



ANI

Agencia Nacional de
Infraestructura

Informe de evaluación de percepción de los usuarios de la infraestructura de transporte.

**EQUIPO DE SERVICIO AL CIUDADANO
VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA.**



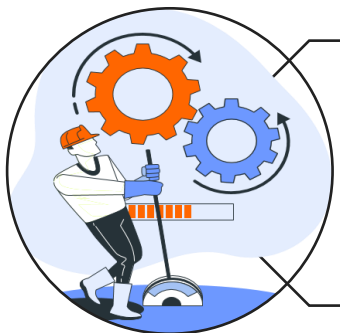
Contenido evaluación de percepción de usuarios de los modos de transporte.

1. Objetivo, alcance y metodología de la
2. Resultados
 - 2.1. Proyectos carreteros
 - 2.2. Proyectos portuarios
 - 2.3. Proyectos aéreos
 - 2.4. Proyectos férreos
1. Conclusiones

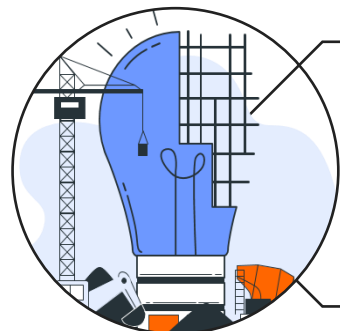
Continúa para conocer los resultados de nuestra
Evaluación de Percepción en Infraestructura de
Transporte



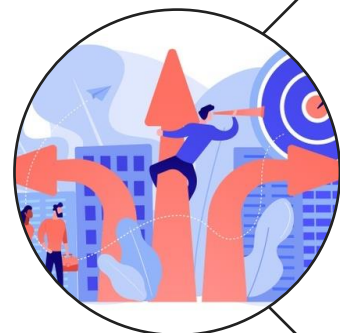
1. OBJETIVO, ALCANCE Y METODOLOGÍA



Objetivo del informe: Presentar las estadísticas generadas a partir de los resultados de las evaluaciones de percepción del usuario de los distintos modos de transporte, de manera que se posibilite evidenciar su análisis, generación de información y posibles acciones de mejora continua con base en los resultados obtenidos, conforme lo establecido en el instructivo Evaluación de Percepción del usuario TPSC-I-004.



Alcance del informe: Los resultados de Percepción del Usuario expuestos en este informe comprende la fase 1 de la evaluación de percepción del usuario prevista en el instructivo TPSC-I-004, relacionado con las evaluaciones realizadas por los Interventores y/o Concesionarios a los usuarios de la infraestructura en los diferentes modos de transporte.



Metodología: Las evaluaciones de percepción de usuarios fueron aplicadas por el Interventor y/o Concesionario, a los usuarios de la infraestructura de vías carreteras, puertos, vías férreas y aeropuertos, de acuerdo con lo estipulado en las cláusulas contractuales y conforme lo establecido en el instructivo Evaluación de Percepción del usuario TPSC-I-004.



Para la **vigencia 2023**, la ANI recibió **82** informes de Concesiones que fueron generados a partir de las opiniones de los usuarios que se movilizan diariamente a través de nuestra infraestructura, en los más de 130 proyectos de concesión de los diferentes modos de transporte: carretero, férreo, portuario y aéreo.



La evaluación a los usuarios se realizó en los siguientes formatos: Para el modo carretero en el formato "Evaluación de percepción uso de la vía" (Código: GCSP-F-198) para el modo férreo en el formato "Evaluación de percepción uso del sistema férreo" (Código: GCSP-F- 285), y para el modo portuario en el formato "Evaluación de percepción uso de los puertos" (Código: GCSP-F-199). Para el modo aéreo las interventorías y/o concesionarios adelantaron las evaluaciones de conformidad con los lineamientos contractuales definidos para cada aeropuerto.



El Equipo de Servicio al Ciudadano diseñó una matriz que consolida los resultados de acuerdo a las calificaciones obtenidas en cada uno de los aspectos evaluados. Es así como utilizando la herramienta POWER BI, se generaron las gráficas estadísticas para cada Proyecto de Concesión, las cuales se remiten por memorando al Grupo Interno de Trabajo de Planeación, conforme lo establecido en el instructivo Evaluación de Percepción del usuario TPSC-I-004.



Aquellos casos en los que el porcentaje obtenido en la calificación, bien sea por uno o por el total de los aspectos evaluados, se encuentre en un rango inferior al **67%** serán revisados y analizados por el Grupo Interno de Trabajo de Planeación a efectos de estimar la necesidad de solicitar al concesionario y al interventor los correspondientes planes de mejora.



2. RESULTADOS EVALUACIONES DE PERCEPCIÓN

Carretero



Red Férrea



Aeropuertos



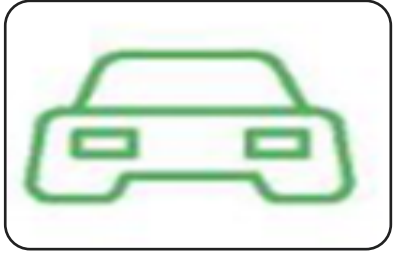
Fluvial



Instructivo
Evaluación de
Percepción del
usuario TPSC-I-004

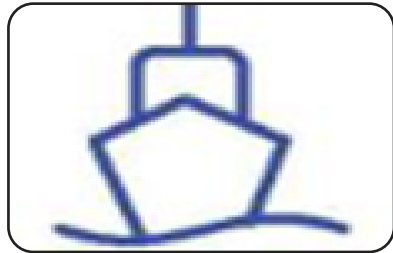
82 informes de
concesiones de
evaluación de la
percepción de los
usuarios de los
modos de
transporte.

14.909 partícipes
de los
instrumentos de
percepción.



