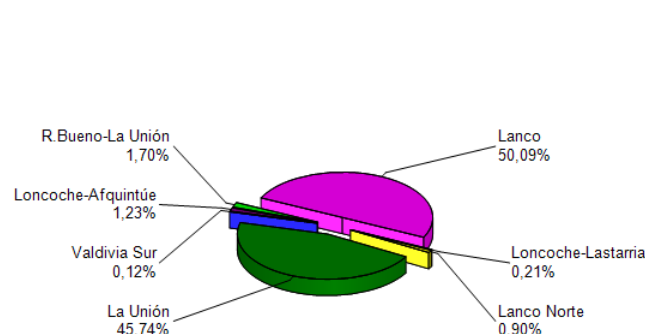


Gráfico 5: Distribución de Ingresos Marzo, por Plaza de Peaje
Fuente :

3.- ACCIDENTABILIDAD

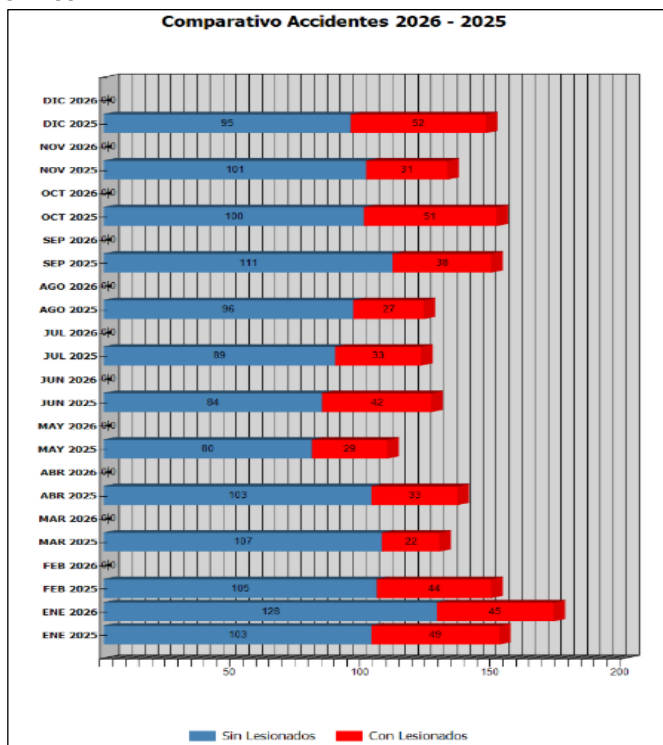


Gráfico 6: Comparativo Accidentes 2025-2026, accidentes con lesionados (-) y sin Lesionados (-) Fuente : Reporte 33 SICE

Respecto a las causas de los accidentes ocurridos durante el mes de Enero 2026, el 66,25% fue debido a una Falla humana, en tanto que un 27,75% fue originado a Otras causas no identificadas. Se destaca la ocurrencia de 4 accidentes originados por Animal u obstáculo en la vía con un 2,31% de incidencia.

De las personas que se vieron involucradas en los 312 accidentes registrados durante el mes de Enero, un 76,92% resultó ileso, un 15,06% tuvo lesiones leves, mientras que un 6,09% resultó con lesiones de carácter menos grave y un 1,92 de carácter grave. Este mes no se registran víctimas fatales como consecuencia de estos accidentes.

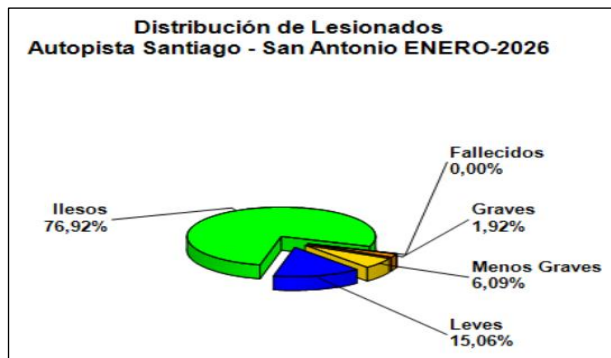


Gráfico 7: Distribución de tipos de Lesionados Fuente : Reporte 34 SICE

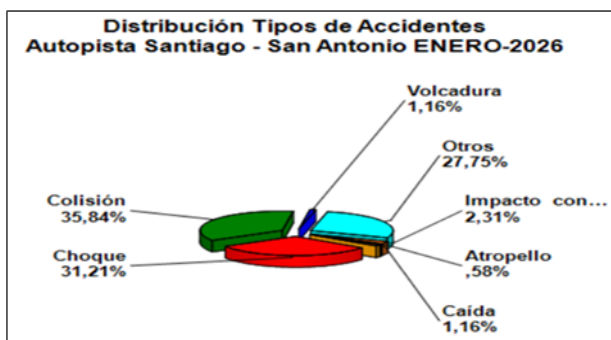


Gráfico 8: Distribución de tipos de Accidentes Fuente : Reporte 34 SICE

	ENE 2025	ENE 2026	FEB 2025	FEB 2026	MAR 2025	MAR 2026	ABR 2025	ABR 2026	MAY 2025	MAY 2026	JUN 2025	JUN 2026	JUL 2025	JUL 2026	AGO 2025	AGO 2026	SEP 2025	SEP 2026	OCT 2025	OCT 2026	NOV 2025	NOV 2026	DIC 2025	DIC 2026
Con Lesionados	49	45	44	0	22	0	33	0	29	0	42	0	33	0	27	0	38	0	51	0	31	0	52	0
Sin Lesionados	103	128	105	0	107	0	103	0	80	0	84	0	89	0	96	0	111	0	100	0	101	0	95	0
Total Acc.	152	173	149	0	129	0	136	0	109	0	126	0	122	0	123	0	149	0	151	0	132	0	147	0

