



Febrero de 2026

INFORME SATISFACCIÓN GENERAL II 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



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.		05
CONCLUSIONES Decisión o consecuencia obtenida fruto del estudio y examen de datos encontrados en la investigación.		30



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

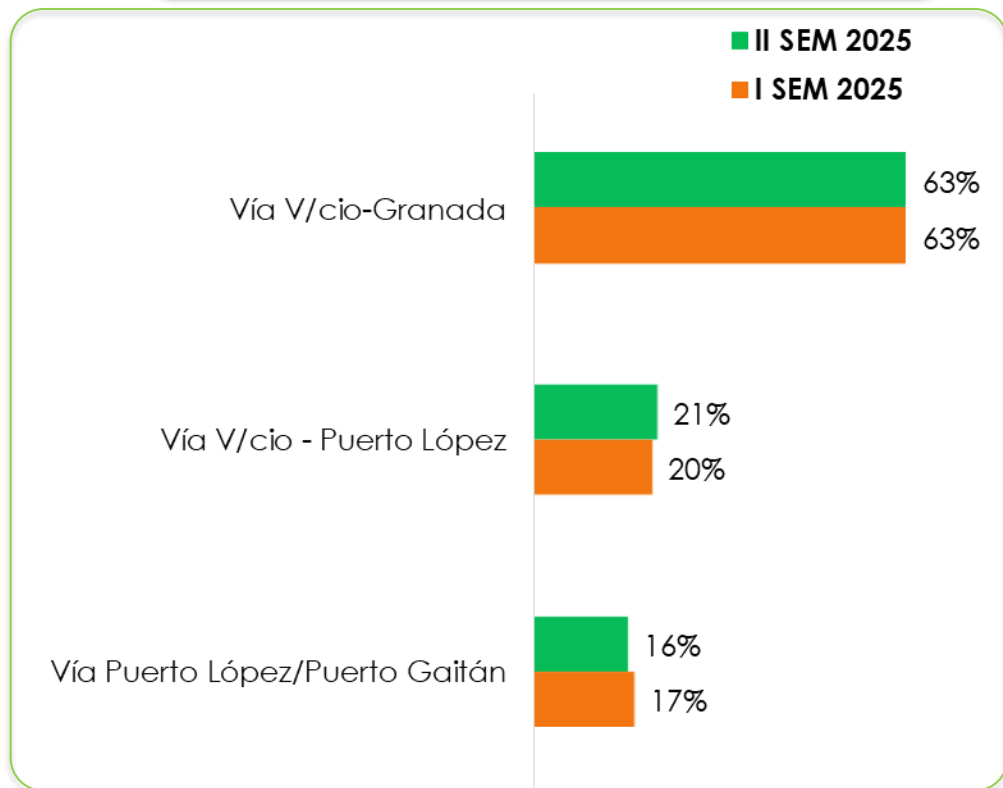
cim CENTRO DE
INVESTIGACIÓN
DE MERCADOS
HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA



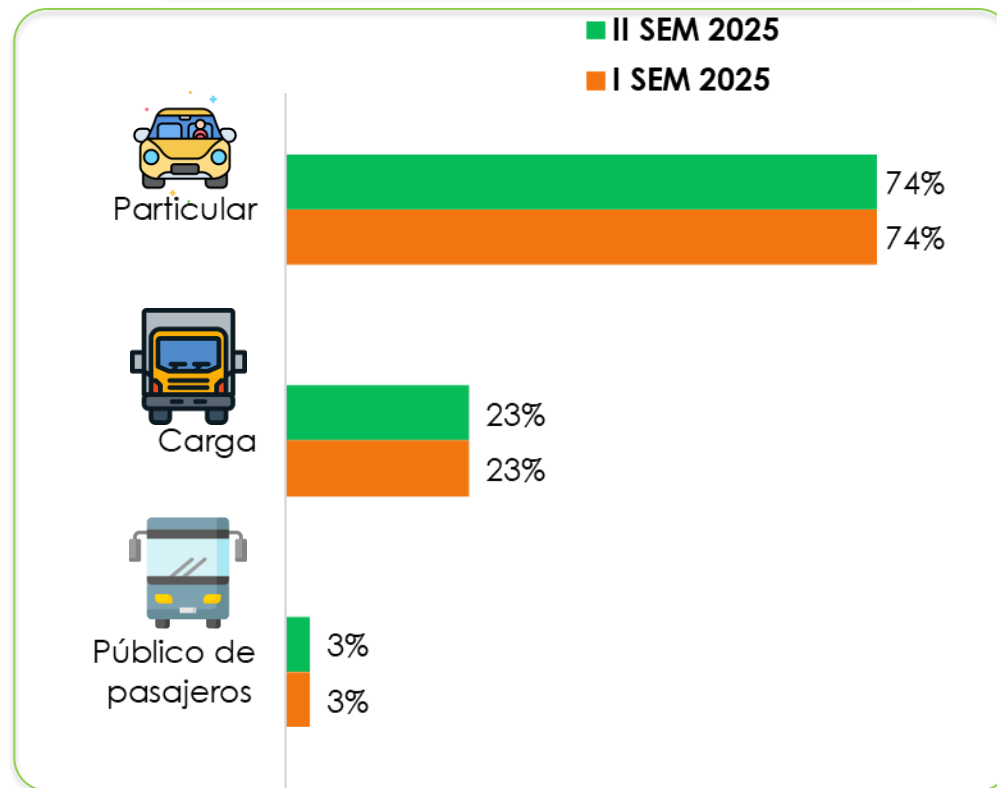
DEMOGRÁFICOS

Para la medición correspondiente al **II Semestre de 2025**, se mantiene la aplicación de la muestra con una distribución proporcional por tramo y tipo de vehículo. Se evidencia nuevamente mayor participación en el tramo de **Vía/Villavicencio Granada**, así como una mayor participación de vehículos **particulares** frente a los de Carga y Servicio público.

TRAMO



TIPO DE VEHÍCULO



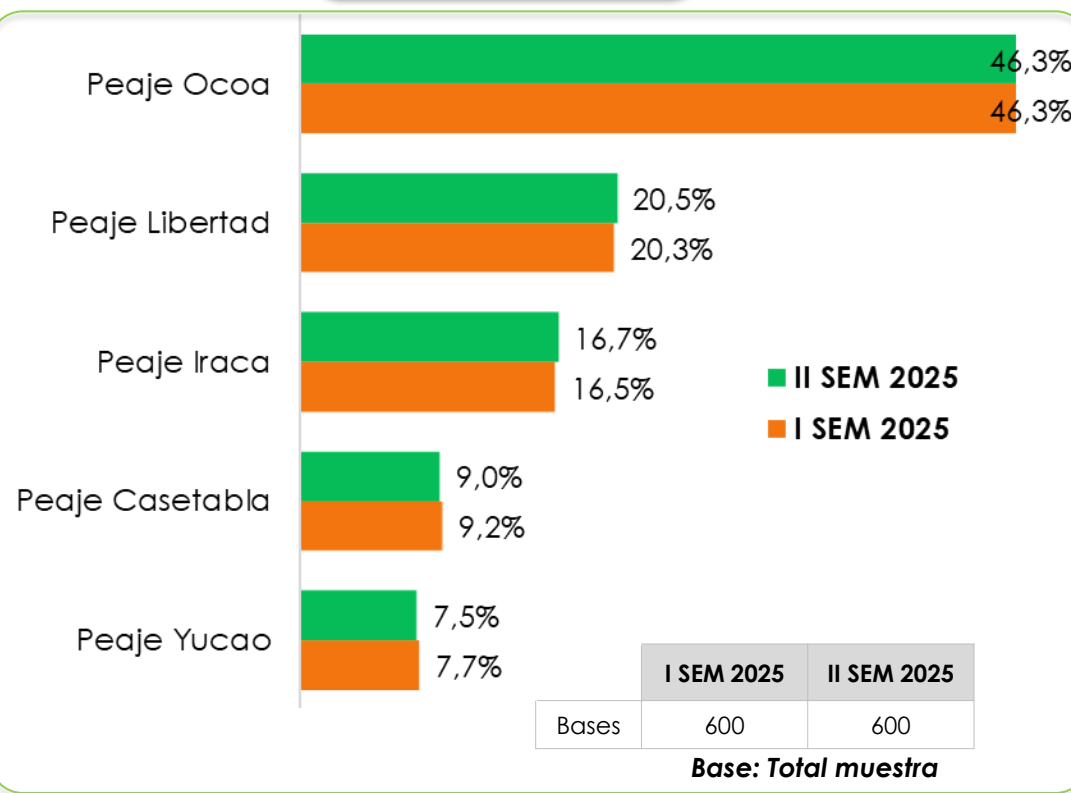
	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	600	600

DEMOGRÁFICOS

En línea con lo anterior, se mantiene la misma distribución de la muestra en cada uno de los peajes evaluados, con el fin de sí garantizar la comparación de los resultados entre las distintas mediciones.



PEAJE





PRINCIPALES INDICADORES



CONOCIMIENTO Y USO DE LOS SERVICIOS

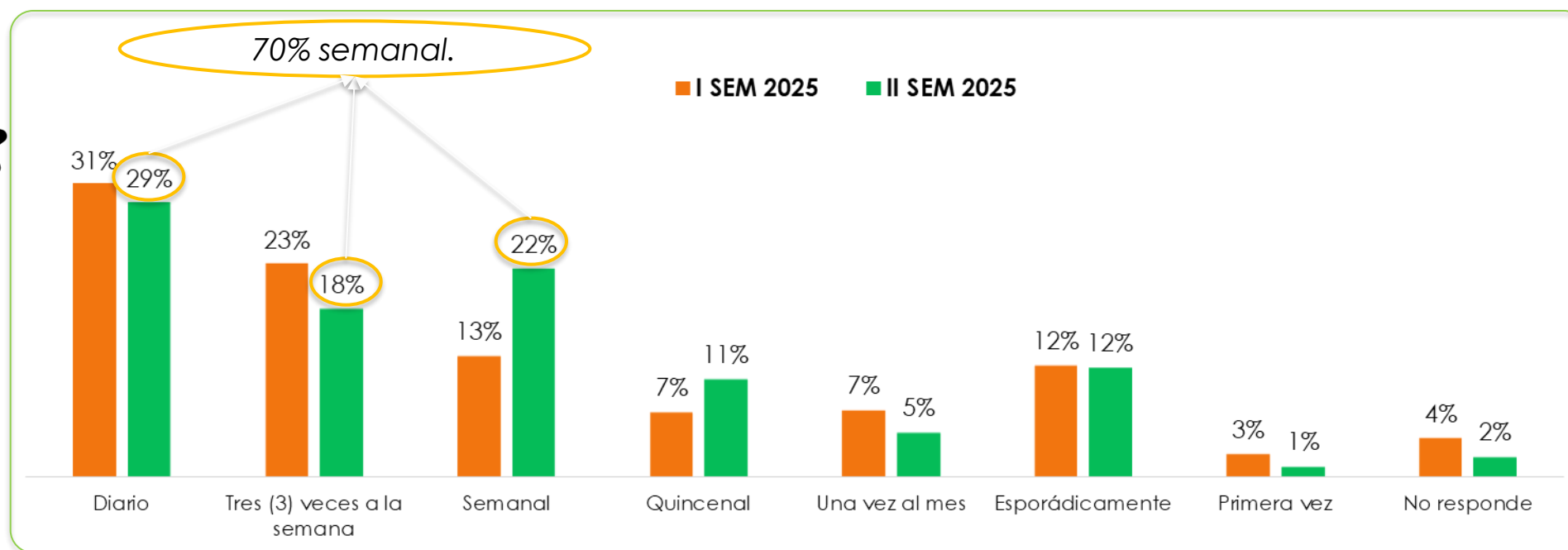
cim CENTRO DE
INVESTIGACIÓN
DE MERCADOS

HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA



FRECUENCIA DE USO DE LA VÍA

Para el II semestre del 2025, se evidencia una disminución en la frecuencia de uso de la vía, especialmente en los usuarios que la transitan a diario y tres veces por semana. De esta manera, se presenta un incremento en la frecuencia semanal, que pasa del 13% al 22%.



	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	600	600

Base: Total muestra

CONOCIMIENTO DE SERVICIOS

Para el II semestre del año 2025, se evidencia un incremento en el nivel de conocimiento de los diferentes servicios prestados por la Concesión aumentado más del 10% cada uno; los mayores aumentos se registran en los servicios de grúa, acompañamiento de la Policía y pesaje en básculas. No obstante, el servicio de inspecciones de operación continúa siendo el de menor reconocimiento entre los usuarios, con un nivel de conocimiento inferior al 70%.



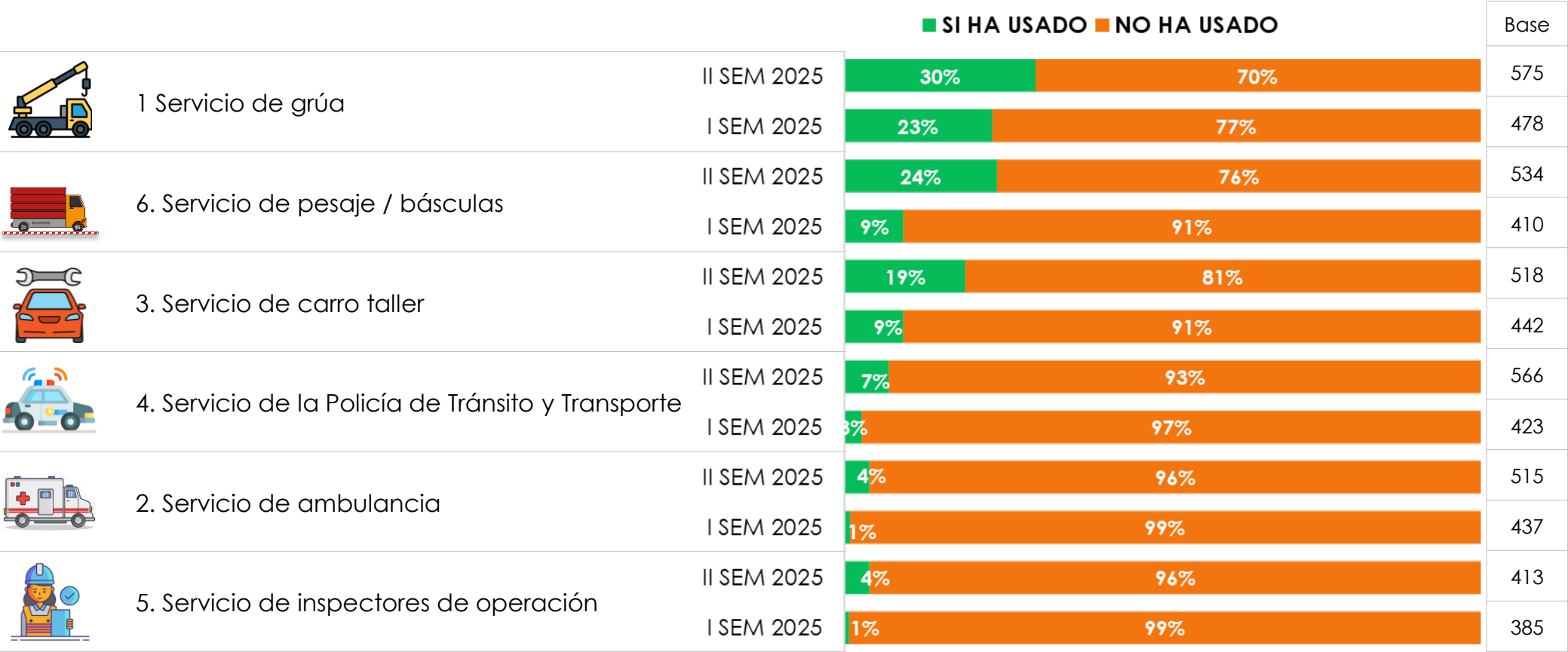
El porcentaje restante corresponde a encuestados que (No Responden).

