



**ANI**



# PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE 2023-2024.

VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA

Equipo de Servicio al ciudadano

Julio 2024



# Contenido

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

Conclusiones





---

# 1. OBJETIVO, ALCANCE Y METODOLOGÍA



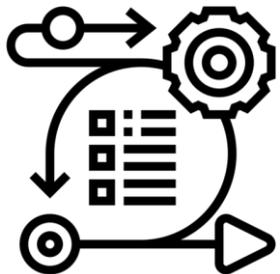
### Objetivo

- Presentar el consolidado de los resultados de las evaluaciones de percepción de los distintos modos de transporte aplicadas a través de los concesionarios e interventores a los usuarios de la infraestructura carretera, férrea, portuaria y aeroportuaria, conforme a lo establecido en el instructivo de Evaluación de Percepción del Usuario TPSC-I-004, versión 7.



### Alcance

- Este informe presenta los resultados de las evaluaciones de percepción de los usuarios, recibidos y consolidados por el Equipo de Servicio al Ciudadano de la Vicepresidencia de Gestión Corporativa, en el período comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024.



### Metodología

- La metodología del ejercicio anual de percepción de los usuarios de la infraestructura se encuentra establecida en el instructivo de Evaluación de Percepción del Usuario TPSC-I-004, versión 7. El objetivo de esta metodología es capturar la percepción de los usuarios y analizar la información consolidada, especialmente enfocándose en el porcentaje de usuarios no conformes con los productos y/o servicios entregados, para generar acciones correctivas y preventivas que aumenten su satisfacción.



## Instrumentos

- La evaluación de percepción de los usuarios se captura y consolida en los formatos dispuestos en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la ANI para cada modo de transporte: para el modo carretero, se utiliza el formato “Consolidado evaluación de percepción uso de la vía” (GCSP-F-204); para el modo férreo, el formato “Consolidado evaluación de percepción uso del sistema férreo” (GCSP-F-286); y para el modo portuario, el formato “Consolidado evaluación percepción uso de los puertos” (GCSP-F-206).
- Para el modo aéreo, las interventorías y/o concesionarios realizan las evaluaciones de percepción de los usuarios y las remiten a la Agencia, conforme a los parámetros especiales y los lineamientos contractuales definidos para cada aeropuerto. El Gerente Aeroportuario proporciona un informe ejecutivo al área de Servicio al Ciudadano, detallando el análisis de los resultados obtenidos.
- Para el modo portuario, se aplica la evaluación a los usuarios de los puertos sin perjuicio de las funciones que tiene asignadas la Superintendencia de Transporte, puntualmente, en lo que respecta a dirigir, vigilar y evaluar el desarrollo de las políticas, planes de y programas de la labor de inspección, vigilancia y control en los contratos de concesión portuarios y en la aplicación y el cumplimiento de las normas para el desarrollo de la gestión de infraestructura de los modos de transporte



### Paso a paso

- Los resultados de las evaluaciones de percepción deben ser remitidos por los concesionarios e interventorías a los supervisores y profesionales líderes de seguimiento o de apoyo a la supervisión de cada proyecto de infraestructura a efectos de que estos los revisen y validen en el marco del seguimiento al cumplimiento de las cláusulas contractuales.
- Los supervisores de cada proyecto deben remitir al Equipo de Servicio al Ciudadano los resultados consolidados de la encuesta en los respectivos formatos, a más tardar al finalizar el mes de marzo de cada anualidad.
- El Equipo de Servicio al Ciudadano adelanta la consolidación de los resultados de las evaluaciones y la socializa mediante memorando al Grupo Interno de Trabajo de Planeación para su revisión y la gestión de acciones de mejora que correspondan.
- El consolidado anual de percepción de usuarios se publica en el espacio de transparencia y acceso a la información pública de la página web en el numeral 6.6 Control social - 6.6.4 Percepción del usuario, en el siguiente enlace web: <https://www.ani.gov.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica>

## Seguimiento



- Para 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%** se debe realizar un plan de mejoramiento siempre y cuando el Grupo Interno de Trabajo de Planeación lo estime necesario de acuerdo con la situación particular de cada proyecto, en cuyo evento solicitarán al concesionario y al interventor (cuando aplique) un plan de mejora que tendrá seguimiento semestral por la interventoría, respecto del cual presentará un informe a la Agencia. En el caso en que no se tenga interventoría, es el concesionario quien debe presentar el mencionado informe.
- Los seguimientos realizados por el interventor y/o concesionario al plan de mejoramiento servirán de soporte para analizar nuevamente la información, de manera que, en el evento de que los resultados permanezcan sin mejoras, se adoptarán las acciones correctivas pertinentes en los casos puntuales. La valoración de dichas acciones se llevará a cabo por las Vicepresidencias de Gestión Contractual y Ejecutiva.
- El Grupo Interno de Trabajo de Planeación presenta los resultados acumulados durante la vigencia a la Alta Dirección, a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en la revisión del Sistema de Gestión de Calidad.
- Con soporte en los resultados obtenidos, la ANI debe definir las directrices a seguir por el concesionario, en relación con el producto y/o servicio ofrecido.



## 2. RESULTADOS EVALUACIONES DE PERCEPCIÓN

## Panorama general resultados percepción usuarios de la infraestructura de transporte 2023-2024.



103

Proyectos de infraestructura de los modos de transporte carretero (35), férreo (2), portuario (50) y aeroportuario (16) participaron y reportaron la evaluación de usuarios ANI.

131

Instrumentos de evaluación consolidados de los modos de transporte, carretero (63), férreo (2), portuario (50) y aeroportuario (16)

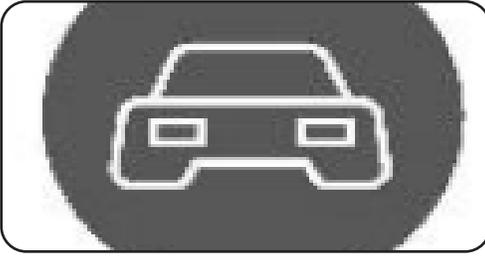
55.636

Usuarios encuestados de los modos de transporte, carretero (40.066), férreo (95), portuario (2.745) y aeroportuario (12.730) participaron y reportaron la evaluación de usuarios ANI

83,5%

Promedio del porcentaje de satisfacción total percepción infraestructura de transporte carretera (78%), férrea (72%), portuaria (89%) y aeroportuaria (95%).

## Panorama resultados percepción usuarios por modo de transporte.



### Modo Carretero

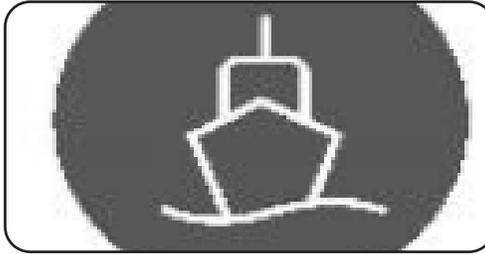
**Metodología:** Consolidado evaluación de percepción uso de la vía” (GCSP-F-204) – Instructivo TPSC-I-004

**Proyectos:** 35 proyectos modo carretero adelantaron y reportaron la evaluación de percepción.

**Instrumentos:** 63 formatos de evaluación consolidados

**Partícipes:** 40.066 usuarios participaron en la evaluación de percepción.

**Resultados generales:** 78% promedio porcentaje de satisfacción



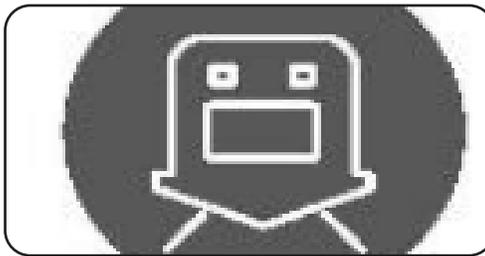
### Modo portuario

**Metodología:** Consolidado evaluación percepción uso de los puertos” (GCSP-F-206)- Instructivo TPSC-I-004

**Proyectos:** 50 concesiones portuarias remitieron los resultados de las evaluaciones

**Partícipes:** 2.745 usuarios participaron en la evaluación de percepción.

**Resultados generales:** 89% promedio porcentaje de satisfacción



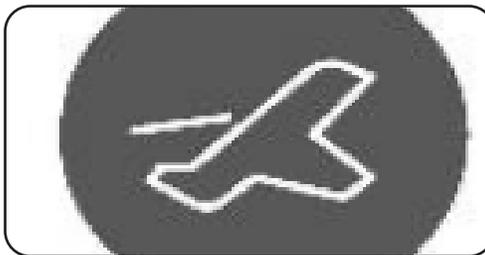
### Modo férreo

**Metodología:** Consolidado evaluación de percepción uso sistema férreo (GCSP-F-286) Instructivo TPSC-I-004

**Proyectos:** 2 concesiones férreas remitieron los resultados de las evaluaciones

**Partícipes:** 95 usuarios participaron en la evaluación de percepción.

**Resultados generales:** 72% promedio porcentaje de satisfacción



### Modo aéreo

**Metodología:** Informe según lineamientos contractuales definidos para cada aeropuerto.

**Proyectos:** 6 concesiones modo aéreo remitieron los resultados de los 16 aeropuertos concesionados.

**Partícipes:** 12.730 usuarios participaron en la evaluación de percepción.

**Resultados generales:** Promedio del 95% porcentaje de satisfacción resultado de la suma de promedio de satisfacción de los resultados de satisfacción de los proyectos aeroportuarios.



---

## 2.1 RESULTADOS MODO CARRETERO



# PROYECTOS CARRETEROS

Para el modo  
carretero, la ANI  
dispuso el formato:  
“GCSP-F-204  
Consolidado  
evaluación de  
percepción uso de la  
vía”

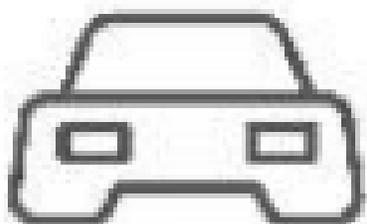
en el se registraron las  
percepciones de los  
usuarios frente a **15**  
aspectos.



## Variables de evaluación percepción uso de la vía

- 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

**35** concesiones carreteras remitieron los resultados, consolidando un total de **63** informes de evaluaciones de percepción y un total de **40.066** usuarios encuestados.



Proyectos modo carretero	Total encuestados	% de satisfacción
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira	5637	76 %
Desarrollo Vial Armenia - Pereira - Manizales	3684	75 %
IP - Antioquia - Bolívar	3457	68 %
Bogotá (Fontibón) - Faca - Los Alpes	1790	93 %
IP - Chirajara - Fundadores	1777	61 %
Puerta de Hierro - Palmar de Varela y Carreto - Cruz del Viso	1657	80 %
Honda - Puerto Salgar - Girardot	1612	90 %
APP IP - Cambao - Manizales	1480	82 %
Córdoba - Sucre	1276	77 %
Rumichaca - Pasto	1272	82 %
Accesos Norte Fase II	1192	75 %
Troncal del Magdalena Sabana de Torres - Curumaní C2	1183	73 %
Popayán - Santander de Quilichao	1104	72 %
Santa Marta - Riohacha - Paraguachón	1076	71 %
IP Autopistas del Caribe, corredor de carga Cartagena - Barranquilla	1051	75 %
Pamplona - Cúcuta	866	82 %
Santafé de Bogotá (Puente el Cortijo) - Siberia - La Punta - El Vino - La Vega - Villeta	850	70 %
Autopista Conexión Pacífico 1	704	79 %
Ruta del Sol - Sector 3	681	63 %
APP Autopista al Río Magdalena 2	640	89 %
IP - Malla vial del Meta	600	80 %
Santana - Mocoa - Neiva	600	65 %
Bucaramanga - Pamplona	588	68 %
Cartagena - Barranquilla y Circunvalar de la Prosperidad	574	84 %
IP - Vías del Nus	555	88 %
APP Nueva Malla vial del Valle del Cauca corredor: Buenaventura - Loboquerrero - Buga	550	92 %
Autopista al Mar 1	507	79 %
IP Neiva - Espinal - Girardot	471	76 %
Transversal del Sisga	460	95 %
APP - Autopista Conexión Norte	450	77 %
IP - Accesos Norte a Bogotá	434	83 %
Autopista Conexión Pacífico 2	427	75 %
Bucaramanga - Barrancabermeja - Yondó	312	76 %
Troncal del Magdalena Puerto Salgar - Barrancabermeja C1	301	79 %
ALO Sur - Avenida Longitudinal de Occidente	248	72 %
Total	40066	78 %

Fuente: Resultados consolidados evaluaciones percepción uso de la vía (GCSP-F-204) 2023 -2024.

### % 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
90 %	95 %	76 %	75 %	74 %
Estado de la vía	Señalización de la vía	Señalización nocturna de la vía	Seguridad de la vía	Limpieza de la vía
74 %	76 %	71 %	72 %	77 %
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
72 %	70 %	75 %	78 %	76 %

Fuente: Resultados consolidados evaluaciones percepción uso de la vía (GCSP-F-204) 2023 -2024.