Reporte 33 SICE

4.- RECLAMOS DE USUARIOS

Mes	Tipo y Nº de Reclamos																		Total Reclamos
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Enero	760	16	0	93	0	1	0	0	23	144	1.388	4	7.300	822	25	0	9	0	10.585
Febrero	641	21	0	90	0	2	0	0	28	109	1.047	4	6.848	782	21	0	33	0	9.626
Marzo	587	31	0	56	0	4	0	0	40	132	1.174	46	9.120	529	26	0	25	0	11.770
Abril	668	24	0	3	0	2	0	0	23	61	1.278	115	8.640	77	25	0	27	0	10.943
Mayo	828	14	0	6	0	1	0	0	19	53	1.191	88	8.551	21	19	0	15	0	10.806
Junio	543	13	0	3	0	6	0	0	40	32	1.037	41	7.624	10	26	0	30	0	9.405
Julio	643	19	0	1	0	3	0	0	49	67	1.378	103	8.635	46	28	0	40	0	11.012
Agosto	676	30	0	5	0	5	0	0	42	49	1.267	88	7.968	21	29	0	19	0	10.199
Septiembre	680	19	0	4	0	15	1	0	17	58	1.021	87	7.271	59	20	0	25	0	9.277
Octubre	892	48	0	6	0	2	0	0	29	59	1.076	118	8.602	48	23	0	34	0	10.937
Noviembre	860	51	0	3	0	2	0	0	35	44	996	152	9.838	45	23	0	30	0	12.079
Diciembre	953	13	0	30	0	4	0	0	30	116	1.112	3	6.699	361	12	0	15	0	9.348
Total	8.731	299	0	300	0	47	1	0	375	924	13.965	849	97.096	2.821	277	0	302	0	125.987

Gráfico 9: Tabla con reclamos del mes v/s mes anterior Fuente : Propia

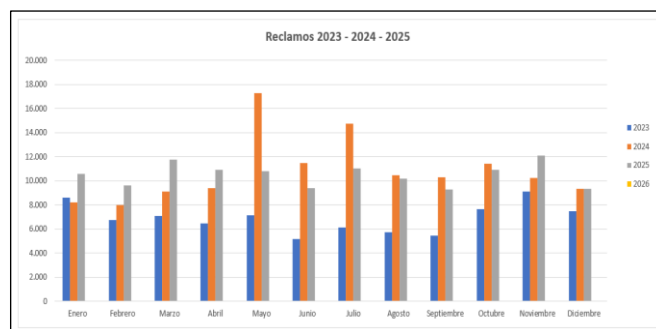


Gráfico 10: Distribución de reclamos por Área Temática Fuente : Propia

Los reclamos de usuarios se clasifican en 5 grandes grupos en este mes la mayoría se concentra en temas de Cobranzas y Deudas de Pago, Televisión, Free Flow Tag, calidad de servicio y factores de accidentabilidad.

5.- ASISTENCIA A USUARIO

Mes	Tipo y N° de atenciones									Total Asistencias
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
2022	3.805	3.388	740	4	36	27	0	8	124	7.932
2023	5.595	4.914	1.124	2	74	41	0	24	193	11.967
2024	6.623	5.086	1.145	0	73	74	0	11	202	13.214
2025	7.017	5.133	1.114	0	78	33	0	22	206	13.603
Enero	713	565	89	0	8	4	0	5	11	1.395
Febrero										0
Marzo										0
Abril										0
Mayo										0
Junio										0
Julio										0
Agosto										0
Septiembre										0
Octubre										0
Noviembre										0
Diciembre										0
Total	713	565	89	0	8	4	0	5	11	1.395

Grafico 11: Tabla con las atenciones mensuales y acumuladas
 Fuente :

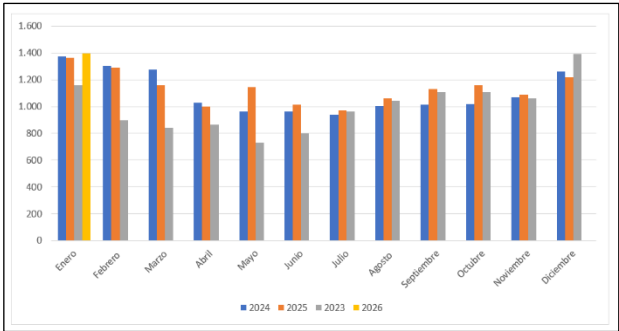


Gráfico 12: Distribución porcentual de las Asistencias
 Fuente :

- 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
- 7: Traslado de usuario a centro asistencial
- 8: Instalación de señalización preventiva
- 9: Otros

Durante el mes de Enero el principal requerimiento fue el Remolque de vehículos en panne con un 51,1% de las atenciones. Le siguen, Remolque de Vehículo y Falla de Combustible con un 40,5% y un 6,4% respectivamente.

