

MAB-1-0147-1601-17
Página 1 de 2

Bogotá D.C., 04 de agosto de 2017

Ingeniero

MARIO HUERTAS COTES

Representante Legal

CONCESION COSTERA CARTAGENA BARRANQUILLA S.A.S

Cra 22ª N°85-20

Ciudad

CONCESION COSTERA CARTAGENA - BARRANQUILLA SAS
Correspondencia Recibida
Vigencia: 2017 - Consecutivo: R-159
Sede: Bogotá
Fecha Recibida: 08/08/2017-11:26 AM
Folios: 1
Anexos: FOLIO DER
PARA REPUESTA CITE CONSECUTIVO=4226496

Referencia: **Contrato 147 de 2014**, Módulo 9, Interventoría Técnica, Económica, Financiera, Jurídica, Administrativa, Operativa, Medio Ambiental y Socio Predial de los Contratos de Concesión bajo un esquema de Asociación Público Privada que se derive de los procesos licitatorios No. VJ-VE-IP-LP-011-2013 correspondiente al corredor concesionado "Cartagena-Barranquilla.

Asunto: **Remisión Encuesta de Satisfacción al Usuario UF4.**

Respetado Ingeniero.

En cumplimiento de lograr los objetivos del contrato que nos ocupa, la Interventoría contrató con la firma Datexco S.A. la realización de una encuesta de satisfacción al usuario en la unidad funcional 4, con el fin de evaluar la percepción de los usuarios, residentes y comerciantes en cuanto a movilidad, seguridad, información y estado de la vía, una vez ejecutadas las obras correspondientes.

Le adjunto copia del informe entregado por Datexco con los resultados obtenidos destacándose dentro de ellos el alto nivel de satisfacción de los encuestados. La invitación es a que se revisen detenidamente las conclusiones de cada uno de los capítulos evaluados, con el fin de seguir logrando tan buenos resultados en las Unidades Funcionales que se encuentran en ejecución.

Cordialmente



MIGUEL ANGEL BOTERO G.

Representante Legal

M2B

INGENIERÍA DE VALOR

DATEXCO

Estudio de satisfacción

Unidad funcional 4

1. Objetivos	3
2. Ficha técnica	4
3. Indicador tradicional	5
4. Distribución de muestra	7
5. Caracterización	8
6. Capítulo 1	9
7. Capítulo 2	16
8. Capítulo 3	29
9. Capítulo 4	42
10. Capítulo 5	61

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la percepción y satisfacción de la Unidad Funcional 4

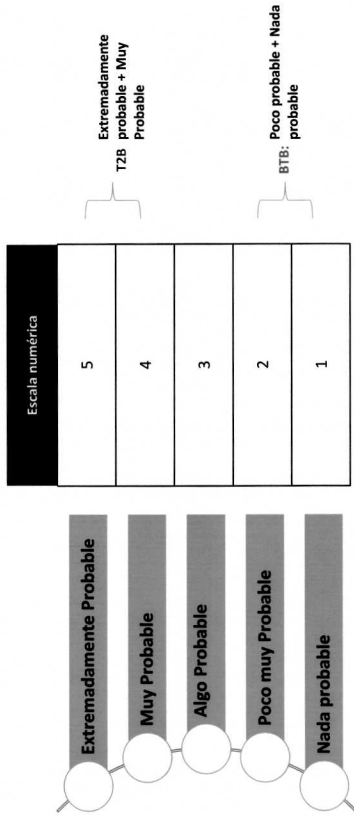
OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- * Medir la percepción de satisfacción de las mejoras realizadas en el tramo Cartagena - Barranquilla en la Unidad Funcional 4.
- * Medir la percepción de satisfacción en movilidad tras las mejoras realizadas en el tramo Cartagena - Barranquilla en la Unidad Funcional 4.
- * Medir la percepción de satisfacción de la seguridad de la vía tras las mejoras realizadas en el tramo Cartagena - Barranquilla en la Unidad Funcional 4.
- * Medir la percepción de satisfacción de la información y los servicios proporcionados (Grúas, carro taller, ambulancia, paneles informativos, línea nacional gratuita 24 horas) que presta la Concesión.
- * Medir la percepción de satisfacción del estado de la vía (Aseo, limpieza y señalización) después de mejoras realizadas en el tramo Cartagena - Barranquilla en la Unidad Funcional 4.

2. FICHA TÉCNICA

Empresa Contratante	MAB - Ingeniería de valor
Empresa De Investigación	DATEXCO COMPANY S.A.
Naturaleza Del Estudio	Cuantitativo
Población Objetivo	Personas mayores de 18 años que se desplazan en el tramo Cartagena - Barranquilla Kilometro 98
Elemento Muestral	Personas que transitan en la vía y que tiene negocio cercanos al tramo
Muestreo	Muestro aleatorio simple
Técnica	Encuesta presencial
Instrumento De Recolección	Cuestionarios estructurados con preguntas cerradas, los cuales fueron aprobados por el cliente
Método De Supervisión	Es el procedimiento a través del cual, se realiza una verificación de la aplicación de las encuestas a las personas determinadas en el manual de recolección. Se toma el 10% de las encuestas realizadas por cada uno de los encuestadores y se hace una selección aleatoria.
Período Trabajo De Campo	Junio 14 a Junio 17 de 2017

3. INDICADOR TRADICIONAL DE SATISFACCIÓN



Equivale al promedio de las calificaciones dadas por los entrevistados en una escala de 0 a 100.

3.1 INDICADOR TRADICIONAL DE SATISFACCIÓN

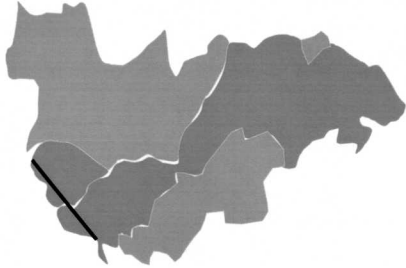
El Indicador del Nivel de Satisfacción del Cliente interno (Suma de porcentaje de calificación 4 + 5) calificación es interpretado de acuerdo a los siguientes estándares, construidos. A partir del análisis de investigaciones realizadas a diferentes organizaciones en Colombia

Nivel De Satisfacción	Clase De Factor	Valores Nsc
Bajo	Crítico	< 76
Acceptable	Estable	76 – 85.9
Bueno	Diferenciador leve	86 – 95.9
Excelente	Diferenciador fuerte	96 – 100

* **NSC:** Nivel de Satisfacción del Cliente (equivalente al promedio de las calificaciones dadas por los entrevistados en una escala de 0 a 100)

Nota: Para la interpretación de los resultados presentados en este informe se debe tener en cuenta las bases (Número de personas que responden) ya que a menor número de entrevistado los cálculos se tornan más sensibles a las calificaciones asignadas

4. Distribución de muestra

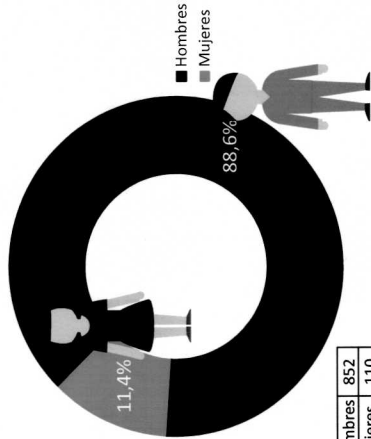
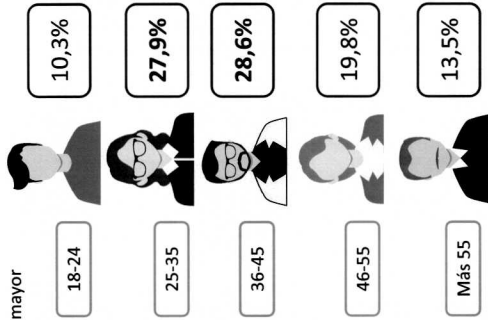


Cartagena - Barranquilla		CANTIDAD
Conductores de vehículos livianos usuarios de la vía	Instituciones Educativas	114
Conductores de vehículos livianos Rutas escolares	Instituciones Educativas	99
Conductores de vehículos livianos usuarios de la vía		257
Conductores de buses usuarios de la vía		109
Comercio (Viveros, Estaciones de servicio, Colegios	Universidades)	95
	Ciclistas	98
	Motos	190
	Total	962

5. CARACTERIZACIÓN

Las personas que transitan por este tramo oscilan entre los 25 a 45 años, de mayor participación de los hombres

DATEXCO



Hombres	852
Mujeres	110
Base	962



DATEXCO

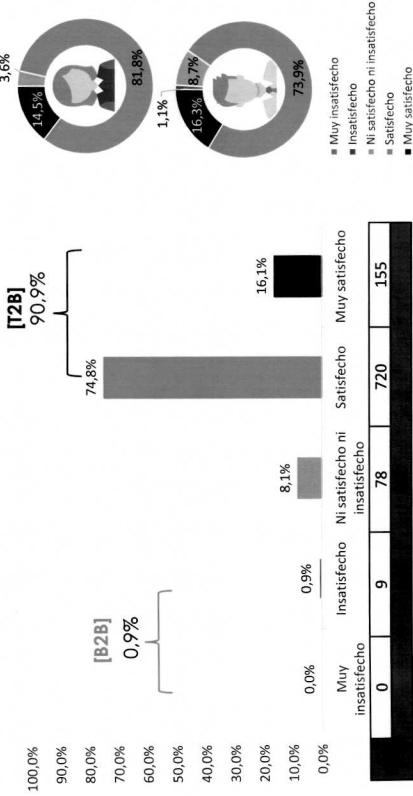
MAEB

INGENIERIA DE VALOR

Capítulo 1

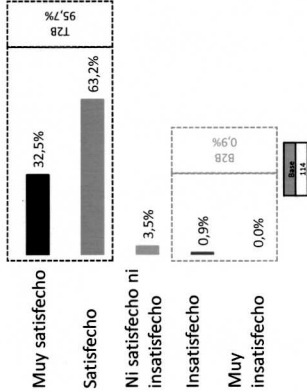
Resultados Generales

P1. En una escala de 1 a 5 donde 1 es Muy Insatisfecho y 5 Muy Satisfecho ¿Que tan satisfecho se siente con las mejoras realizadas en la vía?

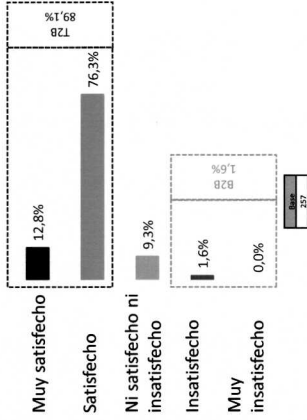


6. GENERAL

Conductores De Vehiculos Livianos - Instituciones Educativas

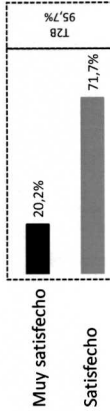


Conductores de vehiculos Livianos usuarios de la vía



6. GENERAL

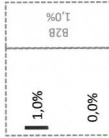
Conductores De Vehículos Livianos Rutas Escolares Instituciones Educativas



Ni satisfecho ni insatisfecho

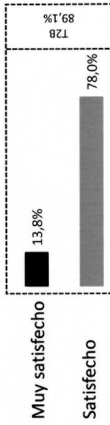
Insatisfecho

Muy insatisfecho



Bases: 99

Conductores De Buses Usuarios De La Vía



Ni satisfecho ni insatisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

Bases: 109

6. GENERAL

Ciclas



Muy satisfecho

Satisfecho

Ni satisfecho ni insatisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

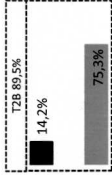
9,2%

0,0%

0,0%

Base: 98

Motos



Muy satisfecho

Satisfecho

Ni satisfecho ni insatisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

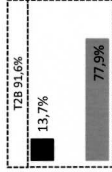
8,9%

1,6%

0,0%

Base: 100

Comercio Viveros Estaciones de servicio Colegios Universidades



Muy satisfecho

Satisfecho

Ni satisfecho ni insatisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

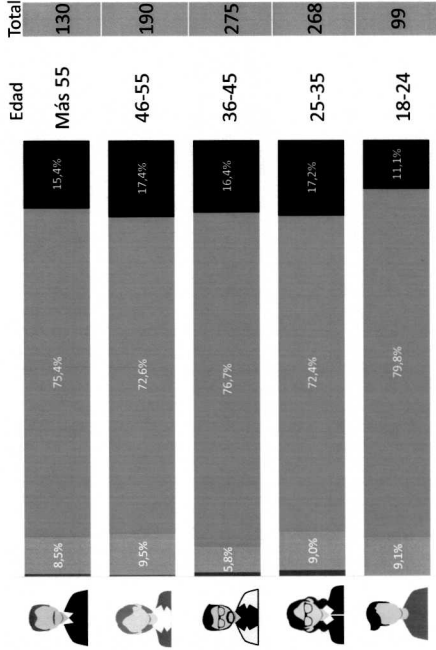
8,4%

0,0%

0,0%

Base: 95

6. GENERAL



Base **962**

■ Muy insatisfecho

■ Insatisfecho

■ Ni satisfecho ni insatisfecho

■ Satisfecho

■ Muy satisfecho

CONCLUSIONES

- La percepción general de los encuestados es que se encuentran satisfechos con las mejoras realizadas en la unidad funcional 4 la calificación "Buena" que equivale al (74,8%) revela este indicio. El nivel general de satisfacción sobre las mejoras realizadas a la unidad funcional 4, se encuentra bien calificada ya que el 90.9 % de los encuestados dieron las calificaciones más altas en el T2B.
- Los vehículos livianos y las rutas escolares de la zona reflejan un nivel de satisfacción del 95,7% siendo los dos con la calificación más alta entre 4 y 5, se destaca que el nivel de satisfacción del segmento de vehículos livianos que lleva a sus hijos a los colegios de la zona refleja un 32,5% "Muy Satisfecho".
- En general la percepción de los grupos evaluados (vehículos livianos, vehículos livianos con transporte de estudiantes a colegios de la zona, conductores de rutas escolares, conductores de servicio público, ciclista, motociclistas) no presenta calificaciones negativas superiores al 1% en ambos sentidos de la unidad funcional número 4.
- La población categorizada en el rango de los (18-24) años reflejan el nivel de "Satisfechos" en un 79,8%, sin embargo la población que se encuentra mayormente "Muy Satisfecha" se ubica en el rango de los (46-55) años con un 17,4% siendo el más alto en la categoría.