En general, el promedio del porcentaje de satisfacción de todas las variables evaluadas respecto al uso de las vías de la infraestructura carretera supera el 67%, el cual está establecido como el rango inferior para determinar la conformidad con el servicio. Este resultado indica unos niveles generales positivos en términos de infraestructura carretera. Las variables con mayor nivel de satisfacción son la gratuidad y el conocimiento de los servicios de la vía. Por otro lado, las variables con menor nivel de satisfacción son la señalización nocturna de las vías y el tiempo de espera en peajes.

# RESULTADOS MODO CARRETERO

## Resultados evaluación de percepción uso de la vía por proyectos y variables de evaluación.

Proyectos	Periodo de aplicación de encuestas		Total encuestados	Promedio de % de Satisfacción total:	Variables de evaluación percepción uso de la vía														
	Año	Sem			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Accesos Norte Fase II	2024	I	1192	75 %	92 %	100 %	96 %	77 %	68 %	64 %	65 %	59 %	65 %	71 %	73 %	73 %	69 %	80 %	75 %
ALO Sur - Avenida Longitudinal de Occidente	2023	II	131	70 %	62 %	100 %	30 %	72 %	75 %	70 %	72 %	63 %	68 %	79 %	0 %	0 %	73 %	74 %	73 %
ALO Sur - Avenida Longitudinal de Occidente	2024	I	117	74 %	80 %	100 %	51 %	78 %	79 %	74 %	74 %	60 %	65 %	77 %	0 %	0 %	74 %	64 %	80 %
APP - Autopista Conexión Norte	2023	I	150	78 %	95 %	100 %	81 %	71 %	75 %	73 %	78 %	74 %	68 %	75 %	75 %	74 %	71 %	77 %	77 %
APP - Autopista Conexión Norte	2023	II	150	75 %	95 %	100 %	71 %	70 %	71 %	71 %	72 %	70 %	68 %	72 %	71 %	71 %	72 %	73 %	74 %
APP - Autopista Conexión Norte	2024	I	150	78 %	92 %	100 %	68 %	72 %	76 %	78 %	78 %	77 %	72 %	75 %	73 %	72 %	79 %	80 %	76 %
APP Autopista al Río Magdalena 2	2024	I	640	89 %	93 %	100 %	99 %	84 %	87 %	86 %	87 %	89 %	85 %	87 %	85 %	86 %	87 %	92 %	86 %
APP IP - Cambao - Manizales	2023	II	740	84 %	90 %	100 %	67 %	82 %	84 %	91 %	84 %	82 %	79 %	85 %	84 %	83 %	83 %	80 %	83 %
APP IP - Cambao - Manizales	2023	I	740	81 %	91 %	100 %	69 %	78 %	78 %	80 %	81 %	80 %	78 %	83 %	83 %	82 %	74 %	80 %	82 %
APP Nueva Malla vial del Valle del Cauca corredor: Buenaventura - Loboguerrero - Buga	2023	II	275	93 %	100 %	100 %	98 %	93 %	94 %	92 %	93 %	92 %	90 %	94 %	91 %	92 %	92 %	85 %	95 %
APP Nueva Malla vial del Valle del Cauca corredor: Buenaventura - Loboguerrero - Buga	2024	I	275	91 %	98 %	100 %	89 %	91 %	92 %	88 %	91 %	86 %	90 %	92 %	92 %	91 %	91 %	90 %	92 %
Autopista al Mar 1	2023	I	226	79 %	95 %	100 %	80 %	74 %	75 %	81 %	80 %	75 %	77 %	76 %	78 %	74 %	74 %	74 %	74 %
Autopista al Mar 1	2023	II	281	79 %	95 %	0 %	91 %	81 %	78 %	77 %	76 %	75 %	76 %	75 %	77 %	77 %	76 %	76 %	76 %
Autopista Conexión Pacífico 1	2023	II	704	79 %	93 %	99 %	84 %	71 %	78 %	76 %	79 %	58 %	73 %	79 %	72 %	66 %	81 %	87 %	84 %
Autopista Conexión Pacífico 2	2023	I	67	76 %	90 %	100 %	88 %	69 %	71 %	76 %	81 %	79 %	71 %	74 %	70 %	70 %	68 %	69 %	69 %
Autopista Conexión Pacífico 2	2023	II	360	73 %	94 %	82 %	72 %	70 %	67 %	70 %	74 %	71 %	70 %	72 %	72 %	72 %	71 %	72 %	72 %
Bogotá (Fontibón) - Faca - Los Alpes	2023	I	955	90 %	88 %	100 %	90 %	100 %	100 %	84 %	85 %	100 %	86 %	87 %	94 %	89 %	93 %	99 %	100 %
Bogotá (Fontibón) - Faca - Los Alpes	2023	II	835	95 %	95 %	100 %	100 %	0 %	0 %	90 %	90 %	0 %	99 %	92 %	93 %	93 %	100 %	97 %	0 %
Bucaramanga - Barrancabermeja - Yondó	2023	I	156	75 %	92 %	100 %	84 %	66 %	65 %	63 %	72 %	73 %	69 %	74 %	76 %	74 %	74 %	75 %	72 %
Bucaramanga - Barrancabermeja - Yondó	2023	II	156	77 %	92 %	100 %	79 %	69 %	73 %	67 %	76 %	74 %	70 %	76 %	74 %	76 %	73 %	75 %	76 %
Bucaramanga - Pamplona	2023	II	294	68 %	83 %	89 %	77 %	70 %	67 %	40 %	68 %	53 %	67 %	68 %	71 %	69 %	68 %	67 %	72 %
Bucaramanga - Pamplona	2024	I	294	67 %	80 %	83 %	73 %	70 %	58 %	39 %	52 %	58 %	72 %	78 %	67 %	67 %	68 %	68 %	67 %

Fuente: Resultados consolidados evaluaciones percepción uso de la vía (GCSP-F-204) 2023 -2024.

# RESULTADOS MODO CARRETERO

## Resultados evaluación de percepción uso de la vía por proyectos y variables de evaluación.

Proyectos	Periodo de aplicación de encuestas		Total encuestados	Promedio de % de Satisfacción total:	Variables de evaluación percepción uso de la vía														
	Año	Sem			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Cartagena - Barranquilla y Circunvalar de la Prosperidad	2023	II	574	84 %	98 %	100 %	100 %	85 %	79 %	78 %	80 %	76 %	77 %	84 %	86 %	81 %	78 %	86 %	74 %
Córdoba - Sucre	2023	II	1276	77 %	91 %	94 %	72 %	71 %	77 %	79 %	77 %	73 %	71 %	81 %	69 %	72 %	77 %	76 %	78 %
Desarrollo Vial Armenia - Pereira - Manizales	2023	II	1842	74 %	87 %	100 %	77 %	67 %	71 %	72 %	72 %	67 %	69 %	72 %	70 %	68 %	72 %	73 %	72 %
Desarrollo Vial Armenia - Pereira - Manizales	2024	I	1842	76 %	87 %	96 %	80 %	67 %	76 %	76 %	74 %	70 %	69 %	75 %	74 %	71 %	71 %	72 %	77 %
Honda - Puerto Salgar - Girardot	2023	I	790	89 %	90 %	100 %	99 %	79 %	100 %	90 %	89 %	89 %	86 %	88 %	83 %	83 %	83 %	89 %	86 %
Honda - Puerto Salgar - Girardot	2023	II	822	91 %	91 %	97 %	100 %	84 %	100 %	92 %	92 %	91 %	89 %	90 %	87 %	87 %	88 %	91 %	86 %
IP - Accesos Norte a Bogotá	2024	I	434	83 %	94 %	98 %	93 %	85 %	83 %	81 %	79 %	73 %	75 %	79 %	79 %	77 %	82 %	86 %	88 %
IP - Antioquia - Bolívar	2023	I	596	65 %	82 %	83 %	53 %	64 %	64 %	63 %	64 %	61 %	62 %	64 %	64 %	61 %	64 %	66 %	67 %
IP - Antioquia - Bolívar	2023	II	1359	69 %	90 %	92 %	61 %	66 %	66 %	64 %	65 %	63 %	64 %	66 %	67 %	65 %	66 %	66 %	67 %
IP - Antioquia - Bolívar	2024	I	1502	69 %	90 %	96 %	47 %	72 %	68 %	68 %	67 %	65 %	65 %	68 %	68 %	66 %	64 %	69 %	67 %
IP - Chirajara - Fundadores	2024	I	1777	61 %	84 %	87 %	73 %	51 %	39 %	51 %	63 %	61 %	61 %	63 %	58 %	49 %	51 %	64 %	66 %
IP - Malla vial del Meta	2023	II	600	80 %	89 %	100 %	100 %	82 %	77 %	73 %	76 %	74 %	76 %	79 %	75 %	73 %	77 %	80 %	76 %
IP - Vías del Nus	2023	I	315	86 %	97 %	100 %	39 %	88 %	91 %	90 %	89 %	85 %	89 %	89 %	85 %	80 %	86 %	89 %	94 %
IP - Vías del Nus	2024	I	240	90 %	93 %	100 %	77 %	90 %	91 %	92 %	93 %	91 %	90 %	91 %	89 %	87 %	81 %	91 %	97 %
IP Autopistas del Caribe, corredor de carga Cartagena - Barranquilla	2024	I	1051	75 %	95 %	100 %	80 %	84 %	70 %	71 %	73 %	67 %	67 %	71 %	67 %	65 %	69 %	75 %	71 %
IP Neiva - Espinal - Girardot	2024	I	471	76 %	94 %	100 %	71 %	68 %	71 %	74 %	75 %	71 %	68 %	78 %	78 %	76 %	68 %	71 %	72 %
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira	2023	I	920	71 %	79 %	81 %	51 %	70 %	76 %	77 %	74 %	64 %	60 %	72 %	73 %	68 %	75 %	72 %	75 %
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira	2023	I	1060	74 %	87 %	100 %	75 %	72 %	71 %	70 %	70 %	71 %	68 %	70 %	71 %	70 %	70 %	76 %	69 %
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira	2023	II	767	71 %	90 %	98 %	52 %	68 %	75 %	74 %	68 %	69 %	52 %	75 %	74 %	67 %	68 %	69 %	68 %
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira	2023	II	1053	82 %	97 %	100 %	99 %	83 %	78 %	78 %	79 %	74 %	71 %	81 %	81 %	76 %	75 %	84 %	77 %
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira	2024	I	764	71 %	85 %	90 %	54 %	69 %	74 %	73 %	73 %	53 %	64 %	74 %	71 %	66 %	73 %	72 %	70 %

Fuente: Resultados consolidados evaluaciones percepción uso de la vía (GCSP-F-204) 2023 -2024.

# RESULTADOS MODO CARRETERO

## Resultados evaluación de percepción uso de la vía por proyectos y variables de evaluación.

Proyectos	Periodo de aplicación de encuestas		Total encuestados	Promedio de % de Satisfacción total:	Variables de evaluación percepción uso de la vía														
	Año	Sem			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira	2024	I	1073	87 %	96 %	100 %	95 %	91 %	81 %	85 %	88 %	82 %	86 %	89 %	84 %	88 %	75 %	84 %	77 %
Pamplona - Cúcuta	2023	I	400	79 %	94 %	83 %	90 %	80 %	72 %	78 %	73 %	72 %	73 %	77 %	73 %	72 %	86 %	85 %	79 %
Pamplona - Cúcuta	2023	II	466	85 %	95 %	98 %	91 %	80 %	79 %	83 %	83 %	81 %	82 %	84 %	80 %	76 %	82 %	87 %	87 %
Popayán - Santander de Quilichao	2023	II	535	70 %	85 %	78 %	79 %	75 %	62 %	65 %	68 %	56 %	58 %	69 %	0 %	0 %	68 %	75 %	72 %
Popayán - Santander de Quilichao	2024	I	569	73 %	78 %	90 %	85 %	75 %	64 %	68 %	70 %	65 %	60 %	70 %	0 %	0 %	74 %	77 %	77 %
Puerta de Hierro - Palmar de Varela y Carreto - Cruz del Viso	2023	II	1657	80 %	98 %	100 %	92 %	85 %	80 %	71 %	83 %	80 %	72 %	74 %	70 %	70 %	75 %	80 %	74 %
Rumichaca - Pasto	2023	I	472	82 %	92 %	100 %	70 %	75 %	80 %	82 %	83 %	81 %	77 %	81 %	82 %	79 %	81 %	84 %	82 %
Rumichaca - Pasto	2023	II	400	78 %	93 %	78 %	74 %	74 %	79 %	81 %	82 %	79 %	73 %	78 %	79 %	76 %	77 %	78 %	76 %
Rumichaca - Pasto	2024	I	400	85 %	95 %	100 %	79 %	85 %	84 %	87 %	87 %	86 %	79 %	87 %	83 %	81 %	77 %	82 %	82 %
Ruta del Sol - Sector 3	2023	I	274	47 %	78 %	100 %	24 %	32 %	42 %	34 %	40 %	41 %	39 %	46 %	55 %	52 %	38 %	46 %	38 %
Ruta del Sol - Sector 3	2023	II	407	78 %	91 %	99 %	71 %	75 %	72 %	61 %	73 %	68 %	76 %	80 %	86 %	81 %	75 %	76 %	85 %
Santa Marta - Riohacha - Paraguachón	2023	I	509	75 %	90 %	98 %	24 %	85 %	79 %	78 %	78 %	76 %	63 %	78 %	81 %	82 %	54 %	82 %	81 %
Santa Marta - Riohacha - Paraguachón	2024	I	567	67 %	85 %	96 %	40 %	65 %	67 %	67 %	65 %	60 %	48 %	65 %	74 %	71 %	64 %	66 %	65 %
Santafé de Bogotá (Puente el Cortijo) - Siberia - La Punta - El Vino - La Vega - Villeta	2023	I	850	70 %	67 %	100 %	68 %	71 %	68 %	70 %	67 %	63 %	66 %	67 %	68 %	69 %	68 %	57 %	75 %
Santana - Mocoa - Neiva	2023	II	600	65 %	79 %	98 %	57 %	63 %	55 %	51 %	59 %	51 %	55 %	67 %	66 %	61 %	68 %	71 %	71 %
Transversal del Sisga	2023	I	227	94 %	100 %	99 %	97 %	92 %	94 %	95 %	94 %	94 %	93 %	93 %	92 %	91 %	92 %	96 %	94 %
Transversal del Sisga	2023	II	233	96 %	100 %	100 %	100 %	95 %	95 %	96 %	96 %	95 %	95 %	95 %	95 %	95 %	95 %	96 %	96 %
Troncal del Magdalena Puerto Salgar - Barrancabermeja C1	2023	II	301	79 %	88 %	100 %	93 %	80 %	70 %	64 %	69 %	68 %	69 %	77 %	73 %	71 %	88 %	91 %	79 %
Troncal del Magdalena Sabana de Torres - Curumaní C2	2023	II	585	71 %	89 %	100 %	81 %	72 %	61 %	51 %	65 %	59 %	52 %	71 %	76 %	65 %	78 %	71 %	73 %
Troncal del Magdalena Sabana de Torres - Curumaní C2	2024	I	598	76 %	97 %	100 %	80 %	81 %	68 %	61 %	70 %	67 %	68 %	74 %	76 %	67 %	85 %	73 %	69 %
<b>Total</b>			<b>40066</b>	<b>78 %</b>	<b>90 %</b>	<b>95 %</b>	<b>76 %</b>	<b>75 %</b>	<b>74 %</b>	<b>74 %</b>	<b>76 %</b>	<b>71 %</b>	<b>72 %</b>	<b>77 %</b>	<b>72 %</b>	<b>70 %</b>	<b>75 %</b>	<b>78 %</b>	<b>76 %</b>

