



Agencia Nacional de
Infraestructura

Informe Anual de Percepción 2022

Usuarios de la Infraestructura



La movilidad
es de todos

Mintransporte

Contenido

1. Análisis de la evaluación

- Objetivo
- Alcance
- Metodología

2. Análisis de los resultados

- Proyectos Carreteros
- Proyectos Férreos
- Proyectos Portuarios
- Proyectos Aeroportuarios

3. Conclusiones



1. Análisis de la evaluación



Presentar las estadísticas generadas a partir de los resultados de las evaluaciones de percepción del usuario, de manera que se pueda evidenciar su análisis, generación de información y posibles acciones de mejora continua con base en los resultados obtenidos.



Los resultados de Percepción del Usuario expuestos en este informe comprenden únicamente, la fase 1 del 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.



La evaluación será aplicada por el Interventor y/o Concesionario, a los usuarios de la infraestructura de vías carreteras, puertos y vías férreas, de acuerdo con lo estipulado en el contrato o por solicitud de la ANI. En caso de que no se indique un mínimo de evaluaciones a realizar, el Interventor y/o Concesionario las realizará una vez al año y presentará un informe con los resultados de la percepción.

2. Análisis de los resultados

Consolidado 2022



Para la **vigencia 2022**, la ANI recibió **96** 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 160 proyectos de concesión de los diferentes modos de transporte.



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.

PROYECTOS CARRETEROS



31 Concesiones carreteras
remitieron los resultados de las
evaluaciones de percepción.

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



Estadísticas Proyectos Carreteros

[Clic aquí](#)

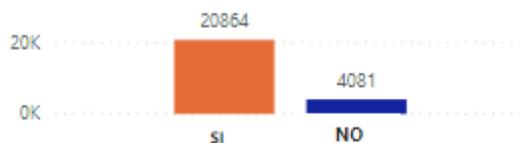
Nota: Los resultados de los proyectos carreteros se diligenciaron en el formato GCSP-F-204.



La movilidad
es de todos

Mintransporte

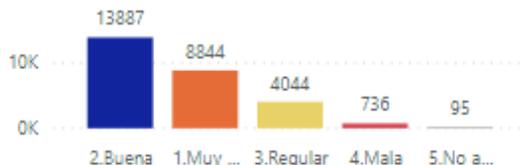
¿Conoce los servicios prestados en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, etc)?



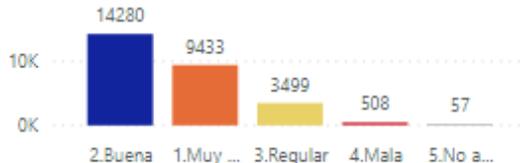
Veracidad de la información recibida sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.



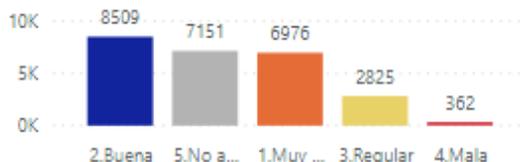
Señalización de la Vía



Limpieza General de la Vía



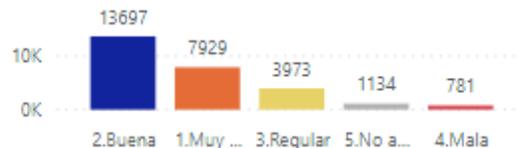
Atención en el Centro / Oficina de Atención al Usuario



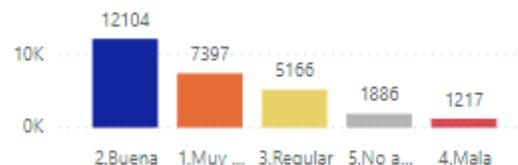
¿Ha informado que alguno de los servicios prestados por la concesión en la vía. Y en caso afirmativo estos fueron brindados de manera gratuita?



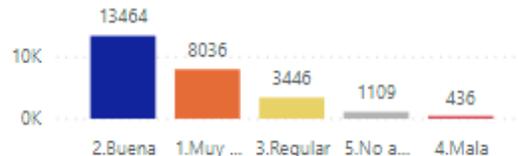
Satisfacción con el tiempo empleado en el trayecto



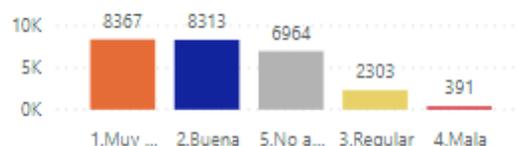
Señalización nocturna de la Vía



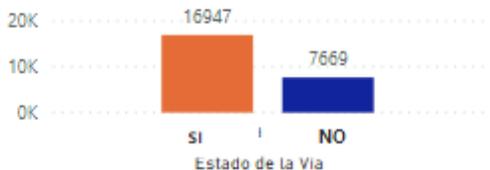
Atención en los peajes



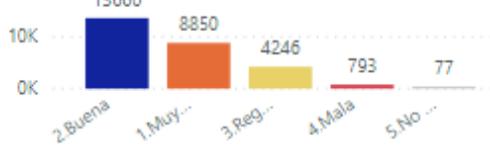
Prestación de los servicios en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, etc.)



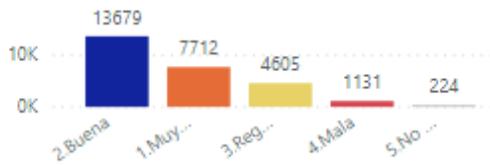
Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.



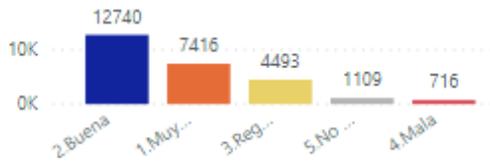
Estado de la Vía



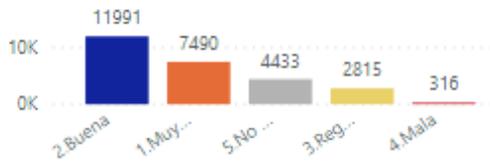
Seguridad de la Vía



Satisfacción con el tiempo de espera en los peajes



Atención y conocimiento del personal que labora en la vía



Calificación obtenida
X
Aspecto evaluado en los
Proyectos Carreteros



PROYECTOS FÉRREOS



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

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



Estadísticas Proyectos Férreos



[Clic aquí](#)

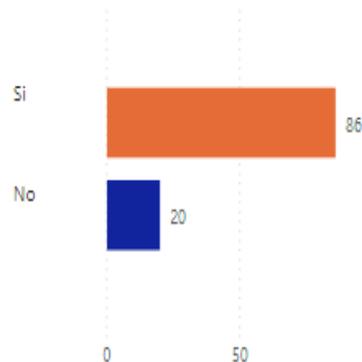
Nota: Los resultados de los proyectos férreos se diligenciaron en el formato GCSP-F-286.



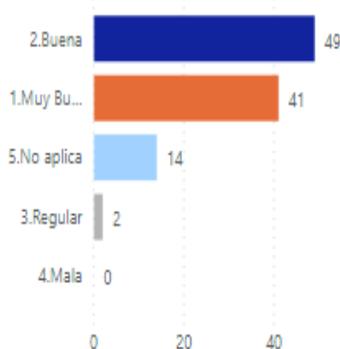
La movilidad
es de todos

Mintransporte

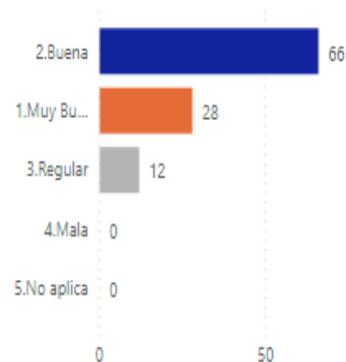
¿Conoce la oficina o punto de atención al usuario?



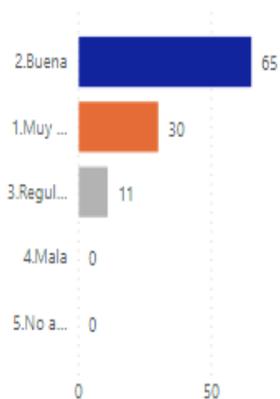
Atención en la oficina o punto de atención al usuario



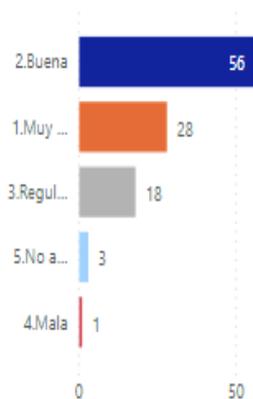
Satisfacción con el tiempo empleado en el trayecto



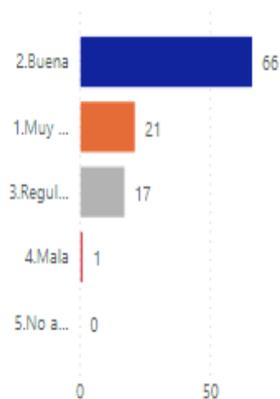
Estado de la vía



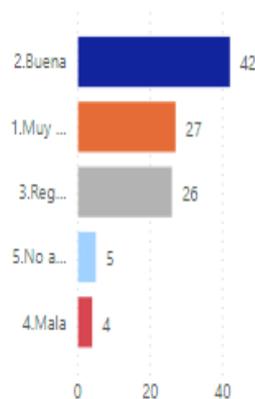
Señalización de la vía



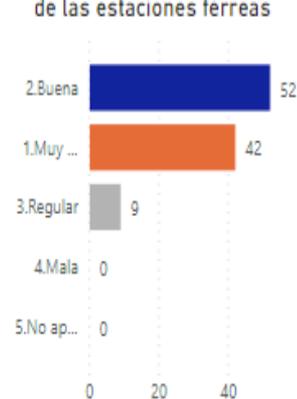
Seguridad de la vía



Costo de las tarifas



Disponibilidad y nivel de servicio de las estaciones férreas



Calificación obtenida
X
Aspecto evaluado en todos los Proyectos Férreos





Para el modo portuario, 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



Estadísticas Proyectos Portuarios



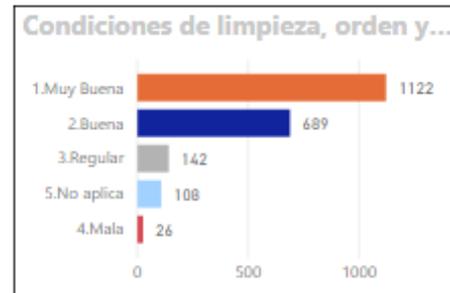
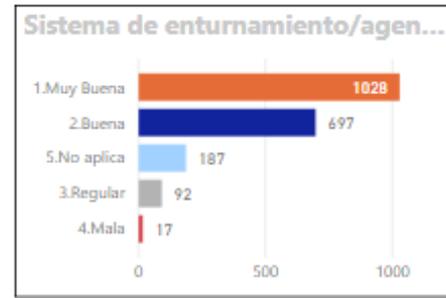
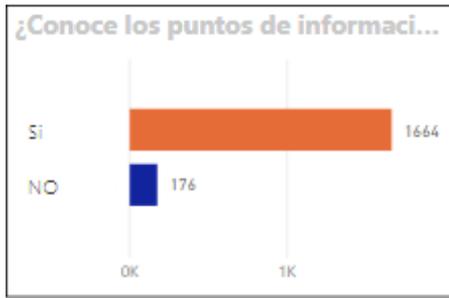
[Clic aquí](#)

Nota: Algunas estadísticas reflejan un solo resultado, dado que son puertos privados en los que existe un **único** cliente y/o usuario al que se aplicó la evaluación.



La movilidad
es de todos

Mintransporte



**Calificación
obtenida
X
Aspecto
evaluado en
todos los
Proyectos
Portuarios**



PROYECTOS AEROPORTUARIOS



16 Concesiones aeroportuarias

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.

- ✓ Aeropuertos del Nororiente
 - ✓ Aeropuerto Palonegro
 - ✓ Aeropuerto Simón Bolívar
 - ✓ Aeropuerto Camilo Daza
 - ✓ Aeropuerto Alfonso López
 - ✓ Aeropuerto Yariguíes
 - ✓ Aeropuerto Almirante Padilla
- ✓ Aeropuertos Centro Norte
 - ✓ Aeropuerto José María Córdova
 - ✓ Aeropuerto Olaya Herrera
 - ✓ Aeropuerto Antonio Roldan Betancour
 - ✓ Aeropuerto Las Brujas
 - ✓ Aeropuerto El Caraño
 - ✓ Aeropuerto Los Garzones
- ✓ Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón de Cali
- ✓ Aeropuerto Ernesto Cortissoz de Barranquilla
- ✓ Aeropuerto Rafael Núñez de Cartagena
- ✓ Aeropuerto El Dorado de Bogotá



La movilidad
es de todos

Mintransporte

Estadísticas Proyectos Aeroportuarios



Nota: De acuerdo con lo establecido en el Instructivo **TPSC-I-004 Evaluación Percepción del usuario**, las evaluaciones del modo aeroportuario se adelantarán conforme a los lineamientos contractuales, y se remitirá al cierre de cada vigencia un Informe Ejecutivo con los resultados.



La movilidad
es de todos

Mintransporte

AEROPUERTO RAFAEL NUÑEZ - CARTAGENA



Se evaluaron **27 aspectos**, divididos en tres ejes temáticos:

- General
- Infraestructura
- Servicios

Todos los ítems evaluados, obtuvieron un porcentaje de satisfacción superior al **75%**.

El ejercicio de percepción fue realizado durante cinco días seguidos, de miércoles a domingo. Se destaca que las encuestas de percepción fueron aplicadas después de la ejecución de las obras de modernización y expansión del aeropuerto.

AEROPUERTO EL DORADO - BOGOTÁ



Para el caso del Aeropuerto de la ciudad de Bogotá se analizaron 26 aspectos que obtuvieron más del **75%** de satisfacción 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 **16** los ítems que se evaluaron en las encuestas.

AEROPUERTO ALFONSO BONILLA ARAGÓN - CALI



El aeropuerto realizó la medición de satisfacción de los usuarios del aeropuerto, con una muestra aleatorio de **1.893** 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 2021 el aeropuerto aplicó las 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 15 al 19 de diciembre de 2021, en los seis aeropuertos de la red de Nororiente arrojando los siguientes resultados:

AEROPUERTO	% DE CUMPLIMIENTO
PALONEGRO	99,0%
SIMON BOLIVAR	99,0%
CAMILO DAZA	99,0%
ALFONZO LOPEZ	98,0%
YARIGUIEZ	99,0%
RIOHACHA	99,0%

De acuerdo con la medición realizada, todos los porcentajes de cumplimiento superan el **98%** 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

AEROPUERTOS CENTRONORTE

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; algunos resultados reportaron un porcentaje inferior al establecido, por lo que la Interventoría requirió al Concesionario un plan de mejora, éste fue presentado oportunamente con las medidas adoptadas por cada uno de los aspectos.

AEROPUERTO	INDICADORES CUMPLIDOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
José María Córdova	20/23	90%
Olaya Herrera	20/23	90%
Antonio Roldán Betancur	20/23	88%
Las Brujas	19/23	90%
El Caraño	19/23	87%
Los Garzones	18/23	86%
TOTALES:	116/138	89%

3. Conclusiones



La gestión de los proyectos carreteros avanza, muestra de ello, es que un número considerable de sus usuarios conocen y hacen uso efectivo de los servicios disponibles en la vía, tales como: **ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS**, entre otros. Por otro lado, aspectos como la señalización nocturna de la vía, pese a tener buenos resultados, imponen un mayor trabajo de parte de las Concesiones, de modo que puedan superar la calificación de regular que los usuarios le asignan. Finalmente y como prácticas exitosas, destacamos el **sistema de recaudo electrónico vehicular en los peajes**, el mantenimiento rutinario de las vías y la ubicación de oficinas móviles en diferentes puntos de las carreteras.



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, caso similar ocurre con la disponibilidad y el **servicio que se presta en las estaciones férreas**.



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.



De nuevo, evidenciamos 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**:

- ✓ Antioquia – Bolívar
- ✓ Armenia – Pereira – Manizales
- ✓ Autopista al Mar 2
- ✓ Autopista al Río Magdalena
- ✓ Bucaramanga – Barranca - Yondó
- ✓ Briceño – Tunja – Sogamoso
- ✓ Cartagena – Barranquilla 4g
- ✓ Chirajara – Fundadores
- ✓ Malla Vial del Meta
- ✓ Neiva – Espinal – Girardot
- ✓ Nueva Malla Vial del Valle del Cauca
- ✓ Perimetral de Oriente
- ✓ Popayán – Santander de Quilichao
- ✓ Santa Marta – Riohacha – Paraguachón
- ✓ Santana – Mocoa – Neiva
- ✓ Tercer Carril Bogotá Girardot



Para el **modo portuario**:

- ✓ Sociedad Portuaria Compas - Buenaventura
- ✓ Sociedad Portuaria Compas - Cartagena
- ✓ Sociedad Portuaria Pensport



Para el **modo férreo**:

- ✓ Red Férrea Bogotá – Belencito
- ✓ Red Férrea La Dorada Chiriguaná



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.

