



**ANI**



# PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE 2024 -2025

VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA  
Equipo de Servicio al ciudadano  
Agosto 2025



# 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 general resultados percepción usuarios de la infraestructura de transporte 2024-2025.
  - 2.2 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 2024 y el 31 de julio de 2025.



## 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 en los respectivos formatos, a más tardar al finalizar el mes de marzo de cada anualidad.
- 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 de acciones de mejora que correspondan.
- 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>

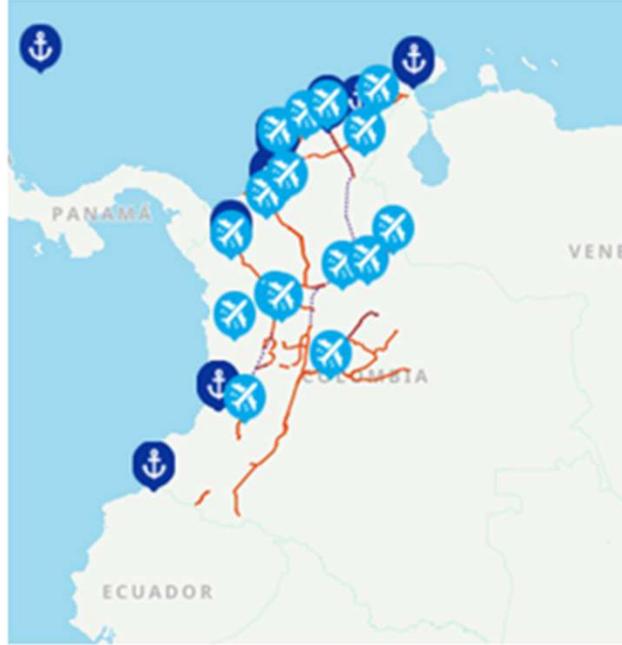


## 1.3. Seguimiento

---



- 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 soporte en los resultados obtenidos, la ANI debe definir las directrices a seguir por el concesionario, en relación con el producto y/o servicio ofrecido.



## 2. RESULTADOS EVALUACIONES DE PERCEPCIÓN

## 2.1. Panorama General Resultados Percepción Usuarios de la Infraestructura de Transporte 2024 - 2025



**81** Proyectos de infraestructura de los modos de transporte carretero (34), férreo (3), portuario (29) y aeroportuario (15) participaron y reportaron la evaluación de usuarios ANI.

**114** Instrumentos de evaluación consolidados de los modos de transporte, carretero (67), férreo (3), portuario (29) y aeroportuario (15)

**56.107** Usuarios encuestados de los modos de transporte, carretero (50.459), férreo (160), portuario (1718) y aeroportuario (3770) participaron y reportaron la evaluación de usuarios ANI

**85,25%** Promedio del porcentaje de satisfacción total percepción infraestructura de transporte carretera (78%), férrea (78%), portuaria (89%) y aeroportuaria (96%).

## 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:** 34 proyectos modo carretero adelantaron y reportaron la evaluación de percepción.

**Instrumentos:** 67 formatos de evaluación consolidados

**Participes:** 50.459 usuarios participaron en la evaluación de percepción.

**Resultados generales:** 78% promedio porcentaje de satisfacción



### Modo Portuario

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

**Proyectos:** 29 concesiones portuarias remitieron los resultados de las evaluaciones

**Participes:** 1718 usuarios participaron en la evaluación de percepción.

**Resultados generales:** 89% 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:** 160 usuarios participaron en la evaluación de percepción.

**Resultados generales:** 78% promedio porcentaje de satisfacción



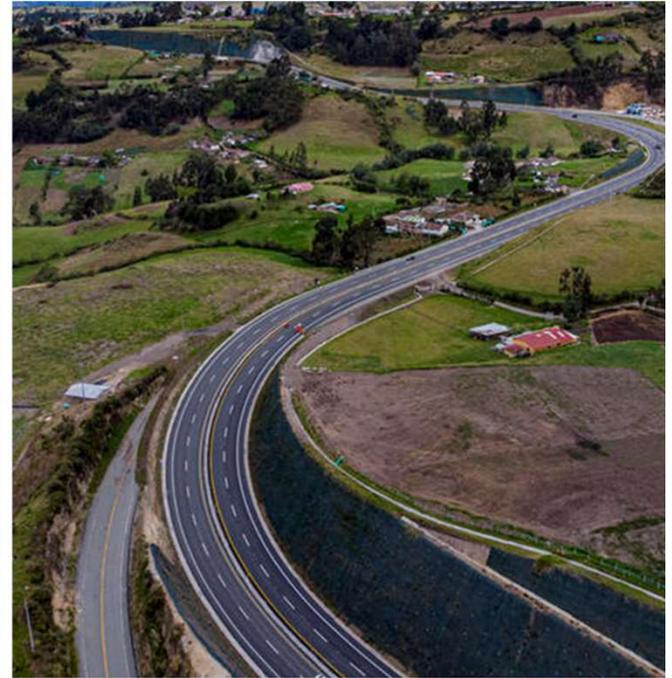
### Modo Aéreo

**Metodología:** Informe según lineamientos contractuales definidos para cada aeropuerto.

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

**Participes:** 3.770 usuarios participaron en la evaluación de percepción. (No reporta Centro Norte/El Dorado)

**Resultados generales:** Promedio del 96% porcentaje de satisfacción resultado de la suma de promedio de satisfacción de los resultados de satisfacción de los proyectos aeroportuarios.



## 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 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



## Proyectos Carreteros



**34** concesiones carreteras remitieron los resultados, consolidando un total de **67** informes de evaluaciones de percepción y un total de **50.459** usuarios encuestados.

Proyectos	Total encuestados	Promedio de % de satisfacción total:
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira	4520	78 %
IP - Antioquia - Bolívar	4432	71 %
Córdoba - Sucre	4070	79 %
Desarrollo Vial Armenia - Pereira - Manizales	3842	76 %
Puerta de Hierro - Palmar de Varela y Carreto - Cruz del Viso	3321	79 %
IP Autopistas del Caribe, corredor de carga Cartagena - Barranquilla	3159	76 %
Autopista Conexión Pacífico 3	2737	86 %
Accesos Norte Fase II	2384	76 %
IP - Ampliación a tercer carril doble calzada Bogotá - Girardot	2103	62 %
IP - Chirajara - Fundadores	1777	61 %
Honda - Puerto Salgar - Girardot	1613	87 %
Rumichaca - Pasto	1602	80 %
Ruta del Sol - Sector 3	1480	78 %
Santafé de Bogotá (Puente el Cortijo) - Siberia - La Punta - El Vino - La Vega - Villeta	1248	79 %
Pamplona - Cúcuta	1200	88 %
Santa Marta - Riohacha - Paraguachón	1153	65 %
Autopista al Mar 1	1032	79 %
IP - Accesos Norte a Bogotá	978	78 %
IP - Vías del Nus	690	88 %
APP IP - Cambao - Manizales	660	78 %
APP - Autopista Conexión Norte	656	82 %
Autopista Conexión Pacífico 1	656	82 %
APP Autopista al Río Magdalena 2	640	89 %
Troncal del Magdalena Sabana de Torres - Curumaní C2	598	76 %
Cartagena - Barranquilla y Circunvalar de la Prosperidad	592	76 %
Popayán - Santander de Quilichao	569	73 %
Troncal del Magdalena Puerto Salgar - Barrancabermeja C1	558	74 %
IP Neiva - Espinal - Girardot	471	76 %
Bucaramanga - Barrancabermeja - Yondó	432	75 %
Autopista Conexión Pacífico 2	374	74 %
Bucaramanga - Pamplona	294	67 %
APP Nueva Malla vial del Valle del Cauca corredor: Buenaventura - Loboguerrero - Buga	275	91 %
ALO Sur - Avenida Longitudinal de Occidente	173	77 %
Autopista al Mar 2	170	77 %
<b>Total</b>	<b>50459</b>	<b>78 %</b>

Fuente: Resultados consolidados evaluaciones percepción uso de la vía (GCSP-F-204) 2024 -2025.



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



### % 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
91 %	96 %	74 %	77 %	75 %
Estado de la vía	Señalización de la vía	Señalización nocturna de la vía	Seguridad de la vía	Limpieza de la vía
74 %	76 %	72 %	72 %	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 %	70 %	76 %	79 %	78 %

En general, el promedio del porcentaje de satisfacción de todas las variables evaluadas respecto al uso de las vías de la infraestructura carretera supera el 67%, el cual está establecido como el rango inferior para determinar la conformidad con el servicio. Este resultado indica unos niveles generales positivos en términos de infraestructura carretera. Las variables con mayor nivel de satisfacción son el conocimiento y la gratuidad de los servicios de la vía. Por otro lado, las variables con menor nivel de satisfacción son el tiempo de espera en peajes, la señalización nocturna de la vía y la seguridad de la vía.



# Percepción Uso de la Vía por Proyectos y Variables de Evaluación



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					
Troncal del Magdalena Sabana de Torres - Curumaní C2	2024	I	598	76 %	97 %	100 %	80 %	81 %		68 %	61 %	70 %		67 %	68 %	74 %	76 %		67 %	85 %	73 %	69 %		14 y 15 de Febrero de 2024
Troncal del Magdalena Puerto Salgar - Barrancabermeja C1	2024	II	558	74 %	88 %	100 %	88 %	84 %		69 %	53 %	68 %		62 %	66 %	74 %	68 %		61 %	76 %	84 %	75 %		14 y 15 de Noviembre de 2024
Santafé de Bogotá (Puente el Cortijo) - Siberia - La Punta - El Vino - La Vega - Villeta	2024	I	648	83 %	94 %	99 %	90 %	79 %		82 %	78 %	82 %		81 %	76 %	76 %	78 %		78 %	82 %	86 %	86 %		Enero a Junio 2024
Santafé de Bogotá (Puente el Cortijo) - Siberia - La Punta - El Vino - La Vega - Villeta	2024	II	600	75 %	92 %	92 %	92 %	69 %		77 %	75 %	77 %		74 %	60 %	70 %	70 %		69 %	70 %	71 %	71 %		Julio a Diciembre 2024
Santa Marta - Riohacha - Paraguachón	2024	I	567	67 %	85 %	96 %	40 %	65 %		67 %	67 %	65 %		60 %	48 %	65 %	74 %		71 %	64 %	66 %	65 %		12, 14 y 15 de febrero
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
Ruta del Sol - Sector 3	2024	I	407	78 %	91 %	99 %	71 %	75 %		72 %	61 %	73 %		68 %	76 %	80 %	86 %		81 %	75 %	76 %	85 %		Febrero de 2024
Ruta del Sol - Sector 3	2024	II	520	76 %	98 %	96 %	70 %	73 %		71 %	61 %	68 %		66 %	70 %	74 %	81 %		81 %	78 %	78 %	79 %		1/07/2024
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
Rumichaca - Pasto	2024	I	400	85 %	95 %	100 %	79 %	85 %		84 %	87 %	87 %		86 %	79 %	87 %	83 %		81 %	77 %	82 %	82 %		23, 24 y 25 de enero de 2024
Rumichaca - Pasto	2024	II	400	85 %	97 %	100 %	78 %	80 %		84 %	85 %	87 %		82 %	76 %	86 %	86 %		84 %	82 %	85 %	80 %		23, 24 y 25 de julio de 2024
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
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

Fuente: Resultados consolidados evaluaciones percepción uso de la vía (GCSF-F-204) 2024 -2025.



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



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	
Puerta de Hierro - Palmar de Varela y Carreto - Cruz del Viso	2024	I	1651	78 %	96 %	100 %	95 %	74 %	75 %	72 %	75 %	73 %	72 %	72 %	72 %	72 %	73 %	72 %	77 %	JUNIO 2024
Puerta de Hierro - Palmar de Varela y Carreto - Cruz del Viso	2024	II	1670	80 %	93 %	100 %	96 %	75 %	76 %	75 %	76 %	75 %	75 %	77 %	76 %	76 %	76 %	76 %	78 %	DICIEMBRE 2024
Popayán - Santander de Quilichao	2024	I	569	73 %	78 %	90 %	85 %	75 %	64 %	68 %	70 %	65 %	60 %	70 %	0 %	0 %	74 %	77 %	77 %	26-feb-2024 y 27-feb-2024
Pamplona - Cúcuta	2024	I	400	87 %	94 %	99 %	91 %	81 %	85 %	90 %	90 %	87 %	86 %	84 %	79 %	82 %	87 %	85 %	86 %	25, 26 y 27 de junio de 2024
Pamplona - Cúcuta	2024	II	400	87 %	98 %	96 %	97 %	85 %	85 %	85 %	88 %	89 %	89 %	87 %	81 %	79 %	82 %	82 %	84 %	10, 11 y 12 diciembre del 2024
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
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira	2024	I	1073	87 %	96 %	100 %	95 %	91 %	81 %	85 %	88 %	82 %	86 %	89 %	84 %	88 %	75 %	84 %	77 %	4 y 5 de Junio de 2024
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira	2024	I	764	71 %	85 %	90 %	54 %	69 %	74 %	73 %	73 %	53 %	64 %	74 %	71 %	66 %	73 %	72 %	70 %	Febrero de 2024
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira	2024	II	1064	84 %	93 %	100 %	97 %	88 %	81 %	82 %	82 %	76 %	81 %	86 %	80 %	74 %	72 %	87 %	85 %	14 y 15 de noviembre de 2024
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira	2024	II	794	76 %	94 %	98 %	78 %	74 %	76 %	76 %	76 %	58 %	63 %	77 %	75 %	70 %	77 %	76 %	74 %	29/08/2024
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
IP Neiva - Espinal - Girardot	2024	I	471	76 %	94 %	100 %	71 %	68 %	71 %	74 %	75 %	71 %	68 %	78 %	78 %	76 %	68 %	71 %	72 %	9/01/2024

Fuente: Resultados consolidados evaluaciones percepción uso de la vía (GCSP-F-204) 2024 -2025.



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



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 Autopistas del Caribe, corredor de carga Cartagena - Barranquilla	2024	I	1051	75 %	95 %	100 %	80 %	84 %	70 %	71 %	73 %	67 %	67 %	71 %	67 %	65 %	69 %	75 %	71 %	Entre Enero 24 y 25 de 2024
IP Autopistas del Caribe, corredor de carga Cartagena - Barranquilla	2024	II	1055	76 %	92 %	100 %	79 %	81 %	78 %	70 %	72 %	68 %	70 %	74 %	68 %	65 %	70 %	74 %	76 %	Entre Julio 10 y 11 de 2024
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 - Vías del Nus	2024	I	334	85 %	90 %	97 %	61 %	84 %	87 %	89 %	90 %	87 %	85 %	89 %	83 %	77 %	82 %	87 %	93 %	Abril a Agosto del 2024
IP - Vías del Nus	2024	II	356	90 %	92 %	100 %	70 %	87 %	92 %	92 %	92 %	91 %	91 %	92 %	90 %	84 %	87 %	91 %	94 %	Septiembre 2024 a marzo 2025
IP - Chirajara - Fundadores	2024	I	1777	61 %	84 %	87 %	73 %	51 %	39 %	51 %	63 %	61 %	61 %	63 %	58 %	49 %	51 %	64 %	66 %	Febrero y Marzo de 2024
IP - Antioquia - Bolívar	2024	I	1502	69 %	90 %	96 %	47 %	72 %	68 %	68 %	67 %	65 %	65 %	68 %	68 %	66 %	64 %	69 %	67 %	23/02/2024
IP - Antioquia - Bolívar	2024	II	1470	73 %	89 %	68 %	48 %	75 %	73 %	71 %	74 %	72 %	72 %	74 %	74 %	70 %	76 %	80 %	75 %	30/07/2024-02/08/2024
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 - Ampliación a tercer carril doble calzada Bogotá - Girardot	2024	I	1037	58 %	43 %	96 %	34 %	67 %	32 %	42 %	53 %	50 %	50 %	62 %	70 %	54 %	78 %	81 %	58 %	24 de Junio al 04 de Julio de 2024
IP - Ampliación a tercer carril doble calzada Bogotá - Girardot	2024	II	1066	67 %	83 %	96 %	31 %	75 %	36 %	55 %	61 %	59 %	61 %	71 %	74 %	56 %	75 %	85 %	81 %	13 al 28 e diciembre de 2024
IP - Accesos Norte a Bogotá	2024	I	434	83 %	94 %	98 %	93 %	85 %	83 %	81 %	79 %	73 %	75 %	79 %	79 %	77 %	82 %	86 %	88 %	8/02/2024
IP - Accesos Norte a Bogotá	2024	II	544	72 %	90 %	98 %	22 %	76 %	72 %	72 %	71 %	67 %	67 %	69 %	69 %	67 %	79 %	78 %	79 %	año 2024
Honda - Puerto Salgar - Girardot	2024	I	828	87 %	97 %	100 %	72 %	85 %	100 %	86 %	85 %	85 %	85 %	84 %	84 %	83 %	83 %	86 %	84 %	Enero 17 de 2024 a Febrero 07 2024
Honda - Puerto Salgar - Girardot	2024	II	785	88 %	89 %	99 %	69 %	85 %	99 %	90 %	89 %	88 %	87 %	88 %	85 %	85 %	87 %	90 %	85 %	Junio 24 de 2024 a Julio 14 2024

Fuente: Resultados consolidados evaluaciones percepción uso de la vía (GCSP-F-204) 2024 -2025.



# Resultados evaluación de percepción uso de la vía por proyectos y variables de evaluación



Proyectos	Período 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	2024	I	1842	76 %	87 %	96 %	80 %	67 %	76 %	76 %	74 %	70 %	69 %	75 %	74 %	71 %	71 %	72 %	77 %	SEMANTAL DEL 15 AL 19 DE ENERO DE 2024 (PRIMER SEMESTRE)
Desarrollo Vial Armenia - Pereira - Manizales	2024	II	2000	77 %	83 %	100 %	72 %	67 %	81 %	78 %	77 %	69 %	72 %	80 %	76 %	73 %	73 %	74 %	77 %	SEMANTAL DEL 24 AL 28 DE JUNIO DE 2024 (SEGUNDO SEMESTRE)
Córdoba - Sucre	2025	I	4070	79 %	95 %	93 %	78 %	75 %	78 %	79 %	77 %	73 %	73 %	76 %	74 %	74 %	77 %	78 %	77 %	1/03/2025
Cartagena - Barranquilla y Circunvalar de la Prosperidad	2024	II	592	76 %	72 %	100 %	59 %	92 %	73 %	70 %	79 %	64 %	73 %	79 %	74 %	74 %	77 %	83 %	72 %	9 y 10 de diciembre de 2024
Bucaramanga - Pamplona	2024	I	294	67 %	80 %	83 %	73 %	70 %	58 %	39 %	52 %	58 %	72 %	78 %	67 %	67 %	68 %	68 %	67 %	19 al 23 de febrero del 2024
Bucaramanga - Barrancabermeja - Yondó	2024	I	144	73 %	84 %	76 %	68 %	65 %	74 %	67 %	77 %	79 %	72 %	75 %	71 %	68 %	70 %	74 %	72 %	13/05/2024-26/05/2024
Bucaramanga - Barrancabermeja - Yondó	2024	II	144	77 %	92 %	100 %	76 %	73 %	72 %	68 %	78 %	75 %	73 %	77 %	69 %	68 %	75 %	77 %	75 %	4/11/2024-17/11/2024
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
Autopista Conexión Pacífico 3	2024	I	2130	87 %	94 %	94 %	83 %	84 %	88 %	88 %	88 %	87 %	85 %	87 %	84 %	83 %	88 %	89 %	90 %	1/06/2023
Autopista Conexión Pacífico 3	2024	II	607	85 %	92 %	99 %	82 %	79 %	85 %	88 %	87 %	85 %	82 %	85 %	79 %	75 %	84 %	89 %	88 %	1/12/2024
Autopista Conexión Pacífico 2	2024	II	374	74 %	93 %	100 %	48 %	65 %	65 %	73 %	76 %	70 %	68 %	79 %	76 %	68 %	74 %	82 %	72 %	1/08/2024
Autopista Conexión Pacífico 1	2024	II	656	82 %	99 %	98 %	98 %	78 %	78 %	77 %	79 %	77 %	78 %	80 %	78 %	75 %	77 %	79 %	81 %	28/10/2024
Autopista al Mar 2	2025	I	170	77 %	92 %	100 %	56 %	71 %	85 %	81 %	79 %	64 %	69 %	84 %	81 %	74 %	66 %	72 %	74 %	18, 19 y 20 de marzo

Fuente: Resultados consolidados evaluaciones percepción uso de la vía (GCSP-F-204) 2024 -2025.



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



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 1	2024	I	298	84 %	98 %	100 %	94 %	82 %	82 %	81 %	81 %	80 %	80 %	80 %	81 %	82 %	81 %	82 %	81 %	1/07/2024
Autopista al Mar 1	2024	I	285	72 %	85 %	49 %	68 %	75 %	74 %	71 %	72 %	65 %	65 %	68 %	75 %	68 %	81 %	78 %	79 %	18 - 31 de julio de 2024
Autopista al Mar 1	2024	II	164	86 %	100 %	100 %	83 %	83 %	83 %	83 %	83 %	83 %	83 %	79 %	76 %	83 %	83 %	83 %	1/12/2024	
Autopista al Mar 1	2024	II	285	74 %	93 %	100 %	71 %	71 %	80 %	80 %	75 %	67 %	67 %	75 %	68 %	69 %	69 %	64 %	68 %	15-31 diciembre 2024
APP Nueva Malla vial del Valle del Cauca corredor: Buenaventura - Loboguerrero - Buga	2024	I	275	91 %	98 %	100 %	89 %	91 %	92 %	88 %	91 %	86 %	90 %	92 %	92 %	91 %	91 %	90 %	92 %	01/02/2024, 02/02/2024 y 03/02/2024
APP IP - Cambao - Manizales	2024	I	660	78 %	90 %	100 %	70 %	76 %	78 %	79 %	79 %	79 %	72 %	80 %	80 %	79 %	71 %	70 %	69 %	28 de junio de 2024
APP Autopista al Río Magdalena 2	2024	I	640	89 %	93 %	100 %	99 %	84 %	87 %	86 %	87 %	89 %	85 %	87 %	85 %	86 %	87 %	92 %	86 %	5 y 6 de marzo de 2024
APP - Autopista Conexión Norte	2024	I	150	78 %	92 %	100 %	68 %	72 %	76 %	78 %	78 %	77 %	72 %	75 %	73 %	72 %	79 %	80 %	76 %	26 y 30 de abril 2024
APP - Autopista Conexión Norte	2024	II	150	78 %	95 %	100 %	70 %	70 %	73 %	78 %	78 %	74 %	71 %	77 %	71 %	70 %	81 %	80 %	76 %	27 y 31 DE OCTUBRE 2024
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
ALO Sur - Avenida Longitudinal de Occidente	2024	I	117	74 %	80 %	100 %	51 %	78 %	79 %	74 %	74 %	60 %	65 %	77 %	0 %	0 %	74 %	64 %	80 %	12/03/2024
ALO Sur - Avenida Longitudinal de Occidente	2024	II	56	81 %	91 %	100 %	64 %	83 %	78 %	75 %	78 %	70 %	69 %	82 %	0 %	0 %	92 %	87 %	90 %	17/09/2024
Accesos Norte Fase II	2024	I	1192	75 %	92 %	100 %	96 %	77 %	68 %	64 %	65 %	59 %	65 %	71 %	73 %	73 %	69 %	80 %	75 %	28 al 29 de febrero de 2024
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
<b>Total</b>			<b>50459</b>	<b>78 %</b>	<b>91 %</b>	<b>96 %</b>	<b>74 %</b>	<b>77 %</b>	<b>75 %</b>	<b>74 %</b>	<b>76 %</b>	<b>72 %</b>	<b>72 %</b>	<b>78 %</b>	<b>73 %</b>	<b>70 %</b>	<b>76 %</b>	<b>79 %</b>	<b>78 %</b>	

Fuente: Resultados consolidados evaluaciones percepción uso de la vía (GCSP-F-204) 2024 -2025.



## 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 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
IP - Ampliación a tercer carril doble calzada Bogotá - Girardot	4G	Construcción	1037	2024	24 de Junio al 04 de Julio de 2024	58 %	1. ¿Conoce los servicios prestados en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, etc.)? 3. Ha recibido información de la vía 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 ; 12. Satisfacción con el tiempo de espera en los peajes; 15. Atención y conocimiento del personal que labora en la vía	20244090987862-20245020140413-20241630043611
IP - Chirajara - Fundadores	4G	Construcción	1777	2024	Febrero y Marzo de 2024	61 %	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 ;	20244090333692-20245000060583
Santa Marta - Riohacha - Paraguachón	1G	Operación	586	2025	20,21 y 22 de enero de 2025	64 %	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 ;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	20254090106832-20253050071683-20253050071033

Fuente: Resultados consolidados evaluaciones percepción uso de la vía (GCSP-F-204) 2024 -2025.



## Proyectos y Aspectos para Valoración de Plan de Mejoramiento



Proyectos	Generación	Estado proyecto	Total encuestados	Año	Fecha de la evaluación	% de Satisfacción total:	Aspectos para probable plan de mejoramiento	Radicado ORFEO	
Accesos Norte Fase II	5G	Pre-construcción	1192	2025	I	18 al 20 de marzo de 2025	77 %	6. Estado de la vía;8. Señalización nocturna de la vía	20253060073533- 20253060062763- 20254090428392
Accesos Norte Fase II	5G	Pre-construcción	1192	2024	I	28 al 29 de febrero de 2024	75 %	6. Estado de la vía;7. Señalización de la vía;8. Señalización nocturna de la vía;9. Seguridad de la vía;	20244090371852- 20245000060583
ALO Sur - Avenida Longitudinal de Occidente	5G	Pre-construcción	56	2024	II	17/09/2024	81 %	3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.	20254090240512- 20253060055693- 20253060073533
ALO Sur - Avenida Longitudinal de Occidente	5G	Pre-construcción	117	2024	I	12/03/2024	74 %	3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.;8. Señalización nocturna de la vía;9. Seguridad de la vía;	20245000060583-
Autopista al Mar 1	4G	Operación	285	2024	II	15-31 diciembre 2024	74 %	14. Prestación de los servicios en la vía (ambulancia, carro taller, grúa, postes SOS, etc.)	20254090280992- 20255010048463
Autopista al Mar 1	4G	Operación	285	2024	I	18 - 31 de julio de 2024	72 %	2. ¿Han sido gratuitos los servicios prestados por la concesión en la vía. (ambulancia, carro taller, grúa, etc.);?;8. Señalización nocturna de la vía;9. Seguridad de la vía	20254090280992- 20255010048463
Autopista al Mar 2	4G	Construcción	170	2025	I	18, 19 y 20 de marzo	77 %	3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.;8. Señalización nocturna de la vía;13. Atención en el Centro/Oficina de atención al usuario	20254090396062- 20255040075413

Fuente: Resultados consolidados evaluaciones percepción uso de la vía (GCSP-F-204) 2024 -2025.



## Proyectos y Aspectos para Valoración de Plan de Mejoramiento



Proyectos	Generación	Estado proyecto	Total encuestados		Año	Fecha de la evaluación	% de Satisfacción total:	Aspectos para probable plan de mejoramiento	Radicado ORFEO	
Autopista Conexión Pacífico 2	4G	Operación	374		2024	II	1/08/2024	74 %	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	20244091375432-20253110022393
Bucaramanga - Barrancabermeja - Yondó	4G	Construcción	144		2024	I	13/05/2024-26/05/2024	73 %	4. Veracidad de la información recibida sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.	20255010117773-
Bucaramanga - Barrancabermeja - Yondó	4G	Construcción	144		2025	I	4/01/2025-17/05/2025	76 %	3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.	20255010117773-
Bucaramanga - Pamplona	4G	Construcción	294		2024	I	19 al 23 de febrero del 2024	67 %	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;	20245000060583-
Cartagena - Barranquilla y Circunvalar de la Prosperidad	4G	Operación	592		2024	II	9 y 10 de diciembre de 2024	76 %	3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.;8. Señalización nocturna de la vía	20254090020962-20253050050113
IP - Accesos Norte a Bogotá	4G	Construcción	544		2024	II	año 2024	72 %	3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.	20254090397552-20253060059983-20253060073533
IP - Ampliación a tercer carril doble calzada Bogotá - Girardot	4G	Construcción	1066		2024	II	13 al 28 e diciembre de 2024	67 %	3. Ha recibido información de la vía 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;12. Satisfacción con el tiempo de espera en los peajes	20254090171332 - 20253060058791-20254090308122-20253060049353-20253060073533

Fuente: Resultados consolidados evaluaciones percepción uso de la vía (GCSP-F-204) 2024 -2025.



## Proyectos y Aspectos para Valoración de Plan de Mejoramiento



Proyectos	Generación	Estado proyecto	Total encuestados	Año	Fecha de la evaluación	% de Satisfacción total:	Aspectos para probable plan de mejoramiento	Radicado ORFEO	
IP - Antioquia - Bolívar	4G	Construcción	1460	2025	I	25/02/2025	70 %	3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.;6. Estado de la vía;9. Seguridad de la vía;12. Satisfacción con el tiempo de espera en los peajes	20254090312052-20253050052533
IP - Antioquia - Bolívar	4G	Construcción	1470	2024	II	30/07/2024-02/08/2024	73 %	3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.	20244091128312-20245010155263
IP - Antioquia - Bolívar	4G	Construcción	1502	2024	I	23/02/2024	69 %	3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.;8. Señalización nocturna de la vía;9. Seguridad de la vía;12. Satisfacción con el tiempo de espera en los peajes;13. Atención en el Centro/Oficina de atención al usuario;	20245000060583-
IP - Vías del Nus	4G	Operación	334	2024	I	Abril a Agosto del 2024	85 %	3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.	20254090321922-20254090401912-20254090399322-20255010071213
IP Autopistas del Caribe, corredor de carga Cartagena - Barranquilla	4G	Pre-construcción	1051	2024	I	Entre Enero 24 y 25 de 2024	75 %	12. Satisfacción con el tiempo de espera en los peajes;	20245000060583-20244090318082
IP Autopistas del Caribe, corredor de carga Cartagena - Barranquilla	4G	Pre-construcción	1055	2024	II	Entre Julio 10 y 11 de 2024	76 %	12. Satisfacción con el tiempo de espera en los peajes	20244090977622-20243120137383
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira	5G	Construcción	764	2024	I	Febrero de 2024	71 %	3. Ha recibido información de la vía sobre: Cierres, Teléfonos de contacto en caso de emergencia, etc.;8. Señalización nocturna de la vía;9. Seguridad de la vía;12. Satisfacción con el tiempo de espera en los peajes;	20245020045953-20244000017913-
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira	5G	Construcción	794	2024	II	29/08/2024	76 %	8. Señalización nocturna de la vía;9. Seguridad de la vía	20244091081492-20255020020173
Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira	5G	Construcción	825	2025	I	28/02/2025	70 %	8. Señalización nocturna de la vía;9. Seguridad de la vía;12. Satisfacción con el tiempo de espera en los peajes	20254090272522-20255020085953-20244091549142

Fuente: Resultados consolidados evaluaciones percepción uso de la vía (GCSP-F-204) 2024 -2025.



## Proyectos y Aspectos para Valoración de Plan de Mejoramiento



Proyectos	Generación	Estado proyecto	Total encuestados	Año		Fecha de la evaluación	% de Satisfacción total:	Aspectos para probable plan de mejoramiento	Radicado ORFEO
Popayán - Santander de Quilichao	4G	Construcción	569	2024	I	26-feb-2024 y 27-feb-2024	73 %	5. Satisfacción con el tiempo empleado en el trayecto;8. Señalización nocturna de la vía;9. Seguridad de la vía;	20245000060583-
Rumichaca - Pasto	4G	Operación	402	2025	I	01, 02 y 04 de julio 2025	69 %	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.;8. Señalización nocturna de la vía;9. Seguridad de la vía;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.)	20254090864112 - 20254090971752- 20255020143573
Ruta del Sol - Sector 3	3G	Construcción	407	2024	I	Febrero de 2024	78 %	6. Estado de la vía;	20244090259742- 20245020049503
Ruta del Sol - Sector 3	3G	Construcción	520	2024	II	1/07/2024	76 %	6. Estado de la vía; 8. Señalización nocturna de la vía	20244090990772 - 20245020138103
Santa Marta - Riohacha - Paraguachón	1G	Operación	567	2024	I	12, 14 y 15 de febrero	67 %	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.;7. Señalización de la vía;8. Señalización nocturna de la vía;9. Seguridad de la vía;10. Limpieza general de la vía ;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 ;	20244090351792- 20245020065283
Santafé de Bogotá (Puente el Cortijo) - Siberia - La Punta - El Vino - La Vega - Villeta	1G	Construcción	600	2024	II	Julio a Diciembre 2024	75 %	9. Seguridad de la vía	20254090434362- 20253060068503
Troncal del Magdalena Puerto Salgar - Barrancabermeja C1	5G	Pre-construcción	558	2024	II	14 y 15 de Noviembre de2024	74 %	6. Estado de la vía;8. Señalización nocturna de la vía;9. Seguridad de la vía;12. Satisfacción con el tiempo de espera en los peajes	20255010019713- 20244091591052
Troncal del Magdalena Sabana de Torres - Curumaní C2	5G	Pre-construcción	598	2024	I	14 y 15 de Febrero de 2024	76 %	6. Estado de la vía;	20245000060583-

Fuente: Resultados consolidados evaluaciones percepción uso de la vía (GCSP-F-204) 2024 -2025.



## Comentarios Resultados Modo Carretero



El modo carretero obtuvo en consolidado un promedio de **satisfacción del 78%**, superando el umbral mínimo del 67% definido para la conformidad del servicio. Este resultado evidencia avances importantes en la gestión de los proyectos carreteros, destacándose como aspectos mejor valorados el conocimiento y la gratuidad de los servicios de la vía. Sin embargo, persisten retos relacionados con el tiempo de espera en peajes, la señalización nocturna y la seguridad vial.

En el ejercicio se identificaron tres proyectos con resultados consolidados por debajo del 67%—Ampliación a tercer carril doble calzada Bogotá–Girardot (en construcción), IP Chirajara–Fundadores (en construcción) y Santa Marta–Riohacha–Paraguachón (en operación)— los cuales deberán ser revisados por el Grupo Interno de Trabajo de Planeación para valorar la pertinencia de un plan de mejoramiento, considerando además que los proyectos en obra presentan dinámicas propias que explican algunas de las variables observadas.

Como prácticas exitosas, se destacan cinco categorías que fortalecen la experiencia de los usuarios en la red vial: i) educación y cultura vial, con planes y campañas de sensibilización; ii) divulgación y comunicación, mediante la socialización de servicios y encuestas de percepción; iii) calidad del servicio en vía, con atención eficiente en peajes y prestación gratuita de grúa y carro taller; iv) infraestructura y señalización, a través de mantenimiento preventivo y señalización variable; y v) gestión operativa y atención al usuario, reflejada en la cercanía del personal, oficinas móviles y acciones de mejora en seguridad y conservación.

Adicionalmente, algunos proyectos reportaron niveles de satisfacción inferiores al 67% en variables específicas de atención y relacionamiento con la ciudadanía —Santa Marta–Riohacha–Paraguachón, Rumichaca–Pasto, IP Chirajara–Fundadores, IP Antioquia–Bolívar, Autopista al Mar 2 y Bogotá–Girardot—, particularmente en atención en oficina y en el conocimiento del personal que labora en la vía. Estos hallazgos sugieren la viabilidad de un esquema de acompañamiento y asistencia técnica por parte del Equipo de Servicio al Ciudadano, orientado a fortalecer la capacidad de respuesta y la relación directa con los usuarios.



## 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 2023 y 2024:

<https://app.powerbi.com/reportEmbed?reportId=6749ad11-4f5c-45e7-8b02-acbb0b074a21&auth=true&ctid=70dc57ee-fe46-4286-b65b-1ae9e126c03e>





## 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.

**29** Concesiones portuarias remitieron los resultados de la aplicación de **1.718** 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, complementando 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 radicado ANI 202530300647633. En el siguiente enlace se puede consultar el documento:

[https://anionline-my.sharepoint.com/:b/g/personal/erivera\\_ani\\_gov\\_co/EYdCGK8B5QFGhaykSWF2Qz0BhHNwc61C4PUTst-xHRW4sA?e=PyNIAy](https://anionline-my.sharepoint.com/:b/g/personal/erivera_ani_gov_co/EYdCGK8B5QFGhaykSWF2Qz0BhHNwc61C4PUTst-xHRW4sA?e=PyNIAy)



**89%**  
Satisfacción  
total

**1.718**  
Total  
encuestados

1. Satisfacción total  
puntos de información  
**93%**

2. Satisfacción total  
calidad y atención en los  
puntos de información  
**85%**

3. Satisfacción total  
sistema de  
enrutamiento/  
agendamiento  
**68%**

4. Satisfacción total  
sistema de comunicación  
interna para operaciones  
en la terminal portuaria  
**84%**

5. Satisfacción total  
estado de conservación  
de las instalaciones en  
general  
**81%**

6. Satisfacción total  
estado de seguridad  
operativa y señalización  
**87%**

7. Satisfacción total  
condiciones de  
seguridad en el terminal  
**89%**

Satisfacción total  
Condiciones de limpieza,  
orden y aseo en el  
terminal  
**82%**

Satisfacción total  
continuidad y eficiencia  
de la prestación del  
servicio  
**85%**

En general, el promedio de satisfacción de todas las variables evaluadas sobre el uso de los puertos se ubica en **89%**, 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 los proyectos portuarios que no cuentan con evaluaciones de percepción del uso de los puertos para la vigencia 2024, junto con la observación correspondiente realizada por el GIT Aeroportuario.

Sociedad Portuaria / Concesión	Contrato / Resolución	Radicado ANI y/o Correo Electrónico	Observaciones
SOCIEDAD PORTUARIA PALERMO S.A/Delta SP.	001/2005	20254090395742	Sin operación
MARISCOS COLOMBIANOS LIMITADA MARCOL	Res. 415/2007	N/A	En Reversión
REFINERIA DE CARTAGENA S.A.S - (REFICAR)	010/2010	20254090379252	El concesionario no se encuentra en operación
SOCIEDAD PORTUARIA PUERTO HONDO S.A.	004/2011	N/A	En Caducidad
SALINAS MARITIMAS DE MANAURE LIMITADA. SIGLA: SAMA LTDA. EN RESTRUCTURACION	Res. 348/2011	N/A	En Reversión
ROMERO Y BURGOS & CIA. S. EN C. EN REVERSIÓN	Res. 581/2011	N/A	En Reversión
CENIT TRANSPORTE Y LOGÍSTICA DE HIDROCARBUROS S.A.S. - (Terminal Marítimo de Tumaco)	001/2013	20254090348572	No se prestaron
EMPRESA COLOMBIANA PESQUERA DE TOLU S.A. PESTOLU S.A. EN LIQUIDACION	002/2013	N/A	En proceso de liquidación
SOCIEDAD PORTUARIA TERMINAL DE IFO'S S.A.	001/2014	N/A	En proceso de terminación
COREMAR SHORE BASE SA	002/2015	20254090386572	Sin operación
SOCIEDAD PORTUARIA LAS AMERICAS S. A	003/2015	N/A	El concesionario no se encuentra en operación
PETROLEOS Y DERIVADOS DE COLOMBIA S.A.	004/2015	N/A	En proceso de Sancionatorio
SOCIEDAD PORTUARIA BULLPESA S. A	001/2016	N/A	En Caducidad
SOCIEDAD PORTUARIA TERMINALES MARITIMOS DEL PACIFICO SA	Res. 704/2017	N/A	En Caducidad
SOCIEDAD PORTUARIA PEDRO MARQUINEZ CUERO S. A.	Res. 1493/2018	N/A	En proceso de liquidación
PUERTO BAHIA COLOMBIA DE URABA S.A. (puerto Antioquia)	001/2019	N/A	En construcción
SOCIEDAD PORTUARIA DE URABA PISISI S.A.	001-2023	N/A	Sin Acta de Inicio

Fuente: Radicado ANI 202530300647633-Remisión Encuestas de Percepción del Usuario 2025



## 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.

Sociedad Portuaria / Concesión	Contrato / Resolución	Radicado ANI y/o Correo Electrónico	Observaciones
COMPAÑIA DE PUERTOS ASOCIADOS S.A. - (COMPAS Cartagena)	001/1992	20254090376162	Incluida
AMERICAN PORT COMPANY INC	002/1992	20254090345532	Incluida
SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE SANTA MARTA S.A	006/1993	20254090367982	Incluida
SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL DE BUENAVENTURA S.A. SPRBUN	009/1994	20254090368122	Incluida
COMPAÑIA DE PUERTOS ASOCIADOS S.A. - (COMPAS Tolú)	015/1996	20254090376162	Incluida
OLEODUCTO CENTRAL S.A. - (OCENSA S.A.)	016/1996	Correo electrónico 27/03/2025	Incluida
GRUPO PORTUARIO S.A. - (Lote El Vacío)	018/1997	20254090368822	Incluida
PUERTO BUENAVISTA S.A	020/1997	Correo electrónico (28/03/2025)	Incluida
COMPAÑIA DE PUERTOS ASOCIADOS S.A. - (COMPAS Buenaventura)	024/1999	20254090376162	Incluida
PUERTO DE MAMONAL S.A. "EN REORGANIZACION EMPRESARIAL"	088/2004	20254090366732	Incluida
GRUPO PORTUARIO S.A. - (50 mts)	002/2005	20254090368822	Incluida
SOCIEDAD PORTUARIA TRANSMARSYP S.A.	001/2006	20254090370562	Incluida
SOCIEDAD PORTUARIA BAVARIA S.A.	001/2007	20254090376452	Incluida
SOCIEDAD PORTUARIA OLEFINAS Y DERIVADOS S.A.	003/2007	20254090391732	Incluida
GRUPO PORTUARIO S.A. - (Lotes A1 y A2)	001/2008	20254090368822	Incluida
PORTUARIA PUNTA DE VACA S.A.	002/2008	20254090333922	Incluida
SOCIEDAD PORTUARIA DE LA PENINSULA S.A (Pensoport S.A.)	001/2009	Correo electrónico 21/03/2025	Incluida
ZONA FRANCA ARGOS S.A.S.	003/2010	20254090387172	Incluida
CENIT TRANSPORTE Y LOGÍSTICA DE HIDROCARBUROS S.A.S. - (Terminal Marítimo de Pozos Colorados)	005/2010	Correo electrónico 27/03/2025	Incluida
SOCIEDAD PORTUARIA CENTRAL CARTAGENA S.A	006/2010	20254090364712	Incluida
PUERTO BRISA S.A.	009/2010	20254090333482	Incluida
SOCIEDAD PORTUARIA PUERTO NUEVO S.A.	001/2011	Correo electrónico 27/03/2025	Incluida
SOCIEDAD PORTUARIA PUERTO BAHIA S. A	002/2011	20254090377922	Incluida
SOCIEDAD PORTUARIA DEXTON S.A.	003/2011	20254090363182	Incluida
ATUNAMAR LIMITADA	002/2014	20254090373472	Incluida
SOCIEDAD PORTUARIA EL CAYAO S.A E.S. P	001/2015	20254090365432	Incluida
PUERTOS DEL CARIBE SOCIEDAD PORTUARIA S A (antes ExxonMobil de Colombia)	001/2017	20254090379602	Incluida
SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL TUMACO PACIFIC PORT S. A	feb-17	20254090398332	Incluida
INGEOCIM	VGCON-532-2022	Correo electrónico (27/03/2025)	Incluida

Fuente: Radicado ANI 202530300647633-Remisión Encuestas de Percepción del Usuario 2025



## 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/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
SOCIEDAD PORTUARIA DE LA PENINSULA S.A (Pensoport S.A.) 19	299	71 %	100 %	70 %	67 %	67 %	67 %	67 %	68 %	68 %	67 %	Julio
Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. SPRBUN	260	71 %	100 %	67 %	67 %	68 %	60 %	67 %	71 %	68 %	70 %	Marzo
SOCIEDAD PORTUARIA TRANSMARSYP S.A.	256	82 %	84 %	85 %	82 %	83 %	78 %	80 %	82 %	81 %	82 %	Marzo
CENIT TRANSPORTE Y LOGÍSTICA DE HIDROCARBUROS S.A.S. - (Terminal Marítimo de Pozos Colorados)	220	99 %	98 %	99 %	99 %	100 %	99 %	100 %	99 %	99 %	100 %	Marzo
SOCIEDAD PORTUARIA PUERTO BAHIA S. A	108	82 %	97 %	79 %	79 %	79 %	80 %	81 %	82 %	82 %	79 %	Marzo
Oleoducto Central S.A - (OCENSA S.A.)	88	100 %	0 %	0 %	100 %	100 %	0 %	100 %	100 %	0 %	100 %	Marzo
SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL TUMACO PACIFIC PORT S. A	81	76 %	100 %	79 %	92 %	67 %	79 %	67 %	66 %	67 %	67 %	Marzo
Compañía de Puertos Asociados S.A.- (Compas Cartagena) Cartagena)	50	77 %	82 %	81 %	68 %	74 %	80 %	80 %	81 %	76 %	75 %	Marzo
Compañía de Puertos Asociados S.A - (Compas Tolú)	50	77 %	82 %	81 %	68 %	74 %	80 %	80 %	81 %	76 %	75 %	Marzo
Compañía de Puertos Asociados S.A - (Compas Buenaventura)	50	77 %	82 %	81 %	68 %	74 %	80 %	80 %	81 %	76 %	75 %	Marzo
Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta S.A	45	83 %	89 %	81 %	81 %	77 %	81 %	88 %	87 %	83 %	81 %	Marzo
PUERTO BRISA S.A.	39	72 %	95 %	71 %	68 %	68 %	68 %	68 %	72 %	73 %	70 %	Febrero
GRUPO PORTUARIO S.A. - (50 mts)	31	91 %	100 %	89 %	90 %	91 %	90 %	90 %	91 %	90 %	90 %	Marzo
Grupo Portuario S.A - (Lote El Vacío)	31	91 %	100 %	89 %	90 %	91 %	90 %	90 %	91 %	90 %	90 %	Marzo
Grupo Portuario S.A. - (Lotes Al y A2)	31	91 %	100 %	89 %	90 %	91 %	90 %	90 %	91 %	90 %	90 %	Marzo

Fuente: Resultados consolidados evaluaciones satisfacción uso de los puertos (GCSP-F-206)-Radicado ANI 202530300647633.



## 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/agedamiento	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
SOCIEDAD PORTUARIA PUERTO NUEVO S.A.	20	90 %	100 %	86 %	91 %	87 %	90 %	90 %	90 %	90 %	90 %	Marzo
Puerto Buenavista S.A	15	96 %	100 %	93 %	91 %	98 %	96 %	96 %	98 %	96 %	93 %	Marzo
Puerto de Mamonal S.A. "En Reorganización Empresarial"	14	92 %	93 %	90 %	90 %	93 %	93 %	90 %	88 %	95 %	93 %	Marzo
ZONA FRANCA ARGOS S.A.S	10	93 %	100 %	90 %	90 %	90 %	97 %	97 %	93 %	90 %	90 %	Marzo
SOCIEDAD PORTUARIA EL CAYAO S.A E.S. P	6	96 %	100 %	94 %	0 %	94 %	100 %	94 %	94 %	94 %	94 %	Marzo
SOCIEDAD PORTUARIA BAVARIA S.A	4	99 %	100 %	92 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	Marzo
PUERTOS DEL CARIBE SOCIEDAD PORTUARIA S A (antes ExxonMobil de Colombia)	4	92 %	100 %	100 %	0 %	83 %	83 %	67 %	100 %	100 %	100 %	Marzo
SOCIEDAD PORTUARIA OLEFINAS Y DERIVADOS S.A	1	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	Marzo
SOCIEDAD PORTUARIA DEXTON S.A.	1	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	Marzo
SOCIEDAD PORTUARIA CENTRAL CARTAGENA S.A	1	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	Marzo
INGEOCIM	1	83 %	100 %	67 %	0 %	0 %	0 %	67 %	100 %	0 %	0 %	2/03/2025
ATUNAMAR LIMITADA	1	100 %	100 %	100 %	0 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	Marzo
American Port Company INC	1	100 %	100 %	100 %	0 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	Marzo
PORTUARIA PUNTA DE VACA S.A.	0	92 %	100 %	100 %	0 %	100 %	67 %	100 %	67 %	100 %	100 %	Marzo
<b>Total</b>	<b>1718</b>	<b>89 %</b>	<b>93 %</b>	<b>85 %</b>	<b>68 %</b>	<b>84 %</b>	<b>81 %</b>	<b>87 %</b>	<b>89 %</b>	<b>82 %</b>	<b>85 %</b>	

Fuente: Resultados consolidados evaluaciones satisfacción uso de los puertos (GCSP-F-206)-Radicado ANI 202530300647633.



## 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	5. % satisfacción Estado de conservación de las instalaciones en general	7. % satisfacción condiciones de seguridad en el terminal	Aspectos con evaluación de percepción inferior al 67% para valoración de probable plan de mejoramiento por parte del GIT de Planeación
Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. SPRBUN	Marzo	260	71 %	60 %	71 %	5. % satisfacción Estado de conservación de las instalaciones en general
SOCIEDAD PORTUARIA REGIONAL TUMACO PACIFIC PORT S. A	Marzo	81	76 %	79 %	66 %	7. % satisfacción condiciones de seguridad en el terminal

Fuente: Elaboración propia a partir de Resultados consolidados evaluaciones satisfacción uso de los puertos (GCSP-F-206)-Radicado ANI 202530300647633.

En el consolidado de percepción de usuarios del modo portuario, el promedio general de satisfacción alcanzó el **89%**, superando ampliamente el umbral mínimo del 67% definido para la conformidad del servicio. Los puntos de información se destacan como la principal fortaleza, mientras que los sistemas de enrutamiento y agendamiento registraron los menores niveles de satisfacción, con ausencia de reporte en proyectos como Sociedad Portuaria El Cayao S.A. E.S.P., Puertos del Caribe S.A., Ingeocim, Atunamar Ltda., American Port Company Inc. y Portuaria Punta de Vaca S.A.

Únicamente dos proyectos presentaron resultados por debajo del **67%** en variables específicas: la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A., con un 60% en el estado de conservación de las instalaciones (260 encuestas, promedio general 71%), y la Sociedad Portuaria Regional Tumaco Pacific Port S.A., con un 66% en condiciones de seguridad en el terminal (81 encuestas, promedio general 76%).



## Tablero resultados consolidados



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

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiOWNkYzI3NDMtNmI2ZS00ZjQ1LVJiMDEtNDkzM2U0YmNlZWY1IiwidCI6IjcwZGM1N2VLLWZINDYtNDI4Ni1iNjViLTZhZTUUMTI2YzAzZSIsImMiOiR9>





## 2.5 RESULTADOS MODO FÉRREO



## Proyectos Férreos



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.

**3** Concesiones férreas remitieron los resultados de la aplicación de **95** evaluaciones de percepción a usuarios del sistema férreo.

### 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

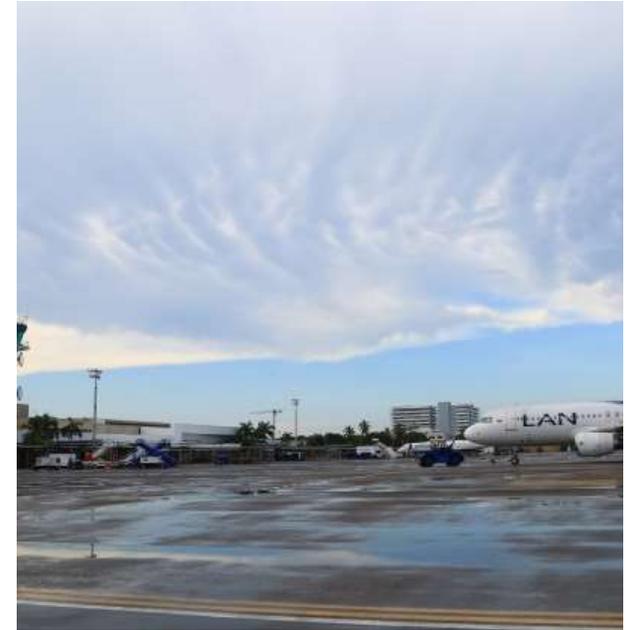


## Resultados Modo férreo



Proyecto	Fecha de evaluación	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
Contrato de obra Bogotá- Belencito	Marzo de 2024	92	39%	80%	73%	62%	66%	66%	82%	73%	68%
Red Férrea del Atlántico	1/03/2024	3	67%	83%	89%	78%	78%	89%	50%	78%	76%
Red Férrea del Atlántico	17/03/2025	3	100%	100%	100%	89%	100%	100%	78%	100%	96%
Dorada – Chiriguaná	1/03/2025	62	68%	87%	72%	71%	73%	70%	58%	75%	72%

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



## 2.6 RESULTADOS MODO AÉREO

## Proyectos Aeroportuarios



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.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información contenida en el Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario, mediante Memorando No. 20253090039043 del 28 de febrero de 2025.

Concesionario	Nombre del proyecto	Unidad funcional/ Aeropuerto	Número de encuestas aplicadas	Número de variables evaluadas	% general de satisfacción		Fecha de captura de la información de percepción ciudadana.
Sociedad Aeroportuaria de la Costa S.A - SACSA. S. A.	Aeropuerto Cartagena	Aeropuerto Rafael Núñez (Cartagena)	678	25	94%		07 al 11 de agosto de 2024
Sociedad Aeropuertos de Oriente S. A. S.	Aeropuertos de Nororient	Simón Bolívar (Santa Marta)	627	29	100%	99%	11 al 15 de diciembre de 2024
		Alfonso López Pumarejo (Valledupar)			100%		
		Almirante Padilla (Riohacha)			99%		
		Yariguíes (Barrancabermeja)			98%		
		Palonegro (Bucaramanga)			100%		
		Camilo Daza (Cúcuta)			99%		
AEROCALI S. A.	Aeropuerto Cali	Alfonso Bonilla Aragón (Cali)	2465	32	96%		Enero 2025
Sociedad Operadora de Aeropuertos Centro Norte S.A.	Aeropuertos de Centro Norte	El Caraño (Quibdó)	No reporta	23	96%	97%	
		Los Garzones (Montería)			98%		
		José María Córdova (Rionegro)- Enrique Olaya Herrera (Medellín)			96%		
		Las Brujas (Corozal)			97%		
		Antonio Roldán Betancourt (Carepa)			96%		
OPAIN S. A.	OPAIN	El Dorado (Bogotá)	No reporta	25	96%	96%	Desde el 27 de noviembre al 01 de diciembre 2024
<b>Resultados generales proyectos aeroportuarios</b>			3770	Promedio 27	96%		Vigencia 2024

## Resultados: Aeropuerto Rafael Núñez - Cartagena



Nombre del Proyecto	Aeropuerto Cartagena	
Unidad Funcional	Aeropuerto Rafael Núñez	
Concesionario	Operadora Internacional Aeropuerto de Cartagena - OINAC	
Municipio	Cartagena	
Clausula contractual	Apéndice técnico No. 4 del contrato de concesión No. 001 del 2023	
Radicado ANI	20253090039043 28 de febrero de 2025	
Fecha de captura de la información de la percepción ciudadana	Encuesta aplicada del 07 al 11 de agosto de 2024	
Número de encuestas aplicadas	678 encuestas realizadas	
Grupos de interés	Personal aerolíneas (14) y pasajeros (664)	
Número de variables evaluadas		25
% general de satisfacción		94%
Conclusión	<p>1. La satisfacción general es alta: La mayoría de los indicadores muestran niveles de satisfacción superiores al 90% tanto para representantes como para pasajeros.</p> <p>2. Áreas de excelencia: El servicio médico aeroportuario, la limpieza general y la facilidad para ubicarse en el aeropuerto reciben calificaciones muy altas.</p> <p>3. Áreas de mejora: La comodidad en las salas de abordaje, el servicio de telecomunicaciones y la recepción de quejas y reclamos son los aspectos con puntuaciones más bajas.</p> <p>4. Diferencias entre grupos: En algunos aspectos, como las medidas de seguridad y la comodidad en las salas de abordaje, hay diferencias significativas entre la percepción de representantes y pasajeros.</p> <p>5. Necesidades futuras: Tanto pasajeros como representantes expresan deseos de mejoras en variedad de restaurantes y comodidad en las salas de espera.</p> <p>Únicamente dos indicadores —comodidad en las salas de abordaje y estado de las sillas del aeropuerto— se encuentran por debajo del nivel mínimo de aceptación del 67% en las encuestas aplicadas al personal de aerolíneas; sin embargo, este comportamiento no se presenta en las encuestas a pasajeros, lo que permite que en el consolidado todas las variables se ubiquen dentro del nivel de aceptación.</p>	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información contenida en el Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario, mediante Memorando No. 20253090039043 del 28 de febrero de 2025.

## Resultados:Aeropuerto Rafael Núñez - Cartagena



OINAC		Ficha técnica		CNC	
<b>Objetivo general:</b> medir el nivel de satisfacción de los clientes (pasajeros y representantes de aerolíneas) del Aeropuerto Internacional Rafael Nuñez.					
<b>Entidad Contratante:</b> OINAC					
<b>Entidad financiadora de la Investigación:</b> OINAC					
<b>Proveedor de la Investigación:</b> Centro Nacional de Consultoría					
<b>Nombre o referencia del proyecto:</b> Estudio de satisfacción de los clientes (pasajeros y representantes de aerolíneas) del Aeropuerto Internacional Rafael Nuñez.					
<b>Naturaleza y temática del estudio:</b> Estudio de satisfacción de los Clientes (pasajeros y representantes de aerolíneas) del Aeropuerto Internacional Rafael Nuñez.					
<b>Población Objetivo:</b> Pasajeros de vuelos salientes entre el 7 y 11 de agosto de 2024 (miércoles a domingo) y representantes de aerolíneas con presencia en el Aeropuerto Internacional Rafael Nuñez.					
<b>Tamaño de la muestra:</b>			<b>Encuestas contratadas</b>	<b>Encuestas efectivas</b>	
Tráfico pico de la mañana			197	229	
Tráfico pico de la tarde			196	196	
Otras			197	239	
Personal aerolíneas			14	14	
<b>Total</b>			<b>608</b>	<b>678</b>	

Fuente: Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario, mediante Memorando No. 20253090039043 del 28 de febrero de 2025.

## Resultados: Aeropuerto Rafael Núñez - Cartagena



### Resumen de los indicadores



	Total	Personal aerolíneas	Pasajeros
La <b>experiencia general</b> en el Aeropuerto Internacional Rafael Núñez	95%	93%	95%
La <b>imagen general</b> del Aeropuerto	94%	93%	94%
El <b>ambiente general</b> del Aeropuerto Internacional Rafael Núñez	94%	93%	94%
Las <b>medidas de seguridad</b> del Aeropuerto	96%	79%	97%
El <b>tiempo de espera</b> en el filtro de seguridad	95%	86%	95%
La <b>limpieza general</b> de las instalaciones	97%	100%	97%
La <b>limpieza</b> en las <b>instalaciones sanitarias</b>	95%	100%	94%
El <b>suministro de elementos de aseo</b> en las instalaciones sanitarias	96%	93%	96%
El <b>aseo en zonas de comida</b>	96%	100%	96%
La <b>intensidad lumínica</b> en el Aeropuerto Internacional Rafael Núñez	96%	100%	96%
La <b>comodidad en las salas</b> de abordaje del Aeropuerto	87%	64%	87%
La <b>comodidad en el área de reclamo de equipaje</b>	93%	77%	94%
La calidad de <b>servicio médico aeroportuario</b>	100%	100%	100%
La <b>atención del servicio médico aeroportuario</b>	100%	100%	100%
La <b>calidad del servicio en el punto de información</b> del aeropuerto	96%	100%	96%
La <b>atención en los puntos de información</b> del aeropuerto	96%	100%	96%
La calidad en la <b>recepción de quejas y reclamos</b>	88%	100%	82%
La <b>atención en la recepción a quejas y reclamos</b>	95%	100%	90%
La <b>señalización</b> en el Aeropuerto Internacional Rafael Núñez de Cartagena	95%	79%	96%
La <b>facilidad para ubicarse</b> en el aeropuerto	97%	93%	98%
El servicio de <b>telecomunicaciones</b> en el aeropuerto	82%	75%	82%
El estado de los <b>pisos</b> en el aeropuerto	95%	100%	95%
El estado de las <b>sillas</b> en el aeropuerto	94%	64%	95%
El servicio del <b>parqueadero</b> del aeropuerto	90%	100%	88%
La <b>disponibilidad del parqueadero</b> del aeropuerto	94%	86%	95%

Fuente: Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario, mediante Memorando No. 20253090039043 del 28 de febrero de 2025.

## Resultados: Aeropuerto Rafael Núñez - Cartagena



#	Variables evaluadas	Total	Personal aerolíneas	Pasajeros
1	La Experiencia general en el Aeropuerto Internacional Rafael Núñez	95%	93%	95%
2	La imagen general del Aeropuerto	94%	93%	94%
3	El ambiente general del Aeropuerto Internacional Rafael Núñez	94%	93%	94%
4	Las medidas de seguridad del Aeropuerto	96%	79%	97%
5	El tiempo de espera en el filtro de seguridad	95%	86%	95%
6	La Limpieza general de las instalaciones	97%	100%	97%
7	La limpieza en las instalaciones sanitarias (baños)	95%	100%	94%
8	El suministro de elementos de aseo en las instalaciones sanitarias (Papel higiénico, jabón de manos, secadores eléctricos de mano)	96%	93%	96%
9	El aseo en zonas de comida	96%	100%	96%
10	La intensidad lumínica en el Aeropuerto Internacional Rafael Núñez	96%	100%	96%
11	La comodidad en las salas de abordaje del Aeropuerto	87%	64%	87%
12	La comodidad en el área de reclamo de equipaje	93%	77%	94%
13	La calidad de Servicio Médico Aeroportuario	100%	100%	100%
14	La atención del servicio médico aeroportuario	100%	100%	100%
15	La calidad del servicio en el punto de información del aeropuerto	96%	100%	96%
16	La atención en los puntos de información del aeropuerto	96%	100%	96%
17	La calidad en la recepción de quejas y reclamos	88%	100%	82%
18	La atención en la recepción a quejas y reclamos	95%	100%	90%
19	La señalización en el Aeropuerto Internacional Rafael Núñez de Cartagena	95%	79%	96%
20	La facilidad para ubicarse en el aeropuerto	97%	93%	98%
21	El servicio de telecomunicaciones en el aeropuerto (Servicio Wifi, Teléfono monederos)	82%	75%	82%
22	El estado de los pisos en el aeropuerto	95%	100%	95%
23	El estado de las sillas en el aeropuerto	94%	64%	95%
24	El servicio del parqueadero del aeropuerto	90%	100%	88%
25	La disponibilidad del parqueadero del aeropuerto	94%	86%	95%
<b>% promedio de percepción general variables evaluadas</b>		<b>94%</b>	<b>91%</b>	<b>94%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la información contenida en el Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario, mediante Memorando No. 20253090039043 del 28 de febrero de 2025.



## Resultados: Aeropuertos de Nororiente



Nombre del Proyecto	Aeropuertos de Nororiente	
Concesionario	Sociedad Aeropuertos de Oriente S. A. S.	
Clausula contractual	Obligación contenida en el numeral 5.3 Encuestas de Satisfacción y Planes de Acción” del Apéndice F. Especificaciones Técnicas de Modernización del Contrato de Concesión. Aplicación una vez al año.	
Radicado ANI	20253090039043 28 de febrero de 2025	
Fecha de captura información percepción ciudadana	Entre el 11 y el 15 de diciembre de 2024	
Número de encuestas aplicadas		627
Grupos de interés	Pasajeros, Personal de las empresas aéreas, acompañantes, personal de las organizaciones de control e inspección, y de seguridad pública (Policía y demás entidades) y Usuarios de la terminal de carga.	
Número de variables evaluadas		29
% general de satisfacción		99%
% Satisfacción por unidad funcional	Simón Bolívar (Santa Marta) (100%) Alfonso López Pumarejo (Valledupar) (100%) Almirante Padilla (Riohacha) (99%) Yariguíes (Barrancabermeja) (98%) Palonegro (Bucaramanga) (100%) Camilo Daza (Cúcuta) (99%)	
Conclusión	Todos los aeropuertos tuvieron una aceptación alta, sin embargo, los aeropuertos “Palonegro” (SKBG) de Bucaramanga, Aeropuerto “Simón Bolívar” (SKSM) de Santa Marta y “Alfonso López” (SKVP) de Valledupar tuvieron una aceptación del 100%, mientras que los demás aeropuertos tuvieron aceptación del 99% al igual que la Aceptación total menos el Aeropuerto “Yariguíes” de Barrancabermeja con una aceptación del 98%. Los 29 criterios evaluados alcanzaron un nivel de percepción alto, con resultados superiores al 90%.	
Firma encuestadora	Datexco Company S.A	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información contenida en el Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario, mediante Memorando No. 20253090039043 del 28 de febrero de 2025.

CONFIDENCIAL

## Ficha Técnica



<b>Contratante:</b>	Aeropuertos de Oriente S.A.S.
<b>Empresa de Investigación:</b>	Datexco Company S.A.
<b>Título Investigación:</b>	Encuesta de Satisfacción anual vigencia 2024
<b>Naturaleza del estudio:</b>	Cuantitativo
<b>Técnica de recolección:</b>	Encuesta presencial en aeropuertos de las ciudades del alcance del estudio, con cuestionario estructurado
<b>Cobertura Geográfica:</b>	Cúcuta, Bucaramanga, Barrancabermeja, Valledupar, Santa Marta y Riohacha
<b>Población objetivo:</b>	Pasajeros, Personal de las empresas aéreas, Acompañantes, Personal de las Organizaciones de Control e Inspección y de Seguridad Pública (Policía y demás entidades) y Usuarios de la terminal de carga
<b>Muestreo:</b>	No probabilístico: intencional y por conveniencia
<b>Tamaño de Muestra:</b>	627 encuestas
<b>Método de supervisión:</b>	Supervisión presencial en campo y back check del 10%
<b>Periodo trabajo de Campo:</b>	Del 11 al 15 de diciembre de 2024
<b>Resultados</b>	Tráfico de pasajeros para los últimos doce meses en cada aeropuerto

www.datexco.com



Fuente: Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario, mediante Memorando No. 20253090039043 del 28 de febrero de 2025.

# Resultados: Aeropuertos de Nororiente



CONFIDENCIAL

## General

**DATEXCO**  
Looking into the future

● Diferencia Positiva  
● Sin Diferencia  
● Diferencia Negativa

AM>  
AMERICAN MANAGING ASSOCIATION  
**ESOMAR**  
| member

www.datexco.com

Concepto / Actividad / Condición	% Mínimo esperado	% Obtenido total 2024	% Diferencia
Experiencia general en relación a los servicios del Aeropuerto	85%	99%	14%
Recaudo de Tasas (comodidad - tiempo de atención) en la Terminal	80%	100%	20%
Imagen del Aeropuerto	85%	100%	15%
Iluminación de la Terminal de Pasajeros	90%	100%	10%
Ambiente general Terminal Pasajeros	85%	100%	15%
Seguridad Integral (áreas públicas y restringidas) Terminal Pasajeros	80%	100%	20%
Servicios de Seguridad Aeroportuaria - control de acceso a áreas restringidas	80%	100%	20%
Cumplimiento tiempo mínimo (15 minutos) para realización de controles para acceso sala de abordaje Nacional	80%	100%	20%
Cumplimiento tiempo mínimo (50 máximo) para realización de controles aeropuerto, inmigración, antinarcoóticos para acceso sala de abordaje internacional	80%	100%	20%
Limpieza general de la Terminal de Pasajeros	85%	100%	15%
Disponibilidad instalaciones sanitarias Terminal Pasajeros	85%	99%	14%
Calidad Instalaciones Sanitarias Terminal Pasajeros	85%	99%	14%
Limpieza Instalaciones sanitarias Terminal Pasajeros	85%	100%	15%
Calidad y atención servicios de enfermería para usuarios	80%	100%	20%
Calidad y atención en los puntos de información Terminal de pasajeros.	85%	99%	14%

Aeropuertos de oriente

Fuente: Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario, mediante Memorando No. 20253090039043 del 28 de febrero de 2025.

# Resultados: Aeropuertos de Nororiente



CONFIDENCIAL

## General



Concepto / Actividad / Condición	% Mínimo esperado	% Obtenido total 2024	% Diferencia
Calidad en la recepción y atención a quejas y reclamos de Pasajeros.	80%	99%	19%
Señalización y facilidad para ubicarse en el Aeropuerto e Interior Terminal Pasajeros	85%	100%	15%
Pantallas de información de Vuelos (FIDS) Terminal de Pasajeros	85%	99%	14%
Calidad del Sistema Público de Sonido (PAS) Terminal Pasajeros	85%	99%	14%
Pantallas información en sector de Bandas Retiro de Equipaje (BIDS)	85%	99%	14%
Comodidad en salas de abordaje	80%	99%	19%
Comodidad en área de reclamo de equipaje	80%	97%	17%
Disponibilidad de servicios de telecomunicaciones Terminal de Pasajeros	85%	99%	14%
Estados de los pisos y sillas del Terminal de Pasajeros	85%	98%	13%
Disponibilidad de carros de equipaje	85%	100%	15%
Disponibilidad de taxis y van	85%	100%	15%
Disponibilidad, distribución, validez interior, señalización, seguridad y calidad interior en parqueaderos	85%	100%	15%
Estado de las vías de acceso al Aeropuerto	80%	99%	19%
Disponibilidad, diversidad, precios, calidad atención, ambiente local y limpieza, Atención proveedor de Servicios comerciales	85%	100%	15%

www.datexco.com

- Diferencia Positiva
- Sin Diferencia
- Diferencia Negativa



Fuente: Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario, mediante Memorando No. 20253090039043 del 28 de febrero de 2025.

## Resultados: Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón (Cali)



Nombre del Proyecto	Aeropuerto Cali
Unidad Funcional	Alfonso Bonilla Aragón (Cali)
Concesionario	AEROCALI S. A.
Clausula contractual	Numeral (IV) de la cláusula 16.2 del Contrato de Concesión No. 058-CON – 2000
Radicado ANI	20254090133132 del 3 de febrero de 2025 20253090039043 28 de febrero de 2025
Fecha de captura de la información de la percepción ciudadana	Enero de 2025
Número de encuestas aplicadas	2465
Grupos de interés	Se aplicó la medición del índice de satisfacción a tres grupos de interés: 1. Pasajeros (regionales, nacionales e internacionales) -2110 encuestados 2. Acompañantes – 329 encuestados 3. Personal de empresas aéreas -26 encuestados
Número de variables evaluadas	32
% general de satisfacción	<b>96%</b>
Conclusión	Según los hallazgos de la evaluación de satisfacción de los usuarios clave del Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón de Cali, a partir de los indicadores mínimos definidos por la ANI, los niveles de satisfacción con los servicios que ofrece el Concesionario (pasajeros, personal de aerolíneas u acompañantes); son altos, en su mayoría por encima del 89%-100% Por otro lado, el Concesionario del aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón cumple y sobrepasa las calificaciones mínimas de satisfacción en todos los grupos consulados y en el 100% de los indicadores de evaluación planteados.  No se registran indicadores por debajo del nivel mínimo de aceptación del 67%. Únicamente dos indicadores —seguridad al interior del aeropuerto y disponibilidad de cintas transportadoras de equipaje— presentan resultados entre el 80% y el 89% en las encuestas aplicadas al personal de aerolíneas, lo que corresponde a un buen nivel de satisfacción.
Firma encuestadora	Centro Nacional de Consultoría

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados consolidados Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario. Radicados ANI 20254090133132 del 3 de febrero de 2025 y 20253090039043 28 de febrero de 2025.

# Resultados: Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón (Cali) - Pasajeros



El Concesionario **está muy por encima de** las calificaciones mínimas de satisfacción en todos los atributos en el segmento de **pasajeros**, teniendo todos los indicadores por encima del 89% y se observan aumentos importantes frente a la medición anterior

↑ ↓ Diferencia Significativa  
Med.7-Med.8 95% de Confianza

	Med. 7	Med. 8	
<b>Iluminación</b> del terminal- todas las instalaciones	98%	100%	
Estado de las <b>vías de acceso</b> al interior del Aeropuerto (desde la glorieta)	99%	99%	
<b>Limpieza general</b> del Aeropuerto	99%	99%	
La <b>seguridad</b> al interior del aeropuerto	98%	99%	
Calidad y atención del <b>servicio de sanidad</b> Aeroportuaria (Atención médica)	98%	99%	
<b>Experiencia general</b> en relación con los servicios del Aeropuerto	97%	98%	
<b>Imagen</b> del aeropuerto	97%	98%	
Estado de los <b>pisos y sillas</b>	96%	98%	
Disponibilidad de <b>equipos de seguridad</b> del Aeropuerto	97%	97%	
Calidad y atención del <b>punto de información</b> del Aeropuerto	95%	97%	
<b>Señalización</b> y facilidad para ubicarse en el Aeropuerto	95%	96%	



Pasajeros

	Med. 7	Med. 8	
Limpieza de las <b>instalaciones sanitarias</b> (baños)	95%	96%	
<b>Disponibilidad</b> de instalaciones sanitarias (baños)	92%	96% ↑	
Disponibilidad del servicio de <b>información de vuelos</b> (En pantallas)	94%	95%	
Servicio de información de <b>Carruseles /cintas de equipaje</b>	95%	95%	
Disponibilidad de <b>parqueaderos públicos</b> (del aeropuerto)	93%	94%	
Comodidad en el área de <b>reclamo de equipaje</b>	92%	94%	
Disponibilidad de <b>mostradores para check in</b>	92%	94%	
<b>Oferta de servicios comerciales</b>	89%	92% ↑	
Comodidad en las <b>salas de abordaje</b>	88%	92% ↑	
Disponibilidad de <b>servicios de telecomunicaciones en el Aeropuerto</b> (Wifi- disponibilidad de local con servicios de telecomunicaciones)	83%	89% ↑	

70% Calificación mínima

Fuente: Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario, mediante Memorando No. 20253090039043 del 28 de febrero de 2025.

# Resultados: Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón (Cali) - Acompañantes



Los indicadores de los acompañantes están muy bien evaluados estando por encima del 90%. El atributo de disponibilidad de servicios de telecomunicaciones aumenta 4 puntos porcentuales.

↑ ↓ Diferencia Significativa

Acompañantes

	Med. 7	Med. 8	
Limpieza general del Aeropuerto	99%	100%	
Estado de las vías de acceso al interior del Aeropuerto (desde la glorieta)	100%	99%	
Iluminación del terminal- todas las instalaciones	99%	99%	
Calidad y atención del servicio de sanidad Aeroportuaria	98%	99%	
Estado de los pisos y sillas	98%	98%	
Limpieza de las instalaciones sanitarias (baños)	98%	98%	
Calidad y atención del punto de información del Aeropuerto (Punto de información Aerocali)	97%	98%	
La seguridad al interior del aeropuerto	98%	97%	
Disponibilidad de instalaciones sanitarias (baños)	98%	97%	

	Med. 7	Med. 8	
Imagen del Aeropuerto	98%	97%	
Experiencia general en relación con los servicios del aeropuerto	99%	96%	
Señalización y facilidad para ubicarse en el Aeropuerto	97%	96%	
Disponibilidad de mostradores para check in	97%	95%	
Oferta de servicios comerciales	93%	95%	
Disponibilidad de parqueaderos públicos (del aeropuerto)	94%	94%	
Disponibilidad del servicio de información de vuelos (En pantallas)	94%	93%	
Disponibilidad de servicios de telecomunicaciones en el Aeropuerto	87%	91% ↑	



70% Calificación mínima

Fuente: Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario, mediante Memorando No. 20253090039043 del 28 de febrero de 2025.

# Resultados: Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón (Cali) - Personal de empresas



En cuanto al personal aéreo quienes son mucho más exigentes y críticos se ve un aumento en indicadores de satisfacción a nivel general, este aumento se ve principalmente en atributos como servicio de atención prestado por el inspector de rampa y por el CECO, y la iluminación general de aeropuerto llegando a niveles del 100%

Personal de empresas del aeropuerto

	Med. 7	Med. 8	
Servicio de atención y/o apoyo prestado por el inspector de rampa	97%	100%↑	
Servicio de atención y apoyo prestado por el CECO	94%	100%↑	
Iluminación general del Aeropuerto	91%	100%↑	
Estado de las vías de Acceso al interior del aeropuerto (desde la glorieta)	100%	96%	
Comunicación y divulgación de los planes de seguridad, contingencia y emergencia	100%	96%	
Limpieza general del Aeropuerto	97%	96%	
Señalización General lado Aire	94%	96%	
Calidad y atención del servicio de sanidad Aeroportuaría (Atención médica)	94%	96%	

	Med. 7	Med. 8	
Disponibilidad de equipos de seguridad en el acceso áreas restringida aeropuerto	94%	92%	
Procedimiento para la obtención del carnet para acceso a zona restringida	94%	92%	
Mantenimiento infraestructura Lado Aire	91%	92%	
Disponibilidad de las instalaciones sanitarias	85%	92% ↑	
Disponibilidad del servicio de parqueo y posiciones remotas para aeronaves	79%	92% ↑	
La seguridad al interior del aeropuerto	91%	88%	
Disponibilidad de cintas transportadoras de equipajes	76%	83% ↑	

70% Calificación mínima



Fuente: Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario, mediante Memorando No. 20253090039043 del 28 de febrero de 2025.

## Resultados: Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón (Cali)



#	Variables evaluadas	% de percepción por grupos de interes		
		Pasajeros	Acompañantes	Personal de empresas
		21 variables	17 variables	15 variables
1	Iluminación del terminal- todas las instalaciones	100%	99%	
2	Estado de las vías de acceso al interior del Aeropuerto (desde la glorieta)	99%	99%	96%
3	Limpieza general del Aeropuerto	99%	100%	96%
4	La seguridad al interior del aeropuerto	99%	97%	88%
5	Calidad y atención del servicio de sanidad Aeroportuaria (Atención médica)	99%	99%	96%
6	Experiencia general en relación con los servicios del Aeropuerto	98%	96%	
7	Imagen del aeropuerto	98%	97%	
8	Estado de los pisos y sillas	98%	98%	
9	Disponibilidad de equipos de seguridad del Aeropuerto	97%		
10	Calidad y atención del punto de información del Aeropuerto	97%	98%	
11	Señalización y facilidad para ubicarse en el Aeropuerto	96%	96%	
12	Limpieza de las instalaciones sanitarias (baños)	96%	98%	
13	Disponibilidad de instalaciones sanitarias (baños)	96%	97%	
14	Disponibilidad del servicio de información de vuelos (En pantallas)	95%	93%	
15	Servicio de información de Carruseles /cintas de equipaje	95%		
16	Disponibilidad de parqueaderos públicos (del aeropuerto)	94%	94%	
17	Comodidad en el área de reclamo de equipaje	94%		
18	Disponibilidad de mostradores para check in	94%	95%	
19	Oferta de servicios comerciales	92%	95%	
20	Comodidad en las salas de abordaje	92%		
21	Disponibilidad de servicios de telecomunicaciones en el Aeropuerto	92%	91%	
22	Servicio de atención y/o apoyo prestado por el inspector de rampa			100%
23	Servicio de atención y apoyo prestado por el CECO A			100%
24	Iluminación general del Aeropuerto			100%
25	Comunicación y divulgación de los planes de seguridad, contingencia y emergencia			96%
26	Señalización General lado Aire			96%
27	Disponibilidad de equipos de seguridad en el acceso áreas restringida aeropuerto			92%
28	Procedimiento para la obtención del carnet para acceso a zona restringida			92%
29	Mantenimiento infraestructura Lado Aire			92%
30	Disponibilidad de las instalaciones sanitarias			92%
31	Disponibilidad del servicio de parqueo y posiciones remotas para aeronaves			92%
32	Disponibilidad de cintas transportadoras de equipajes			83%
<b>Total variables evaluadas</b>		<b>32</b>		
<b>% promedio de percepción general variables evaluadas</b>		<b>96%</b>		

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados consolidados Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario. Radicados ANI 20254090133132 del 3 de febrero de 2025 y 20253090039043 del 28 de febrero de 2025.

## Conclusiones Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón (Cali)



- El nivel de satisfacción de los usuarios clave del Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón es alto: todos los indicadores relacionados con las condiciones generales del terminal, disponibilidad de servicios, condiciones de seguridad y comunicaciones, superan el 70% en la calificación, teniendo como referente los indicadores mínimos definidos por la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI).
- El desempeño del concesionario sobrepasa las expectativas y necesidades de los viajeros, en aspectos relacionados con las condiciones generales del aeropuerto (limpieza general, iluminación, estado de las vías de acceso y obras), disponibilidad de servicios (equipos de seguridad, parqueaderos, y mostradores para check in), contexto de seguridad y servicios de comunicaciones. Las calificaciones se mantienen estables respecto a medición 2024.
- Entre los pasajeros, acompañantes, y personal de empresas del aeropuerto, se evidencia una calificación positiva para el indicador de Limpieza de las instalaciones sanitarias (baños), con un promedio entre el 96 % al 100% del cumplimiento del indicador.
- Estado de las vías de acceso al interior del Aeropuerto (desde la glorieta), iluminación del terminal- todas las instalaciones, la seguridad al interior del aeropuerto, y el servicio de información de carruseles /cintas de equipaje, también obtienen calificaciones sobresalientes, estos indicadores no presentan variaciones.
- Entre los pasajeros aumenta significativamente la calificación de calidad y atención del servicio de sanidad Aeroportuaria (Atención médica); se mantiene la satisfacción con el Estado de los pisos y sillas, Disponibilidad de equipos de seguridad del Aeropuerto, Disponibilidad del servicio de información de vuelos (En pantallas), Disponibilidad de mostradores para check in; aumento en la satisfacción según indicador en Oferta de servicios comerciales con un 92%, Comodidad en las salas de abordaje con un 92%, y Disponibilidad de servicios de telecomunicaciones en el Aeropuerto con un incremento del 89%.
- Los indicadores medidos tanto para pasajeros (regionales, nacionales e internacionales) como para acompañantes presentados superan el 89% del valor, teniendo en cuenta que el valor de referencia mínima es 70%, entendiéndose entonces que el Concesionario cumple y sobrepasa las calificaciones mínimas de satisfacción para los indicadores.
- Sobre el indicador comodidad en el área de reclamo de equipaje al comparar las evaluaciones los grupos de pasajeros, se establece un margen de cumplimiento para pasajeros y personal de empresas del 83 al 95%, que, si bien resulta un poco por encima del mínimo de calificación establecida para el personal de empresas, se evidencia un incremento en comparación con el reporte de encuestas anterior.
- Entre los acompañantes, los indicadores están sobre el 91% y en ellos se observa una evolución importante, medición tras medición las percepciones y niveles de satisfacción son más altos, y la excelencia es hoy un indicador que define la ejecución del concesionario.
- Los acompañantes ven como grandes fortalezas: el estado de las vías al interior del aeropuerto, la imagen que tienen a nivel general, la iluminación y limpieza que encuentran dentro del aeropuerto así como la seguridad al interior del aeropuerto.
- El personal de las empresas aéreas, un grupo usuario del terminal aéreo bastante importante para el concesionario, es bastante crítico con la disponibilidad de cintas transportadoras de equipajes, y de las instalaciones sanitarias, el resto de los atributos están por encima del 83%.
- Además, para el personal de las empresas aéreas, aumentó significativamente en la calificación de la iluminación general del aeropuerto, los servicios de atención y/o apoyo prestado por el inspector en rampa, las atenciones y apoyo prestados por el CECO, así como la disponibilidad de las instalaciones sanitarias. Sin embargo, disminuyó ligeramente la calificación administrativa del Estado de las vías de acceso al interior del aeropuerto (desde la glorieta), la disponibilidad de equipos de seguridad, como proceso para obtención del carnet.
- En estos dos segmentos (acompañantes y personal de empresas) se ven reflejados las acciones que se han venido realizando en el concesionario año a año, ya que en la gran mayoría de atributos se ve crecimiento frente a la medición 1 en el 2016.



## Resultados: Aeropuertos Centro Norte



Nombre del Proyecto	Aeropuertos de Centro Norte	
Unidad Funcional	El Caraño (Quibdó) Los Garzones (Montería) Enrique Olaya Herrera (Medellín) José María Córdova (Rionegro) Las Brujas (Corozal) Antonio Roldán Betancourt (Carepa)	
Concesionario	Sociedad Operadora de Aeropuertos Centro Norte S.A.	
Clausula contractual	Numeral 1.3.4. del Apéndice D del Contrato contrato de Concesión (T3B) No. 8000011-OK de 2008, Zona Centro Norte, en referencia al desempeño de los indicadores de cumplimiento y encuestas de satisfacción a los usuarios de los Aeropuertos operados por AIRPLAN.	
Radicado ANI	20253090039043 28 de febrero de 2025	
Fecha de captura de la información de la percepción ciudadana		
Número de encuestas aplicadas		No reporta
Grupos de interés	Pasajeros, población de aerolíneas y tripulación	
Número de variables evaluadas		23
% general de satisfacción		97%
Conclusión	En el consolidado promediado de 2024, que integra los resultados del primer y segundo semestre, se observa un nivel de satisfacción general del 97%. No se presenta ninguna variable por debajo de la meta o nivel de aceptación. Únicamente las variables “Disponibilidad de servicios de telecomunicaciones en Carepa” y “Disponibilidad de carritos de equipaje en Carepa, Rionegro y Quibdó” registran porcentajes inferiores al 90%; sin embargo, superan la meta establecida para el indicador o nivel de aceptación.	
Firma encuestadora	YanHaas 2024_1 CONSENSO 2024_2	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información contenida en el Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario, mediante Memorando No. 20253090039043 del 28 de febrero de 2025.

# Resultados: Aeropuertos Centro Norte – 1 semestre 2024



Aspectos	Indicadores mínimos del contrato		Total 2024 -I							Total 2024 -II						
	Aspectos evaluados	% Meta	TOTAL	Medellín	Montería	Carepa	Rionegro	Corozal	Quibdó	TOTAL	Medellín	Montería	Carepa	Rionegro	Corozal	Quibdó
Aspectos generales	1. Imagen del aeropuerto	75 %	99 %	99 %	100 %	99 %	98 %	100 %	99 %	98 %	99 %	100 %	99 %	97 %	99 %	98 %
	2. Iluminación	75 %	99 %	100 %	100 %	99 %	98 %	99 %	99 %	99 %	100 %	99 %	100 %	98 %	98 %	99 %
	3. Ambiente general del aeropuerto	75 %	98 %	99 %	99 %	99 %	96 %	100 %	100 %	98 %	99 %	100 %	99 %	97 %	97 %	99 %
	4. Seguridad	75 %	98 %	99 %	99 %	99 %	98 %	99 %	98 %	98 %	98 %	99 %	99 %	99 %	98 %	94 %
	5. Limpieza general	75 %	99 %	99 %	100 %	100 %	99 %	99 %	99 %	99 %	100 %	99 %	100 %	99 %	99 %	100 %
Instalaciones	6. Disponibilidad de instalaciones sanitarias	75 %	97 %	98 %	99 %	98 %	94 %	98 %	99 %	96 %	99 %	98 %	98 %	94 %	98 %	96 %
	7. Calidad de las instalaciones sanitarias	75 %	98 %	98 %	100 %	99 %	96 %	99 %	99 %	98 %	98 %	99 %	98 %	96 %	100 %	99 %
	8. Limpieza de las instalaciones sanitarias	80 %	97 %	97 %	100 %	99 %	94 %	99 %	98 %	97 %	99 %	98 %	100 %	94 %	100 %	99 %
Sanidad	9. Calidad y atención del servicio de sanidad aeroportuaria	85 %	97 %	98 %	99 %	96 %	96 %	98 %	96 %	98 %	99 %	98 %	96 %	98 %	95 %	95 %
Información	10. Calidad y atención en los puntos de información del aeropuerto	85 %	96 %	96 %	98 %	95 %	94 %	100 %	95 %	96 %	98 %	97 %	97 %	95 %	95 %	95 %
	11. Señalización y facilidad para ubicarse en el aeropuerto	75 %	98 %	99 %	99 %	99 %	97 %	99 %	99 %	98 %	98 %	99 %	99 %	98 %	96 %	97 %
	12. Pantallas de información de vuelos (FIDS)	75 %	97 %	98 %	99 %	96 %	97 %	98 %	96 %	97 %	98 %	97 %	97 %	98 %	97 %	97 %
	13. Calidad del sistema público de sonido	75 %	95 %	96 %	99 %	88 %	93 %	99 %	95 %	94 %	96 %	98 %	96 %	92 %	87 %	95 %
Confort	14. Pantallas de información de camuflajes de equipaje BIDS	75 %	96 %	97 %	98 %	94 %	96 %	98 %	90 %	97 %	99 %	96 %	93 %	97 %	98 %	95 %
	15. Comodidad en las salas de abordaje	75 %	97 %	100 %	99 %	97 %	95 %	97 %	97 %	97 %	99 %	98 %	97 %	94 %	98 %	99 %
Telecomunicaciones	16. Comodidad del área de reclamo de equipaje	75 %	97 %	98 %	98 %	96 %	96 %	99 %	96 %	96 %	98 %	97 %	95 %	96 %	94 %	95 %
	17. Disponibilidad de servicios de telecomunicaciones	75 %	93 %	95 %	98 %	86 %	91 %	97 %	89 %	93 %	95 %	95 %	91 %	91 %	95 %	90 %
Confort	18. Estado de los pisos y sillas	85 %	98 %	98 %	99 %	99 %	97 %	100 %	98 %	97 %	98 %	98 %	99 %	97 %	96 %	98 %
	19. Disponibilidad de camuflajes de equipaje	80 %	94 %	97 %	97 %	83 %	94 %	97 %	87 %	93 %	97 %	95 %	88 %	91 %	87 %	89 %
	20. Calidad del servicio de maleteros	80 %	97 %	98 %	98 %	94 %	97 %	98 %	92 %	97 %	99 %	96 %	96 %	96 %	96 %	94 %
	21. Disponibilidad de taxis	85 %	97 %	98 %	97 %	93 %	99 %	96 %	92 %	96 %	98 %	93 %	94 %	98 %	85 %	93 %
	22. Disponibilidad y calidad de los parqueaderos	75 %	94 %	95 %	96 %	93 %	94 %	98 %	91 %	94 %	95 %	95 %	89 %	94 %	97 %	88 %
	23. Estado de las vías frente a las terminales	75 %	97 %	99 %	99 %	91 %	99 %	97 %	89 %	97 %	100 %	99 %	98 %	97 %	94 %	93 %

Fuente: Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario, mediante Memorando No. 20253090039043 del 28 de febrero de 2025.

## Resultados: Aeropuertos Centro Norte



Aspectos y variables de percepción		Consolidado 2024						
Aspectos	Indicadores mínimos del contrato	% Meta	Promedio consolidado 2024	Montería	Carepa	Rionegro	Corozal	Quibdó
Aspectos generales	1. Imagen del aeropuerto	75%	99%	100%	99%	99%	99%	99%
	2. Iluminación	75%	100%	100%	99%	98%	99%	99%
	3. Ambiente general del aeropuerto	75%	98%	100%	98%	97%	99%	100%
	4. Seguridad	75%	98%	99%	99%	98%	97%	99%
	5. Limpieza general	75%	99%	100%	100%	99%	99%	100%
Instalaciones	6. Disponibilidad de instalaciones sanitarias	75%	97%	99%	98%	94%	98%	99%
	7. Calidad de las instalaciones sanitarias	75%	98%	100%	98%	98%	98%	99%
	8. Limpieza de las instalaciones sanitarias	80%	97%	99%	100%	94%	100%	99%
Sanidad	9. Calidad y atención del servicio de sanidad aeroportuaria	85%	97%	99%	96%	97%	97%	97%
	10. Calidad y atención en los puntos de información del aeropuerto	85%	96%	98%	96%	95%	98%	95%
Información	11. Señalización y facilidad para ubicarse en el aeropuerto	75%	98%	99%	99%	98%	98%	98%
	12. Pantallas de información de vuelos (FIDS)	75%	97%	98%	97%	98%	98%	97%
	13. Calidad del sistema público de sonido	75%	95%	99%	92%	93%	93%	95%
Confort	14. Pantallas de información de caruseles de equipaje BIDS	75%	97%	97%	94%	97%	98%	93%
	15. Comodidad en las salas de abordaje	75%	97%	99%	97%	95%	98%	98%
	16. Comodidad del área de reclamo de equipaje	75%	97%	98%	96%	96%	97%	96%
Telecomunicaciones	17. Disponibilidad de servicios de telecomunicaciones	75%	93%	97%	89%	91%	96%	90%
Confort	18. Estado de los pisos y sillas	85%	98%	99%	99%	97%	98%	98%
	19. Disponibilidad de carros de equipaje	80%	94%	96%	86%	88%	92%	88%
	20. Calidad del servicio de maleteros	80%	97%	97%	95%	97%	97%	93%
	21. Disponibilidad de taxis	85%	97%	95%	94%	99%	91%	93%
	22. Disponibilidad y calidad de los parqueaderos	75%	94%	96%	91%	94%	98%	90%
	23. Estado de las vías frente a las terminales	75%	97%	99%	95%	98%	96%	91%
			97%	98%	96%	96%	97%	96%

Fuente: Elaboración propia a partir de la información contenida en el Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario, mediante Memorando No. 20253090039043 del 28 de febrero de 2025.

## Resultados: Aeropuerto El Dorado

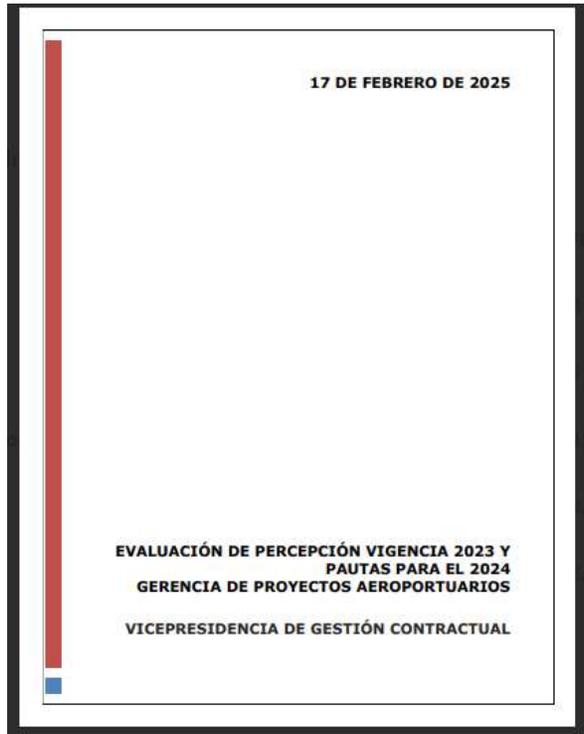


Nombre del Proyecto	OPAIN
Unidad Funcional	El Dorado (Bogotá)
Concesionario	OPAIN S. A.
Clausula contractual	Apéndice F, Numeral 3.3.1. "Encuestas de satisfacción y Planes de Acción" CONTRATO DE CONCESIÓN 6000169 OK-2006
Radicado ANI	20253090039043 28 de febrero de 2025
Fecha de captura de la información de la percepción ciudadana	Desde el 27 de noviembre al 01 de diciembre 2024
Número de encuestas aplicadas	No reporta
Grupos de interés	Pasajeros, conductores de los camiones y a las agencias transportadoras del terminal de carga
Número de variables evaluadas	25
% general de satisfacción	96%
Conclusión	Las encuestas se realizaron en el terminal de pasajeros T1 y T2 y en el terminal de carga. En los terminales de pasajeros T1 y T2 así como en el terminal de carga todos los ítems fueron superados con más del 90% de satisfacción por los encuestados.
Firma encuestadora	YanHaas

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados consolidados Informe Ejecutivo remitido por el GIT Aeroportuario. Radicado ANI 20253090039043 28 de febrero de 2025.

## | INDICADOR CONSOLIDADO TERMINALES 2024 |

ASPECTOS	INDICADOR	AEROPUERTO EL DORADO (Muelle Nacional – Internacional)	NIVEL MÍNIMO DE ACEPTACIÓN
ASPECTOS GENERALES	Experiencia general del uso del aeropuerto	98%	75%
	Imagen del Aeropuerto	100%	75%
	Iluminación	99%	75%
	Ambiente general del Aeropuerto	99%	75%
	Seguridad	97%	75%
	Limpieza general	98%	75%
COMUNICACIONES	Señalización y facilidad para ubicarse en el Aeropuerto	97%	75%
	Disponibilidad de servicios de telecomunicaciones	94%	75%
	Calidad del sistema público de sonido	96%	75%
	Calidad y atención en puntos de información del Aeropuerto	93%	85%
	Pantallas de Información de Vuelos (FIDS)	96%	75%
	Pantallas de información de carrouses de equipaje	96%	75%
CONFORT	Comodidad en las salas de abordaje	97%	75%
	Comodidad del área de reclamo de equipaje	87%	75%
	Estado de los pisos y sillas	98%	85%
	Disponibilidad de carritos de equipaje	87%	80%
	Disponibilidad de Taxis	97%	85%
	Disponibilidad y calidad de los parqueaderos	95%	75%
	Estado de las vías de acceso	99%	75%
	Disponibilidad de sillas	94%	75%
INSTALACIONES	Disponibilidad de instalaciones sanitarias	95%	75%
	Calidad de las instalaciones sanitarias	97%	75%
	Limpieza de las instalaciones sanitarias	96%	80%
SANIDAD	Calidad y atención del servicio de enfermería	92%	85%
PQR	Calidad en la recepción y atención a quejas y reclamos	100%	85%



La percepción de los usuarios del modo aéreo, evaluada según el Instructivo TPSC-I-004 versión 7, **alcanzó en 2024 un promedio general del 96%** en la consolidación establecida en los contratos de concesión o anual, superando en todos los casos el nivel mínimo de aceptación establecido en los contratos de concesión.

Las oportunidades de mejora se concentran en aspectos puntuales: en Cartagena, la comodidad en salas de abordaje y el estado de las sillas (personal de aerolíneas, <67%); en Cali, la seguridad interior y la disponibilidad de cintas transportadoras (<90% pero dentro de la meta); y en Carepa, Rionegro y Quibdó, la disponibilidad de carritos de equipaje y, en el caso de Carepa, el servicio de telecomunicaciones (<90% pero dentro de la meta). En conjunto, todos los aeropuertos mantienen niveles de satisfacción positivos.

El informe ejecutivo consolidado presentado por el Grupo Interno de Trabajo Aeroportuario, mediante radicado No. 20253090039043 del 28 de febrero de 2025, puede ser consultado en el siguiente enlace:

[Informe consolidado aeroportuario 2024.pdf](#)





## CONCLUSIONES



El modo carretero obtuvo en consolidado un promedio de satisfacción del **78%**, superando el umbral mínimo del 67% definido para la conformidad del servicio. Este resultado refleja niveles positivos en la infraestructura vial, destacándose como aspectos mejor valorados **el conocimiento y la gratuidad de los servicios en la vía**, mientras que el tiempo de espera en peajes, la señalización nocturna y la seguridad de la vía se identifican como retos. Se evidenciaron tres proyectos con resultados por debajo del 67% en la satisfacción general —Ampliación a tercer carril doble calzada Bogotá–Girardot (en construcción), IP Chirajara–Fundadores (en construcción) y Santa Marta–Riohacha–Paraguachón (en operación)— que deberán ser revisados por el Grupo Interno de Trabajo de Planeación. Como prácticas exitosas, se destacan iniciativas en educación vial, divulgación de servicios, calidad en la atención en vía, mantenimiento y señalización, así como cercanía y buen trato al usuario.



El análisis de percepción del modo férreo, aplicado a 160 usuarios de tres concesiones, registró un promedio general de satisfacción del **78%**, reflejando una valoración positiva en términos generales. Sin embargo, se identificaron variables por debajo del nivel mínimo de aceptación del 67%: en el contrato de obra Bogotá–Belencito, la variable de novedades de construcción; y en las concesiones Red Férrea del Atlántico y Dorada–Chiriguaná, el costo de las tarifas, aspecto regulado y ajeno al contrato de concesión. En contraste, los usuarios **destacaron la disponibilidad y nivel de servicio de las estaciones, la satisfacción con el tiempo de trayecto y la seguridad de la vía**, lo que resalta fortalezas en la gestión del servicio y la operación, junto con oportunidades de mejora en infraestructura y costos



En general, los puertos continúan reflejando indicadores con muy alta satisfacción, tal como lo indica que el porcentaje promedio de satisfacción de todas las variables evaluadas respecto al uso de los puertos se ubique en un **89%**, superando el 67% establecido como el rango inferior para determinar la conformidad con el servicio. Este resultado refleja niveles generales positivos en términos de infraestructura portuaria. Las variables con mayor nivel de satisfacción son los **puntos de información y condiciones de seguridad en el terminal**. Por otro lado, la variable con menor nivel de satisfacción en promedio es la relacionada con los sistemas de enrutamiento y agendamiento.



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 **3770** usuarios y la presentación de resultados por parte de 5 concesiones, se destaca un promedio del **96%** de satisfacción general. El Informe Ejecutivo elaborado por la Gerencia de Aeropuertos detalla los hallazgos y observaciones específicas para cada aeropuerto, contribuyendo así a la formulación de planes de mejora y 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:**

- ✓ Ampliación a tercer carril doble calzada Bogotá – Girardot (2024\_1) (En construcción)
- ✓ IP - Chirajara – Fundadores (2024\_1) (En construcción)
- ✓ Santa Marta - Riohacha – Paraguachón (2025\_) (En operación)

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

- ✓ Accesos Norte Fase II
- ✓ ALO Sur - Avenida Longitudinal de Occidente
- ✓ Autopista al Mar 1
- ✓ Autopista al Mar 2
- ✓ Autopista Conexión Pacífico 2
- ✓ Bucaramanga - Barrancabermeja - Yondó
- ✓ Bucaramanga - Pamplona
- ✓ Cartagena - Barranquilla y Circunvalar de la Prosperidad
- ✓ IP - Accesos Norte a Bogotá
- ✓ IP - Ampliación a tercer carril doble calzada Bogotá - Girardot
- ✓ IP - Antioquia - Bolívar
- ✓ IP - Vías del Nus
- ✓ IP Autopistas del Caribe, corredor de carga Cartagena - Barranquilla
- ✓ Nueva Malla Vial del Valle Accesos Cali y Palmira
- ✓ Popayán - Santander de Quilichao
- ✓ Rumichaca - Pasto
- ✓ Ruta del Sol - Sector 3
- ✓ Santa Marta - Riohacha - Paraguachón
- ✓ Santafé de Bogotá (Puente el Cortijo) - Siberia - La Punta - El Vino - La Vega - Villeta
- ✓ Troncal del Magdalena Puerto Salgar - Barrancabermeja C1
- ✓ Troncal del Magdalena Sabana de Torres - Curumaní C2



Para el **modo portuario**:

Ningún proyecto con porcentaje general de satisfacción menor al 67%.

- ✓ La Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A., con un 60% en la variable de estado de conservación de las instalaciones
- ✓ La Sociedad Portuaria Regional Tumaco Pacific Port S.A., con un 66% en condiciones de seguridad en el terminal
- ✓ Los sistemas de enrutamiento y agendamiento presentaron los menores niveles de satisfacción. Adicionalmente, no se reportó esta variable en los proyectos con los concesionarios: Sociedad Portuaria El Cayao S.A. E.S.P., Puertos del Caribe S.A., Ingeocim, Atunamar Ltda., American Port Company Inc. y Portuaria Punta de Vaca S.A.



Para el **modo férreo**:

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

- ✓ Contrato de obra Bogotá- Belencito – Variable de Novedades e Construcción.
- ✓ Red férrea del atlántico y Dorada Chiriguana costo de las tarifas - regulado y ajeno al contrato de concesión



En el **modo aeroportuario** no se presentaron resultados por debajo de la meta o nivel de aceptación.

- ✓ Oportunidades de mejora (<90% pero dentro de la meta):
- ✓ Cartagena: comodidad en salas de abordaje y estado de las sillas (personal de aerolíneas).
- ✓ Cali: seguridad interior y disponibilidad de cintas transportadoras.
- ✓ Carepa, Rionegro y Quibdó: disponibilidad de carritos de equipaje.
- ✓ Carepa: adicionalmente, disponibilidad de servicios de telecomunicaciones.



**ANI**

