

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

Mayo 2026

ANTECEDENTES GENERALES DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

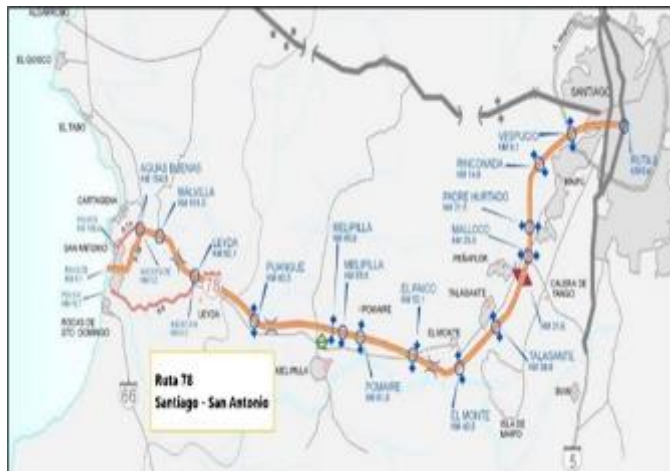
1. DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

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, Peñaflo, 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°760 de fecha 18.03.2022
Plazo de la Concesión	30 años (360 meses) o VPlm $\geq$ 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 Pidto y Compañía Limitada Resol. DGC N° 042 de 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 relicitada 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 es:

Sector	Subsector	Descripción	Dm inicio – Dm fin(4) aprox.	Longitud (km)
1	A	Desde Santiago eje Autopista Central de la Ruta 5 hasta Enlace Rinconada	0 – 14.500 ⁽¹⁾	14,5
	B	Desde Enlace Rinconada 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 ⁽³⁾	3,6
	F	Ramal Leyda-Santo Domingo (G-904)	0-16.000 ⁽²⁾	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 Rotonda 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

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.

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

Mayo 2026

A continuación, Cuadro de Tarifas Año 2026:

TARIFAS PARA USUARIOS CON TAG HABILITADO																
Categoría vehículos	Americo Versado		Rinconada		Padre Hurtado		Malco		Talagante		El Pelico		Pomare		Puangre	
	Normal	Punta	Normal	Punta	Normal	Punta	Normal	Punta	Normal	Punta	Normal	Punta	Normal	Punta	Normal	Punta
1. Motoc, cuatrimotos y motonetas	\$215,40	\$430,80	\$225,00	\$450,00	\$275,00	\$550,00	\$275,00	\$550,00	\$112,50	\$225,00	\$112,50	\$225,00	\$179,70	\$359,40	\$348,00	\$696,00
2. Autos y camionetas	\$718,00	\$1436,00	\$330,00	\$660,00	\$225,00	\$450,00	\$225,00	\$450,00	\$375,00	\$750,00	\$375,00	\$750,00	\$598,00	\$1196,00	\$1.561,00	\$3.121,00
3. Autos y camionetas con remorque	\$718,00	\$1436,00	\$330,00	\$660,00	\$225,00	\$450,00	\$225,00	\$450,00	\$375,00	\$750,00	\$375,00	\$750,00	\$598,00	\$1196,00	\$1.561,00	\$3.121,00
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	\$2.098,50	\$4.193,00	\$4.053,50	\$8.107,00
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 sobredimensionamiento	\$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	\$2.098,50	\$4.193,00	\$4.053,50	\$8.107,00

7.- AVANCE DE LOS PROYECTOS DE INGENIERÍA DEFINITIVA

En forma paralela a la etapa de Explotación del contrato, se inició la etapa de construcción, que considera el desarrollo de los proyectos de Ingeniería de Detalle (PID). Esto se aborda separado por subsectores en cada uno de los cuales, se presenta primero el Proyecto Vial e Ingeniería básica, y luego los Otros Proyectos de especialidades, tal como definen las Bases de Licitación (BALI). Estos proyectos se presentan por parte de la Sociedad Concesionaria para revisión de la Inspección Fiscal y partes interesadas, teniendo actualmente un nivel avanzado de desarrollo. La medición de avance de ejecución del PID se estima 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 Mayo de 2026 fue:

AVANCE AL 31 MAYO 2026	
Avance de Ejecución del PID (%):	90,15%
Avance de Aprobación del PID (%):	13,86%

8.- AVANCE DE LA OBRA DE CONSTRUCCION

El Contrato de Concesión se encuentra en la Etapa de Explotación. A la fecha, se están ejecutando obras de construcción del tramo SSF, Aceras Peatonales, Paraderos, Obras de Iluminación y Obras de Seguridad Vial. El Avance al 31 de mayo de 2026 es de 51,56 %, equivalente a un UF 38.939,45.

