

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	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>SECTOR 3 Inicia en la Ruta 146, en el sector de Juan Riquelme y finaliza en la Ruta 152. Total 6,873 Km</p>
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 152 con la Ruta 146.

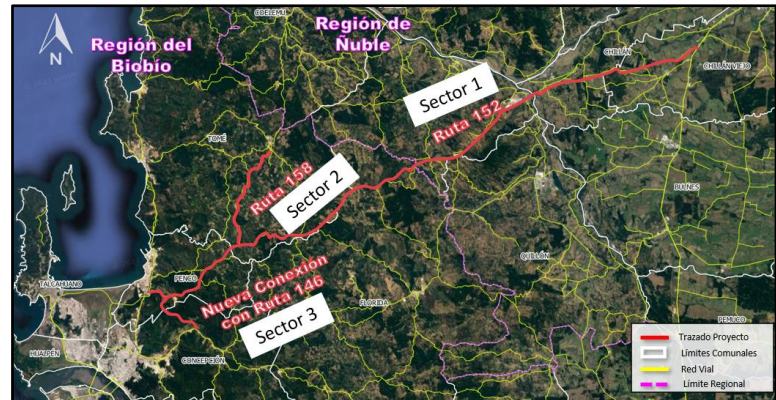


Imagen N° 1. Esquema ubicación del proyecto.
 Fuente: Elaboración Propia.

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.

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. Bases de Licitación

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.

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 Infraactores.
- 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 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. (Bases de Licitación)

7. AVANCE DE LOS PROYECTOS DE INGENIERÍA

7.1 OBRAS NUEVOS ACCESOS Y OBRAS DE CONEXIÓN

Continúa la revisión y subsanación de observaciones de los Proyectos de Ingeniería de Detalle, de las Obras Nuevos Accesos y Obras de Conexión.

De acuerdo al Art. 1.11.1.2.1 de las Bases de Licitación, 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 marzo del 2026.

2) Las obras relacionadas con el PID de los sectores S1 y S2, se iniciarán una vez que se cuente con la aprobación de los Proyectos de Ingeniería de Detalle.

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. (Bases de Licitación)

10.MANO DE OBRA

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

N°	Empresa	Servicio	Dotación
1	Sociedad Concesionaria Bosques del Itata S.A.	Empresa Principal encargada de la operación de la ruta 152 Concesión Autopista Itata, Acceso Norte	63
2	Eulen Chile S.A.	Operación Peaje	95
3	Servicios Forestales Eymartí Ltda.	Mantenimiento vial	24
4	Servicios Viales Spa.	Mantenimiento vial	7
5	Mavial Ingeniería y Construcción SPA	Mantenimiento vial	7
6	Lucares Servicios Industriales SPA	Mantenimiento vial	13
7	Alexis Villagra Puentes	Mantenimiento vial	2
8	Especialidades Asfálticas BITUMIX Sur SPA	Mantenimiento vial	24
9	Servicios de ambulancias y traslado de enfermos Spa.	Traslados de pacientes	12
10	Road Ingeniería Ltda.	Operación Pesaje	5
11	Servicios Integrales de Seguridad y Aseo MLG Ltda.	Aseo ruta Itata	4

Tabla N°6. Dotación Sociedad Concesionaria (SC). Fuente SC.

11.HECHOS RELEVANTES DEL CONTRATO

Sin hechos relevantes durante el periodo.

12. ETAPA DE EXPLOTACIÓN

12.1. INFORMACIÓN DE FLUJO VEHICULAR ETAPA EXPLOTACIÓN

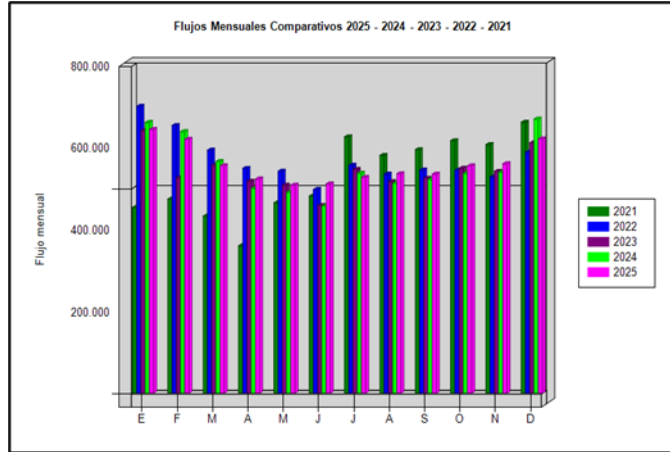


Gráfico N° 1. Flujo Mensual Comparativos 2021 a diciembre de 2025. Fuente: Reporte 28 – SICE.



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

Como indica el gráfico 1, el flujo vehicular para diciembre del año 2025 fue de 621.227 vehículos, mayor en un 10,83% respecto al mes de noviembre del mismo año, en el cual fue de 560.672. En comparación con el mismo mes de diciembre del año 2024 se visualiza que éstos primeros fueron menores en un 7,23%, cómo se visualiza en el cuadro anterior.

En cuanto al flujo vehicular distribuidos por categorías, para este mes de diciembre, el mayor ítem es de autos y

camionetas con un 79,90% 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 12,42%, el resto las categorías suman un 7,67%.

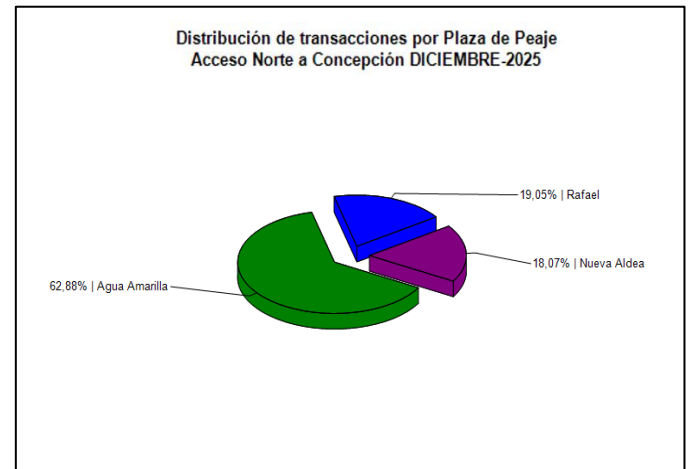


Gráfico N° 3. Distribución por Flujos de Peajes a diciembre 2025. Fuente: Reporte 29 – SICE.

De acuerdo al gráfico N°3, por plaza de peajes destacan el troncal de Agua Amarilla con un 62,88%. Destacan también los Laterales: Rafael 19,05% y Nueva Aldea 18,07%

FLUJOS (TRANSACCIONES) HISTÓRICOS ÚLTIMOS 5 AÑOS A DICIEMBRE 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	560.527	621.227

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

12.2. INFORMACIÓN DE INGRESOS

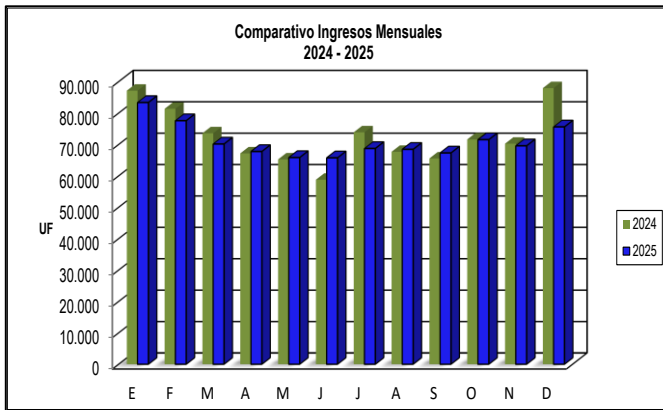


Gráfico N° 4. Comparativo de Ingresos Mensuales (UF) Año 2024 - 2025. Fuente: AIF datos informe mensual.

El ingreso del mes de diciembre del año 2025 fue de M\$3.003.375,8 equivalentes a UF 75.598,54 al 31 de diciembre del 2025, mayores en un 8,9% a los que se presentaron en el mes de noviembre del 2025 que alcanzaron los M\$2.758.258,5. Estos ingresos asimismo fueron un 11,1% menores respecto al mismo mes de diciembre del 2024.

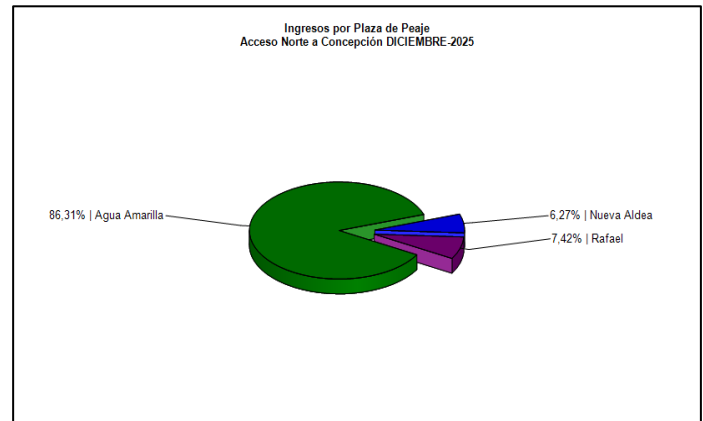
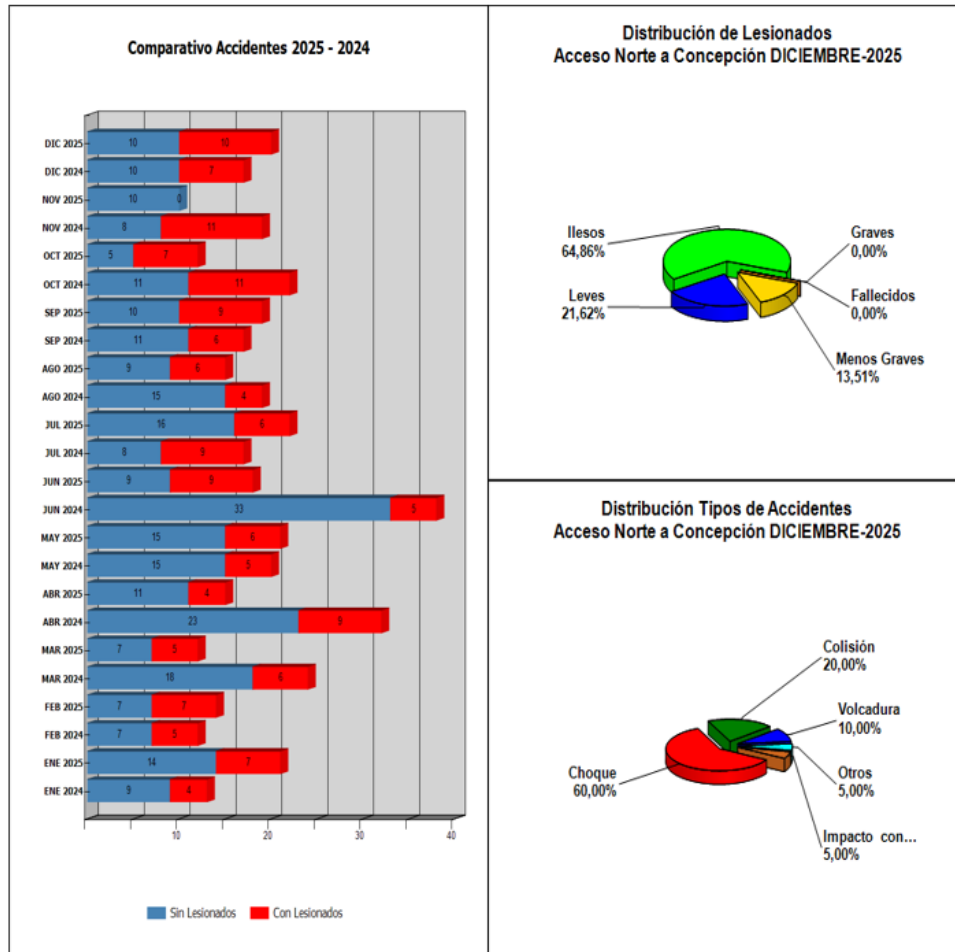


