



29 de agosto de 2025

## INFORME SATISFACCIÓN GENERAL I SEM 2025

Estudio para evaluar la satisfacción con el sistema de atención de *la Concesión Vial de los Llanos*.

**cim** CENTRO DE  
INVESTIGACIÓN  
DE MERCADOS

HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA



# TABLA DE CONTENIDO

<b>OBJETIVOS DEL ESTUDIO</b> Razones por las cuales hemos desarrollado el siguiente estudio de mercado.		<b>04</b>
<b>PRINCIPALES INDICADORES</b> Principales resultados encontrados que dan respuesta a los objetivos planteados.		<b>05</b>
<b>CONCLUSIONES</b> Decisión o consecuencia obtenida fruto del estudio y examen de datos encontrados en la investigación.		<b>26</b>





## 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 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

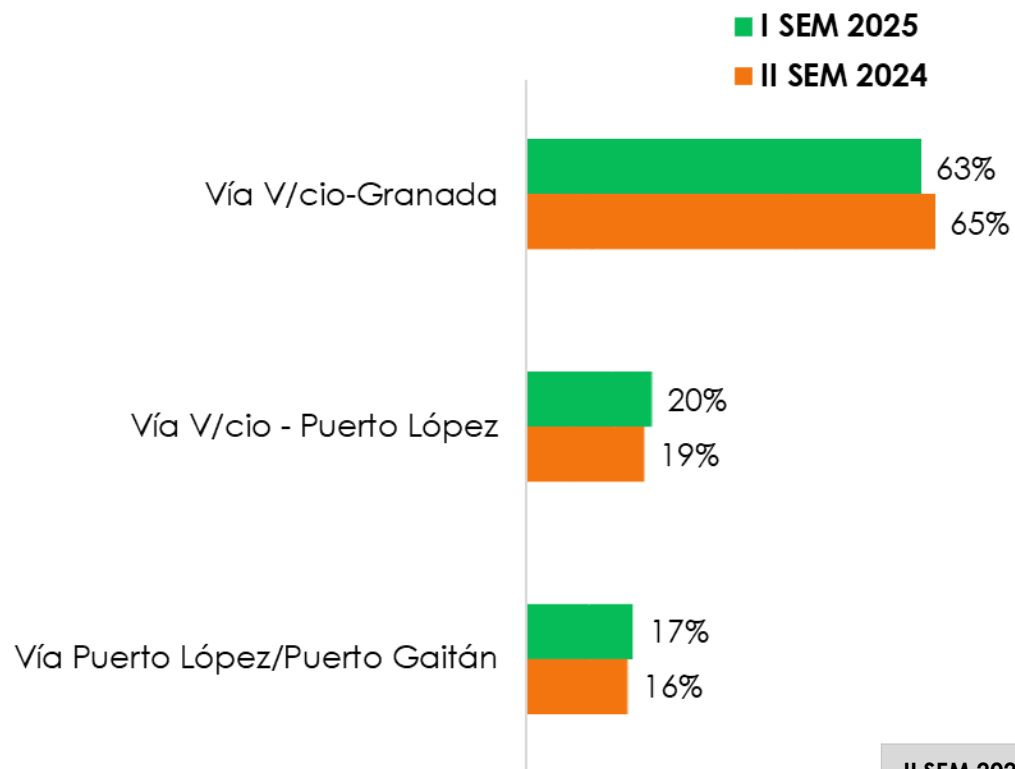
**cim** CENTRO DE  
INVESTIGACIÓN  
DE MERCADOS

HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA



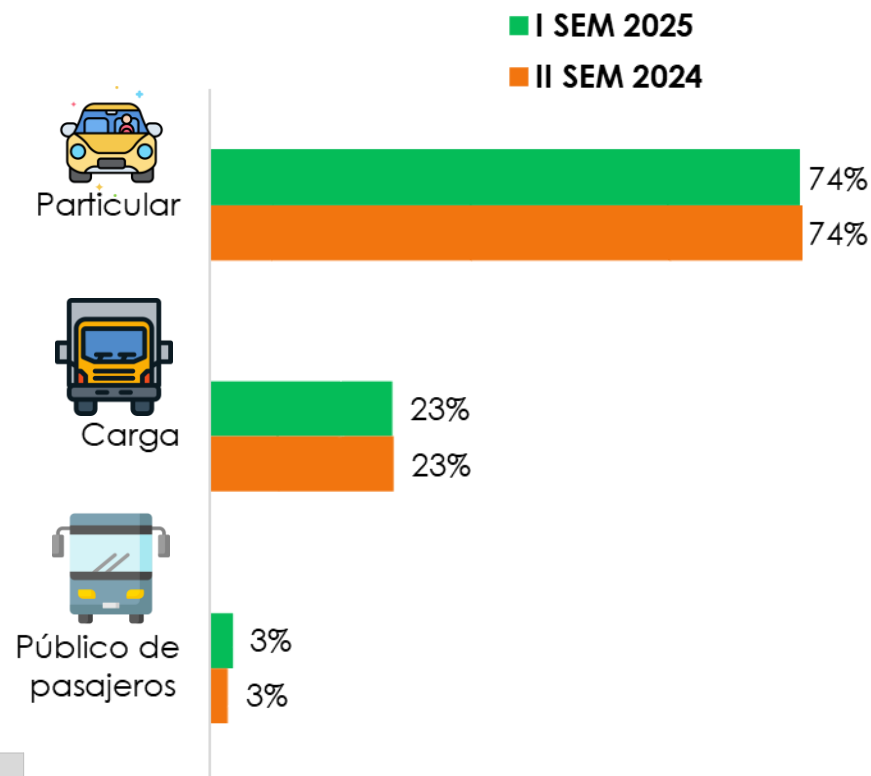
# DEMOGRÁFICOS

## TRAMO



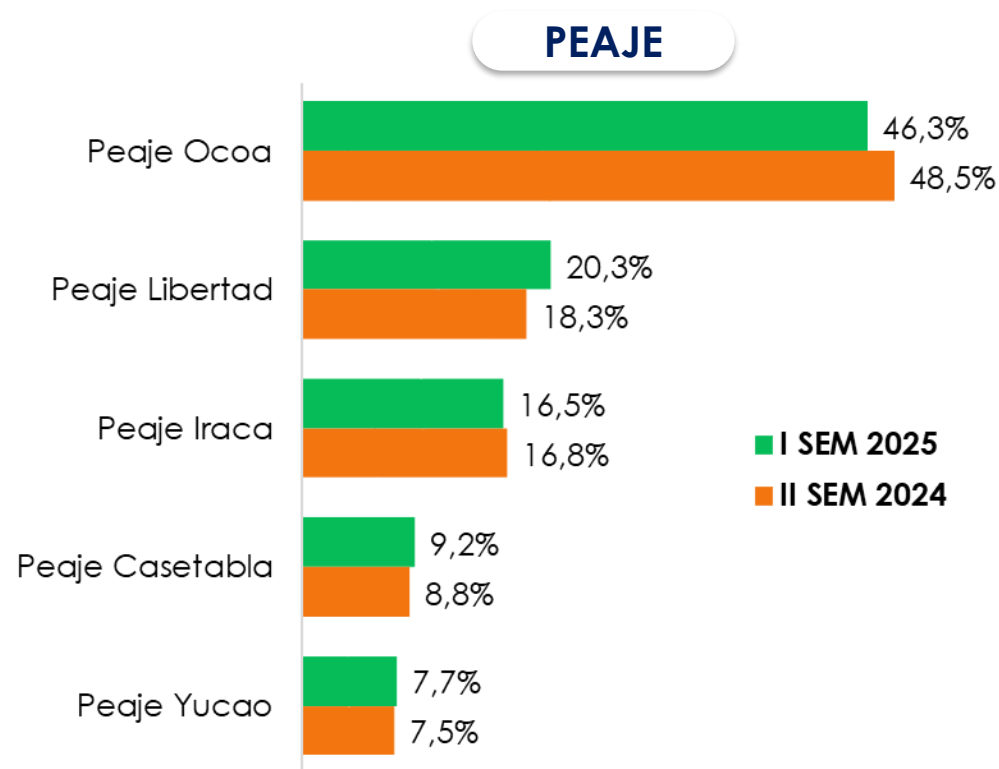
	II SEM 2024	I SEM 2025
Bases	600	600

## TIPO DE VEHÍCULO



Para esta medición del **I Sem del 2025** se aplica la muestra en iguales proporciones en tramo y tipo de vehículo, con el objetivo de tener una muestra comparable en condiciones semejantes en cada medición. Se destaca principalmente una muestra mayor para el tramo **Vía/Villavicencio Granada**, con una participación mayoritaria de vehículos particulares.

