



ANI



PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE 2025 -2026

VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA
Equipo de Servicio al ciudadano
Agosto 2026



Contenido

1. Objetivo, alcance y metodología
 - 1.1 Instrumentos
 - 1.2 Paso a Paso
 - 1.3 Seguimiento
2. Resultados evaluaciones de percepción
 - 2.1 Panorama resultados percepción usuarios por modo de transporte.
 - 2.2 Proyectos carreteros
 - 2.3 Proyectos portuarios
 - 2.4 Proyectos aéreos
 - 2.5 Proyectos férreos
3. 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 2025 y el 25 de agosto de 2026.



Metodología

- La metodología del ejercicio anual de percepción de los usuarios de la infraestructura está definida en el instructivo Evaluación de Percepción del Usuario TPSC-I-004, versión 7. Su objetivo es recopilar y analizar la percepción de los usuarios, con especial atención al porcentaje de no conformidad frente a los productos y/o servicios recibidos, a fin de implementar acciones correctivas y preventivas que fortalezcan su satisfacción.

1.1. 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.

1.2. 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.
- 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 y seguimiento a las acciones de mejora que correspondan. Su consolidación atiende las particularidades metodológicas de cada modo, las condiciones contractuales aplicables y las dinámicas operativas propias de cada proyecto. La consolidación y análisis debe realizarse considerando las particularidades metodológicas de cada modo, las condiciones contractuales aplicables y las dinámicas operativas propias de cada proyecto.
- 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/percepcion-del-usuario>

1.3. Seguimiento



- Los resultados se presentan mediante una escala de valoración compuesta por tres niveles: inferior al nivel de conformidad (menos de 67 % de satisfacción, representado en color rojo), satisfacción favorable (entre 67% y 89 %, representado en color amarillo) y nivel destacado de satisfacción (entre 90 % y 100 %, representado en color verde).
- 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 base en los resultados obtenidos, los supervisores de los proyectos de la ANI deberán definir las directrices que el concesionario deberá implementar respecto de los productos y/o servicios prestados, de conformidad con las obligaciones y lineamientos establecidos en el respectivo contrato de concesión.



2. RESULTADOS EVALUACIONES DE PERCEPCIÓN

Panorama general resultados percepción usuarios de la infraestructura de transporte 2025-2026.



74

Proyectos de infraestructura de los modos de transporte carretero (33), férreo (3), portuario (23) y aeroportuario (15) participaron y reportaron la evaluación de usuarios ANI.

105

Instrumentos de evaluación consolidados de los modos de transporte, carretero (64), férreo (3), portuario (23) y aeroportuario (15)

58.907

Usuarios encuestados de los modos de transporte, carretero (48.944), férreo (332), portuario (1.321) y aeroportuario (8.310) participaron y reportaron la evaluación de usuarios ANI

85,5%

Promedio del porcentaje de satisfacción total percepción infraestructura de transporte carretera (79%), férrea (78%), portuaria (88/%) y aeroportuaria (97%).

2.2. 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: 33 proyectos modo carretero adelantaron y reportaron la evaluación de percepción.

Instrumentos: 64 formatos de evaluación consolidados

Participes: 48.944 usuarios participaron en la evaluación de percepción.

Resultados generales: 79% promedio porcentaje de satisfacción



Modo Portuario

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

Proyectos: 23 concesiones portuarias remitieron los resultados de las evaluaciones

Participes: 1.321 usuarios participaron en la evaluación de percepción.

Resultados generales: 88% promedio porcentaje de satisfacción



Modo Férreo

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

Proyectos: 3 concesiones férreas remitieron los resultados de las evaluaciones

Participes: 332 usuarios participaron en la evaluación de percepción.

Resultados generales: 78% promedio porcentaje de satisfacción



Modo Aéreo

Metodología: Informe según lineamientos contractuales definidos para cada aeropuerto.

Proyectos: 5 concesiones modo aéreo remitieron los resultados de los 15 aeropuertos concesionados.

Participes: 8.310 usuarios participaron en la evaluación de percepción.

Resultados generales: Promedio del 97% porcentaje de satisfacción resultado de la suma de promedio de satisfacción de los resultados de las 5 concesiones aeroportuarias.



2.3. RESULTADOS MODO CARRETERO



Variables de Evaluación Percepción Uso de la Vía



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**
variables

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



Proyectos Carreteros

33 concesiones
carreteras remitieron los
resultados,
consolidando un total
de 64 informes de
evaluaciones de
percepción y un total de
48.944 usuarios
encuestados.

Escala de valoración nivel de satisfacción



Proyectos	Total encuestados	Promedio de % de satisfacción total 2025:
IP - Antioquia - Bolívar	5923	71 %
Córdoba - Sucre	4070	79 %
Desarrollo Vial Armenia - Pereira - Manizales	4060	80 %
IP Autopistas del Caribe, corredor de carga Cartagena - Barranquilla	3174	79 %
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira	2607	76 %
Briceño - Tunja - Sogamoso	2262	65 %
Ruta del Sol - Sector 3	2144	81 %
IP - Ampliación a tercer carril doble calzada Bogotá - Girardot	2097	76 %
Autopista Conexión Pacífico 3	2077	86 %
IP - Chirajara - Fundadores	1540	69 %
APP IP - Cambao - Manizales	1426	75 %
Autopista Conexión Pacífico 1	1312	80 %
Troncal del Magdalena Puerto Salgar - Barrancabermeja C1	1241	74 %
IP - Malla vial del Meta	1200	79 %
Accesos Norte Fase II	1192	77 %
Troncal del Magdalena Sabana de Torres - Curumaní C2	1180	78 %
Cartagena - Barranquilla y Circunvalar de la Prosperidad	1176	91 %
APP Autopista al Río Magdalena 2	1174	92 %
Santa Marta - Riohacha - Paraguachón	1125	67 %
Santafé de Bogotá (Puente el Cortijo) - Siberia - La Punta - El Vino - La Vega - Villeta	1080	80 %
Popayán - Santander de Quilichao	868	80 %
Rumichaca - Pasto	802	76 %
Pamplona - Cúcuta	800	89 %
IP Neiva - Espinal - Girardot	797	72 %
Autopista Conexión Pacífico 2	795	79 %
Transversal del Sisga	617	83 %
Autopista al Mar 2	576	77 %
APP Nueva Malla vial del Valle del Cauca corredor: Buenaventura - Loboguerrero - Buga	559	92 %
APP - Autopista Conexión Norte	356	90 %
IP - Vías del Nus	355	89 %
Puerta de Hierro - Palmar de Varela y Carreto - Cruz del Viso	152	69 %
Bucaramanga - Barrancabermeja - Yondó	144	76 %
ALO Sur - Avenida Longitudinal de Occidente	63	81 %
Total	48.944	79 %



Resultados Promedio General del Porcentaje (%) de Satisfacción de las Variables de Percepción del Uso de la Vía-2025



% 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
92 %	94 %	77 %	77 %	77 %
Estado de la vía	Señalización de la vía	Señalización nocturna de la vía	Seguridad de la vía	Limpieza de la vía
75 %	76 %	73 %	74 %	78 %
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
73 %	71 %	75 %	80 %	79 %

En general, el porcentaje de satisfacción obtenido en las quince (15) variables de percepción evaluadas respecto al uso de la infraestructura vial supera el 67 %, porcentaje establecido como referencia para determinar la conformidad con el servicio. Este resultado evidencia una percepción favorable de los usuarios frente a las condiciones y servicios ofrecidos en la vía. Las variables con mayor nivel de satisfacción corresponden a la gratuidad de los servicios de la vía (94 %), el conocimiento de los servicios disponibles en la vía (92 %) y la prestación de servicios en la vía (80 %). Por su parte, las variables con menor nivel de satisfacción fueron el tiempo de espera en los peajes (71 %), la atención en peajes y la señalización nocturna de la vía (73 %), así como la seguridad de la vía (74 %); no obstante, todas ellas se mantienen en promedio por encima del umbral de conformidad definido por la Entidad.



Resultados Evaluación de Percepción Uso de la Vía por Proyectos y Variables de Evaluación - 2025



Proyectos	Periodo de aplicación de encuestas		Total encuestados	Promedio de % de Satisfacción total:	Variables de evaluación percepción uso de la vía															Fecha de la evaluación
	Año	Sem			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Accesos Norte Fase II	2025	I	1192	77 %	86 %	100 %	98 %	79 %	68 %	62 %	67 %	59 %	67 %	72 %	77 %	80 %	75 %	86 %	76 %	18 al 20 de marzo de 2025
ALO Sur - Avenida Longitudinal de Occidente	2025	I	42	78 %	100 %	0 %	90 %	70 %	79 %	81 %	75 %	69 %	71 %	87 %	0 %	0 %	73 %	70 %	77 %	14/03/2025
ALO Sur - Avenida Longitudinal de Occidente	2025	II	21	83 %	95 %	100 %	100 %	75 %	76 %	83 %	79 %	77 %	76 %	80 %	0 %	0 %	72 %	78 %	83 %	27/08/2025
APP - Autopista Conexión Norte	2025	I	356	90 %	92 %	100 %	70 %	87 %	92 %	92 %	92 %	91 %	91 %	92 %	90 %	84 %	87 %	91 %	94 %	Septiembre 2024 a marzo 2025
APP Autopista al Río Magdalena 2	2025	I	616	93 %	99 %	100 %	98 %	81 %	95 %	90 %	95 %	93 %	94 %	96 %	86 %	92 %	90 %	94 %	90 %	28 y 29 de agosto de 2025
APP Autopista al Río Magdalena 2	2025	II	558	92 %	97 %	100 %	83 %	90 %	93 %	93 %	93 %	92 %	91 %	93 %	91 %	91 %	91 %	88 %	87 %	4 y 5 de febrero de 2026
APP IP - Cambao - Manizales	2025	I	726	73 %	91 %	100 %	70 %	68 %	72 %	69 %	70 %	70 %	68 %	71 %	71 %	71 %	70 %	70 %	69 %	4 de julio de 2025
APP IP - Cambao - Manizales	2025	II	700	77 %	88 %	100 %	71 %	76 %	75 %	75 %	74 %	74 %	73 %	74 %	75 %	75 %	68 %	73 %	78 %	18 de diciembre de 2025
APP Nueva Malla vial del Valle del Cauca corredor: Buenaventura - Loboguerrero - Buga	2025	I	282	87 %	100 %	100 %	100 %	86 %	84 %	82 %	83 %	81 %	81 %	82 %	82 %	80 %	83 %	87 %	87 %	06/02/2025, 07/02/2025 y 08/02/2025
APP Nueva Malla vial del Valle del Cauca corredor: Buenaventura - Loboguerrero - Buga	2025	II	277	97 %	100 %	100 %	100 %	98 %	97 %	96 %	96 %	93 %	96 %	96 %	97 %	97 %	98 %	98 %	99 %	31/07/2025, 01/08/2025 y 02/08/2025



Resultados Evaluación de Percepción Uso de la Vía por Proyectos y Variables de Evaluación -2025



