

## Hitos

Los viajeros de El Dorado cuentan con 10 baños para sus mascotas.

El Dorado se unió a la red internacional Sunflower para brindar atención especial a viajeros con discapacidades ocultas.

El Dorado fue el aeropuerto más transitado de Sudamérica y el segundo de América Latina en 2023, incrementando conectividad y competitividad.

¡Gran noticia para los pequeños viajeros! El Aeropuerto Mariscal Sucre reinauguró el área infantil para brindar un espacio seguro y divertido para los niños.

El Aeropuerto Mariscal Sucre celebró 10 años aportando a la conectividad, a las exportaciones y al progreso. En este tiempo transitaban 44.6 millones de pasajeros.

El **Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre** fue la primera terminal aérea de Ecuador en implementar soluciones automatizadas en procesos aeroportuarios. El proyecto incorpora sistemas biométricos para el control migratorio en arribos internacionales y el embarque en vuelos de la aerolínea Delta hacia Estados Unidos.

También incluimos puertas automáticas para el acceso a los filtros de seguridad. Esta iniciativa es parte de un proyecto de transformación tecnológica del aeropuerto, orientado a potenciar la eficiencia, seguridad y experiencia del viajero.

En **Autopistas del Café**, desde diciembre de 2023 los usuarios pueden hacer el pago electrónico en las cabinas de peaje, lo cual agiliza el paso por estas zonas al no tener que manipular dinero en efectivo. Esto simplifica el proceso de pago de peajes y contribuye a la agilidad en la movilidad por las carreteras.

Por su parte, en la **Conexión Pacífico 2** habilitamos una plataforma de identificación de incidentes y accidentes en el túnel Mulatos, que se basa en inteligencia artificial para generar alertas inmediatas ante cualquier novedad dentro de esta infraestructura.

Del mismo modo, implementamos nuevas cámaras de vigilancia, pasamos de tecnología 2G a 4G en los postes SOS y contamos con un sistema automático de conteo de motos en los peajes. Estas gestiones apalancan esta estrategia y ayudan a caracterizar mejor el corredor vial y a tomar decisiones más efectivas para garantizar una mejor experiencia de tránsito seguro entre los usuarios.

Por su parte, en el **Túnel Aburrá Oriente** iniciamos el proyecto de telegestión de alumbrado público para ofrecer recorridos más seguros y cómodos.

### MEJORES EXPERIENCIAS DE VIAJE

#### Aeropuerto El Dorado

- Ampliamos la infraestructura utilizada para la atención de los pasajeros en tránsito en conexiones nacionales (servicio de CUTE).

- Aumentamos hasta en un 80% la capacidad de espacios para sentarse en zonas del área pública.
- Modificamos la asignación de puertas, salas y muelles internacionales, utilizando colores, letras y números que facilitan la ubicación de los pasajeros.
- Con el propósito de mejorar la experiencia de los viajeros, y entendiendo que los animales de compañía se han convertido en parte de la familia, ahora contamos con diez baños para mascotas.
- El aeropuerto se unió a la red internacional Sunflower, la cual integran 188 aeropuertos en 26 países que implementan acciones incluyentes y cercanas para mejorar la experiencia de viaje a personas con discapacidades que no se pueden identificar a simple vista.

#### Aeropuerto Mariscal Sucre

- Desarrollamos obras para el mejoramiento de la infraestructura, como el cambio de pisos en las áreas de check-in, migración y corredores públicos; habilitamos zonas para niños en salas de embarque y ampliamos la sala VIP de vuelos domésticos.
- Estrenamos un avanzado sitio web (aeropuertoquito.aero) con un diseño vanguardista, amigable y funcional, para mejorar la experiencia de usuarios. Una de sus características es su navegación intuitiva y sencilla. Permite encontrar con rapidez información esencial para su viaje, como horarios de vuelos, contactos, turismo, información sobre trámites y diligencias aeroportuarias, y además ofrece la opción de realizar el check-in con cualquier aerolínea antes del vuelo. De este modo, por este medio se genera un canal bidireccional de retroalimentación.
- Reabrimos el área para niños con un nuevo diseño, para crear un entorno mágico y educativo, inspirado en la biodiversidad y naturaleza de Ecuador, sin descuidar la seguridad que este tipo de espacios siempre debe guardar.

En **Autopistas del Café** continuamos impulsando las redes sociales, como Facebook, Instagram y X, al igual que otros medios digitales como la página web y la aplicación móvil. Lanzamos

una opción para que los transportadores de carga obtengan beneficios y descuentos en establecimientos ubicados a lo largo de la vía, reciban atención directa desde el Centro de Control Operacional y realicen consultas de telemedicina

Por su parte, en el cuarto año de operaciones del **Túnel Aburrá Oriente** reportamos un tráfico total acumulado de 32 millones de vehículos y de 30 mil en el promedio diario. Desde que inauguramos este corredor vial, en agosto de 2019, los usuarios se han beneficiado de una disminución de los tiempos de viaje de hasta el 55%, en comparación con sus desplazamientos por otras vías.

En **Malla Vial del Meta** compartimos el reto de desarrollar importantes obras de construcción, para lo cual seguimos prestando un servicio de calidad. Fortalecimos los canales de comunicación con los usuarios mediante una amplia oferta de puntos de atención tanto virtual como física.

### SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

#### Concesiones aeroportuarias

- 2019
- 2020
- 2021
- 2022
- 2023

<b>El Dorado</b>	99,0%	99,0%	97,0%	97,0%	97,1%
<b>Mariscal Sucre</b>	88,8%	92,7%	95,3%	94,6%	92,7%
<b>Consolidado</b>	92,0%	96,7%	95,8%	95,2%	93,5%

Estos resultados, más la gestión desplegada este año, no pasaron desapercibidos por nuestros pasajeros y por la industria del transporte aéreo. Los aeropuertos Mariscal Sucre y El Dorado recibieron reconocimientos y certificaciones nacionales e internacionales, entre las cuales destacan los siguientes: