



14 de Agosto de 2024.

INFORME SATISFACCIÓN GENERAL I SEM 2024

ESTUDIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN
CON EL SISTEMA DE ATENCIÓN DE *LA
CONCESIÓN VIAL DE LOS LLANOS.*

ci:m CENTRO DE
**INVESTIGACIÓN
DE MERCADOS**
HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA



Atardecer vía Villavicencio – Puerto López

TABLA DE CONTENIDO



OBJETIVOS DEL ESTUDIO Razones por las cuales hemos desarrollado el siguiente estudio de mercado.		04
PRINCIPALES INDICADORES Principales resultados encontrados que dan respuesta a los objetivos planteados.		06
CONCLUSIONES Decisión o consecuencia obtenida fruto del estudio y examen de datos encontrados en la investigación.		28



EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIOS



Objetivos

ci:m CENTRO DE
INVESTIGACIÓN
DE MERCADOS

HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA



OBJETIVOS

GENERAL

Evaluar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios con respecto al servicio que presta la concesión en la vía.

ESPECÍFICOS

1. Identificar la frecuencia de uso de la vía.
2. Determinar si hay conocimiento de los servicios que presta la Concesión.
3. Evaluar los servicios de la Concesión que conoce el grupo objetivo.
4. Evaluar la infraestructura vial de acuerdo a percepciones propias por parte del grupo objetivo y sus razones.
5. Identificar si el grupo objetivo se ha comunicado con la Concesión.
6. Conocer los canales de comunicación más utilizados por parte del grupo objetivo.
7. Calificar la atención prestada en los canales de comunicación a partir de criterios fijados.



PRINCIPALES INDICADORES

DEMOGRÁFICOS

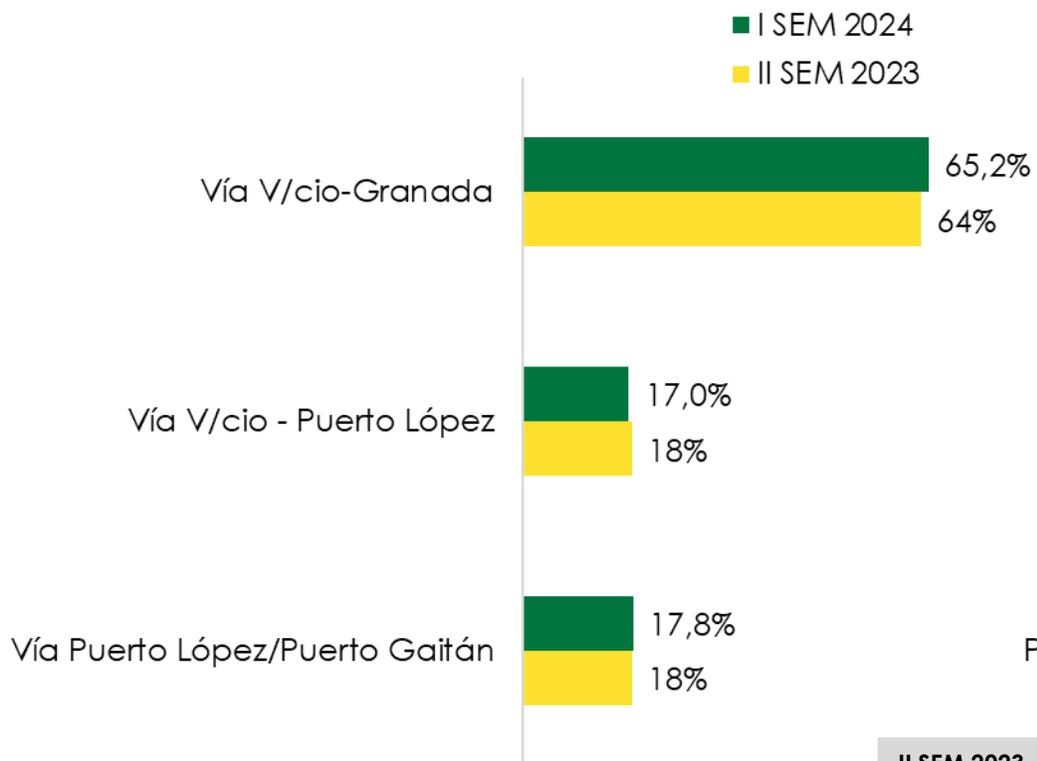
cim CENTRO DE
INVESTIGACIÓN
DE MERCADOS

HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA



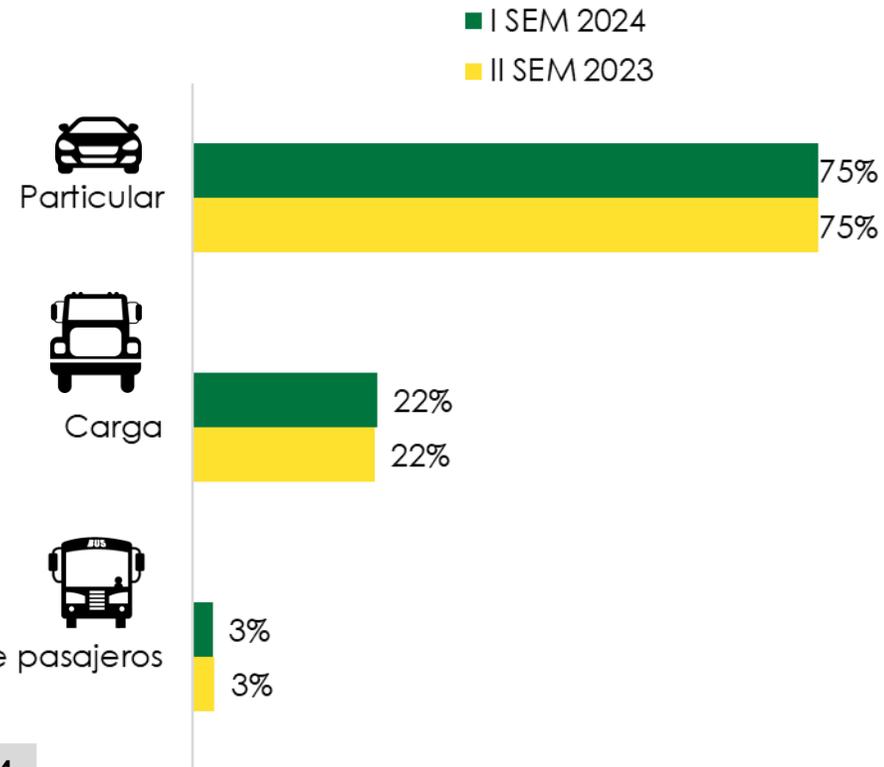
DEMOGRÁFICOS

TRAMO



	II SEM 2023	I SEM 2024
Bases	600	600

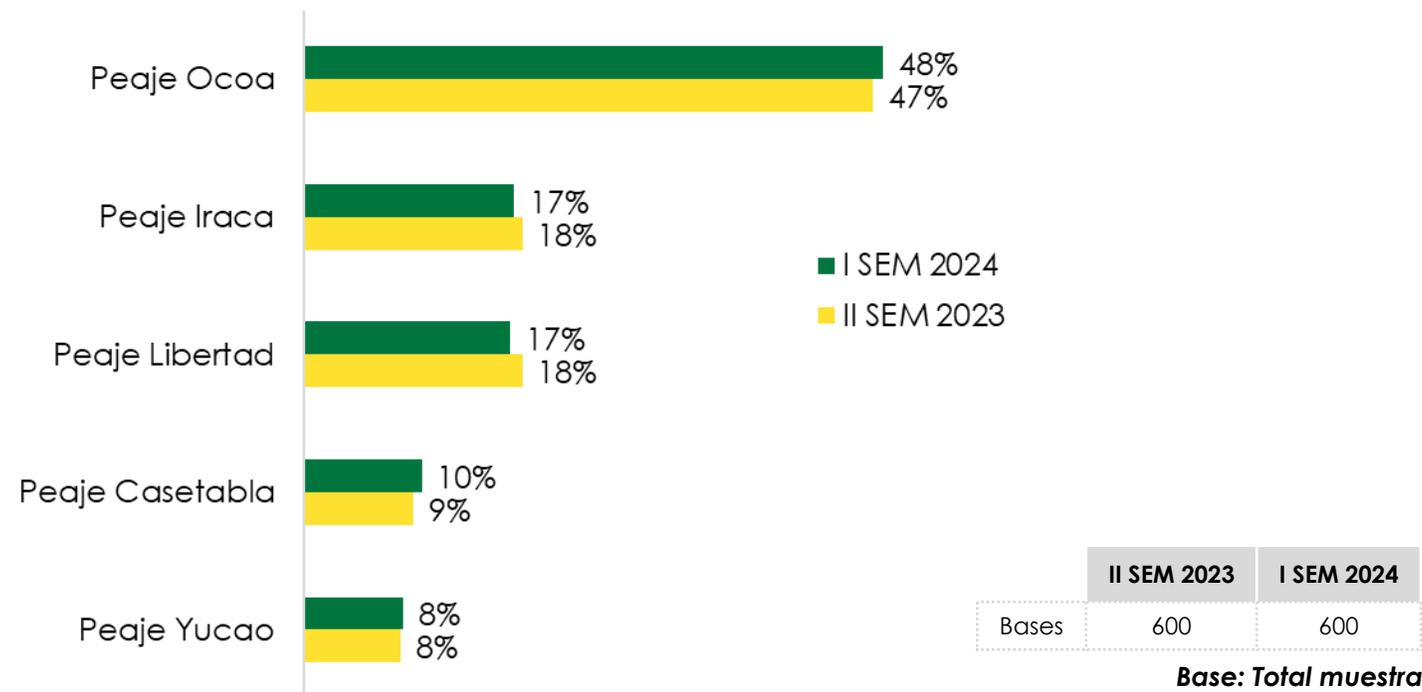
TIPO DE VEHÍCULO



Para el I Sem del 2024 se evalúan en las mismas proporciones los tramos y los tipos de vehículos evaluados, mostrando estabilidad en la distribución de la muestra. Se destacan los vehículos como los más comunes con el 75% seguidos de carga y con una pequeña proporción el vehículo público.