MES-AÑO	AVANCE FÍSICO DE LA OBRA (%)		
	Anterior	Mensual	Acumulado
Abril 2026	39,87%	11,69%	51,56%

9.- MANO DE OBRA

TOTAL	F	M	TOTAL MAYO 2026
Mano de Obra Ingeniería	0	0	0
Mano de Obra Construcción	12	92	104
Mano de Obra Operación	21	272	293
Empleos Indirectos	7	16	23
TOTAL ABRIL 2026	40	380	420

DESCRIPCIÓN FOTOGRÁFICA

 4 may 2026 11:50:56 33°39'24.904"S 71°15'20.531"W	 4 may 2026 12:16:19 33°39'12.547"S 71°18'57.297"W
Mantenimiento y Limpieza Fosos¶ km. 71+900 -Calle de Servicio Derecha¶	Roca mecanizado¶ km. 77+700 -Ascendente¶
 5 may 2026 11:58:40 33°40'24.626"S 71°11'46.496"W	 7 may 2026 08:15:09 33°36'41.391"S 71°26'32.561"W
Paisajismo Enlace Melipilla¶ Km. 85+800 -Ascendente¶	Mantenimiento de Calle de Servicio¶ Km. 91+000 -Ascendente¶
	
Mantenimiento y Limpieza Faja Fisca¶ Km. 8+500 -Ascendente¶	Mantenimiento de Postes SOS¶ Km. 22+850 -Ascendente¶

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

Mayo 2026

	
Limpieza y mantención de faja km.37+900- CSD	Poda de árboles en faja Km. 43+200- Descendente
	
Trabajos de Terceros: Fibra Óptica. Km. 71+200- Ascendente	Limpieza y mantención de foso Km. 73+900- CSD
	
Demarcación de bahía en paradero km.98+400- Descendente	Limpieza y mantención de cunetas Km. 98+400-NAPSA

ETAPA DE EXPLOTACIÓN

1.- INFORMACIÓN DE FLUJO VEHICULAR

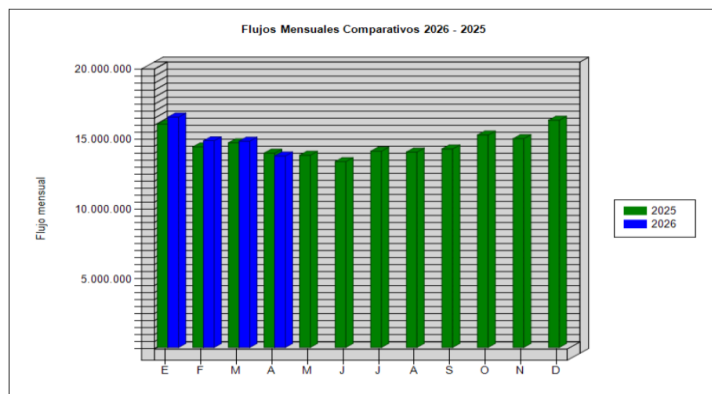


Gráfico 1: Flujos Mensuales Comparativos 2025 – 2026

Fuente: Reporte 30 SICE

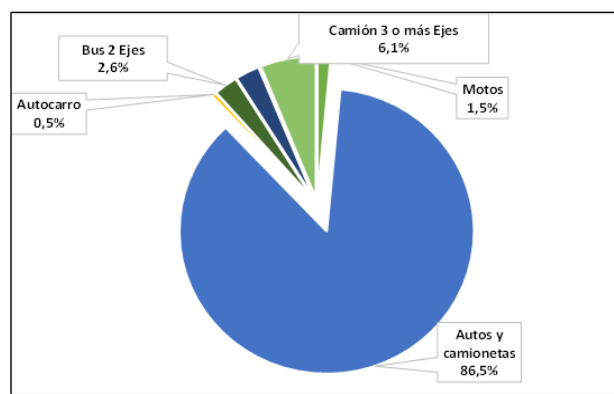


Gráfico 2: Distribución Flujos Mayo 2026 por Categoría de vehículo

Fuente: Reporte 28 SIC

Distribución de Transacciones por Plaza de Pesaje Autopista Santiago – San Antonio Mayo 2026