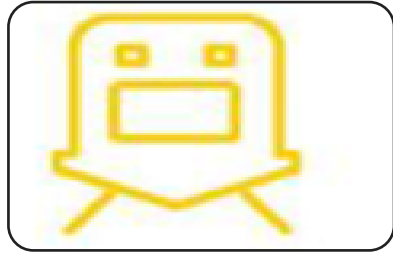
Modo Carretero

Metodología: Consolidado evaluación de percepción uso de la vía” (GCSP-F-204)
Proyectos: 17 concesiones carreteras remitieron los resultados de 22 evaluaciones
Partícipes: 12.772 usuarios participaron en la evaluación de percepción.
Resultados generales: 77,03% promedio porcentaje de satisfacción



Modo portuario

Metodología: Consolidado evaluación percepción uso de los puertos” (GCSP-F-206)
Proyectos: 41 concesiones portuarias remitieron los resultados de las evaluaciones
Partícipes: 2.137 usuarios participaron en la evaluación de percepción.
Resultados generales: 91% promedio porcentaje de satisfacción



Modo férreo

Metodología: Consolidado evaluación de percepción uso sistema férreo (GCSP-F-286)
Proyectos: 3 concesiones férreas remitieron los resultados de las evaluaciones
Partícipes: 135 usuarios participaron en la evaluación de percepción.
Resultados generales: 69% promedio porcentaje de satisfacción



Modo aéreo

Metodología: Informe según lineamientos contractuales definidos para cada aeropuerto.
Proyectos: 7 concesiones modo aéreo remitieron los resultados de los 16 aeropuertos concesionados por la ANI.
Partícipes: Más de 3,546 usuarios participaron en la evaluación de percepción.
Resultados generales: Promedio superior al 75% porcentaje de satisfacción



MODO CARRETERO



VARIABLES DE MEDICIÓN PROYECTOS CARRETEROS

Para el modo
carretero, la ANI
dispuso el formato:
“GCSP-F-204
Consolidado
evaluación de
percepción uso de la
vía”
en el se registraron las
percepciones de los
usuarios frente a 15
aspectos.

1. ¿Conoce los servicios prestados en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, etc.)?
2. ¿Han sido gratuitos los servicios prestados por la concesión en la vía. (ambulancia, carro taller, grúa, etc.)?
3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.
4. Veracidad de la información recibida sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.
5. Satisfacción con el tiempo empleado en el trayecto
6. Estado de la vía
7. Señalización de la vía
8. Señalización nocturna de la vía
9. Seguridad de la vía
10. Limpieza general de la vía
11. Atención en los peajes
12. Satisfacción con el tiempo de espera en los peajes
13. Atención en el Centro/Oficina de atención al usuario
14. Prestación de los servicios en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, etc.)
15. Atención y conocimiento del personal que labora en la vía





17 Concesiones carreteras remitieron los resultados de 22 informes de evaluaciones de percepción.

Proyectos	Total encuestados	Promedio de % de Satisfacción total:
Nueva Malla Vial del Valle del Cauca - Corredor Accesos Cali y Palmira;	1974	73,55 %
IP - Antioquia - Bolívar;	1769	68,12 %
Perimetral de Oriente de Cundinamarca	1251	73,19 %
Córdoba - Sucre	1197	80,18 %
Ruta Caribe 2;	1055	68,00 %
Bogotá (Fontibón) - Faca - Los Alpes;	955	90,46 %
IP - Cambao Manizales;	741	75,59 %
Autopista al Río Magdalena 2;	612	83,00 %
IP - Malla vial del Meta	600	81,36 %
Ruta del Sol - Sector 3;	586	87,00 %
Santa Marta - Riohacha - Paraguachón;	570	77,44 %
Rumichaca - Pasto;	472	81,85 %
Autopista Conexión Pacífico 2	356	83,55 %
Autopista Conexión Norte;	300	77,72 %
Desarrollo Vial del Oriente de Medellín - DEVIMED	201	78,68 %
Bucaramanga - Barrancabermeja - Yondó;	133	70,67 %
Total	12772	77,03 %

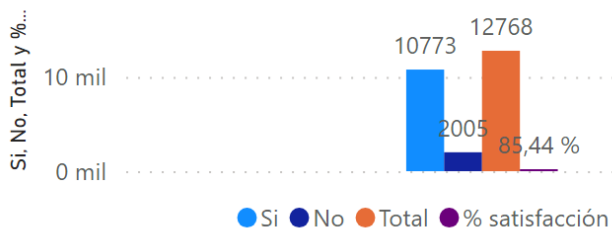
Resultados: % de Satisfacción de las variables de percepción.

A continuación, se presenta el porcentaje promedio de satisfacción de los usuarios en cada una de las 15 variables de percepción:

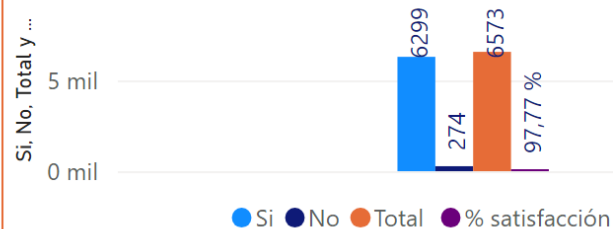


Conocimiento de los servicios en la Vía	Gratuidad servicios de la vía	Disponibilidad información de la vía	Veracidad de la información de la vía	Tiempo empleado en el trayecto
85,44 %	97,77 %	64,12 %	75,11 %	76,62 %
Estado de la vía	Señalización de la vía	Señalización nocturna de la vía	Seguridad de la vía	Limpieza de la vía
74,34 %	76,67 %	74,19 %	70,93 %	77,44 %
Atención en peajes	Tiempo de espera en los peajes	Atención en Oficina	Prestación servicios en la vía	Atención y conocimiento del personal que labora en la vía
74,24 %	71,50 %	75,03 %	79,49 %	77,70 %

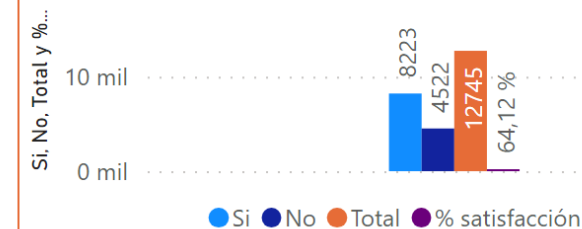
Conocimiento de los servicios en la Vía



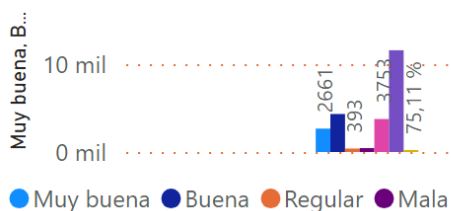
Gratuidad de los servicios prestados en la vía