Gráfico N° 5. Ingreso por plaza de peaje mes de diciembre 2025. Fuente Reporte 32 SICE

De acuerdo al Gráfico N°5, en los ingresos del mes de diciembre 2025, según plaza de peaje, destacan los ingresos de vehículos que transitan por el Troncal Agua Amarilla con un 86,31%, le siguen los ingresos por Laterales Rafael con 7,42% y Nueva Aldea con 6,27%.

12.3. ACCIDENTABILIDAD MES DICIEMBRE 2025



Gráficos N° 6, 7 y 8. Accidentabilidad mes de diciembre 2025. Fuente: Reportes 33, 34 y 35 SICE.

DISTRIBUCIÓN DE ACCIDENTES POR TIPO DICIEMBRE DE 2025.

	Distribución	Porcentaje
Choque	13	65,00 %
Colisión	3	15,00 %
Volcadura	2	10,00 %
Impacto con animal	1	5,00 %
Otros	1	5,00 %
Total	20	100,0 %

La distribución de los 20 accidentes ocurridos en el mes de diciembre de 2025 por tipo es la siguiente: 13 Choques con un 65,00 %; 3 Colisiones con un 15,00 %; 2 Volcaduras con un 10,00 %; 1 impacto con animal y también 1 clasificado en el rubro otros, que representan un 5% cada uno.

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

PARTICIPANTES EN ACCIDENTES POR CONSECUENCIAS DICIEMBRE 2025

	Distribución	Porcentaje
Ilesos	23	67,64 %
Leves	8	23,52 %
Menos Graves	3	8,82 %
Graves	0	0,0 %
Fallecidos	0	0,0 %
Total	34	100 %

La distribución de las 34 personas involucradas en los 20 accidentes ocurridos en diciembre de 2025, es la siguiente: 23 ilesos con un 67,64 %; 8 heridos leve que representan un 23,52 % y 3 de mediana gravedad con un 8,82 %.

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

ACCIDENTES POR POSIBLE CAUSA DICIEMBRE 2025

PROBABLE CAUSA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Falla humana	17	85,00 %
Falla mecánica	1	5,00 %
Animal u objeto en la vía	1	5,00 %
Reventón neumático	1	5,00 %
Total	20	100 %

La distribución de las causas probables, de los 20 accidentes es la siguiente: falla humana 17 con el 85,00 %; falla mecánica, animal u objeto en la vía y reventón de neumático, con un caso, representando un 0,5 % cada uno.

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	1	7	8
Sin Lesionados	9	14	7	7	18	7	23	11	15	15	33	9	8	16	15	9	11	10	11	5	8	9	10	12
Total	13	21	12	14	24	12	32	15	20	21	38	18	17	22	19	15	17	19	22	12	19	10	17	20

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

Durante el mes de diciembre de 2025, se registraron 20 accidentes de tránsito, y en el mismo mes del año 2024 se registraron 17 con una variación del indicador de 17,64 %, que resultó ser marginal en relación con el comportamiento anual de los datos, que a la postre confirmó la tendencia a la baja.

ACCIDENTES ACUMULADOS ANUALES – (últimos 5 años)

Obra Concesionada:		Ruta del Itata		Fecha desde:		01.01.2021								
Concesionaria:		Bosques del Itata		Fecha hasta:		31.12.2025								
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	144	1	5	7	29	42	2	1
2022	257	92	4	19	45	87	151	1	1	6	17	65		2
2023	255	85	5	15	25	76	116	4	1	13	40	23	3	1
2024	250	82	8	13	38	63	114	1	1	8	18	51		3
2025	199	74	1	3	13	63	79	0	1	4	8	39	1	5

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

12.4. ASISTENCIA A USUARIOS

Durante el mes de diciembre de 2025, las solicitudes en la ruta, realizadas a través de diferentes medios, vale decir: citofonía, teléfono directo/celular, vigilancia u otros fueron 423 atenciones por parte de la Sociedad Concesionaria. Cabe señalar que, para una misma solicitud puede ser necesario proporcionar más de un servicio o atención a la vez.

RESUMEN DE ASISTENCIA A USUARIOS POR TIPO

Tipos de atenciones de los servicios		Cantidad	Porcentaje
1	Reparación del vehículo in situ	79	18,67 %
2	Remolque del vehículo en panne	134	31,67 %
3	Panne por falta combustible del vehículo	17	4,01 %
4	Detecta falla de vehículo y solicita otro servicio	0	0,00 %
5	Primeros auxilios	14	3,31 %
6	Auxilio en accidentes	20	4,72 %
7	Traslado de usuario a centro asistencial	6	1,41 %
8	Instalación de señalización preventiva	153	36,17 %
9	Otros	0	0,00
Total		423	100 %

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

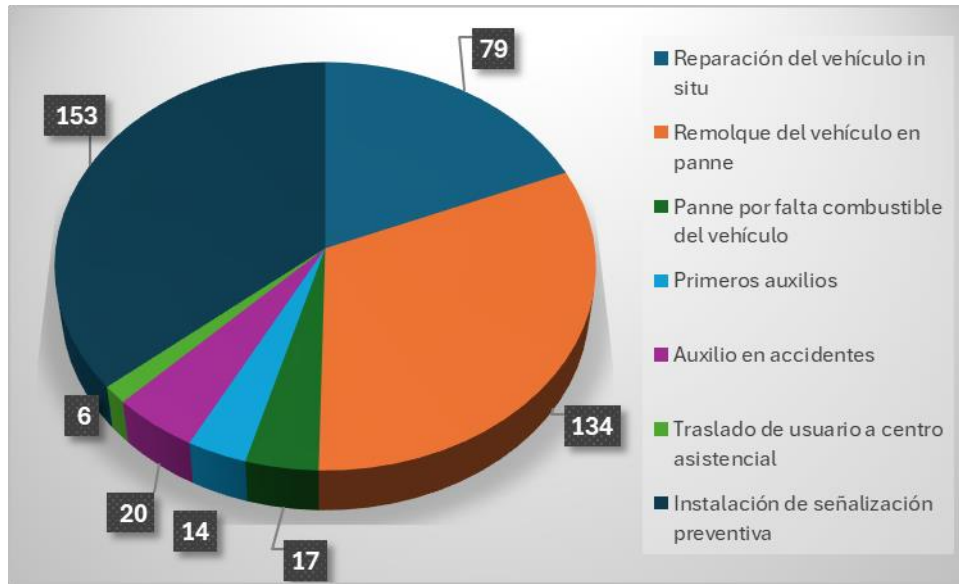


Gráfico N°9. Tipo y cantidad de Asistencias. Fuente Sociedad Concesionaria Bosques del Itata

Durante el mes de diciembre de 2025, se efectuaron 423 solicitudes de atención en la ruta, a través de diferentes medios: citofonía, teléfono directo/celular, vigilancia u otros; El principal requerimiento fue el de instalación de señalización preventiva con un 36,17 %, seguido de remolque de vehículo en panne, con un 31,67 %, y reparación del vehículo in situ con un 18,67 %.

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	1	1	6
Tarifas o grupos tarifarios	1	3	0	1	0	6	6	0	5	22
Señalización	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Conservación y mantenimiento	0	3	8	3	1	0	0	0	0	15
Obstáculos en la calzada	3	4	6	3	2	2	5	4	5	34
Asistencias	0	0	0	0	1	1	0	0	1	3
Congestión	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Iluminación	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Daños por terceros	6	0	0	0	0	3	2	0	1	12
Otros	0	0	1	0	0	1	3	0	2	7
Agradecimientos	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consultas TSC y otros	22	19	15	8	10	9	8	5	11	107
Totales	33	31	30	17	15	24	24	11	26	211

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

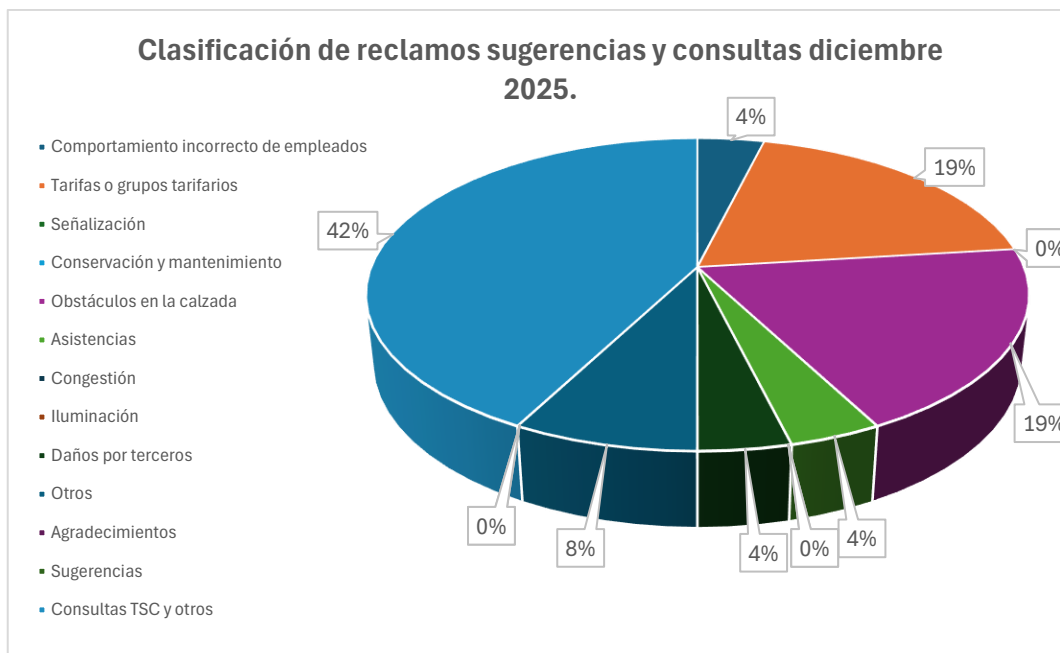


Gráfico N°10. Distribución de reclamos anuales. Fuente: Sociedad Concesionaria Ruta del Itata

Los reclamos, sugerencias y consultas de usuarios reportados por la Sociedad Concesionaria durante el mes de diciembre aumentaron en más de un 50% en relación a los ingresados el mes anterior.

En el análisis por tipología de los requerimientos, se mantiene en primer lugar con 11 casos registrados la categoría Consultas TSC y otros, lo anterior, corresponde a siete casos de consultas más cuatro reclamos, asociados al uso de la tarjeta sin contacto (TSC).

En segundo lugar, se encuentran las categorías Obstáculos en la calzada junto a Tarifas o grupos tarifarios, que se encuentran asociados a accidentes o incidentes de usuarios en la ruta por elementos extraños presentes en la vía y a la forma o método de pago que se ofrecen en las plazas de peaje para pagar la tarifa. En tercer lugar, se registra la tipología otros.

Finalmente, en cuarto lugar, se encuentran las tipologías comportamiento incorrecto de empleados, asistencias y daños por terceros.