1 de marzo de 2023.

INFORME SATISFACCIÓN GENERAL II SEM 2022

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

CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA

Atardecer vía Villavicencio – Puerto López

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 25
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

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

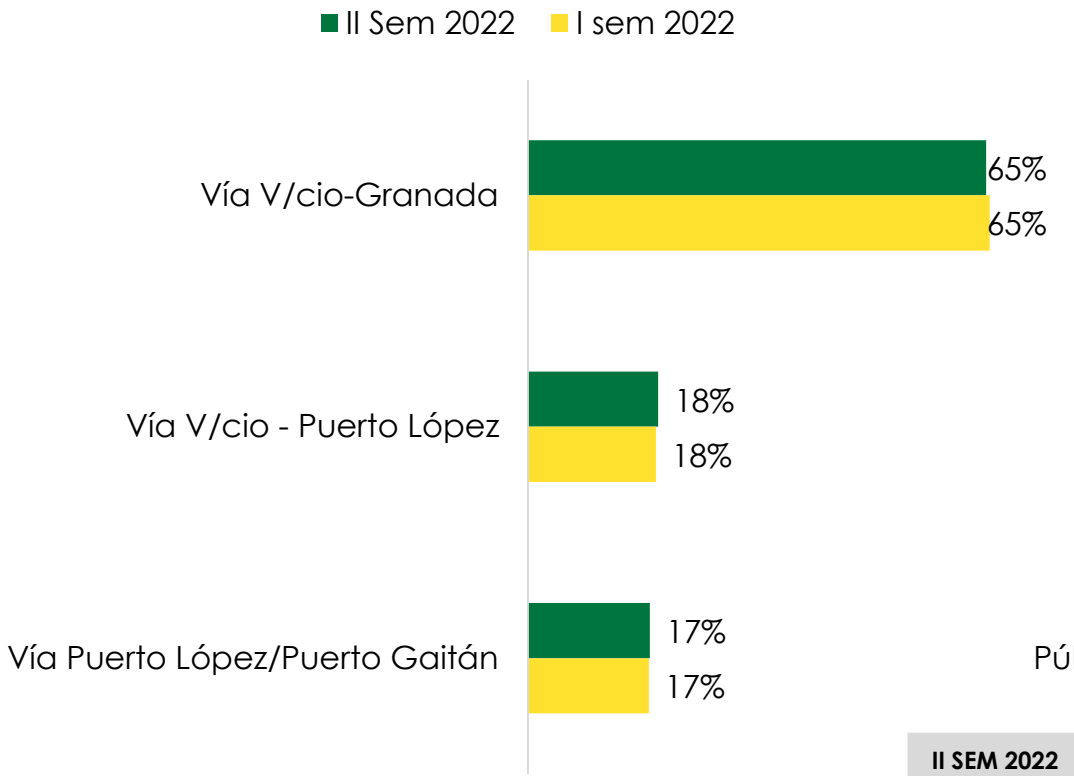
DEMOGRÁFICOS

CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

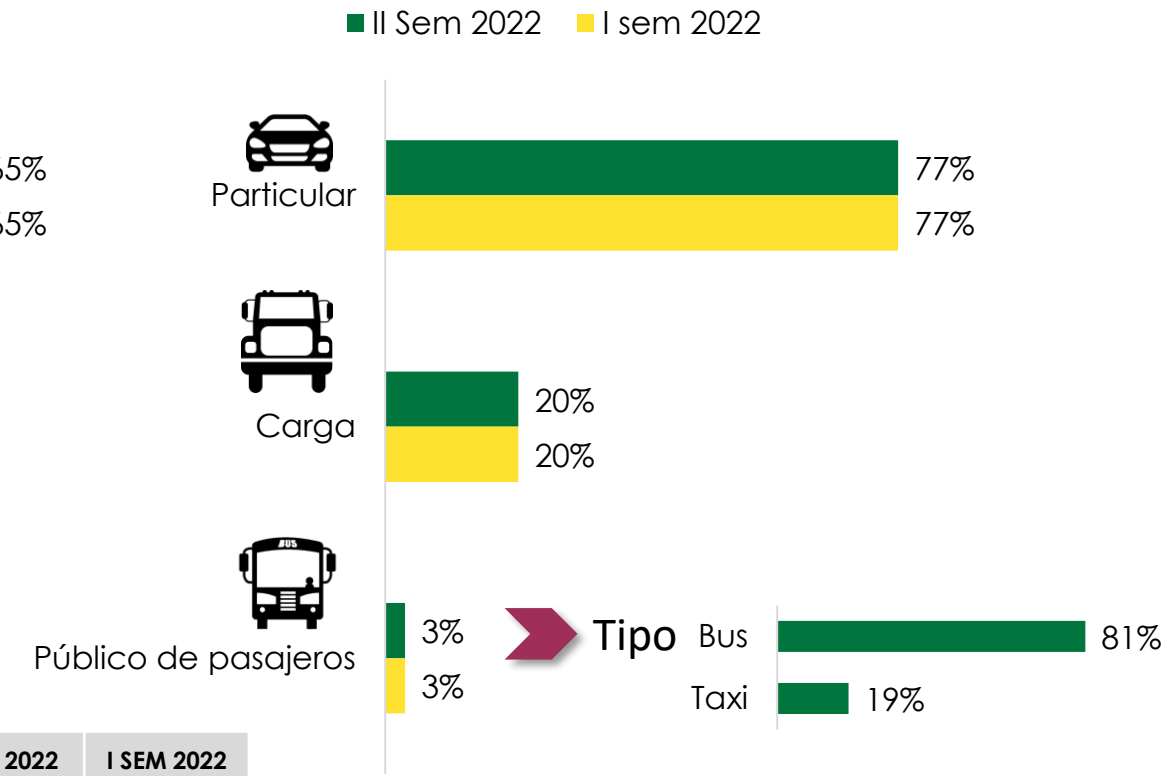
HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA

DEMOGRÁFICOS

TRAMO



TIPO DE VEHÍCULO

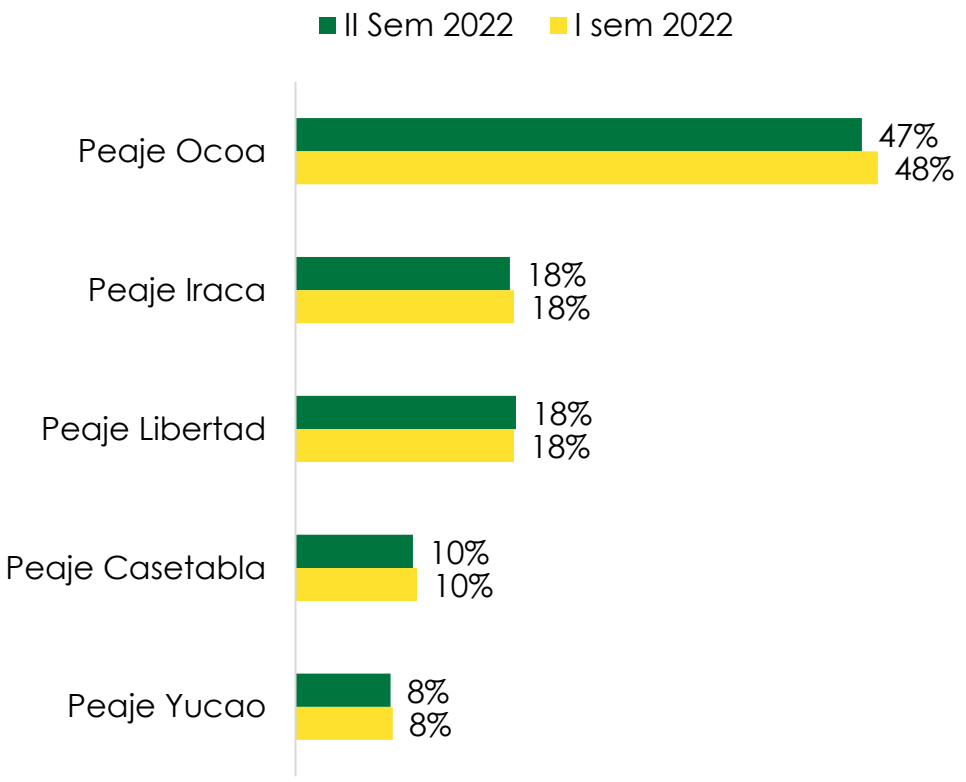


	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	600	600

La muestra de tramo y tipo de vehículo quedó igual a la del año anterior, estas condiciones del estudio son determinadas por el cliente y hace parte del impacto que tiene en la satisfacción dentro de los tres diferentes tramos, hay más peso en la vía Villavicencio Granada, y en los particulares que transitan por la vía.

DEMOGRÁFICOS

PEAJE



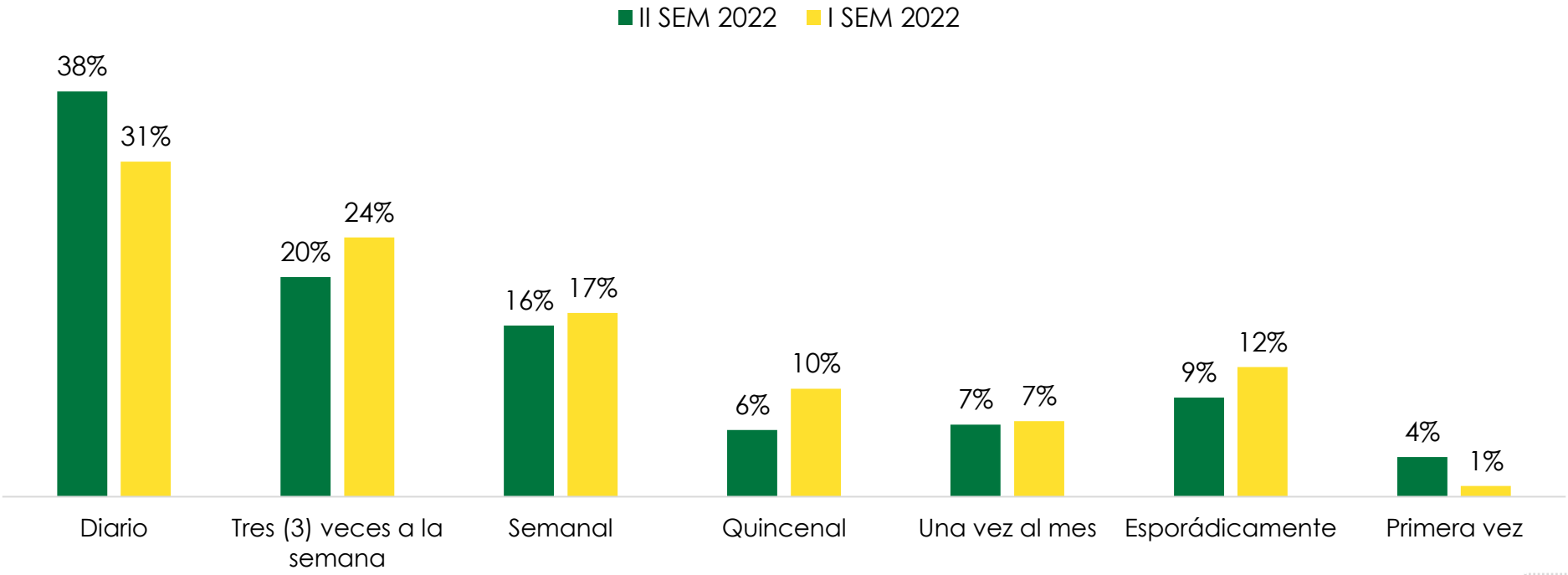
	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	600	600

Base: Total muestra

Así como la muestra de tramo y tipo de vehículo, también el peso de la muestra por peaje se mantiene igual año anterior, siendo el peaje Ocoa el que tiene el mayor número de personas participantes en la muestra.

SATISFACCIÓN GENERAL

P1. Frecuencia de uso de la vía.



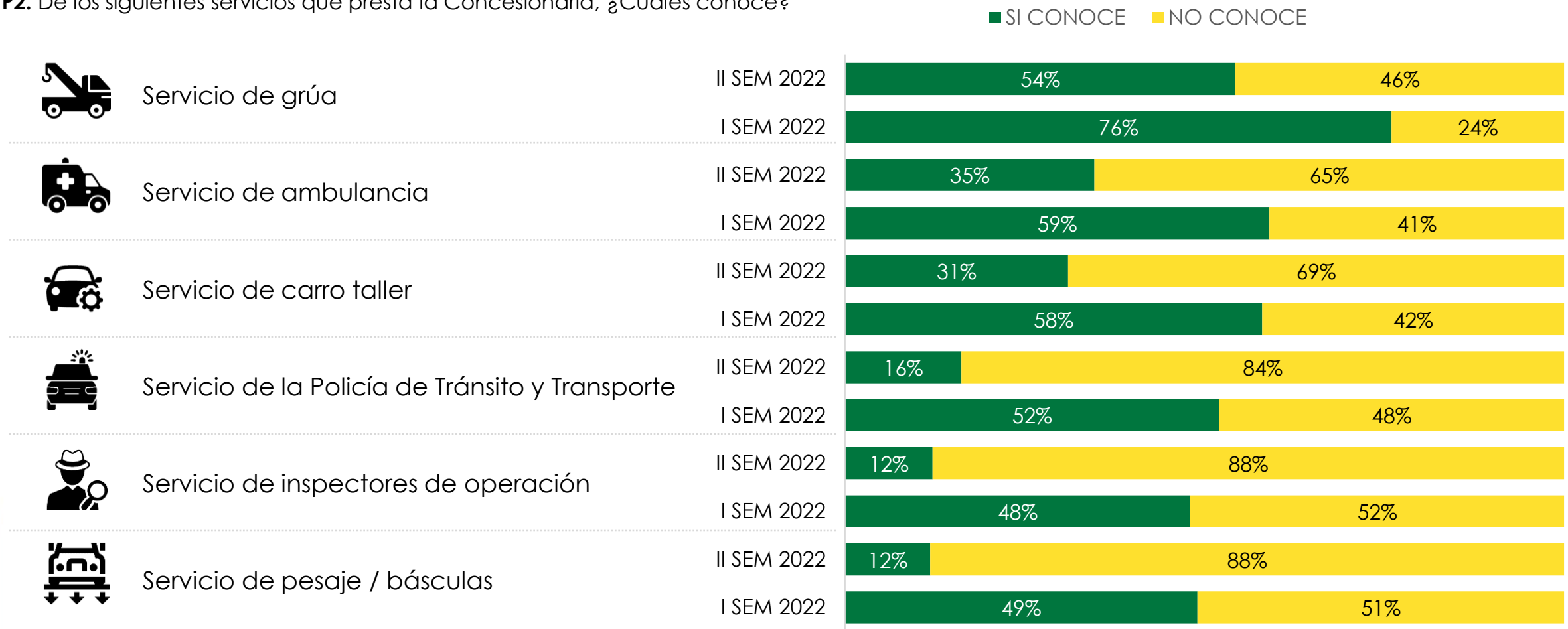
	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	600	600

Base: Total muestra

La distribución de los datos de las personas que transitan por la vía se mantiene casi en la misma proporción, aunque existe una variación en las personas que transitan a diario aumentando en esta medición en un 7% vs el año anterior, y disminuyendo un poco la frecuencia tres veces por semana (-4%), así como las personas que transitan quincenalmente que también tiene una disminución del 4%.

SATISFACCIÓN GENERAL

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

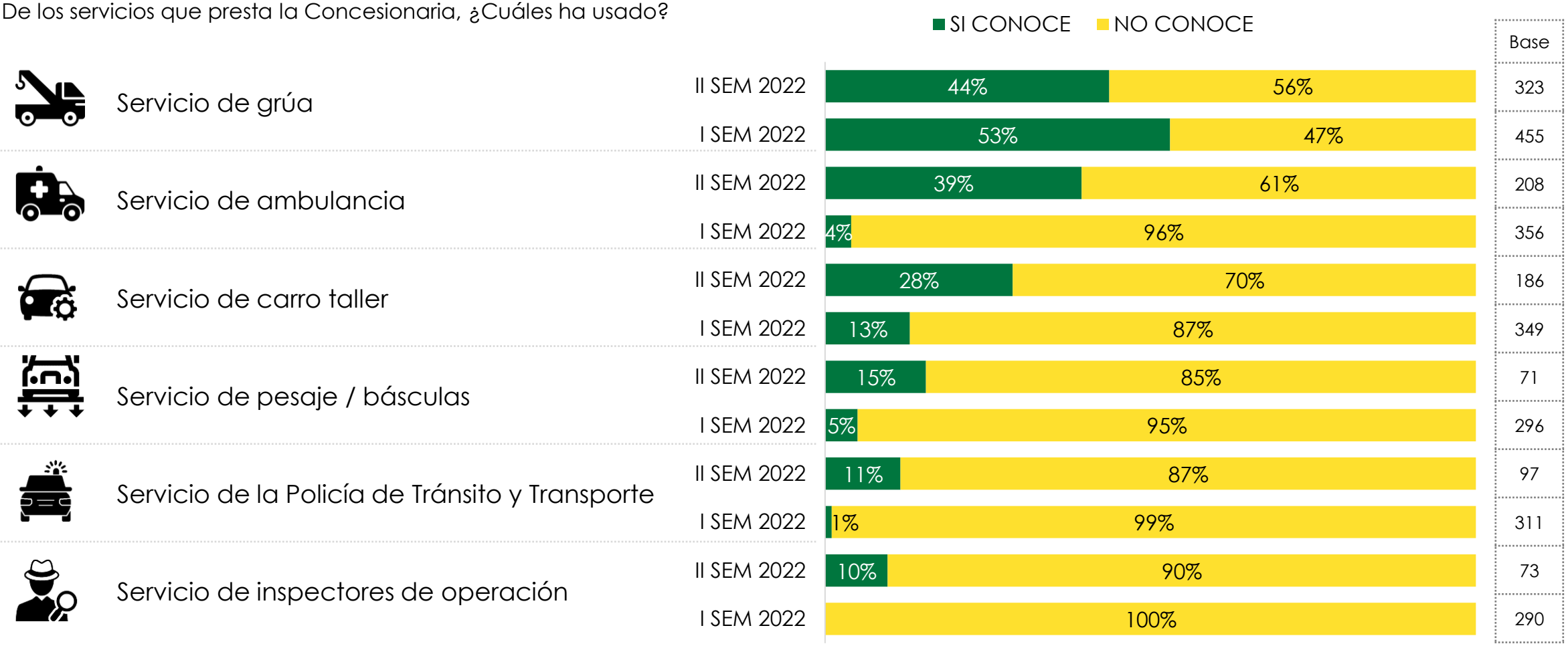


Hay variaciones importantes en el conocimiento que tienen los usuarios de los diferentes servicios que presta la concesión, hay una disminución generalizada del conocimiento de los servicios, lo que refleja que las acciones que se venían desarrollando en términos de comunicación no han tenido el impacto o la frecuencia en que se comunican no es suficiente.

	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	600	600

SATISFACCIÓN GENERAL

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

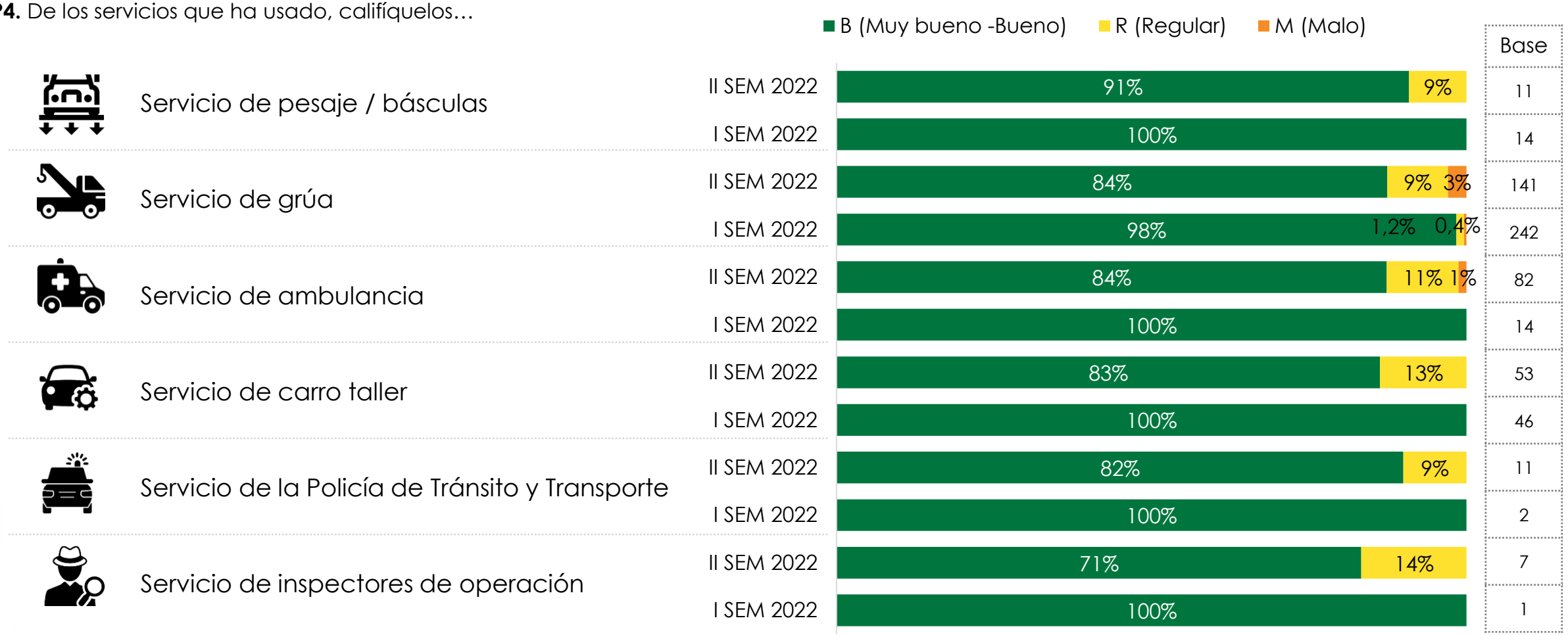


En línea con el nivel de conocimiento, el uso de los servicios también es muy bajo, el servicio que más se usa es la grúa, la ambulancia y el carro taller, puede ser que los otros servicios no se usen por desconocimiento o porque no son necesarios para los usuarios.

	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	600	600

SATISFACCIÓN GENERAL

P4. De los servicios que ha usado, califíquelos…

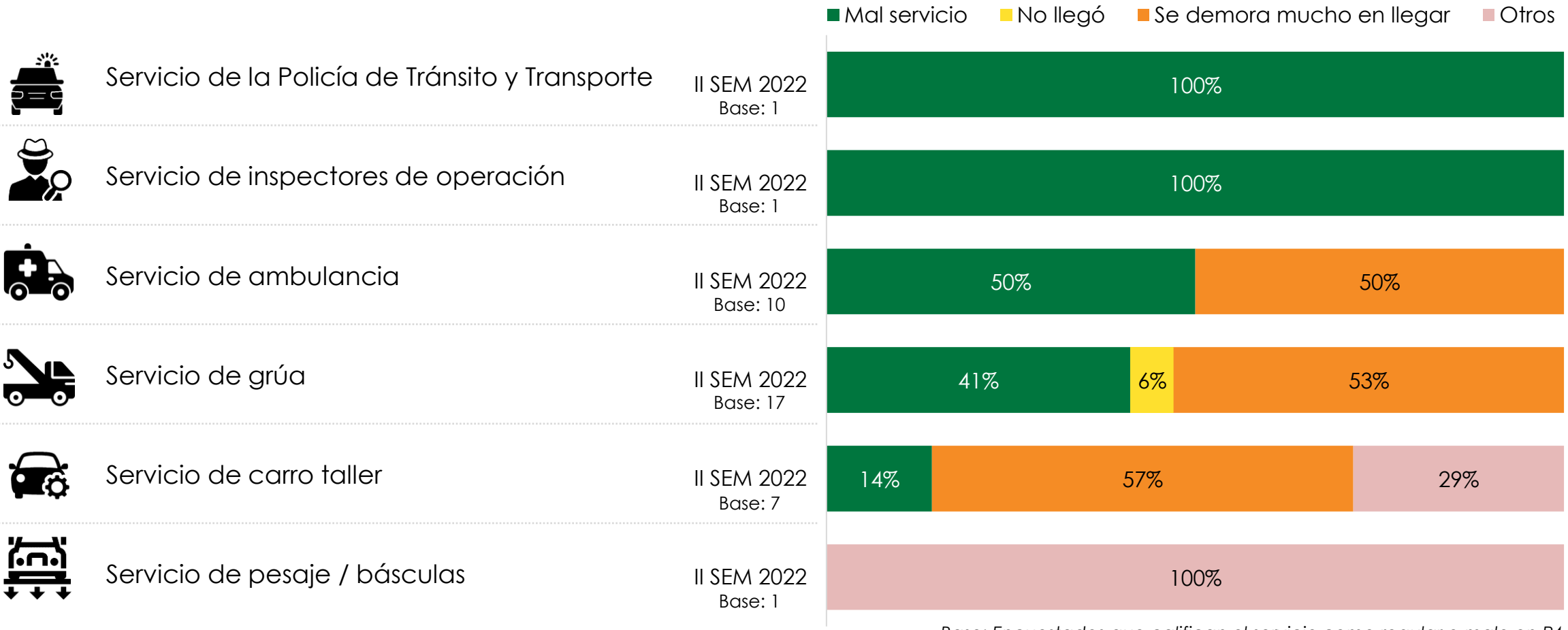


De los servicios que han usado los usuarios en general son bien calificados por estos, el servicio que obtiene la mejor calificación de satisfacción es el servicio de pesaje seguido por el servicio de grúa.

	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	600	600

SATISFACCIÓN GENERAL

P4.1. Para las calificaciones en el servicio Regular y Malo explique el porque…



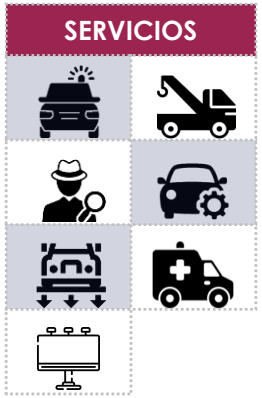
Base: Encuestados que califican el servicio como regular o malo en P4.

Las personas que otorgan calificaciones bajas en el servicio, consideran que se presta un mal servicio o que el servicio no se presta porque la ayuda no llega.

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).



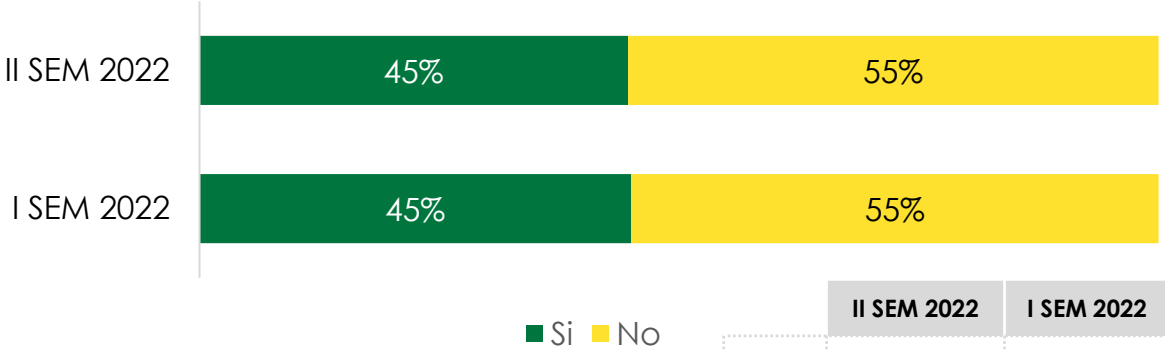
	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	245	469

*El entrevistado que afirma que los servicios prestados por la concesión **No son gratuitos**, no da información sobre las razones. (1 Persona).*

El 96% de las personas saben que estos servicios son gratuitos y que pueden acceder a ellos sin problema, la situación en general es que se conoce solo una parte de los servicios.

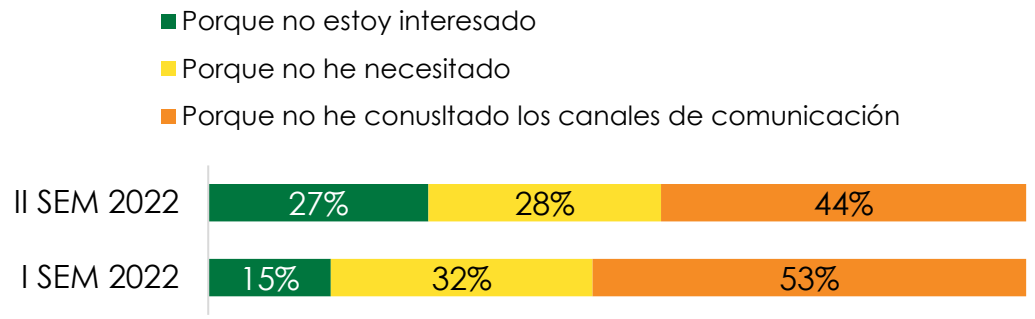
SATISFACCIÓN GENERAL

P6. ¿Ha recibido información de la vía?



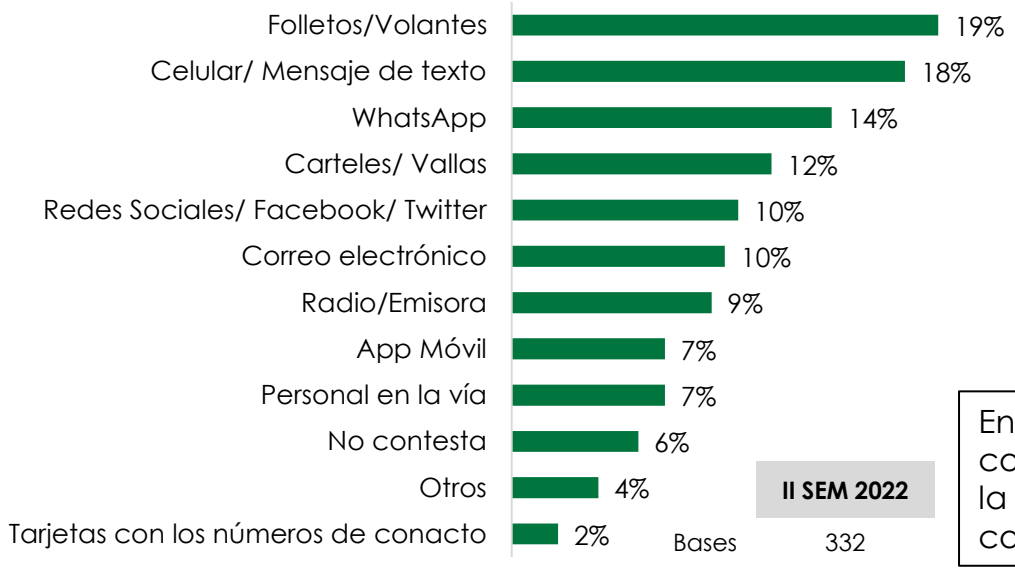
	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	600	600

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



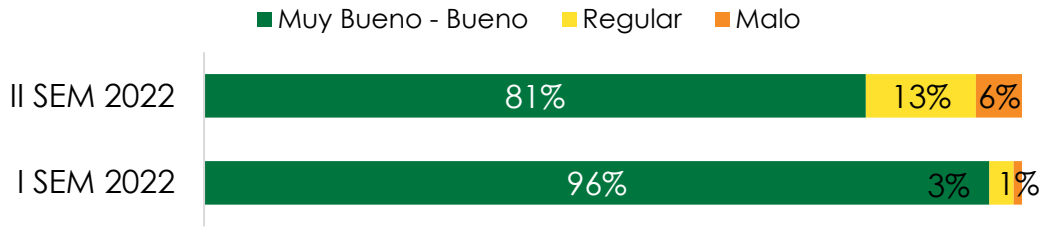
	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	332	327

