



EVALUACIÓN DE LA CAMPAÑA INSTITUCIONAL Y DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE AUTOPISTAS

METODOLOGÍA

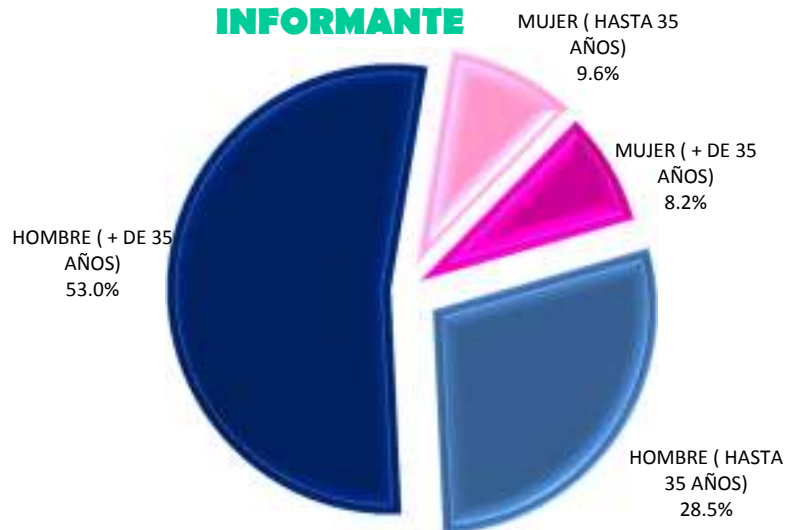
- **Población objetivo.** Usuarios de casetas de cobro.
- **Diseño de la Muestra.** Muestreo sistemático en las casetas seleccionadas.
- **Metodología de recolección de datos.** Entrevistas personales “cara a cara”.
- **Tamaño de la muestra.** 1275 entrevistas.
- **Fecha de levantamiento.** Del 12 al 15 de enero de 2012.
- **Precisión.** La precisión de las estimaciones generales es de $\pm 2.8\%$, para las autopistas varía de acuerdo al tamaño de la muestra entre $\pm 5.7\%$ a $\pm 11.4\%$, Los resultados tienen un nivel de confianza del 95% en los principales indicadores.
- **NOTA.** Algunas láminas muestran resultados comparativos con el estudio realizado en diciembre de 2010.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

Autopista	Plaza de levantamiento	Muestra
México-Cuernavaca-Acapulco	C-1 Tlalpan, Km. 23.360	75
	PC-184 Francisco Velasco Durán, Km 118	75
	C-103 Palo Blanco, Km 285.850	75
	C-104 La Venta, Km. 365.400	75
México-Querétaro-Irapuato	C-4 Tepetzotlán Km, 43.010	75
	C-5 Palmillas, Km. 147.917	75
	C-41 Salamanca, Km. 83.250	75
México-Puebla-Acatzingo-Esperanza	C-8 San Martín, Km. 91.700	75
	C-26 Amozoc, Km 141.613	75
	PC-27 Esperanza, Km. 217.500	75
Ciudad Mendoza-Córdoba-Veracruz	C-117 Paso del Toro, Km 89.900	75
	C-45 Fortín, Km 286.250	75
México-Tizayuca	C-21 Ojo de Agua, km. 25,000	75
México-Las Choapas-Ocozocoautla	C-181 Malpasito, Km 112.800	75
México-Monterrey-Nuevo Laredo	C-110 Sabinas, Km. 99,000	75
Libramiento Oriente de Saltillo	C-140 La Carbonera (ojo caliente), km. 12.300	75
La Carbonera-Puerto México (entronque Huachichil)	C-141 Los Chorros, km. 203.650	75
TOTAL		1275

PERFIL DEL ENTREVISTADO

TIPO DE INFORMANTE



ESCOLARIDAD

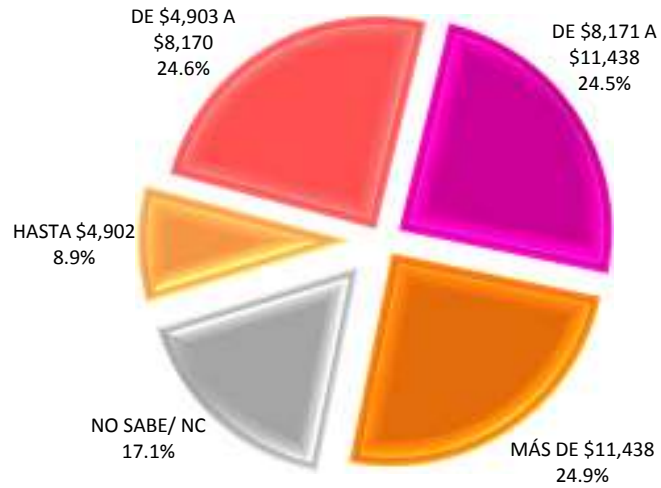


OCUPACIÓN

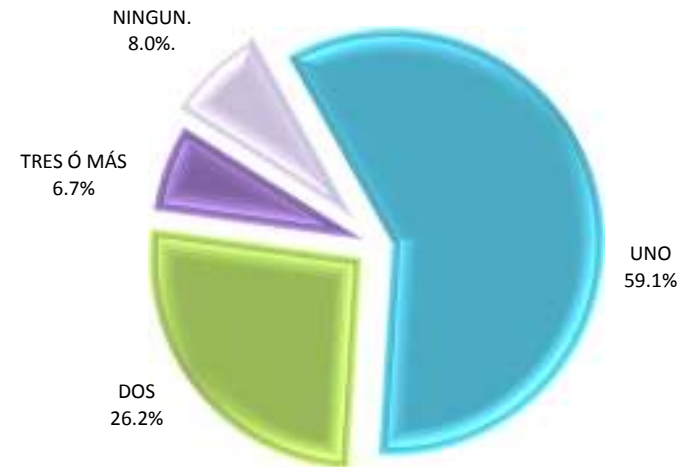


PERFIL DEL ENTREVISTADO

INGRESO



AUTOMÓVILES EN EL HOGAR



VIVE EN CASA PROPIA





**caminos y puentes
federales**

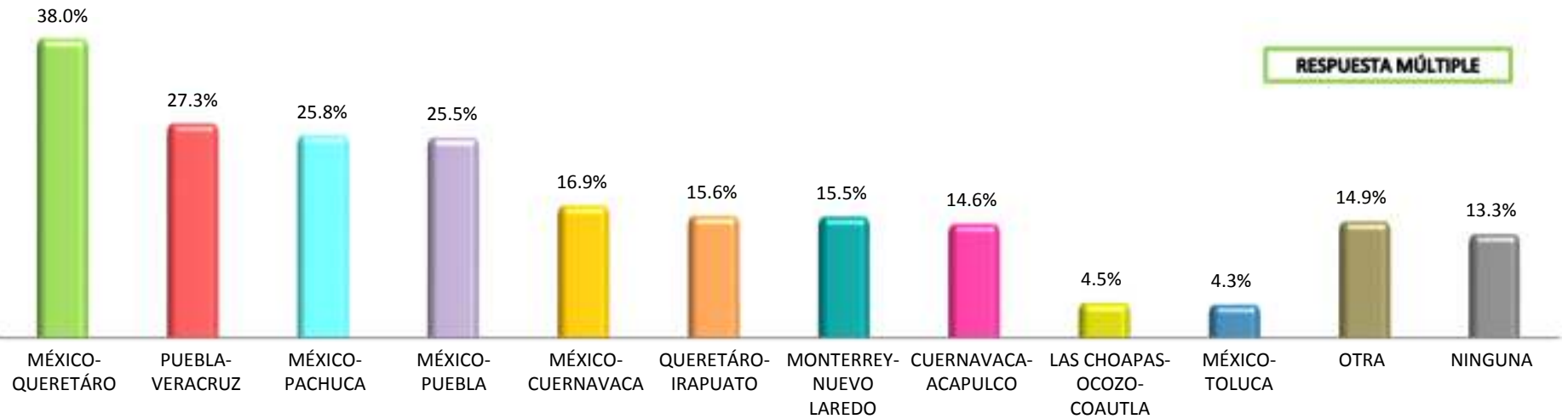


USO DE AUTOPISTAS

¿Con qué frecuencia viaja usted por las carreteras de cuota? Cuadro 1



¿Qué otras autopistas utiliza usted con más frecuencia? Cuadro 2



N:1275

		MÉXICO-QUERETÁRO	PUEBLA-VERACRUZ	MÉXICO-PACHUCA	MÉXICO-PUEBLA	MÉXICO-CUERNAVACA	QUERÉTARO-IRAPUATO	MONTERREY-NUEVO LAREDO	CUERNAVACA-ACAPULCO	NINGUNA
PLAZA DE COBRO	PC-1 TLALPAN	26,7%	9,3%	17,3%	20,0%		2,7%	1,3%	28,0%	26,7%
	PC-4 TEPOTZOTLÁN	88,0%	34,7%	62,7%	40,0%	49,3%	58,7%	22,7%	49,3%	
	PC-5 PALMILLAS	57,3%	10,7%	22,7%	8,0%	9,3%	42,7%	2,7%	16,0%	2,7%
	PC-8 SAN MARTÍN	58,7%	37,3%	32,0%	37,3%	30,7%	13,3%	2,7%	13,3%	
	PC-21 OJO DE AGUA	50,7%	21,3%	70,7%	36,0%	32,0%	13,3%	10,7%	17,3%	6,7%
	PC-26 AMOZOC	16,0%	9,3%	13,3%	13,3%	6,7%	4,0%		9,3%	34,7%
	PC-27 ESPERANZA	24,0%	42,7%	25,3%	66,7%	16,0%	9,3%	1,3%	37,3%	
	PC-41 SALAMANCA	41,3%	16,0%	13,3%	13,3%	17,3%	37,3%	6,7%	8,0%	
	PC-45 FORTÍN	14,7%	86,7%	6,7%	36,0%	10,7%	1,3%		6,7%	2,7%
	PC-103 PALO BLANCO	28,0%	2,7%	12,0%	6,7%		1,3%	1,3%	1,3%	45,3%
	PC-104 LA VENTA	25,3%	10,7%	30,7%	9,3%		1,3%	2,7%		37,3%
	PC-110 SABINAS	42,7%	22,7%	37,3%	40,0%	44,0%	36,0%	100,0%	33,3%	
	PC-117 PASO DEL TORO	17,3%	61,3%	13,3%	36,0%	8,0%	6,7%	8,0%	8,0%	6,7%
	PC-140 LA CARBONERA	36,0%	12,0%	29,3%	4,0%	24,0%	13,3%	53,3%	5,3%	17,3%
	PC-141 LOS CHORROS	45,3%	4,0%	5,3%	4,0%	10,7%	2,7%	24,0%	1,3%	21,3%
PC-181 MALPASITO	20,0%	52,0%	8,0%	26,7%	22,7%	1,3%	8,0%	13,3%	24,0%	
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	53,3%	30,7%	38,7%	36,0%	5,3%	20,0%	18,7%		1,3%	

DICIEMBRE 2010

CAPUFE lanzó una campaña recientemente para informar sobre los servicios que presta a través del Número 074, recuerda haber visto, oído o leído algo sobre esta campaña?



ENERO 2012

¿Conoce la campaña de prevención de accidentes de CAPUFE?
Cuadro 3



El nivel de recordación de la campaña sobre prevención de accidentes es mayor que el nivel obtenido por la campaña del 074 en el 2010

	SI	NO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	38,7%	61,3%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	28,0%	72,0%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	50,7%	49,3%
MÉXICO-TIZAYUCA	33,3%	66,7%
AUTOPISTA CIUDAD MENDOZA- CÓRDOBA-VERACRUZ	27,3%	72,7%
MÉXICO-LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	34,7%	65,3%
MÉXICO-MONTERREY-NUEVO LAREDO	16,0%	84,0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	37,3%	62,7%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	13,3%	86,7%

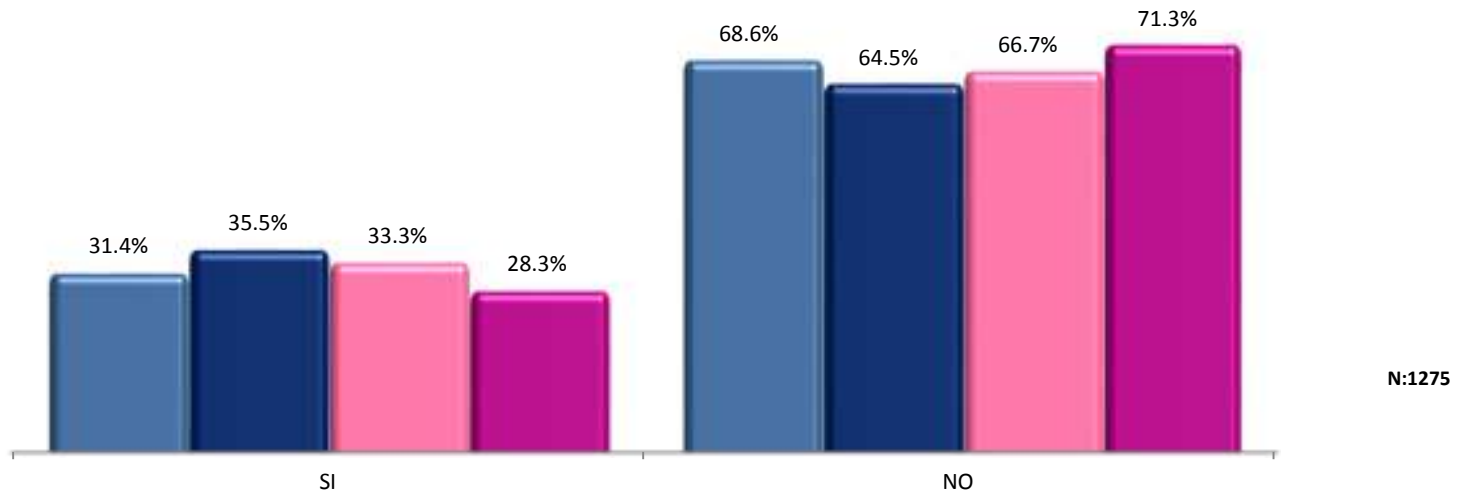
Los automovilistas que tienen mayor conocimiento sobre la campaña son aquellos que circulan por la autopista México-Puebla-Acatzingo-Esperanza

ENERO 2012

¿Conoce la campaña de prevención de accidentes de CAPUFE?

Cuadro 3

- ▲ HOMBRE (HASTA 35)
- ▲ HOMBRE (MÁS DE 35)
- ▲ MUJER (HASTA 35)
- ▲ MUJER (MÁS DE 35)



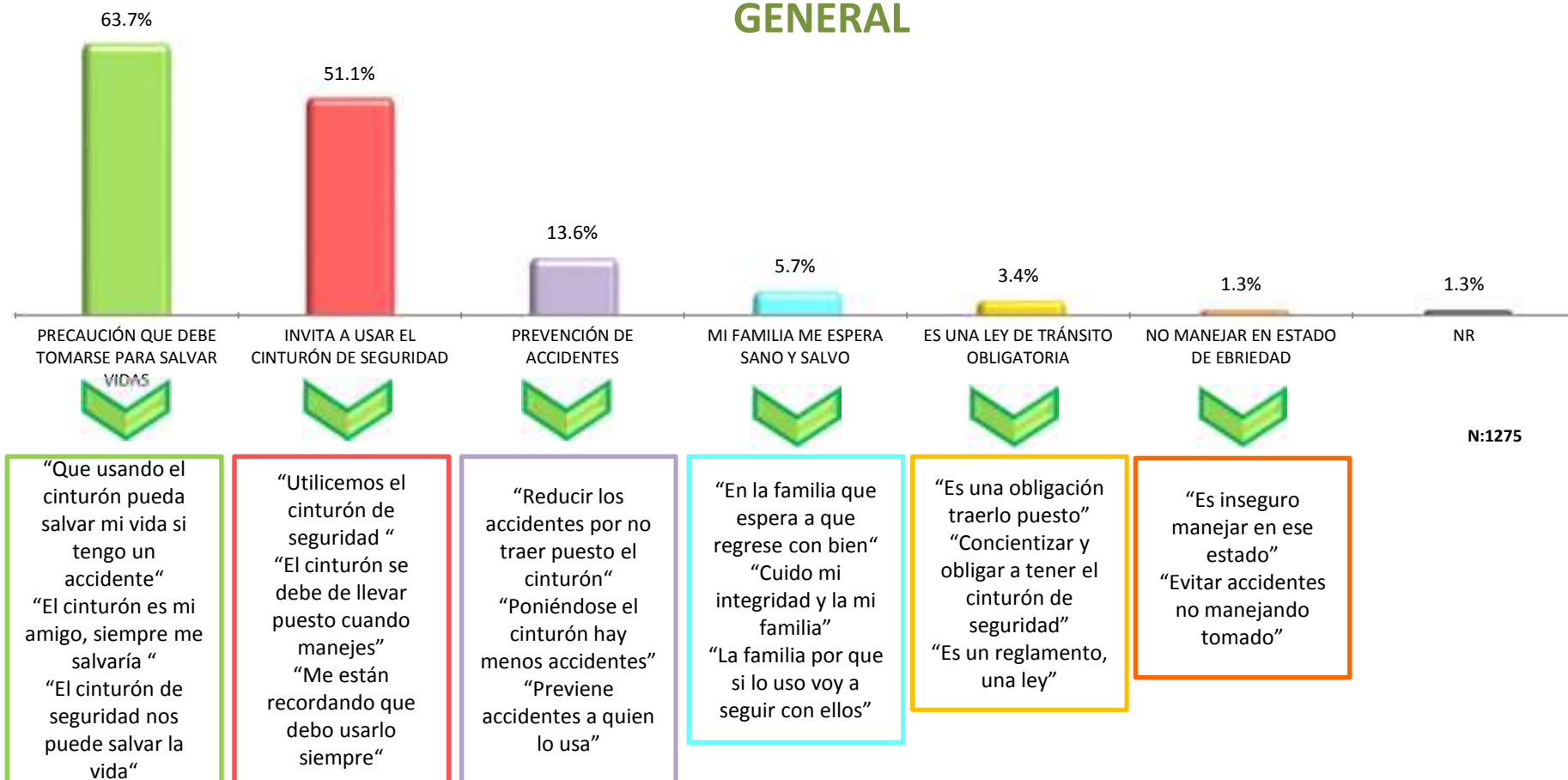
Los hombres mayores de 35 años son los que tienen mayor conocimiento sobre la campaña de prevención de accidentes

¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando escucha o lee
 “Déjame abrazarte, el cinturón de seguridad salva vidas”?

Cuadro 4

RESPUESTA MÚLTIPLE

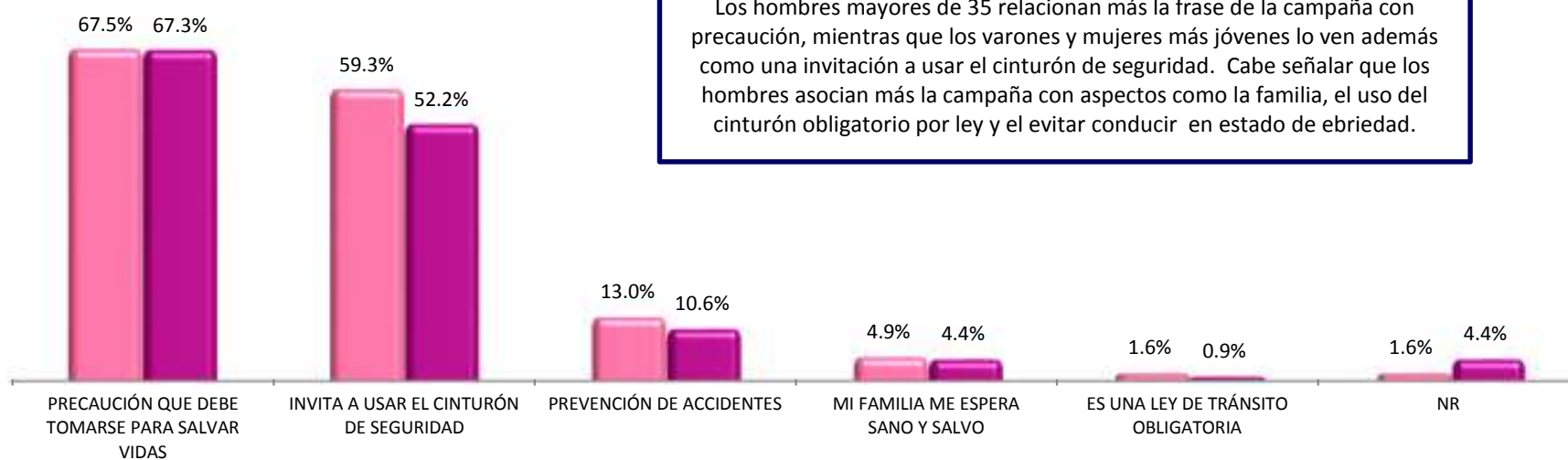
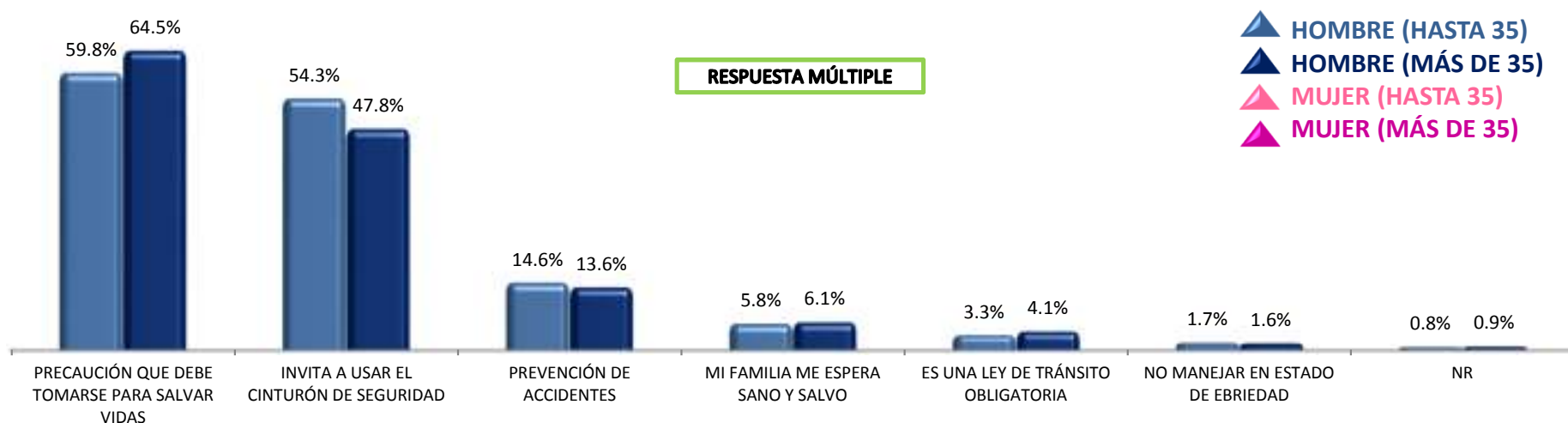
GENERAL



El mensaje que proporciona la campaña se relaciona con una medida precautoria que salva la vida.

¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando escucha o lee “Déjame abrazarte, el cinturón de seguridad salva vidas”?

Cuadro 4

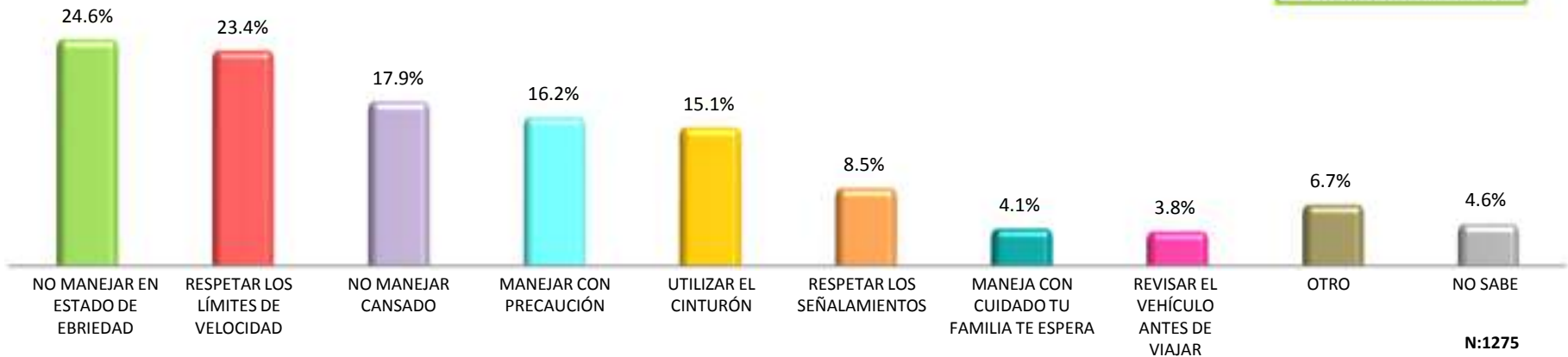


Los hombres mayores de 35 relacionan más la frase de la campaña con precaución, mientras que los varones y mujeres más jóvenes lo ven además como una invitación a usar el cinturón de seguridad. Cabe señalar que los hombres asocian más la campaña con aspectos como la familia, el uso del cinturón obligatorio por ley y el evitar conducir en estado de ebriedad.

¿Qué mensajes sugiere que se difundan para prevenir accidentes? Cuadro 5

GENERAL

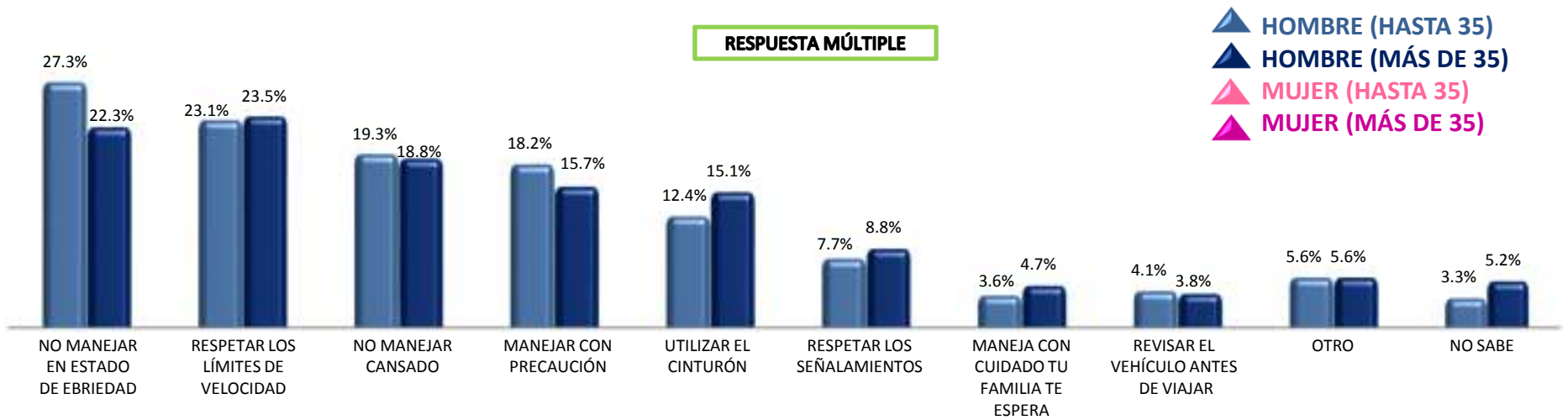
RESPUESTA MÚLTIPLE



Los entrevistados de la autopista México-Cuernavaca-Acapulco sugieren difundir mensajes sobre los límites de velocidad y el cinturón de seguridad, No manejar en estado de ebriedad fue más mencionado por los automovilistas de la México-Tizayuca, mientras que la mayoría de los que transitan por la autopista La Carbonera- Puerto México recomiendan mensajes sobre no viajar cansado,

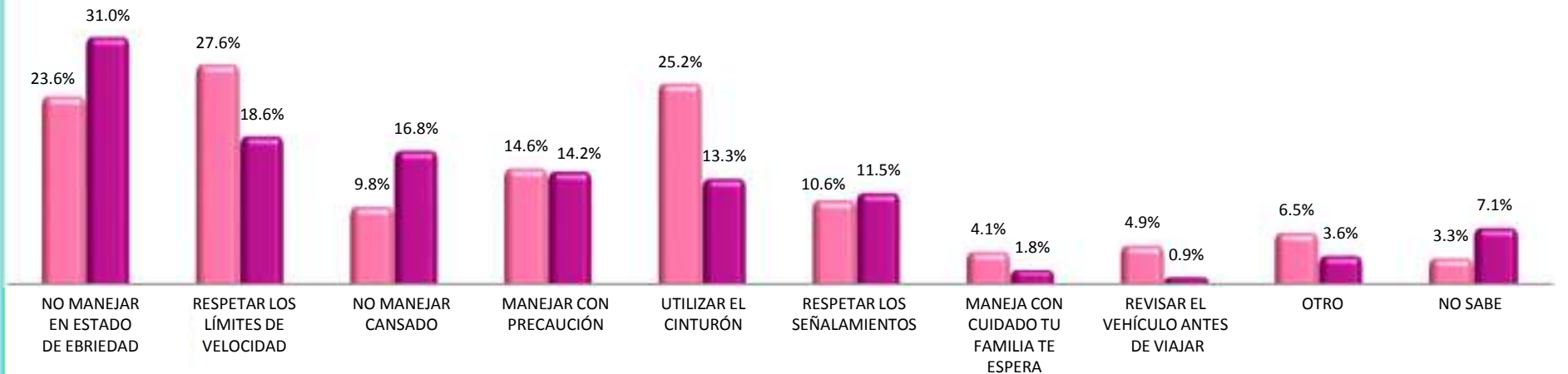
	NO MANEJAR EN ESTADO DE EBRIEDAD	RESPETAR LOS LÍMITES DE VELOCIDAD	NO MANEJAR CANSADO	MANEJAR CON PRECAUCIÓN	UTILIZAR EL CINTURÓN	RESPETAR LOS SEÑALAMIENTOS	MANEJA CON CUIDADO TU FAMILIA TE ESPERA	NO SABE
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	25,3%	16,4%	12,4%	18,7%	18,7%	9,8%	2,7%	0,4%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	25,7%	34,0%	11,7%	10,3%	28,3%	7,7%	5,0%	6,0%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	22,7%	17,8%	16,4%	24,0%	8,0%	14,7%	8,0%	0,4%
MÉXICO-TIZAYUCA	33,3%	21,3%	18,7%	10,7%	12,0%	2,7%	2,7%	4,0%
AUTOPISTA CIUDAD MENDOZA- CÓRDOBA-VERACRUZ	21,3%	32,0%	20,0%	16,7%	7,3%	3,3%	5,3%	4,0%
MÉXICO-LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	21,3%	13,3%	8,0%	26,7%	16,0%	9,3%		1,3%
MÉXICO-MONTERREY-NUEVO LAREDO	25,3%	22,7%	32,0%	14,7%	2,7%	10,7%	1,3%	5,3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	24,0%	6,7%	12,0%	4,0%	10,7%	5,3%		30,7%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	25,3%	30,7%	60,0%	16,0%	8,0%	6,7%	2,7%	2,7%

¿Qué mensajes sugiere que se difundan para prevenir accidentes? Cuadro 5



N:1275

Entre los hombres existe una opinión similar sobre los mensajes que deberían de difundirse, mientras que en las mujeres hay una diferenciación, ya que las de menor edad se inclinan por mensajes sobre los límites de velocidad y el uso de cinturón y las mayores de 35 sugieren mensajes sobre no manejar en estado de ebriedad.



¿Qué acciones sugiere realizar para prevenir accidentes? Cuadro 6



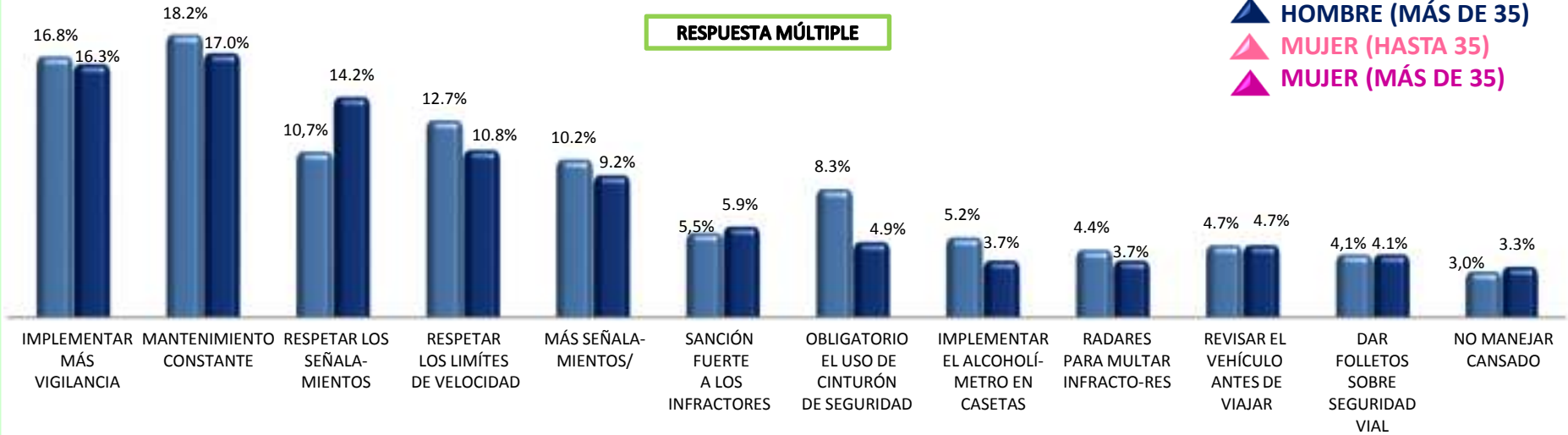
Las dos principales acciones sugeridas fueron aumentar la vigilancia y dar mantenimiento constante a la autopista, cabe mencionar que 4 de cada 10 automovilistas del Libramiento Oriente de Saltillo no aportaron comentarios sobre alguna acción preventiva.

		IMPLEMENTAR MÁS VIGILANCIA	MANTENIMIENTO CONSTANTE	RESPECTAR LOS SEÑALAMIENTOS	RESPECTAR LOS LÍMITES DE VELOCIDAD	MÁS SEÑALAMIENTOS	SANCIÓN FUERTE A LOS INFRACTORES	OBLIGATORIO EL USO DE CINTURÓN DE SEGURIDAD	NINGUNA EN PARTICULAR
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	15,1%	21,8%	20,4%	12,9%	6,2%		3,6%	
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	27,7%	9,0%	5,3%	7,0%	11,7%	12,7%	4,7%	7,7%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	9,3%	11,6%	12,0%	15,1%	4,4%	10,2%	16,4%	0,9%
	MÉXICO-TIZAYUCA	16,0%	17,3%	18,7%	13,3%	9,3%	1,3%		
	CIUDAD MENDOZA- CÓRDOBA-VERACRUZ	13,3%	32,7%	7,3%	9,3%	8,7%	2,0%	1,3%	14,0%
	MÉXICO-LAS CHOAPAS-OCOZOCOATLA	1,3%	38,7%	22,7%	12,0%	2,7%	8,0%	4,0%	
	MÉXICO-MONTERREY-NUEVO LAREDO	22,7%	4,0%	34,7%	5,3%		12,0%	1,3%	
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	16,0%	9,3%	1,3%	1,3%	6,7%		1,3%	44,0%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	17,3%	8,0%	8,0%	12,0%	34,7%	5,3%	10,7%	2,7%

¿Qué acciones sugiere realizar para prevenir accidentes? Cuadro 6

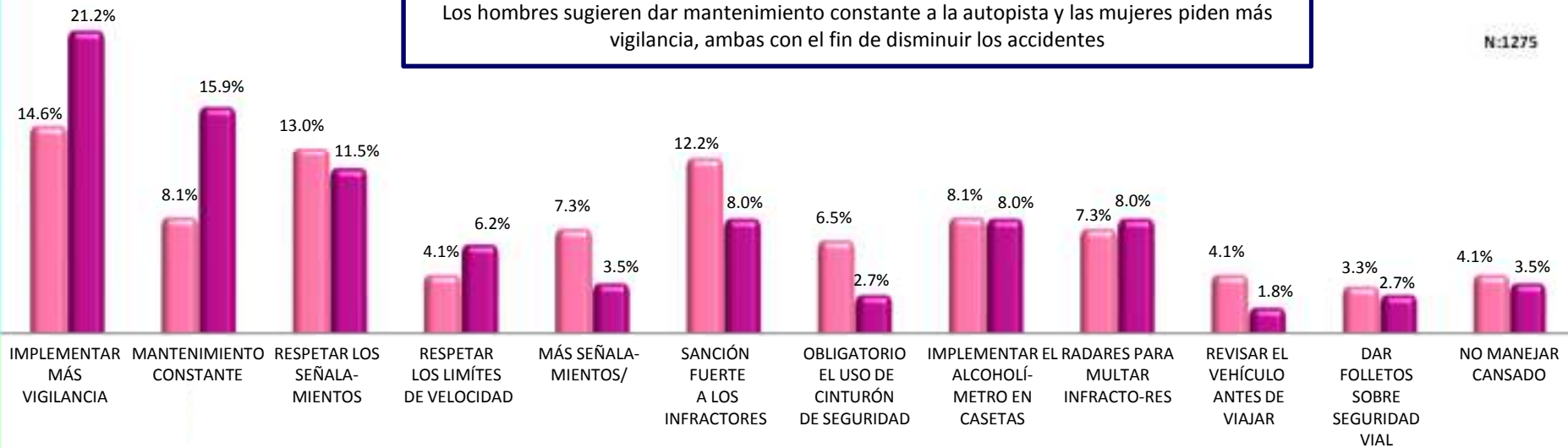
- ▲ HOMBRE (HASTA 35)
- ▲ HOMBRE (MÁS DE 35)
- ▲ MUJER (HASTA 35)
- ▲ MUJER (MÁS DE 35)

RESPUESTA MÚLTIPLE



Los hombres sugieren dar mantenimiento constante a la autopista y las mujeres piden más vigilancia, ambas con el fin de disminuir los accidentes

N:1275





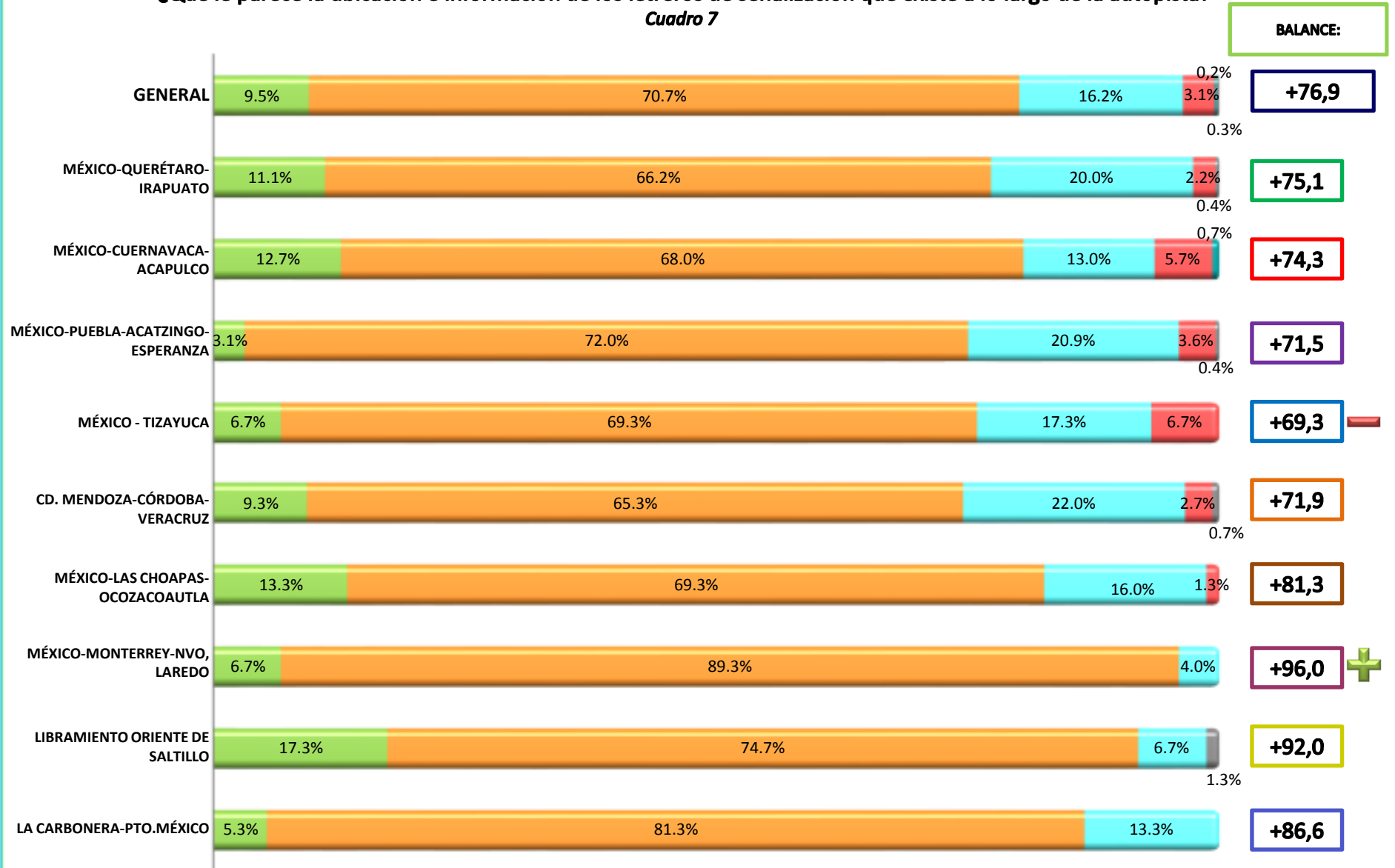
**caminos y puentes
federales**



EVALUACIÓN DEL ESTADO FÍSICO DE LAS AUTOPISTAS

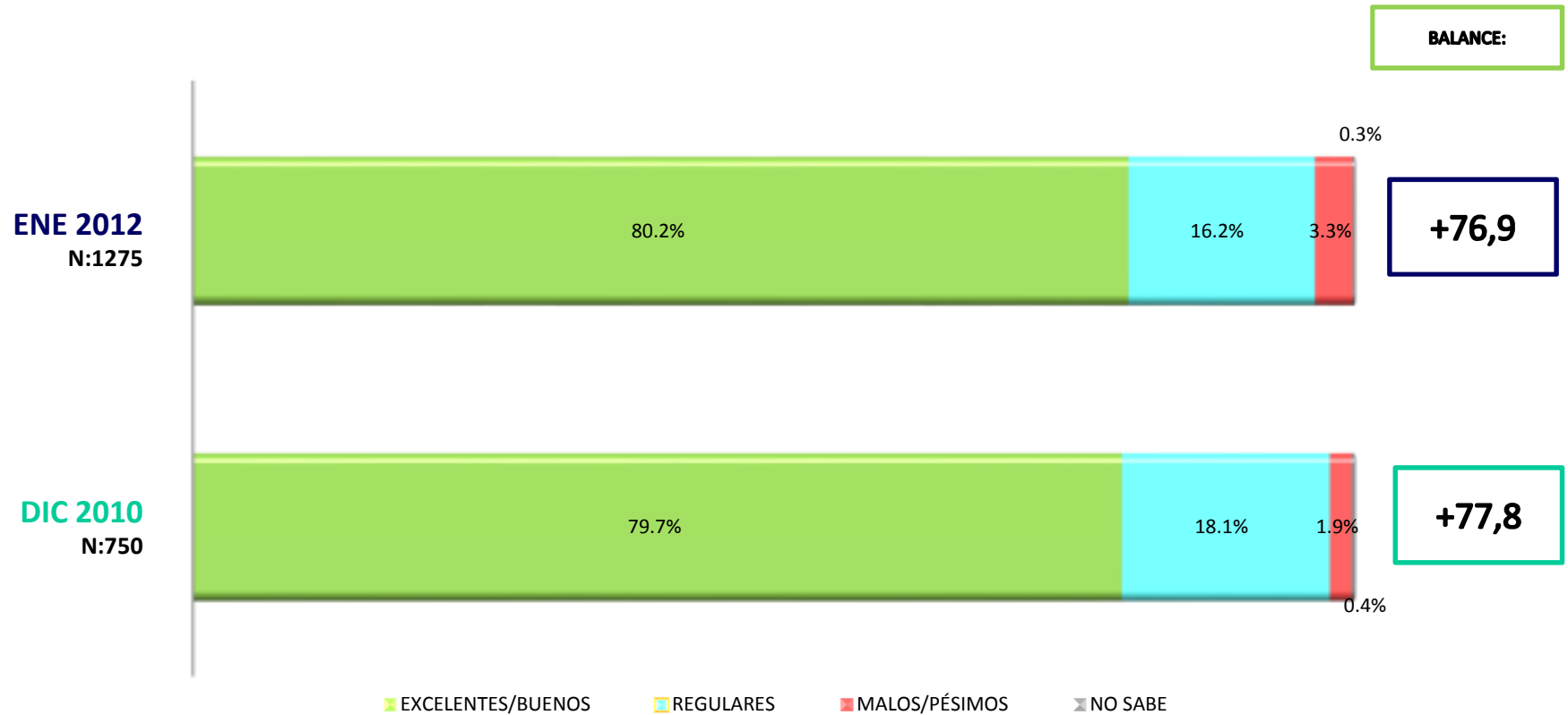
¿Qué le parece la ubicación e información de los letreros de señalización que existe a lo largo de la autopista?

Cuadro 7



¿Qué le parece la ubicación e información de los letreros de señalización que existe a lo largo de la autopista?

Cuadro 7



La ubicación e información de los señalamientos conserva las proporciones obtenidas en el 2010, 8 de cada 10 usuarios opina que están bien.

¿Qué sugiere hacer para mejorar los letreros de señalamiento en cuanto a: Mensaje Cuadro 8.1

RESPUESTA MÚLTIPLE



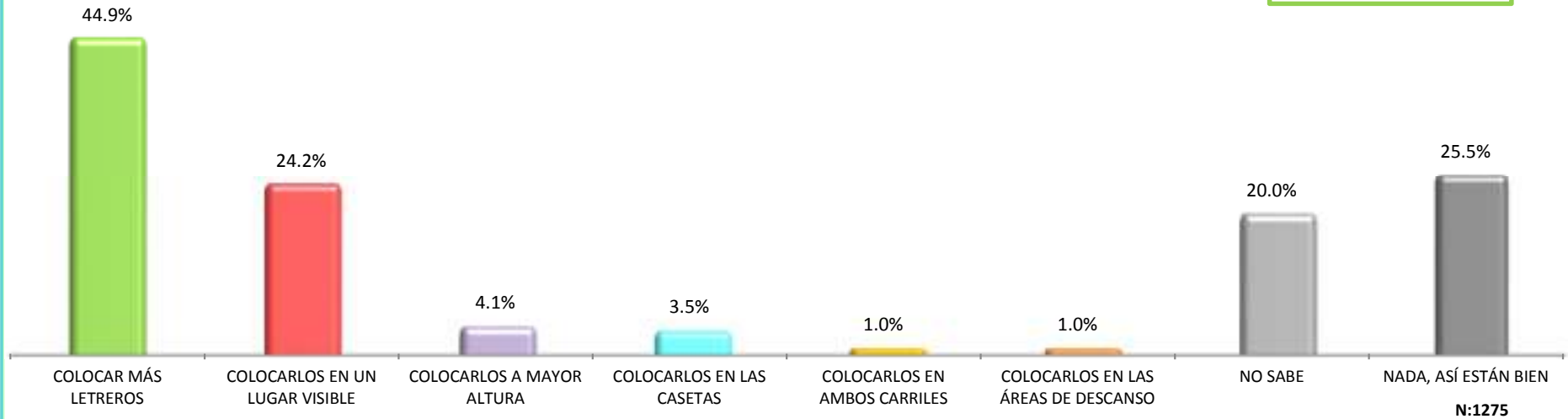
N:1275

El principal comentario fue aumentar el tamaño de la letra para mejorar su visibilidad, esta sugerencia fue proporcionada con mayor frecuencia en las autopistas de México-Querétaro-Irapuato, México-Ocozocoautla y en el Libramiento Oriente de Saltillo.

		LETRAS GRANDES/ VISIBLES	QUE SEAN LUMINOSOS/ REFLEJANTES	DARLES MANTENIMIENTO/ ACTUALIZARLOS	QUE SEAN PRECISOS/ CLAROS	QUE TENGAN COLORES	NO SABE	NADA, ASÍ ESTÁN BIEN
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	59,5%	13,5%	12,2%	8,6%	15,8%	1,8%	3,2%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	27,2%	16,0%	12,2%	4,8%	1,7%	22,4%	25,5%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	25,8%	38,2%	6,7%	7,1%	11,6%	3,1%	20,9%
	MÉXICO-TIZAYUCA	38,7%	10,7%	13,3%	10,7%	8,0%	2,7%	26,7%
	CIUDAD MENDOZA- CÓRDOBA-VERACRUZ	30,6%	9,7%	8,3%	9,7%	8,3%	1,4%	41,7%
	MÉXICO-LAS CHOAPAS-OCOZOCAUTLA	52,7%	5,4%	10,8%	18,9%	2,7%	9,5%	8,1%
	MÉXICO-MONTERREY-NUEVO LAREDO	19,0%	19,0%	8,6%	8,6%	3,4%	39,7%	6,9%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	43,6%	29,1%		5,5%			29,1%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	38,0%	35,2%	11,3%	7,0%		2,8%	16,9%

¿Qué sugiere hacer para mejorar los letreros de señalamiento en cuanto a: Ubicación Cuadro 8.2

RESPUESTA MÚLTIPLE



Se pide colocar más letreros y en lugares visibles, especialmente en las autopistas de México-Puebla-Acatzingo-Esperanzay México-Monterrey-Nvo Laredo.

