



Agencia Nacional de
Infraestructura

INFORME ANUAL DE PERCEPCIÓN 2021

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 Férreos

Proyectos Portuarios

Proyectos Aeroportuarios

3. Conclusiones



La movilidad
es de todos

Mintransporte



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.

ACANCE



Los resultados de Percepción del Usuario expuestos en este informe comprenden únicamente, la fase 1 del instructivo TPSC-I-004, relacionado con las evaluaciones realizadas por los Interventores y/o Concesionarios a los usuarios de la infraestructura en los diferentes modos de transporte.

METODOLOGÍA



La evaluación será aplicada por el Interventor y/o Concesionario, a los usuarios de la infraestructura de vías carreteras, puertos y vías férreas, de acuerdo como lo estipula el contrato o por solicitud de la ANI. En caso de que no se indique un mínimo de evaluaciones a realizar, el Interventor y/o Concesionario la realizarán una vez al año y deberán presentar informe de los resultados de la percepción.

2. Análisis de los resultados

Consolidado 2021



Para la **vigencia 2021**, la ANI recibió los informes de **93** Concesiones 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 de
percepción uso de la
vía
en el se registraron las
percepciones de los
usuarios frente a **15**
aspectos.

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

31 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, se encuentran consolidados en este espacio denominado **“Fase 1”**.



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 1**



Estadísticas Proyectos Carreteros – Fase 2

[Clic aquí](#)

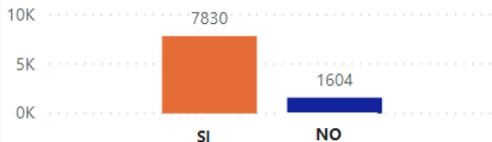
Nota: Los resultados de los proyectos que diligenciaron el formato nuevo GCSP-F-204, se encuentran consolidados en este espacio denominado **“Fase 2”**.



La movilidad
es de todos

Mintransporte

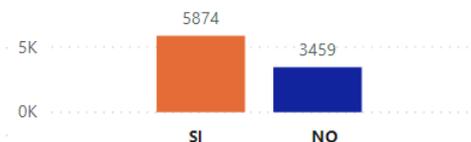
¿Conoce los servicios prestados en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, etc.)?



¿Ha tenido que hacer uso de alguno de los servicios prestados por la concesión en la vía. Y en caso afirmativo estos fueron brindados de manera gratuita?



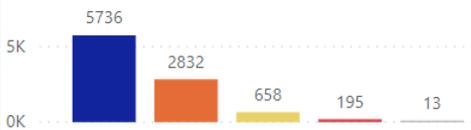
Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.



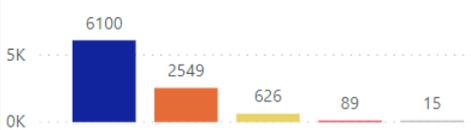
Veracidad de la información recibida sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.



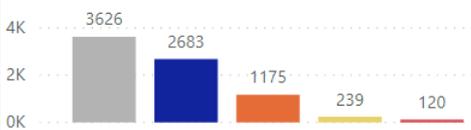
Señalización de la Vía



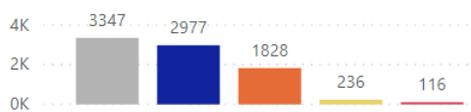
Limpieza General de la Vía



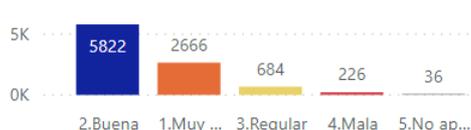
Atención en el Centro / Oficina de Atención al Usuario



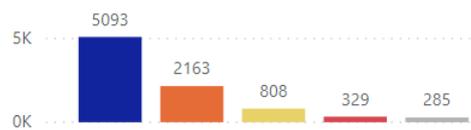
Prestación de los servicios en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, etc.)



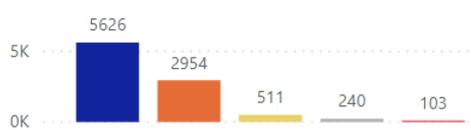
Satisfacción con el tiempo empleado en el trayecto



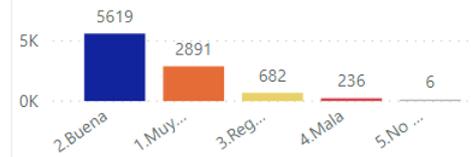
Señalización nocturna de la Vía



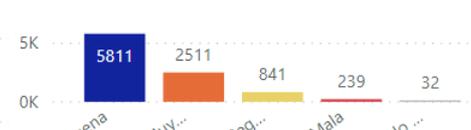
Atención en los peajes



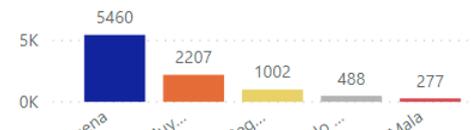
Estado de la Vía



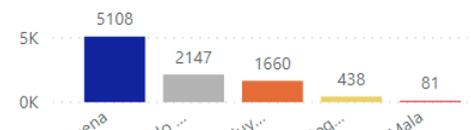
Seguridad de la Vía



Satisfacción con el tiempo de espera en los peajes



Atención y conocimiento del personal que labora en la vía



**Calificación
obtenida
X
Aspecto
evaluado en
los
Proyectos
Carreteros
de la fase 2**



PROYECTOS FÉRREOS



2 Concesiones Férreas
remitieron los resultados de las
evaluaciones de percepción.

Para el modo férreo, la
ANI dispuso el formato

GCSP-F-286

Consolidado

evaluación

**satisfacción uso del
sistema férreo**

en el se registraron las
percepciones de los
usuarios frente a **7**
aspectos.

1. Tiempo empleado en el trayecto
2. Estado de la vía
3. Señalización de la vía
4. Seguridad de la vía
5. Costo de las tarifas
6. Conoce la oficina o punto de atención al usuario
7. Disponibilidad y nivel de servicio de las estaciones férreas



Estadísticas Proyectos Férreos

[Clic aquí](#)

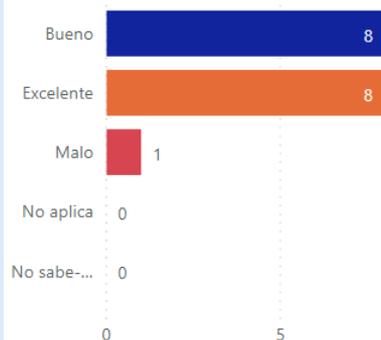
Nota: Los resultados de los proyectos férreos se diligenciaron en el formato GCSP-F-286.



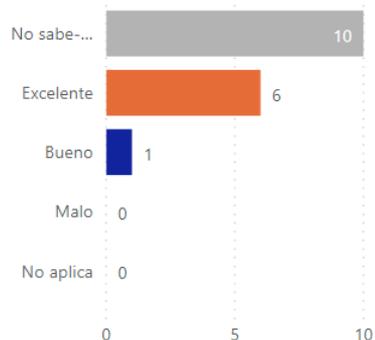
La movilidad
es de todos

Mintransporte

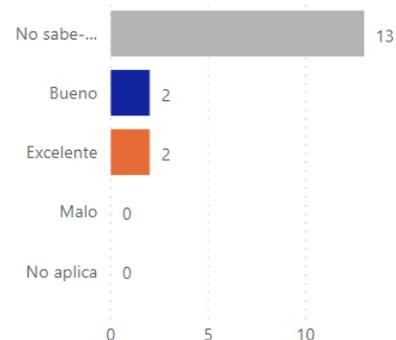
Tiempo empleado en el trayecto



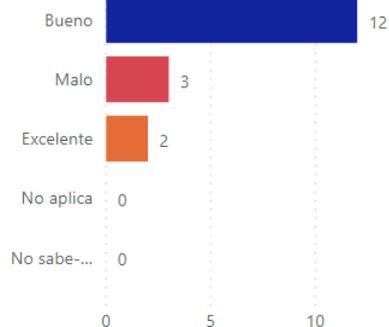
Estado de la vía



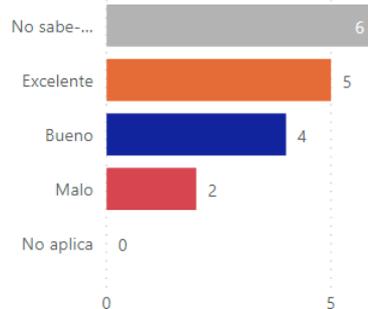
Señalización de la vía



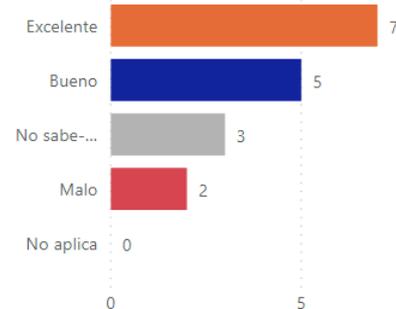
Costo de las tarifas



Conoce la Oficina o punto de atención al usuario



Disponibilidad y nivel de servicio de las estaciones férreas



**Calificación
obtenida
X
Aspecto
evaluado en
todos los
Proyectos
Férreos**



PROYECTOS PORTUARIOS



44 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.



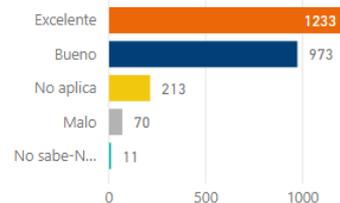
La movilidad
es de todos

Mintransporte

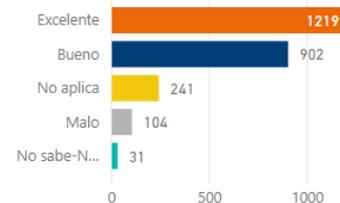
1. Instalaciones en General



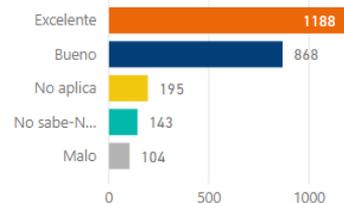
4. Limpieza del terminal



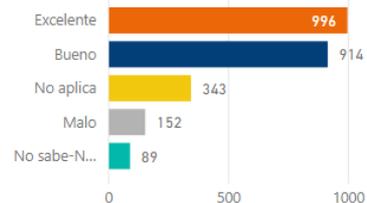
7. Atención puntos de información



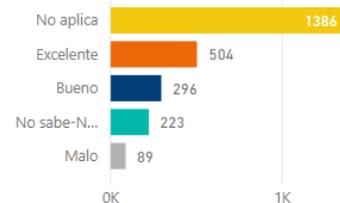
2. Iluminación



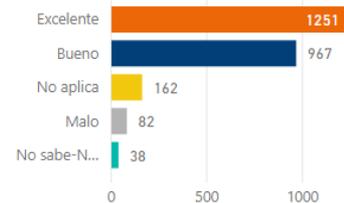
5. Instalaciones Sanitarias



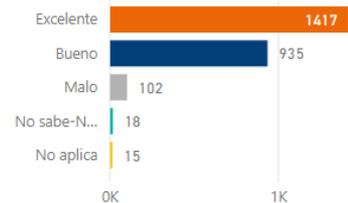
8. Pantallas llegada y salida de b...



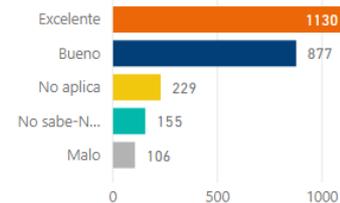
3. Seguridad Áreas Comunes Ter...



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.

16
Concesiones aeroportuarias

- ✓ 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 Rafael Núñez de Cartagena
- ✓ Aeropuerto El Dorado de Bogotá



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 los resultados.



La movilidad
es de todos

Mintransporte

AEROPUERTO RAFAEL NUÑEZ DE CARTAGENA



Se evaluaron **33 aspectos**, divididos en tres temas:

- General
- Infraestructura
- Servicios

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

AEROPUERTO EL DORADO DE BOGOTÁ



Dada la emergencia sanitaria por cuenta del **COVID-19**, el periodo en el que normalmente se realizaban las encuestas el aeropuerto estaba abierto a la operación únicamente para transporte de carga y atención de vuelos humanitarios.

Una vez se dio la reapertura progresiva desde el 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2020, las condiciones de operación mínimas requeridas para el desarrollo de las encuestas no eran suficientes, por eso **se acordó dejar suspendida la obligación** de llevar a cabo las encuestas de satisfacción para esa vigencia.

AEROPUERTO ALFONSO BONILLA ARAGÓN DE CALI



El pasado 24 de diciembre de 2020, se suscribió el **Acta de suspensión de las encuestas de satisfacción**, la cual tenía por objeto suspender la obligación contractual a cargo de Aerocali establecida en el contrato de concesión, referente a la realización de las encuestas de satisfacción correspondientes al año 2020.

Sin embargo, la Gerencia de Proyectos Aeroportuarios solicitó a la Concesión la **reactivación de las encuestas** en armonía con la reactivación de las operaciones aeroportuarias.

AEROPUERTO ERNESTO CORTISOZ DE BARRANQUILLA



Para el año 2020 mensualmente la Interventoría realizó **120** encuestas a los usuarios para evaluar los niveles de servicio identificando aquellos aspectos sobre los cuales debían ejecutarse acciones de mejora. Sin embargo, en el periodo comprendido entre abril y agosto de 2020, no se realizaron encuestas por cuenta de la pandemia.

Para el año 2021, entre los meses de marzo y abril se realizaron **464** encuestas a la comunidad flotante y aeroportuaria, la muestra fue calculada teniendo en cuenta el tráfico de pasajeros.

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. Para el año 2020 la emergencia sanitaria generada por la pandemia del **COVID -19**, impidió el cumplimiento de la obligación contractual, por tal motivo el Concesionario Aeropuertos del Oriente manifestó lo siguiente: ***“...encuestar a los pasajeros que ingresan y salen del terminal aéreo para aplicarles una batería de preguntas que abarca veintinueve (29) diferentes aspectos que evalúan los indicadores de calidad de los servicios ofrecidos por el Concesionario en los aeropuertos, implicaría someter estas personas a demoras innecesarias que llevarían a incumplir los protocolos de bioseguridad establecidos en las citadas normas, dilatando el ingreso y salida, que de manera expedita requieren las medidas...”***

De esta manera la Agencia y la Interventoría evalúan la posibilidad de la realización de esta encuesta para el mes de julio o agosto de 2021 y así dar cumplimiento a lo establecido en el contrato de Concesión No.10000078-O.K. de 2010.

AEROPUERTOS CENTRONORTE

De acuerdo con lo establecido en el contrato de Concesión (T3B) No. 8000011-OK de 2008, Zona Centro Norte, en lo que refiere al desempeño de los indicadores de cumplimiento y encuestas de satisfacción de los usuarios de los Aeropuertos operados por AIRPLAN; para el año 2020 no se realizaron las encuestas de satisfacción, teniendo en cuenta la suspensión de esta obligación por cuenta de la pandemia originada por el **COVID -19**.



3. Conclusiones

- ✓ En los proyectos carreteros, unos de los aspectos mejor ponderados por los usuarios, con calificaciones en el rango de excelente y bueno, fueron el conocimiento y la prestación gratuita de los servicios en la vía, tales como **ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, entre otros**, ítems que evidencian el esfuerzo de las Concesiones porque sus usuarios los identifiquen y hagan uso de ellos.
- ✓ En el modo férreo indicadores como: el tiempo empleado en el trayecto, la seguridad de la vía, la disponibilidad y el nivel de servicio de las estaciones, fueron algunos de los **aspectos que obtuvieron la calificación más alta** en la percepción, sin embargo, los proyectos deben continuar trabajando en aspectos como la señalización y los puntos de atención al usuario.
- ✓ En el modo portuario, las instalaciones, la limpieza, la iluminación de los terminales y la atención en los puntos de información son algunos de los aspectos **mejor puntuados** en las evaluaciones de percepción. Adicionalmente, un número considerable de sociedades y terminales portuarios 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.
- ✓ Con ocasión de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional por cuenta del **COVID-19**, algunos proyectos aeroportuarios no pudieron realizar las encuestas de percepción, lo que llevó a la suspensión de esta obligación contractual de forma temporal, en tanto las medidas permitan nuevamente la reactivación del ejercicio.

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



Para el **modo carretero**:

- ✓ Accesos Norte
- ✓ Autopista al Río Magdalena 2
- ✓ Bogotá - Villeta
- ✓ Cambao – Manizales
- ✓ Cartagena – Barranquilla
- ✓ Chirajara – Fundadores
- ✓ Devimed
- ✓ Girardot - Honda – Puerto Salgar

- ✓ Malla Vial del Meta
- ✓ Neiva – Espinal – Girardot
- ✓ Perimetral de Cundinamarca
- ✓ Popayán – Santander de Quilichao
- ✓ Rumichaca – Pasto
- ✓ Santa Marta – Paraguachón
- ✓ Santana – Mocoa – Neiva
- ✓ Tercer Carril Bogotá Girardot



Para el **modo portuario**:

- ✓ Puerto Brisa
- ✓ Sociedad Portuaria ALGRANEL
- ✓ Terminal Portuario UNIBAN – PROBAN
- ✓ Terminal Pozos Colorados



Para el **modo férreo**:

- ✓ La Dorada Chiriguaná y Bogotá Belencito



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 los proyectos que aplicaron la evaluación fueron superiores al **67%**.