DEMOGRÁFICOS

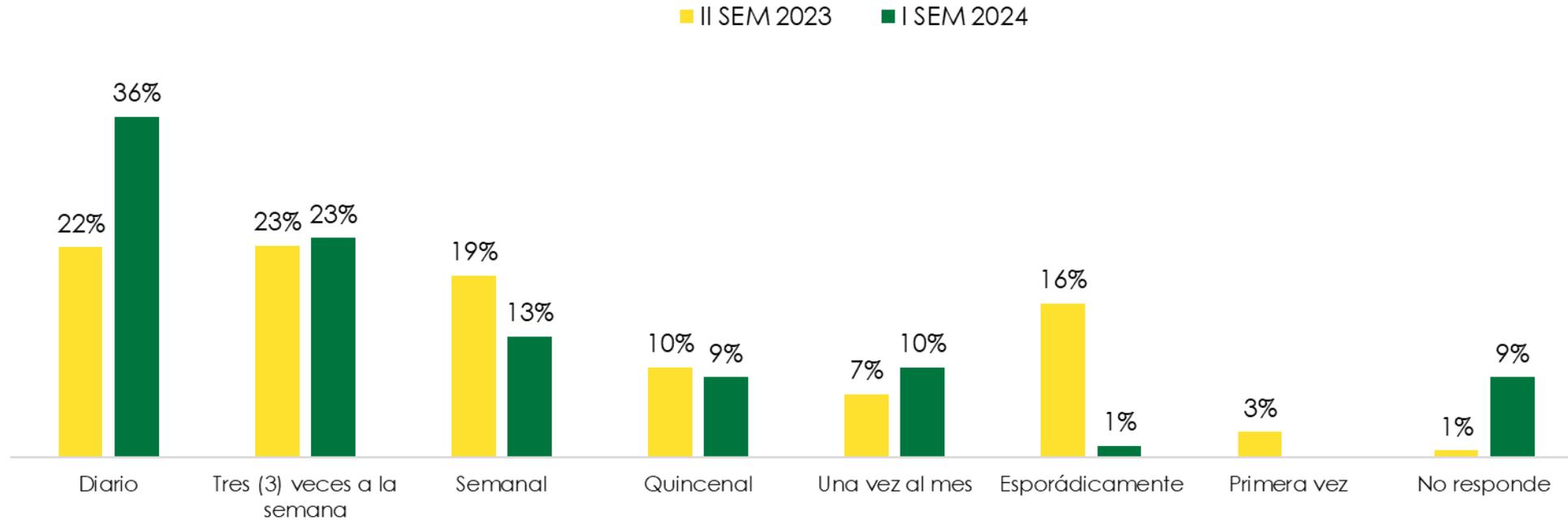
PEAJE



La muestra evaluada para esta medición del I SEM 2024, muestra la misma distribución que la medición anterior con el objetivo de cumplir la metodología y poder realizar comparaciones de un semestre a otro.

SATISFACCIÓN GENERAL

P1. Frecuencia de uso de la vía.



	II SEM 2023	I SEM 2024
Bases	600	600

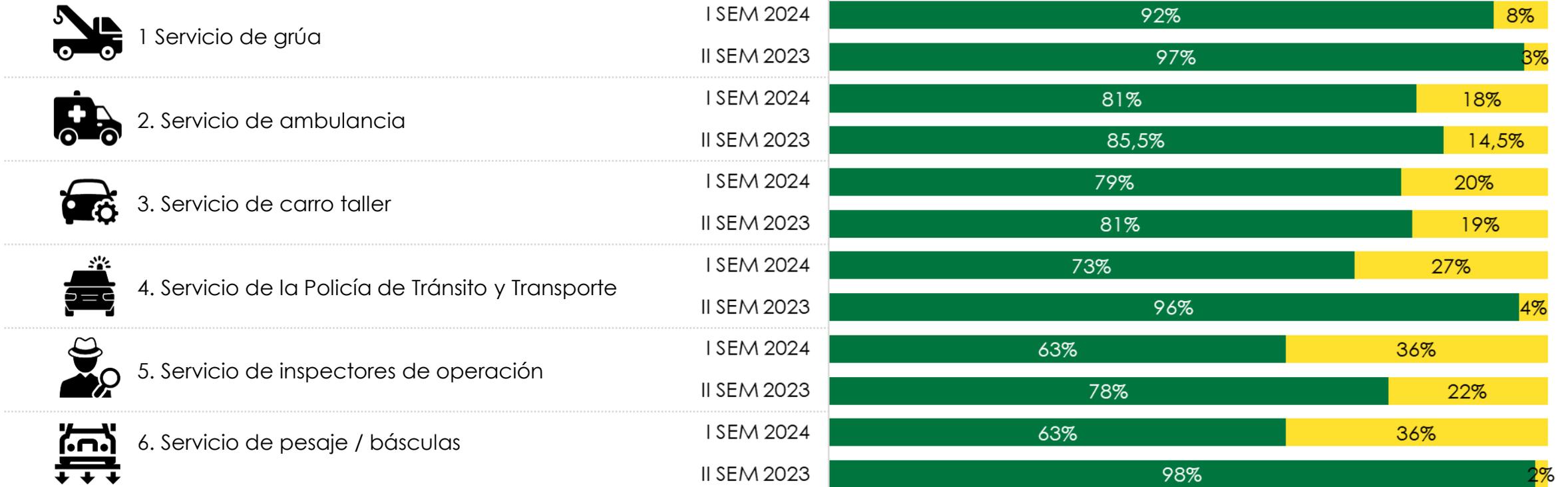
Base: Total muestra

El análisis nos revela principalmente 3 cambios en el patrón de uso de la vía, aumentando el uso diario del 22% al 36%, así como la disminución del uso esporádico y semanal pasando de 16% al 1% y del 19 al 13% respectivamente, seguramente por cambios en los hábitos de tránsito de la población.

SATISFACCIÓN GENERAL

P2. De los siguientes servicios que presta la Concesionaria, ¿Cuáles conoce?

■ SI CONOCE ■ NO CONOCE



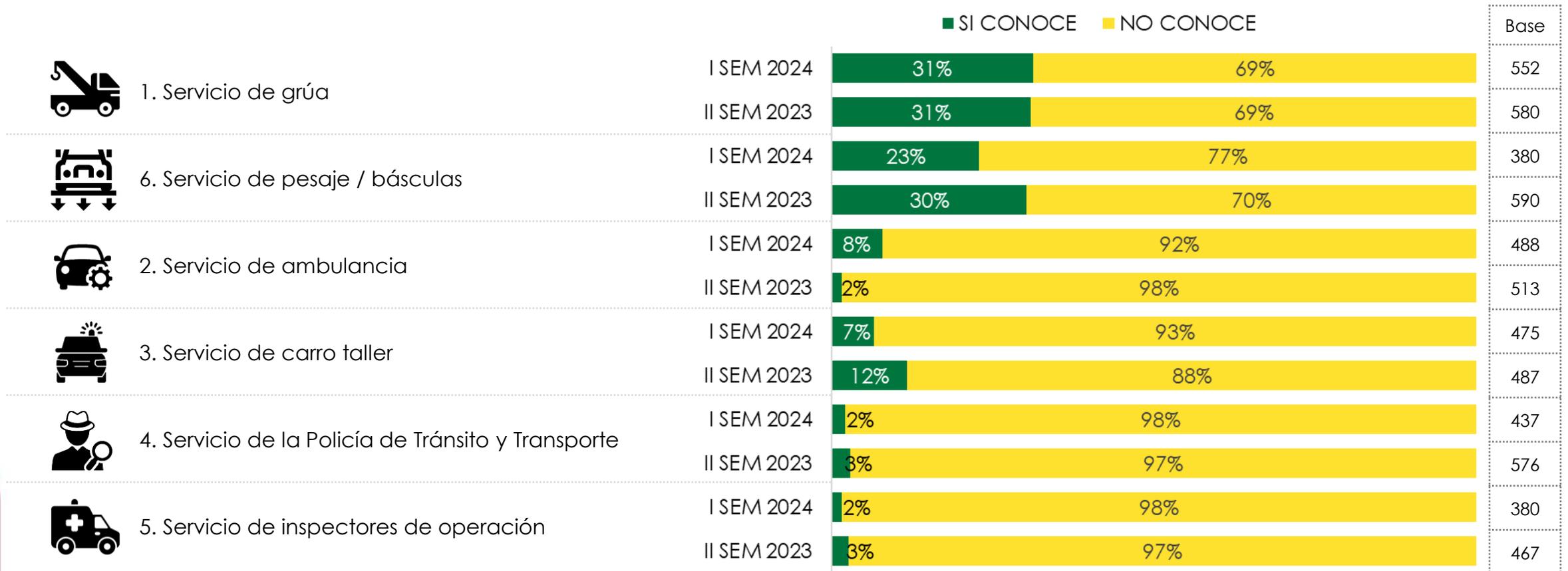
El porcentaje restante corresponde a encuestados que (No Responden).

En general, los servicios con mayor conocimiento son los de grúa y ambulancia, siendo positivo, dado que son servicios críticos en situaciones de emergencia. Sin embargo, hay una necesidad de aumentar la socialización y conocimiento de los demás servicios, especialmente, los de menor conocimiento como los inspectores de operación y el servicio de pesaje/básculas.

	II SEM 2023	I SEM 2024
Bases	600	600

SATISFACCIÓN GENERAL

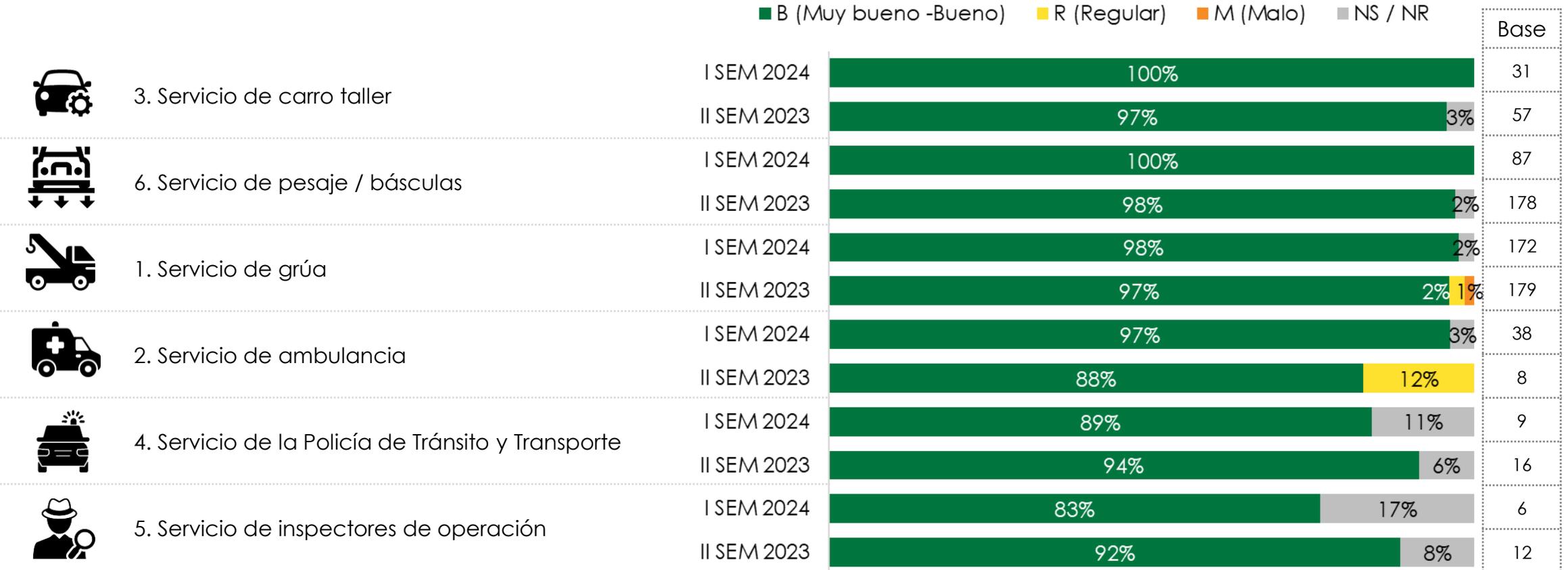
P3. De los servicios que presta la Concesionaria, ¿Cuáles ha usado?



Entre la variedad de servicios ofertados por la concesión, solo una pequeña proporción de usuarios hace uso de ellos, mostrando que los más usados son la grúa y el pesaje/basculas, demostrado que seguramente son los más relevantes para las necesidades de los usuarios habituales. En cuanto a los demás servicios, tienen un grado menor de uso probablemente porque están diseñadas para situaciones específicas o de emergencia.

SATISFACCIÓN GENERAL

P4. De los servicios que ha usado, califíquelos...

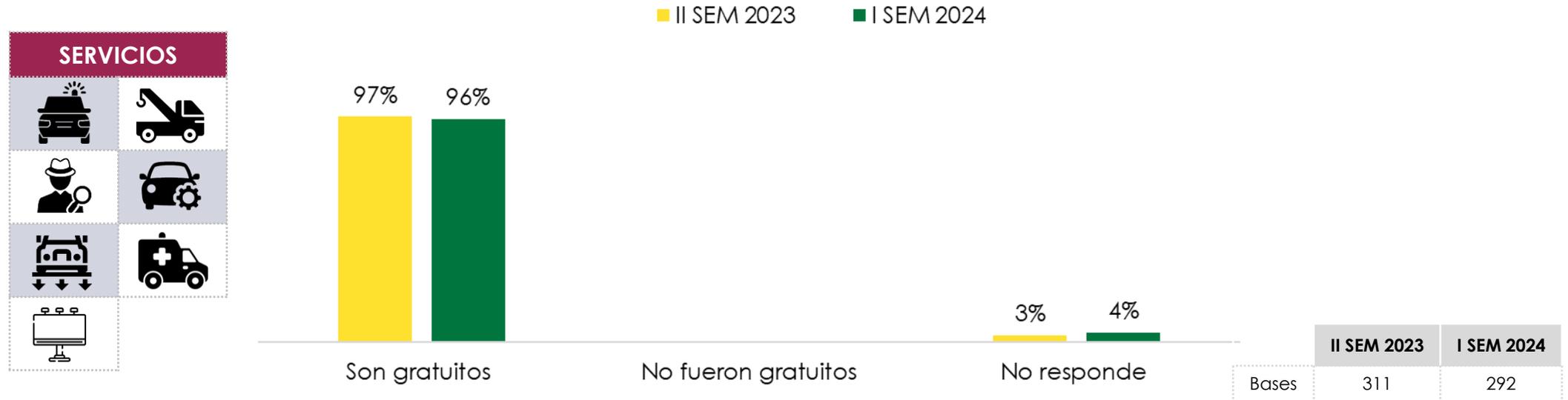


En general la mayoría de los usuarios que han usado los servicios de la concesión están muy satisfechos, especialmente con los servicios de carro taller y pesaje/báscula que obtuvieron el 100%. Al observar los servicios para situación de emergencia (grúa y ambulancia) se encuentran bien valorados, mostrando buen desempeño.

SATISFACCIÓN GENERAL

P5. ¿Han sido gratuitos los servicios prestados por el Concesionario en la vía?

Base: Encuestados que afirman haber usado alguno de los servicios que presta la concesión (P3).



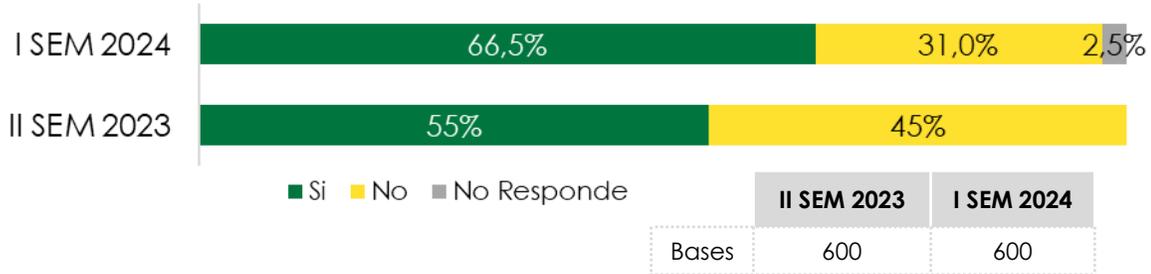
P5.1. ¿Porqué considera que no han sido gratuitos? Servicios? Nombre? Núm. Celular, Núm. Placa. (Base: 0)

NO APLICA.

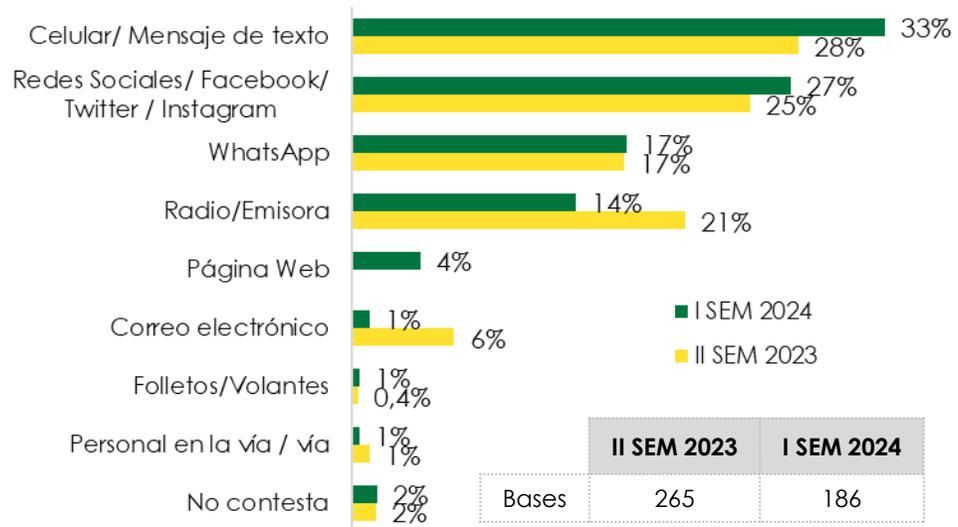
La percepción es positiva con respecto al servicio gratuito, mostrando que el 96% de los entrevistados lo reconocen, es necesario entregar la información para lograr que el 100% de los usuarios conozcan este beneficio al que tienen derecho.