A continuación, se presentan los proyectos con resultados de evaluación consolidados en los que el porcentaje obtenido en la calificación ya sea por uno o por el total de los aspectos evaluados, se encuentra en un **rango inferior al 67%**. Estos resultados deben ser revisados por el Grupo Interno de Trabajo de Planeación para evaluar la necesidad de implementar un plan de mejoramiento, considerando la situación particular de cada proyecto.

Proyecto	Periodo de aplicación de encuestas	Fecha de la evaluación	Total encuestados	% satisfacción	Aspectos con evaluación de percepción inferior al 67% para valoración de probable plan de mejoramiento por parte del GIT de Planeación
Ruta del Sol - Sector 3;	2023 I	16/06/2023 a 26/06/2023	274	47%	% de satisfacción total. 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;
IP - Chirajara - Fundadores;	2024 I	Febrero y marzo de 2024	1777	61%	% de satisfacción total. 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 ;
IP - Antioquia - Bolívar;	2023 I	20 de febrero de 2023	596	65%	% de satisfacción total. 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.);
Santana - Mocoa - Neiva;	2023 II	2023_02	600	65%	% de satisfacción total. 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; 11. Atención en los peajes; 12. Satisfacción con el tiempo de espera en los peajes;

# RESULTADOS MODO CARRETERO

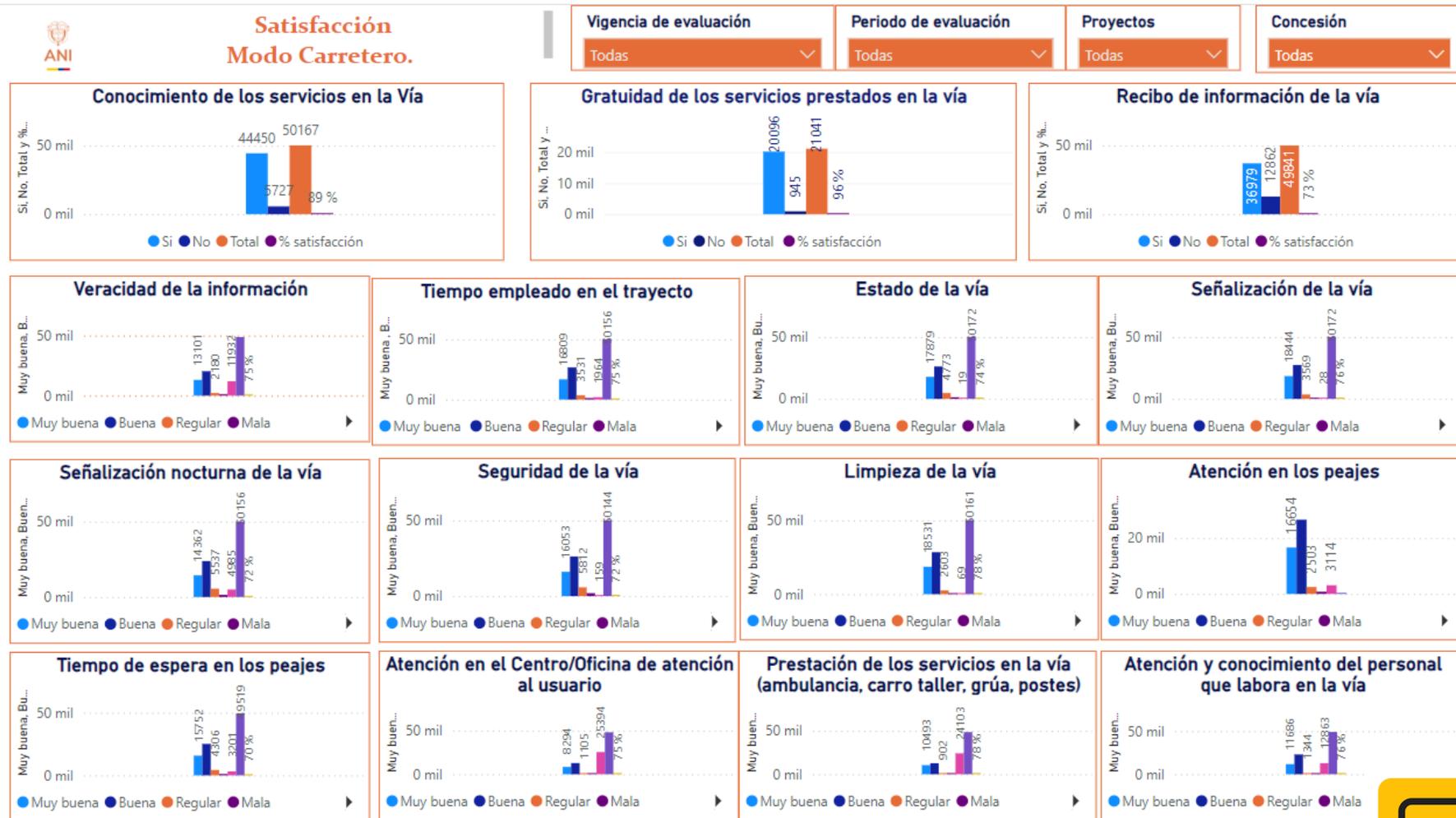
## Proyectos y aspectos para valoración de Plan de Mejoramiento

Proyecto	Periodo de aplicación de encuestas	Fecha de la evaluación	Total encuestados	% satisfacción	Aspectos con evaluación de percepción inferior al 67% para valoración de probable plan de mejoramiento por parte del GIT de Planeación
Accesos Norte Fase II;	2024I	28 al 29 de febrero de 2024	1192	75%	6. Estado de la vía; 7. Señalización de la vía; 8. Señalización nocturna de la vía; 9. Seguridad de la vía;
ALO Sur - Avenida Longitudinal de Occidente;	2023II	27/08/2023 - 29/08/2023	131	70%	1. ¿Conoce los servicios prestados en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, etc.)? ; 3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.; 8. Señalización nocturna de la vía;
ALO Sur - Avenida Longitudinal de Occidente;	2024I	12/03/2024	117	74%	3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.; 8. Señalización nocturna de la vía; 9. Seguridad de la vía; 14. Prestación de los servicios en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, etc.)
Autopista Conexión Pacífico 1;	2023II	14 de octubre de 2023	704	79%	8. Señalización nocturna de la vía; 12. Satisfacción con el tiempo de espera en los peajes;
Bucaramanga - Barrancabermeja - Yondó;	2023I	16/05/2023 - 30/05/2023	156	75%	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;
Bucaramanga - Pamplona;	2023II	24/07/2023	294	68%	6. Estado de la vía; 8. Señalización nocturna de la vía;
Bucaramanga - Pamplona;	2024I	19 al 23 de febrero del 2024	294	67%	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;
IP - Antioquia - Bolívar;	2023II	20 de febrero de 2023	1359	69%	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 ; 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.);
IP - Antioquia - Bolívar;	2024I	23/02/2024	1502	69%	3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.; 8. Señalización nocturna de la vía; 9. Seguridad de la vía; 12. Satisfacción con el tiempo de espera en los peajes; 13. Atención en el Centro/Oficina de atención al usuario;
IP - Vías del Nus	2023I	Oct22 abr23	315	86%	3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.;
IP Autopistas del Caribe, corredor de carga CTG - BAQ	2024I	Entre Enero 24 y 25 de 2024	1051	75%	12. Satisfacción con el tiempo de espera en los peajes;

# RESULTADOS MODO CARRETERO

# Proyectos y aspectos para valoración de Plan de Mejoramiento

Proyecto	Periodo de aplicación encuestas	Fecha de la Total evaluación	encuestados	% satisfacción	Aspectos con evaluación de percepción inferior al 67% para valoración de probable plan de mejoramiento por parte del GIT de Planeación
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira;	2024I	Febrero de 2024	764	71%	3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.; 8. Señalización nocturna de la vía; 9. Seguridad de la vía; 12. Satisfacción con el tiempo de espera en los peajes;
Nueva Malla Vial del Valle del Cauca - Corredor Accesos Cali y Palmira;	2023I	22/02/2023	920	71%	3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.; 8. Señalización nocturna de la vía; 9. Seguridad de la vía;
Nueva Malla Vial del Valle del Cauca - Corredor Accesos Cali y Palmira;	2023II	1/08/2023	767	71%	No. 3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.; No. 9. Seguridad de la vía;
Popayán - Santander de Quilichao;	2023II	03-Nov-2023 y 07-Nov-2023	535	70%	5. Satisfacción con el tiempo empleado en el trayecto; 6. Estado de la vía; 8. Señalización nocturna de la vía; 9. Seguridad de la vía;
Popayán - Santander de Quilichao;	2024I	26-feb-2024 y 27-feb-2024	569	73%	5. Satisfacción con el tiempo empleado en el trayecto; 8. Señalización nocturna de la vía; 9. Seguridad de la vía;
Ruta del Sol - Sector 3;	2023II	Febrero de 2024	407	78%	6. Estado de la vía;
Santa Marta - Riohacha - Paraguachón;	2023I	6/06/2023	509	75%	3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.; 9. Seguridad de la vía; 13. Atención en el Centro/Oficina de atención al usuario;
Santa Marta - Riohacha - Paraguachón;	2024I	12, 14 y 15 de febrero	567	67%	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.; 7. Señalización de la vía; 8. Señalización nocturna de la vía; 9. Seguridad de la vía; 10. Limpieza general de la vía ; 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 ;
Santafé de Bogotá (Puente el Cortijo) - Siberia - La Punta - El Vino - La Vega - Villeta;	2023I	Enero a junio 2023	850	70%	8. Señalización nocturna de la vía; 9. Seguridad de la vía; 14. Prestación de los servicios en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, etc.);
Troncal del Magdalena Puerto Salgar - Barrancabermeja C1;	2023II	27/09/2023	301	79%	6. Estado de la vía;
Troncal del Magdalena Sabana de Torres - Curumaní C2;	2023II	26 y 27 de octubre de 2023	585	71%	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; 12. Satisfacción con el tiempo de espera en los peajes;
Troncal del Magdalena Sabana de Torres - Curumaní C2;	2024I	14 y 15 de febrero de 2024	598	76%	6. Estado de la vía;

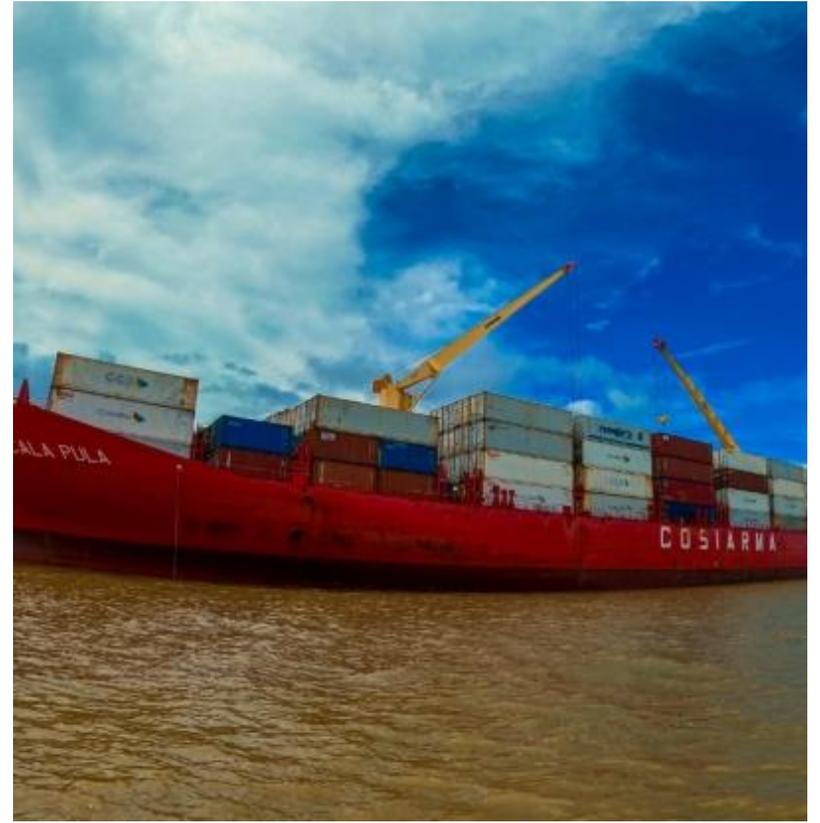


Fuente: Tablero de control elaborado por el Equipo de Servicio al Ciudadano a partir de los resultados consolidados de las evaluaciones percepción uso de la vía (GCSP-F-204) 2023 -2024.

