CONCESIÓN VIAL DE LOS LLANOS

4 de Septiembre de 2023.

INFORME SATISFACCIÓN GENERAL I SEM 2023

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 04
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 30
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

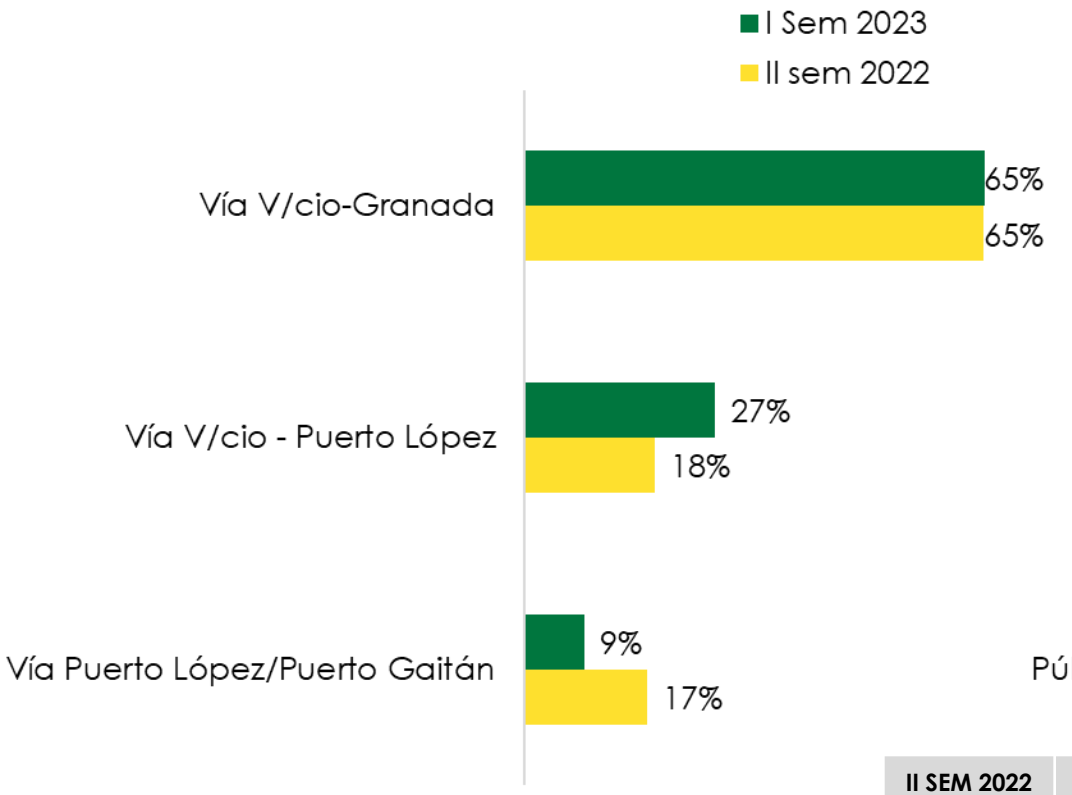
DEMOGRÁFICOS

CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

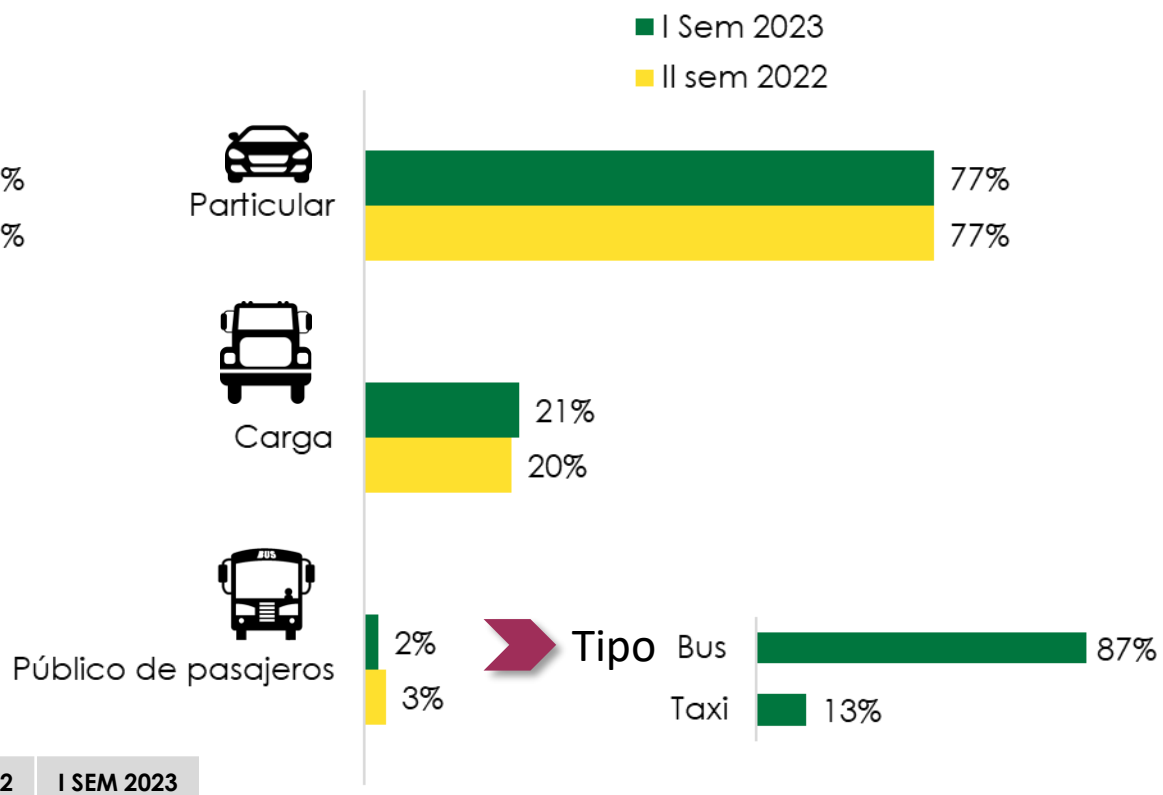
HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA

DEMOGRÁFICOS

TRAMO



TIPO DE VEHÍCULO

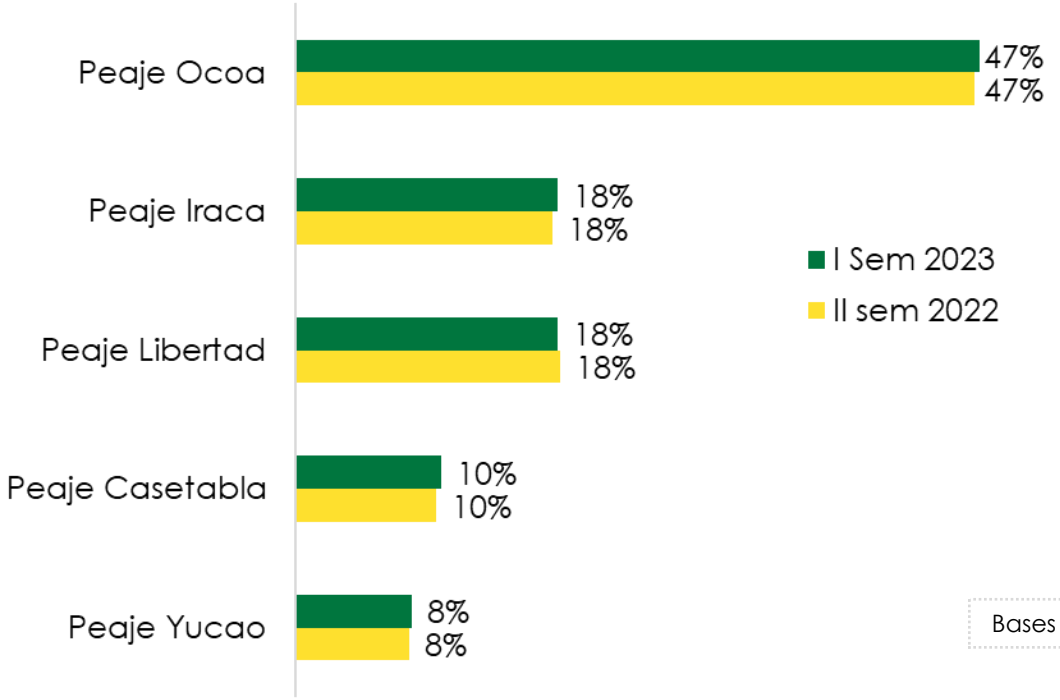


	II SEM 2022	I SEM 2023
Bases	600	600

En esta medición se evidencian más personas contestando en el tramo de Villavicencio – Puerto López y menos personas contestando en el tramo de Puerto López a Puerto Gaitán, esta variación en la muestra es importante en las respuestas y evaluación a lo largo del cuestionario.

DEMOGRÁFICOS

PEAJE



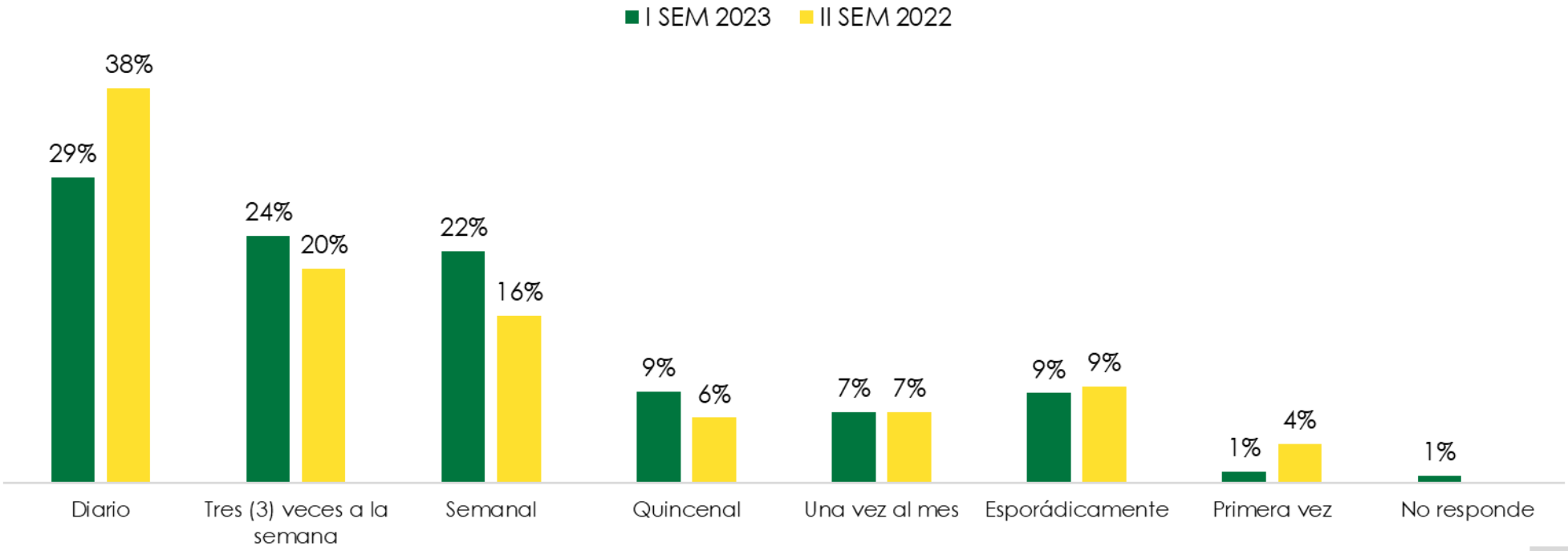
	II SEM 2022	I SEM 2023
Bases	600	600

Base: Total muestra

La muestra es igual por peaje a la medición anterior, se controla el número de casos por cada peaje en la muestra final.

SATISFACCIÓN GENERAL

P1. Frecuencia de uso de la vía.



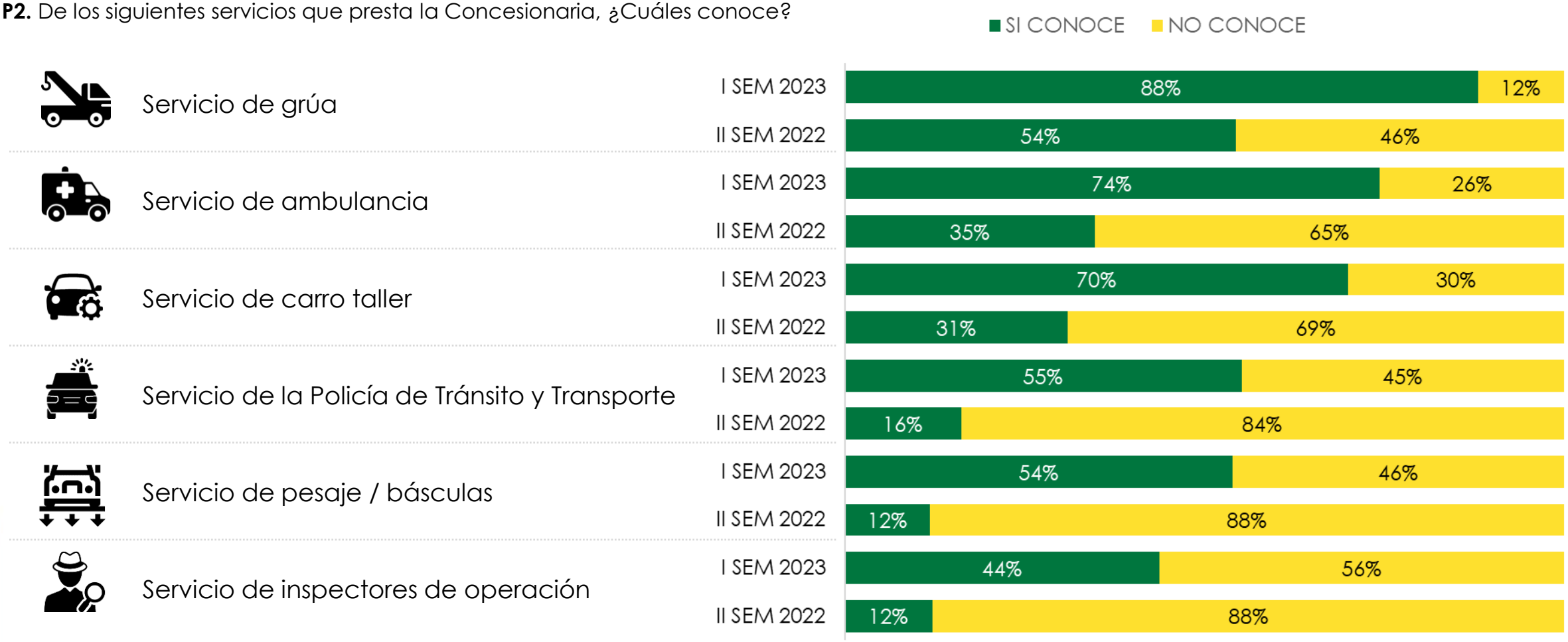
	II SEM 2022	I SEM 2023
Bases	600	600

Base: Total muestra

En la presente medición hay menos personas que transitan por la vía a diario (29%) y más personas transitan con frecuencia, tres veces por semana (24%), semanal (22%) o quincenal (9%) que son variaciones que se dan frente a la medición anterior en donde se identifican más personas transitando a diario por la vía.

SATISFACCIÓN GENERAL

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

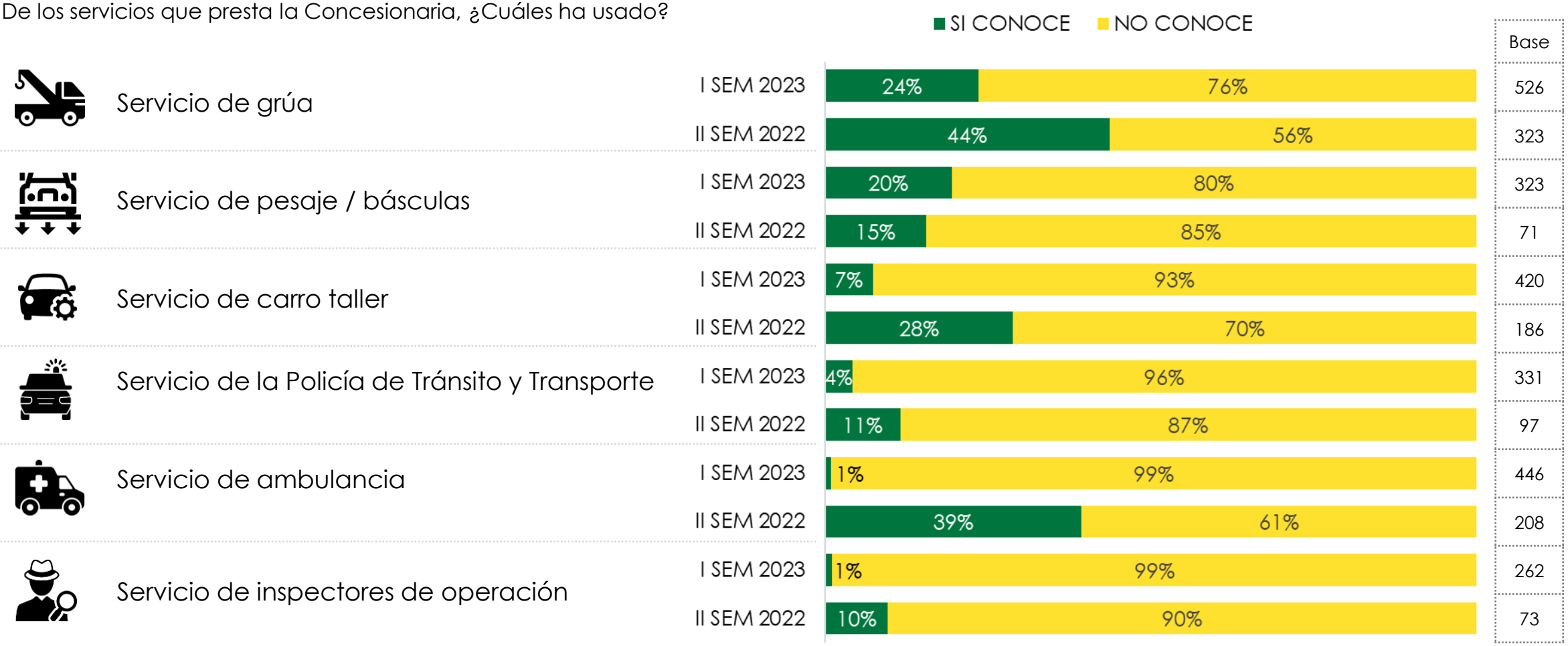


Mejoró sustancialmente el conocimiento de los servicios entregados en la vía, especialmente los servicios de mantenimiento y atención son los más reconocidos y los inspectores aunque tienen mayor reconocimiento que la medición anterior son los menos reconocidos por los usuarios que seguramente están asociados a las necesidades de los mismos en la vía.

	II SEM 2022	I SEM 2023
Bases	600	600

SATISFACCIÓN GENERAL

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

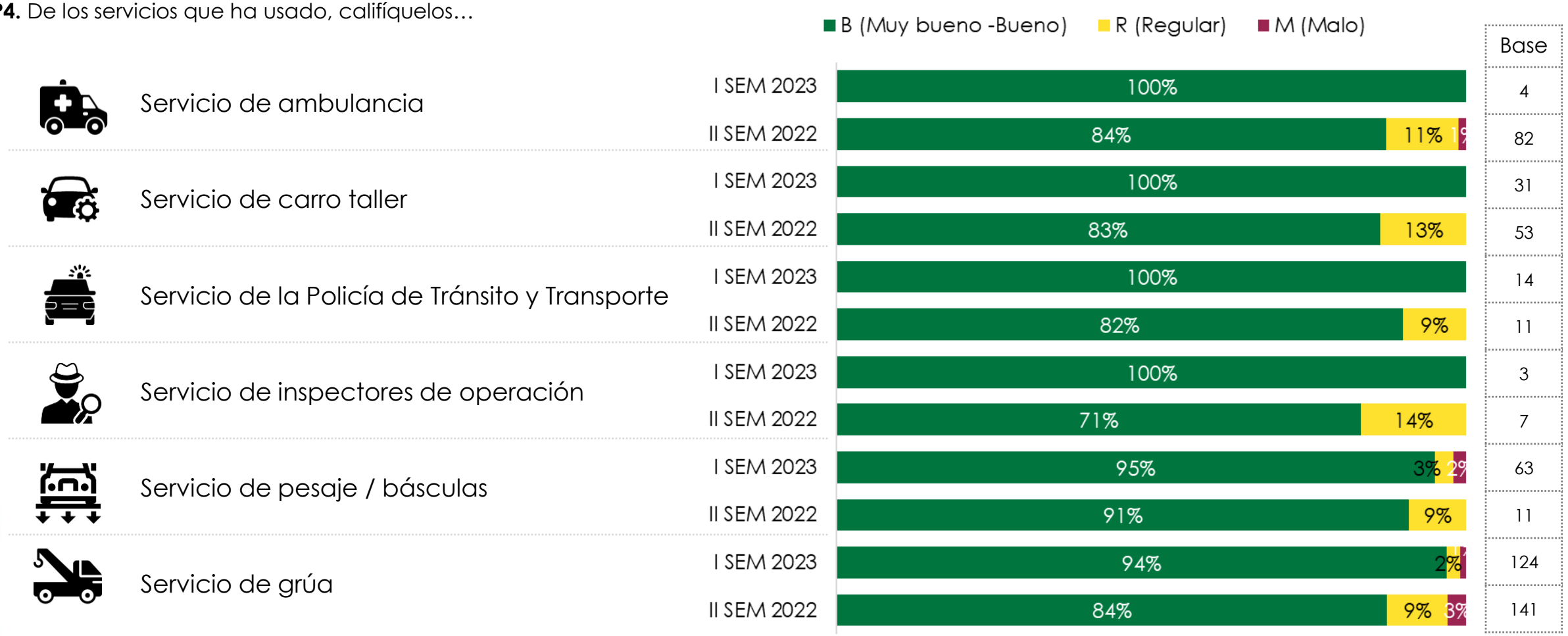


Aunque hay mayor reconocimiento de los servicios, el uso es bajó y esto puede ser debido a que los usuarios son más precavidos en el manejo y mantenimiento de sus vehículos o eventualmente no se encontraron personas que los hayan tenido que usar.

	II SEM 2022	I SEM 2023
Bases	600	600

SATISFACCIÓN GENERAL

P4. De los servicios que ha usado, califíquelos…

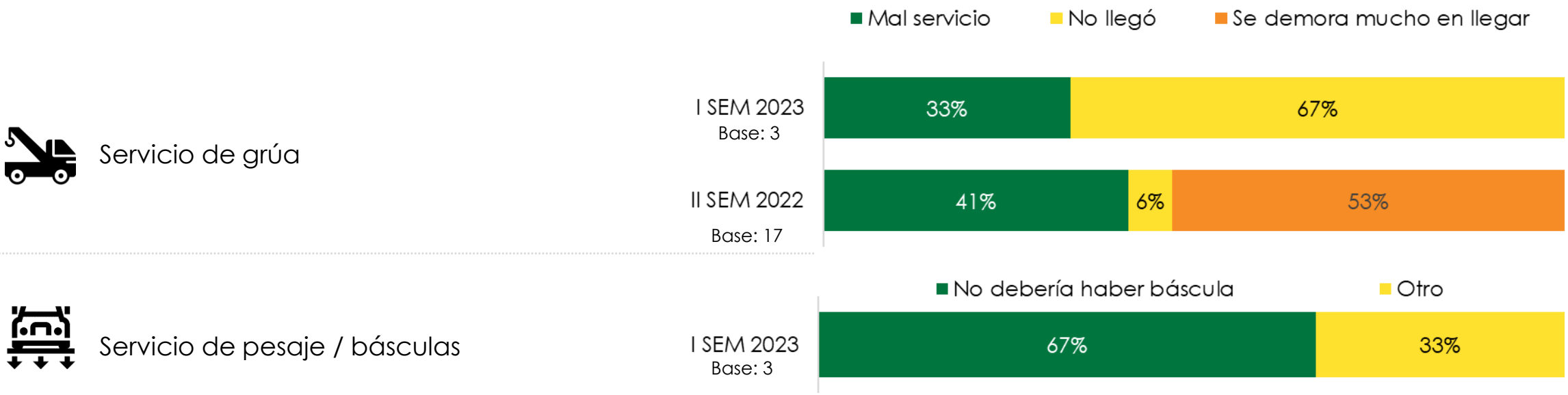


Las personas que han tenido que usar los servicios en general los califica muy bien y hay mejores calificaciones que la medición anterior, teniendo en cuenta que existen menos personas usando los servicios.

	II SEM 2022	I SEM 2023
Bases	600	600

SATISFACCIÓN GENERAL

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



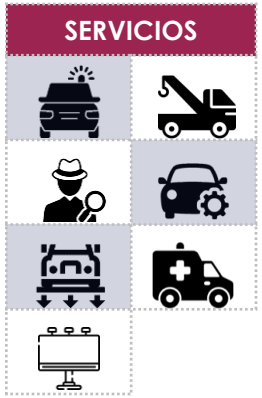
Base: Encuestados que califican el servicio como regular o malo en P4.

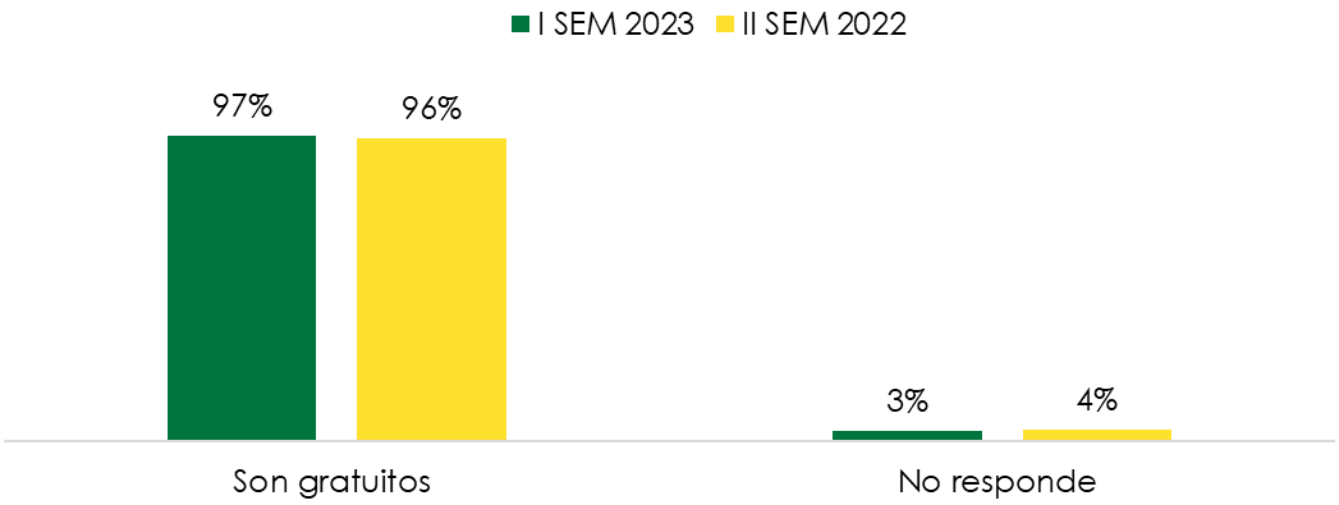
Son muy pocas personas que califican los servicios como malos y las calificaciones están asociadas principalmente a la no prestación del servicio.

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).



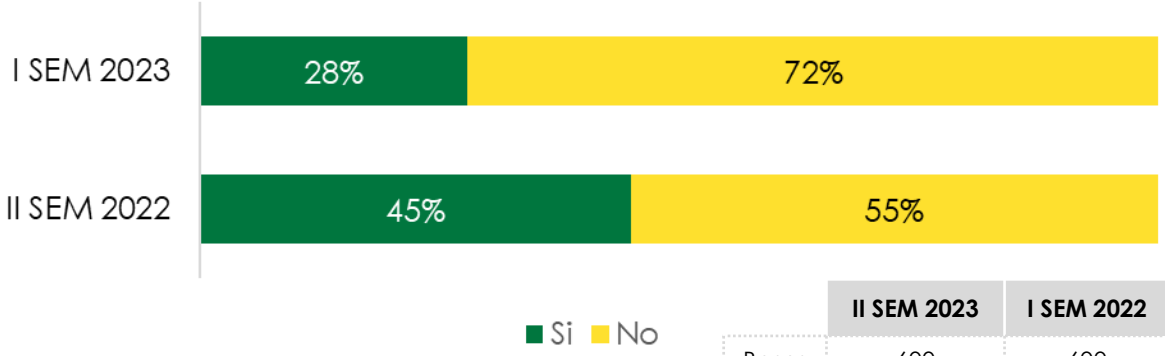


	II SEM 2022	I SEM 2023
Bases	245	216

El 97% de los entrevistados reconocen que los servicios son gratuitos, se debería aclarar la prestación de este servicio para que el 100% de los entrevistados entienda que es un servicio a cargo por parte de la concesión.

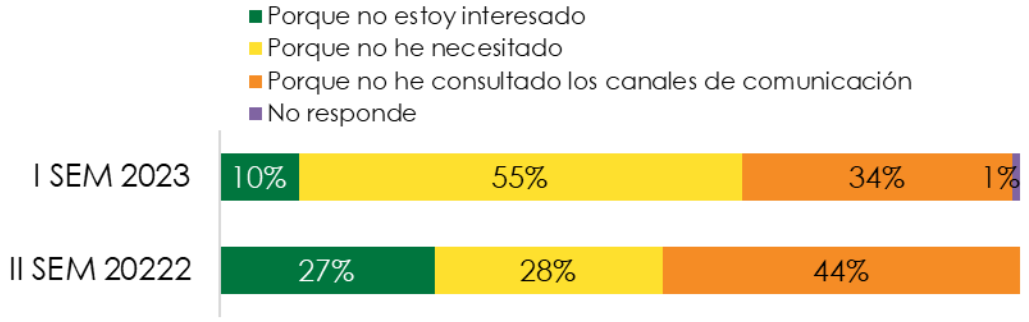
SATISFACCIÓN GENERAL

P6. ¿Ha recibido información de la vía?



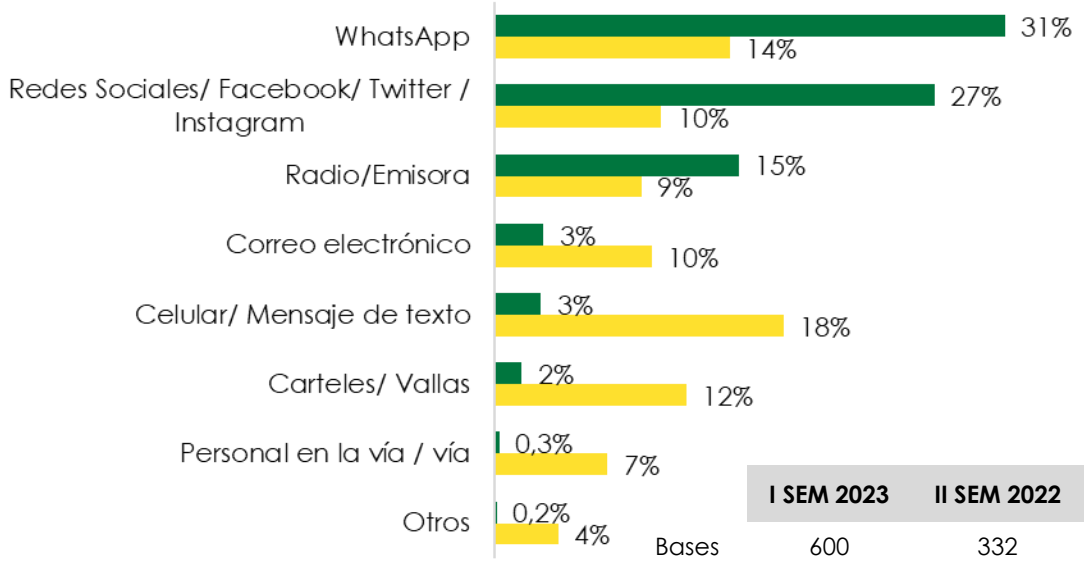
	II SEM 2023	I SEM 2022
Bases	600	600

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



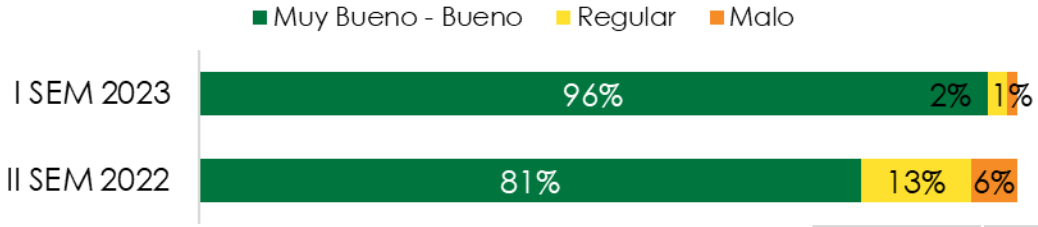
	I SEM 2023	II SEM 2022
Bases	432	332

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



	I SEM 2023	II SEM 2022
Bases	600	332

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

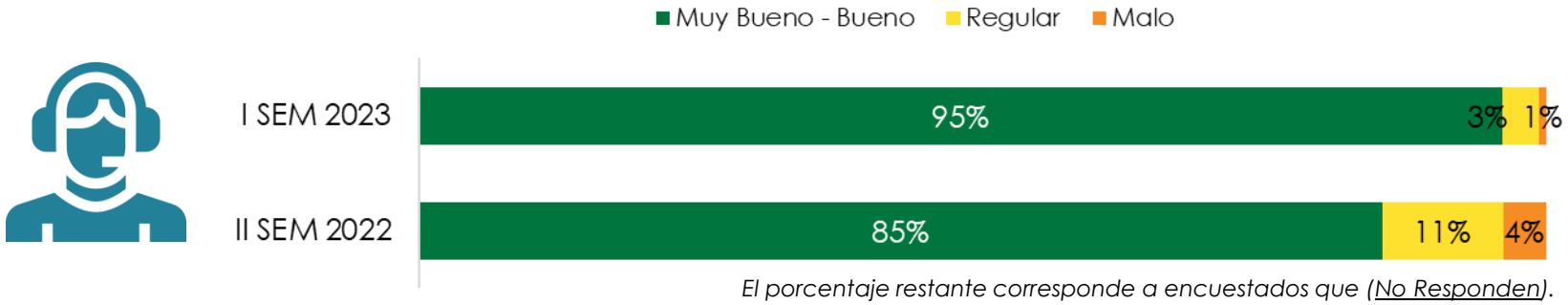


	II SEM 2022	I SEM 2023
Bases	268	168

Solo 3 de cada 10 personas reconocen haber recibido información en la vía sobre la concesión, y la mayoría considera que este servicio debe ser buscado no entregado por el operador del servicio, como no necesitan información no la buscan, los que la buscan esperan recibirla a través de redes sociales principalmente.

SATISFACCIÓN GENERAL

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

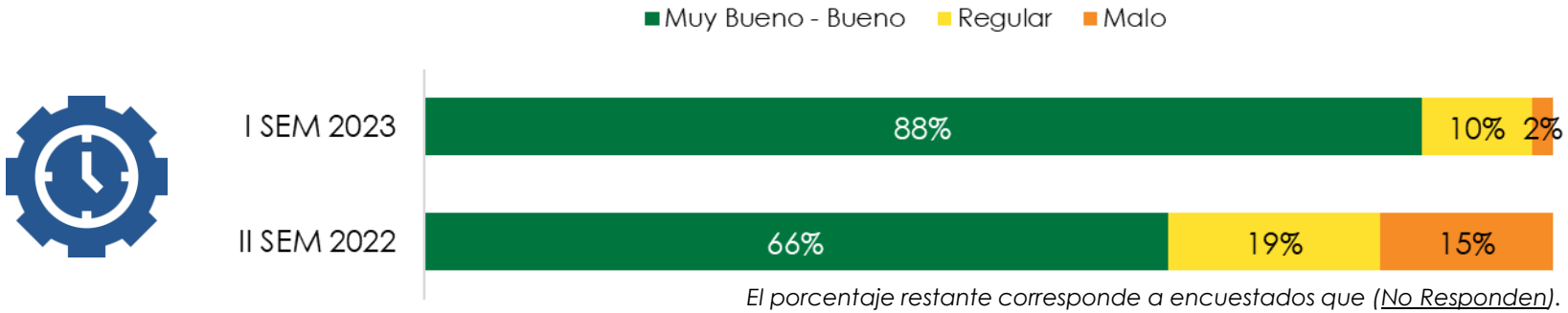


El porcentaje restante corresponde a encuestados que (No Responden).

	II SEM 2022	I SEM 2023
Bases	600	600

Base: Total muestra.

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



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

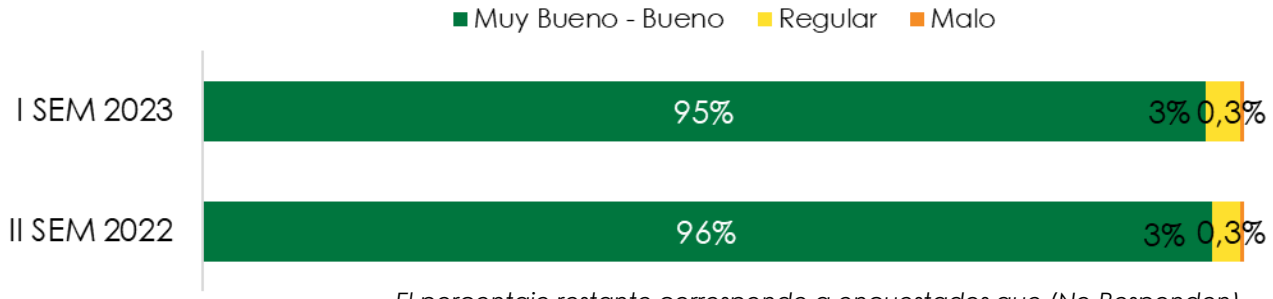
	II SEM 2022	I SEM 2023
Bases	600	600

Base: Total muestra.

Las calificaciones de atención y tiempo de espera mejoraron su percepción y tienen un aumento significativo frente a las calificaciones de la medición anterior, se resalta el compromiso con la capacitación de los empleados que deben realizar este rol para que los usuarios se sientan bien atendidos en la vía.

SATISFACCIÓN GENERAL

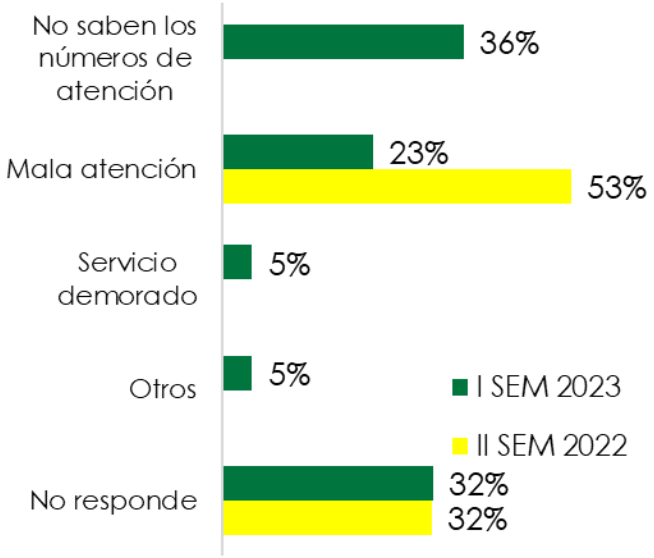
P9. ¿Cómo es su percepción sobre el conocimiento y atención del personal que labora en la vía?



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

	II SEM 2022	I SEM 2023
Bases	600	600

P9.1. Razones de Regular - Deficiente

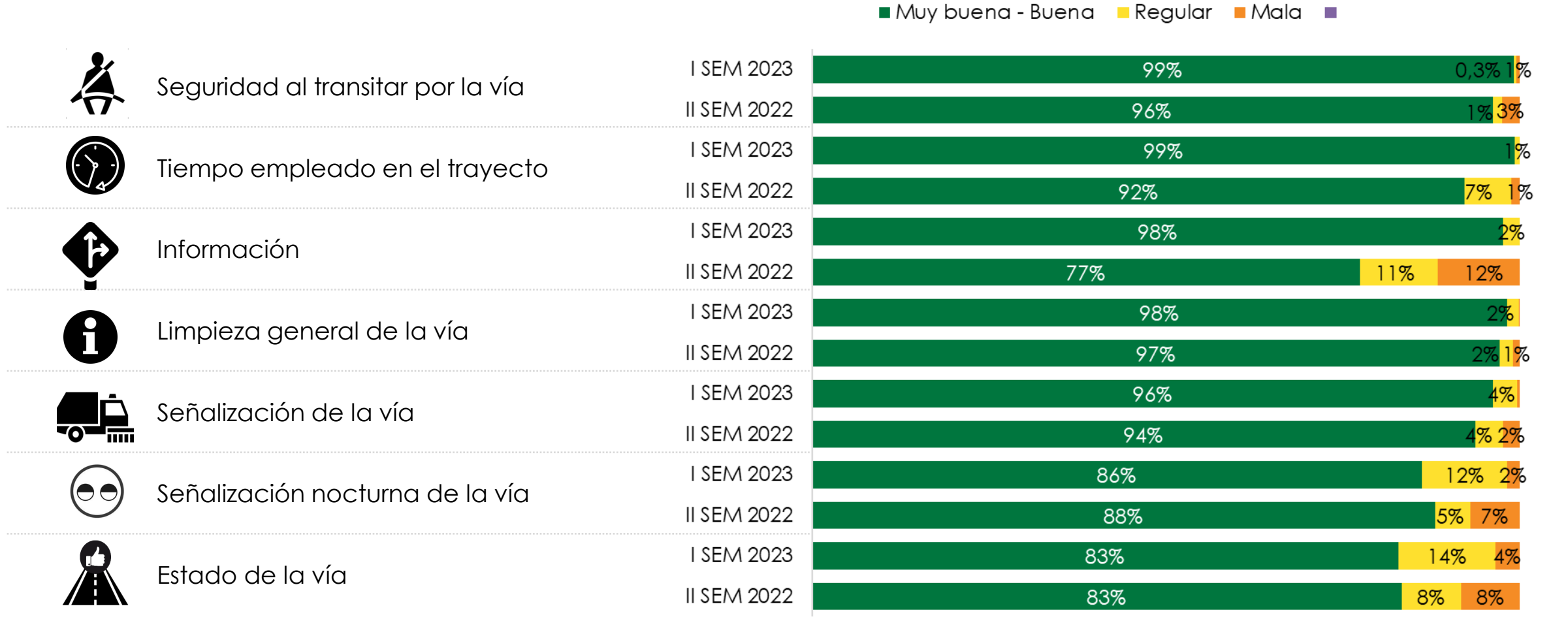


	II SEM 2022	I SEM 2023
Bases	19	22

El conocimiento se mantiene sobre la misma calificación de la medición anterior y son pocas personas las que califican como mal el servicio, los que lo hacen refieren aspectos como información que no saben dar específicamente los números de atención, mala atención, o demoras en el servicio.

SATISFACCIÓN GENERAL

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



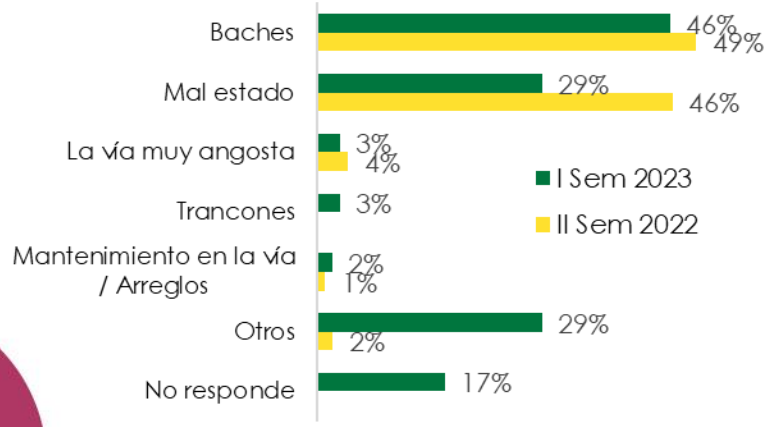
Los servicios vienen mejorando en sus calificaciones y el trabajo en temas de infraestructura es bien percibido también por los usuarios, de todas formas el estado de la vía es el aspecto que sigue teniendo oportunidades de mejora frente a los demás.

	II SEM 2022	I SEM 2023
Bases	600	600

SATISFACCIÓN GENERAL

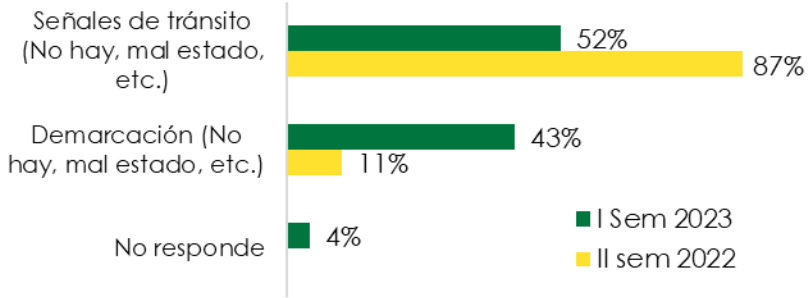
P11. Razones por las cuales le da una calificación de 1 o 2, a la infraestructura vial a cargo de la Concesión. (Deficiente y Regular).

Estado de la vía



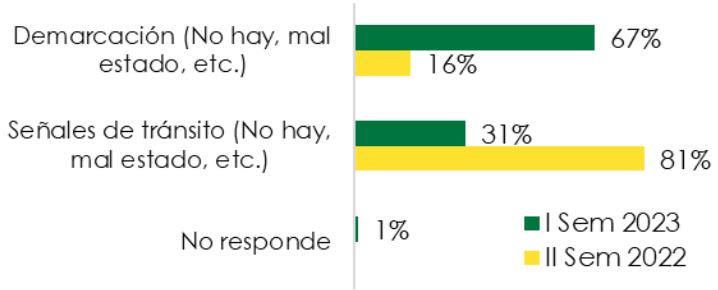
	II SEM 2022	I SEM 2023
Bases	100	103
Rta por persona	1,08	1,28

Señalización de la vía



	II SEM 2022	I SEM 2023
Bases	38	23
Rta por persona	1	1

Señalización nocturna de la vía



	II SEM 2022	I SEM 2023
Bases	69	83
Rta por persona	1	1

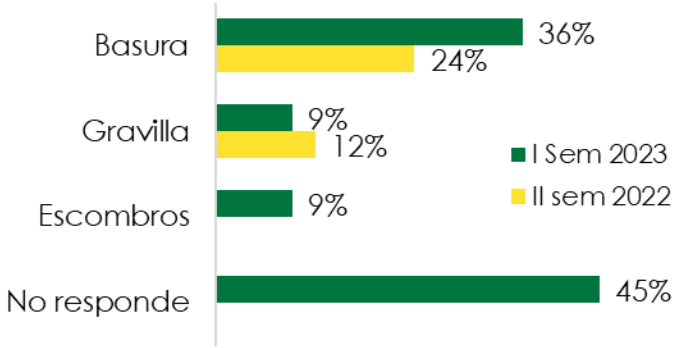
Base: Encuestados que califican de manera deficiente los aspectos evaluados de la infraestructural vial en la P10.

Los baches y vías en mal estado son aspectos que siguen presentes por mejorar en el estado de la vía, pero temas como la señalización viene mejorando y algunas personas se quejan de la demarcación para mejorar la conducción nocturna.

SATISFACCIÓN GENERAL

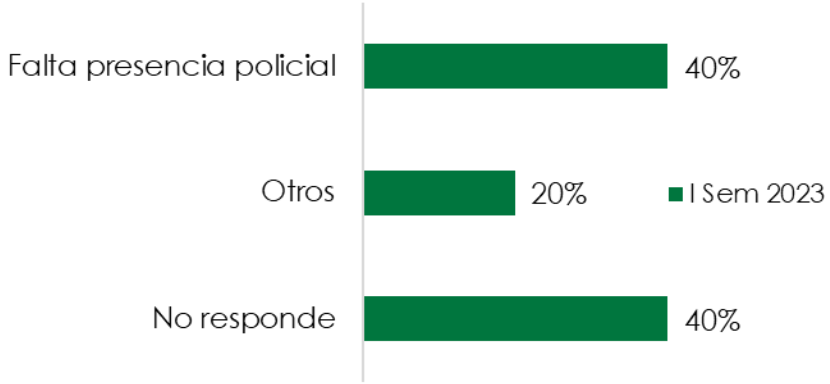
P11. Razones por las cuales le da una calificación de 1 o 2, a la infraestructura vial a cargo de la Concesión. (Deficiente y Regular).

Limpieza general de la vía



	II SEM 2022	I SEM 2023
Bases	17	11
Rta por persona	1	1

Seguridad al transitar por la vía



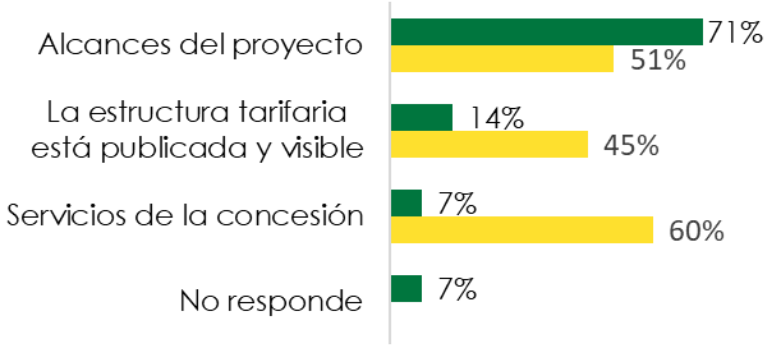
	II SEM 2022	I SEM 2023
Bases	23	5
Rta por persona	1	1

Hay algunas personas que se quejan de basura y gravilla en la vía, y otros se quejan de falta de presencia de la policía como percepción de seguridad en 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).

Información del proyecto



	II SEM 2022	I SEM 2023
Bases	135	14
Rta por persona	1,9	1

Tiempo empleado en el trayecto

	II SEM 2022	I SEM 2023
Bases	47	4
Rta por persona	1	1

Se identifican menos personas quejándose por la falta de información del proyecto, destacando principalmente que no conocen los alcances del proyecto y las tarifas de los peajes.

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 47
Toda la vía	15%
Los Japoneses	9%
El tramo de humadea	9%
Puerto López - Puerto Gaitán	6%
Saliendo de Puerto López	6%
Remolinos	6%
En el puente	4%
Pasando Granada	4%
Acacias	4%
Vereda Toro	4%
Otros	11%

SEÑALIZACIÓN DE LA VÍA	
Señales de tránsito	Base 12
Antes de pueblo nuevo	8,3%
En las curvas de Guayuriba	8,3%
El tramo de humadea	8,3%
Llegando y saliendo de Pto Gaitán	8,3%
Vía Granada	8,3%
Nohora	8,3%
Puerto López - Puerto Gaitán	8,3%
No responde	41,7%

LIMPIEZA DE LA VÍA	
Limpieza de la vía	Base 11
Antes de pueblo nuevo	18%
Llegando o en la Cuncia	9%
Despues de, o, en guayuriba	9%
Acacias	9%
Otros	9%
No responde	45%

Mal estado	Base 29
El tramo de humadea	14%
Toda la vía	10%
Despues de, o, en guayuriba	10%
Los Japoneses	7%
Después del peaje	7%
Llegando a Villavicencio	7%
Otros	14%

Demarcación	Base 10
Acacias	30%
El tramo de humadea	20%
Toda la vía	10%
Llegando o en la Cuncia	10%
Despues de, o, en guayuriba	10%
De Guamal a Granada	10%
Zona Mercedes	10%

SEGURIDAD AL TRANSITAR EN LA VÍA	
Seguridad	Base 5
En la salida a San Martín	40%
No responde	60%

SATISFACCIÓN GENERAL

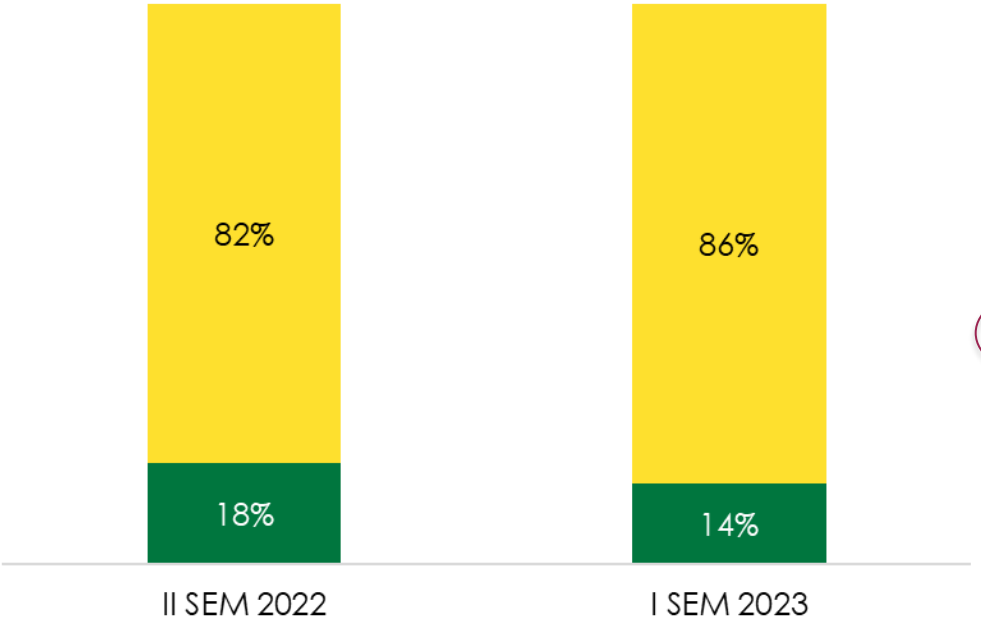
P11A. De acuerdo al estado de la vía (P11_1). ¿En que tramo de la vía hay huecos, baches, o se encuentra en mal estado la vía?

SEÑALIZACIÓN NOCTURNA DE LA VÍA	
Señales de tránsito	Base 26
Después de, o, en Guayuriba	19%
Llegando o en la Cuncia	12%
Zona Mercedes	8%
Toda la vía	4%
Llegando a puerto López	4%
Llegando a puerto Gaitán	4%
En Guamal	4%
En balsa	4%
Nohora	4%
Puerto López - Puerto Gaitán	4%
No responde	35%

SEÑALIZACIÓN NOCTURNA DE LA VÍA	
Demarcación	Base 56
Llegando o en la Cuncia	16%
En las curvas de Guayuriba	9%
Despues de, o, en guayuriba	9%
Toda la vía	5%
Alto de Menegua	5%
Nohora	5%
Curva del Cheque	5%
El tramo de humadea	4%
Puente Cubarral	2%
Guamal Acacias	2%
En la salida a San Martín	2%
Pasando Granada	2%
En el río Guayubira	2%
Kilómetro 35-40	2%
Puerto López - Puerto Gaitán	2%
Ocoa	2%
Zona Mercedes	2%
Acacias	2%
Otros	4%
No responde	20%

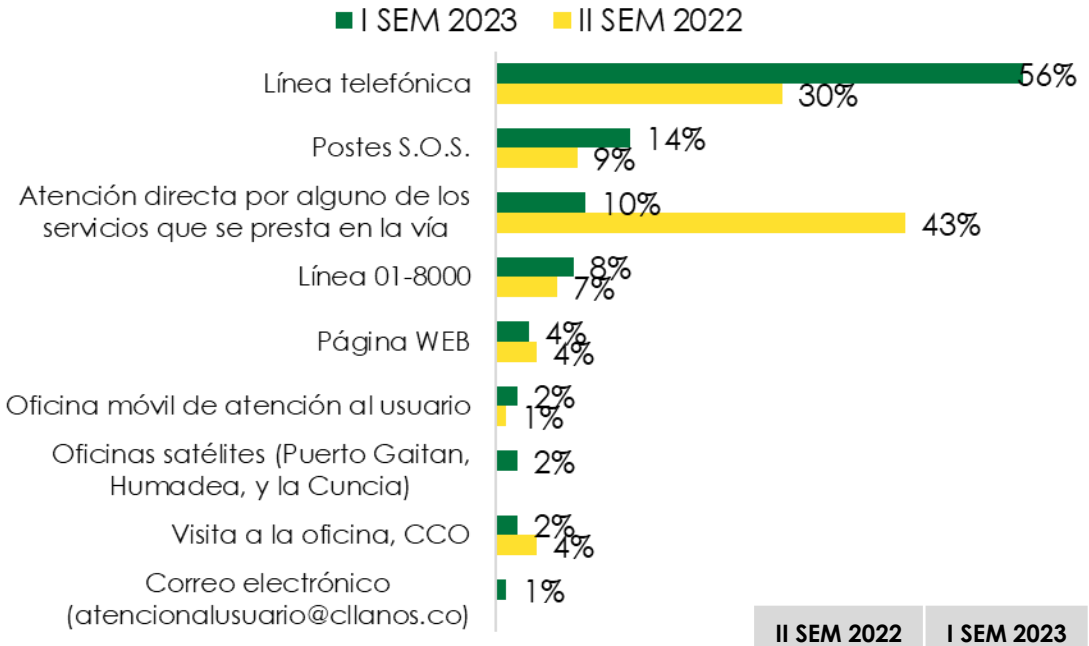
SATISFACCIÓN GENERAL

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



	II SEM 2022	I SEM 2023
Bases	600	600

P13. ¿Cuáles canales de comunicación utilizó?



	II SEM 2022	I SEM 2023
Bases	92	84
Rta por persona	1	1

No se identifica una necesidad de mantener una comunicación con la concesión, solo el 14% dice alguna vez haberse comunicado y el principal medio para hacerlo es la línea telefónica, los otros medios tienen poca participación pero es importante destacar que los Postes SOS son claves en la forma de comunicación, aunque su uso es del 14%. Sería ideal seguir fomentando este medio para los usuarios que tienen que hacer uso de los servicios de la concesión.

SATISFACCIÓN GENERAL

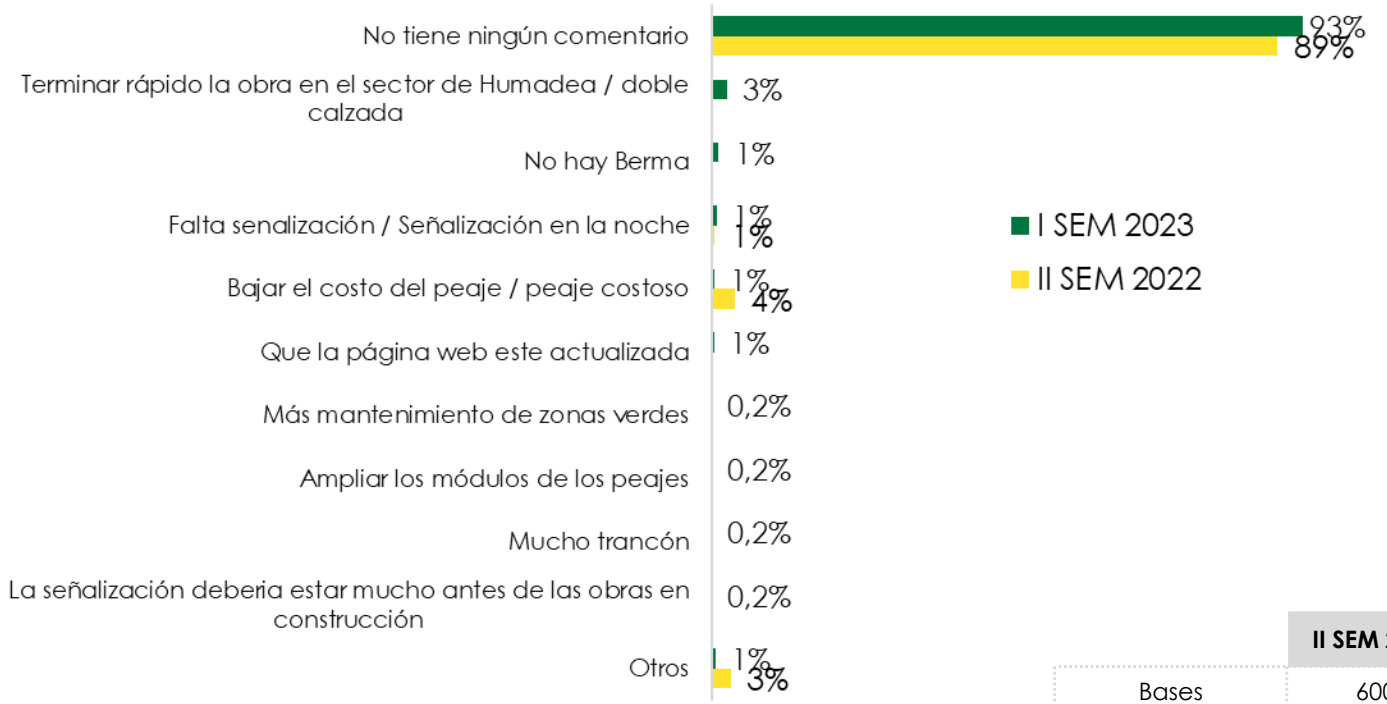
P14. Califique la atención recibida cuando se comunicó con la Concesión vial de los Llanos.

		Muy buena - Buena	Regular	Mala	NS / NR	Base
4. Página WEB	I SEM 2023	100%				4
	II SEM 2022	100%				9
5. Correo electrónico (atencionalusuario@cllanos.co)	I SEM 2023				100%	1
	II SEM 2022	***No fue evaluado***				-
6. Oficina móvil de atención al usuario	I SEM 2023	100%				2
	II SEM 2022	100%				3
7. Oficinas satélites (Puerto Gaitan, Humadea, y la Cuncia)	I SEM 2023	100%				2
	II SEM 2022	***No fue evaluado***				-
8. Atención directa por alguno de los servicios que se presta en la vía	I SEM 2023	100%				8
	II SEM 2022	100%				52
9. Visita a la oficina, CCO.	I SEM 2023	100%				2
	II SEM 2022	86%				7
1. Postes S.O.S.	I SEM 2023	86%	7%	7%		14
	II SEM 2022	100%				12
2. Línea telefónica	I SEM 2023	85%	13%	2%		48
	II SEM 2022	100%				40
3. Línea 01-8000	I SEM 2023	86%	14%			7
	II SEM 2022	100%				9

Son muy pocos los que se comunican a través de los diferentes medios y los que se han comunicado en general tienen buenas experiencias, los medios que presentan la mayor oportunidad para tener comunicación con la concesión son los que necesitan fortalecer su atención al público para mejorar la experiencia.

SATISFACCIÓN GENERAL

P15. Observaciones en general.



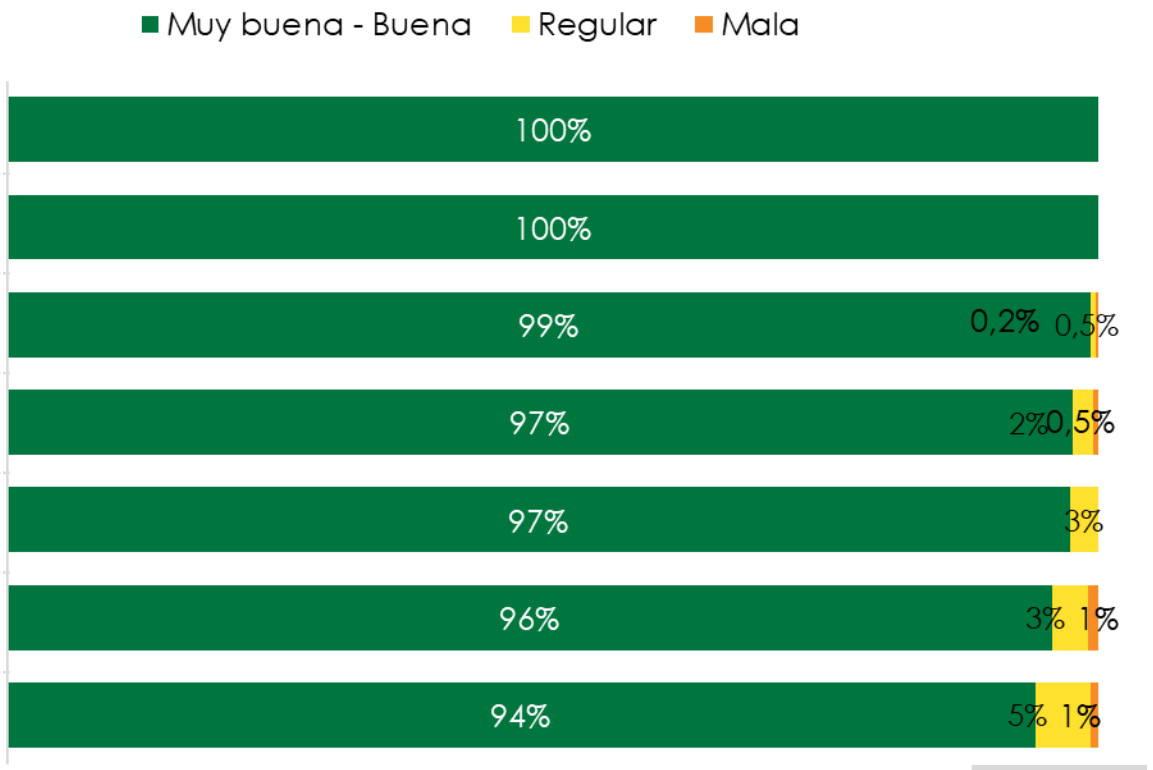
	II SEM 2022	I SEM 2023
Bases	600	600
Rta por persona	1	1

Solo un 7% de las personas encuestadas hacen observaciones adicionales y estas observaciones están relacionadas principalmente con temas de infraestructura y cuidado de la vía, y algunas otras con la forma de comunicarse con la concesión.

SATISFACCIÓN GENERAL

ENCUESTAS APLICADAS EN LOS PEAJES IRACA, OCOA Y YUCAO - FASE DE CONSTRUCCION

P16. De la siguiente infraestructura vial, evalúe de acuerdo con su percepción…



	I SEM 2023
Bases	435

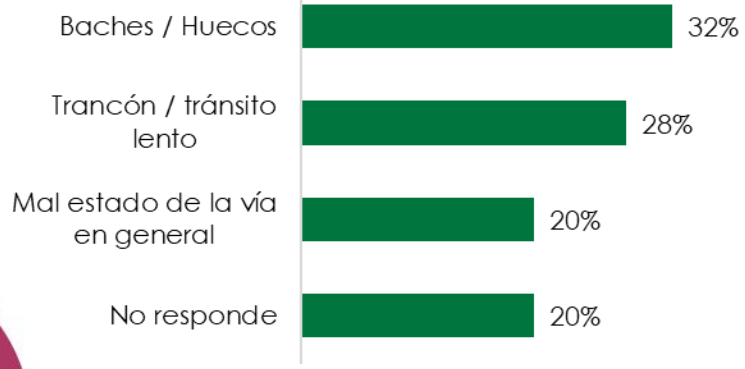
En general los temas de infraestructura en los tramos de construcción obtienen buenas calificaciones, y la que obtiene calificaciones un poco más bajas es el estado de la vía, pero en general se nota que los usuarios ven que los aspectos de mantenimiento de la vía están bien controlados para que haya seguridad en la conducción de los usuarios.

SATISFACCIÓN GENERAL

ENCUESTAS APLICADAS EN LOS PEAJES IRACA, OCOA Y YUCAO - FASE DE CONSTRUCCION

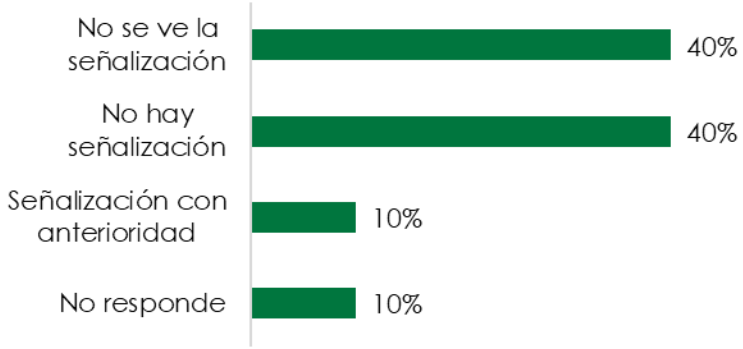
P16.1 Si la calificación es **regular o mala**, por favor indique el motivo por el que presenta la inconformidad.

Estado de la vía en los tramos de construcción.



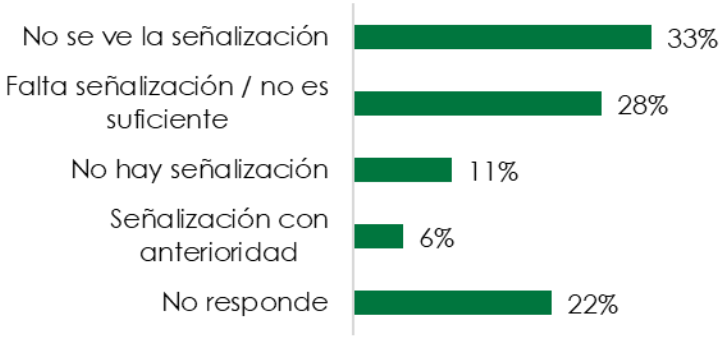
	I SEM 2023
Bases	25

Señalización de la vía en los tramos de construcción.



	I SEM 2023
Bases	10

Señalización nocturna de la vía en los tramos de construcción.



	I SEM 2023
Bases	18

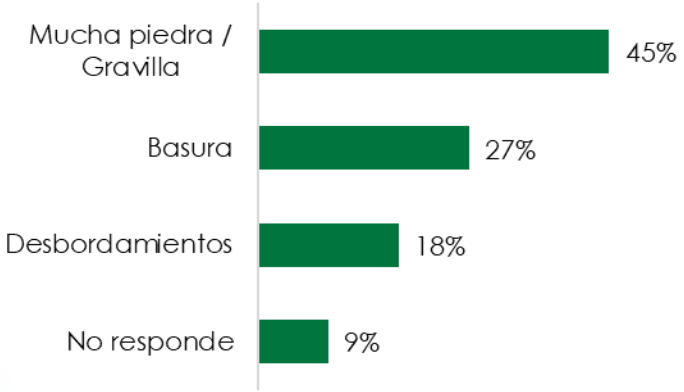
Son pocas las personas que se quejan de baches, trancón o mal estado en la vía, pero de este aspecto es lo que sobresale en esas personas que se quejan por el estado de la vía, otros usuarios se quejan por la señalización porque no es clara o no se ve.

SATISFACCIÓN GENERAL

ENCUESTAS APLICADAS EN LOS PEAJES IRACA, OCOA Y YUCAO - FASE DE CONSTRUCCION

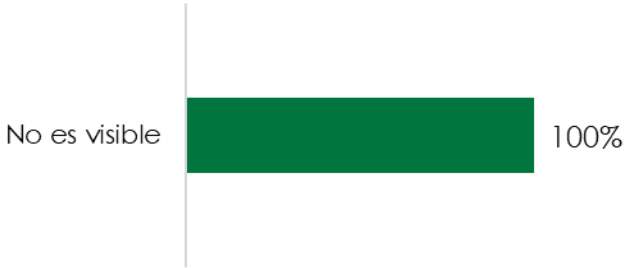
P16.1 Si la calificación es **regular o mala**, por favor indique el motivo por el que presenta la inconformidad.

Limpieza general de la vía



	I SEM 2023
Bases	11

Información del proyecto en los tramos de construcción.



	I SEM 2023
Bases	3

Tiempo empleado en el trayecto.

	I SEM 2023
Bases	1

Es importante mantener la limpieza en la vía en especial en las zonas de construcción ya que esto puede significar accidentes al encontrar elementos en la vía, estos elementos o son distractores o eventualmente pueden dañar los vehículos.

SATISFACCIÓN GENERAL

ENCUESTAS APLICADAS EN LOS PEAJES IRACA, OCOA Y YUCAO - FASE DE CONSTRUCCION

P16.2. ¿En qué sector?

ESTADO DE LA VÍA	
	Base 25
El tramo de humadea	48%
Después de, o, en Guayuriba	16%
En Guamal	4%
Llegando o en la Cuncia	4%
Ocoa	4%
No responde	24%

SEÑALIZACIÓN DE LA VÍA	
	Base 10
El tramo de humadea	70%
Peaje Yucao	10%
No responde	20%

SEÑALIZACIÓN NOCTURNA DE LA VÍA	
	Base 18
El tramo de humadea	39%
Toda la vía	17%
Despues de, o, en guayuriba	17%
Vía Granada	6%
Peaje Yucao	6%
No responde	17%

LIMPIEZA EN LA VÍA	
	Base 11
El tramo de humadea	45%
Después de, o, en Guayuriba	27%
En la salida a San Martín	9%
No responde	18%

INFORMACIÓN EN LA VÍA	
	Base 3
Toda la vía	67%
El tramo de humadea	33%

TIEMPO EN LA VÍA	
	Base 1
El tramo de humadea	100%

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 encontramos que hay una mejor evaluación en general del uso de la vía, tanto en temas de infraestructura así como de los servicios prestados por la concesión.
- Se destaca de forma importante que hay un mayor conocimiento de los servicios aunque su uso no es tan necesario por parte de los usuarios, se reconocen pero no se han usado.
- Es importante mantener este nivel de información ya que el conocer la existencia de estos servicios mejora también la percepción de seguridad en la vía.
- Aunque los usuarios no tienen la necesidad de mantener una comunicación activa con la concesión, es importante que se divulgue constantemente los medios por los cuáles los usuarios pueden acceder a los servicios que se prestan, ya que nadie está exento de sufrir una situación que afecte su viaje en la vía.
- Los usuarios perciben que el mantenimiento de la vía y los elementos que pueden afectar su seguridad en la vía han mejorado y especialmente la señalización y la mayoría de los aspectos de infraestructura mantienen calificaciones altas en términos de satisfacción de los usuarios.
- Es importante mantener la buena señalización y mejorar los lugares donde haya baches o donde haya mal estado en la vía para seguir sosteniendo la imagen que hoy se tiene.

RECOMENDACIONES

- Mantener la comunicación constante con los usuarios en la vía para que ellos puedan conocer los medios donde se pueden contactar ante cualquier evento
- Mantener y mejorar el nivel de conocimiento de los servicios que ofrece la concesión, aunque hoy se tiene mucho más conocimiento de ellos aún falta divulgación para que más personas los conozcan.
- Mantener las acciones en infraestructura que ayudan a los usuarios de la vía a tener viajes seguros.
- Fortalecer los arreglos en la vía donde haya baches o mal estado en la vía para garantizar esos mismos viajes seguros y que tampoco afecten a los vehículos
- Sostener las acciones que promuevan la seguridad en la vía en los conductores, tanto en las condiciones de manejo como en el mantenimiento de sus vehículos.

CENTRO DE
INVESTIGACIÓN
DE MERCADOS

HABLEMOS DE SUS OBJETIVOS Y HAGAMOS HISTORIA