



Agencia Nacional de
Infraestructura

INFORME ANUAL DE PERCEPCIÓN 2020 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 las estadísticas de las evaluaciones de percepción del usuario, su análisis, generación de información y emprendimiento hacia la mejora continua de los servicios y la atención de los usuarios, con base en los resultados obtenidos.



ALCANCE

Los resultados de Percepción del Usuario expuestos en este informe comprenden únicamente, la fase 1 del instructivo TPSC-I-004, relacionados con 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 Interventores evalúan la percepción a partir de las opiniones recibidas por los usuarios que hacen uso de la infraestructura a nivel nacional, ya sea carretera, portuaria, aeroportuaria o férrea; éste ejercicio permite analizar aspectos generales sobre los proyectos y los servicios dispuestos para uso de la ciudadanía, así como tomar acciones que impacten la satisfacción de los usuarios.

En este sentido, la evaluación de percepción del usuario es aplicada 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 en medio magnético o físico en los formatos establecidos en el Instructivo TPSC-I-004. En los casos en los que la sumatoria del porcentaje obtenido en la calificación de **excelente** y **buena** se encuentre en un rango inferior al **67%**, bien sea por uno o por el total de los aspectos evaluados, se solicitará al Interventor y al Concesionario un plan de mejora, que tendrá seguimiento mensual y respecto del cual deberá presentar informe.

2. Análisis de los resultados

Consolidado

Para la **vigencia 2020**, la ANI recibió **68** informes estadísticos que fueron 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 de los diferentes modos.

El Equipo de Servicio al Ciudadano diseñó una matriz que consolida los resultados de acuerdo a las calificaciones obtenidas en cada uno de los aspectos evaluados. A partir de allí y utilizando la herramienta POWER BI, se generaron las estadísticas para cada Proyecto de Concesión.



PROYECTOS CARRETEROS



Para el modo carretero, la ANI dispuso el formato **GCSP-F-204 Consolidado evaluación satisfacción uso de la vía** en el se registraron las percepciones de los usuarios frente a 15 aspectos.

- 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 / Señalización Nocturna de la vía
- 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

21 Concesiones carreteras remitieron los resultados de las evaluaciones de percepción.



Estadísticas Proyectos Carreteros – Fase 1

[Clic aquí](#)

Nota: Los resultados de los proyectos que diligenciaron el formato antiguo GCSP-F-204 donde se incluía el ítem: **costo de peajes**, se encuentran consolidados en este espacio denominado **“Fase 1”**.



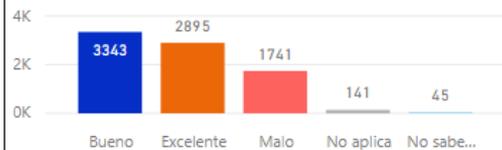
La movilidad
es de todos

Mintransporte

1. Tiempo Empleado en el Trayecto



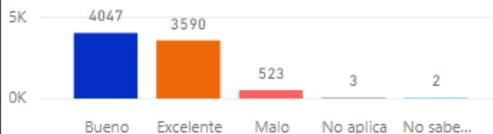
6. Costo de los Peajes



11. Califique los servicios en la vía



2. Estado de la Vía



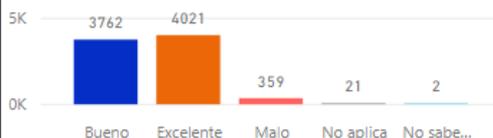
7. Atención en los Peajes



12. Cobros por servicios en la Vía



3. Señalización de la Vía



8. Tiempo de Espera en los Peajes



13. Información de la Vía



4. Seguridad de la Vía



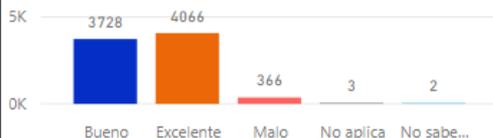
9. Oficina Atención al usuario



14. Personal que labora en la Vía



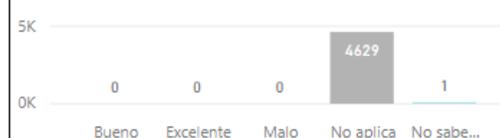
5. Limpieza General de la Vía



10. Servicios en la Vía



15. Disponibilidad Sistema Férreo



Calificación obtenida
X
Aspecto evaluado en los proyectos carreteros de la fase 1

Estadísticas Proyectos Carreteros – Fase 2

[Clic aquí](#)

Nota: Los resultados de los proyectos que diligenciaron el formato nuevo GCSP-F-204 donde se incluía el ítem: **señalización nocturna de la vía**, se encuentran consolidados en este espacio denominado **“Fase 2”**.



La movilidad
es de todos

Mintransporte

1. Tiempo Empleado en el Trayecto



6. Limpieza General de la Vía



11. Califique los servicios en la vía



2. Estado de la Vía



7. Atención en los Peajes



12. Cobros por servicios en la Vía



3. Señalización de la Vía



8. Tiempo de Espera en los Peajes



13. Información de la Vía



4. Señalización Nocturna de la Vía



9. Oficina Atención al usuario



14. Personal que labora en la Vía



5. Seguridad de la Vía



10. Servicios en la Vía



15. Disponibilidad Sistema Férreo



**Calificación
obtenida
X
Aspecto
evaluado en
los
proyectos
carreteros
de la fase 2**

PROYECTOS PORTUARIOS



31 Concesiones portuarias remitieron los resultados de las evaluaciones de percepción.

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

- 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





Estadísticas Proyectos Portuarios

[Clic aquí](#)

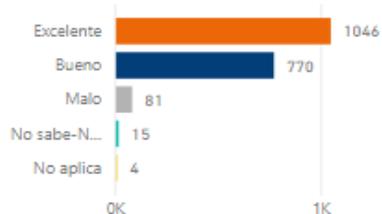
Nota: Algunas estadísticas reflejan un solo resultado, por tratarse de puertos privados en los que existe un **único** cliente y/o usuario al que se aplicó la evaluación.



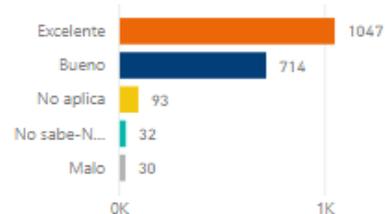
La movilidad
es de todos

Mintransporte

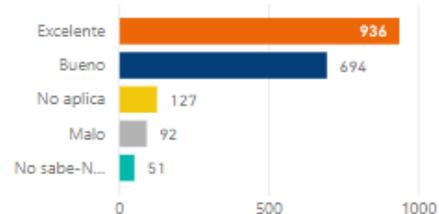
1. Instalaciones en General



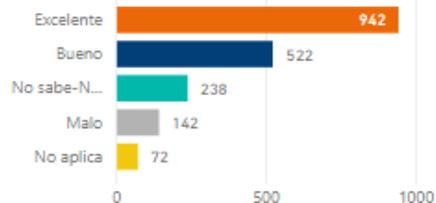
4. Limpieza del terminal



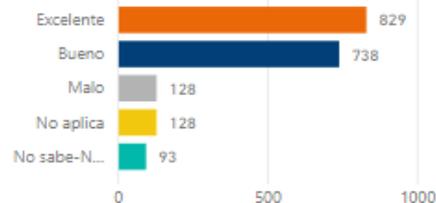
7. Atención puntos de información



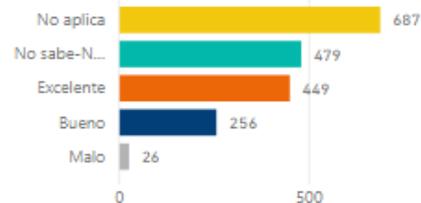
2. Iluminación



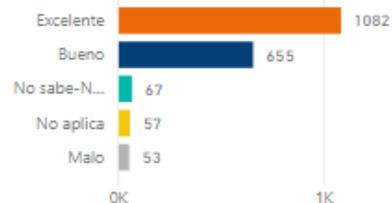
5. Instalaciones Sanitarias



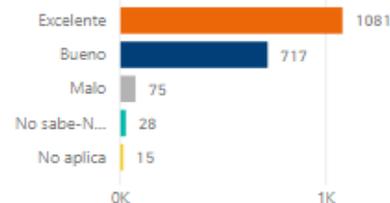
8. Pantallas llegada y salida de b...



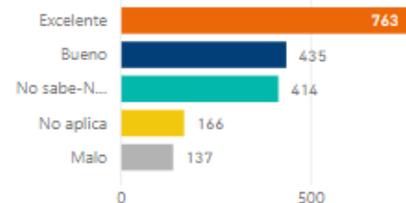
3. Seguridad Áreas Comunes Ter...



6. Prestación del servicio



9. Servicios Comunicación del ter...



Calificación
obtenida
X
Aspecto
evaluado en
todos los
proyectos
portuarios

PROYECTOS AEROPORTUARIOS



En lo que respecta al modo aeroportuario, los concesionarios adelantaron las evaluaciones de percepción de los usuarios de conformidad con los lineamientos establecidos en el contrato de concesión. Los resultados de este ejercicio fueron analizados por la Gerencia de Aeropuertos, quienes remitieron al Equipo de Servicio al Ciudadano un Informe Ejecutivo con las conclusiones y observaciones generadas por c/u de los proyectos.

- ✓ Aeropuerto Rafael Núñez de Cartagena
- ✓ Aeropuertos del Nororiente
 - ✓ Aeropuerto Palonegro
 - ✓ Aeropuerto Simón Bolívar
 - ✓ Aeropuerto Camilo Daza
 - ✓ Aeropuerto Alfonso López
 - ✓ Aeropuerto Yariguíes
 - ✓ Aeropuerto Almirante Padilla
- ✓ Aeropuertos Centro Norte
 - ✓ Aeropuerto José María Córdova
 - ✓ Aeropuerto Olaya Herrera
 - ✓ Aeropuerto Antonio Roldan Betancour
 - ✓ 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



Estadísticas Proyectos Aeroportuarios



Nota: De acuerdo con lo establecido en el Instructivo **TPSC-I-004 Evaluación Percepción del usuario**, las evaluaciones del modo aeroportuario se adelantarán conforme a los lineamientos contractuales, y se remitirá al cierre de cada vigencia un Informe Ejecutivo con lo resultados.



La movilidad
es de todos

Mintransporte



Aeropuerto Rafael Núñez de Cartagena

Se evaluaron **27** aspectos, divididos en tres temas:

- General
- Infraestructura
- Servicios

Todos los ítems evaluados, obtuvieron un porcentaje de satisfacción superior al **90%**.



Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón de Cali

La medición de satisfacción se realizó tomando una muestra aleatoria de 1.883 pasajeros, con:

- 319 pasajeros regionales
- 1.055 pasajeros nacionales
- 509 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

Mensualmente la Interventoría realizó encuestas a los usuarios para evaluar los niveles de servicio sobre doce aspectos, así mismo realizó una encuesta a cada representante de aerolínea para evaluar los servicios ofrecidos por el Aeropuerto

La medición de satisfacción de los usuarios frente a los servicios que presta el aeropuerto se adelantó con una muestra de **363** encuestas a viajeros y **24** encuestas aplicadas entre locatarios, autoridades y aerolíneas.

Aeropuertos del Nororiente

Las encuestas de satisfacción se realizan una vez al año y tienen como finalidad verificar el cumplimiento del Concesionario atendiendo parámetros como grupos de interés, frecuencia, entre otros. Los resultados obtenidos de este ejercicio se muestran a continuación:

AEROPUERTO	% DE CUMPLIMIENTO
PALONEGRO	98,1
SIMÓN BOLÍVAR	99,2
CAMILO DAZA	98,9
ALFONSO LÓPEZ	94,4
YARIGUÍES	96,8
RIOHACHA	98,3



Aeropuertos Centronorte

En los seis aeropuertos operados por AIRPLAN, se realizaron 2.695 encuestas. Los resultados arrojados mostraron en su gran mayoría, el cumplimiento total de los indicadores fijados en el contrato de concesión, lo que los posiciona en un nivel alto de satisfacción con porcentajes superiores al 90%, tal y como se muestra a continuación:

AEROPUERTO	CIUDAD	INDICADORES CUMPLIDOS	% DE CUMPLIMIENTO
JOSÉ MARIA CORDOBA	RIONEGRO	23/23	95%
OLAYA HERRERA	MEDELLÍN	23/23	93%
ANTONIO ROLDÁN BETANCOUR	CAREPA	22/23	96%
LAS BRUJAS	COROZAL	23/23	97%
EL CARAÑO	QUIBDÓ	22/23	93%
LOS GARZONES	MONTERÍA	23/23	98%
TOTAL		136/138	95%

El aeropuerto el Dorado realizó encuestas para medir el nivel de satisfacción de los pasajeros. Los indicadores evaluados fueron **25** y abordaron las siguientes temáticas:

- Aspectos Generales
- Comunicaciones
- Confort
- Instalaciones
- Sanidad
- PQRS



Adicionalmente, se midió el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de carga del aeropuerto en **15** aspectos.

En las terminales de pasajeros con excepción de un servicio, todos los ítems fueron superados con más del **90%** de satisfacción por los encuestados.

En las terminales de carga con excepción de un servicio, todos los ítems fueron superados con más del **80%** de satisfacción por los encuestados.

3. Conclusiones

- ✓ En el modo carretero aspectos como el tiempo empleado en el trayecto, la seguridad, la señalización, los servicios en la vía y la atención en los peajes fueron calificados como **excelentes** por un gran número de usuarios encuestados.
- ✓ Algunos proyectos de concesión deben insistir en la búsqueda de estrategias que permitan a los usuarios de las carreteras, conocer e identificar claramente los servicios disponibles en la vía (**ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, etc.**)
- ✓ En el modo portuario, las instalaciones, la limpieza de los terminales y la atención en los puntos de información son algunos de los aspectos **mejor ponderados** en las evaluaciones de percepción.
- ✓ Para destacar, la Sociedad Portuaria Regional de Tumaco ha avanzado en modelos de gestión definidos a nivel Internacional lo que les ha permitido enfocarse en la satisfacción de sus clientes, muestra de ello, es la **certificación obtenida por Bureau Veritas en la norma ISO 9001:2015**.
- ✓ Importa resaltar, que un gran número de terminales portuarias no cuentan con **pantallas de información** que muestren la llegada y salida de buques, motivo por el cual, éste aspecto continua siendo uno de los menos calificados por los usuarios.
- ✓ Los proyectos aeroportuarios siguen obteniendo las **calificaciones más altas** en las evaluaciones de percepción.

De acuerdo con los resultados registrados, los siguientes proyectos obtuvieron un porcentaje inferior al **67%** en la sumatoria de las calificaciones excelente y buena:



Para el **modo carretero**:

- ✓ Bogotá - Villeta
- ✓ Pacífico 1
- ✓ Santa Marta - Paraguachón
- ✓ Tercer Carril Bogotá - Girardot
- ✓ Autopista al Mar
- ✓ Ruta del Sol 1
- ✓ Ruta del Sol 3
- ✓ Malla Vial del Meta
- ✓ Autopista al Mar 2
- ✓ Armenia – Pereira - Manizales



Para el **modo portuario**:

- ✓ Sociedad Portuaria Bavaria



En el **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%**.





ANI