La consulta de los resultados consolidados se encuentra disponible en el siguiente tablero de control, filtrando los resultados correspondientes a la fecha de aplicación de evaluaciones de 2023 y 2024:

<https://app.powerbi.com/reportEmbed?reportId=6749ad11-4f5c-45e7-8b02-acbb0b074a21&autoAuth=true&ctid=70dc57ee-fe46-4286-b65b-1ae9e126c03e>





## 2.2 RESULTADOS MODO PORTUARIO



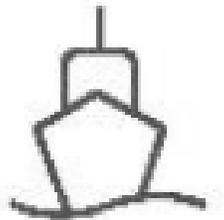
# PROYECTOS PORTUARIOS

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

**50** Concesiones portuarias remitieron los resultados de la aplicación de **2.745** evaluaciones de percepción a usuarios de los puertos.

## Variables de evaluación satisfacción uso de puertos

- 1. ¿Conoce los puntos de información?
- 2. Calidad y atención en los puntos de información.
- 3. Sistema de enrutamiento / 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.



**89%**  
**Satisfacción total**

**2.745**  
**Total encuestados**

Satisfacción total puntos de información  
**91%**

Satisfacción total sistema de comunicación interna para operaciones en la terminal portuaria  
**84%**

Satisfacción total condiciones de seguridad en el terminal  
**88%**

Satisfacción total calidad y atención en los puntos de información  
**82%**

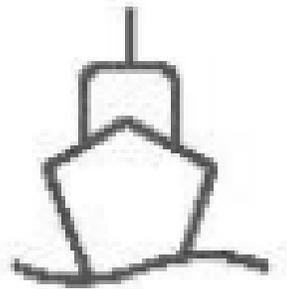
Satisfacción total estado de conservación de las instalaciones en general  
**84%**

Satisfacción total Condiciones de limpieza, orden y aseo en el terminal  
**87%**

Satisfacción total sistema de enrutamiento/agendamiento  
**75%**

Satisfacción total estado de seguridad operativa y señalización  
**88%**

Satisfacción total continuidad y eficiencia de la prestación del servicio  
**85%**



En general, el promedio del porcentaje de satisfacción de todas las variables evaluadas respecto al uso de los puertos se ubica en un 89%, superando el 67% establecido como el rango inferior para determinar la conformidad con el servicio. Este resultado refleja niveles generales positivos en términos de infraestructura portuaria. Las variables con mayor nivel de satisfacción son los puntos de información y el estado de seguridad operativa y señalización. Por otro lado, la variable con menor nivel de satisfacción en promedio es la relacionada con los sistemas de enrutamiento y agendamiento.

NOMBRE CONCESIONARIO O BENEFICIARIO	ZONA PORTUARIA	Fecha de la evaluación	Total encuestados	% de Satisfacción total proyecto portuario	% Satisfacción variables uso de los puertos								
					1. Puntos de información	2. Calidad y atención en puntos de información	3. Sistema de enrutamiento /agendamiento	4. Sistema de comunicación interna para operaciones 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
Compañía de Puertos Asociados S.A. – COMPAS S.A. Cartagena	Zona Portuaria De Cartagena	Feb y Mar	50	86%	98%	87%	77%	83%	84%	90%	86%	80%	86%
American Port Company Inc. - Puerto Drummond	Zona Portuaria De Santa Marta Y Cienaga	1/03/2024	1	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta S.A.	Zona Portuaria De Santa Marta Y Cienaga	22/02/2024	52	73%	79%	72%	70%	70%	68%	75%	75%	75%	73%
Sociedad Portuaria Regional de Cartagena S.A. - Muelle No.9	Zona Portuaria De Cartagena	1/02/2024	154	93%	97%	89%	84%	92%	95%	97%	97%	95%	87%
Agencia Logística de las Fuerzas Militares, Muelle 13	Zona Portuaria De Buenaventura	4, 6, 7 y 8 de marzo de 2024	30	94%	100%	92%	94%	93%	93%	96%	96%	89%	97%
Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A.	Zona Portuaria De Buenaventura	Del 21 al 27 de febrero 2024	255	69%	91%	67%	61%	67%	55%	67%	78%	69%	70%
Sociedad Portuaria Algranel S.A.	Zona Portuaria De Cartagena	4/03/2024	8	86%	88%	90%	83%	83%	83%	88%	88%	83%	88%
Compañía de Puertos Asociados S.A. – COMPAS Tolú (antes Sociedad Portuaria Golfo de Morrosquillo)	Zona Portuaria Del Golfo De Morrosquillo	Feb y Mar	50	86%	98%	87%	77%	83%	84%	90%	86%	80%	86%
Sociedad Portuaria Oleoducto Central S.A. "OCENSA S.A."	Zona Portuaria Del Golfo De Morrosquillo	29/02/2024	91	100%	0%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%
Sociedad Grupo Portuario S.A. - El vacío	Zona Portuaria De Buenaventura	4, 6, 7 y 8 de marzo de 2024	30	94%	100%	92%	94%	93%	93%	96%	96%	89%	97%
Sociedad Portuaria Buenavista (antes Sociedad Portuaria Mamonal – Abonos Colombianos S.A. ABOCOL)	Zona Portuaria De Cartagena		15	95%	100%	96%	91%	96%	96%	89%	96%	93%	96%

Fuente: Resultados consolidados evaluaciones satisfacción uso de los puertos (GCSP-F-206)-Radicado ANI 20243030057033.

NOMBRE CONCESIONARIO O BENEFICIARIO	ZONA PORTUARIA	Fecha de la evaluación	Total encuestados	% de Satisfacción total proyecto portuario	% Satisfacción variables uso de los puertos								
					1. Puntos de información	2. Calidad y atención en puntos de información	3. Sistema de enrutamiento/agendamiento	4. Sistema de comunicación interna para operaciones 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
Sociedad Oiltanking Colombia - (antes Sociedad Dow Química de Colombia)	Zona Portuaria De Cartagena	1/02/2024	9	94%	89%	96%	92%	88%	89%	96%	96%	100%	96%
Compañía de Puertos Asociados S.A. – COMPAS S.A. Buenaventura (antes Sociedad Portuaria Cementeras Asociadas S.A.- CEMAS)	Zona Portuaria De Buenaventura	Feb y Mar	50	86%	98%	87%	77%	83%	84%	90%	86%	80%	86%
Puerto Bolívar Cerrejón Zona Norte S.A. "CZN" (Intercor y Carbones del Cerrejón)	Zona Portuaria De La Guajira	04 Marzo 2024	6	92%	100%	89%	92%	94%	83%	94%	100%	83%	93%
Sociedad Portuaria de la Zona Atlántica – Cartagena	Zona Portuaria De Cartagena	31 de diciembre 2022	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Sociedad Portuaria del Dique S.A. (antes Sociedad Operadora Zona Franca Industrial de Bienes y Servicios de Cartagena de Indias S.A. – ZONA FRANCA S.A.)	Zona Portuaria De Cartagena	28/02/2024	4	90%	100%	92%	92%	92%	92%	92%	92%	67%	92%
Puerto de Mamonal S.A. "En Reorganización Empresarial"	Zona Portuaria De Cartagena	Febrero de 2024	15	93%	93%	90%	92%	95%	93%	91%	91%	96%	93%
Sociedad Portuaria Palermo S.A. – Muelle Coveñas	Zona Portuaria Del Golfo De Morrosquillo												
Sociedad Grupo Portuario S.A., 50 mts	Zona Portuaria De Buenaventura	4, 6, 7 y 8 de marzo de 2024	30	94%	100%	92%	94%	93%	93%	96%	96%	89%	97%
Sociedad VOPAK COLOMBIA S.A. (antes Sociedad Colombiana de Terminales S.A. – COLTERMINALES)	Zona Portuaria De Cartagena	28/02/2024	3	81%	100%	78%	67%	78%	67%	89%	89%	89%	78%

Fuente: Resultados consolidados evaluaciones satisfacción uso de los puertos (GCSP-F-206)- Radicado ANI 20243030057033.

NOMBRE CONCESIONARIO O BENEFICIARIO	ZONA PORTUARIA	Fecha de la evaluación	Total encuestados	% de Satisfacción total proyecto portuario	% Satisfacción variables uso de los puertos								
					1. Puntos de información	2. Calidad y atención en puntos de información	3. Sistema de enrutamiento/agenda	4. Sistema de comunicación interna para operaciones 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
Sociedad Portuaria Transportes Marítima San Andrés y Providencia S.A. - TRANSMARSYP	Zona Portuaria De Cartagena	Febrero y Marzo 2024	247	77%	87%	77%	77%	75%	71%	73%	78%	75%	78%
Sociedad Portuaria Bavaria S.A.	Zona Portuaria De Cartagena	5/03/2024	9	86%	100%	85%	81%	79%	81%	85%	93%	85%	85%
Sociedad Portuaria Olefinas y Derivados S.A.	Zona Portuaria De Cartagena	2/03/2024	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CENIT Coveñas Transporte y Logística de Hidrocarburos S.A.S.(antes Terminal Petrolero de Coveñas Ecopetrol)	Zona Portuaria Del Golfo De Morrosquillo	28 de febrero 2024	240	100%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores S.A. – TC BUEN S.A. (antes Sociedad Portuaria Complejo Portuario Industrial de Buenaventura)	Zona Portuaria De Buenaventura	0/01/1900	117	70%	94%	68%	59%	57%	70%	76%	75%	78%	56%
Nueva Sociedad Portuaria de la Zona Atlántica S.A.	Zona Portuaria De San Andres	31 de diciembre 2023	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Sociedad Puerto Industrial Aguadulce S.A.	Zona Portuaria De Buenaventura	Febrero / Marzo 2024	36	81%	100%	78%	71%	70%	80%	87%	83%	82%	77%
Sociedad Grupo Portuario S.A. Lotes A1-A2	Zona Portuaria De Buenaventura	4, 6, 7 y 8 de marzo de 2024	30	94%	100%	92%	94%	93%	93%	96%	96%	89%	97%
Sociedad Portuaria Punta de Vaca S.A.	Zona Portuaria De Uraba	1/03/2024	1	89%	100%	100%	100%	100%	67%	67%	67%	100%	100%
Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores de Cartagena CONTECAR	Zona Portuaria De Cartagena	1/02/2024	154	93%	97%	89%	84%	92%	95%	97%	97%	95%	87%

Fuente: Resultados consolidados evaluaciones satisfacción uso de los puertos (GCSP-F-206)- Radicado ANI 20243030057033.