AUTOPISTA	COLOCAR MÁS LETREROS	COLOCARLOS EN UN LUGAR VISIBLE	COLOCARLOS A MAYOR ALTURA	COLOCARLOS EN LAS CASETAS	NO SABE	NADA, ASÍ ESTÁN BIEN
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	34,8%	38,0%	6,3%	5,0%	3,6%	11,8%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	37,5%	27,6%	6,1%	8,9%	1,7%	31,7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	60,1%	10,8%	2,2%	0,4%	0,4%	27,8%
MÉXICO-TIZAYUCA	34,7%	12,0%	4,0%		2,7%	48,0%
CIUDAD MENDOZA- CÓRDOBA-VERACRUZ	48,6%	24,3%	4,1%		1,4%	24,3%
MÉXICO-LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	61,3%	21,3%	2,7%	2,7%	9,3%	6,7%
MÉXICO-MONTERREY-NUEVO LAREDO	56,9%	37,9%	1,7%			5,2%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	43,6%	5,5%	1,8%		1,8%	47,3%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	39,4%	28,2%				32,4%

¿Del 1 al 10 como en la escuela como CALIFICA el estado físico de la autopista?

Cuadro 9



	CALIFICACIÓN PROMEDIO		CALIFICACIÓN PROMEDIO
MÉXICO-MONTERREY- NVO. LAREDO	8,9 +	MÉXICO-LAS CHOAPAS- OCOZACOAUTLA	7,7
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8,9 +	MÉXICO - TIZAYUCA	7,4
MÉXICO-CUERNAVACA- ACAPULCO	8,2	MÉXICO-PUEBLA- ACATZINGO-ESPERANZA	7,3
MÉXICO-QUERÉTARO- IRAPUATO	8,0	CD. MENDOZA-CÓRDOBA- VERACRUZ	7,0 -
LA CARBONERA – PTO. MÉXICO (ENTRONQUE HUACHICHIL)	7,9	ENE 2012	7,9
		DIC 2010	7,8

¿Del 1 al 10 como en la escuela como CALIFICA el estado físico de la autopista?

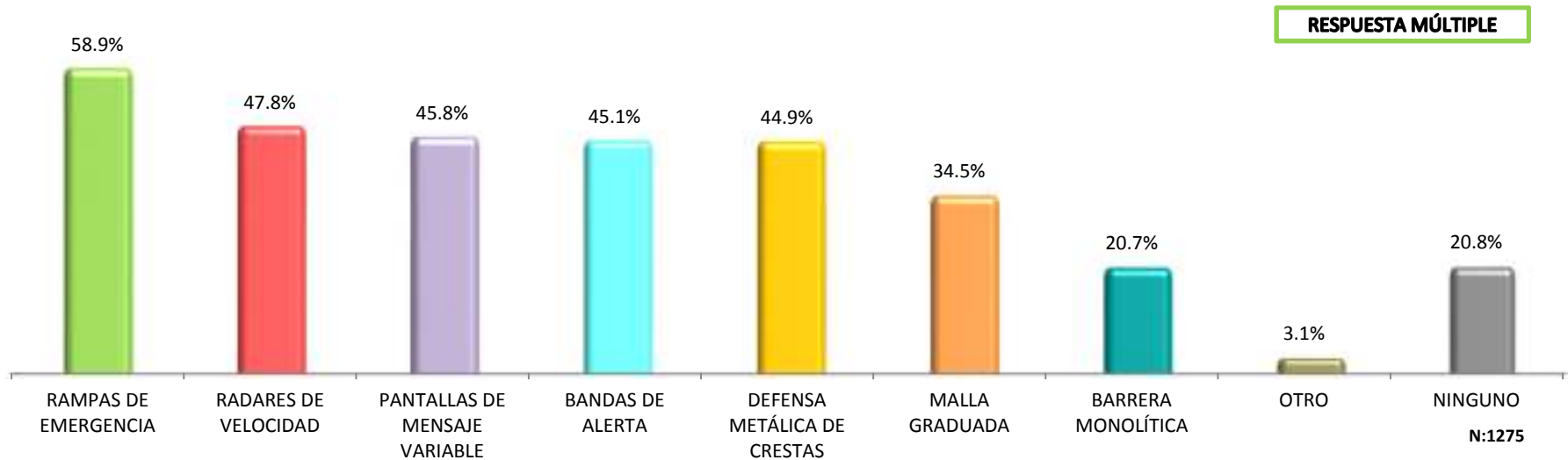
Cuadro 9



	CALIFICACIÓN PROMEDIO		CALIFICACIÓN PROMEDIO
PC-104 LA VENTA	9,0 +	PC-141 LOS CHORROS	7,9
PC-110 SABINAS	8,9	PC-191 MAL PASITO	7,7
PC-140 LA CARBONERA	8,9	PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	7,7
PC-41 SALAMANCA	8,7	PC-8 SAN MARTÍN	7,6
PC-1 TLALPAN	8,1	PC-4 TEPOTZOTLÁN	7,4
PC-103 PALO BLANCO	8,1	PC-21 OJO DE AGUA	7,4
PC-5 PALMILLAS	7,9	PC-117 PASO DEL TORO	7,1
PC-26 AMOZOC	7,9	PC-45 FORTÍN	6,9
		PC-27 ESPERANZA	6,5 -

¿De los dispositivos de seguridad que CAPUFE ha instalado en sus autopistas, mencione cuáles conoce?

Cuadro 10



Casi 6 de cada 10 entrevistados se ha percatado de las rampas de emergencia en las autopistas pertenecientes a CAPUFE, el resto de los dispositivos de seguridad también son bien identificados, especialmente los radares de velocidad en la México-Monterrey-Nuevo Laredo y las Pantallas de mensaje variable en el Libramiento de Saltillo

AUTOPISTA	RAMPAS DE EMERGENCIA	RADARES DE VELOCIDAD	PANTALLAS DE MENSAJE VARIABLE	BANDAS DE ALERTA	DEFENSA METÁLICA DE CRESTAS	MALLA GRADUADA	BARRERA MONOLÍTICA	NINGUNO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	42,7%	20,4%	34,7%	37,8%	38,7%	12,0%	12,0%	25,3%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	47,7%	52,7%	51,0%	46,0%	42,3%	32,3%	24,3%	34,3%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	67,6%	63,6%	67,1%	64,9%	48,4%	57,8%	20,9%	11,6%
MÉXICO-TIZAYUCA	38,7%	22,7%	22,7%	30,7%	21,3%	16,0%	13,3%	33,3%
CIUDAD MENDOZA- CÓRDOBA-VERACRUZ	66,7%	43,0%	39,3%	43,7%	53,3%	18,5%	8,9%	17,8%
MÉXICO-LAS CHOAPAS-OCOZOCAUTLA	97,3%	28,0%	1,3%	12,0%	82,7%	64,0%	13,3%	
MÉXICO-MONTERREY-NUEVO LAREDO	62,7%	92,0%	60,0%	84,0%	45,3%	61,3%	34,7%	4,0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	78,7%	70,7%	80,0%	56,0%	73,3%	65,3%	72,0%	14,7%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	70,7%	49,3%	25,3%	4,0%	5,3%	1,3%	2,7%	17,3%

Hablando ahora de las plazas de cobro, ¿Del 1 al 10, qué calificación le otorga a la atención de los cajeros en las plazas de cobro?

Cuadro 11



	CALIFICACIÓN PROMEDIO		CALIFICACIÓN PROMEDIO
MÉXICO-LAS CHOAPAS- OCOZACOAUTLA	9,4 +	LA CARBONERA – PTO. MÉXICO (ENTRONQUE HUACHICHIL)	8,5
MÉXICO-MONTERREY- NVO. LAREDO	8,9	MÉXICO-PUEBLA- ACATZINGO-ESPERANZA	8,4
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8,9	MÉXICO - TIZAYUCA	8,4
CD. MENDOZA-CÓRDOBA- VERACRUZ	8,7	MÉXICO-QUERÉTARO- IRAPUATO	8,2 -
MÉXICO-CUERNAVACA- ACAPULCO	8,5	GENERAL	8,5

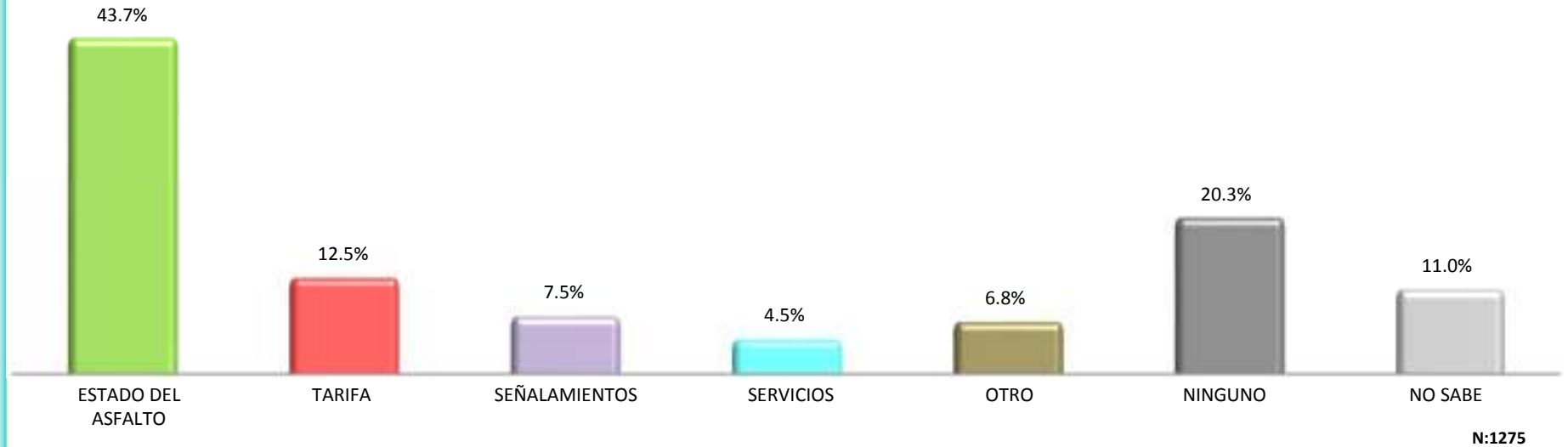
Hablando ahora de las plazas de cobro, ¿Del 1 al 10, qué calificación le otorga a la atención de los cajeros en las plazas de cobro?

Cuadro 11



	CALIFICACIÓN PROMEDIO		CALIFICACIÓN PROMEDIO
PC-191 MAL PASITO	9,4	PC-141 LOS CHORROS	8,5
PC-41 SALAMANCA	9,0	PC-27 ESPERANZA	8,5
PC-104 LA VENTA	8,9	PC-1 TLALPAN	8,4
PC-110 SABINAS	8,9	PC-21 OJO DE AGUA	8,4
PC-140 LA CARBONERA	8,9	PC-103 PALO BLANCO	8,3
PC-117 PASO DEL TORO	8,8	PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8,3
PC-8 SAN MARTÍN	8,6	PC-5 PALMILLAS	8,1
PC-45 FORTÍN	8,6	PC-26 AMOZOC	8,1
		PC-4 TEPOTZOTLÁN	7,5

¿Cuál considera usted que es el principal problema de esta autopista? Cuadro 12



		ESTADO DEL ASFALTO	TARIFA	SEÑALAMIENTOS	SERVICIOS	NINGUNO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	39,6%	4,9%	8,0%	3,1%	38,7%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	19,0%	20,3%	8,7%	9,7%	30,3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	67,6%	9,8%	7,1%	3,6%	0,4%
	MÉXICO-TIZAYUCA	36,0%	12,0%	8,0%	6,7%	13,3%
	CIUDAD MENDOZA- CÓRDOBA-VERACRUZ	74,7%	5,3%	5,3%	0,7%	9,3%
	MÉXICO-LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	48,0%	5,3%	22,7%		9,3%
	MÉXICO-MONTERREY-NUEVO LAREDO	28,0%	44,0%	4,0%	8,0%	4,0%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	33,3%	12,0%	1,3%	2,7%	29,3%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	50,7%	2,7%	1,3%		32,0%

Considerando el estado físico, la operación en las plazas de cobro y los servicios, ¿Del 1 al 10, qué calificación en lo general le otorga a la autopista?

Cuadro 13



	CALIFICACIÓN PROMEDIO		CALIFICACIÓN PROMEDIO
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8,9 +	LA CARBONERA – PTO. MÉXICO (ENTRONQUE HUACHICHIL)	8,1
MÉXICO-LAS CHOAPAS-OCOZACOAUTLA	8,7	MÉXICO - TIZAYUCA	8,0
MÉXICO-MONTERREY-NVO. LAREDO	8,7	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	7,8
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8,4	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	7,5 -
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8,1	GENERAL	8,2

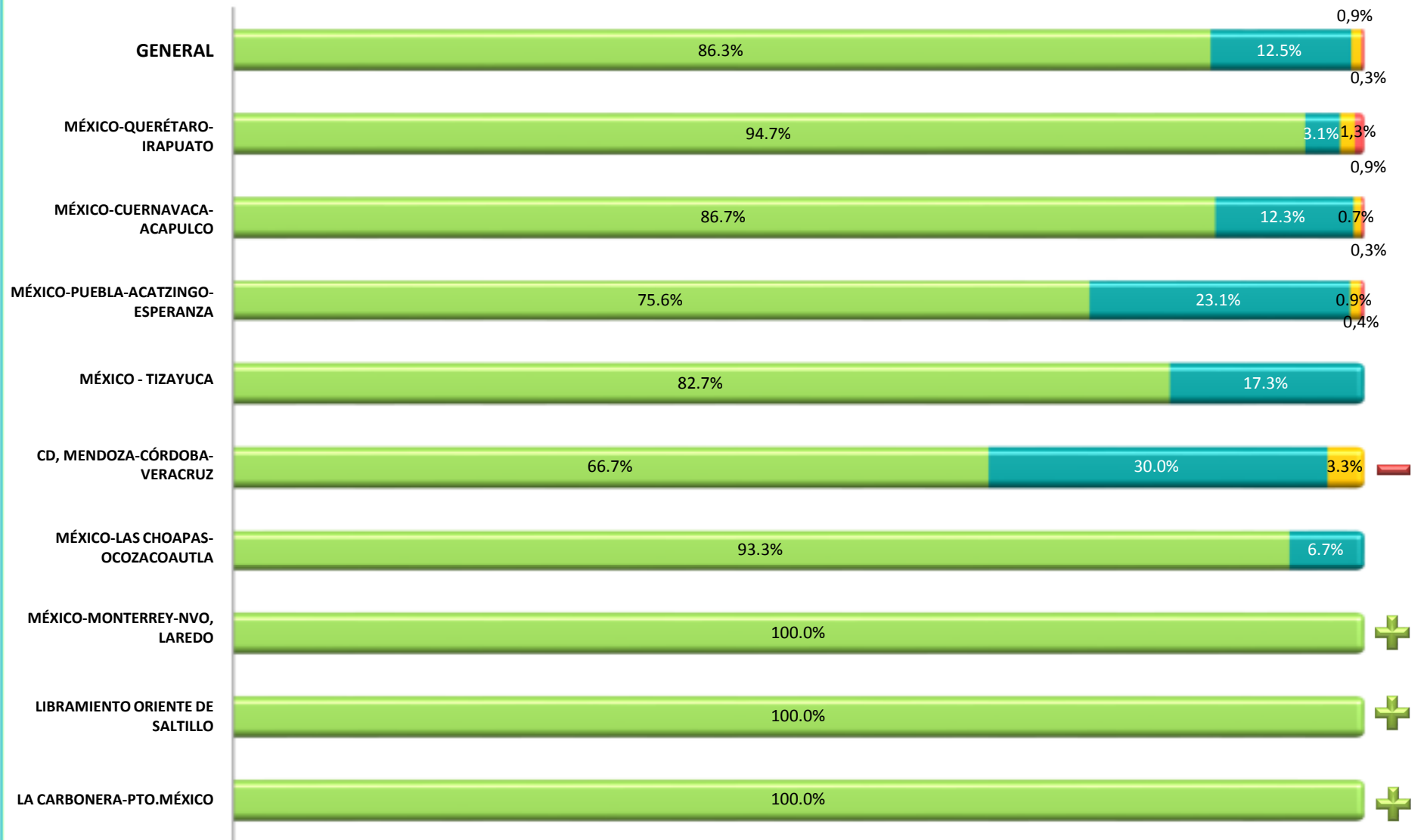
Considerando el estado físico, la operación en las plazas de cobro y los servicios, ¿Del 1 al 10, qué calificación en lo general le otorga a la autopista?

Cuadro 13



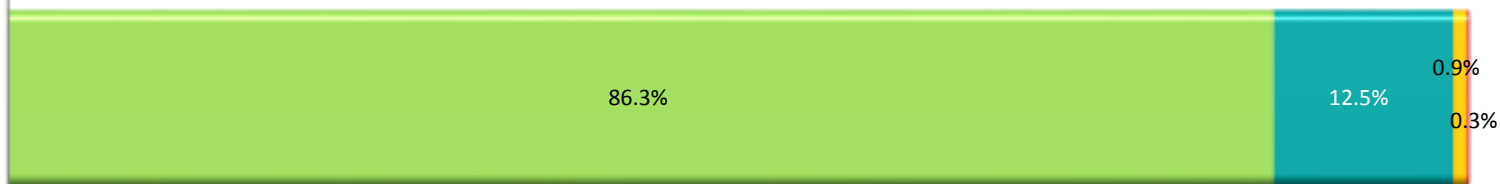
	CALIFICACIÓN PROMEDIO		CALIFICACIÓN PROMEDIO
PC-104 LA VENTA	9,0 +	PC-5 PALMILLAS	8,0
PC-140 LA CARBONERA	8,9	PC-21 OJO DE AGUA	8,0
PC-41 SALAMANCA	8,8	PC-103 PALO BLANCO	8,0
PC-191 MAL PASITO	8,7	PC-8 SAN MARTÍN	7,9
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8,7	PC-117 PASO DEL TORO	7,9
PC-110 SABINAS	8,7	PC-26 AMOZOC	7,8
PC-141 LOS CHORROS	8,1	PC-45 FORTÍN	7,7
PC-1 TLALPAN	8,1	PC-4 TEPOTZOTLÁN	7,6
		PC-27 ESPERANZA	6,8 -

¿Volvería a utilizar la autopista? Cuadro 14



¿Volvería a utilizar la autopista? *Cuadro 14*

ENE 2012
N:1275



DIC 2010
N:750



■ SI
 ■ TENGO QUE VENIR FORZOSAMENTE
 ■ A MENOS QUE SEA ABSOLUTAMENTE NECESARIO
 ■ NO
 ■ NS/NR

Este último año es mayor el número de conductores que volverían a utilizar la autopista en otra ocasión



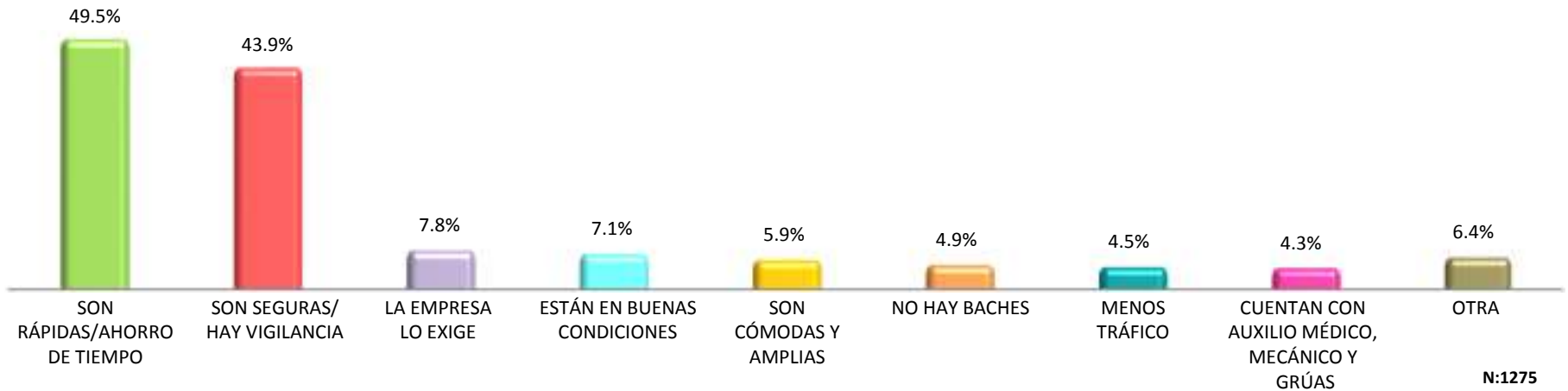
**caminos y puentes
federales**



EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN Y DE LOS SERVICIOS

¿Por qué decide viajar por las autopistas de cuota a cargo de CAPUFE? Cuadro 15

RESPUESTA MÚLTIPLE

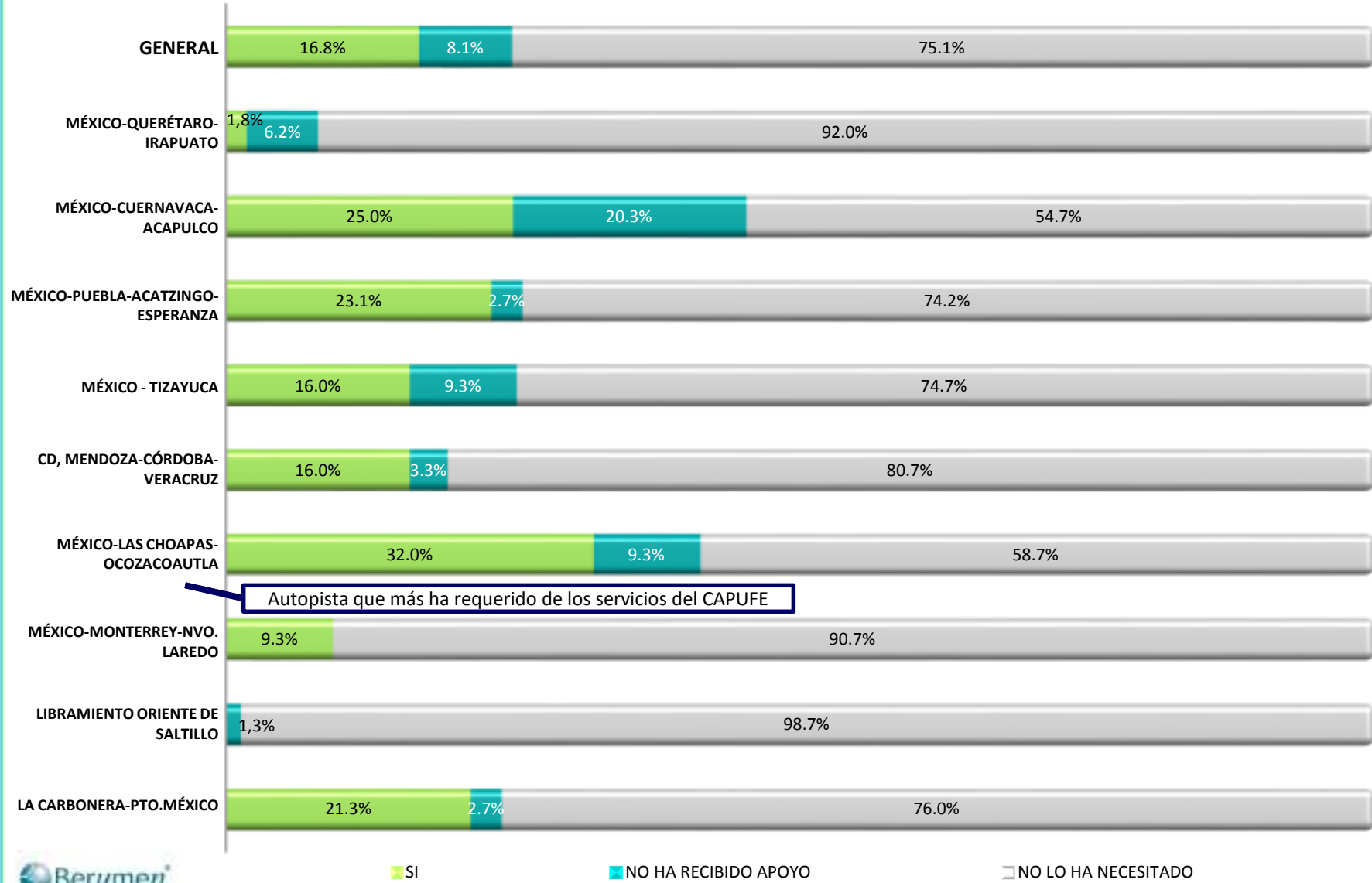


Rapidez y seguridad son las principales razones por las cuales los conductores eligen las autopistas del CAPUFE

		SON RÁPIDAS/AHORRO DE TIEMPO	SON SEGURAS/HAY VIGILANCIA	LA EMPRESA LO EXIGE	ESTÁN EN BUENAS CONDICIONES	SON CÓMODAS Y AMPLIAS	NO HAY BACHES	MENOS TRÁFICO	CUENTAN CON AUXILIO MÉDICO, MECÁNICO Y GRÚAS
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	37,3%	39,1%	9,8%	12,0%	5,8%	11,6%	0,9%	2,2%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	53,0%	42,3%	3,3%	8,0%	4,7%	5,3%	10,7%	10,7%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	61,8%	36,9%	6,7%	4,0%	0,4%		2,2%	4,0%
	MÉXICO-TIZAYUCA	65,3%	33,3%	9,3%	1,3%	1,3%	2,7%	5,3%	5,3%
	CIUDAD MENDOZA- CÓRDOBA-VERACRUZ	53,3%	37,3%	4,0%	12,7%	3,3%	5,3%	4,0%	0,7%
	MÉXICO-LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	44,0%	41,3%	10,7%		14,7%	1,3%		2,7%
	MÉXICO-MONTERREY-NUEVO LAREDO	37,3%	69,3%	22,7%	6,7%	14,7%			1,3%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	29,3%	72,0%	6,7%	4,0%	16,0%	10,7%	12,0%	
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	49,3%	58,7%	12,0%	4,0%	9,3%	1,3%		1,3%

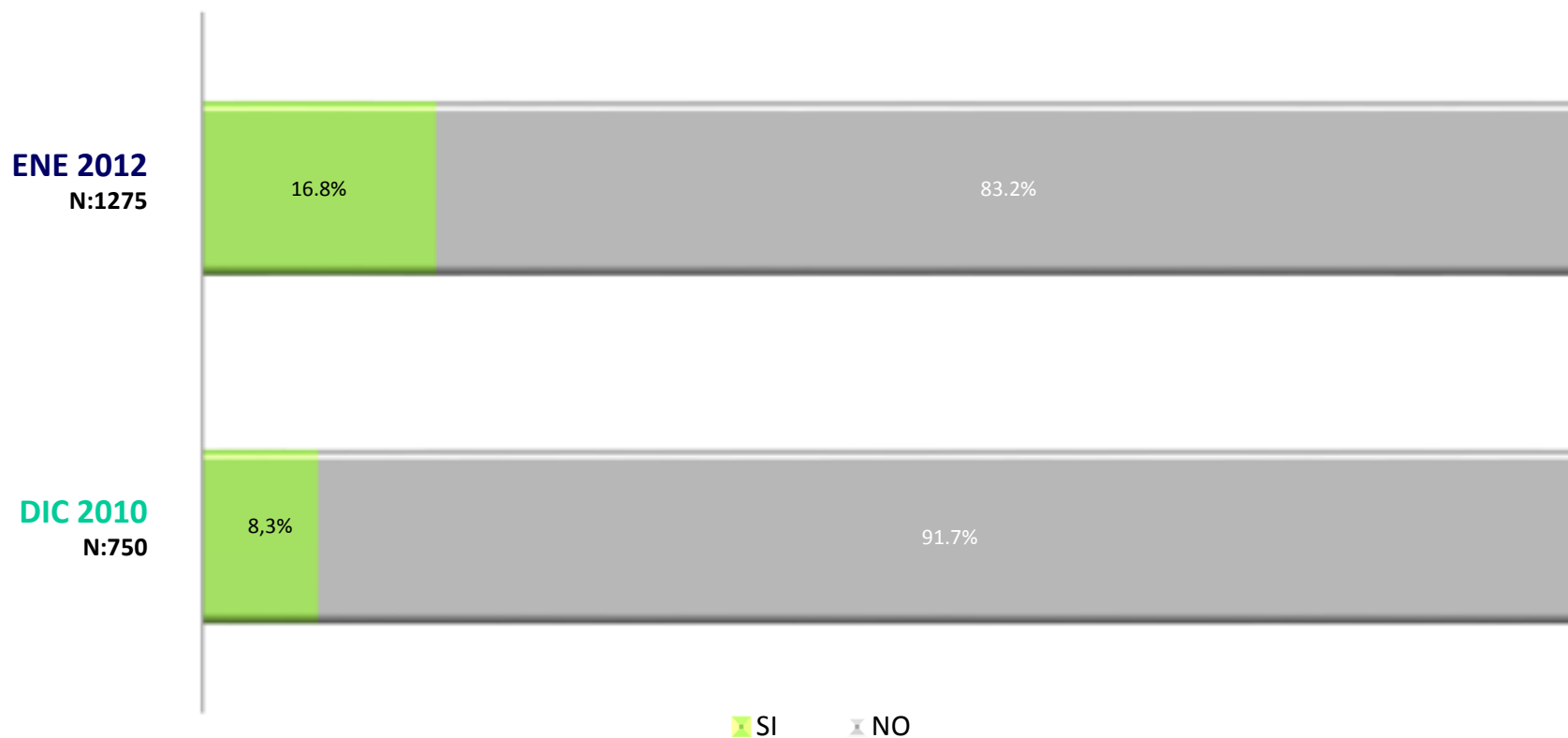
Cuándo lo ha necesitado, ¿ha recibido apoyo de los servicios de auxilio vial y paramédicos de CAPUFE o de algún otro cuerpo?

Cuadro 16



Autopista que más ha requerido de los servicios del CAPUFE

Cuándo lo ha necesitado, ¿ha recibido apoyo de los servicios de auxilio vial y paramédicos de CAPUFE o de algún otro cuerpo?
Cuadro 16



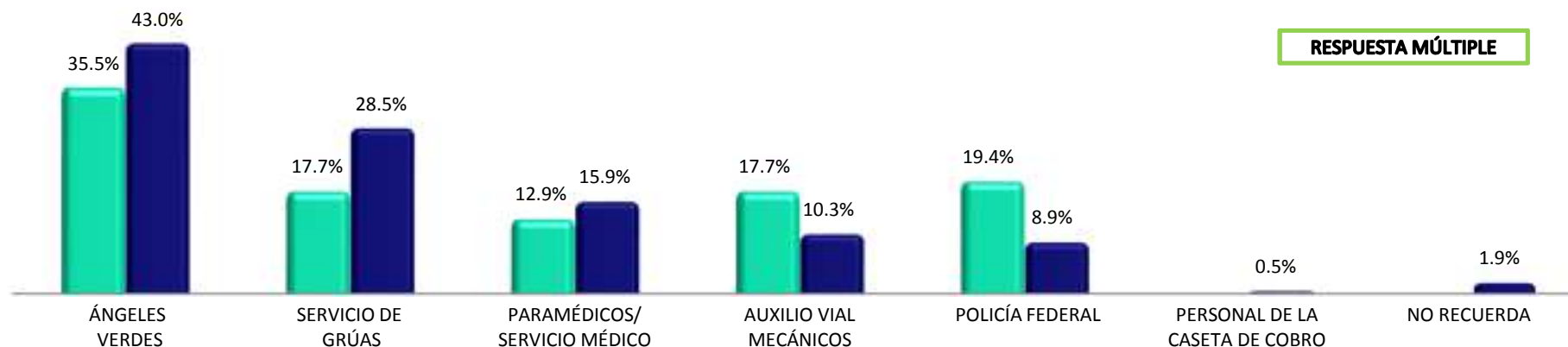
El porcentaje de entrevistados que han recibido apoyo de alguno de los servicios se duplicó e este año.

ENTREVISTADOS QUE RECIBIERON APOYO DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL Y PARAMÉDICOS DE CAPUFE

¿De quién ha recibido apoyo? Cuadro 16.1

▲ DIC 2010
▲ ENE 2012

RESPUESTA MÚLTIPLE



DIC 2010 N:62
ENE 2012 N:214

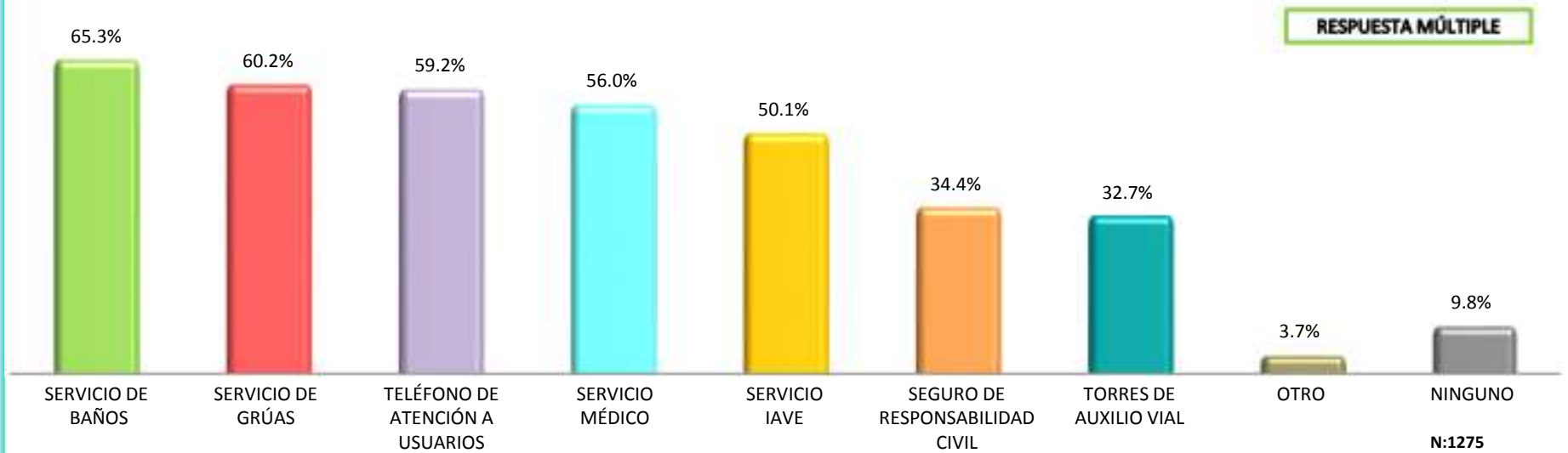
¿Cómo fue tratado por el personal de auxilio vial de CAPUFE? Cuadro 17

▲ DIC 2010
▲ ENE 2012



La atención por parte de las distintas instancias mejoró en comparación con el 2010

De los servicios que ofrece CAPUFE, ¿Cuáles conoce? Cuadro 18

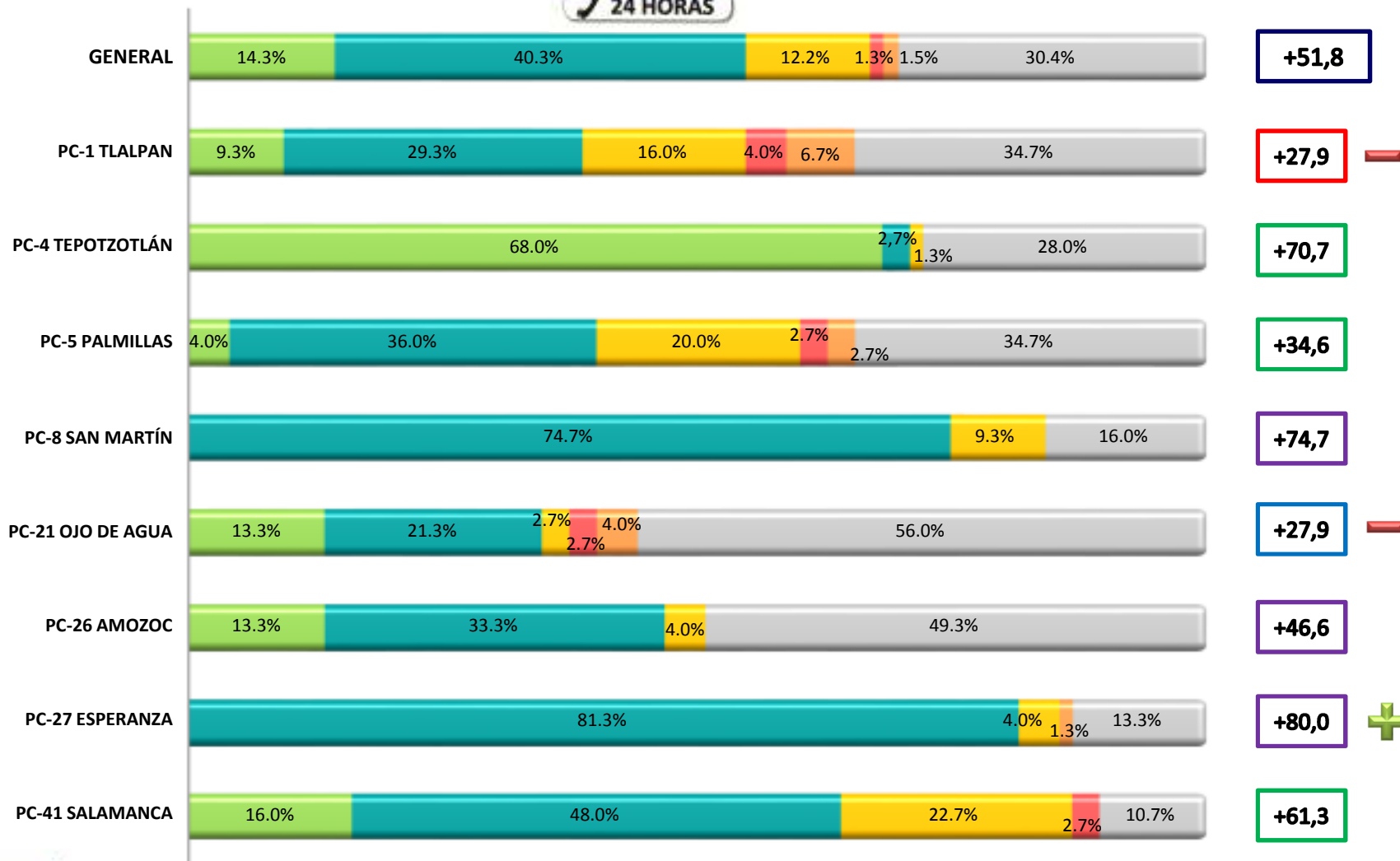


		SERVICIO DE BAÑOS	SERVICIO DE GRÚAS	TELÉFONO DE ATENCIÓN A USUARIOS 074	SERVICIO MÉDICO	SERVICIO IAVE	SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL	TORRES DE AUXILIO VIAL	NINGUNO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	36,0%	37,8%	51,6%	33,8%	32,9%	20,4%	13,8%	25,3%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	63,7%	47,3%	57,3%	52,0%	33,3%	26,0%	26,0%	11,3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	67,1%	79,1%	71,1%	83,6%	82,2%	64,4%	63,1%	2,7%
	MÉXICO-TIZAYUCA	22,7%	33,3%	37,3%	22,7%	18,7%	12,0%	16,0%	21,3%
	CIUDAD MENDOZA- CÓRDOBA-VERACRUZ	76,0%	76,0%	50,0%	63,3%	62,7%	34,7%	31,3%	2,0%
	MÉXICO-LAS CHOAPAS-OCOZOCOATLA	100,0%	100,0%	64,0%	94,7%	86,7%	24,0%	46,7%	
	MÉXICO-MONTERREY-NUEVO LAREDO	100,0%	82,7%	86,7%	57,3%	65,3%	54,7%	46,7%	
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	94,7%	36,0%	42,7%	34,7%	48,0%	41,3%	40,0%	4,0%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	76,0%	78,7%	78,7%	56,0%	29,3%	24,0%	9,3%	8,0%

Le voy a pedir que evalúe los siguientes servicios que brinda esta autopista, en escala de: excelente, bueno, malo o pésimo, Como considera usted que es el servicio de TELÉFONO DE ATENCIÓN A USUARIOS 074: Cuadro 19,1



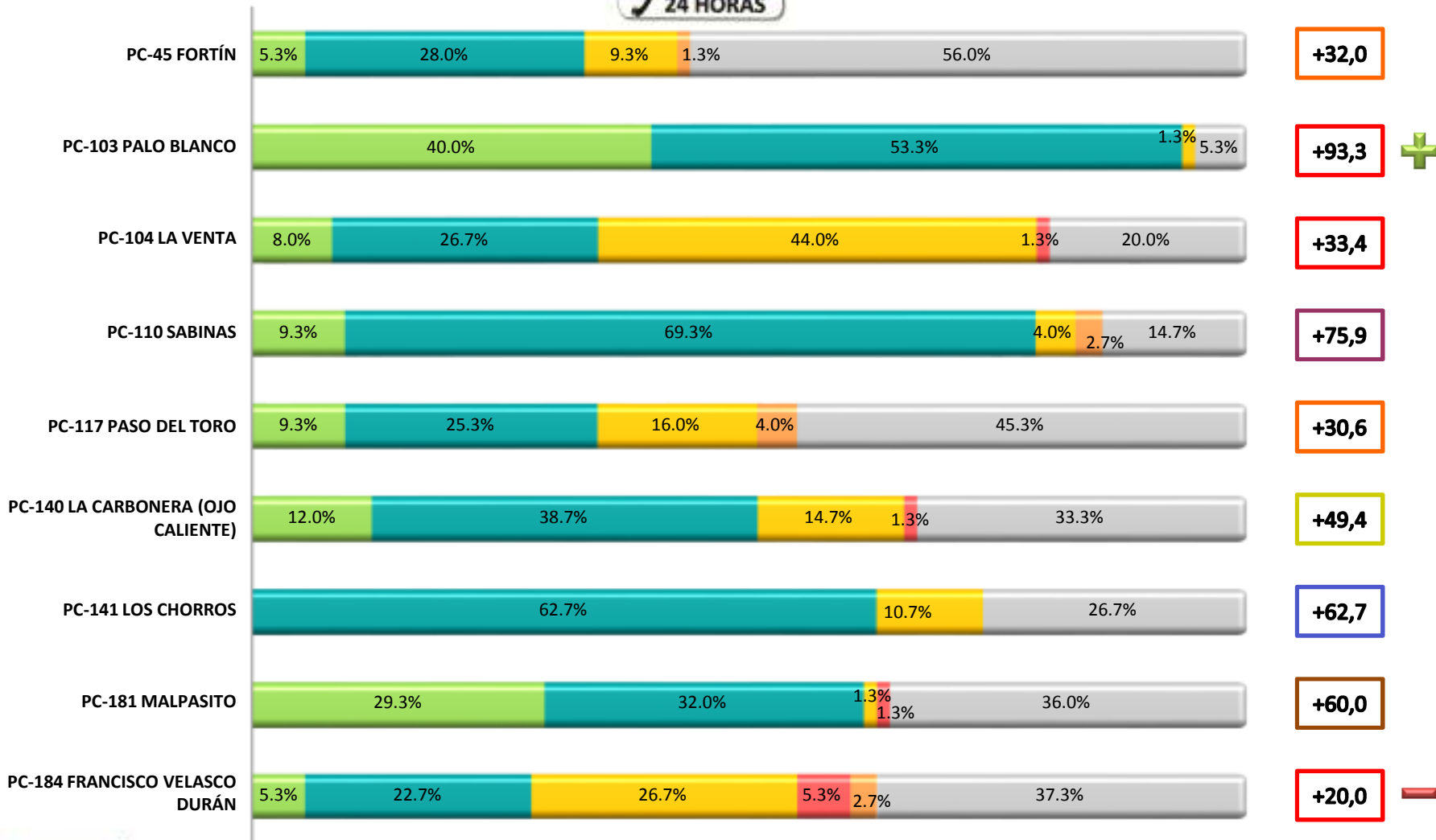
BALANCE:



Le voy a pedir que evalúe los siguientes servicios que brinda esta autopista, en escala de: excelente, bueno, malo o pésimo. Como considera usted que es el servicio de TELÉFONO DE ATENCIÓN A USUARIOS 074: Cuadro 19,1



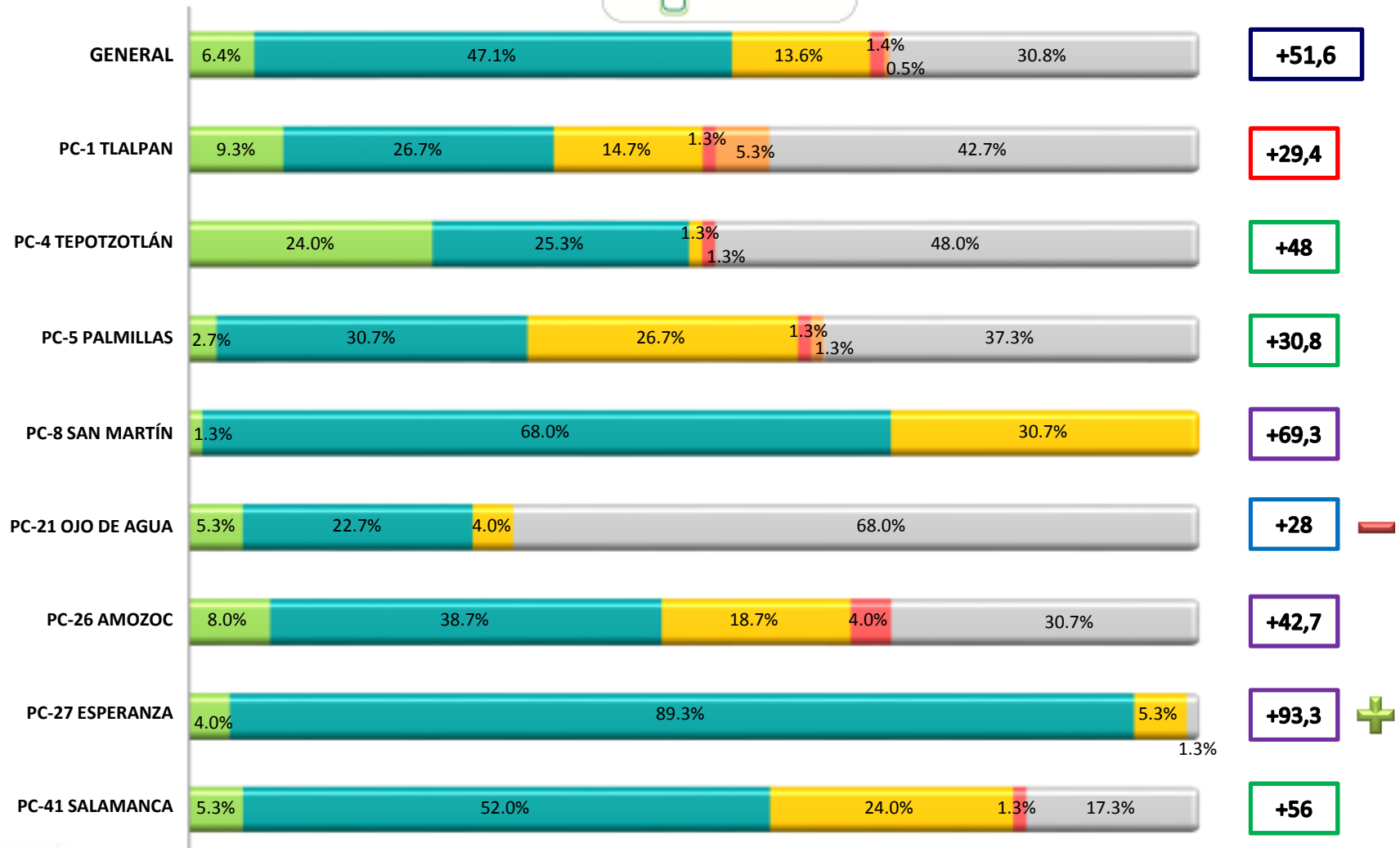
BALANCE:



En escala de: excelente, bueno, malo o pésimo. Como considera usted que es el SERVICIO MÉDICO: Cuadro 19,2



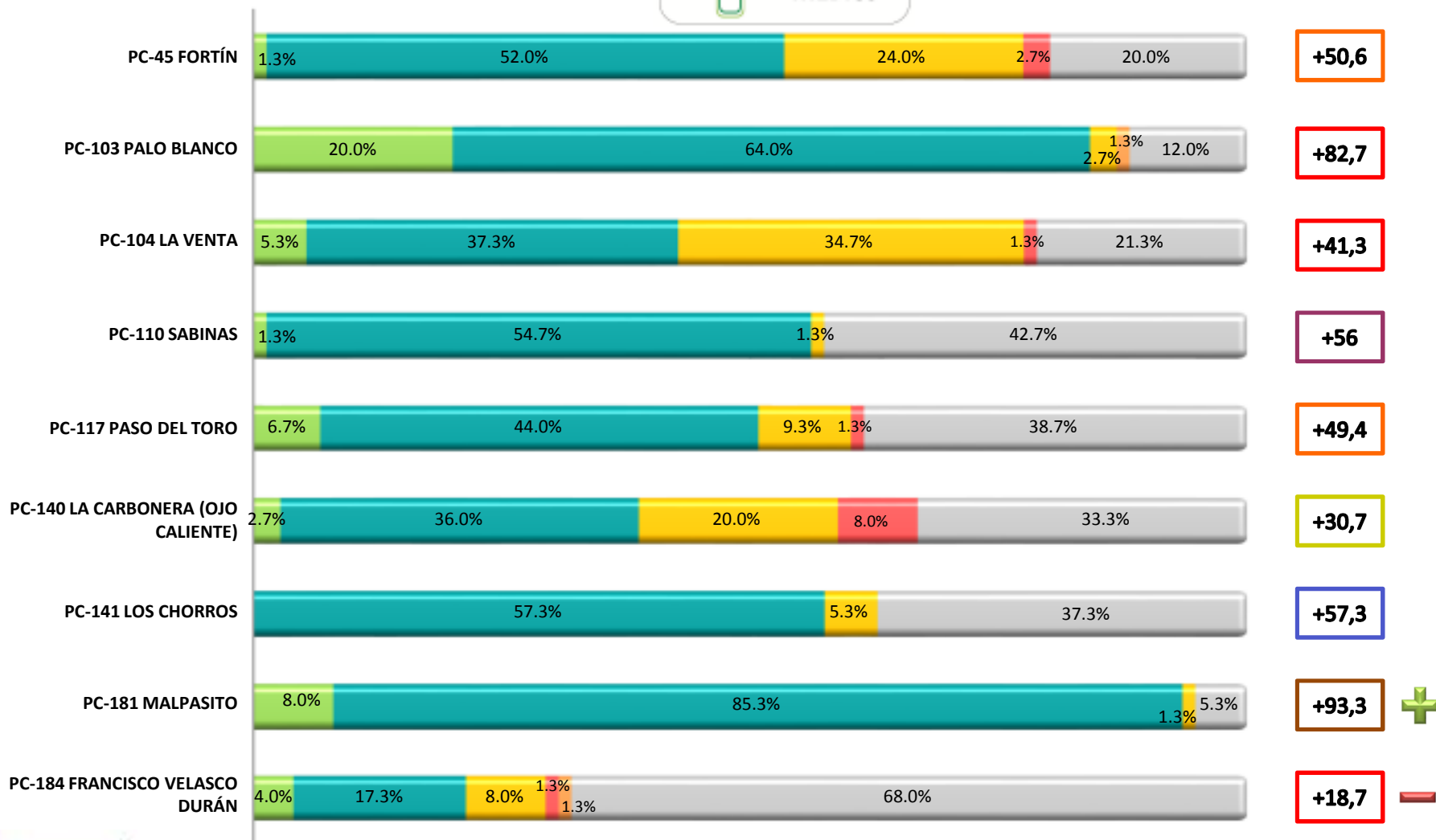
BALANCE:



En escala de: excelente, bueno, malo o pésimo. Como considera usted que es el SERVICIO MÉDICO: Cuadro 19,2



BALANCE:



EXCELENTE BUENO REGULAR MALO PÉSIMO NO SABE

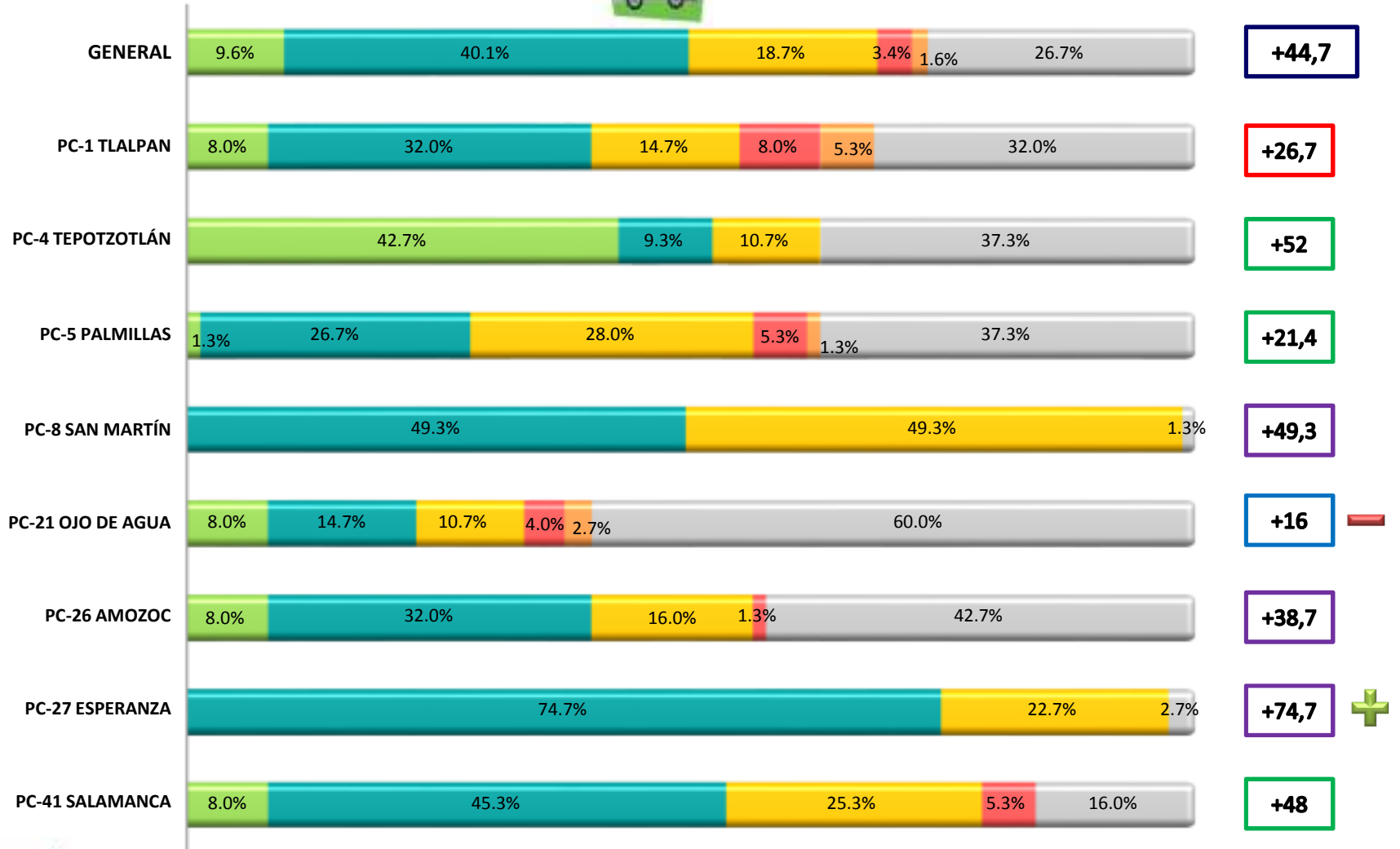
N:1275

En escala de: excelente, bueno, malo o pésimo. Como considera usted que es el SERVICIO DE GRÚAS

Cuadro 19,3



BALANCE:

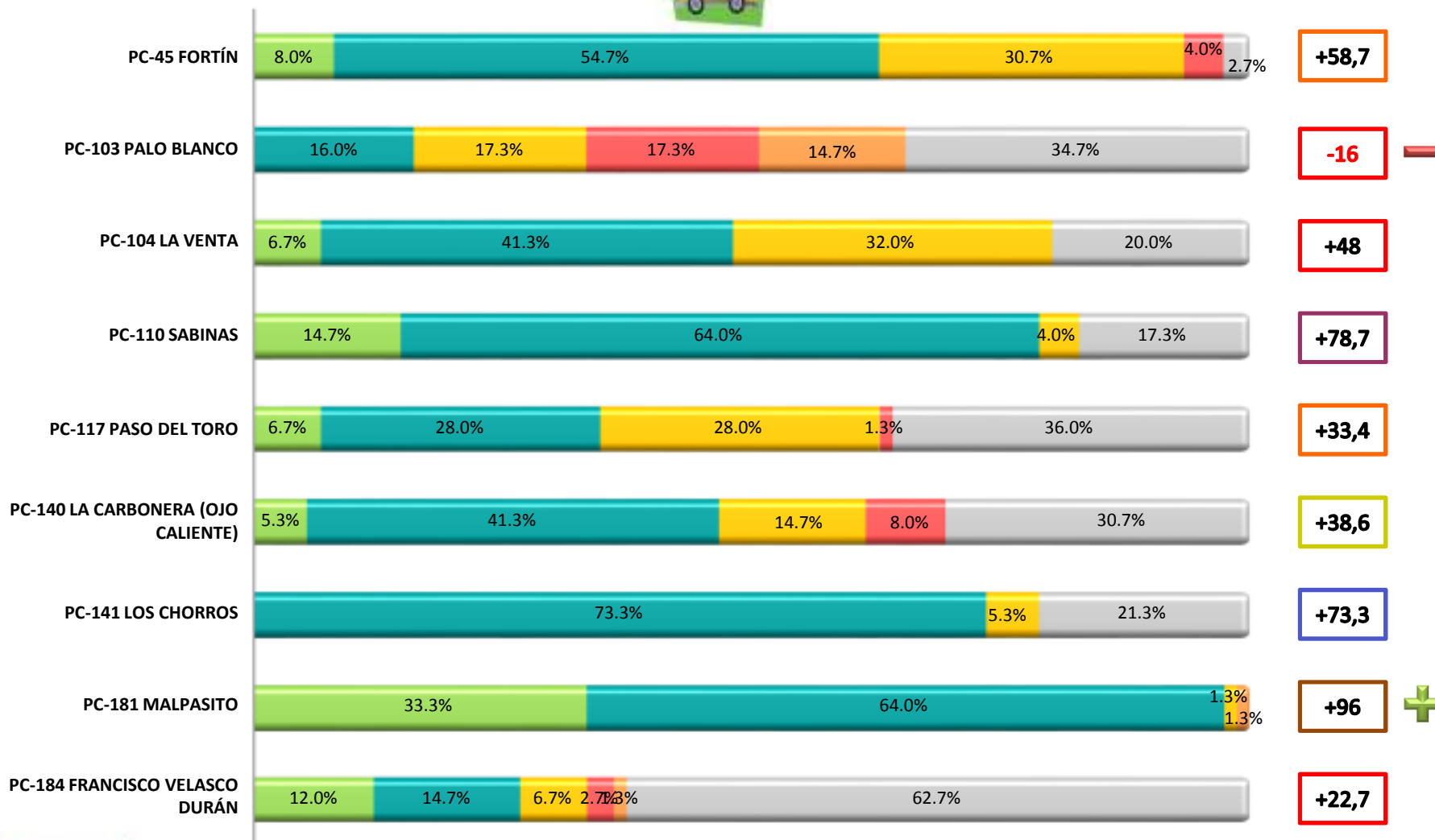


En escala de: excelente, bueno, malo o pésimo. Como considera usted que es el SERVICIO DE GRÚAS

Cuadro 19,3



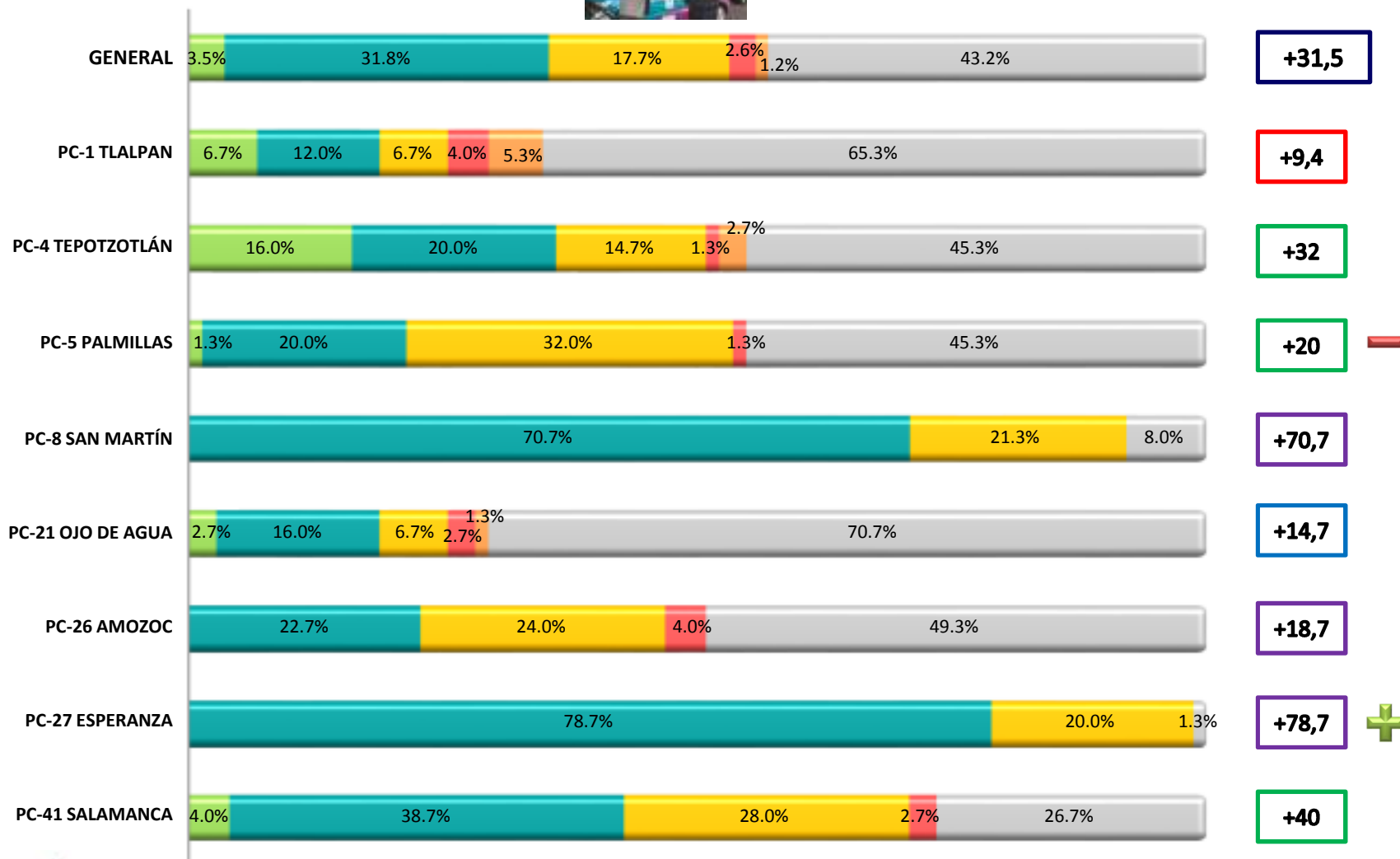
BALANCE:



En escala de: excelente, bueno, malo o pésimo. Como considera usted que es el servicio de SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL Cuadro 19,4



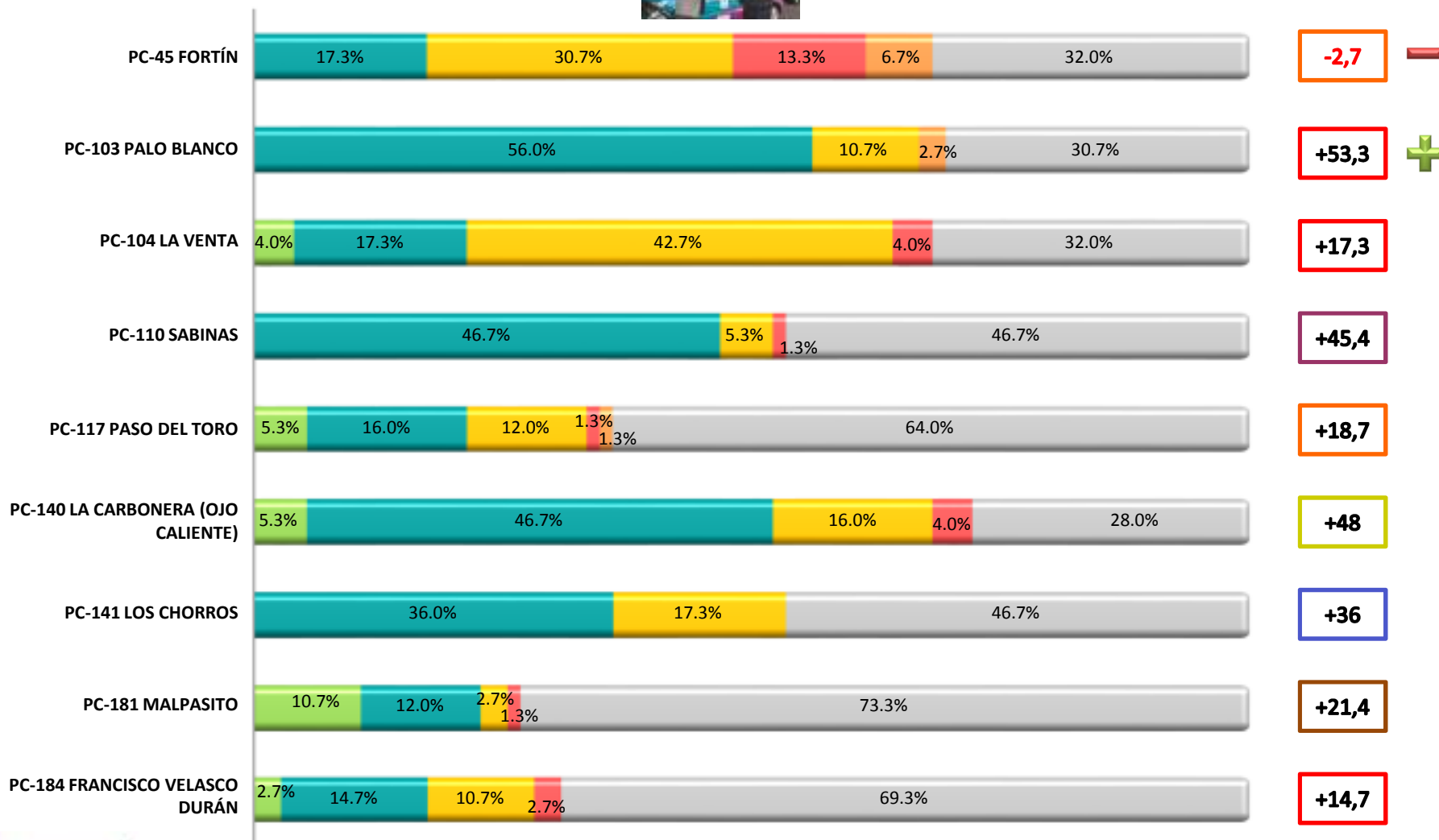
BALANCE:



En escala de: excelente, bueno, malo o pésimo. Como considera usted que es el servicio de SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL Cuadro 19,4



BALANCE:

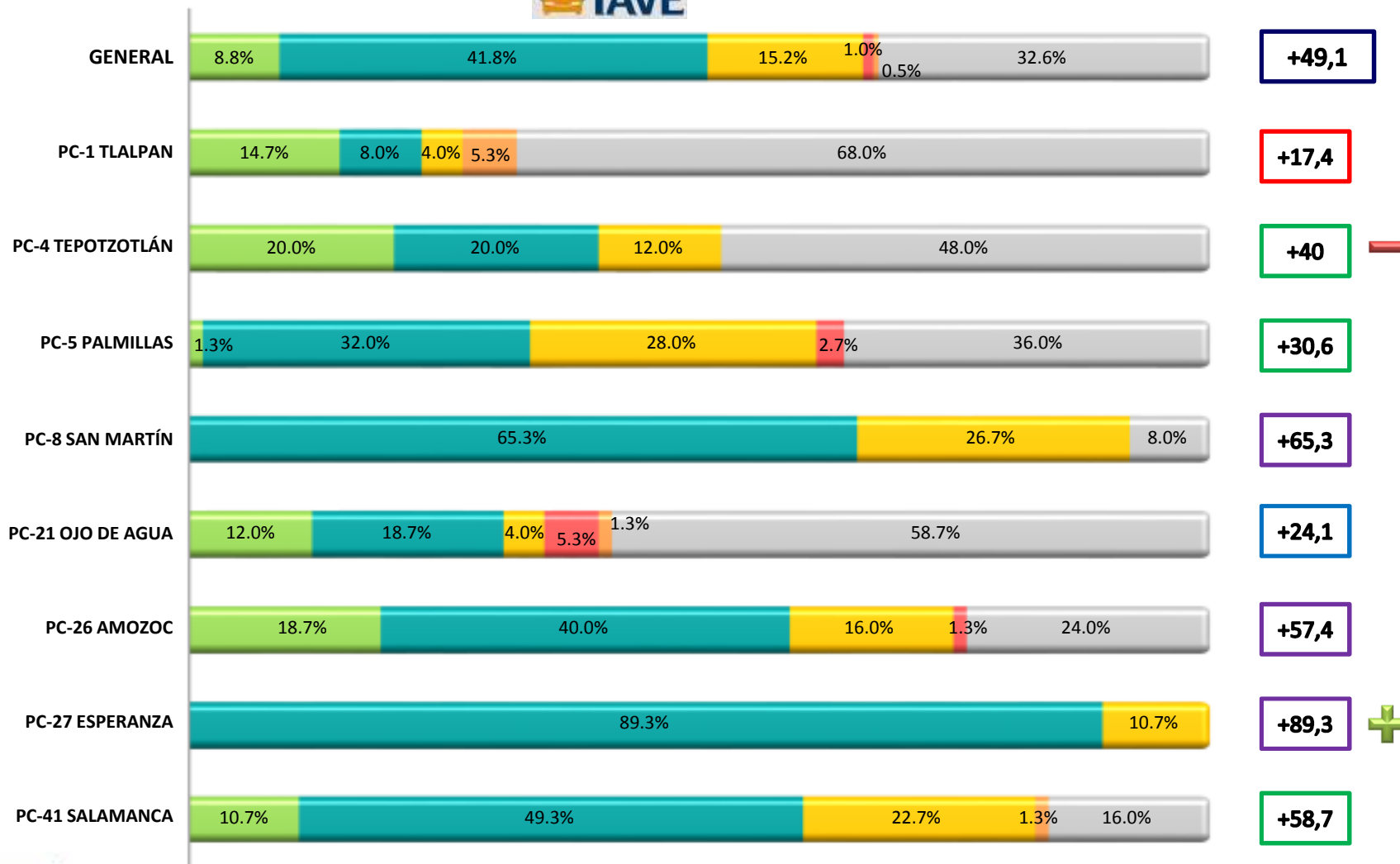


En escala de: excelente, bueno, malo o pésimo. Como considera usted que es el SERVICIO IAVE

Cuadro 19,5



BALANCE:

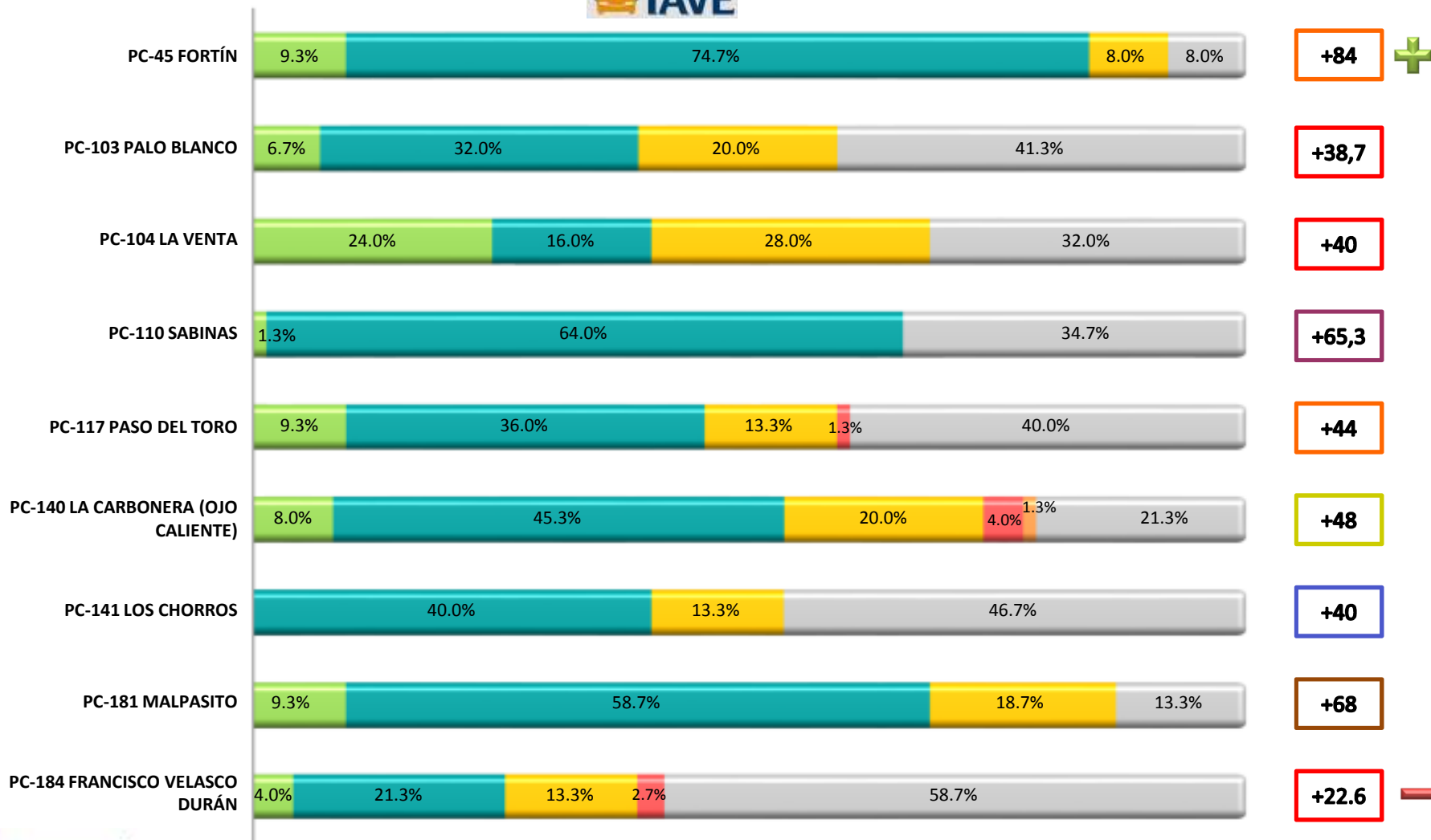


En escala de: excelente, bueno, malo o pésimo. Como considera usted que es el SERVICIO IAVE

Cuadro 19,5



BALANCE:

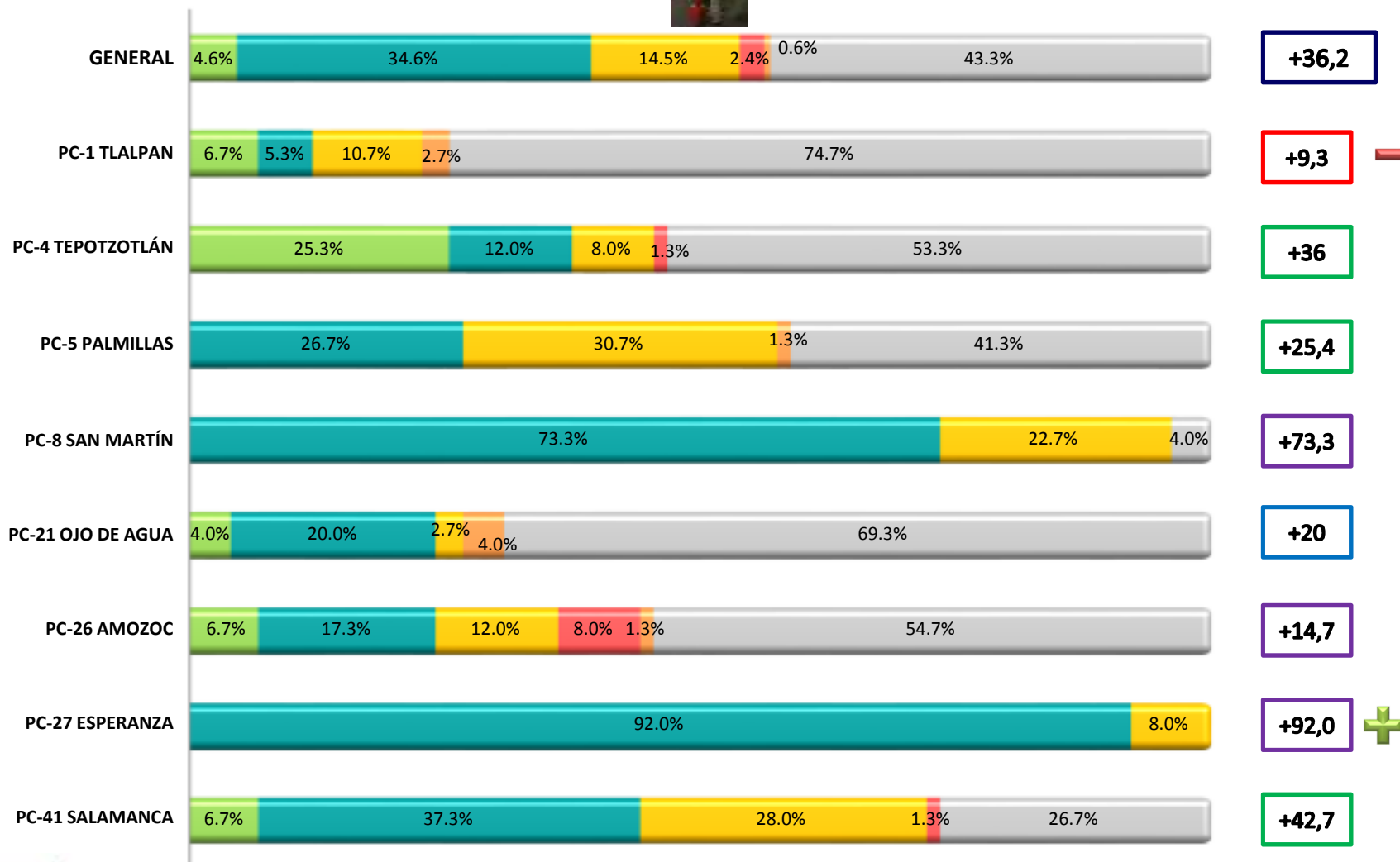


En escala de: excelente, bueno, malo o pésimo. Como considera usted que es el servicio de TORRES DE AUXILIO VIAL

Cuadro 19,6



BALANCE:

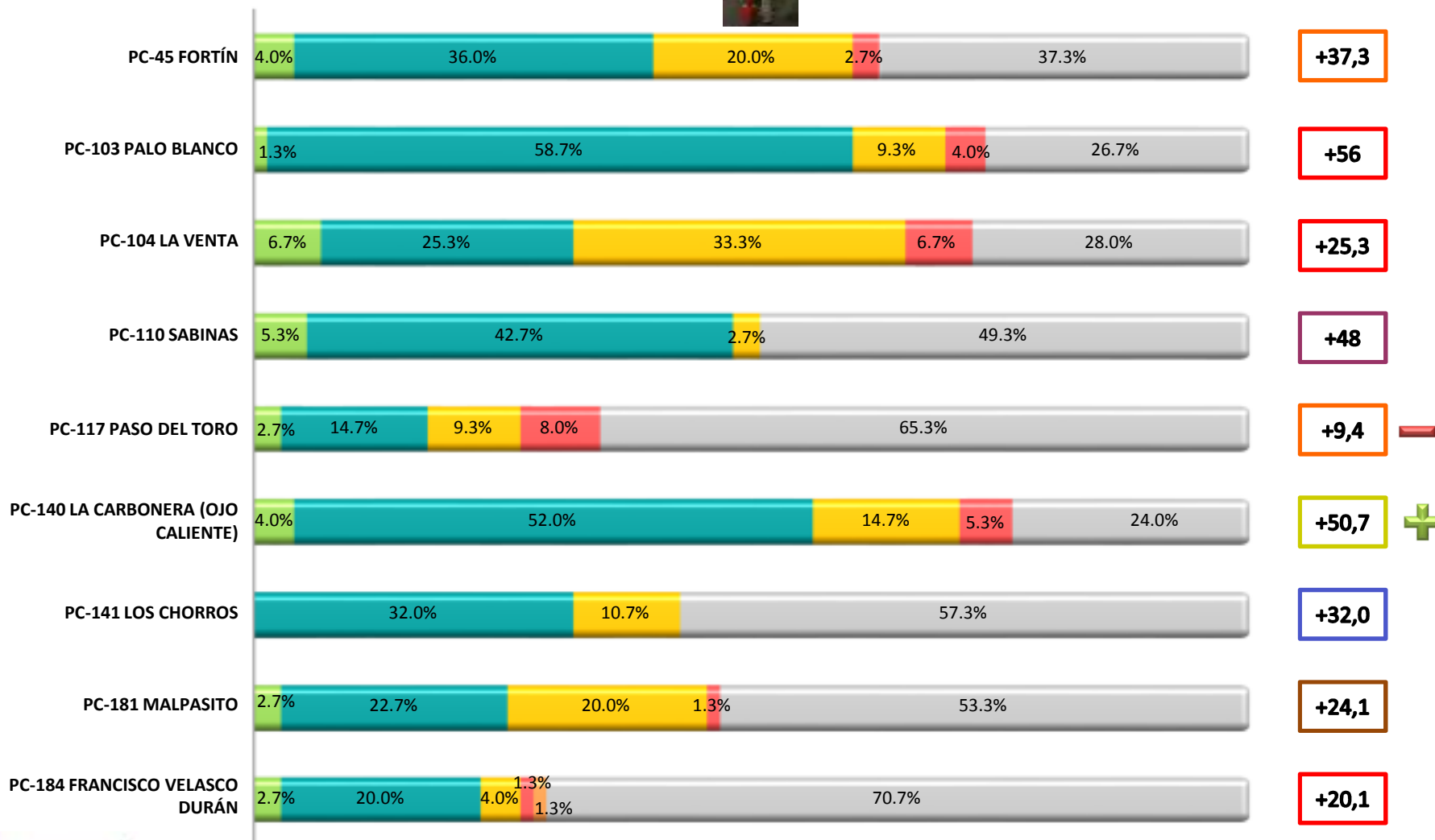


En escala de: excelente, bueno, malo o pésimo. Como considera usted que es el servicio de TORRES DE AUXILIO VIAL

Cuadro 19,6



BALANCE:

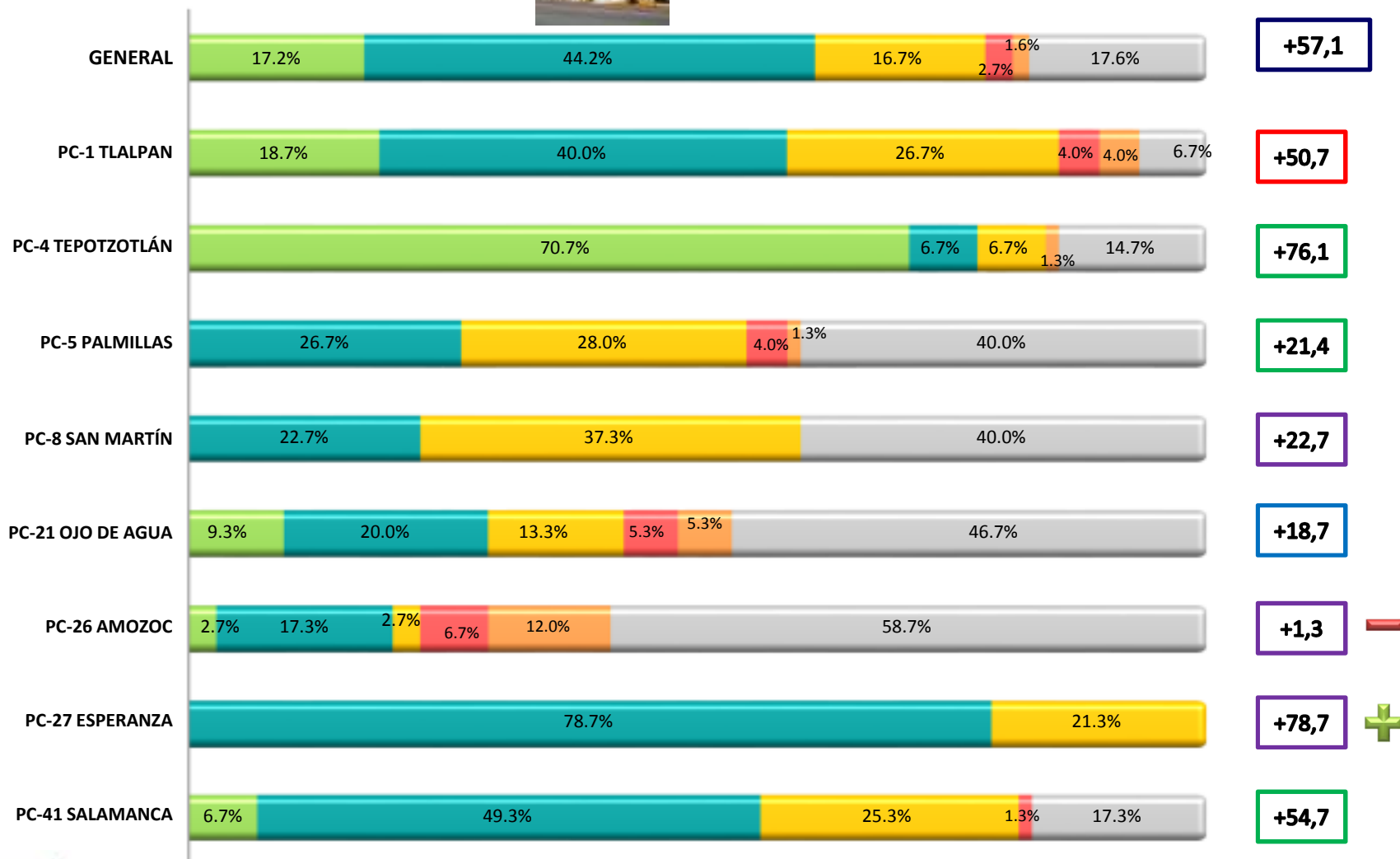


En escala de: excelente, bueno, malo o pésimo. Como considera usted que es el servicio de BAÑOS

Cuadro 19,7



BALANCE:

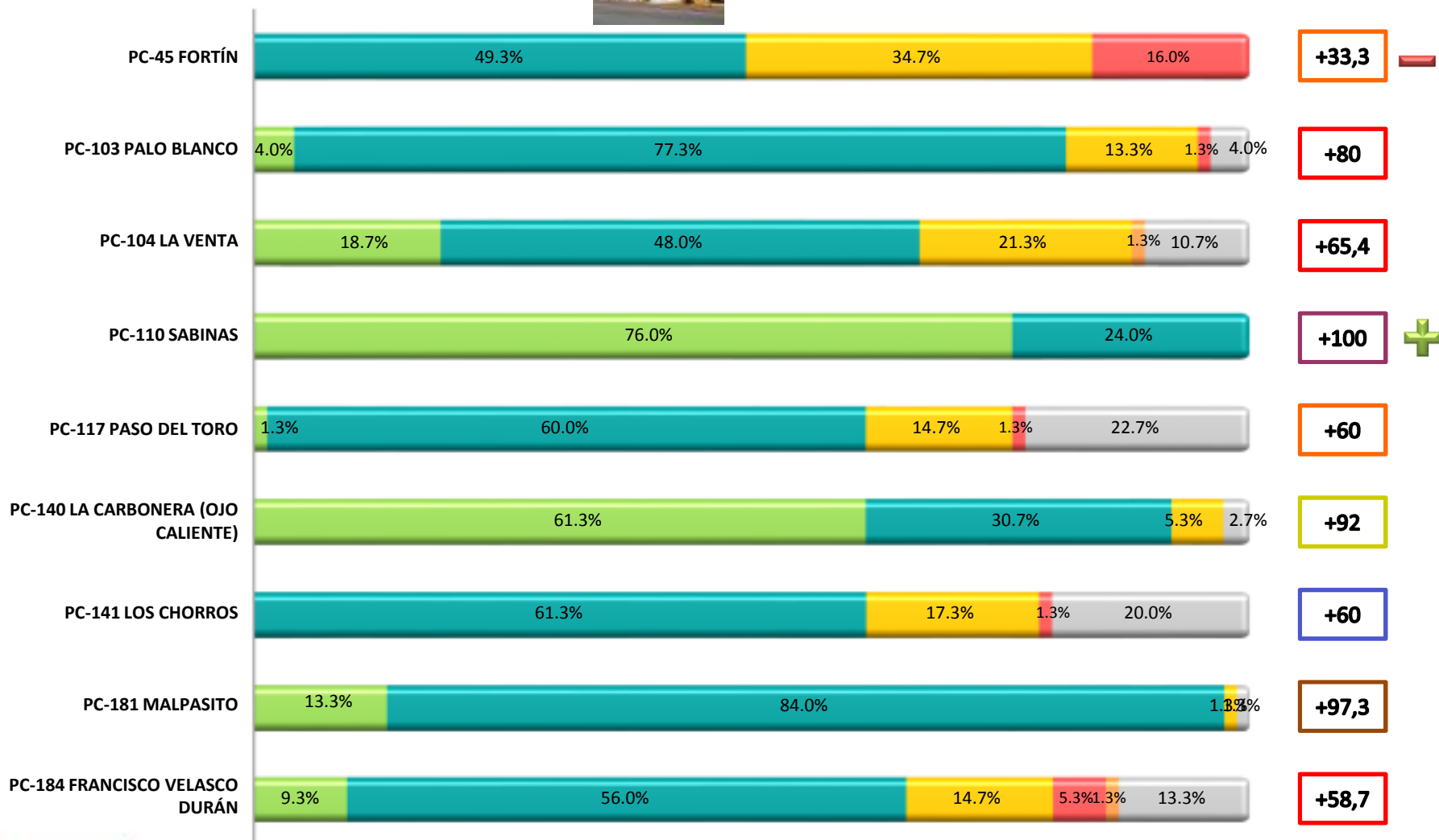


En escala de: excelente, bueno, malo o pésimo. Como considera usted que es el servicio de BAÑOS

Cuadro 19,7



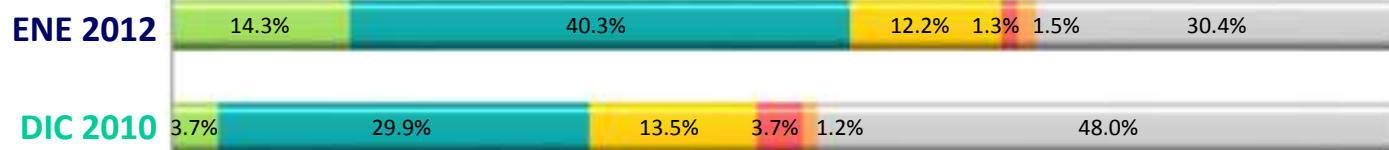
BALANCE:



Le voy a pedir que evalúe los siguientes servicios que brinda esta autopista, en escala de: excelente, bueno, malo o pésimo.

Cuadros 19.1 a 19.4

TELÉFONO DE ATENCIÓN A USUARIOS 074

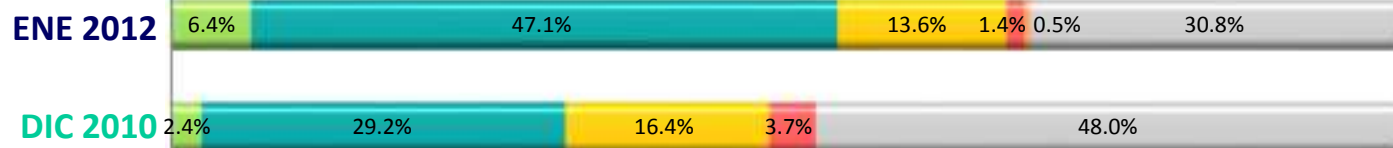


BALANCE:

+51,8

+28,7

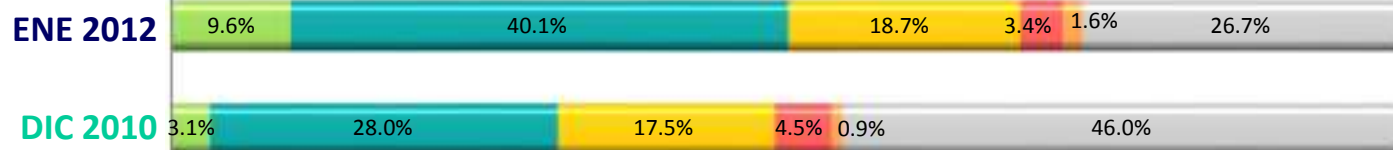
SERVICIO MÉDICO



+51,6

+27,9

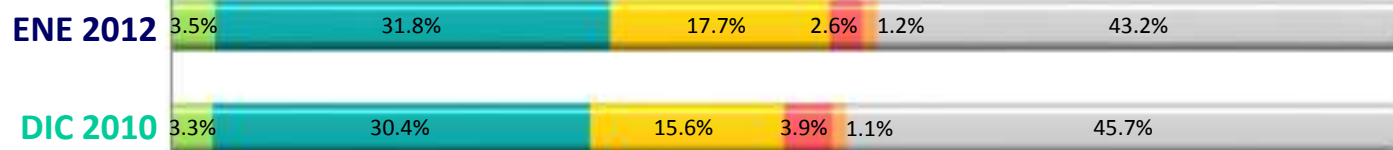
SERVICIO DE GRÚAS



+44,7

+25,7

SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL



+31,5

+28,7

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO PÉSIMO NO SABE

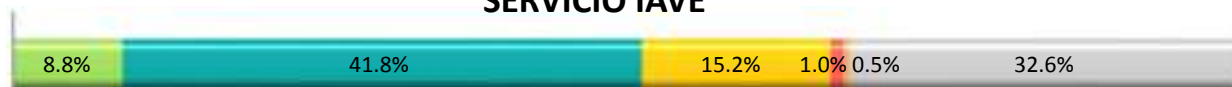
Le voy a pedir que evalúe los siguientes servicios que brinda esta autopista, en escala de: excelente, bueno, malo o pésimo.

Cuadros 19.5 a 19.7

BALANCE:

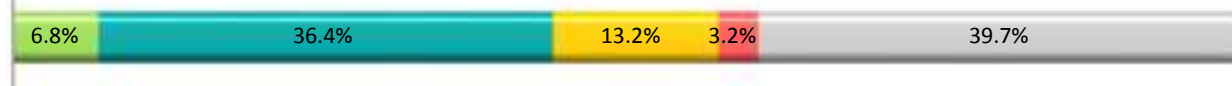
SERVICIO IAVE

ENE 2012



+49,1

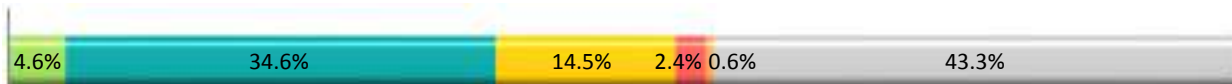
DIC 2010



+40

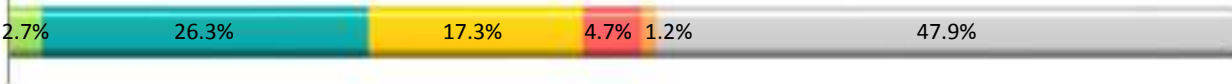
TORRES DE AUXILIO VIAL

ENE 2012



+36,2

DIC 2010



+23,1

SERVICIO DE BAÑOS

ENE 2012



+57,1

DIC 2010

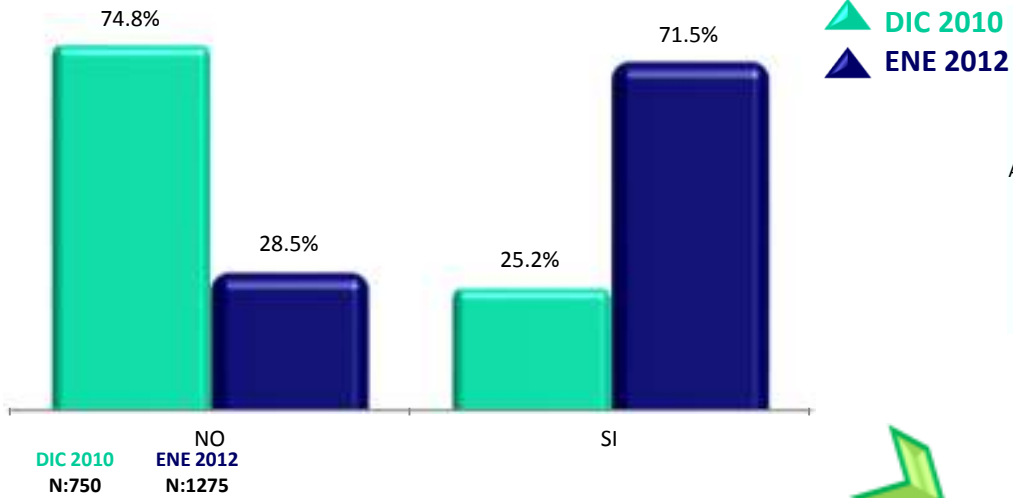


+35,9

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO PÉSIMO NO SABE

¿Conoce usted el número de atención a usuarios 074?

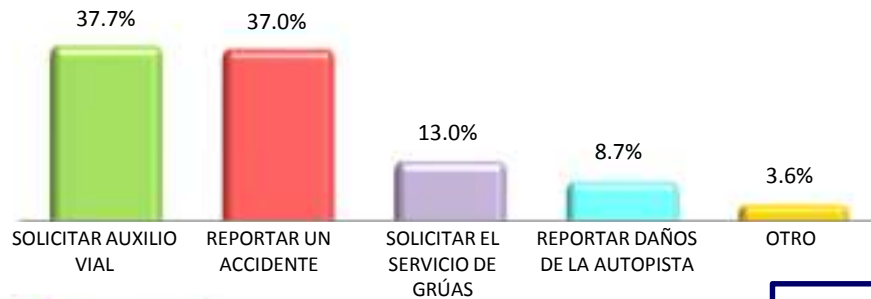
Cuadro 20



	SI	NO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	66,2%	33,8%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	76,0%	24,0%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	84,0%	16,0%
MÉXICO-TIZAYUCA	46,7%	53,3%
CIUDAD MENDOZA- CÓRDOBA-VERACRUZ	62,0%	38,0%
MÉXICO-LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	62,7%	37,3%
MÉXICO-MONTERREY-NUEVO LAREDO	92,0%	8,0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	54,7%	45,3%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	81,3%	18,7%

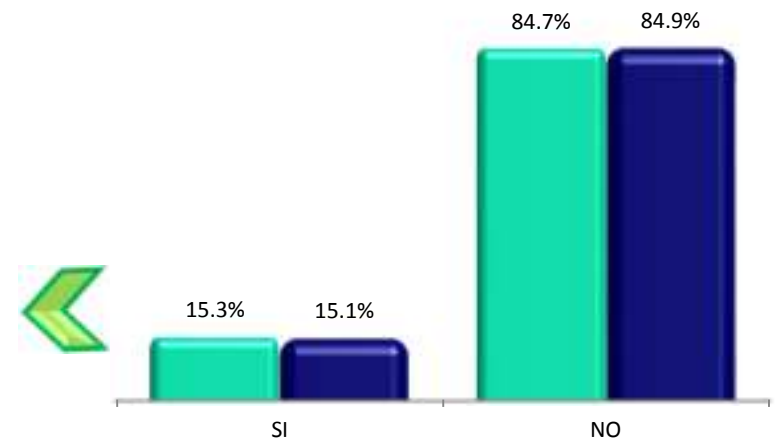
¿Para qué?

Cuadro 21.1



¿Ha utilizado el servicio 074 en el último año?

Cuadro 21

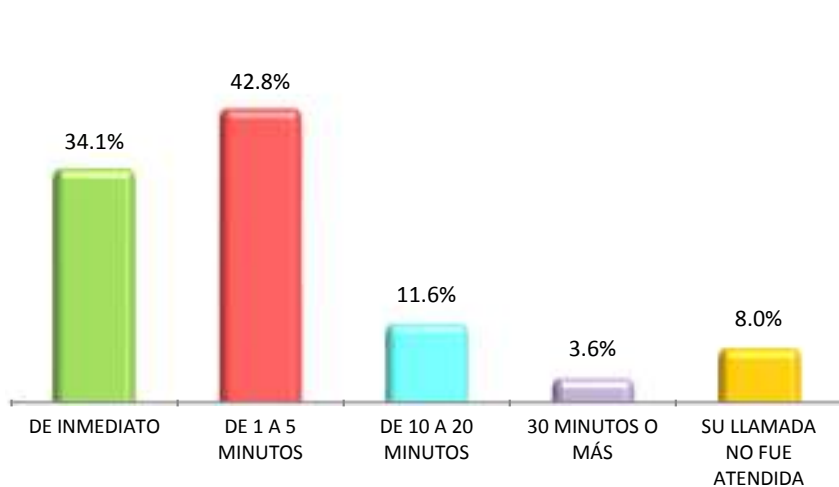


Crece considerablemente el porcentaje de usuarios de las autopistas que conocen el 074 con relación a la medición del 2010.

10,8% DE ENTREVISTADOS QUE CONOCEN Y HAN UTILIZADO EL SERVICIO 074

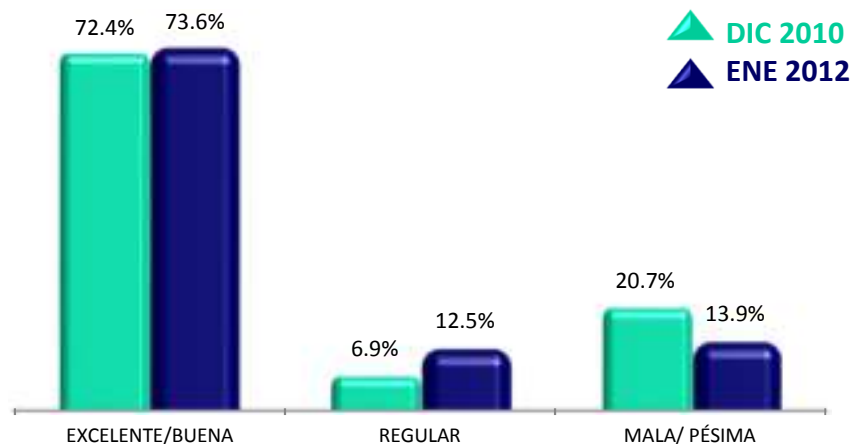
¿Cuánto tiempo tardaron en contestarle?

Cuadro 22



¿Qué le pareció la atención que recibió al llamar al número 074?

Cuadro 23



▲ DIC 2010
▲ ENE 2012

En la escala del 1 al 10 que calificación le otorga al servicio de atención a usuarios 074?

Cuadro 24

CALIFICACIÓN PROMEDIO

7,9

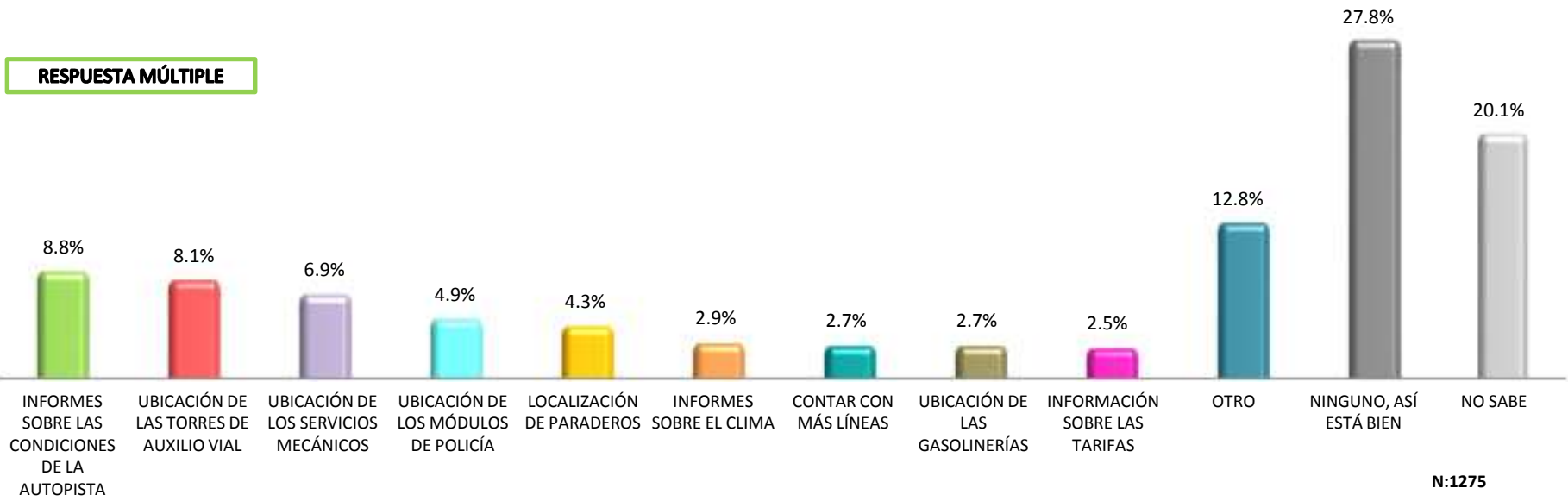
La atención en el 074 es evaluada favorablemente por poco más del 70% de usuarios, manteniendo los niveles logrados en el 2010. Sin embargo 8% de quienes llamaron a este número no fueron atendidos y un 15% tardó más de 10 minutos para que su llamada fuera contestada.

DIC 2010 **ENE 2012**
N:29 **N:138**

Actualmente a través del 074 se canalizan las llamadas de información carretera y seguro de responsabilidad civil .
Además de los servicios y la información que ya se presta en el 074, ¿Qué otro tipo de servicio le gustaría que se proporcionara?

Cuadro 25

RESPUESTA MÚLTIPLE



		INFORMES SOBRE LAS CONDICIONES DE LA AUTOPISTA	UBICACIÓN DE LAS TORRES DE AUXILIO VIAL	UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS MECÁNICOS/ LLANTERAS	UBICACIÓN DE MÓDULOS DE POLICÍA	LOCALIZACIÓN DE PARADEROS	NINGUNO, ASÍ ESTÁ BIEN	NO SABE
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	2,2%	17,3%	12,4%	12,9%	1,3%	11,6%	21,3%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	7,0%	8,7%	12,3%	1,7%	5,3%	37,7%	12,3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	14,7%	6,2%	1,8%	2,7%	4,4%	22,7%	16,9%
	MÉXICO-TIZAYUCA	9,3%	17,3%	9,3%	12,0%	1,3%	22,7%	13,3%
	CIUDAD MENDOZA- CÓRDOBA-VERACRUZ	12,7%	3,3%	4,7%	2,7%		58,7%	0,7%
	MÉXICO-LAS CHOAPAS-OCOZCOAUTLA	20,0%	1,3%	5,3%			4,0%	44,0%
	MÉXICO-MONTERREY-NUEVO LAREDO			1,3%	12,0%	33,3%	1,3%	28,0%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	12,0%	4,0%		1,3%		37,3%	37,3%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	4,0%	2,7%				36,0%	53,3%

En escala del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta, ¿cómo evalúa la operación y los servicios de la autopista?

Cuadro 26



	CALIFICACIÓN PROMEDIO		CALIFICACIÓN PROMEDIO
MÉXICO-MONTERREY- NVO. LAREDO	8,8 +	LA CARBONERA – PTO. MÉXICO	8,3
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8,7	MÉXICO - TIZAYUCA	8,1
MÉXICO-LAS CHOAPAS- OCOZACOAUTLA	8,6	MÉXICO-PUEBLA- ACATZINGO-ESPERANZA	7,8 -
MÉXICO-CUERNAVACA- ACAPULCO	8,5	CD. MENDOZA-CÓRDOBA- VERACRUZ	7,8 -
MÉXICO-QUERÉTARO- IRAPUATO	8,2	ENE 2012	8,3
		DIC 2010	7,8

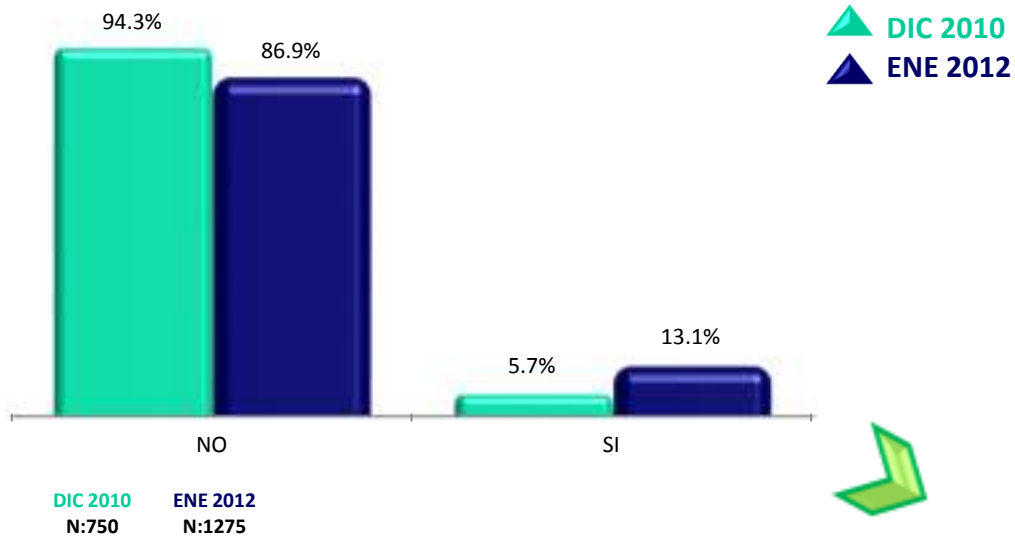
En escala del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta, ¿cómo evalúa la operación y los servicios de la autopista?

Cuadro 26



	CALIFICACIÓN PROMEDIO		CALIFICACIÓN PROMEDIO
PC-104 LA VENTA	9,1 +	PC-103 PALO BLANCO	8,2
PC-41 SALAMANCA	9,0	PC-5 PALMILLAS	8,2
PC-110 SABINAS	8,8	PC-21 OJO DE AGUA	8,1
PC-140 LA CARBONERA	8,7	PC-8 SAN MARTÍN	8,0
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8,6	PC-117 PASO DEL TORO	7,9
PC-191 MAL PASITO	8,6	PC-45 FORTÍN	7,8
PC-141 LOS CHORROS	8,3	PC-26 AMOZOC	7,7
PC-1 TLALPAN	8,3	PC-4 TEPOTZOTLÁN	7,5
		PC-27 ESPERANZA	7,5 -

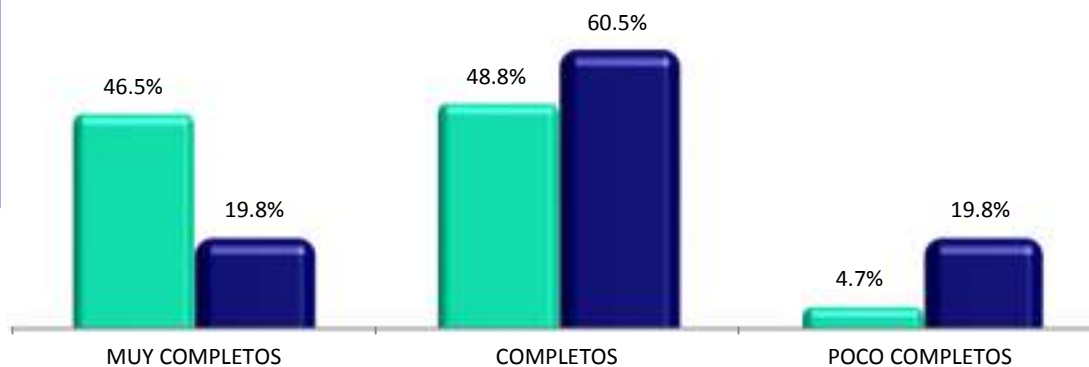
¿Ha consultado la página Web de CAPUFE para planear sus recorridos? Cuadro 27



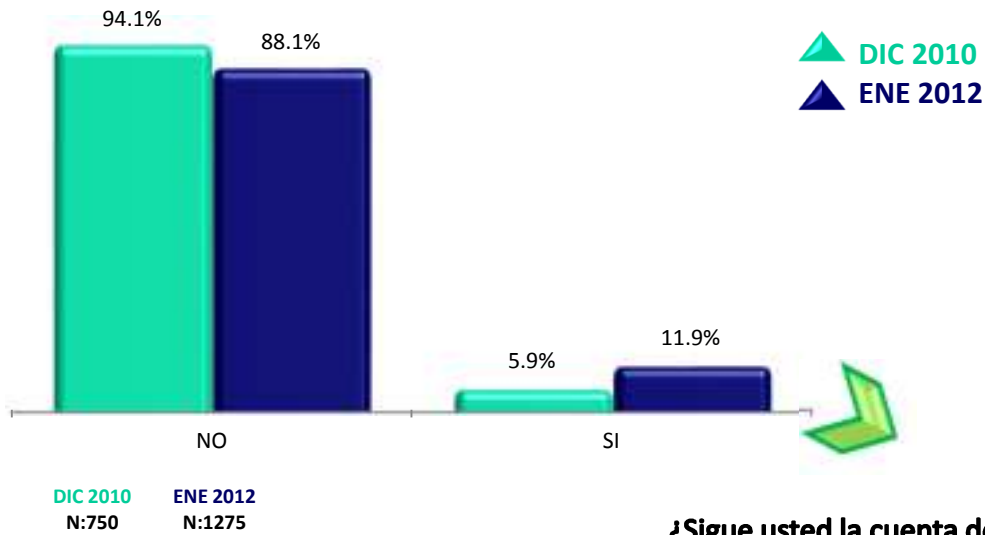
		SI	NO
TIPO DE INFORMANTE	HOMBRE (HASTA 35)	15,2%	83,5%
	HOMBRE (MÁS DE 35)	12,3%	85,1%
	MUJER (HASTA 35)	12,2%	83,7%
	MUJER (MÁS DE 35)	12,4%	84,1%

¿Cuál es su opinión sobre los contenidos de la página Web de CAPUFE? Cuadro 28

Crece poco más de 7% los que consultan la página WEB de CAPUFE en comparación con el 2010 para planear sus recorridos, los hombre más jóvenes son quienes más la consultan, no obstante, 2 de cada 10 usuarios que la ha consultado considera que le hace falta información.

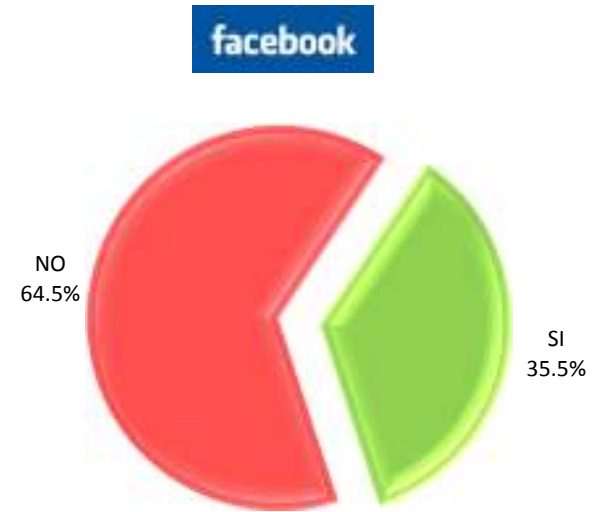
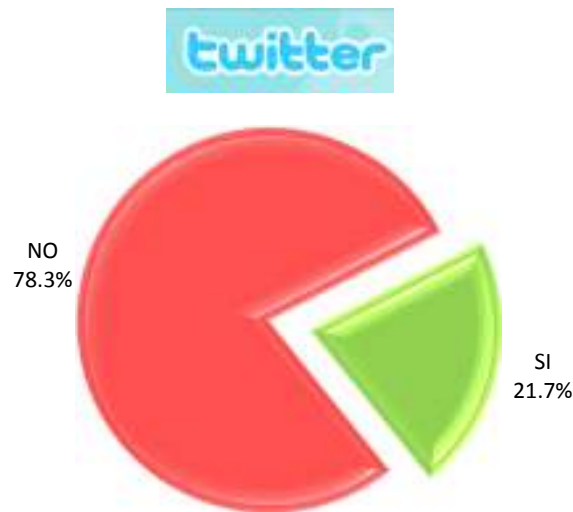


¿Sabe usted que CAPUFE dispone de Facebook y Twitter para informar a los usuarios en tiempo real sobre las incidencias que ocurren en sus tramos carreteros? Cuadro 29



		SI	NO
TIPO DE INFORMANTE	HOMBRE (HASTA 35)	11,8%	88,2%
	HOMBRE (MÁS DE 35)	12,0%	88,0%
	MUJER (HASTA 35)	14,6%	85,4%
	MUJER (MÁS DE 35)	8,8%	91,2%

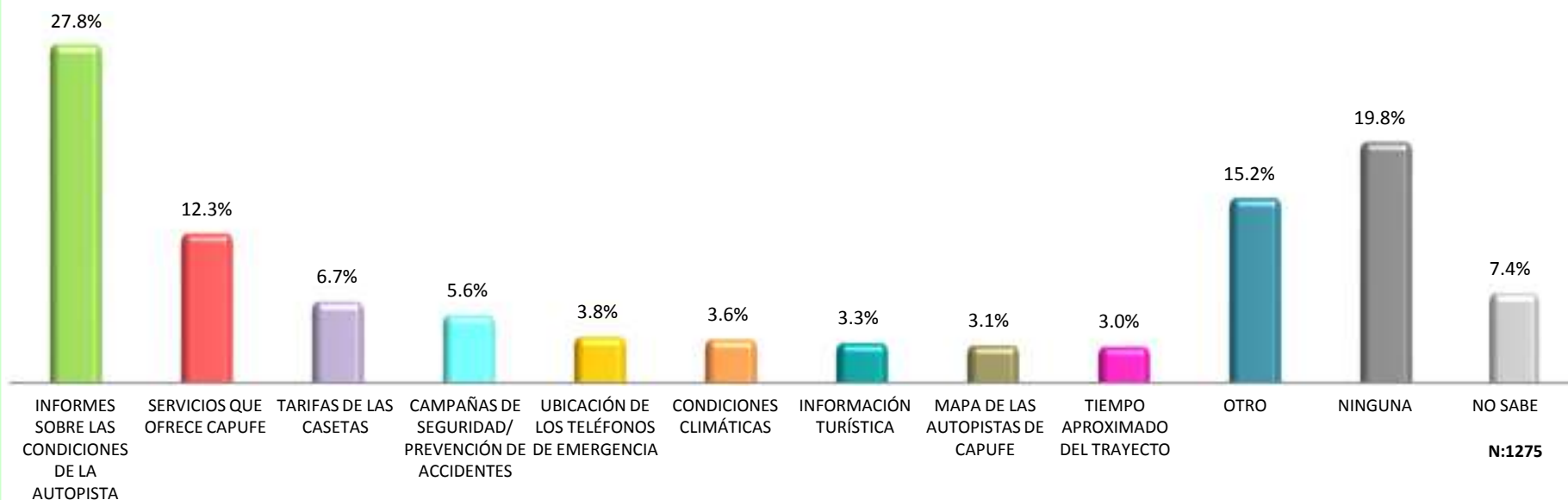
¿Sigue usted la cuenta de Twitter y Facebook de CAPUFE? Cuadros 30,1 y 30,2



Además de la información que se difunde por las redes sociales, ¿Qué otro tipo de información sugiere que se difunda?

Cuadro 31

RESPUESTA MÚLTIPLE



		INFORMES SOBRE LAS CONDICIONES DE LA AUTOPISTA	SERVICIOS QUE OFRECE CAPUFE	TARIFAS DE LAS CASETAS	CAMPAÑAS DE SEGURIDAD VIAL/PREVENCIÓN DE ACCIDENTES	NINGUNA	NO SABE
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	31,1%	23,1%	1,8%	12,4%	12,0%	2,2%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	19,0%	5,7%	7,3%	3,0%	33,3%	3,3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	47,1%	19,1%	8,0%	3,6%	4,0%	2,7%
	MÉXICO-TIZAYUCA	30,7%	8,0%		25,3%	13,3%	12,0%
	CIUDAD MENDOZA- CÓRDOBA-VERACRUZ	36,7%	4,0%	10,0%	0,7%	8,7%	4,7%
	MÉXICO-LAS CHOAPAS-OCOZCOAUTLA	16,0%	4,0%	1,3%	2,7%	2,7%	48,0%
	MÉXICO-MONTERREY-NUEVO LAREDO	9,3%	37,3%	20,0%	4,0%	6,7%	13,3%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	5,3%		13,3%	1,3%	74,7%	2,7%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	28,0%	2,7%	1,3%	1,3%	41,3%	12,0%



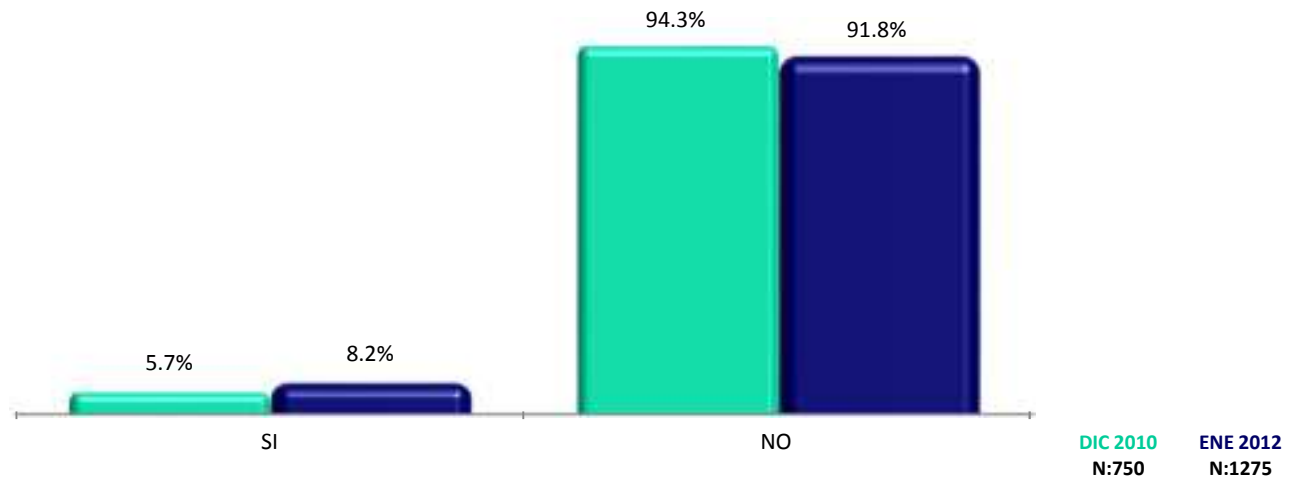
**caminos y puentes
federales**



EVALUACIÓN DE LA SEGURIDAD

¿Ha tenido algún problema relacionado con la seguridad en sus recorridos por alguna autopista a cargo de CAPUFE en el último año? Cuadro 32

▲ DIC 2010
▲ ENE 2012

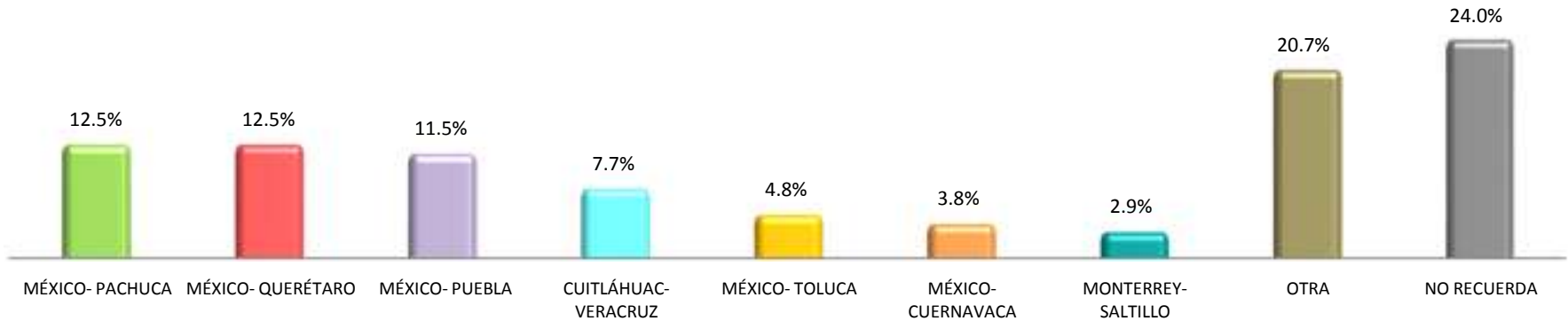


		SI	NO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	6,7%	93,3%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	6,3%	93,7%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	14,7%	85,3%
	MÉXICO-TIZAYUCA	9,3%	90,7%
	CIUDAD MENDOZA- CÓRDOBA-VERACRUZ	8,0%	92,0%
	MÉXICO-LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	5,3%	94,7%
	MÉXICO-MONTERREY-NUEVO LAREDO	4,0%	96,0%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8,0%	92,0%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	6,7%	93,3%

Creció un poco el número de usuarios que ha tenido algún problema en alguna de las carreteras de CAPUFE, la autopista con mayor incidencia fue la México-Puebla-Acatzingo- Esperanza, mientras que en la que hubo menos problemas fue la de México-Monterrey- Nuevo Laredo

8,2% DE ENTREVISTADOS QUE HAN TENIDO ALGÚN PROBLEMA DE SEGURIDAD EL ÚLTIMO AÑO

¿En cuál autopista?
Cuadro 32,1

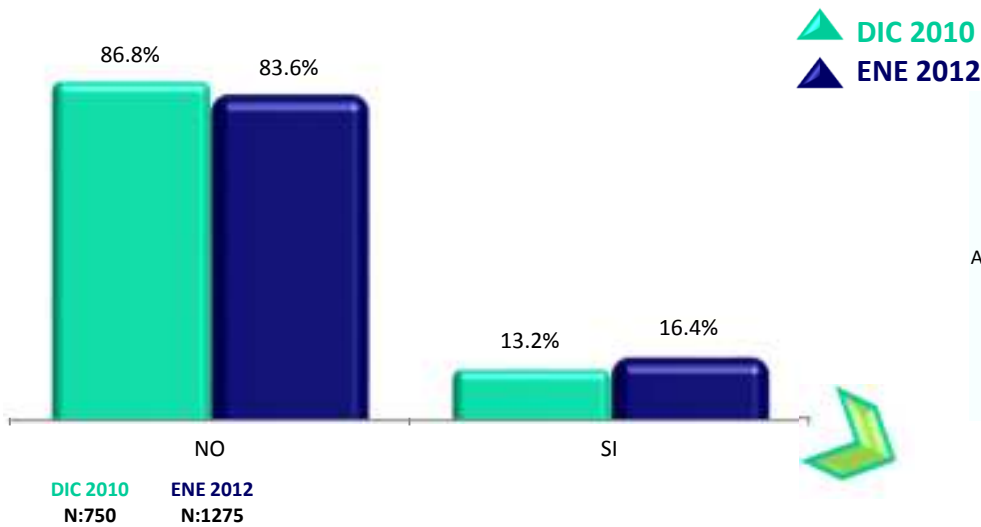


¿Qué le ocurrió?
Cuadro 32,2

N:104



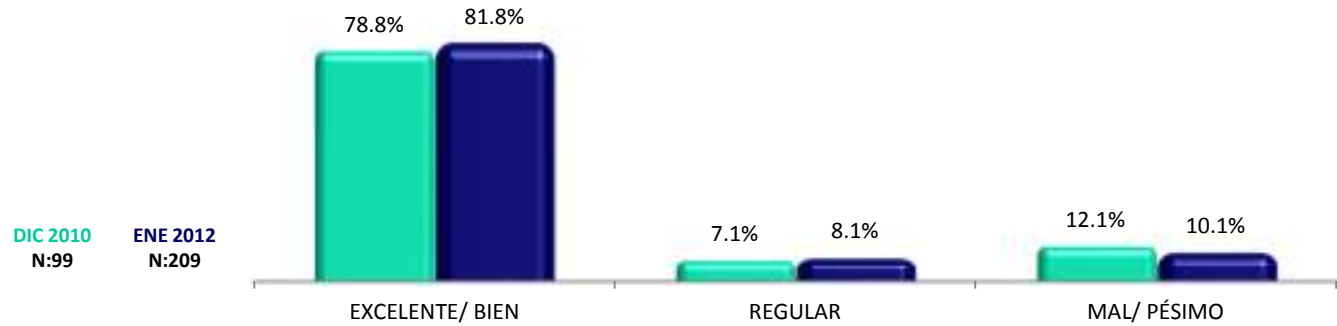
¿Ha necesitado apoyo de la Policía Federal? Cuadro 33



AUTOPISTA	SI	NO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	10,2%	89,8%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	16,0%	84,0%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	28,4%	71,6%
MÉXICO-TIZAYUCA	10,7%	89,3%
CIUDAD MENDOZA- CÓRDOBA-VERACRUZ	14,7%	85,3%
MÉXICO-LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	6,7%	93,3%
MÉXICO-MONTERREY-NUEVO LAREDO	22,7%	77,3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	17,3%	82,7%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	12,0%	88,0%

La Policía Federal es bien evaluada por los usuarios que han solicitado apoyo, sólo de cada 10 no comparte esa opinión.

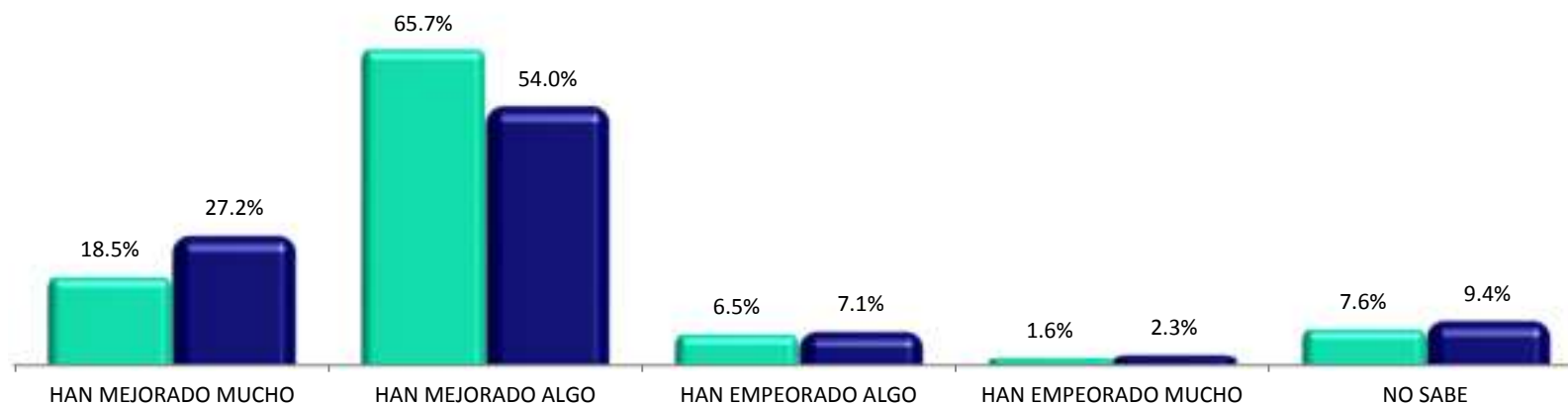
¿Cómo fue tratado por la Policía Federal? Cuadro 34



En lo general, ¿Qué tanto cree usted que han mejorado los servicios de CAPUFE de un año a la fecha?

Cuadro 35

▲ DIC 2010
▲ ENE 2012



DIC 2010
N:750

ENE 2012
N:1275

Se incrementa en casi 10 puntos con relación al 2010, el porcentaje de usuarios que opinan que CAPUFE ha mejorado mucho en el último año.

En lo general, ¿Qué tanto cree usted que han mejorado los servicios de CAPUFE de un año a la fecha?

Cuadro 35

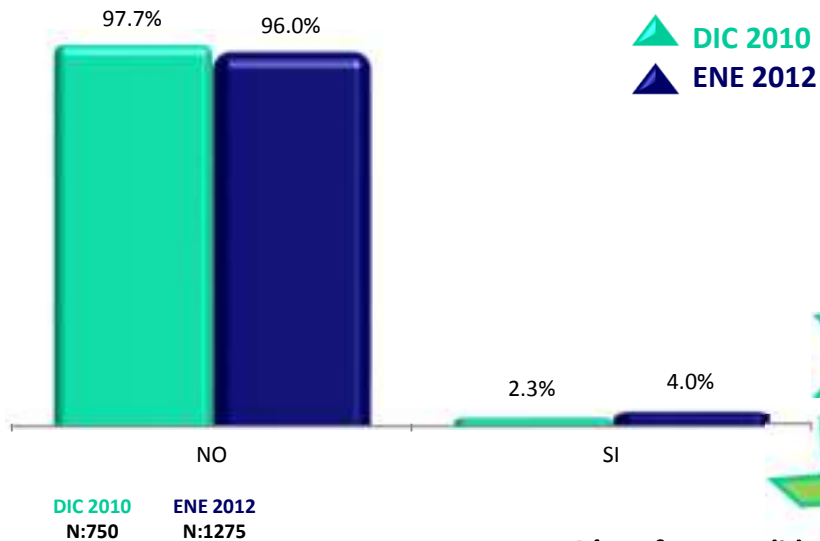
BALANCE:



■ HAN MEJORADO MUCHO
 ■ HAN MEJORADO ALGO
 ■ HAN EMPEORADO ALGO
 ■ HAN EMPEORADO MUCHO
 ■ NO SABE

N:1275

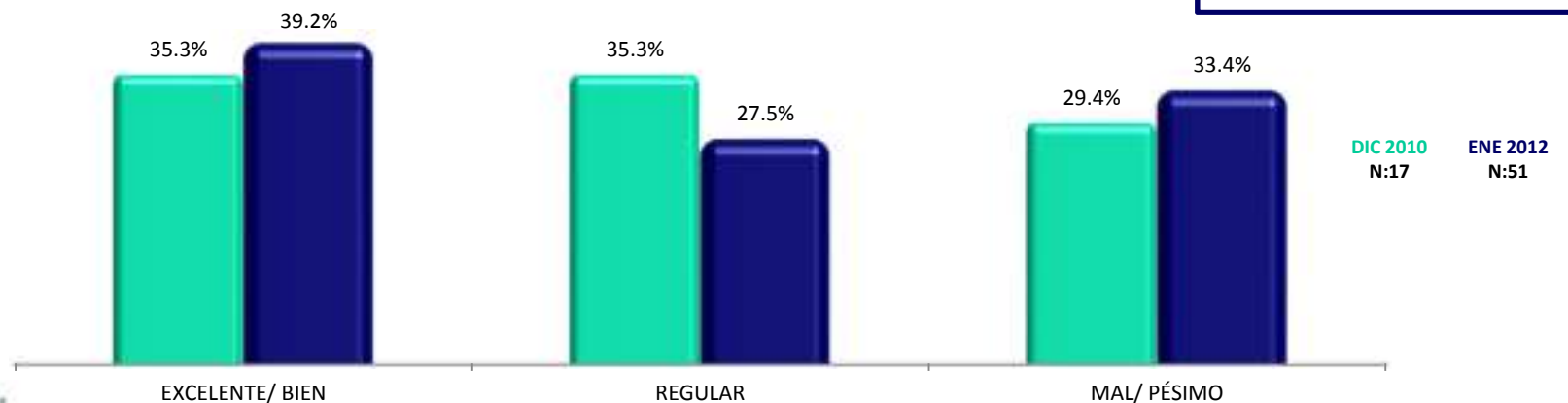
¿Ha presentado alguna queja a CAPUFE? Cuadro 36



¿A través de qué medio la presentó? Cuadro 37



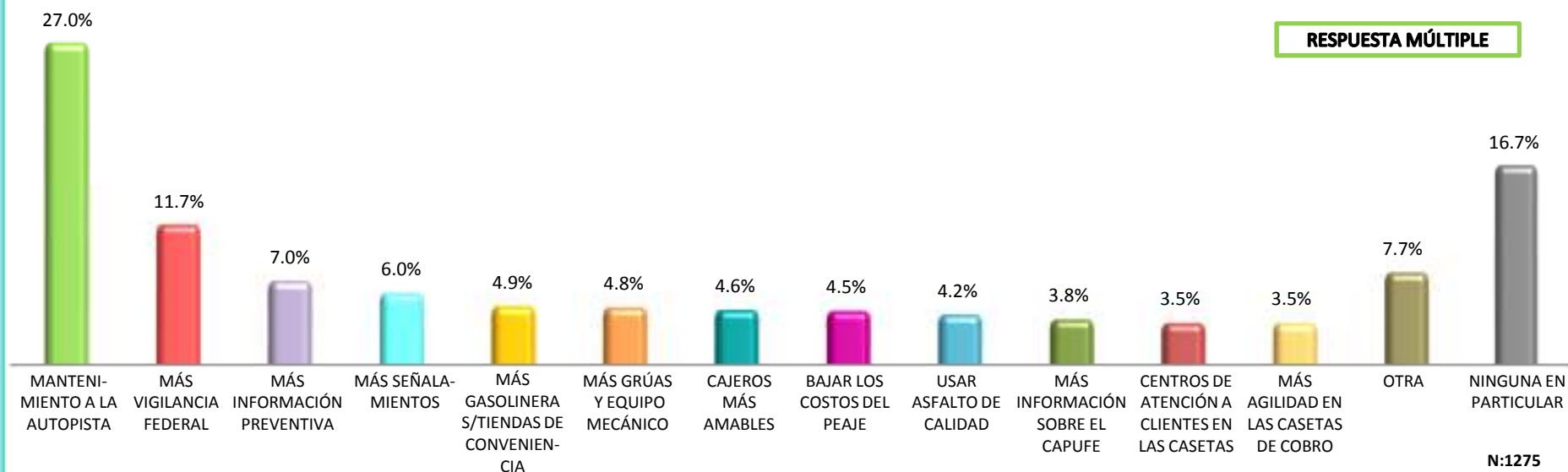
¿Cómo fue atendida su queja sobre los servicios de CAPUFE? Cuadro 38



La mitad de las quejas que se presentan en CAPUFE son personales, sólo 4 de cada 10 usuarios que presentaron alguna creen que ésta fue bien atendida.

¿Qué sugerencias propone para mejorar los servicios que ofrece CAPUFE?

Cuadro 39

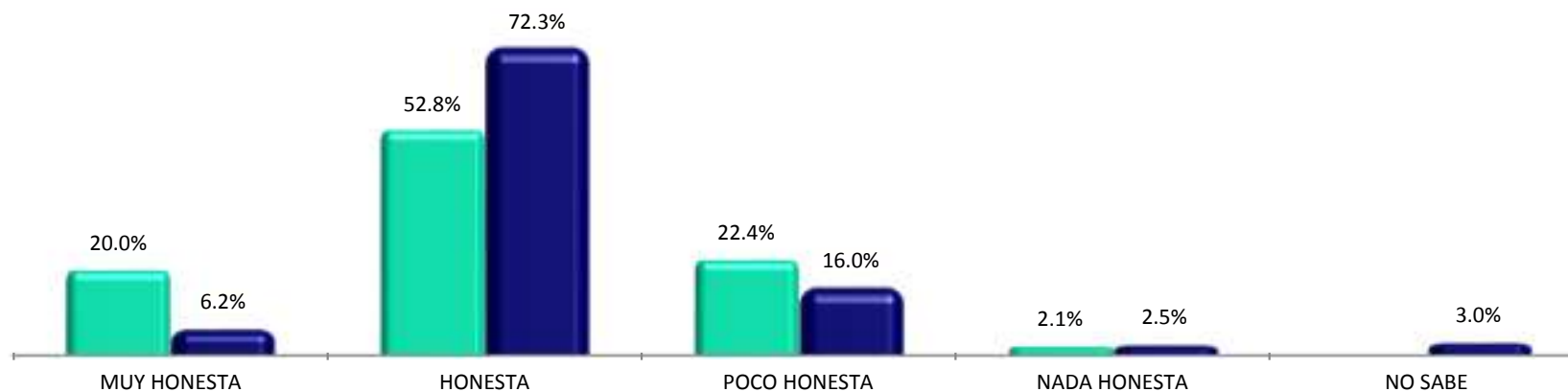


	MANTENIMIENTO A LA AUTOPESTA	MÁS VIGILANCIA FEDERAL	MÁS INFORMACIÓN PREVENTIVA	MÁS SEÑALAMIENTOS	MÁS GASOLINERAS/TIENDAS DE CONVENIENCIA	MÁS GRÚAS Y EQUIPO MECÁNICO	CAJEROS MÁS AMABLES	BAJAR LOS COSTOS DEL PEAJE	USAR ASFALTO DE CALIDAD	NINGUNA EN PARTICULAR
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	14,2%	16,9%	20,9%	2,7%		3,1%	2,2%	1,3%	0,4%	12,4%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	16,3%	18,0%	3,7%	10,7%	3,0%	9,7%	7,0%	8,3%	1,0%	18,7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	42,7%	3,1%	4,4%	4,0%	4,4%	3,1%	7,1%	4,9%	16,9%	5,8%
MÉXICO-TIZAYUCA	22,7%	9,3%	10,7%	8,0%	4,0%	8,0%	5,3%	2,7%		20,0%
CIUDAD MENDOZA- CÓRDOBA-VERACRUZ	44,0%	6,0%	5,3%	3,3%	2,7%	2,7%	4,0%	2,7%	6,7%	14,7%
MÉXICO-LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	62,7%	10,7%	4,0%	14,7%		5,3%	1,3%		1,3%	2,7%
MÉXICO-MONTERREY-NUEVO LAREDO	9,3%	8,0%	1,3%	2,7%	33,3%	4,0%	2,7%	8,0%		14,7%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	1,3%	4,0%	1,3%	1,3%	8,0%			4,0%		76,0%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	38,7%	22,7%		5,3%	8,0%	1,3%	5,3%	5,3%		12,0%

Imagine que CAPUFE es una persona a la que usted conoce; ¿Qué tan honesta creería que es esta persona?

Cuadro 40

▲ DIC 2010
▲ ENE 2012



DIC 2010 N:750
ENE 2012 N:1275

		MUY HONESTA	HONESTA	POCO HONESTA	NADA HONESTA	NO SABE
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8,4%	69,3%	18,7%	1,8%	1,8%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	9,0%	75,7%	8,7%	2,3%	4,3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	1,8%	62,7%	21,3%	8,4%	5,8%
	MÉXICO-TIZAYUCA	5,3%	64,0%	28,0%	1,3%	1,3%
	CIUDAD MENDOZA- CÓRDOBA-VERACRUZ	2,0%	65,3%	28,7%	0,7%	3,3%
	MÉXICO-LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	9,3%	66,7%	24,0%		
	MÉXICO-MONTERREY-NUEVO LAREDO		94,7%	4,0%		1,3%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	17,3%	82,7%			
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	2,7%	92,0%	4,0%		1,3%



**caminos y puentes
federales**



EVALUACIÓN COMPARATIVA

EVALUACIÓN COMPARATIVA

	UBICACIÓN E INFORMACIÓN DE LETREROS	ESTADO FÍSICO DE LA AUTOPISTA	ATENCIÓN DE LOS CAJEROS EN LAS PLAZAS DE COBRO	OPERACIÓN Y SERVICIOS DE LA AUTOPISTA	AUTOPISTA EN GENERAL
	SALDO	CALIFICACIÓN PROMEDIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	+75,1	8,0	8,2	8,1	8,1
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	+74,3	8,2	8,5	8,5	8,4
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	+71,5	7,3	8,4	7,8	7,5
MÉXICO-TIZAYUCA	+69,3	7,4	8,4	8,1	8,0
CIUDAD MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	+71,9	7,0	8,7	7,8	7,8
MÉXICO-LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	+81,3	7,7	9,4	8,6	8,7
MÉXICO-MONTERREY-NUEVO LAREDO	+96,0	8,9	8,9	8,8	8,7
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	+92	8,9	8,9	8,7	8,9
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	+86,6	7,9	8,5	8,3	8,1
GENERAL	+76,9	7,9	8,5	8,3	8,2



CONCLUSIONES

CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

- El estudio refleja que la campaña de prevención de accidentes de CAPUFE fue recordada por una tercera parte de los usuarios. Y que la frase **“Déjame abrazarte, el cinturón de seguridad salva vidas”** es bien interpretada por los automovilistas como una medida que les ayuda a conservar la vida y además los exhorta a usar el cinturón de seguridad.
- Aunque el resultado del estudio del 2010 indicó que sólo una cuarta parte de los usuarios recordaron la campaña del número 074, destaca que ésta siguió permeando a los usuarios y en la actualidad 7 de cada 10 identifica este número de emergencia.

CONDICIÓN DE LAS AUTOPISTAS

- 8 de cada 10 usuarios opinan que la señalética de las autopistas está en buen estado. En las autopistas México- Tizayuca y México-Puebla-Acatzingo-Esperanza, es donde hay mayor proporción de automovilistas que opinan lo contrario.
- De manera general las autopistas del norte del país son las que se encuentran en mejores condiciones, aunque la plaza de cobro que proporcionó mejores evaluaciones fue la ubicada en La Venta, mientras que la caseta ubicada en La Esperanza otorga las evaluaciones más bajas en el mismo aspecto. En general, las autopistas de CAPUFE obtienen 7,9 de calificación, similar a la lograda en el 2010.

SERVICIOS DE LA AUTOPISTA

- Aumenta la proporción de usuarios que volvería a utilizar las autopistas de CAPUFE, llega al 86% contra el 75% del 2010. Las principales razones para utilizar estas carreteras son que se ahorra tiempo y son más seguras.
- En general los servicios que ofrece CAPUFE son mejor evaluados que en la medición anterior. Se duplica la proporción de usuarios que ha recibido auxilio vial, al que evalúan muy bien.
- Las autopistas del norte del país es donde evalúan mejor los servicios que presta CAPUFE, sin embargo son las plazas de cobro específicas de La Venta y Salamanca las que obtienen las notas más altas. De manera global, se incrementa la calificación de los servicios 7,8 en el 2010 a 8,3 en esta medición.
- Creció un poco la proporción de usuarios que ha tenido algún contratiempo en las autopistas, siendo lo más recurrente las descomposturas o accidentes; Un 16% ha sido auxiliado por la Policía Federal, a la que califican en general bien.
- Se duplica el número de usuarios que ha consultado la página de CAPUFE para realizar sus recorridos con 13% en la actual medición, aunque son pocos todavía que los siguen en las redes sociales.

RECOMENDACIONES

- El estudio refleja que hay una mejora en diferentes aspectos medidos respecto al ejercicio del 2010. Sin embargo, también indica que hay autopistas a las que se debe dar especial atención ya que las evaluaciones y niveles de satisfacción obtenidos son regulares: México-Queretaro-Irapuato, Ciudad Mendoza-Córdoba-Veracruz, México-Puebla-Acatzingo-Esperanza, México-Tizayuca.
- A su vez prestar atención a los tramos que controlan las plazas de cobro de La Esperanza, Tepetzotlán y Amozoc.
- El mayor problema en estas autopistas es el estado del asfalto. Con relación a la señalética, piden colocar más letreros en lugares visibles, con letras grandes y reflejantes.
- La principal sugerencia de los usuarios a CAPUFE es que de mantenimiento a sus autopistas, en segundo lugar incrementar la vigilancia en éstas.
- Con relación a la comunicación, les gustaría que hubiera campañas de prevención sobre no manejar en estado de ebriedad y respetar los límites de velocidad principalmente.
- Aún cuando ha crecido la proporción de usuarios que consultan la página de CAPUFE, son muy pocos todavía por lo que se recomienda mayor difusión, y que sus contenidos contemplen las sugerencias que hacen los usuarios como son: informes sobre las condiciones de las autopistas, servicios que ofrece y tarifas entre las principales.

