18 de agosto de 2022.

INFORME SATISFACCIÓN GENERAL I SEM 2022

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

Atardecer vía Villavicencio – Puerto López4

CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVOS DEL ESTUDIO 03
Razones por las cuales hemos desarrollado el siguiente estudio de mercado.

PRINCIPALES INDICADORES 05
Principales resultados encontrados que dan respuesta a los objetivos planteados.

CONCLUSIONES 24
Decisión o consecuencia obtenida fruto del estudio y examen de datos encontrados en la investigación.

CONCESIÓN VIAL DE LOS LLANOS

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIOS

Objetivos

Vía Villavicencio – Puerto López

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.

CONCESIÓN VIAL DE LOS LLANOS

PRINCIPALES INDICADORES

DEMOGRÁFICOS

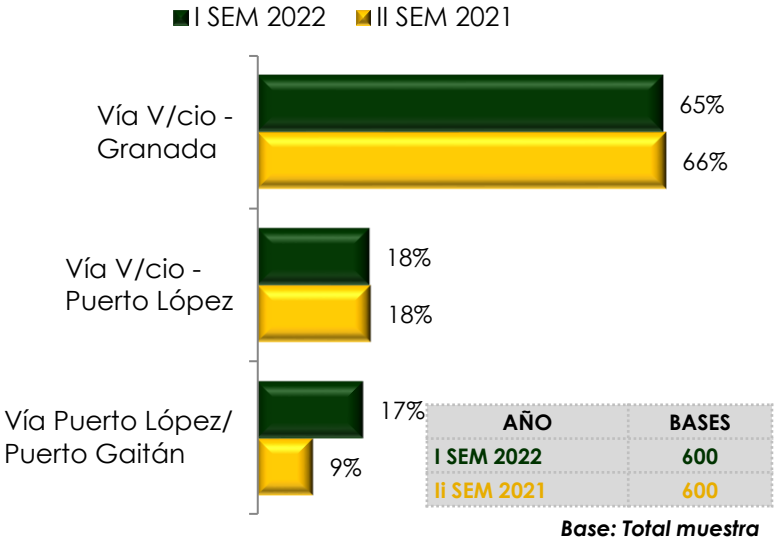
Km 20 + 480 Granada

CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA

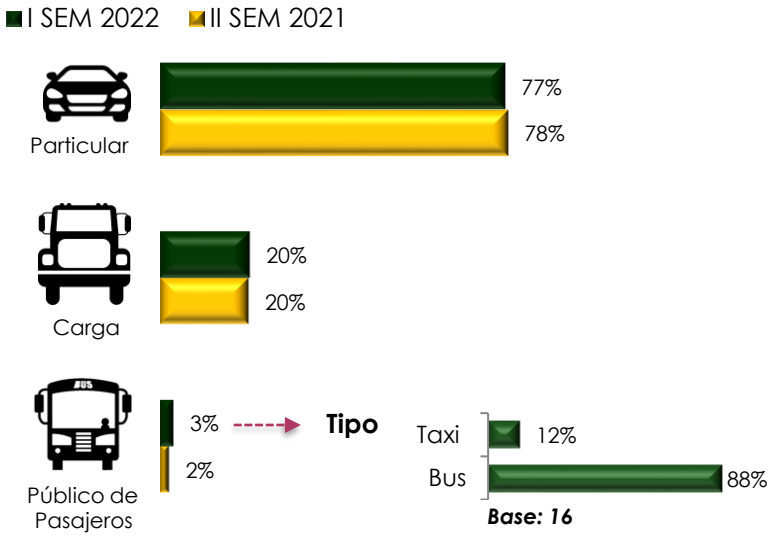
DEMOGRÁFICOS

TRAMO



AÑO	BASES
I SEM 2022	600
II SEM 2021	600

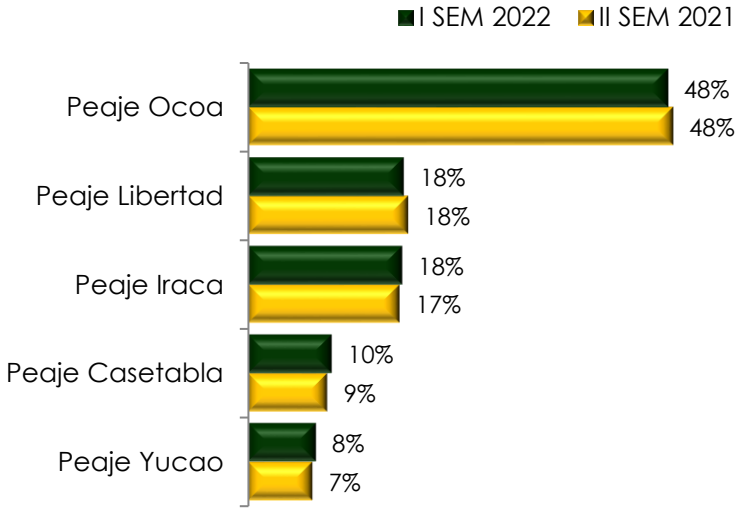
TIPO DE VEHÍCULO



Los porcentajes de viajes por tramo y por tipo de vehículo se mantienen de forma similar entre la medición del I semestre del 2022 vs la segunda medición del año anterior. En el transporte de pasajeros vemos que los conductores de buses interpusieron más PQRS que los conductores de Taxi.

DEMOGRÁFICOS

PEAJE



AÑO	BASES
I SEM 2022	600
II SEM 2021	600

Base: Total muestra

La cantidad de PQRS entre el I Semestre de 2022 y el II semestre de 2021 se mantiene en iguales proporciones entre un año y otro.

CONCESIÓN VIAL DE LOS LLANOS

PRINCIPALES INDICADORES

EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS

SATISFACCIÓN GENERAL

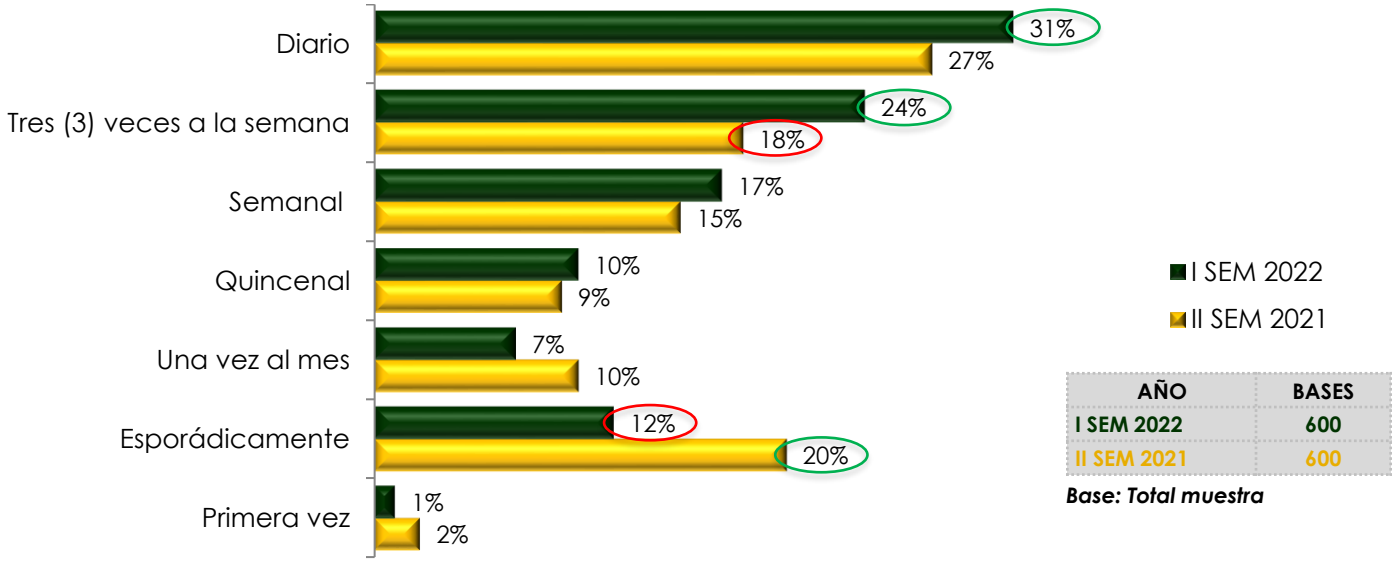
Puente sobre el río Yucao PR101+109
Puerto Gaitán

CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA

SATISFACCIÓN GENERAL

P1. Frecuencia de uso de la vía.



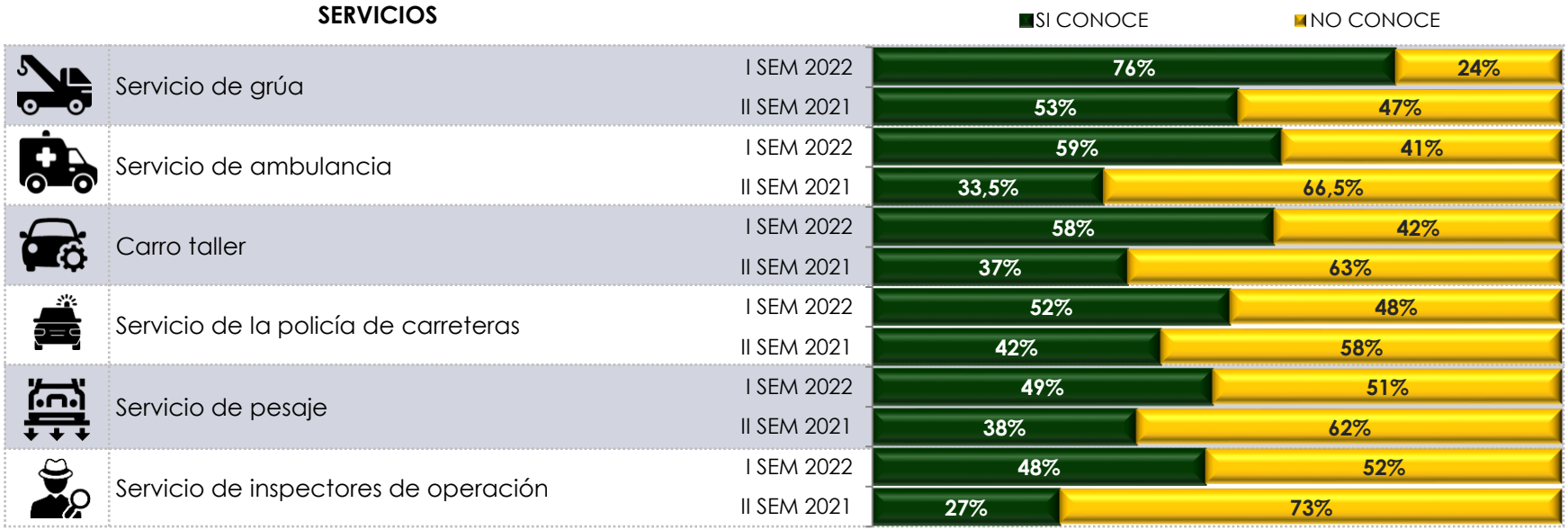
AÑO	BASES
I SEM 2022	600
II SEM 2021	600

Base: Total muestra

En la frecuencia de uso en la vía vemos pequeños incrementos en la cantidad de personas que transitan a diario y tres veces a la semana, y una reducción importante entre los que transitan por la vía esporádicamente, lo que nos puede decir que hay mayor tránsito de las personas que usan la vía con mayor recurrencia como personas que viven en la zona o que las personas que hacen negocios en la región volvieron a incrementar la actividad en la zona post pandemia.

SATISFACCIÓN GENERAL

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



Aunque algunos de los servicios que presta la concesionaria presentan un mejor conocimiento, en general los servicios que se prestan, no están dentro del conocimiento que tienen los usuarios de la vía, esto podría mejorar si se hace énfasis en la comunicación para dar mayor información sobre los servicios prestados, especialmente los que menos se conocen, inspectores de operación, servicio de pesaje y policía de carreteras.

AÑO	BASES
I SEM 2022	600
II SEM 2021	600

Base: Total muestra

SATISFACCIÓN GENERAL

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

SERVICIOS		Ha usado	No ha usado	Base
Servicio de grúa	I SEM 2022	53%	47%	455
	II SEM 2021	36%	64%	318
Carro taller	I SEM 2022	13%	87%	349
	II SEM 2021	22%	78%	222
Servicio de pesaje	I SEM 2022	5%	95%	296
	II SEM 2021	33,5%	67%	230
Servicio de ambulancia	I SEM 2022	4%	96%	356
	II SEM 2021	7%	93%	201
Servicio de la policía de carreteras	I SEM 2022	1%	99%	311
	II SEM 2021	7%	93%	251
Servicio de inspectores de operación	I SEM 2022		100%	290
	II SEM 2021	5%	95%	163

Base: Encuestados que afirman conocer alguno de los servicios que presta la concesión (P2).

Hay servicios que no se han usado por los usuarios de la vía, sería importante indagar si el poco uso es porque no es necesario o porque no lo conocen. Es de resaltar que un servicio como el de pesaje haya bajado en un 29% en su uso en este primer trimestre, mientras que el servicio de grúa incrementó su uso en un 17% en el mismo período.

SATISFACCIÓN GENERAL

P4. De los servicios que ha usado, califíquelos…

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

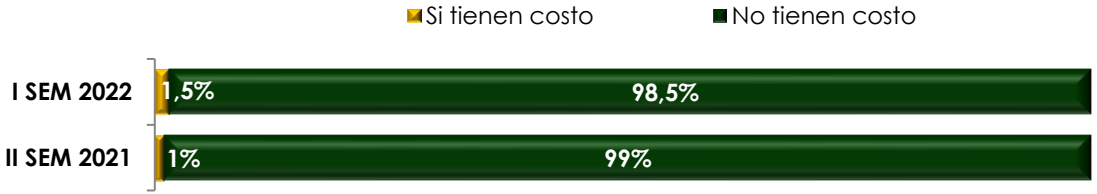
SERVICIOS		B (Muy bueno -Bueno)	R (Regular)	M (Malo)	Base
Servicio de inspectores de operación	I SEM 2022	100%			1
	II SEM 2021	100%			8
Policía de Carreteras	I SEM 2022	100%			2
	II SEM 2021	100%			17
Servicio de ambulancia	I SEM 2022	100%			14
	II SEM 2021	100%			14
Carro taller	I SEM 2022	100%			46
	II SEM 2021	98%			49
Servicio de pesaje	I SEM 2022	100%			14
	II SEM 2021	96%	3%	1%	77
Servicio de grúa	I SEM 2022	98%	1,20%	,40	242
	II SEM 2021	100%			115

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

En general vemos que los servicios prestados por la concesionaria son servicios bien evaluados, con pocas menciones de experiencias negativas con el servicio.