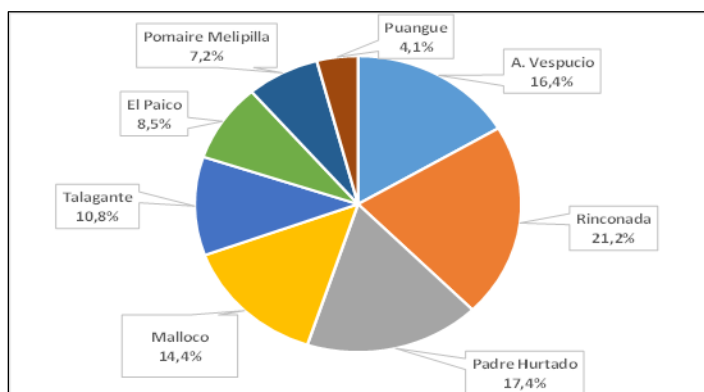


Gráfico 3: Distribución de Flujos de Mayo 2026 por Punto de Cobro

Fuente: Reporte 29 SICE

El flujo vehicular total registrado durante el presente mes fue de 13.760.167, vehículos, distribuidos en las 7 categorías existentes. De esta suma, el 91,30%, corresponde a vehículos livianos y el 8,70%, restante a vehículos pesados.

El flujo vehicular aumento en un 0,6% respecto del mes anterior y en un 0,43% en comparación con el mismo mes del año anterior.

Flujos (transacciones) históricos últimos 5 años

Tráficos

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	14.762.210	14.733.274	13.680.833	13.760.167								73.388.600

2.- INFORMACIÓN DE INGRESOS DE EXPLOTACIÓN

El ingreso mensual proveniente de las transacciones de cobro de peajes disminuyó en un 0,03% respecto del mes anterior y un del 6,4% respecto del mismo mes del año anterior.

El ingreso total mensual alcanzó un monto de M\$ 7.201.190, equivalentes a UF 177.322 a mayo 2026. El mayor aporte a dichos ingresos los hizo el Punto de Cobro Américo Vespucio con M\$ 1.189 (16,50%).

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

Mayo 2026

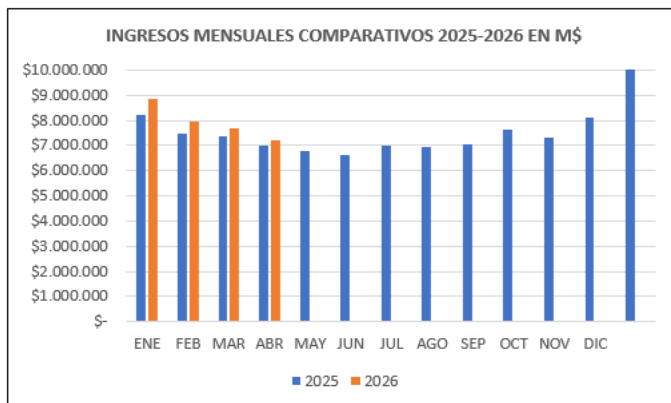


Gráfico 4: Comparativo de Ingresos Mensuales

Ingresos Totales (M\$)

AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2022	\$ 7.272.380	\$ 6.728.927	\$ 6.727.421	\$ 6.528.912	\$ 6.472.278	\$ 6.093.340	\$ 6.363.939	\$ 6.557.946	\$ 6.452.418	\$ 6.798.063	\$ 6.261.518	\$ 7.130.160	\$ 79.387.302
2023	\$ 7.823.735	\$ 7.097.645	\$ 6.851.673	\$ 6.564.576	\$ 6.394.770	\$ 6.055.700	\$ 7.018.799	\$ 6.894.198	\$ 6.775.598	\$ 7.188.311	\$ 6.794.635	\$ 7.582.145	\$ 83.041.782
2024	\$ 8.651.838	\$ 8.139.792	\$ 7.815.157	\$ 7.094.155	\$ 5.054.644	\$ 5.082.181	\$ 5.813.405	\$ 5.727.764	\$ 5.623.285	\$ 6.011.683	\$ 6.068.548	\$ 7.464.197	\$ 78.546.649
2025	\$ 8.226.653	\$ 7.464.197	\$ 7.357.086	\$ 6.981.565	\$ 6.767.713	\$ 6.597.804	\$ 7.010.922	\$ 6.940.136	\$ 7.059.220	\$ 7.639.538	\$ 7.306.885	\$ 8.098.852	\$ 87.450.569
2026	\$ 8.833.566	\$ 7.924.692	\$ 7.663.688	\$ 7.203.380	\$ 7.201.190								\$ 38.826.517

Fuente: Fuente: Propio AIF

3.- ACCIDENTABILIDAD

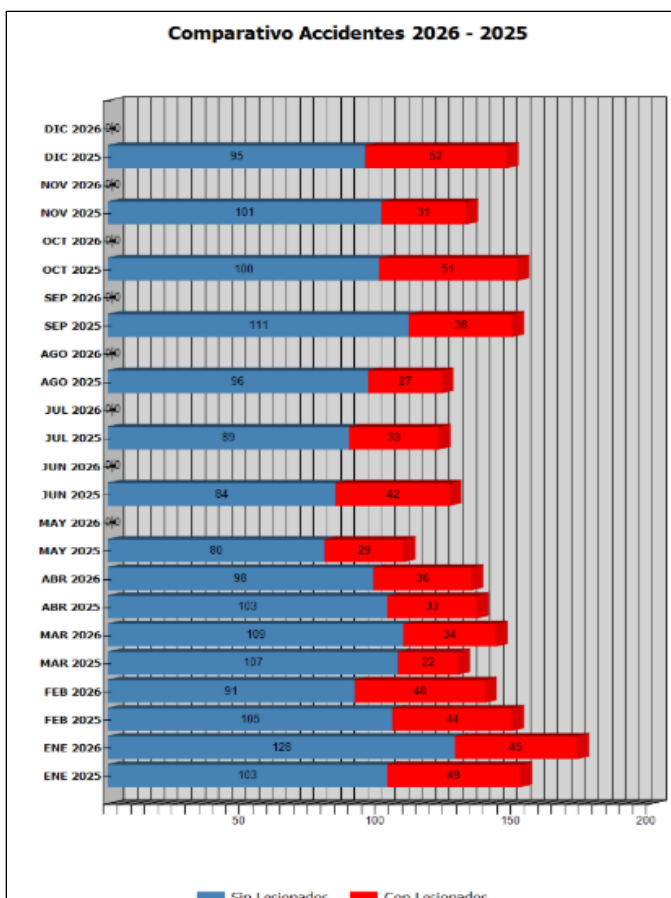


Gráfico 5: Comparativo Accidentes 2025-2026, accidentes y con lesionados (-) y sin lesionados (-) Fuente : Reporte 33 SICE

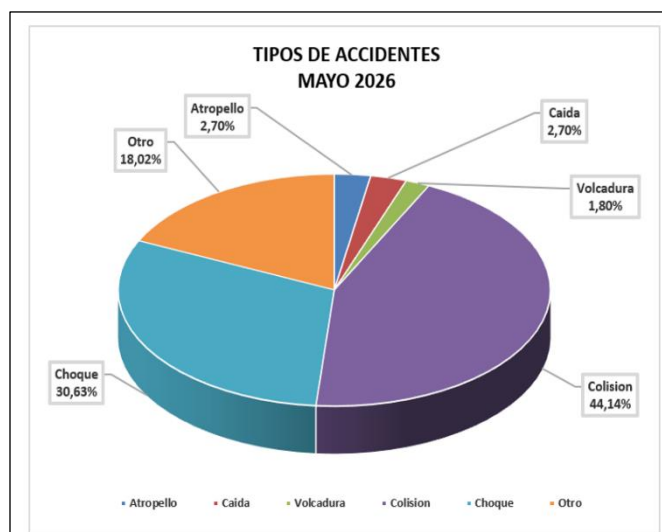
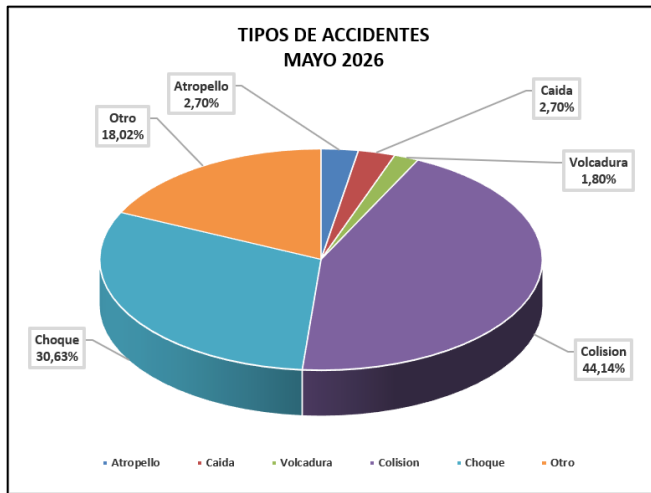


Gráfico 6: Distribución de tipos de Lesionados Fuente: Reporte 34 SICE

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

Mayo 2026



	Distribución	Porcentaje
Atropello	2	1,49 %
Caída	1	0,75 %
Choque	44	32,84 %
Colisión	42	31,34 %
Volcadura	2	1,49 %
Otros	39	29,10 %
Impacto con animal	4	2,99 %
Total	134	100,00 %

Porcentaje = (Distribución/Total)*100

Gráfico 7: Distribución de tipos de Accidente, Fuente: Reporte 34 SICE

	Tipología IM	Contactos	%
1	Personal	884	8,36%
2	Tarifas	15	0,14%
3	Señalización	-	-
4	Condiciones de vía	16	0,15%
5	Obstáculos en la vía	-	-
6	Asistencias	9	0,09%
7	Congestión	-	-
8	Iluminación	-	-
9	Daños por terceros	26	0,25%
10	No clasificables	88	0,83%
11	Televisión	993	9,39%
12	Free Flow-TAG	110	1,04%
13	Cobranza/ deuda/ Pago	8.309	78,58%
14	Infracciones	89	0,84%
15	Posible Clonación	18	0,17%
16	Agradecimientos	-	-
17	Denuncias/ Sugerencias	17	0,16%
18	Nulos	-	-
	TOTAL	10.574	100%

Respecto a las causas de los accidentes ocurridos durante el mes de mayo 2026, el 67,91% fue debido a una Falla humana, en tanto que un 29,10% fue originado a Otras causas no identificadas. Se destaca la ocurrencia de 4 accidentes originados por Animal u obstáculo en la vía con un 2,99% de incidencia.

De las personas que se vieron involucradas en los 134 accidentes registrados durante el mes de mayo un 75,76% resultó ileso, un 13,64% tuvo lesiones leves, mientras que un 7,58% resultó con lesiones de carácter menos grave y un 2,53 de carácter grave. Este mes no se registran víctimas fatales como consecuencia de estos accidentes.

4.- CONTACTOS CON USUARIOS

Meses	Canales de Atención			Total Atenciones	Reclamos	Tasa de Reclamos %
	Oficinas Comerciales	Call Center	Contacto Web			
mar-25	1.608	9.419	743	11.770	799	6,79%
abr-25	1.512	8.828	603	10.943	584	5,34%
may-25	1.598	8.700	508	10.806	566	5,24%
jun-25	1.403	7.314	688	9.405	508	5,40%
jul-25	1.713	8.731	568	11.012	649	5,89%
ago-25	1.708	7.991	499	10.198	506	4,96%
sept-25	1.567	7.020	690	9.277	413	4,45%
oct-25	1.726	8.585	626	10.937	485	4,43%
nov-25	1.665	9.634	780	12.079	669	5,54%
dic-25	1.517	8.420	753	10.690	515	4,82%
ene-26	1.685	10.501	831	13.017	670	5,15%
feb-26	1.768	10.304	987	13.059	834	6,39%
mar-26	1.997	11.285	1.031	14.313	816	5,70%
TOTAL	21.467	116.732	9.307	147.506	8.014	5,39%

Los reclamos de usuarios se clasifican en 5 grandes grupos, 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

Tabla 2 Resumen de Asistencia a Usuarios por Tipo de Atención

Mes	Tipo y N° de atenciones									Total Asistencias
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
2022	3605	3388	740	4	36	27	0	8	124	7932
2023	5595	4914	1124	2	74	41	0	24	193	11967
2024	6623	5086	1145	0	73	74	0	11	202	13214
2024	7017	5133	1114	0	78	33	0	22	206	13603
ene-26	713	565	89	0	8	4	0	5	11	1.395
feb-26	666	526	80	0	8	2	0	4	10	1.296
mar-26	593	489	97	0	5	0	0	2	9	1.195
abr-26	473	374	117	0	4	2	0	1	8	979
may-26										
jun-26										
jul-26										
ago-26										
sept-26										
oct-26										
nov-26										
dic-26										
Total	2.445	1.954	383	0	25	8	0	12	38	4.865

Durante el mes de mayo el principal requerimiento fue el Reparacion de Vehiculo in Situ con un 48,31% de las atenciones. Le siguen, Remolque de Vehiculo y Falla de Combustible con un 38,2% y un 11,95% respectivamente.

	Tipología IM	Contactos	%
1	Personal	884	8,36%
2	Tarifas	15	0,14%
3	Señalización	-	-
4	Condiciones de vía	16	0,15%
5	Obstáculos en la vía	-	-
6	Asistencias	9	0,09%
7	Congestión	-	-
8	Iluminación	-	-
9	Daños por terceros	26	0,25%
10	No clasificables	88	0,83%
11	Televisión	993	9,39%
12	Free Flow-TAG	110	1,04%
13	Cobranza/ deuda/ Pago	8.309	78,58%
14	Infracciones	89	0,84%
15	Posible Clonación	18	0,17%
16	Agradecimientos	-	-
17	Denuncias/ Sugerencias	17	0,16%
18	Nulos	-	-
	TOTAL	10.574	100%

