



Agencia Nacional de  
Infraestructura



# INFORME ANUAL DE PERCEPCIÓN 2019

## USUARIOS DE LA INFRAESTRUCTURA



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

# Contenido

## 1. Análisis de la evaluación

- ❖ Objetivo
- ❖ Alcance
- ❖ Metodología

## 2. Análisis de los resultados

- ❖ Proyectos Carreteros
- ❖ Proyectos Portuarios
- ❖ Proyectos Aeroportuarios

## 3. Conclusiones



# 1. 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 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 las evaluaciones realizadas por los Interventores y/o Concesionarios a los usuarios de la infraestructura en los diferentes modos 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%.



## 2. Análisis de los resultados

# Consolidado

Para la vigencia 2019, la ANI recibió **53** 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.



Debido al volumen de informes recibidos, el equipo de Atención al Ciudadano diseñó una matriz que consolida los resultados de acuerdo a las calificaciones obtenidas en cada uno de los aspectos evaluado. A partir allí, se generaron las estadísticas para cada proyecto de concesión.





## PROYECTOS CARRETEROS



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
- 2) Estado de la vía
- 3) Señalización de la vía
- 4) Seguridad de la vía
- 5) Limpieza general de la vía
- 6) Costo de los peajes
- 7) Atención en los peajes
- 8) Tiempo de espera en los peajes
- 9) Atención en el Centro / Oficina de atención al usuario
- 10) Conoce los servicios prestados en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, etc.)
- 11) Califique la prestación de los servicios en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, etc.)
- 12) Le han cobrado por alguno de los servicios prestados por la concesión en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, etc.)
- 13) Ha recibido información de la vía (Cierres, teléfonos de emergencia, SOS, volantes, web, emisoras, redes sociales, etc.)
- 14) Conocimiento y atención del personal que labora en la vía
- 15) Disponibilidad y calidad de las instalaciones del sistema férreo

**17 concesiones carreteras** remitieron los resultados de la evaluación de percepción





# Estadísticas Proyectos Carreteros

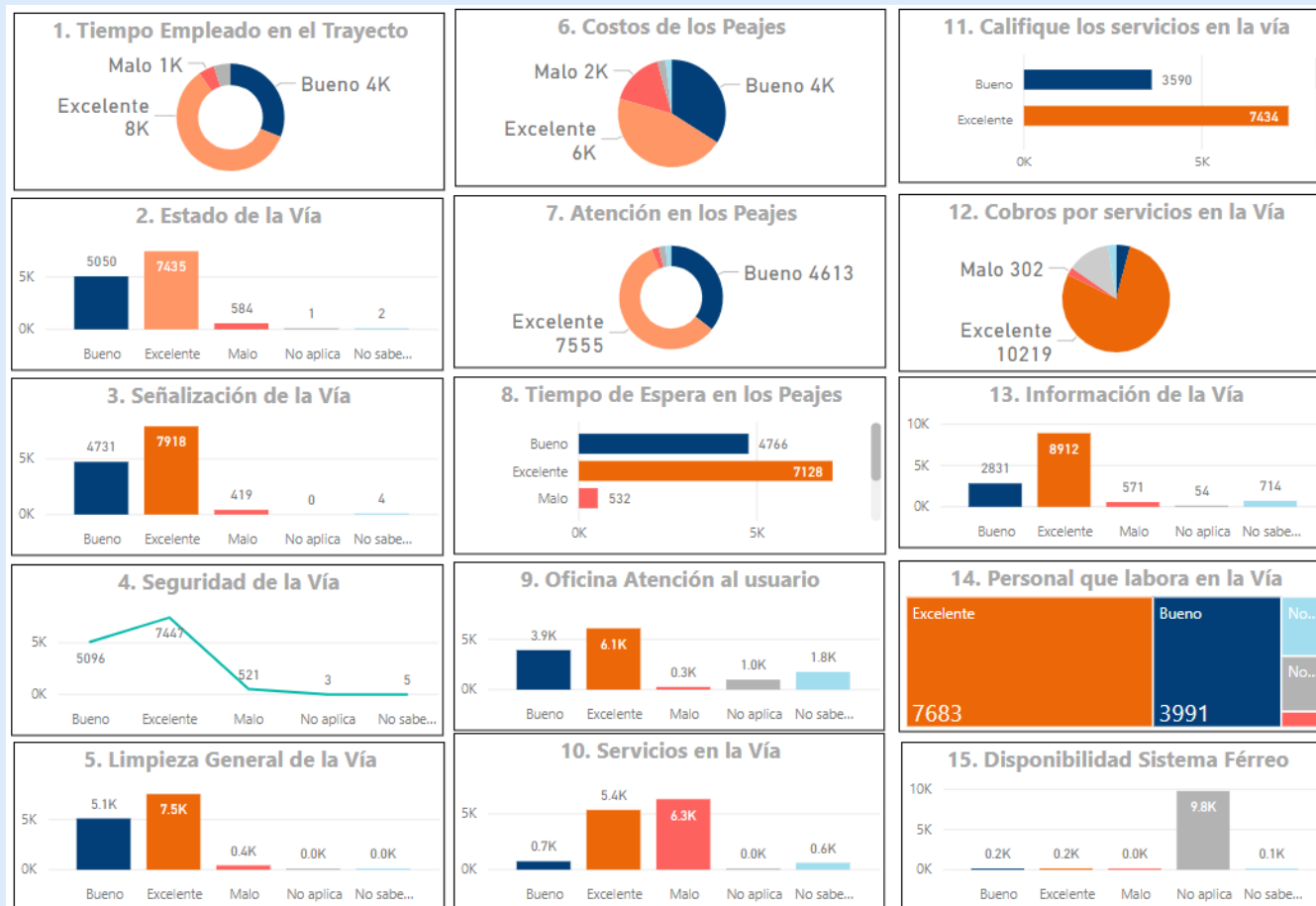
[Clic aquí](#)



La movilidad  
es de todos

Mintransporte






**Calificación  
obtenida  
X  
Aspecto  
evaluado**





En lo que respecta al **modo portuario**, se establecieron **9 aspectos** 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



**20 concesiones portuarias** remitieron los resultados de la evaluación de percepción



# Estadísticas Proyectos Portuarios

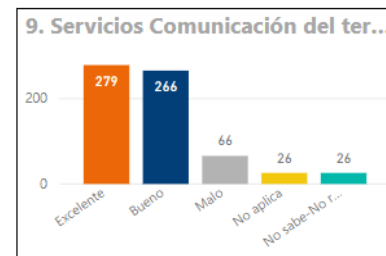
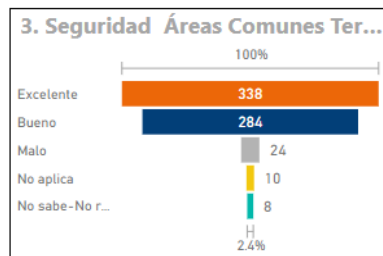
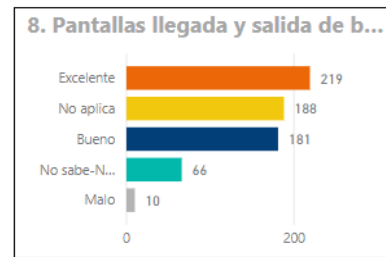
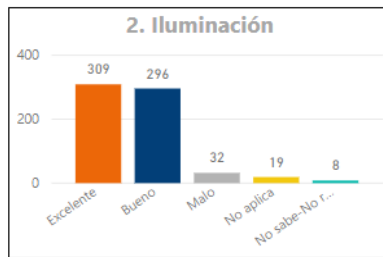
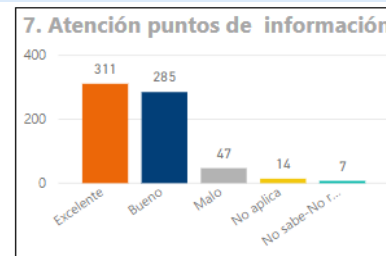
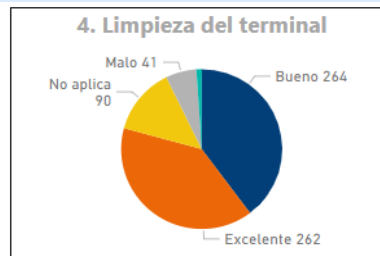
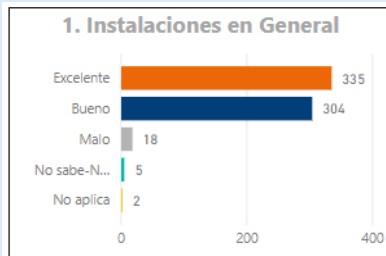
Clic aquí

**Nota:** Algunos puertos reflejarán un único resultado, por tratarse de puertos privados con un solo cliente al que se aplicó la evaluación.



La movilidad  
es de todos

Mintransporte



Calificación  
obtenida  
**X**  
Aspecto  
evaluado



## PROYECTOS AEROPORTUARIOS



En lo que respecta al **modo aeroportuario**, los concesionarios adelantaron las evaluaciones de percepción del cliente de conformidad con los lineamientos establecidos en el contrato de concesión. Los resultados de este ejercicio fueron analizados por la Gerencia de Aeropuertos, quienes a su vez, remitieron al equipo de Atención al Ciudadano un informe ejecutivo con las conclusiones y observaciones generadas para los siguientes proyectos:

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



**16**  
concesiones  
aeroportuarias







La movilidad  
es de todos

Mintransporte



## Aeropuerto Rafael Núñez de Cartagena

Se evaluaron **29** aspectos, divididos en tres temas:

- General
- Infraestructura
- Servicios

Todos los ítems evaluados, obtuvieron un porcentaje de satisfacción superior al **95%**.

## Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón de Cali

La medición de satisfacción se realizó tomando una muestra aleatoria de **1.840** pasajeros, con:

- 311 pasajeros regionales
- 1.30 pasajeros nacionales
- 499 pasajeros internacionales



Los niveles de satisfacción de los usuarios con los servicios que ofrece el concesionario (pasajeros, personal de aerolíneas/acompañantes), son altos, en su gran mayoría con porcentajes por encima del **90% - 95%**.

## Aeropuerto Ernesto Cortízos de Barranquilla

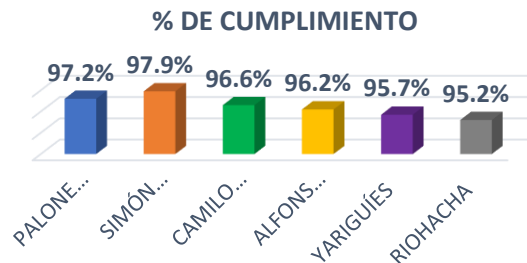
La medición de satisfacción de los usuarios frente a los servicios que presta el aeropuerto se adelantó con una muestra de **363** pasajeros. De los resultados obtenidos se concluyó que el **72.2%** de los usuarios encuestados se siente satisfecho con los servicios y las instalaciones del aeropuerto.

Dentro de las estrategias implementadas por el Aeropuerto Ernesto Cortízos, se encuentra el marketing digital, que realizan a través de redes sociales y que ha evolucionado el número de seguidores e interacciones.

## Aeropuertos del Nororiente

Las encuestas de satisfacción se realizan una vez al año y tienen como finalidad evaluar los indicadores de calidad del servicio y su porcentaje de cumplimiento. Los resultados obtenidos de este ejercicio se muestran a continuación:

AEROPUERTO	% DE CUMPLIMIENTO
PALONEGRO	97.2%
SIMÓN BOLÍVAR	97.9%
CAMILO DAZA	96.6%
ALFONSO LÓPEZ	96.2%
YARIGUÍES	95.7%
RIOHACHA	95.2%



## Aeropuertos Centronorte

El concesionario AIRPLAN realizó la encuesta a los usuarios de sus 6 aeropuertos, tomando una muestra de 189 usuarios, a los que se les indagó su percepción frente a 23 aspectos. Los resultados arrojados mostraron el cumplimiento total de los indicadores fijados en el contrato de concesión, lo que los posicionó en un nivel óptimo de cumplimiento del 100%, tal y como se muestra a continuación:

AEROPUERTO	CIUDAD	INDICADORES CUMPLIDOS	% DE CUMPLIMIENTO
JOSÉ MARIA CORDOBA	RIONEGRO	23/23	100%
OLAYA HERRERA	MEDELLÍN	23/23	100%
ANTONIO ROLDÁN BETANCOUR	CAREPA	23/23	100%
LAS BRUJAS	COROZAL	23/23	100%
EL CARAÑO	QUIBDÓ	23/23	100%
LOS GARZONES	MONTERÍA	23/23	100%
<b>TOTAL</b>		<b>138/138</b>	<b>100%</b>

Para el año 2018 las encuestas de satisfacción se realizaron durante cinco (05) días seguidos de miércoles a domingo, los cuales fueron seleccionados por la interventoría.

En total fueron **3000** las encuestas que se practicaron en los terminales de pasajeros y en el terminal de carga, donde los resultados arrojados, muestran el 90% de satisfacción por parte los usuarios encuestados, tan solo en uno de los casos se obtuvo un porcentaje inferior.

Los indicadores evaluados fueron 24 y se dividieron en los siguientes temas:

- Generalidades
- Comunicaciones
- Confort
- Instalaciones
- Sanidad
- PQRS



# 3. Conclusiones

## Conclusiones Generales

- ✓ Aspectos como: señalización, limpieza general, estado de la vía, tiempo de espera en los peajes y puntos de atención al usuario, fueron calificados como **excelentes** por la gran mayoría de usuarios encuestados.
- ✓ Algunos proyectos de concesión deben insistir en la búsqueda de estrategias que permitan a los usuarios de las carreteras, conocer los servicios disponibles en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, etc.).
- ✓ En lo que concierne a proyectos portuarios, en el aspecto “**limpieza en general del terminal**”, se recibieron manifestaciones respecto a la falta de canecas para depositar residuos 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.
- ✓ Los proyectos aeroportuarios, obtuvieron los índices más altos de percepción por parte de los usuarios de la infraestructura.





En lo que respecta al **modo carretero**, y de acuerdo con los resultados obtenidos, los proyectos que deben adelantar plan de mejoramiento son los siguientes:

- ✓ Popayán – Santander de Quilichao
- ✓ Perimetral del Oriente de Cundinamarca
- ✓ Cartagena – Barranquilla
- ✓ Cambao – Manizales
- ✓ Accesos Norte
- ✓ Pacífico 3



En lo que respecta al **modo portuario**, y de acuerdo con los resultados obtenidos, los proyectos que deben adelantar plan de mejoramiento son los siguientes:

- ✓ Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores de Cartagena
- ✓ Cerrejón – Zona Norte
- ✓ Terminal Tumaco – CENIT
- ✓ Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura
- ✓ Terminal Marítimo de Buenaventura – Muelle 13
- ✓ Grupo Portuario – Lote A1 Y A2
- ✓ Grupo Portuario - Lote Vacío
- ✓ Grupo Portuario – 50 metros



En lo que respecta al **modo aeroportuario**, los concesionarios adelantaron las evaluaciones de percepción de conformidad con lo establecido en el contrato de concesión. Los resultados obtenidos en todos los proyectos fueron superiores al 67%, por lo que ninguno requiere plan de mejoramiento.



**¡Gracias!**