SATISFACCIÓN GENERAL

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



	BASES
I SEM 2022	469
II SEM 2021	219

Base: Total muestra

El porcentaje restante corresponde a encuestados que (No Responden).
Base: Encuestados que afirman haber usado alguno de los servicios que presta la concesión (P3).

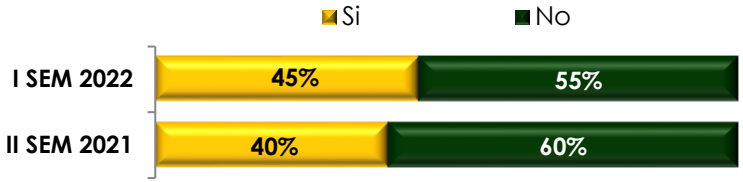
P5.1 Indique por que **no han sido gratuitos** los servicios prestados por el Concesionario, describa fecha, lugar, tipo de servicio y nombre de la persona que le atendió el servicio.

REPUESTAS	MUESTRA
Le cobraron $ 20.000	1 - (14%)
El entrevistado no responde	6 – (84%)
TOTAL	**7 (100%)**

La gran mayoría de las personas que han tenido que usar los servicios de la concesionaria manifiestan que los servicios son gratuitos.

SATISFACCIÓN GENERAL

P6. ¿Ha recibido información de la vía?



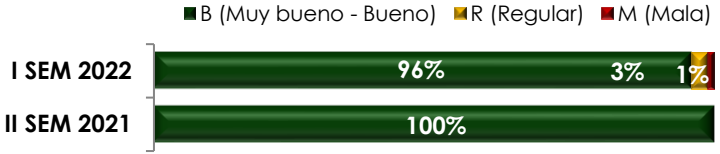
	BASES
I SEM 2022	600
II SEM 2021	600

Base: Total muestra

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

AÑO	BASES
I SEM 2022	327
II SEM 2021	359

P6.2. ¿Cómo considera la veracidad de la información recibida?

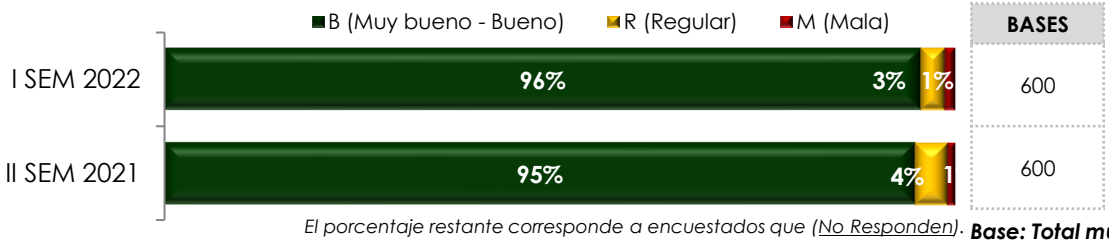


AÑO	BASES
I SEM 2022	271
II SEM 2021	240

Se tiene un incremento del 5% en la información que se recibe en la vía, entre la segunda medición del 2021 y la primera del 2022, de esa información solo el 3% dice que es regular y un 1% que es mala. De los que no han recibido información en la vía vemos que el 15% no está interesado en tenerla, y el 53% no la ha consultado.

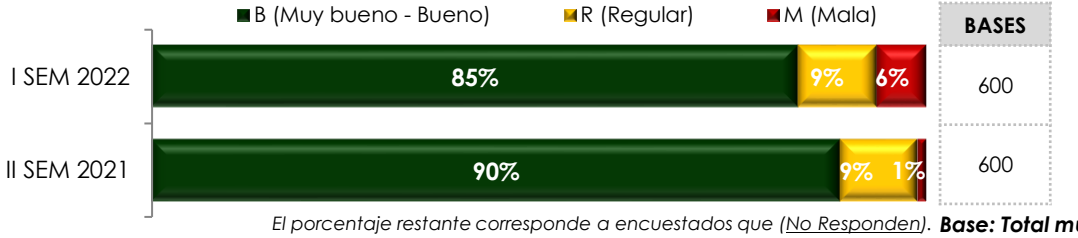
SATISFACCIÓN GENERAL

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



El porcentaje restante corresponde a encuestados que (No Responden). ***Base: Total muestra.***

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

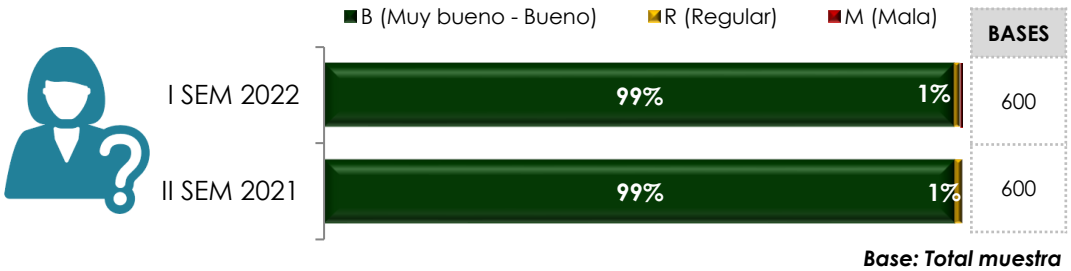


El porcentaje restante corresponde a encuestados que (No Responden). ***Base: Total muestra.***

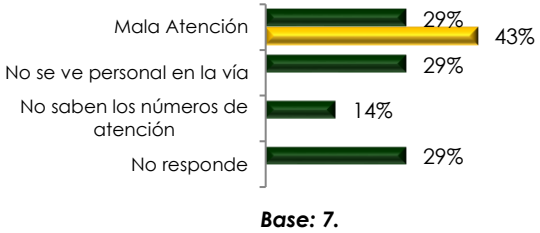
La atención recibida en el peaje se mantiene en su calificación considerándola en un 96% como Muy buena- buena. El tiempo de espera en el peaje tiene una variación de 5% de mala percepción sobre el tiempo que tiene que esperar en el peaje. Sería bueno identificar los picos en que se presentan este tipo de demoras y tener contingencias para mantener el buen ritmo por el paso en el peaje

SATISFACCIÓN GENERAL

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



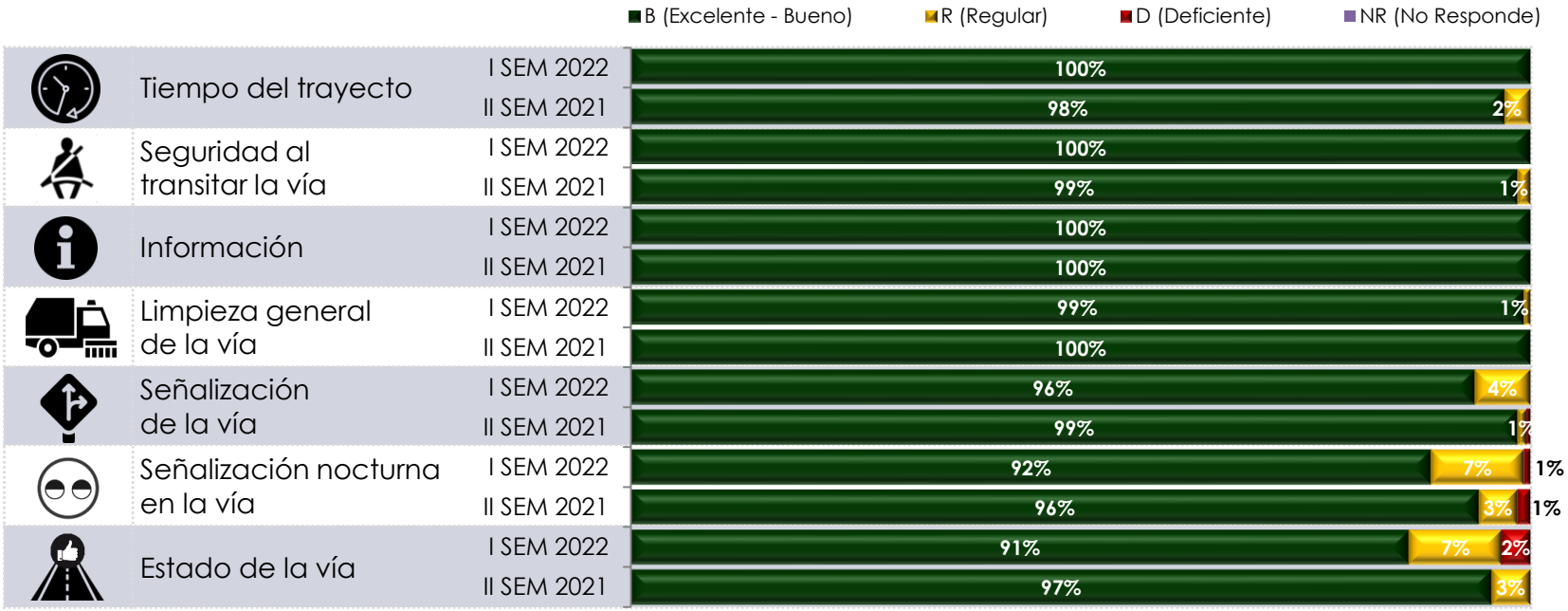
9.1. ¿Porque Regular-Deficiente?



El nivel de atención del personal en la vía se mantiene en un buen nivel de atención entre una medición y otra.

SATISFACCIÓN GENERAL

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



AÑO	BASES
I SEM 2022	600
II SEM 2021	600

Base: Total muestra

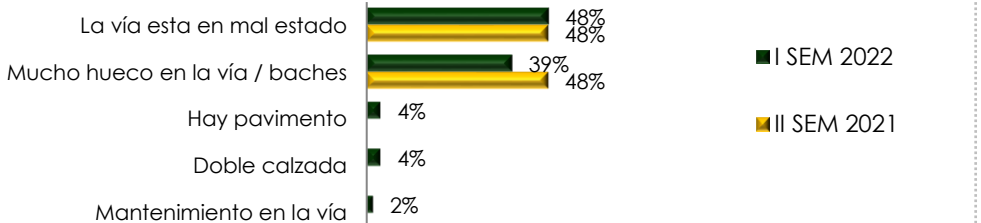
Señalización nocturna en la vía y estado de la vía, son los dos aspectos que tienen calificaciones regulares invitando a ver sus oportunidades de mejora en el servicio.

SATISFACCIÓN GENERAL

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

Estado de la Vía

Base I SEM 2022: 52
Rtas por persona: 1,1
Base II SEM 2021: 21
Rtas por persona: 1

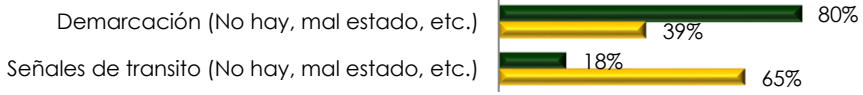


Señalización de la vía

Base I SEM 2022: 26
Rtas por persona: 1
Base II SEM 2021: 6
Rtas por persona: 1,33

Señalización nocturna de la vía

Base I SEM 2022: 44
Rtas por persona: 1
Base II SEM 2021: 26
Rtas por persona: 1,03



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

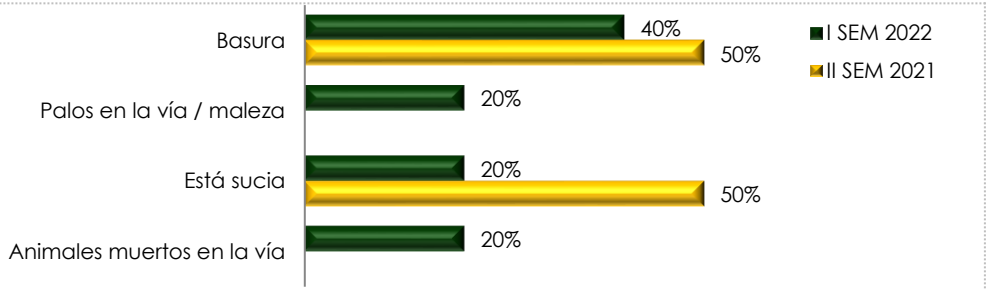
Los usuarios mantienen sus quejas alrededor del mal estado de la vía, aunque se ve una mejora del 9% en la percepción de los baches de la vía. Por otro lado, en la señalización de la vía vemos que la percepción sobre las señales de tránsito mejora sustancialmente, pero hay problemas en la demarcación.
Lo mismo pasa en la señalización nocturna de la vía, en donde encontramos una baja percepción sobre la demarcación de la vía.

SATISFACCIÓN GENERAL

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

Limpieza de la vía

Base I SEM 2022: 5
Rtas por persona: 1
Base II SEM 2021: 2
Rtas por persona: 1



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

En general los temas de limpieza están asociados a basura o que la vía está sucia. Son pocas las personas que califican este servicio pero su queja es sobre las cosas que se encuentran sobre la vía.

SATISFACCIÓN GENERAL

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

ESTADO DE LA VÍA	
HUECOS / BACHES	
BASE	**24**
Puerto Lopez - Puerto Gaitán	25%
Vereda Toro	13%
En el río Guayabira	8%
Guayuriba	8%
Vía Granada	8%
Llegando a Puerto López	8%
Otros tramos	12%

MAL ESTADO	
BASE	**29**
En el río Guayabira	31%
Guayuriba	24%
Vía Granada	7%
En el Río	7%
Puerto López Villavicencio	3%
Peaje hasta Pichaquiaro	3%
Yopal / Villavicencio	3%
Villavicencio / Granada	3%
En las curvas de Guayuriba	3%
Llegando a puerto López	3%

SEÑALIZACIÓN DE LA VÍA	
SEÑALES DE TRANSITO	
BASE	**6**
Puerto López Villavicencio	33%
Puerto López - Puerto Gaitán	17%
Llegando o en la Cuncia	17%
Llegando a la balsa	17%
No responde	17%

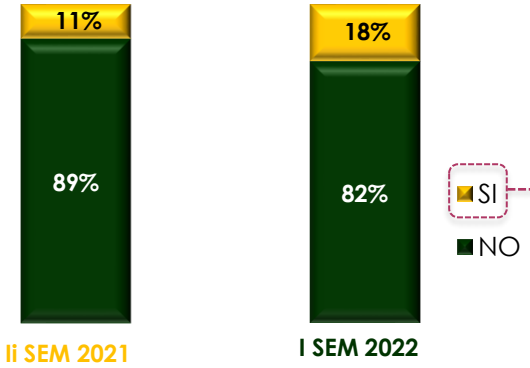
DEMARCACIÓN	
BASE	**19**
Vía Granada	16%
Villavicencio / Acacias	11%
Acacias	11%
Puerto López - Puerto Gaitán	11%
Yopal / Villavicencio	5%
Nohora	5%
De Guamal a Granada	5%
Pasando Granada	5%
Llegando o en la Cuncia	5%
Cerca a la sonora	5%
En las curvas de Guayuriba	5%
Llegando a puerto Lopez	5%
Antes de Guamal	5%

SEÑALIZACIÓN NOCTURNA DE LA VÍA	
SEÑALES DE TRANSITO	
BASE	**10**
Villavicencio / Acacias	10%
Puerto López - Puerto Gaitán	10%
Nohora	10%
De Guamal a Granada	10%
Llegando a Villavicencio	10%
Llegando o en la Cuncia	10%
En la salida a San Martín	10%
Guamal Acacias	10%

DEMARCACIÓN	
BASE	**37**
Llegando o en la Cuncia	22%
Villavicencio / Acacias	11%
Villavicencio / Granada	8%
En las curvas de Guayuriba	8%
Puerto Lopez - Puerto Gaitán	5%
Nohora	5%
Vía Granada	5%
Después de Pompeya	5%
En Guamal	5%
Otros inferiores a 1%: Peaje Libertad, Yopal/Villao, Acacias, Guamal/Granada, Guayabira, Saliendo PtoGaitán, el rio, Llegando Puerto López.	22%

SATISFACCIÓN GENERAL

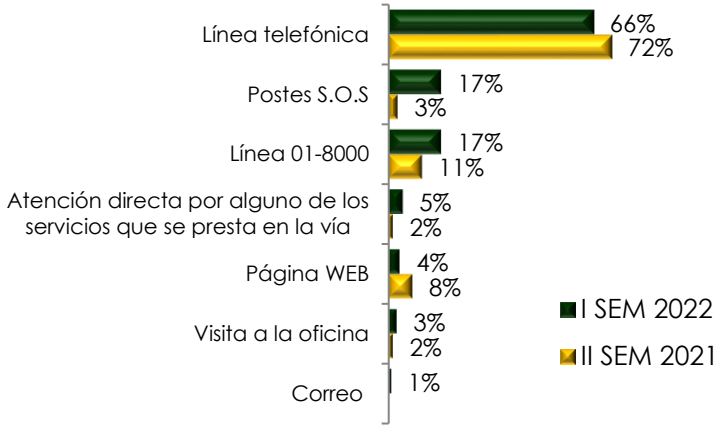
P12. ¿Alguna vez se ha comunicado con la concesión?



AÑO	BASES
I SEM 2022	600
II SEM 2021	600

Base: Total muestra

P13. ¿Cuáles canales de comunicación utilizó?



AÑO	BASES	R. X persona
I SEM 2022	106	1,12
II SEM 2022	64	1

Aunque hay un leve incremento en la necesidad de comunicarse con la concesión, es muy poco el nivel de comunicación y puede ser porque no se conocen los canales para hacerlo o no hay información suficiente para hacerlo, o porque no hay interés en hacerlo. Los canales preferidos para comunicarse son la Línea telefónica, Postes S.O.S. o la Línea 01-8000, los demás medios no son tan relevantes en la comunicación.

SATISFACCIÓN GENERAL

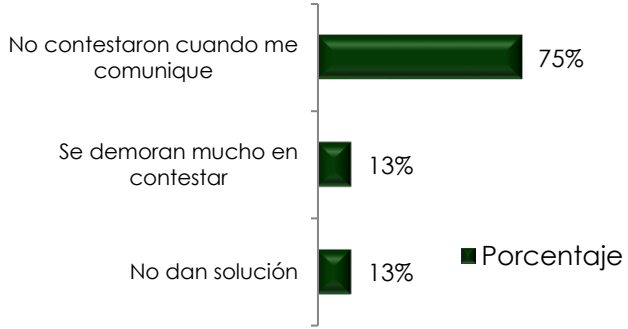
P14. Califique la atención recibida cuando se comunicó con la Concesión vial de los Llanos.