SATISFACCIÓN GENERAL

P6. ¿Ha recibido información de la vía?

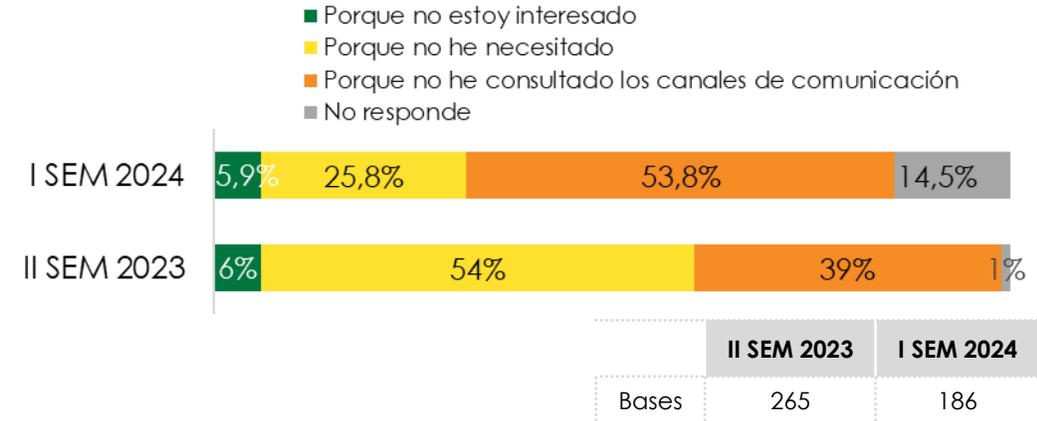


P6.2. Para los que **no han** recibido información ¿Por cuál medio le gustaría recibir información de la vía?

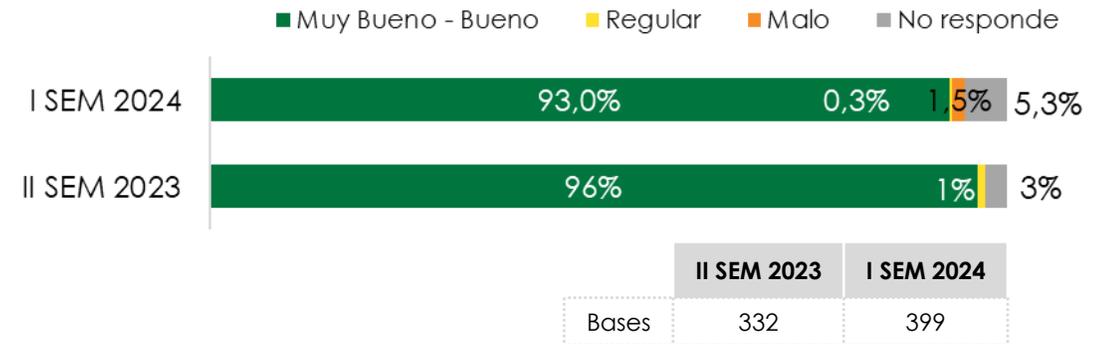


El 66,5% de los entrevistados afirman haber recibido información en la vía, donde el 93% considera que la veracidad de la información es buena. Los entrevistados que no han recibido información, afirman que los medios principales por los que les gustaría recibir información son el celular/mensaje de texto, redes sociales y WhatsApp.

P6.1. ¿Por qué considera que no ha recibido información?

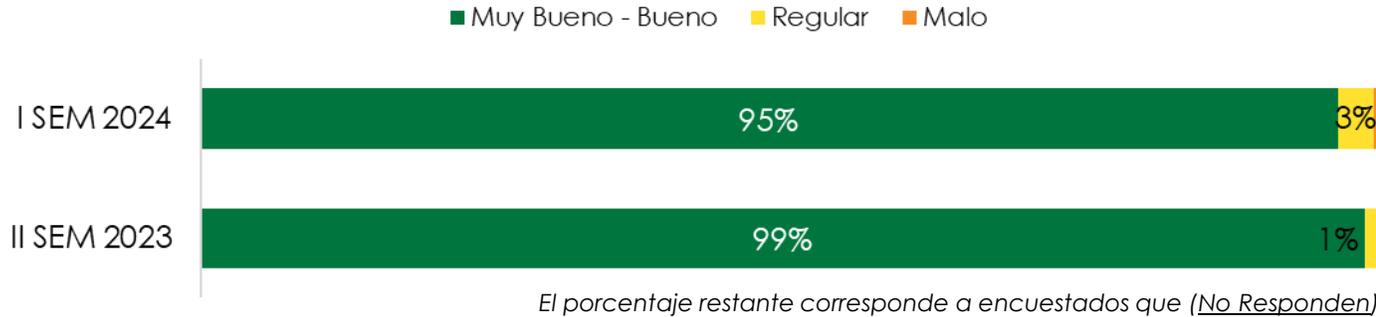


P6.3. ¿Cómo considera la veracidad de la información recibida?



SATISFACCIÓN GENERAL

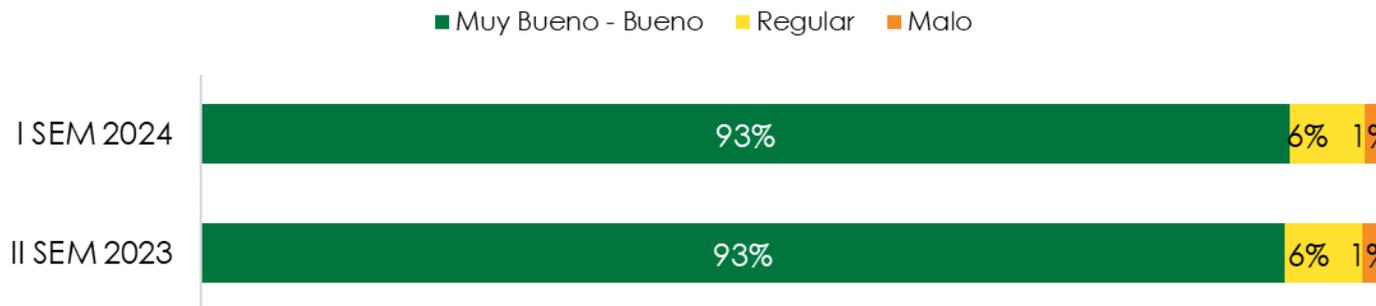
P7. ¿Como califica la atención recibida en el peaje?



	II SEM 2023	I SEM 2024
Bases	600	600

Base: Total muestra.

P8. ¿Cómo califica el tiempo de espera en el peaje?



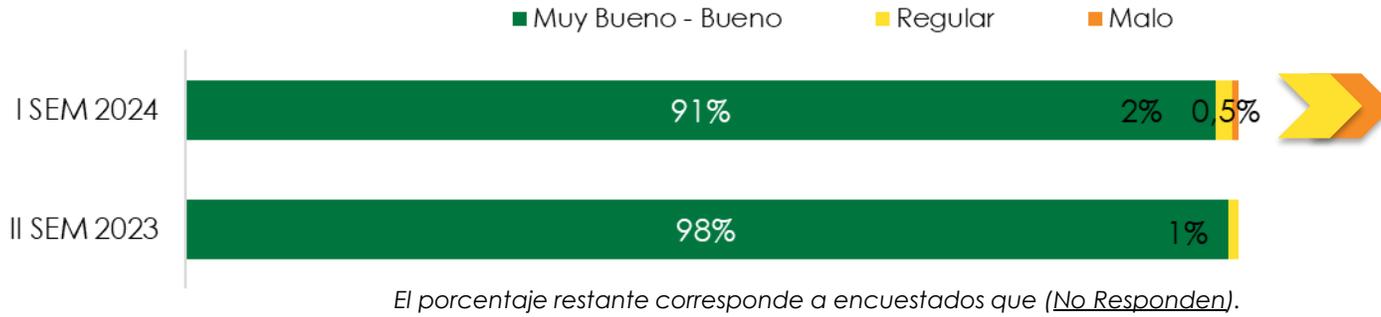
	II SEM 2023	I SEM 2024
Bases	600	600

Base: Total muestra.

La atención es evaluada de manera positiva con el (95% en buena y muy buena), sugiriendo que el servicio en los peajes es eficiente y cumple con las expectativas de la mayoría de los usuarios. El tiempo de espera es bien valorado por el grupo objetivo, mostrando una gestión fluida y demuestra buena percepción por el usuario.

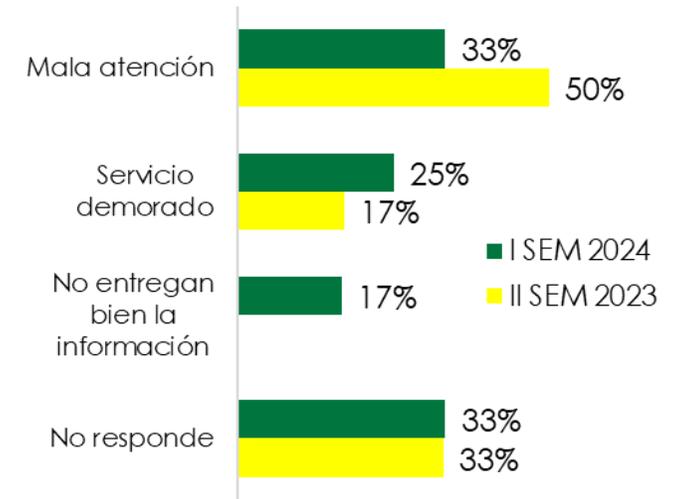
SATISFACCIÓN GENERAL

P9. ¿Cómo es su percepción sobre el conocimiento y atención del personal que labora en la vía?



	II SEM 2023	I SEM 2024
Bases	600	600

P9.1. Razones de Regular - Malo

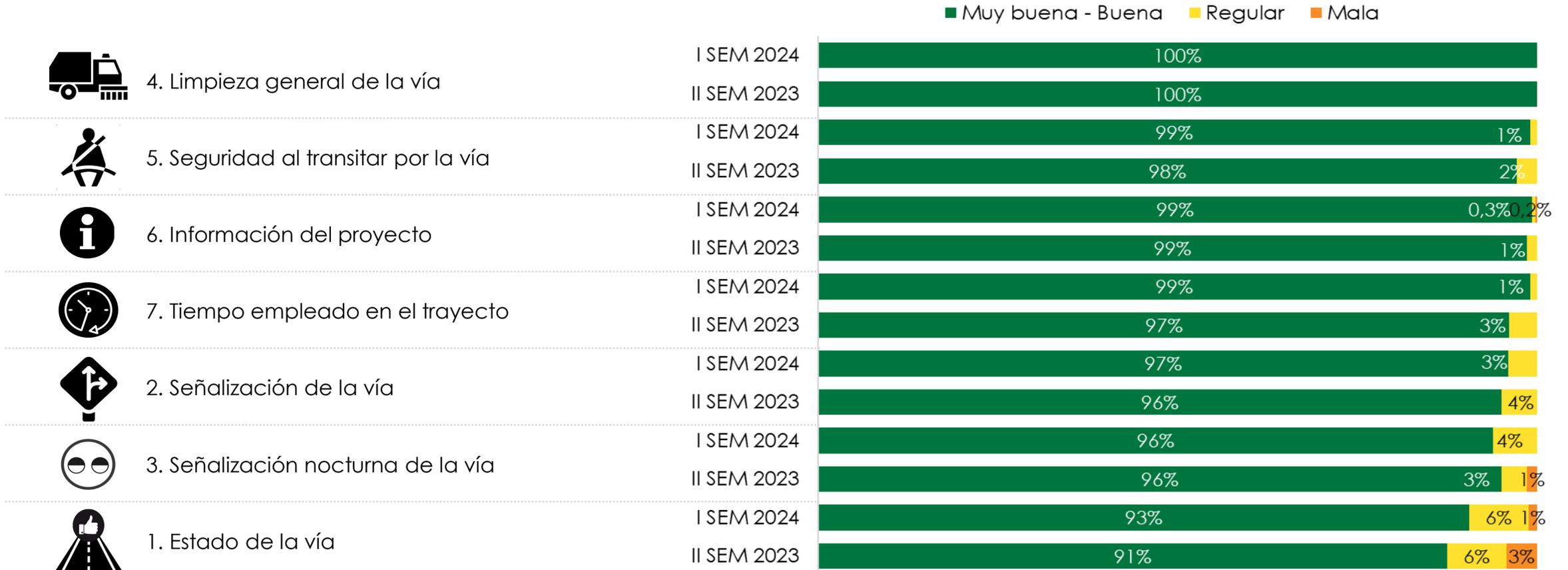


	II SEM 2023	I SEM 2024
Bases	6	12

Aunque la percepción disminuye con respecto a la medición anterior, definitivamente la mayoría de usuarios (91%) percibe el conocimiento y atención como muy buenos, seguramente porque reciben una atención adecuada y alineada a sus necesidades, sin embargo, para los pocos que califican como regular o malo (2,5%), mencionan áreas de mejora sobre; la mala atención, demora en el servicio y deficiencias en la entrega de la información.

SATISFACCIÓN GENERAL

P10. De la infraestructura vial a cargo de la concesión evalué de acuerdo a su percepción...



La percepción general de la infraestructura vial a cargo de la concesión es muy positiva en todos los aspectos evaluados, reflejando alto nivel de satisfacción con la gestión y el mantenimiento de la infraestructura vial. Sin embargo, existen algunas áreas menores de preocupación, como la señalización de la vía y la señalización nocturna.

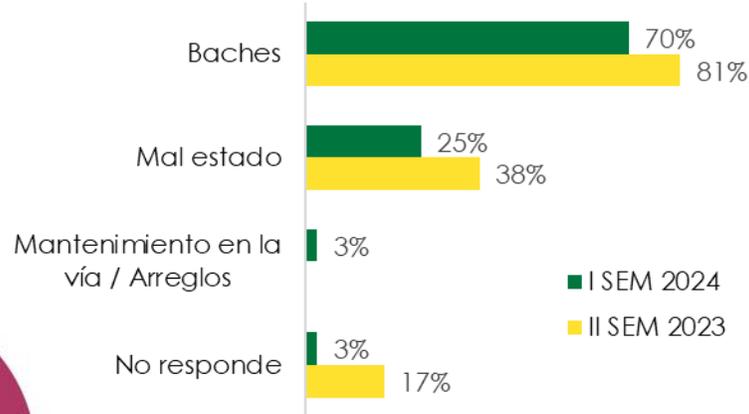
	II SEM 2023	I SEM 2024
Bases	600	600

SATISFACCIÓN GENERAL

P11. Razones por las cuales le da una calificación de 1 o 2, a la infraestructura vial a cargo de la Concesión. (Regular y Mala).



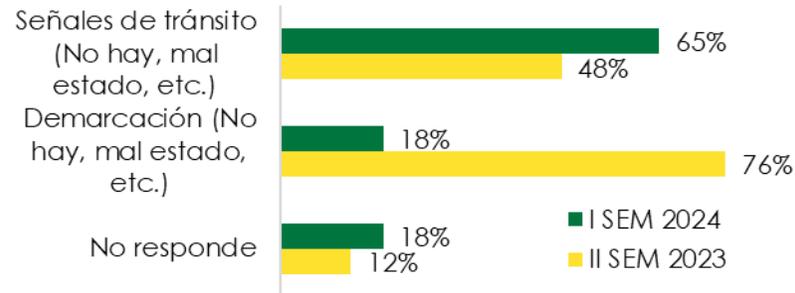
Estado de la vía



	II SEM 2023	I SEM 2024
Bases	53	40
Rta por persona	1,35	1



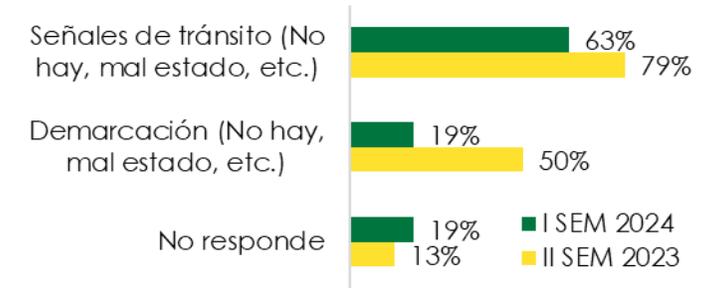
Señalización de la vía



	II SEM 2023	I SEM 2024
Bases	25	17
Rta por persona	1,36	1



Señalización nocturna de la vía



	II SEM 2023	I SEM 2024
Bases	24	27
Rta por persona	1,41	1

Base: Encuestados que califican de manera deficiente los aspectos evaluados de la infraestructura vial en la P10.

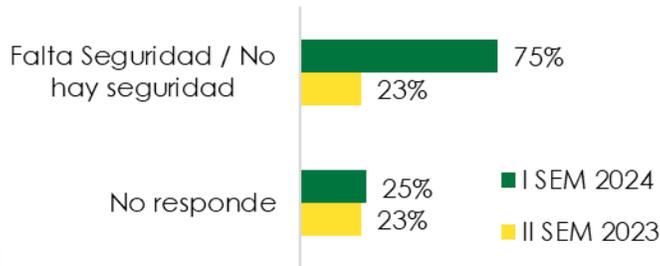
En general son pocos los entrevistados que califican (Regular y Mala) la infraestructura vial, entre los aspectos que se mencionan como oportunidades de mejora para el estado de la vía son Baches mientras la señalización en la vía en general sugiere mejorar las señales de tránsito.

SATISFACCIÓN GENERAL

P11. Razones por las cuales le da una calificación de 1 o 2, a la infraestructura vial a cargo de la Concesión. (Regular y Mala).



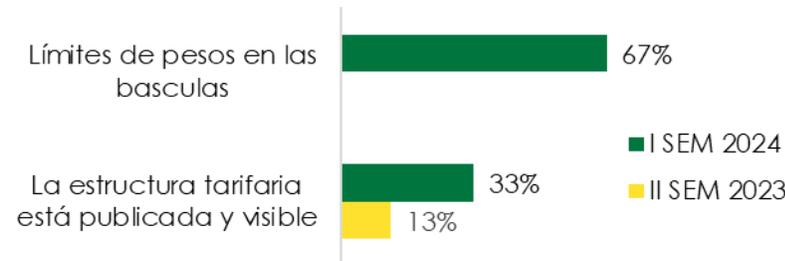
Seguridad al transitar por la vía



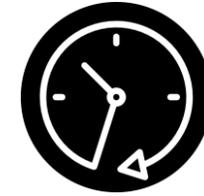
	II SEM 2023	I SEM 2024
Bases	13	4
Rta por persona	1	1



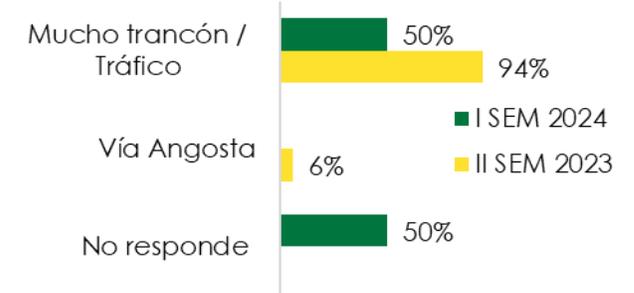
Información del proyecto



	II SEM 2023	I SEM 2024
Bases	8	3
Rta por persona	1	1



Tiempo empleado en el trayecto



	II SEM 2023	I SEM 2024
Bases	16	4
Rta por persona	1	1

Entre los aspectos por mejorar, se destaca que no se percibe sensación de seguridad, en información del proyecto, se destacan que no hay límites de pesos en las basculas y en la evaluación de tiempo que hay mucho trancón.

SATISFACCIÓN GENERAL

P11A. De acuerdo al estado de la vía (P11_1). ¿En que tramo de la vía se encuentra en mal estado?

ESTADO DE LA VÍA	
11A_1 - Huecos – Baches	Base 28
Puerto López - Puerto Gaitán	29%
Antes de pueblo nuevo	14%
Los Japoneses	11%
Puerto Gaitán - Puerto López	11%
Llegando y saliendo de Pto Gaitán	11%
Toda la vía	4%
En la salida a San Martín	4%
Llegando o en la Cuncia	4%
Antes del peaje de Casetabla	4%
Pasando Granada	4%
Zona Mercedes	4%
Otros	4%
11A_2 - Mal estado	Base 10
Después de, o, en Guayuriba	30%
Puerto Lopez - Puerto Gaitan	20%
Antes del peaje de Casetabla	10%
Puerto Gaitan - Puerto Lopez	10%
Zona Mercedes	10%
Acacias	10%
Saliendo de Puerto López	10%

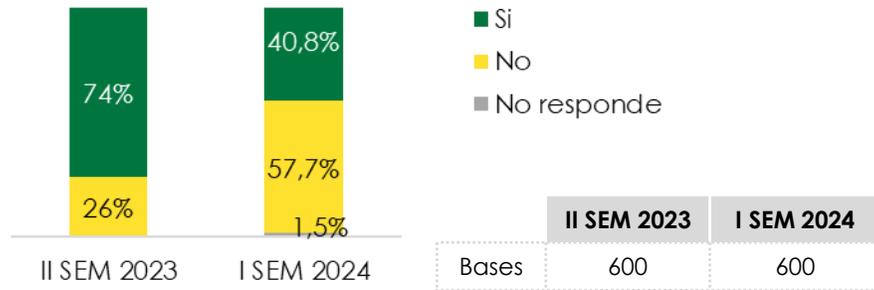
SEÑALIZACIÓN DE LA VÍA	
11A_4 -Señales de tránsito	Base 11
Villavicencio / Acacias	46%
Puerto López - Puerto Gaitán	27%
Vía Granada	9%
Acacias	9%
No responde	9%
11A_5 - Demarcación	Base 3
Llegando a puerto Gaitán	33%
Zona Mercedes	33%
Villavicencio / Acacias	33%

SEGURIDAD AL TRANSITAR EN LA VÍA	
11A_9 - Seguridad	Base 4
Puerto López - Puerto Gaitán	25%
Villavicencio / Acacias	25%
Villavicencio / Granada	25%
No responde	25%

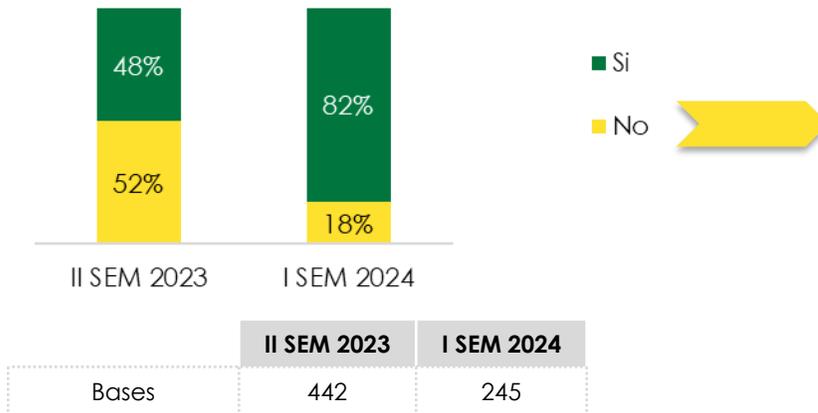
SEÑALIZACIÓN NOCTURNA DE LA VÍA	
11A_6 - Señales de tránsito	Base 17
Villavicencio / Acacias	41%
Llegando a puerto Lopez	18%
Puerto López - Puerto Gaitán	18%
No responde	12%
Antes de pueblo nuevo	6%
Villavicencio / Granada	6%
11A_7 - Demarcación	Base 5
Llegando a puerto López	20%
Vía Granada	20%
Después de, o, en Guayuriba	20%
Puerto Lopez - Puerto Gaitan	20%
Zona Mercedes	20%

SATISFACCIÓN GENERAL

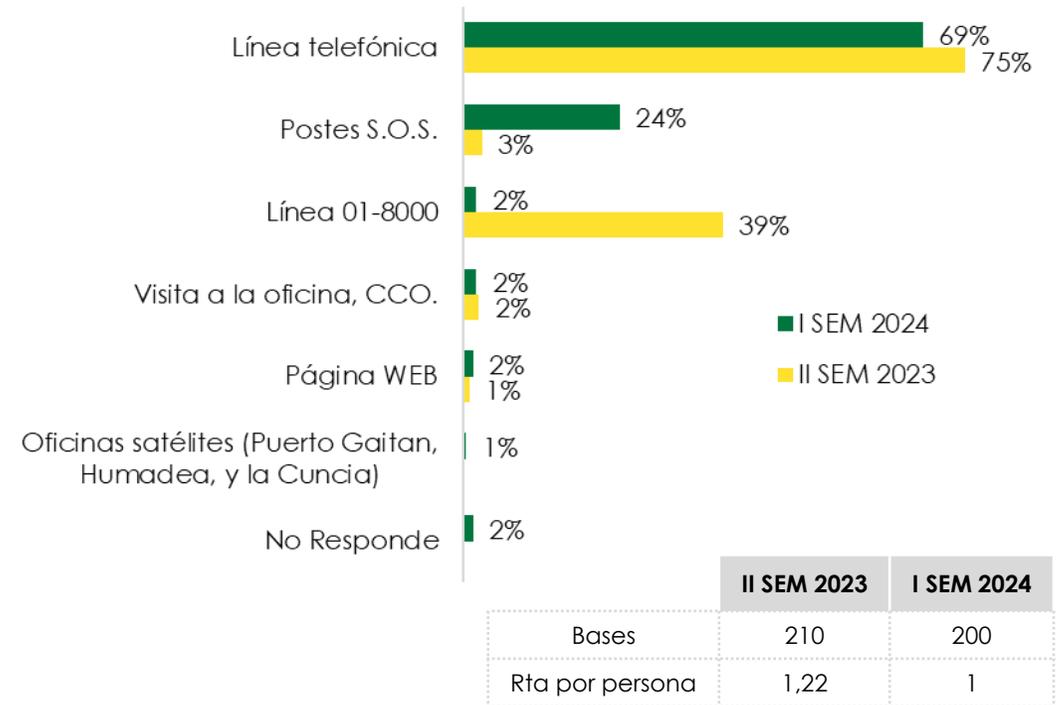
P12. ¿Sabe como comunicarse e informarse con el Concesionario?



P13. ¿Alguna vez se ha comunicado con la concesión?