NOMBRE CONCESIONARIO O BENEFICIARIO	ZONA PORTUARIA	Fecha de la evaluación	Total encuestados	% de Satisfacción total proyecto portuario	% Satisfacción variables uso de los puertos								
					1. Puntos de información	2. Calidad y atención en puntos de información	3. Sistema de enrutamiento/agendamiento	4. Sistema de comunicación interna para operaciones 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
Sociedad Zona Franca ARGOS S.A.S. (Cementos Argos)	Zona Portuaria De Cartagena	08 de marzo de 2023	6	88%	100%	94%	78%	78%	89%	0%	89%	89%	89%
Sociedad Portuaria Regional de Cartagena S.A.	Zona Portuaria De Cartagena	1/02/2024	154	93%	97%	89%	84%	92%	95%	97%	97%	95%	87%
Sociedad Ecopetrol S.A. – Terminal Marítimo de Pozos Colorados - CENIT Santa Marta Transporte y Logística de Hidrocarburos S.A.S.	Zona Portuaria De Santa Marta Y Cienaga	28 de febrero de 2024	203	99%	100%	98%	99%	99%	98%	99%	98%	99%	99%
Sociedad Portuaria Central Cartagena S.A.	Zona Portuaria De Cartagena	09 / 06 / 2024	1	89%	100%	67%	100%	100%	67%	100%	67%	100%	100%
Sociedad Puerto Brisa S.A.	Zona Portuaria De La Guajira	1/02/2024	7	78%	100%	78%	73%	71%	71%	81%	81%	71%	71%
Refinería de Cartagena S.A. REFICAR	Zona Portuaria De Cartagena	3/03/2024	238	98%	100%	97%	99%	99%	98%	98%	98%	98%	98%
Sociedad Portuaria Puerto Nuevo S.A.	Zona Portuaria De Santa Marta Y Cienaga	06 de marzo de 2024	16	90%	100%	90%	89%	90%	88%	88%	90%	85%	92%
Sociedad Portuaria Puerto Bahía S.A.	Zona Portuaria De Cartagena	8/03/2024	108	89%	94%	87%	86%	86%	89%	90%	91%	89%	89%
Sociedad Portuaria DEXTON S.A.	Zona Portuaria De Cartagena	3/03/2024	1	96%	100%	100%	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Sociedad Transpetrol Ltda.	Zona Portuaria De Cartagena												
Sociedad Ecopetrol S.A. – Terminal Marítimo de Tumaco (CENIT Tumaco)	Zona Portuaria De Tumaco	28 de febrero 2024	56	99%	100%	99%	96%	99%	99%	99%	99%	99%	99%

Fuente: Resultados consolidados evaluaciones satisfacción uso de los puertos (GCSP-F-206).

# RESULTADOS MODO PORTUARIO

# Resultados evaluación satisfacción uso de los puertos

NOMBRE CONCESIONARIO O BENEFICIARIO	ZONA PORTUARIA	Fecha de la evaluación	Total encuestados	% de Satisfacción total proyecto portuario	% Satisfacción variables uso de los puertos								
					1. Puntos de información	2. Calidad y atención en puntos de información	3. Sistema de enrutamiento /agendamiento	4. Sistema de comunicación interna para operaciones 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
Sociedad ATUNAMAR Limitada	Zona Portuaria De Cartagena	23/02/2024	1	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Sociedad Portuaria Operadora Internacional S.A.	Zona Portuaria De Cartagena	1/02/2024	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Sociedad portuaria El Cayao S.A.E.S.P.	Zona Portuaria De Cartagena	04 al 08 de marzo de 2024	3	98%	0%	100%	0%	89%	100%	100%	100%	100%	100%
Grupo COREMAR SHOREBASE S.A. (Retramar)	Zona Portuaria De Cartagena		1	75%	100%	100%	0%	67%	67%	67%	67%	67%	67%
C.I Unión de Bananeros de Urabá - UNIBAN S.A.	Zona Portuaria De Uraba	8/03/2024	22	74%	82%	53%	78%	76%	70%	78%	80%	78%	70%
Sociedad Portuaria Regional Tumaco Pacific Port	Zona Portuaria De Tumaco	Febrero 22, 23, 24 Y 25 de 2023	140	77%	98%	75%	75%	74%	72%	77%	76%	76%	72%
Sociedad Promotora Bananera S.A. - Probán S.A.	Zona Portuaria De Uraba	8/03/2024	22	74%	82%	53%	78%	76%	70%	78%	80%	78%	70%
Sociedad Portuaria Océanos S.A.	Zona Portuaria De Cartagena	20 de febrero 2024	1	100%	100%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	100%	0%
Sociedad Portuaria Energetica Multiproposito y Contenedores Puerto solo Buenaventura S.A	Zona Portuaria De Buenaventura												
Sociedad Portuaria Bitá RM S.A	Zona Portuaria De Cartagena	7/03/2024	21	93%	100%	90%	90%	92%	89%	95%	92%	94%	92%
INGEOCIM		21/02/2024	1	83%	100%	67%	0%	0%	0%	67%	100%	0%	0%
Consorcio Inter Puertos GI-SPRSM	Zona Portuaria De Santa Marta Y Cienaga	22/02/2024	52	73%	79%	72%	70%	70%	68%	75%	75%	75%	73%

Fuente: Resultados consolidados evaluaciones satisfacción uso de los puertos (GCSP-F-206)- Radicado ANI 20243030057033.

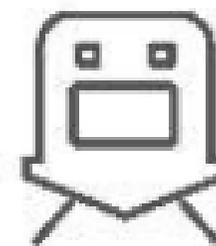
A continuación, se presentan los proyectos con resultados de evaluación consolidados en los que el porcentaje obtenido en la calificación de alguno de los aspectos evaluados, se encuentra en un **rango inferior al 67%**. Estos resultados deben ser revisados por el Grupo Interno de Trabajo de Planeación para evaluar la necesidad de implementar un plan de mejoramiento, considerando la situación particular de cada proyecto.

Nombre concesionario	Nombre del puerto	Fecha de la evaluación	Total encuestados	% de Satisfacción total proyecto portuario	Aspectos con evaluación de percepción inferior al 67% para valoración de probable plan de mejoramiento por parte del GIT de Planeación
Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A.	Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A.	Del 21 al 27 de febrero 2024	255	69%	3. sistema de enrutamiento/agendamiento (61%) 5. Estado de conservación de las instalaciones en general (55%)
Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores S.A. – TC BUEN S.A. (antes Sociedad Portuaria Complejo Portuario Industrial de Buenaventura)	Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores S.A. – TC BUEN S.A. (antes Sociedad Portuaria Complejo Portuario Industrial de Buenaventura)	NR	117	70%	3. sistema de enrutamiento/agendamiento (59%) 4. Sistema de comunicación interna para operaciones en la terminal portuaria (57%) 9. continuidad y eficiencia de la prestación del servicio (56%)
C.I Unión de Bananeros de Urabá - UNIBAN S.A.	C.I Unión de Bananeros de Urabá - UNIBAN S.A.	8/03/2024	22	74%	2. calidad y atención en los puntos de información (53%)
Sociedad Promotora Bananera S.A. - Probán S.A.	Sociedad Promotora Bananera S.A. - Probán S.A.	8/03/2024	22	74%	2. calidad y atención en los puntos de información (53%)





## 2.3 RESULTADOS MODO FÉRREO



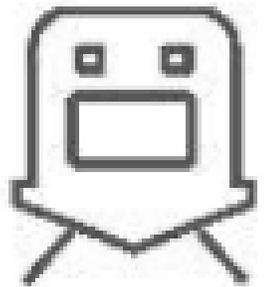
# PROYECTOS FÉRREOS

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.

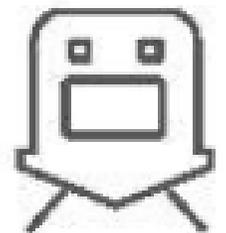
**2** Concesiones férreas remitieron los resultados de la aplicación de **95** evaluaciones de percepción a usuarios del sistema férreo.

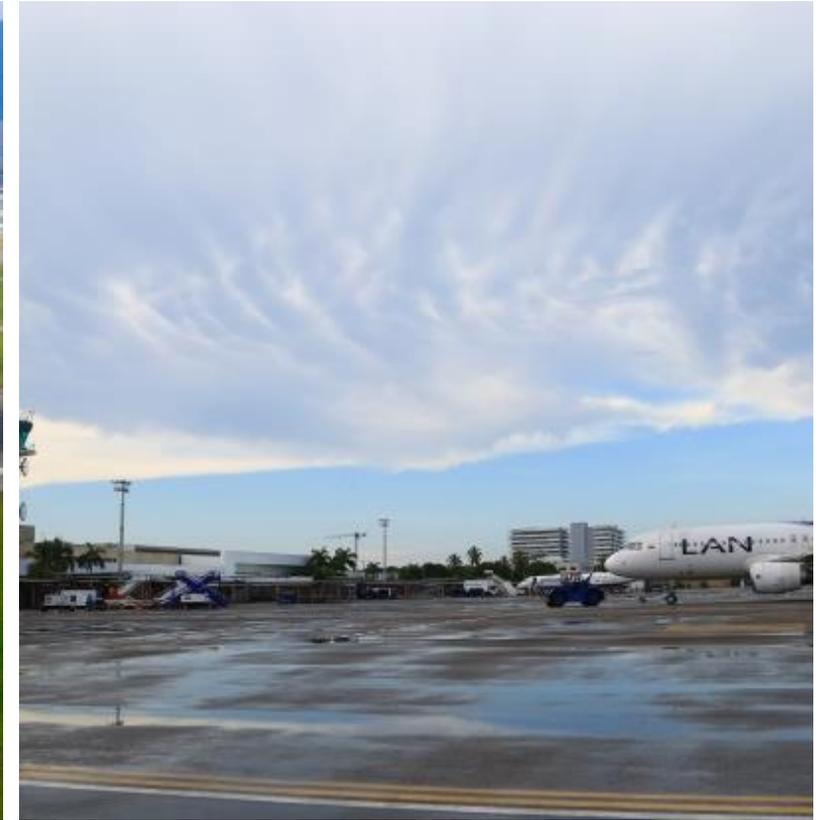
## Variables de evaluación percepción uso del sistema férreo

- 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



Proyecto férreo	% de Satisfacción total:	¿Conoce la oficina o punto de atención al usuario?	Atención en la oficina o punto de atención al usuario	Satisfacción con el tiempo empleado o 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	Total encuestados:	Fecha de evaluación	Contrato
Contrato de obra Bogotá- Belencito	68%	39%	80%	73%	62%	66%	66%	82%	73%	92	Marzo de 2024	Contrato de Obra No. PAF-ANI-O-118-2022-01-administración, vigilancia, control de tráfico, operación y mantenimiento de la infraestructura férrea entregada del corredor Bogotá - Belencito, el ramal La Caro – Zipaquirá y el tramo Bogotá – Facatativá.
Red férrea del Atlántico	76%	67%	83%	89%	78%	78%	89%	50%	78%	3	Marzo de 2025	Red Férrea del Atlántico - Otorgar en concesión para su construcción, rehabilitación - reconstrucción, conservación, operación y explotación, la infraestructura de transporte férreo de la red del Atlántico, para la prestación del servicio de transporte ferroviario de carga, infraestructura que está conformada por los tramos: Chiriguaná (PK 724) – Ciénaga (PK 934) – Santa Marta (PK969), incluyendo los bienes inmuebles, los bienes muebles y el material rodante consignados en los Anexos del pliego de condiciones que dio origen al presente.
Red Férrea del Pacífico	No reporta	No reporta	No reporta	No reporta	No reporta	No reporta	No reporta	No reporta	No reporta	No reporta	No reporta	No reporta
Dorada – Chiriguaná	No reporta	No reporta	No reporta	No reporta	No reporta	No reporta	No reporta	No reporta	No reporta	No reporta	No reporta	No reporta
<b>Resultados sistema férreo</b>	<b>72%</b>	<b>53%</b>	<b>82%</b>	<b>81%</b>	<b>70%</b>	<b>72%</b>	<b>78%</b>	<b>66%</b>	<b>75%</b>	<b>95</b>		





## 2.4 RESULTADOS MODO AÉREO



# PROYECTOS AEROPORTUARIOS

Para el modo aéreo, los concesionarios adelantaron las evaluaciones de percepción de los usuarios de conformidad con los **lineamientos contractuales**.

6 concesiones modo aéreo remitieron los resultados de los **16** proyectos aéreos

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 cada uno de los proyectos.



Concesionario	Nombre del proyecto	Unidad funcional/ Aeropuerto	Número de encuestas aplicadas	Número de variables evaluadas	% general de satisfacción	Fecha de captura de la información de percepción ciudadana.
Sociedad Aeroportuaria de la Costa S.A - SACSA. S. A.	Aeropuerto Cartagena	Aeropuerto Rafael Núñez (Cartagena)	667	30	98%	Del 07 al 11 de junio de 2023
Sociedad Aeropuertos de Oriente S. A. S.	Aeropuertos de Nororiente	Simón Bolívar (Santa Marta)	704	29	99%	Del 13 al 17 de diciembre de 2023
		Alfonso López Pumarejo (Valledupar)				
		Almirante Padilla (Riohacha)				
		Yariguíes (Barrancabermeja)				
		Palonegro (Bucaramanga)				
	Camilo Daza (Cúcuta)					
AEROCALI S. A.	Aeropuerto Cali	Alfonso Bonilla Aragón (Cali)	2063	29	94%	En diciembre 2023
Grupo Aeroportuario del Caribe S. A. S.	Aeropuerto Barranquilla	Ernesto Cortissoz (Barranquilla)	505	3	85%	En mayo de 2023
Sociedad Operadora de Aeropuertos Centro Norte S.A.	Aeropuertos de Centro Norte	El Caraño (Quibdó)	5391	23	96%	Del 22 abril al 17 de mayo y del 26 de octubre al 26 de noviembre
		Los Garzones (Montería)				
		Enrique Olaya Herrera (Medellín)				
		José María Córdova (Rionegro)				
		Las Brujas (Corozal)				
		Antonio Roldán Betancourt (Carepa)				
OPAIN S. A.	OPAIN	El Dorado (Bogotá)	3400	25	96%	Del 29 de noviembre al 03 de diciembre de 2023
<b>Resultados generales proyectos aeroportuarios</b>			<b>12730</b>		<b>95%</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir de información registrada en los resultados consolidados en el Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario mediante correo electrónico del 12 de julio de 2024 y los insumos del informe.

Nombre del Proyecto	Aeropuerto Cartagena
Unidad Funcional	Aeropuerto Rafael Núñez
Concesionario	Sociedad Aeroportuaria de la Costa S.A - SACSA. S. A.
Municipio	Cartagena
Clausula contractual	Cláusula 15, inciso iii) y el Anexo de Encuestas a Satisfacción del Otrosí 4 al Contrato de Concesión 0186 de 1996
Radicado ANI	20234090805662 del 19 de julio de 2023 - Concesionario 20234090855992 del 01 de agosto de 2023 - Validación interventoría
Fecha de captura de la información de la percepción ciudadana	Encuesta aplicada del 07 al 11 de junio de 2023
Número de encuestas aplicadas	667 (418 pasajeros salas de abordaje nacionales y 249 salas de abordaje internacionales)
Número de variables evaluadas	30
% general de satisfacción	98%
Conclusión	Se observa que el Concesionario alcanzó en la encuesta aplicada en el presente año, los niveles de satisfacción por encima de los límites mínimos exigidos para el periodo “Después de la Ejecución de las Obras de Modernización y Expansión”; por consiguiente, el Concesionario SACSA dio cumplimiento a la cláusula 15 numeral (III) y del Anexo de Encuesta de Satisfacción, por lo cual NO es necesaria la implementación de planes de acción, teniendo en cuenta lo establecido.

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados consolidados Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario mediante correo electrónico del 12 de julio de 2024. Radicado ANI 20234090805662 y 20234090855992.

Ítem del Apéndice E, Otrosí No. 4 de 2010	Elemento Evaluado (Año 2023)	Porcentaje de Aceptación Encuesta 07 al 11 de junio de 2023
<b>GENERAL</b>		
1	Cómo ha sido su experiencia general en el aeropuerto	99 %
2	¿Qué imagen en general tiene usted del Aeropuerto Rafael Núñez de Cartagena?	98 %
3	Ambiente General del Aeropuerto	99%
4	Seguridad	100%
5	Limpieza General	100%
<b>INFRAESTRUCTURA</b>		
6	Iluminación	99%
7	Califique Señalización y facilidades para ubicarse en el aeropuerto	98%
8	Pantallas De Información De Vuelos (FIDS)	97%
9	Calidad Del Sistema Público De Sonido En Salas	96%
10	Pantallas De Información De Carruseles De Equipaje	98%
11	Comodidad En Salas De Abordaje	99%
12	Comodidad Del Área De Reclamo De Equipaje	99%
13	Estado De Pisos	99%
14	Estado De Sillas	99%
15	Estado De Las Vías Frente A Terminales	99%
<b>SERVICIOS</b>		
16	Disponibilidad De Las Instalaciones Sanitarias	100%
17	Calidad De Las Instalaciones Sanitarias	100%
18	Limpieza De Las Instalaciones Sanitarias	100%
19	Calidad Del Servicio De Sanidad	98%
20	Atención Del Servicio De Sanidad	100%
21	Calidad de los puntos de atención e información del aeropuerto	98%
22	Atención de los puntos de información del aeropuerto	98%
23	Calidad del servicio de los guardas de seguridad	100%
24	Calidad del servicio Trato con las autoridades	99%
25	Disponibilidad De Servicios De Telecomunicaciones	91%
26	Disponibilidad De Carritos De Equipaje (equipajeros)	95%
27	Calidad Del Servicio De Maleteros	97%
28	Disponibilidad De Taxis	96%
29	Calidad De Los Parquaderos	92%
30	Disponibilidad Del Servicio de los Parquaderos	91%

Fuente: Resultados consolidados Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario mediante correo electrónico del 12 de julio de 2024. Radicado ANI 20234090805662

Nombre del Proyecto	Aeropuertos de Nororiente
Concesionario	Sociedad Aeropuertos de Oriente S. A. S.
Clausula contractual	Obligación contenida en el numeral 5.3 Encuestas de Satisfacción y Planes de Acción” del Apéndice F. Especificaciones Técnicas de Modernización del Contrato de Concesión. Aplicación una vez al año.
Radicado ANI	ANI No. 20244090178592 de fecha 12 de febrero de 2024
Fecha de captura información percepción ciudadana	Entre el 13 al 17 de diciembre de 2023
Número de encuestas aplicadas	704
Número de variables evaluadas	29
% general de satisfacción	99%
% Satisfacción por unidad funcional	<p>Simón Bolívar (Santa Marta) (99%)</p> <p>Alfonso López Pumarejo (Valledupar) (97%)</p> <p>Almirante Padilla (Riohacha) (100%)</p> <p>Yariguíes (Barrancabermeja) (100%)</p> <p>Palonegro (Bucaramanga) (99%)</p> <p>Camilo Daza (Cúcuta) (99%)</p>
Conclusión	<p>En vista de los resultados obtenidos, se evidencia que los usuarios de Aeropuertos de Oriente están satisfechos con los servicios recibidos. Todos los aspectos evaluados respecto a la experiencia del usuario superan la calificación mínima esperada y tuvieron una alta aceptación de las variables evaluadas, con excepción de un aspecto que <b>obtuvo una valoración inferior al mínimo determinado (80%) en el Contrato de Concesión del Aeropuerto Alfonso López Pumarejo (VUP), en la variable "Estado de las vías de acceso al aeropuerto" obtuvo un 74%</b>. Estas vías no forman parte de las áreas concesionadas y están a cargo de la Alcaldía de Valledupar. Por lo tanto, el concesionario solicitó a la administración municipal realizar las obras necesarias para mejorar dichas vías.</p>

Contratante:	Aeropuertos de Oriente
Empresa de Investigación:	Datexco Company S.A.
Título Investigación:	Encuesta de Satisfacción anual vigencia 2023
Naturaleza del estudio:	Cuantitativo
Técnica de recolección:	Encuesta presencial en aeropuertos de ciudades del alcance del estudio con cuestionario estructurado
Cobertura Geográfica:	Cúcuta, Bucaramanga, Barrancabermeja, Valledupar, Santa Marta y Riohacha
Población objetivo:	Pasajeros, Personal de las empresas aéreas, Acompañantes, Personal de las Organizaciones de Control e Inspección y de Seguridad Pública (Policía y demás entidades) y Usuarios de la terminal de carga de los aeropuertos
Muestreo:	No probabilístico: intencional y por conveniencia
Tamaño de Muestra:	704 encuestas realizadas
Método de supervisión:	Supervisión presencial en campo y back check del 10%
Periodo trabajo de Campo:	Del 13 al 17 de diciembre de 2023
Resultados	Tráfico de pasajeros para los últimos doce meses en cada aeropuerto

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados consolidados Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario mediante correo electrónico del 12 de julio de 2024. Radicado ANI 20244090178592 .

Concepto / Actividad / Condición	% Mínimo esperado	% Obtenido total 2023	% Diferencia
Experiencia general en relación a los servicios del Aeropuerto	85%	100%	15%
Recaudo de Tasas (comodidad - tiempo de atención) en la Terminal	80%	97%	17%
Imagen del Aeropuerto	85%	100%	15%
Iluminación de la Terminal de Pasajeros	90%	99%	9%
Ambiente general Terminal Pasajeros	85%	99%	14%
Seguridad Integral (áreas públicas y restringidas) Terminal Pasajeros	80%	100%	20%
Servicios de Seguridad Aeroportuaría - control de acceso a áreas restringidas	80%	100%	20%
El control de acceso a la sala de abordaje Nacional dura un tiempo no mayor a 15 minutos	80%	99%	19%
Cumplimiento tiempo mínimo (50 minutos) para realización de controles aeropuerto, inmigración, antinarcóuticos para acceso sala de abordaje internacional.	80%	100%	20%
Limpieza general de la Terminal de Pasajeros	85%	100%	15%
Disponibilidad instalaciones sanitarias Terminal Pasajeros	85%	100%	15%
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%	99%	14%

-  Diferencia Positiva
-  Sin Diferencia
-  Diferencia Negativa



Fuente: Resultados consolidados Informe Ejecutivo Radicado ANI No. 20244090178592.

Concepto / Actividad / Condición	% Mínimo esperado	% Obtenido total 2023	% 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%	98%	13%	
Pantallas de información de Vuelos (FIDS) Terminal de Pasajeros	85%	98%	13%	
Calidad del Sistema Público de Sonido (PAS) Terminal Pasajeros	85%	98%	13%	
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%	98%	18%	
Disponibilidad de servicios de telecomunicaciones Terminal de Pasajeros	85%	99%	14%	
Estados de los pisos y sillas del Terminal de Pasajeros	85%	98%	13%	
Disponibilidad de carros de equipaje	85%	98%	13%	
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%	96%	16%	
Disponibilidad, diversidad, precios, calidad atención, ambiente local y limpieza, Atención proveedor de Servicios comerciales	85%	99%	14%	

-  Diferencia Positiva
-  Sin Diferencia
-  Diferencia Negativa



Fuente: Resultados consolidados Informe Ejecutivo Radicado ANI No. 20244090178592.

Nombre del Proyecto	Aeropuerto Cali
Unidad Funcional	Alfonso Bonilla Aragón (Cali)
Concesionario	AEROCALI S. A.
Clausula contractual	Numeral (IV) de la cláusula 16.2 del Contrato de Concesión No. 058-CON – 2000
Radicado ANI	20244090298942 del 7 de marzo de 2024 20244090377452 del 27 de marzo del 2024
Fecha de captura de la información de la percepción ciudadana	dic-23
Número de encuestas aplicadas	2063
Número de variables evaluadas	29
% general de satisfacción	<b>93,90%</b>
Conclusión	<p>Se aplicó la medición del índice de satisfacción a tres grupos de interés:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasajeros (regionales, nacionales e internacionales)</li> <li>2. Acompañantes</li> <li>3. Personal de empresas aéreas.</li> </ol> <p>La percepción se evaluó frente a 29 variables.</p> <p>Los niveles de satisfacción con los servicios que ofrece el Concesionario (pasajeros, personal de aerolíneas u acompañantes); son altos, en su mayoría por encima del 83%-100%. Por otro lado, el Concesionario del aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón cumple y sobrepasa las calificaciones mínimas de satisfacción en todos los grupos consultados y en el 100% de los indicadores de evaluación planteados.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados consolidados Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario mediante correo electrónico del 12 de julio de 2024. Radicados ANI 20244090298942 y 20244090377452



↕ Diferencia Significativa  
Med.6-Med.7 95% de Confianza

El Concesionario **sobrepasa** las calificaciones mínimas de satisfacción en todos los atributos en el segmento de **pasajeros**, teniendo todos los indicadores por encima del 83%



Pasajeros

	Med. 6	Med. 7	
Estado de las <b>vías de acceso</b> al interior del Aeropuerto (desde la glorieta)	99%	99%	
<b>Limpieza general</b> del Aeropuerto	99%	99%	
<b>Iluminación</b> del terminal- todas las instalaciones	99%	98%	
La <b>seguridad al interior</b> del aeropuerto	98%	98%	
Calidad y atención del <b>servicio de sanidad</b> Aeroportuaria (Atención médica)	96%	98%	
Disponibilidad de <b>equipos de seguridad</b> del Aeropuerto	97%	97%	
<b>Imagen</b> del aeropuerto	98%	97%	
Estado de los <b>pisos y sillas</b>	98%	96%	
Calidad y atención del <b>punto de información</b> del Aeropuerto	96%	95%	
Servicio de información de <b>Carruseles /cintas de equipaje</b>	95%	95%	

	Med. 6	Med. 7	
<b>Señalización</b> y facilidad para ubicarse en el Aeropuerto	95%	95%	
Limpieza de las <b>instalaciones sanitarias (baños)</b>	94%	95%	
Disponibilidad del servicio de <b>información de vuelos (En pantallas)</b>	95%	94%	
Disponibilidad de <b>parqueaderos públicos</b> (del aeropuerto)	93%	93%	
Disponibilidad de <b>mostradores para check in</b>	93%	92%	
Comodidad en el área de <b>reclamo de equipaje</b>	93%	92%	
<b>Disponibilidad</b> de instalaciones sanitarias (baños)	89%	92% ↑	
Comodidad en las <b>salas de abordaje</b>	91%	88%	
<b>Oferta de servicios comerciales</b>	92%	89%	
Disponibilidad de <b>servicios de telecomunicaciones</b> en el Aeropuerto	85%	83%	

70% Calificación mínima

Fuente: Resultados consolidados Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario mediante correo electrónico del 12 de julio de 2024. Radicados ANI 20244090298942 y 20244090377452



Los indicadores de los acompañantes están muy bien evaluados, estando por encima del 87%, teniendo 6 indicadores que aumentan frente a la medición anterior.



↑↓ Diferencia Significativa

Acompañantes

	Med. 6	Med. 7	
Estado de las vías de acceso al interior del Aeropuerto (desde la glorieta)	99%	100%	
Iluminación del terminal- todas las instalaciones	100%	99%	
Limpieza general del Aeropuerto	100%	99%	
Imagen del Aeropuerto	99%	98%	
Calidad y atención del servicio de sanidad Aeroportuaria	98%	98%	
La seguridad al interior del aeropuerto	98%	98%	
Estado de los pisos y sillas	97%	98%	
Limpieza de las instalaciones sanitarias (baños)	96%	98%↑	
Disponibilidad de instalaciones sanitarias (baños)	95%	98%↑	

	Med. 6	Med. 7	
Calidad y atención del punto de información del Aeropuerto (Punto de información Aerocali)	95%	97%↑	
Señalización y facilidad para ubicarse en el Aeropuerto	95%	97%↑	
Disponibilidad de mostradores para check in	93%	97%↑	
Disponibilidad del servicio de información de vuelos (En pantallas)	96%	94%	
Disponibilidad de parqueaderos públicos (del aeropuerto)	91%	94%↑	
Oferta de servicios comerciales	93%	93%	
Disponibilidad de servicios de telecomunicaciones en el Aeropuerto	88%	87%	

70% Calificación mínima

Fuente: Resultados consolidados Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario mediante correo electrónico del 12 de julio de 2024. Radicados ANI 20244090298942 y 20244090377452



Ahora, en cuanto al personal aéreo quienes son mucho más exigentes y críticos se ve un aumento importante en la satisfacción en el procedimiento para la obtención del carnet, calidad y atención del servicio de sanidad aeroportuaria, mantenimiento infraestructura lado aire y principalmente el mayor aumento en la satisfacción se da en la disponibilidad de instalaciones sanitarias



Personal de empresas del aeropuerto

	Med. 6	Med. 7	
Estado de las <b>vías de Acceso</b> al interior del aeropuerto (desde la glorieta)	100%	100%	
<b>Comunicación y divulgación</b> de los planes de seguridad, contingencia y emergencia	100%	100%	
<b>Limpieza general</b> del Aeropuerto	96%	97%	
<b>Servicio de atención</b> y/o apoyo prestado por el Inspector de rampa	96%	97%	
<b>Servicio de atención</b> y apoyo prestado por el CECOA	92%	94%	
<b>Señalización</b> General lado Aire	96%	94%	
Disponibilidad de <b>equipos de seguridad</b> en el acceso áreas restringida aeropuerto	92%	94%	
Procedimiento para la <b>obtención del carnet</b> para acceso a zona restringida	88%	94% ↑	

	Med. 6	Med. 7	
Calidad y atención del <b>servicio de sanidad Aeroportuaria</b> (Atención médica)	81%	94% ↑	
La <b>seguridad</b> al interior del aeropuerto	92%	91%	
<b>Iluminación</b> general del Aeropuerto	92%	91%	
<b>Mantenimiento</b> infraestructura Lado Aire	85%	91% ↑	
Disponibilidad de las <b>instalaciones sanitarias</b>	69%	85% ↑	
Disponibilidad del <b>servicio de parqueo y posiciones remotas</b>	85%	79%	
Oferta de <b>servicios comerciales</b>	81%	76%	
Disponibilidad de <b>cintas transportadoras de equipajes</b>	72%	76% ↑	

70% Calificación mínima

Fuente: Resultados consolidados Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario mediante correo electrónico del 12 de julio de 2024. Radicados ANI 20244090298942 y 20244090377452

<b>Nombre del Proyecto</b>	Aeropuerto Barranquilla
<b>Unidad Funcional</b>	Ernesto Cortissoz (Barranquilla)
<b>Concesionario</b>	Grupo Aeroportuario del Caribe S. A. S.
<b>Clausula contractual</b>	Obligación establecida en el Anexo 2 Técnico, Numeral "3.3.2.6 Servicios Comerciales del Aeropuerto", perteneciente a la Parte 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA OPERACIÓN, dentro de las obligaciones Comerciales del Aeropuerto se encuentra la siguiente: "Diseñar y practicar evaluaciones anuales sobre la percepción de los clientes de los servicios comerciales señalados y proporcionados en el Aeropuerto."
<b>Radicado ANI</b>	20233040008431
<b>Fecha de captura de la información de la percepción ciudadana</b>	Mayo de 2023
<b>Número de encuestas aplicadas</b>	505
<b>Número de variables evaluadas</b>	3
<b>% general de satisfacción</b>	85%
<b>Conclusión</b>	<p>Se aplicó la medición del índice de satisfacción a tres grupos de interés: uno para pasajeros, uno para acompañantes y otro para la comunidad aeroportuaria, y se analizaron las siguientes variables de investigación: Imagen y Posicionamiento del Aeropuerto Internacional Ernesto Cortissoz, Percepciones, necesidades y expectativas Grupos de Interés y Desafíos y Oportunidades de mejora en el servicio.</p> <p>El Grupo Aeroportuario del Caribe y el Aeropuerto Internacional Ernesto Cortissoz, han evolucionado en cuanto a la percepción que tienen los usuarios y la evaluación que estos dan con respecto al servicio y atención es favorable, con un 85 % (TTB sumadas las categorías Muy Satisfecho y Satisfecho), se destaca principalmente la buena atención.</p> <p>Con los resultados expuestos se concluye que, para el año 2023, la percepción general de los usuarios fue positiva, considerando que del total de personas encuestadas que usaron los servicios evaluados, un muy bajo porcentaje calificó como malo o regular el servicio prestado y la gran mayoría lo percibieron como adecuado o satisfactorio.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados consolidados Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario mediante correo electrónico del 12 de julio de 2024. Radicado ANI 20233040008431

Nombre del Proyecto	Aeropuertos de Centro Norte
Unidad Funcional	El Caraño (Quibdó) Los Garzones (Montería) Enrique Olaya Herrera (Medellín) José María Córdova (Rionegro) Las Brujas (Corozal) Antonio Roldán Betancourt (Carepa)
Concesionario	Sociedad Operadora de Aeropuertos Centro Norte S.A.
Clausula contractual	Numeral 1.3.4. del Apéndice D del Contrato contrato de Concesión (T3B) No. 8000011-OK de 2008, Zona Centro Norte, en referencia al desempeño de los indicadores de cumplimiento y encuestas de satisfacción a los usuarios de los Aeropuertos operados por AIRPLAN.
Radicado ANI	Radicado ANI 20234091202952 y 20244090007392
Fecha de captura de la información de la percepción ciudadana	Del 22 abril al 17 de mayo y 26 de octubre al 26 de noviembre
Número de encuestas aplicadas	5391
Número de variables evaluadas	23
% general de satisfacción	96%
Conclusión	<p>Analizado y verificado los resultados de las Encuestas de Satisfacción del primer periodo de 2023 los ítem calificables dentro de las encuestas obtuvieron una calificación por igual o superior a lo exigido dentro del Contrato de Concesión 8000011-OK, <b>excepto en el aeropuerto de Corozal ítems 21, disponibilidad de taxis. Por lo anterior, fue necesario solicitarle al Concesionario un plan de acción para atender el ítem de Disponibilidad de Taxis en el Aeropuerto las Brujas de Corozal</b>, el cual fue presentado mediante comunicado No. 6-000 20230712001016- radicado interno CIA-0699-2023</p> <p>Una vez revisado los resultados de las Encuestas de Satisfacción del segundo período del 2023 se informa que no fue necesario solicitarle al Concesionario la presentación de un plan de acción, toda vez que, los ítems obtuvieron calificaciones superiores a lo exigido dentro del Contrato.</p> <p>Sin embargo, <b>dentro del análisis que realizó la interventoría a cada aeropuerto y de manera puntual a los diferentes segmentos o población encuestada, se identificó que los segmentos “personal de aerolíneas” y “tripulación”; población que más hace uso de los servicios del aeropuerto, otorgaron calificaciones bajas en los siguientes aeropuertos: José María Córdova, Olaya Herrera, Antonio Roldán Betancur, Los Garzones y El Caraño.</b> donde el Concesionario toma las recomendaciones frente a las calificaciones bajas plan de acción que fue remitido y aprobado por el Consorcio Interventor.</p>

Aspectos	Indicadores Mínimos del Contrato		Total						
	Aspectos Evaluados	% Meta	TOTAL	Carepa	Quibdó	Rionegro	Corozal	Montería	Medellín
Aspectos Generales	1. Imagen del aeropuerto	75%	97%	99%	98%	95%	97%	99%	98%
	2. Iluminación	75%	98%	99%	99%	97%	100%	98%	98%
	3. Ambiente general del aeropuerto	75%	96%	99%	97%	94%	97%	98%	98%
	4. Seguridad	75%	98%	99%	98%	98%	100%	99%	98%
	5. Limpieza general	75%	98%	99%	100%	97%	100%	99%	99%
Instalaciones	6. Disponibilidad de instalaciones sanitarias	75%	95%	96%	97%	93%	100%	97%	97%
	7. Calidad de las instalaciones sanitarias	75%	96%	97%	99%	94%	100%	98%	98%
	8. Limpieza de las instalaciones sanitarias	80%	95%	99%	99%	92%	100%	98%	98%
Sanidad	9. Calidad y atención del servicio de sanidad aeroportuaria	85%	97%	95%	97%	97%	96%	99%	97%
Comunicaciones	10. Calidad y atención en los puntos de información del aeropuerto	85%	94%	91%	94%	94%	99%	99%	92%
	11. Señalización y facilidad para ubicarse en el aeropuerto	75%	98%	99%	96%	97%	99%	99%	98%
	12. Pantallas de información de vuelos (FIDS)	75%	98%	98%	96%	97%	98%	98%	99%
	13. Calidad del sistema público de sonido	75%	94%	89%	97%	93%	95%	98%	95%
Confort	14. Pantallas de información de caruseles de equipaje BIDS	75%	94%	93%	92%	95%	93%	96%	93%
	15. Comodidad en las salas de abordaje	75%	96%	97%	99%	95%	98%	98%	97%
Comunicaciones	16. Comodidad del área de reclamo de equipaje	75%	97%	97%	98%	96%	99%	97%	97%
	17. Disponibilidad de servicios de telecomunicaciones	75%	91%	86%	88%	91%	94%	96%	92%
Confort	18. Estado de los pisos y sillas	85%	96%	99%	99%	94%	98%	97%	98%
	19. Disponibilidad de carritos de equipaje	80%	93%	89%	91%	93%	87%	96%	93%
	20. Calidad del servicio de maleteros	80%	96%	96%	94%	96%	93%	97%	97%
	21. Disponibilidad de taxis	85%	96%	92%	95%	98%	81%	94%	97%
	22. Disponibilidad y calidad de los parqueaderos	75%	93%	93%	91%	94%	98%	97%	91%
	23. Estado de las vías frente a los terminales	75%	97%	96%	87%	99%	96%	97%	97%

Fuente: Resultados consolidados Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario mediante correo electrónico del 12 de julio de 2024. Radicados ANI 20234091202952 y 20244090007392

Aspectos	Indicadores Mínimos del Contrato		Total						
	Aspectos Evaluados	% Meta	TOTAL	Carepa	Quibdó	Rionegro	Corozal	Montería	Medellín
Aspectos Generales	1. Imagen del aeropuerto	75%	98%	99%	100%	97%	98%	99%	99%
	2. Iluminación	75%	98%	99%	97%	98%	97%	99%	100%
	3. Ambiente general del aeropuerto	75%	97%	99%	99%	96%	97%	99%	98%
	4. Seguridad	75%	98%	99%	96%	98%	98%	99%	99%
	5. Limpieza general	75%	99%	100%	99%	98%	100%	100%	99%
Instalaciones	6. Disponibilidad de instalaciones sanitarias	75%	97%	98%	96%	95%	98%	99%	98%
	7. Calidad de las instalaciones sanitarias	75%	97%	100%	98%	94%	100%	100%	99%
	8. Limpieza de las instalaciones sanitarias	80%	96%	100%	97%	93%	100%	99%	99%
Sanidad	9. Calidad y atención del servicio de sanidad aeroportuaria	85%	97%	96%	94%	98%	100%	100%	96%
Comunicaciones	10. Calidad y atención en los puntos de información del aeropuerto	85%	95%	94%	95%	94%	98%	98%	95%
	11. Señalización y facilidad para ubicarse en el aeropuerto	75%	98%	98%	98%	97%	100%	99%	98%
	12. Pantallas de información de vuelos (FIDS)	75%	98%	95%	96%	98%	98%	99%	97%
	13. Calidad del sistema público de sonido	75%	94%	92%	91%	93%	97%	99%	95%
Confort	14. Pantallas de información de carruseles de equipaje BIDS	75%	95%	94%	92%	94%	94%	96%	97%
	15. Comodidad en las salas de abordaje	75%	97%	98%	98%	95%	97%	97%	98%
Comunicaciones	16. Comodidad del área de reclamo de equipaje	75%	97%	98%	95%	97%	97%	97%	98%
	17. Disponibilidad de servicios de telecomunicaciones	75%	90%	88%	81%	89%	94%	95%	93%
Confort	18. Estado de los pisos y sillas	85%	98%	99%	97%	96%	98%	99%	99%
	19. Disponibilidad de carritos de equipaje	80%	94%	85%	87%	93%	92%	96%	97%
	20. Calidad del servicio de maleteros	80%	96%	95%	91%	96%	92%	98%	97%
	21. Disponibilidad de taxis	85%	97%	90%	91%	99%	93%	94%	99%
	22. Disponibilidad y calidad de los parqueaderos	75%	94%	90%	92%	97%	97%	94%	92%
	23. Estado de las vías frente a las terminales	75%	97%	95%	90%	99%	95%	97%	98%

Fuente: Resultados consolidados Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario mediante correo electrónico del 12 de julio de 2024. Radicados ANI 20234091202952 y 20244090007392

Nombre del Proyecto	OPAIN
Unidad Funcional	El Dorado (Bogotá)
Concesionario	OPAIN S. A.
Clausula contractual	Apéndice F, Numeral 3.3.1. “Encuestas de satisfacción y Planes de Acción” CONTRATO DE CONCESIÓN 6000169 OK-2006
Radicado ANI	20244090294842
Fecha de captura de la información de la percepción ciudadana	29 de noviembre y hasta el 03 de diciembre de 2023
Número de encuestas aplicadas	3400
Número de variables evaluadas	25
% general de satisfacción	96%
Conclusión	En los terminales de pasajeros T1 y T2 así como en el terminal de carga todos los ítems fueron superados con más del 90% de satisfacción por los encuestados.

| INDICADOR CONSOLIDADO TERMINALES 2023 |

ASPECTOS	INDICADOR	AEROPUERTO EL DORADO (Muelle Nacional - Internacional)	NIVEL MÍNIMO DE ACEPTACIÓN
ASPECTOS GENERALES	Experiencia general del uso del aeropuerto	97%	75%
	Imagen del Aeropuerto	99%	75%
	Iluminación	99%	75%
	Ambiente general del Aeropuerto	99%	75%
	Seguridad	96%	75%
	Limpieza general	99%	75%
COMUNICACIONES	Señalización y facilidad para ubicarse en el Aeropuerto	97%	75%
	Disponibilidad de servicios de telecomunicaciones	96%	75%
	Calidad del sistema público de sonido	94%	75%
	Calidad y atención en puntos de información del Aeropuerto	91%	85%
	Pantallas de Información de Vuelos (FIDS)	95%	75%
	Pantallas de información de caruseles de equipaje	97%	75%
CONFORT	Comodidad en las salas de abordaje	97%	75%
	Comodidad del área de reclamo de equipaje	92%	75%
	Estado de los pisos y sillas	97%	85%
	Disponibilidad de carritos de equipaje	85%	80%
	Disponibilidad de Taxis	96%	85%
	Disponibilidad y calidad de los parqueaderos	92%	75%
INSTALACIONES	Estado de las vías de acceso	98%	75%
	Disponibilidad de sillas	92%	75%
	Disponibilidad de instalaciones sanitarias	95%	75%
	Calidad de las instalaciones sanitarias	98%	75%
SANIDAD	Limpieza de las instalaciones sanitarias	96%	80%
	Calidad y atención del servicio de enfermería	98%	85%
PQR	Calidad en la recepción y atención a quejas y reclamos	100%	85%

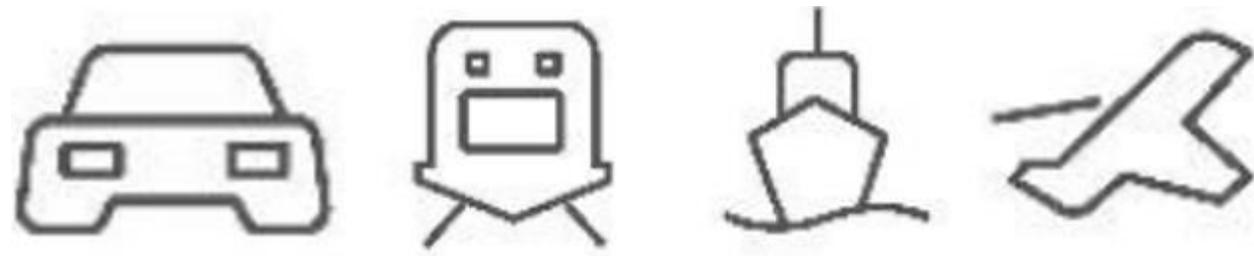


La consulta del informe ejecutivo consolidado por el Grupo Interno de Trabajo Aeroportuario se puede consultar en el siguiente enlace:

[https://anionline-my.sharepoint.com/:b/g/personal/erivera\\_ani\\_gov\\_co/EdyByL7wyk1LnrfF2\\_IXspUBXfKi8UXWt7q2WeAmU0Rxag?e=Hea8QQ](https://anionline-my.sharepoint.com/:b/g/personal/erivera_ani_gov_co/EdyByL7wyk1LnrfF2_IXspUBXfKi8UXWt7q2WeAmU0Rxag?e=Hea8QQ)

Fuente: Resultados consolidados Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario mediante correo electrónico del 12 de julio de 2024. Radicado ANI 20244090294842



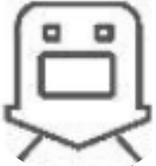


---

## CONCLUSIONES



La gestión de los proyectos carreteros avanza, muestra de ello, es que en general, el promedio del porcentaje de satisfacción de todas las variables evaluadas respecto al uso de las vías de la infraestructura carretera supera el 67%, el cual está establecido como el rango inferior para determinar la conformidad con el servicio. Este resultado indica unos niveles generales positivos en términos de infraestructura carretera. Los resultados indican que existe un alto nivel de satisfacción relacionado con el conocimiento y 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 señalización nocturna de las vías y el tiempo de espera en los peajes** 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.



El análisis de percepción del uso del sistema férreo revela resultados significativos obtenidos de la evaluación de **95** usuarios por parte de 2 concesiones férreas. El promedio general de satisfacción alcanzó un **72%**, indicando una valoración positiva en términos generales. Sin embargo, es crucial destacar que ciertos aspectos como el conocimiento y estado de la vía, señalización, seguridad y costo de las tarifas no cumplieron con el nivel mínimo de aceptación del 67% en al menos uno de los proyectos evaluados. Por otro lado, los usuarios expresaron altos niveles de satisfacción en aspectos como **la atención en oficinas de atención al cliente y el tiempo empleado en los trayectos**, subrayando áreas de éxito y oportunidades de mejora para garantizar un servicio ferroviario eficiente y satisfactorio.



En general, los puertos continúan reflejando indicadores con muy alta satisfacción, tal como lo indica que el porcentaje promedio de satisfacción de todas las variables evaluadas respecto al uso de los puertos se ubique en un **89%**, superando el 67% establecido como el rango inferior para determinar la conformidad con el servicio. Este resultado refleja niveles generales positivos en términos de infraestructura portuaria. Las variables con mayor nivel de satisfacción son los **puntos de información y el estado de seguridad operativa y señalización**. Por otro lado, la variable con menor nivel de satisfacción en promedio es la relacionada con los sistemas de enrutamiento y agendamiento.



Las evaluaciones de percepción realizadas por los concesionarios en el modo aéreo, siguiendo los lineamientos contractuales, han proporcionado un panorama del nivel de satisfacción de los usuarios en los **16 aeropuertos** evaluados. Con la participación de **12,730** usuarios y la presentación de resultados por parte de 6 concesiones, se destaca un impresionante promedio del **95%** de satisfacción general. El Informe Ejecutivo elaborado por la Gerencia de Aeropuertos detalla los hallazgos y observaciones específicas para cada aeropuerto, contribuyendo así a la formulación de planes de mejora y a la garantía de un servicio óptimo conforme a los estándares contractuales establecidos.

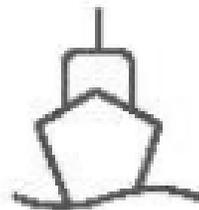
De acuerdo con los resultados arrojados, los siguientes proyectos obtuvieron un porcentaje inferior al **67%** o rango mínimo inferior establecido en los contratos en uno o en varios de los aspectos evaluados:



Para el modo carretero:

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

- ✓ Ruta del Sol - Sector 3
- ✓ Santana - Mocoa – Neiva
- ✓ IP - Antioquia – Bolívar
- ✓ IP - Chirajara - Fundadores



Para el modo portuario:

- ✓ Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A.
- ✓ Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores S.A. – TC BUEN S.A. (antes Sociedad Portuaria Complejo Portuario Industrial de Buenaventura).
- ✓ C.I Unión de Bananeros de Urabá - UNIBAN S.A.
- ✓ Sociedad Promotora Bananera S.A. - Probán S.A.

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

- ✓ Accesos Norte Fase II;
- ✓ ALO Sur - Avenida Longitudinal de Occidente;
- ✓ Autopista Conexión Pacífico 1;
- ✓ Bucaramanga - Barrancabermeja - Yondó;
- ✓ Bucaramanga - Pamplona;
- ✓ IP - Antioquia - Bolívar;
- ✓ IP - Vías del Nus
- ✓ IP Autopistas del Caribe, corredor de carga CTG – BAQ
- ✓ Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira;
- ✓ Nueva Malla Vial del Valle del Cauca - Corredor Accesos Cali y Palmira;
- ✓ Popayán - Santander de Quilichao;
- ✓ Ruta del Sol - Sector 3;
- ✓ Santa Marta - Riohacha - Paraguachón;
- ✓ Santafé de Bogotá (Puente el Cortijo) - Siberia - La Punta - El Vino - Villeta;
- ✓ Troncal del Magdalena Puerto Salgar - Barrancabermeja C1;
- ✓ Troncal del Magdalena Sabana de Torres - Curumaní C2;



Para el modo férreo:

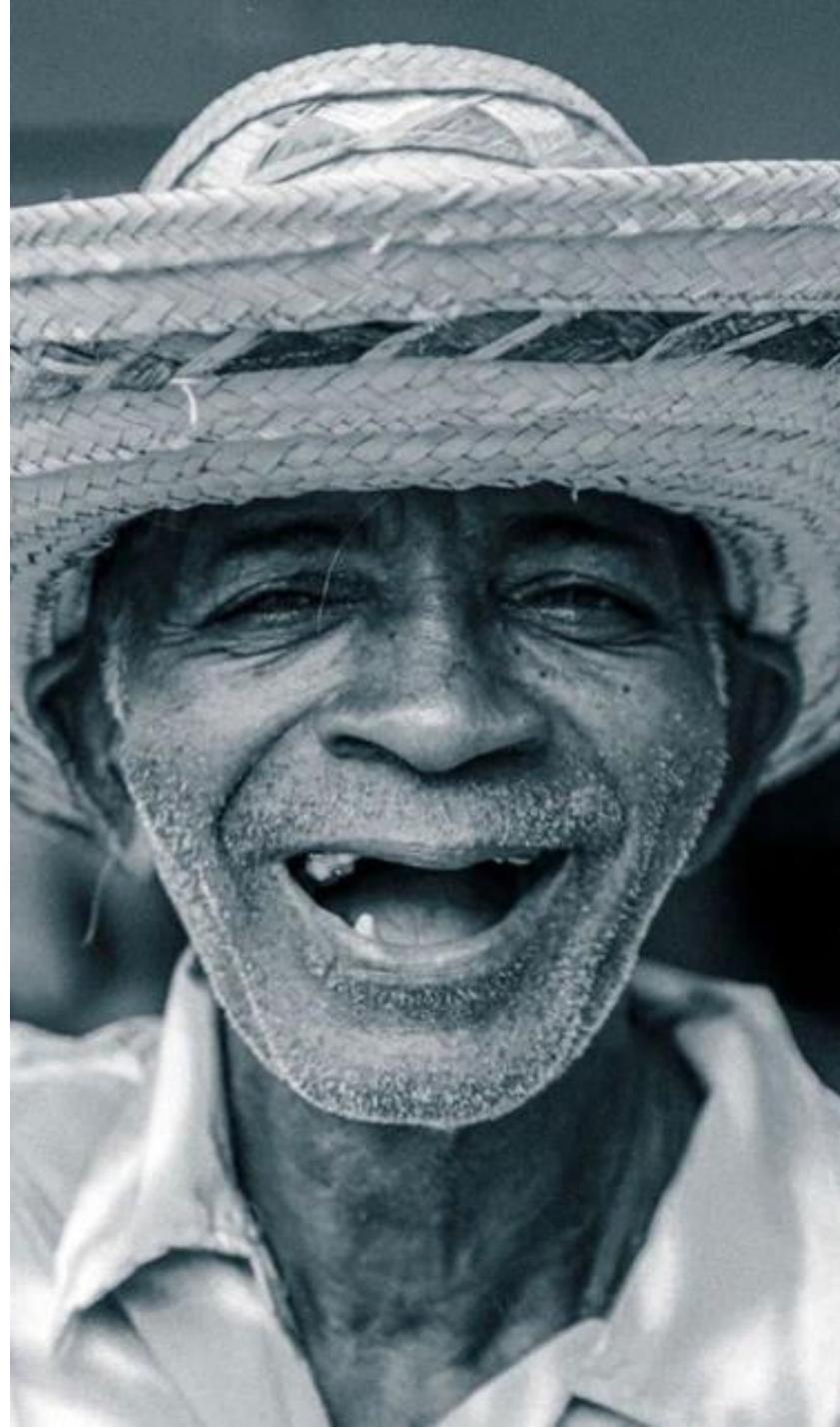
- ✓ Contrato de obra Bogotá- Belencito
- ✓ Red férrea del atlántico



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, los siguientes aeropuertos obtuvieron resultados en algunos ítems inferiores a los rangos mínimos de aceptación establecidos en los respectivos contratos y presentaron el respectivo plan de mejora a la Interventoría.

Aeropuertos de Nororientes- Aeropuerto Alfonso López Pumarejo (VUP), en la variable "Estado de las vías de acceso al aeropuerto"

Aeropuertos de Centro Norte- Aeropuerto de Corozal ítems 21, disponibilidad de taxis.





ANI