Base: Encuestados que alguna vez han tenido contacto con la concesión por alguno de los canales evaluados (P13)

En general vemos que los canales son bien calificados por parte de los usuarios, pero también vemos que las líneas que más usan son las que menor satisfacción presentan, sería importante determinar cuáles son las razones de esa mala experiencia.

SATISFACCIÓN GENERAL

P14.1 En el caso que la calificación sea regular o mala en la atención recibida cuando se comunico con la Concesión. Indique ¿Porque?



Base: 8

Encuestados que calificaron la atención de los canales de comunicación como Regular o Mala.

Aunque la base es baja, la oportunidad de mejora que se destaca principalmente esta ligada con la efectividad en la contactabilidad.

SATISFACCIÓN GENERAL

P15. Observaciones en general.

OBSERVACIONES	II SEM 2021	I SEM 2022
No tiene ningún comentario	**66%**	**87%**
Bajar el costo del peaje / peaje costoso	25%	8%
Arreglar las luces en la vía / poca iluminacíon en la vía	1%	2%
Ampliar los módulos de los peajes	1%	1%
El servicio en el peaje es lento / demorado	2%	1%
No adelantar trabajos en invierno	-	0,2%
La vía es angosta	0,3%	0,2%
Mejorar el servicio en el peaje	-	0,2%
La vía es muy buena	-	0,2%
Mayor información en la vía de cómo colocar una PQR	-	0,2%
Más señalización nocturna: ojos de gato, en la noche hay puntos ciegos	0,2%	0,2%
Falta señalización / Señalización en la noche	0,3%	0,2%
Otros	1%	1%

AÑO	BASES	R. X persona
I SEM 2022	600	1,01
II SEM 2021	600	1,01

El 87% no tiene ningún comentario adicional o sugerencia, y los que comentan están relacionadas principalmente con el costo del peaje, iluminación y señalización de la vía, algunos pocos con el servicio del peaje o la infraestructura, pero son pequeñas menciones.

CONCESIÓN VIAL DE LOS LLANOS

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

CONCLUSIONES

Puente sobre el río Yucao PR101+109
Puerto Gaitán

CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA

CONCLUSIONES

- Frente a la evaluación del segundo semestre del año 2021, vemos que los movimientos en las calificaciones y la forma como los usuarios se relacionan con el concesionario no ha cambiado significativamente.
- Aunque el nivel de conocimiento de algunos servicios que presta el concesionario hoy se conoce más, el nivel de uso es igual bajo, frente a la medición del año anterior, no se ven muchos cambios significativos solo en el uso de la grúa que mejoró un poco frente al año anterior.
- Las calificaciones de satisfacción frente a los servicios es Muy buena- buena en general y los que han usado algún tipo de servicio reciben una buena experiencia con el servicio, en general no hay quejas con este servicio prestado.
- Otro de los temas que es importante ver en el futuro es porque existe poco interés en querer obtener información acerca de los servicios que presta el concesionario, aunque puede ser (como hipótesis) que las personas en general sientan que no necesitan estos servicios, si es importante saber porque no es interesante que conozcan que existen para usarlos en alguna oportunidad.
- La atención y el tiempo en el peaje también son experiencias positivas en general, solo en el tiempo en el peaje vemos que existe una oportunidad para mejorar la agilidad de pasar el peaje.
- Los canales de atención que más se usan son las líneas telefónicas, postes y la línea 01-8000, en estas vemos algunas inconformidades por parte de los usuarios que calificaron el servicio como malo, especialmente en la línea telefónica.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda promover la información de los servicios entre los usuarios de la concesión para que puedan acceder a ellos en caso de necesitar cada uno de ellos, también poderles ampliar la información de que consta el servicio y si tienen que pagar o no por el servicio, porque una de las barreras de uso puede ser que por no conocer las características de los servicios, estos no estén siendo usados.

- Es importante conocer las razones por las cuáles las personas no desean tener información sobre el servicio que presta la concesionaria, ya que entendiendo estas barreras se puede enfocar de mejor manera todos los procesos de comunicación con los usuarios.

- De la misma forma, es importante que los usuarios conozcan como poder comunicarse con la concesionaria no solo por vía telefónica sino a través de los otros medios dedicados para este fin, también es fundamental detectar como es la atención por los diferentes canales, ya que en esta medición se detectaron falencias en la prestación del servicio.

- Frente a las demoras en el peaje, es vital preguntar a los usuarios cuáles fueron las razones por las que percibieron esa demora y ver que acciones se pueden tomar para mejorarlas en el futuro.

CONCESIÓN VIAL DE LOS LLANOS

Nuestra premisa es satisfacción con excelente calidad y trabajo en equipo.

Gracias

Por dedicarnos un espacio de su tiempo.

CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA

Bogotá – Colombia, Agosto 2022.