	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	600	600

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

USO DE LOS SERVICIOS

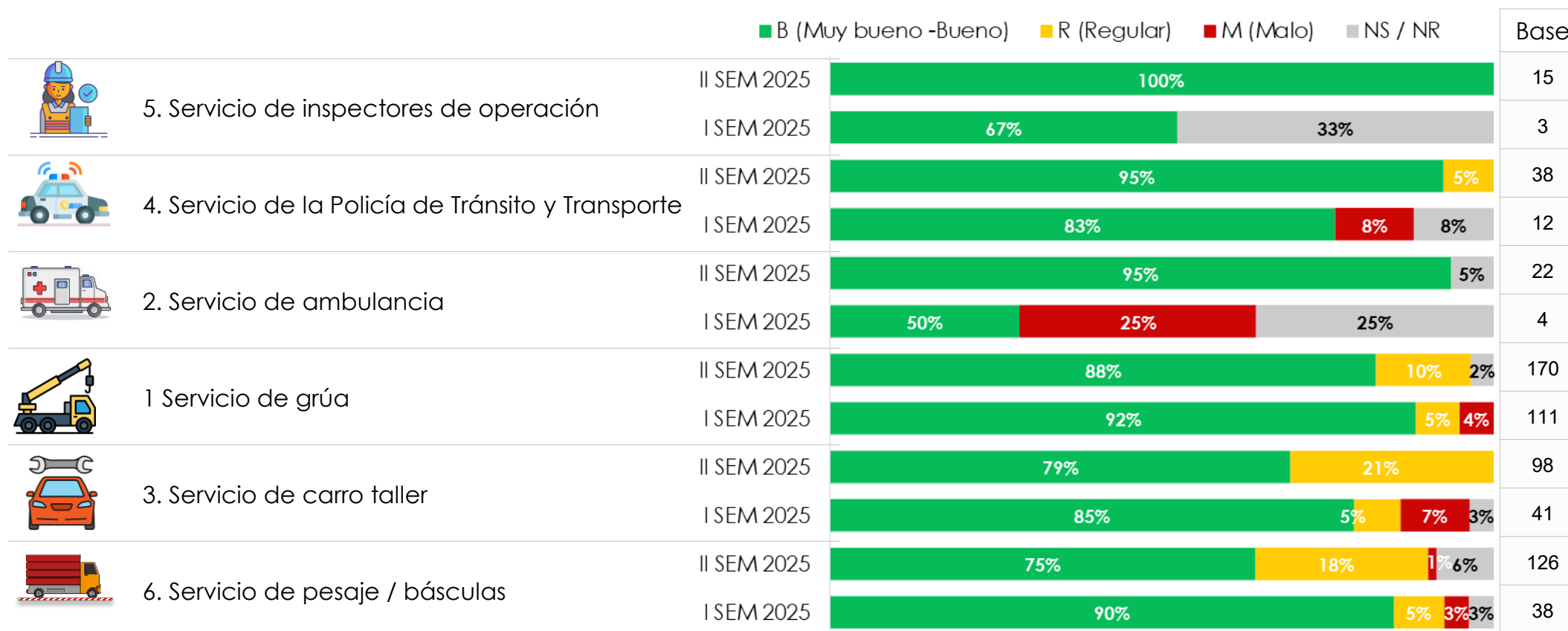
Asimismo, durante el II semestre del 2025 se registra un aumento en el uso de los servicios, manteniéndose la grúa, el pesaje en báscula y el carro taller como los de mayor utilización por parte de los usuarios.



EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS

Teniendo en cuenta el incremento en el uso de los servicios durante el semestre evaluado, también se observa una mejora en la percepción sobre su prestación. En su mayoría, las calificaciones se ubican en los niveles "Muy bueno" y "Bueno", reflejando una valoración satisfactoria por parte de los usuarios. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en los servicios de grúa y carro taller, los cuales algunas calificaciones son "Regular" y "Malo", principalmente asociadas a la demora en los tiempos de llegada al lugar.

En el caso del servicio de pesaje en báscula, las observaciones se relacionan con la percepción de des calibración de los equipos.



COSTO SERVICIOS PRESTADOS

El 96% de los usuarios manifestó que no se le generó ningún costo por el uso de alguno de los servicios solicitados.

SERVICIOS



BASE: 4

P5,1	
Grúa	25%
No responde	75%

	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	176	305

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

(*No se cuenta con información detallada, quizá no lo recuerden o no se sintieron a gusto entregando este tipo de información)

P5. ¿Han sido gratuitos los servicios prestados por el Concesionario en la vía? **P5.1.** Indique porqué considera que no han sido gratuitos; si recuerda describa fecha, lugar, nombre de la Persona que le atendió el servicio:



PRINCIPALES INDICADORES



INFORMACIÓN EN LA VÍA y PEAJES

cim CENTRO DE
INVESTIGACIÓN
DE MERCADOS

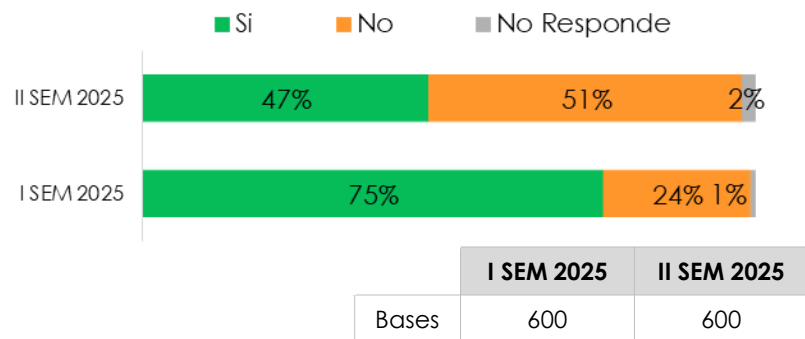
HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA



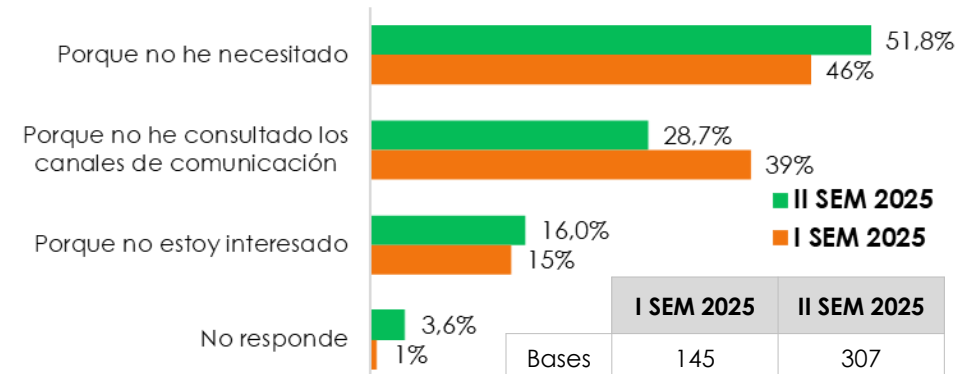
INFORMACIÓN EN LA VÍA

Para el II semestre del 2025 se evidencia una disminución significativa en el porcentaje de usuarios que manifiestan no haber recibido información en la vía. No obstante, el 51,8% de estos indica que no la ha requerido o que no ha consultado los canales de comunicación disponibles. Asimismo, los usuarios consideran que las redes sociales y WhatsApp serían los medios más relevantes para mantenerse informados. Y para quienes si han recibido la información, el 87,2% considera que ha sido veraz la información recibida.

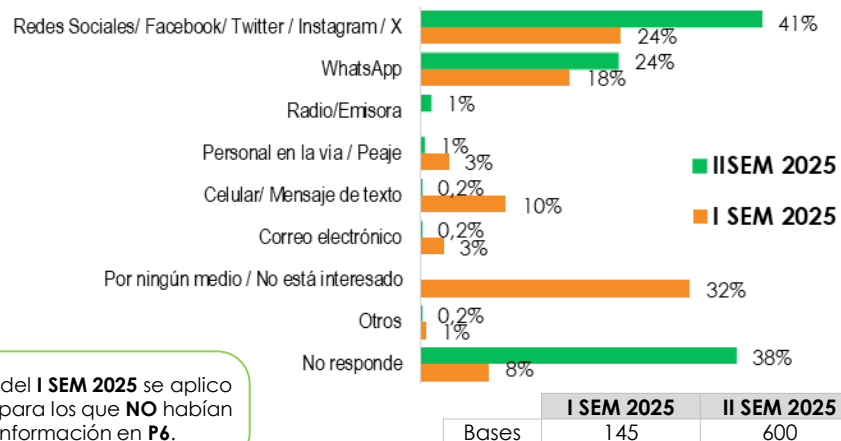
P6. ¿Ha recibido información de la vía?



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

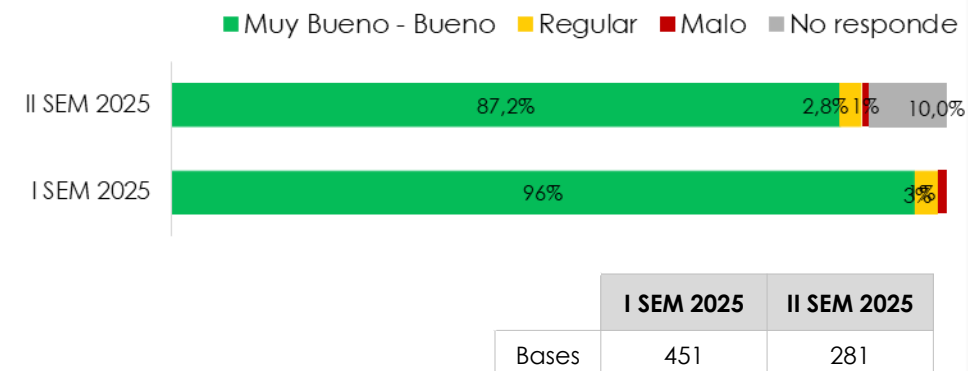


P6.2. ¿Por cuál medio le gustaría recibir información de la vía?



Para la medición del I SEM 2025 se aplicó P6.2 únicamente para los que NO habían recibido la información en P6.

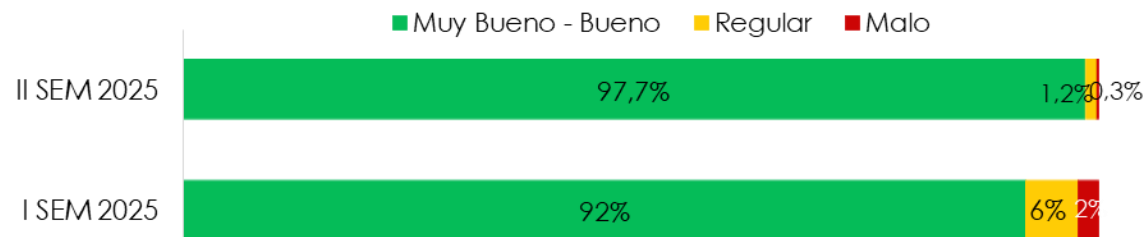
P6.3. ¿Cómo considera la veracidad de la información recibida?



EVALUACIÓN DE LOS PEAJES

En cuanto a la atención recibida en los peajes, sus calificaciones se mantienen en niveles positivos "Muy Bueno y bueno" e incluso aumentan de 92% a 97,7%. Respecto al tiempo de espera, se observa una mejora significativa durante el II semestre del 2025, considerando éste uno de los principales factores de inconformidad en los usuarios.

Atención recibida

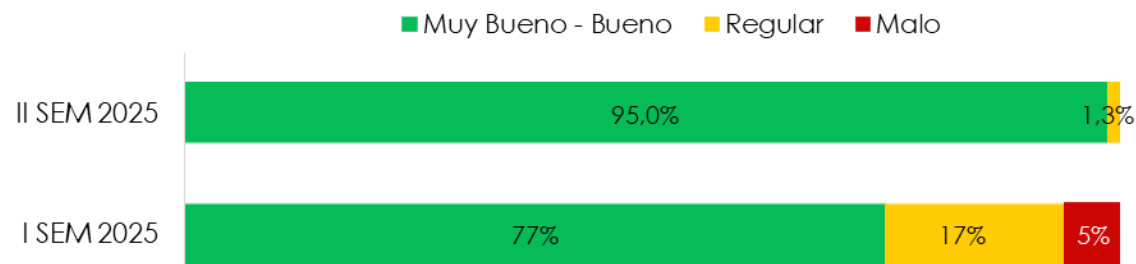


El porcentaje restante corresponde a encuestados que (No Responden).

	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	600	600

Base: Total muestra.

Tiempo de espera



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

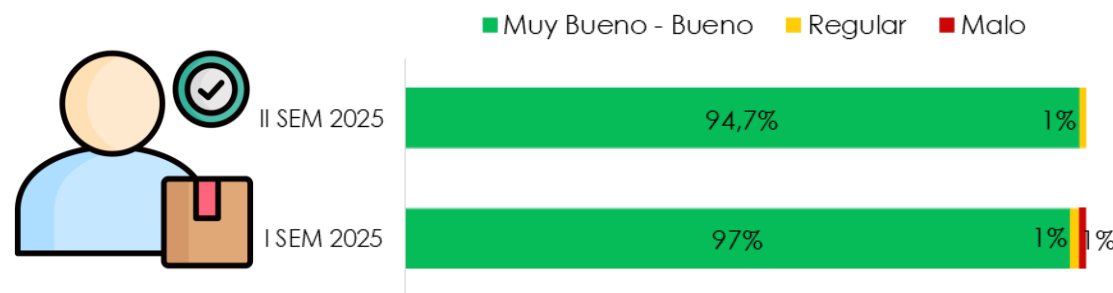
	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	600	600

Base: Total muestra.

EVALUACIÓN PERSONAL DE LAS VÍAS

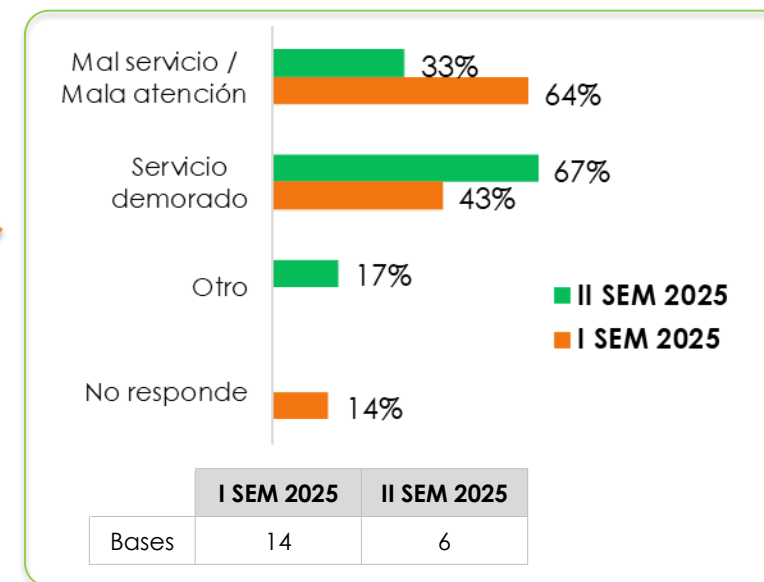
Los usuarios muestran una percepción positiva respecto al conocimiento y atención del personal que labora en las vías, un 94,7% lo califica como "Muy Bueno o Bueno". La principal oportunidad para aquellos quienes han tenido una mala experiencia ha sido por la demora en el servicio.

Conocimiento y atención



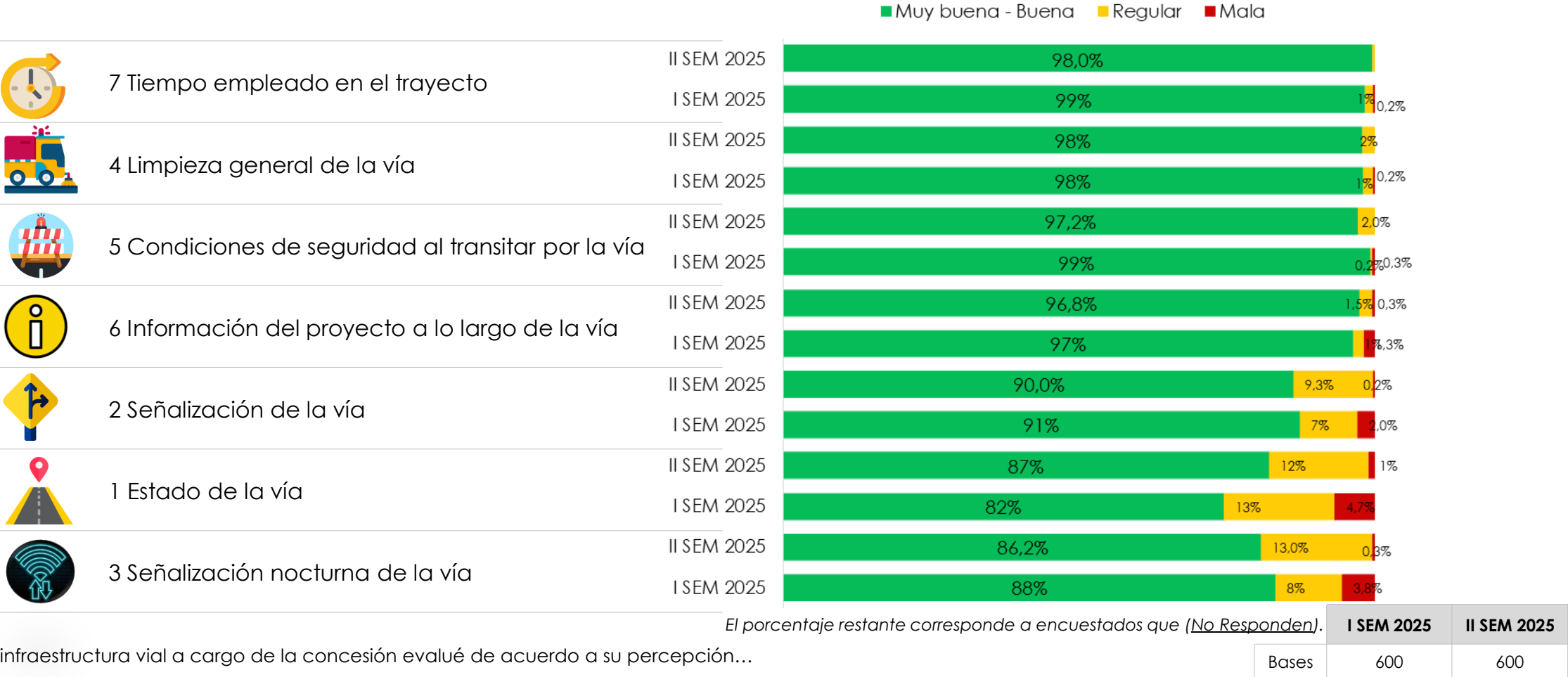
El porcentaje restante corresponde a encuestados que (No Responden).

	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	600	600



PERCEPCION DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL

La evaluación de la infraestructura vial continúa siendo altamente positiva, con indicadores superiores al 95% en los niveles “Muy buena” y “Buena” para los aspectos de tiempo, limpieza, seguridad e información. Le sigue la señalización, con un 90%. Sin embargo, los aspectos que mantienen indicadores por debajo del 90% son el estado general de la vía y la señalización nocturna, representando áreas de oportunidad para mejorar la experiencia de los usuarios.





PRINCIPALES INDICADORES



EVALUACIÓN SATISFACCIÓN
DE USUARIOS

SATISFACCIÓN POR PEAJE

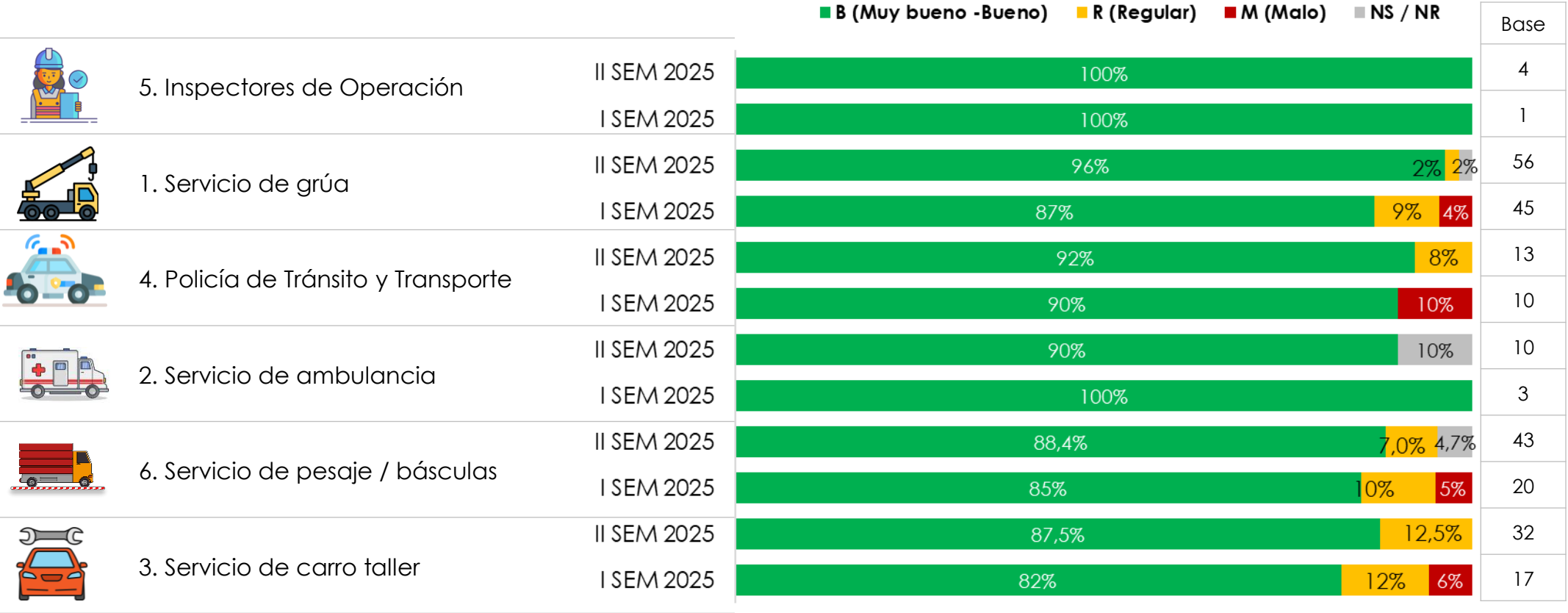
ci:m CENTRO DE
INVESTIGACIÓN
DE MERCADOS

HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA



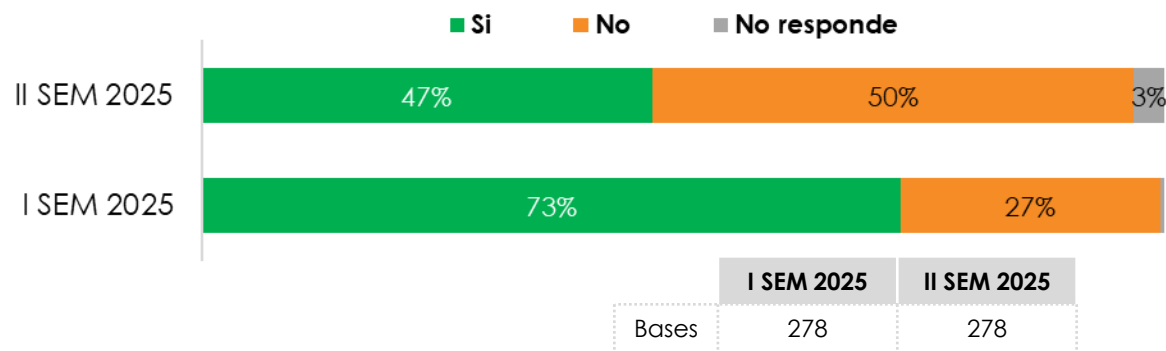
PEAJE OCOA

P4. De los servicios que ha usado, cuál es su calificación del servicio de...

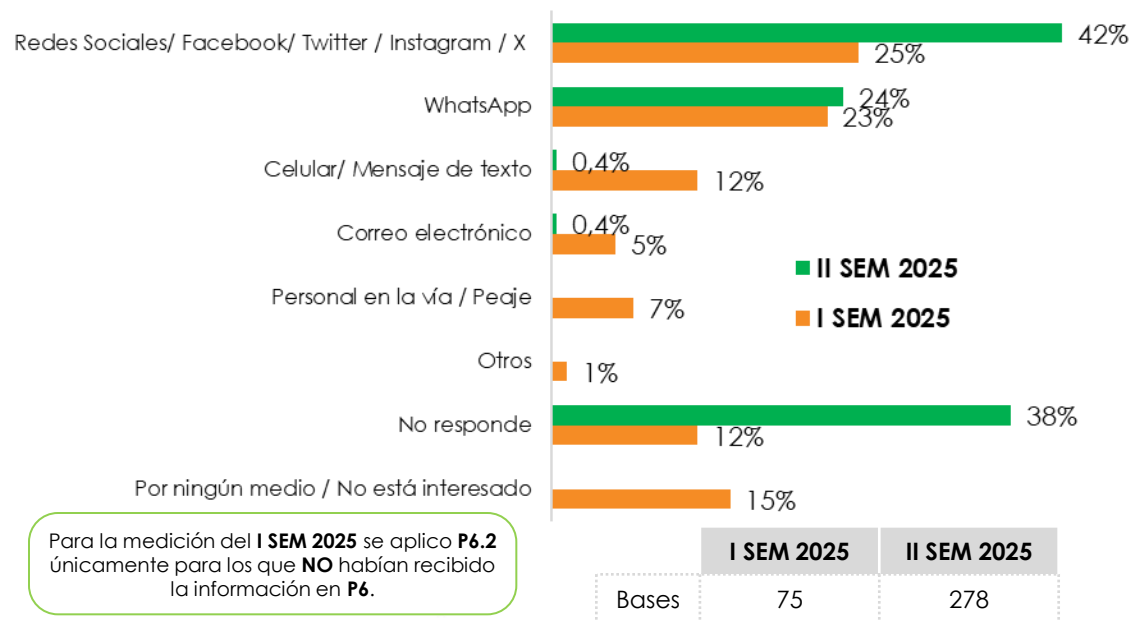


PEAJE OCOA

P6. ¿Ha recibido información de la vía?

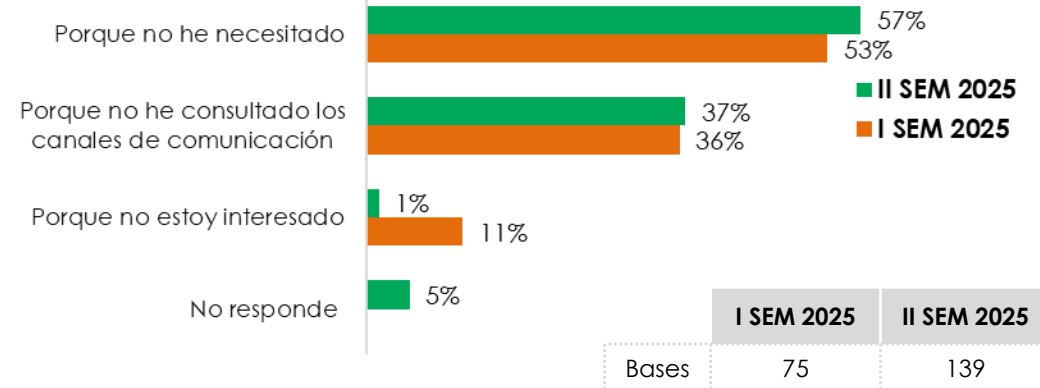


P6.2. ¿Por cuál medio le gustaría recibir información de la vía?

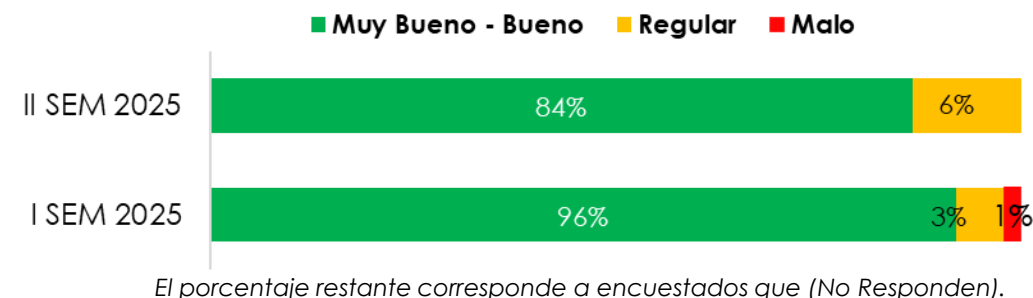


Para la medición del I SEM 2025 se aplicó P6.2 únicamente para los que NO habían recibido la información en P6.

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



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

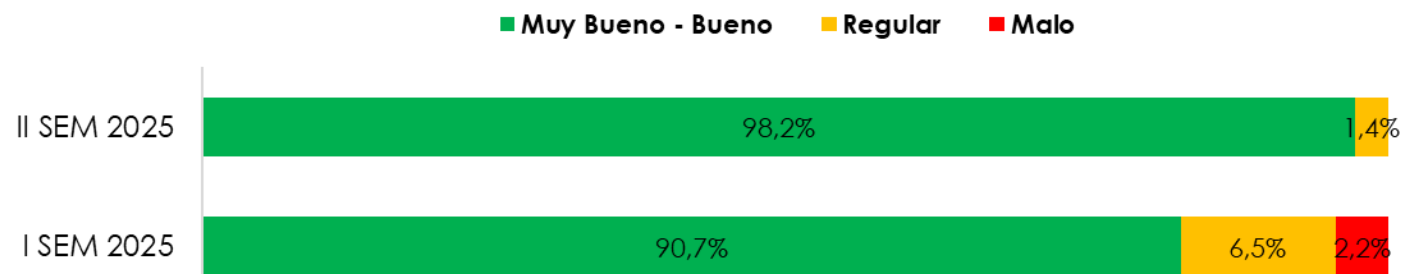


El porcentaje restante corresponde a encuestados que (No Responden).

	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	202	130

PEAJE OCOA

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



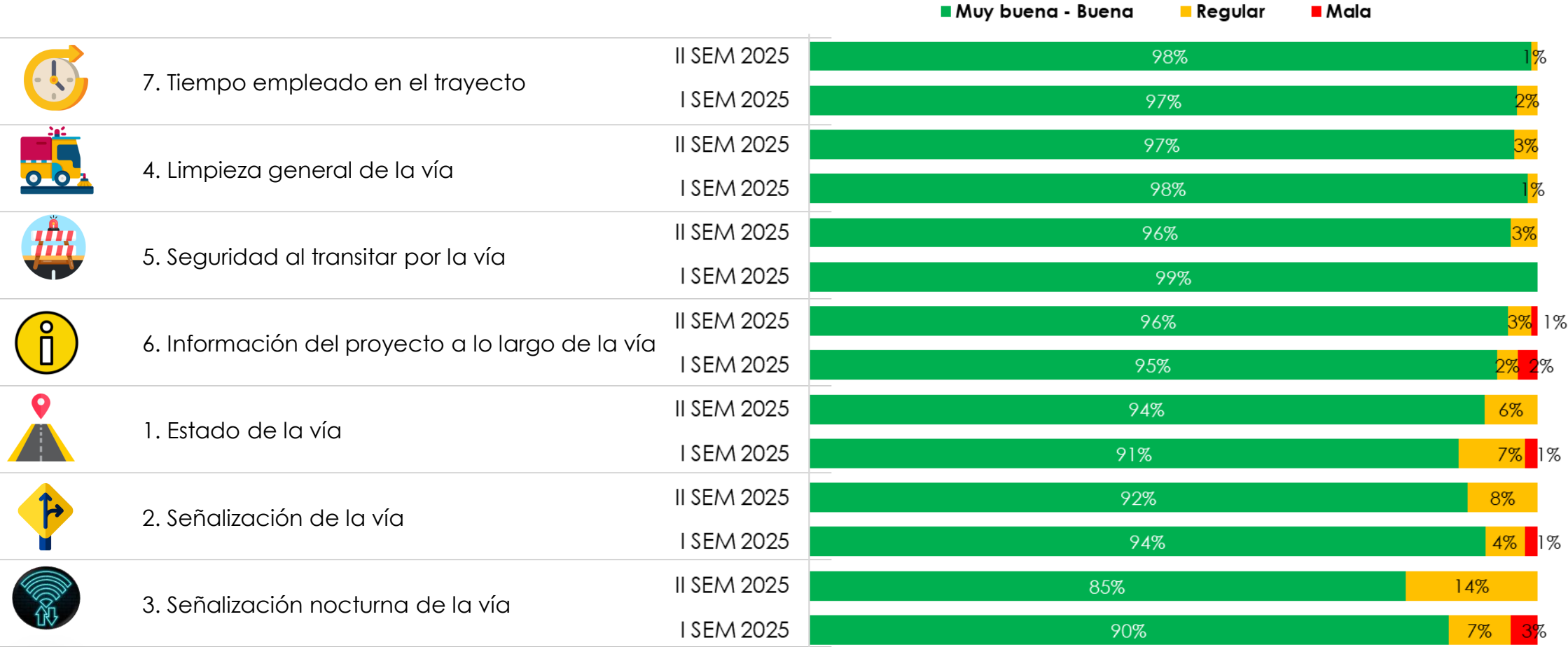
El porcentaje restante corresponde a encuestados que (No Responden).

	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	278	278

Base: Total muestra.

PEAJE OCOA

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



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

	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	278	278

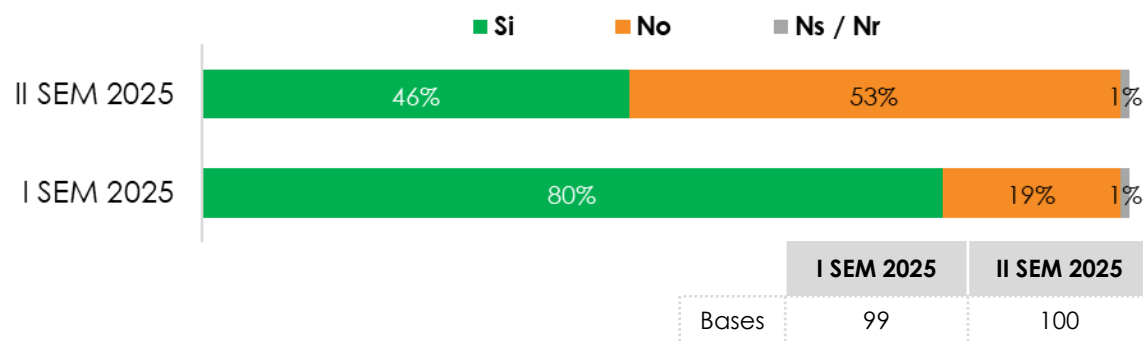
PEAJE IRACA

P4. De los servicios que ha usado, cuál es su calificación del servicio de...