Proyectos	Periodo de aplicación de encuestas		Total encuestados	Promedio de % de Satisfacción total:	Variables de evaluación percepción uso de la vía															Fecha de la evaluación
	Año	Sem			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Autopista al Mar 2	2025	I	192	72 %	90 %	100 %	51 %	73 %	74 %	67 %	68 %	61 %	65 %	73 %	69 %	69 %	71 %	76 %	70 %	29 de septiembre a 8 de octubre de 2025
Autopista al Mar 2	2025	II	384	83 %	94 %	99 %	55 %	92 %	79 %	72 %	79 %	79 %	75 %	86 %	84 %	84 %	85 %	96 %	80 %	23/02/2026
Autopista Conexión Pacífico 1	2025	I	656	84 %	98 %	92 %	96 %	85 %	84 %	81 %	82 %	80 %	81 %	81 %	76 %	77 %	81 %	82 %	82 %	27/05/2025
Autopista Conexión Pacífico 1	2025	II	656	77 %	89 %	100 %	75 %	74 %	71 %	70 %	75 %	72 %	72 %	77 %	71 %	68 %	77 %	80 %	80 %	18/11/2025
Autopista Conexión Pacífico 2	2025	I	374	80 %	80 %	100 %	53 %	69 %	77 %	79 %	84 %	81 %	79 %	85 %	84 %	78 %	78 %	86 %	81 %	1/08/2025
Autopista Conexión Pacífico 2	2025	II	421	78 %	88 %	100 %	58 %	70 %	73 %	75 %	77 %	74 %	76 %	82 %	77 %	74 %	77 %	91 %	77 %	2025-2
Autopista Conexión Pacífico 3	2025	I	2077	86 %	95 %	100 %	90 %	82 %	84 %	84 %	84 %	83 %	83 %	84 %	83 %	81 %	83 %	86 %	87 %	1/06/2025
Briceño - Tunja - Sogamoso	2025	I	750	66 %	82 %	89 %	50 %	59 %	69 %	67 %	66 %	57 %	65 %	64 %	65 %	62 %	66 %	65 %	65 %	Marzo 2025
Briceño - Tunja - Sogamoso	2025	I	759	66 %	80 %	57 %	45 %	61 %	68 %	67 %	68 %	66 %	69 %	68 %	68 %	66 %	69 %	70 %	65 %	1/06/2025
Briceño - Tunja - Sogamoso	2025	II	753	64 %	81 %	39 %	43 %	67 %	65 %	65 %	66 %	67 %	67 %	66 %	65 %	65 %	67 %	69 %	67 %	1/02/2026
Bucaramanga - Barrancabermeja - Yondó	2025	I	144	76 %	87 %	100 %	64 %	74 %	70 %	68 %	76 %	75 %	70 %	78 %	72 %	74 %	75 %	79 %	76 %	4/01/2025-17/05/2025
Cartagena - Barranquilla y Circunvalar de la Prosperidad	2025	I	584	90 %	97 %	100 %	90 %	91 %	89 %	87 %	90 %	81 %	87 %	91 %	89 %	86 %	86 %	92 %	87 %	24 y 25 de de junio de 2025
Cartagena - Barranquilla y Circunvalar de la Prosperidad	2025	II	592	92 %	99 %	100 %	97 %	93 %	90 %	89 %	90 %	84 %	89 %	94 %	90 %	95 %	86 %	92 %	88 %	17 de diciembre de 2025
Córdoba - Sucre	2025	I	4070	79 %	95 %	93 %	78 %	75 %	78 %	79 %	77 %	73 %	73 %	76 %	74 %	74 %	77 %	78 %	77 %	1/03/2025



Resultados Evaluación de Percepción Uso de la Vía por Proyectos y Variables de Evaluación -2025



Proyectos	Periodo de aplicación de encuestas		Total encuestados	Promedio de % de Satisfacción total:	Variables de evaluación percepción uso de la vía															Fecha de la evaluación
	Año	Sem			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Desarrollo Vial Armenia - Pereira - Manizales	2025	I	2000	79 %	91 %	100 %	79 %	74 %	80 %	78 %	79 %	73 %	76 %	80 %	72 %	70 %	76 %	75 %	76 %	Semana del 14 al 18 de julio de 2025 (segundo semestre)
Desarrollo Vial Armenia - Pereira - Manizales	2025	II	2060	80 %	95 %	100 %	84 %	76 %	81 %	79 %	81 %	72 %	77 %	76 %	71 %	79 %	78 %	79 %	81 %	01 agosto de 2025 a 31 enero de 2026. Semana del 19 al 23 de enero de 2026
IP - Ampliación a tercer carril doble calzada Bogotá - Girardot	2025	I	1045	76 %	92 %	78 %	36 %	78 %	79 %	81 %	77 %	74 %	73 %	82 %	77 %	63 %	84 %	83 %	76 %	Temporada baja: 26 de mayo al 6 de junio Temporada alta: 20 al 30 de junio de 2025
IP - Ampliación a tercer carril doble calzada Bogotá - Girardot	2025	II	1052	76 %	84 %	77 %	37 %	80 %	79 %	83 %	79 %	78 %	75 %	83 %	78 %	62 %	90 %	81 %	79 %	Temporada baja: del 27 de noviembre al 01 de diciembre de 2025. Temporada alta: del 26 al 30 de diciembre de 2025.
IP - Antioquia - Bolívar	2025	I	1470	70 %	90 %	99 %	61 %	68 %	67 %	67 %	67 %	67 %	67 %	67 %	67 %	69 %	68 %	68 %	67 %	22/07/2025
IP - Antioquia - Bolívar	2025	I	1460	70 %	88 %	97 %	54 %	69 %	67 %	66 %	68 %	67 %	66 %	68 %	68 %	66 %	70 %	69 %	67 %	25/02/2025
IP - Antioquia - Bolívar	2025	II	1450	70 %	89 %	99 %	60 %	68 %	66 %	65 %	69 %	66 %	66 %	67 %	67 %	66 %	67 %	68 %	67 %	15,16,18 y 22 de agosto de 2025
IP - Antioquia - Bolívar	2025	II	1543	76 %	81 %	100 %	53 %	80 %	76 %	74 %	75 %	74 %	73 %	74 %	74 %	74 %	76 %	76 %	76 %	26,27,28 y 29 de enero 2026.



Resultados Evaluación de Percepción Uso de la Vía por Proyectos y Variables de Evaluación -2025



Proyectos	Periodo de aplicación de encuestas		Total encuestados	Promedio de % de Satisfacción total:	Variables de evaluación percepción uso de la vía															Fecha de la evaluación
	Año	Sem			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
IP - Chirajara - Fundadores	2025	I-II	1540	69 %	89 %	75 %	76 %	64 %	64 %	66 %	70 %	66 %	69 %	69 %	64 %	57 %	66 %	68 %	74 %	17/07/1905
IP - Malla vial del Meta	2025	I	600	79 %	72 %	100 %	76 %	76 %	82 %	72 %	77 %	77 %	83 %	82 %	77 %	70 %	0 %	77 %	81 %	I sem 2025
IP - Malla vial del Meta	2025	II	600	79 %	87 %	99 %	100 %	71 %	75 %	74 %	70 %	68 %	72 %	77 %	76 %	76 %	89 %	76 %	73 %	II sem 2025
IP - Vías del Nus	2025	I	355	89 %	89 %	93 %	68 %	91 %	89 %	88 %	91 %	90 %	89 %	92 %	89 %	86 %	91 %	97 %	98 %	marzo de 2025 a agosto 2025
IP Autopistas del Caribe, corredor de carga Cartagena - Barranquilla	2025	I	1058	82 %	99 %	100 %	92 %	82 %	80 %	77 %	81 %	78 %	74 %	82 %	74 %	76 %	73 %	84 %	73 %	Entre 26 y 27 de agosto de 2025
IP Autopistas del Caribe, corredor de carga Cartagena - Barranquilla	2025	I	1053	78 %	97 %	100 %	87 %	81 %	78 %	71 %	75 %	70 %	72 %	76 %	72 %	68 %	73 %	76 %	77 %	Entre 5 y 6 de marzo de 2025
IP Autopistas del Caribe, corredor de carga Cartagena - Barranquilla	2025	II	1063	77 %	92 %	100 %	64 %	82 %	72 %	69 %	75 %	73 %	73 %	77 %	72 %	72 %	80 %	85 %	75 %	4 y 5 de febrero de 2026
IP Neiva - Espinal - Girardot	2025	Anual	797	72 %	96 %	100 %	100 %	68 %	73 %	73 %	66 %	64 %	62 %	78 %	62 %	62 %	29 %	69 %	72 %	Enero a diciembre 2025
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira	2025	I	825	70 %	91 %	92 %	68 %	68 %	72 %	72 %	68 %	50 %	63 %	72 %	68 %	62 %	70 %	70 %	69 %	28/02/2025
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira	2025	I	1076	86 %	99 %	100 %	99 %	89 %	83 %	81 %	82 %	75 %	81 %	86 %	83 %	78 %	81 %	88 %	83 %	5 y 6 de junio de 2025
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira	2025	II	706	71 %	92 %	95 %	58 %	68 %	74 %	76 %	70 %	49 %	61 %	73 %	72 %	66 %	72 %	71 %	71 %	29/08/2025
Pamplona - Cúcuta	2025	I	400	90 %	100 %	97 %	99 %	87 %	88 %	90 %	89 %	89 %	87 %	88 %	87 %	84 %	86 %	87 %	88 %	18,19 y 20 de junio del 2025
Pamplona - Cúcuta	2025	II	400	89 %	98 %	97 %	97 %	87 %	87 %	86 %	90 %	90 %	90 %	88 %	83 %	82 %	84 %	84 %	86 %	18,19 y20 diciembre 2025



Resultados Evaluación de Percepción Uso de la Vía por Proyectos y Variables de Evaluación -2025



Proyectos	Periodo de aplicación de encuestas		Total encuestados	Promedio de % de Satisfacción total:	Variables de evaluación percepción uso de la vía															Fecha de la evaluación
	Año	Sem			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Popayán - Santander de Quilichao	2025	I	355	89 %	89 %	93 %	68 %	91 %	89 %	88 %	91 %	90 %	89 %	92 %	89 %	86 %	91 %	97 %	98 %	Marzo de 2025 a agosto 2025
Popayán - Santander de Quilichao	2025	II	513	71 %	76 %	85 %	86 %	73 %	59 %	60 %	67 %	61 %	51 %	69 %	0 %	0 %	74 %	83 %	77 %	26-feb-2026 y 27-feb-2026
Puerta de Hierro - Palmar de Varela y Carreto - Cruz del Viso	2025	II	152	69 %	93 %	100 %	66 %	65 %	63 %	58 %	66 %	57 %	62 %	65 %	69 %	69 %	62 %	65 %	68 %	18 de diciembre
Rumichaca - Pasto	2025	I	402	69 %	85 %	100 %	55 %	58 %	68 %	68 %	68 %	62 %	60 %	70 %	73 %	66 %	63 %	66 %	69 %	01, 02 y 04 de julio 2025
Rumichaca - Pasto	2025	I	400	83 %	94 %	100 %	84 %	82 %	83 %	82 %	82 %	75 %	74 %	84 %	84 %	80 %	72 %	80 %	86 %	01, 02 y 04 de julio de 2025
Ruta del Sol - Sector 3	2025	I	553	80 %	98 %	99 %	87 %	76 %	71 %	72 %	72 %	67 %	75 %	78 %	83 %	82 %	79 %	76 %	81 %	13 al 16 de enero de 2025
Ruta del Sol - Sector 3	2025	I	530	73 %	96 %	94 %	75 %	67 %	72 %	64 %	66 %	63 %	67 %	70 %	76 %	72 %	68 %	78 %	71 %	21 al 25 de julio de 2025
Ruta del Sol - Sector 3	2025	I	529	84 %	100 %	100 %	97 %	82 %	75 %	73 %	79 %	78 %	72 %	74 %	81 %	79 %	88 %	93 %	90 %	Primer semestre 2025
Ruta del Sol - Sector 3	2025	II	532	87 %	99 %	100 %	99 %	88 %	86 %	72 %	75 %	77 %	76 %	82 %	86 %	85 %	91 %	93 %	92 %	Segundo semestre 2025
Santa Marta - Riohacha - Paraguachón	2025	I	586	64 %	91 %	64 %	53 %	65 %	66 %	62 %	63 %	56 %	43 %	66 %	73 %	66 %	62 %	65 %	64 %	20,21 y 22 de enero de 2025
Santa Marta - Riohacha - Paraguachón	2025	II	539	69 %	94 %	100 %	48 %	63 %	71 %	71 %	70 %	62 %	53 %	68 %	77 %	68 %	58 %	68 %	67 %	19, 20 y 21 de enero de 2026



Resultados Evaluación de Percepción Uso de la Vía por Proyectos y Variables de Evaluación -2025



Proyectos	Periodo de aplicación de encuestas		Total encuestados	Promedio de % de Satisfacción total:	Variables de evaluación percepción uso de la vía															Fecha de la evaluación
	Año	Sem			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Santafé de Bogotá (Puente el Cortijo) - Siberia - La Punta - El Vino - La Vega - Villeta	2025	I	520	81 %	99 %	100 %	97 %	76 %	75 %	74 %	76 %	74 %	72 %	74 %	73 %	73 %	81 %	83 %	83 %	Enero a junio de 2025
Santafé de Bogotá (Puente el Cortijo) - Siberia - La Punta - El Vino - La Vega - Villeta	2025	II	560	80 %	99 %	100 %	85 %	74 %	75 %	74 %	74 %	73 %	70 %	72 %	75 %	75 %	83 %	87 %	86 %	Julio a diciembre de 2025
Transversal del Sisga	2025	I	274	85 %	97 %	91 %	94 %	84 %	85 %	79 %	84 %	82 %	80 %	80 %	83 %	83 %	86 %	86 %	84 %	Mayo, junio y julio de 2025
Transversal del Sisga	2025	II	343	80 %	98 %	100 %	89 %	78 %	77 %	70 %	76 %	75 %	75 %	76 %	76 %	76 %	79 %	82 %	80 %	Del 16/12/2025 al 17/01/2026
Troncal del Magdalena Puerto Salgar - Barrancabermeja C1	2025	I	641	74 %	99 %	100 %	94 %	73 %	60 %	52 %	58 %	55 %	64 %	71 %	72 %	68 %	74 %	82 %	84 %	20 y 21 de noviembre de 2025
Troncal del Magdalena Puerto Salgar - Barrancabermeja C1	2025	II	600	75 %	100 %	100 %	92 %	71 %	70 %	59 %	69 %	69 %	69 %	72 %	64 %	69 %	70 %	75 %	75 %	11 y 12 de junio de 2026
Troncal del Magdalena Sabana de Torres - Curumaní C2	2025	I	589	80 %	100 %	100 %	99 %	81 %	77 %	63 %	71 %	65 %	70 %	81 %	81 %	79 %	81 %	73 %	82 %	6 y 7 de octubre de 2025
Troncal del Magdalena Sabana de Torres - Curumaní C2	2025	II	591	76 %	93 %	100 %	73 %	80 %	74 %	68 %	73 %	68 %	71 %	76 %	73 %	72 %	76 %	76 %	72 %	13 y 14 de marzo de 2026
Total	2025	I -II	48944	79 %	92 %	94 %	77 %	77 %	77 %	75 %	76 %	73 %	74 %	78 %	73 %	71 %	75 %	80 %	79 %	Según proyecto



Resultados Evaluación de Percepción Uso de la Vía por Proyectos y Variables de Evaluación 2026



Proyectos	Periodo de aplicación de encuestas		Total encuestados	Promedio de % de Satisfacción total:	Variables de evaluación percepción uso de la vía															Fecha de la evaluación
	Año	Sem			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
APP Autopista al Río Magdalena 2	2026	I	607	94 %	94 %	100 %	99 %	94 %	93 %	92 %	95 %	95 %	92 %	95 %	95 %	96 %	92 %	96 %	81 %	22 a 23 de julio de 2026
APP IP - Cambao - Manizales	2026	I	723	76 %	85 %	100 %	69 %	69 %	76 %	75 %	75 %	75 %	75 %	76 %	76 %	76 %	70 %	71 %	72 %	25 de junio de 2026
APP Nueva Malla vial del Valle del Cauca corredor: Buenaventura - Loboguerrero - Buga	2026	I	280	98 %	100 %	100 %	100 %	100 %	96 %	96 %	97 %	96 %	98 %	99 %	99 %	98 %	99 %	98 %	99 %	09/02/2026 y 10/02/2026
Autopista Conexión Pacífico 3	2026	I	2333	87 %	95 %	100 %	87 %	83 %	85 %	85 %	85 %	84 %	84 %	85 %	84 %	82 %	85 %	87 %	87 %	1/11/2025
Autopista Conexión Pacífico 3	2026	I	581	84 %	99 %	100 %	86 %	80 %	82 %	82 %	82 %	81 %	81 %	81 %	81 %	81 %	81 %	83 %	86 %	1/06/2026
Bucaramanga - Barrancabermeja - Yondó	2026	I	156	77 %	87 %	100 %	76 %	84 %	72 %	69 %	76 %	80 %	70 %	71 %	72 %	71 %	80 %	74 %	75 %	18-5-2026 - 25-5-2026
Desarrollo Vial del Oriente de Medellín - DEVIMED	2026	I	200	86 %	100 %	100 %	84 %	75 %	83 %	86 %	88 %	86 %	87 %	87 %	84 %	82 %	79 %	80 %	83 %	27/05/2026
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira	2026	I	566	77 %	90 %	96 %	75 %	75 %	77 %	78 %	78 %	76 %	70 %	76 %	75 %	65 %	74 %	77 %	78 %	26/02/2026
Pamplona - Cúcuta	2026	I	395	90 %	100 %	100 %	98 %	88 %	90 %	90 %	89 %	88 %	88 %	89 %	87 %	86 %	88 %	88 %	89 %	17, 18 y 19 de junio de 2026
Ruta del Sol - Sector 3	2026	I	937	83 %	99 %	100 %	95 %	82 %	76 %	72 %	74 %	74 %	67 %	78 %	79 %	79 %	87 %	93 %	93 %	Primer semestre 2026
Santa Marta - Riohacha - Paraguachón	2026	I	439	65 %	90 %	100 %	45 %	59 %	65 %	64 %	62 %	52 %	44 %	64 %	75 %	65 %	54 %	71 %	61 %	14, 15 y 16 de julio de 2026
Transversal del Sisga	2026	I	339	69 %	90 %	100 %	72 %	65 %	62 %	53 %	66 %	64 %	64 %	67 %	68 %	68 %	68 %	67 %	69 %	14 y 15 de julio de 2026
Total	2026	I	7.556	82 %	94 %	100 %	82 %	80 %	80 %	78 %	81 %	79 %	76 %	81 %	81 %	79 %	80 %	82 %	81 %	2026

Fuente: Los resultados correspondientes a la vigencia 2026 que se han recibido a la fecha no hacen parte del consolidado del presente informe, toda vez que serán objeto de consolidación y validación en el Informe Consolidado de la vigencia 2026, que será presentado en la vigencia 2027. No obstante, se presentan de manera preliminar como insumo para que el Grupo Interno de Trabajo de Planeación pueda conocerlos, analizarlos y, de considerarlo pertinente, tenerlos en cuenta en los ejercicios de formulación y seguimiento de los respectivos planes de mejoramiento. La información presentada de manera preliminar podrá ser actualizada, ajustada o complementada una vez se cuente con la totalidad de los resultados correspondientes a la vigencia 2026.



Proyectos y Aspectos para Valoración de Plan de Mejoramiento



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 los supervisores de los proyectos y el Grupo Interno de Trabajo de Planeación para evaluar la necesidad de implementar un plan de mejoramiento, considerando la situación particular de cada proyecto.

Proyectos	Total encuestados	Año	Fecha de la evaluación	% de Satisfacción total:	Aspectos para probable plan de mejoramiento	Radicado ORFEO
Briceño - Tunja - Sogamoso Briceño - Tunja - Sogamoso Briceño - Tunja - Sogamoso	750	2025	I Marzo 2025	66%	3. % satisfacción información de la vía: 50% 4. % de satisfacción (Veracidad de la información): 59% 7. % de satisfacción (señalización de la vía): 66% 8. % de satisfacción (señalización nocturna): 57% 9. % de satisfacción (seguridad de la vía): 65% 10. % de satisfacción (limpieza de la vía): 64% 11. % de satisfacción (Atención en peajes): 65% 12. % de satisfacción (tiempo de espera en los peajes): 62% 13. % de satisfacción (Atención en Oficina): 66% 14. % de satisfacción (prestación servicios en la vía): 65% 15. % de satisfacción (Atención y conocimiento del personal que labora en la vía): 65%	20254090510812- 20255030148623
	759	2025	I 1/06/2025	66%	2. % satisfacción gratuidad servicios de la vía: 57% 3. % satisfacción información de la vía: 45% 4. % de satisfacción (Veracidad de la información): 61% 6. % de satisfacción (estado de la vía): 66% 8. % de satisfacción (señalización nocturna): 66% 12. % de satisfacción (tiempo de espera en los peajes): 66% 15. % de satisfacción (Atención y conocimiento del personal que labora en la vía): 65%	20254091229872 - 20265030162703
	753	2025	II 1/02/2026	64%	2. % satisfacción gratuidad servicios de la vía: 39% 3. % satisfacción información de la vía: 43% 5. % de satisfacción (tiempo empleado en el trayecto): 65% 6. % de satisfacción (estado de la vía): 65% 7. % de satisfacción (señalización de la vía): 66% 10. % de satisfacción (limpieza de la vía): 66% 11. % de satisfacción (Atención en peajes): 65% 12. % de satisfacción (tiempo de espera en los peajes): 65%	20264090402992- 20265030162703



Proyectos y Aspectos para Valoración de Plan de Mejoramiento



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 los supervisores de los proyectos y el Grupo Interno de Trabajo de Planeación para evaluar la necesidad de implementar un plan de mejoramiento, considerando la situación particular de cada proyecto.

Proyectos	Generación	Estado proyecto	Total encuestados	Año	Fecha de la evaluación	% de Satisfacción total:	Aspectos para probable plan de mejoramiento	Radicado ORFEO
Santa Marta - Riohacha - Paraguachón	1G	Operación y mantenimiento	586	2025	I de enero de 2025	64%	2. % satisfacción gratuidad servicios de la vía: 64% 3. % satisfacción información de la vía: 53% 4. % de satisfacción (Veracidad de la información): 65% 5. % de satisfacción (tiempo empleado en el trayecto): 66% 6. % de satisfacción (estado de la vía): 62% 7. % de satisfacción (señalización de la vía): 63% 8. % de satisfacción (señalización nocturna): 56% 9. % de satisfacción (seguridad de la vía): 43% 10. % de satisfacción (limpieza de la vía): 66% 12. % de satisfacción (tiempo de espera en los peajes): 66% 13. % de satisfacción (Atención en Oficina): 62% 14. % de satisfacción (prestación servicios en la vía): 65% 15. % de satisfacción (Atención y conocimiento del personal que labora en la vía): 64%	20254090106832- 20253050071683- 20253050071033
Santa Marta - Riohacha - Paraguachón	1G	Operación y mantenimiento	539	2025	II DE ENERO DE 2026	69%	3. % satisfacción información de la vía: 48% 4. % de satisfacción (Veracidad de la información): 63% 8. % de satisfacción (señalización nocturna): 62% 9. % de satisfacción (seguridad de la vía): 53% 13. % de satisfacción (Atención en Oficina): 58%	20264091058732- 20263050168473

Fuente: Resultados consolidados evaluaciones percepción uso de la vía (GCSP-F-204) -2025.



Proyectos y Aspectos para Valoración de Plan de Mejoramiento

Proyectos	Total encuestados	Año	Fecha de la evaluación	% de Satisfacción total:	Aspectos para valoración y revisión de plan de mejoramiento	Radicado ORFEO
Accesos Norte Fase II	1192	2025 I	18 al 20 de marzo de 2025	77%	6. % de satisfacción (estado de la vía): 62% 8. % de satisfacción (señalización nocturna): 59%	20253060073533- 20253060062763- 20254090428392
Autopista al Mar 2	192	2025 I	29 de septiembre a 8 de octubre de 2025	72%	3. % satisfacción información de la vía: 51% 8. % de satisfacción (señalización nocturna): 61% 9. % de satisfacción (seguridad de la vía): 65%	20254091345942- 20255040201213
Autopista al Mar 2	384	2025 II	23/02/2026	83%	3. % satisfacción información de la vía: 55%	20265040087693- 20264090431832
Autopista Conexión Pacífico 2	374	2025 I	1/08/2025	80%	3. % satisfacción información de la vía: 53%	20254091117482 - 20253110171293
Autopista Conexión Pacífico 2	421	2025 II	2025-2	78%	3. % satisfacción información de la vía: 58%	20254091647152- 20263110015813- 20263110069843
Bucaramanga - Barrancabermeja - Yondó	144	2025 I	4/01/2025-17/05/2025	76%	3. % satisfacción información de la vía: 64%	20255010117773-
IP - Ampliación a tercer carril doble calzada Bogotá - Girardot	1045	2025 I	26 de Mayo al 30 de junio de 2025	76%	3. % satisfacción información de la vía: 36% 12. % de satisfacción (tiempo de espera en los peajes): 63%	20253060161893 – 20254091113722 - 20254091019202
IP - Ampliación a tercer carril doble calzada Bogotá - Girardot	1052	2025 II	27 de Noviembre al 30 de diciembre de 2025.	76%	3. % satisfacción información de la vía: 37% 12. % de satisfacción (tiempo de espera en los peajes): 62%	20264090144072 - 20263060086033



Proyectos y Aspectos para Valoración de Plan de Mejoramiento

Proyectos	Total encuestados	Año	Fecha de la evaluación	% de Satisfacción total:	Aspectos para valoración y revisión de plan de mejoramiento	Radicado ORFEO
IP - Antioquia - Bolívar	1470	2025 I	22/07/2025	70%	3. % satisfacción información de la vía: 61%	20253050151063
IP - Antioquia - Bolívar	1460	2025 I	25/02/2025	70%	3. % satisfacción información de la vía: 54% 6. % de satisfacción (estado de la vía): 66% 9. % de satisfacción (seguridad de la vía): 66% 12. % de satisfacción (tiempo de espera en los peajes): 66%	20254090312052- 20253050052533
IP - Antioquia - Bolívar	1450	2025 II	15,16,18 Y 22 DE AGOSTO DE 2025	70%	3. % satisfacción información de la vía: 60% 5. % de satisfacción (tiempo empleado en el trayecto): 66% 6. % de satisfacción (estado de la vía): 65% 8. % de satisfacción (señalización nocturna): 66% 9. % de satisfacción (seguridad de la vía): 66% 12. % de satisfacción (tiempo de espera en los peajes): 66%	20253050151063-
IP - Antioquia - Bolívar	1543	2025 II	26,27,28 y 29 de enero 2026.	76%	3. % satisfacción información de la vía: 53%	20263050051263- 20264090149192
IP - Chirajara - Fundadores	1540	2025 Anual	17/07/1905	69%	4. % de satisfacción (Veracidad de la información): 64% 5. % de satisfacción (tiempo empleado en el trayecto): 64% 6. % de satisfacción (estado de la vía): 66% 8. % de satisfacción (señalización nocturna): 66% 11. % de satisfacción (Atención en peajes): 64% 12. % de satisfacción (tiempo de espera en los peajes): 57% 13. % de satisfacción (Atención en Oficina): 66%	20264090125842-
IP Autopistas del Caribe, corredor de carga Cartagena - Barranquilla	1063	2025 II	4 y 5 de febrero de 2026	77%	3. % satisfacción información de la vía: 64%	20263050056733- 20264090246642



Proyectos y Aspectos para Valoración de Plan de Mejoramiento

Proyectos	Total encuestados	Año	Fecha de la evaluación	% de Satisfacción total:	Aspectos para valoración y revisión de plan de mejoramiento	Radicado ORFEO
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira	825	2025 I	28/02/2025	70%	8. % de satisfacción (señalización nocturna): 50% 9. % de satisfacción (seguridad de la vía): 63% 12. % de satisfacción (tiempo de espera en los peajes): 62%	20254090272522- 20255020085953- 20244091549142
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira	706	2025 II	45898	71%	3. % satisfacción información de la vía: 58% 8. % de satisfacción (señalización nocturna): 49% 9. % de satisfacción (seguridad de la vía): 61% 12. % de satisfacción (tiempo de espera en los peajes): 66%	20265020162743- 20254091123542
Popayán - Santander de Quilichao	513	2025 II	26-Feb-2026 y 27-Feb-2026	71%	5. % de satisfacción (tiempo empleado en el trayecto): 59% 6. % de satisfacción (estado de la vía): 60% 8. % de satisfacción (señalización nocturna): 61% 9. % de satisfacción (seguridad de la vía): 51%	20254091318912-
Puerta de Hierro - Palmar de Varela y Carreto - Cruz del Viso	152	2025 II	18 de diciembre	69%	3. % satisfacción información de la vía: 66% 4. % de satisfacción (Veracidad de la información): 65% 5. % de satisfacción (tiempo empleado en el trayecto): 63% 6. % de satisfacción (estado de la vía): 58% 7. % de satisfacción (señalización de la vía): 66% 8. % de satisfacción (señalización nocturna): 57% 9. % de satisfacción (seguridad de la vía): 62% 10. % de satisfacción (limpieza de la vía): 65% 13. % de satisfacción (Atención en Oficina): 62% 14. % de satisfacción (prestación servicios en la vía): 65%	20263050025543- 20254091638182
Rumichaca - Pasto	402	2025 I	01, 02 y 04 de julio 2025	69%	3. % satisfacción información de la vía: 55% 4. % de satisfacción (Veracidad de la información): 58% 8. % de satisfacción (señalización nocturna): 62% 9. % de satisfacción (seguridad de la vía): 60% 12. % de satisfacción (tiempo de espera en los peajes): 66% 13. % de satisfacción (Atención en Oficina): 63% 14. % de satisfacción (prestación servicios en la vía): 66%	20254090864112 - 20254090971752- 20255020143573



Proyectos y Aspectos para Valoración de Plan de Mejoramiento

Proyectos	Total encuestados	Año	Fecha de la evaluación	% de Satisfacción total:	Aspectos para valoración y revisión de plan de mejoramiento	Radicado ORFEO
Ruta del Sol - Sector 3	530	2025 I	21 al 25 de julio de 2025	73%	6. % de satisfacción (estado de la vía): 64% 7. % de satisfacción (señalización de la vía): 66% 8. % de satisfacción (señalización nocturna): 63%	2025020148223 - 20254091005052
Troncal del Magdalena Puerto Salgar - Barrancabermeja C1	641	2025 I	20 y 21 de noviembre de 2025	74%	5. % de satisfacción (tiempo empleado en el trayecto): 60% 6. % de satisfacción (estado de la vía): 52% 7. % de satisfacción (señalización de la vía): 58% 8. % de satisfacción (señalización nocturna): 55% 9. % de satisfacción (seguridad de la vía): 64%	20254091579872-
Troncal del Magdalena Puerto Salgar - Barrancabermeja C1	600	2025 II	11 y 12 de junio de 2026	75%	6. % de satisfacción (estado de la vía): 59% 11. % de satisfacción (Atención en peajes): 64%	20264090885872-
Troncal del Magdalena Sabana de Torres - Curumaní C2	589	2025 I	6 y 7 de octubre de 2025	80%	6. % de satisfacción (estado de la vía): 63% 8. % de satisfacción (señalización nocturna): 65%	20265010169053-



Proyectos y Aspectos para Valoración de Plan de Mejoramiento

Proyectos	Total encuestados	Año	Fecha de la evaluación	% de Satisfacción total:	Aspectos para valoración y revisión de plan de mejoramiento	Radicado ORFEO
Santa Marta - Riohacha - Paraguachón	439	2026	I 14, 15 y 16 de julio de 2026	65%	3. información de la vía: 44.7%; 4. (Veracidad de la información): 59.3%; 5. (tiempo empleado en el trayecto): 65.1%; 6. (estado de la vía): 63.9%; 7. (señalización de la vía): 61.9%; 8. (señalización nocturna): 52.3%; 9. (seguridad de la vía): 44.0%; 10. (limpieza de la vía): 63.6%; 12. (tiempo de espera en los peajes): 64.7%; 13. (Atención en Oficina): 54.3%; 15. (Atención y conocimiento del personal que labora en la vía): 61.4%	20264091058732- 20263050168473
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira	566	2026	I 26/02/2026	77%	12. (tiempo de espera en los peajes): 65.3%	20264090261852- 20265020122473
Transversal del Sisga	339	2026	I 14 y 15 de julio de 2026	69%	4. (Veracidad de la información): 64.6%; 5. (tiempo empleado en el trayecto): 62.0%; 6. (estado de la vía): 52.9%; 7. (señalización de la vía): 65.8%; 8. (señalización nocturna): 63.9%; 9. (seguridad de la vía): 63.6%; 14. (prestación servicios en la vía): 67.0%	20264090965992- 20265030164263

Fuente: Los resultados correspondientes a la vigencia 2026 que se han recibido a la fecha no hacen parte del consolidado del presente informe, toda vez que serán objeto de consolidación y validación en el Informe Consolidado de la vigencia 2026, que será presentado en la vigencia 2027. No obstante, se presentan de manera preliminar como insumo para que el Grupo Interno de Trabajo de Planeación pueda conocerlos, analizarlos y, de considerarlo pertinente, tenerlos en cuenta en los ejercicios de formulación y seguimiento de los respectivos planes de mejoramiento. La información presentada de manera preliminar podrá ser actualizada, ajustada o complementada una vez se cuente con la totalidad de los resultados correspondientes a la vigencia 2026.



Comentarios Resultados Modo Carretero



Con fundamento en los resultados consolidados de las evaluaciones de percepción aplicadas durante 2025 en los proyectos del modo carretero, se obtuvo un promedio general de satisfacción del **79%**, superando en promedio general el umbral mínimo de conformidad del 67 % establecido por la Entidad.

Este resultado evidencia una **percepción favorable por parte de los usuarios frente a la infraestructura y los servicios asociados a los proyectos evaluados**. A nivel agregado, las variables con mejor desempeño corresponden al **conocimiento de los servicios prestados en la vía (92,4 %)** y la **gratuidad de dichos servicios (93,6 %)**. Por su parte, las variables con menor nivel de satisfacción continúan siendo la **señalización nocturna de la vía (72,6 %)**, la **seguridad de la vía (73,5 %)** y el **tiempo de espera en los peajes (73,1 %)**, aspectos que representan oportunidades de mejora para fortalecer la experiencia de los usuarios.

En el ejercicio se identificaron proyectos con resultados consolidados inferiores al 67 %, específicamente Briceño - Tunja – Sogamoso y Santa Marta - Riohacha – Paraguachón. Estos resultados deberán ser revisados y analizados por el Grupo Interno de Trabajo de Planeación para determinar la pertinencia de formular acciones de mejoramiento orientadas a fortalecer aquellos aspectos que presentan menores niveles de satisfacción por parte de los usuarios.

Adicionalmente, se identificaron proyectos que, aunque superan el umbral de conformidad en su resultado general, presentan variables específicas con porcentajes inferiores al 67 %, particularmente en temas relacionados con la calidad y veracidad de la información suministrada al usuario, la señalización nocturna, la seguridad vial, la atención en peajes y los tiempos de espera. Entre ellos se encuentran IP Chirajara - Fundadores, Rumichaca - Pasto, IP Antioquia - Bolívar, Autopista al Mar 2, IP - Ampliación a tercer carril doble calzada Bogotá - Girardot, IP Neiva - Espinal - Girardot y Puerta de Hierro - Palmar de Varela y Carreto - Cruz del Viso, entre otros. Estos hallazgos evidencian oportunidades de mejora puntuales y sugieren la conveniencia de fortalecer las acciones de acompañamiento, seguimiento y asistencia técnica orientadas a mejorar la experiencia del usuario y consolidar una cultura de servicio centrada en las necesidades de la ciudadanía.

Como prácticas exitosas, se destacan las estrategias implementadas por las concesiones e interventorías para fortalecer la experiencia de los usuarios de la red vial, entre ellas las campañas de educación y cultura vial, la divulgación permanente de los servicios disponibles en la vía, la prestación gratuita de servicios de asistencia como grúa y carro taller, el mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura, así como los mecanismos de atención y acompañamiento a los usuarios. Estas acciones han contribuido a mantener niveles favorables de satisfacción en la mayoría de los proyectos evaluados.



Comentarios Resultados Modo Carretero



Con fundamento en los resultados preliminares de las evaluaciones de percepción aplicadas durante la vigencia 2026 en los proyectos del modo carretero que han sido recibidos a la fecha, se obtuvo un promedio general de satisfacción del **82,2 %**, superando el umbral mínimo de conformidad del 67 % establecido por la Entidad.

Este resultado evidencia una percepción favorable por parte de los usuarios frente a la infraestructura y los servicios asociados a los proyectos evaluados. A nivel agregado, las variables con mejor desempeño corresponden a **la gratuidad de los servicios prestados en la vía (99,7 %) y al conocimiento de los servicios prestados en la vía (94,0 %)**.

Por su parte, los menores niveles de satisfacción se registran en la limpieza de la vía (76,5 %), la satisfacción con **el tiempo empleado en el trayecto (79,6 %) y el estado de la vía (79,7 %)**, aspectos que representan oportunidades de mejora para fortalecer la experiencia de los usuarios.

De manera complementaria, el análisis preliminar evidencia que los proyectos Santa Marta – Riohacha – Paraguachón (65 %), Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira (77 %) y Transversal del Sisga (69 %) presentan resultados generales o aspectos específicos con porcentajes inferiores al umbral del 67 %, por lo que se consideran insumos relevantes para la valoración y seguimiento de posibles acciones de mejora por parte del Grupo Interno de Trabajo de Planeación.

Nota: Los resultados correspondientes a la vigencia 2026 que se han recibido a la fecha no hacen parte del consolidado estadístico del presente informe, toda vez que serán objeto de consolidación una vez cierre la vigencia 2026. No obstante, se presentan de manera preliminar como insumo para que el Grupo Interno de Trabajo de Planeación pueda conocerlos, analizarlos y, de considerarlo pertinente, tenerlos en cuenta en los ejercicios de formulación y seguimiento de los respectivos planes de mejoramiento.

La información presentada de manera preliminar podrá ser actualizada, ajustada o complementada una vez se cuente con la totalidad de los resultados correspondientes a la vigencia 2026.



Tablero Resultados Consolidados



Satisfacción Modo Carretero.

Vigencia de evaluación

2025

Periodo de evaluación

Todas

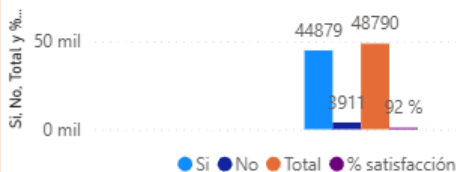
Proyectos

Todas

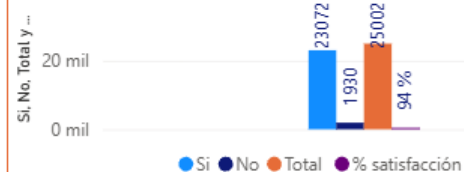
Concesión

Todas

Conocimiento de los servicios en la Vía



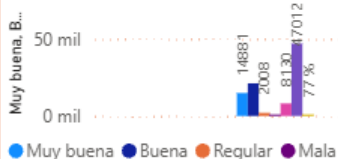
Gratuidad de los servicios prestados en la vía



Recibo de información de la vía



Veracidad de la información



Tiempo empleado en el trayecto



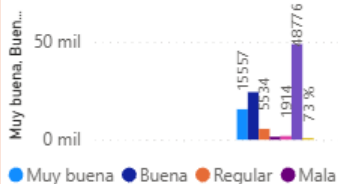
Estado de la vía



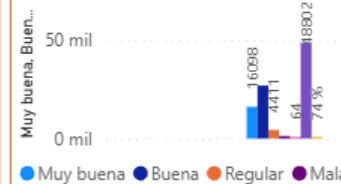
Señalización de la vía



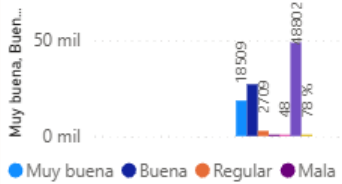
Señalización nocturna de la vía



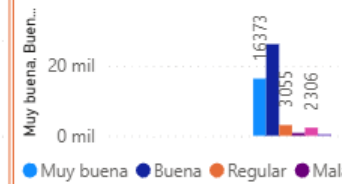
Seguridad de la vía



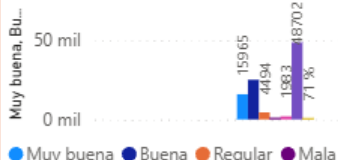
Limpieza de la vía



Atención en los peajes



Tiempo de espera en los peajes



Atención en el Centro/Oficina de atención al usuario



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



Atención y conocimiento del personal que labora en la vía



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 2025 y 2026:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaZTM2MTI4YjA0YjZINS00Yzc2LTg4OWMtZDA1ZTZkNzBmMTkzIiwidCI6IjcwZGM1N2VILWZINDYtNDI4Ni1iNjViLTZhZTIIMTI2YzAzZSI9ImMiOjR9>



Tablero resultados consolidados

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 2025 y 2026: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoZTM2MTI4YjAtYjZINS00Yzc2LTg4OWMtZDA1ZTZkNzBmMTkzIiwidCI6IjcwZGM1N2VILWZINDYtNDI4Ni1iNjViLTZhZTIIMTI2YzAzZSIsImMiOiR9>





2.4 RESULTADOS MODO PORTUARIO



Variables de Evaluación Satisfacción Uso de Puertos

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 o variables de evaluación.

23 Concesiones portuarias remitieron los resultados de la aplicación de **1.321** evaluaciones de percepción a usuarios de los 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.

Para el modo portuario, la evaluación de percepción se aplica a los usuarios de los puertos, sin perjuicio de las funciones de la Superintendencia de Transporte en materia de inspección, vigilancia y control de los contratos de concesión portuaria. El Gerente de Proyectos Portuarios y Fluviales (VGCON) remitió los resultados consolidados de satisfacción en el uso de los puertos (formato GCSP-F-206), mediante radicados ANI No. 20263030165953 y 20263030165943, los cuales puedes ser consultados en el enlace web:



88%
**Satisfacción
total**

1.321
**Total
encuestados**

1. Satisfacción total
puntos de información
96%

2. Satisfacción total
calidad y atención en los
puntos de información
83%

3. Satisfacción total
sistema de
enrutamiento/
agendamiento
70%

4. Satisfacción total
sistema de comunicación
interna para operaciones
en la terminal portuaria
87%

5. Satisfacción total
estado de conservación
de las instalaciones en
general
87%

6. Satisfacción total
estado de seguridad
operativa y señalización
89%

7. Satisfacción total
condiciones de
seguridad en el terminal
90%

8. Satisfacción total
Condiciones de limpieza,
orden y aseo en el
terminal
89%

9. Satisfacción total
continuidad y eficiencia
de la prestación del
servicio
81%

En general, el promedio de satisfacción de todas las variables evaluadas sobre el uso de los puertos se ubica en **88%**, superando el umbral mínimo del 67% definido para determinar la conformidad del servicio. Este resultado refleja niveles positivos en la infraestructura portuaria, destacándose como fortaleza los puntos de información, mientras que la variable con menor satisfacción corresponde a los sistemas de enrutamiento y agendamiento.



Resultados Evaluación Satisfacción Uso de los Puertos



A continuación, se presenta la relación de proyectos y los radicados que soportan las evaluaciones de percepción del uso de los puertos

2026.			
Sociedad Portuaria / Concesión	Contrato / Resolución	Radicado ANI y/o Correo Electrónico	Observaciones
Compañía de Puertos Asociados S.A. (COMPAS Cartagena)	001-1992	20264090843522	Incluida
American Port Company INC	002-1992	20264090815202	Incluida
Sociedad Portuaria Regional de Cartagena S.A.	007-1993	20264090852252	Incluida
Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta S.A.	006-1993	20264090849032	Incluida
Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. - SPRBUN	009-1994	20264090850992	Incluida
Cerrejón Zona Norte S.A. "CZN"	Resolución 164-1994	20264090881892	Incluida
Sociedad Portuaria Algranel S.A.	010-1994	20264090852742	Incluida
Compañía de Puertos Asociados S.A. (COMPAS Tolú)	015-1996	20264090852902	Incluida
Sociedad Oiltanking Colombia (antes Sociedad Dow Química de Colombia)	021-1997	20264090863992	Incluida
Compañía de Puertos Asociados S.A. (COMPAS Buenaventura)	024-1999	20264090852972	Incluida
Sociedad Portuaria Transmarsyp S.A.	001-2006	20264090859442	Incluida
Sociedad Portuaria Bavaria S.A.	001-2007	20264090846232	Incluida
CENIT Transporte y Logística de Hidrocarburos S.A.S. (Terminal Petrolero de Coveñas)	004-2007	20264090862892	Incluida
Terminal de Contenedores de Cartagena S.A. – Contecar S.A.	003-2008	20264090852212	Incluida
Sociedad Portuaria Regional de Cartagena – Portuaria Cartagena S.A. (Muelle No. 9)	004-2010	20264090852252	Incluida
CENIT Transporte y Logística de Hidrocarburos S.A.S. (Terminal Marítimo Pozos Colorados)	005-2010	20264090863302	Incluida
Sociedad Portuaria Central Cartagena S.A.	006-2010	20264090849842	Incluida
Sociedad Portuaria Dexton S.A. – Dexton S.A.	003-2011	20264090868692	Incluida
CENIT Transporte y Logística de Hidrocarburos S.A.S. (Tumaco)	001-2013	20264090862892	Incluida
Sociedad Atunamar Limitada	002-2014	20264090842802	Incluida
Sociedad Portuaria Operadora Internacional S.A.	003-2014	20264090852282	Incluida
Puertos del Caribe Sociedad Portuaria S.A.	001-2017	20264090854302	Incluida
Sociedad Portuaria Regional Tumaco Pacific Port S.A.	002-2017	20264090843212	Incluida



Resultados Evaluación Satisfacción Uso de los Puertos



A continuación, se presenta la relación de los proyectos portuarios a los que no les aplica las evaluaciones de percepción del uso de los puertos para la vigencia 2026. junto con la observación correspondiente realizada por el GIT portuario.

Sociedad Portuaria / Concesión	Contrato / Resolución	Radicado ANI y/o Correo Electrónico	Observaciones
Grupo Portuario S.A. (El Vacío)	018-1997	20264090849462	Operación portuaria suspendida desde 2 enero 2025
Grupo Portuario S.A. Lotes A1-A2	001-2008	20264090849462	operación portuaria suspendida desde 2 enero 2025
Sociedad Portuaria de Urabá Pisisí S.A	001-2023	20263030165953	No cuenta con acta de inicio del contrato de concesión.
Sociedad Portuaria Energética Multipropósito y Contenedores Puerto Solo Buenaventura S.A.	001-2021	20263030165953	Sin operación.
Sociedad Terminal de IFO'S S.A.	001-2014	20263030165953	Sin operación.

Fuente: Radicado ANI 20263030165953-Remisión Encuestas de Percepción del Usuario 2026

Nota: Los resultados del modo portuario no incluidos en la presente consolidación, conforme a lo informado por la Gerencia de Proyectos Portuarios y Fluviales mediante los memorandos ANI No. 20263030165943 y 20263030165953, serán incorporados al tablero de Power BI integrado en este informe en la medida en que los concesionarios remitan la información correspondiente, respecto de la cual el GIT Portuario reiteró la solicitud de envío de los resultados de las encuestas de percepción de la vigencia 2026.



Resultados Evaluación Satisfacción Uso de los Puertos



ANI

NOMBRE CONCESIONARIO O BENEFICIARIO	Total encuestados	% de Satisfacción total proyecto portuario	1. % satisfacción puntos de información	2. % satisfacción calidad y atención en los puntos de información	3. % satisfacción sistema de enrutamiento o/agendamiento	4. % satisfacción Sistema de comunicación interna para operaciones en la terminal portuaria	5. % satisfacción Estado de conservación de las instalaciones en general	6. % satisfacción Estado de seguridad operativa y señalización	7. % satisfacción condiciones de seguridad en el terminal	8. % satisfacción Condiciones de limpieza, orden y aseo en el terminal	9. % satisfacción continuidad y eficiencia de la prestación del servicio	Fecha de la evaluación
CENIT Transporte y Logística de Hidrocarburos S. A. S. (Terminal Petrolero de Coveñas)	240	99 %	100 %	0 %	0 %	100 %	96 %	100 %	100 %	100 %	97 %	30/06/2026
CENIT Transporte y Logística de Hidrocarburos S. A. S. (Terminal Marítimo Pozos Colorados)	213	98 %	100 %	97 %	97 %	98 %	97 %	98 %	98 %	98 %	98 %	22/06/2026
Sociedad Portuaria Transmarsyp S.A.	178	83 %	82 %	89 %	82 %	84 %	82 %	83 %	83 %	80 %	84 %	18/07/1905
Sociedad Portuaria Regional de Cartagena S. A.	144	92 %	99 %	86 %	82 %	90 %	95 %	96 %	96 %	95 %	84 %	1/01/2026
Sociedad Portuaria Regional de Cartagena - Portuaria Cartagena S. A. (Muelle No. 9)	144	92 %	99 %	86 %	82 %	90 %	95 %	96 %	96 %	95 %	84 %	1/01/2026
Sociedad Portuaria Regional Tumaco Pacific Port S. A.	120	89 %	83 %	93 %	92 %	90 %	94 %	88 %	86 %	83 %	94 %	26/06/2026 a 1/07/2026
Socidad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. SPRBUN	106	74 %	100 %	74 %	70 %	77 %	56 %	64 %	80 %	72 %	74 %	01 al 03/07/2026
Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta S.A	43	76 %	88 %	78 %	75 %	68 %	74 %	80 %	78 %	77 %	71 %	3/07/2026
Compañía de Puertos Asociados S.A - (Compas Tolú)	41	80 %	97 %	75 %	79 %	75 %	79 %	83 %	84 %	77 %	74 %	1/07/2026
Compañía de Puertos Asociados S.A - (Compas Buenaventura)	25	65 %	79 %	71 %	65 %	67 %	59 %	68 %	68 %	53 %	57 %	1/06/2026
Compañía de Puertos Asociados S.A.- (Compas Cartagena)	19	78 %	100 %	74 %	74 %	79 %	68 %	75 %	77 %	77 %	79 %	1/06/2026
Sociedad Portuaria Algranel S.A.	13	79 %	92 %	83 %	69 %	79 %	74 %	77 %	79 %	85 %	72 %	2/07/2026



Resultados evaluación satisfacción uso de los puertos



NOMBRE CONCESIONARIO O BENEFICIARIO	Total encuestados	% de Satisfacción total proyecto portuario	1. % satisfacción puntos de información	2. % satisfacción calidad y atención en los puntos de información	3. % satisfacción sistema de enrutamiento/agen damiento	4. % satisfacción Sistema de comunicación interna para operaciones en la terminal portuaria	5. % satisfacción Estado de conservación de las instalaciones en general	6. % satisfacción Estado de seguridad operativa y señalización	7. % satisfacción condiciones de seguridad en el terminal	8. % satisfacción Condiciones de limpieza, orden y aseo en el terminal	9. % satisfacción continuidad y eficiencia de la prestación del servicio	Fecha de la evaluación
Puertos del Caribe Sociedad Portuaria S. A.	11	95 %	100 %	93 %	92 %	88 %	94 %	100 %	100 %	97 %	94 %	4/07/2026
Sociedad Oiltanking Colombia - (antes Sociedad Dow Química de Colombia)	8	85 %	100 %	67 %	75 %	92 %	83 %	88 %	96 %	96 %	67 %	6/07/2026
Cerrejón Zona Norte S. A. "CZN"	4	82 %	100 %	75 %	83 %	67 %	83 %	83 %	83 %	83 %	83 %	7/07/2026
SOCIEDAD PORTUARIA BAVARIA S.A	4	79 %	100 %	75 %	78 %	75 %	75 %	75 %	75 %	83 %	75 %	3/07/2026
Sociedad Portuaria Operadora Internacional S. A.	2	93 %	100 %	100 %	33 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	1/01/2026
American Port Company INC	1	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	25/06/2026
Terminal de Contenedores de Cartagena S.A. - Contecar S.A.	1	92 %	99 %	86 %	82 %	90 %	95 %	96 %	96 %	95 %	84 %	1/06/2026
Sociedad Portuaria Central Cartagena S. A.	1	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	1/07/2026
Sociedad Portuaria Dexton S. A. - Dexton S. A.	1	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	6/07/2026
CENIT Transporte y Logística de Hidrocarburos S.A.S. (Tumaco)	1	100 %	100 %	100 %	0 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	0 %	1/06/2026
Sociedad Atunamar Limitada	1	100 %	100 %	100 %	0 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	1/07/2026
Total	1321	88 %	96 %	83 %	70 %	87 %	87 %	89 %	90 %	89 %	81 %	2026



Proyectos y aspectos para valoración de Plan de Mejoramiento



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 O BENEFICIARIO	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
Compañía de Puertos Asociados S.A - (Compas Buenaventura)	1/06/2026	25	65%	12. % de Satisfacción total proyecto portuario: 65% 3. % satisfacción sistema de enrutamiento/agendamiento: 65% 5. % satisfacción Estado de conservación de las instalaciones en general: 59% 8. % satisfacción Condiciones de limpieza, orden y aseo en el terminal: 53% 9. % satisfacción continuidad y eficiencia de la prestación del servicio: 57%
Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. SPRBUN	01 al 03/07/2026	106	74%	5. % satisfacción Estado de conservación de las instalaciones en general: 56% 6. % satisfacción Estado de seguridad operativa y señalización: 64%
Sociedad Portuaria Operadora Internacional S. A.	1/01/2026	2	93%	3. % satisfacción sistema de enrutamiento/agendamiento: 33%



Proyectos y aspectos para valoración de Plan de Mejoramiento



En el consolidado de percepción de usuarios del modo portuario para la vigencia 2026, el promedio general de satisfacción alcanzó el 88%, superando el umbral mínimo del 67 % establecido para la conformidad del servicio.

Los aspectos con mayor nivel de satisfacción corresponden a los **puntos de información (96,4 %)**, **las condiciones de limpieza, orden y aseo en el terminal (90,2 %)** y **las condiciones de seguridad en las terminales (89,1 %)**. Por su parte, los menores niveles de satisfacción se registraron en el **sistema de enrutamiento y agendamiento (70,0 %)**, aunque el promedio se mantiene por encima del umbral de conformidad.

Se identificó un proyecto con resultado consolidado inferior al 67 %, correspondiente a **Compañía de Puertos Asociados S.A. – COMPAS Buenaventura**, que obtuvo un promedio general de satisfacción del **65 %**, así como resultados inferiores al umbral en los sistemas de enrutamiento y agendamiento (65 %), el estado de conservación de las instalaciones (59 %), las condiciones de limpieza, orden y aseo (53 %) y la continuidad y eficiencia de la prestación del servicio (57 %).

Adicionalmente, se identificaron dos proyectos con variables específicas inferiores al 67 %, entre ellos la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. – SPRBUN, con resultados de 56 % en el estado de conservación de las instalaciones y 64 % en el estado de seguridad operativa y señalización, y la Sociedad Portuaria Operadora Internacional S.A., que registró 33 % en el sistema de enrutamiento y agendamiento. Estos resultados deberán ser valorados por el Grupo Interno de Trabajo de Planeación para determinar la pertinencia de acciones de mejoramiento. Como fortalezas del modo portuario, se evidencian los altos niveles de satisfacción asociados a la información suministrada a los usuarios, las condiciones de seguridad, el orden y aseo de las instalaciones y la calidad general de los servicios prestados en los terminales portuarios, aspectos que reflejan una percepción favorable de los usuarios frente a la operación de los puertos evaluados



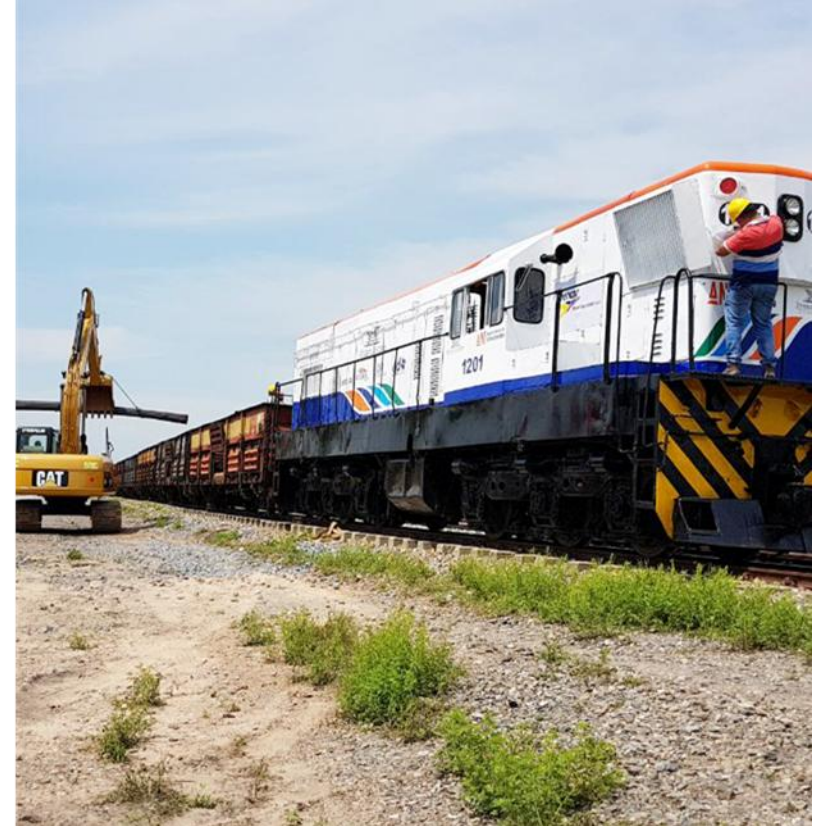
Tablero resultados consolidados



La consulta de los resultados consolidados se encuentra disponible en el siguiente tablero de control:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaWJk2MDY5YzQtMjdhOS00YjBjLWJmMzAtMWZmMzIwYTRiZDYyIiwidCI6IjcwZGM1N2VILWZlNDYtNDI4Ni1iNjViLTZhZTllMTI2YzAzZSIsImMiOjR9>





2.5 RESULTADOS MODO FÉRREO



Proyectos Férreos

3 Concesiones férreas remitieron los resultados de la aplicación de **332** evaluaciones de percepción a usuarios del sistema férreo.

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.

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

La Gerencia de Proyectos Férreos, remitió el consolidado de los resultados de las evaluaciones de percepción de los usuarios correspondientes al primer y segundo semestre de 2025 y al primer semestre de 2026, con base en la información reportada por los concesionarios y/o las interventorías de los corredores férreos a su cargo, mediante memorando No. 20263070147233 del 24 de julio de 2026.



Cuadro resumen y contexto resultados de evaluación modo férreo

Nombre del proyecto	Concesionario	No. De contrato de concesión	Número de encuestas aplicadas	Fecha de captura de la información de percepción ciudadana	% general de satisfacción	No. de radicado ORFEO del informe o resultados remitidos por la concesión /interventoría	Observaciones
Red Férrea del Atlántico	Ferrocarriles del Norte de Colombia S.A. - FENOCO S.A.	O-ATLA-00-99 de 1999	2	2025 y primer semestre de 2026 - julio de 2026	92%	20264090940652 20263070147233	Las encuestas se aplicaron a los 2 usuarios de la vía (Drummond y Transferport) y corresponden a la percepción de uso durante 2025 y primer semestre de 2026
Corredor Férreo La Dorada - Chiriguana	Concesión Línea Férrea Central S.A.S	Contrato de Concesión APP No. 001-2025	250	Vigencia año 2025	75%	20264090116392 20263070147233	Las encuestas se aplicaron a los 250 usuarios ubicados en las siguientes estaciones: Estación Grecia - Estación Carare - Estación Las Montoyas - Estación Barrancabermeja
Corredor Férreo Bogotá-Belencito	Findeter - Contratista derivado - Consorcio Ferreobelen C&E	Interadministrativo VE-809-2023 Derivado PAF-ANIFERREO-O-070-2024	80	jul-26	67%	En revisión de interventoría	Las encuestas se aplicaron a los usuarios del corredor, estudiantes de las universidades, Turistren y Argos
Red Férrea del Pacífico	Findeter - Contratista derivado - Infraestructura Nacional	Interadministrativo VE-809-2023 Derivado PAF-ANIFERREO-O-084-2024	0	No aplica	No aplica	20263070147233	El corredor no presenta operación y las actividades se centran en mantenimiento y vigilancia
Total usuarios que participaron del ejercicio de percepción del modo férreo			332	Promedio de satisfacción modo férreo	78%		

Fuente: Cuadro resumen de resultados evaluación de percepción modo férreo remitido mediante Memorando 20263070147233 de la Gerencia de Proyectos Férreos de la Vicepresidencia de Gestión Contractual.



Resultados Modo férreo

Proyecto	Total encuestados	Conoce la oficina o punto de atención del usuario	Atención en la oficina o punto de atención al usuario	Satisfacción con el tiempo empleado en el trayecto	Estado de la vía	Señalización de la vía	Seguridad de la vía	Costo de las tarifas	Disponibilidad y nivel de servicio de las estaciones férreas	% general
Dorada – Chiriguaná	250	96%	74%	69%	68%	69%	73%	75%	78%	75%
Red Férrea del Atlántico	2	100%	83%	100%	100%	100%	83%	67%	100%	92%
Corredor Férreo Bogotá- Belencito	80	60%	77%	68%	61%	68%	64%	70%	71%	67%
Red Férrea del Pacífico	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Modo Férreo	332	85%	78%	79%	76%	79%	74%	71%	83%	78%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados GCSP-F-286 -Consolidado evaluación de percepción uso del sistema férreo 2025-2026.

Escala de valoración nivel de satisfacción

< 67%
Inferior

67%-89%
Favorable

90%-100%
Destacado



Resultados Modo férreo

Los resultados de percepción del modo férreo, aplicado a **332 usuarios**, registró un promedio general de satisfacción del 78 %, superando el umbral mínimo de conformidad del 67 %.

Las variables con mejor desempeño corresponden al conocimiento de la oficina o punto de atención al usuario (85 %) y a la disponibilidad y nivel de servicio de las estaciones férreas (83 %), mientras que los menores niveles de satisfacción se presentaron en el costo de las tarifas (71 %) y la seguridad de la vía (74 %).

Se identificó un proyecto con resultados inferiores al umbral de conformidad, correspondiente al Corredor Férreo Bogotá–Belencito, que registró resultados de 60 % en conocimiento de la oficina o punto de atención al usuario, 61 % en estado de la vía y 64 % en seguridad de la vía.

Como fortalezas del modo férreo, se evidencian los altos niveles de satisfacción asociados a la atención al usuario, la disponibilidad de estaciones y las condiciones generales de operación, aspectos que reflejan una percepción positiva por parte de los usuarios frente al servicio ferroviario evaluado.

El informe ejecutivo consolidado presentado por el Grupo Interno de Trabajo Férreo, mediante radicado No. 20263070147233 del 24 de julio de 2026, puede ser consultado en el siguiente enlace:

[26-07-27-20263070147233 Resultados modo férreo.pdf](#)



2.6 RESULTADOS MODO AÉREO

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

5 concesiones modo aéreo remitieron los resultados de los **15** 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.

- 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.

8.310

Usuario encuestados

97,1%

Satisfacción promedio

Concesionario	Nombre del proyecto	Unidad funcional/ Aeropuerto	Número de contrato	Número de encuestas aplicadas		Número de variables evaluadas	% general de satisfacción		Fecha de captura de la información de percepción ciudadana.	No. de radicado ORFEO de resultados.	
Sociedad Aeroportuaria de la Costa S.A - SACSA. S. A.	Aeropuerto Cartagena	Aeropuerto Rafael Núñez (Cartagena)	001 de 2023	1515		26	95%		27 al 31 de agosto del 2025 04 al 08 de marzo del 2026	20254091248562 20264090397682	
Sociedad Aeropuertos de Oriente S. A. S.	Aeropuertos de Nororient	Palonegro (Bucaramanga)	10000078-O.K de 2010	110		600	29	100%		10 al 14 de diciembre de 2025	20264090175422 20264090280312
		Simón Bolívar (Santa Marta)		120				99%			
		Camilo Daza (Cúcuta)		110				99%			
		Alfonso López Pumarejo (Valledupar)		120				100%			
		Yariguíes (Barrancabermeja)		70				100%			
		Almirante Padilla (Riohacha)		70				100%			
AEROCALI S. A.	Aeropuerto Cali	Alfonso Bonilla Aragón (Cali)	CON-058-2000	100		53	96%		Febrero 2025	20254090133132 20254090273892	
Sociedad Operadora de Aeropuertos Centro Norte S.A.	Aeropuertos de Centronorte	El Caraño (Quibdó)	8000011-ok-2008	242		2695	23	97,1% 96,55% 96%		27 de octubre al 23 de noviembre de 2025 20 de abril y 3 de mayo de 2026	20264090827012
		Los Garzones (Montería)		465				98,9% 98,95% 99%			
		José María Córdova (Rionegro		1183				95,6% 96,3% 97%			
		Enrique Olaya Herrera (Medellín)		560				97,3% 97,65% 98%			
		Las Brujas (Corozal)		120				97,3% 97,45% 98%			
		Antonio Roldán Betancourt (Carepa)		125				97,5% 97,75% 98%			
OPAIN S. A.	Aeropuerto El Dorado	El Dorado (Bogotá)	6000169OK de 2006	3400		34	97,7%		Del 26 al 30 de noviembre de 2025	20254091649612	
Resultados generales proyectos aeroportuarios				8310		Promedio 33	97,1%			20263090147823	



Proyectos Aeroportuarios



Concesión / proyecto	Fecha de captura de la información de percepción ciudadana	Número de encuestas aplicadas	Grupos de interés	Número de variables evaluadas	Variables evaluadas	% general de satisfacción	Variables por debajo del 67%	Aspectos con mayor valoración o destacables	Conclusión
Aeropuerto Rafael Núñez - Cartagena	27 al 31 de agosto de 2025 y 4 al 8 de marzo de 2026	1515	Pasajeros representativos de aerolíneas	26	Experiencia general; imagen ambiente; seguridad; tiempos de espera; limpieza; instalaciones sanitarias; atención e información; quejas y reclamos; señalización; telecomunicaciones; comodidad de salas de abordaje; estado de pisos y sillas; parqueadero y otros servicios aeroportuarios.	95,0%	Agosto de 2025, representantes de aerolíneas: comodidad en las salas de abordaje (38%); señalización y facilidad para ubicarse (54%); estado de los pisos y las sillas (62%). Marzo de 2026, representantes de aerolíneas: señalización y facilidad para ubicarse (59%).	Servicio médico aeroportuario y recepción de quejas y reclamos (100%); medidas de seguridad (98%); aseos en zonas de comida y facilidad para ubicarse (97%); limpieza general, limpieza de baños y estado del WiFi (entre 96% y 97%).	La percepción general fue favorable, con 94% en agosto de 2025 y 95% en marzo de 2026. Las variables inferiores al 67% se concentraron en representantes de aerolíneas: en agosto de 2025, comodidad en salas de abordaje (38%), señalización y facilidad para ubicarse (54%) y estado de pisos y sillas (62%); en marzo de 2026, señalización y facilidad para ubicarse (59%). En pasajeros no se reportaron resultados inferiores al 67% en estas variables.
Aeropuertos Nororientes	10 al 14 de diciembre de 2025	600	Pasajeros; personal de empresas aéreas; acompañantes; personal de organismos de control, inspección y seguridad pública; usuarios de la terminal de carga	29	Experiencia general; recaudo de tasas; imagen; iluminación; ambiente; seguridad; controles de acceso; limpieza; instalaciones sanitarias; enfermería; puntos de información; señalización; FIDS y BIDS; sistema de sonido; salas de abordaje; reclamo de equipaje; telecomunicaciones; pisos y sillas; carritos de equipaje; taxis y van; parqueaderos; vías de acceso y servicios comerciales.	99,0%	No se reportaron variables por debajo del 67%.	Imagen y ambiente general; controles de acceso; calidad y limpieza de sanitarios; enfermería; puntos de información; señalización; FIDS y BIDS; 100%, y todos los aspectos evaluados estuvieron por encima de la calificación de parqueaderos, reportados entre las principales fortalezas.	La Red Nororientes alcanzó 99% de aceptación general. Los resultados por aeropuerto se ubicaron entre 97% y 100%, y todos los aspectos evaluados estuvieron por encima de la calificación de parqueaderos, reportados entre las principales fortalezas.
Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón - Cali	Febrero de 2025	100	Pasajeros, acompañantes y personal de empresas aéreas	53	Condiciones generales del terminal; limpieza; iluminación; vías de acceso; obras; seguridad; comunicaciones; parqueaderos; mostradores de check-in; instalaciones sanitarias; atención y apoyo operativo; comodidad del área de reclamo de equipaje; cintas transportadoras y demás indicadores contractuales.	96,0%	No se reportaron variables por debajo del 67%.	Limpieza de sanitarios entre 96% y 100%. También se destacaron vías de acceso, iluminación, seguridad y las calificaciones mínimas aplicables; información de carruseles y cintas. En para pasajeros y acompañantes, los resultados del inspector fueron superiores al 89%. No de rampa, apoyo del CECO se reportaron variables inferiores al 67%.	La satisfacción general fue de 96%. Todos los indicadores superaron el 70% y las calificaciones mínimas aplicables; para pasajeros y acompañantes, los resultados del inspector fueron superiores al 89%. No de rampa, apoyo del CECO se reportaron variables inferiores al 67%.



Concesión / proyecto	Fecha de captura de la información de percepción ciudadana	Número de encuestas aplicadas	Grupos de interés	Número de variables evaluadas	Variables evaluadas	% general de satisfacción	Variables por debajo del 67%	Aspectos con mayor valoración o destacables	Conclusión
Aeropuertos Centronorte	27 de octubre al 23 de noviembre de 2025 y 20 de abril al 3 de mayo de 2026	2695	Viajeros nacionales e internacionales, visitantes, personal de aerolíneas y tripulantes	23	Imagen; iluminación; ambiente; seguridad; limpieza; instalaciones sanitarias; sanidad aeroportuaria; puntos de información; señalización; FIDS, sistema de sonido y BIDS; salas de abordaje; reclamo de equipaje; telecomunicaciones; pisos y sillas; carritos de equipaje; maleteros; taxis y transporte público; parqueaderos y vías de acceso.	97,4%	No se reportaron variables por debajo del 67%.	El 100% de las metas de los 23 atributos fue cumplido. Resultados generales entre 96% y 99%; se destacó Los Garzones (Montería) con 99% en la medición de 2026.	Los seis aeropuertos registraron resultados generales entre 96% y 99%. El informe señala que el 100% de los 23 atributos evaluados cumplió las metas establecidas en el contrato de concesión durante el segundo semestre de 2025 y el primer semestre de 2026.
Aeropuerto El Dorado - Bogotá	26 al 30 de noviembre de 2025	3400	Pasajeros y usuarios de servicios de carga: conductores de camiones y agencias transportadoras	34	Experiencia general; imagen; iluminación; ambiente; seguridad; limpieza; instalaciones sanitarias; enfermería; atención e información; quejas y reclamos; señalización; FIDS, sonido y BIDS; comodidad; telecomunicaciones; pisos y sillas; equipaje; taxis; parqueaderos; vías de acceso; bus satélite e indicadores del terminal de carga.	97,7%	No se reportaron variables por debajo del 67%.	Todos los ítems evaluados en T1, T2 y terminal de carga superaron el 90%. El resultado general fue 97,7%.	La satisfacción general alcanzó 97,7%. En los terminales de pasajeros T1 y T2 y en el terminal de carga, todos los ítems evaluados superaron el 90% de satisfacción.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información contenida en el Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario, mediante Memorando No. 20263090147823 del 27 de julio de 2026.



21 DE JULIO DE 2026

EVALUACIÓN DE PERCEPCIÓN VIGENCIA 2025-
PRIMER SEMESTRE 2026 Y PAUTAS PARA EL
2026
GERENCIA DE PROYECTOS AEROPORTUARIOS
VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CONTRACTUAL

La percepción de los usuarios del modo aéreo presentó resultados generales favorables en las mediciones realizadas durante 2025 y el primer semestre de 2026, con porcentajes globales por aeropuerto entre el **95 % y el 100 %**.

En la Red Nororiente, la satisfacción se ubicó entre el 97 % y el 100 %; el Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón registró 96 %; los aeropuertos de la Red Centronorte alcanzaron resultados entre el 96 % y el 99 % en la medición de 2026; y El Dorado obtuvo 97,7 %.

Las variables **inferiores al 67 %** se concentraron en el Aeropuerto Rafael Núñez de Cartagena y correspondieron a la percepción de los representantes de aerolíneas. En la medición realizada del 27 al 31 de agosto de 2025, se registraron resultados de 38 % en comodidad de las salas de abordaje, 54 % en señalización y facilidad para ubicarse en el aeropuerto y 62 % en estado de los pisos y las sillas. En la medición efectuada del 4 al 8 de marzo de 2026, la señalización y facilidad para ubicarse en el aeropuerto obtuvo 59 % en este mismo grupo. No obstante, la satisfacción general del aeropuerto se mantuvo en 94 % y 95 %, respectivamente, y los pasajeros presentaron valoraciones superiores en estas variables. En los demás aeropuertos, el informe no reporta resultados generales inferiores al 67 % y señala el cumplimiento de las metas contractuales aplicables.

El informe ejecutivo consolidado presentado por el Grupo Interno de Trabajo Aeroportuario, mediante radicado No. 20263090147823 del 27 de julio de 2026, puede ser consultado en el siguiente enlace:

[20263090147823 Informe percepción proyectos aeroportuarios.pdf](#)



CONCLUSIONES



El modo carretero obtuvo en consolidado un promedio de satisfacción del **79 %**, superando el umbral mínimo del 67 % definido para la conformidad del servicio. Este resultado refleja niveles favorables de percepción sobre la infraestructura vial y los servicios asociados, destacándose como aspectos mejor valorados **el conocimiento de los servicios en la vía y la gratuidad** de estos, mientras que el tiempo de espera en los peajes, la señalización nocturna y la seguridad de la vía continúan representando oportunidades de mejora. Se evidenciaron resultados consolidados inferiores al 67 % en los proyectos Briceño - Tunja - Sogamoso y Santa Marta - Riohacha - Paraguachón, los cuales deberán ser revisados por el Grupo Interno de Trabajo de Planeación para valorar la pertinencia de formular acciones de mejoramiento. Como prácticas exitosas, se destacan iniciativas relacionadas con la educación y cultura vial, la divulgación de servicios, la atención al usuario, la prestación gratuita de servicios de asistencia, el mantenimiento de la infraestructura y el fortalecimiento de los canales de relacionamiento con la ciudadanía..



En general, los resultados preliminares de percepción de usuarios del modo portuario para la vigencia 2026 reflejan una satisfacción promedio del **88 %**, superando el umbral mínimo de conformidad del 67 %. Las variables mejor calificadas corresponden a los puntos de información (96,4 %), las condiciones de limpieza, orden y aseo (90,2 %) y las condiciones de seguridad (89,1 %). Aunque el sistema de enrutamiento y agendamiento (70,0 %) presentó el menor nivel de satisfacción, se mantiene dentro del rango de conformidad. Se identificó un proyecto con resultado consolidado inferior al 67 %, correspondiente a la Compañía de Puertos Asociados S.A. – COMPAS Buenaventura, así como dos proyectos con variables específicas por debajo de dicho umbral, la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. – SPRBUN, con resultados de 56 % en el estado de conservación de las instalaciones y 64 % en el estado de seguridad operativa y señalización, y la Sociedad Portuaria Operadora Internacional S.A., que registró 33 % en el sistema de enrutamiento y agendamiento.



El análisis de percepción del modo férreo, aplicado a 332 usuarios de los proyectos evaluados, registró un promedio general de satisfacción del **78 %**, reflejando una valoración positiva del servicio en términos generales. No obstante, se identificaron resultados inferiores al nivel mínimo de aceptación del 67 % en el Corredor Férreo Bogotá–Belencito, específicamente en el conocimiento de la oficina o punto de atención al usuario (60 %), el estado de la vía (61 %) y la seguridad de la vía (64 %). En contraste, los usuarios destacaron el conocimiento de las oficinas o puntos de atención (85 %), la disponibilidad y nivel de servicio de las estaciones férreas (83 %) y la satisfacción con el tiempo empleado en el trayecto (79 %), aspectos que evidencian fortalezas en la operación y prestación del servicio, pero también oportunidades de mejora asociadas principalmente a las condiciones de infraestructura y seguridad en algunos corredores.



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 **15 aeropuertos** evaluados. Con la participación de **8.310** usuarios y la presentación de resultados por parte de 5 concesiones, se destaca un promedio del **97%** de satisfacción general. El Aeropuerto Rafael Núñez de registra algunos resultados inferiores al 67%. No obstante, la satisfacción general del aeropuerto se mantuvo en 94 % y 95 %. El Informe Ejecutivo elaborado por la Gerencia de Aeropuertos detalla los hallazgos y observaciones específicas para cada aeropuerto, contribuyendo así 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:

- ✓ Briceño – Tunja – Sogamoso
- ✓ Santa Marta - Riohacha – Paraguachón.

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

- ✓ Accesos Norte Fase II Autopista al Mar 2
- ✓ Autopista al Mar 2
- ✓ Autopista Conexión Pacífico 2
- ✓ Autopista Conexión Pacífico 2
- ✓ Bucaramanga - Barrancabermeja - Yondó
- ✓ IP - Ampliación a tercer carril doble calzada Bogotá - Girardot
- ✓ IP - Ampliación a tercer carril doble calzada Bogotá - Girardot
- ✓ IP - Antioquia - Bolívar
- ✓ IP - Antioquia - Bolívar
- ✓ IP - Antioquia - Bolívar
- ✓ IP - Antioquia - Bolívar
- ✓ IP - Chirajara - Fundadores
- ✓ IP Autopistas del Caribe, corredor de carga Cartagena - Barranquilla
- ✓ IP Neiva - Espinal - Girardot
- ✓ Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira
- ✓ Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira
- ✓ Popayán - Santander de Quilichao
- ✓ Puerta de Hierro - Palmar de Varela y Carreto - Cruz del Viso
- ✓ Rumichaca - Pasto
- ✓ Ruta del Sol - Sector 3
- ✓ Troncal del Magdalena Puerto Salgar - Barrancabermeja C1
- ✓ Troncal del Magdalena Puerto Salgar - Barrancabermeja C1
- ✓ Troncal del Magdalena Sabana de Torres - Curumaní C2
- ✓ Santa Marta - Riohacha – Paraguachón
- ✓ Transversal del Sisga



Para el **modo portuario**:

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

- ✓ Compañía de Puertos Asociados S.A - (Compas Buenaventura)

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

- ✓ Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. – SPRBUN, con resultados de 56 % en el estado de conservación de las instalaciones y 64 % en el estado de seguridad operativa y señalización.
- ✓ Sociedad Portuaria Operadora Internacional S.A., que registró 33 % en el sistema de enrutamiento y agendamiento



Para el **modo férreo**:

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

- ✓ Contrato de obra Bogotá- Belencito – Variables conocimiento de la oficina o punto de atención del usuario (60%), estado de la vía (61%) y seguridad de la vía (64%)



En el **modo aeroportuario** no se presentaron resultados por debajo de la meta o nivel de aceptación, **% inferior a 67% en la valoración general de satisfacción.**

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

- ✓ Aeropuerto Rafael Núñez de Cartagena.
- Medición realizada del 27 al 31 de agosto de 2025, se registraron resultados de 38 % en comodidad de las salas de abordaje, 54 % en señalización y facilidad para ubicarse en el aeropuerto y 62 % en estado de los pisos y las sillas.
- Medición efectuada del 4 al 8 de marzo de 2026, la señalización y facilidad para ubicarse en el aeropuerto obtuvo 59 % en este mismo grupo.

Con el propósito de fortalecer la experiencia de los usuarios y promover estándares homogéneos de atención en la infraestructura concesionada, se identificaron los proyectos que registraron resultados inferiores al 67 % en variables asociadas a la atención en oficinas de servicio al usuario, peajes y puntos de información. Estos resultados constituyen una oportunidad para focalizar acciones de sensibilización y fortalecimiento en materia de Servicio a la Ciudadanía, contribuyendo al mejoramiento continuo de la calidad del servicio prestado a los usuarios.

	Proyecto	% de satisfacción:	Oportunidad de mejora
	IP Neiva – Espinal – Girardot	29%	Atención en oficina.
	Santa Marta – Riohacha – Paraguachón	58%	Atención en oficina.
	Rumichaca – Pasto	63%	Atención en oficina.
	Briceño – Tunja – Sogamoso	65%	Atención en peajes.
	Briceño – Tunja – Sogamoso	65%	Atención y conocimiento del personal.
	Troncal del Magdalena C1	64%	Atención en peajes.
	Chirajara – Fundadores	64%	Atención en peajes.
	OTAMERICA Colombia S.A.	66,7%	Calidad y atención en puntos de información.



ANI