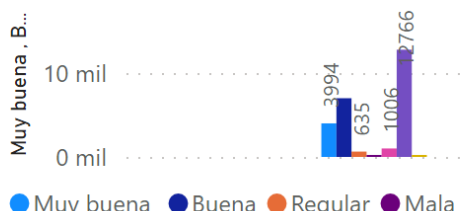
Recibo de información de la vía



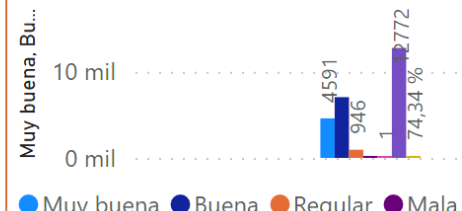
Veracidad de la información



Tiempo empleado en el trayecto



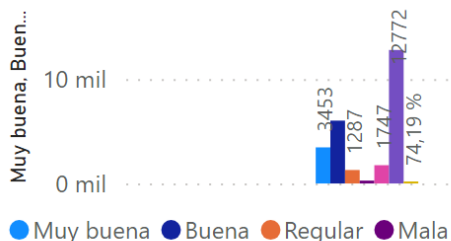
Estado de la vía



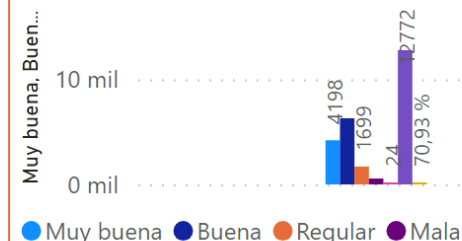
Señalización de la vía



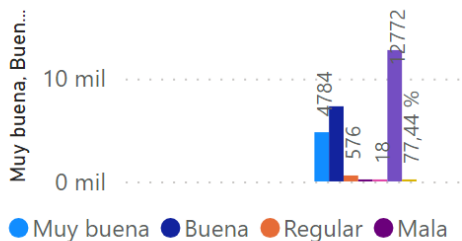
Señalización nocturna de la vía



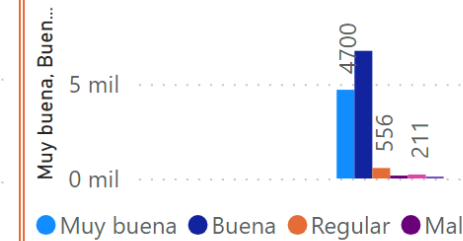
Seguridad de la vía



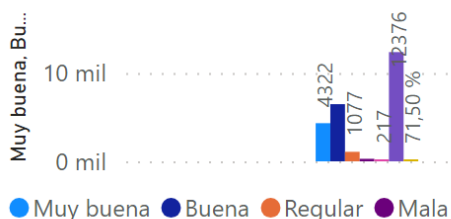
Limpieza de la vía



Atención en los peajes



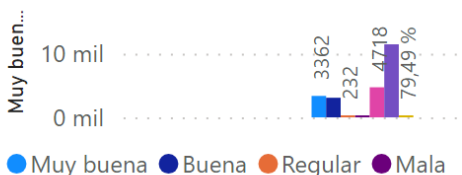
Tiempo de espera en los peajes



Atención en el Centro/Oficina de atención al usuario



Prestación de los servicios en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, postes)



Atención y conocimiento del personal que labora en la vía



RESULTADOS MODO CARRETERO

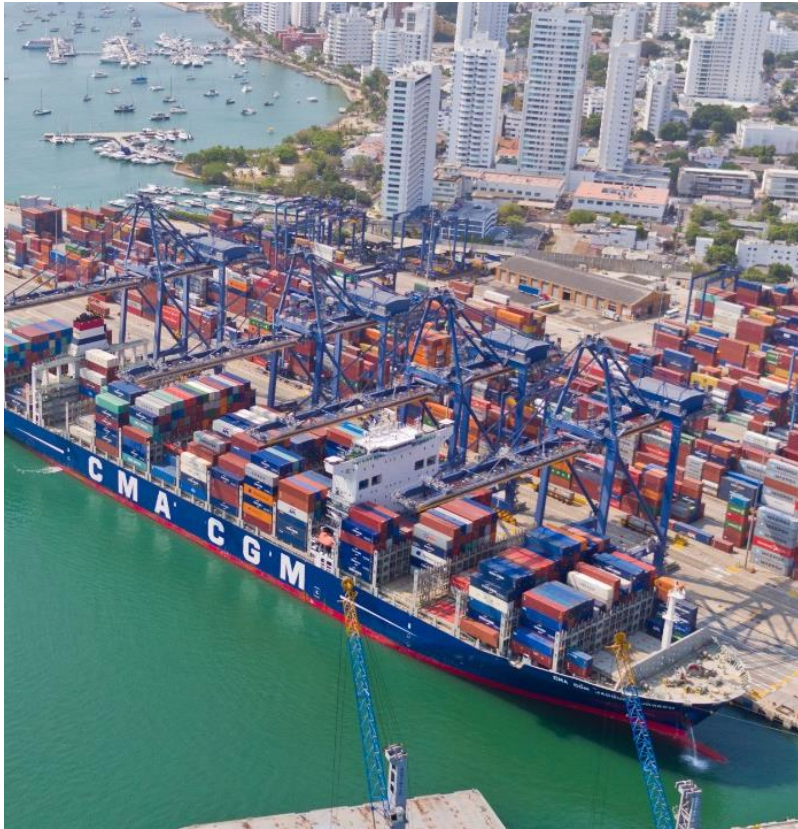
Proyectos y aspectos para valoración de Plan de Mejoramiento