# DEMOGRÁFICOS



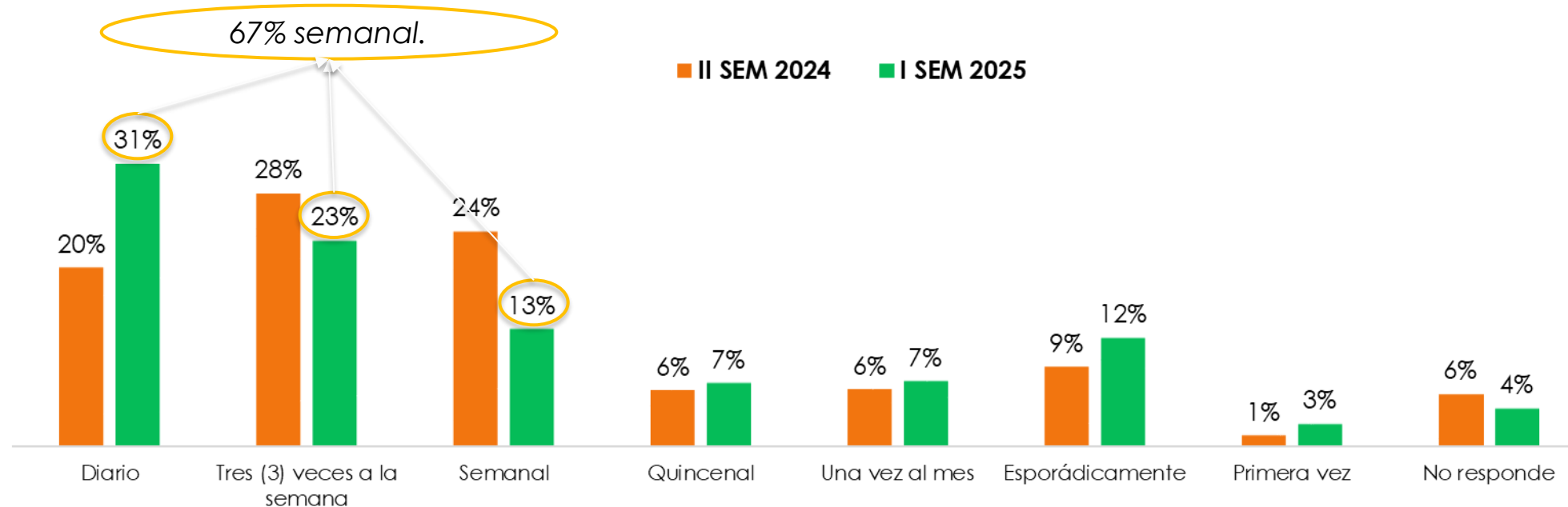
	II SEM 2024	I SEM 2025
Bases	600	600

Base: Total muestra

Con respecto a la medición anterior, se observa que la distribución para el **I Sem del 2025** es la misma para cada uno de los peajes evaluados, garantizando la comparación de los datos bajo el mismo escenario muestral.

# SATISFACCIÓN GENERAL

## P1. Frecuencia de uso de la vía.



	II SEM 2024	I SEM 2025
Bases	600	600

Base: Total muestra

Se muestra principalmente para la presente medición, un aumento en la frecuencia diaria, pasando del 20% al 31%, mientras disminuyeron las frecuencias de uso tres veces a la semana (28 a 23%) y semanalmente (24% a 13%), se evidencia una concentración menor en el uso de la vía en estas frecuencias con el 67% para las 2 mediciones.

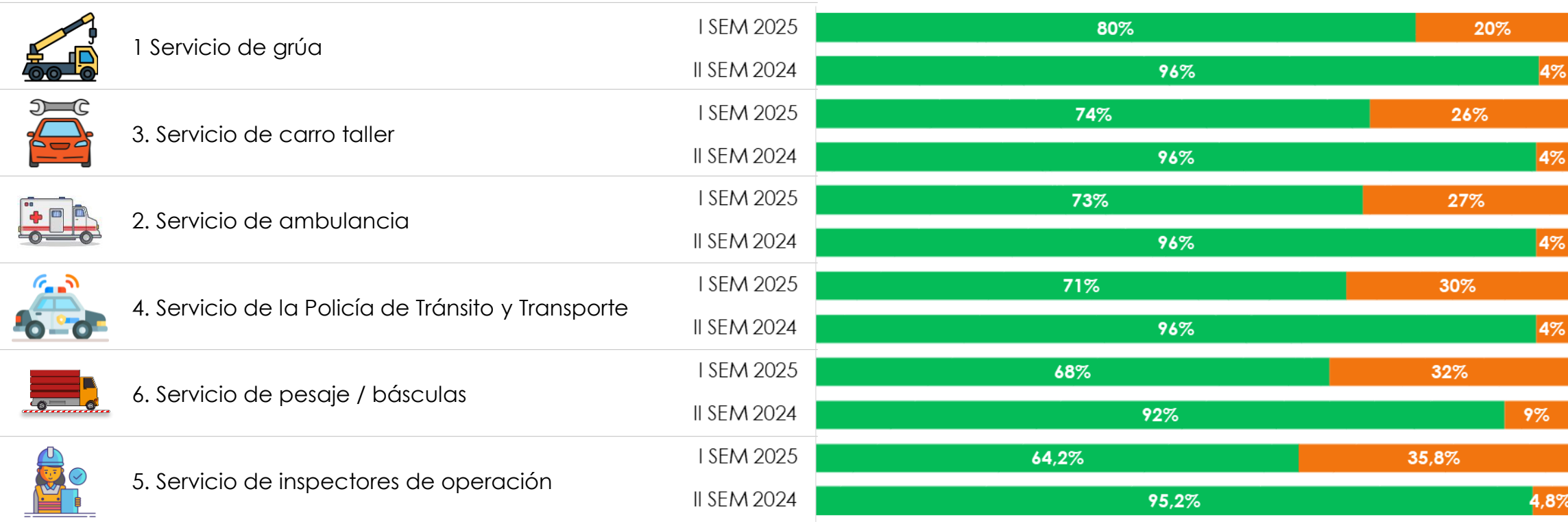




# SATISFACCIÓN GENERAL

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

■ SI CONOCE    ■ NO CONOCE



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







Se evidencia una disminución significativa en el conocimiento de los diferentes servicios que presta la Concesionaria. No obstante, los servicios más reconocidos por la muestra evaluada, con más del 70%, son: grúa, carro taller, ambulancia y policía. Se recomienda continuar fortaleciendo la comunicación de estos servicios a través de los canales oficiales, considerando que se ha identificado una disminución importante en el conocimiento general, por parte del grupo objetivo, sobre la oferta de servicios disponibles.