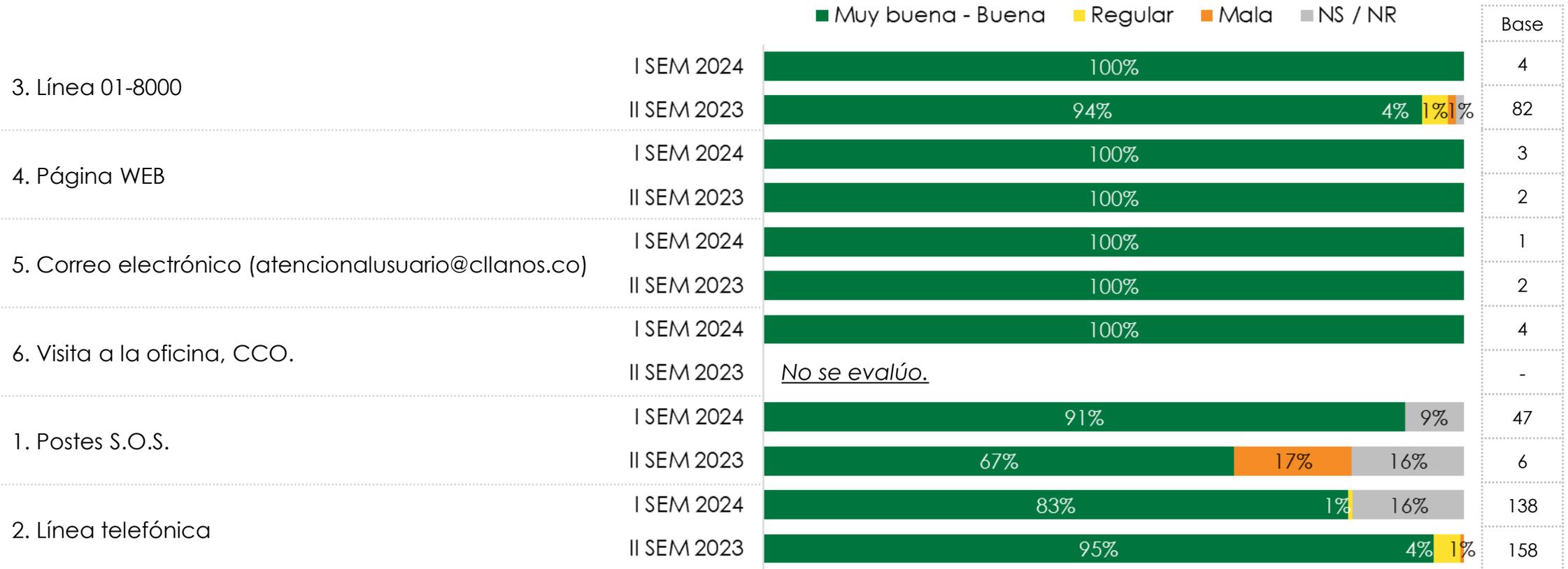
P14. ¿Cuáles canales de comunicación utilizó?



4 de cada 10 entrevistados tienen claridad de como comunicarse con la concesión y el 82% menciona que alguna vez se ha comunicado con ellos. Se destacan como los canales de comunicación más usados por los usuarios, la línea telefónica y los postes SOS.

SATISFACCIÓN GENERAL

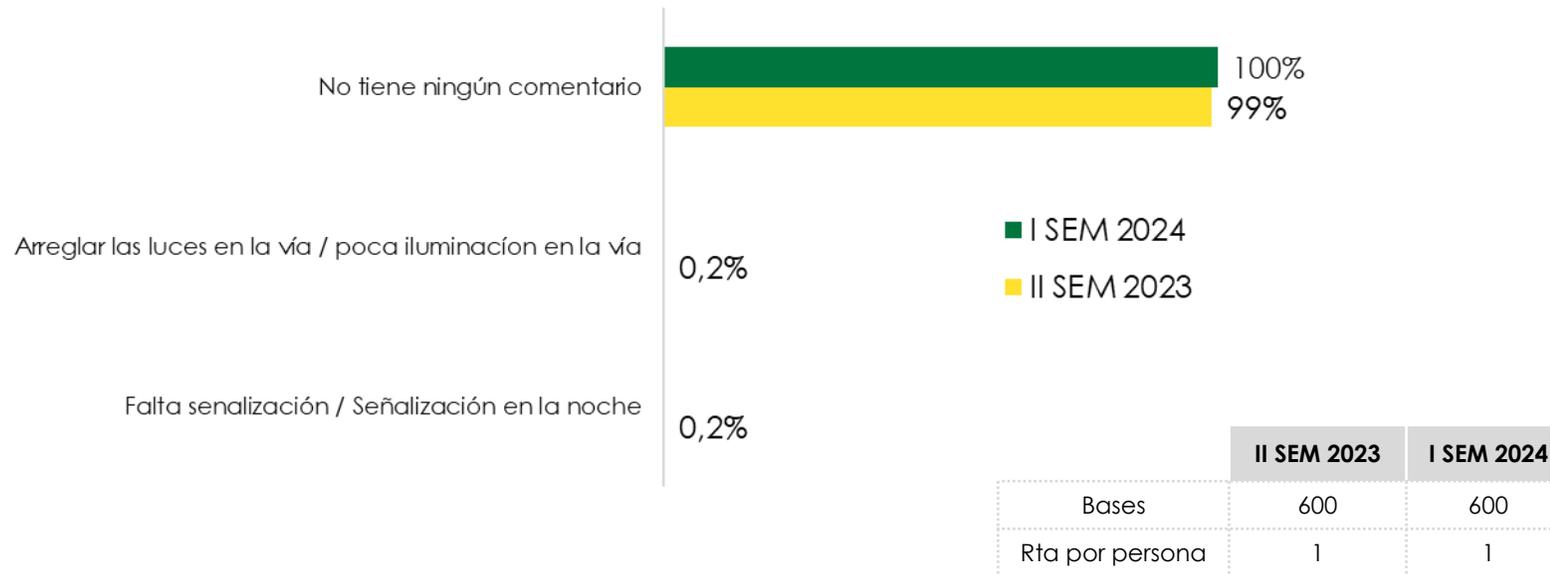
P15. Califique la atención recibida cuando se comunicó con la Concesión vial de los Llanos.



Los usuarios que se comunican a través de los diferentes medios con la Concesión Vial de los Llanos, en general tienen una percepción muy favorable sobre la atención. Se destaca la línea telefónica, como uno de los medios que presenta la mayor oportunidad de mejora en la comunicación.

SATISFACCIÓN GENERAL

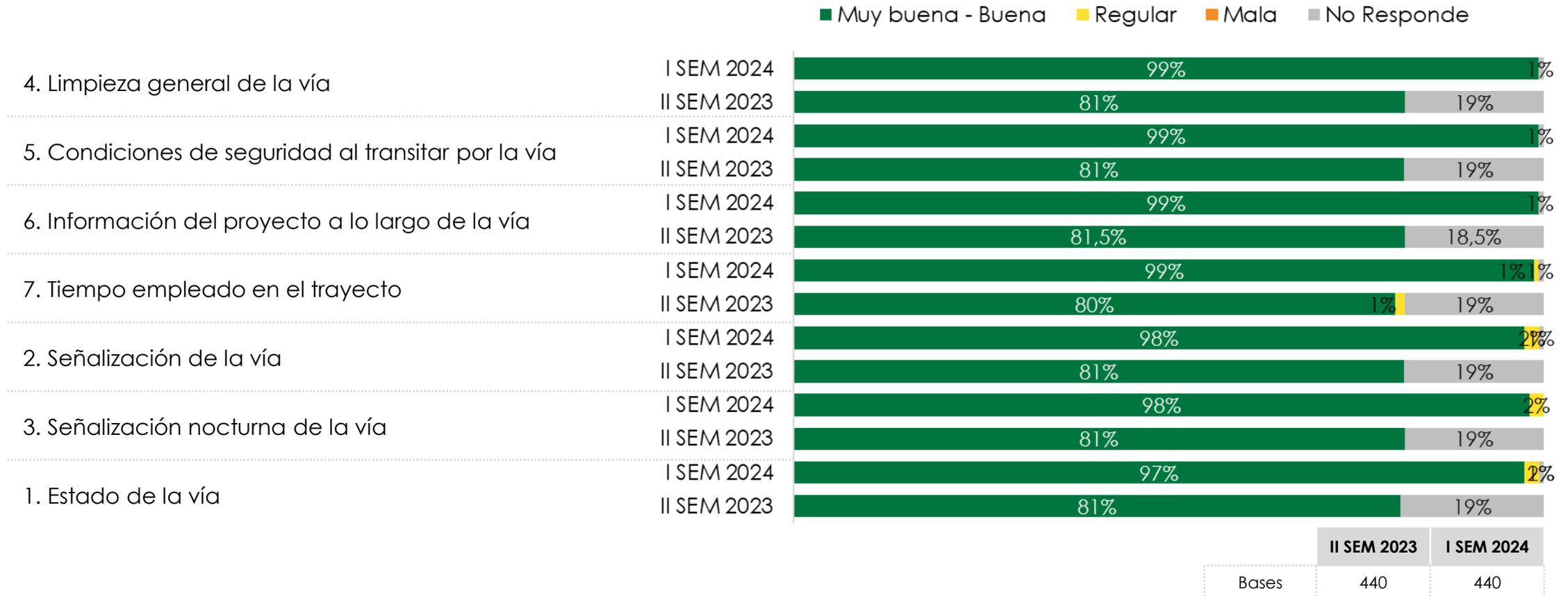
P16. Observaciones en general.



Para esta medición del **I SEM 2024** el 100% de los entrevistados no manifiestan comentarios adicionales con el servicio prestado por la concesión. Evidencia que las expectativas del cliente están siendo cubiertas con la experiencia que tienen con el servicio y la atención en general.

SATISFACCIÓN GENERAL / IRACA - OCOA - YUCAO

P17. De la siguiente infraestructura vial, evalúe de acuerdo con su percepción...



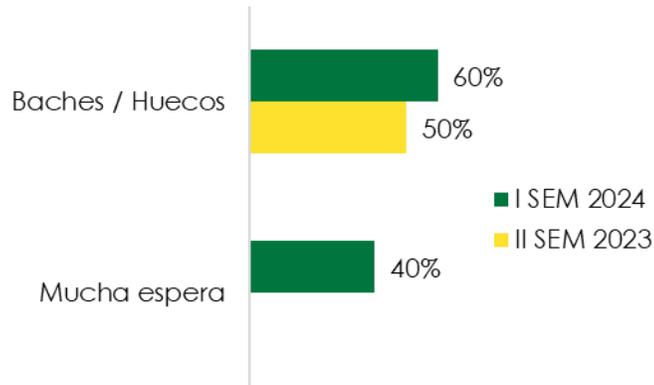
En general la mayoría de los usuarios que calificaron la infraestructura vial en lospeajes de Iraca, Ocoa y Yucayo perciben positivamente.

SATISFACCIÓN GENERAL / IRACA - OCOA - YUCAO

P17.1 Si la calificación es **regular o mala**, por favor indique el motivo por el que presenta la inconformidad.



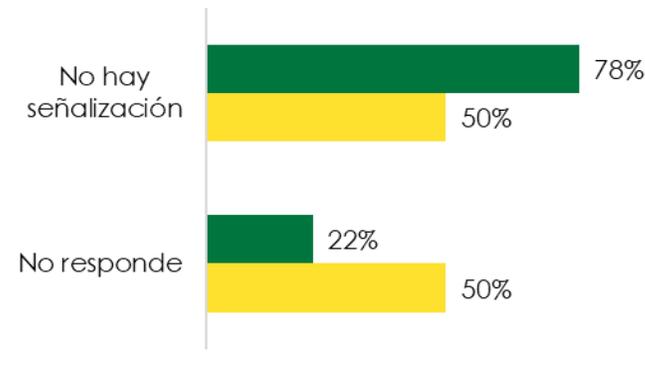
Estado de la vía en los tramos de construcción.



	II SEM 2023	I SEM 2024
Bases	2	10



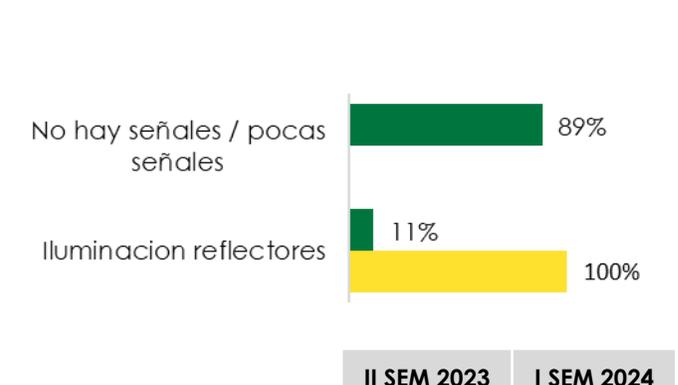
Señalización de la vía en los tramos de construcción.



	II SEM 2023	I SEM 2024
Bases	2	9



Señalización nocturna de la vía en los tramos de construcción.



	II SEM 2023	I SEM 2024
Bases	1	9

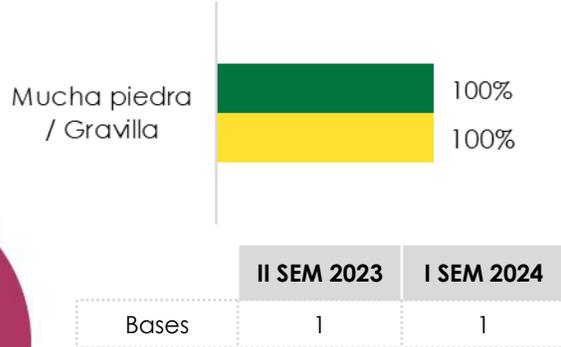
Como oportunidades de mejora se destacan en las calificaciones de (Regular y Mala) los baches/huecos, para la señalización de la vía en los tramos de construcción y se sugiere mejorar la señalización.

SATISFACCIÓN GENERAL / IRACA - OCOA - YUCAO

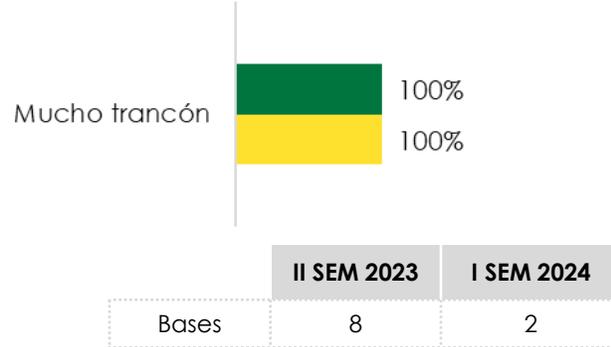
P17.1 Si la calificación es **regular o mala**, por favor indique el motivo por el que presenta la inconformidad.



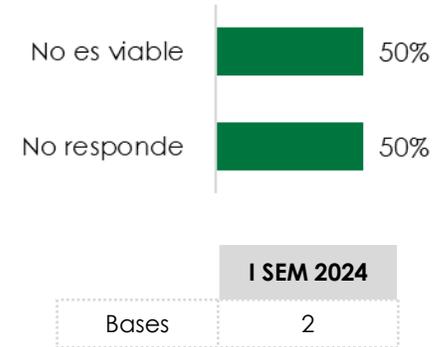
Limpieza general de la vía



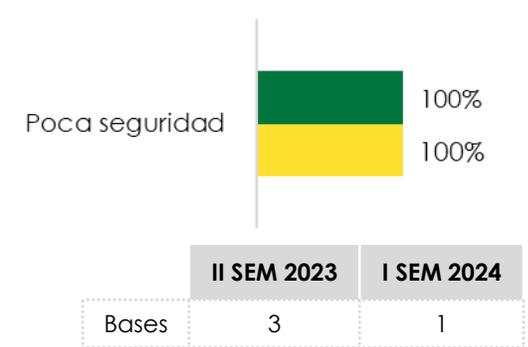
Tiempo empleado en el trayecto.



Información del proyecto



Seguridad al transitar por la vía en los tramos de construcción



SATISFACCIÓN GENERAL / IRACA - OCOA - YUCAO

P16.2. ¿En qué sector?

ESTADO DE LA VÍA	
	Base 10
Zona Mercedes	10%
Case tabla - Gaitán	10%
En Guamal	10%
No responde	70%

SEÑALIZACIÓN DE LA VÍA	
	Base 9
Villavicencio / Acacias	56%
Después de, o, en Guayuriba	11%
Casetabla - Gaitán	11%
Villavicencio / Granada	11%
No responde	11%

SEÑALIZACIÓN NOCTURNA DE LA VÍA	
	Base 9
Villavicencio / Acacias	78%
Después de, o, en Guayuriba	11%
Villavicencio / Granada	11%

LIMPIEZA EN LA VÍA	
	Base 1
Después de, o, en Guayuriba	100%

CONDICIONES DE SEGURIDAD AL TRANSITAR POR LA VÍA EN LOS TRAMOS DE CONSTRUCCIÓN	
	Base 1
Villavicencio / Acacias	100%

INFORMACIÓN DEL PROYECTO	
	Base 2
Después de, o, en Guayuriba	50%
Villavicencio / Acacias	50%

TIEMPO EMPLEADO EN EL TRAYECTO DE CONSTRUCCIÓN	
	Base 2
Villavicencio / Acacias	50%
No responde	50%



EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN



CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

ci:m CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA

CONCLUSIONES

- En general en los hábitos de uso de la vía se evidencian cambios en el tránsito diario que aumento, mientras el esporádico disminuyo.
- El conocimiento de los servicios que presta la concesión en la vía, destaca principalmente los servicios de grúa y ambulancia, seguramente por la conciencia de la población para su uso en caso de emergencias.
- Se destacan como los servicios más usados por los usuarios habituales, el servicio de grúa y de pesaje. Es posible explorar estrategias para aumentar la visibilidad y percepción de utilidad de los demás servicios.
- Al calificar los servicios usados por el grupo objetivo, se observa que cumplen con sus expectativas especialmente para carro taller y pesaje.
- El porcentaje de usuarios que han recibido información aumento en la presente medición, demostrando de manera contundente la percepción positiva sobre la veracidad de la información entregada.
- En general la atención recibida, el tiempo de espera en el peaje y el conocimiento del personal de la vía es muy bueno, destacando la excelente experiencia que tienen los usuarios. Las principales áreas de preocupación de la atención del personal incluyen la mala atención, demoras en el servicio y deficiencias en la entrega de información. Abordar estos problemas podría mejorar aún más la satisfacción del usuario.
- La infraestructura vial a cargo de la concesión, tiene una percepción muy positiva en los aspectos en general evaluados.
- Se destaca que la gran mayoría de usuarios (82%) se han contactado con la concesión principalmente por el teléfono.

RECOMENDACIONES

- Con el ánimo de tener mayor posición en la mente de los usuarios se recomienda hacer énfasis en los servicios menos usados, destacando sus beneficios y facilidad de acceso.
- La concesión podría beneficiarse de realizar campañas informativas dirigidas a aumentar el conocimiento de los servicios que no son tan reconocidos como inspectores y servicios de pesaje.
- Aunque se evidencia una alta satisfacción en la prestación de los servicios ofrecidos por la Concesión, se evidencia mejorar en los momentos de verdad en la experiencia, contacto, espera, prestación del servicio y atención al cliente.
- La infraestructura aunque se observa bien calificada, es importante mejorar la señalización diurna y nocturna, además del trabajar en el mejoramiento del estado de la vía que principalmente tiene baches.



Ci:m CENTRO DE
INVESTIGACIÓN
DE MERCADOS

HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA