



**caminos y puentes  
federales**



**EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA  
CAMPAÑA INSTITUCIONAL DE CAPUFE  
“PREVENCIÓN DE ACCIDENTES”, VERSIÓN  
DECENIO DE ACCIÓN PARA LA SEGURIDAD  
VIAL 2011-2020 “EL USO DEL CINTURÓN DE  
SEGURIDAD SALVA VIDAS”**

**INFORME FINAL GENERAL**

# METODOLOGÍA

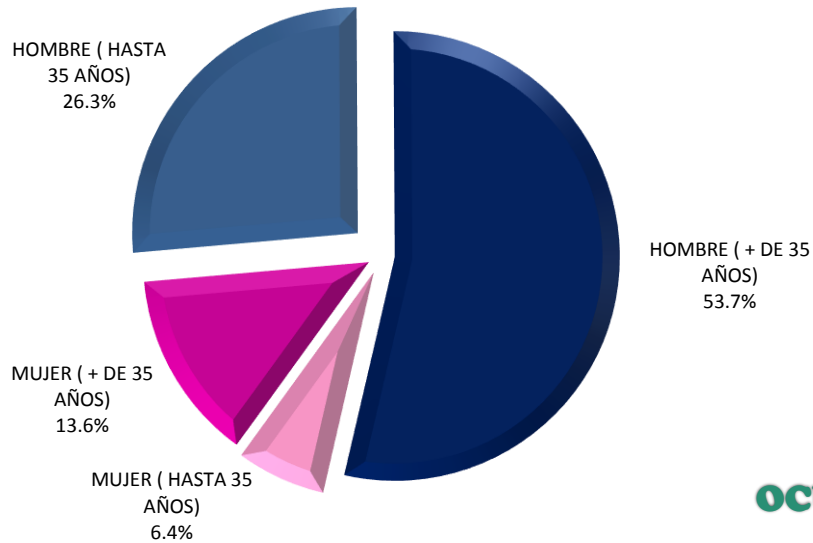
- Población objetivo. Usuarios de casetas de cobro.
- Diseño de la Muestra. Muestreo sistemático en las casetas seleccionadas.
- Metodología de recolección de datos. Entrevistas personales “cara a cara”.
- Tamaño de la muestra. 1175 entrevistas.
- Fecha de levantamiento. Del 25 al 29 de octubre de 2012.
- Precisión. La precisión de las estimaciones generales es de  $\pm 2.9\%$ , para las autopistas varía de acuerdo al tamaño de la muestra entre  $\pm 5.0\%$  a  $\pm 11.3\%$ , Los resultados tienen un nivel de confianza del 95% en los principales indicadores.
- NOTA. Se muestran resultados comparativos con los estudios realizados en diciembre de 2010 y enero del 2012.

# DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

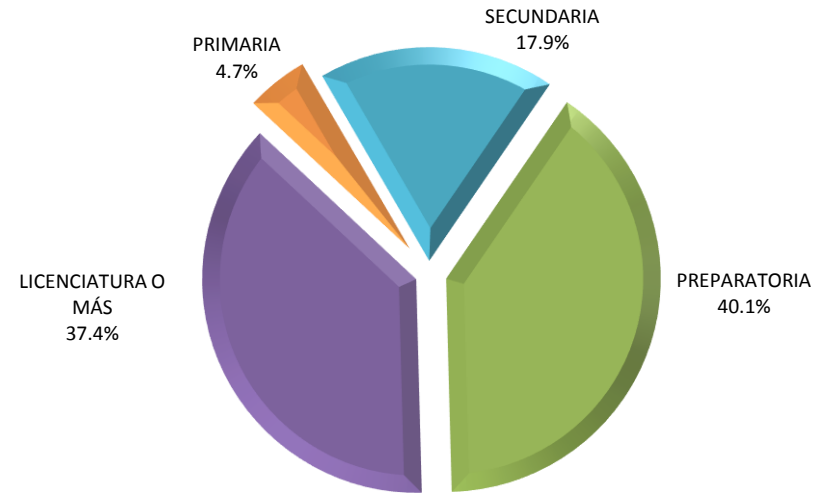
Autopista	Plaza de levantamiento	Muestra
México-Cuernavaca-Acapulco	C-1 Tlalpan, Km. 23.360	100
	PC-184 Francisco Velasco Durán, Km 118	100
	C-103 Palo Blanco, Km 285.850	75
	C-104 La Venta, Km. 365.400	100
México-Querétaro	C-4 Tepetzotlán Km, 43.010	100
	C-5 Palmillas, Km. 147.917	75
México-Puebla	C-7 San Marcos	75
	C-8 San Martín, Km. 91.700	75
	C-26 Amozoc, Km 141.613	75
México-Tizayuca	C-21 Ojo de Agua, km. 25,000	100
Las Choapas-Ocozocoautla	C-181 Malpasito, Km 112.800	75
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
<b>TOTAL</b>		<b>1175</b>

# PERFIL DEL ENTREVISTADO

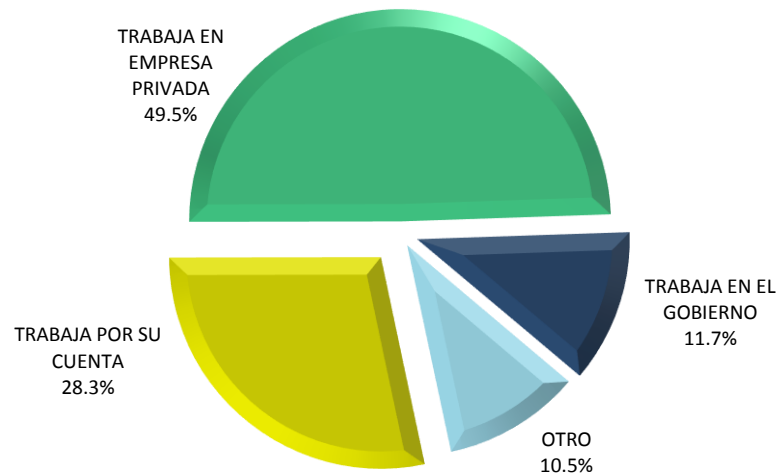
## TIPO DE INFORMANTE



## ESCOLARIDAD



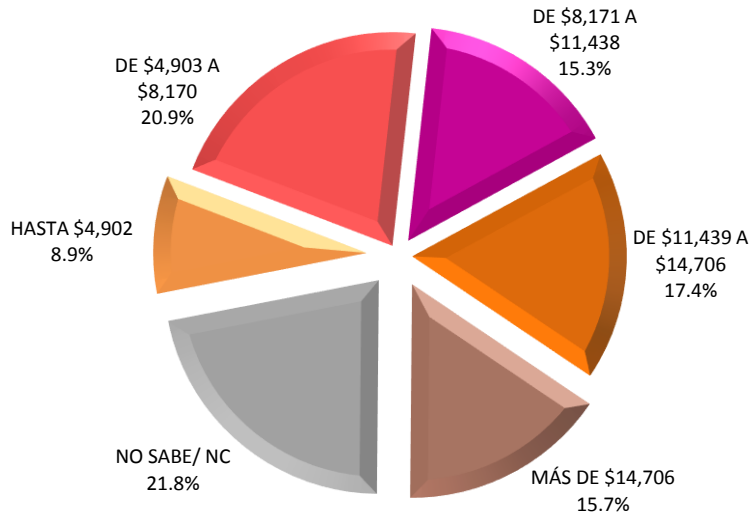
## OCUPACIÓN



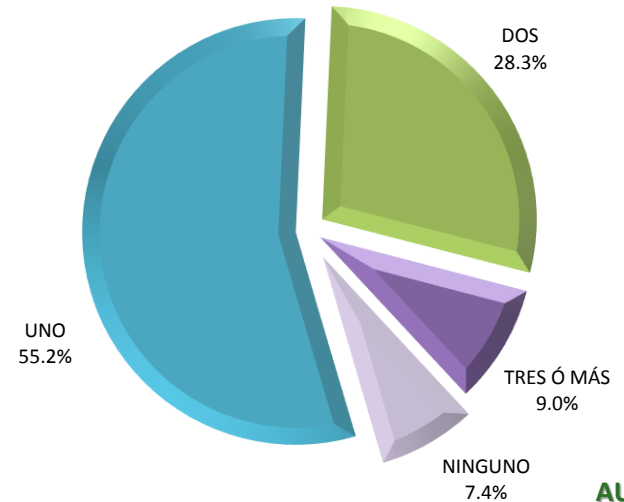


# PERFIL DEL ENTREVISTADO

## INGRESO



## AUTOMÓVILES EN EL HOGAR



**AUTOS PROMEDIO: 1**

## VIVE EN CASA PROPIA





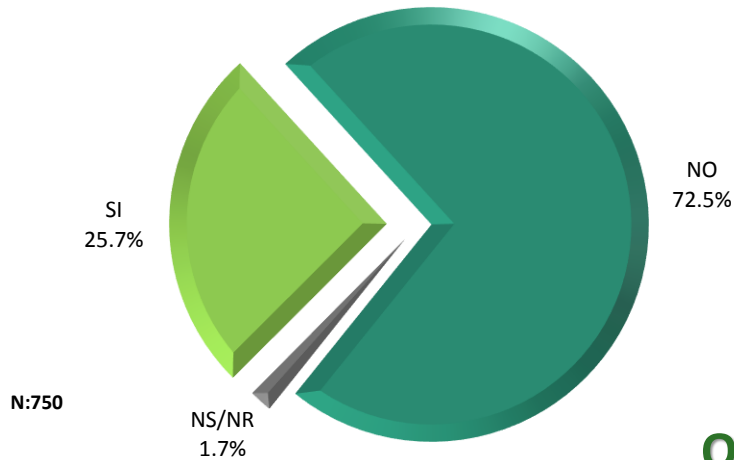
**caminos y puentes  
federales**



# **USO DE AUTOPISTAS**

## 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?



## OCTUBRE 2012

¿Conoce la campaña de prevención de accidentes de CAPUFE denominada "El uso del cinturón de seguridad, salva vidas" ?

Cuadro 1



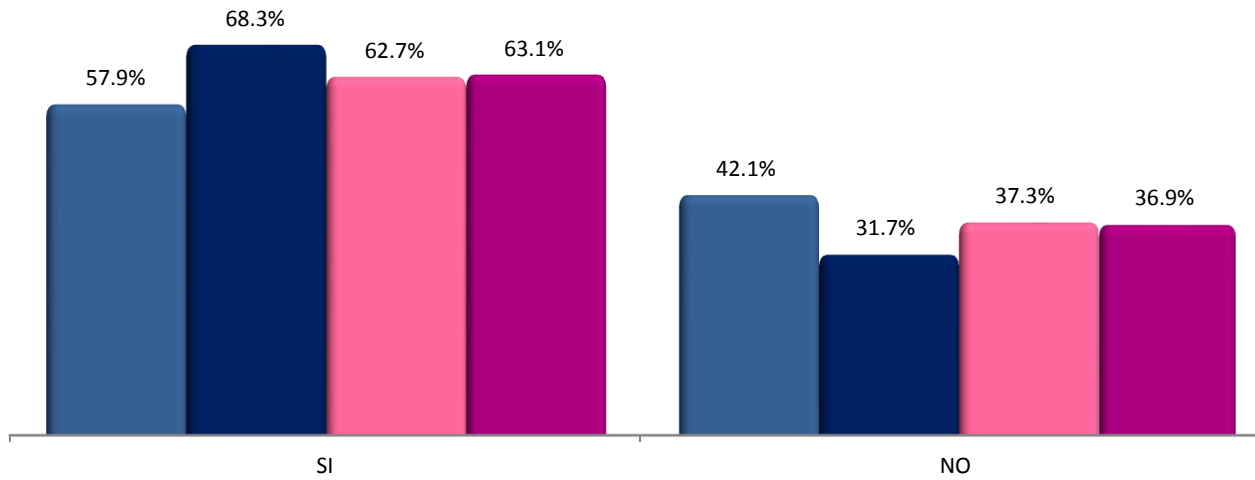
	SI	NO
MÉXICO-QUERÉTARO	90.9%	9.1%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	69.9%	30.1%
MÉXICO-PUEBLA	50.2%	49.8%
MÉXICO-TIZAYUCA	74.0%	26.0%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	74.7%	25.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	34.7%	65.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	46.7%	53.3%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	44.0%	56.0%

# OCTUBRE 2012

¿Conoce la campaña de prevención de accidentes de CAPUFE denominada “El uso del cinturón de seguridad, salva vidas” ?

Cuadro 1

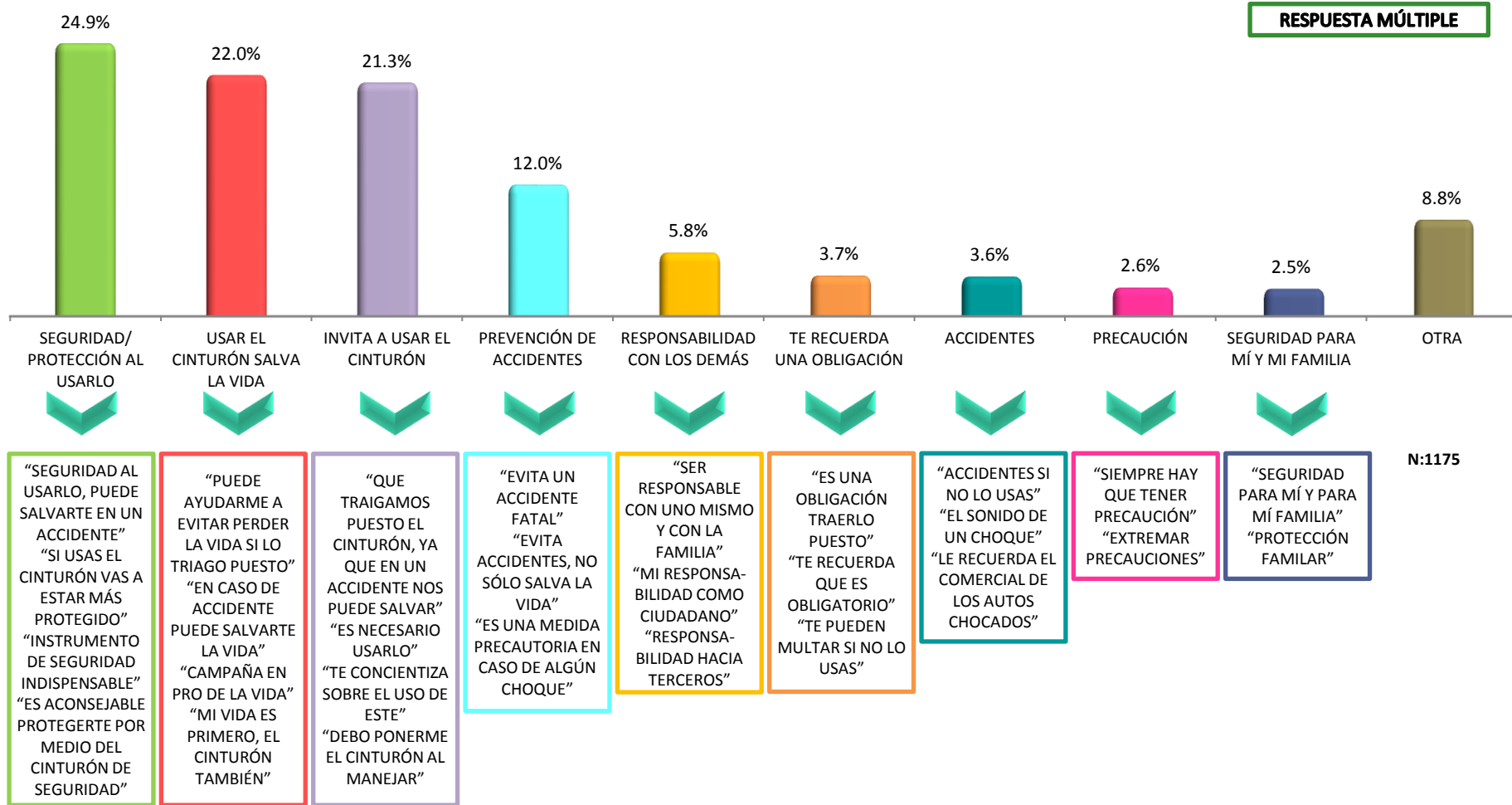
- ▲ HOMBRE (HASTA 35)
- ▲ HOMBRE (MÁS DE 35)
- ▲ MUJER (HASTA 35)
- ▲ MUJER (MÁS DE 35)



N:1175

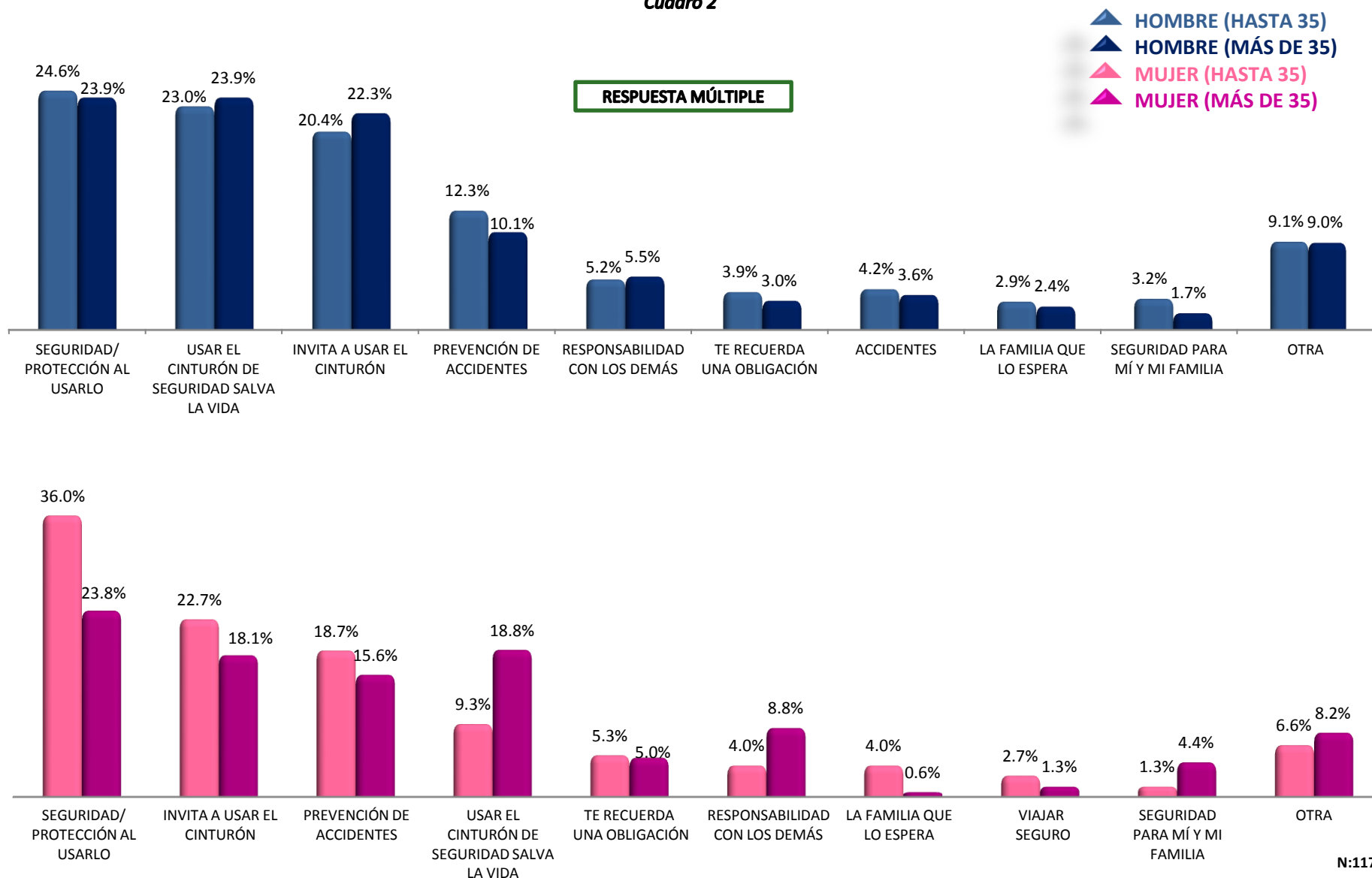
## ¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando escucha o lee “El uso del cinturón de seguridad, salva vidas”?

Cuadro 2

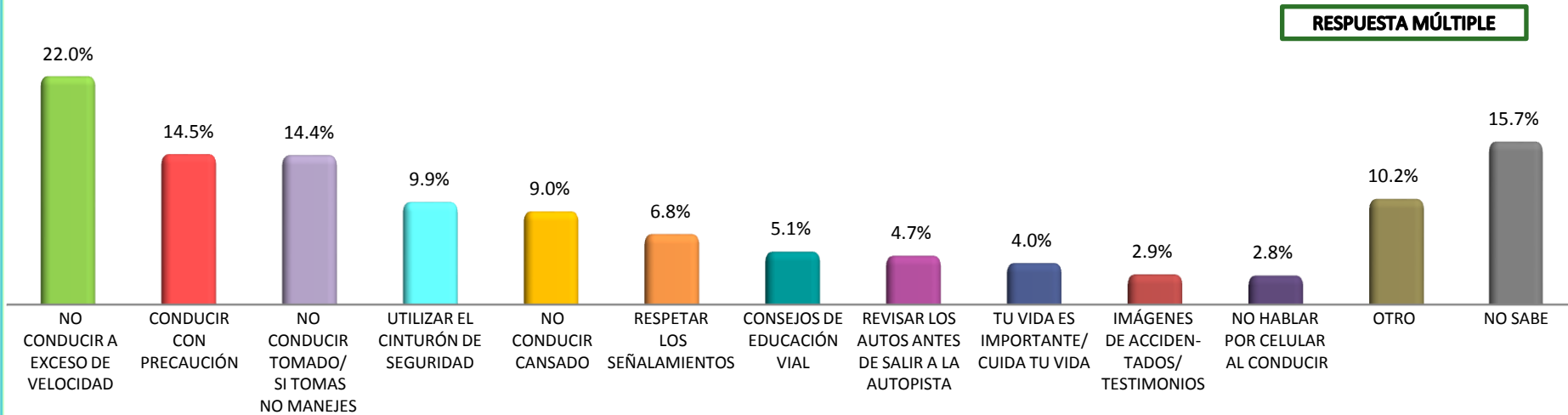


## ¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando escucha o lee “El uso del cinturón de seguridad, salva vidas”?

Cuadro 2



### ¿Qué mensajes sugiere que se difundan para prevenir accidentes? Cuadro 3



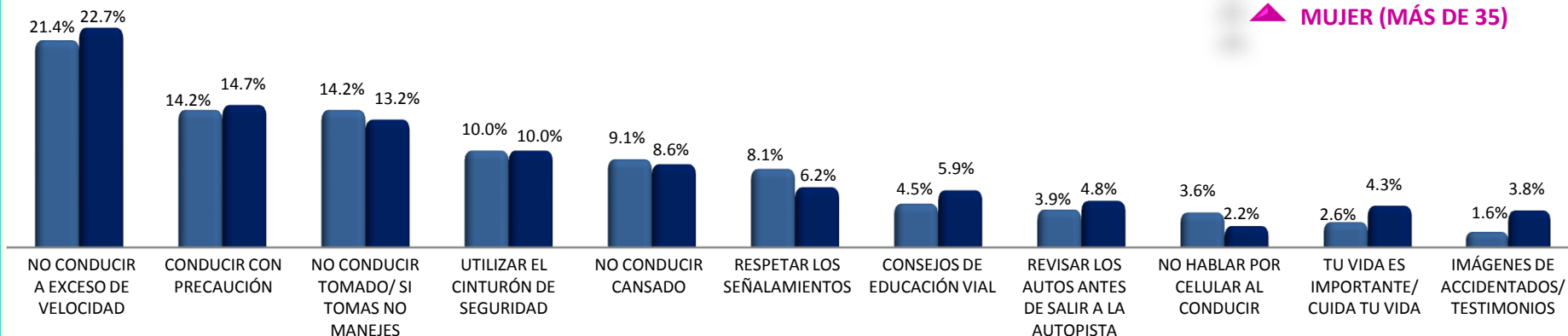
N:1175

		NO CONDUCIR A EXCESO DE VELOCIDAD	CONDUCIR CON PRECAUCIÓN	NO CONDUCIR TOMADO/SI TOMAS NO MANEJES	UTILIZAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	NO CONDUCIR CANSADO	RESPECTAR LOS SEÑALAMIENTOS	CONSEJOS DE EDUCACIÓN VIAL	REVISAR LOS AUTOS ANTES DE SALIR A LA AUTOPISTA	TU VIDA ES IMPORTANTE/ CUIDA TU VIDA	NO SABE
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO	40.0%	14.3%	7.4%	10.9%	11.4%	9.1%	4.0%	1.1%	0.6%	4.6%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	25.3%	12.5%	23.7%	11.2%	12.0%	6.7%	5.6%	6.9%	2.4%	3.5%
	MÉXICO-PUEBLA	16.4%	22.2%	7.6%	8.9%	10.2%	14.2%	8.4%	9.3%	4.4%	13.3%
	MÉXICO-TIZAYUCA	24.0%	11.0%	8.0%	3.0%	1.0%	3.0%	8.0%	4.0%	8.0%	16.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	17.3%	14.7%	17.3%	4.0%	6.7%	5.3%	4.0%	1.3%	5.3%	32.0%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.0%	16.0%	16.0%	10.7%	4.0%			1.3%	6.7%	36.0%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	6.7%	9.3%	10.7%	18.7%	9.3%		2.7%		8.0%	38.7%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	10.7%	9.3%	12.0%	9.3%	2.7%				5.3%	49.3%

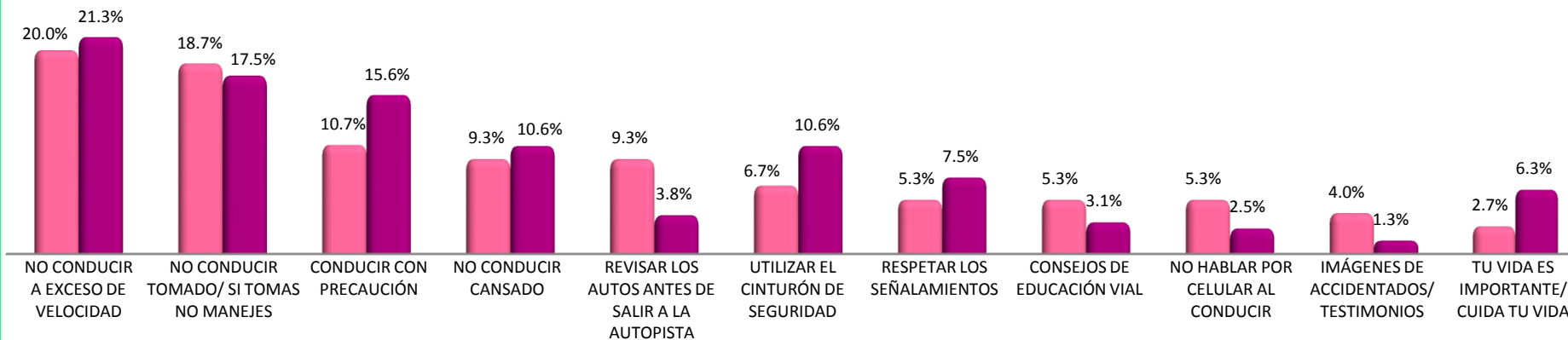
### ¿Qué mensajes sugiere que se difundan para prevenir accidentes? Cuadro 3

RESPUESTA MÚLTIPLE

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



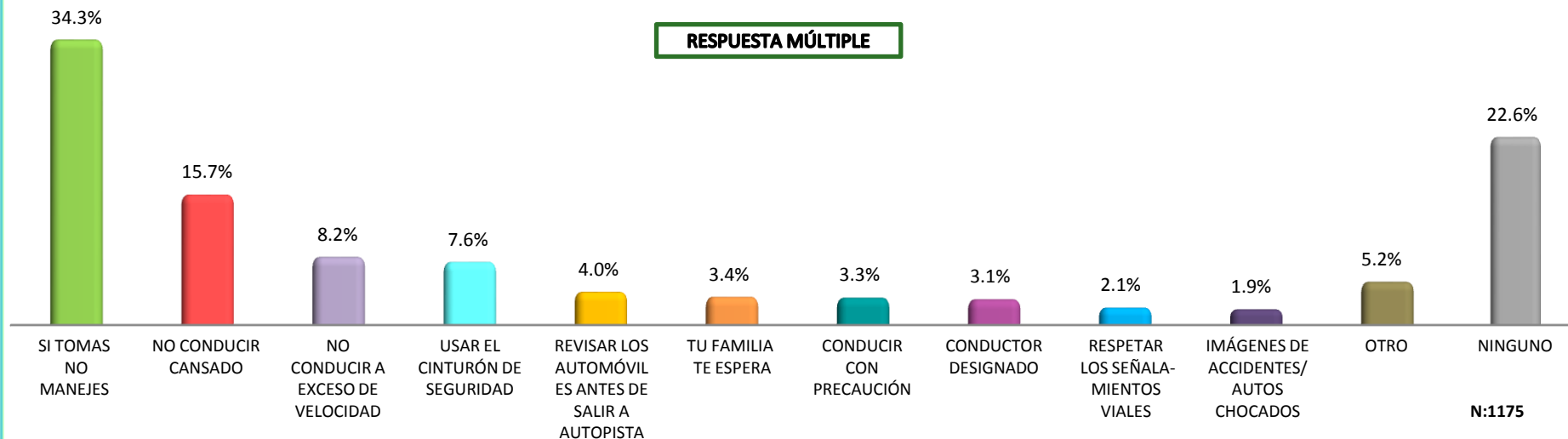
N:1175





## ¿Qué mensajes recuerda de otras campañas para prevenir accidentes?

Cuadro 4



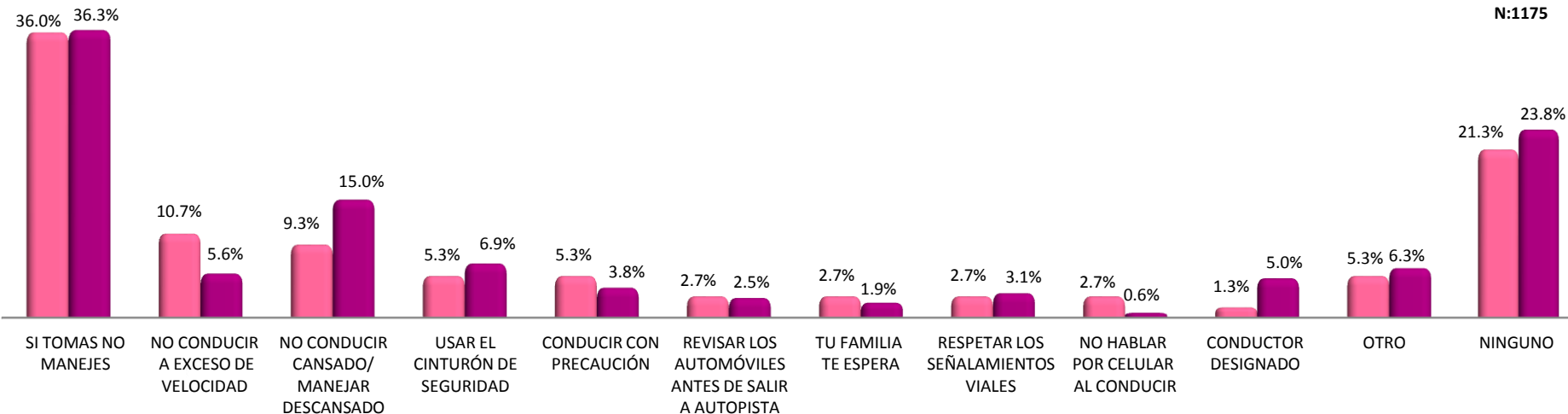
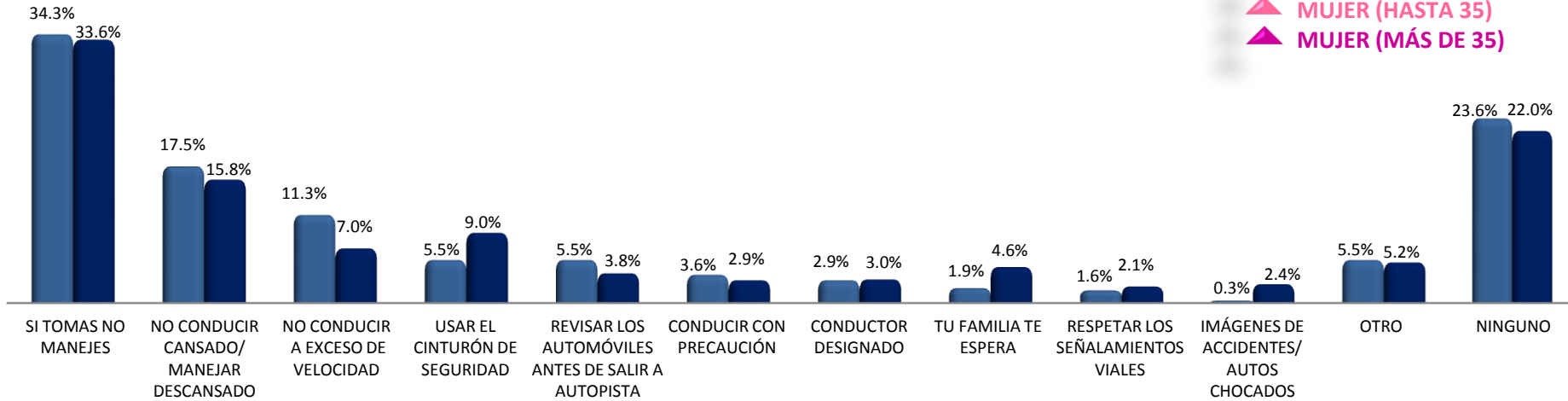
		SI TOMAS NO MANEJES	NO CONDUCIR CANSADO/ MANEJAR DESCANSADO	NO CONDUCIR A EXCESO DE VELOCIDAD	USAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	REVISAR LOS AUTOMÓVILES ANTES DE SALIR A AUTOPISTA	TU FAMILIA TE ESPERA	CONDUCIR CON PRECAUCIÓN	NINGUNO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO	50.3%	17.7%	19.4%	2.3%	5.1%	0.6%	1.7%	6.9%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	38.9%	17.1%	10.7%	9.9%	4.0%	5.3%	2.1%	12.5%
	MÉXICO-PUEBLA	38.2%	14.2%	5.3%	15.1%	8.0%	1.3%	5.8%	8.9%
	MÉXICO-TIZAYUCA	30.0%	23.0%	4.0%	2.0%	2.0%	10.0%	9.0%	23.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	18.7%	22.7%	1.3%		2.7%	5.3%	1.3%	45.3%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	16.0%	6.7%	1.3%	4.0%				66.7%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	18.7%	6.7%	4.0%	9.3%		2.7%	1.3%	48.0%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	17.3%	10.7%	1.3%	2.7%	1.3%		5.3%	58.7%

## ¿Qué mensajes recuerda de otras campañas para prevenir accidentes?

Cuadro 4

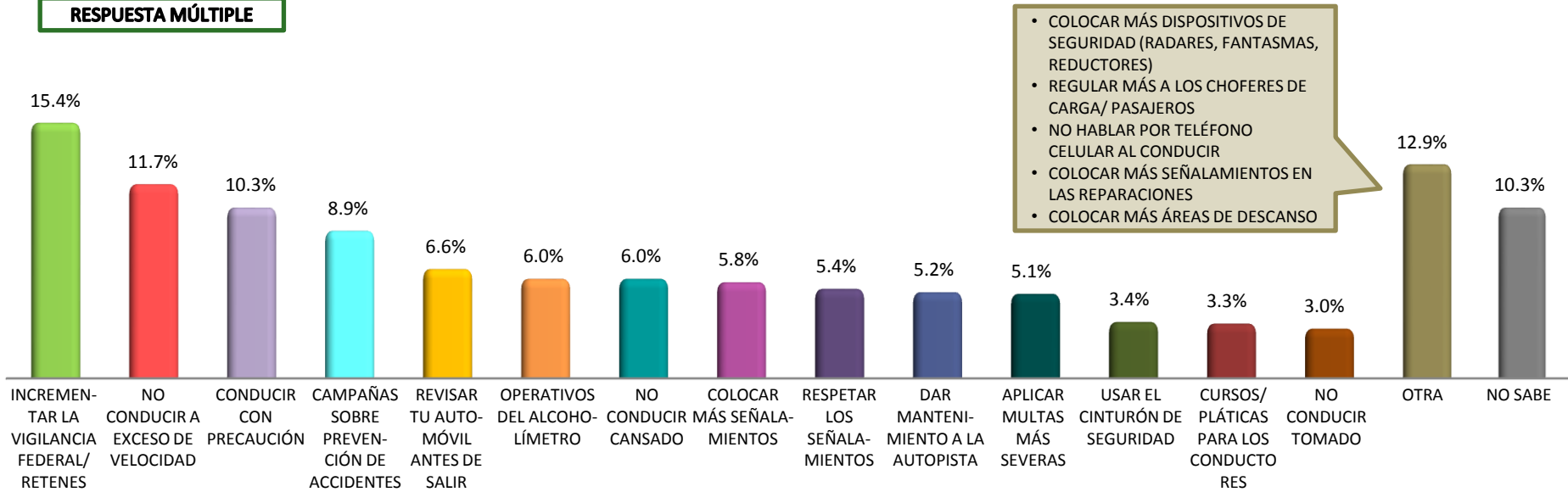
RESPUESTA MÚLTIPLE

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



## ¿Qué acciones sugiere realizar para prevenir accidentes? Cuadro 5

### RESPUESTA MÚLTIPLE



- COLOCAR MÁS DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD (RADARES, FANTASMAS, REDUCTORES)
- REGULAR MÁS A LOS CHOFERES DE CARGA/ PASAJEROS
- NO HABLAR POR TELÉFONO CELULAR AL CONDUCIR
- COLOCAR MÁS SEÑALAMIENTOS EN LAS REPARACIONES
- COLOCAR MÁS ÁREAS DE DESCANSO

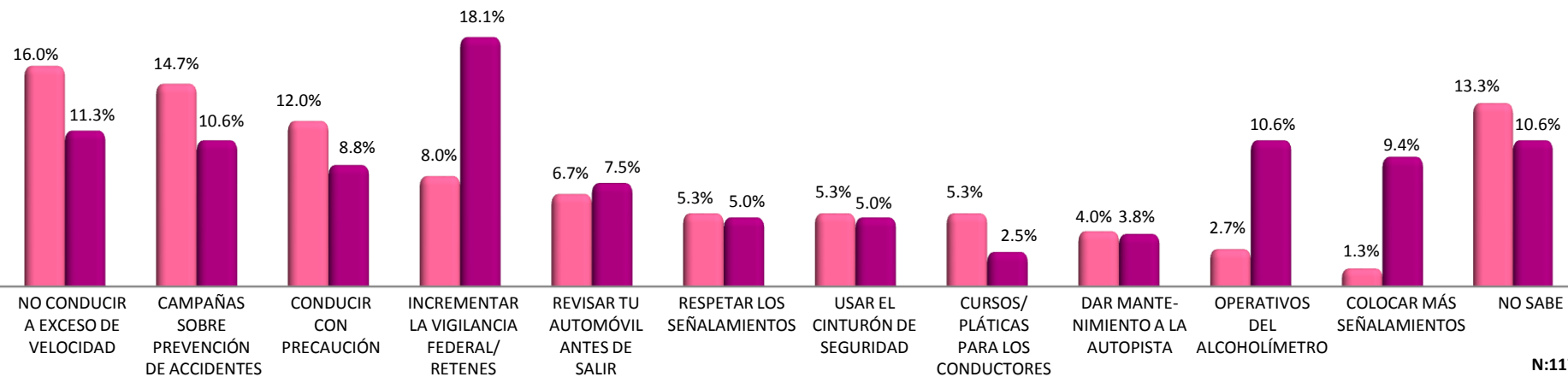
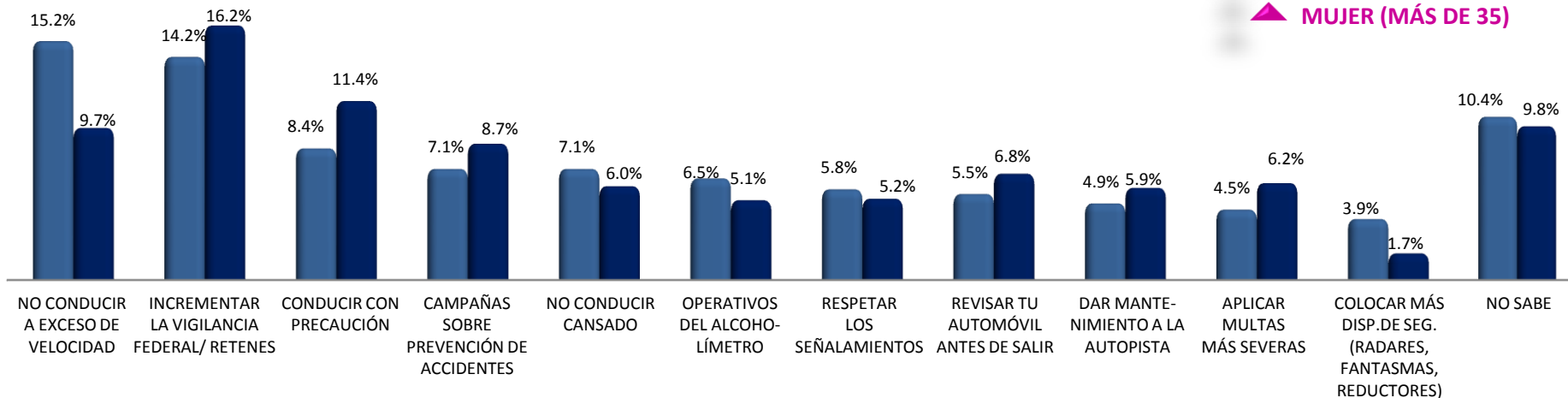
N:1175

	INCREMENTAR LA VIGILANCIA FEDERAL/RETENES	NO CONDUCIR A EXCESO DE VELOCIDAD	CONDUCIR CON PRECAUCIÓN	CAMPAÑAS SOBRE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES	REVISAR TU AUTOMÓVIL ANTES DE SALIR	OPERATIVOS DEL ALCOHOLÍMETRO	NO CONDUCIR CANSADO	COLOCAR MÁS SEÑALAMIENTOS	RESPECTAR LOS SEÑALAMIENTOS	DAR MANTENIMIENTO A LA AUTOPISTA	APLICAR MULTAS MÁS SEVERAS
MÉXICO-QUERÉTARO	15.4%	20.0%	13.7%	1.7%	3.4%	5.1%	4.6%	2.9%	2.9%	6.9%	6.3%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	21.3%	11.2%	10.1%	8.3%	6.1%	11.2%	9.6%	8.3%	3.2%	6.7%	4.8%
MÉXICO-PUEBLA	7.1%	15.1%	13.3%	9.8%	14.2%	4.0%	8.4%	2.2%	11.6%	2.7%	4.9%
MÉXICO-TIZAYUCA	11.0%	11.0%	18.0%	8.0%	8.0%	5.0%	2.0%	11.0%	12.0%	2.0%	3.0%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	14.7%	16.0%	5.3%	5.3%	1.3%		1.3%	6.7%	6.7%	17.3%	
MONTERREY- NUEVO LAREDO	12.0%	2.7%	5.3%	6.7%	6.7%			9.3%	1.3%		12.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	14.7%	1.3%		28.0%	2.7%	5.3%	2.7%	1.3%		1.3%	6.7%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	21.3%	1.3%	4.0%	14.7%		2.7%	4.0%	4.0%	2.7%	2.7%	4.0%

## ¿Qué acciones sugiere realizar para prevenir accidentes? Cuadro 5

RESPUESTA MÚLTIPLE

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



N:1175

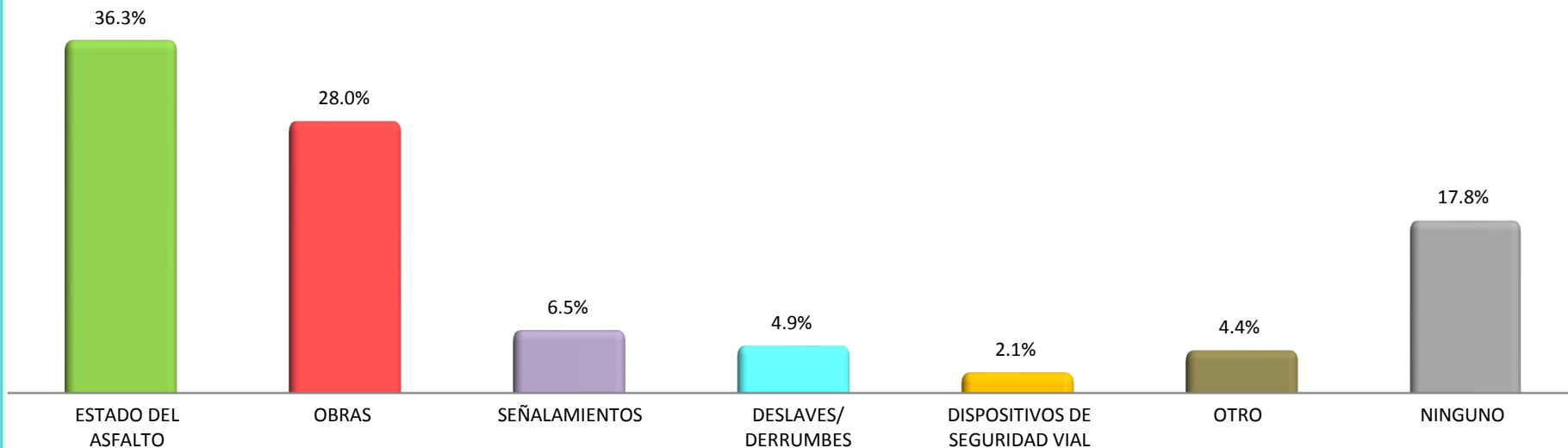


**caminos y puentes  
federales**



# **EVALUACIÓN DEL ESTADO FÍSICO DE LAS AUTOPISTAS**

## ¿Cuál considera usted que es el principal problema de la infraestructura de esta autopista? Cuadro 6



N:1175

		ESTADO DEL ASFALTO	OBRAS	SEÑALAMIENTOS	DESLAVES/DERRUMBES	DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD VIAL	NINGUNO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO	35.4%	<b>54.9%</b>	2.3%		0.6%	2.3%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	38.1%	17.1%	3.2%	<b>14.7%</b>	0.8%	21.9%
	MÉXICO-PUEBLA	36.9%	<b>40.0%</b>	5.8%	0.4%	1.3%	12.4%
	MÉXICO-TIZAYUCA	20.0%	14.0%	<b>15.0%</b>		2.0%	<b>38.0%</b>
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	<b>78.7%</b>	5.3%	1.3%	1.3%	4.0%	2.7%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	28.0%	<b>37.3%</b>	12.0%	1.3%	4.0%	17.3%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	22.7%	24.0%	<b>17.3%</b>		5.3%	26.7%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	28.0%	20.0%	12.0%		<b>8.0%</b>	29.3%

## ¿Le parece que los señalamientos que existen a lo largo de la autopista son suficientes?

Cuadro 7



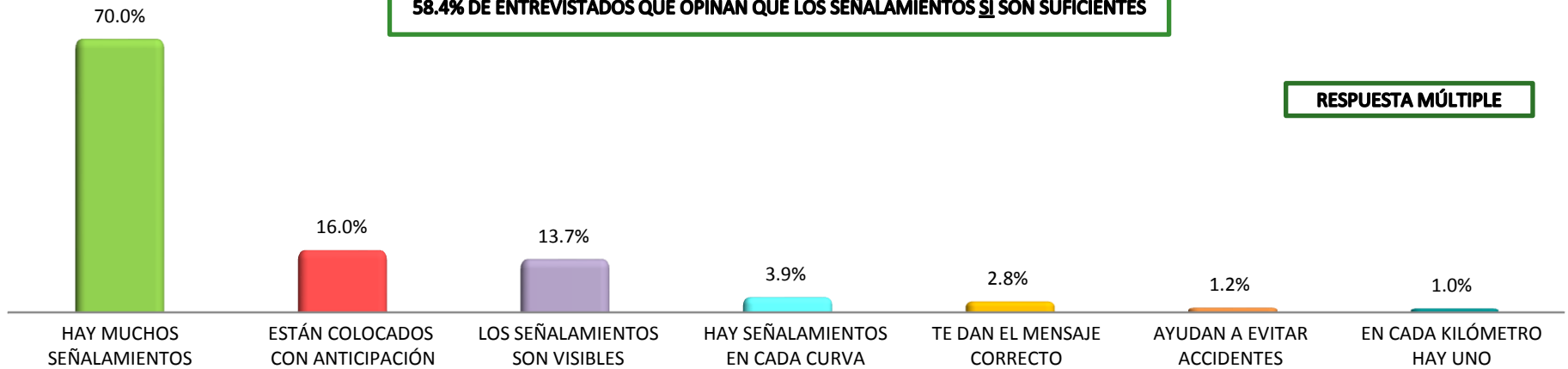
N:1175

		SI	NO	NO SABE
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO	57.7%	28.0%	14.3%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	60.5%	29.3%	10.1%
	MÉXICO-PUEBLA	<b>77.3%</b>	16.4%	6.2%
	MÉXICO-TIZAYUCA	63.0%	35.0%	2.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	46.7%	49.3%	4.0%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	36.0%	<b>53.3%</b>	10.7%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	45.3%	42.7%	12.0%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	33.3%	28.0%	<b>38.7%</b>

## ¿Por qué SI le parece que los señalamientos son suficientes?

Cuadro 7.1

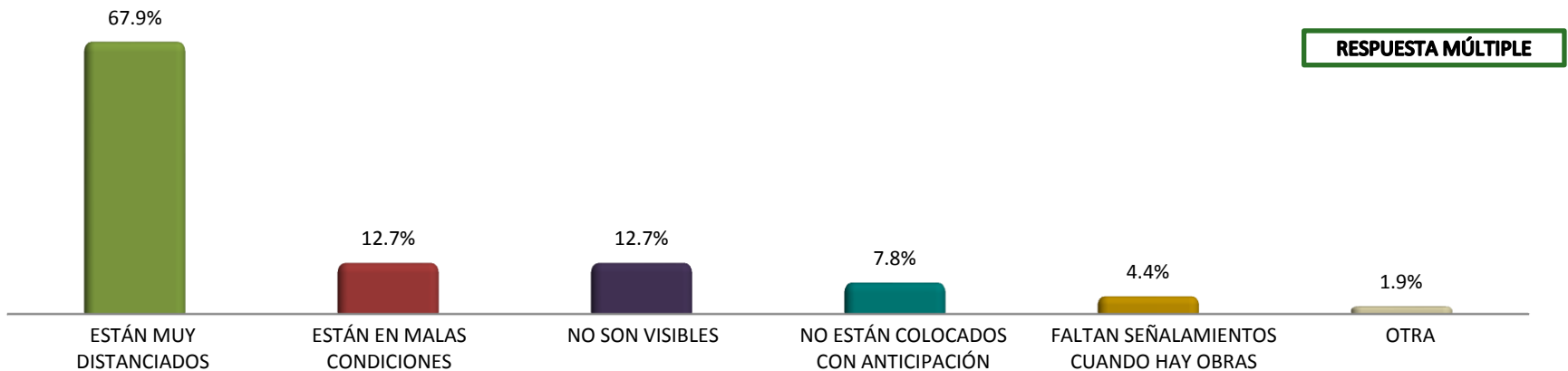
58.4% DE ENTREVISTADOS QUE OPINAN QUE LOS SEÑALAMIENTOS SI SON SUFICIENTES



## ¿Por qué NO le parece que los señalamientos son suficientes?

Cuadro 7.2

30.7% DE ENTREVISTADOS QUE OPINAN QUE LOS SEÑALAMIENTOS NO SON SUFICIENTES



N:686

N: 361



## ¿Le parece que los señalamientos le orientan adecuadamente?

Cuadro 8



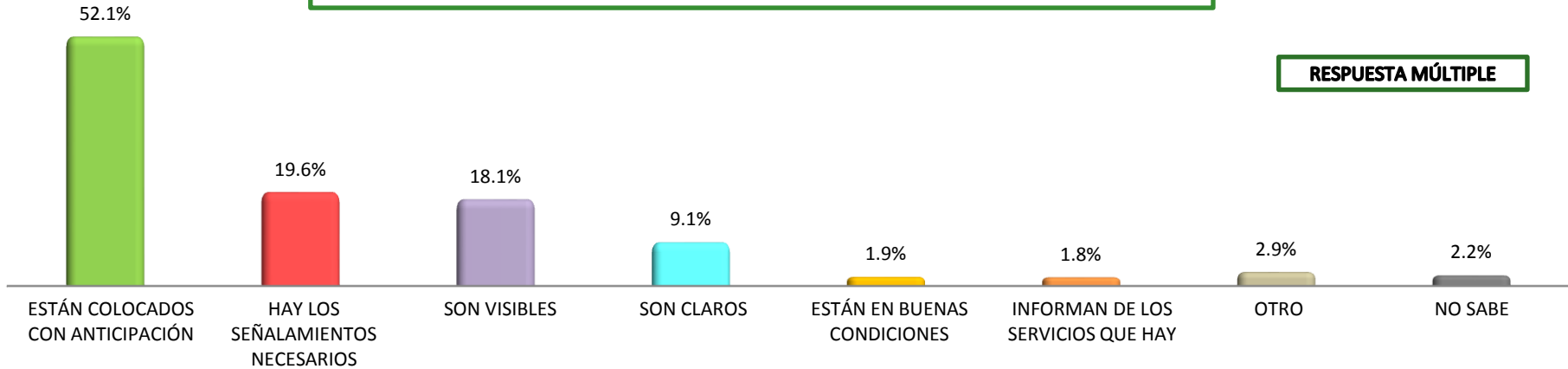
N:1175

		SI	NO	NO SABE
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO	76.6%	8.6%	14.9%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	78.9%	15.7%	5.3%
	MÉXICO-PUEBLA	84.0%	8.4%	7.6%
	MÉXICO-TIZAYUCA	69.0%	<b>30.0%</b>	1.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	76.0%	22.7%	1.3%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	<b>92.0%</b>	2.7%	5.3%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	<b>90.7%</b>	4.0%	5.3%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	57.3%	2.7%	<b>40.0%</b>

## ¿Por qué SI le parece que los señalamientos le orientan adecuadamente?

Cuadro 8.1

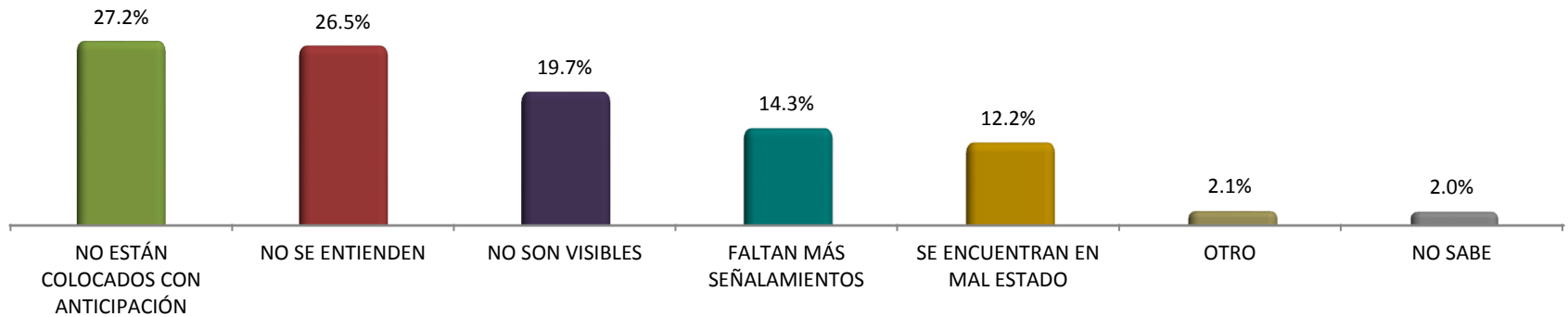
78.7% DE ENTREVISTADOS QUE OPINAN QUE LOS SEÑALAMIENTOS SI LE ORIENTAN ADECUADAMENTE



## ¿Por qué NO le parece que los señalamientos le orientan adecuadamente?

Cuadro 8.2

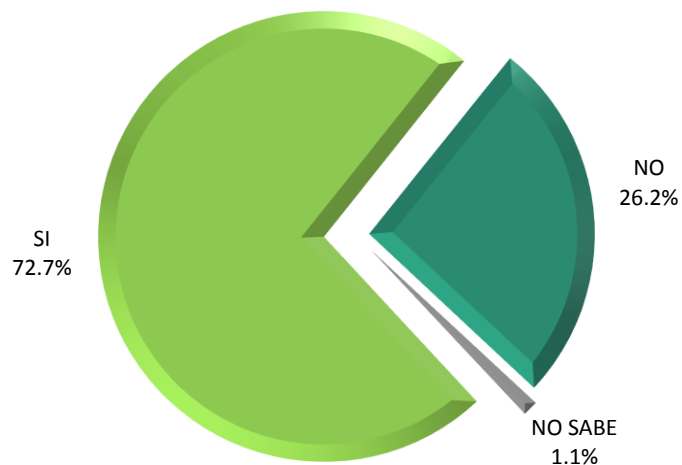
12.5% DE ENTREVISTADOS QUE OPINAN QUE LOS SEÑALAMIENTOS NO LE ORIENTAN ADECUADAMENTE



N: 925

N:147

En las obras de mantenimiento, ¿le parece que los señalamientos que existen son suficientes? *Cuadro 9*



N:1175

		SI	NO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO	70.3%	28.6%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	67.5%	30.1%
	MÉXICO-PUEBLA	<b>83.1%</b>	16.4%
	MÉXICO-TIZAYUCA	64.0%	<b>36.0%</b>
	LAS CHOAPAS-OCZOCAUTLA	78.7%	21.3%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	74.7%	25.3%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	76.0%	22.7%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	73.3%	26.7%

**En las obras de mantenimiento, ¿le parece que los señalamientos le orientan adecuadamente? Cuadro 10**



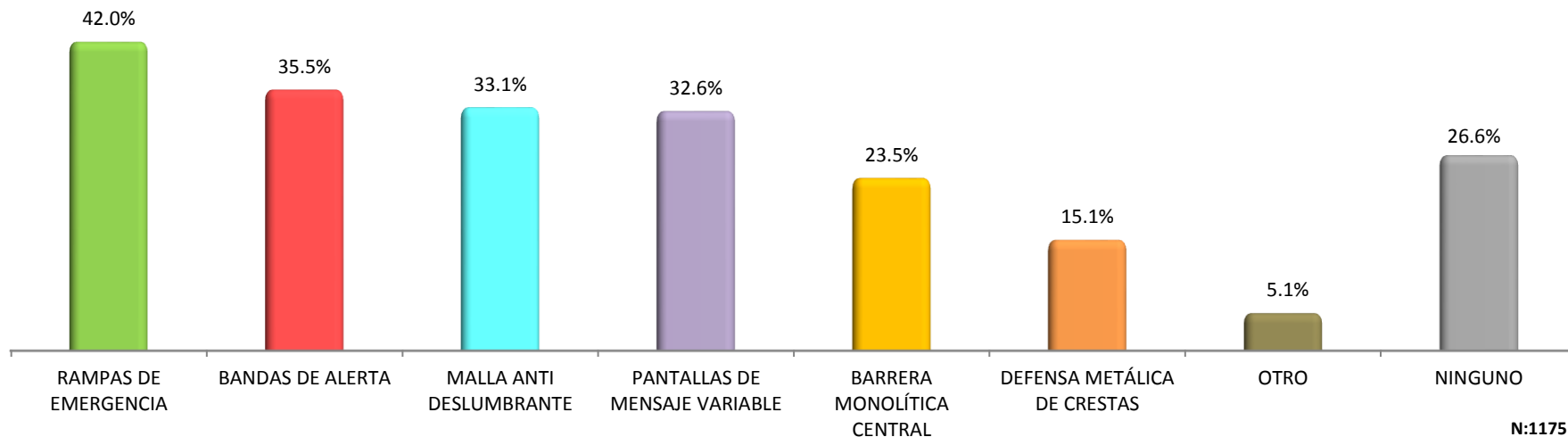
N:1175

		SI	NO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO	80.0%	18.9%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	74.9%	23.5%
	MÉXICO-PUEBLA	93.8%	6.2%
	MÉXICO-TIZAYUCA	63.0%	<b>36.0%</b>
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	93.3%	6.7%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	<b>100.0%</b>	
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	<b>97.3%</b>	2.7%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	90.7%	6.7%

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

Cuadro 11

RESPUESTA MÚLTIPLE



N:1175

		RAMPAS DE EMERGENCIA	BANDAS DE ALERTA	MALLA ANTI DESLUMBRANTE	PANTALLAS DE MENSAJE VARIABLE	BARRERA MONOLÍTICA CENTRAL	DEFENSA METÁLICA	NINGUNO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO	14.9%	35.4%	17.7%	23.4%	4.0%	1.1%	42.3%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	32.5%	20.8%	3.7%	11.5%	5.1%	1.1%	44.8%
	MÉXICO-PUEBLA	<b>85.8%</b>	46.2%	46.7%	55.6%	32.9%	34.2%	4.4%
	MÉXICO-TIZAYUCA	13.0%	15.0%	4.0%	5.0%	4.0%	13.0%	<b>61.0%</b>
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	<b>85.3%</b>	<b>54.7%</b>	<b>80.0%</b>	<b>70.7%</b>	<b>72.0%</b>	<b>73.3%</b>	
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	26.7%	49.3%	<b>84.0%</b>	46.7%	57.3%	8.0%	
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	28.0%	49.3%	73.3%	56.0%	49.3%	6.7%	
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	46.7%	<b>57.3%</b>	76.0%	52.0%	50.7%	21.3%	

¿Del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta, ¿Cómo califica el estado físico de la autopista?

Cuadro 12



	CALIFICACIÓN PROMEDIO			CALIFICACIÓN PROMEDIO	
	ENERO	OCTUBRE		ENERO	OCTUBRE
MONTERREY-NVO. LAREDO	8.9	9.0 ↑	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	7.7	7.0 ↓
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.9	9.0 ↑	MÉXICO - TIZAYUCA	7.4	8.4 ↑
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.2	8.0 ↓	MÉXICO-PUEBLA	7.3	8.1 ↑
MÉXICO - QUERÉTARO	8.0	7.2 ↓			
LA CARBONERA – PTO. MÉXICO (ENTRONQUE HUACHICHL)	7.9	9.3 ↑	DIC 2010	7.8	
			ENE 2012	7.9	
			OCT 2012	8.1 ↑	

¿Del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta, ¿Cómo califica el estado físico de la autopista?

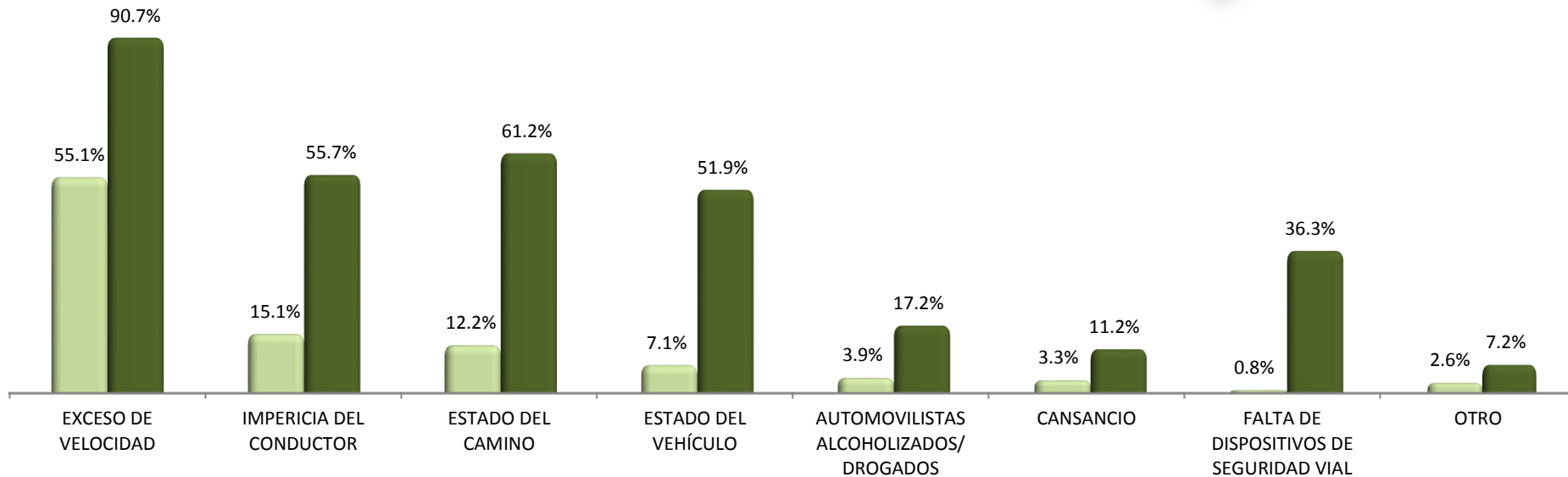
Cuadro 12



	CALIFICACIÓN PROMEDIO			CALIFICACIÓN PROMEDIO	
	ENERO	OCTUBRE		ENERO	OCTUBRE
PC-104 LA VENTA	9.0	7.7 ↓	PC-141 LOS CHORROS	7.9	9.3 ↑
PC-110 SABINAS	8.9	9.0 ↑	PC-191 MALPASITO	7.7	7.0 ↓
PC-140 LA CARBONERA	8.9	9.0 ↑	PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	7.7	8.7 ↑
PC-1 TLALPAN	8.1	8.4 ↑	PC-8 SAN MARTÍN	7.6	8.0 ↑
PC-103 PALO BLANCO	8.1	7.1 ↓	PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.4	7.3 ↓
PC-5 PALMILLAS	7.9	7.0 ↓	PC-21 OJO DE AGUA	7.4	8.4 ↑
PC-26 AMOZOC	7.9	8.3 ↑	PC-26 SAN MARCOS		8.1

Por orden de importancia, podría señalar en su opinión, ¿Qué factores son los que provocan los accidentes? Cuadros 13.1 y 13.2

▲ PRIMERA MENCIÓN  
▲ RESPUESTA MÚLTIPLE



N:1175

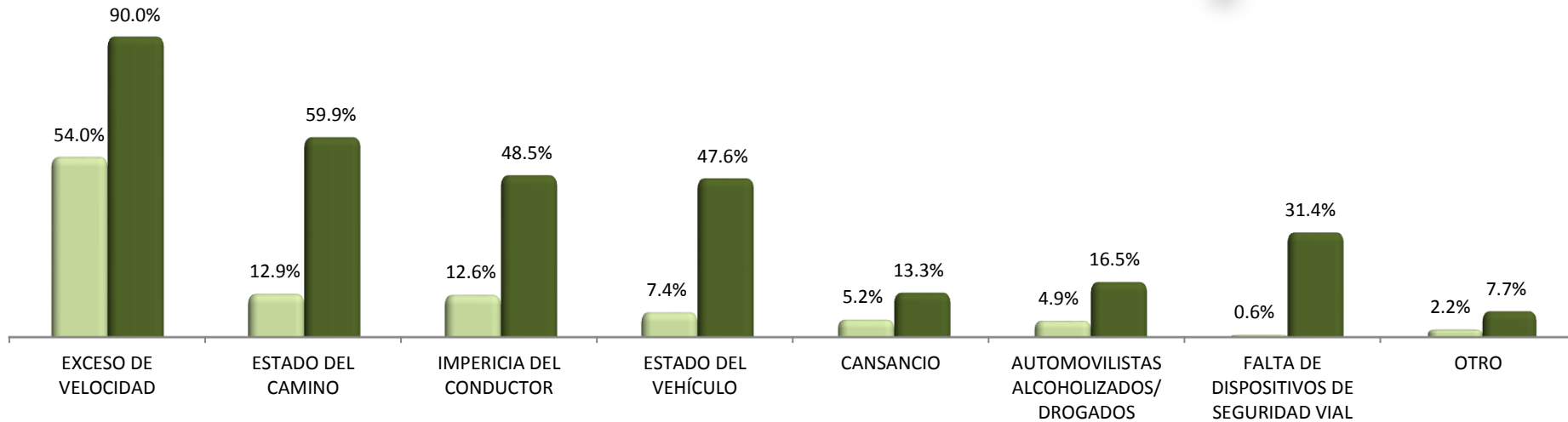
		EXCESO DE VELOCIDAD	ESTADO DEL CAMINO	IMPERICIA DEL CONDUCTOR	ESTADO DEL VEHÍCULO	FALTA DE DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD VIAL	AUTOMOVILISTAS ALCOHOLIZADOS / DROGADOS	CANSANCIO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO	95.4%	47.4%	25.7%	12.0%	2.3%	14.3%	21.1%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	80.0%	37.9%	38.9%	22.7%	5.1%	31.5%	13.6%
	MÉXICO-PUEBLA	99.1%	82.2%	60.4%	92.4%	65.3%	15.1%	12.4%
	MÉXICO-TIZAYUCA	84.0%	14.0%	56.0%	15.0%	3.0%	24.0%	13.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	89.3%	93.3%	62.7%	74.7%	38.7%	1.3%	4.0%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		



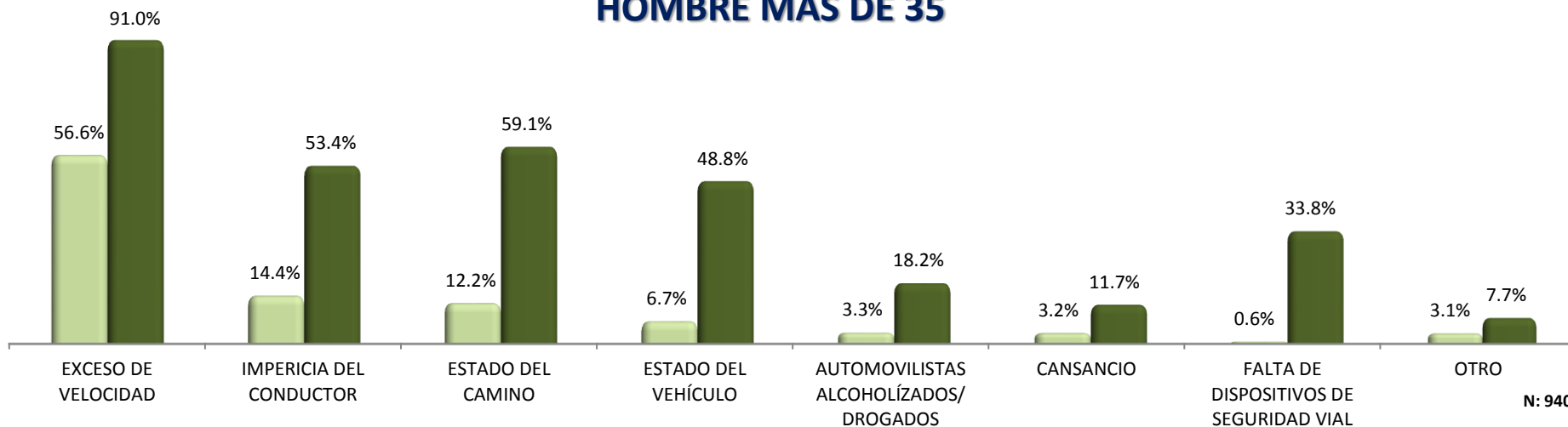
Por orden de importancia, podría señalar en su opinión, ¿Qué factores son los que provocan los accidentes? Cuadros 13.1 y 13.2

▲ PRIMERA MENCIÓN  
▲ RESPUESTA MÚLTIPLE

### HOMBRE HASTA 35



### HOMBRE MÁS DE 35

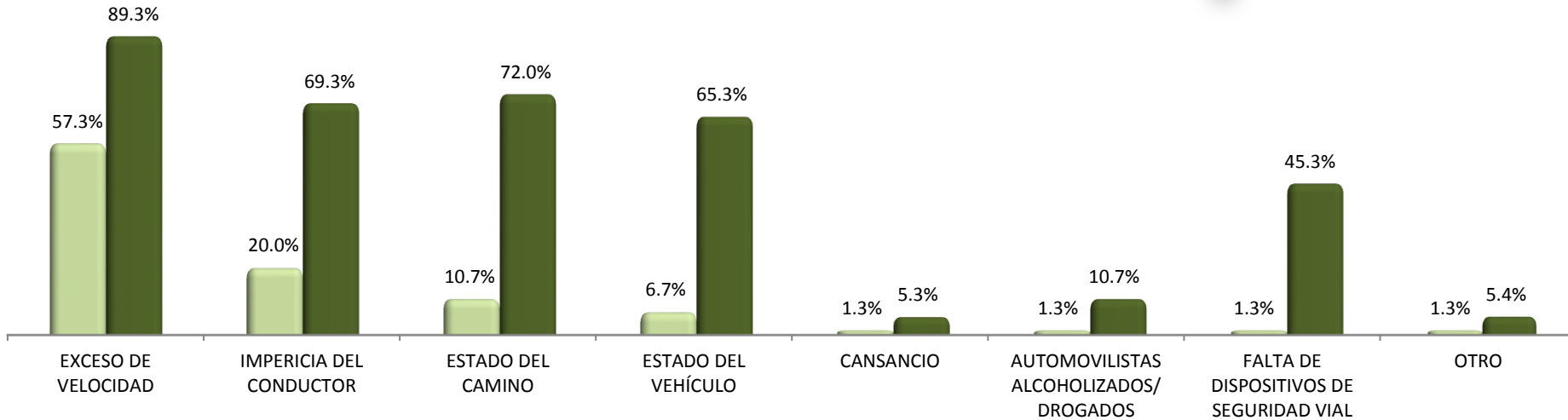


N: 940

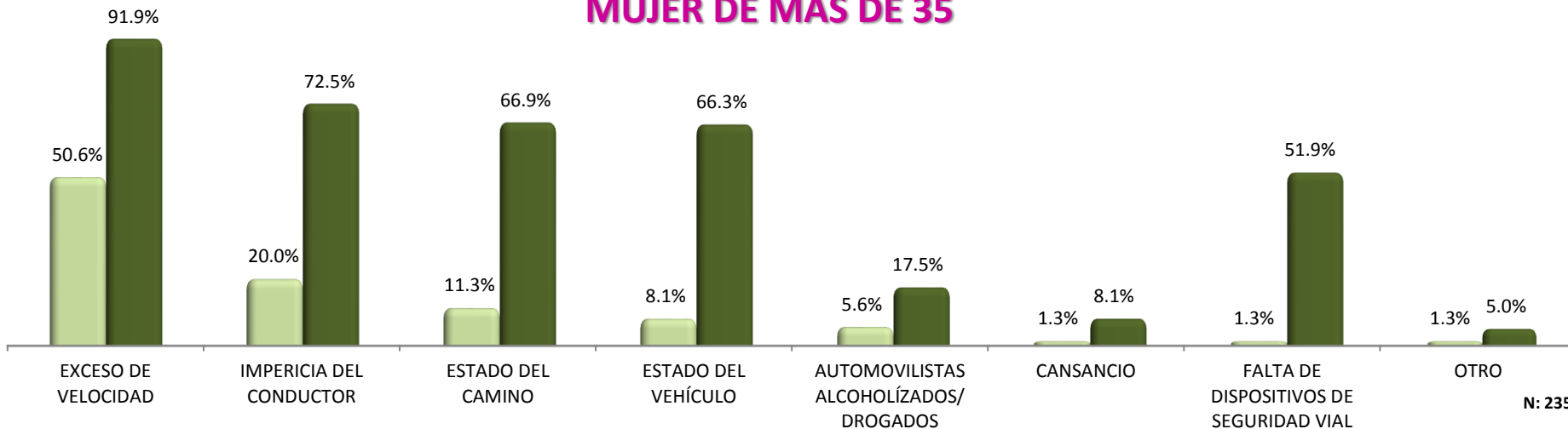
Por orden de importancia, podría señalar en su opinión, ¿Qué factores son los que provocan los accidentes? Cuadros 13.1 y 13.2

▲ PRIMERA MENCIÓN  
▲ RESPUESTA MÚLTIPLE

### MUJER HASTA 35



### MUJER DE MÁS DE 35



N: 235



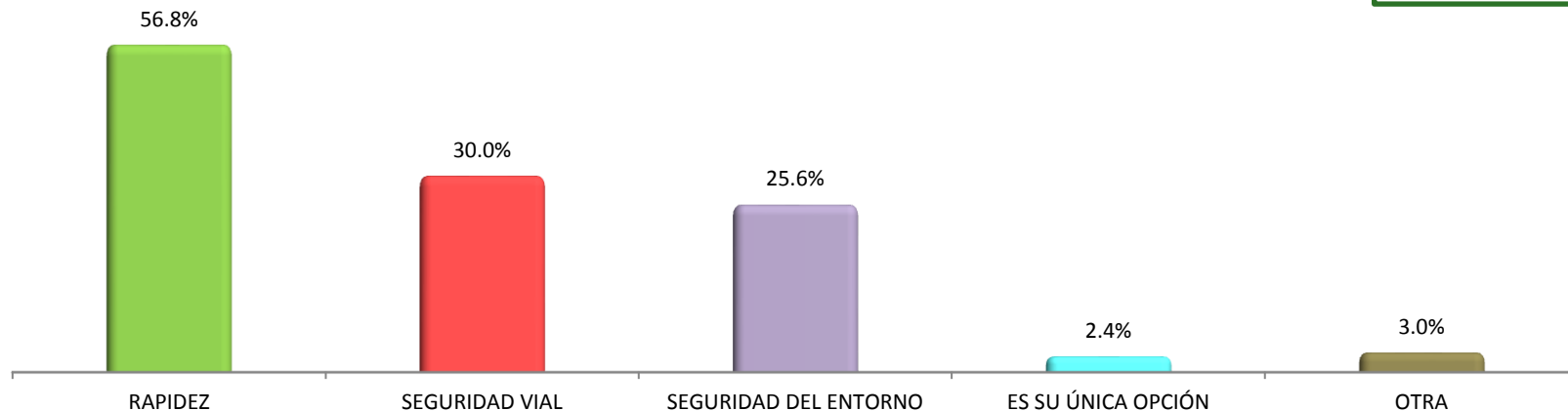
caminos y puentes  
federales



# EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN Y DE LOS SERVICIOS

## ¿Por qué decide viajar por las autopistas de cuota a cargo de CAPUFE? Cuadro 14

RESPUESTA MÚLTIPLE



N:1175

		RAPIDEZ	SEGURIDAD VIAL	SEGURIDAD DEL ENTORNO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO	40.0%	<b>34.3%</b>	23.4%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	57.9%	<b>34.4%</b>	25.6%
	MÉXICO-PUEBLA	<b>71.6%</b>	19.1%	18.7%
	MÉXICO-TIZAYUCA	<b>73.0%</b>	33.0%	<b>41.0%</b>
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	69.3%	17.3%	6.7%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	45.3%	<b>34.7%</b>	30.7%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	42.7%	30.7%	<b>38.7%</b>
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	37.3%	<b>34.7%</b>	32.0%

Del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la más alta, ¿Qué calificación le otorga a la atención de los cajeros en las plazas de cobro? *Cuadro 15*



	CALIFICACIÓN PROMEDIO			CALIFICACIÓN PROMEDIO	
	ENERO	OCTUBRE		ENERO	OCTUBRE
LAS CHOAPAS- OCOZOCOAUTLA	9.4	9.0 ↓	MÉXICO-PUEBLA	8.4	8.9 ↑
MONTERREY- NVO. LAREDO	8.9	9.1 ↑	MÉXICO - TIZAYUCA	8.4	9.2 ↑
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.9	9.1 ↑	MÉXICO - QUERÉTARO	8.2	8.2 =
MÉXICO-CUERNAVACA- ACAPULCO	8.5	8.9 ↑			
LA CARBONERA – PTO. MÉXICO (ENTRONQUE HUACHICHL)	8.5	9.3 ↑	ENE 2012	8.5	
			OCT 2012	8.9 ↑	

Del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la más alta, ¿Qué calificación le otorga a la atención de los cajeros en las plazas de cobro? *Cuadro 15*



	CALIFICACIÓN PROMEDIO			CALIFICACIÓN PROMEDIO	
	ENERO	OCTUBRE		ENERO	OCTUBRE
PC-191 MALPASITO	9.4	9.0 ↓	PC-21 OJO DE AGUA	8.4	9.2 ↑
PC-104 LA VENTA	8.9	8.9 =	PC-103 PALO BLANCO	8.3	9.0 ↑
PC-110 SABINAS	8.9	9.1 ↑	PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.3	8.7 ↑
PC-140 LA CARBONERA	8.9	9.1 ↑	PC-5 PALMILLAS	8.1	8.1 =
PC-8 SAN MARTÍN	8.6	8.9 ↑	PC-26 AMOZOC	8.1	8.7 ↑
PC-141 LOS CHORROS	8.5	9.3 ↑	PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.5	8.2 ↑
PC-1 TLALPAN	8.4	8.8 ↑	PC-7 SAN MARCOS		9.2

Del 1 al 10, ¿ Cómo califica el estado físico de la plaza de cobro? *Cuadro 16*



CALIFICACIÓN  
PROMEDIO

CALIFICACIÓN  
PROMEDIO

LA CARBONERA – PTO. MÉXICO  
(ENTRONQUE HUACHICHIL)

9.2 +

MÉXICO-CUERNAVACA-  
ACAPULCO

8.8

MÉXICO - TIZAYUCA

9.1

MÉXICO-PUEBLA

8.4

MÉXICO-MONTERREY-  
NVO. LAREDO

9.1

MÉXICO-QUERÉTARO

8.1 -

LIBRAMIENTO ORIENTE DE  
SALTILLO

9.0

GENERAL

8.7

LAS CHOAPAS-  
OCOZACOAUTLA

8.9

Del 1 al 10, ¿ Cómo califica el estado físico de la plaza de cobro? Cuadro 16



	CALIFICACIÓN PROMEDIO		CALIFICACIÓN PROMEDIO
PC-141 LOS CHORROS	9.2 +	PC-103 PALO BLANCO	8.8
PC-110 SABINAS	9.1	PC-104 LA VENTA	8.7
PC-21 OJO DE AGUA	9.1	PC-7 SAN MARCOS	8.4
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	9.0	PC-8 SAN MARTÍN	8.3
PC-140 LA CARBONERA	9.0	PC-26 AMOZOC	8.3
PC-191 MALPASITO	8.9	PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.1
PC-1 TLALPAN	8.9	PC-5 PALMILLAS	8.0 -



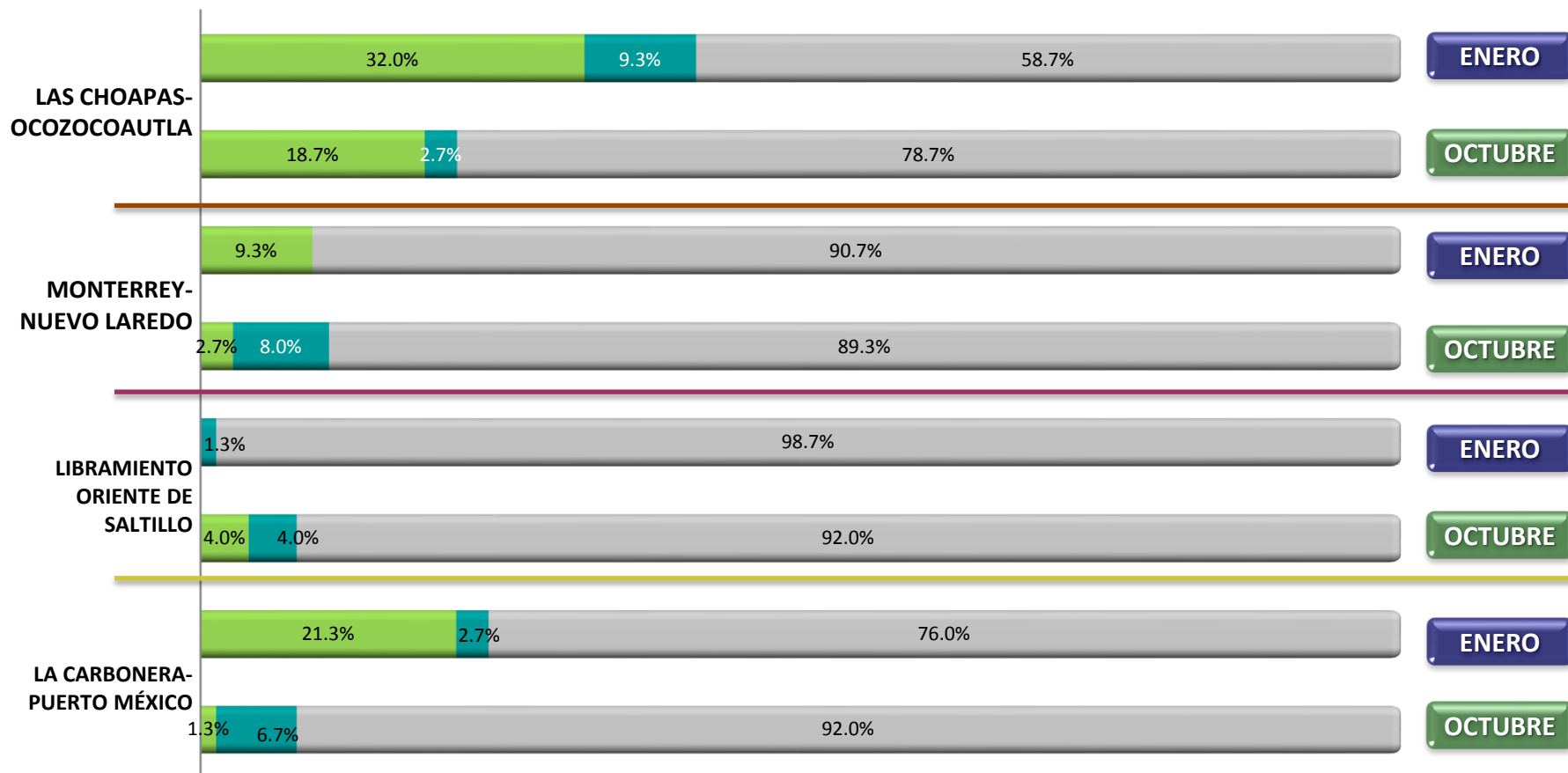
# Cuándo lo ha necesitado, ¿ha recibido apoyo de los servicios de auxilio vial y paramédicos de CAPUFE o de algún otro cuerpo?

Cuadro 17



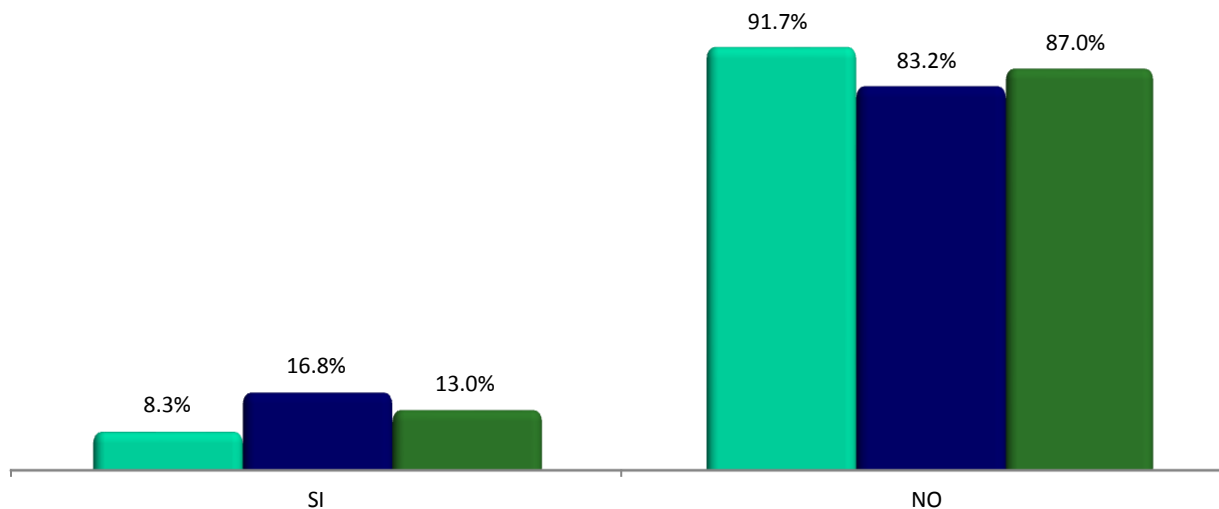
## Cuándo lo ha necesitado, ¿ha recibido apoyo de los servicios de auxilio vial y paramédicos de CAPUFE o de algún otro cuerpo?

Cuadro 17



**Cuándo lo ha necesitado, ¿ha recibido apoyo de los servicios de auxilio vial y paramédicos de CAPUFE o de algún otro cuerpo?**  
*Cuadro 17*

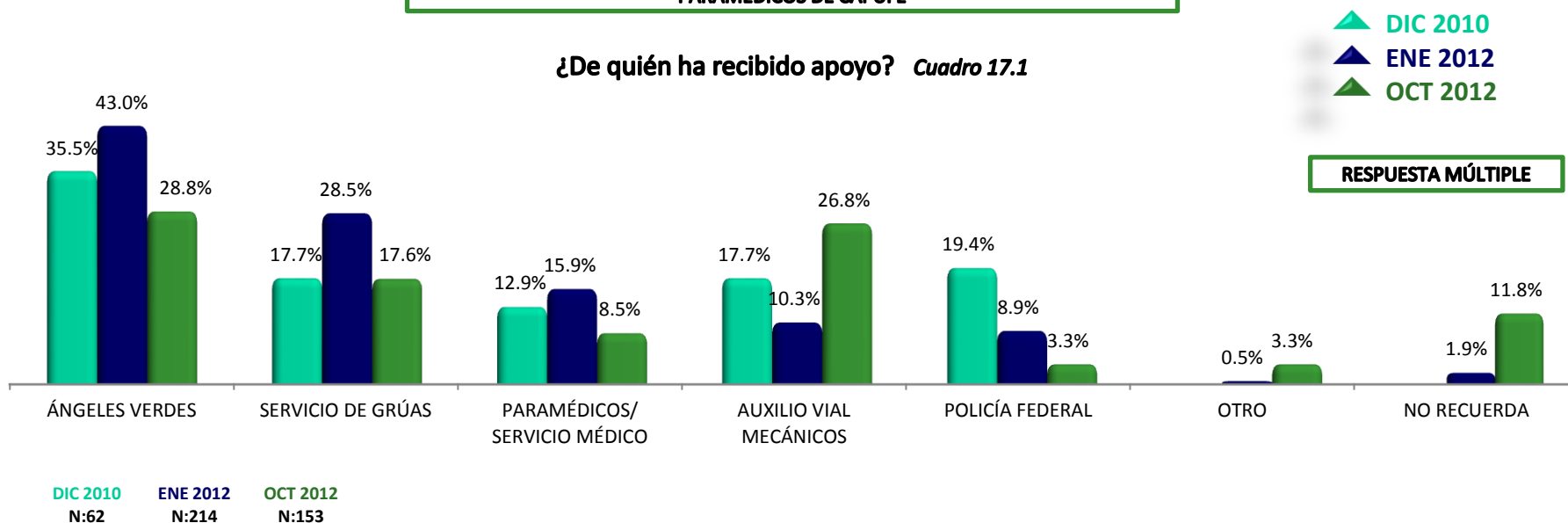
▲ DIC 2010  
▲ ENE 2012  
▲ OCT 2012



DIC 2010 N: 750    ENE 2012 N: 1275    OCT 2012 N: 1175

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

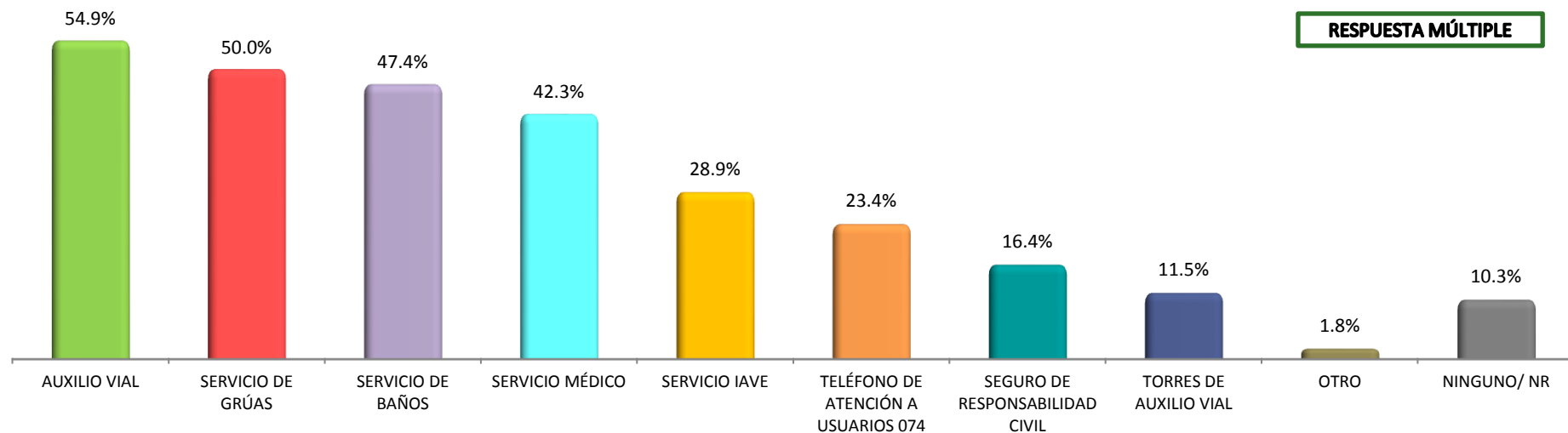
**¿De quién ha recibido apoyo? Cuadro 17.1**



**En caso de que le hayan atendido en alguna ocasión, por favor califique del 1 al 10, ¿Cómo fue tratado por el personal de CAPUFE? Cuadro 18**



De los servicios que ofrece CAPUFE, ¿Cuáles conoce? Cuadro 19



RESPUESTA MÚLTIPLE

N:1175

		AUXILIO VIAL	SERVICIO DE GRÚAS	SERVICIO DE BAÑOS	SERVICIO MÉDICO	SERVICIO IAVE	TELÉFONO DE ATENCIÓN A USUARIOS 074	SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL	TORRES DE AUXILIO VIAL	NINGUNO/ NR	
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO	40.6%	58.3%	33.7%	68.6%	26.9%	6.9%	9.7%	4.0%	9.2%	
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	49.6%	39.5%	26.4%	28.5%	9.1%	14.1%	8.8%	4.5%	17.1%	
	MÉXICO-PUEBLA	67.1%	59.6%	50.2%	44.9%	56.0%	49.8%	25.8%	24.0%	5.3%	
	MÉXICO-TIZAYUCA	39.0%	42.0%	29.0%	18.0%	10.0%	3.0%	12.0%	4.0%	29.0%	
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	<b>86.7%</b>	<b>89.3%</b>	<b>100.0%</b>	<b>80.0%</b>	<b>81.3%</b>	<b>58.7%</b>	<b>62.7%</b>	<b>62.7%</b>		
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	61.3%	36.0%	81.3%	42.7%	21.3%	26.7%	8.0%			
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	57.3%	32.0%	80.0%	33.3%	20.0%	25.3%	10.7%			
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	58.7%	58.7%	81.3%	45.3%	40.0%	16.0%	16.0%	8.0%		

Del 1 al 10, le pido que califique cada uno de los servicios que CAPUFE brinda en la autopista: **SERVICIO MÉDICO:**  
*Cuadro 20.1*



**CALIFICACIÓN  
PROMEDIO**

**CALIFICACIÓN  
PROMEDIO**

**LAS CHOAPAS-  
OCOZACOAUTLA**

**8.9 +**

**LA CARBONERA – PTO. MÉXICO  
(ENTRONQUE HUACHICHIL**

**8.3**

**MÉXICO-CUERNAVACA-  
ACAPULCO**

**8.7**

**MÉXICO-QUERÉTARO**

**8.2**

**MÉXICO-PUEBLA**

**8.7**

**MÉXICO - TIZAYUCA**

**6.3 -**

**LIBRAMIENTO ORIENTE DE  
SALTILLO**

**8.5**

**GENERAL**

**8.5**

**MONTERREY-NVO. LAREDO**

**8.5**

Del 1 al 10, le pido que califique cada uno de los servicios que CAPUFE brinda en la autopista: **SERVICIO MÉDICO:**  
**Cuadro 20.1**



	CALIFICACIÓN PROMEDIO		CALIFICACIÓN PROMEDIO
PC-26 AMOZOC	9.1 +	PC-8 SAN MARTÍN	8.5
PC-191 MALPASITO	8.9	PC-140 LA CARBONERA	8.5
PC-1 TLALPAN	8.7	PC-141 LOS CHORROS	8.3
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	PC-104 LA VENTA	8.3
PC-103 PALO BLANCO	8.7	PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.2
PC-7 SAN MARCOS	8.7	PC-5 PALMILLAS	8.1
PC-110 SABINAS	8.5	PC-21 OJO DE AGUA	6.3 -

Del 1 al 10, califique por favor el: **SERVICIO DE GRÚAS:**  
Cuadro 20.2



	CALIFICACIÓN PROMEDIO		CALIFICACIÓN PROMEDIO
LAS CHOAPAS- OCOZACOAUTLA	8.8 +	MÉXICO-PUEBLA	7.7
MONTERREY-NVO. LAREDO	8.6	MÉXICO-QUERÉTARO	7.5
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.6	MÉXICO - TIZAYUCA	6.3 -
LA CARBONERA – PTO. MÉXICO (ENTRONQUE HUACHICHIL)	8.5	GENERAL	8.1
MÉXICO-CUERNAVACA- ACAPULCO	8.3		



Del 1 al 10, califique por favor el: **SERVICIO DE GRÚAS:**  
Cuadro 20.2



	CALIFICACIÓN PROMEDIO		CALIFICACIÓN PROMEDIO
PC-191 MALPASITO	8.8 +	PC-26 AMOZOC	8.2
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.6
PC-140 LA CARBONERA	8.6	PC-7 SAN MARCOS	7.4
PC-110 SABINAS	8.6	PC-8 SAN MARTÍN	7.4
PC-141 LOS CHORROS	8.5	PC-5 PALMILLAS	7.3
PC-1 TLALPAN	8.3	PC-104 LA VENTA	7.0
PC-103 PALO BLANCO	8.2	PC-21 OJO DE AGUA	6.3 -

Del 1 al 10, califique por favor el SERVICIO IAVE:  
Cuadro 20.3



CALIFICACIÓN  
PROMEDIO

CALIFICACIÓN  
PROMEDIO

MÉXICO-PUEBLA

9.0 +

MÉXICO-QUERÉTARO

8.3

LAS CHOAPAS-  
OCOZACOAUTLA

8.7

LIBRAMIENTO ORIENTE DE  
SALTILLO

8.2

MÉXICO-CUERNAVACA-  
ACAPULCO

8.6

MÉXICO - TIZAYUCA

7.6 -

LA CARBONERA – PTO. MÉXICO  
(ENTRONQUE HUACHICHIL)

8.5

GENERAL

8.5

MONTERREY-NVO. LAREDO

8.4

Del 1 al 10, califique por favor el SERVICIO IAVE:  
Cuadro 20.3



	CALIFICACIÓN PROMEDIO		CALIFICACIÓN PROMEDIO
PC-1 TLALPAN	9.3 +	PC-103 PALO BLANCO	8.5
PC-8 SAN MARTÍN	9.2	PC-110 SABINAS	8.4
PC-26 AMOZOC	9.0	PC-104 LA VENTA	8.4
PC-7 SAN MARCOS	8.8	PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.3
PC-191 MALPASITO	8.7	PC-5 PALMILLAS	8.2
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.5	PC-140 LA CARBONERA	8.2
PC-141 LOS CHORROS	8.5	PC-21 OJO DE AGUA	7.6 -

Del 1 al 10, califique por favor el SERVICIO DE BAÑOS:  
Cuadro 20.4



CALIFICACIÓN  
PROMEDIO

CALIFICACIÓN  
PROMEDIO

LAS CHOAPAS-  
OCOZACOAUTLA

9.5 +

MÉXICO-CUERNAVACA-  
ACAPULCO

7.3

LIBRAMIENTO ORIENTE DE  
SALTILLO

8.8

MÉXICO-QUERÉTARO

7.0

MONTERREY-NVO. LAREDO

8.7

MÉXICO-PUEBLA

6.7 -

LA CARBONERA – PTO. MÉXICO  
(ENTRONQUE HUACHICHIL

8.5

GENERAL

7.7

MÉXICO - TIZAYUCA

7.4

Del 1 al 10, califique por favor el SERVICIO DE BAÑOS:  
Cuadro 20.4



	CALIFICACIÓN PROMEDIO		CALIFICACIÓN PROMEDIO
PC-191 MALPASITO	9.5 +	PC-21 OJO DE AGUA	7.4
PC-140 LA CARBONERA	8.8	PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.1
PC-110 SABINAS	8.7	PC-104 LA VENTA	6.9
PC-141 LOS CHORROS	8.5	PC-5 PALMILLAS	6.8
PC-1 TLALPAN	8.4	PC-26 AMOZOC	6.6
PC-7 SAN MARCOS	7.7	PC-103 PALO BLANCO	6.6
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	7.6	PC-8 SAN MARTÍN	5.8 -

Del 1 al 10, califique por favor el AUXILIO VIAL:  
Cuadro 20.5



CALIFICACIÓN  
PROMEDIO

CALIFICACIÓN  
PROMEDIO

LAS CHOAPAS-  
OCOZACOAUTLA

9.0 +

LA CARBONERA – PTO. MÉXICO  
(ENTRONQUE HUACHICHIL

8.6

LIBRAMIENTO ORIENTE DE  
SALTILLO

8.8

MÉXICO-QUERÉTARO

7.8

MONTERREY-NVO. LAREDO

8.7

MÉXICO - TIZAYUCA

7.3 -

MÉXICO-PUEBLA

8.7

GENERAL

8.4

MÉXICO-CUERNAVACA-  
ACAPULCO

8.2

Del 1 al 10, califique por favor el AUXILIO VIAL:  
Cuadro 20.5



	CALIFICACIÓN PROMEDIO		CALIFICACIÓN PROMEDIO
PC-26 AMOZOC	9.0 +	PC-8 SAN MARTÍN	8.4
PC-191 MALPASITO	9.0	PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.2
PC-1 TLALPAN	8.9	PC-103 PALO BLANCO	7.9
PC-140 LA CARBONERA	8.8	PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.8
PC-7 SAN MARCOS	8.8	PC-5 PALMILLAS	7.7
PC-110 SABINAS	8.7	PC-104 LA VENTA	7.4
PC-141 LOS CHORROS	8.6	PC-21 OJO DE AGUA	7.3 -

Del 1 al 10, califique por favor el SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL:  
Cuadro 20.6



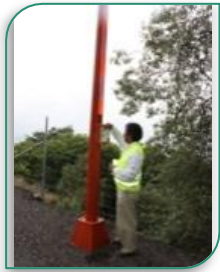
	CALIFICACIÓN PROMEDIO		CALIFICACIÓN PROMEDIO
LAS CHOAPAS- OCOZACOAUTLA	8.9 +	MÉXICO-PUEBLA	8.4
MONTERREY-NVO. LAREDO	8.7	MÉXICO-CUERNAVACA- ACAPULCO	8.0
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.6	MÉXICO - TIZAYUCA	5.5 -
LA CARBONERA – PTO. MÉXICO (ENTRONQUE HUACHICHIL)	8.6		
MÉXICO-QUERÉTARO	7.3	GENERAL	8.3



Del 1 al 10, califique por favor el SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL:  
Cuadro 20.6

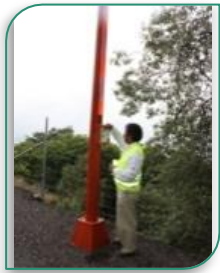


	CALIFICACIÓN PROMEDIO		CALIFICACIÓN PROMEDIO
PC-191 MALPASITO	8.9 +	PC-7 SAN MARCOS	8.3
PC-110 SABINAS	8.7	PC-1 TLALPAN	8.2
PC-140 LA CARBONERA	8.6	PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.4
PC-141 LOS CHORROS	8.6	PC-5 PALMILLAS	7.1
PC-8 SAN MARTÍN	8.5	PC-103 PALO BLANCO	7.1
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.4	PC-104 LA VENTA	6.0
PC-26 AMOZOC	8.4	PC-21 OJO DE AGUA	5.5 -



Del 1 al 10, califique por favor las TORRES DE AUXILIO VIAL:  
Cuadro 20.7

	CALIFICACIÓN PROMEDIO		CALIFICACIÓN PROMEDIO
LAS CHOAPAS- OCOZACOAUTLA	8.9 +	MÉXICO-PUEBLA	7.8
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.6	MÉXICO-QUERÉTARO	7.4
LA CARBONERA – PTO. MÉXICO (ENTRONQUE HUACHICHIL	8.6	MÉXICO-CUERNAVACA- ACAPULCO	7.3 -
MONTERREY-NVO. LAREDO	8.5	GENERAL	8.1
MÉXICO - TIZAYUCA	8.0		



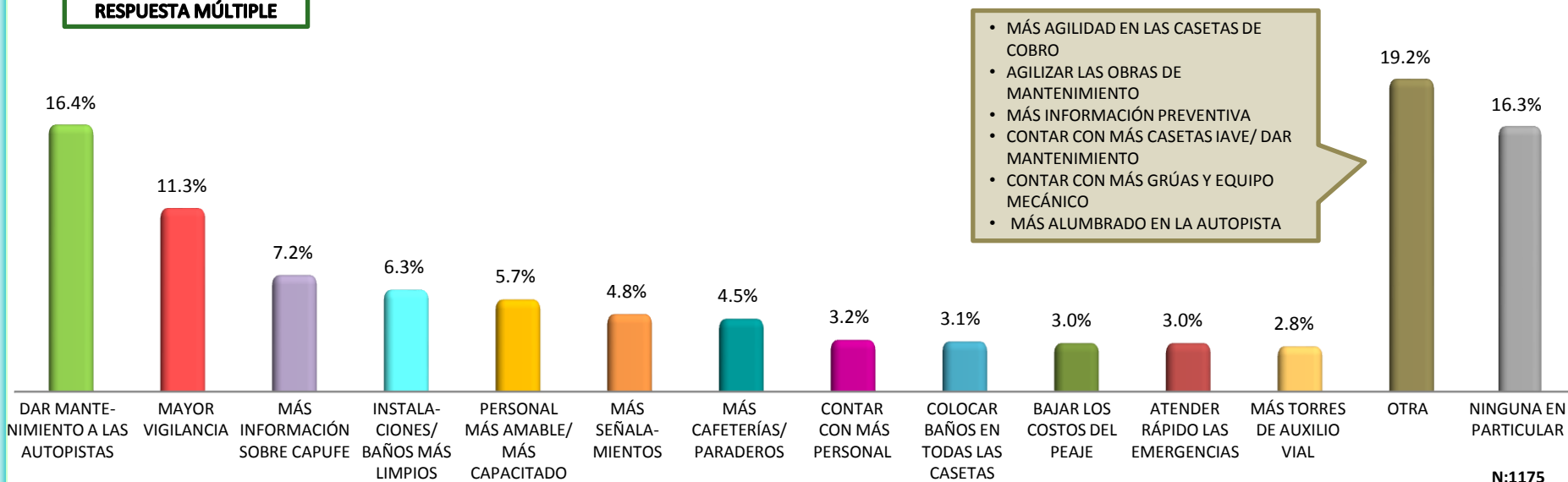
Del 1 al 10, califique por favor las TORRES DE AUXILIO VIAL:  
Cuadro 20.7

	CALIFICACIÓN PROMEDIO		CALIFICACIÓN PROMEDIO
PC-191 MALPASITO	8.9 +	PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	7.7
PC-140 LA CARBONERA	8.6	PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.6
PC-141 LOS CHORROS	8.6	PC-7 SAN MARCOS	7.6
PC-110 SABINAS	8.5	PC-5 PALMILLAS	7.2
PC-8 SAN MARTÍN	8.0	PC-103 PALO BLANCO	7.0
PC-21 OJO DE AGUA	8.0	PC-1 TLALPAN	6.8
PC-26 AMOZOC	7.8	PC-104 LA VENTA	6.5 -

## ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la calidad de los servicios que ofrece CAPUFE?

Cuadro 21

### RESPUESTA MÚLTIPLE

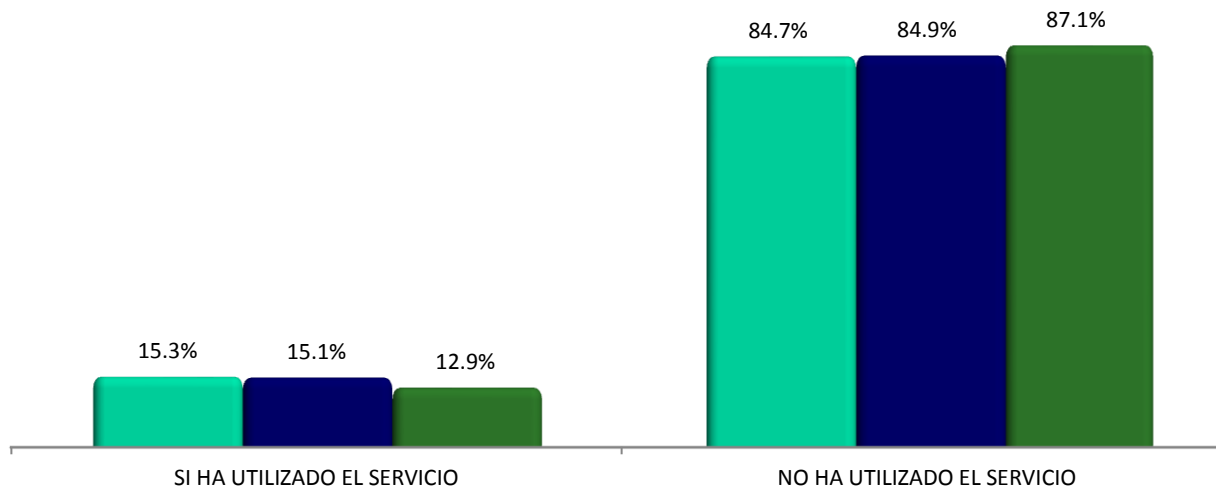


N:1175

		DAR MANTENIMIENTO A LA AUTOPISTA	MAYOR VIGILANCIA	MÁS INFORMACIÓN SOBRE CAPUFE	INSTALACIONES /BAÑOS MÁS LIMPIOS	PERSONAL MÁS AMABLE/ MÁS CAPACITADO	MÁS SEÑALAMIENTOS	MÁS CAFETERÍAS / PARADEROS	NINGUNA EN PARTICULAR
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO	35.4%	4.0%	2.3%	5.7%	2.3%	9.7%	2.3%	12.0%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	17.3%	10.1%	9.6%	9.3%	11.5%	3.7%	4.3%	15.2%
	MÉXICO-PUEBLA	4.0%	12.0%	12.9%	6.7%	4.4%	4.0%	6.7%	8.0%
	MÉXICO-TIZAYUCA	13.0%	14.0%	2.0%	12.0%	6.0%	9.0%	4.0%	21.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	37.3%	5.3%	16.0%		5.3%	2.7%		6.7%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	6.7%	18.7%	2.7%	1.3%		2.7%	14.7%	10.7%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	4.0%	28.0%				1.3%	4.0%	36.0%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	10.7%	10.7%		1.3%		2.7%		46.7%

## ¿Ha utilizado el servicio 074? Cuadro 24

▲ DIC 2010  
▲ ENE 2012  
▲ OCT 2012



		SI HA UTILIZADO EL SERVICIO	NO HA UTILIZADO EL SERVICIO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO	15.4%	84.6%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	17.6%	82.4%
	MÉXICO-PUEBLA	16.9%	83.1%
	MÉXICO-TIZAYUCA	4.0%	96.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	9.3%	90.7%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	5.3%	94.7%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	6.7%	93.3%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	1.3%	98.7%

DIC 2010  
N:29

ENE 2012  
N:138

OCT 2012  
N:1175

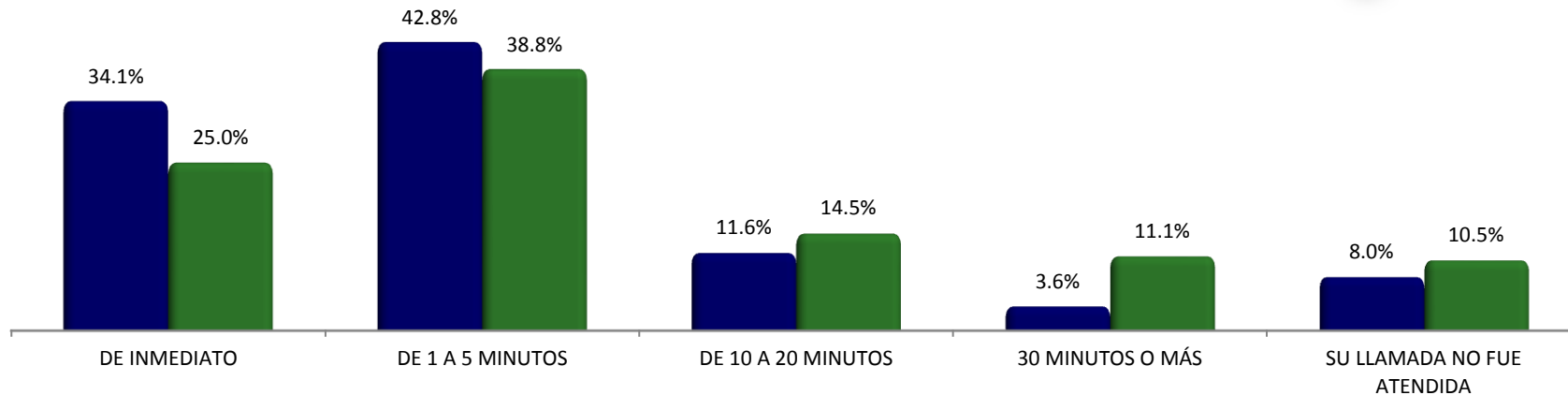
ENTREVISTADOS QUE HAN UTILIZADO EL SERVICIO 074



¿Cuánto tiempo tardaron en contestarle?

Cuadro 24 A

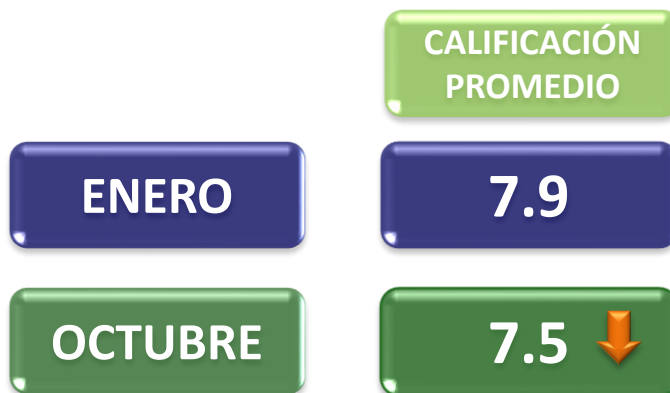
▲ ENE 2012  
▲ OCT 2012



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

Cuadro 24.1

ENE 2012 N:138  
OCT 2012 N:152

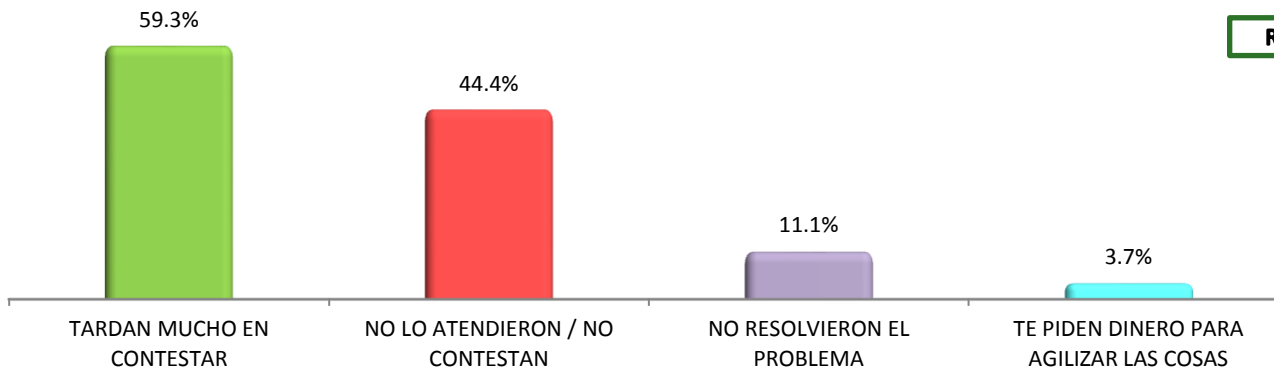




### ¿Por qué le otorga una calificación de 1 a 5 al servicio 074?

Cuadro 24.2

17.7% DE ENTREVISTADOS QUE LE OTORGAN ESTA CALIFICACIÓN



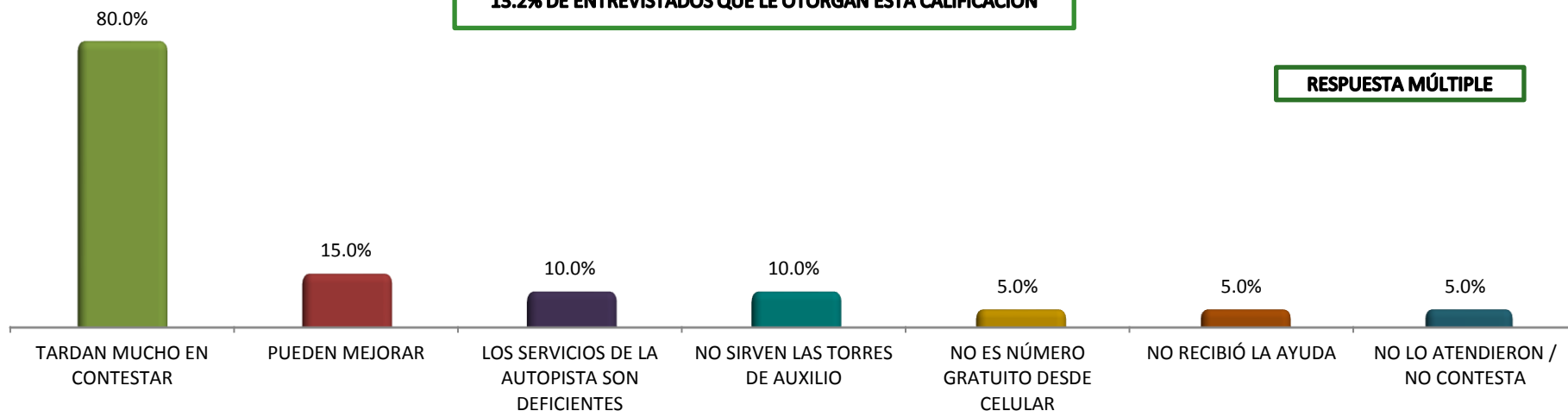
RESPUESTA MÚLTIPLE

N:27

### ¿Por qué le otorga una calificación de 6 ó 7 al servicio 074?

Cuadro 24.3

13.2% DE ENTREVISTADOS QUE LE OTORGAN ESTA CALIFICACIÓN



RESPUESTA MÚLTIPLE

N:20

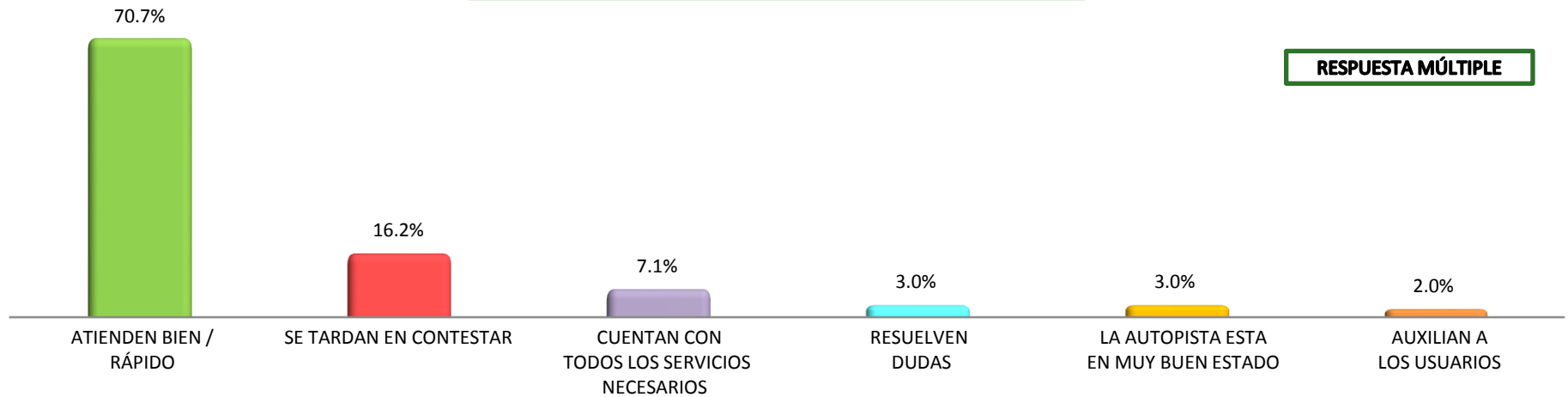


## ¿Por qué le otorga una calificación de 8 a 10 al servicio 074?

Cuadro 24.4

65.1% DE ENTREVISTADOS QUE LE OTORGAN ESTA CALIFICACIÓN

RESPUESTA MÚLTIPLE

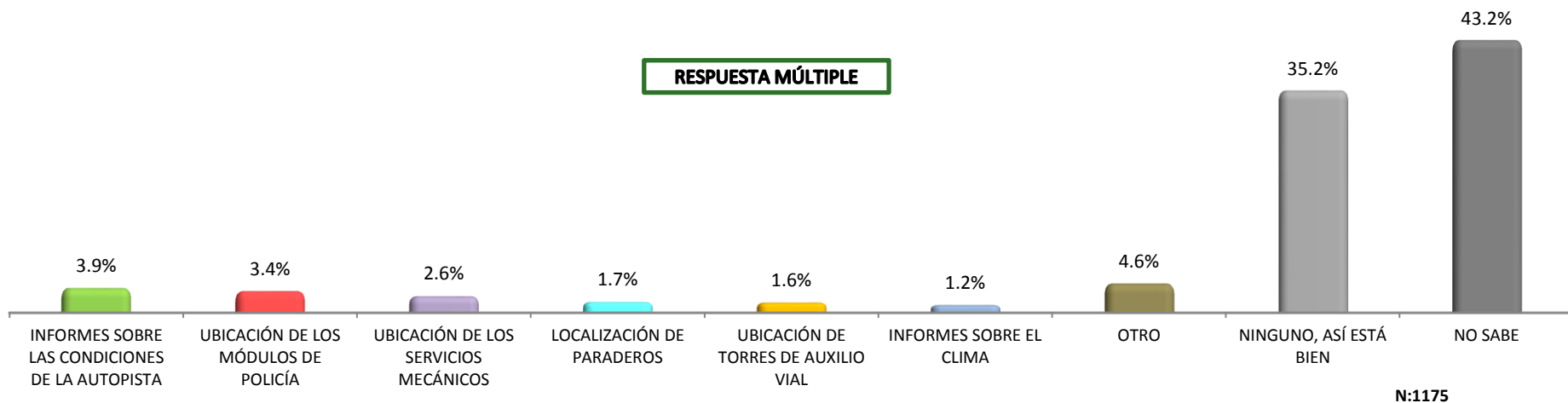


N:99



**A través del teléfono 074 se canalizan los servicios de grúa, auxilio vial, médicos y de información carretera.  
¿Qué otro tipo de servicio le gustaría que se proporcionara por este medio?**

**Cuadro 23**



		INFORMES SOBRE LAS CONDICIONES DE LA AUTOPISTA	UBICACIÓN DE LOS MÓDULOS DE POLICÍA	UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS MECÁNICOS	LOCALIZACIÓN DE PARADEROS	UBICACIÓN DE LAS TORRES DE AUXILIO VIAL	NINGUNO, ASÍ ESTÁ BIEN	NO SABE	
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO	11.4%	2.3%	8.6%	4.6%	2.3%	42.9%	16.6%	
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	2.4%	3.5%	1.6%	0.5%	1.6%	50.7%	28.5%	
	MÉXICO-PUEBLA	4.0%	1.8%	1.8%	2.7%	2.7%	25.3%	54.2%	
	MÉXICO-TIZAYUCA	5.0%	5.0%		4.0%	1.0%	52.0%	28.0%	
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	2.7%		5.3%		1.3%	8.0%	74.7%	
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	1.3%	4.0%				13.3%	77.3%	
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO		12.0%	2.7%			1.3%	18.7%	65.3%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO		2.7%					13.3%	78.7%

¿En lo general, del 1 al 10, cómo evalúa la operación y los servicios de la autopista? Cuadro 25



CALIFICACIÓN PROMEDIO

ENERO

OCTUBRE

MONTERREY-NVO.  
LAREDO

8.8

9.2 ↑

LIBRAMIENTO ORIENTE  
DE SALTILLO

8.7

9.0 ↑

LAS CHOAPAS-  
OCOZACOAUTLA

8.6

7.7 ↓

MÉXICO-CUERNAVACA-  
ACAPULCO

8.5

8.3 ↓

MÉXICO-QUERÉTARO

8.2

7.7 ↓

CALIFICACIÓN PROMEDIO

ENERO

OCTUBRE

LA CARBONERA – PTO.  
MÉXICO

8.3

9.1 ↑

MÉXICO - TIZAYUCA

8.1

8.6 ↑

MÉXICO-PUEBLA

7.8

8.3 ↑

DIC 2010

7.8

ENE 2012

8.3

OCT 2012

8.3 ↑

¿En lo general, del 1 al 10, cómo evalúa la operación y los servicios de la autopista? Cuadro 25



CALIFICACIÓN PROMEDIO

ENERO

OCTUBRE

CALIFICACIÓN PROMEDIO

ENERO

OCTUBRE

PC-104 LA VENTA

9.1

7.9 ↓

PC-103 PALO BLANCO

8.2

7.9 ↓

PC-110 SABINAS

8.8

9.2 ↑

PC-5 PALMILLAS

8.2

7.6 ↓

PC-140 LA CARBONERA

8.7

9.0 ↑

PC-21 OJO DE AGUA

8.1

8.6 ↑

PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN

8.6

8.6 =

PC-8 SAN MARTÍN

8.0

8.2 ↑

PC-191 MALPASITO

8.6

7.7 ↓

PC-26 AMOZOC

7.7

8.4 ↑

PC-141 LOS CHORROS

8.3

9.1 ↑

PC-4 TEPOTZOTLÁN

7.5

7.9 ↑

PC-1 TLALPAN

8.3

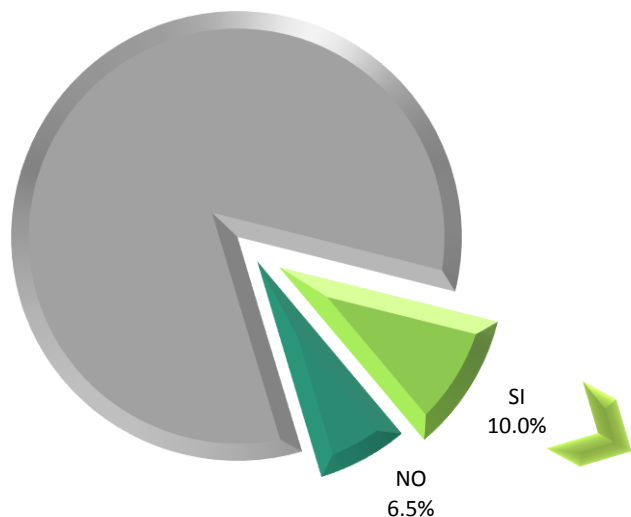
8.7 ↑

PC-7 SAN MARCOS

8.3

## ¿Le ha sido útil la información de la página [www.capufe.gob.mx](http://www.capufe.gob.mx)? Cuadro 26

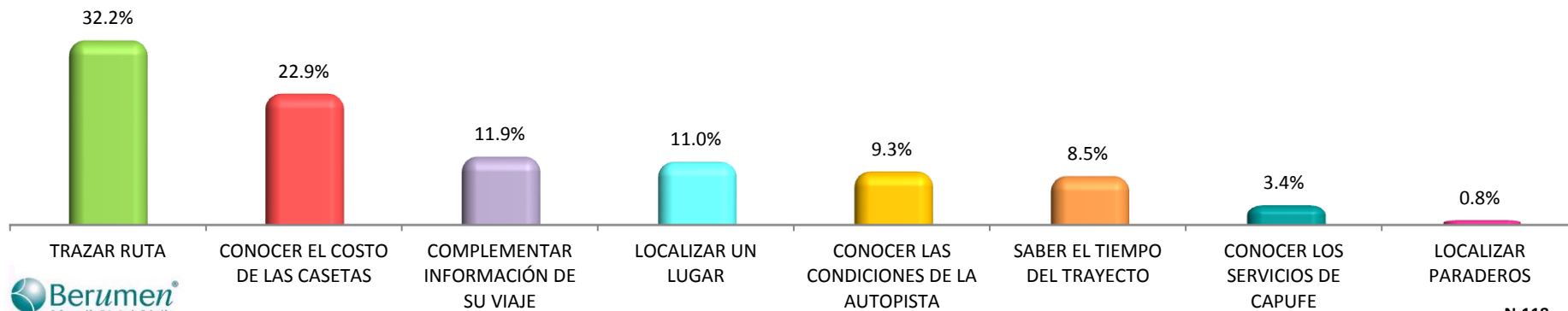
NUNCA LA HA CONSULTADO  
83.5%



N:1175

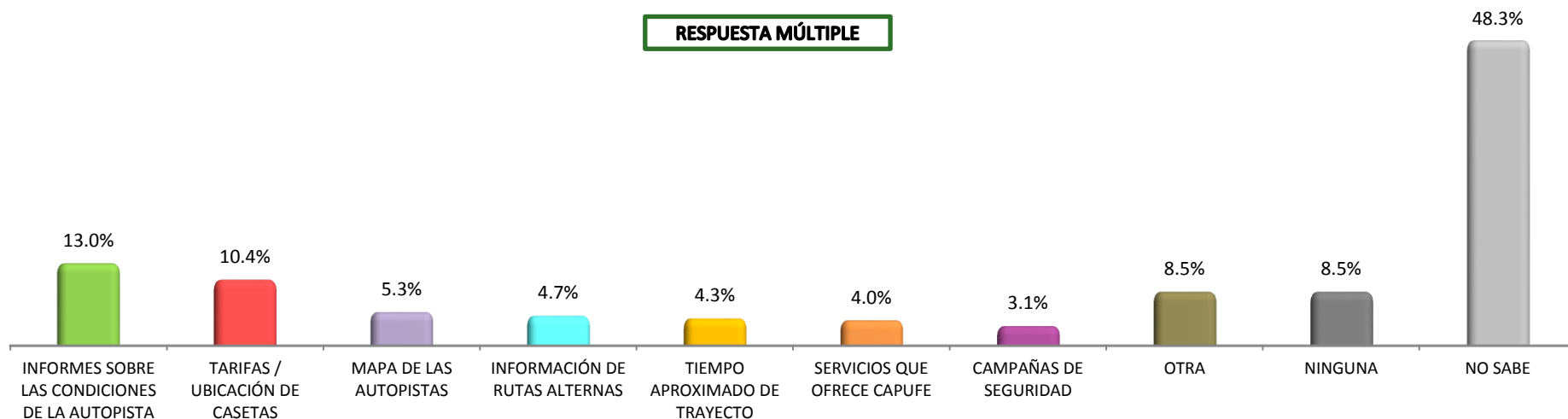
TIPO DE INFORMANTE	SI	NO	NUNCA LA HA CONSULTADO
	HOMBRE (HASTA 35)	12.3%	7.1%
HOMBRE (MÁS DE 35)	9.0%	7.0%	84.0%
MUJER (HASTA 35)	9.3%	4.0%	86.7%
MUJER (MÁS DE 35)	10.0%	4.4%	85.6%

## ¿Para qué? Cuadro 26.1



## ¿Qué tipo de información le gustaría encontrar en la página web de CAPUFE? Cuadro 27

RESPUESTA MÚLTIPLE



N:1175

		INFORMES SOBRE LAS CONDICIONES DE LA AUTOPISTA	TARIFAS / UBICACIÓN DE LAS CASETAS	MAPA DE LAS AUTOPISTAS DE CAPUFE	INFORMACIÓN DE RUTAS ALTERNAS	NINGUNA	NO SABE
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO	18.9%	20.0%	2.3%	5.1%	4.6%	39.4%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	18.9%	11.7%	4.3%	8.5%	9.3%	36.3%
	MÉXICO-PUEBLA	8.0%	7.6%	9.3%	2.7%	9.8%	55.6%
	MÉXICO-TIZAYUCA	13.0%	6.0%	2.0%	5.0%	33.0%	33.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	6.7%	1.3%	1.3%			80.0%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	4.0%	10.7%	10.7%	1.3%		54.7%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	6.7%	6.7%	13.3%	2.7%	2.7%	58.7%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	6.7%	8.0%				80.0%

## ¿Sigue usted la cuenta de Twitter y Facebook de CAPUFE? Cuadros 28.1 y 28.2

facebook



twitter

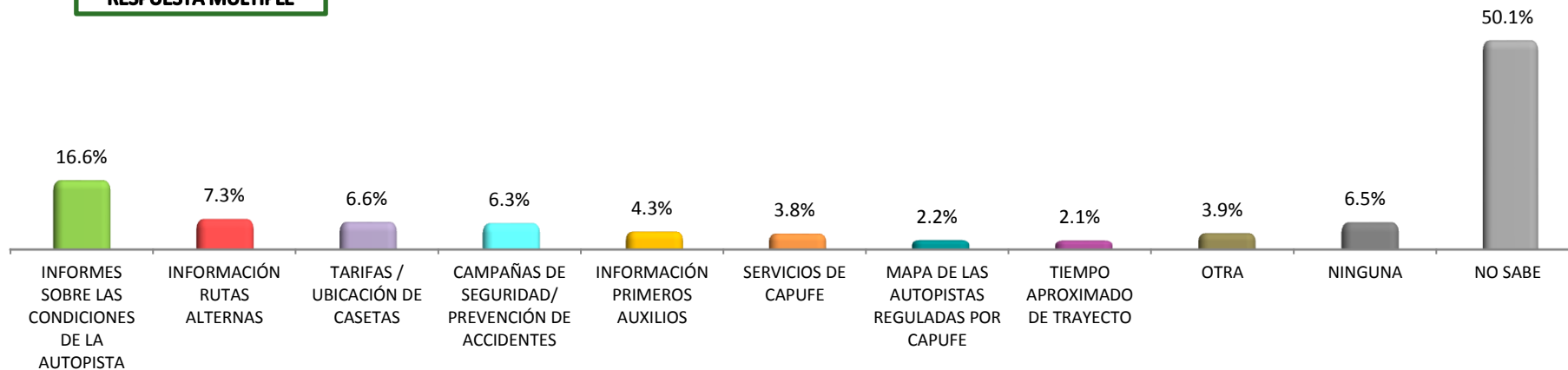


N:1175

## ¿Qué tipo de información sugiere que se difunda por redes sociales?

Cuadro 29

### RESPUESTA MÚLTIPLE



N:1175

		INFORMES SOBRE LAS CONDICIONES DE LA AUTOPISTA	INFORMACIÓN DE RUTAS ALTERNAS	TARIFAS/ UBICACIÓN DE LAS CASETAS	CAMPAÑAS DE SEGURIDAD/ PREVENCIÓN DE ACCIDENTES	NINGUNA	NO SABE
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO	25.7%	12.0%	13.1%	2.3%	2.3%	38.9%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	30.7%	10.1%	8.8%	9.1%	4.0%	32.3%
	MÉXICO-PUEBLA	7.6%	7.1%	5.8%	8.4%	7.1%	55.6%
	MÉXICO-TIZAYUCA	6.0%	2.0%		6.0%	40.0%	45.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	4.0%	1.3%		1.3%		85.3%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	6.7%	8.0%	4.0%	4.0%		58.7%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	4.0%		4.0%	6.7%	1.3%	78.7%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	1.3%	2.7%	2.7%	2.7%		84.0%

De manera integral, 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 30*



	CALIFICACIÓN PROMEDIO			CALIFICACIÓN PROMEDIO	
	ENERO	OCTUBRE		ENERO	OCTUBRE
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.9	8.9 =	LA CARBONERA – PTO. MÉXICO (ENTRONQUE HUACHICHIL)	8.1	9.3 ↑
MÉXICO-LAS CHOAPAS-OCOZACOAUTLA	8.7	8.0 ↓	MÉXICO - TIZAYUCA	8.0	8.5 ↑
MÉXICO-MONTERREY-NVO. LAREDO	8.7	9.0 ↑	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	7.5	8.2 ↑
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.4	8.3 ↓	ENERO 2012	8.2	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.1	7.7 ↓	OCTUBRE 2012	8.3 ↑	



De manera integral, 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 30*



	CALIFICACIÓN PROMEDIO			CALIFICACIÓN PROMEDIO	
	ENERO	OCTUBRE		ENERO	OCTUBRE
PC-104 LA VENTA	9.0	7.9 ↓	PC-5 PALMILLAS	8.0	7.7 ↓
PC-140 LA CARBONERA	8.9	8.9 =	PC-21 OJO DE AGUA	8.0	8.5 ↑
PC-191 MAL PASITO	8.7	8.0 ↓	PC-103 PALO BLANCO	8.0	7.8 ↓
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	8.5 ↓	PC-8 SAN MARTÍN	7.9	8.3 ↑
PC-110 SABINAS	8.7	9.0 ↑	PC-26 AMOZOC	7.8	8.3 ↑
PC-141 LOS CHORROS	8.1	9.3 ↑	PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.6	7.8 ↑
PC-1 TLALPAN	8.1	8.8 ↑	PC-7 SAN MARCOS		7.9



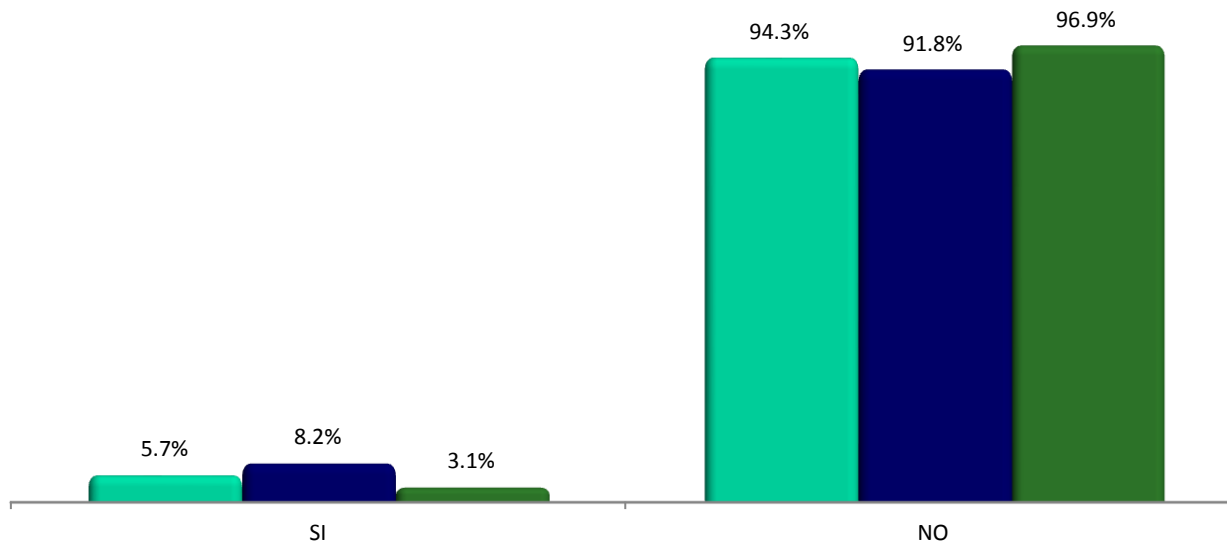
**caminos y puentes  
federales**



# **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 31*

▲ DIC 2010  
▲ ENE 2012  
▲ OCT 2012

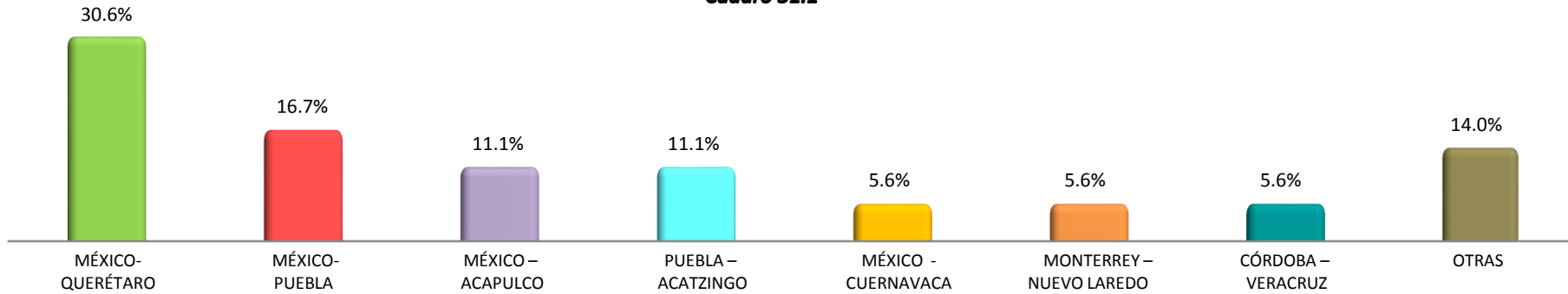


DIC 2010 N:750    ENE 2012 N:1275    OCT 2012 N:1175

		SI	NO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO	4.0%	96.0%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	2.4%	97.6%
	MÉXICO-PUEBLA	6.7%	93.3%
	MÉXICO-TIZAYUCA	1.0%	99.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	1.3%	98.7%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	1.3%	98.7%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	2.7%	97.3%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO		100.0%

**3.1% DE ENTREVISTADOS QUE HAN TENIDO ALGÚN PROBLEMA DE SEGURIDAD EL ÚLTIMO AÑO**

**¿En cuál autopista?**  
*Cuadro 31.1*



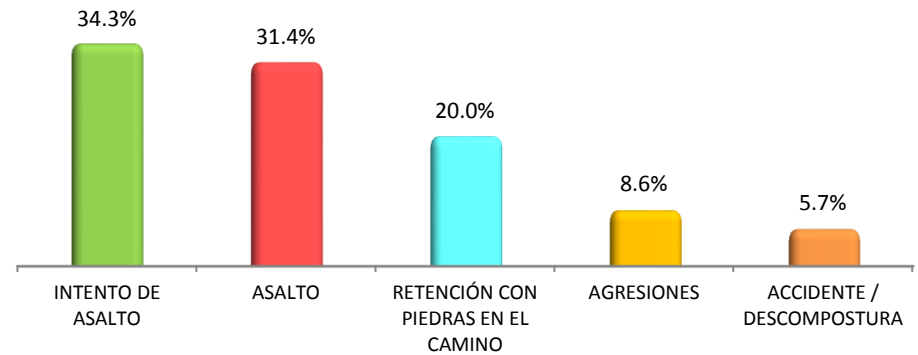
N:36

**¿Qué le ocurrió?**  
*Cuadro 31.2*

**ENE 2012**



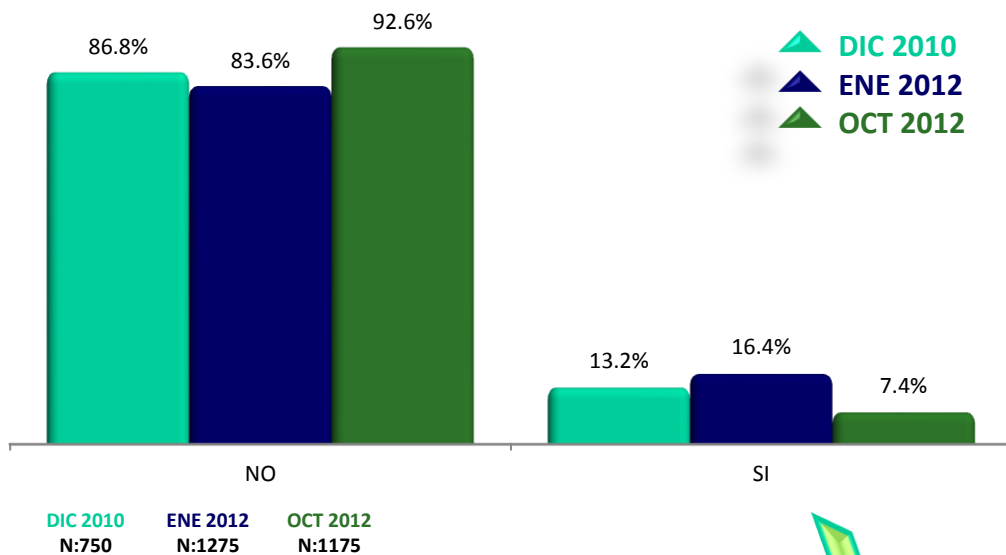
**OCT 2012**



N:104

N:36

## ¿Ha necesitado apoyo de la Policía Federal? Cuadro 32



		SI	NO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO	9.7%	90.3%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	5.9%	94.1%
	MÉXICO-PUEBLA	7.6%	92.4%
	MÉXICO-TIZAYUCA	7.0%	93.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	6.7%	93.3%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	10.7%	89.3%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.0%	92.0%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	6.7%	93.3%

En caso de que hubiese sido atendido por la Policía Federal, del 1 al 10, califique como fue tratado Cuadro 33

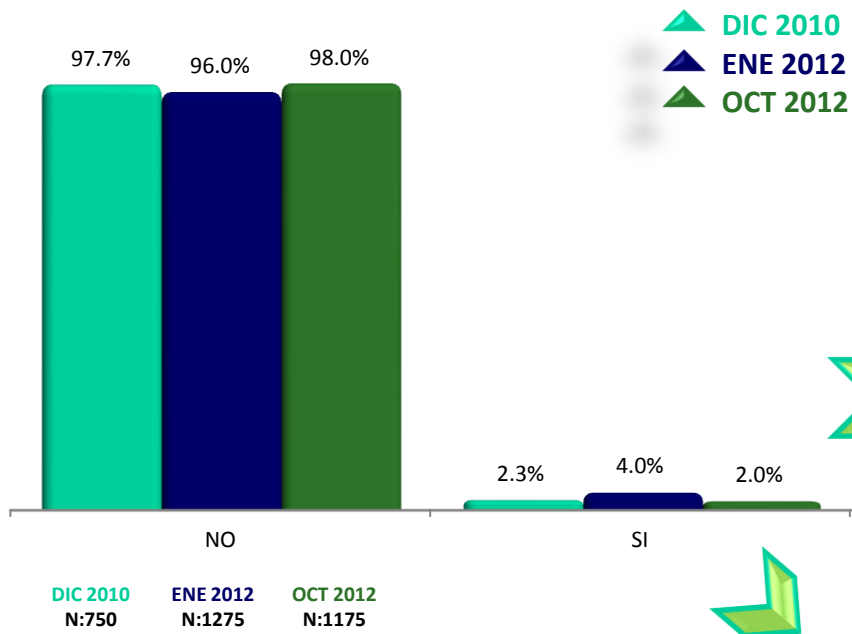
CALIFICACIÓN  
PROMEDIO

OCTUBRE

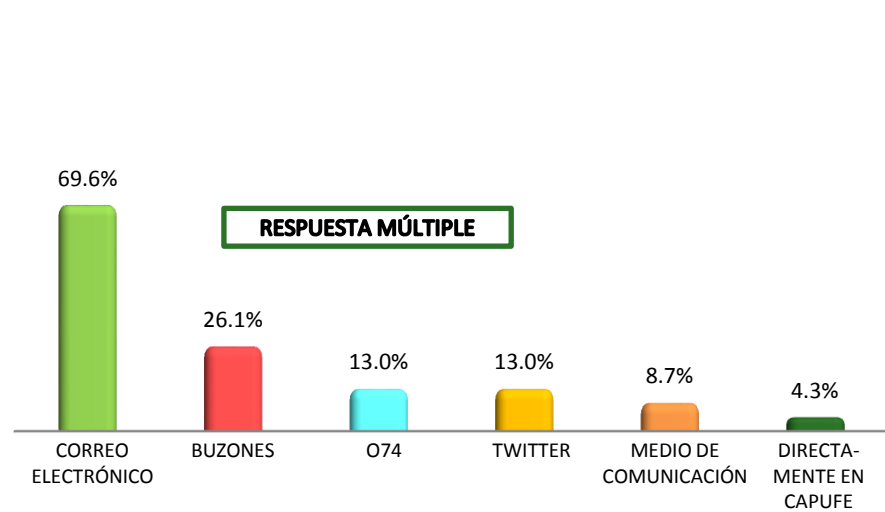
7.5

N:87

### ¿Ha presentado alguna queja a CAPUFE? Cuadro 34



### ¿A través de qué medio la presentó? Cuadro 35



### Del 1 al 10, le pido que califique cómo fue atendida su queja Cuadro 36

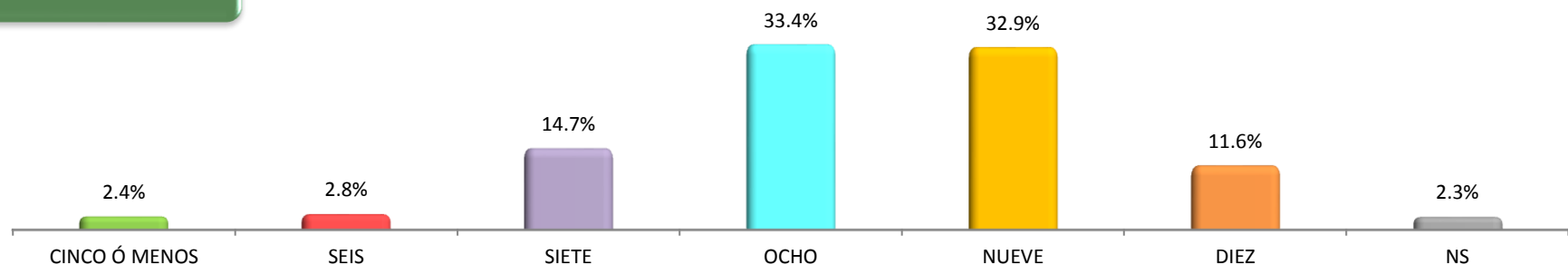
**CALIFICACIÓN PROMEDIO**

**OCTUBRE**      **4.8**

Imagine que CAPUFE es una persona a la que usted conoce; ¿Qué tan honesta creería que es esta persona, del 1 al 10 que calificación le otorgaría? *Cuadro 37*

CALIFICACIÓN PROMEDIO

8.3



N:1175

		SIETE	OCHO	NUEVE	DIEZ	CALIFICACIÓN PROMEDIO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO	24.0%	45.7%	20.0%	2.9%	7.9
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	13.3%	36.8%	29.6%	9.6%	8.1
	MÉXICO-PUEBLA	18.2%	37.8%	28.9%	9.8%	8.2
	MÉXICO-TIZAYUCA	7.0%	34.0%	44.0%	5.0%	8.3
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	44.0%	37.3%	1.3%	2.7%	7.5
	MONTERREY-NUEVO LAREDO		9.3%	61.3%	29.3%	9.2
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO		18.7%	64.0%	14.7%	9.0
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO		8.0%	48.0%	44.0%	9.4



caminos y puentes  
federales



# EVALUACIÓN COMPARATIVA



## EVALUACIÓN SERVICIOS

	SERVICIO MÉDICO	SERVICIO DE GRÚAS	SERVICIO IAVE	SERVICIO DE BAÑOS	AUXILIO VIAL	SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL
	CALIFICACIÓN PROMEDIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO
MÉXICO-QUERÉTARO	8.2	7.5	8.3	7.0	7.8	7.3
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.7	8.3	8.6	7.3	8.2	8.0
MÉXICO-PUEBLA	8.7	7.7	9.0	6.7	8.7	8.4
MÉXICO-TIZAYUCA	6.3	6.3	7.6	7.4	7.3	5.5
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	8.8	8.7	9.5	9.0	8.9
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.5	8.6	8.4	8.7	8.7	8.7
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.5	8.6	8.2	8.8	8.8	8.6
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.3	8.5	8.5	8.5	8.6	8.6
GENERAL	8.5	8.1	8.5	7.7	8.4	8.3

El color verde indica las calificaciones más altas de cada servicio, y el naranja las más bajas

## EVALUACIÓN COMPARATIVA

	ESTADO FÍSICO DE LA AUTOPISTA	ATENCIÓN DE LOS CAJEROS EN LAS PLAZAS DE COBRO	ESTADO FÍSICO DE LAS PLAZAS DE COBRO	ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL Y PARAMÉDICOS	SERVICIO 074	OPERACIÓN Y SERVICIOS DE LA AUTOPISTA	AUTOPISTA EN GENERAL	ATENCIÓN DE LA POLICÍA FEDERAL	HONESTIDAD CAPUFE
	CALIFICACIÓN PROMEDIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO
MÉXICO-QUERÉTARO	7.2	8.2	8.1	9.1	7.6	7.7	7.7	7.5	7.9
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.0	8.9	8.8	8.3	6.7	8.3	8.3	7.5	8.1
MÉXICO-PUEBLA	8.1	8.9	8.4	9.6	8.3	8.3	8.2	7.2	8.2
MÉXICO-TIZAYUCA	8.4	9.2	9.1	8.3	6.5	8.6	8.5	4.3	8.3
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	7.0	9.0	8.9	8.9	7.5	7.7	8.0	7.2	7.5
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.0	9.1	9.1	9.5	9.3	9.2	9.0	8.8	9.2
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.0	9.1	9.0	9.3	8.8	9.0	8.9	9.2	9.0
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.3	9.3	9.2	10.0	9.0	9.1	9.3	8.8	9.4
<b>GENERAL</b>	<b>8.1</b>	<b>8.9</b>	<b>8.7</b>	<b>8.7</b>	<b>7.5</b>	<b>8.3</b>	<b>8.3</b>	<b>7.5</b>	<b>8.3</b>

El color verde indica las calificaciones más altas de cada aspecto evaluado, y el naranja las más bajas

## EVALUACIÓN COMPARATIVA

	ESTADO FÍSICO DE LA AUTOPISTA		ATENCIÓN DE LOS CAJEROS EN LAS PLAZAS DE COBRO		OPERACIÓN Y SERVICIOS DE LA AUTOPISTA		AUTOPISTA EN GENERAL	
	CALIFICACIÓN PROMEDIO		CALIFICACIÓN PROMEDIO		CALIFICACIÓN PROMEDIO		CALIFICACIÓN PROMEDIO	
	ENE 2012	OCT 2012	ENE 2012	OCT 2012	ENE 2012	OCT 2012	ENE 2012	OCT 2012
MÉXICO-QUERÉTARO	8.0	7.2	8.2	8.2	8.1	7.7	8.1	7.7
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.2	8.0	8.5	8.9	8.5	8.3	8.4	8.3
MÉXICO-PUEBLA	7.3	8.1	8.4	8.9	7.8	8.3	7.5	8.2
MÉXICO-TIZAYUCA	7.4	8.4	8.4	9.2	8.1	8.6	8.0	8.5
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	7.7	7.0	9.4	9.0	8.6	7.7	8.7	8.0
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.9	9.0	8.9	9.1	8.8	9.2	8.7	9.0
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.9	9.0	8.9	9.1	8.7	9.0	8.9	8.9
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	7.9	9.3	8.5	9.3	8.3	9.1	8.1	9.3
<b>GENERAL</b>	<b>7.9</b>	<b>8.1</b>	<b>8.5</b>	<b>8.9</b>	<b>8.3</b>	<b>8.3</b>	<b>8.2</b>	<b>8.3</b>

Las evaluaciones que presentan una mejora están resaltadas con verde, el naranja indica aquellos aspectos que bajaron y el color café aquellas que se mantienen.



caminos y puentes  
federales



## PRINCIPALES HALLAZGOS

## CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN

- El estudio arroja que en esta ocasión la campaña de prevención de accidentes de CAPUFE fue recordada por el doble de los usuarios que la campaña de Enero, ya que 6 de cada 10 la conocen. El lema de la campaña **“El cinturón de seguridad salva vidas”** es relacionado por los conductores con seguridad, salvar la vida, y sienten que los exhorta a usar el cinturón.

## CONDICIÓN DE LAS AUTOPISTAS

- Sobre la señalética, un 59% considera que los señalamientos son suficientes y el 79% que éstos orientan adecuadamente, ya que en su opinión hay muchos y están colocados con anticipación. En general los usuarios expresan que los señalamientos utilizados en obras de mantenimiento y reparación también son suficientes y orientan adecuadamente.
- En cuanto al estado físico de las autopistas, la mayoría presenta una mejora en las notas obtenidas en comparación con el ejercicio de enero, especialmente la autopista de la Carbonera- Pto. México que aumenta de 7.9 a 9.3. Los únicos tramos que presentan desmejoría en sus notas son: México- Cuernavaca – Acapulco, México – Querétaro y las Choapas- Ocozocoautla, esta última además es la peor evaluada. En general, las autopistas de CAPUFE obtienen 8.1 de calificación, ligeramente superior que las notas obtenidas en Diciembre del 2010 y Enero del 2012.

## SERVICIOS DE LA AUTOPISTA

- La razón principal por la cual utilizan las autopistas a cargo del CAPUFE, es por la rapidez para realizar su trayecto, en segundo lugar mencionan tanto la seguridad vial como la del entorno.
- En general, los usuarios perciben una buena atención por parte de los cajeros en las plazas de cobro, ya que las notas obtenidas sobre este aspecto mejoran o se mantienen, exceptuando el tramo de las Choapas-Ocozocoautla, cuya calificación es menor que en enero de este año, aunque sigue siendo alta.
- Sobre el estado físico de las casetas, todas obtienen notas superiores a 8, las que se encuentran en mejor estado en opinión de los entrevistados son las de La Carbonera-Pto. México. En contraste, las de la México-Querétaro son las peores evaluadas. El promedio global de este aspecto es de 8.7.
- Los servicios de CAPUFE más identificados son el auxilio vial, las grúas, los baños y el servicio médico. De manera general, todos los servicios obtienen notas iguales o superiores a 8.1, exceptuando el servicio de baños que recibe 7.7. El servicio médico y el servicio IAVE son los mejores evaluados, ambos con 8.5. Cabe destacar que los entrevistados que circulan por Las Choapas- Ocozocoautla son quienes identifican más los servicios y otorgan las calificaciones más altas a éstos, exceptuando el servicio IAVE, que resulta mejor evaluado en el tramo México-Puebla.

- Sobre el número 074, el porcentaje de quienes lo han utilizado disminuye ligeramente de 15% a 13%. Una cuarta parte de los reportes han sido atendidos de inmediato, lo que se refleja en la evaluación de este servicio que sufre una ligera baja de 7.9 a 7.5.
- La proporción de usuarios que ha tenido algún contratiempo en las autopistas disminuyó a 3.1%, siendo el porcentaje más bajo de los 3 levantamientos. Así mismo, decreció de 16% a 7% quienes requirieron ayuda de la Policía Federal, a la que califican con 7.5.
- De manera integral, es decir considerando los aspectos anteriormente descritos, todas las autopistas mantienen o mejoran las notas obtenidas en enero, excepto por las de: México – Querétaro, México – Cuernavaca- Acapulco y Las Choapas – Ocozocoautla, que alcanzan calificaciones de entre 7.7 y 8.3. Cabe destacar que las autopistas del norte del país son las mejor evaluadas, con notas iguales o superiores a 9.3.
- En cuanto a la honestidad de CAPUFE, de manera general le otorgan una calificación de 8.3, las autopistas del norte son quienes consideran a esta dependencia como más honesta. En contra parte, los automovilistas que circulan sobre la México- Querétaro y Las Choapas- Ocozocoautla otorgan las notas más bajas.

## RECOMENDACIONES

- El estudio muestra que hay una tendencia de mejora en los distintos aspectos evaluados. No obstante, se observa que hay autopistas a las que se debe dar especial atención ya que obtienen evaluaciones más bajas que en el ejercicio anterior: México-Querétaro, México-Tizayuca, México - Cuernavaca-Acapulco. Y las Choapas- Ocozocoautla en cuanto a los servicios.
- A su vez prestar atención a los tramos que controlan las plazas de cobro de La Venta, Malpasito, Palmillas y Palo Blanco, cuyas notas no sólo disminuyen, si no que son las más bajas.
- En opinión de los usuarios, el estado del asfalto es el principal problema observado, especialmente en el tramo Las Choapas- Ocozocoautla, mientras que los tramos de México- Querétaro, México- Puebla y Monterrey Nuevo Laredo presentan mayor inconformidad con las obras. En cuanto a la señalética, piden colocar más letreros en lugares visibles y que sean más fáciles de entender.
- La principal petición de los usuarios a CAPUFE es que se dé mantenimiento a las autopistas, además de incrementar la vigilancia en las mismas. En cuanto a los baños, se sugiere prestar atención a su limpieza.
- Con relación a la prevención de accidentes, les gustaría que las campañas se invitara a no conducir a exceso de velocidad, ni bajo los efectos del alcohol; En general, que se les exhorte a conducir con precaución. Además recomiendan incrementar la vigilancia federal y los retenes.
- Se sugiere aumentar la difusión de las cuentas del CAPUFE en las redes sociales y difundir informes sobre las condiciones de la autopista, rutas alternas, tarifas y campañas de prevención entre otras.