	II SEM 2024	I SEM 2025
Bases	600	600

# SATISFACCIÓN GENERAL

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

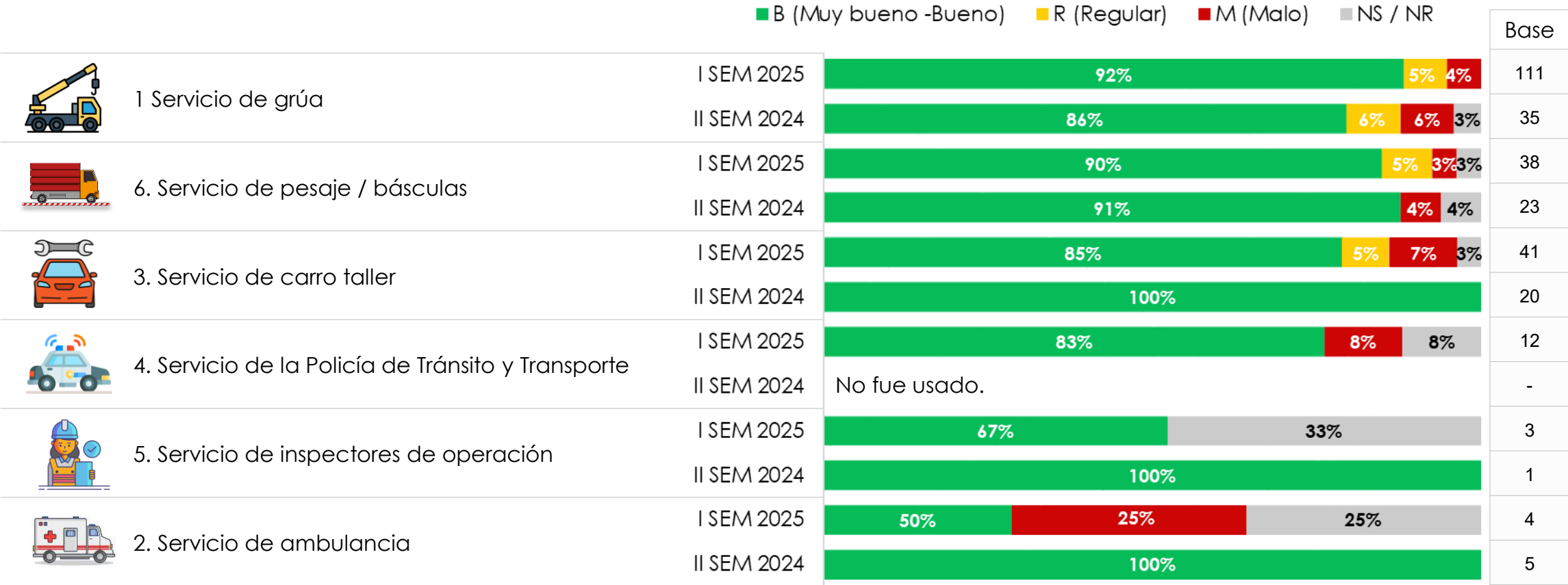
■ SI HA USADO ■ NO HA USADO

				Base
 1 Servicio de grúa	I SEM 2025	23%	77%	478
	II SEM 2024	6%	94%	576
 6. Servicio de pesaje / básculas	I SEM 2025	9%	91%	410
	II SEM 2024	4%	96%	549
 3. Servicio de carro taller	I SEM 2025	9%	91%	442
	II SEM 2024	3,5%	96,5%	574
 4. Servicio de la Policía de Tránsito y Transporte	I SEM 2025	3%	97%	423
	II SEM 2024		100%	574
 2. Servicio de ambulancia	I SEM 2025	1%	99%	437
	II SEM 2024	1%	99%	574
 5. Servicio de inspectores de operación	I SEM 2025	1%	99%	385
	II SEM 2024		99,8%	571

Al indagar sobre los servicios que los usuarios conocen y usan, se encuentra que solo se usa la grúa, el pesaje, el carro taller y servicio de la policía de tránsito y transporte, todos con un bajo porcentaje. En general los servicios evaluados no cuentan con alta demanda por parte de los usuarios.

# SATISFACCIÓN GENERAL

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



Aunque la tasa de uso de los servicios prestados por la Concesión es baja, los usuarios que han hecho uso de ellos los califican como "Muy buenos" y "Buenos", especialmente los servicios de grúa, pesaje, carro taller y Policía de Tránsito y Transporte, con niveles de satisfacción superiores al 80%. En contraste, se evidencian percepciones de servicio regular en relación con los inspectores de operación y el servicio de ambulancia.

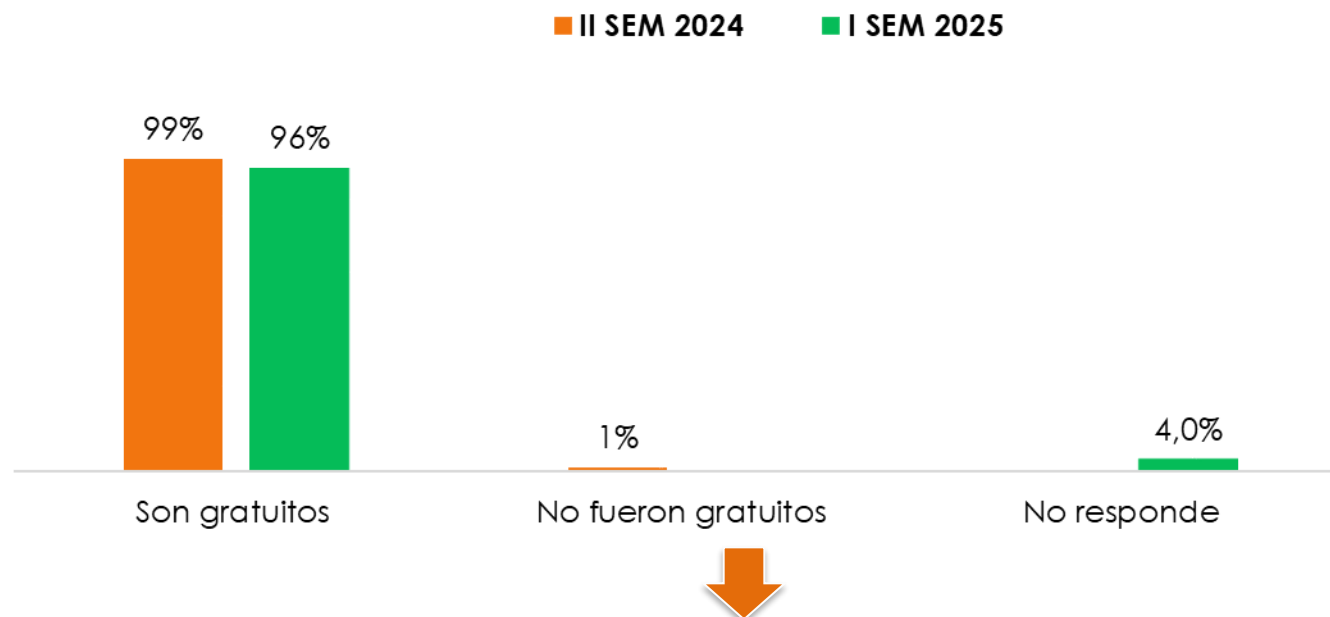


# SATISFACCIÓN GENERAL

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).

## SERVICIOS



	II SEM 2024	I SEM 2025
Bases	79	176

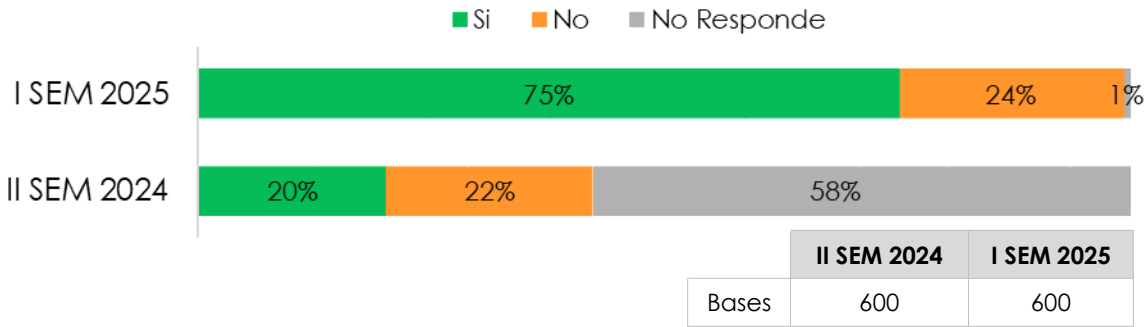
P5.1. ¿Porqué considera que no han sido gratuitos? Servicios? Nombre? Núm. Celular, Núm. Placa. (Base: 1)

**NO RESPONDE...** (Tal vez el entrevistado no entregó la información por miedo, seguridad o simplemente no se sintió a gusto entregando este tipo de información detallada).

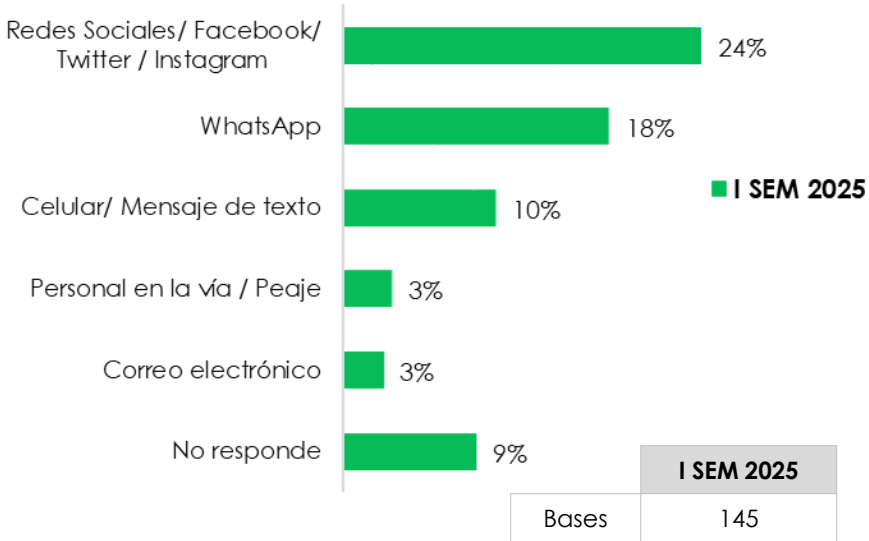
# SATISFACCIÓN GENERAL



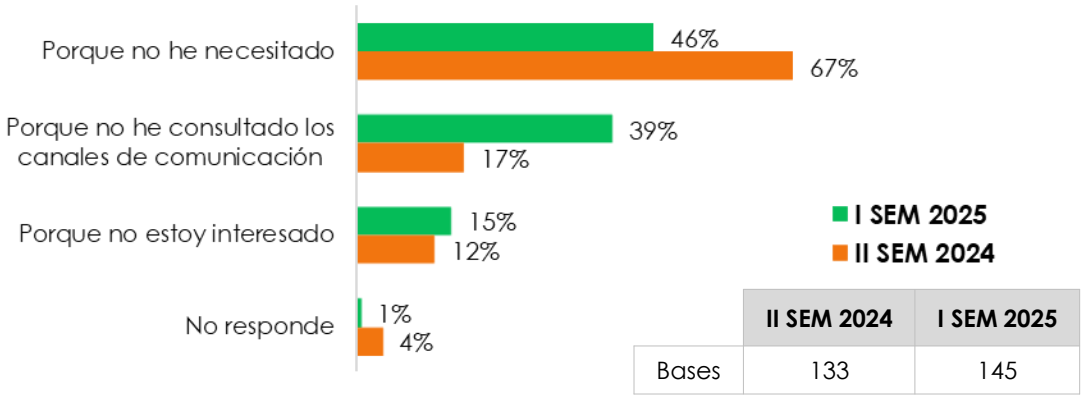
P6. ¿Ha recibido información de la vía?



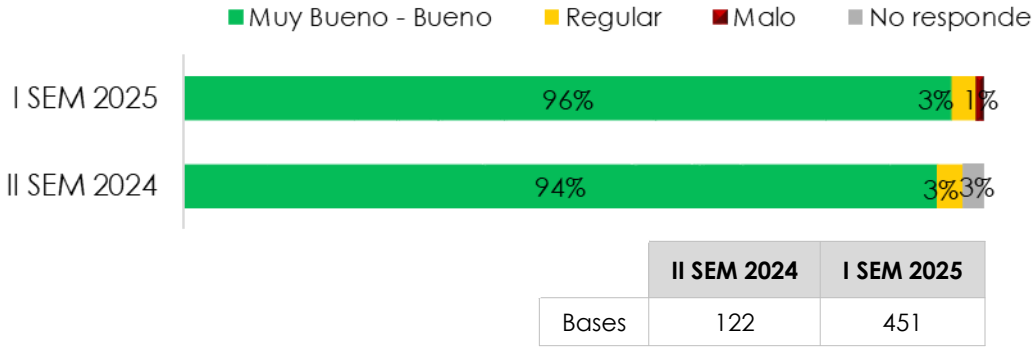
P6.2. Para los que **NO han** recibido información ¿Por cuál medio le gustaría recibir información de la vía?



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



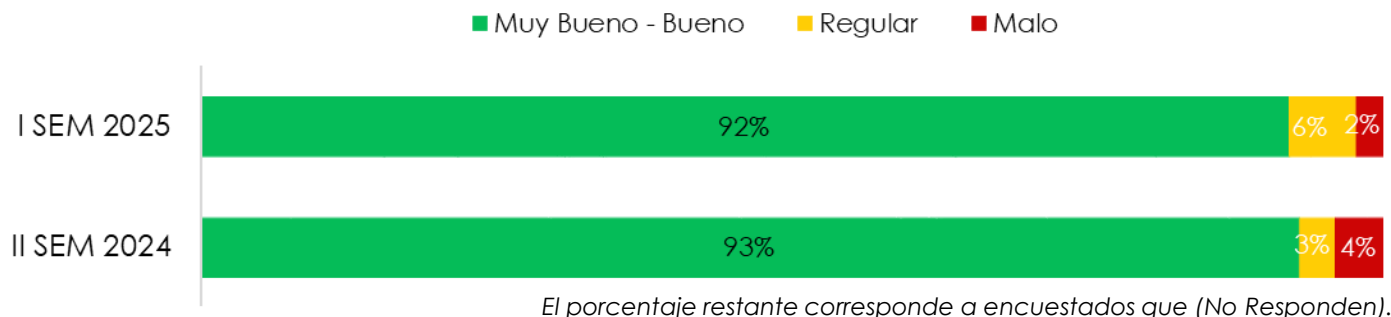
P6.3. ¿Cómo considera la veracidad de la información recibida?



El 75% de la muestra afirma haber recibido información en la vía, y el 96% de estos la califica como "Muy buena" o "Buena", destacando especialmente su veracidad. Este resultado evidencia un aspecto positivo en los procesos de socialización de la Concesionaria. Por otro lado, los entrevistados que no han recibido información manifiestan interés en hacerlo, mostrando preferencia por canales como redes sociales, WhatsApp y mensajes de texto al celular.

# SATISFACCIÓN GENERAL

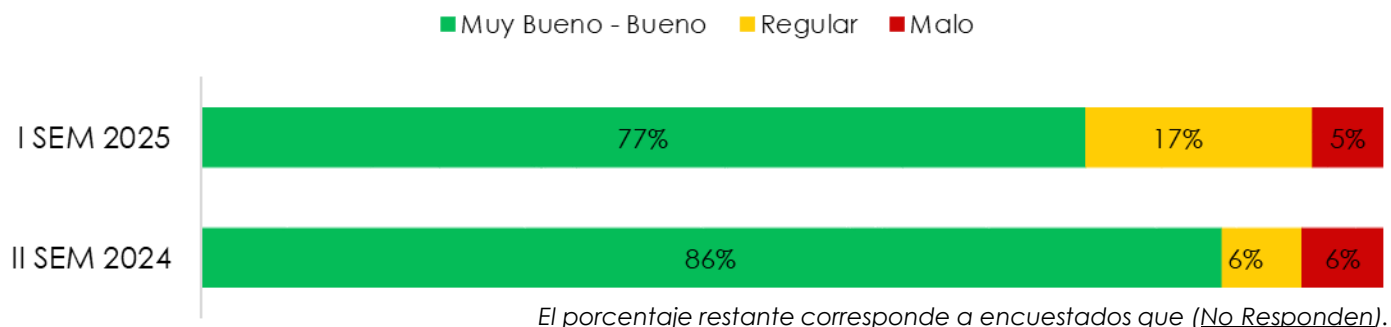
P7. ¿Como califica la atención recibida en el peaje?



	II SEM 2024	I SEM 2025
Bases	600	600

Base: Total muestra.

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



	II SEM 2024	I SEM 2025
Bases	600	600

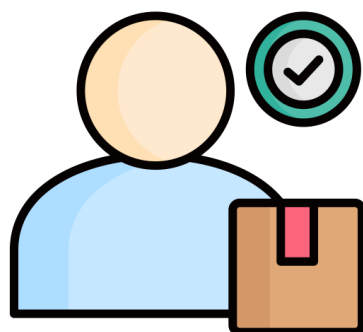
Base: Total muestra.

La atención es calificada de manera positiva, con un 92% de los usuarios ubicándola en las categorías de "Muy buena" y "Buena", lo que refleja una percepción favorable sobre la calidad del servicio al cliente, alineada con las expectativas de la mayoría. Sin embargo, el tiempo de espera muestra una tendencia a la baja en esta medición, disminuyendo del 86% al 77% en valoraciones positivas. Paralelamente, la calificación de "Regular" aumenta del 6% al 17%, lo cual podría atribuirse a experiencias negativas puntuales reportadas por algunos usuarios.



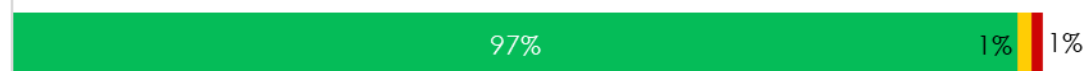
# SATISFACCIÓN GENERAL

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



■ Muy Bueno - Bueno    ■ Regular    ■ Malo

I SEM 2025



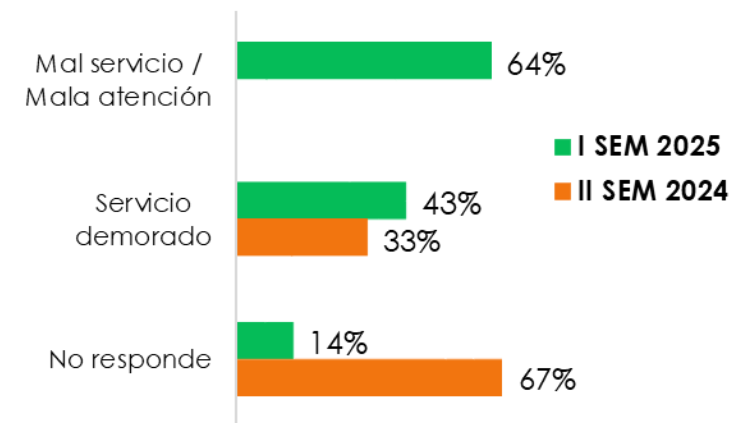
II SEM 2024



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

	II SEM 2024	I SEM 2025
Bases	600	600

## P9.1. Razones de Regular - Malo

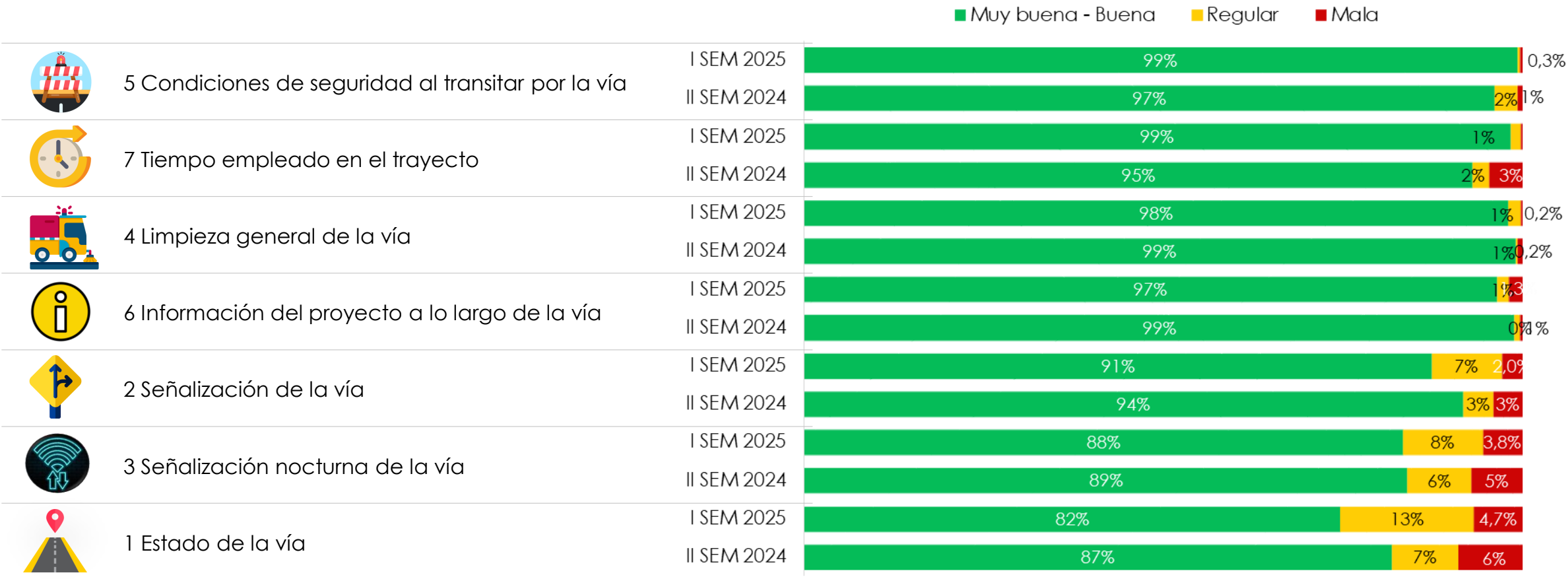


	II SEM 2024	I SEM 2025
Bases	6	14

La mayoría de los usuarios (97%) percibe el conocimiento y la atención en la vía como "Muy buena" o "Buena", lo que sugiere que han recibido un servicio adecuado y acorde con sus necesidades. Sin embargo, entre el pequeño porcentaje que califica el servicio como "Regular" o "Malo" (2%), se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la calidad de la atención recibida y la oportunidad en la prestación del servicio.

# SATISFACCIÓN GENERAL

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

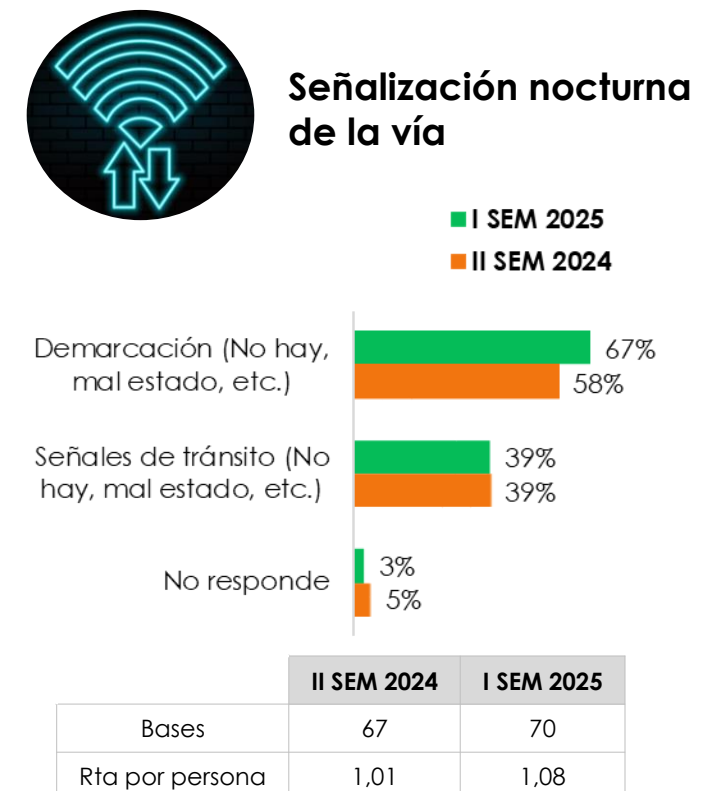
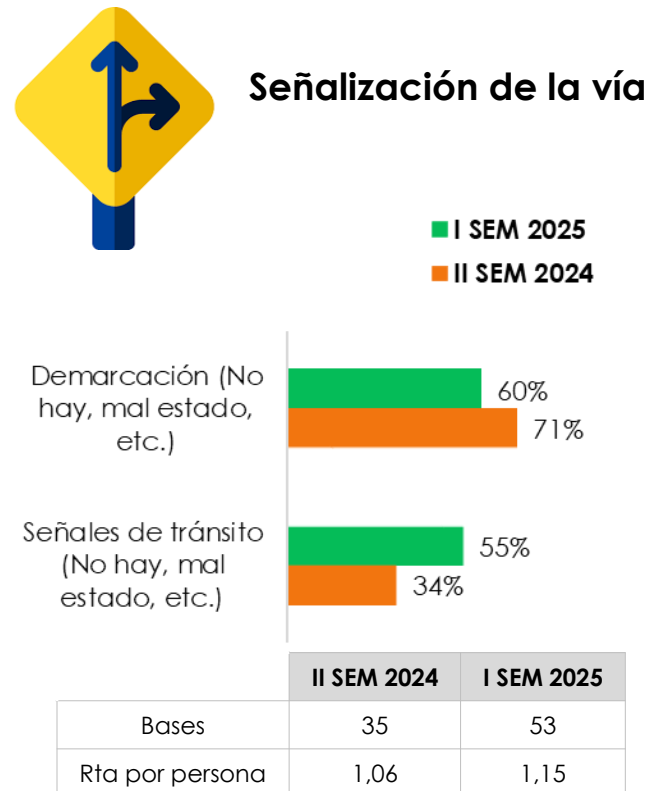
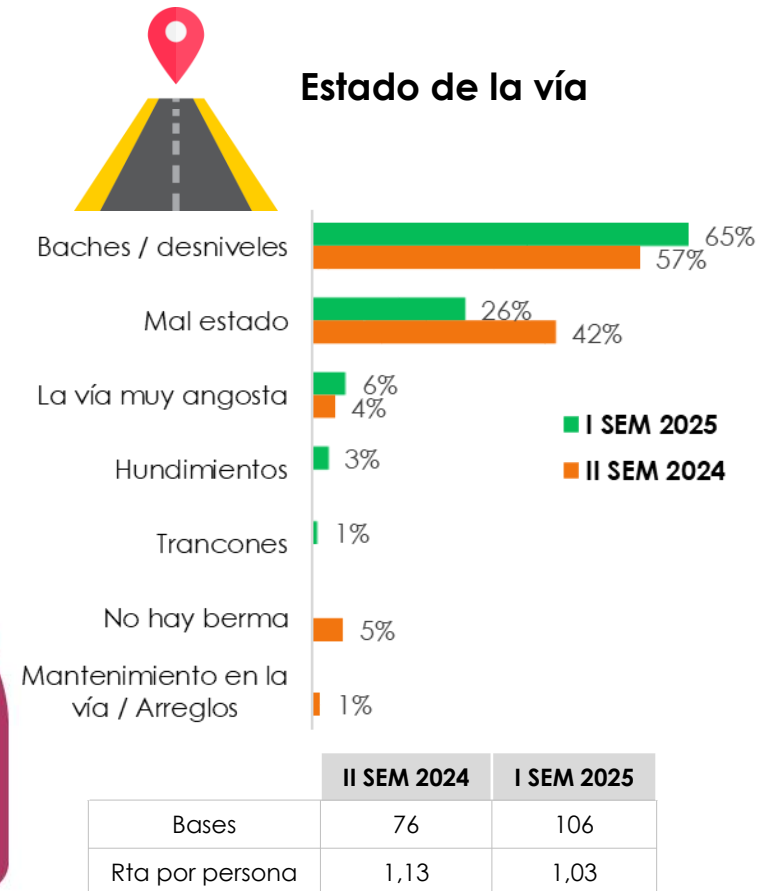


La evaluación de la infraestructura vial en general es positiva, reflejando mayor nivel de calificación en seguridad y tiempo con el 99% C/U, seguida de limpieza, información y señalización con 98%, 97% y 91% respectivamente. Se observan por debajo del 90% únicamente la señalización nocturna y el estado de la vía.

	II SEM 2024	I SEM 2025
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).



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

Existe una baja proporción de entrevistados que califican la infraestructura vial como "Regular" o "Mala". Entre los aspectos mencionados como oportunidades de mejora en el estado de la vía se destacan la presencia de baches. En cuanto a la señalización, tanto diurna como nocturna, los usuarios señalan la ausencia de demarcación y la falta de señales de tránsito.

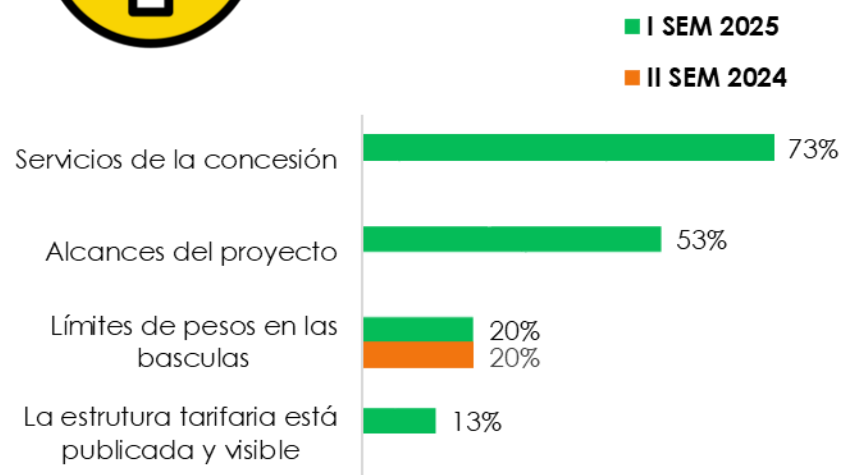


# SATISFACCIÓN GENERAL

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).



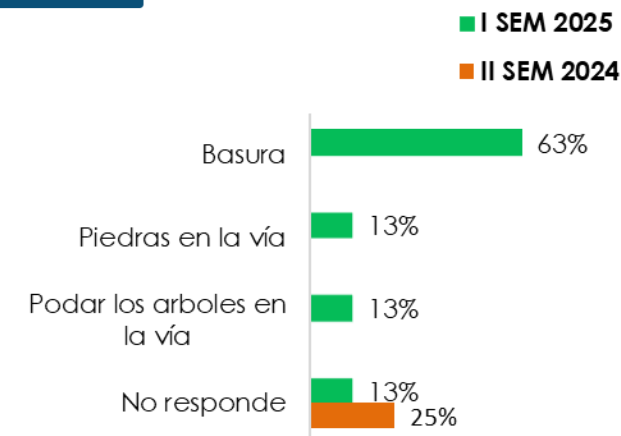
## Información del proyecto



	II SEM 2024	I SEM 2025
Bases	5	15
Rta por persona	1	1,6



## Limpieza general en la vía



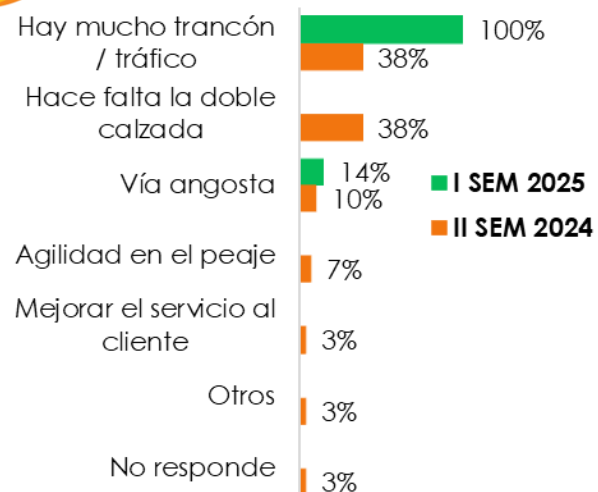
	II SEM 2024	I SEM 2025
Bases	4	8
Rta por persona	1	1

# 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).



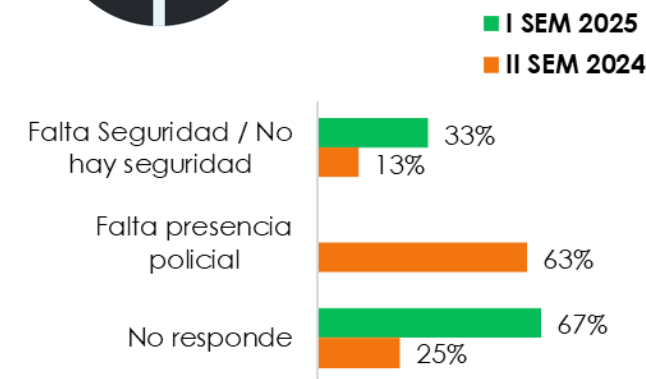
## Tiempo empleado en el trayecto



	II SEM 2024	I SEM 2025
Bases	29	7
Rta por persona	1,03	1,14



## Seguridad al transitar por la vía



	II SEM 2024	I SEM 2025
Bases	16	3
Rta por persona	1	1

Entre los aspectos a mejorar relacionados con los tiempos, se destacan los trancones y la estrechez de la vía; en cuanto a la percepción de seguridad, sobresale la sensación de inseguridad general.

# SATISFACCIÓN GENERAL

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

ESTADO DE LA VÍA	
11A_1_1 - Huecos – Baches	Base 69
Puerto López - Puerto Gaitán	26%
Acacias	17%
Llegando a puerto López	12%
No responde	9%
Puerto Gaitán - Puerto López	4%
Pedaje Libertad	4%
Pachaquiaro	3%
Llegando y saliendo de Pto. Gaitán	3%
Después de Pompeya	3%
Después de, o, en Guayuriba	3%
Otros inferiores a 1%: Pte. Guamal, Pte. Cubarral, Toda la vía, Salida a San Martín, Llegando o en la Cuncia, Vía Granada, Vereda Toro, Pto. López V/cencio, V/cencio a Puerto Gaitán, El tramo de humadea y En balsa.	15%

11A_1_2 - Mal estado	Base 28
Puerto López - Puerto Gaitán	18%
Acacias	18%
Llegando a puerto López	11%
Villavicencio a Puerto Gaitán	7%
En Guamal	7%
Llegando y saliendo de Pto. Gaitán	4%
Después de, o, en Guayuriba	4%
Ocoa	4%
Villavicencio / Acacias	4%
Kilómetro 81-88	4%
No responde	21%

SEÑALIZACIÓN DE LA VÍA	
11A_2_1 -Señales de tránsito	Base 29
Llegando a Puerto López	24%
Acacias	21%
Puerto López - Puerto Gaitán	17%
Llegando o en la Cuncia	7%
Vía Granada	7%
Pachaquiaro	3%
No responde	21%

11A_2_2 - Demarcación	Base 32
Llegando a puerto López	34%
Acacias	16%
Puerto Lopez - Puerto Gaitan	6%
En Guamal	6%
Toda la vía	3%
En la salida a San Martín	3%
Vía Granada	3%
Después de, o, en Guayuriba	3%
Villavicencio / Granada	3%
Villavicencio / Acacias	3%
No responde	19%

SEÑALIZACIÓN NOCTURNA DE LA VÍA	
11A_3_1 - Señales de tránsito	Base 27
Llegando a puerto López	26%
Llegando o en la Cuncia	19%
Puerto López - Puerto Gaitán	15%
Acacias	7%
Puerto Gaitán - Puerto López	4%
Villavicencio / Acacias	4%
Llegando a puerto Gaitán	4%
No responde	22%

11A_3_2 - Demarcación	Base 39
Acacias	21%
Llegando a puerto Lopez	21%
Puerto Lopez - Puerto Gaitan	9%
Toda la vía	4%
Entre Guamal y San Martin	2%
En la salida a San Martín	2%
Después de, o, en Guayuriba	2%
Vereda Toro	2%
Villavicencio / Granada	2%
En Guamal	2%
En balsa	2%
No responde	30%



# SATISFACCIÓN GENERAL

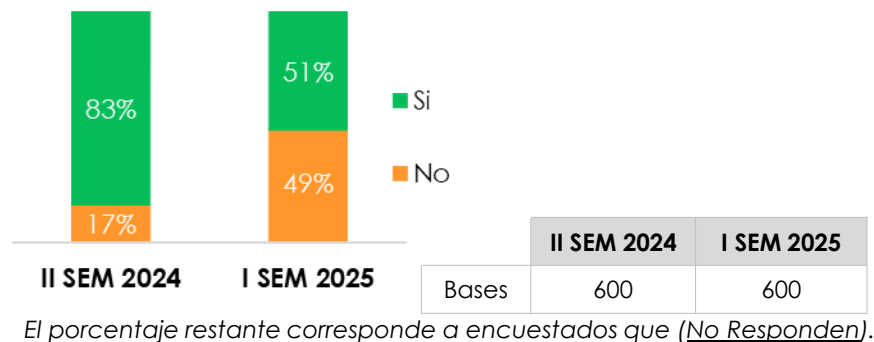
**P11A.** De acuerdo al estado de la vía (P11A). ¿En que tramo de la vía se encuentra en mal estado?

LIMPIEZA EN LA VÍA	
11A_4 - Seguridad	Base 8
Villavicencio / Acacias	13%
Llegando a puerto López	13%
En Guamal	13%
No responde	63%

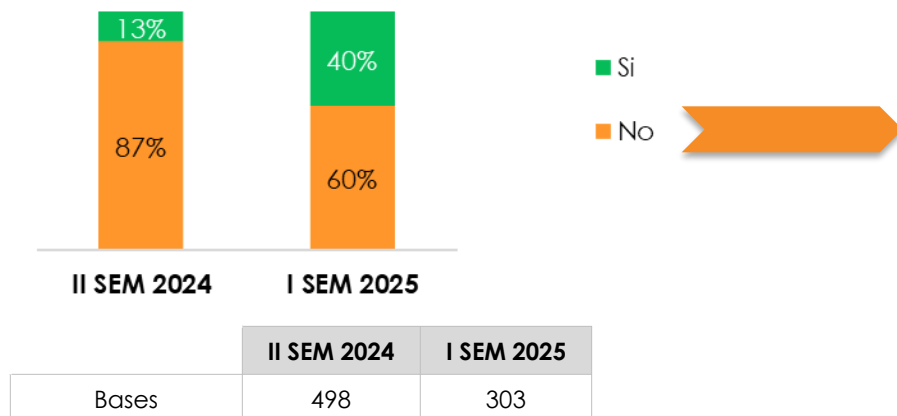
SEGURIDAD AL TRANSITAR EN LA VÍA	
11A_5 – Seguridad	Base 3
Puerto López - Puerto Gaitán	33%
No responde	67%

# SATISFACCIÓN GENERAL

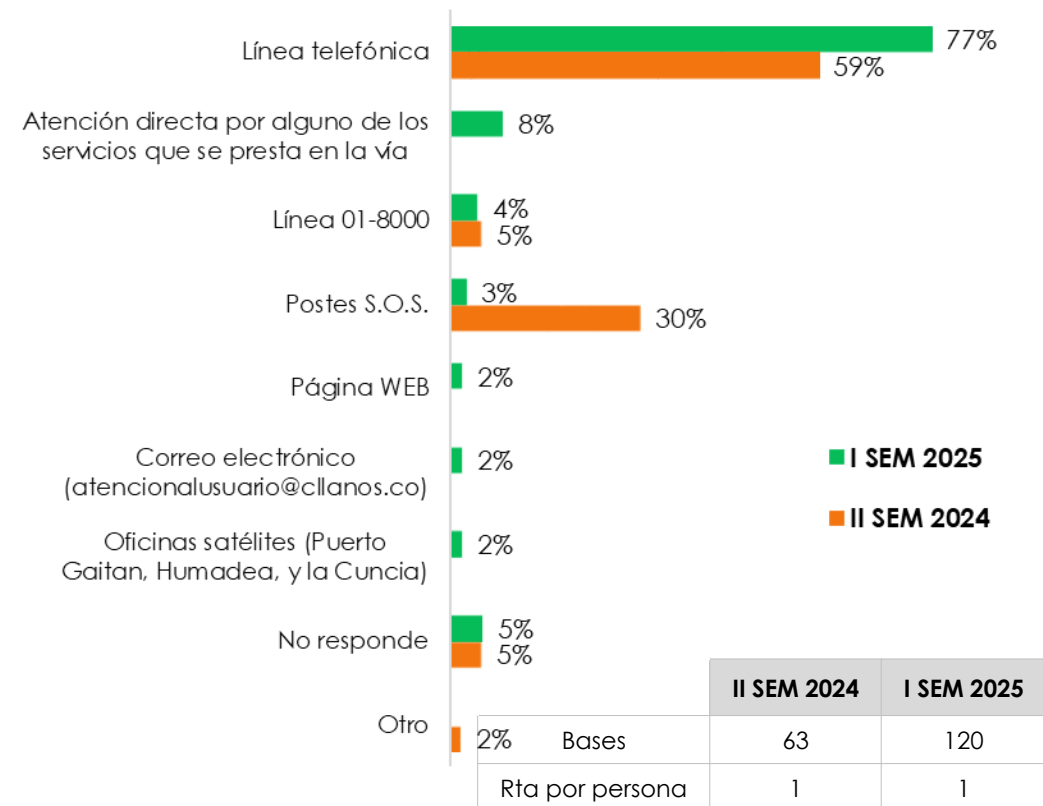
P12. ¿Sabe como comunicarse e informarse con el Concesionario?



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



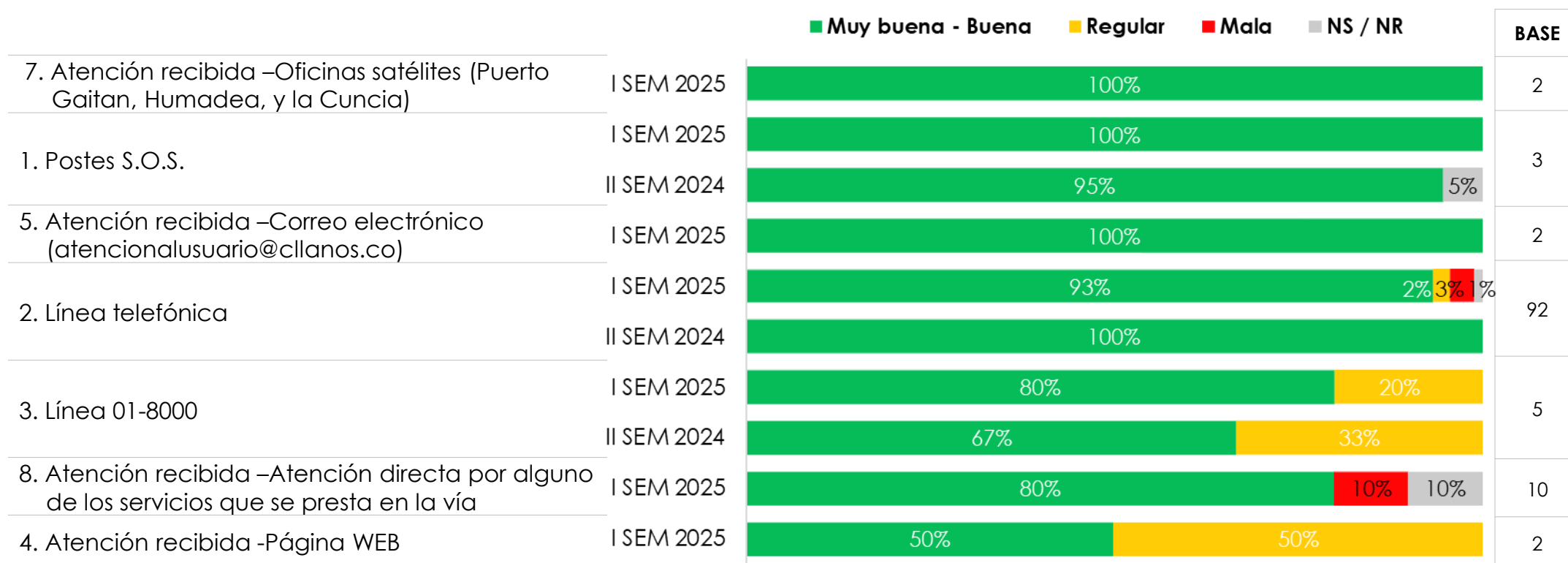
P14. ¿Cuáles canales de comunicación utilizó?



Solo 5 de cada 10 entrevistados tienen claridad sobre cómo comunicarse con la concesión; sin embargo, el 40% efectivamente lo ha hecho. Los canales más utilizados son la línea telefónica (77%) y la atención directa a través de los servicios prestados (8%).

# SATISFACCIÓN GENERAL

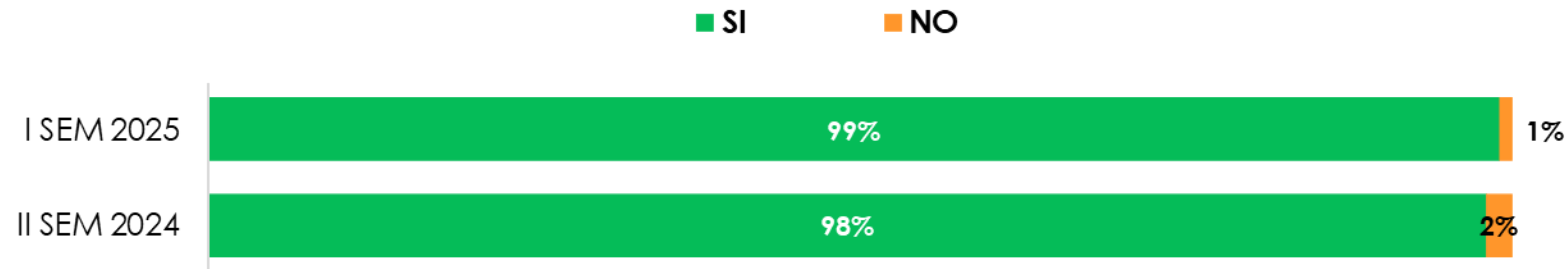
**P15.** Califique la atención recibida cuando se comunicó con la Concesión vial de los Llanos.



Los usuarios que se comunican con la concesión manifiestan una percepción muy positiva respecto a la atención recibida, especialmente en las oficinas satélite, a través del correo electrónico y en los postes S.O.S, canales que alcanzaron un 100% de satisfacción.

# SATISFACCIÓN GENERAL

**P16.** Sabía usted, que los ingresos del proyecto viabilizan la ejecución de las obras, el mejoramiento continuo de la infraestructura vial, la operación y mantenimiento continuo, además de la atención oportuna de los usuarios accidentados y varados en nuestros corredores.

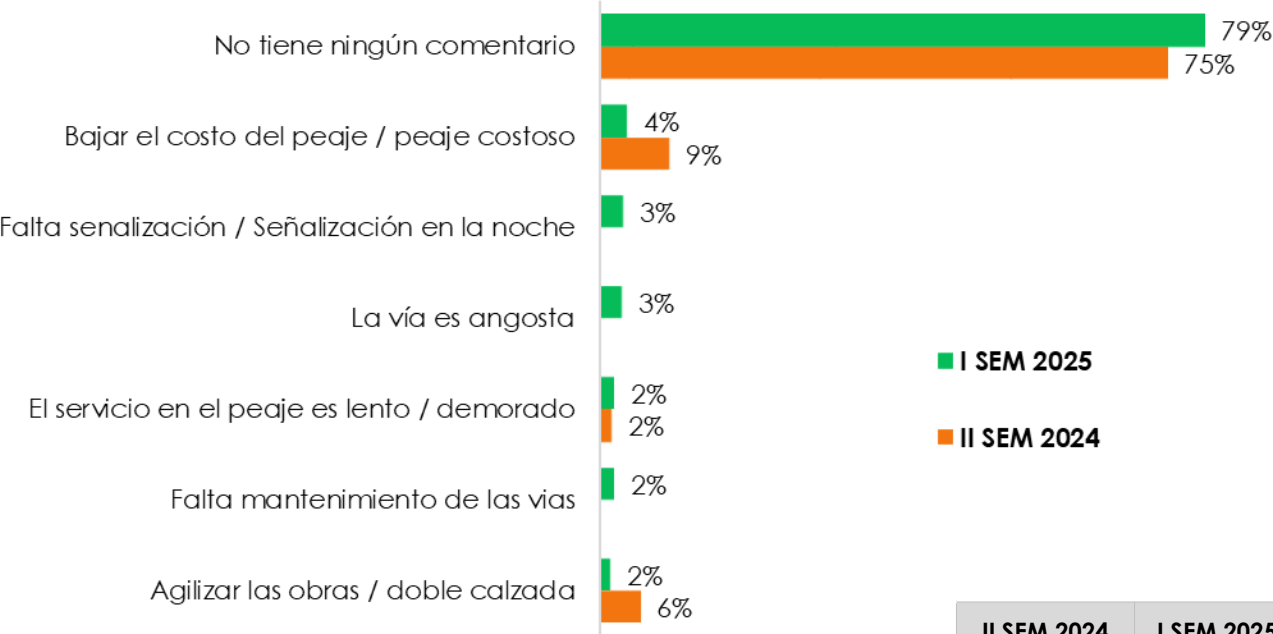


	II SEM 2024
Bases	600

Definitivamente los usuarios de la vía tienen una percepción muy positiva sobre la administración de los ingresos de la concesión, además de manifestar que los mismos contribuyen a mejoramiento de la infraestructura, mantenimiento, atención de accidentados y varados.

# SATISFACCIÓN GENERAL

P17. Observaciones en general.



	II SEM 2024	I SEM 2025
Bases	600	600
Rta por persona	1,09	1,05

Otros aspectos inferiores a 1%	%
No hay Berma	1%
Más cabinas para el pago del peaje	1%
Mucho trancón	1%
Más demarcación en la vía	1%
No hay claridad de los números para comunicarse con la concesión	1%
Arreglar las luces en la vía / poca iluminación en la vía	1%
Mejorar los baches / deniveles	1%
Problemas con los chip: Colpass	1%
La vía es muy buena	1%
Mejorar el servicio en el peaje	0,3%
Están muy cerca los peajes	0,3%
Problemas con la báscula: no está calibrada, debe estar a la derecha	0,3%
Ampliar los módulos de los peajes	0,2%
Se demoran en contestar en la línea telefónica	0,2%
Más señalización nocturna: ojos de gato, en la noche hay puntos ciegos	0,2%
Hay mucha fauna muerta	0,2%
La persona del peaje no es amable / No saluda / Mala cara	0,2%
Las taquilleras no tienen cambio / vueltas	0,2%

Para el I semestre de 2025, se destaca que el 79% de los entrevistados no manifestaron comentarios ni observaciones respecto al servicio prestado por la concesión, lo que sugiere una percepción mayoritariamente neutra o satisfactoria. Sin embargo, entre los aspectos con mayores oportunidades de mejora se identifican: los costos del peaje, la falta de señalización, la estrechez de la vía y la lentitud en el paso por los peajes.





## EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN



CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

**cim** CENTRO DE  
INVESTIGACIÓN  
DE MERCADOS

HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA



# CONCLUSIONES

- En general la frecuencia de uso de la vía muestra un cambio en el tránsito diario que aumentó, mientras la frecuencia de tres veces por semana y semanal disminuyó.
- De los servicios que presta la concesión en la vía, tienen el mayor conocimiento la grúa, el carro taller, la ambulancia, y la policía de tránsito.
- Se destacan como los servicios más usados por los usuarios habituales, la grúa, el pesaje y el carro taller.
- Aunque la percepción general sobre la calidad de los servicios ofrecidos y utilizados por los usuarios es positiva, se identificaron algunos servicios que generan inconformidades. En particular, los relacionados con ambulancia, policía de tránsito y transporte, y carro taller, los cuales requieren atención prioritaria para fortalecer la satisfacción del usuario y consolidar una experiencia homogénea en toda la concesión.
- El porcentaje de usuarios que han recibido información aumento en la presente medición y se demuestra una percepción positiva con respecto a la veracidad de la información recibida.
- En general, las calificaciones relacionadas con la atención recibida, el tiempo de espera en el peaje y el conocimiento del personal de la vía son positivas, lo que refleja una experiencia satisfactoria por parte de los usuarios. Sin embargo, se identificó como principal área de mejora el tiempo de atención, asociado principalmente a las demoras en el servicio de peaje.
- La infraestructura vial administrada por la concesión es percibida de manera positiva en términos generales; no obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la presencia de baches y la calidad de la demarcación de las vías, aspectos que generan insatisfacción en algunos usuarios.
- Se destaca que la mayoría de los usuarios sabe cómo comunicarse con la concesión y la hacen habitualmente por teléfono.



# RECOMENDACIONES

## **Cambio en la frecuencia de uso de la vía**

- Aprovechar el aumento en el tránsito diario para fortalecer campañas de comunicación sobre seguridad vial y servicios de apoyo, dirigidas especialmente a los usuarios frecuentes.
- Implementar programas de fidelización o beneficios informativos para conductores que transitan a diario (ej. alertas de tráfico, mantenimientos, novedades en tiempo real).

## **Atención y tiempos en peajes**

- Continuar en la implementación de tecnologías de pago electrónico y automatizado (TAG, prepago, pagos digitales) para descongestionar las filas.
- Establecer planes de contingencia en horas pico (más ventanillas, personal de apoyo) y comunicarlo visiblemente

## **Infraestructura vial (baches y demarcación)**

- Priorizar un plan de mantenimiento correctivo y preventivo en los puntos más críticos.
- Comunicar de manera proactiva a los usuarios las intervenciones realizadas y los beneficios alcanzados ("se mejoraron XX km de demarcación para mayor seguridad").

## **Comunicación con la concesión (principalmente vía telefónica)**

- Fortalecer el canal telefónico con atención rápida y resolutiva.
- Implementar un sistema de retroalimentación en cada contacto (encuestas cortas) para medir y mejorar la satisfacción



HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA