



**GESPROC**  
Gestión Estratégica, S.A. de C.V.  
Grupo Especializado en  
Servicios Profesionales y Consultoría



## Estudio de satisfacción de las personas usuarias de los tramos carreteros de la Red Propia 2025



**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

# Contenido

**I. Introducción**

**II. Objetivos**

**III. Metodología**

**IV. Resultados**

**V. Hallazgos, conclusiones y recomendaciones**

**VI. Glosario**



# INTRODUCCIÓN



# Introducción

Caminos y Puentes Federales (CAPUFE) tiene su antecedente más reciente en 1959, con la creación del Organismo Caminos y Puentes Federales de Ingresos, adscrito a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, la cual, a su vez, tiene su antecedente en la entonces Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas. Sin embargo, es hasta el 29 de junio de 1963 cuando por decreto presidencial, fue dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, reestructurando su organización y funcionamiento, asimilando nuevas responsabilidades encomendadas con la puesta en marcha del Programa Nacional de Autopistas Concesionadas, mismo que fue derogado por un nuevo decreto en 1993 y, a su vez, reformado en 1995 para ajustarse al Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000<sup>1</sup>.

Desde entonces resulta de vital importancia para la historia de CAPUFE, diversos cambios en su funcionamiento, tales como, el cambio de sede a Cuernavaca, Morelos, debido al terremoto ocurrido en la Ciudad de México en septiembre de 1985; la modernización de los sistemas de cobro en las autopistas operadas por CAPUFE en 1997; la transferencia de 23 concesiones rescatadas para su operación, conservación y mantenimiento por parte del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos (BANOBRAS) en 1998; y, el inicio del proyecto de medios electrónicos de pago, cuyo objetivo fundamental es reducir el manejo de efectivo en las plazas de cobro para incrementar el pago electrónico y con ello lograr mayor eficiencia administrativa en el Organismo<sup>2</sup>.

Desde el 2013, CAPUFE ha buscado consolidar su posición en el país como el principal operador de autopistas y puentes de cuota, enfocando sus esfuerzos en mejorar la atención que se brinda a las personas usuarias mediante el uso de tecnología de punta, fortalecer los esquemas de obra pública y seguridad vial, e incrementar su productividad y autosuficiencia financiera, teniendo como prioridad continuar brindando servicios de calidad y ofrecer las mejores condiciones de seguridad a las miles de personas que transitan por sus autopistas diariamente.

<sup>1/</sup> [Caminos y Puentes Federales | Gobierno | gob.mx](#)

<sup>2/</sup> [Idem](#)



# Introducción

Con el decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) en 2024, que reestructura el funcionamiento de CAPUFE<sup>3</sup>, este Organismo cuenta con un nuevo esquema de prestación de servicios especializados. Este esquema, además de contemplar la inspección, supervisión y operación de los caminos y puentes federales concesionados, le otorga atribuciones para construir, explotar, administrar, operar, conservar, modernizar y brindar mantenimiento a los caminos y puentes federales, así como a sus instalaciones complementarias.

Adicionalmente, le permite prestar servicios auxiliares y, en su caso, desarrollar y operar, de manera directa o a través de terceros, un sistema de telepeaje para lograr su reposicionamiento competitivo en materia tecnológica y en la operación de autopistas de cuota, en concordancia con la normativa de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes<sup>4</sup>.

CAPUFE cuenta con un Centro Nacional de Control (CNC) de alta tecnología, que permite realizar la supervisión remota de la operación en tiempo real en las Plazas de Cobro las 24 horas, los 365 días del año<sup>5</sup>.

A junio de 2025, el Organismo opera, conserva y administra un total de 42 autopistas en 26 entidades federativas, con una longitud de cobertura de 3,849.6 kilómetros, de las cuales, 2 caminos corresponden a la Red Propia (76.71 kilómetros), y 28 puentes, 16 nacionales y 12 internacionales. Dicha longitud corresponde a una cobertura de 33% de la Red Nacional de Cuota (11,495.9 kilómetros) y el 60% en la Red Nacional de Puentes de Cuota<sup>6</sup>.

3/ PIC de CAPUFE 2025-2030

Disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/1031772/PI\\_CAPUFE\\_2025-2030\\_Dictaminado\\_SICT\\_publicado.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/1031772/PI_CAPUFE_2025-2030_Dictaminado_SICT_publicado.pdf)

4/ *Idem*

5/ Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes. Estadística Mensual. (junio 2025).

Disponible en: [https://micrs.sct.gob.mx/images/DireccionesGrales/DGP/estadistica/Indicador-Mensual/INDI-2025/CI\\_Junio-2025.pdf](https://micrs.sct.gob.mx/images/DireccionesGrales/DGP/estadistica/Indicador-Mensual/INDI-2025/CI_Junio-2025.pdf)

6/ *Idem*



# Introducción

Autopistas Caminos directos Libramientos	Longitud (Kilómetros)	Longitud de acceso a puentes nacionales (Kilómetros)	Puentes		Longitud de puentes (Kilómetros)
			Nacionales	Internacionales	
2	76.710	113.049	16	12	8.334

Número	Caminos	Longitud (kilómetros)
1	Chapalilla-Compostela	35.50
2	Entronque Cuauhtémoc-Entronque Osiris	41.21
		<b>76.710</b>

No.	Puentes nacionales	Km	Longitud Acceso (Km)	No.	Puentes internacionales	Km
1	Culiacán	0.433	21.820	1	Matamoros	0.130
2	Sinaloa	0.327	14.240	2	Camargo	0.116
3	Pánuco	0.179	11.139	3	Miguel Alemán	0.155
4	Alvarado	0.530	0.974	4	Reynosa	0.112
5	Papaloapan	0.288	1.283	5	Las Flores	0.144
6	Caracol	0.164	0.201	6	Ojinaga	0.050
7	Nautla	0.213	0.412	7	Dr. Rodolfo Robles	0.189
8	Grijalva	0.254	15.847	8	Piedras Negras	0.113
9	Usumacinta	0.348	0.468	9	Ciudad Acuña	0.129
10	Cadereyta	0.179	2.320	10	Laredo I	0.108
11	La Piedad	0.091	0.052	11	Juárez-Lincoln (Laredo II)	0.159
12	Tecolutla	0.368	0.514	12	Suchiate II (Ing. Juan Luis Cabrera)	0.077
13	San Juan	0.175	1.328			
14	Tampico	1.543	8.787			
15	Tlacotalpan	0.590	0.834			
16	Dovalí Jaime	1.170	32.830			



# Introducción

En ese contexto, con el Estudio de satisfacción de las personas usuarias de los tramos carreteros de la Red Propia CAPUFE se busca, desde la percepción de las personas usuarias, evaluar el estado físico y la operación de los servicios en los tramos carreteros **“Chapalilla-Compostela” y “Entronque Cuauhtémoc-Entronque Osiris” y, el Puente “Ing. Antonio Dovalí Jaime”**. Con este estudio también se pretende dar cumplimiento a la medición del “Porcentaje de satisfacción de los usuarios de los servicios otorgados en la Red Propia CAPUFE”, el cual representa un indicador de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de este Organismo.

El Estudio de satisfacción de las personas usuarias en los tramos carreteros de la Red Propia CAPUFE, es de tipo cuantitativo y tiene como marco normativo los Criterios Metodológicos para la Evaluación de Campañas, emitidos por la Dirección General de Normatividad de Comunicación de la Unidad de Normatividad de Medios de Comunicación de la Secretaría de Gobernación.





# Objetivos



## Objetivos



El Estudio de satisfacción de las personas usuarias en los tramos carreteros de la Red Propia CAPUFE, tiene los siguientes objetivos:

-  2.1 Evaluar el estado físico de los tramos carreteros “Chapalilla-Compostela” y “Entronque Cuauhtémoc - Entronque Osiris” y, el Puente “Ing. Antonio Dovalí Jaime”.
-  2.2 Evaluar la operación de los servicios en los tramos carreteros “Chapalilla-Compostela” y “Entronque Cuauhtémoc - Entronque Osiris” y, el Puente “Ing. Antonio Dovalí Jaime”.



# Objetivos

## Criterios de evaluación:



-  • Para el cumplimiento del objetivo 2.1, se valoró la percepción de los usuarios respecto a: 1) el principal problema de la infraestructura en estos tramos carreteros; 2) los señalamientos horizontal; 3) los señalamientos vertical; 4) los señalamientos cuando hay obras de mantenimiento; 5) los dispositivos de seguridad vial; 6) el estado físico de estos tramos carreteros; y, 7) los factores que provocan los accidentes.
-  • Para el cumplimiento del objetivo 2.2., se valoró la percepción de los usuarios respecto a: 1) la preferencia a viajar por estos tramos carreteros; 2) el conocimiento de los servicios que brinda y ofrece CAPUFE; 3) el auxilio vial; 4) la atención de los cajeros receptores hacia los usuarios; 5) el requerimiento del servicio de auxilio vial y paramédico y la atención recibida; 6) las sugerencias para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos; 7) la operación de los servicios en estos tramos carreteros; 8) el servicio telefónico 074; y, 9) el nivel de satisfacción por el uso de estos tramos carreteros.

# Metodología



# Metodología

## Enfoque del estudio:

-  • El Estudio de satisfacción de las personas usuarias de los tramos carreteros de la Red Propia, se realizó bajo un enfoque cuantitativo, conforme a los Criterios Metodológicos para la Evaluación de Campañas, emitidos por la Dirección General de Normatividad de Comunicación de la Unidad de Normatividad de Medios de Comunicación de la Secretaría de Gobernación.
-  • De acuerdo con lo anterior, la investigación consistió en la recopilación e interpretación sistemática de la información obtenida de una muestra de la población usuaria de los tramos carreteros de la Red Propia CAPUFE, a la que se le aplicó un cuestionario estructurado con preguntas predeterminadas y cuyas respuestas, en su mayoría, fueron codificadas previamente.



# Metodología

## Muestra

Muestreo aleatorio simple con población finita pero mayor a 100,000 individuos, para los cual se consideró el siguiente algoritmo de muestreo:

$$n = \frac{\pi * (1 - \pi) * z^2}{D^2}$$

Dónde:

n= Tamaño de muestra

$\pi$ = Proporción objeto de interés

z= Valor del nivel de confianza estadística (valor de tabla para un nivel de confianza del 95%) igual a 1.96

D= Nivel de precisión determinado por el cuadrado del margen de error (Grado de error estadístico máximo permitido: +/-2.45%)

Entonces, considera los criterios siguientes:  $n = \frac{0.5 * (1 - 0.5) * 1.96^2}{0.02829016^2} = \frac{0.9604}{0.00080033} \approx 1,200$



# Metodología

## Aspectos básicos del levantamiento de la información en campo

<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>1,200 entrevistas efectivas</b>
<b>Chapalilla-Compostela</b>	400
<b>Entronque Cuauhtémoc-Entronque Osiris</b>	400
<b>Puente Ing. Antonio Dovalí Jaime</b>	400
<b>Población muestral</b>	Usuario carretero de los tramos carreteros Chapalilla-Compostela; Entronque Cuauhtémoc-Entronque Osiris; y, Puente Ing. Antonio Dovalí Jaime
<b>Cobertura geográfica</b>	Nayarit, Zacatecas y Veracruz
<b>Técnica de levantamiento de información</b>	En forma presencial, cara a cara
<b>Período de levantamiento de información</b>	Del 25 al 30 de octubre de 2025



# Metodología

1. Tramo carretero Chapalilla–Compostela: Ubicada en el estado de Nayarit. Las entrevistas se aplicaron en la plaza de cobro No. 53-Compostela.



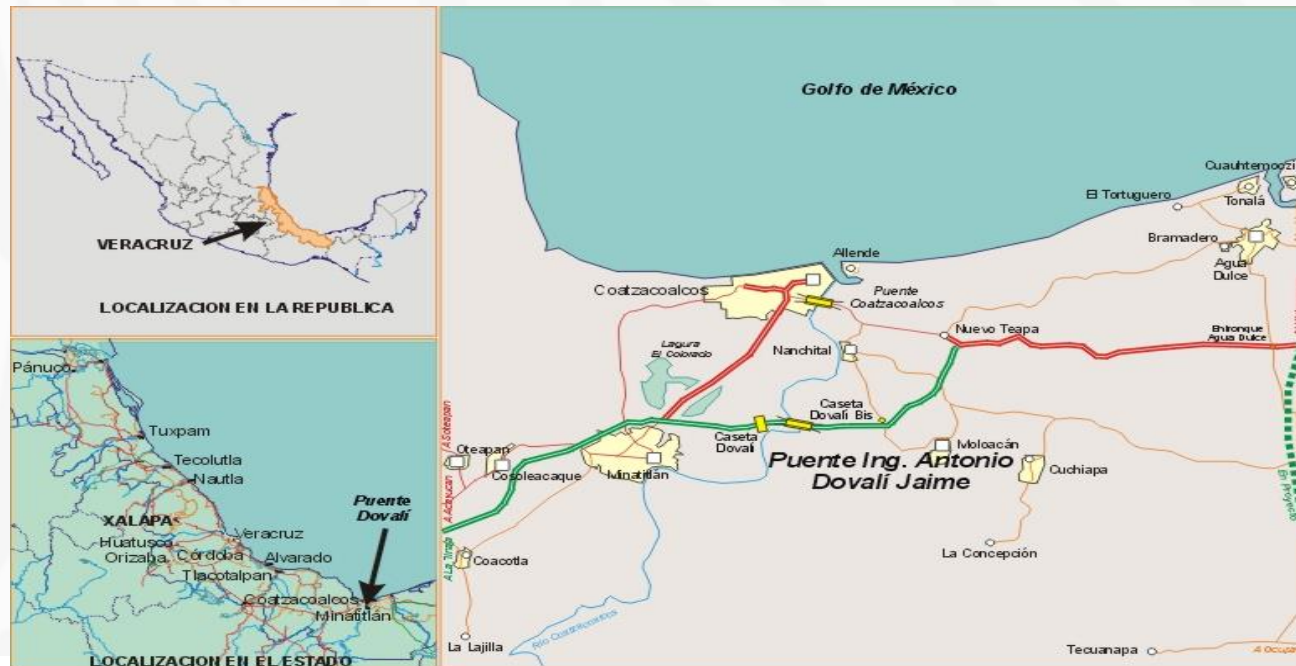
# Metodología

2. Entronque Cuauhtémoc – Entronque Osiris: Ubicada en el estado de Zacatecas. Las entrevistas se aplicaron en la plaza de cobro No. 87-Zacatecas.



# Metodología

3. Puente Ing. Antonio Dovalí Jaime: Puente Coatzacoalcos II ubicada en el estado de Veracruz. Las entrevistas se aplicaron en la plaza de cobro No. 67-Puente Ing. Antonio Dovalí Jaime.



# Metodología

## Método de valoración de la satisfacción del usuario

El nivel de satisfacción de los usuarios se evaluó de manera cuantitativa, en la cual los usuarios calificaron en escala de 1 a 10 (dónde 1 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta), los siguientes aspectos: 1) La imagen de la plaza de cobro, 2) El tiempo de espera en el cobro del peaje, 3) El señalamiento vertical, 4) El señalamiento horizontal, 5) El estado físico del pavimento, 6) Que CAPUFE esté realizando trabajos de mantenimiento, 7) La limpieza de la autopista, 8) Las zonas de espera y/o bahías de espera, 9) Los alertadores de salida de camino, malla o valla antideslumbrante, 10) Los servicios sanitarios, 11) Los servicios de auxilio vial, y 12) Los servicios de atención de emergencias.

Adicionalmente, se obtuvo una valoración cualitativa respecto al por qué de su respuesta cuantitativa.

Para cada caso, se calculó el promedio de las calificaciones emitidas, considerando la siguiente notación matemática:

$$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n a_i = \frac{a_1 + a_2 + a_3 \dots \dots + a_n}{n}$$

Dónde: :

$\bar{x}$  = *Media aritmética*

$n$  = *Número de valores*

$a_i$  = *Valores del conjunto de datos*

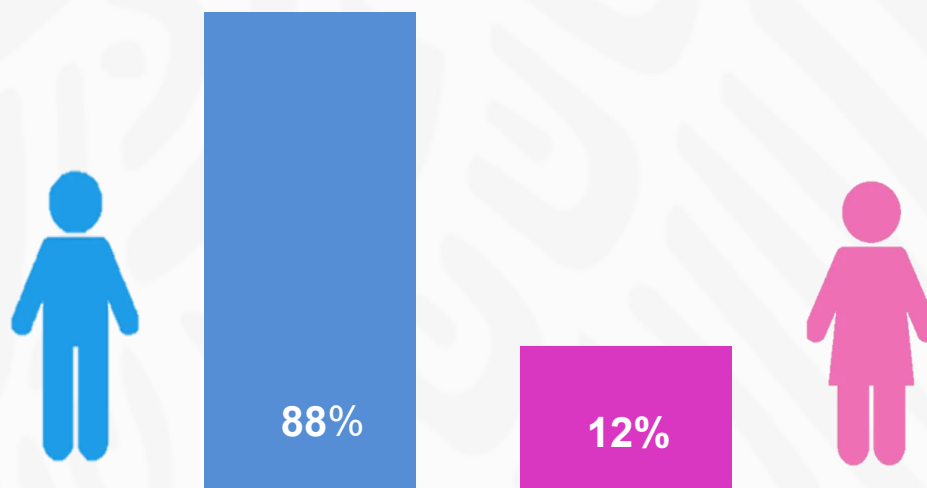
# Resultados



# Resultados

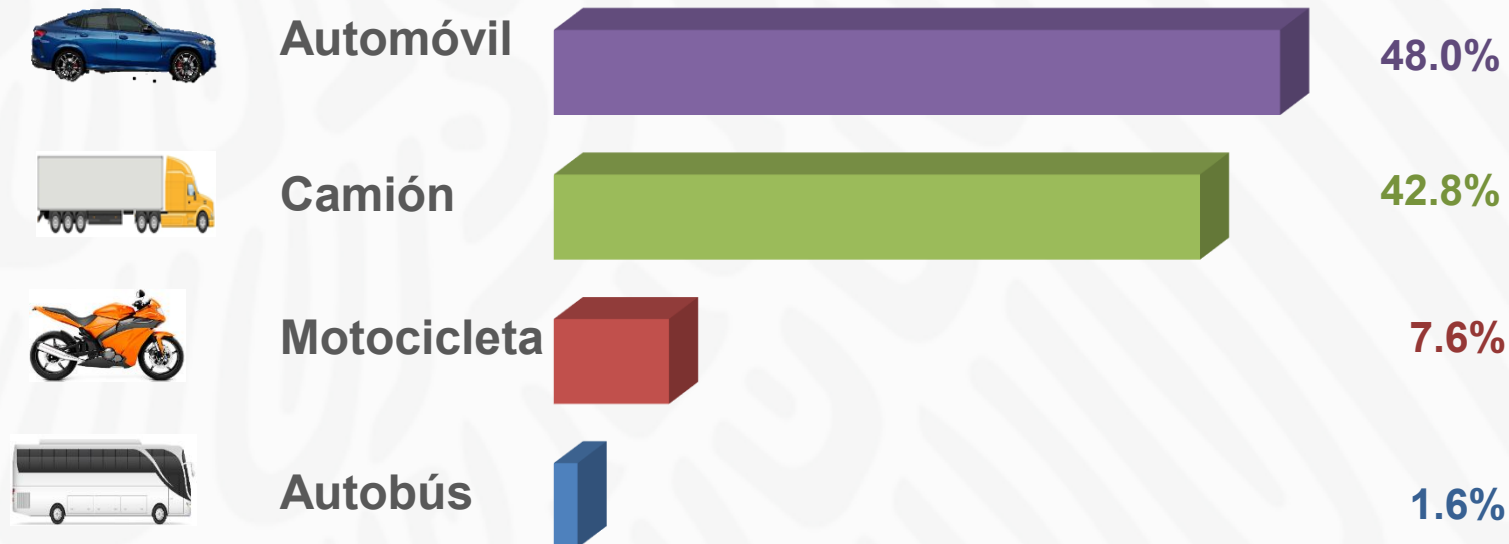
## Perfil del usuario

### Género del usuario



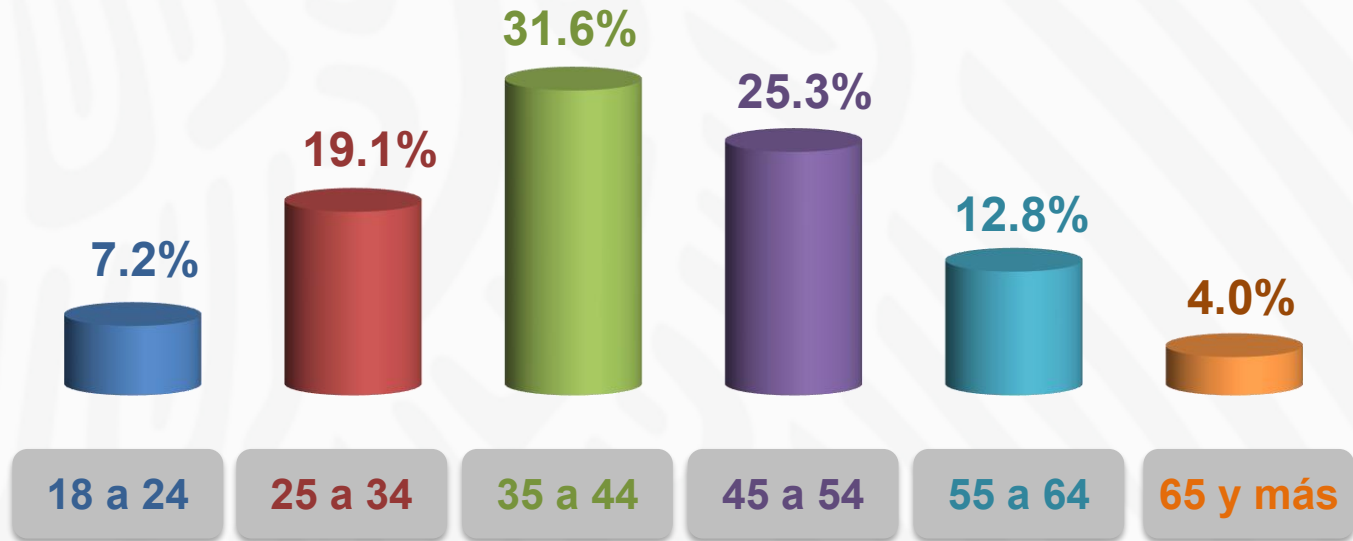
# Resultados

## Tipo de vehículo del usuario



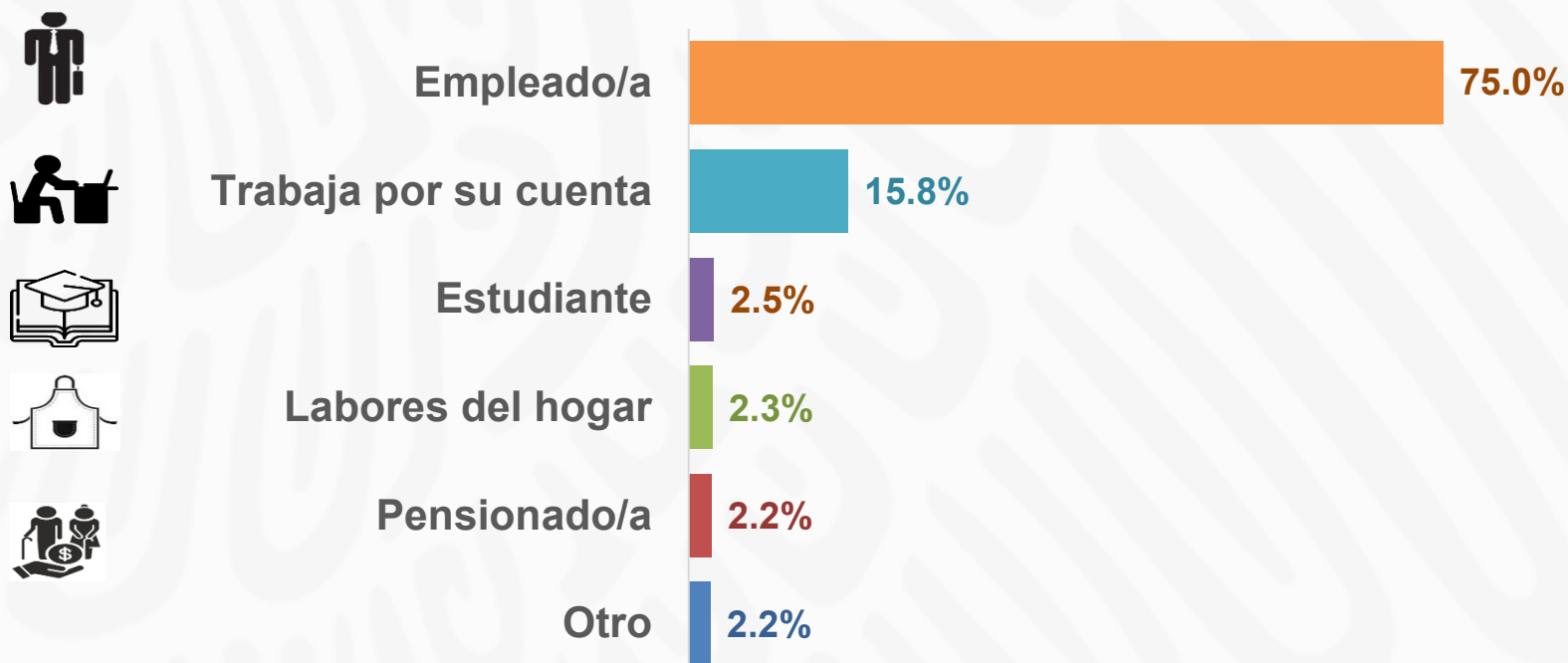
# Resultados

## Rango de años de edad del usuario



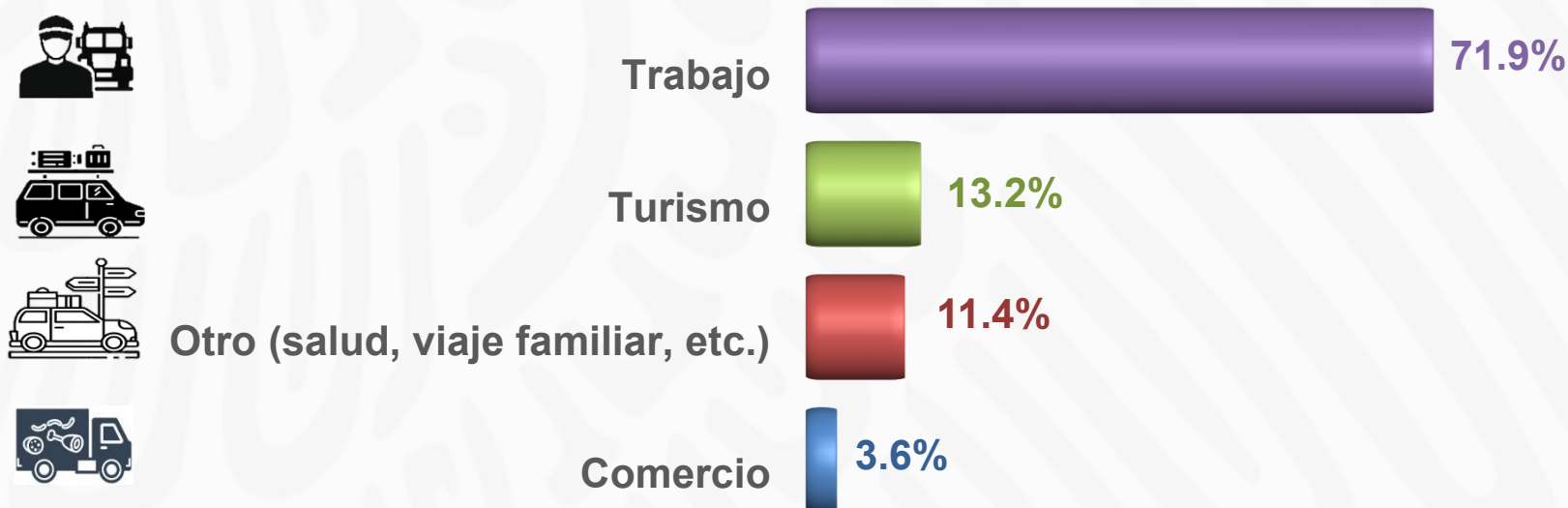
# Resultados

## Ocupación del usuario



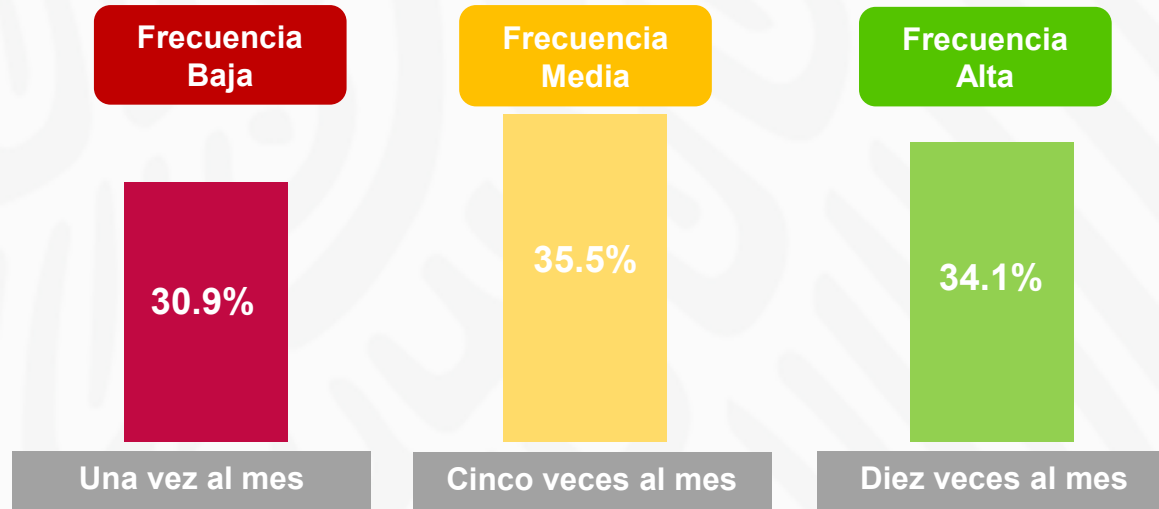
# Resultados

## Principal motivo de viaje del usuario



# Resultados

## Frecuencia con que utiliza el tramo carretero

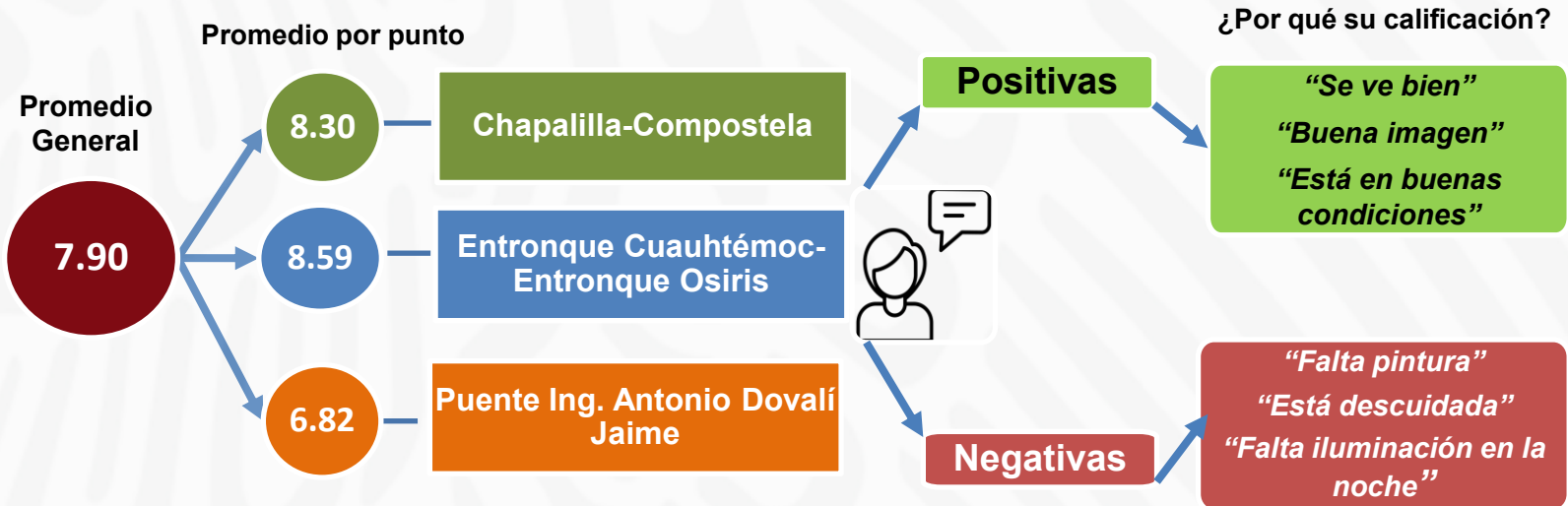


# Resultados



## Evaluación de servicios al usuario

### 1. Imagen de la plaza de cobro



Porcentaje de personas que emitieron calificaciones superiores a 7

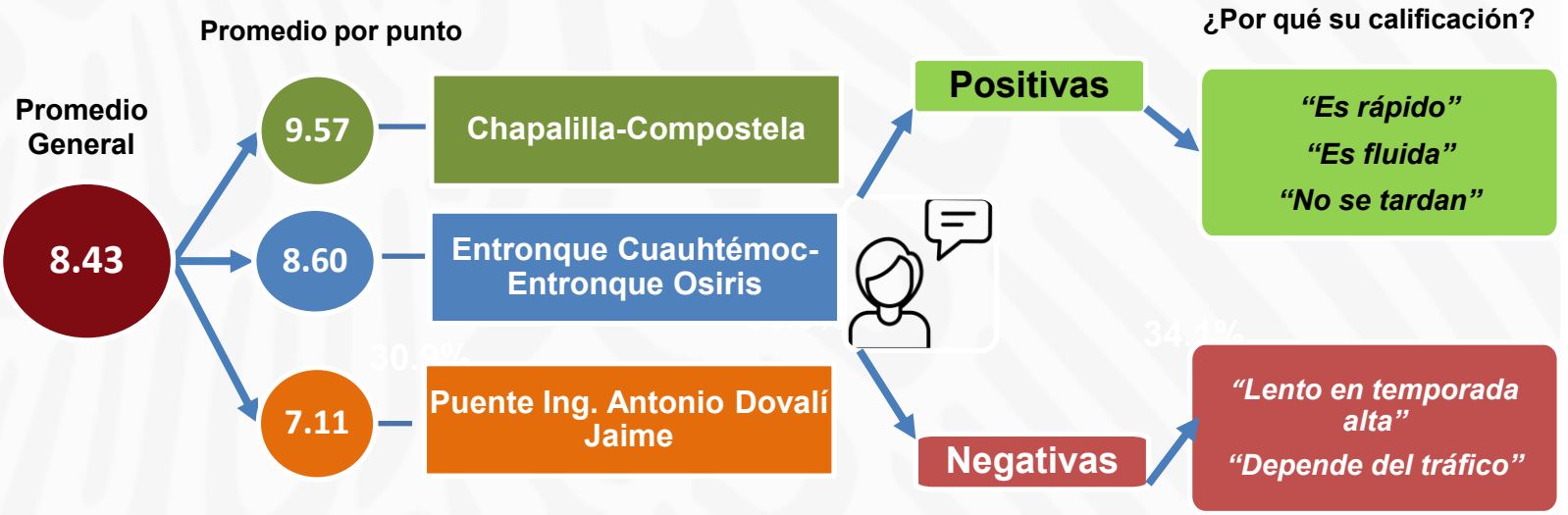
Punto de muestreo	Porcentaje	
Chapalilla-Compostela	90.82 %	General
Entronque Cuauhtémoc-Entronque Osiris	96.04 %	
Puente Ing. Antonio Dovalí Jaime	67.50 %	
		84.84%



# Resultados



## 2. Tiempo de espera en el cobro del peaje



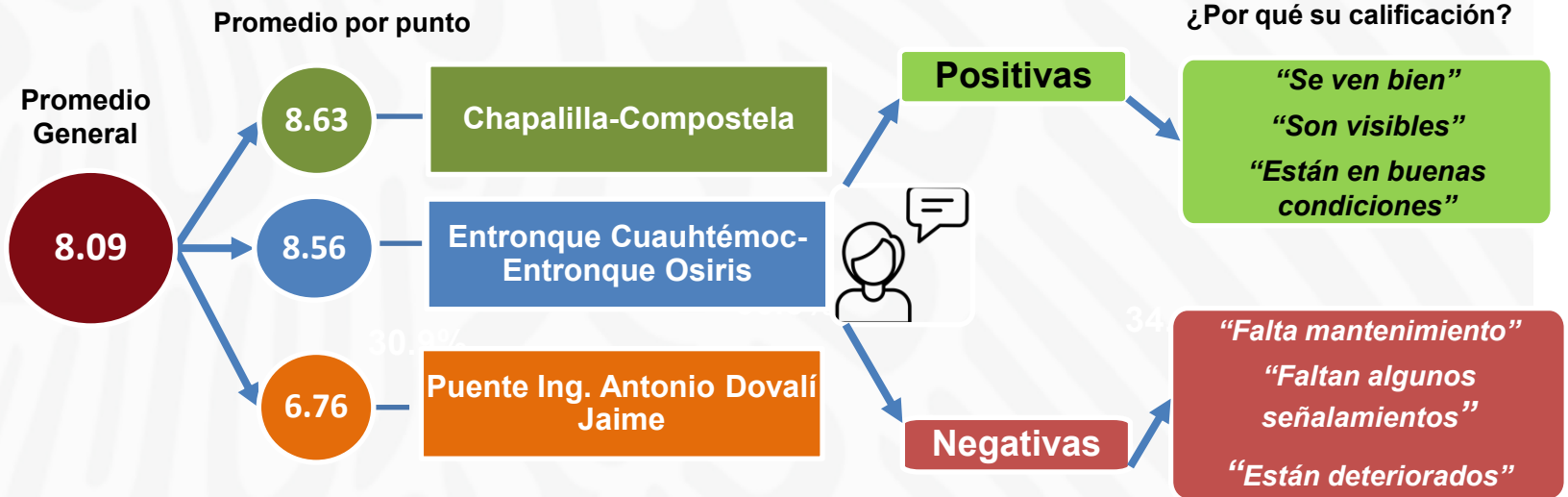
Porcentaje de personas que emitieron calificaciones superiores a 7

Punto de muestreo	Porcentaje	
Chapalilla-Compostela	98.51 %	General
Entronque Cuauhtémoc-Entronque Osiris	95.54 %	
Puente Ing. Antonio Dovalí Jaime	70.00 %	
		88.07%

# Resultados



## 3. Señalamiento vertical

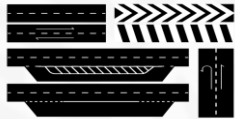


Porcentaje de personas que emitieron calificaciones superiores a 7

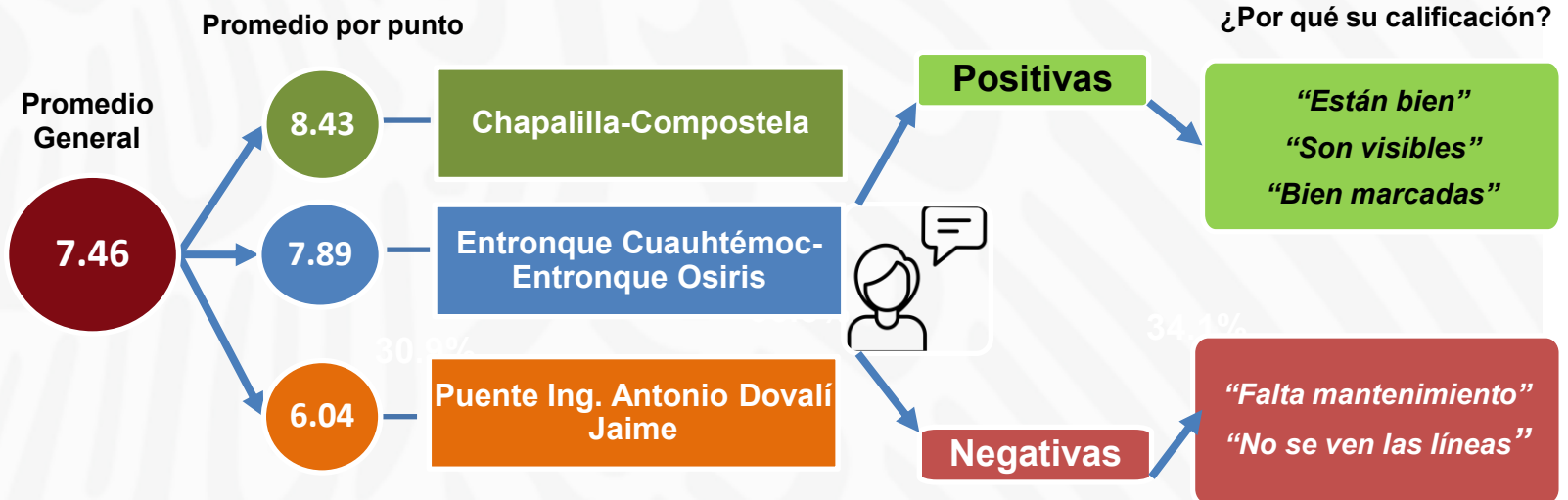
Punto de muestreo	Porcentaje	
Chapalilla-Compostela	92.80 %	General
Entronque Cuauhtémoc-Entronque Osiris	98.02 %	
Puente Ing. Antonio Dovalí Jaime	63.00 %	
		<b>84.67%</b>



# Resultados



## 4. El señalamiento horizontal



Porcentaje de personas que emitieron calificaciones superiores a 7

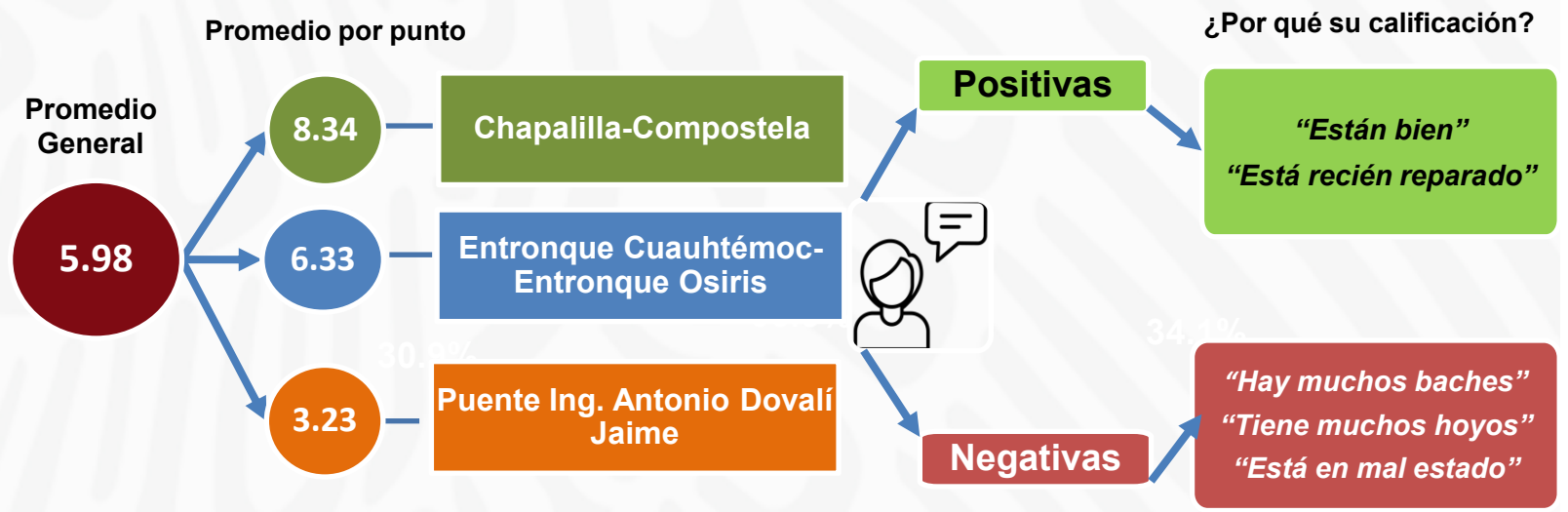
Punto de muestreo	Porcentaje	
Chapalilla-Compostela	89.33 %	General
Entronque Cuauhtémoc-Entronque Osiris	91.34 %	
Puente Ing. Antonio Dovalí Jaime	45.75 %	
		75.55%



# Resultados



## 5. El estado físico del pavimento



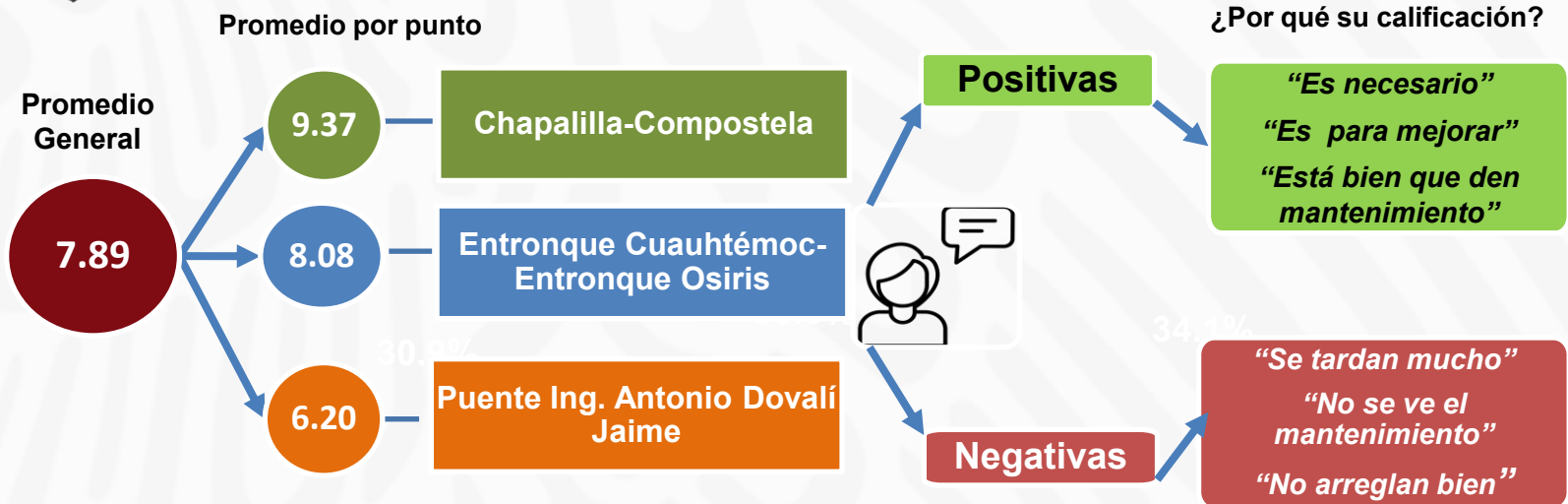
Porcentaje de personas que emitieron calificaciones superiores a 7

Punto de muestreo	Porcentaje	
Chapalilla-Compostela	87.59 %	General 50.54%
Entronque Cuauhtémoc-Entronque Osiris	53.96 %	
Puente Ing. Antonio Dovalí Jaime	9.57%	

# Resultados



## 6. Que CAPUFE esté realizando trabajos de mantenimiento para mejorar este camino



Porcentaje de personas que emitieron calificaciones superiores a 7

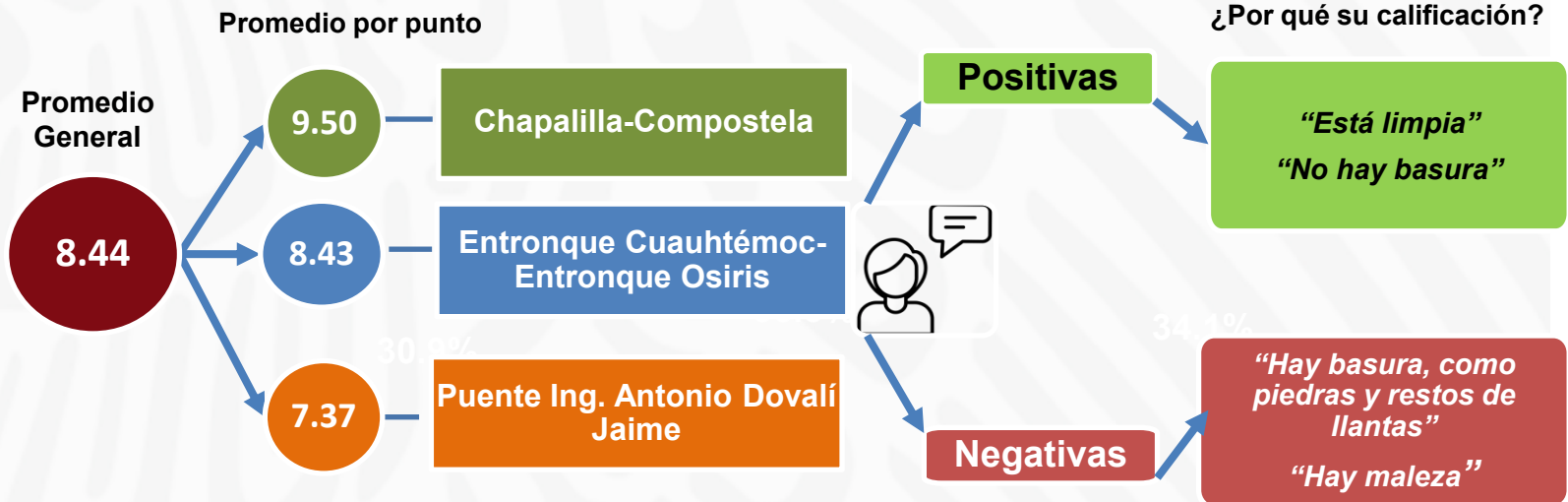
Punto de muestreo	Porcentaje	
Chapalilla-Compostela	97.77 %	<b>General</b>
Entronque Cuauhtémoc-Entronque Osiris	85.15 %	
Puente Ing. Antonio Dovalí Jaime	53.25 %	
		<b>78.79%</b>



# Resultados



## 7. Limpieza de la autopista



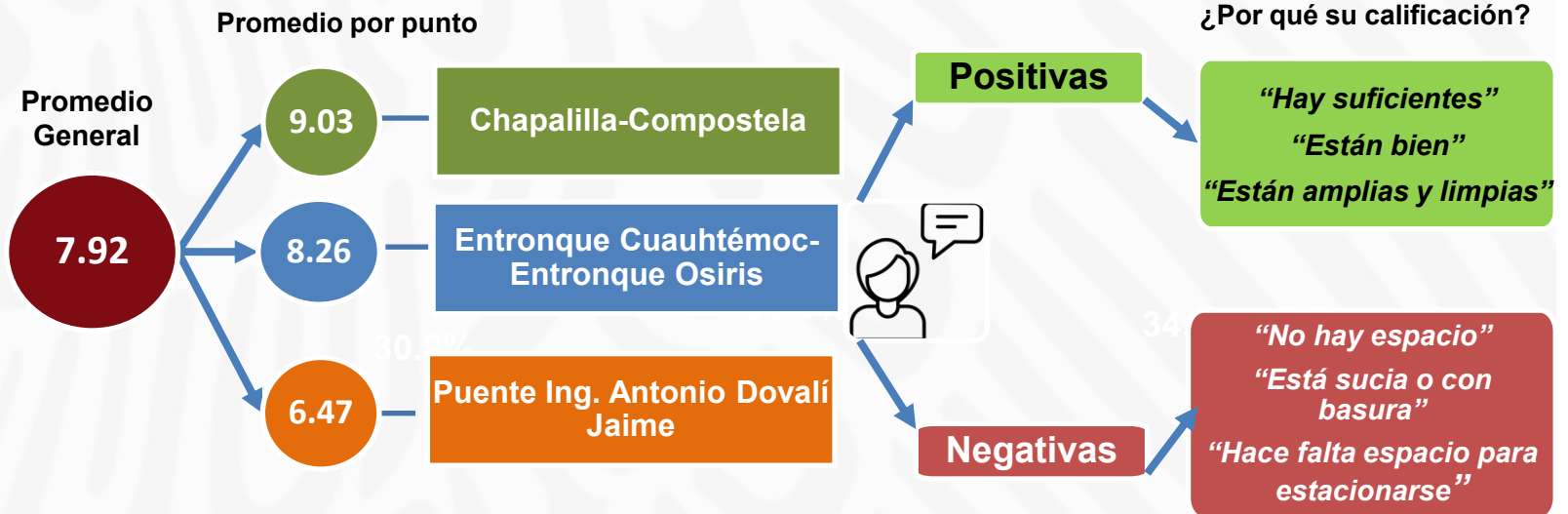
Porcentaje de personas que emitieron calificaciones superiores a 7

Punto de muestreo	Porcentaje	
Chapalilla-Compostela	98.51 %	General 89.05%
Entronque Cuauhtémoc-Entronque Osiris	92.57 %	
Puente Ing. Antonio Dovalí Jaime	76.00 %	

# Resultados



## 8. Las zonas de espera y/o bahías de espera



Porcentaje de personas que emitieron calificaciones superiores a 7

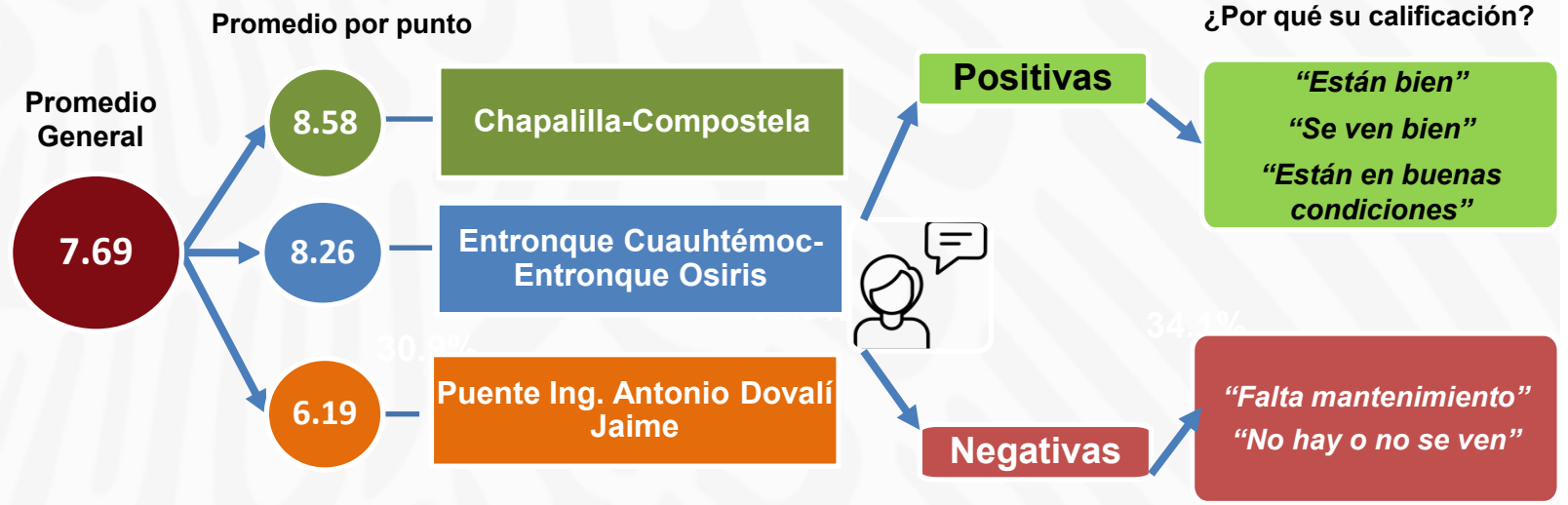
Punto de muestreo	Porcentaje	
Chapalilla-Compostela	95.78 %	General
Entronque Cuauhtémoc-Entronque Osiris	94.06 %	
Puente Ing. Antonio Dovalí Jaime	62.75 %	
		<b>84.26%</b>



# Resultados



## 9. Los alertadores de salida de camino, malla o valla antideslumbrante



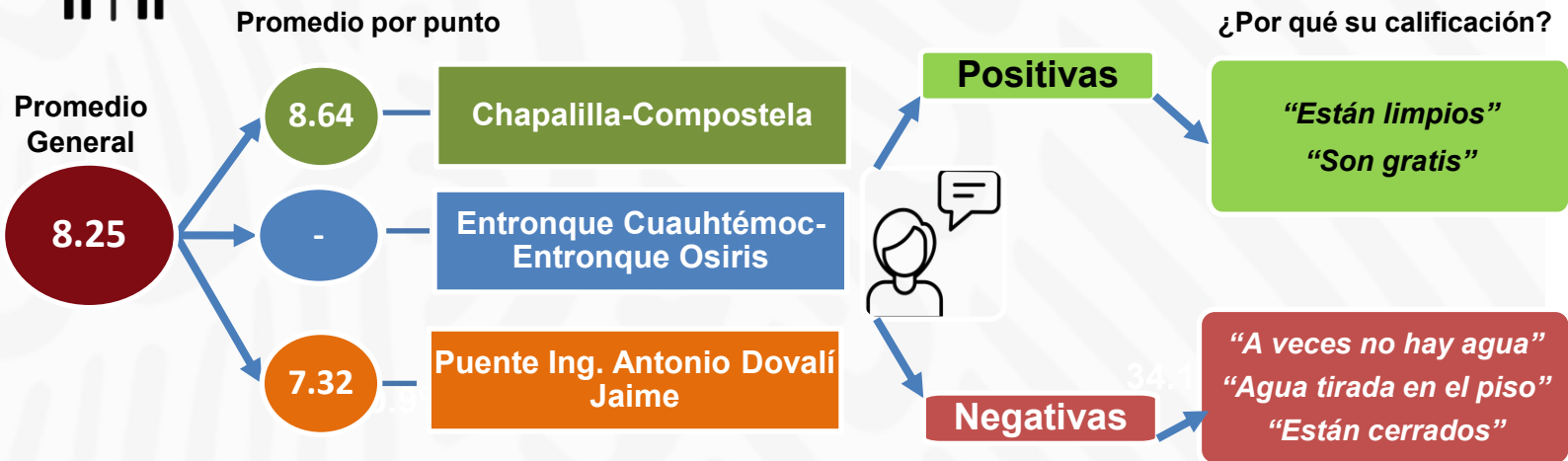
Porcentaje de personas que emitieron calificaciones superiores a 7

Punto de muestreo	Porcentaje	
Chapalilla-Compostela	95.78%	General
Entronque Cuauhtémoc-Entronque Osiris	94.06%	
Puente Ing. Antonio Dovalí Jaime	62.75%	
		84.26%

# Resultados



## 10. Servicios sanitarios



Porcentaje de personas que emitieron calificaciones superiores a 7

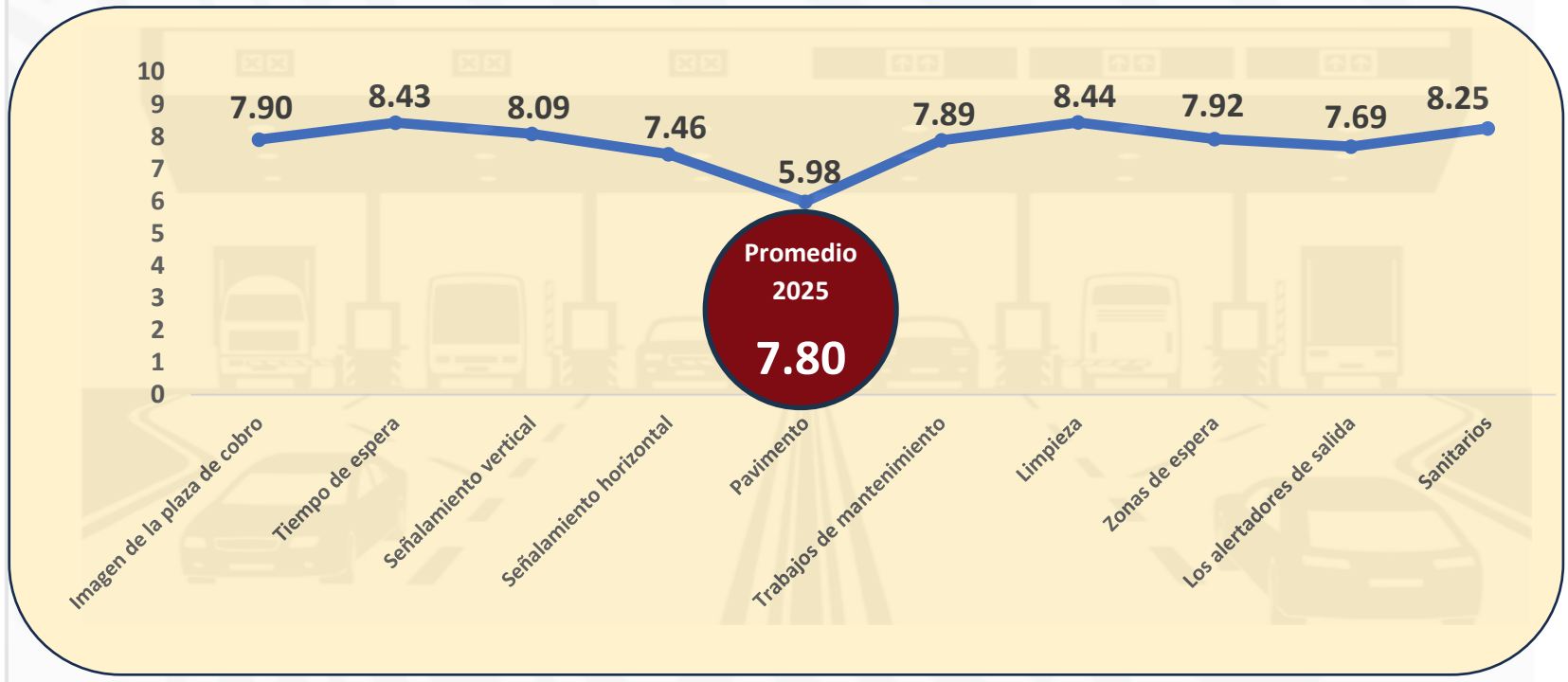
Punto de muestreo	Porcentaje	General
Chapalilla-Compostela	91.91%	89.33%
Entronque Cuauhtémoc-Entronque Osiris	-	
Puente Ing. Antonio Dovalí Jaime	82.52%	

Los servicios sanitarios fueron evaluados exclusivamente por las personas usuarias que han hecho uso de éstos, que corresponde a 31% de los usuarios.



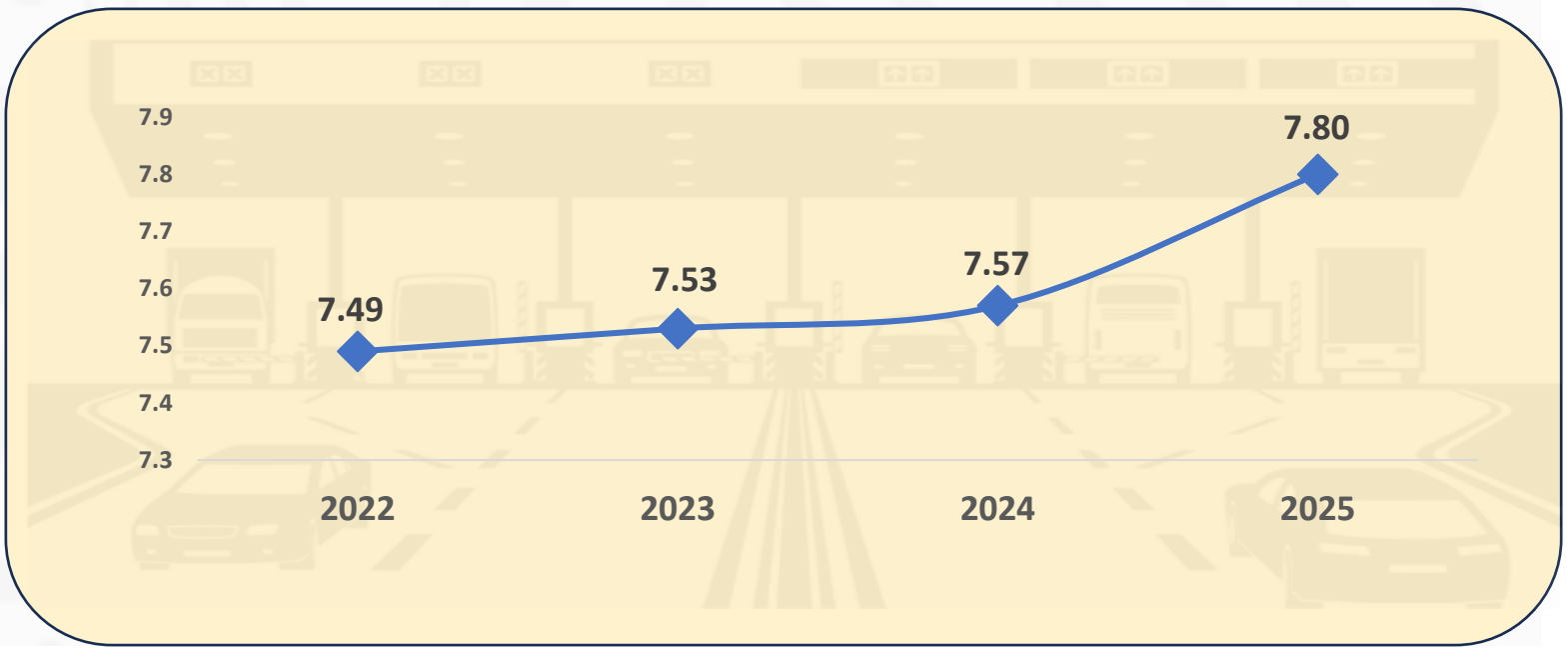
# Resultados

## Resumen de servicios al usuario carretero



# Resultados

## Resumen histórico de calificaciones a los servicios al usuario carretero 2022-2025

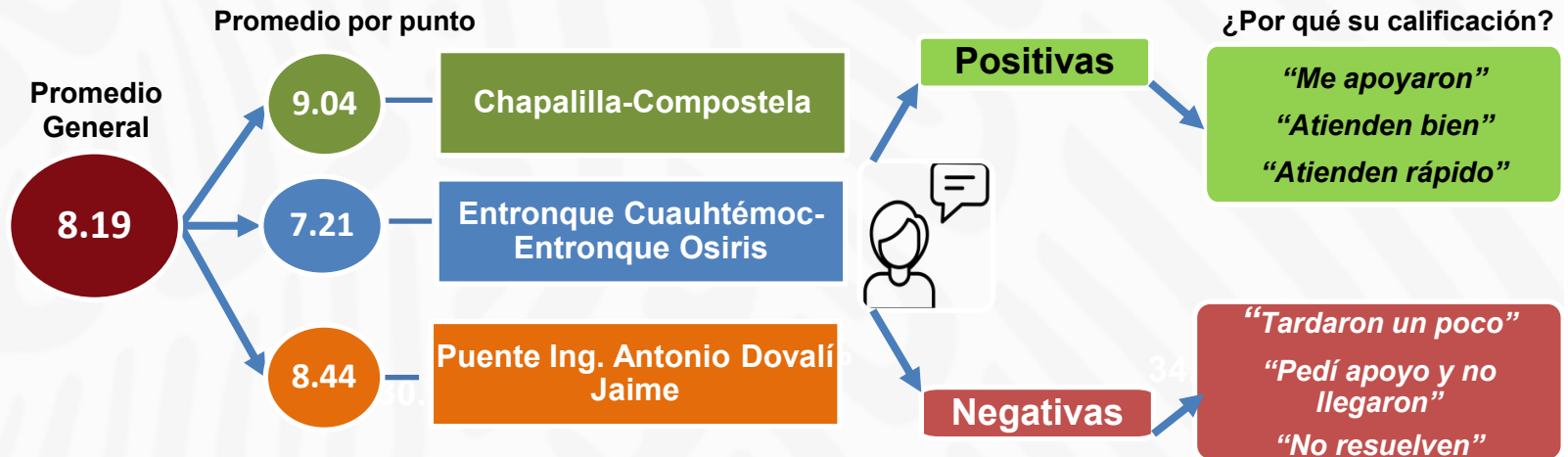


# Resultados



## Servicios complementarios

### 1. Servicios de auxilio vial



Porcentaje de personas que emitieron calificaciones superiores a 7

Punto de muestreo	Porcentaje	General
Chapalilla-Compostela	95.83%	86.08%
Entronque Cuauhtémoc-Entronque Osiris	75.00%	
Puente Ing. Antonio Dovalí Jaime	88.89%	

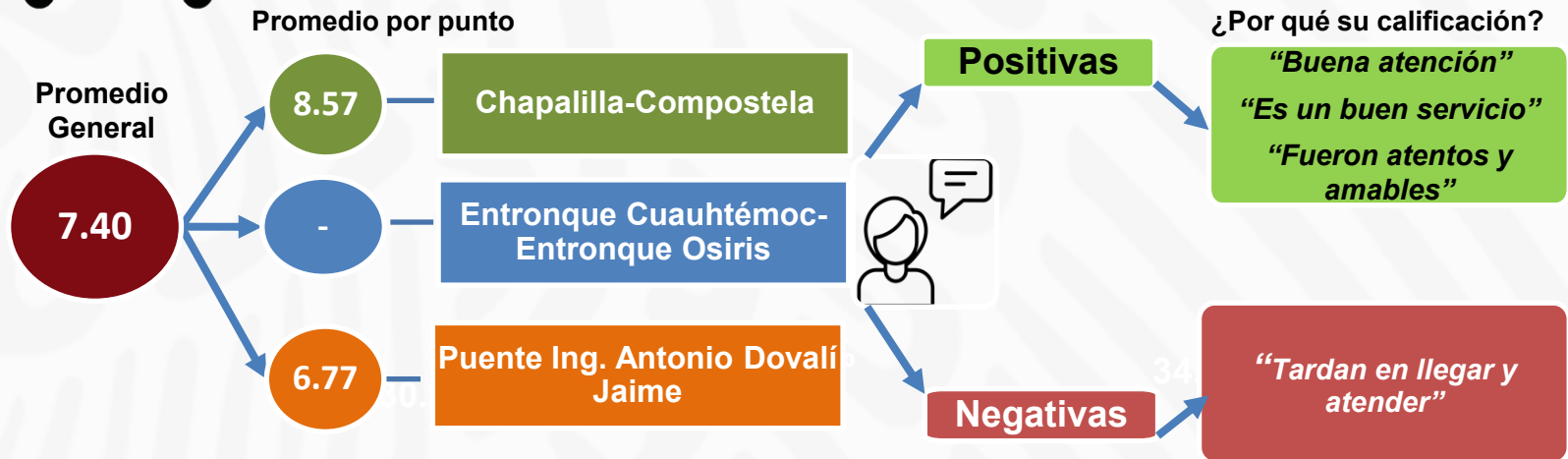
Nota: Los servicios de auxilio vial se evaluaron exclusivamente con los usuarios que han hecho uso de éstos, los cuales corresponden al 6.55%, representados por 79 entrevistas efectivas.



# Resultados



## 2. Servicio de atención de emergencias



Porcentaje de personas que emitieron calificaciones superiores a 7

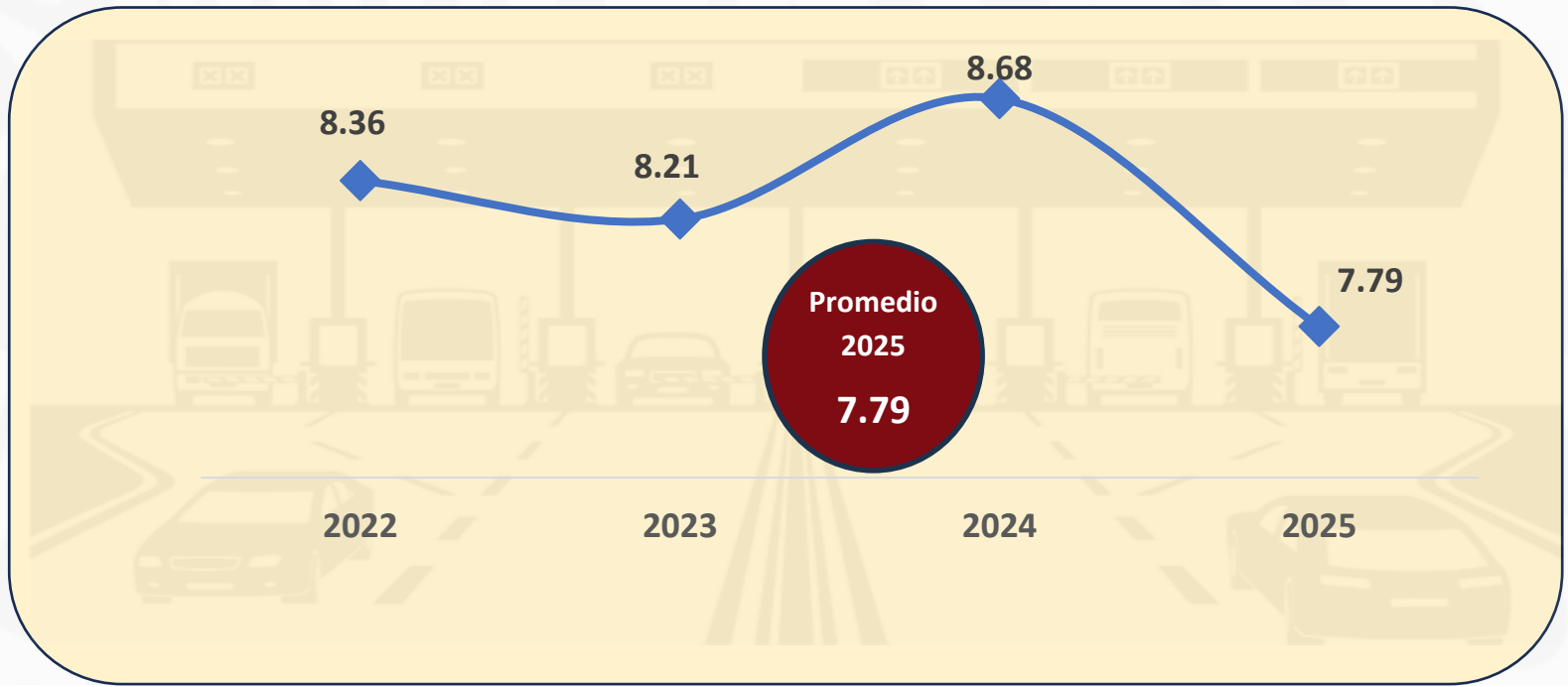
Punto de muestreo	Porcentaje	General
Chapalilla-Compostela	85.71%	70.00%
Entronque Cuauhtémoc-Entronque Osiris	-	
Puente Ing. Antonio Dovalí Jaime	61.54%	

Nota: Los servicios de emergencia se evaluaron exclusivamente con los usuarios que han hecho uso de estos, los cuales corresponden al 1.7%, representados por 20 entrevistas efectivas.



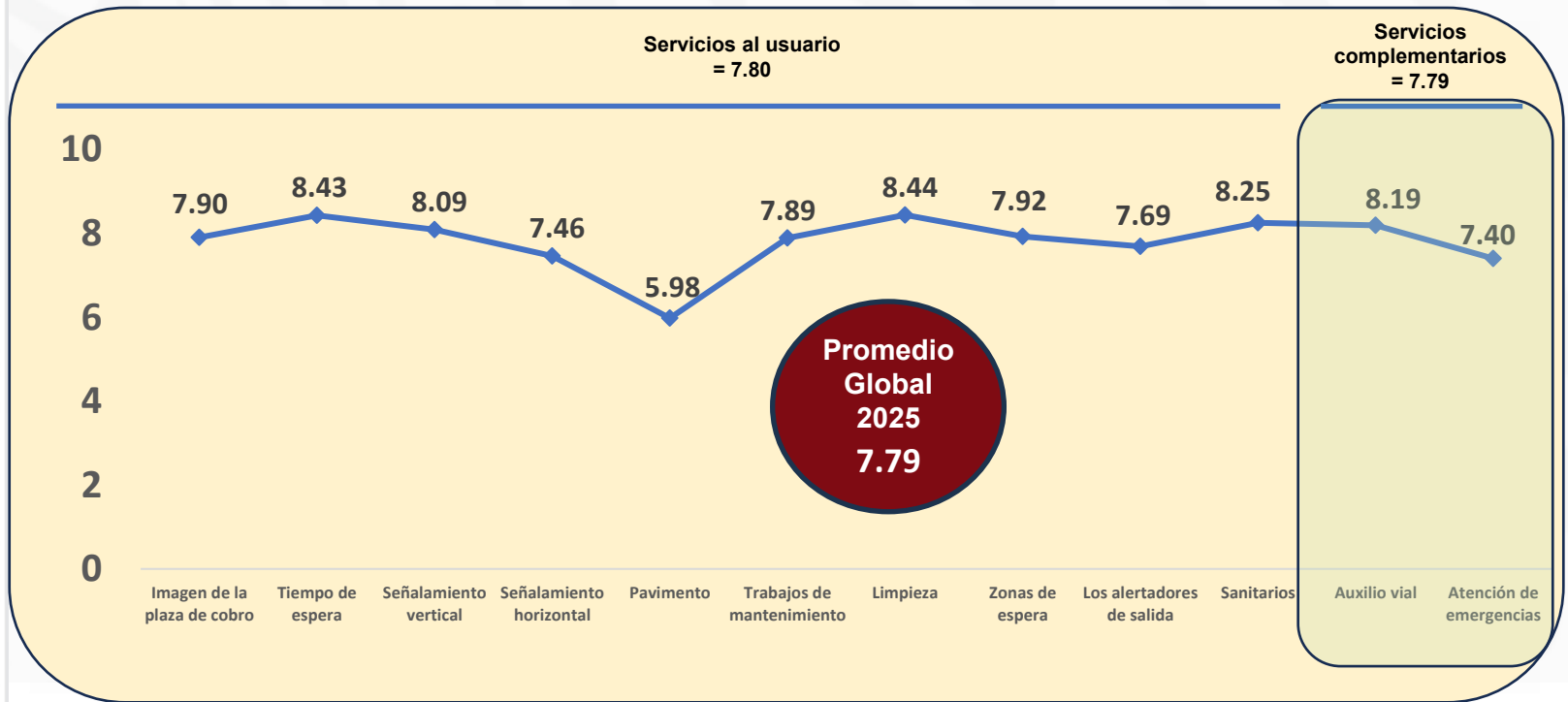
# Resultados

## Resumen histórico de calificaciones a los servicios complementarios 2022-2025



# Resultados

## Resumen de calificaciones de los servicios al usuario más los servicios complementarios 2025



# Resultados

## Cálculo del indicador de la MIR 2025



# Resultados

## Cálculo del indicador de la MIR

El presente estudio brinda información útil que alimenta el indicador a Nivel de Componente de la MIR del Programa presupuestario E003-Conservación y Operación de caminos y puentes de cuota (CAPUFE), bajo las consideraciones siguientes:

**Nombre del Indicador:** Porcentaje de satisfacción de los usuarios de los servicios otorgados en la red propia CAPUFE.

**Método de cálculo:** Número calificaciones positivas/ total de calificaciones obtenidas\*100.

**Unidad de medida:** Porcentaje.

$$MIR_{2025} = \frac{\text{Número de calificaciones positivas}}{\text{Total de calificaciones obtenidas}} * 100$$



# Resultados

## Cálculo del indicador de la MIR

### Escala de Valoración Numérica

La escala exige una evaluación cualitativa de los resultados de la encuesta, vistos en forma parcial o en un conjunto, basado en la escala de Likert contando con un rango de valor propuesto.

Calificación (1-10)	Evaluación	Rango de Valoración
1-3	Malo	Área de Oportunidad
4-6	Regular	
7-8	Bueno	Positivo
9-10	Muy bueno	



# Resultados

## Cálculo del indicador de la MIR

Resultado de las calificaciones de los aspectos evaluados:

Aspecto evaluado	Calificación	Evaluación	Rango de Valoración
Imagen de la plaza de cobro	7.90	Bueno	Positivo
Tiempo de espera	8.43	Bueno	Positivo
Señalamiento vertical	8.09	Bueno	Positivo
Señalamiento horizontal	7.46	Bueno	Positivo
Estado físico del pavimento	5.98	Regular	Área de oportunidad
Trabajos de mantenimiento	7.89	Bueno	Positivo
Limpieza de la autopista	8.44	Bueno	Positivo
Zonas o bahías de espera	7.92	Bueno	Positivo
Alertadores de salida, vallas y mallas antideslumbrantes	7.69	Bueno	Positivo
Sanitarios	8.25	Bueno	Positivo
Auxilio vial	8.19	Bueno	Positivo
Atención de emergencias	7.40	Bueno	Positivo



# Resultados

## Cálculo del indicador de la MIR

Considerando lo anterior, el valor del indicador para la MIR, se calcula de la siguiente manera:

$$\text{MIR}_{2025} = \frac{\text{Número de calificaciones positivas}}{\text{Total de calificaciones obtenidas}} * 100$$

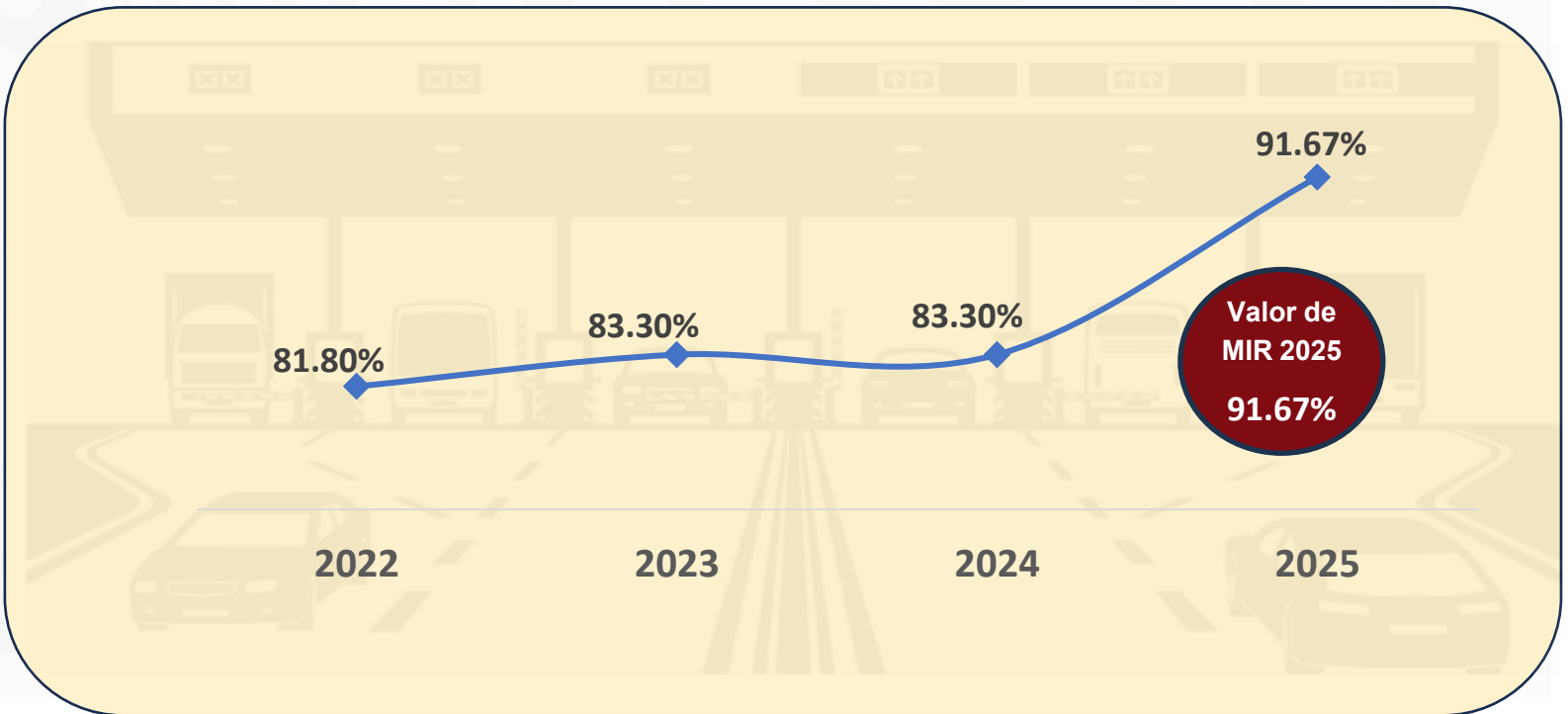
Sustituyendo:

$$\text{MIR}_{2025} = \frac{11}{12} * 100 = \mathbf{91.67}$$



# Resultados

## Resumen histórico de satisfacción medido a través del indicador de la MIR



# Resultados

## Mediciones adicionales



# Resultados

## Forma de pago del peaje en caseta por el usuario

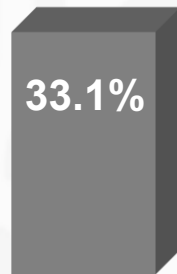


# Resultados

¿Considera que el tiempo de espera para el cobro en las Plazas de Cobro podría mejorarse?



No



Sí

¿Cómo?



“Abriendo más cajas de cobro”	<b>65.2%</b>
“Mejorando el desempeño del personal”	<b>12.3%</b>
“Ampliando el funcionamiento del TAG”	<b>10.5%</b>
“Habilitando otras formas de pago”	<b>5.8%</b>
“Otras”	<b>12.3%</b>



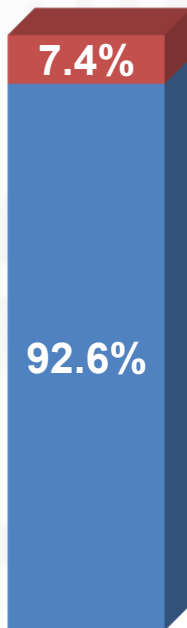
# Resultados

## Calidad de la atención al usuario



# Resultados

Derivado del servicio que le brindó la cajera o el cajero, ¿tiene alguna sugerencia?



¿Cuál?

*“Capacitación del personal de cajas”*

*“Mejorar la actitud del personal de cajas”*

■ Sí

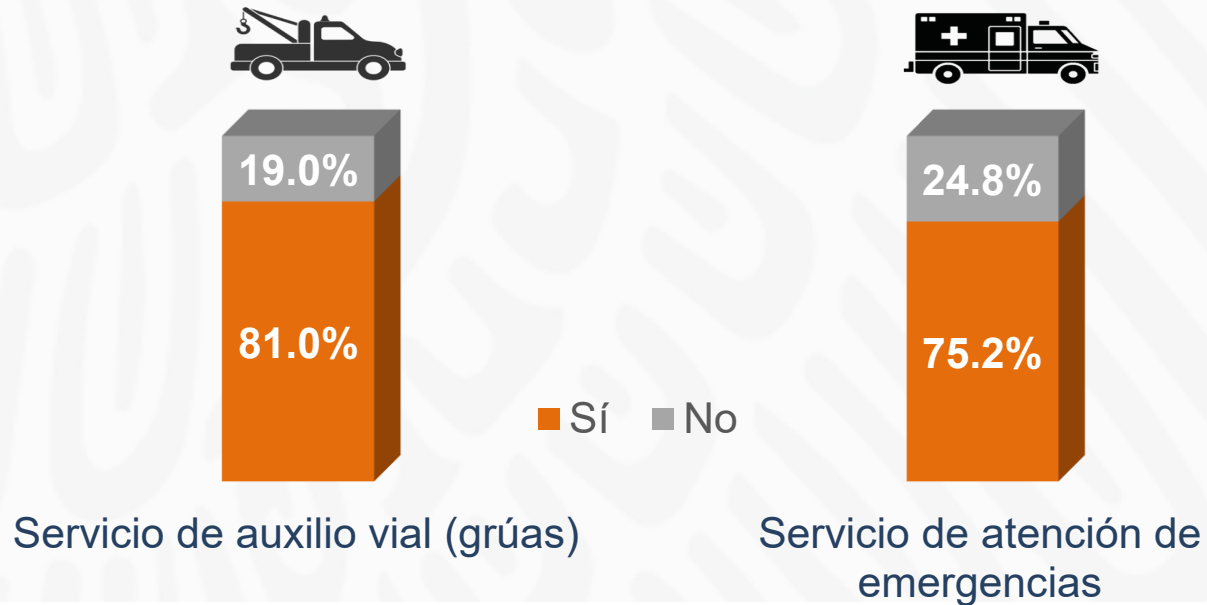
■ No



# Resultados

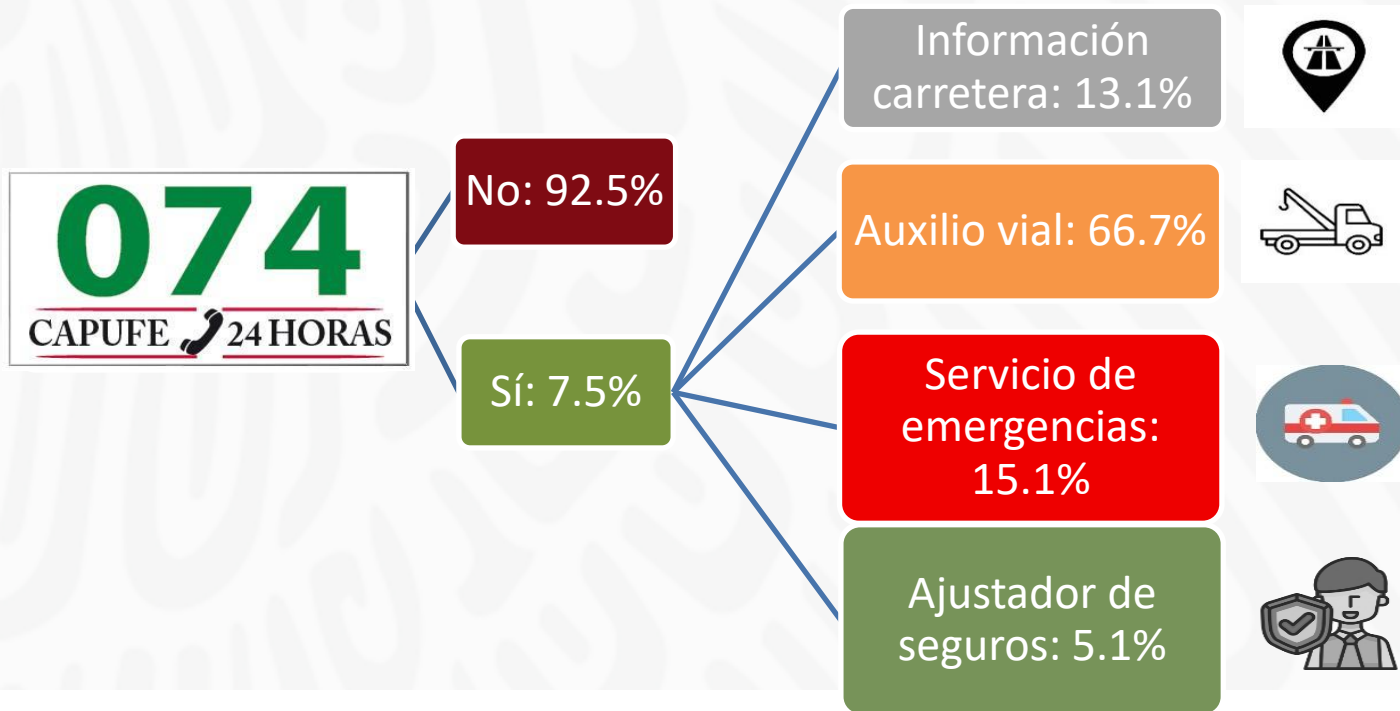
## Conocimiento de los servicios complementarios

¿Sabía Usted que CAPUFE ofrece los siguientes servicios de forma gratuita?



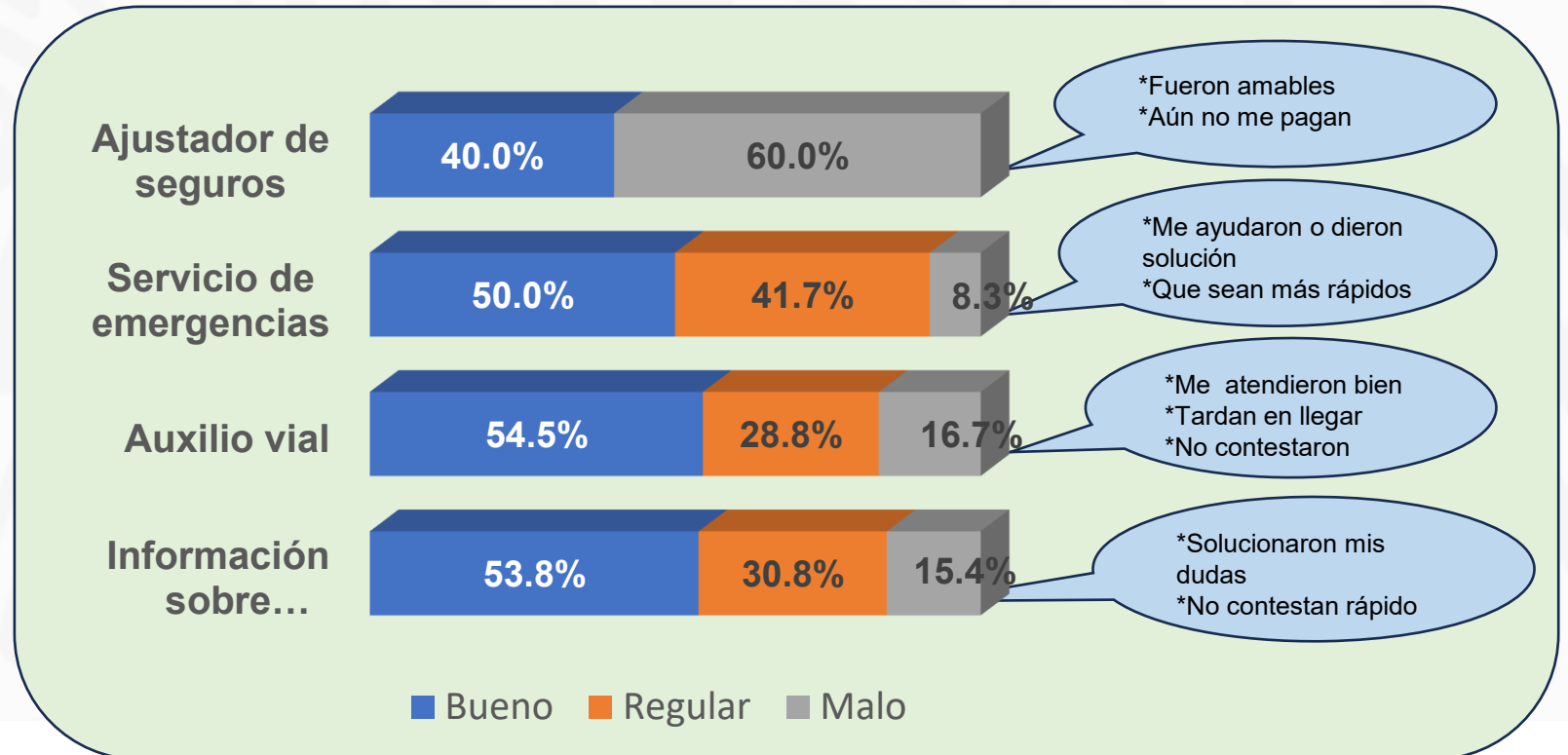
# Resultados

¿Alguna vez ha llamado al número 074 de CAPUFE?



# Resultados

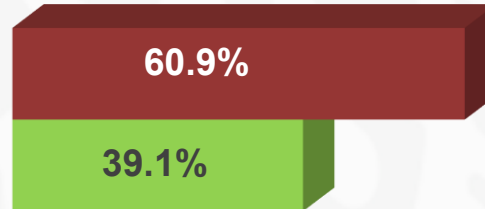
## Servicio solicitado al número 074 y evaluación del servicio



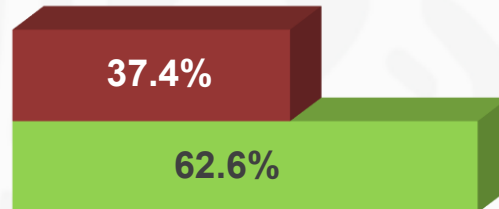
# Resultados

## Conocimiento del número 074

¿El número 074 tiene la difusión adecuada?



¿Durante su trayecto notó letreros del número 074 de CAPUFE?



■ No ■ Sí



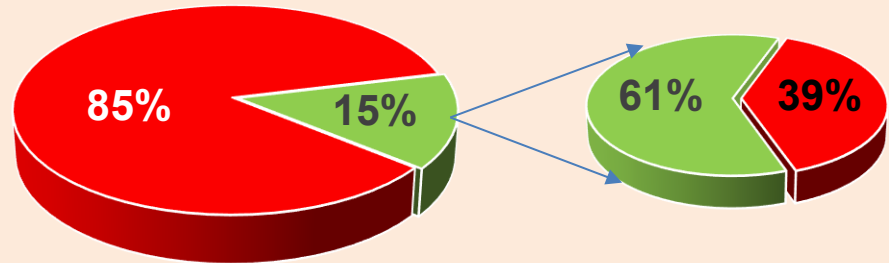
# Resultados

## Conocimiento de la cuenta de X de CAPUFE



¿Conoce la cuenta de X (antes Twitter) @CAPUFE?

¿La cuenta X(antes Twitter) @CAPUFE tiene la difusión adecuada?



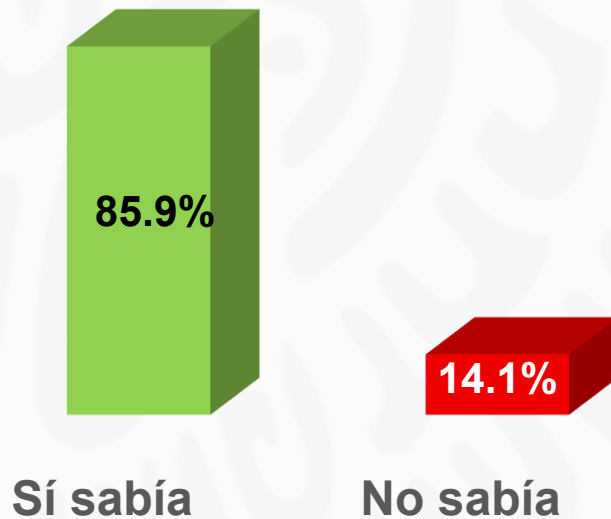
■ No ■ Sí



# Resultados

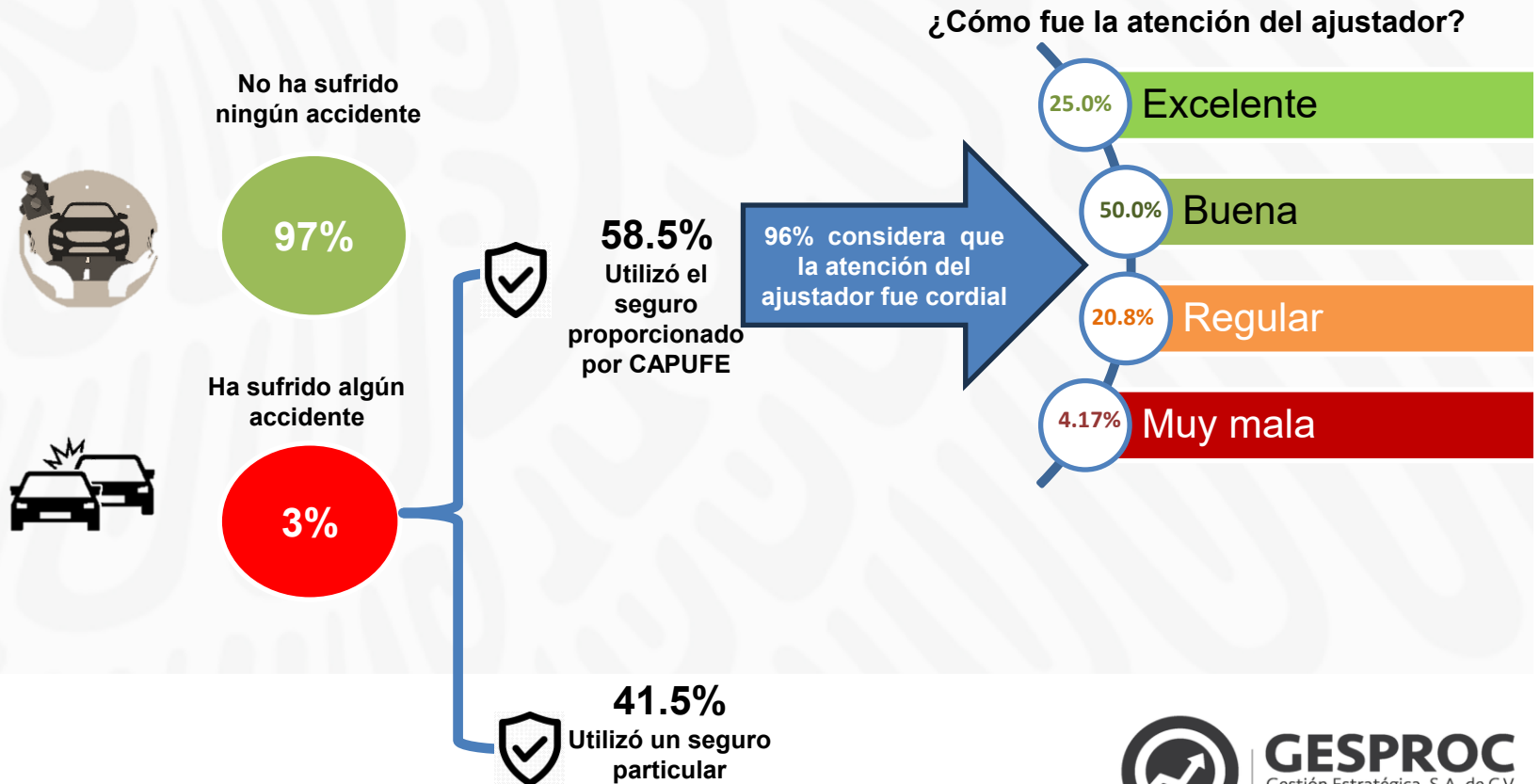
## Conocimiento y uso de seguro de usuario CAPUFE

¿Sabía usted que, con el pago de su cuota en este camino, CAPUFE le otorga un Seguro de Usuario?



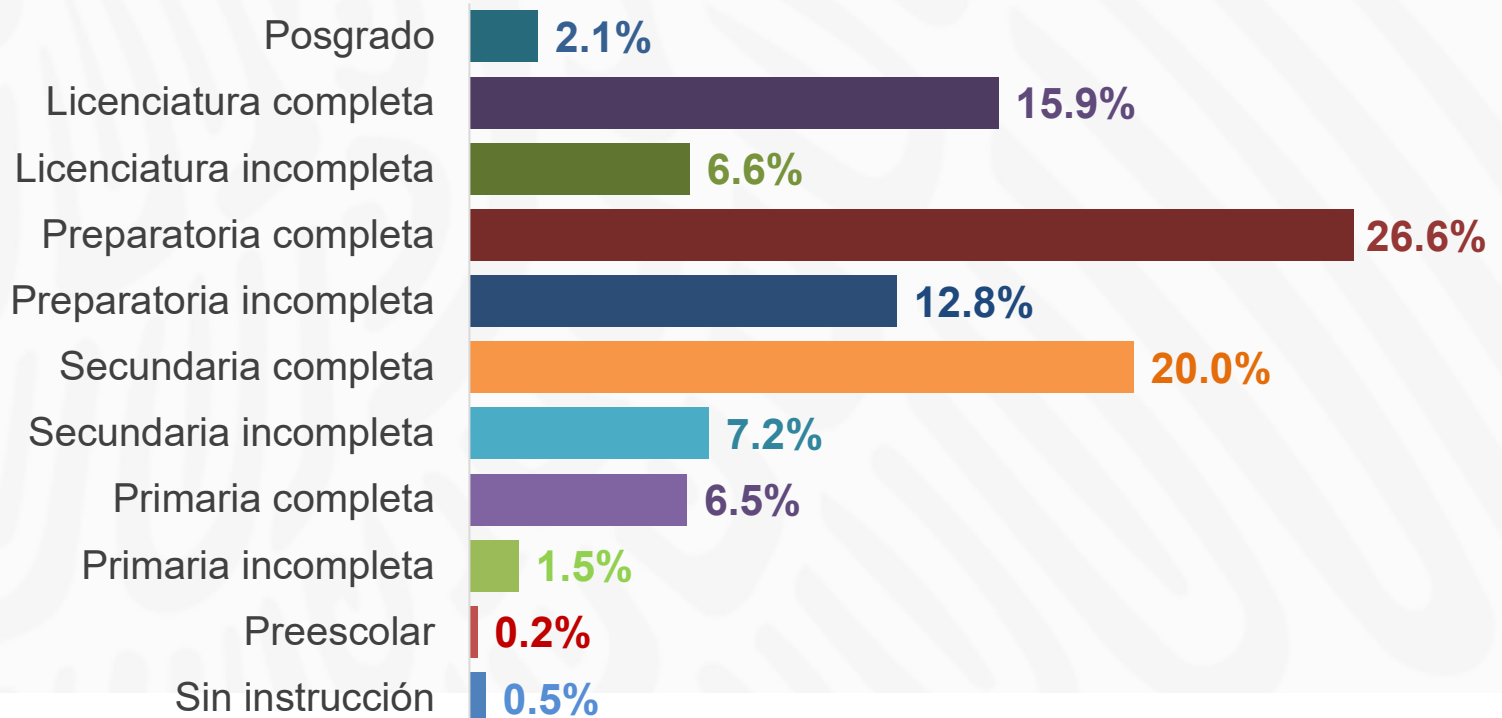
# Resultados

## 1.1. Conocimiento y uso de seguro de usuario CAPUFE



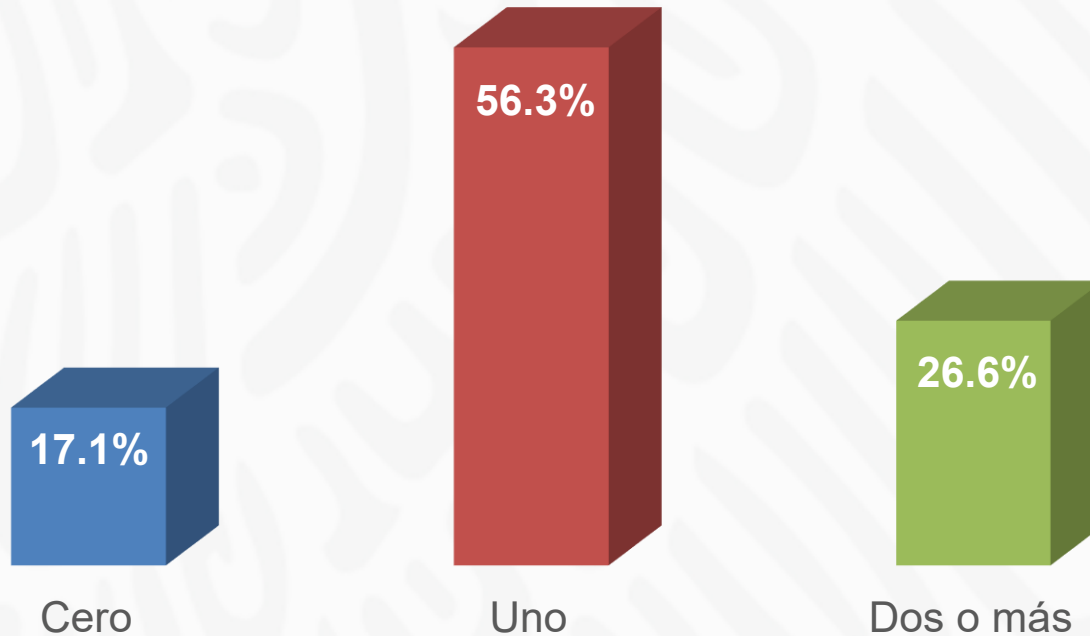
# Resultados

## ¿Cuál fue el último año de estudios que aprobó en la escuela?



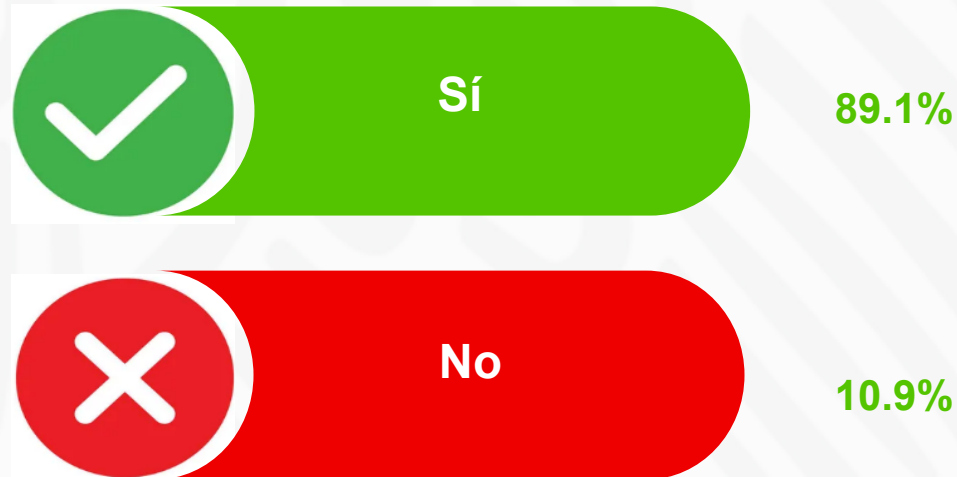
# Resultados

¿Cuántos vehículos de transportación terrestre tiene en su hogar?



# Resultados

¿Me podría decir si su teléfono celular cuenta con datos móviles disponibles durante su trayecto?



# Hallazgos y recomendaciones



# Hallazgos y recomendaciones

Hallazgo	Área de oportunidad
<p><b>General:</b> La mayor parte de la población usuaria que respondió al cuestionario (69.1%) hace un uso continuo de los tramos carreteros considerados en el presente estudio (en conjunto más de 5 veces al mes), lo cual contribuyó a obtener una percepción más sólida sobre el estado físico y la operación de los servicios en dichos tramos carreteros.</p>	<p>Sin recomendación</p>
<p><b>General:</b> El 90.8% expresó ser empleado/a (75.0%) y trabajar por su cuenta (15.8%); así también, el 88.8% se encuentra en una edad que va desde los 25 a los 64 años, predominado aquellos cuya edad está comprendida entre los 35 y los 54 años (56.9%). También se aprecia una relación directa de la variable género del usuario, respecto a las anteriores, ya que el 88.8% de los entrevistados fueron hombres.</p>	<p>Sin recomendación</p>
<p><b>General:</b> Hay un incremento en el uso del TAG como medio de pago del peaje con respecto a los ejercicios anteriores, ya que este paso de 30% en 2022, 31% en 2023 y 29% en 2024 a 40.5% en 2025. De esto se deriva que una de las observaciones planteadas por los entrevistados para reducir el tiempo de espera en las plazas de cobro, se refiere a que se amplie el funcionamiento del TAG.</p>	<p>Sin recomendación</p>



# Hallazgos y recomendaciones

Hallazgo	Área de oportunidad
<p><b>Imagen de la plaza de cobro:</b> En general, se obtuvo una mejor calificación en este aspecto, con relación a los ejercicios anteriores, los comentarios que acompañan a las menores calificaciones refieren que los precios del peaje no son visibles, que las plazas de cobro se ven deterioradas o que les falta pintura o suficiente iluminación nocturna.</p>	Sin recomendación
<p><b>Tiempo de espera en el cobro del peaje:</b> Se identificó una percepción generalizada de fluidez y rapidez en las casetas de cobro de peaje, con excepción de la plaza de cobro del puente Ing. Antonio Dovalí Jaime, en la cual se presencié tránsito lento provocado por las obras en dicho puente. En los otros tramos carreteros, se identificaron opiniones referentes a que, en temporadas altas, el tránsito es lento.</p>	Sin recomendación
<p><b>Señalamiento vertical:</b> Es un aspecto con una buena evaluación general, sin embargo, se detectaron algunas opiniones referentes a que los señalamientos están deteriorados, que faltan en algunos tramos de carretera o que les falta mantenimiento.</p>	Sin recomendación
<p><b>Señalamiento horizontal:</b> Este aspecto obtuvo una evaluación media, con comentarios que en general refieren a que los tramos carreteros cuentan con un buen señalamiento horizontal, no obstante, se identifican como áreas de oportunidad dar un mantenimiento más frecuente, ya que se identifican tramos en los que no es visible la línea divisoria de carriles, ni el límite de la carpeta asfáltica, así como la carencia de reflejantes en el piso.</p>	Sin recomendación



# Hallazgos y recomendaciones

Hallazgo	Área de oportunidad
<p><b>Estado físico del pavimento:</b> A excepción del tramo Chapalilla-Compostela, que los usuarios refieren que fue reparado recientemente, en los demás la calificación para este aspecto, es baja. Los usuarios refieren que hay muchos baches y el pavimento se encuentra en malas condiciones. En el caso del puente Ing. Antonio Dovalí Jaime, es posible que la opinión general haya sido influida por el retraso provocado por las obras que se están ejecutando en el puente.</p>	Sin recomendación
<p><b>Trabajos de mantenimiento:</b> En general, es un aspecto reconocido como necesario y, por lo tanto, la percepción general a la hora de calificar es buena, sin embargo, en opiniones generales se pudo captar que existe la percepción que se tardan mucho y obstaculizan el tránsito, lo que causa malestar en los usuarios, asimismo, que no se arregla bien o que no se ve el mantenimiento.</p>	Sin recomendación
<p><b>Limpieza de la autopista:</b> Se detectó una opinión generalizada respecto a que las carreteras están limpias, con algunas opiniones respecto a que han encontrado basura y restos de llantas, así como la presencia de maleza cubriendo la cinta asfáltica.</p>	Sin recomendación
<p><b>Zonas de espera y/o bahías de espera:</b> Se identificó una opinión general positiva respecto al estado actual de las bahías o zonas de espera, sin embargo, las calificaciones negativas se acompañan de opiniones, respecto a que no hay suficiente espacio para estacionarse, sobre todo cercano a los servicios sanitarios, ya que los camiones suelen ocupar dichos espacios; asimismo, hay opiniones respecto a la presencia y acumulación de basura y maleza en algunas bahías de seguridad.</p>	Sin recomendación



# Hallazgos y recomendaciones

Hallazgo	Área de oportunidad
<p><b>Alertadores de salida de camino, malla o valla antideslumbrante:</b> Para los tramos carreteros Chapalilla-Compostela y Entronque Cuauhtémoc-Entronque Osiris, la opinión general es que están en buenas condiciones o que se ven bien. Sin embargo, hay opiniones que refieren que no hay alertadores de salida de camino o que algunos tramos carecen de vallas y, en general, no se observan mallas antideslumbrantes.</p>	<p>Sin recomendación</p>
<p><b>Servicios sanitarios:</b> En los tramos de Chapilla-Compostela y Puente Ing. Antonio Dovalí Jaime, se identificó una percepción positiva respecto a la limpieza y el funcionamiento de los servicios sanitarios. Para el caso del tramo Entronque Cuauhtémoc-Entronque Osiris, los servicios sanitarios se encontraron fuera de funcionamiento, por lo que este aspecto no pudo ser evaluado. Como opiniones negativas, se registraron que en algunas ocasiones no hay agua o que los servicios sanitarios están cerrados.</p>	<p><b>Recomendación:</b> Garantizar el funcionamiento continuo de los servicios sanitarios y el abasto de agua.</p>
<p><b>Auxilio vial y Servicios de emergencia:</b> En términos generales, se encontró un porcentaje reducido de usuarios que refirieron haber requerido de estos servicios, con una percepción general positiva, respecto a la atención recibida. Como opiniones negativas, se identificaron algunas referentes a que no tuvieron respuesta en el número 074 o que el servicio fue lento o no acudieron en su auxilio.</p>	<p><b>Recomendación:</b> Atender de manera adecuada las llamadas de auxilio, así como realizar una mayor difusión de las condiciones y características de estos servicios, puesto que en algunos casos se detectó que las inconformidades derivan de un mal entendimiento de su alcance.</p>



# Conclusiones



# Conclusiones

- La encuesta aplicada a usuarios captó la percepción de una muestra de la población objetivo, caracterizada por una frecuencia media y alta de uso de los tramos carreteros analizados, contribuyen a la solidez de los resultados encontrados respecto al estado físico y la calidad de los servicios de la Red Propia de CAPUFE.
- En general, se encontró una percepción positiva respecto al desempeño y la calidad en la atención por parte de los cajeros y/o cajeras en las plazas de cobro consideradas en el estudio.
- En términos generales, los aspectos mejor evaluados fueron el tiempo de espera para el pago de peaje en la plaza de cobro, los servicios sanitarios, la limpieza de la carretera, el auxilio vial y el señalamiento vertical, con calificaciones superiores a ocho; en contraste, aspectos como el estado físico del pavimento y la atención de emergencias obtuvieron una calificación de 5.98 y 7.40, respectivamente.
- Cabe señalar que el método de cálculo del promedio general, le confiere un mayor peso a los aspectos relacionados con los servicios complementarios (auxilio vial y servicios de atención de emergencias), por lo que al variar negativamente tiene un fuerte impacto en la calificación global. Por lo que se recomienda replantear el método de cálculo del promedio general, como un promedio simple de los doce aspectos evaluados.
- El indicador de la MIR del Programa presupuestario E003-Conservación y Operación de caminos y puentes de cuota (CAPUFE), denominado “Porcentaje de satisfacción de los usuarios de los servicios otorgados en la red propia CAPUFE”, resultó igual a 91.67, debido que se alcanzó una calificación superior a siete en once de los doce aspectos evaluados.



# Glosario



# Glosario

**Accidente:** Suceso vial, eventual, inesperado y multifactorial que consiste en una privación repentina de sentido y/o movimiento y que trae como consecuencia danos humanos y/o materiales a las personas usuarias y/o a la infraestructura.  
**Ajustador:** Persona designada por la empresa aseguradora para evaluar y/o ajustar siniestros.

**Alertadores de salida en camino, malla y valla antideslumbrante:** Los primeros son dispositivos de seguridad vial que CAPUFE instala en las autopistas para alertar a los conductores de que se están saliendo del carril. Funcionan creando vibraciones y un sonido característico cuando las ruedas del vehículo pasan sobre ellos, lo que ayuda al conductor a corregir su trayectoria a tiempo y sin dañar el automóvil., mientras que la malla y valla antideslumbrante se colocan sobre la barrera central de la autopista con el fin de reducir el deslumbramiento a quienes conducen.

**Asegurado:** Persona física o moral que en sí misma, en sus bienes o intereses está expuesto a un riesgo al transitar por caminos y puentes operados por el Organismo, que contrata el seguro y tiene derecho a exigir el cumplimiento del contrato de seguro.

**Aseguradora:** Persona moral autorizada por la SHCP, registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, que, mediante la formalización de un contrato de seguros, asume la consecuencia a resarcir o pagar un daño a consecuencia de un siniestro.

**Atención a emergencias:** Es derivada de un accidente vehicular que se produce en un tramo carretero de la autopista de cuota e involucra un vehículo o más; barca siniestros, rescate de personas, volcaduras, derrames en la autopista e incendios, entre otros.

**Autopista de Peaje (cuota):** Es una vía de circulación de vehículos terrestres, cuenta con varios carriles por sentido y se cobra una tarifa por el uso de los servicios carreteros.



# Glosario

**Auxilio Vial:** Servicios proporcionados a los conductores cuyos vehículos han sufrido de una falla o un problema mecánico, lo suficientemente significativo como para inmovilizar temporalmente al vehículo.

**Cajera/Cajero:** Persona capacitada para llevar a cabo la operación de un equipo de control de tránsito y su sistema de peaje y telepeaje, para la recaudación de ingresos en plaza de cobro.

**CAPUFE u Organismo:** Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.

**Cobro Electrónico de Peaje:** Forma electrónica y automatizada de cobro a través del Sistema de Telepeaje bajo los términos del Contrato de Servicios de Telepeaje.

**Cobro en Línea:** Procedimiento alterno que realiza la persona cajera o receptora para recibir el pago de peaje cuando existe alto flujo vehicular en la Plaza de Cobro y que se realiza en la fila de espera antes de llegar a la línea de cabinas.

**Cruce Electrónico:** Transacción que se realiza por medio de dispositivo electrónico (Tarjeta de crédito, Débito, proximidad o tag).

**Persona Usuaria:** Persona que circula en vehículo por los tramos carreteros operados por CAPUFE y que paga su cuota de peaje.

**Plaza de Cobro:** Edificación en el camino o puente, que se integra por sala de operación, zona administrativa y cabinas cuya función principal es el control de tránsito y cobro del peaje de acuerdo con las tarifas establecidas.

**Red Propia:** Carreteras y puentes federales otorgados a CAPUFE mediante Título de concesión para operarlos, explotarlos, conservarlos y mantenerlos



# Glosario

**Señalización horizontal:** Son las rayas, símbolos y objetos aplicados o adheridos sobre el pavimento para informar al usuario(a) de las condiciones, especificaciones técnicas, distancias etc. del tramo que circula.

**Señalamiento vertical:** Son todas aquellas señales construidas con placas e instaladas a través de postes, se clasifica en señales preventivas, restrictivas e informativas.

**Siniestro:** Es la manifestación concreta del riesgo. Avería grave, destrucción fortuita o pérdida importante que sufren las personas usuarias en sus bienes o personas a causa de un accidente.

**Tag:** Dispositivo que sirve para la identificación automática de vehículos y que, al ser reconocida por el equipo en la Plaza de Cobro, permite el cruce del usuario(a); registrando el tipo de vehículo y costo de la tarifa en el concentrador del sistema.

**Tramo Carretero:** Es la longitud que corresponde al origen destino al cual se le aplica una tarifa.

**Zona de espera o bahía de espera:** Es un área acondicionada al lado de una carretera o autopista, generalmente cerca de una caseta de cobro, donde los vehículos pueden detenerse temporalmente. Su propósito es mitigar el impacto del tráfico congestionado en las plazas de peaje.

**074:** Es un número telefónico de marcación corta que CAPUFE ha establecido como medio de contacto, con las personas usuarias de las autopistas y servicios administrados por el Organismo, mediante el cual pueden solicitar información sobre la carretera, estado del clima, servicios de asistencia vial, atención médica prehospitalaria, ajustador de seguros, realizar reportes de incidentes, presentar quejas o sugerencias.

# Evidencia fotográfica



# Evidencia fotográfica



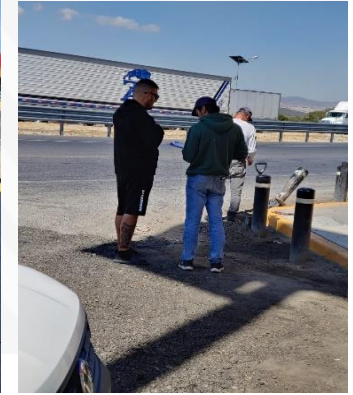
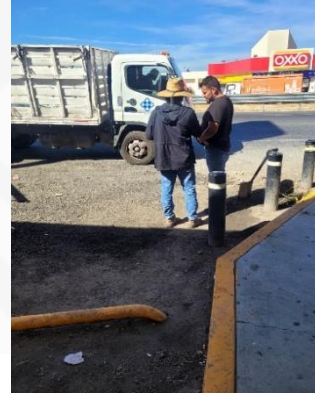


# Evidencia fotográfica



**GESPROC**  
Gestión Estratégica, S.A. de C.V.  
Grupo Especializado en  
Servicios Profesionales y Consultoría

# Evidencia fotográfica





**GESPROC**

Gestión Estratégica, S.A. de C.V.  
Grupo Especializado en  
Servicios Profesionales y Consultoría