Proyectos	Total encuestados	% de Satisfacción total:	Aspectos para probable plan de mejoramiento
Perimetral de Oriente de Cundinamarca (2021)	619	73%	Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.; Seguridad de la vía; Atención en el Centro/Oficina de atención al usuario;
IP - Malla vial del Meta	600	81%	¿Conoce los servicios prestados en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, etc.)? ; Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.;
Ruta Caribe 2;	1055	68%	No. 4. Veracidad de la información recibida sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.; No. 6. Estado de la vía; No. 7. Señalización de la vía; No. 8. Señalización nocturna de la vía; No. 9. Seguridad de la vía; No. 11. Atención en los peajes; No. 12. Satisfacción con el tiempo de espera en los peajes; No. 15. Atención y conocimiento del personal que labora en la vía;
Autopista Conexión Pacífico 2 (Primer semestre 2022- La pintada)	120	85%	No. 3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.;
Autopista Conexión Pacífico 2 (Primavera)	236	82%	No. 3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.; No. 6. Estado de la vía; No. 3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.; No. 4. Veracidad de la información recibida sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.; No. 6. Estado de la vía; No. 7. Señalización de la vía; No. 8. Señalización nocturna de la vía; No. 9. Seguridad de la vía; No. 12. Satisfacción con el tiempo de espera en los peajes; No. 14. Prestación de los servicios en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, etc.); No. 15. Atención y conocimiento del personal que labora en la vía;
IP - Antioquia - Bolívar;	585	70%	No. 3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.; No. 13. Atención en el
Perimetral de Oriente de Cundinamarca (2022 segundo semestre)	632	73%	Centro/Oficina de atención al usuario;
Santa Marta - Riohacha - Paraguachón;	570	77%	No. 3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.; No. 9. Seguridad de la vía;
IP - Cambao Manizales;	741	76%	No. 3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.; No. 9. Seguridad de la vía;
Nueva Malla Vial del Valle del Cauca - Corredor Accesos Cali y Palmira;	920	71%	No. 3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.; No. 8. Señalización nocturna de la vía; No. 9. Seguridad de la vía;
IP - Antioquia - Bolívar; primer semestre 2022	596	65%	No. 3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.; No. 4. Veracidad de la información recibida sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.; No. 5. Satisfacción con el tiempo empleado en el trayecto; No. 6. Estado de la vía; No. 7. Señalización de la vía; No. 8. Señalización nocturna de la vía; No. 9. Seguridad de la vía; No. 10. Limpieza general de la vía; No. 11. Atención en los peajes; No. 12. Satisfacción con el tiempo de espera en los peajes; No. 13. Atención en el Centro/Oficina de atención al usuario; No. 14. Prestación de los servicios en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, etc.);
IP - Antioquia - Bolívar; segundo semestre 2022	588	69%	No. 3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.; No. 6. Estado de la vía; No. 7. Señalización de la vía; No. 8. Señalización nocturna de la vía; No. 9. Seguridad de la vía; No. 12. Satisfacción con el tiempo de espera en los peajes;



[Clic aquí](#)

Resultados Proyectos Carreteros



MODO PORTUARIO



41 Concesiones portuarias
remitieron los resultados de las
evaluaciones de percepción.

VARIABLES DE MEDICIÓN PROYECTOS PORTUARIOS

Para el modo
carretero, la ANI
dispuso el formato:
“GCSP-F-206
Consolidado
evaluación
satisfacción uso de
los puertos”
en el se registraron las
percepciones de los
usuarios frente a 9
aspectos.

1. ¿Conoce los puntos de información?
2. Calidad y atención en los puntos de información
3. Sistema de enturnamiento / agendamiento
4. Sistema de comunicación interna para operaciones en la terminal portuaria
5. Estado de conservación de las instalaciones en general
6. Estado de seguridad operativa y señalización
7. Condiciones de seguridad en el terminal
8. Condiciones de limpieza, orden y aseo en el terminal
9. Continuidad y eficiencia de la prestación del servicio



RESULTADOS MODO PORTUARIO

Proyectos portuarios	Suma de Total encuestados	% satisfacción puntos de información	% satisfacción calidad y atención en los puntos de información	% satisfacción sistema de enrutamiento/agendamiento	% satisfacción Sistema de comunicación interna para operaciones en la terminal portuaria	% satisfacción Estado de conservación de las instalaciones en general	% satisfacción Estado de seguridad operativa y señalización	% satisfacción condiciones de seguridad en el terminal	% satisfacción Condiciones de limpieza, orden y aseo en el terminal	% satisfacción continuidad y eficiencia de la prestación del servicio	Promedio de Satisfacción total proyecto portuario
CENIT Tumaco	240	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CENIT Coveñas Transporte y Logística de Hidrocarburos S.A.S	240	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A.	232	85%	68%	67%	67%	61%	#¡DIV/0!	69%	71%	70%	69%
Terminal Marítimo de Pozos Colorados - CENIT Santa Marta	200	100%	94%	94%	95%	95%	95%	95%	96%	96%	95%
Sociedad Portuaria Puerto Bahía S.A.	167	96%	84%	81%	77%	78%	78%	80%	80%	81%	82%
Sociedad Portuaria Regional de Cartagena S.A.	152	89%	85%	86%	90%	94%	97%	98%	95%	86%	91%
Sociedad Portuaria Regional de Cartagena S.A. – Muelle No.9	152	89%	85%	86%	90%	94%	97%	98%	95%	86%	91%
Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores de Cartagena CONTECAR	152	89%	85%	86%	90%	94%	97%	98%	95%	86%	91%
Sociedad Tumaco Pacific Port S.A.	141	98%	75%	75%	74%	72%	77%	76%	76%	72%	77%