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



	II SEM 2022
Bases	332

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

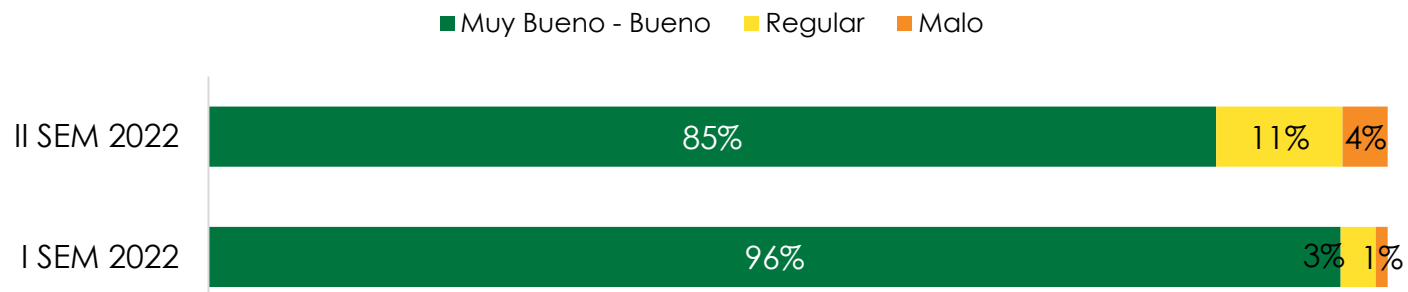


	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	268	271

En general pareciera que la información es importante pero no se recibe o no se sabe como recibirla, el medio para recibirla de preferencia es a través de medios impresos en la calle, seguido por el celular o Whatsapp. Los que han recibido la información la consideran Muy buena- buena.

SATISFACCIÓN GENERAL

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

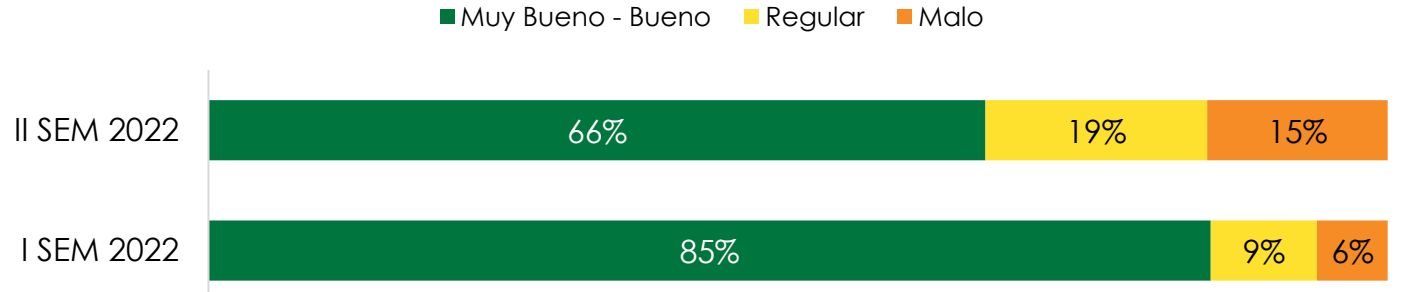


	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	600	600

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

Base: Total muestra.

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



	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	600	600

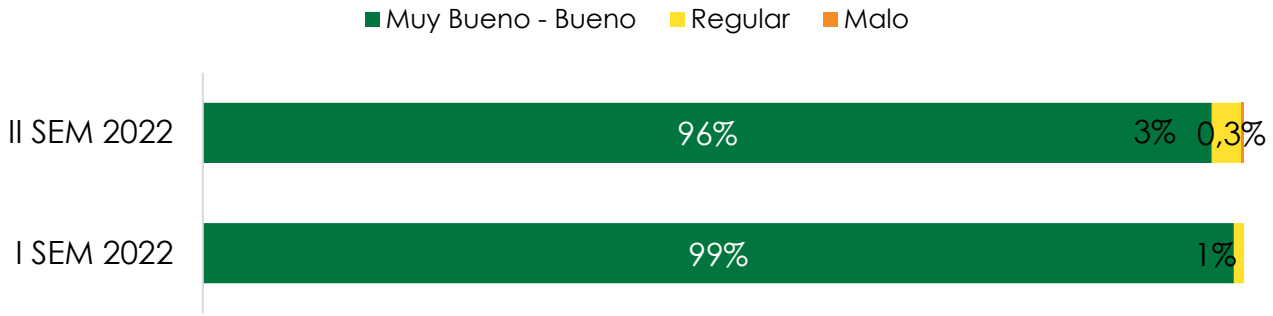
El porcentaje restante corresponde a encuestados que (No Responden).

Base: Total muestra.

En general se considera que la atención es buena, aunque hay una disminución del 11% en las calificaciones Muy bueno –bueno, y el tiempo de espera en el peaje también tiene una disminución importante de 19 pts respecto a la última medición. Pueden ser situaciones puntuales que estén haciendo que la percepción de demora sea algo importante en el uso de los peajes en general.

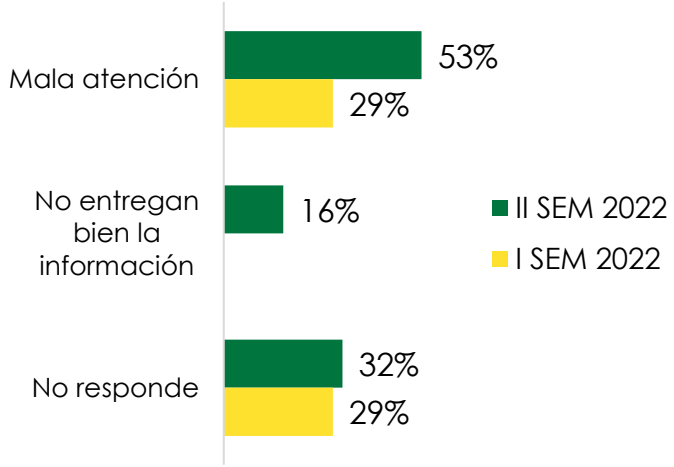
SATISFACCIÓN GENERAL

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



	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	600	600

P9.1. Razones de Regular - Deficiente

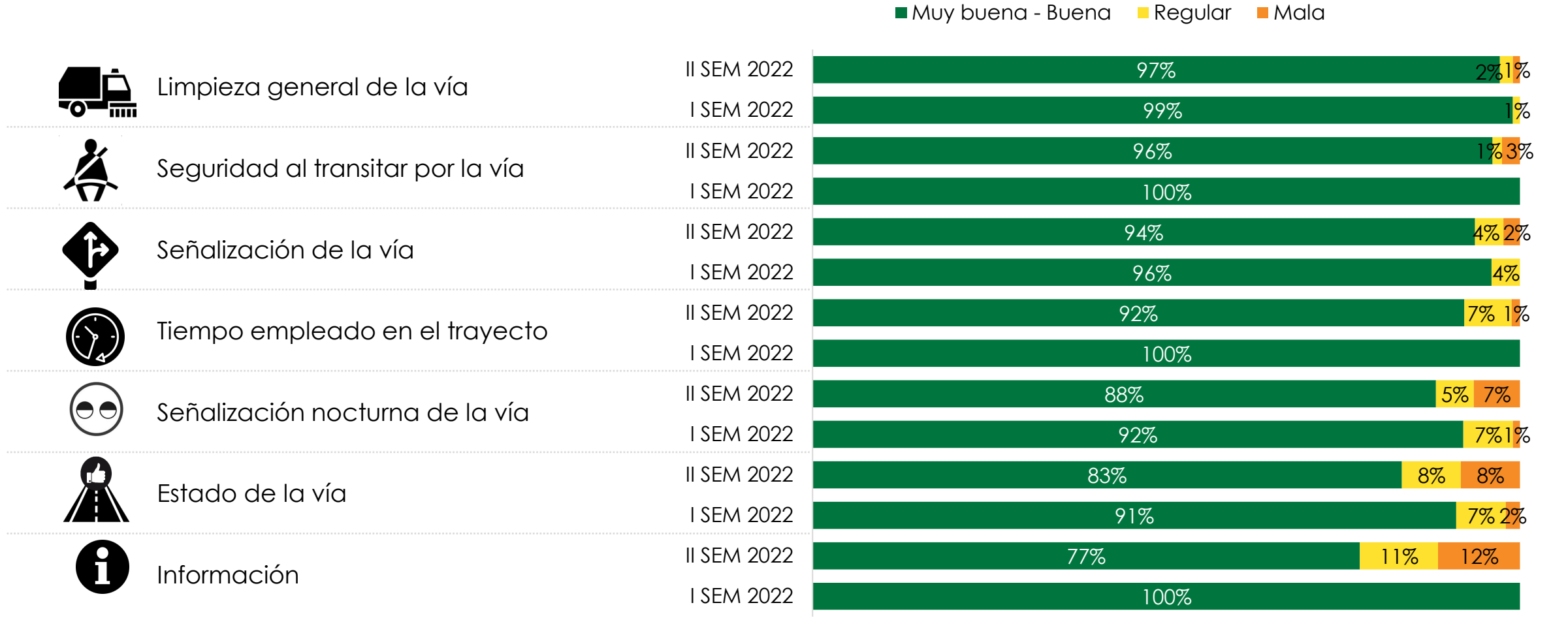


	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	19	7

El conocimiento y la atención del personal en general es bien percibida por los usuarios, y solo una pequeña muestra de personas consideran que la atención es mala, o que no les entregan la información. De todas formas la cantidad de personas que tienen una regular percepción aumentó apenas en un 2% que son 19 personas que hoy se quejan del servicio.

SATISFACCIÓN GENERAL

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



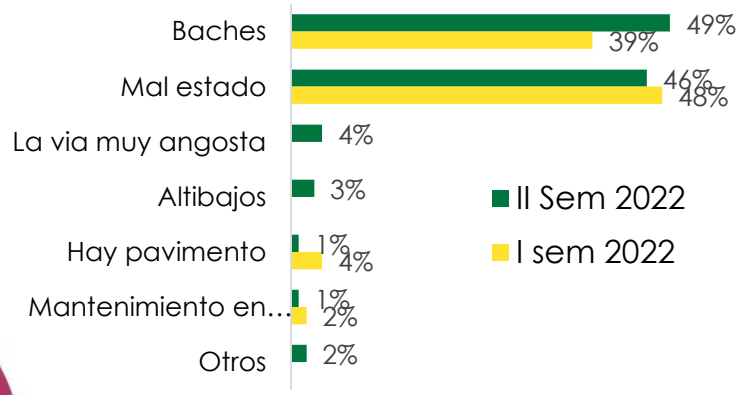
El servicio que tiene oportunidades de mejora es la información del proyecto, siendo consecuente con lo que se ve anteriormente, la comunicación necesita tener más impacto o que existan medios de información en donde las personas puedan consultar los temas claves que se requieren para transitar en la vía, especialmente los que implican un beneficio para ellos.

	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	600	600

SATISFACCIÓN GENERAL

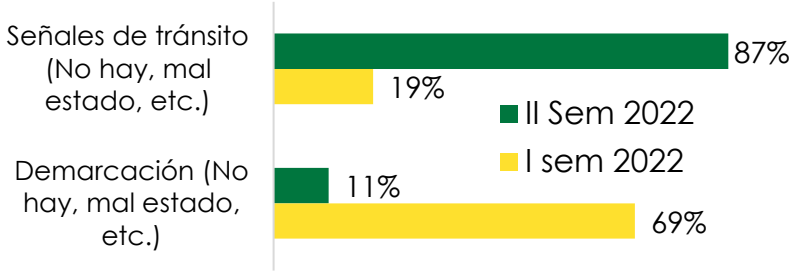
P11. Razones por las cuales le da una calificación de 1 o 2, a la infraestructura vial a cargo de la Concesión. (Deficiente y Regular).

Estado de la vía



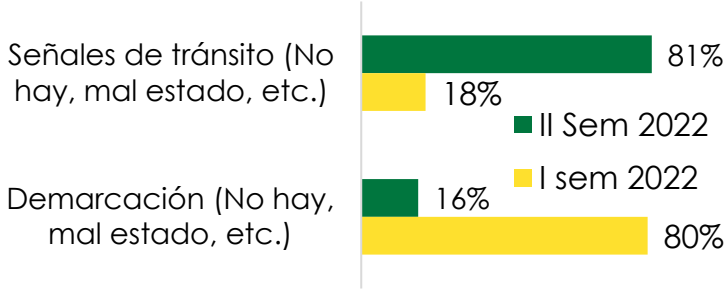
X	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	100	52
Rta por persona	1,08	1,1

Señalización de la vía



X	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	38	26
Rta por persona	1	1

Señalización nocturna de la vía



X	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	69	44
Rta por persona	1	1

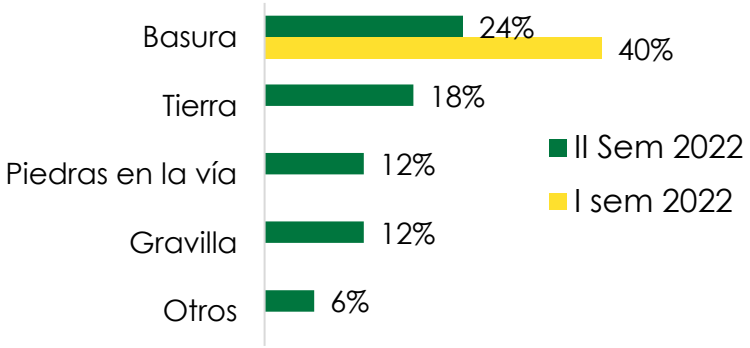
Base: Encuestados que califican de manera deficiente los aspectos evaluados de la infraestructural vial en la P10.

Los baches y vías en mal estado son aspectos que se deben tener en cuenta en el estado de la vía, esto aunado a la señalización de las vías que permitan una mejor visibilidad, que luego se verá reflejado en la tranquilidad de los usuarios para transitar por la vía.

SATISFACCIÓN GENERAL

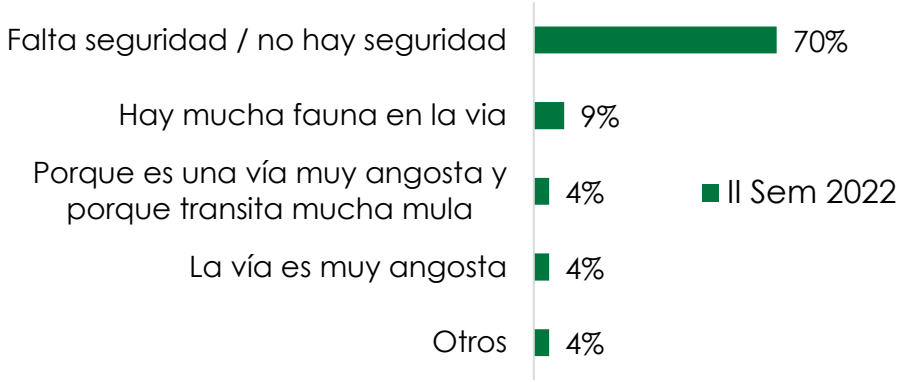
P11. Razones por las cuales le da una calificación de 1 o 2, a la infraestructura vial a cargo de la Concesión. (Deficiente y Regular).

Limpieza general de la vía



	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	17	5
Rta por persona	1	1

Seguridad al transitar por la vía



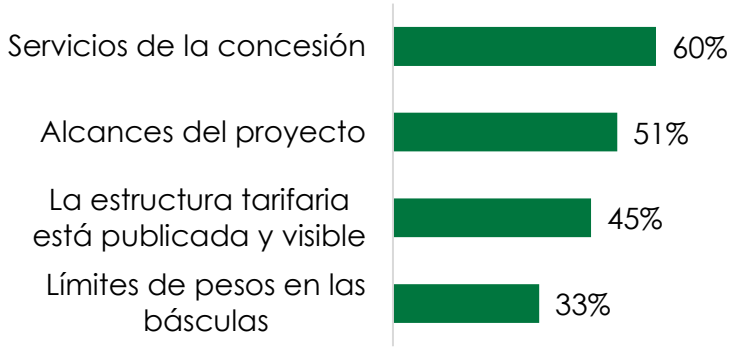
	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	23	NA
Rta por persona	1	NA

Hay una menor percepción frente a la medición pasada sobre la basura en la vía, de todas formas hay quejas por desechos sobre la vía como tierra, gravilla y piedras que son elementos que hacen que los usuarios no se sientan con tranquilidad para transitar.

SATISFACCIÓN GENERAL

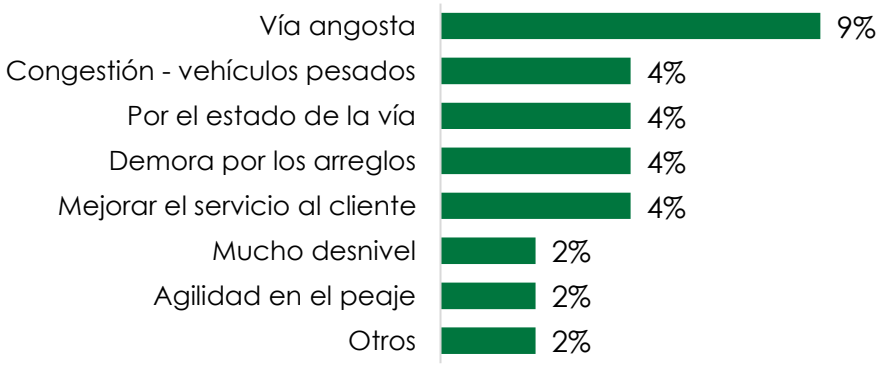
P11. Razones por las cuales le da una calificación de 1 o 2, a la infraestructura vial a cargo de la Concesión. (Deficiente y Regular).

Información del proyecto



	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	135	NA
Rta por persona	1,9	NA

Tiempo empleado en el trayecto



	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	47	NA
Rta por persona	1	NA

Es importante comunicar los servicios que ofrece la concesión así como los alcances que tiene el proyecto de la vía en la región. También es importante que las tarifas estén visibles a los usuarios. Otro de los temas importantes es que hay zonas donde se percibe que la vía es angosta y que genera congestión o también por el estado de la vía, el tiempo del trayecto para algunos usuarios es lento.

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 49
Antes del peaje de casetabla	10%
Llegando y saliendo de Pto Gaitán	10%
Puerto López - Puerto Gaitán	10%
Saliendo de Puerto López	6%
Llegando o en la Cuncia	4%
Guayuriba	4%
Acacias	4%
Vereda Toro	4%

Mal estado	Base 46
Llegando a puerto Gaitán	20%
Puerto López - Puerto Gaitán	11%
Cerca a la sonora	9%
Acacias	7%
Vía Guanal	4%
Entre Guamal y San Martin	2%
En la salida a San Martín	2%
Otros	9%

SEÑALIZACIÓN DE LA VÍA	
Señales de tránsito	Base 33
Guayuriba	12%
Llegando a puerto Gaitán	9%
Acacias	9%
En Guamal	6%
Llegando o en la Cuncia	6%
Pasando Granada	6%
Otros	6%

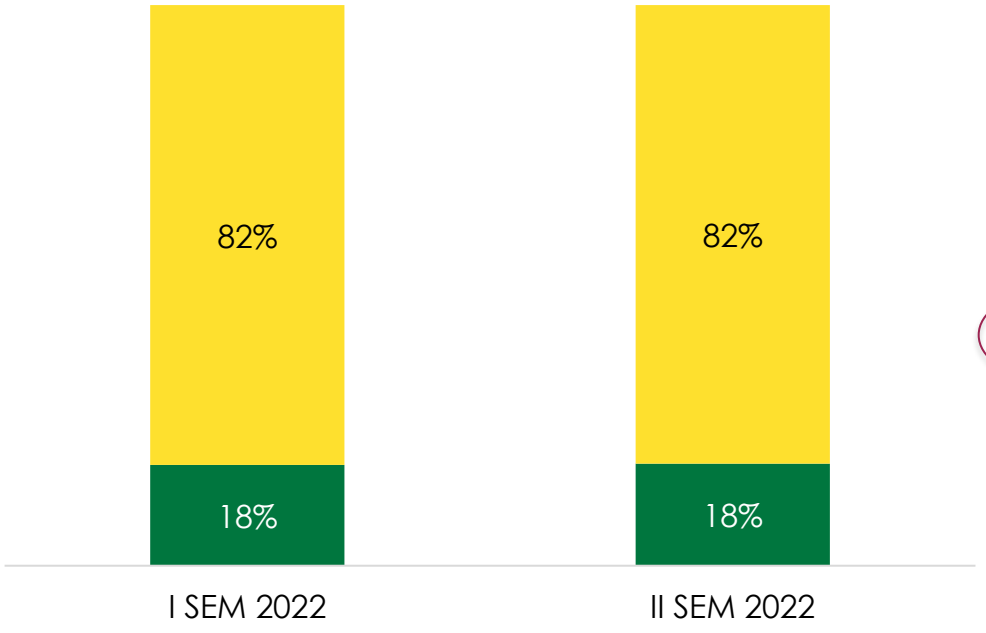
Demarcación	Base 4
En Guamal	25%
Ocoa	25%
Otros	50%

SEÑALIZACIÓN NOCTURNA DE LA VÍA	
Señales de tránsito	Base 58
Llegando o en la Cuncia	17%
Llegando a puerto Gaitán	10%
En Guamal	9%
Vereda Toro	9%
Guayuriba	5%
Acacias	5%
Zona Mercedes	3%
Saliendo de Puerto López	3%

Demarcación	Base 13
Llegando o en la Cuncia	15%
Nohora	15%
Guamal Acacias	8%
Llegando a puerto Gaitán	8%
En Guamal	8%
Llegando a Villavicencio	8%
Otros	31%

SATISFACCIÓN GENERAL

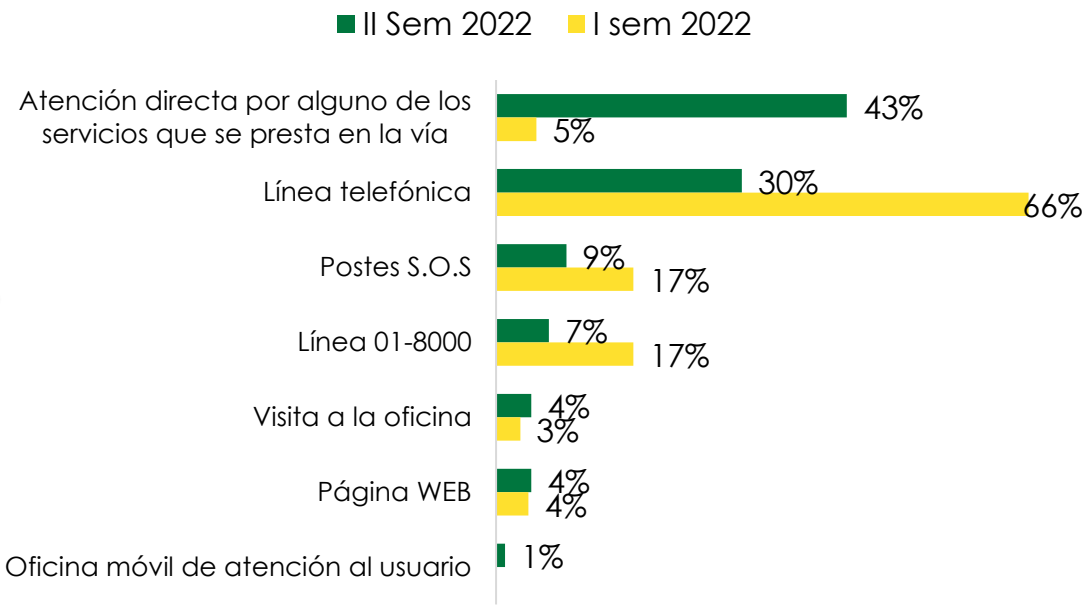
P12. ¿Alguna vez se ha comunicado con la concesión?



No
Si

	II SEM 202	I SEM 2022
Bases	600	600

P13. ¿Cuáles canales de comunicación utilizó?



	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	92	106
Rta por persona	1	1,12

Aunque existen mecanismos para comunicarse con la concesión, solo el 18% de las personas han tenido la oportunidad de comunicarse para resolver alguna situación, pero es importante ver que el medio más rápido para acceder a ella es por vía directa, o la línea telefónica los otros medios tienen poca relevancia en la forma como las personas sienten que se pueden comunicar.

SATISFACCIÓN GENERAL

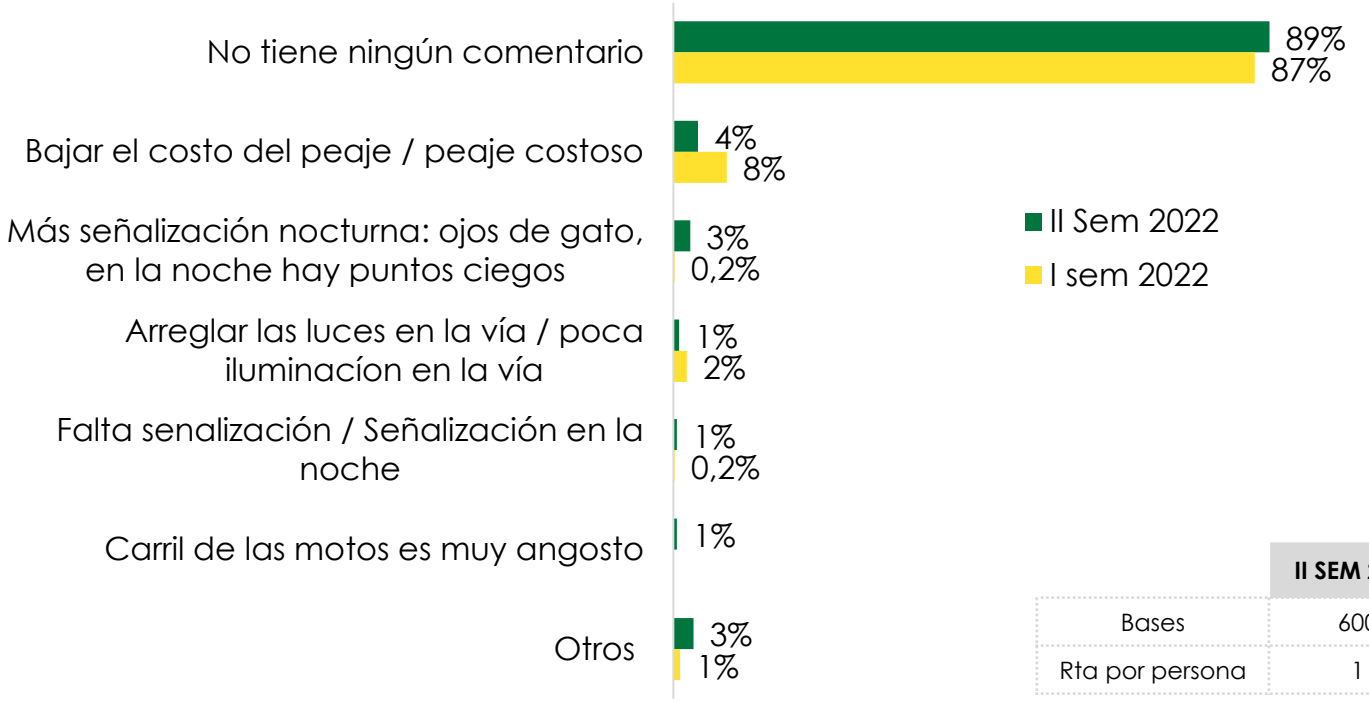
P14. Califique la atención recibida cuando se comunicó con la Concesión vial de los Llanos.

		Muy buena - Buena	Regular	Mala	Base
Postes S.O.S.	II SEM 2022	100%			12
	I SEM 2022	55%	17%	28%	18
Atención directa	II SEM 2022	100%			52
	I SEM 2022	100%			5
Línea telefónica	II SEM 2022	100%			40
	I SEM 2022	93%	3%	4%	70
Página WEB	II SEM 2022	100%			9
	I SEM 2022	100%			4
Oficina móvil de atención al usuario	II SEM 2022	100%			3
	I SEM 2022	***No fue evaluado***			-
Línea 01-8000	II SEM 2022	100%			9
	I SEM 2022	94%	6%		18
Visita a la oficina, CCO.	II SEM 2022	86%			7
	I SEM 2022	67%	33%		3

Los pocos que se comunican califican bien los servicios que presta la concesión, el único que tiene una calificación baja es la visita a las oficinas y hay un 14% de personas que prefirieron abstenerse de dar un calificación sobre el servicio.

SATISFACCIÓN GENERAL

P15. Observaciones en general.



	II SEM 2022	I SEM 2022
Bases	600	600
Rta por persona	1	1,1

Solo un 11% de las personas dieron comentarios adicionales sobre su experiencia con la concesión, pero se evidencia que hay una molestia con el costo de los peajes porque se considera alto su precio. Algunas personas adicionales, piden que mejore la señalización por sectores y la iluminación de la vía.

CONCESIÓN VIAL DE LOS LLANOS

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

CONCLUSIONES

CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA

CONCLUSIONES

- En esta medición hay variaciones importantes en las calificaciones de los usuarios en el servicio prestado por la concesión, especialmente en los servicios que son claves para los usuarios, se ve tanto un desconocimiento, como calificaciones que tienen variaciones en la satisfacción de estos con el servicio.
- Además de observar que el conocimiento de los servicios es bajo, el uso no se ha incrementado entre la medición del primer semestre y esta, pero la pregunta que surge es, ¿los usuarios no usan el servicio porque no lo necesitan o porque no saben que existe y por eso no lo usan?.
- Se debe tener en cuenta que los temas de comunicación son parte importante en el conocimiento que generan de los servicios de la concesión, este conocimiento del servicio se puede dar a través de personal que entregue la información en la vía por medio de folletos o volantes, o por medio de tarjetas o imanes en donde se pueda tener a la mano el teléfono o los canales de acceso para solicitar el servicio ante una eventualidad.
- Los usuarios que usan los diferentes servicios de la concesión, consideran en general que se presta un buen servicio, aunque en algunos casos puntuales como el servicio de la grúa, la ambulancia y el carro taller, algunos usuarios consideran que el servicio es regular y esto hace que la calificación de estos servicios baje frente a la medición anterior.
- La atención y el tiempo en el peaje también bajaron su percepción de satisfacción con el servicio prestado, especialmente esta última, tiene una variación de 19 pts, esto puede deberse a congestiones en la vía o en el mismo peaje, pero no es claro, si estas congestiones se pueden estar dando por obras en la vía, o lentitud del personal al momento de atender en el peaje.
- En la medición anterior no se reflejó la necesidad de mejorar la señalización o la iluminación de la vía, este aspecto es muy importante en la seguridad de los conductores en sectores importantes de la vía.

RECOMENDACIONES

- Siguiendo con las mismas acciones que se recomendaron en la medición anterior, es importante el manejo de la comunicación de los servicios con los usuarios y dar a conocer con mayor profundidad lo que ofrece la concesión.

- Hay variaciones en la entrega de los servicios y eso ha hecho que la satisfacción de los usuarios haya bajado, esas bajas calificaciones afectan la entrega del servicio de la concesión, bajo este escenario, Concesión vial de los Llanos deberá capacitar a los funcionarios en la entrega de los servicios que se ofrecen.

- La demora en el peaje es otra variable sensible por los usuarios, es importante detectar en donde se presentan las demoras si es en la propia vía o es en el peaje, de ser en el peaje es importante identificar cuáles son las razones por las que el servicio no se presta con la mejor calidad frente a la expectativa de los usuarios.

- Para las demoras que presentan en los peajes se puede implementar el pago electrónico para los usuarios frecuentes de la vía.

- Mejorar la señalización e iluminación en las zonas donde la vía lo necesite mejorando así la percepción de seguridad en los diferentes puntos de la vía.

CENTRO DE
INVESTIGACIÓN
DE MERCADOS

HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA