

informe de percepción   
PRIMER semestre 2018

Agencia Nacional de Infraestructura

**ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN**

Objetivo

Presentar los resultados de las evaluaciones de percepción del cliente obtenidas a partir del análisis realizado por los Concesionarios y/o las Interventorías de acuerdo a las manifestaciones de los usuarios de la infraestructura en los distintos modos de transporte t para los diferentes proyectos de Concesión.

Alcance

La evaluación de Percepción del cliente expuesta en este informe se limitará a la **fase 1** del Instructivo - TPSC – I004, que comprende Interventores y/o concesionarios a usuarios de la infraestructura en el Proceso de Gestión Contractual y Seguimiento de Proyectos de Infraestructura de Transporte.

Metodología

Los concesionarios y/o interventorías evalúan la percepción del cliente a partir de las opiniones emitidas por los usuarios que hacen uso de la infraestructura a nivel nacional, ya sea carretera o portuaria; éste ejercicio permite analizar los productos o servicios dispuestos al servicio de los ciudadanos y aumentar de manera significativa la satisfacción de los usuarios.

En este sentido, la concesión y/o interventoría aplica la evaluación de percepción del cliente de acuerdo a lo establecido en el contrato de concesión y con la periodicidad allí contemplada, en ausencia de ésta, la encuesta se realizará al menos una vez al año y los resultados serán remitidos mediante un informe a la Agencia.

Los formatos dispuestos para la remisión de los resultados son GCSP –F-204 para el modo carretero y GCSP –F-206 para el modo portuario, que consolidan y arrojan estadísticas de la evaluación realizada por cada una de las preguntas, permitiendo al Concesionario y/o la Interventoría generar un plan de acción en el evento en que la sumatoria por pregunta o consolidada sea inferior al 67%.

análisis de los resultados

“Estamos aportando a la historia de la infraestructura del país”. –

Estadísticas

Luis Fernando Andrade Moreno

Para el primer semestre de la vigencia 2018, la ANI recibió un promedio de 30 informes estadísticos generados a partir de las percepciones registradas en las evaluaciones realizadas por los usuarios de la infraestructura, en los más de 150 proyectos de concesión en sus diferentes modos.

En virtud de lo anterior y habida cuenta del gran volumen de informes recibidos, el Grupo de Atención al Ciudadano diseñó una matriz que pretende entre otras cosas, consolidar y mostrar el número de usuarios encuestados y las calificaciones recibidas por proyecto de concesión.

Modo Carretero

Para el modo carretero, la ANI dispuso el formato GCSP –F-198 (Evaluación satisfacción uso de la vía) en el que el Concesionario recibió las percepciones de los usuarios de la vía frente a 15 aspectos, a saber:

|  |
| --- |
| 1. Tiempo empleado en el trayecto |
| 1. Estado de la vía |
| 1. Señalización de la vía |
| 1. Seguridad de la vía |
| 1. Limpieza general de la vía |
| 1. Costo de los peajes |
| 1. Atención en los peajes |
| 1. Tiempo de espera en los peajes |
| 1. Atención en el Centro/Oficina de atención al usuario 2. Conoce los servicios prestados en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, etc.) 3. Califique la prestación de los servicios en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, etc.) 4. Le han cobrado por alguno de los servicios prestados por la concesión en la vía. (ambulancia, carro taller, grúa, etc.) 5. Ha recibido información de la vía (Cierres, Teléfonos de emergencia, SOS, Volantes, Web, emisoras, redes sociales, etc.) 6. Conocimiento y atención del personal que labora en la vía 7. Disponibilidad y calidad de las instalaciones del sistema férreo   Tras la revisión de los datos obtenidos, el Concesionario y/o la Interventoría consolidó y generó observaciones a los ítems evaluados en los casos en que considero necesario, además realizó un análisis general sobre las estadísticas arrojadas; el resultado de éste ejercicio, fue remitido a la Agencia en el formato GCSP –F-204 (Consolidado evaluación satisfacción uso de la vía), para el respectivo estudio, tal y como se muestra a continuación: |

***Tabla No. 1 - Consolidado – Evaluación de satisfacción usuarios de la vía***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONCESIÓN** | **ITEM/EVALUACIÓN** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **TOTAL** |
| VÍAS DEL NUS | Excelente | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 8 | 0 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 5 | 4 | 0 | 30 |
| Bueno | 171 | 146 | 140 | 141 | 114 | 193 | 111 | 109 | 134 | 35 | 45 | 13 | 133 | 114 | 0 | 1599 |
| Malo | 140 | 165 | 170 | 167 | 196 | 105 | 194 | 193 | 104 | 263 | 263 | 296 | 83 | 102 | 0 | 2441 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 | 30 | 1 | 3 | 1 | 10 | 12 | 0 | 62 |
| No sabe-No responde | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 6 | 6 | 41 | 9 | 0 | 1 | 81 | 80 | 0 | 236 |
| AUTOPISTA RÍO MAGDALENA 2 | Excelente | 123 | 128 | 176 | 157 | 192 | 65 | 166 | 200 | 39 | 562 | 62 | 222 | 411 | 109 | 0 | 2612 |
| Bueno | 716 | 655 | 648 | 675 | 663 | 478 | 452 | 414 | 134 | 0 | 157 | 0 | 0 | 61 | 0 | 5053 |
| Malo | 31 | 87 | 44 | 35 | 13 | 111 | 7 | 10 | 4 | 274 | 3 | 0 | 51 | 5 | 0 | 675 |
| No aplica | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 204 | 233 | 233 | 473 | 11 | 615 | 603 | 164 | 292 | 0 | 2830 |
| No sabe-No responde | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 12 | 12 | 13 | 220 | 23 | 33 | 45 | 244 | 403 | 0 | 1010 |
| VILLAVICENCIO YOPAL | Excelente | 24 | 17 | 39 | 50 | 58 | 5 | 48 | 26 | 5 | 182 | 26 | 142 | 116 | 18 | 0 | 756 |
| Bueno | 182 | 220 | 199 | 176 | 194 | 106 | 195 | 153 | 84 | 0 | 78 | 0 | 0 | 155 | 0 | 1742 |
| Malo | 59 | 31 | 30 | 42 | 15 | 157 | 24 | 88 | 11 | 62 | 14 | 4 | 146 | 10 | 0 | 693 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 90 | 5 | 105 | 90 | 2 | 12 | 268 | 572 |
| No sabe-No responde | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 |  | 1 | 1 | 78 | 19 | 45 | 32 | 4 | 73 | 0 | 257 |
| ÁREA METROPOLITANA DE CÚCUTA | Excelente | 5337 | 5218 | 5099 | 5126 | 5579 | 5130 | 5139 | 5158 | 5084 | 57 | 5270 | 5908 | 5488 | 5413 | 0 | 69006 |
| Bueno | 651 | 759 | 864 | 851 | 402 | 687 | 688 | 667 | 782 | 0 | 609 | 0 | 475 | 522 | 0 | 7957 |
| Malo | 12 | 12 | 23 | 14 | 12 | 34 | 24 | 26 | 11 | 5943 | 19 | 0 | 9 | 18 | 0 | 6157 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 93 | 93 | 93 | 38 | 0 | 50 | 66 | 0 | 5 | 0 | 6438 |
| No sabe-No responde | 0 | 11 | 14 | 9 | 7 | 56 | 56 | 56 | 85 | 0 | 52 | 26 | 28 | 42 | 6000 | 442 |
| SANTANA MOCOA NEIVA | Excelente | 8 | 3 | 49 | 43 | 76 | 28 | 132 | 90 | 30 | 357 | 132 | 334 | 194 | 41 | 0 | 1571 |
| Bueno | 304 | 198 | 250 | 288 | 286 | 224 | 193 | 236 | 216 |  | 184 | 0 | 0 | 300 | 19 | 2698 |
| Malo | 139 | 252 | 155 | 121 | 91 | 104 | 26 | 27 | 27 | 81 | 18 | 1 | 244 | 29 | 1 | 1316 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 62 | 66 | 69 | 21 | 1 | 16 | 16 | 3 | 11 | 434 | 699 |
| No sabe-No responde | 3 | 1 | 0 | 2 | 1 | 36 | 37 | 32 | 160 | 15 | 104 | 103 | 13 | 73 | 0 | 580 |
| BRICEÑO TUNJA SOGAMOSO | Excelente | 309 | 302 | 402 | 332 | 324 | 194 | 330 | 455 | 248 | 1535 | 349 | 1557 | 1509 | 423 | 0 | 8269 |
| Bueno | 1387 | 1334 | 1133 | 1193 | 1254 | 959 | 1330 | 1221 | 1225 | 0 | 1063 | 0 | 0 | 1183 | 0 | 13282 |
| Malo | 216 | 276 | 377 | 387 | 334 | 759 | 252 | 236 | 286 | 377 | 138 | 48 | 402 | 244 | 0 | 4332 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1912 | 1912 |
| No sabe-No responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 153 | 0 | 362 | 307 | 1 | 62 | 0 | 885 |
| PACÍFICO TRES | Excelente | 142 | 170 | 249 | 228 | 275 | 94 | 221 | 160 | 119 | 392 | 243 | 425 | 365 | 225 | 0 | 1022 |
| Bueno | 245 | 250 | 218 | 236 | 207 | 238 | 203 | 228 | 126 | 0 | 126 | 0 | 0 | 183 | 0 | 1109 |
| Malo | 115 | 82 | 33 | 37 | 20 | 127 | 40 | 74 | 18 | 79 | 5 | 5 | 119 | 23 | 0 | 326 |
| No aplica | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 42 | 38 | 39 | 146 | 13 | 71 | 53 | 6 | 40 | 0 | 137 |
| No sabe-No responde | 3 | 4 | 6 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 97 | 22 | 61 | 23 | 16 | 35 | 0 | 108 |
| PUERTA DEL HIERRO PALMAR DE VARELA Y CARRETO CRUZ DEL VISO | Excelente | 9 | 14 | 14 | 82 | 133 | 10 | 167 | 122 | 85 | 254 | 174 | 257 | 203 | 137 | 0 | 1661 |
| Bueno | 84 | 196 | 196 | 303 | 336 | 239 | 306 | 321 | 72 | 0 | 55 | 0 | 0 | 138 | 0 | 2246 |
| Malo | 60 | 299 | 299 | 124 | 40 | 255 | 31 | 62 | 4 | 165 | 5 | 5 | 183 | 4 | 0 | 1536 |
| No aplica | 357 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 129 | 85 | 137 | 133 | 110 | 114 | 510 | 1585 |
| No sabe-No responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 5 | 3 | 220 | 6 | 139 | 115 | 14 | 117 | 0 | 622 |
| RUMICHACA PASTO | Excelente | 133 | 148 | 211 | 175 | 224 | 60 | 203 | 162 | 224 | 372 | 252 | 382 | 304 | 261 | 0 | 3111 |
| Bueno | 185 | 218 | 158 | 174 | 148 | 166 | 158 | 167 | 151 | 3 | 118 | 1 | 13 | 119 | 0 | 1779 |
| Malo | 69 | 21 | 18 | 38 | 15 | 161 | 26 | 58 | 8 | 11 | 8 | 0 | 67 | 6 | 0 | 506 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 | 11 |
| No sabe-No responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 6 | 1 | 0 | 1 | 0 | 11 |

Las estadísticas generadas a partir de los resultados obtenidos por proyecto de concesión carretero pueden visualizarse ingresando en el siguiente link:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZDgxZDQ0ZDEtMmM5YS00NTkxLTljNTEtODQ3ZDgyMDU3ZjkwIiwidCI6IjcwZGM1N2VlLWZlNDYtNDI4Ni1iNjViLTFhZTllMTI2YzAzZSIsImMiOjR9>

Modo Portuario

En lo que respecta al modo portuario, se establecieron 9 ítems a evaluar para los proyectos de Concesión:

1. Instalaciones en general
2. Iluminación
3. Seguridad en áreas comunes de la terminal
4. Limpieza general del terminal
5. Disponibilidad y calidad de las instalaciones sanitarias
6. Prestación del servicio
7. Calidad y atención en los puntos de información
8. Pantallas de información de llegada y salidas de buques
9. Prestación de los servicios de comunicación en la terminal

***Tabla No. 2 - Consolidado – Evaluación de satisfacción usuarios de los puertos***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **CONCESIÓN** | **ITEM/EVALUACIÓN** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **TOTAL** |
| 1 | TERMINALES MARÍTIMOS DEL PACÍFICO | Excelente | 21 | 46 | 64 | 72 | 19 | 86 | 81 | 0 | 7 | 396 |
| Bueno | 149 | 128 | 119 | 116 | 103 | 73 | 107 | 0 | 66 | 861 |
| Malo | 30 | 21 | 16 | 12 | 30 | 41 | 10 | 0 | 79 | 139 |
| No aplica | 0 | 1 | 1 | 0 | 39 | 0 | 2 | 200 | 31 | 274 |
| No sabe-No responde | 0 | 4 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 17 | 30 |
| 2 | SOCIEDAD PORTUARIA OLEFINAS Y DERIVADOS | Excelente | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 29 |
| Bueno | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 21 |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No sabe-No responde | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| 3 | SOCIEDAD SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA | Excelente | 41 | 40 | 55 | 36 | 27 | 55 | 59 | 21 | 37 | 371 |
| Bueno | 38 | 24 | 22 | 40 | 34 | 25 | 20 | 17 | 23 | 243 |
| Malo | 2 | 2 | 4 | 3 | 9 | 2 | 2 | 6 | 5 | 35 |
| No aplica | 1 | 8 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 14 | 8 | 37 |
| No sabe-No responde | 2 | 10 | 2 | 5 | 12 | 1 | 1 | 26 | 11 | 70 |
| 4 | SOCIEDAD PORTUARIA DEXTON | Excelente | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 5 |
| Bueno | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No sabe-No responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | SOCIEDAD PORTUARIA RÍO CORDOBA | Excelente | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 |
| Bueno | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No sabe-No responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | SOCIEDAD PORTUARIA ALGRANEL | Excelente | 7 | 7 | 10 | 7 | 7 | 17 | 18 | 0 | 12 | 85 |
| Bueno | 14 | 14 | 6 | 14 | 14 | 6 | 5 | 0 | 4 | 77 |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No aplica | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 | 7 | 37 |
| No sabe-No responde | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| 7 | SOCIEDAD PORTUARIA ZONA ATLÁNTICA | Excelente | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 9 |
| Bueno | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No sabe-No responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | SOCIEDAD PORTUARIA PUERTO DE MAMONAL | Excelente | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| Bueno | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No sabe-No responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | SOCIEDAD PORTUARIA CENTRAL CARTAGENA | Excelente | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 7 |
| Bueno | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 6 |
| Malo | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| No sabe-No responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | SOCIEDAD PORTUARIA PALERMO PUERTO COVEÑAS | Excelente | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Bueno | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| No sabe-No responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | SOCIEDAD PORTUARIA PUNTA DE VACA | Excelente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Bueno | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 8 |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| No sabe-No responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | SOCIEDAD PORTUARIA AMERICAN PORT COMPANY | Excelente | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 9 |
| Bueno | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No sabe-No responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 13 | SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL SANTA MARTA | Excelente | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 8 | 8 | 4 | 7 | 47 |
| Bueno | 8 | 7 | 7 | 6 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 46 |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 1 | 0 | 1 | 7 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 3 | 0 | 6 |
| No sabe-No responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| 14 | TERMINAL PORTUARIO COMPAS (BUENAVENTURA) | Excelente | 8 | 0 | 8 | 0 | 0 | 9 | 8 | 8 | 9 | 50 |
| Bueno | 9 | 0 | 9 | 0 | 0 | 8 | 9 | 9 | 8 | 52 |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No sabe-No responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 15 | TERMINAL PORTUARIO COMPAS (CARTAGENA) | Excelente | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| Bueno | 6 | 0 | 5 | 0 | 0 | 6 | 6 | 6 | 6 | 35 |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No sabe-No responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 16 | TERMINAL PORTUARIO COMPAS (TOLÚ) | Excelente | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 11 |
| Bueno | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 4 | 3 | 3 | 3 | 19 |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No sabe-No responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 17 | SOCIEDAD PORTUARIA BUENAVENTURA | Excelente | 38 | 44 | 69 | 45 | 18 | 22 | 36 | 0 | 22 | 294 |
| Bueno | 136 | 125 | 103 | 85 | 67 | 125 | 105 | 0 | 91 | 837 |
| Malo | 25 | 26 | 28 | 68 | 90 | 48 | 51 | 0 | 58 | 394 |
| No aplica | 0 | 5 | 0 | 2 | 24 | 5 | 6 | 200 | 28 | 270 |
| No sabe-No responde | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 5 |
| 18 | ZONA FRANCA ARGOS S.A.S | Excelente | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 0 | 3 | 29 |
| Bueno | 4 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 13 |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No sabe-No responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 19 | PUERTO BUENA VISTA | Excelente | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 13 |
| Bueno | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 10 |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| No sabe-No responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| 20 | SOCIEDAD PUERTO INDUSTRIAL AGUA DULCE | Excelente | 9 | 10 | 8 | 9 | 2 | 7 | 9 | 0 | 8 | 62 |
| Bueno | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 7 | 1 | 17 |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 0 | 5 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No sabe-No responde | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 1 | 1 | 7 |
| 21 | SOCIEDAD PORTUARIA PUERTO NUEVO | Excelente | 6 | 5 | 6 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 41 |
| Bueno | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 22 |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| No sabe-No responde | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 |

Nota: Para el caso de los puertos privados es importante anotar, que la matriz refleja resultados de un solo usuario evaluado en aquellos casos en los que el puerto sea privado por tener un solo cliente al que se aplicó la evaluación.

Las estadísticas generadas a partir de los resultados obtenidos por proyecto de concesión portuario pueden visualizarse ingresando en el siguiente link:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNDM3ZTdiYjAtNjgyZS00NjhlLWIxNDQtMWY0OGE1YTEyMTAxIiwidCI6IjcwZGM1N2VlLWZlNDYtNDI4Ni1iNjViLTFhZTllMTI2YzAzZSIsImMiOjR9>

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

* Tras un análisis a los resultados obtenidos, se observó que 5 proyectos carreteros requieren plan de mejora por haber obtenido porcentajes inferiores al 67% en la sumatoria general de la evaluación para las opciones de excelente y buena, estos de detallan a continuación:
* Puerta del Hierro – Palmar de Varela – Cruz del Viso
* Autopista al Río Magdalena 2
* Santana – Mocoa – Neiva
* Villavicencio - Yopal
* Vías del Nus
* Importa destacar que en la mayoría de los proyectos señalados el porcentaje es inferior a lo establecido, como resultado a la inconformidad de los usuarios de la vía al calificar el costo de los peajes, situación que de acuerdo con las manifestaciones de algunos concesionarios no puede ser modificada, pues depende de factores tales como las disposiciones contractuales y el incremento anual establecido por el IPC. En este sentido, el Grupo de Atención al Ciudadano sugiere que si bien no hay lugar a modificación alguna, si pueden realizarse campañas en las que se sensibilice a los usuarios de las carreteras sobre el destino e inversión de los dineros recaudados por cuenta del pago de peajes.
* En lo que respecta al ítem de evaluación de los centros u oficinas de atención al usuario, se observa que una gran mayoría de los ciudadanos encuestados, manifiestan no conocer los puntos donde la Concesión presta atención a los usuarios de la vía, por lo que se recomienda a los Concesionarios realizar un trabajo de socialización en el que se den a conocer como ubicación, horarios y servicios.
* La percepción de los usuarios frente al personal que labora en la vía en la mayoría de proyectos de concesión es buena, lo que muestra el esmero
* Un gran número de usuarios se encuentra conforme con el tiempo que debió emplear en el recorrido de su trayecto, y salvo contadas excepciones en los que la Concesión debió realizar arreglos en la vía, las manifestaciones de los usuarios recaen en el ahorro de tiempos de desplazamiento entre un sector y otro.
* Dentro de los ítems evaluados uno de los que mayor número de calificaciones positivas obtuvo, fue el de estado de la vía, lo que refleja el trabajo de Concesionarios, Interventorías y la Agencia, por impactar positivamente en el desarrollo de la infraestructura nacional.
* Los usuarios de la vía destacan la señalización, seguridad y limpieza de las carreteras, así lo muestra los resultados arrojados en las evaluaciones de percepción, lo que implica que en lo que respecta a mantenimiento de la vía, los usuarios se muestran conformes.
* Con la verificación de los consolidados se identificó que ninguno de los 21 proyectos de concesión portuaria que remitieron los resultados de las evaluaciones realizadas a la Agencia, requieren plan de mejora por obtener resultados en la sumatoria de las calificaciones de excelente y buena inferiores al 67%
* En materia de puertos las manifestaciones se dan alrededor del mejoramiento de las zonas de ingreso en lo que respecta a la percepción del ítem que evalúa las condiciones del terminal portuario, entre los que se cuentan puntos de atención al cliente, muelle, patios, bodegas entre otros.
* Para el ítem No. 6 sobre prestación del servicio, la Agencia buscó indagar acerca de la experiencia de los usuarios desde el momento en que se realiza el enlace para recibir o enviar la carga hasta el momento en que ésta se entrega o recibe, según sea el caso, percepción que mostró por un lado y para algunos puertos la insuficiencia de equipos y por otro lado el impacto positivo que prestan los informadores turísticos o los denominados comisionistas.
* Por otra parte y en lo que concierne a la disponibilidad y calidad de las instalaciones sanitarias, se recibieron manifestaciones respecto a la falta de baños en algunos terminales portuarios, situación que se sugiere revisar de acuerdo a las condiciones de cada terminal, en aras de ofrecer un servicio de calidad tanto a los usuarios como a los trabajadores del Puerto.
* Dentro de las percepciones recibidas por los usuarios de la infraestructura portuaria, se destaca que un gran número de terminales no cuentan con pantallas de información que muestren la llegada y la salida de buques por lo que éste aspecto en particular fue uno de los menos calificados.



“Con el programa vías 4G, Colombia se pone al día en materia de infraestructura”. –

Dimitri Zaninovich