DATEXCO

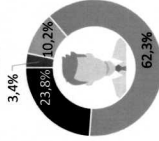
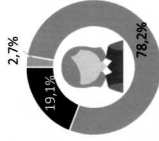
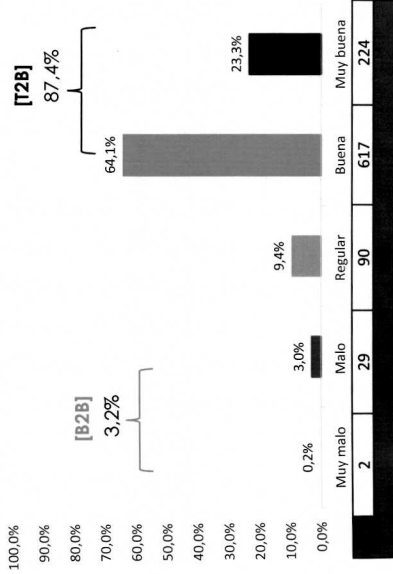
MAEB

INGENIERIA DE VALOR

Capítulo 2

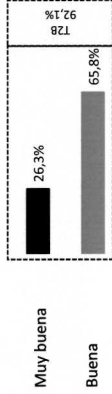
Resultados Movilidad

P1. La movilidad después de las mejoras realizadas en la vía:



- Muy malo
- Malo
- Regular
- Buena
- Muy buena

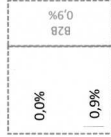
Conductores De Vehículos Livianos - Instituciones Educativas



Regular 7,0%

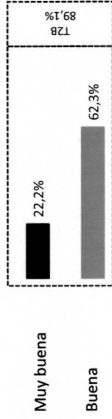
Malo 0,0%

Muy malo 0,9%



Base
114

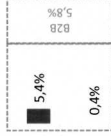
Conductores de vehículos Livianos usuarios de la vía



Regular 9,7%

Malo 5,4%

Muy malo 0,4%

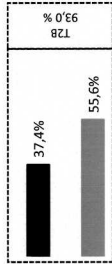


Base
257

Conductores De Vehículos Livianos Rutas Escolares Instituciones Educativas



Muy buena
Buena
Regular
Malo
Muy malo

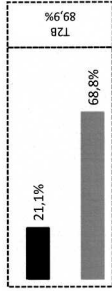


Encuesta	100
----------	-----

Conductores De Buses Usuarios De La Vía

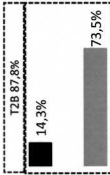


Muy buena
Buena
Regular
Malo
Muy malo



Encuesta	100
----------	-----

Ciclas



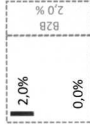
Muy buena

Buena

Regular 10,2%

Malo 2,0%

Muy malo 0,0%



Motos



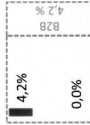
Muy buena

Buena

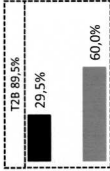
Regular 12,6%

Malo 4,2%

Muy malo 0,0%



Comercio Viveros Estaciones de
servicio Colegios Universidades



Muy buena

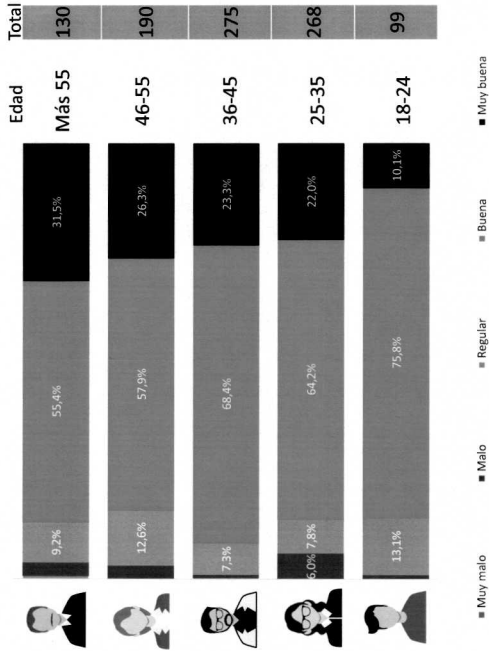
Buena

Regular 10,5%

Malo 0,0%

Muy malo 0,0%





■ Muy malo

■ Malo

■ Regular

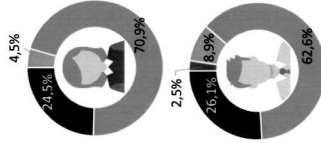
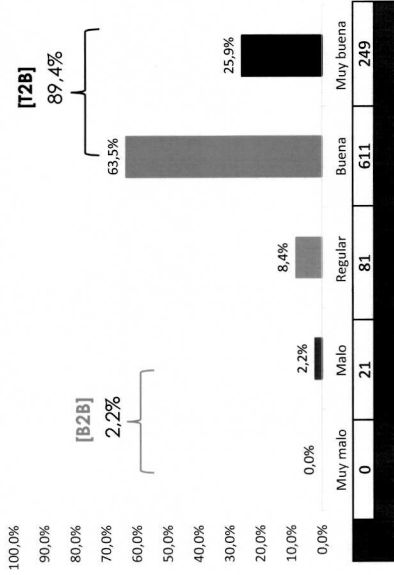
■ Buena

■ Muy buena

CONCLUSIONES

- En general la calificación evaluando la movilidad después de las mejoras se establece un **T2B** DE 87,4%, El 23,3% califica la movilidad como "Muy buena". Una pequeña parte de la población general encuestada califica como "Mala" la movilidad después de las mejoras. El 3,2% que califican sobre esta variable pertenece a un grupo predominante en hombres entre (25-35) años localizados principalmente en el segmento de vehículos livianos y motos donde la calificación "Mala" obtiene los porcentajes más altos.
- los vehículos livianos califican la movilidad después de las mejoras con un porcentaje del 89,1% en las variables "Muy Buena y Buena", considerando que el segmento con mejor calificación de los dos evaluados es de usuarios de vehículos que transportan a las instituciones educativas el cual califica como "Muy Buena" la movilidad con un 26,3% y "Buena" con un porcentaje de 65,8% obteniendo un **T2B** de 92,1%.
- El segmento de vehículos livianos usuarios de la vía presenta el porcentaje más alto en cuanto la calificación "Mala" con un 5,8%, considerando que después de las mejoras realizadas se presentó una mala movilidad.
- La categorización de los resultados por edad revela que los de mayor calificación en la variable "Muy Buena" se ubican entre los que superan los 55 años con un 31,5%, seguido de los que se encuentran en el rango de los (46-55 años) con 26,3%.

P2. El tiempo de desplazamiento después de estas mejoras:



- Muy malo
- Malo
- Regular
- Buena
- Muy buena

Conductores De Vehículos Livianos - Instituciones Educativas



Muy buena



Buena



Regular



Malo



Muy malo



128

94,8 %

Conductores de vehículos Livianos usuarios de la vía



Muy buena



Buena



Regular



Malo



Muy malo



128

85,2%

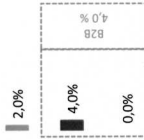
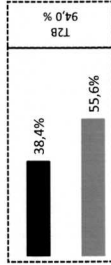
Base
114

Base
237

Conductores De Vehículos Livianos Rutas Escolares Instituciones Educativas



Muy buena
Buena
Regular
Malo
Muy malo

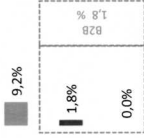
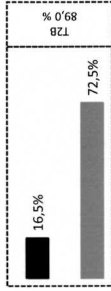


Base
99

Conductores De Buses Usuarios De La Vía

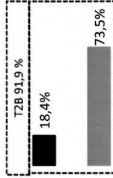


Muy buena
Buena
Regular
Malo
Muy malo



Base
109

Ciclas



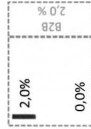
Muy buena

Buena

Regular

Malo

Muy malo



Base 98

Motos



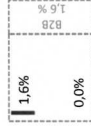
Muy buena

Buena

Regular

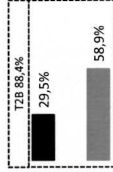
Malo

Muy malo



Base 100

Comercio Viveros Estaciones de
servicio Colegios Universidades



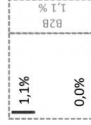
Muy buena

Buena

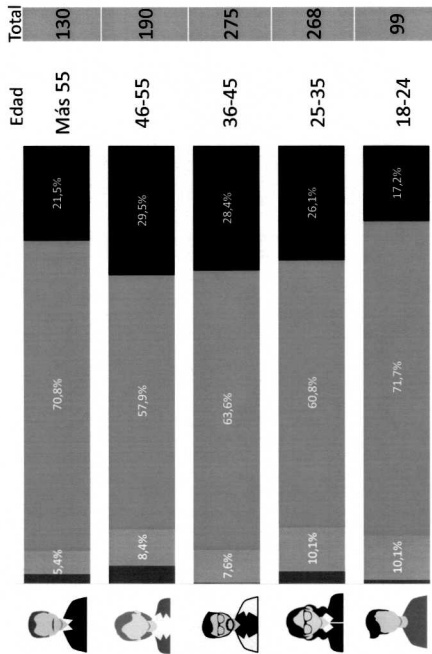
Regular

Malo

Muy malo



Base 95



Muy malo
 Malo
 Regular
 Buena
 Muy buena

CONCLUSIONES

- En cuanto al tiempo de desplazamiento en la unidad funcional 4 los encuestados consideran que ha mejorado con una calificación alta logrando un T2B de 89,4%.
- La calificación en cuanto al tiempo de desplazamiento, de acuerdo a los conductores de buses escolares y buses que prestan servicio público, es alta principalmente para los conductores de rutas escolares. Sin embargo, en esta población encuestada hay un porcentaje 4% que considera que es "Malo" el tiempo de desplazamiento después de las mejoras realizadas, porcentaje mínimo en relación con la calificación "Buena y Muy Buena" que suman el 94%.
- Las calificaciones promedio T2B superan el 88%, siendo el comercio quien presenta la calificación más baja con 88,4% y La más alta la de Conductores De Vehículos Livianos Rutas Escolares Instituciones Educativas con el 94%.
- El análisis por grupos de edades revela que las calificación "Buena" presenta mayor porcentaje en el rango de edad (18-24) años y la calificación de "Muy Buena "presenta mayor porcentaje en el rango de edad de (46-55) años con un 29,5%



DATEXCO

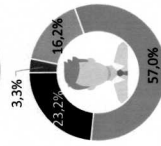
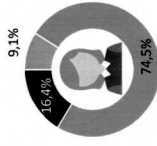
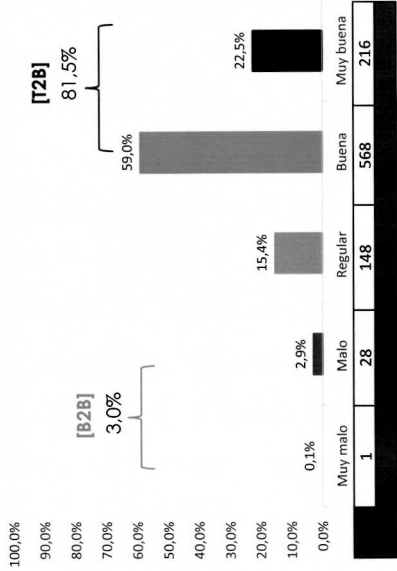
INTEC

INGENIERIA DE VALOR

Capítulo 3

Resultados Seguridad

P3. Con el nuevo diseño de la vía ¿Cómo considera usted la seguridad para los usuarios?



- Muy malo
- Malo
- Regular
- Buena
- Muy buena

*El diferencial con respecto al 100% corresponde a las respuestas de no sabe / no responde.

**Conductores De Vehículos Livianos -
Instituciones Educativas**


Muy buena



Buena



Regular



Malo



Muy malo



1728

88,6 %

**Conductores de vehículos
Livianos usuarios de la vía**


Muy buena



Buena



Regular



Malo



Muy malo



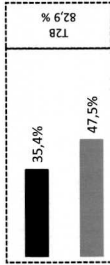
1728

76,7 %

Conductores De Vehiculos Livianos
Rutas Escolares Instituciones
Educativas



Muy buena
Buena
Regular
Malo
Muy malo

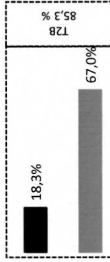


Bases
99

Conductores De Buses
Usuarios De La Vía

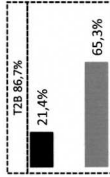


Muy buena
Buena
Regular
Malo
Muy malo



Bases
109

Ciclas



Muy buena
Buena
Regular
Malo
Muy malo



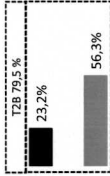
Regular



Malo
Muy malo



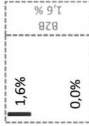
Motos



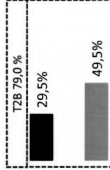
Muy buena
Buena
Regular
Malo
Muy malo



Regular



Malo
Muy malo



Muy buena
Buena
Regular
Malo
Muy malo

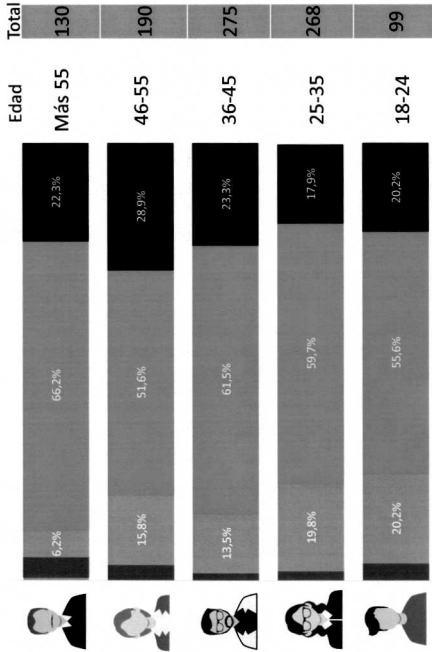


Regular



Malo
Muy malo



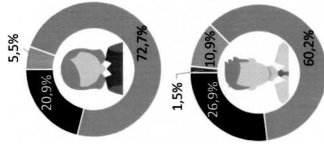
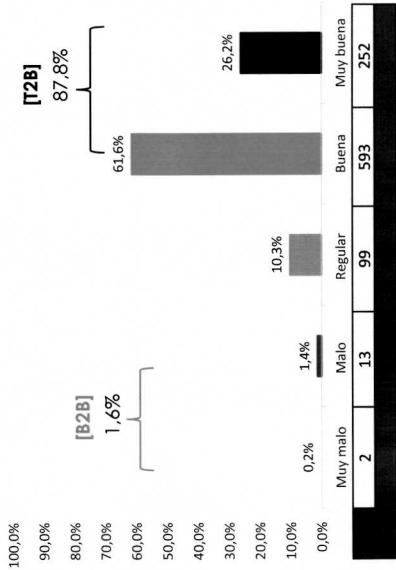


■ Muy malo ■ Malo ■ Regular ■ Buena ■ Muy buena

CONCLUSIONES

- La percepción de los encuestados en cuanto a la seguridad después de las mejoras realizadas en la unidad funcional 4, tuvo una calificación favorable principalmente por las mujeres con un porcentaje del 74,5%. En general la calificación “Buena Y Muy Buena” Alcanzan Un Porcentaje Del 81.5%.
- Se destaca la calificación “Muy Buena” en los Usuarios de la vía principalmente en los conductores de rutas escolares con un porcentaje del 35,4% seguido del segmento comercio de la zona con un porcentaje del 29,5%.
- La calificación **B2B** en seguridad en general para los usuarios de la vial alcanza un 3%, la calificación “Regular” presenta un porcentaje del 15,4%, el segmento evaluado con mayor porcentaje de calificación “Regular” en seguridad de los usuarios es el de los conductores de Moto.
- Analizando los resultados por rango de edad, el 15,4% de la calificación “Regular” se concentra en el rango de (18-24) años. La calificación “Muy Buena” se concentra mayoritariamente en el rango de edad de los (46-55) años con un porcentaje de 28,9%.

P4. Con el nuevo diseño considera usted que el desplazamiento es



- Muy malo
- Malo
- Regular
- Buena
- Muy buena

*El diferencial con respecto al 100% corresponde a las respuestas de no sabe / no responde.

**Conductores De Vehículos Livianos -
Instituciones Educativas**


Muy buena

28,1%

Buena

63,2%

Regular

8,8%

Malo

0,0%

Muy malo

0,0%

 T2B
91,3%

Muy buena

21,8%

Buena

62,6%

Regular

12,5%

Malo

2,3%

Muy malo

0,4%

 T2B
84,4%

**Conductores de vehículos
Livianos usuarios de la vía**


Conductores De Vehiculos Livianos Rutas Escolares Instituciones Educativas



Muy buena



Buena



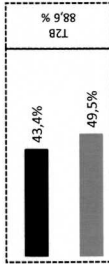
Regular



Malo



Muy malo


 1728
88,6 %


Conductores De Buses Usuarios De La Vía



Muy buena



Buena



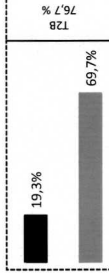
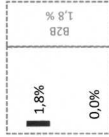
Regular

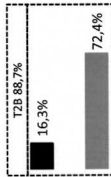


Malo



Muy malo


 1728
76,7 %

 B2B
1,8 %

 Base
109

Ciclas


Muy buena

Buena

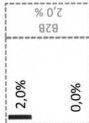
Regular

Malo

Muy malo



8,2%



2,0%

0,0%



0,0%

Motos


Muy buena

Buena

Regular

Malo

Muy malo



12,6%

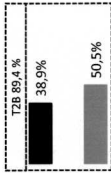


1,1%

0,5%



0,5%



Muy buena

Buena

Regular

Malo

Muy malo



9,5%

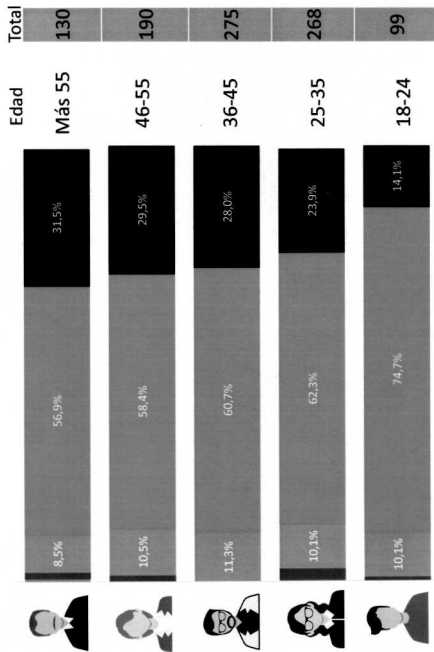


0,0%

0,0%



0,0%



Muy malo
 Malo
 Regular
 Buena
 Muy buena

CONCLUSIONES

- En general la percepción respecto del desplazamiento con el nuevo diseño logra un T2B del 87,8%. Considerando que la distribución entre las calificaciones "Buena y Muy Buena" se concentran en un 61,6% en la calificación "Buena".
- La mayor calificación "Muy Buena" se concentra en el comercio con un porcentaje del 38,9% sienta este el único que no presenta valores en la calificación "Muy Malo y Malo" B2B 0%.
- La calificación en "Regular" en general no supera el 10% en los segmentos evaluados, excepto en el segmento de conductores de Moto y Conductores de vehículos livianos usuarios de la vía los cuales reflejan el 12,4%.
- Las calificaciones "Mala Y Muy Mala" B2B en general no superan el 1,4% y su concentración más alta se presenta en los conductores de ciclas con un 2%.
- El análisis por rangos de edad evidencia una calificación "Muy Buena" predominante en los rangos de (46-55 años con un 29.5% y en los mayores de 55 con un porcentaje de 31.5%

DATEXCO

M2B

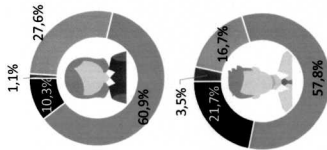
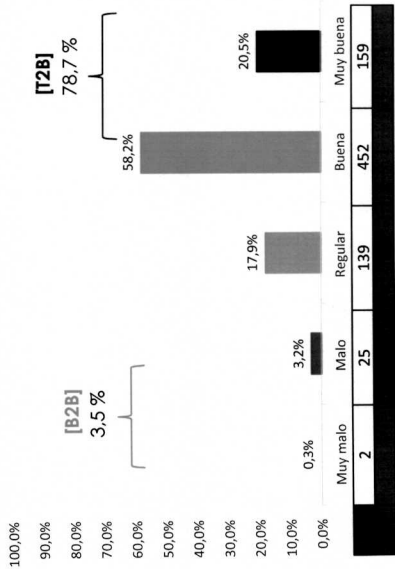
INGENIERIA DE VALOR

Capítulo 4

Resultados Información



P5. Como considera usted los servicios de grúa, carro taller y ambulancia, que presta la concesión



- Muy malo
- Malo
- Regular
- Buena
- Muy buena

*El diferencial con respecto al 100% corresponde a las respuestas de no sabe / no responde.

Conductores De Vehículos Livianos - Instituciones Educativas



Muy buena



Buena



Regular



Malo



Muy malo



T28

77,7%

Conductores de vehículos Livianos usuarios de la vía



Muy buena



Buena



Regular



Malo



Muy malo



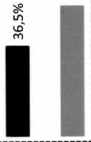
T28

74,6%

Conductores De Vehículos Livianos Rutas Escolares Instituciones Educativas



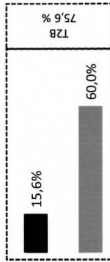
Muy buena
Buena
Regular
Malo
Muy malo



128

89,4 %

Muy buena
Buena



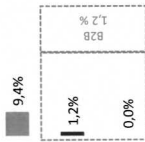
128

75,6 %

Conductores De Buses Usuarios De La Vía



Regular
Malo
Muy malo



828

1,2 %

Regular
Malo
Muy malo



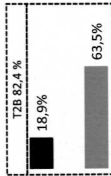
828

2,2 %

 Base
85

 Base
90

Ciclas



Muy buena

Buena

Regular

Malo

Muy malo



B2B
74

Motos



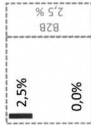
Muy buena

Buena

Regular

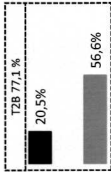
Malo

Muy malo



B2B
157

Comercio, Viveros, Estaciones de servicio, Colegios, Universidades.



Muy buena

Buena

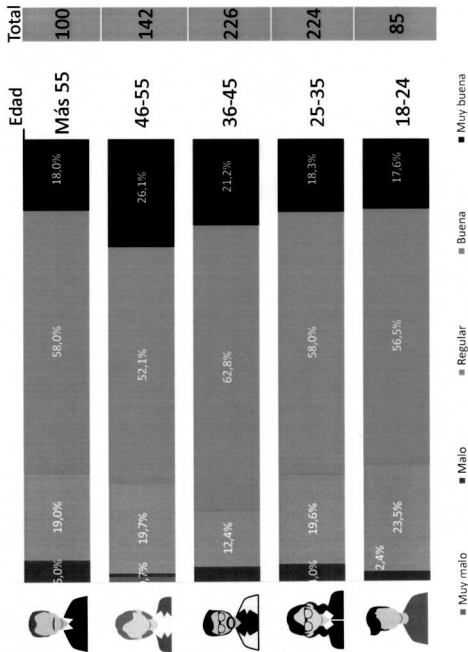
Regular

Malo

Muy malo



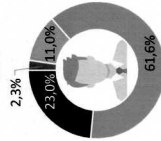
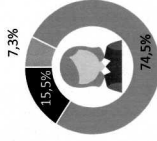
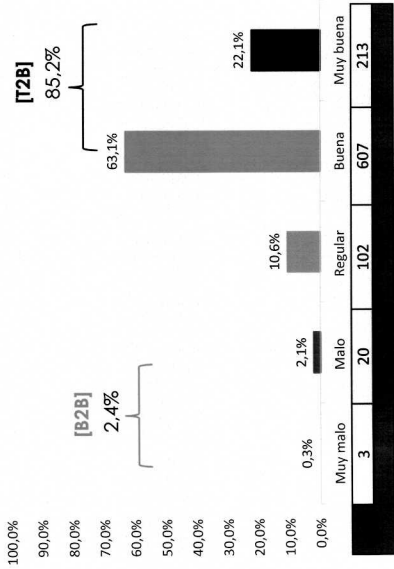
B2B
83



CONCLUSIONES

- La calificación general del capítulo de información respecto a los servicios de grúa, carro taller y ambulancia que presta la concesión, se encuentra en un nivel aceptable según el indicador de nivel de satisfacción ya que concentra en las calificaciones “Buena y Muy Buena” con un peso porcentual del 78.7%, siendo de las calificaciones con menor peso porcentual de las evaluadas.
- Los aumentos en las calificaciones “Muy Mala y Mala” concentran un porcentaje del 3.5% general, con mayor presencia en el segmento de Conductores de vehículos Livianos usuarios de la vía con un porcentaje de 7.4% y con **T2B** inferior al 76% con el que se da la categoría de crítico según los indicadores tradicionales de satisfacción.
- La calificación “Buena” en general concentra el 58.2%, presentando por segmento los resultados más bajos en los Conductores De Vehículos Livianos - Instituciones Educativas con un 44.4% y los más altos en motos con el 65%.
- El análisis por rangos de edad centra las calificaciones más altas en los rangos de (46-55) años con un 26.1%, seguido del rango de (36-45) con un porcentaje del 21.2%. las calificaciones más bajas se concentran en los rangos de edad de (25-35) con un 4,0% y en los mayores de 55 años con un peso mayor de 5,0%.

P6. Para usted los paneles informativos de la vía son



- Muy malo
- Malo
- Regular
- Buena
- Muy buena

*El diferencial con respecto al 100% corresponde a las respuestas de no sabe / no responde.

**Conductores De Vehículos Livianos -
Instituciones Educativas**


Muy buena



Buena



Regular



Malo



Muy malo



85,1%

T2B

**Conductores de vehículos
Livianos usuarios de la vía**


Muy buena



Buena



Regular



Malo



Muy malo



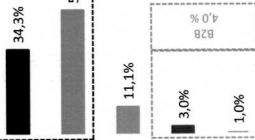
83,2%

T2B

Conductores De Vehículos Livianos Rutas Escolares Instituciones Educativas



Muy buena
Buena
Regular
Malo
Muy malo

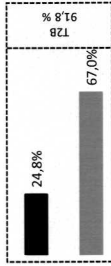


Muestreo
100

Conductores De Buses Usuarios De La Vía

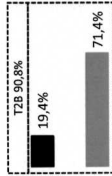


Muy buena
Buena
Regular
Malo
Muy malo



Muestreo
100

Ciclas

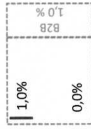


Muy buena

Buena



Regular

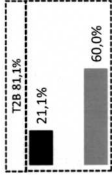


Malo

Muy malo



Motos



Muy buena

Buena



Regular



Malo

Muy malo



Comercio, Viveros, Estaciones de servicio, Colegios, Universidades.

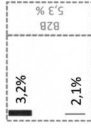


Muy buena

Buena



Regular

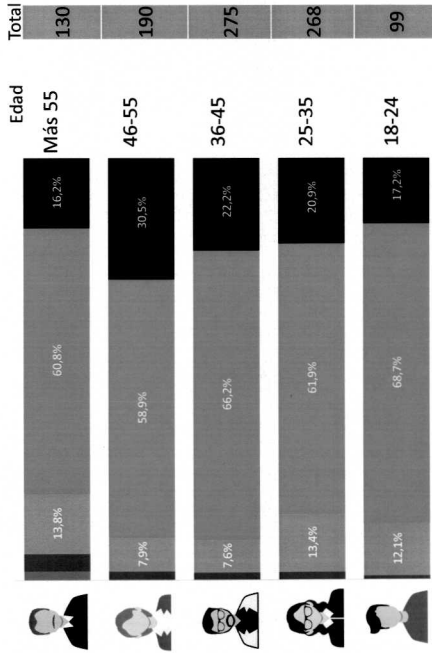


Malo

Muy malo



6.3. INFORMACIÓN

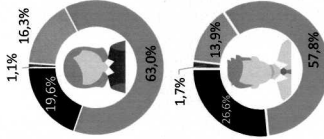
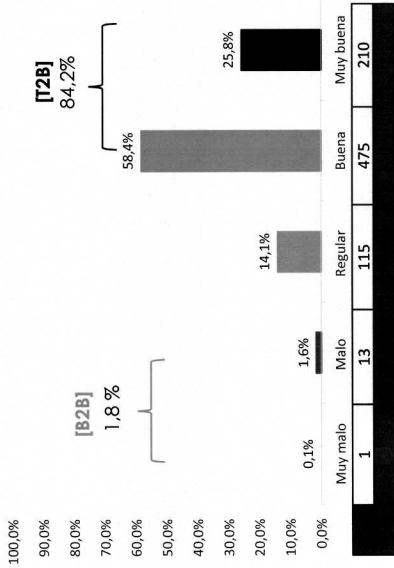


Muy malo
 Malo
 Regular
 Buena
 Muy buena

Conclusiones

- La calificación general para los paneles informativos es de 85,2% **T2B**, donde la variable predominante es “Buena” con 63,1%, se evidencia que un 22,1% considera “Muy Buena” la información de los paneles de la unidad funcional 4 después de las mejoras realizadas.
- Las calificaciones **T2B** más altas registradas por segmento se obtienen en conductores de buses usuarios de la vía con un 91,8% seguido de los conductores de ciclas con una 90,8%.
- En la calificación **B2B** con mayor porcentaje se ubican en los segmentos de conductores de vehículos livianos de rutas escolares con 4%, en el segmento de comerciantes se califica la variable “Mala” con un 3,2% y variable “Muy Mala” con un 2,1%.
- El análisis por edad determina que el rango de edad que presenta mayor calificación de la variable “Muy Buena” se ubica en los participantes de los (46-55) años con un 30,5%, la variable “Buena” con mayor porcentaje de calificación se ubica en el rango de participantes que se encuentran de (19-24) años con un 68,7%.

P7. En su concepto la línea de atención 24 horas es:



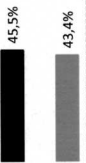
- Muy malo
- Malo
- Regular
- Buena
- Muy buena

*El diferencial con respecto al 100% corresponde a las respuestas de no sabe / no responde.

Conductores De Vehículos Livianos - Instituciones Educativas



Muy buena
Buena
Regular
Malo
Muy malo



T2B

88,9 %

Conductores de vehículos Livianos usuarios de la vía



Muy buena
Buena
Regular
Malo
Muy malo



T2B

61,9 %

Conductores De Vehículos Livianos Rutas Escolares Instituciones Educativas



Muy buena



30,0%

Buena



61,1%

Regular



7,8%

Malo



1,1%

Muy malo

0,0%

T2B

91,1%

Muy buena



26,5%

Buena



60,2%

Regular



12,2%

Malo



1,0%

Muy malo

0,0%

T2B

86,7%

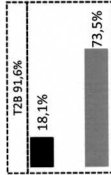
Conductores De Buses Usuarios De La Vía



Buse
90

Buse
98

Ciclas



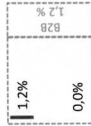
Muy buena

Buena

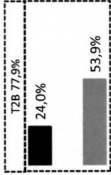
Regular

Malo

Muy malo



Motos



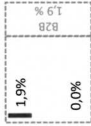
Muy buena

Buena

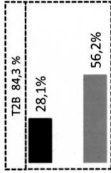
Regular

Malo

Muy malo



Comercio, Viveros, Estaciones de servicio, Colegios, Universidades.



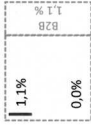
Muy buena

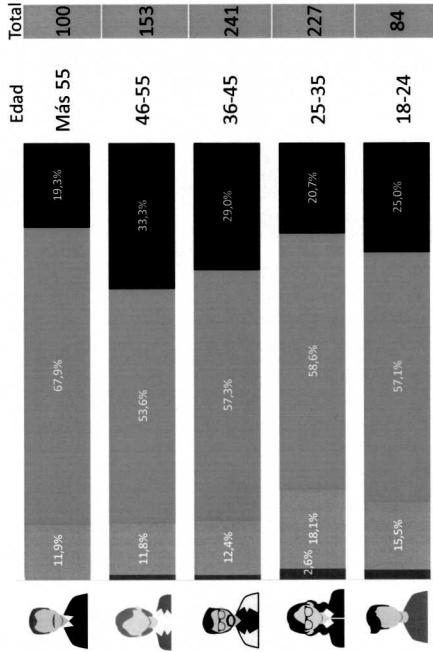
Buena






Regular

Malo

Muy malo





 Muy malo
  Malo
  Regular
  Buena
  Muy buena

Conclusiones

- La calificación general para la línea de atención 24 horas obtiene un **T2B** de 84,2%, con un porcentaje en la variable "Muy Buena" de 25,8%, siendo esta la de mejor calificación en las tres preguntas generadas para el capítulo de información de la unidad funcional 4.
- La variable "Muy Buena" en el segmento de conductores de vehículos livianos – instituciones educativas obtiene la calificación más alta con un peso porcentual 45,5% y no registra ninguna respuesta negativa 0% **B2B**.
- Las calificaciones **B2B** evaluadas por segmento no representan valores superiores al 2%, la calificación de la variable "Regular" en general representa un 14,1% con mayor peso porcentual por segmento en los conductores de motos con un 20,1%.
- El análisis por edad identifica al Rango de (46–55) años con calificación de la variable "Muy Buena" con un porcentaje del 33,8% seguido del rango de edad (36-45) años con peso de 29%. Las calificaciones más bajas se ubican en el rango de edad de (25-35) con un 2,6%.

DATEXCO

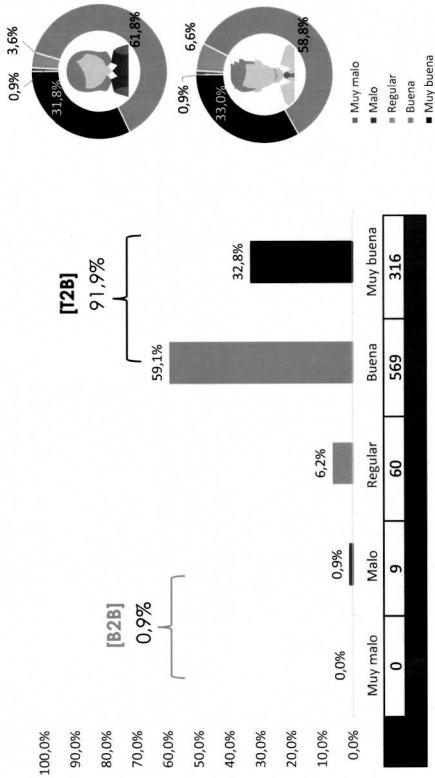
MAB

INGENIERIA DE VALOR

Capítulo 5

Resultados Estado de la Vía

P8. Como considera usted el estado de la vía en los siguientes aspectos: aseo y limpieza



*El diferencial con respecto al 100% corresponde a las respuestas de no sabe / no responde.

Conductores De Vehículos Livianos - Instituciones Educativas



Muy buena



Buena



Regular



Malo



Muy malo



T28

93,0 %

Conductores de vehículos Livianos usuarios de la vía



Muy buena



Buena



Regular



Malo



Muy malo



T28

89,8 %

B28

1,9 %

Base

257

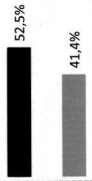
Base

114

Conductores De Vehículos Livianos Rutas Escolares Instituciones Educativas



Muy buena
Buena
Regular
Malo
Muy malo



T2B
93,9%



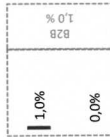
Regular

Malo



Muy malo

Muy malo



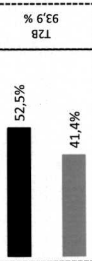
B2B
1,0%

Bases
39

Conductores De Buses Usuarios De La Vía



Muy buena
Buena
Regular
Malo
Muy malo



T2B
96,4%



Regular

Malo



Muy malo



Bases
109

Ciclas



Muy buena

Buena

Regular

Malo

Muy malo



3,1%

0,0%

0,0%


 Buena
98

Motos



Muy buena

Buena

Regular

Malo

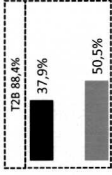
Muy malo



7,4%

1,1%

0,0%


 Buena
100


Muy buena

Buena

Regular

Malo

Muy malo

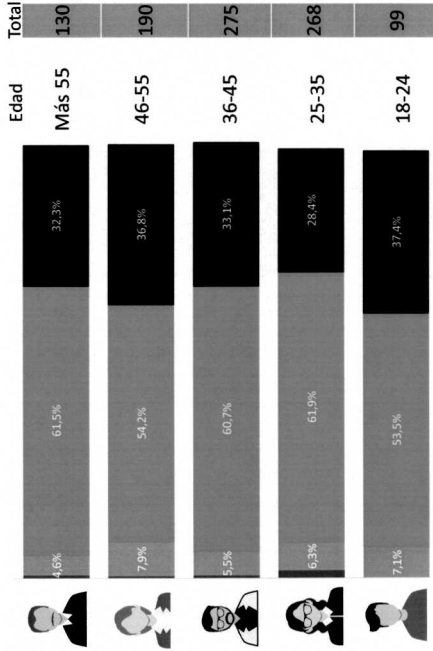


8,4%

1,1%

0,0%


 Buena
95

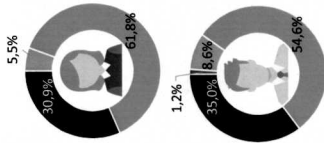
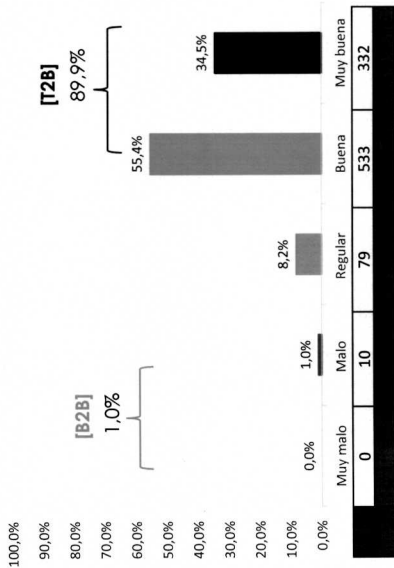


■ Muy malo ■ Malo ■ Regular ■ Buena ■ Muy buena

Conclusiones

- La calificación general para el estado de la vía en los aspectos de limpieza y aseo obtiene un **T2B** de 91,9%, con un porcentaje en la variable "Muy Buena" de 32,8%, siendo esta la de mejor calificación en los temas evaluados, las calificación **B2B** es la mejor registrada en los temas evaluados con un peso porcentual del 0,9% y con porcentaje de 0% para la variable "Muy Malo".
- Los segmentos evaluados registran una calificación **T2B** en promedio superior al 90% sin contar con los participantes del segmento Comercio el cual obtiene un porcentaje de 88,4%.
- Los conductores de vehículos livianos de rutas escolares presentan la mejor calificación de la variable "Muy buena" la cual reporta un porcentaje del 52,5% siendo la mayor calificación y la menor calificación de esta variable se ubica en el segmento de ciclistas con un porcentaje de 23,5%.
- Las calificación de la variable "Buena" con mayor porcentaje se ubica en el segmento de ciclistas con porcentaje de 72,5% y con la menor calificación en el segmento Conductores de vehículos livianos Rutas escolares Instituciones Educativas con un 41,4%.
- Los segmentos evaluados (Conductores de vehículos livianos -Instituciones Educativas, Conductores de buses usuarios de la vía y ciclistas) no presentan calificaciones **B2B**.

P8. Como considera usted la señalización de la vía:



- Muy malo
- Malo
- Regular
- Buena
- Muy buena

*El diferencial con respecto al 100% corresponde a las respuestas de no sabe / no responde.

Conductores De Vehículos Livianos - Instituciones Educativas



Muy buena



Buena



Regular



Malo



Muy malo



T2B
93,9 %

Conductores de vehículos Livianos usuarios de la vía



Muy buena



Buena



Regular



Malo



Muy malo



T2B
84,9 %

Conductores De Vehículos Livianos Rutas Escolares Instituciones Educativas



Muy buena



48,5%

Buena



45,5%

Regular



5,1%

Malo



1,0%

Muy malo

0,0%

B2B

2,3%

Barr
109

Muy buena



32,1%

Buena



62,4%

Regular



5,5%

Malo

0,0%

Muy malo

0,0%

T2B

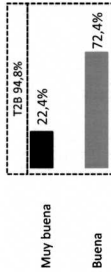
94,0%

T2B

94,5%

Barr
109

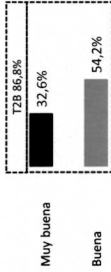


Ciclas


Regular 3,1%



B2B 95

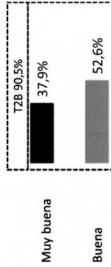
Motos


Regular 12,1%

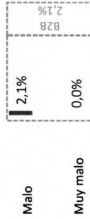
 Malo 0,0%
 Muy malo 0,0%

B2B 100

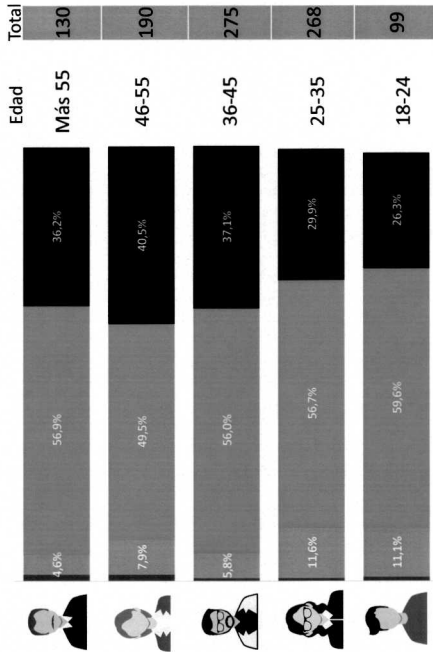
Comercio, Viveros, Estaciones de servicio, Colegios, Universidades.



Regular 4,2%



B2B 95

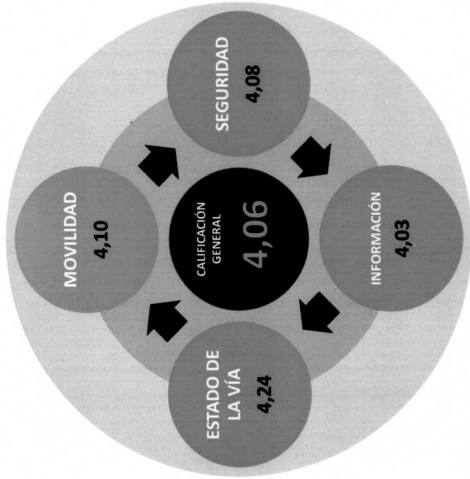


Muy malo
 Malo
 Regular
 Buena
 Muy buena

Conclusiones

- La calificación general para el estado de la vía en los aspectos de señalización obtiene un **T2B** de 89,9%, con un porcentaje en la variable "Muy Buena" de 34,5%, siendo esta la de mejor calificación en los temas evaluados, las calificación **B2Ben** general es del 1% y con porcentaje de 0% para la variable "Muy Malo".
- El segmento de Conductores De Vehículos Livianos - Instituciones Educativas indica la mejor calificación en la variable "Muy Buena" con un 53,5% y una calificación "Buena" con un porcentaje del 40,4 para un **T2B** del 93,9%.
- El análisis por rangos de edad revela la que la calificación de la variable "Muy Buena" es superior al 35% en los usuarios de la concesión que se encuentran con una edad superior a los 36 años, el rango de edad que presenta mayor peso porcentual en la calificación "Muy Buena" se ubica entre (46-55) años con un 40,5%

CALIFICACIONES PROMEDIO



- La calificación general de satisfacción en promedio es de 4,06 y se evidencia la alta relación con cada uno de los temas evaluados.
- Los porcentajes de participantes en la aplicación de la encuesta revelan que el 52% se encuentran en sentido Barranquilla – Cartagena y el 48% en sentido Cartagena – Barranquilla lo cual indica que las calificaciones mostradas no varían en el sentido en que se evaluó ya que la alta relación de las calificación no genera cambios relevantes.

*No es solamente un proyecto, son personas.
No es solamente información, es conocimiento.
No es solamente un cliente, es un compromiso.*

¡No es solamente desempeño, es método, experiencia y profesionalismo!

DATEXCO