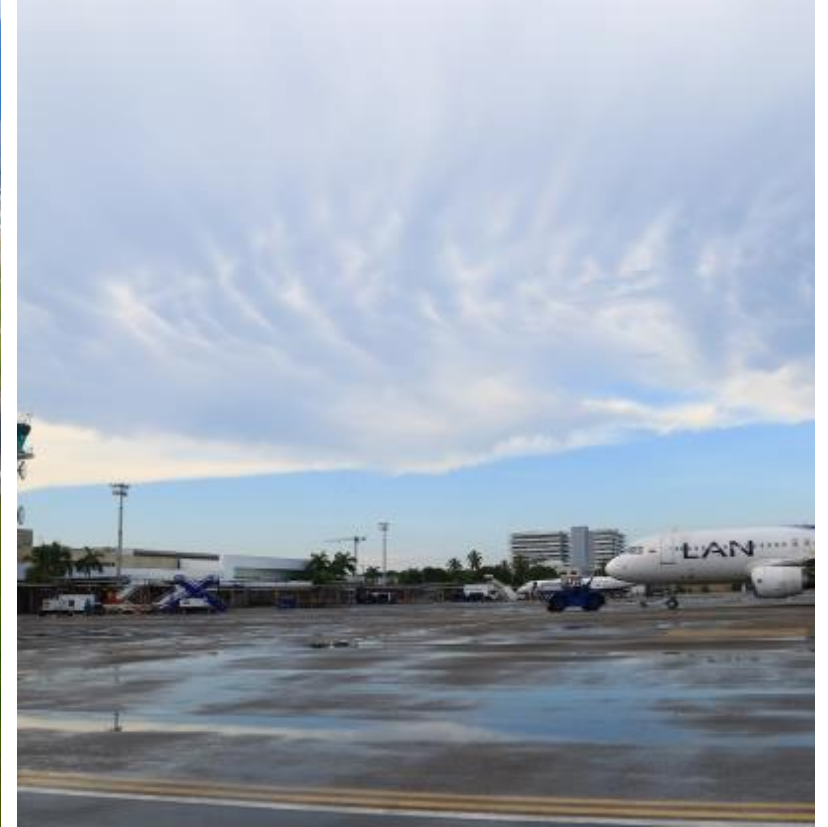


Proyectos portuarios	Suma de Total encuestados	% satisfacción puntos de información	% satisfacción calidad y atención en los puntos de información	% satisfacción sistema de enrutamiento/agendamiento	% satisfacción Sistema de comunicación interna para operaciones en la terminal portuaria	% satisfacción Estado de conservación de las instalaciones en general	% satisfacción Estado de seguridad operativa y señalización	% satisfacción condiciones de seguridad en el terminal	% satisfacción Condiciones de limpieza, orden y aseo en el terminal	% satisfacción continuidad y eficiencia de la prestación del servicio	Promedio de Satisfacción total proyecto portuario
Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores S.A. – TC BUEN S.A.	132	89%	68%	64%	59%	69%	73%	74%	76%	63%	71%
Sociedad Portuaria Oleoducto Central S.A. "OCENSA S.A."	106	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	100%	#¡DIV/0!	100%	100%	0%	100%	100%
Sociedad Puerto Brisa S.A.	51	96%	65%	62%	54%	52%	48%	58%	62%	51%	61%
Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta S.A.	27	81%	74%	78%	70%	71%	76%	76%	76%	74%	75%
Sociedad Zona Franca ARGOS S.A.S.	20	100%	90%	82%	85%	85%	94%	94%	89%	88%	90%
Sociedad Portuaria Algranel S.A.	19	94%	94%	83%	96%	94%	95%	95%	93%	94%	94%
Sociedad Portuaria Puerto Nuevo S.A.	16	94%	89%	92%	92%	92%	90%	92%	92%	88%	91%
Compañía Puertos Asociados S.A. – COMPAS S.A.-Cartagena	11	100%	82%	82%	91%	94%	91%	94%	97%	94%	92%
Sociedad Portuaria Océanos S.A.	8	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	100%	#¡DIV/0!	100%	#¡DIV/0!	100%
Sociedad Oiltanking Colombia	7	100%	86%	95%	94%	90%	90%	100%	100%	100%	95%
Sociedad Portuaria Bavaria S.A.	7	100%	86%	89%	86%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Sociedad Portuaria Puerto de Mamonal S.A.	6	100%	93%	92%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	95%
Compañía de Puertos Asociados S.A. – COMPAS Tolú	6	83%	93%	87%	83%	83%	83%	83%	78%	89%	85%
Agencia Logística de las Fuerzas Militares, Muelle 13 - Grupo Portuario	5	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Compañía de Puertos Asociados .S.A. – COMPAS S.A. Buenaventura	5	100%	87%	92%	100%	87%	87%	100%	93%	93%	93%
Sociedad Grupo Portuario S.A., 50 mts	5	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Sociedad Grupo Portuario S.A. Lotes A1-A2	5	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Sociedad Grupo Portuario S.A. - El vacío	5	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Sociedad Portuaria del Dique S.A.	4	100%	100%	100%	100%	92%	100%	100%	100%	92%	98%
Sociedad Portuaria del Caribe S.A.	3	75%	100%	100%	100%	96%	71%	100%	74%	77%	88%
Sociedad Portuaria Operadora Internacional	2	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Sociedad VOPAK COLOMBIA S.A.	2	100%	67%	83%	67%	67%	83%	67%	83%	67%	76%
American Port Company Inc. - Puerto Drummond	1	100%	100%	#¡DIV/0!	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Sociedad Portuaria Olefinas y Derivados S.A.	1	100%	100%	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%
Sociedad Portuaria DEXTON S.A.	1	100%	100%	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%
Sociedad Portuaria de la Zona Atlántica – Cartagena	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Sociedad Portuaria Punta de Vaca S.A.	1	100%	100%	100%	100%	67%	100%	100%	100%	100%	96%
Sociedad ATUNAMAR Limitada	1	100%	100%	#¡DIV/0!	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Grupo COREMAR SHOREBASE S.A.	1	100%	100%	#¡DIV/0!	100%	67%	67%	67%	67%	100%	83%
Sociedad Portuaria Arenal de la Zona Atlántica S.A. en la Isla de San Andrés	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Sociedad Portuaria Transportes Marítima San Andrés y Providencia S.A. (Transmarsyp)	1	84%	79%	75%	72%	66%	71%	75%	67%	73%	74%
Total general	2137	96%	90%	87%	91%	88%	91%	92%	89%	90%	91%



[Clic aquí](#)

Resultados Proyectos Portuarios



MODO AÉREO



7 concesiones modo aéreo remitieron los resultados de los 17 proyectos aéreos.

VARIABLES DE MEDICIÓN PROYECTOS AÉREOS

En el modo aeroportuario, los concesionarios adelantaron las evaluaciones de percepción de los usuarios de conformidad con los lineamientos contractuales. Los resultados fueron analizados por la Gerencia de Aeropuertos en un Informe Ejecutivo remitido al Equipo de Servicio al Ciudadano con las conclusiones y observaciones generadas para c/u de los proyectos.

NOMBRE PROYECTO	UNIDAD FUNCIONAL	CONCESIONARIO
Cartagena	Rafael Núñez (Cartagena)	Sociedad Aeroportuaria de la Costa S.A - SACSA. S. A.
OPAIN	El Dorado (Bogotá)	OPAIN S. A.
CODAD (Segunda pista aeropuerto El Dorado)	El Dorado (Bogotá)	Compañía de Desarrollo Aeropuerto Eldorado S.A. – CODAD S.A.
Cali	Alfonso Bonilla Aragón (Cali)	AEROCALI S. A.
Barranquilla	Ernesto Cortissoz (Barranquilla)	Grupo Aeroportuario del Caribe S. A. S.
Nororient	Simón Bolívar (Santa Marta)	Sociedad Aeropuertos de Oriente S. A. S.
	Alfonso López Pumarejo (Valledupar)	
	Almirante Padilla (Riohacha)	
	Yariguíes (Barrancabermeja)	
	Palonegro (Bucaramanga)	
	Camilo Daza (Cúcuta)	
Centro Norte	El Caraño (Quibdó)	Sociedad Operadora de Aeropuertos Centro Norte S.A.
	Los Garzones (Montería)	
	Enrique Olaya Herrera (Medellín)	
	José María Córdova (Rionegro)	
	Las Brujas (Corozal)	
	Antonio Roldán Betancourt (Carepa)	



AEROPUERTO RAFAEL NUÑEZ - CARTAGENA



Se evaluaron **29 aspectos**, divididos en tres ejes temáticos:

- General
- Infraestructura
- Servicios

Todos los ítems evaluados, obtuvieron un porcentaje de satisfacción superior al 90% y se obtuvo un promedio de satisfacción del **99,27%**.

SACSA aplicó **664** encuestas a la población de pasajeros, los cuales se localizaban en las salas de abordaje

Nacionales (**422 pasajeros**) e Internacionales (**242 pasajeros**), en los periodos de tráfico pico en la mañana, una tercera parte en periodos de pico en la noche y la tercera parte restante en otras horas.

El Concesionario, realizó la aplicación de la Encuesta de Satisfacción al Usuario, durante el periodo del 7 al 11 de septiembre/22, sin inconvenientes..

AEROPUERTO EL DORADO - BOGOTÁ



Para el caso del Aeropuerto de la ciudad de Bogotá se analizaron **27** aspectos que obtuvieron más del **75%** de satisfacción con posterioridad a la etapa de expansión, entre los usuarios que calificaron los servicios, entre ellos se destacan aspectos generales, comunicaciones, confort, instalaciones, sanidad y gestión de PQRS.

Un ejercicio similar se hizo en los terminales de carga, sobre tiempos, logística, atención, señalización, en total fueron **17** los ítems que se evaluaron en las encuestas, obteniendo un porcentaje de satisfacción superior al **75%**.

AEROPUERTO ALFONSO BONILLA ARAGÓN - CALI



El aeropuerto realizó la medición de satisfacción de los usuarios del aeropuerto, con una muestra aleatorio de **2,078** pasajeros, entre nacionales e internacionales. En esta Ocasión, los niveles de satisfacción oscilaron entre el 90% y el 98% en lo que refiere a la atención que brinda el personal de las aerolíneas a los pasajeros.

El nivel de satisfacción de los usuarios es alto en los indicadores relacionados con las condiciones generales del terminal, disponibilidad de servicios, seguridad y comunicaciones superando así el **70%** en cada caso.

AEROPUERTO ERNESTO CORTISOZ - BARRANQUILLA



Para el año 2022 el aeropuerto aplicó **120** encuestas para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del aeropuerto, evaluando ítems como instalaciones, orientación, servicios, aerolíneas, limpieza, tiempos, entre otros.

En los aspectos en los que se obtuvieron porcentajes inferiores al **60%** el Concesionario se encargó de presentar plan de acción que revisó y aprobó la Interventoría.

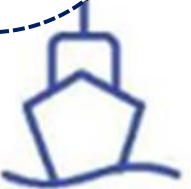
AEROPUERTOS DEL NORORIENTE

Las encuestas de satisfacción se realizaron del 14 al 18 de diciembre de 2022, en los seis aeropuertos de la red de Nororiente arrojando los siguientes resultados:

AEROPUERTO	% DE CUMPLIMIENTO
PALONEGRO (Bucaramanga)	100,0%
SIMON BOLIVAR (Santa Marta)	99,0%
CAMILO DAZA (Cúcuta)	99,0%
ALFONZO LOPEZ (Valledupar)	99,0%
YARIGUIES (Barrancabermeja)	99,0%
ALMIRANTE PADILLA (Riohacha)	100,0%

Se evaluaron **29** aspectos. Se aplicaron **684** encuestas. De acuerdo con la medición realizada, todos los porcentajes de cumplimiento superan el **99%** de satisfacción, destacando aspectos como: la seguridad de las áreas de las terminales de pasajeros, el control en el acceso a zonas restringidas y la reducción de los tiempos en las zonas de abordaje nacionales, así como en los controles de inmigración, la disponibilidad de pantallas informativas cerca de las bandas de recolección de equipaje y la diversidad en la oferta de locales comerciales de los aeropuertos.

A continuación se presentan los puntajes obtenidos para cada uno de los aspectos objeto de medición:



AEROPUERTOS DEL NORORIENTE

Concepto / Actividad / Condición	% Mínimo esperado	% Obtenido total 2022	% Diferencia
Experiencia general en relación a los servicios del Aeropuerto	85%	100%	15%
Recaudo de Tasas (comodidad - tiempo de atención) en la Terminal	80%	100%	20%
Imagen del Aeropuerto	85%	100%	15%
Iluminación de la Terminal de Pasajeros	90%	99%	9%
Ambiente general Terminal Pasajeros	85%	100%	15%
Seguridad Integral (áreas públicas y restringidas) Terminal Pasajeros	80%	99%	19%
Servicios de Seguridad Aeroportuaria - control de acceso a áreas restringidas	80%	99%	19%
Cumplimiento tiempo mínimo (15 minutos) para realización de controles para acceso sala de abordaje Nacional	80%	100%	20%
Cumplimiento tiempo mínimo (50 minutos) para realización de controles aeropuerto, inmigración, antinarcoóticos para acceso a sala de abordaje internacional.	80%	100%	20%
Limpieza general de la Terminal de Pasajeros	85%	100%	15%
Disponibilidad instalaciones sanitarias Terminal Pasajeros	85%	99%	14%
Calidad Instalaciones Sanitarias Terminal Pasajeros	85%	100%	15%
Limpieza Instalaciones sanitarias Terminal Pasajeros	85%	100%	15%
Calidad y atención servicios de enfermería para usuarios	80%	100%	20%
Calidad y atención en los puntos de información Terminal de pasajeros.	85%	100%	15%



AEROPUERTOS DEL NORORIENTE

Concepto / Actividad / Condición	% Mínimo esperado	% Obtenido total 2022	% Diferencia
Calidad en la recepción y atención a quejas y reclamos de pasajeros.	80%	99%	19%
Señalización y facilidad para ubicarse en el Aeropuerto e Interior Terminal Pasajeros	85%	100%	15%
Pantallas de información de Vuelos (FIDS) Terminal de Pasajeros	85%	100%	15%
Calidad del Sistema Público de Sonido (PAS) Terminal Pasajeros	85%	99%	14%
Pantallas información en sector de Bandas Retiro de Equipaje (BIDS)	85%	100%	15%
Comodidad en salas de abordaje	80%	99%	19%
Comodidad en área de reclamo de equipaje	80%	99%	19%
Disponibilidad de servicios de telecomunicaciones Terminal de Pasajeros	85%	99%	14%
Estados de los pisos y sillones del Terminal de Pasajeros	85%	99%	14%
Disponibilidad de carros de equipaje	85%	99%	14%
Disponibilidad de taxis y van	85%	100%	15%
Disponibilidad, distribución, vialidad interior, señalización, seguridad y calidad interior en parqueaderos	85%	100%	15%
Estado de las vías de acceso al Aeropuerto	80%	98%	18%
Disponibilidad, diversidad, precios, calidad atención, ambiente local y limpieza, Atención proveedor de Servicios comerciales	85%	99%	14%



AEROPUERTOS DEL CENTRO NORTE

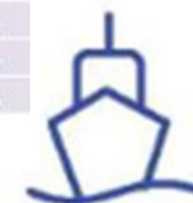
En los aeropuertos operados por AIRPLAN, se aplicaron las encuestas de satisfacción indagando sobre **23 ítems**, distribuidos en aspectos generales, instalaciones, sanidad, comunicaciones y confort. Los ítems calificables dentro de las encuestas obtuvieron una calificación por igual o superior a lo exigido dentro del Contrato de Concesión, motivo por el cual la interventoría informó que no fue necesario solicitarle al Concesionario la presentación de un plan de acción.

A continuación, se presentan los puntajes obtenidos para cada uno de los aspectos objeto de medición:



AEROPUERTOS DEL CENTRO NORTE

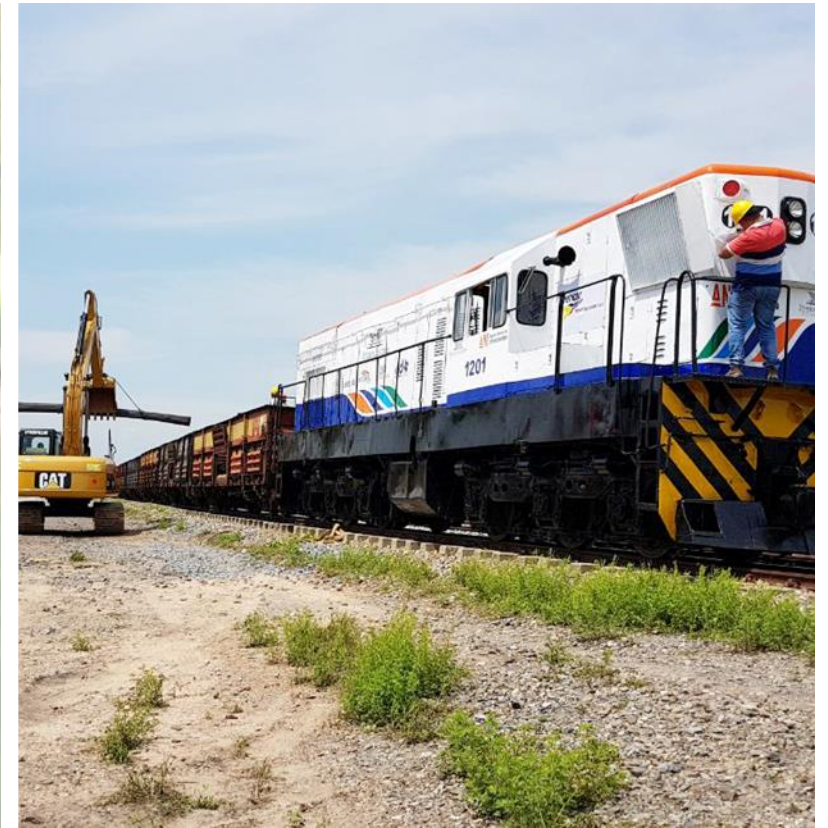
ASPECTOS	Indicadores Mínimos del Contrato		TOTAL						
	Aspectos Evaluados	% Meta	TOTAL	Rionegro	Medellín	Carepa	Corozal	Quibdó	Montería
ASPECTOS GENERALES	1. Imagen del Aeropuerto	75%	98%	97%	98%	99%	98%	99%	99%
	2. Iluminación	75%	98%	97%	99%	97%	100%	99%	100%
	3. Ambiente General del Aeropuerto	75%	97%	96%	98%	100%	98%	98%	99%
	4. Seguridad	75%	98%	97%	97%	100%	97%	96%	99%
	5. Limpieza General	75%	98%	97%	97%	100%	99%	99%	100%
INSTALACIONES	6. Disponibilidad de Instalaciones Sanitarias	75%	96%	93%	97%	98%	98%	97%	98%
	7. Calidad de las Instalaciones Sanitarias	75%	97%	95%	98%	100%	100%	99%	99%
	8. Limpieza de las Instalaciones Sanitarias	80%	95%	92%	96%	100%	100%	99%	99%
SANIDAD	9. Calidad y Atención del Servicio de Sanidad Aeroportuaria	85%	98%	97%	98%	94%	97%	98%	99%
COMUNICACIONES	10. Calidad y Atención en los Puntos de Información del Aeropuerto	85%	94%	94%	94%	94%	98%	90%	98%
	11. Señalización y Facilidad para Ubicarse en el Aeropuerto	75%	97%	97%	97%	99%	98%	97%	98%
	12. Pantallas de Información de Vuelos (FIDS)	75%	97%	97%	97%	98%	97%	97%	98%
	13. Calidad del Sistema Público de Sonido	75%	93%	92%	93%	93%	90%	92%	97%
	14. Pantallas de Información de Carruseles de Equipaje BIDS	75%	94%	92%	95%	99%	97%	88%	97%
CONFORT	15. Comodidad en las Salas de abordaje	75%	96%	93%	98%	98%	97%	98%	97%
COMUNICACIONES	16. Comodidad del Área de Reclamo de Equipaje	75%	96%	95%	97%	97%	98%	96%	98%
	17. Disponibilidad de Servicios de Telecomunicaciones	75%	90%	86%	92%	93%	97%	87%	97%
CONFORT	18. Estado de los Pisos y Sillas	85%	97%	94%	98%	99%	97%	99%	98%
	19. Disponibilidad de Carritos de Equipaje	80%	92%	91%	96%	91%	96%	85%	96%
	20. Calidad del Servicio de Maleteros	80%	96%	95%	97%	95%	97%	92%	96%
	21. Disponibilidad de Taxis	85%	96%	98%	97%	95%	88%	95%	96%
	22. Disponibilidad y Calidad de los Parqueaderos	75%	93%	94%	91%	91%	98%	92%	95%
	23. Estado de las Vías Frente a las Terminales	75%	97%	98%	98%	89%	99%	91%	95%





Clic aquí

Resultados Proyectos Aéreos



MODO FÉRREO



PROYECTOS FÉRREOS

Para el modo férreo, la ANI dispuso el formato: **“GCSP-F-286 Consolidado evaluación de percepción uso del sistema férreo”** en el se registraron las percepciones de los usuarios frente a **8** aspectos.

1. ¿Conoce la oficina o punto de atención al usuario?
2. Atención en la oficina o punto de atención al usuario
3. Satisfacción con el tiempo empleado en el trayecto
4. Estado de la vía
5. Señalización de la vía
6. Seguridad de la vía
7. Costo de las tarifas
8. Disponibilidad y nivel de servicio de las estaciones férreas

3 Concesiones Férreas remitieron los resultados de las evaluaciones de percepción.



RESULTADOS MODO FÉRREO

NOMBRE PROYECTO	CCNARIO
Red férrea del Atlántico	Concesionario: Ferrocarriles del Norte de Colombia - Fenoco S.A.
Red férrea del Pacífico	Ferrocarril del Pacifico S.A.S.
Contrato de obra Bogotá - Belencito - Dorada – Chiriguana	CONSORCIO IBINES FÉRREO

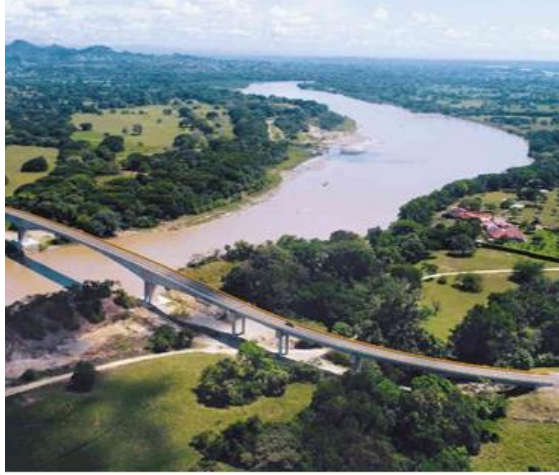
Proyecto	No. total de respuestas	Conoce la oficina o punto de atención del usuario	Atención en la oficina o punto de atención al usuario	Satisfacción con el tiempo empleado en el trayecto	Estado de la vía	Señalización de la vía	Seguridad de la vía	Costo de las tarifas	Disponibilidad y nivel de servicio de las estaciones férreas	% general
Contrato de obra Bogotá - Belencito - Dorada – Chiriguana	132	81%	82%	73%	73%	70%	66%	67%	78%	74%
Red férrea del Atlántico	1	100%	100%	67%	67%	67%	67%	N/A	100%	100%
Sistema_ferreo Drummond	1	0%	N/A	N/A	67%	67%	67%	67%	0	67%
Sistema ferreo Turistren	1	0	0	33%	33%	33%	33%	N/A	N/A	33%





Clic aquí

Resultados Proyectos Férreos



CONCLUSIONES



La gestión de los proyectos carreteros avanza, muestra de ello, es el alto porcentaje de usuarios que conocen y hacen uso efectivo de los servicios gratuitos disponibles en la vía, tales como: **ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS**, entre otros. Por otro lado, aspectos como la **seguridad en la vía** siguen siendo un reto para la infraestructura carretera. Finalmente y como prácticas exitosas, destacamos el sistema de recaudo electrónico vehicular en los peajes, el mantenimiento rutinario de las vías, la ubicación de oficinas móviles en diferentes puntos de las carreteras y las campañas que realizan los concesionarios frente a la sensibilización vial y la divulgación de los servicios de que se prestan.



En la infraestructura férrea, aspectos como **el conocimiento y la atención que se brinda en las oficinas o puntos de atención al usuario**, fueron ítems clave y con la mejor puntuación dada por los usuarios.



Los puertos continúan reflejando indicadores con muy alta satisfacción, así lo muestran aspectos como el estado de conservación de las instalaciones, la limpieza, el orden, el aseo y la seguridad de las terminales. Ahora bien, como estrategias de gran impacto, resaltamos la **implementación de turnos y el agendamiento en la programación de entrada y salida de buques**, también, la utilización de radios para la comunicación interna de operaciones en las terminales portuarias.



Los resultados denotan la satisfacción de los usuarios que diariamente se movilizan en los **16 aeropuertos concesionados por la ANI** en todo el territorio nacional, así lo evidencian los porcentajes arrojados en las encuestas de percepción, aplicadas tanto a los pasajeros como a los usuarios que movilizan carga.

De acuerdo con los resultados arrojados, los siguientes proyectos obtuvieron un porcentaje inferior al **67%** en uno o en varios de los aspectos evaluados:



Para el **modo carretero**:

% inferior a 67% en la valoración general de satisfacción:

- ✓ IP - Antioquia - Bolívar;

% inferior a 67% en alguna(s) de las variables.

- ✓ Perimetral de Oriente de Cundinamarca
- ✓ IP - Malla vial del Meta
- ✓ Ruta Caribe 2;
- ✓ Autopista Conexión Pacífico 2
- ✓ Autopista Conexión Pacífico 2
- ✓ IP - Antioquia - Bolívar;
- ✓ Perimetral de Oriente de Cundinamarca
- ✓ Santa Marta - Riohacha - Paraguachón;
- ✓ IP - Cambao Manizales;
- ✓ Nueva Malla Vial del Valle del Cauca - Corredor Accesos Cali y Palmira;



Para el **modo portuario**:

- ✓ Sociedad Puerto Brisa S.A.
- ✓ Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A.
- ✓ Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores S.A. – TC BUEN S.A.
- ✓ Sociedad Portuaria Transportes Marítima San Andrés y Providencia S.A. (Transmarsyp)



Para el **modo férreo**:

- ✓ Red Férrea La Dorada Chiriguaná (66% Seguridad de la Vía)
- ✓ Sistema férreo Turistren



En el **modo aeroportuario**, los concesionarios adelantaron las evaluaciones de percepción de conformidad con lo establecido en el contrato de concesión. De acuerdo con el Informe Ejecutivo remitido, aquellos aeropuertos que obtuvieron resultados en algunos ítems inferiores al **67%** presentaron el respectivo plan de mejora a la Interventoría.





ANI

Agencia Nacional de
Infraestructura