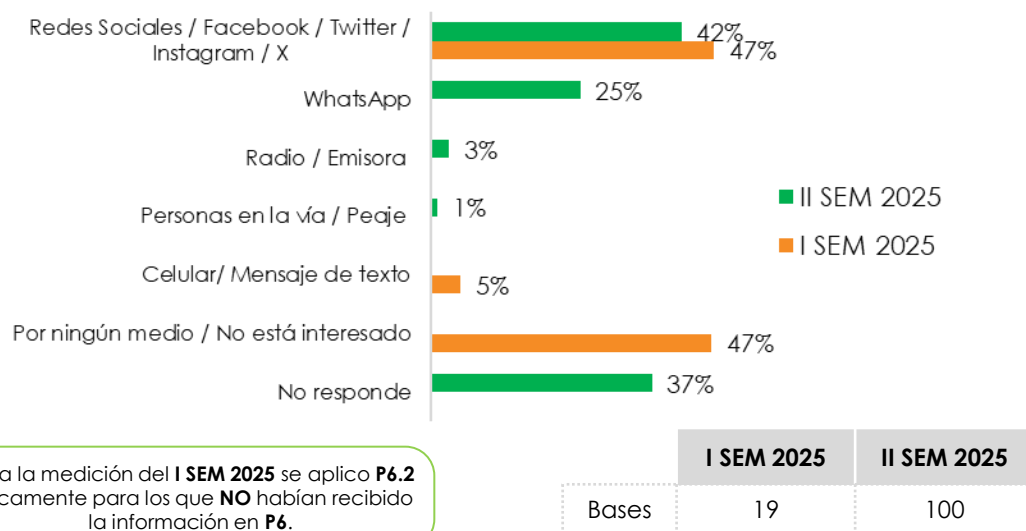
			■ B (Muy bueno -Bueno) ■ R (Regular) ■ M (Malo) ■ NS / NR	Base
	2. Servicio de ambulancia	II SEM 2025	100%	2
		I SEM 2025	No se evaluó	-
	5. Inspectores de Operación	II SEM 2025	100%	5
		I SEM 2025	No se evaluó	-
	4. Policía de Tránsito y Transporte	II SEM 2025	100%	5
		I SEM 2025	100%	1
	1. Servicio de grúa	II SEM 2025	81% 15% 4%	26
		I SEM 2025	100%	15
	6. Servicio de pesaje / básculas	II SEM 2025	73% 15% 12%	26
		I SEM 2025	100%	6
	3. Servicio de carro taller	II SEM 2025	72% 28%	18
		I SEM 2025	100%	6

PEAJE IRACA

P6. ¿Ha recibido información de la vía?

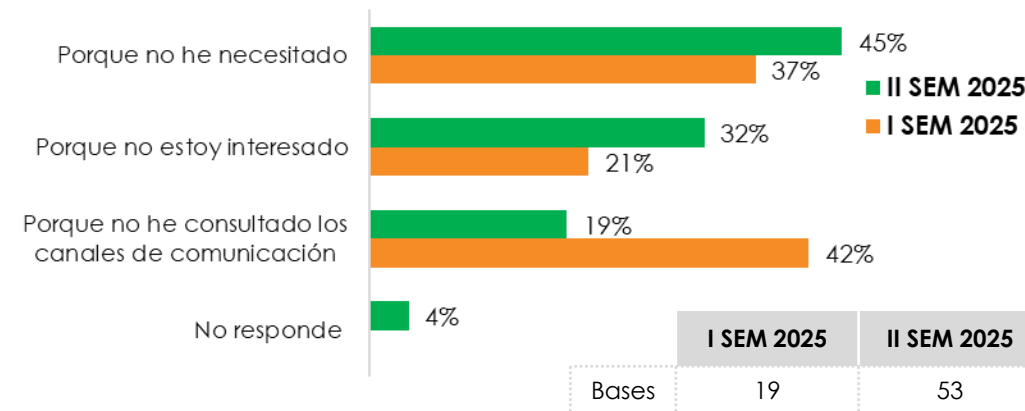


P6.2. ¿Por cuál medio le gustaría recibir información de la vía?

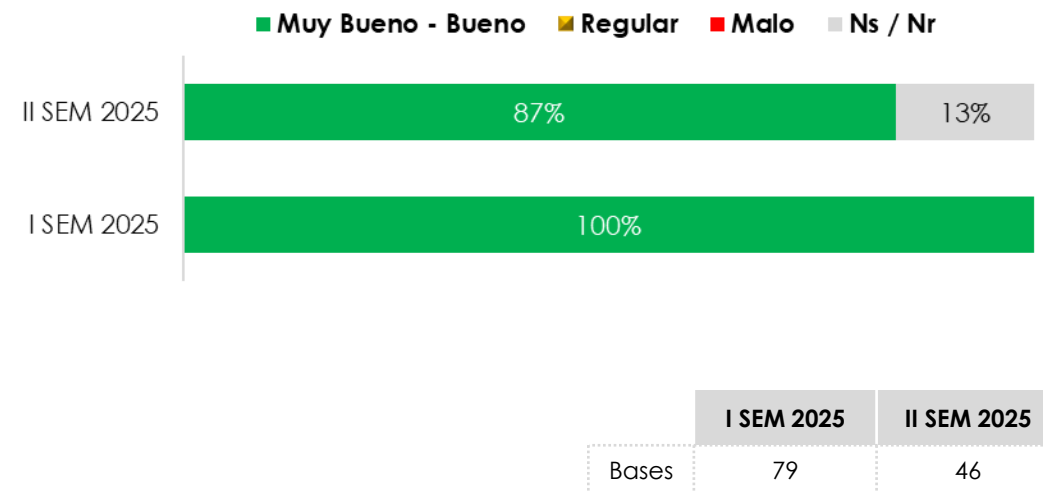


Para la medición del I SEM 2025 se aplico P6.2 únicamente para los que NO habían recibido la información en P6.

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

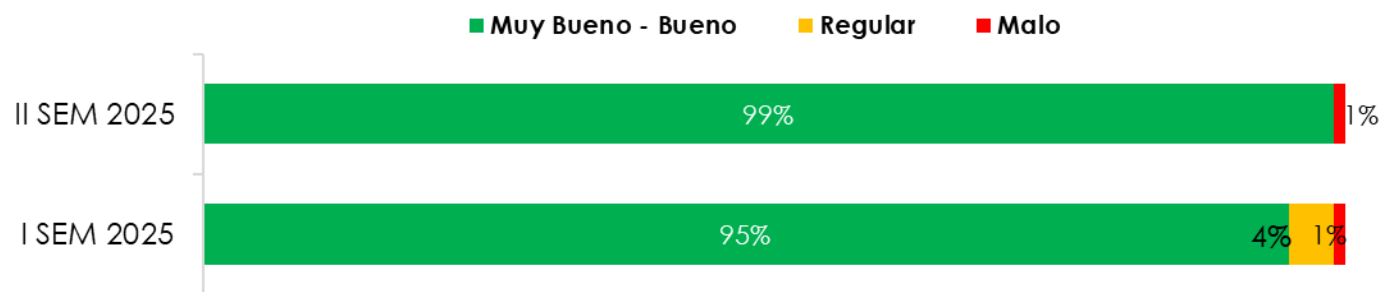


P6.3. ¿Cómo considera la veracidad de la información recibida?



PEAJE IRACA

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



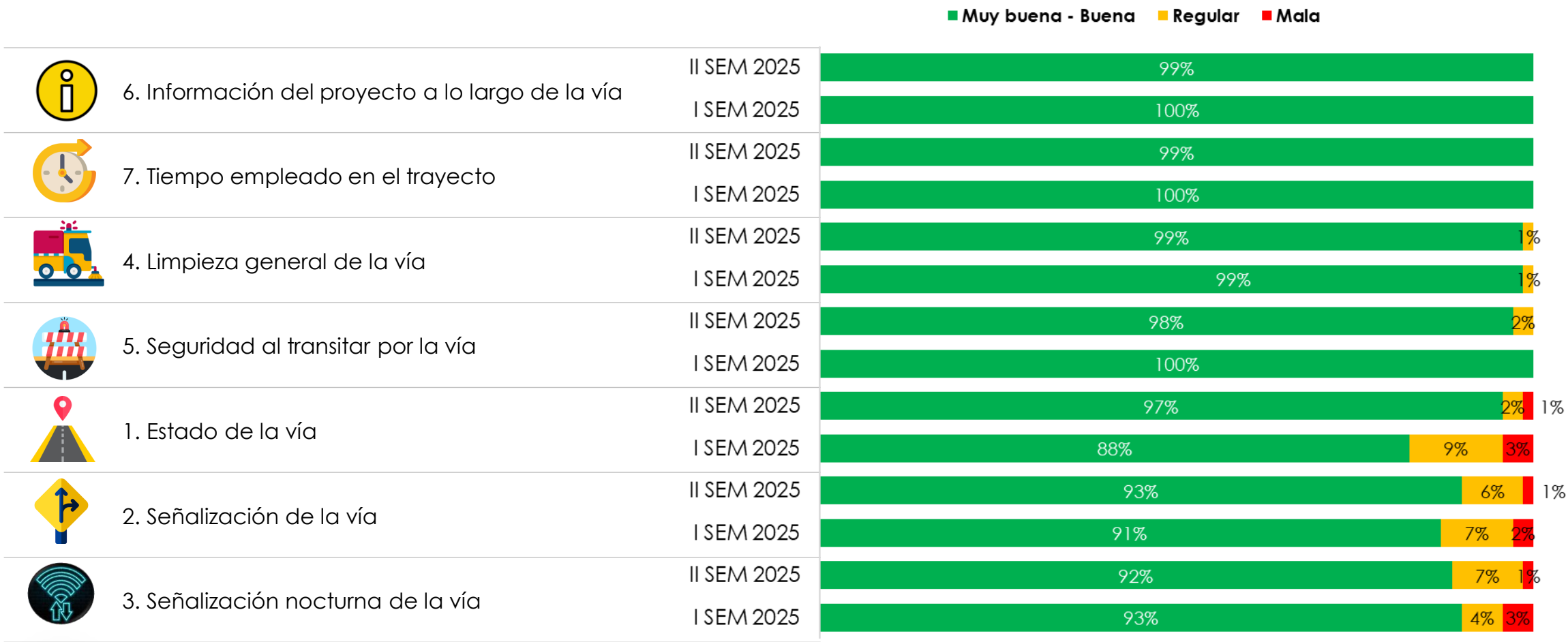
El porcentaje restante corresponde a encuestados que (No Responden).

	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	99	100

Base: Total muestra.

PEAJE IRACA

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

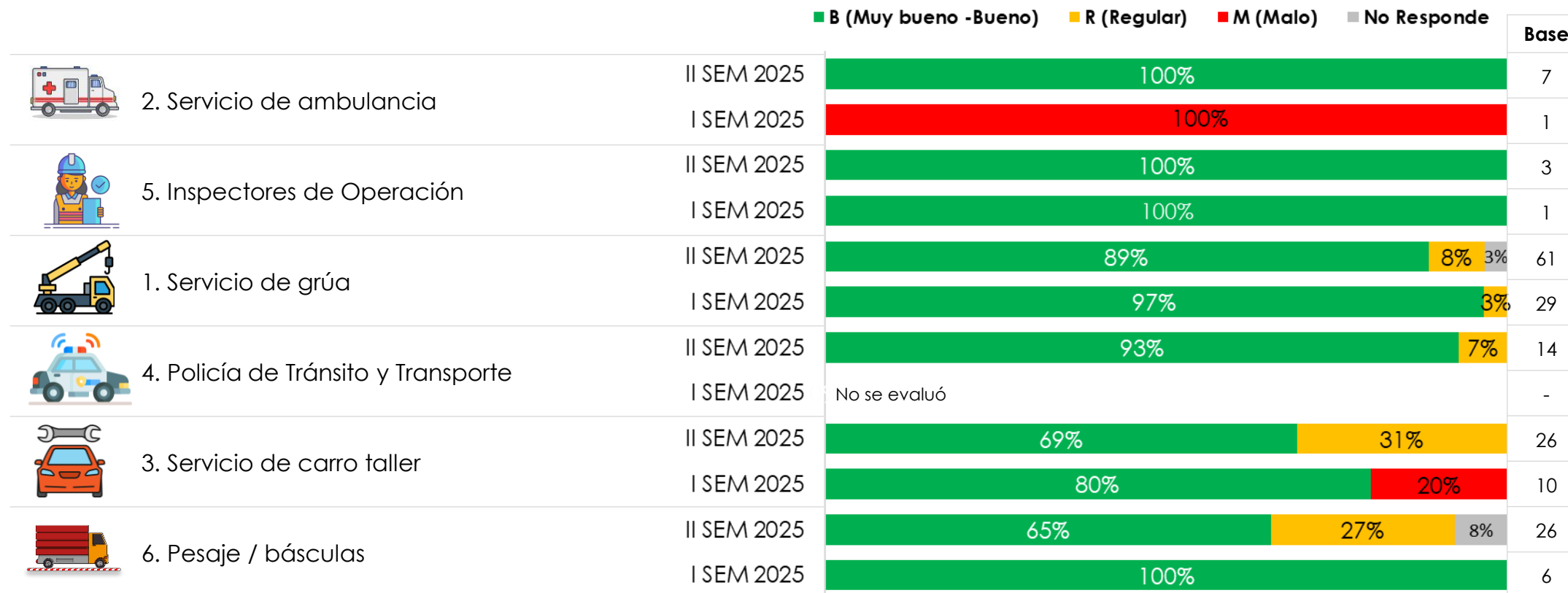


El porcentaje restante corresponde a encuestados que (No Responden).

	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	99	100

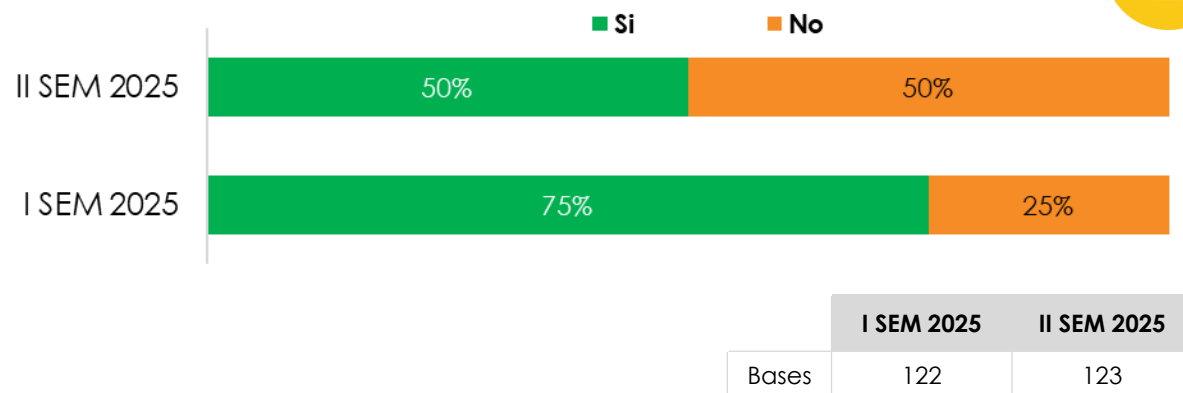
PEAJE LIBERTAD

P4. De los servicios que ha usado, cuál es su calificación del servicio de...

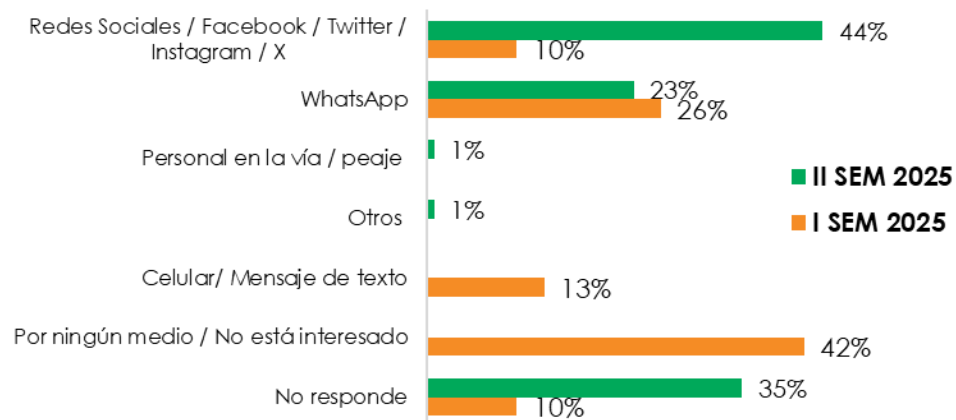


PEAJE LIBERTAD

P6. ¿Ha recibido información de la vía?



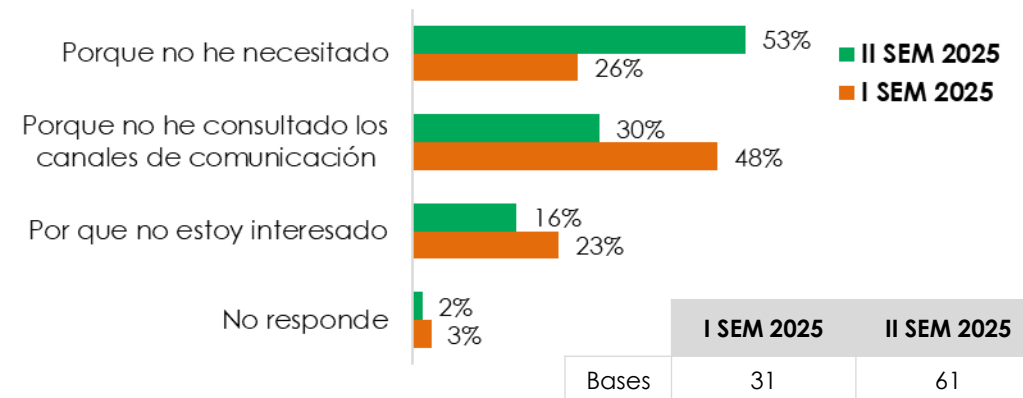
P6.2. ¿Por cuál medio le gustaría recibir información de la vía?



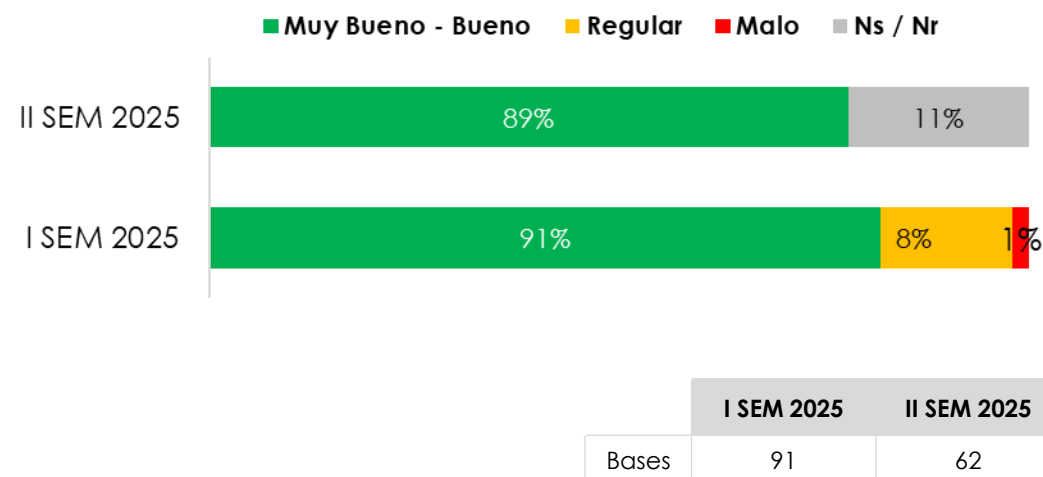
Para la medición del I SEM 2025 se aplico P6.2 únicamente para los que NO habrían recibido la información en P6.

	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	31	123

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

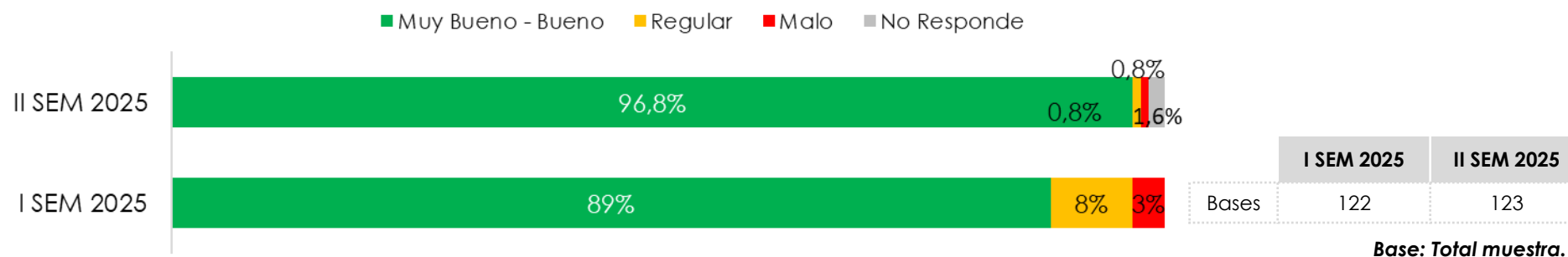


P6.3. ¿Cómo considera la veracidad de la información recibida?



PEAJE LIBERTAD

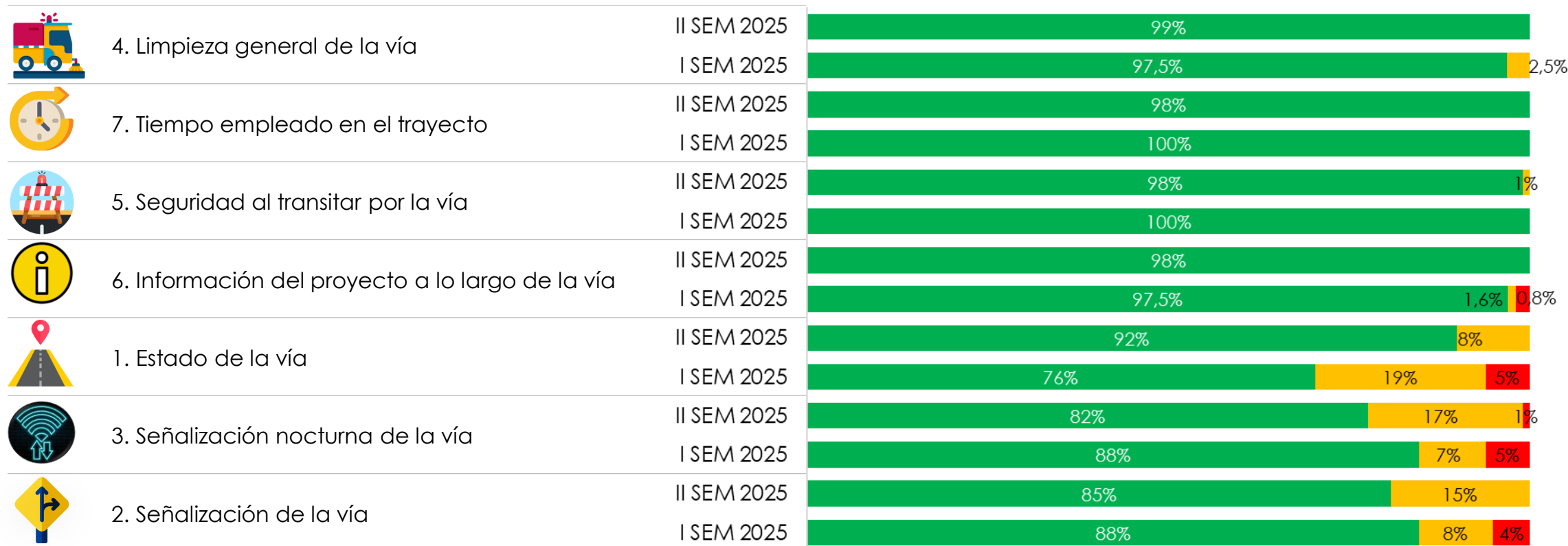
P7. ¿Como califica la atención recibida en el peaje?



PEAJE LIBERTAD

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

■ Muy buena - Buena ■ Regular ■ Mala

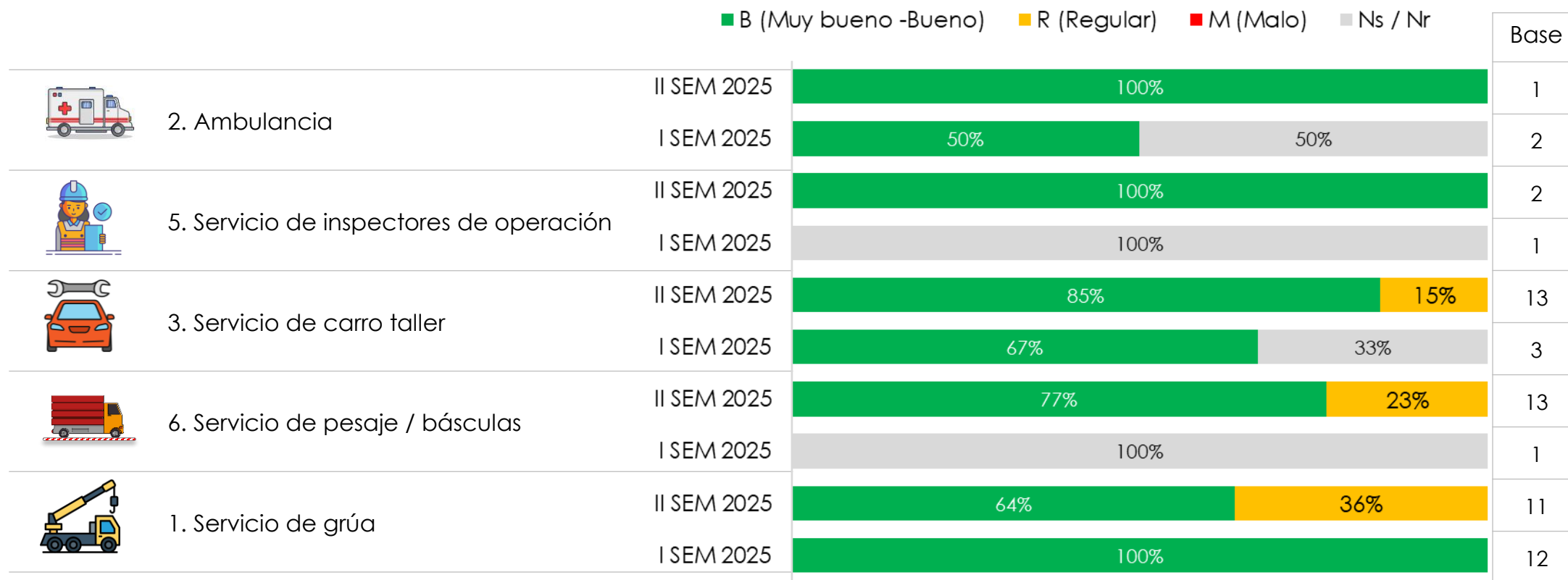


El porcentaje restante corresponde a encuestados que (No Responden).

	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	122	123

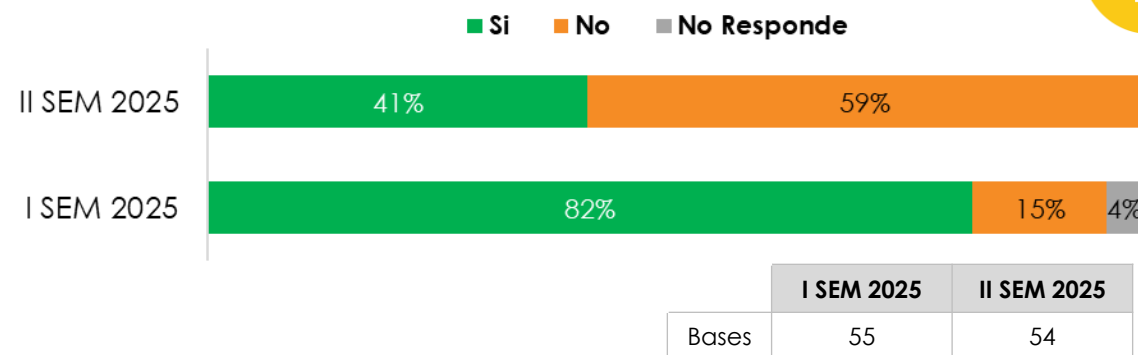
PEAJE CASETABLA

P4. De los servicios que ha usado, cuál es su calificación del servicio de...

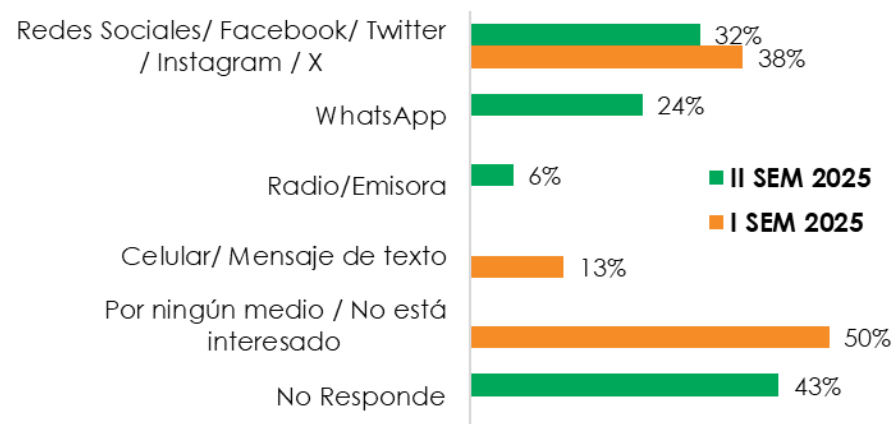


PEAJE CASETABLA

P6. ¿Ha recibido información de la vía?



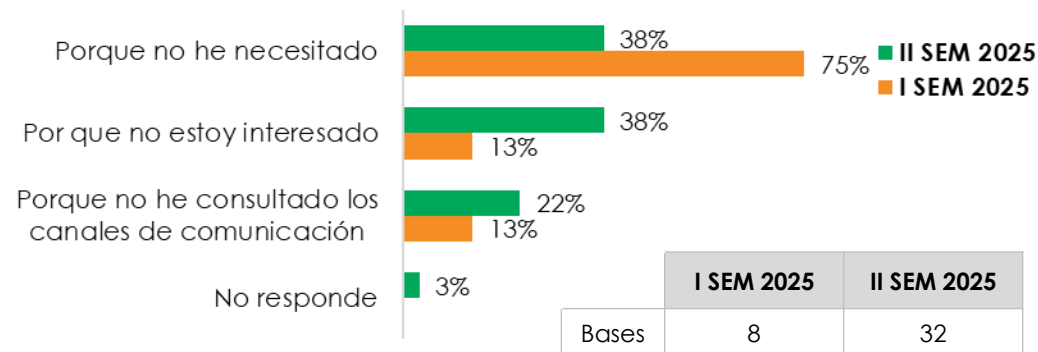
P6.2. ¿Por cuál medio le gustaría recibir información de la vía?



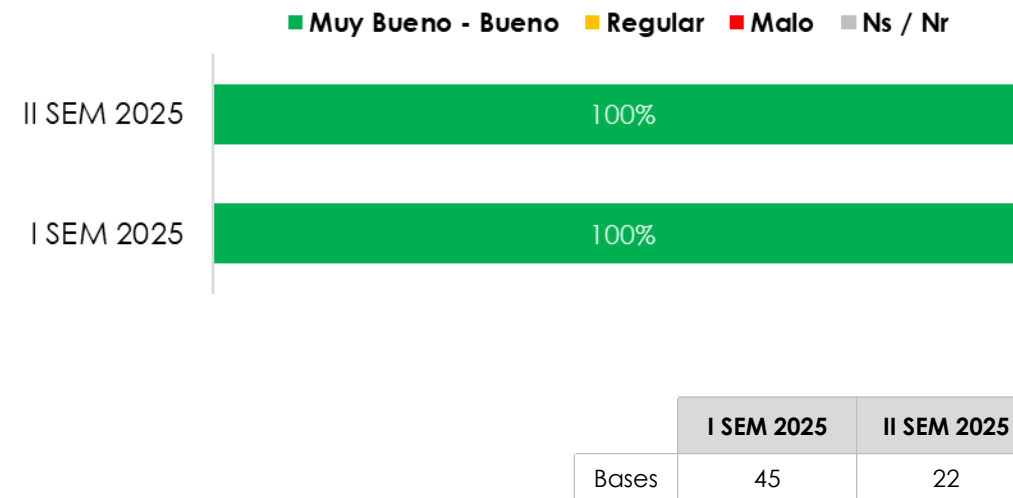
Para la medición del I SEM 2025 se aplico P6.2 únicamente para los que NO habían recibido la información en P6.

	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	8	54

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

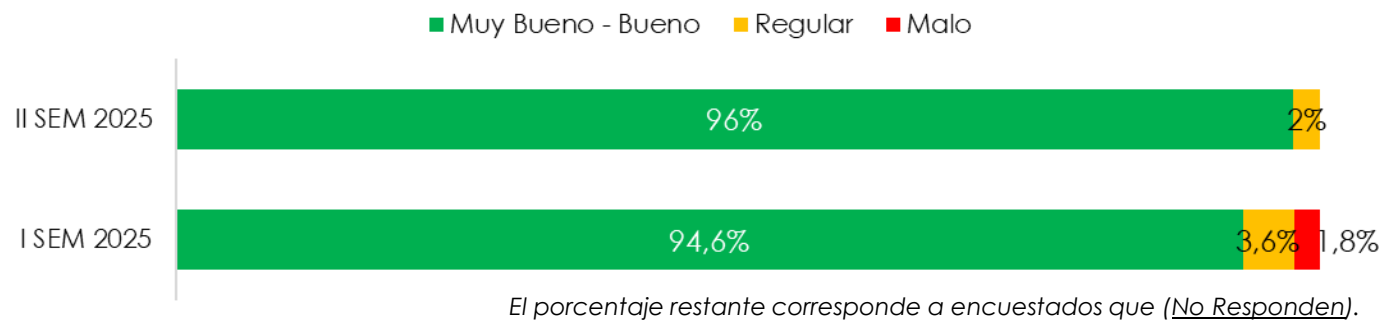


P6.3. ¿Cómo considera la veracidad de la información recibida?



PEAJE CASETABLA

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

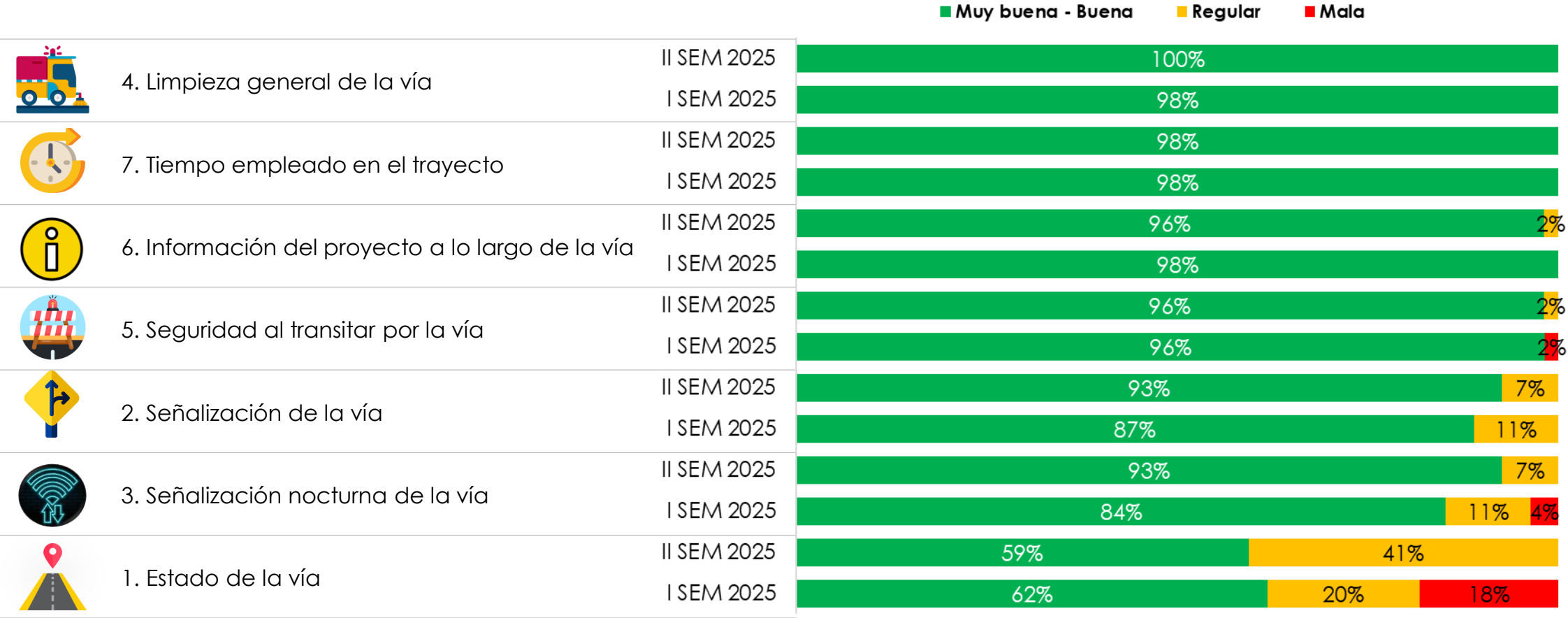


	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	55	54

Base: Total muestra.

PEAJE CASETABLA

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



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

	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	55	54

PEAJE YUCAO

P4. De los servicios que ha usado, cuál es su calificación del servicio de...



4. Policía de Tránsito y Transporte

II SEM 2025

I SEM 2025



2. Servicio de ambulancia

II SEM 2025

I SEM 2025



5. Inspectores de Operación

II SEM 2025

I SEM 2025



1. Servicio de grúa

II SEM 2025

I SEM 2025



3. Servicio de carro taller

II SEM 2025

I SEM 2025

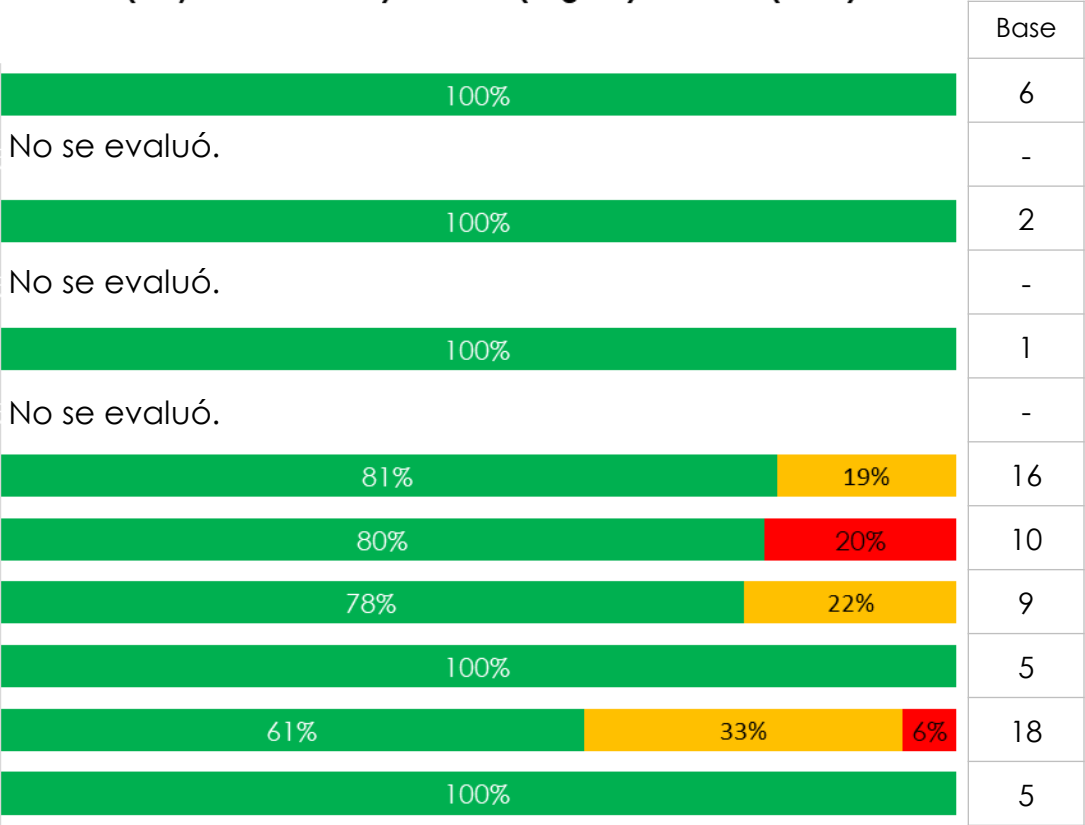


6. Servicio de pesaje / básculas

II SEM 2025

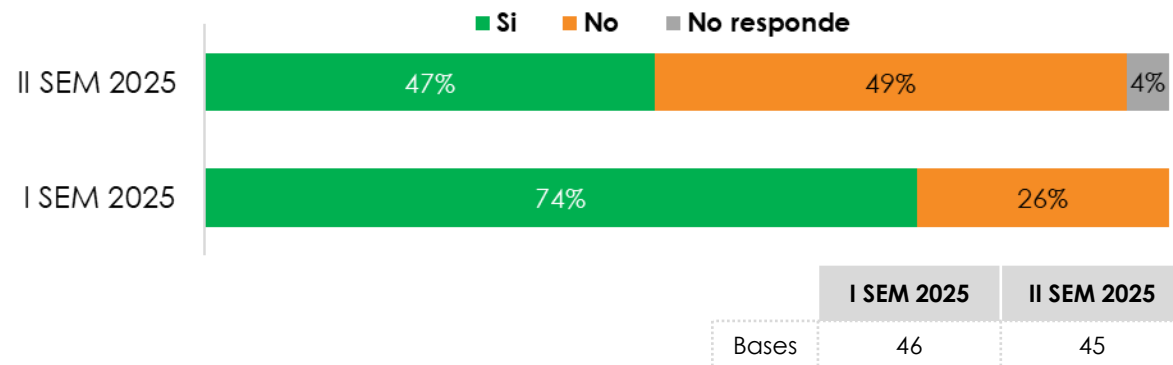
I SEM 2025

■ B (Muy bueno -Bueno) ■ R (Regular) ■ M (Malo)

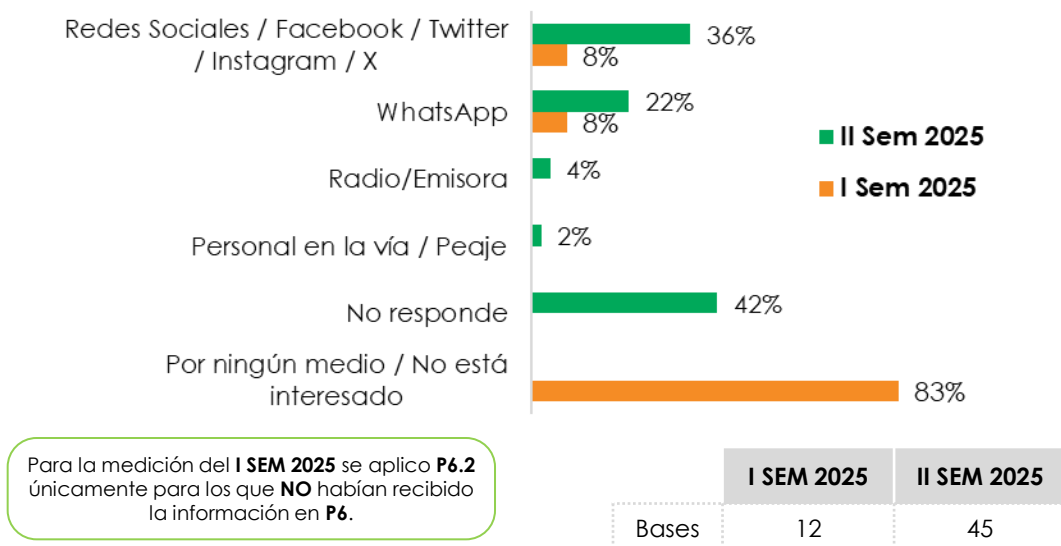


PEAJE YUCAO

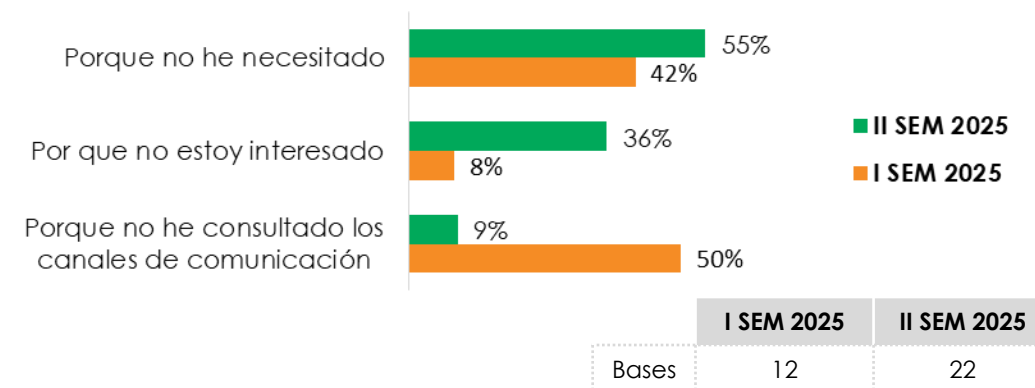
P6. ¿Ha recibido información de la vía?



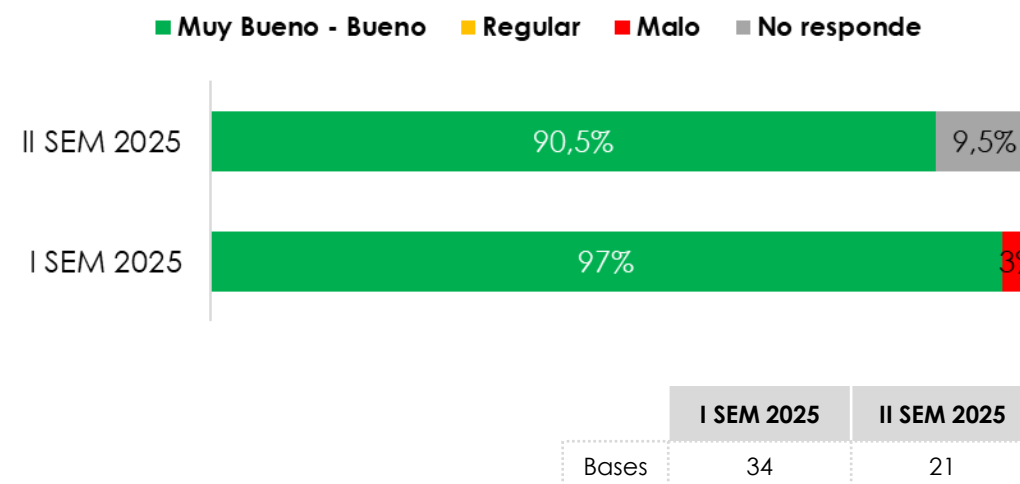
P6.2. ¿Por cuál medio le gustaría recibir información de la vía?



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

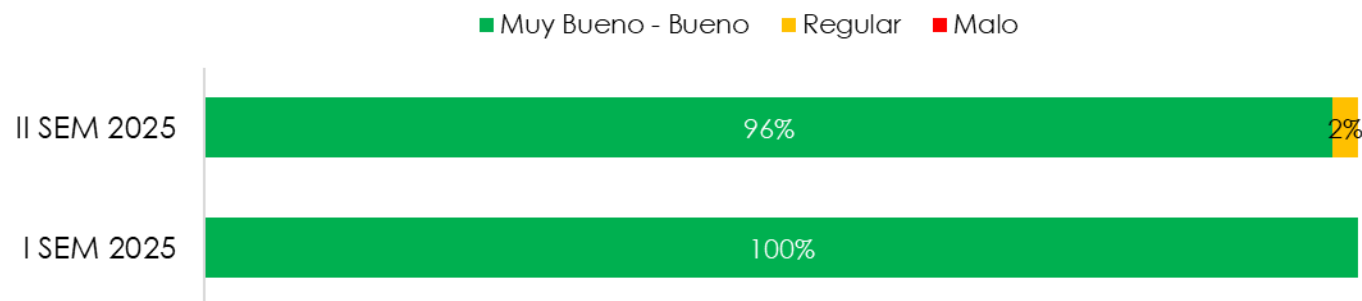


P6.3. ¿Cómo considera la veracidad de la información recibida?



PEAJE YUCAO

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



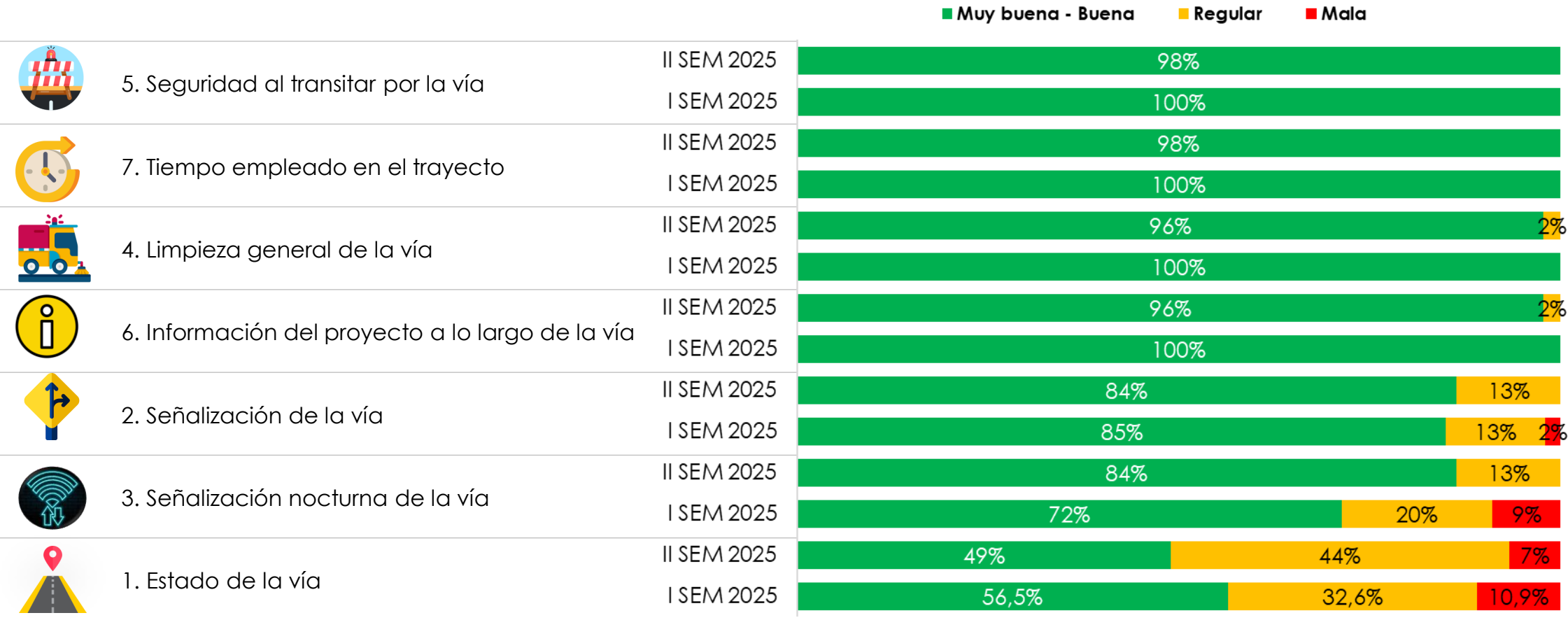
El porcentaje restante corresponde a encuestados que (No Responden).

	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	46	45

Base: Total muestra.

PEAJE YUCAO

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



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

	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	46	45



PRINCIPALES INDICADORES



PROFUNDIZACIÓN INFORMACIÓN EN LA VÍA y PEAJES

cim CENTRO DE
INVESTIGACIÓN
DE MERCADOS

HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA

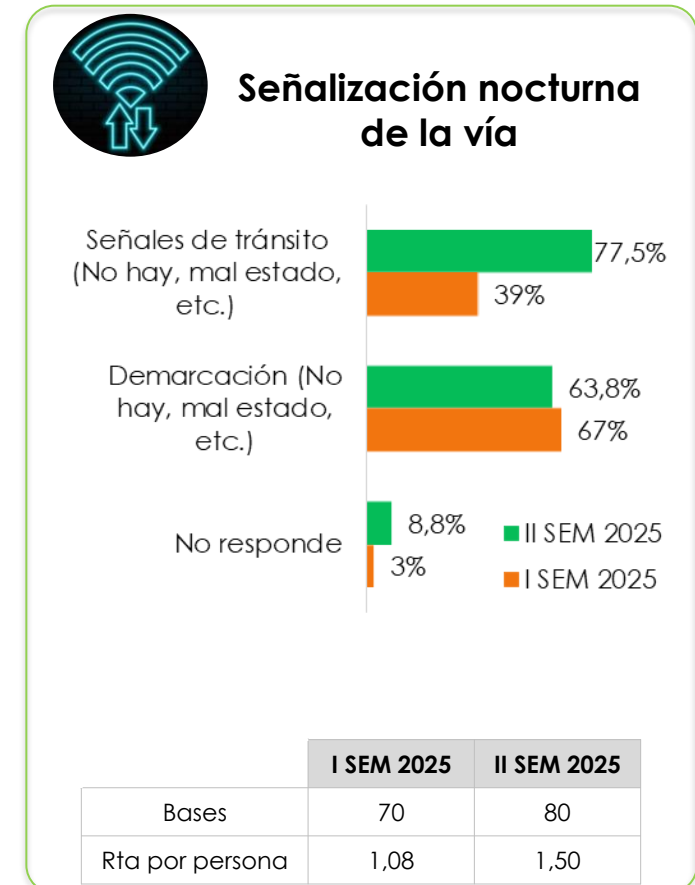
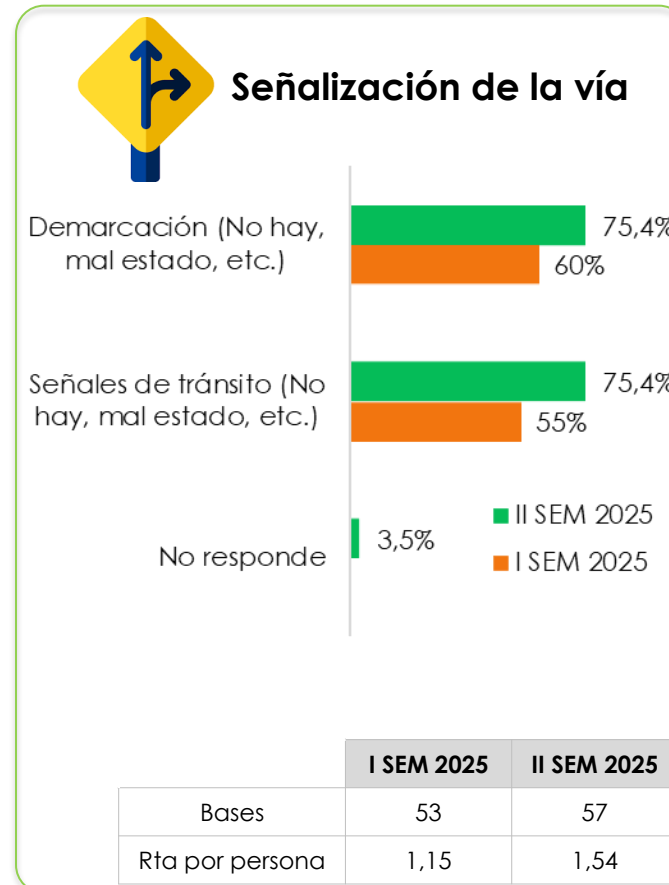
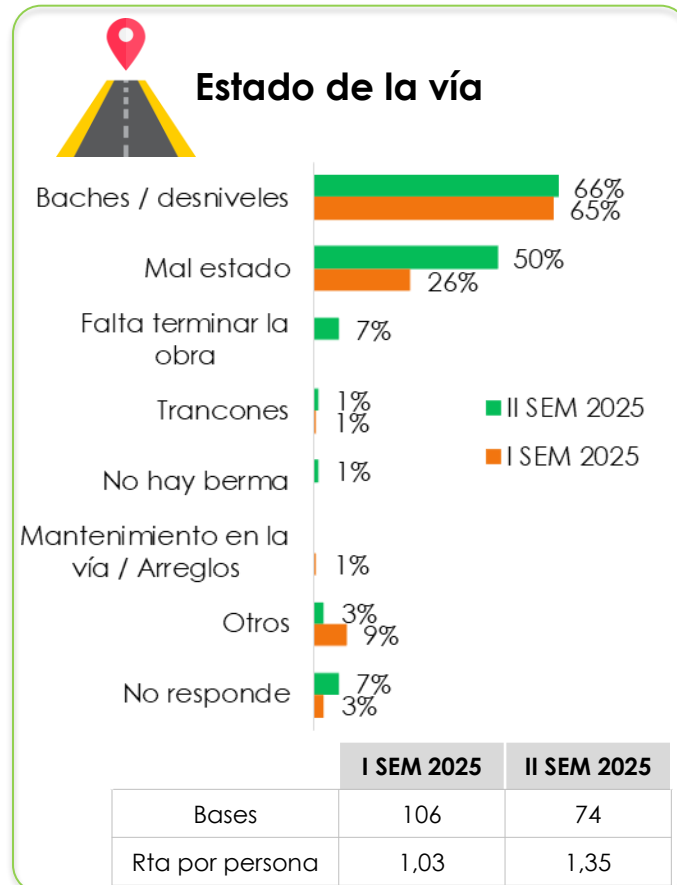


PROFUNDIZACION EN LA INFRAESTRUCTURA VIAL

(Regular y Mala).

De acuerdo con la evaluación de los diferentes componentes de la infraestructura vial, se identifican oportunidades de mejora principalmente en la señalización y en el estado de la vía.

En cuanto al estado de la vía, los usuarios señalan la presencia de desniveles y baches. Respecto a la señalización, tanto diurna como nocturna, se perciben oportunidades en la demarcación, indicando la necesidad de optimizar su visibilidad y claridad.



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

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).

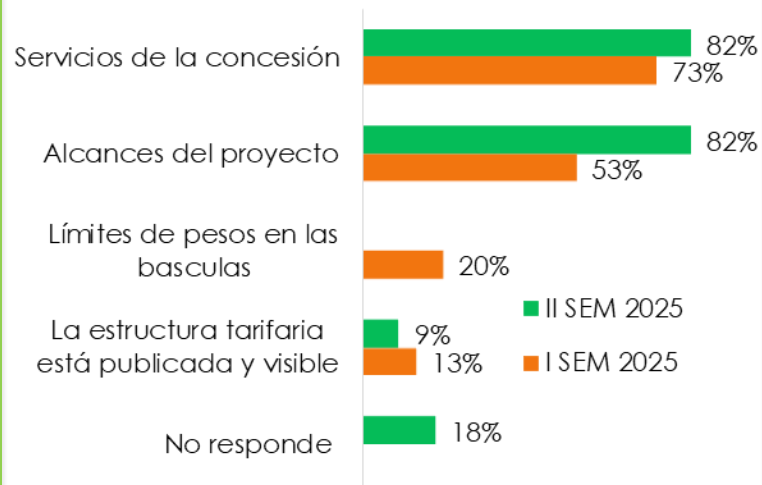
PROFUNDIZACION EN LA INFRAESTRUCTURA VIAL

(Regular y Mala).

En cuanto a la información del proyecto, los usuarios solicitan mayor detalle sobre los servicios que presta la concesión y los alcances del proyecto. Respecto a la limpieza de la vía, mencionan que en algunos tramos se observa presencia de basura, gravilla o piedras.



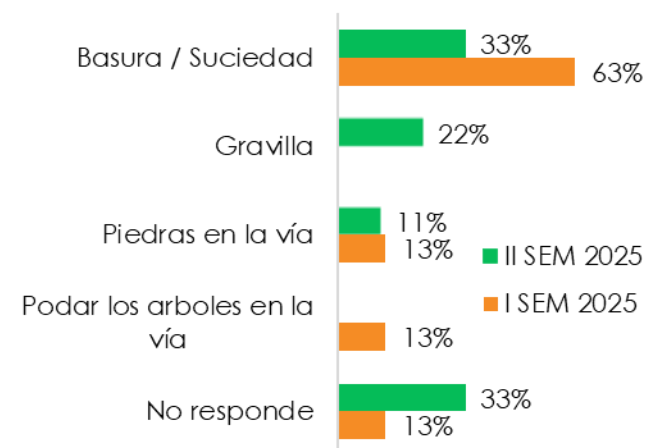
Información del proyecto



	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	15	11
Rta por persona	1,6	1,9



Limpieza general en la vía



	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	8	9
Rta por persona	1	1

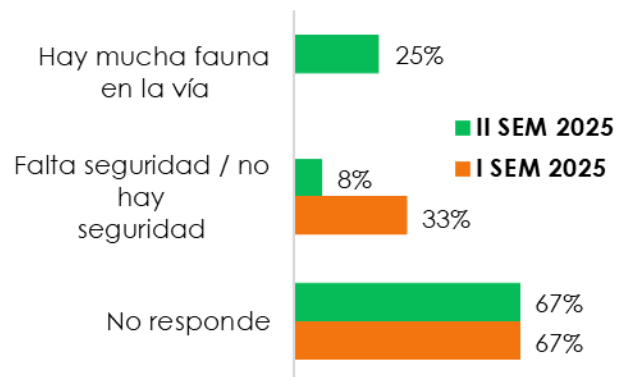
PROFUNDIZACION EN LA INFRAESTRUCTURA VIAL

(Regular y Mala).

Aunque la percepción negativa sobre la seguridad es baja, los usuarios mencionaron alta presencia de fauna en la vía como un factor de riesgo al transitar; adicional en relación con el tiempo entre trayectos, señalaron la necesidad de doble calzada para mejorar la fluidez del tránsito.



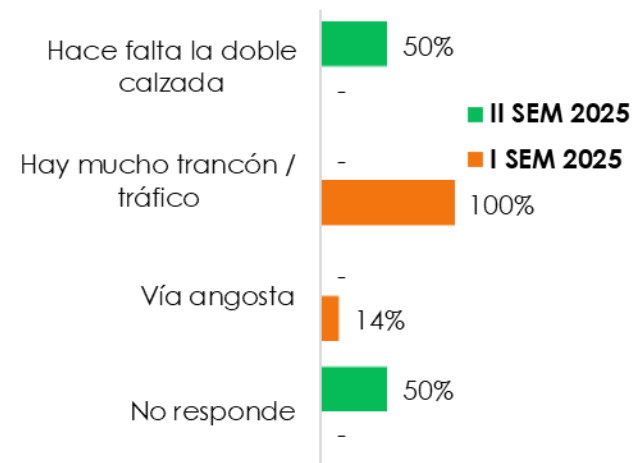
Seguridad al transitar por la vía



	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	3	12
Rta por persona	1	1



Tiempo empleado en el trayecto



	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	7	2
Rta por persona	1,14	1

TRAMOS CON MAL ESTADO



Señalización de la vía

11A_2_1 - Señales de tránsito	B:43	11A_2_2 - Demarcación	B:43
Después de Pompeya	12%	Después de Pompeya	21%
Villavicencio / Granada	12%	Puerto Lopez Villavicencio	12%
Puerto López Villavicencio	9%	Villavicencio / Granada	9%
Otros	9%	Pachaquiaro	7%
Llegando a puerto Gaitán	5%	Otros	7%
Antes del peaje de Casetabla / Casetabla	5%	Llegando a puerto Gaitán	5%
Vía Granada	5%	Vía Granada	5%
De Guamal a Granada	5%	Villavicencio / Acacias	5%
Villavicencio / Acacias	5%	Despues de, o, en guayuriba	2%
Entre Guamal y San Martín	2%	Llegando a Villavicencio	2%
En la salida a San Martín	2%	De Guamal a Granada	2%
Pachaquiaro	2%	Puerto Lopez - Puerto Gaitan	2%
En Guamal	2%	Acacias	2%
Después de, o, en Guayuriba	2%	Vereda Toro	2%
Puerto Lopez - Puerto Gaitan	2%	Peaje Yucao	2%
Acacias	2%	No responde	14%
Peaje Yucao	2%		
Remolinos	2%		
No responde	14%		



Señalización nocturna de la vía

11A_3_1 - Señales de tránsito	B:62	11A_3_2 - Demarcación	B:51
Después de Pompeya	11%	Después de Pompeya	18%
Villavicencio / Granada	11%	Villavicencio / Granada	12%
Puerto Lopez Villavicencio	8%	Puerto Lopez Villavicencio	10%
Otros	7%	Pachaquiaro	6%
En Guamal	5%	Nohora	6%
Vía Granada	5%	Llegando a puerto Gaitán	4%
Después de, o, en Guayuriba	5%	Vía Granada	4%
Nohora	5%	Villavicencio / Acacias	4%
Villavicencio / Acacias	5%	Entre Guamal y San Martín	2%
Llegando a puerto Gaitán	3%	Guamal Acacias	2%
Pachaquiaro	3%	En Guamal	2%
Antes del peaje de casetabla / casetabla	3%	Despues de, o, en guayuriba	2%
De Guamal a Granada	3%	De Guamal a Granada	2%
Acacias	3%	Puerto Lopez - Puerto Gaitan	2%
Toda la vía	2%	Ocoa	2%
En la salida a San Martín	2%	Acacias	2%
Llegando o en la Cuncia	2%	Peaje Yucao	2%
Puerto Lopez - Puerto Gaitan	2%	Otros	2%
Peaje Yucao	2%	No responde	18%
Remolinos	2%		
No responde	13%		

TRAMOS CON MAL ESTADO



Estado de la vía

11A_1_1 - Huecos – Baches	B:49	11A_1_2 - Mal estado	B:28
Llegando a puerto Gaitán	18%	Llegando a puerto Gaitán	16%
Puerto López - Puerto Gaitán	14%	Puerto López - Puerto Gaitán	11%
Peaje Yucao	12%	Peaje Yucao	11%
Después de Pompeya	8%	Llegando a la balsa	5%
Antes de pueblo nuevo	4%	Antes de pueblo nuevo	3%
En Guamal	4%	En Guamal	3%
Puerto López Villavicencio	4%	Llegando o en la Cuncia	3%
No responde	4%	Antes del peaje de casetabla / casetabla	3%
Toda la vía	2%	Después de Pompeya	3%
En la salida a San Martín	2%	Después de, o, en Guayuriba	3%
Pachaquiario	2%	Acacias	3%
Antes del peaje de casetabla/casetabla	2%	Puerto López Villavicencio	3%
Después de, o, en Guayuriba	2%	Remolinos	3%
Nohora	2%	Otros	32%
Casetabla - Gaitán	2%		
Vereda Toro	2%		
Otros	14%		



Limpieza general en la vía

11A_4 - Seguridad	B:9
No responde	100%



Seguridad al transitar por la vía

11A_5 - Seguridad	B:12
De Guamal a Granada	8%
Zona Mercedes	8%
No responde	83%



PRINCIPALES INDICADORES



CANALES DE COMUNICACIÓN

cim CENTRO DE
INVESTIGACIÓN
DE MERCADOS

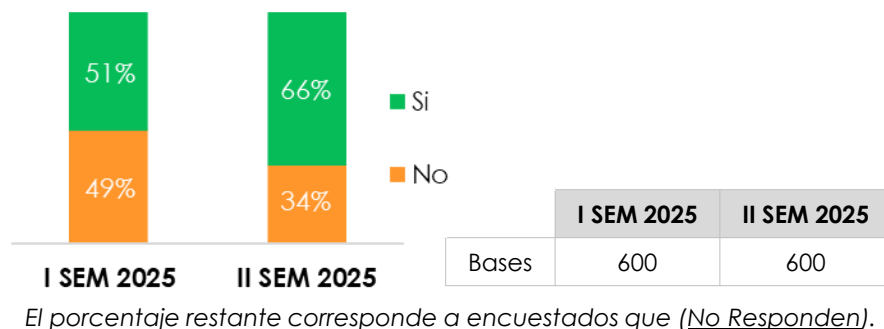
HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA



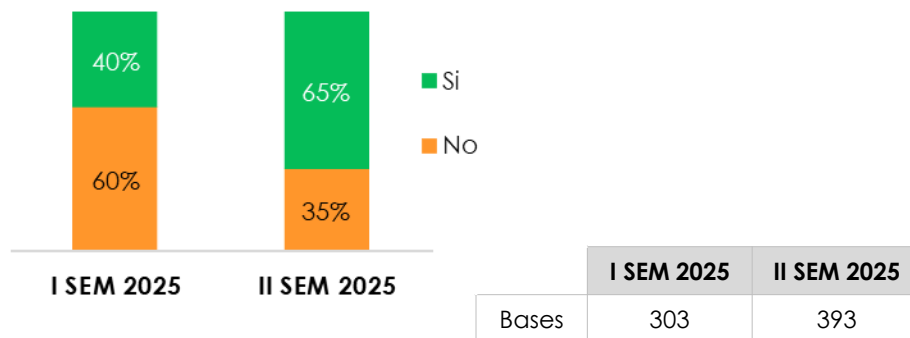
CANALES DE COMUNICACIÓN

Para el II Semestre del 2025 se observa un aumento del 15% en el número de usuarios que tienen claridad sobre cómo comunicarse con la concesión. De estos, el 65% ha realizado alguna comunicación, cifra que representa un incremento del 25% respecto al semestre anterior. La línea telefónica se mantiene como el canal más utilizado (83%). Adicionalmente, se evidencia un incremento en el uso de los Postes SOS y de la línea 01-8000, que también corresponden a medios telefónicos, reflejando una mayor preferencia por la comunicación directa.

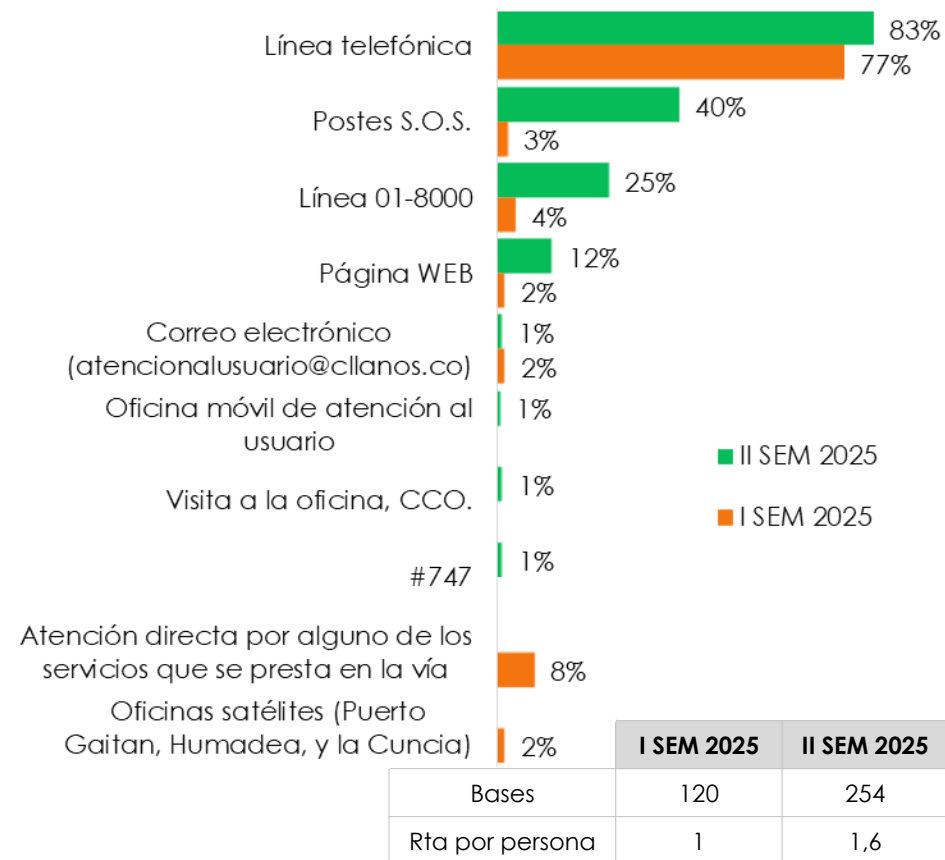
P12. ¿Sabe como comunicarse e informarse con el Concesionario?



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

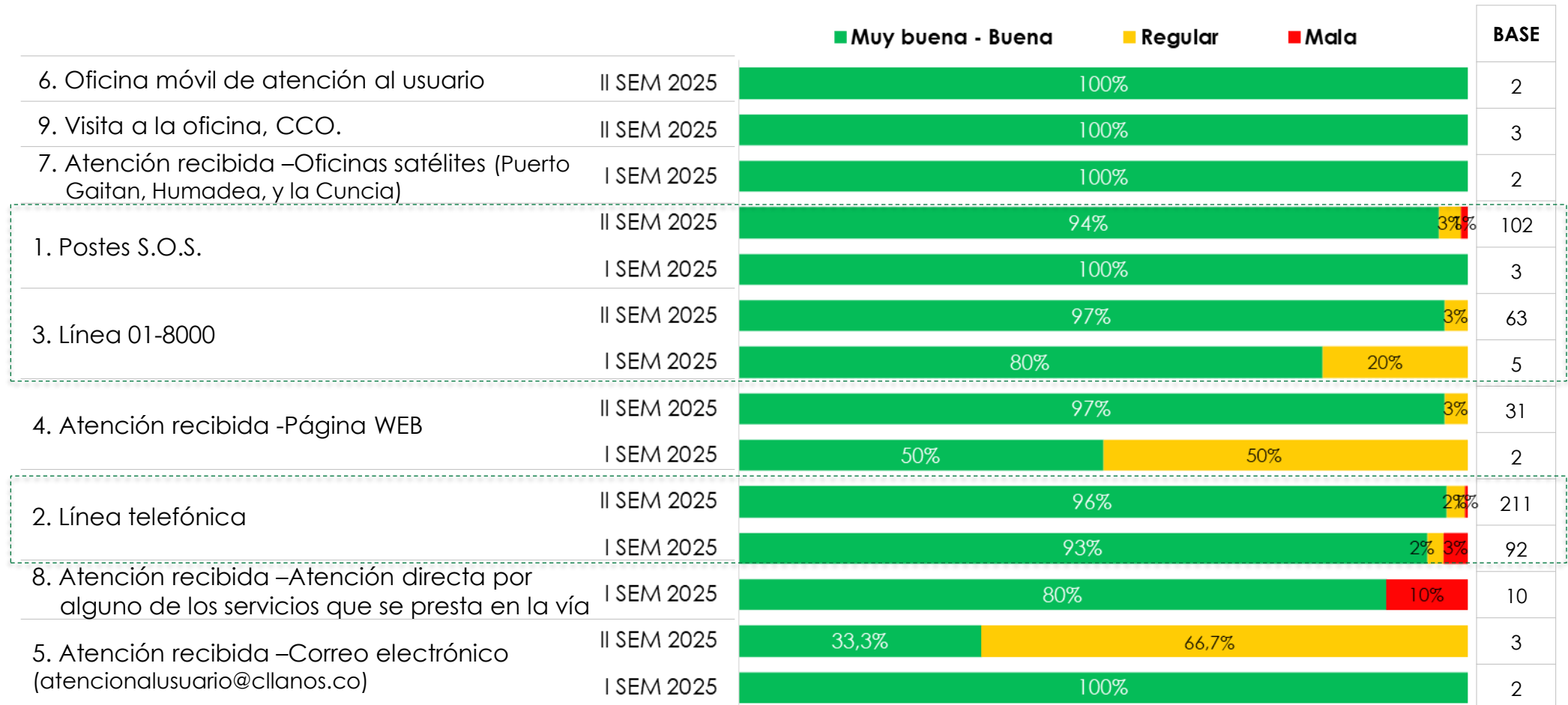


P14. ¿Cuáles canales de comunicación utilizó?



EVALUACIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN

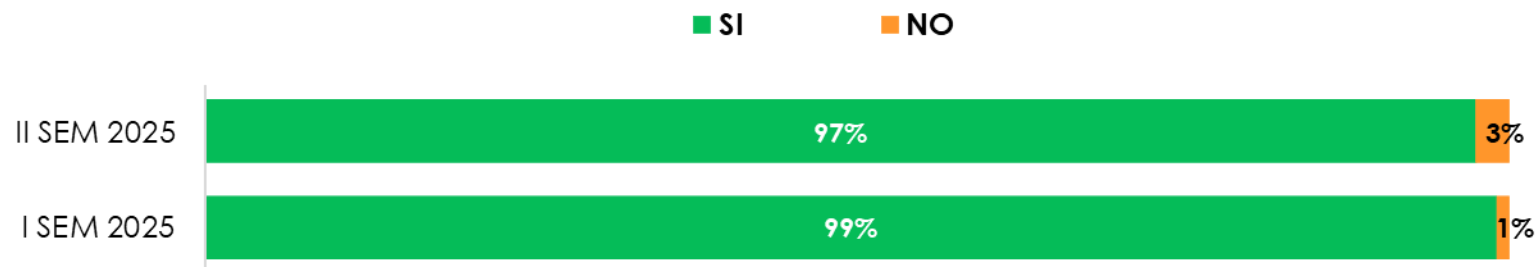
La calificación de los usuarios que se han comunicado con la concesión es muy positiva, especialmente en los medios telefónicos, que son los más utilizados. En contraste, los canales menos empleados, como la atención presencial o el correo electrónico, registran percepciones más bajas, reflejando experiencias menos satisfactorias a través de estos medios.



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

PERCEPCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

Los usuarios de la vía continúan con una percepción positiva sobre la administración de los recursos de la concesión reflejados en las diferentes obras e inversiones realizadas con el objetivo de mejorar y prestar mejores servicios.



	I SEM 2025	II SEM 2025
Bases	600	600

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.

OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS

TEMA	COMENTARIOS	I SEM 2025	II SEM 2025
Ninguno	No tiene ningún comentario	79%	82%
Señalización	Más demarcación en la vía	1%	4%
	Falta señalización / Señalización en la noche	3%	1,3%
	Falta colocar más postes de señalización / SOS	-	1,3%
	Las señales están en mal estado / sin pintura / sucias	-	1,2%
	Más señalización nocturna: ojos de gato, en la noche hay puntos ciegos	0,2%	0,5%
Peaje	Bajar el costo del peaje / peaje costoso	4%	2%
	Están muy cerca los peajes / Quitar un peaje	0,3%	0,5%
	Mejorar el servicio en el peaje	0,3%	0,3%
	La persona del peaje no es amable / No saluda / Mala cara	0,2%	0,3%
	El servicio en el peaje es lento / demorado	2%	0,2%
	Problemas con los chip: Colpass	1%	0,2%
	Más cabinas para el pago del peaje	1%	-
	Las taquilleras no tienen cambio / vueltas	0,2%	-
	Ampliar los módulos de los peajes	0,2%	-
Obras	Mejorar los baches / desniveles	1%	4%
	Falta mantenimiento de las vías / Mal estado	2%	3%
	Agilizar las obras / doble calzada	2%	0,9%
	Arreglar las luces en la vía / poca iluminación en la vía	1%	0,2%
Problemas en la vía	La vía es angosta	3%	0,2%
	No hay Berma	1%	0,2%
	Mucho trancón	1%	
Comunicación	No hay claridad en los de los números para comunicarse con la concesión	1%	1%
	Se demoran en contestar en la línea telefónica	0,2%	
Falta limpieza en las vías	Mucha tierra en la vía / gravilla / basura / balasto	-	0,8%
	Más mantenimiento de zonas Verdes		0,2%
	Hay mucha fauna muerta	0,2%	
Otros	Problemas con la báscula: no está calibrada, debe estar a la derecha	0,3%	0,7%
	La grúa se demoró un poco / es demorado		0,2%
	La vía es muy buena	1%	
	Otros		0,7%
Base:		600	600
Rta por persona		1,05	1,06

Para el II semestre de 2025, el 82% de los usuarios de la vía no presenta observaciones adicionales para la concesión, lo cual es coherente con las calificaciones positivas obtenidas en los diferentes aspectos evaluados.

No obstante, entre quienes sí mencionan comentarios, las principales observaciones se relacionan con oportunidades previamente identificadas, tales como mejorar la señalización, intervenir los baches y continuar con el mantenimiento de la vía.

De manera adicional, algunos usuarios mencionan la reducción en el costo de los peajes como un aspecto a considerar.



EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN



CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

cim CENTRO DE
INVESTIGACIÓN
DE MERCADOS

HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA



CONCLUSIONES

Conocimiento y uso de los servicios

- Se evidencia un incremento en el nivel de conocimiento de los diferentes servicios prestados por la Concesión aumentado más del 10% cada uno. Asimismo, se registra un aumento en el uso de los servicios, manteniéndose la grúa, el pesaje en báscula y el carro taller como los de mayor utilización por parte de los usuarios.
- La evaluación de los servicios se ubican en los niveles “Muy bueno” y “Bueno”, reflejando una valoración satisfactoria. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en los servicios de grúa y carro taller, principalmente asociadas a la demora en los tiempos de llegada al lugar. En el caso del servicio de pesaje en báscula, las observaciones se relacionan con la percepción de des- calibración de los equipos.

Información en la vía y peajes

- Para el II semestre del 2025 se evidencia una disminución significativa en el porcentaje de usuarios que manifiestan no haber recibido información en la vía. No obstante, el 51,8% de estos indica que no la ha requerido o que no ha consultado los canales de comunicación disponibles. Asimismo, los usuarios consideran que las redes sociales y WhatsApp serían los medios más relevantes para mantenerse informados.
- Se registra una mejora significativa en el tiempo de espera en peajes, uno de los principales factores de inconformidad en mediciones anteriores. Asimismo, la atención del personal es altamente valorada.
- La evaluación de la infraestructura vial continúa siendo altamente positiva, para los aspectos de tiempo, limpieza, seguridad e información. Sin embargo, el estado general de la vía y la señalización nocturna, son aspectos de oportunidad para mejorar la experiencia de los usuarios.

Comunicación

- Se observa un aumento en el número de usuarios que tienen claridad sobre cómo comunicarse con la concesión así como aumento en quienes lo han realizado.
- La línea telefónica se mantiene como el canal más utilizado, aumentando también los Postes S.O.S y la línea 01-8000

RECOMENDACIONES

Prestación de servicios

- Optimizar tiempos de respuesta en servicios operativos revisando los protocolos logísticos de grúa y carro taller.
- Realizar mantenimientos preventivos a las básculas con el fin de garantizar su correcto funcionamiento.

Información en la vía y peajes

- Fortalecer estrategia de comunicación, potenciando las redes sociales y WhatsApp como canales prioritarios.
- Difundir más activamente los servicios y alcances del proyecto.
- Reforzar la demarcación horizontal, especialmente en señalización nocturna e Implementar revisiones periódicas de los elementos visibles y reflectivos.
- Evaluar medidas de mitigación frente a presencia de fauna (señalización preventiva).

Comunicación

- Mantener visibles y/o comunicar los números de contacto disponibles para comunicación.



HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA