

EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA CAMPAÑA INSTITUCIONAL “DECENIO DE ACCIÓN PARA LA SEGURIDAD VIAL 2011-2020”, VERSIONES SEMANA SANTA Y VACACIONES DE VERANO Y DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LAS AUTOPISTAS A CARGO DE CAPUFE

INFORME GENERAL



METODOLOGÍA

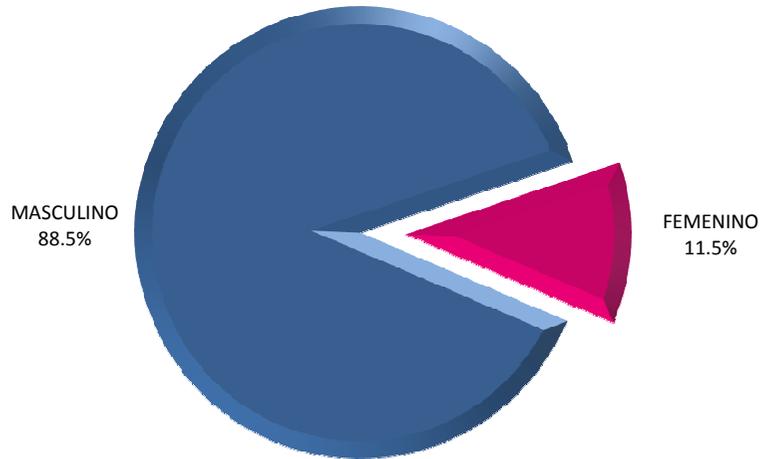
- **Población objetivo.** Usuarios de las autopistas.
- **Diseño de la Muestra.** Muestreo aleatorio sistemático en las casetas seleccionadas.
- **Metodología de recolección de datos.** Entrevistas personales “cara a cara”.
- **Tamaño de la muestra.** 1275 entrevistas.
- **Fecha de levantamiento.** Del 1 al 5 de Agosto de 2013.
- **Precisión.** La precisión de las estimaciones generales es de $\pm 2.7\%$, para las autopistas varía del $\pm 5.6\%$ al $\pm 11.5\%$ en cada una de acuerdo al tamaño de la muestra levantada. Todas las estimaciones están con un nivel de confianza del 95% en los principales indicadores.
- **NOTA.** Se muestran resultados comparativos con el estudio realizado en octubre del 2012.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

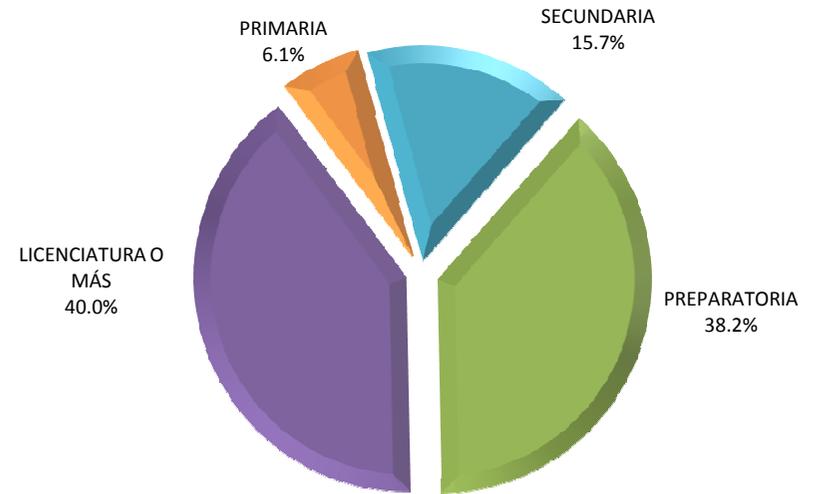
Autopista	Plaza de levantamiento	Muestra
México-Cuernavaca-Acapulco	C-1 Tlalpan, Km. 23.360	75
	PC-184 Francisco Velasco Durán, Km 118	75
	C-103 Palo Blanco, Km 285.850	75
	C-104 La Venta, Km. 365.400	75
México-Querétaro-Irapuato	C-4 Tepotzotlán Km, 43.010	75
	C-5 Palmillas, Km. 147.917	75
	C-41 Salamanca, Km. 83.250	75
México-Puebla-Acatzingo-Esperanza	C-7 San Marcos, Km. 33.3	75
	C-26 Amozoc, Km 141.613	75
	C-27 Esperanza, Km 141.613	75
Cd. 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
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
TOTAL		1275

PERFIL DEL ENTREVISTADO

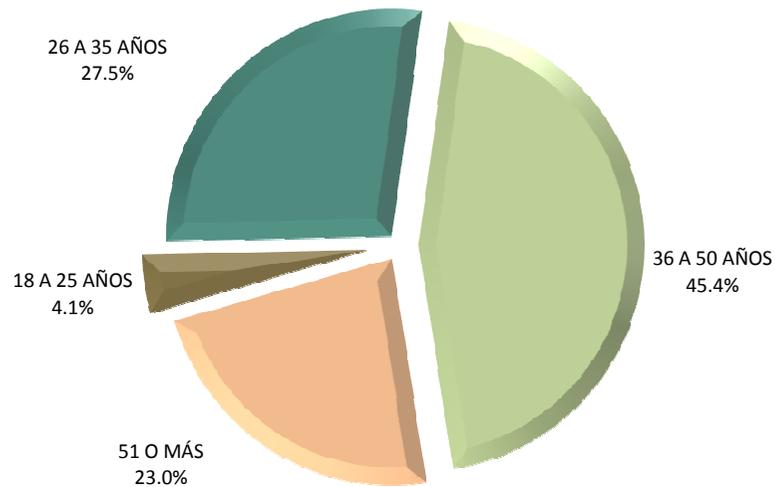
SEXO



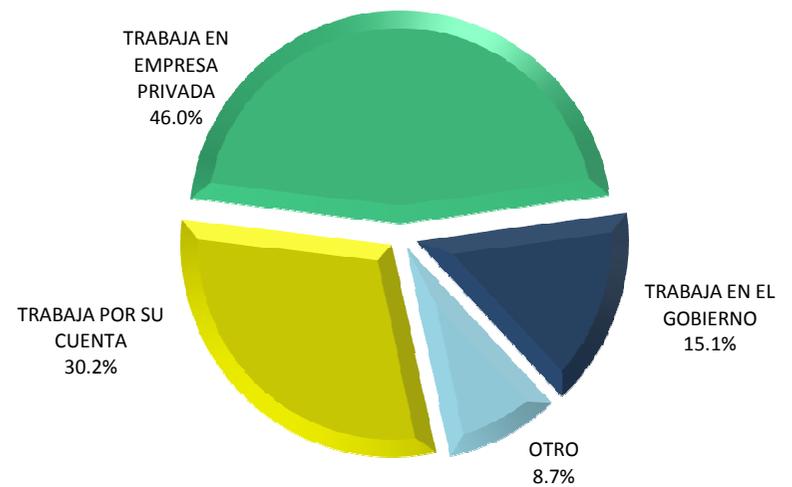
ESCOLARIDAD



EDAD

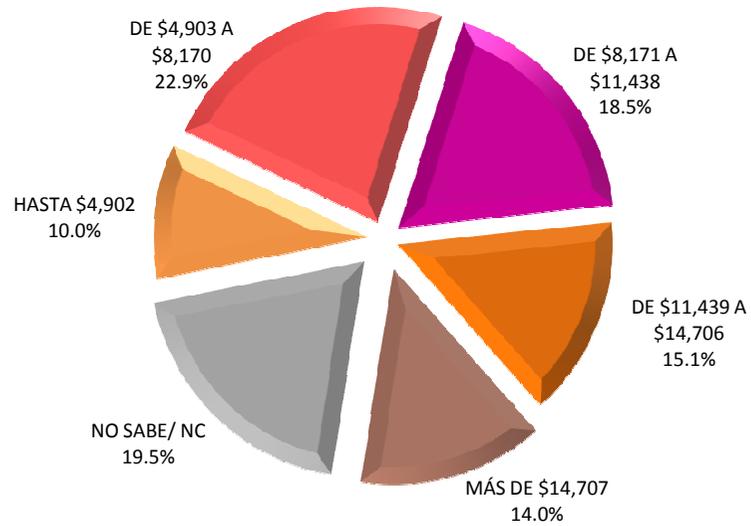


OCUPACIÓN

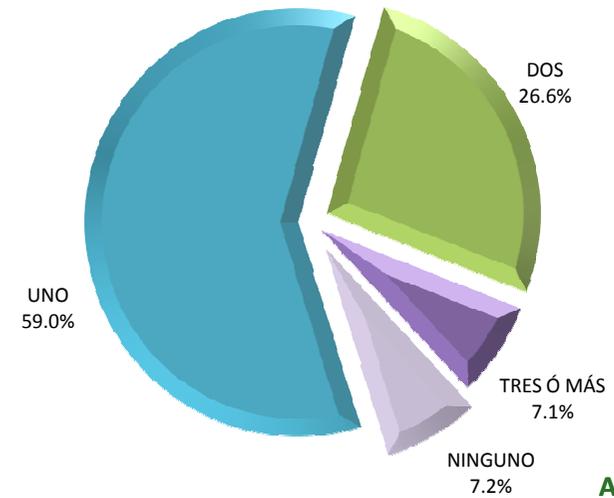


PERFIL DEL ENTREVISTADO

INGRESO



AUTOMÓVILES EN EL HOGAR



AUTOS PROMEDIO:
1

VIVE EN CASA PROPIA



USO DE AUTOPISTAS



caminos y puentes
federales



OCTUBRE 2012

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



AGOSTO 2013

¿Conoce la campaña de prevención de accidentes de CAPUFE denominada "No pongas en riesgo tu vida y la de los demás"?

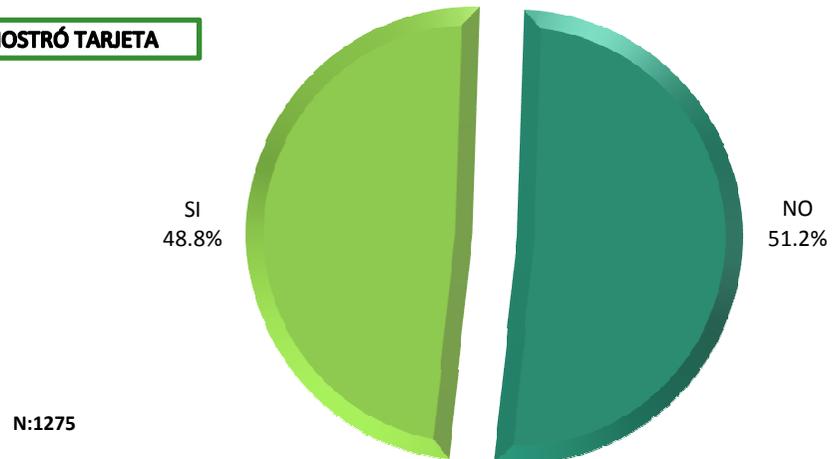
Cuadro 1



Y ¿conoce la campaña de prevención de accidentes de CAPUFE denominada "En estas vacaciones trabajamos para que te diviertas"?

Cuadro 2

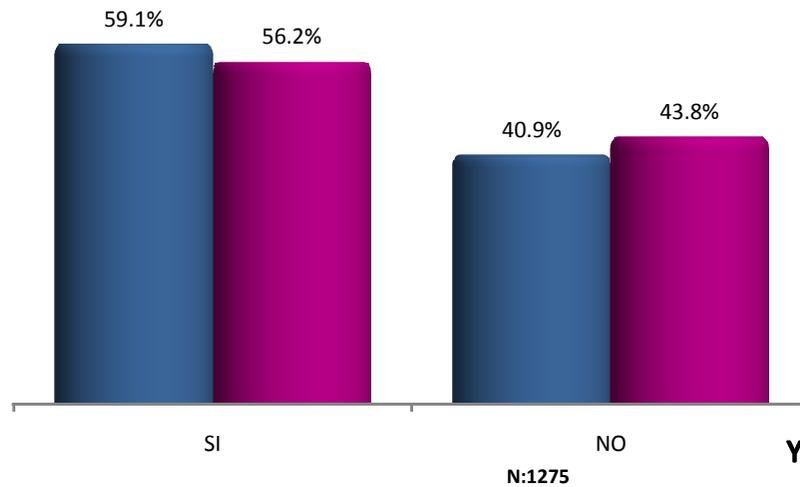
SE MOSTRÓ TARJETA



AGOSTO 2013

¿Conoce la campaña de prevención de accidentes de CAPUFE denominada “No pongas en riesgo tu vida y la de los demás” ?

Cuadro 1



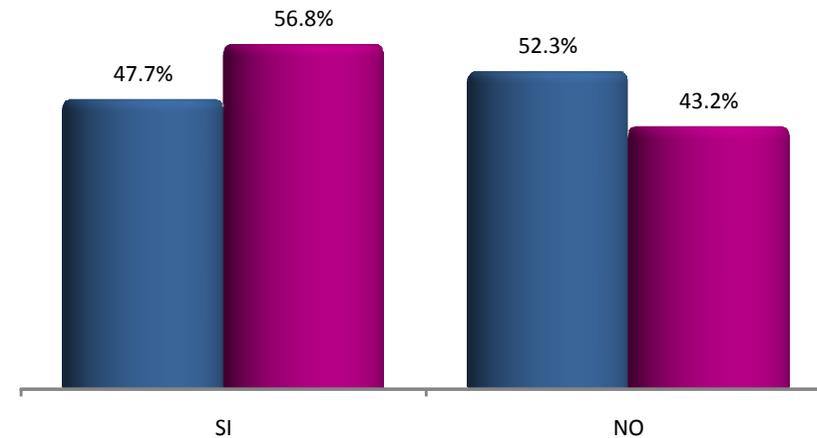
▲ HOMBRES
▲ MUJERES

		SI	NO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	68.9%	31.1%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	62.3%	37.7%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	48.9%	51.1%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	72.0%	28.0%
	MÉXICO - TIZAYUCA	45.3%	54.7%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	49.3%	50.7%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	44.0%	56.0%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	58.7%	41.3%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	54.7%	45.3%

Y ¿conoce la campaña de prevención de accidentes de CAPUFE “En estas vacaciones trabajamos para que te diviertas”?

Cuadro 2

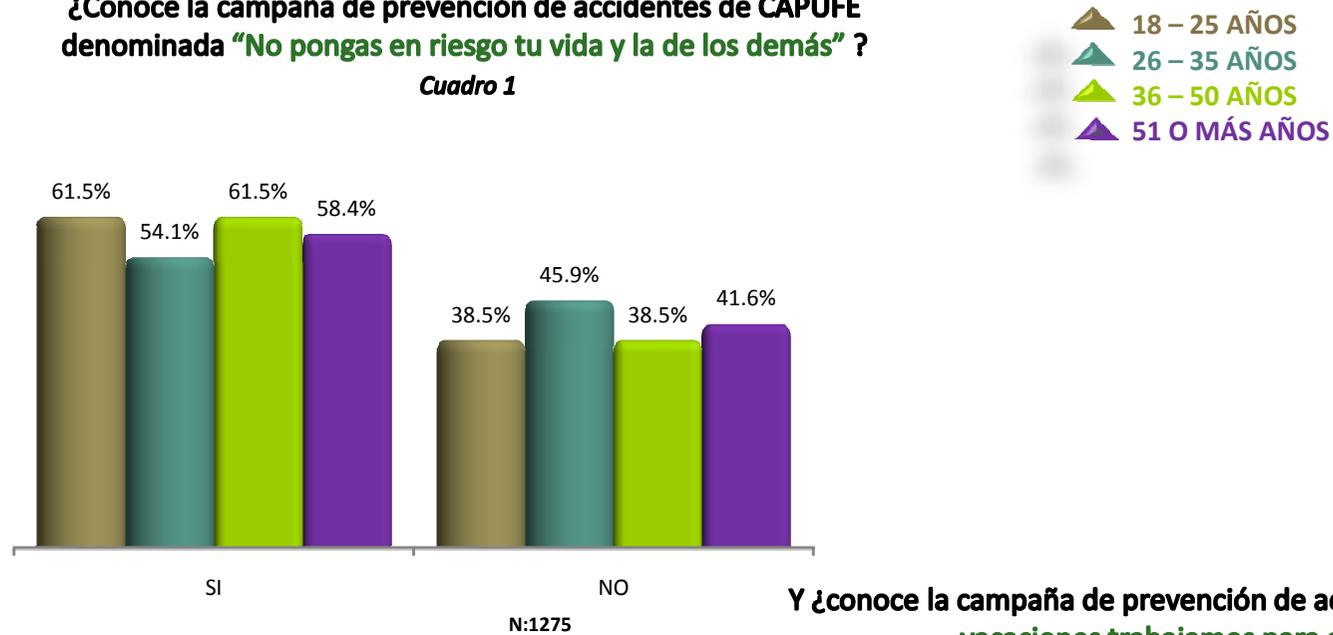
		SI	NO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	56.9%	43.1%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	44.3%	55.7%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	47.6%	52.4%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	60.0%	40.0%
	MÉXICO - TIZAYUCA	44.0%	56.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	48.0%	52.0%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	33.3%	66.7%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	52.0%	48.0%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	41.3%	58.7%



AGOSTO 2013

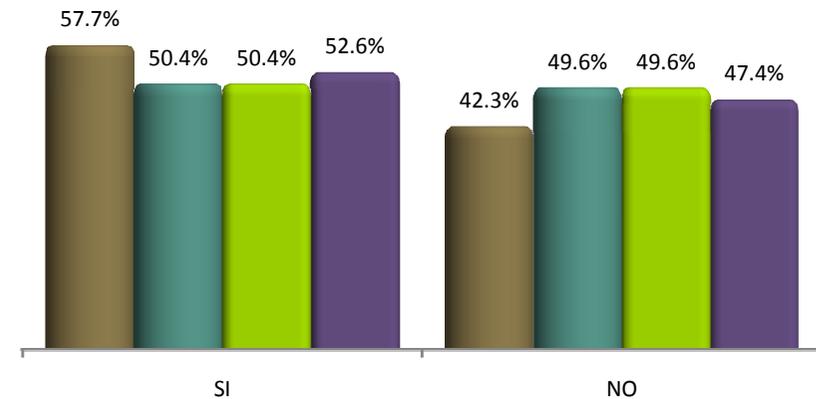
¿Conoce la campaña de prevención de accidentes de CAPUFE denominada “No pongas en riesgo tu vida y la de los demás” ?

Cuadro 1



Y ¿conoce la campaña de prevención de accidentes de CAPUFE “En estas vacaciones trabajamos para que te diviertas”?

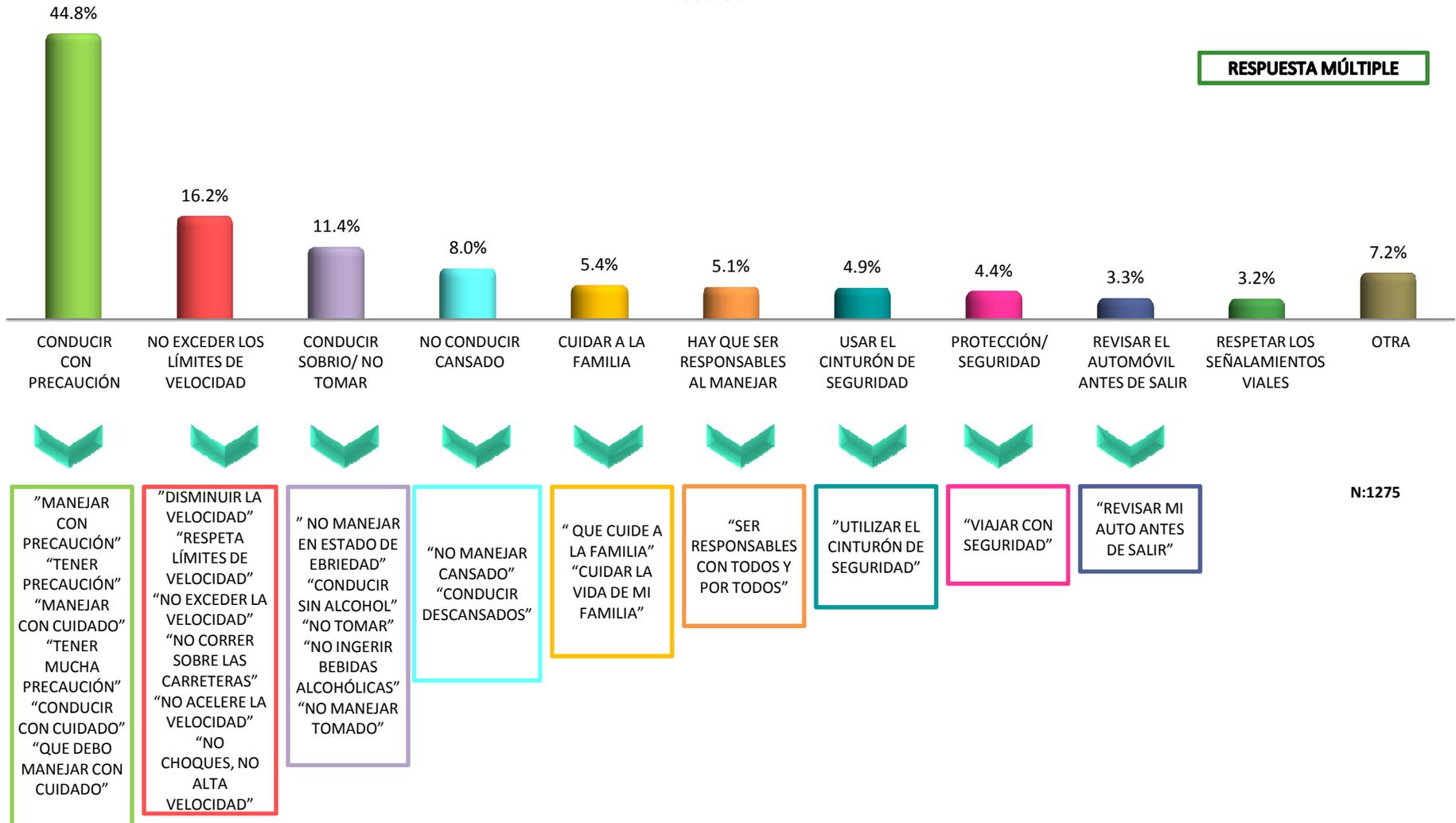
Cuadro 2



¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando escucha o lee
 “No pongas en riesgo tu vida y la de los demás”?

Cuadro 3

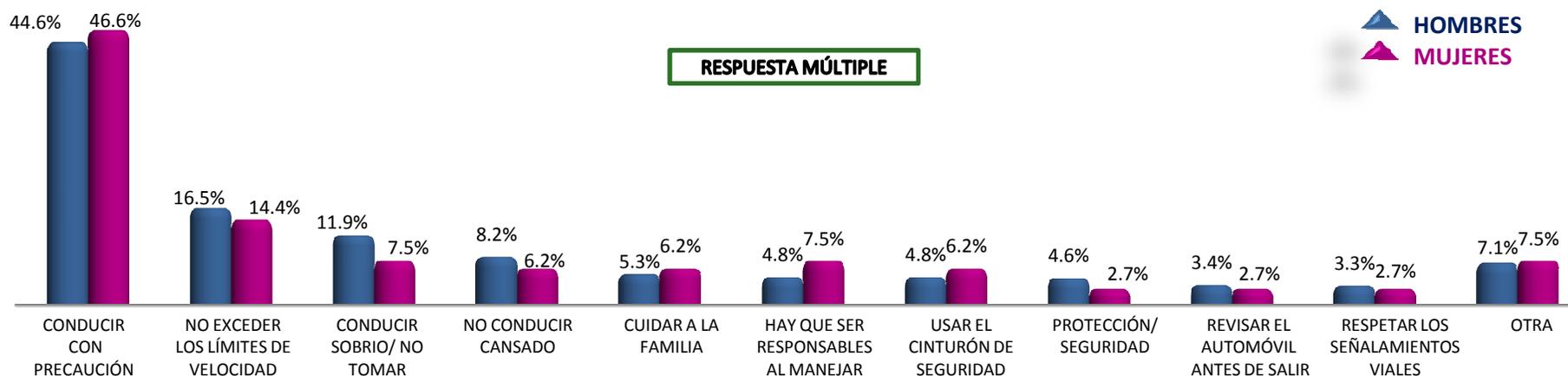
RESPUESTA MÚLTIPLE



N:1275

¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando escucha o lee “No pongas en riesgo tu vida y la de los demás”?

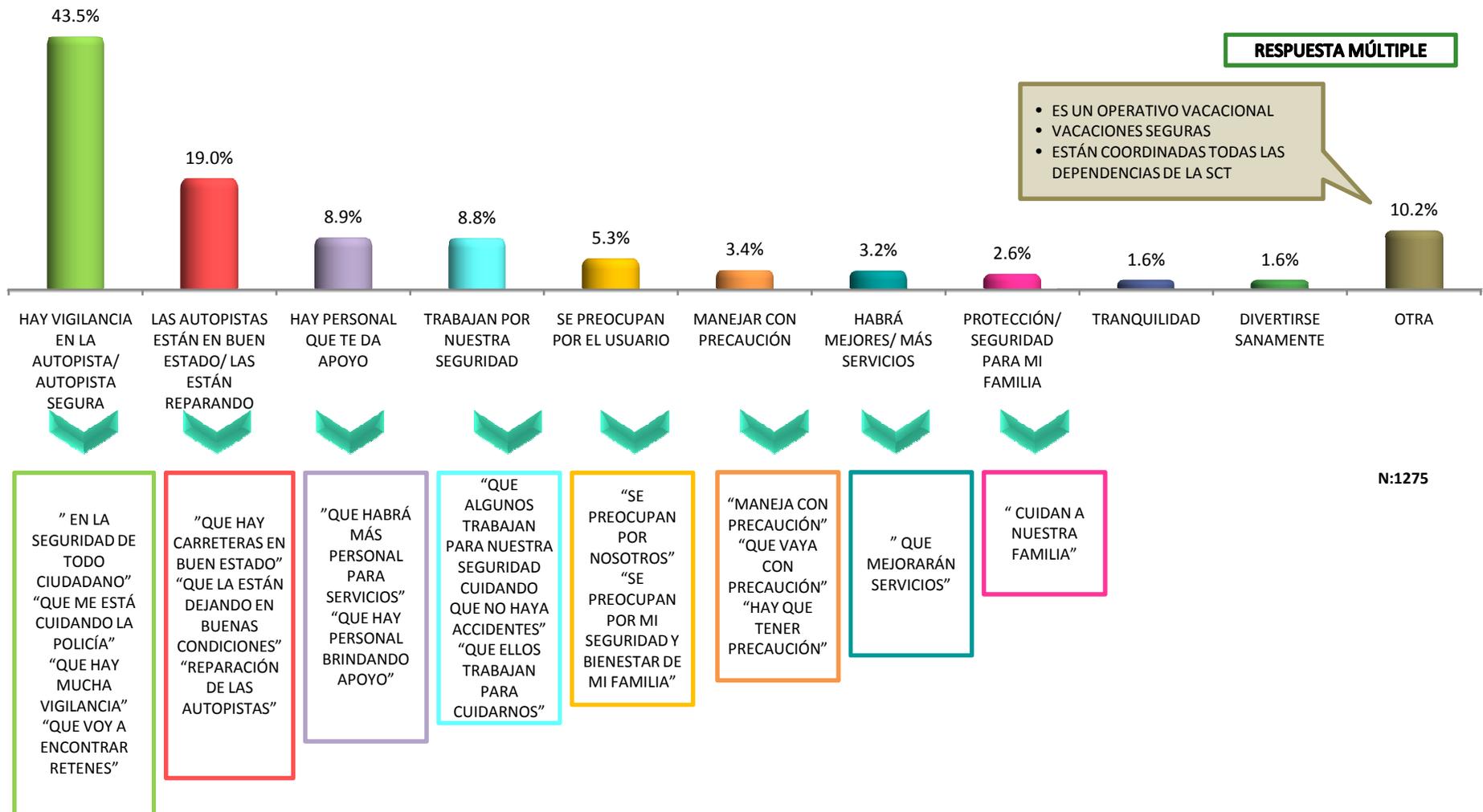
Cuadro 3



EDAD		CONducIR CON PRECAUCIÓN	NO EXCEDER LOS LÍMITES DE VELOCIDAD	CONducIR SOBRIo/ NO TOMAR	NO CONducIR CANSADO	CUIDAR A LA FAMILIA	HAY QUE SER RESPONSABLES AL MANEJAR	USAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	PROTECCIÓN / SEGURIDAD
		18 A 25 AÑOS	51.9%	9.6%	9.6%	9.6%	1.9%	5.8%	7.7%
26 A 35 AÑOS	45.6%	19.1%	8.5%	7.4%	4.6%	3.7%	3.7%	3.7%	
36 A 50 AÑOS	42.0%	15.9%	12.6%	9.0%	4.3%	7.1%	5.4%	2.1%	
51 O MÁS AÑOS	48.1%	14.7%	12.6%	6.5%	9.2%	2.7%	5.1%	5.8%	

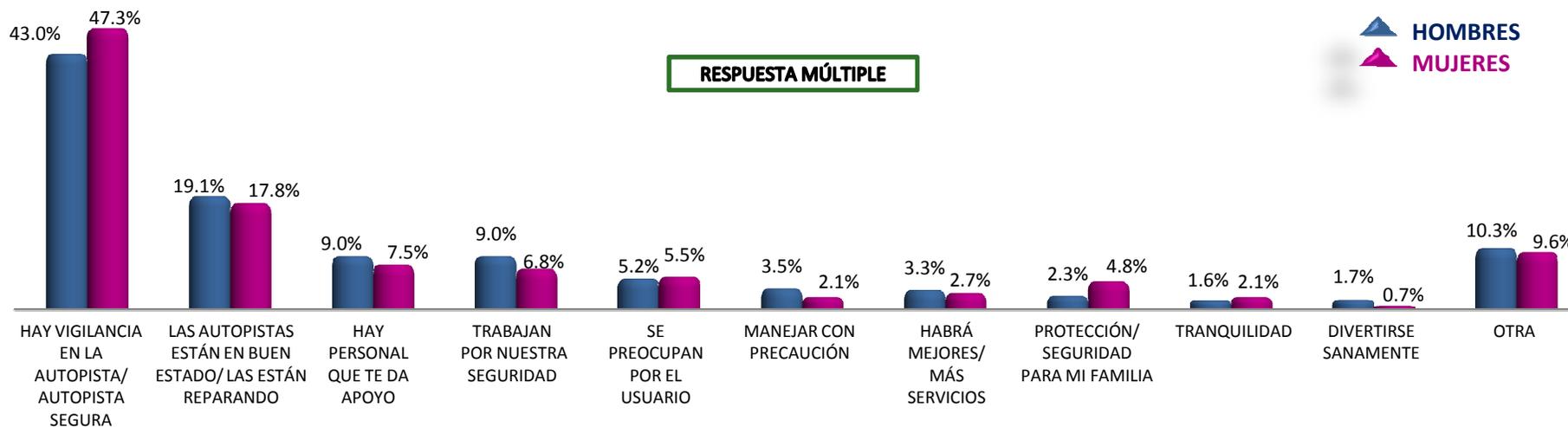
¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando escucha o lee
 “En estas vacaciones trabajamos para que te diviertas”?

Cuadro 4



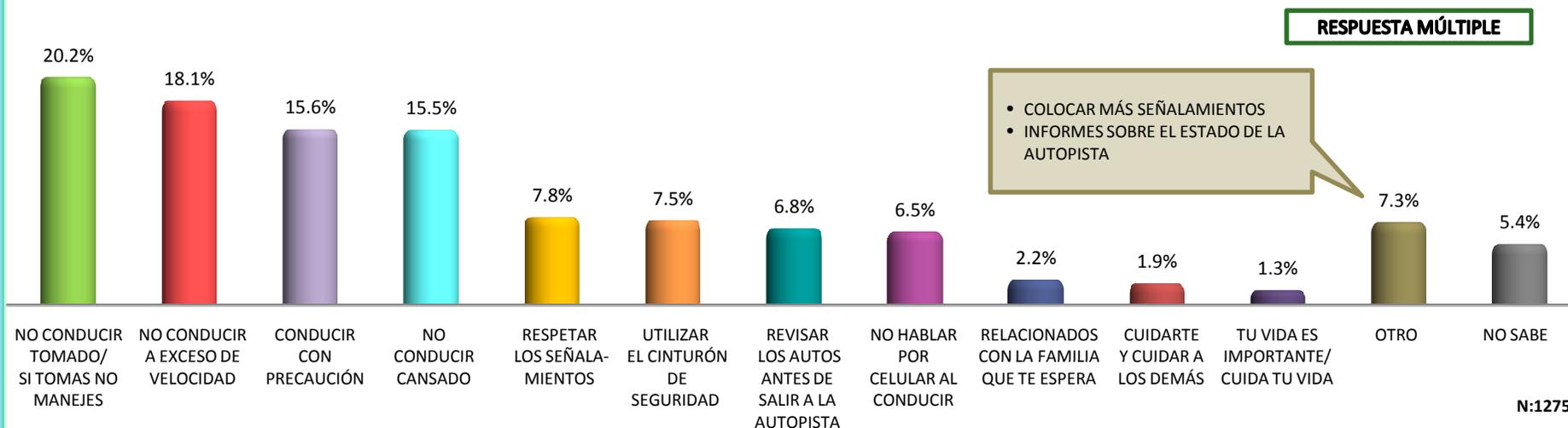
¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando escucha o lee
 “En estas vacaciones trabajamos para que te diviertas”?

Cuadro 4



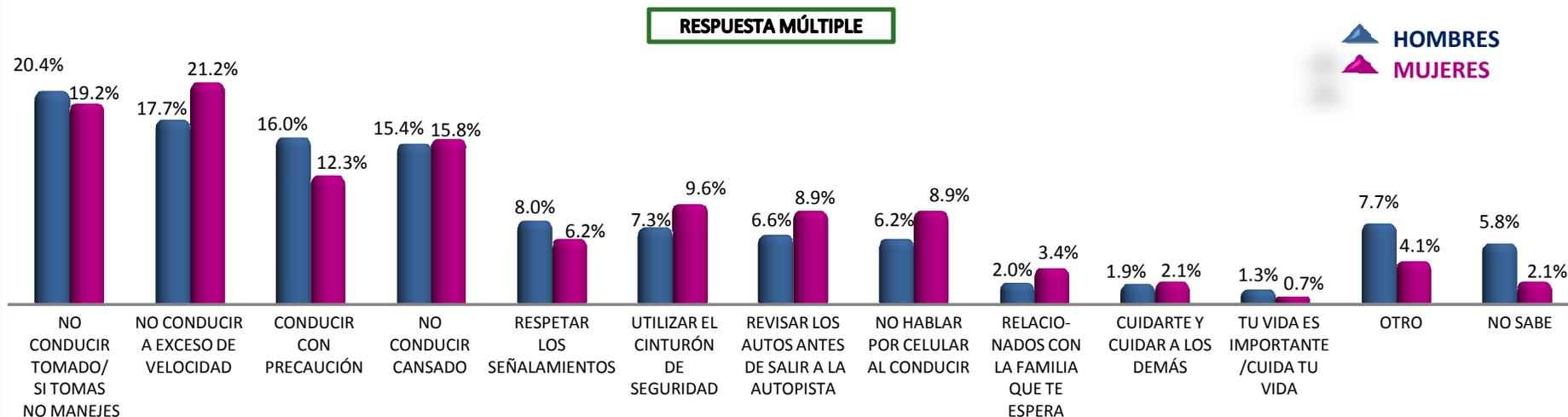
EDAD		HAY VIGILANCIA EN LA AUTOPISTA/AUTOPISTA SEGURA	LAS AUTOPISTAS ESTÁN EN BUEN ESTADO/ LAS ESTÁN REPARANDO	HAY PERSONAL QUE TE DA APOYO	TRABAJAN POR NUESTRA SEGURIDAD	SE PREOCUPAN POR EL USUARIO	MANEJAR CON PRECAUCIÓN	HABRÁ MEJORES/ MÁS SERVICIOS	PROTECCIÓN/ SEGURIDAD PARA MI FAMILIA
		18 A 25 AÑOS	38.5%	30.8%	3.8%	3.8%	1.9%		1.9%
26 A 35 AÑOS	43.6%	19.1%	9.1%	9.4%	6.3%	2.8%	2.8%	2.6%	
36 A 50 AÑOS	45.3%	19.3%	8.1%	9.0%	5.0%	3.1%	3.3%	3.1%	
51 O MÁS AÑOS	40.8%	16.0%	10.9%	8.5%	5.1%	5.1%	3.8%	2.0%	

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



		NO CONDUCIR TOMADO/SI TOMAS NO MANEJES	NO CONDUCIR A EXCESO DE VELOCIDAD	CONDUCIR CON PRECAUCIÓN	NO CONDUCIR CANSADO	RESPECTAR LOS SEÑALAMIENTOS	UTILIZAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	REVISAR LOS AUTOS ANTES DE SALIR A LA AUTOPISTA	NO HABLAR POR CELULAR AL CONDUCIR	NO SABE
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	20.0%	15.1%	16.9%	22.2%	13.3%	8.9%	5.8%	8.0%	0.9%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	27.3%	23.7%	13.7%	13.7%	8.0%	9.7%	9.7%	3.7%	4.3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	20.0%	17.3%	22.7%	8.9%	5.3%	3.6%	4.4%	0.9%	10.7%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	7.3%	30.0%	4.7%	12.0%	12.0%	6.0%	12.0%	16.0%	0.7%
	MÉXICO - TIZAYUCA	10.7%	10.7%	20.0%	9.3%	1.3%	14.7%	8.0%	8.0%	1.3%
	LAS CHOAPAS-OCOZCOAUTLA	13.3%	8.0%	26.7%	18.7%		5.3%	4.0%	4.0%	2.7%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	18.7%	10.7%	16.0%	20.0%	1.3%	6.7%	2.7%	9.3%	18.7%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	33.3%	17.3%	9.3%	20.0%	14.7%	12.0%	2.7%	12.0%	4.0%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	24.0%	9.3%	10.7%	22.7%	2.7%	1.3%	5.3%	4.0%	12.0%

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

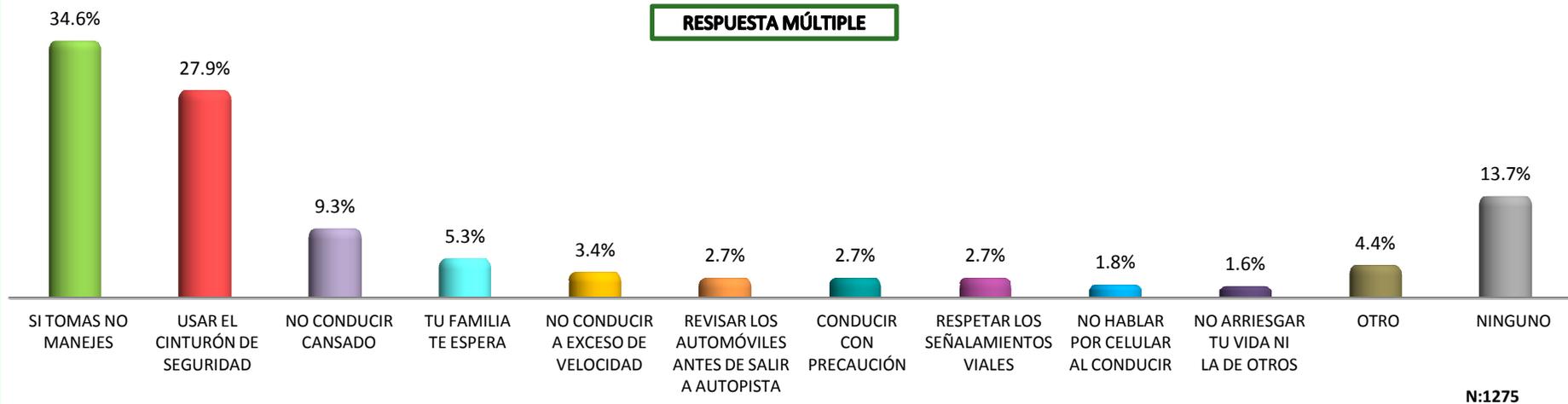


N:1275

EDAD	NO CONducIR TOMADO/SI TOMAS NO MANEJES	NO CONducIR A EXCESO DE VELOCIDAD	CONducIR CON PRECAUCIÓN	NO CONducIR CANSADO	RESPECTAR LOS SEÑALAMIENTOS	UTILIZAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	REVISAR LOS AUTOS ANTES DE SALIR A LA AUTOPISTA	NO HABLAR POR CELULAR AL CONducIR
	18 A 25 AÑOS	23.1%	23.1%	11.5%	19.2%	9.6%	3.8%	1.9%
26 A 35 AÑOS	21.7%	19.9%	14.5%	15.4%	7.4%	8.3%	8.0%	8.0%
36 A 50 AÑOS	19.3%	17.8%	16.4%	15.9%	8.6%	8.5%	6.7%	5.2%
51 O MÁS AÑOS	19.8%	17.8%	16.4%	15.9%	8.6%	8.5%	6.7%	5.2%

¿Qué mensajes recuerda de otras campañas para prevenir accidentes?

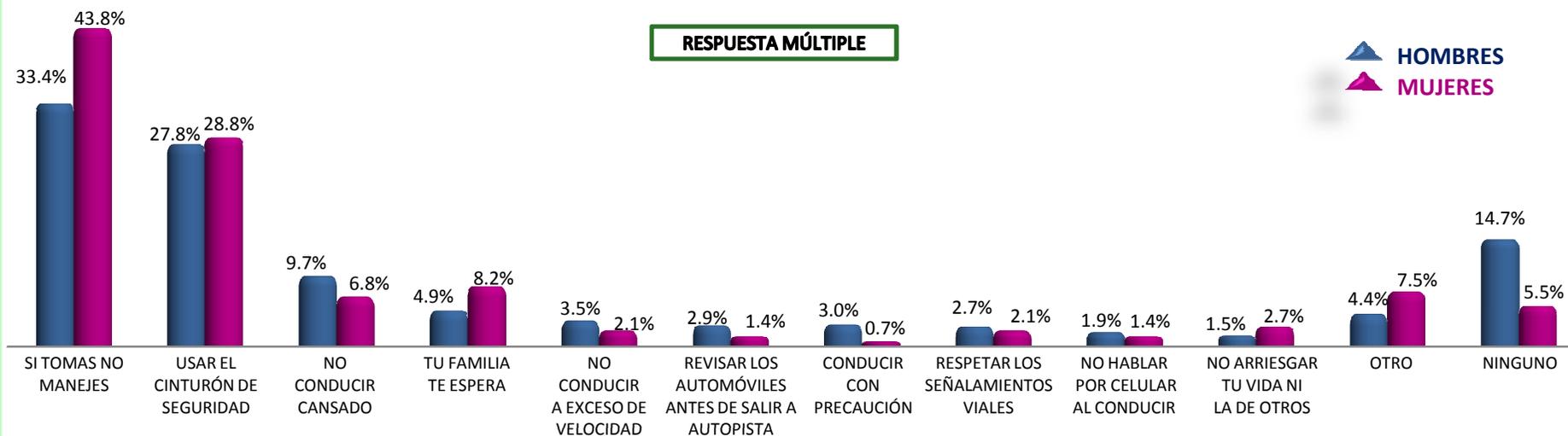
Cuadro 6



		SI TOMAS NO MANEJES	USAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	NO CONDUCIR CANSADO/ MANEJAR DESCANSADO	TU FAMILIA TE ESPERA	NO CONDUCIR A EXCESO DE VELOCIDAD	REVISAR LOS AUTOMÓVILES ANTES DE SALIR A AUTOPISTA	CONDUCIR CON PRECAUCIÓN	NINGUNO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	47.6%	42.7%	4.4%	5.3%	1.8%	0.4%	0.4%	0.9%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	27.0%	34.0%	9.3%	5.0%	4.0%	3.3%	5.7%	4.7%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	28.9%	20.9%	7.1%	4.0%	6.2%	4.4%	3.1%	9.3%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	49.3%	22.7%	6.7%	10.7%	1.3%	5.3%		0.7%
	MÉXICO - TIZAYUCA	38.7%	24.0%	5.3%	8.0%	2.7%	1.3%	5.3%	
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	38.7%	28.0%	13.3%	8.0%	4.0%		2.7%	
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	28.0%	18.7%	18.7%	1.3%	2.7%		4.0%	8.0%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	30.7%	20.0%	26.7%		1.3%	4.0%	1.3%	5.3%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	16.0%	12.0%	9.3%	2.7%	4.0%	2.7%		6.7%

¿Qué mensajes recuerda de otras campañas para prevenir accidentes?

Cuadro 6

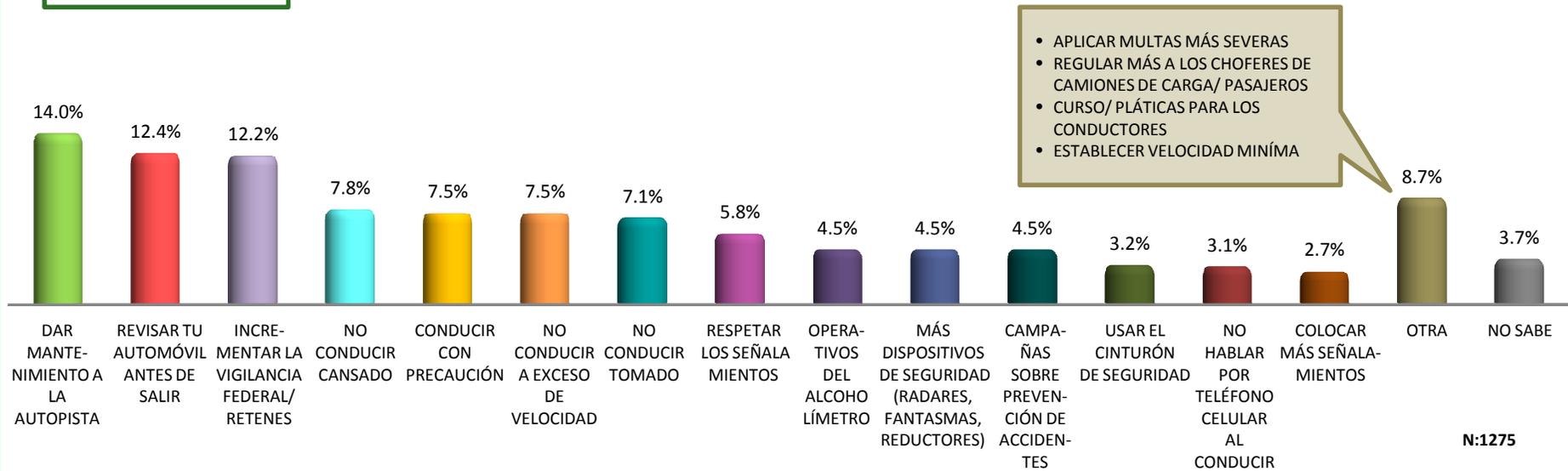


N:1275

EDAD	SI TOMAS NO MANEJES	USAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	NO CONDUCIR CANSADO	TU FAMILIA TE ESPERA	NO CONDUCIR A EXCESO DE VELOCIDAD	REVISAR LOS AUTOMÓVILES ANTES DE SALIR A AUTOPISTA	CONDUCIR CON PRECAUCIÓN	RESPECTAR LOS SEÑALAMIENTOS VIALES
	18 A 25 AÑOS	28.8%	32.7%	5.8%	5.8%		5.8%	1.9%
26 A 35 AÑOS	38.5%	25.6%	6.6%	6.0%	4.3%	2.6%	1.7%	2.0%
36 A 50 AÑOS	34.9%	27.8%	11.1%	5.2%	2.4%	2.4%	3.5%	2.9%
51 O MÁS AÑOS	30.4%	30.0%	9.9%	4.4%	4.8%	3.1%	2.7%	3.1%

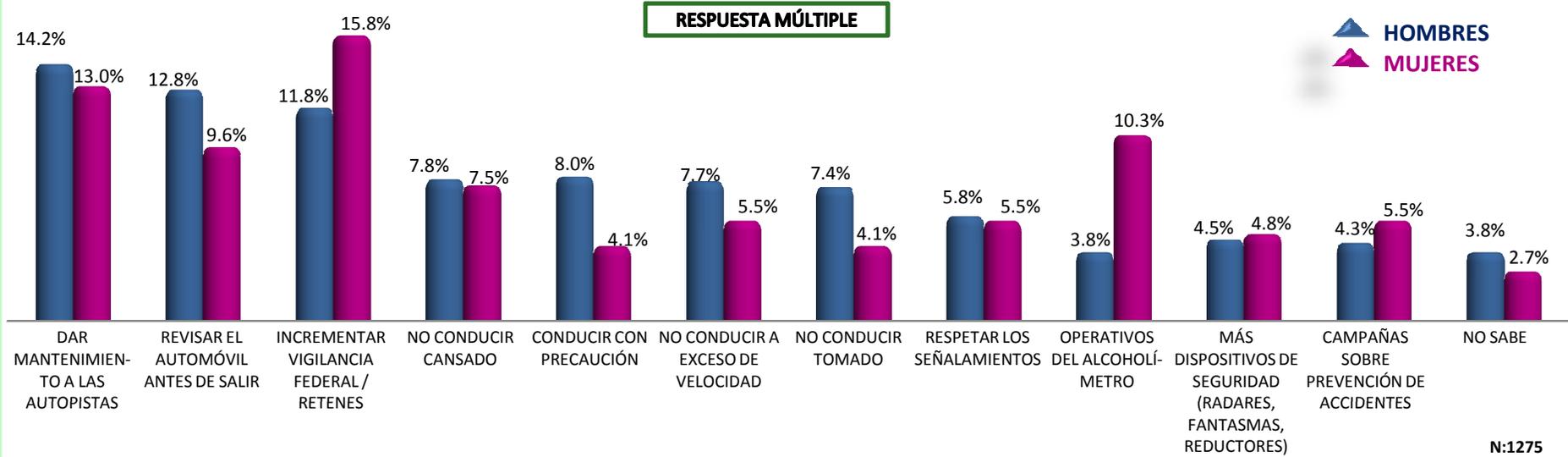
¿Qué acciones sugiere realizar para prevenir accidentes? Cuadro 7

RESPUESTA MÚLTIPLE



	DAR MANTENIMIENTO A LA AUTOPISTA	REVISAR TU AUTOMÓVIL ANTES DE SALIR	INCREMENTAR LA VIGILANCIA FEDERAL/RETENES	NO CONducIR CANSADO	CONducIR CON PRECAUCIÓN	NO CONducIR A EXCESO DE VELOCIDAD	NO CONducIR TOMADO	RESPECTAR LOS SEÑALAMIENTOS	NO SABE
AUTOPISTA									
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	18.2%	18.2%	2.2%	10.7%	11.1%	10.2%	5.3%	11.1%	2.2%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	12.3%	16.3%	12.7%	8.7%	9.3%	8.3%	10.0%	6.0%	2.0%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	14.7%	11.1%	12.0%	3.6%	7.1%	8.0%	8.0%	6.2%	2.7%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	26.7%	2.0%	28.7%	0.7%	0.7%	2.0%		2.0%	1.3%
MÉXICO - TIZAYUCA	4.0%	8.0%	8.0%	1.3%	6.7%	9.3%		1.3%	4.0%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	22.7%	9.3%	12.0%	2.7%	2.7%	4.0%	1.3%	2.7%	2.7%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	4.0%	6.7%	9.3%	10.7%	10.7%	9.3%	10.7%	6.7%	18.7%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO		9.3%	14.7%	24.0%	8.0%	6.7%	17.3%	4.0%	10.7%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	6.7%	20.0%	13.3%	14.7%	6.7%	5.3%	10.7%	4.0%	1.3%

¿Qué acciones sugiere realizar para prevenir accidentes? Cuadro 7



EDAD	DAR MANTENIMIENTO A LAS AUTOPISTAS	REVISAR EL AUTOMÓVIL ANTES DE SALIR	INCREMENTAR VIGILANCIA FEDERAL/RETENES	NO CONDUCIR CANSADO	CONDUCIR CON PRECAUCIÓN	NO CONDUCIR A EXCESO DE VELOCIDAD	NO CONDUCIR TOMADO	RESPECTAR LOS SEÑALAMIENTOS
	18 A 25 AÑOS	19.2%	11.5%	13.5%	3.8%	13.5%	5.8%	7.7%
26 A 35 AÑOS	14.8%	11.4%	17.4%	9.1%	4.8%	8.0%	5.4%	4.6%
36 A 50 AÑOS	13.6%	13.1%	11.1%	7.6%	6.7%	7.1%	7.4%	5.7%
51 O MÁS AÑOS	13.0%	12.3%	8.2%	7.2%	11.3%	7.8%	8.2%	7.8%

EVALUACIÓN DEL ESTADO FÍSICO DE LAS AUTOPISTAS

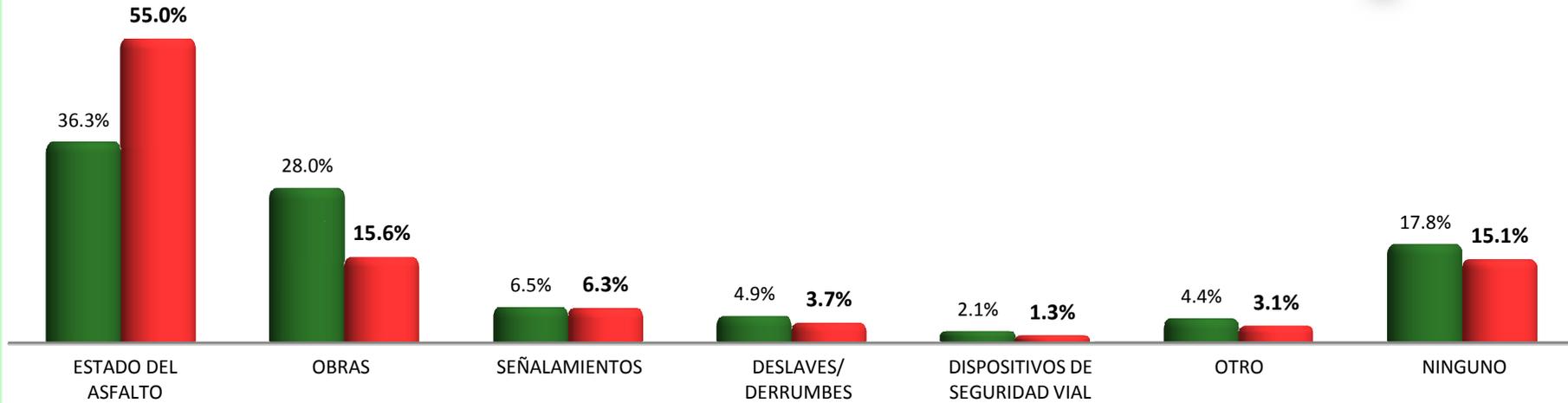


caminos y puentes
federales



¿Cuál considera usted que es el principal problema de la infraestructura de esta autopista? Cuadro 8

▲ OCT 2012
▲ AGO 2013



N:1275

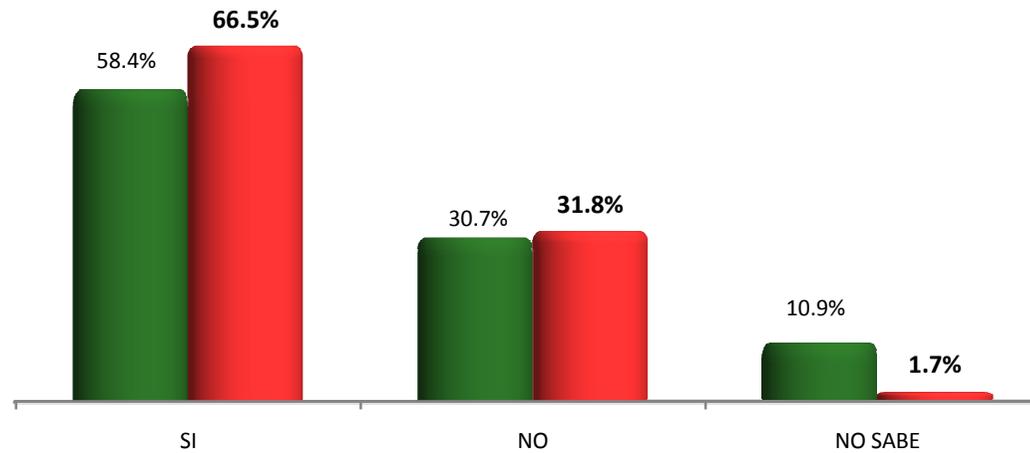
AUTOPISTA	ESTADO DEL ASFALTO				
	ESTADO DEL ASFALTO	OBRAS	SEÑALAMIENTOS	DES LAVES / DERRUMBES	NINGUNO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	63.6%	11.1%	5.3%		18.7%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	49.7%	24.0%	3.0%	15.7%	6.3%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	58.2%	11.1%	12.9%		8.0%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	94.0%	4.0%	0.7%		
MÉXICO - TIZAYUCA	30.7%	61.3%	4.0%		
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	60.0%	28.0%	9.3%		
MONTERREY-NUEVO LAREDO	20.0%	2.7%	8.0%		49.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	17.3%		10.7%		70.7%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	54.7%	2.7%	6.7%		32.0%

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

Cuadro 9



▲ OCT 2012
▲ AGO 2013



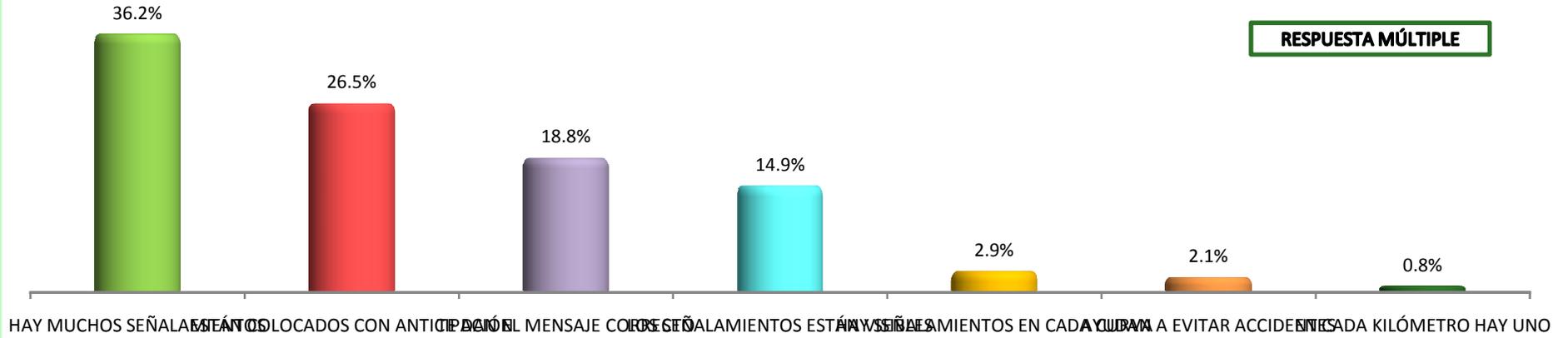
N:1275

		SI	NO	NO SABE
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	65.8%	32.9%	1.3%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	62.0%	35.7%	2.3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	48.0%	49.8%	2.2%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	80.0%	18.0%	2.0%
	MÉXICO - TIZAYUCA	81.3%	16.0%	2.7%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	77.3%	22.7%	
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	84.0%	16.0%	
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	72.0%	25.3%	2.7%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	66.7%	33.3%	

¿Por qué le parece que los señalamientos son suficientes?

Cuadro 9.1

USUARIOS QUE OPINAN QUE LOS SEÑALAMIENTOS SON SUFICIENTES (66.5%)



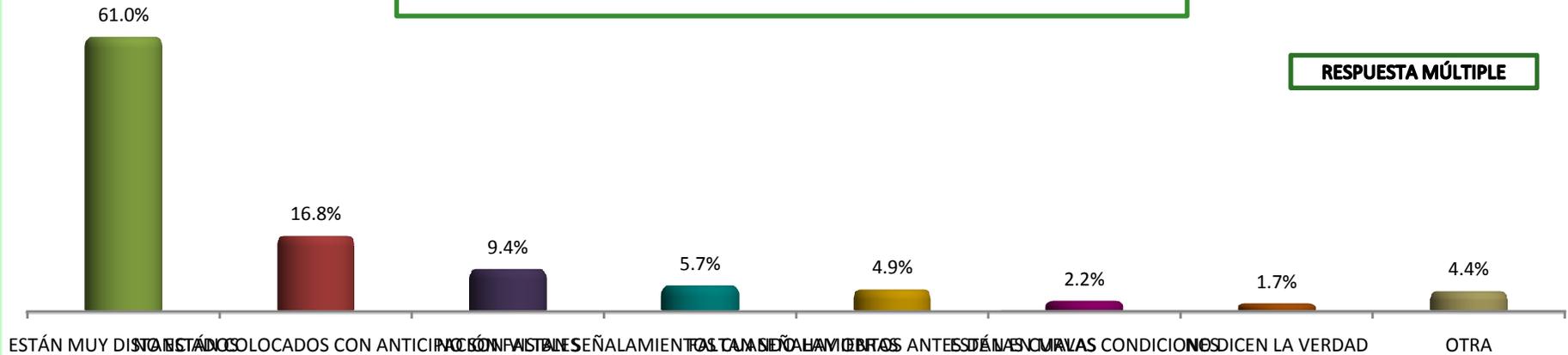
RESPUESTA MÚLTIPLE

N: 848

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

Cuadro 9.2

USUARIOS QUE OPINAN QUE LOS SEÑALAMIENTOS NO SON SUFICIENTES (31.8%)



RESPUESTA MÚLTIPLE

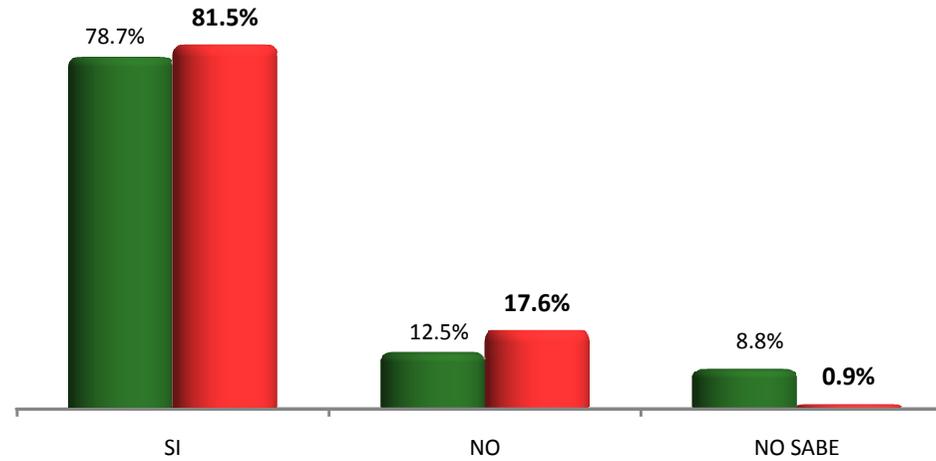
N: 405

¿Le parece que los señalamientos le orientan adecuadamente?

Cuadro 10



▲ OCT 2012
▲ AGO 2013



N:1275

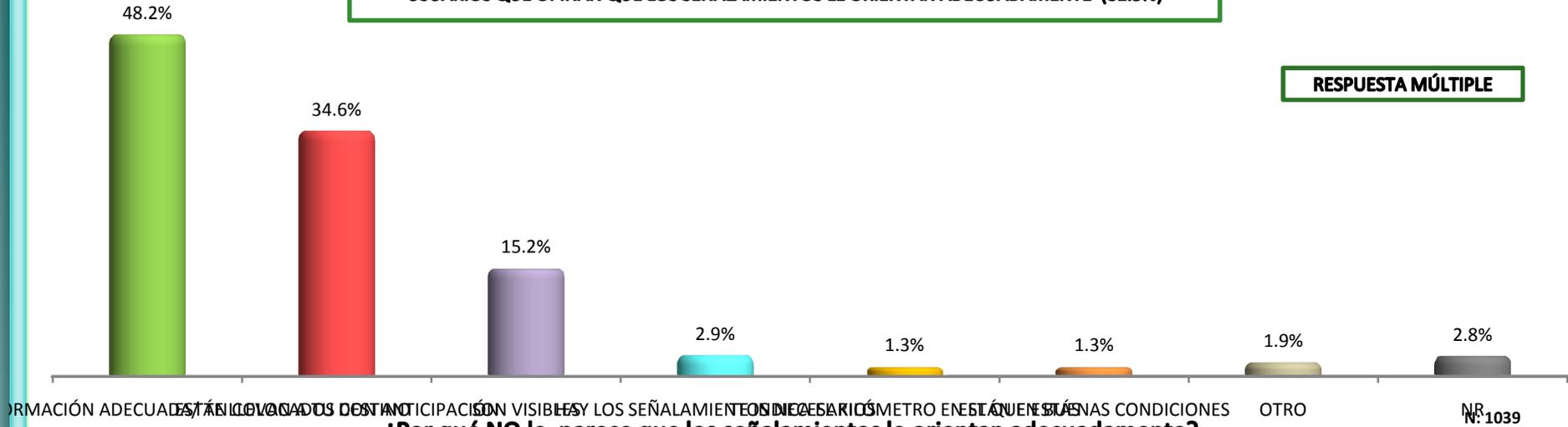
		SI	NO	NO SABE
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	80.0%	20.0%	
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	82.3%	16.3%	1.3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	73.8%	24.9%	1.3%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	89.3%	8.7%	2.0%
	MÉXICO - TIZAYUCA	84.0%	16.0%	
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	82.7%	17.3%	
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	88.0%	12.0%	
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	73.3%	25.3%	1.3%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	88.0%	12.0%	

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

Cuadro 10.1

USUARIOS QUE OPINAN QUE LOS SEÑALAMIENTOS LE ORIENTAN ADECUADAMENTE (81.5%)

RESPUESTA MÚLTIPLE

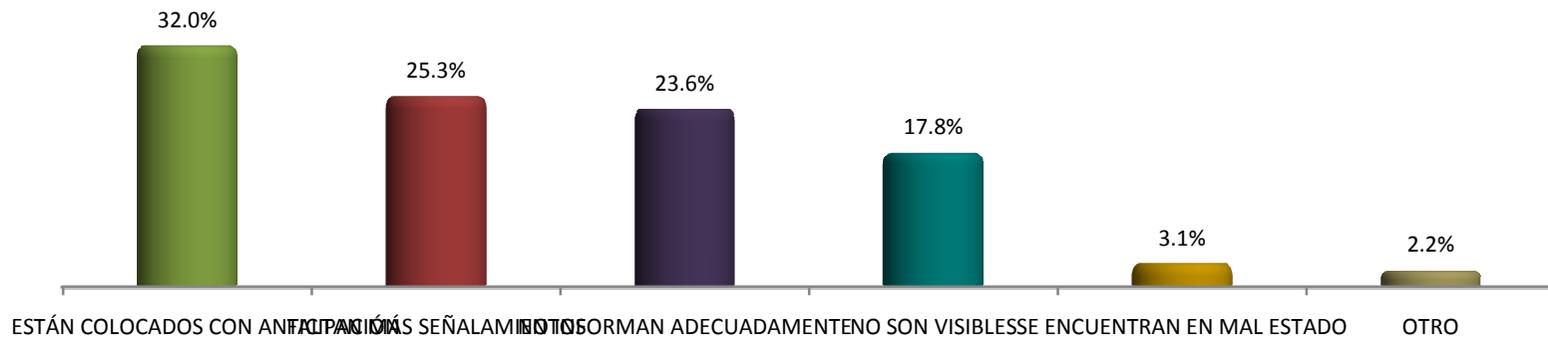


¿Por qué NO le parece que los señalamientos le orientan adecuadamente?

Cuadro

USUARIOS QUE OPINAN QUE LOS SEÑALAMIENTOS NO LE ORIENTAN ADECUADAMENTE (17.6%)

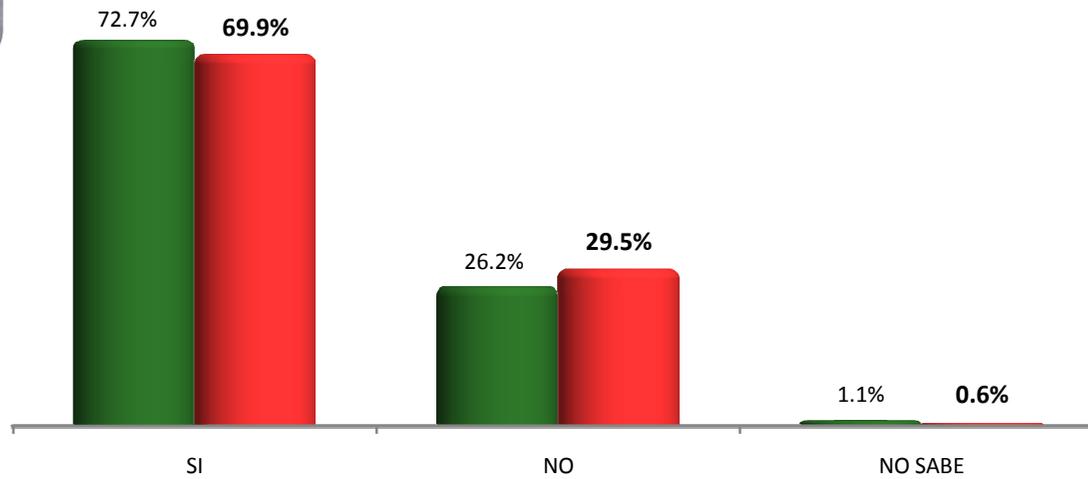
RESPUESTA MÚLTIPLE



En las obras de mantenimiento, ¿le parece que los señalamientos que existen son suficientes? *Cuadro 11*



▲ OCT 2012
▲ AGO 2013



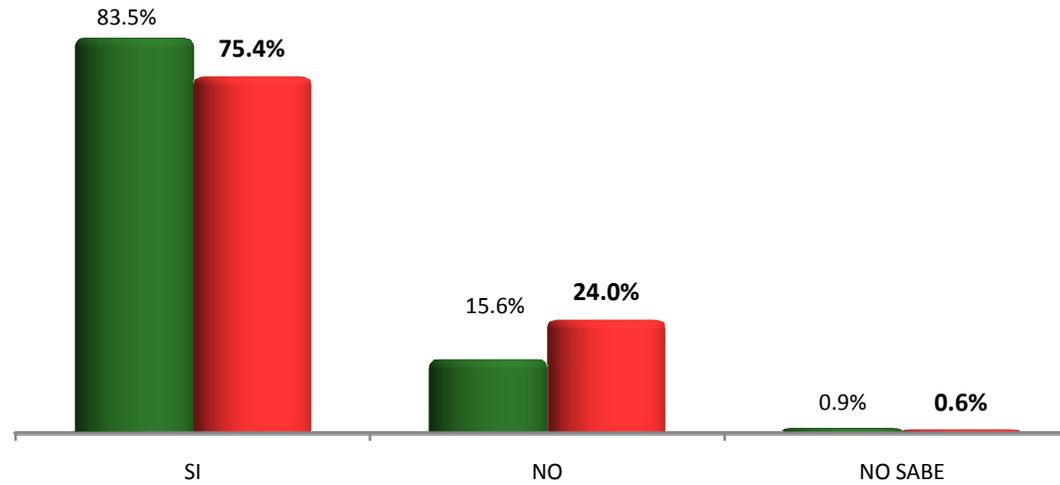
N:1275

		SI	NO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	76.9%	23.1%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	61.3%	38.7%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	57.8%	41.8%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	74.0%	23.3%
	MÉXICO - TIZAYUCA	80.0%	20.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	81.3%	18.7%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	77.3%	20.0%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	80.0%	18.7%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	72.0%	28.0%

En las obras de mantenimiento, ¿le parece que los señalamientos le orientan adecuadamente? *Cuadro 12*



▲ OCT 2012
▲ AGO 2013



N:1275

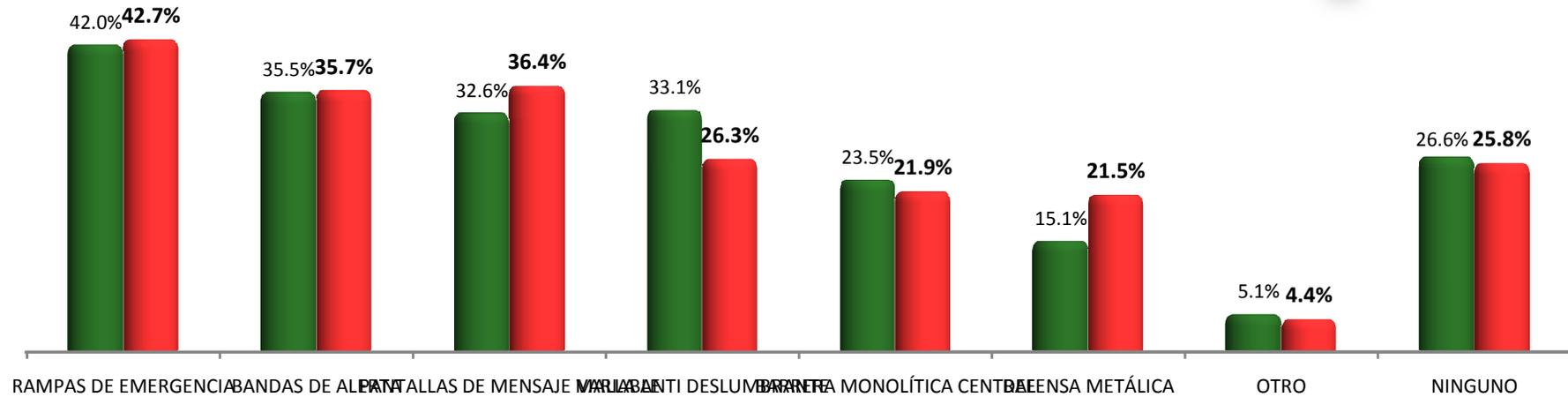
		SI	NO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	77.3%	22.7%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	76.7%	23.3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	65.8%	33.8%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	74.0%	23.3%
	MÉXICO - TIZAYUCA	76.0%	24.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	81.3%	18.7%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	81.3%	16.0%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	81.3%	17.3%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	77.3%	22.7%

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

Cuadro 13

RESPUESTA MÚLTIPLE

▲ OCT 2012
▲ AGO 2013



N:1275

		RAMPAS DE EMERGENCIA	BANDAS DE ALERTA	PANTALLAS DE MENSAJE VARIABLE	MALLA ANTIDESLUMBRANTE	BARRERA MONOLÍTICA CENTRAL	NINGUNO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	51.6%	48.9%	31.1%	20.0%	31.6%	5.8%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	26.0%	26.7%	22.7%	13.0%	11.7%	37.0%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	47.6%	22.7%	28.9%	22.2%	27.6%	33.3%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	94.0%	87.3%	94.0%	58.7%	49.3%	
	MÉXICO - TIZAYUCA	38.7%	22.7%	64.0%	53.3%	12.0%	1.3%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	42.7%	36.0%	48.0%	61.3%	13.3%	
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	17.3%	32.0%	24.0%	20.0%	12.0%	33.3%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	29.3%	13.3%	13.3%	12.0%	6.7%	46.7%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.3%	6.7%	10.7%	4.0%	5.3%	37.3%

¿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 14



POR AUTOPISTA

	OCT 2012	AGO 2013
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.2	7.7 ↑
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.0	7.6 ↓
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.1	7.1 ↓
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	7.7
MÉXICO - TIZAYUCA	8.4	7.4 ↓
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	7.0	7.5 ↑
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.0	8.5 ↓
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.0	8.5 ↓
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.3	8.0 ↓
GENERAL	8.1	7.6 ↓

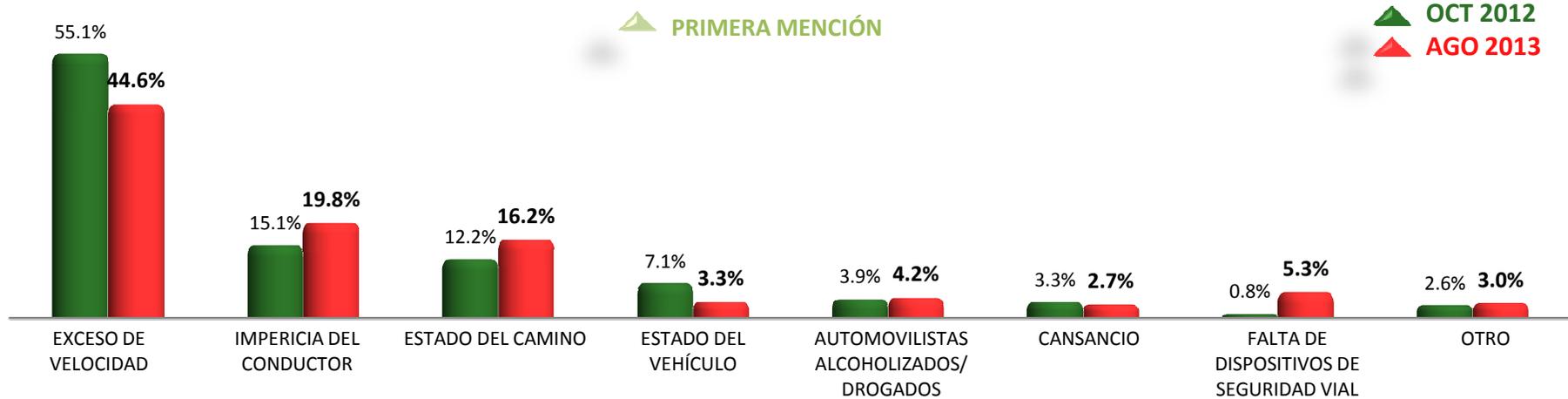
Del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta, ¿Cómo califica el estado físico de la autopista?

Cuadro 14

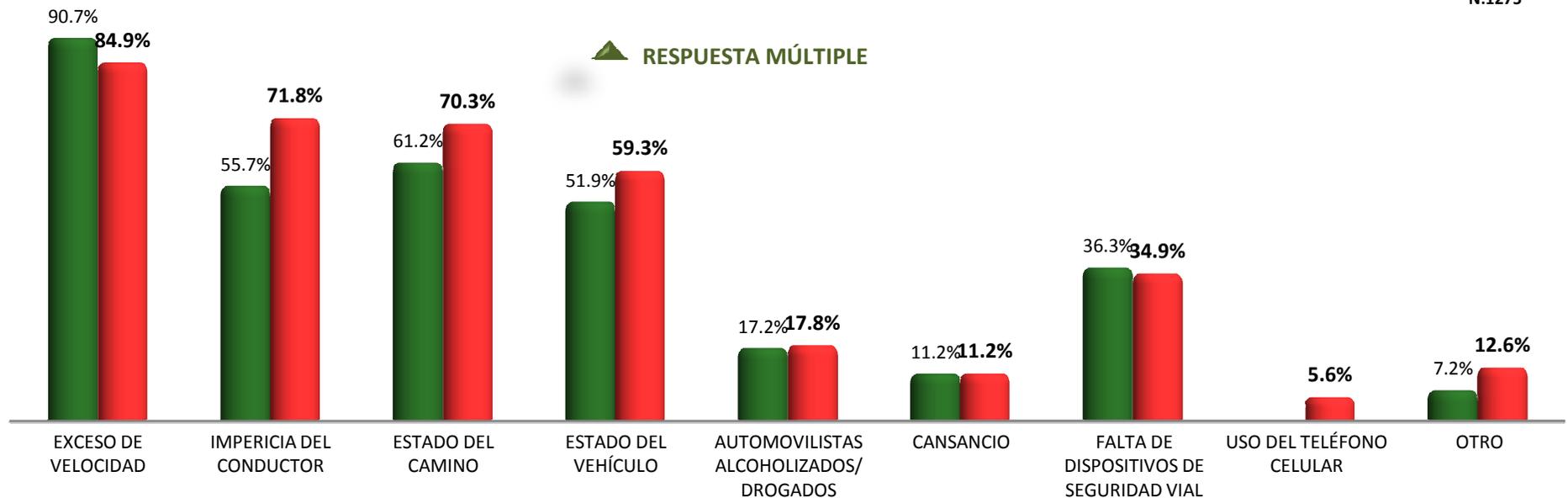


POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012	AGO 2013
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.3	7.4 ↑
PC-5 PALMILLAS	7.0	8.0 ↑
PC-41 SALAMANCA	---	7.6
PC-1 TLALPAN	8.4	8.2 ↓
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	7.9 ↓
PC-103 PALO BLANCO	7.1	7.1 =
PC-104 LA VENTA	7.7	7.0 ↓
PC-7 SAN MARCOS	8.1	7.6 ↓
PC-26 AMOZOC	8.3	7.5 ↓
PC-27 ESPERANZA	---	6.1
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.2
PC-45 FORTÍN	---	7.3
PC-21 OJO DE AGUA	8.4	7.4 ↓
PC-191 MALPASITO	7.0	7.5 ↑
PC-110 SABINAS	9.0	8.5 ↓
PC-140 LA CARBONERA	9.0	8.5 ↓
PC-141 LOS CHORROS	9.3	8.0 ↓

Por orden de importancia, podría señalar en su opinión, ¿Qué factores son los que provocan los accidentes? Cuadros 15.1 y 15.2



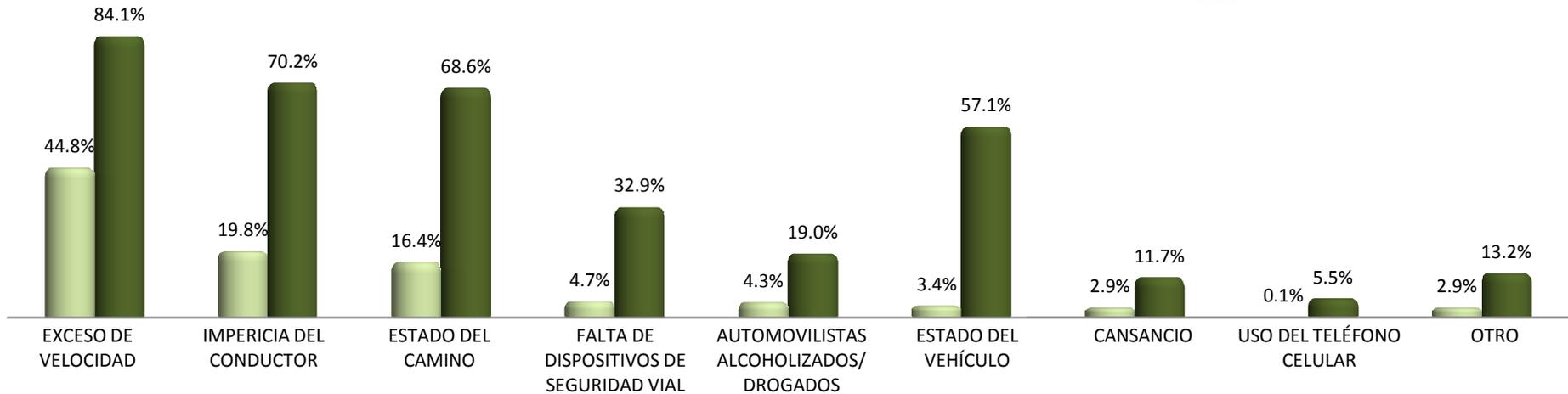
N:1275



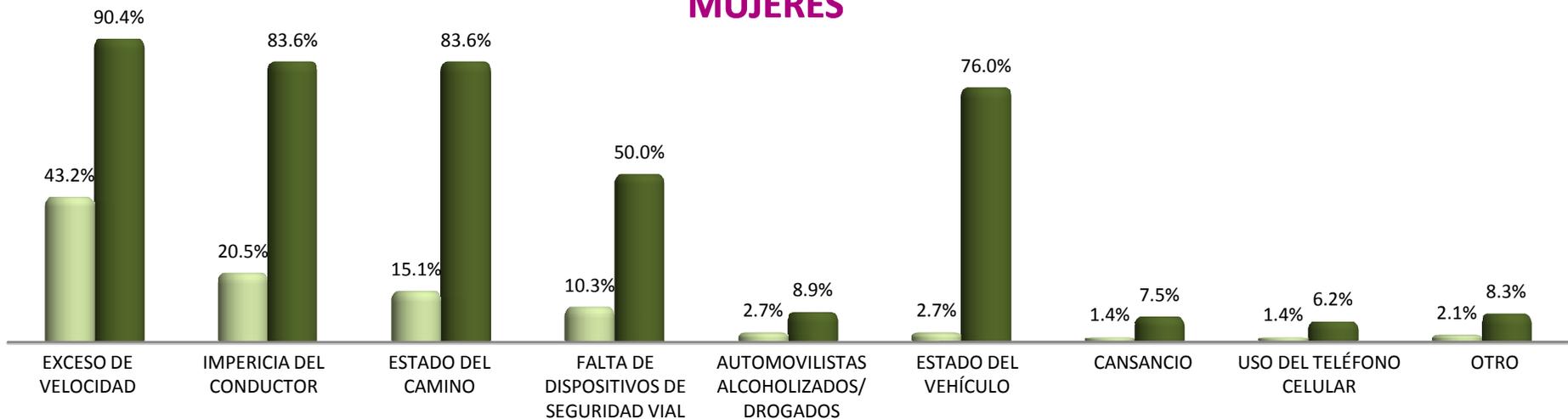
Por orden de importancia, podría señalar en su opinión, ¿Qué factores son los que provocan los accidentes? Cuadros 15.1 y 15.2

▲ PRIMERA MENCIÓN
▲ RESPUESTA MÚLTIPLE

HOMBRES



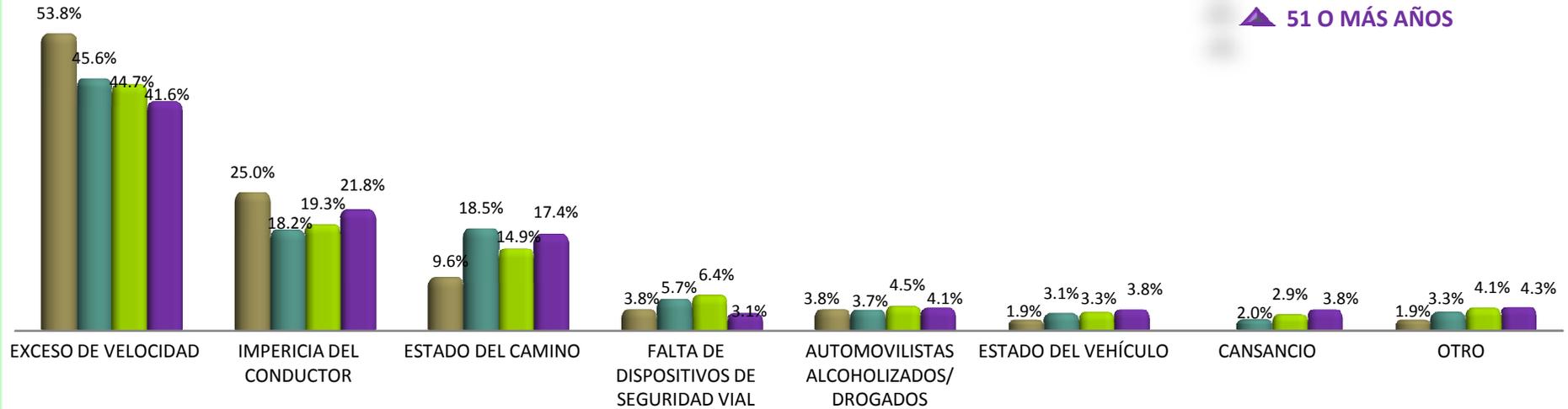
MUJERES



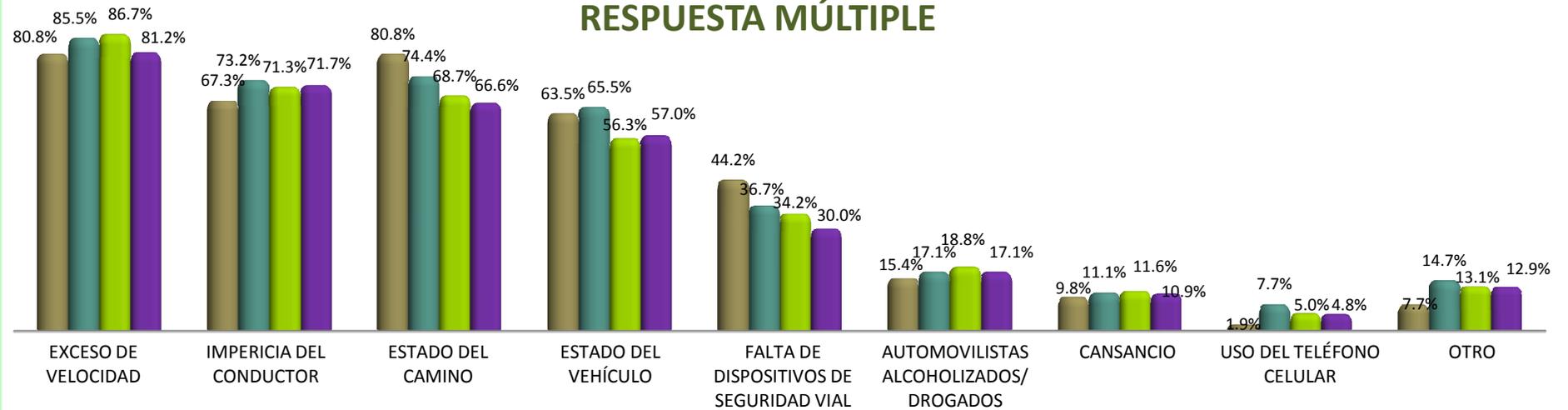
Por orden de importancia, podría señalar en su opinión, ¿Qué factores son los que provocan los accidentes? Cuadros 15.1 y 15.2

PRIMERA MENCIÓN

- ▲ 18 – 25 AÑOS
- ▲ 26 – 35 AÑOS
- ▲ 36 – 50 AÑOS
- ▲ 51 O MÁS AÑOS



RESPUESTA MÚLTIPLE



EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN Y DE LOS SERVICIOS



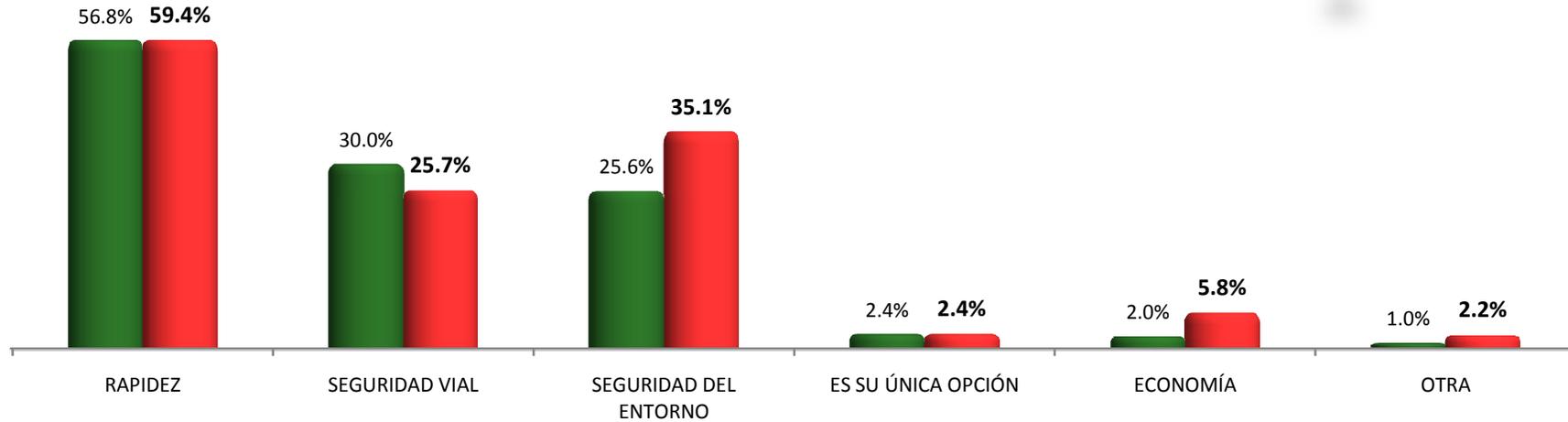
caminos y puentes
federales



¿Por qué decide viajar por las autopistas de cuota a cargo de CAPUFE? Cuadro 16

RESPUESTA MÚLTIPLE

▲ OCT 2012
▲ AGO 2013



N:1275

		RAPIDEZ	SEGURIDAD VIAL	SEGURIDAD DEL ENTORNO	ES SU ÚNICA OPCIÓN	ECONOMÍA
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	65.3%	24.9%	24.9%	1.8%	2.7%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	48.0%	2.0%	48.3%	5.7%	0.7%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	46.7%	25.3%	36.0%	1.8%	3.1%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	86.7%	4.0%	26.0%	0.7%	0.7%
	MÉXICO - TIZAYUCA	72.0%	12.0%	24.0%		44.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	74.7%	30.7%	30.7%	1.3%	25.3%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	54.7%	77.3%	44.0%		1.3%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	60.0%	77.3%	32.0%		4.0%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	46.7%	73.3%	38.7%		2.7%

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 hacia los usuarios? *Cuadro 17*



POR AUTOPISTA	OCT 2012	AGO 2013
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.2	8.7 ↑
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.9	8.4 ↓
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.9	8.5 ↓
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.6
MÉXICO - TIZAYUCA	9.2	8.4 ↓
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	9.0	8.4 ↓
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.1	9.4 ↑
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.1	9.0 ↓
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.3	9.2 ↓
GENERAL	8.9	8.6 ↓

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 hacia los usuarios? Cuadro 17



POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012	AGO 2013
PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.2	8.6 ↑
PC-5 PALMILLAS	8.1	8.7 ↑
PC-41 SALAMANCA	---	8.9
PC-1 TLALPAN	8.8	7.4 ↓
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	8.6 ↓
PC-103 PALO BLANCO	9.0	8.7 ↓
PC-104 LA VENTA	8.9	8.7 ↓
PC-7 SAN MARCOS	9.2	8.5 ↓
PC-26 AMOZOC	8.7	8.2 ↓
PC-27 ESPERANZA	---	8.7
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.8
PC-45 FORTÍN	---	8.4
PC-21 OJO DE AGUA	9.2	8.4 ↓
PC-191 MALPASITO	9.0	8.4 ↓
PC-110 SABINAS	9.1	9.4 ↑
PC-140 LA CARBONERA	9.1	9.0 ↓
PC-141 LOS CHORROS	9.3	9.2 ↓

N:1175

N:1275

Del 1 al 10, ¿Cómo califica el estado físico de la plaza de cobro? *Cuadro 18*



POR AUTOPISTA	OCT 2012	AGO 2013
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.1	8.4 ↑
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.8	8.4 ↓
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.4	8.3 ↓
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.0
MÉXICO - TIZAYUCA	9.1	8.4 ↓
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	8.1 ↓
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.1	9.4 ↑
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.0	8.8 ↓
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.2	8.7 ↓
GENERAL	8.7	8.4 ↓

N:1175

N:1275

Del 1 al 10, ¿Cómo califica el estado físico de la plaza de cobro? *Cuadro 18*



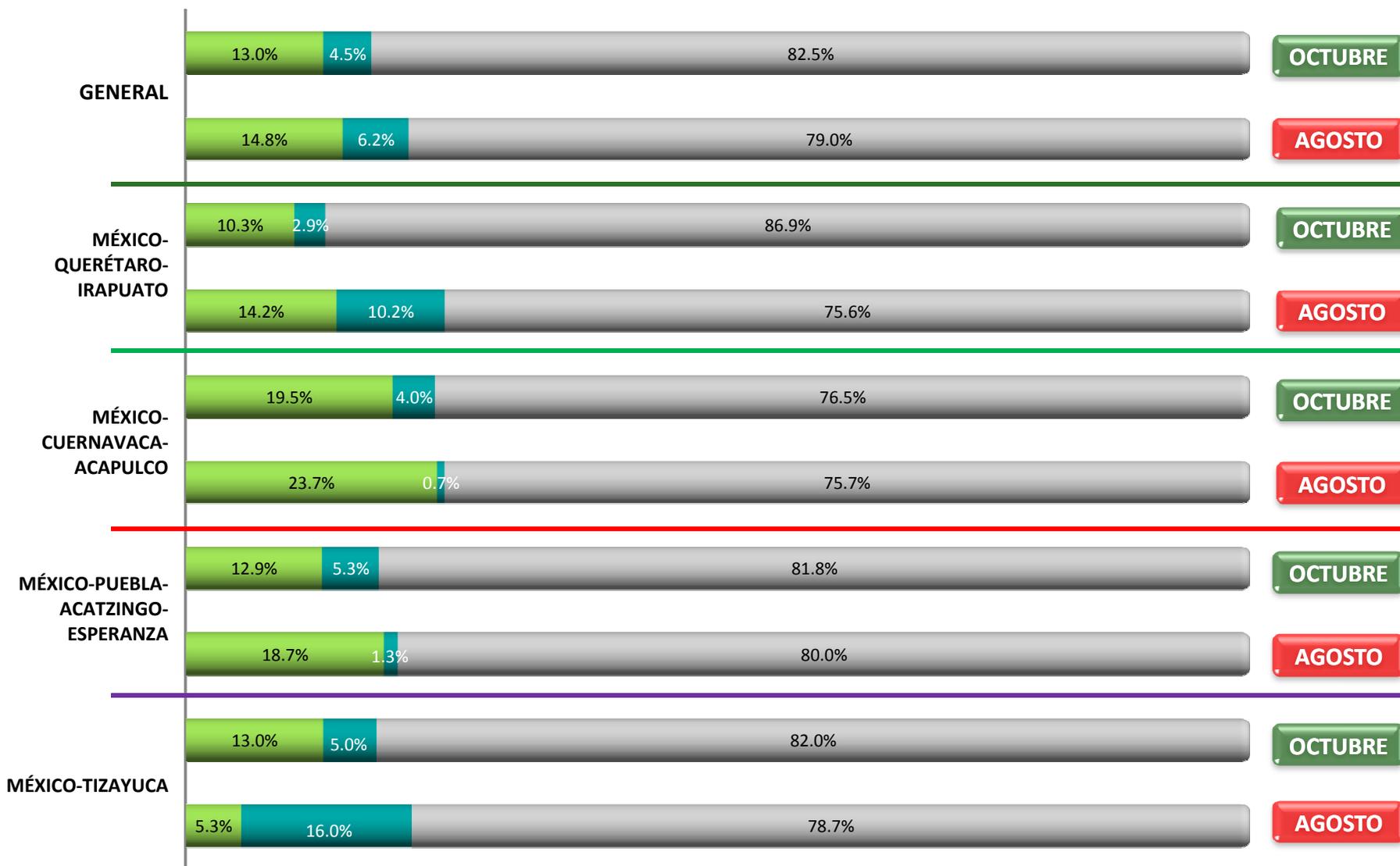
POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012	AGO 2013
PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.1	8.3 ↑
PC-5 PALMILLAS	8.0	8.3 ↑
PC-41 SALAMANCA	---	8.6
PC-1 TLALPAN	8.9	7.8 ↓
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	9.0	8.3 ↓
PC-103 PALO BLANCO	8.8	8.8 =
PC-104 LA VENTA	8.7	8.7 =
PC-7 SAN MARCOS	8.4	8.2 ↓
PC-26 AMOZOC	8.3	8.1 ↓
PC-27 ESPERANZA	---	8.4
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.2
PC-45 FORTÍN	---	7.7
PC-21 OJO DE AGUA	9.1	8.4 ↓
PC-191 MALPASITO	8.9	8.1 ↓
PC-110 SABINAS	9.1	9.4 ↑
PC-140 LA CARBONERA	9.0	8.8 ↓
PC-141 LOS CHORROS	9.2	8.7 ↓

N:1175

N:1275

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

Cuadro 19



▲ SI

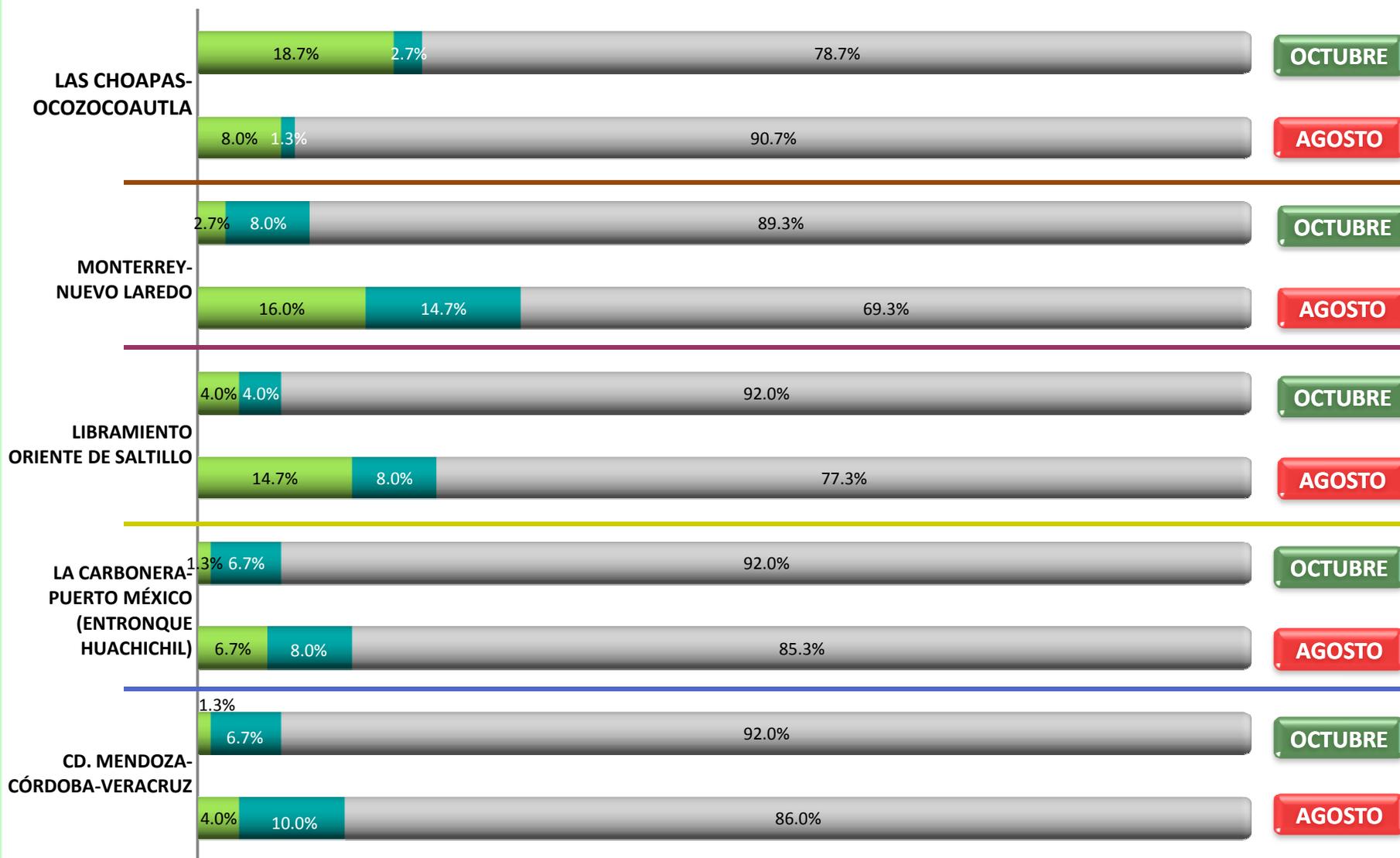
▲ NO HA RECIBIDO APOYO

▲ NO LO HA NECESITADO, HASTA AHORA

OCT 2012 N: 1175 AGO 2013 N: 1275

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

Cuadro 19

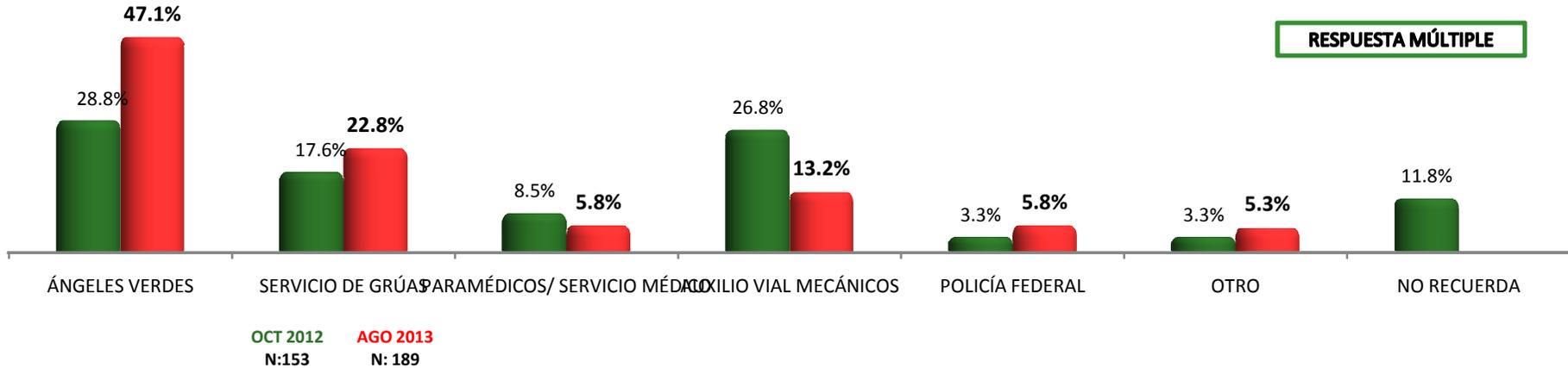


USUARIOS QUE RECIBIERON APOYO DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL Y PARAMÉDICOS DE CAPUFE

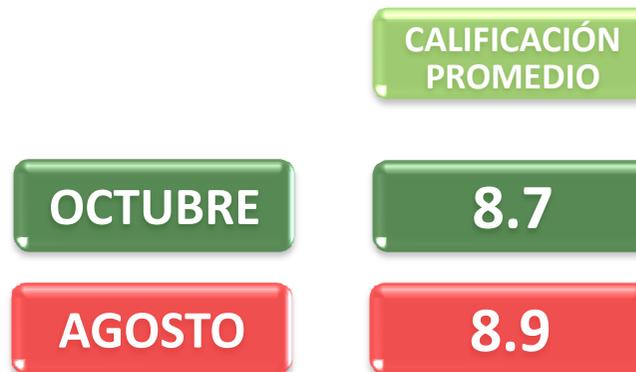
¿De quién ha recibido apoyo? Cuadro 19.1

▲ OCT 2012
▲ AGO 2013

RESPUESTA MÚLTIPLE



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 20

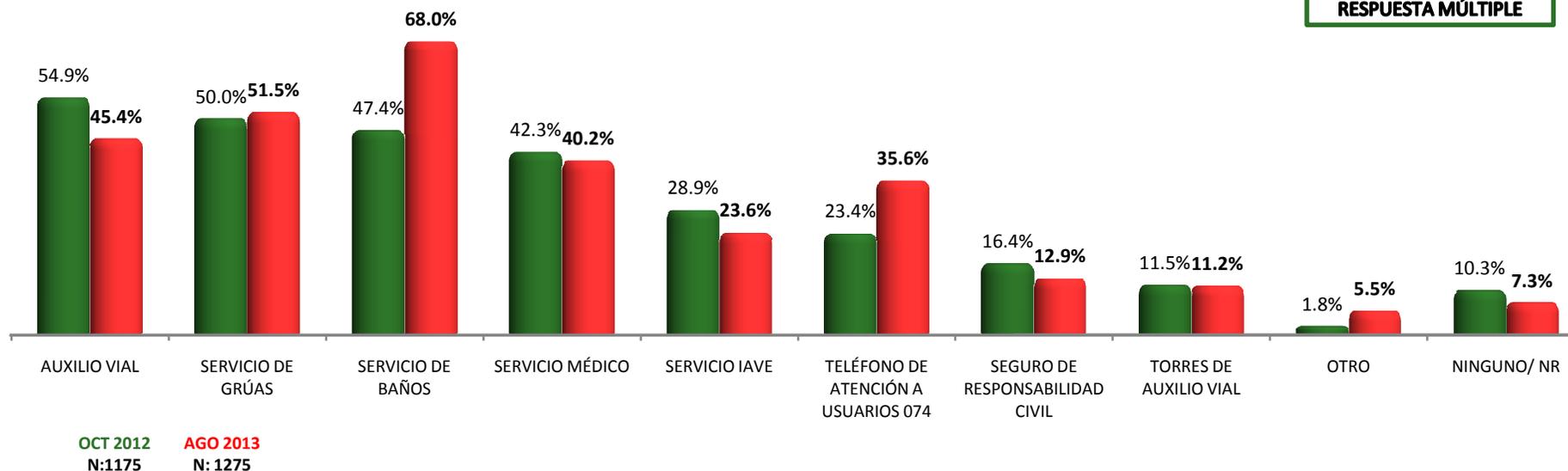


OCT 2012 N:153
AGO 2013 N:189

De los servicios que ofrece CAPUFE, ¿Cuáles conoce? Cuadro 21

▲ OCT 2012
▲ AGO 2013

RESPUESTA MÚLTIPLE



		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-IRAPUATO	45.8%	63.1%	79.1%	53.8%	22.2%	56.4%	10.2%	9.3%	2.7%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	34.3%	48.7%	46.7%	26.0%	22.0%	27.0%	9.7%	7.3%	12.0%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	44.9%	48.4%	62.2%	38.7%	14.7%	31.6%	11.1%	13.8%	5.3%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	72.7%	94.7%	97.3%	90.0%	81.3%	65.3%	39.3%	29.3%	
	MÉXICO - TIZAYUCA	46.7%	33.3%	65.3%	25.3%	9.3%	14.7%	20.0%	17.3%	
	LAS CHOAPAS-OCOZCOAUTLA	49.3%	33.3%	65.3%	40.0%	6.7%	29.3%	8.0%	12.0%	
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	30.7%	44.0%	74.7%	22.7%	16.0%	28.0%	2.7%	1.3%	14.7%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	49.3%	26.7%	77.3%	18.7%	8.0%	16.0%	2.7%	1.3%	12.0%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	41.3%	20.0%	68.0%	16.0%		14.7%	4.0%	1.3%	25.3%

Del 1 al 10, le pido que califique cada uno de los servicios que CAPUFE brinda en la autopista: **SERVICIO MÉDICO:**
Cuadro 22.1



POR AUTOPISTA	OCT 2012		AGO 2013	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.2	32.6%	8.8 ↑	58.2%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.7	89.9%	9.0 ↑	81.0%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.7	61.3%	8.7 =	92.9%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.6	55.3%
MÉXICO - TIZAYUCA	6.3	97.0%	7.9 ↑	4.0%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	72.0%	7.9 ↓	---
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.5	17.3%	8.7 ↓	41.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.5	18.7%	8.4 ↓	46.7%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.3	14.7%	8.2 ↓	44.0%
GENERAL	8.5	61.4%	8.4 ↓	60.2%

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

Cuadro 22.1

 SERVICIO MÉDICO POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012		AGO 2013	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.2	36.0%	8.7 ↑	60.0%
PC-5 PALMILLAS	8.1	28.0%	8.8 ↑	57.3%
PC-41 SALAMANCA	---	---	8.9	57.3%
PC-1 TLALPAN	8.7	91.0%	8.9 ↑	69.3%
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	80.0%	9.2 ↑	86.7%
PC-103 PALO BLANCO	8.7	92.0%	8.8 ↑	78.7%
PC-104 LA VENTA	8.3	97.0%	9.3 ↑	89.3%
PC-7 SAN MARCOS	8.7	60.0%	8.4 ↓	82.7%
PC-26 AMOZOC	9.1	65.3%	10.0 ↑	97.3%
PC-27 ESPERANZA	---	---	10.0	98.7%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.5	46.7%
PC-45 FORTÍN	---	---	8.7	64.0%
PC-21 OJO DE AGUA	6.3	97.0%	7.9 ↑	4.0%
PC-191 MALPASITO	8.9	72.0%	7.9 ↓	---
PC-110 SABINAS	8.5	17.3%	8.7 ↑	41.3%
PC-140 LA CARBONERA	8.5	18.7%	8.4 ↓	46.7%
PC-141 LOS CHORROS	8.3	14.7%	8.2 ↓	44.0%

Del 1 al 10, califique por favor el: **SERVICIO DE GRÚAS:**
Cuadro 22.2



POR AUTOPISTA

	OCT 2012		AGO 2013	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.5	40.0%	8.6 ↑	52.0%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.3	73.3%	8.7 ↑	54.3%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO- ESPERANZA	7.7	44.0%	8.2 ↑	76.9%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA- VERACRUZ	---	---	8.2	53.3%
MÉXICO - TIZAYUCA	6.3	90.0%	7.6 ↑	---
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.8	48.0%	7.5 ↓	---
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.6	9.3%	8.5 ↓	33.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.6	9.3%	8.0 ↓	38.7%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.5	4.0%	8.4 ↑	46.7%
GENERAL	8.1	50.0%	8.2	48.8%

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

Cuadro 22.2



POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012		AGO 2013	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.6	42.0%	8.7 ↑	64.0%
PC-5 PALMILLAS	7.3	37.3%	8.6 ↑	40.0%
PC-41 SALAMANCA	---	---	8.4	52.0%
PC-1 TLALPAN	8.3	69.0%	9.0 ↑	41.3%
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	58.0%	8.8 ↑	41.3%
PC-103 PALO BLANCO	8.2	85.3%	8.2 =	65.3%
PC-104 LA VENTA	7.0	84.0%	8.5 ↑	69.3%
PC-7 SAN MARCOS	7.4	49.3%	8.5 ↑	66.7%
PC-26 AMOZOC	8.2	46.7%	8.2 =	73.3%
PC-27 ESPERANZA	---	---	7.0	90.7%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.5	49.3%
PC-45 FORTÍN	---	---	7.9	57.3%
PC-21 OJO DE AGUA	6.3	90.0%	7.6 ↑	---
PC-191 MALPASITO	8.8	48.0%	7.5 ↓	---
PC-110 SABINAS	8.6	9.3%	8.5 ↓	33.3%
PC-140 LA CARBONERA	8.6	9.3%	8.0 ↓	38.7%
PC-141 LOS CHORROS	8.5	4.0%	8.4 ↓	46.7%

Del 1 al 10, califique por favor el SERVICIO IAVE:
Cuadro 22.3



POR AUTOPISTA

	OCT 2012		AGO 2013	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.3	28.0%	8.3 =	65.8%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.6	72.8%	8.7 ↑	59.7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	9.0	44.4%	8.5 ↓	74.7%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.8	54.0%
MÉXICO - TIZAYUCA	7.6	80.0%	7.5 ↓	4.0%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.7	34.7%	7.3 ↓	---
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.4	17.3%	9.1 ↑	36.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.2	16.0%	8.4 ↑	38.7%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.5	6.7%	8.5 =	54.7%
GENERAL	8.5	47.5%	8.3 ↓	53.0%

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

Cuadro 22.3



POR PLAZA DE COBRO

	OCT 2012		AGO 2013	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.3	32.0%	8.6 ↑	61.3%
PC-5 PALMILLAS	8.2	22.7%	7.6 ↓	65.3%
PC-41 SALAMANCA	---	---	8.9	70.7%
PC-1 TLALPAN	9.3	88.0%	8.6 ↓	58.7%
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.5	61.0%	8.4 ↓	68.0%
PC-103 PALO BLANCO	8.5	68.0%	8.7 ↑	52.0%
PC-104 LA VENTA	8.4	73.0%	8.9 ↑	60.0%
PC-7 SAN MARCOS	8.8	41.3%	8.4 ↓	68.0%
PC-26 AMOZOC	9.0	58.7%	8.5 ↓	76.0%
PC-27 ESPERANZA	---	---	8.6	80.0%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.9	61.3%
PC-45 FORTÍN	---	---	8.6	46.7%
PC-21 OJO DE AGUA	7.6	80.0%	7.5 ↓	4.0%
PC-191 MALPASITO	8.7	34.7%	7.3 ↓	---
PC-110 SABINAS	8.4	17.3%	9.1 ↑	36.0%
PC-140 LA CARBONERA	8.2	16.0%	8.4 ↑	38.7%
PC-141 LOS CHORROS	8.5	6.7%	8.5 =	54.7%

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

Cuadro 22.4



POR AUTOPISTA

	OCT 2012		AGO 2013	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.0	27.4%	7.8 ↑	7.1%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	7.3	35.2%	7.5 ↑	13.0%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	6.7	28.4%	7.7 ↑	12.9%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.3	2.0%
MÉXICO - TIZAYUCA	7.4	6.0%	7.9 ↑	---
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	9.5	---	7.8 ↓	---
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.7	---	9.3 ↑	---
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.8	2.7%	7.0 ↓	---
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.5	---	7.5 ↓	2.7%
GENERAL	7.7	21.4%	7.8 ↑	7.0%

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

Cuadro 22.4



POR PLAZA DE COBRO

	OCT 2012		AGO 2013	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.1	33.0%	7.4 ↑	4.0%
PC-5 PALMILLAS	6.8	20.0%	8.2 ↑	6.7%
PC-41 SALAMANCA	---	---	7.9	10.7%
PC-1 TLALPAN	8.4	51.0%	8.9 ↑	24.0%
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	7.6	42.0%	6.9 ↓	21.3%
PC-103 PALO BLANCO	6.6	17.3%	6.5 ↓	1.3%
PC-104 LA VENTA	6.9	26.0%	7.9 ↑	5.3%
PC-7 SAN MARCOS	7.7	22.7%	7.6 ↓	20.0%
PC-26 AMOZOC	6.6	42.7%	7.5 ↑	13.3%
PC-27 ESPERANZA	---	---	7.9	5.3%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.4	---
PC-45 FORTÍN	---	---	8.2	4.0%
PC-21 OJO DE AGUA	7.4	6.0%	7.9 ↑	---
PC-191 MALPASITO	9.5	---	7.8 ↓	---
PC-110 SABINAS	8.7	---	9.3 ↑	---
PC-140 LA CARBONERA	8.8	2.7%	7.0 ↓	---
PC-141 LOS CHORROS	8.5	---	7.5 ↓	2.7%

Del 1 al 10, califique por favor el AUXILIO VIAL:
Cuadro 22.5



POR AUTOPISTA

	OCT 2012		AGO 2013	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.8	35.4%	9.0 ↑	60.0%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.2	69.1%	8.5 ↑	68.7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.7	36.0%	8.3 ↓	77.3%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---		8.2	82.7%
MÉXICO - TIZAYUCA	7.3	91.0%	7.5 ↑	2.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	9.0	40.0%	7.4 ↓	---
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.7	2.7%	8.5 ↓	32.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.8	8.0%	8.3 ↓	32.0%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.6	6.7%	8.1 ↓	42.7%
GENERAL	8.4	45.6%	8.2 ↓	56.5%

Del 1 al 10, califique por favor el AUXILIO VIAL:
Cuadro 22.5



POR PLAZA DE COBRO

	OCT 2012		AGO 2013	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.8	38.0%	9.0 ↑	56.0%
PC-5 PALMILLAS	7.7	32.0%	9.2 ↑	58.7%
PC-41 SALAMANCA	---	---	8.8	65.3%
PC-1 TLALPAN	8.9	68.0%	8.9 =	74.7%
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.2	57.0%	8.6 ↑	74.7%
PC-103 PALO BLANCO	7.9	65.3%	8.4 ↑	56.0%
PC-104 LA VENTA	7.4	85.0%	8.3 ↑	69.3%
PC-7 SAN MARCOS	8.8	40.0%	8.3 ↓	65.3%
PC-26 AMOZOC	9.0	41.3%	7.8 ↓	78.7%
PC-27 ESPERANZA	---	---	9.4	88.0%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.3	84.0%
PC-45 FORTÍN	---	---	8.0	81.3%
PC-21 OJO DE AGUA	7.3	91.0%	7.5 ↑	2.7%
PC-191 MALPASITO	9.0	40.0%	7.4 ↓	---
PC-110 SABINAS	8.7	2.7%	8.5 ↓	32.0%
PC-140 LA CARBONERA	8.8	8.0%	8.3 ↓	32.0%
PC-141 LOS CHORROS	8.6	6.7%	8.1 ↓	42.7%

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

Cuadro 22.6



POR AUTOPISTA

	OCT 2012		AGO 2013	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.3	51.4%	9.7 ↑	78.7%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.0	90.7%	8.1 ↑	86.7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.4	59.1%	7.7 ↓	92.0%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	7.9	93.3%
MÉXICO - TIZAYUCA	5.5	98.0%	7.5 ↑	2.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	78.7%	7.3 ↓	---
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.7	13.3%	8.6 ↓	42.7%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.6	14.7%	8.2 ↓	48.0%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.6	9.3%	8.0 ↓	57.3%
GENERAL	8.3	63.7%	8.1 ↓	70.4%

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

Cuadro 22.6



POR PLAZA DE COBRO

	OCT 2012		AGO 2013	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.4	53.0%	9.8 ↑	81.3%
PC-5 PALMILLAS	7.1	49.3%	9.7 ↑	73.3%
PC-41 SALAMANCA	---	---	9.6	81.3%
PC-1 TLALPAN	8.2	91.0%	8.0 ↓	94.7%
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.4	84.0%	7.8 ↓	93.3%
PC-103 PALO BLANCO	7.1	88.0%	8.1 ↑	80.0%
PC-104 LA VENTA	6.0	99.0%	8.2 ↑	78.7%
PC-7 SAN MARCOS	8.3	60.0%	8.2 ↓	88.0%
PC-26 AMOZOC	8.4	76.0%	5.8 ↓	93.3%
PC-27 ESPERANZA	---	---	8.8	94.7%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.3	96.0%
PC-45 FORTÍN	---	---	7.7	90.7%
PC-21 OJO DE AGUA	5.5	98.0%	7.5 ↑	2.7%
PC-191 MALPASITO	8.9	78.7%	7.3 ↓	---
PC-110 SABINAS	8.7	13.3%	8.6 ↓	42.7%
PC-140 LA CARBONERA	8.6	14.7%	8.2 ↓	48.0%
PC-141 LOS CHORROS	8.6	9.3%	8.0 ↓	57.3%



Del 1 al 10, califique por favor las TORRES DE AUXILIO VIAL:
Cuadro 22.7

POR AUTOPISTA

	OCT 2012		AGO 2013	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.4	50.3%	9.9 ↑	81.3%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	7.3	90.9%	7.9 ↑	83.0%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	7.8	67.6%	8.4 ↑	88.4%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.3	95.3%
MÉXICO - TIZAYUCA	8.0	98.0%	7.5 ↓	2.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	82.7%	7.7 ↓	---
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.5	16.0%	8.3 ↓	42.7%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.6	14.7%	8.2 ↓	49.3%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.6	6.7%	8.0 ↓	58.7%
GENERAL	8.1	65.4%	8.1 =	69.7%



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

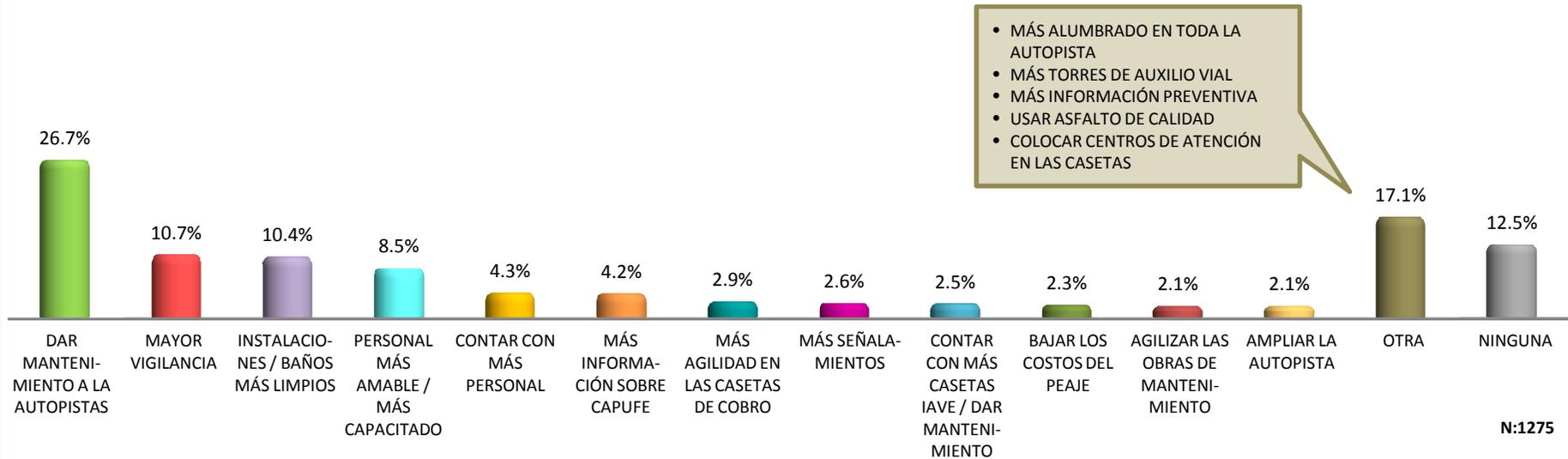
Cuadro 22.7

POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012		AGO 2013	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.6	52.0%	10.0 ↑	84.0%
PC-5 PALMILLAS	7.2	48.0%	9.9 ↑	78.7%
PC-41 SALAMANCA	---	---	9.7	81.3%
PC-1 TLALPAN	6.8	95.0%	8.3 ↑	94.7%
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	7.7	85.0%	8.4 ↑	86.7%
PC-103 PALO BLANCO	7.0	84.0%	7.2 ↑	77.3%
PC-104 LA VENTA	6.5	98.0%	8.2 ↑	73.3%
PC-7 SAN MARCOS	7.6	68.0%	7.9 ↑	80.0%
PC-26 AMOZOC	7.8	76.0%	8.9 ↑	89.3%
PC-27 ESPERANZA	---	---	9.7	96.0%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.5	97.3%
PC-45 FORTÍN	---	---	8.2	93.3%
PC-21 OJO DE AGUA	8.0	98.0%	7.5 ↓	2.7%
PC-191 MALPASITO	8.9	82.7%	7.7 ↓	---
PC-110 SABINAS	8.5	16.0%	8.3 ↓	42.7%
PC-140 LA CARBONERA	8.6	14.7%	8.2 ↓	49.3%
PC-141 LOS CHORROS	8.6	6.7%	8.0 ↓	58.7%

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

Cuadro 23

RESPUESTA MÚLTIPLE

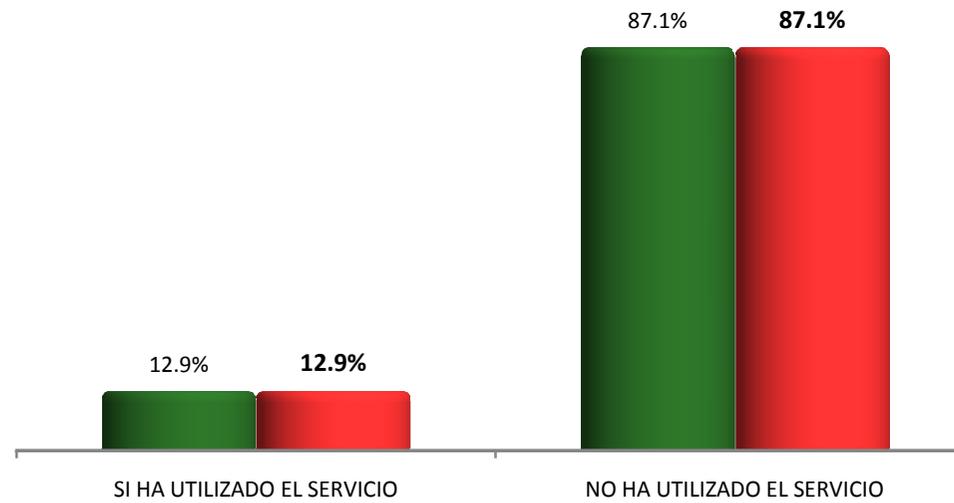


N:1275

	DAR MANTENIMIENTO A LA AUTOPISTAS	MAYOR VIGILANCIA	INSTALACIONES / BAÑOS MÁS LIMPIOS	PERSONAL MÁS AMABLE / MÁS CAPACITADO	CONTAR CON MÁS PERSONAL	MÁS INFORMACIÓN SOBRE CAPUFE	NINGUNA
AUTOPISTA							
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	20.4%	2.2%	11.6%	18.7%	1.8%		15.6%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	31.0%	9.7%	12.7%	7.7%	2.3%	8.7%	11.3%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	29.3%	8.0%	12.4%	7.1%	0.9%	4.4%	21.3%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	46.7%	6.0%		6.7%	24.7%	4.0%	1.3%
MÉXICO - TIZAYUCA	9.3%	20.0%	6.7%	9.3%	4.0%	6.7%	1.3%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	17.3%	38.7%		2.7%	1.3%	2.7%	1.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.0%	14.7%	4.0%	5.3%		2.7%	28.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	17.3%	16.0%	28.0%	4.0%		2.7%	9.3%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	34.7%	10.7%	16.0%	1.3%	1.3%		13.3%

¿Ha utilizado el servicio 074? Cuadro 26

▲ OCT 2012
▲ AGO 2013



OCT 2012 N:1175
AGO 2013 N: 1275

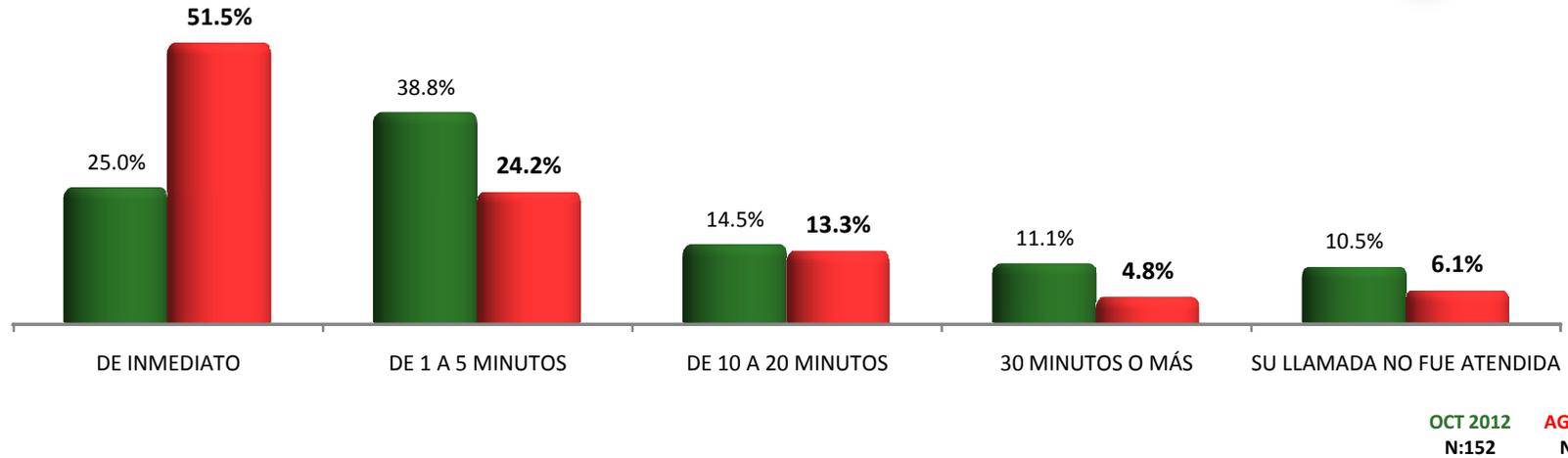
USUARIOS QUE HAN UTILIZADO EL SERVICIO 074

074
24 HORAS

¿Cuánto tiempo tardaron en contestarle?

Cuadro 26.1

▲ OCT 2012
▲ AGO 2013



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

Cuadro 26.2

CALIFICACIÓN PROMEDIO

OCTUBRE

7.5

AGOSTO

8.3



OCT 2012 N:152 AGO 2013 N: 165

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

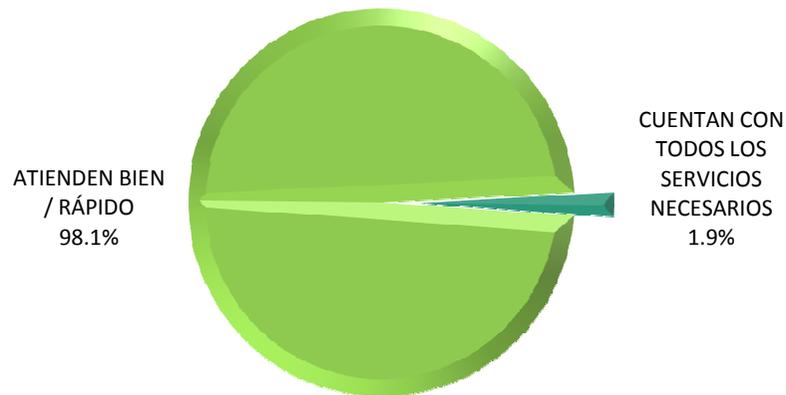
Cuadro 26.5

074
24 HORAS

USUARIOS QUE LE OTORGAN ESTA CALIFICACIÓN (4.1%)

N:53

RESPUESTA MÚLTIPLE



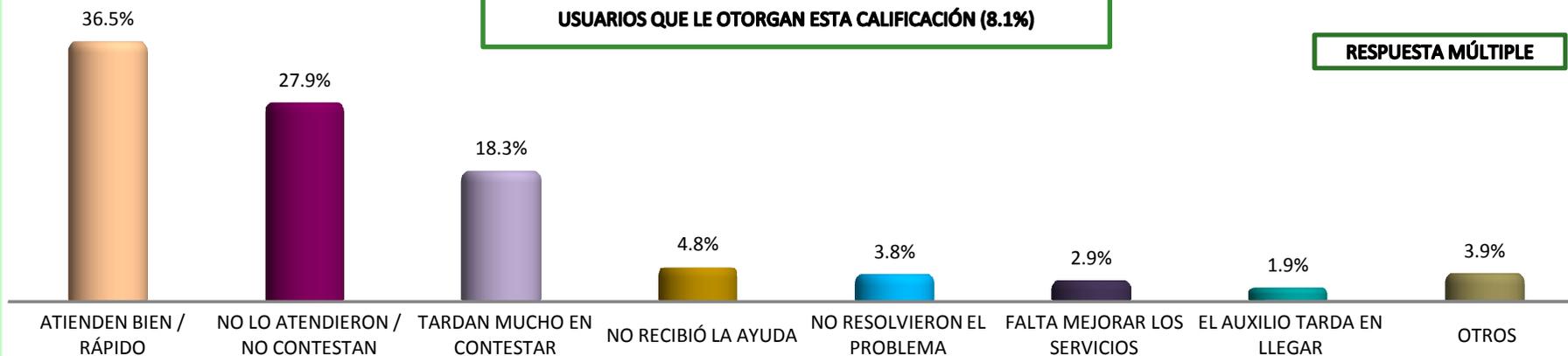
¿Por qué le otorga una calificación de 9 o menos al servicio 074?

Cuadro 26.5

USUARIOS QUE LE OTORGAN ESTA CALIFICACIÓN (8.1%)

N:104

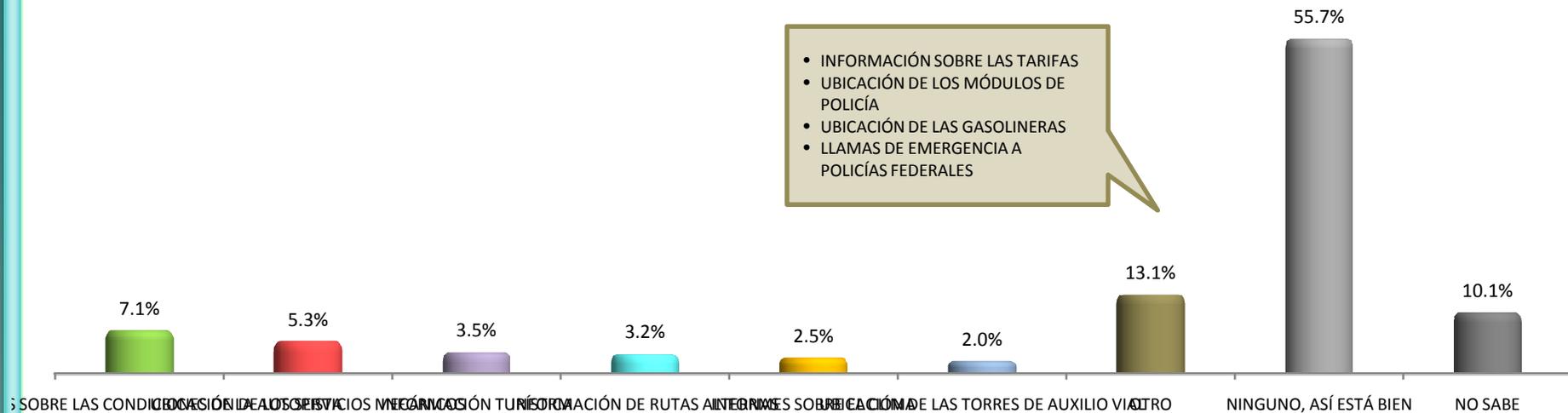
RESPUESTA MÚLTIPLE



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 25

RESPUESTA MÚLTIPLE



N:1275

¿En lo general, del 1 al 10, cómo evalúa la operación y los servicios de la autopista? Cuadro 27



POR AUTOPISTA	OCT 2012	AGO 2013
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.7	8.2 
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.3	8.1 
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.3	7.8 
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.0
MÉXICO - TIZAYUCA	8.6	7.2 
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	7.7	7.5 
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.2	8.8 
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.0	8.4 
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.1	8.3 
GENERAL	8.3	8.0 

¿En lo general, del 1 al 10, cómo evalúa la operación y los servicios de la autopista? Cuadro 27

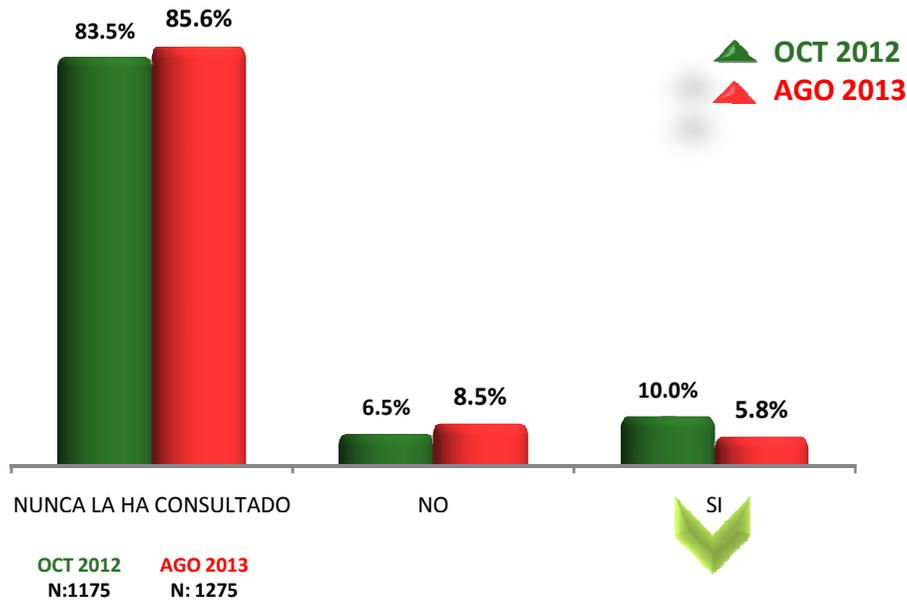


POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012	AGO 2013
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.9	8.1 ↑
PC-5 PALMILLAS	7.6	8.2 ↑
PC-41 SALAMANCA	---	8.2
PC-1 TLALPAN	8.7	8.4 ↓
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.6	8.2 ↓
PC-103 PALO BLANCO	7.9	8.0 ↑
PC-104 LA VENTA	7.9	7.7 ↓
PC-7 SAN MARCOS	8.3	8.2 ↓
PC-26 AMOZOC	8.4	7.9 ↓
PC-27 ESPERANZA	---	7.4
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.4
PC-45 FORTÍN	---	7.7
PC-21 OJO DE AGUA	8.6	7.2 ↓
PC-191 MALPASITO	7.7	7.5 ↓
PC-110 SABINAS	9.2	8.8 ↓
PC-140 LA CARBONERA	9.0	8.4 ↓
PC-141 LOS CHORROS	9.1	8.3 ↓

N:1175

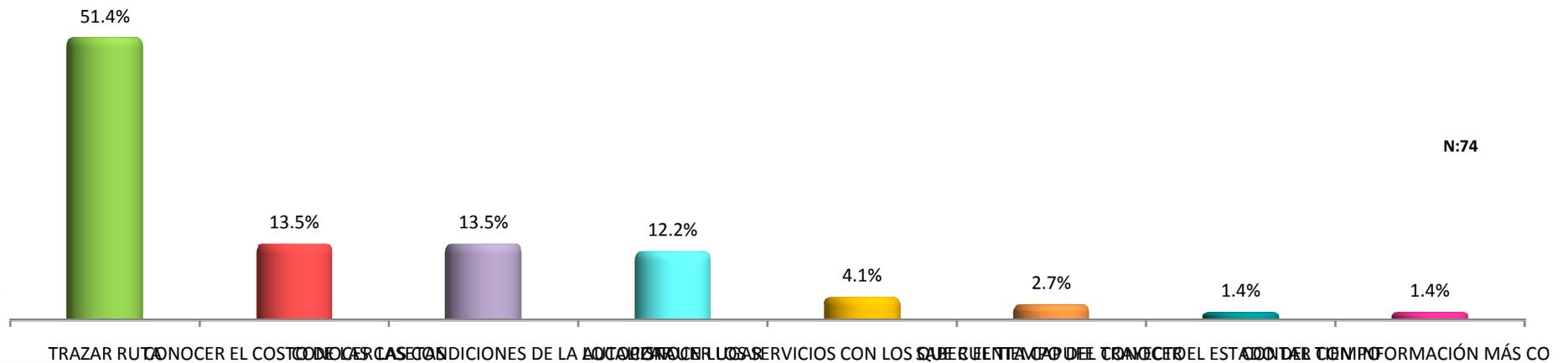
N:1275

¿Le ha sido útil la información de la página
www.capufe.gob.mx? Cuadro 28



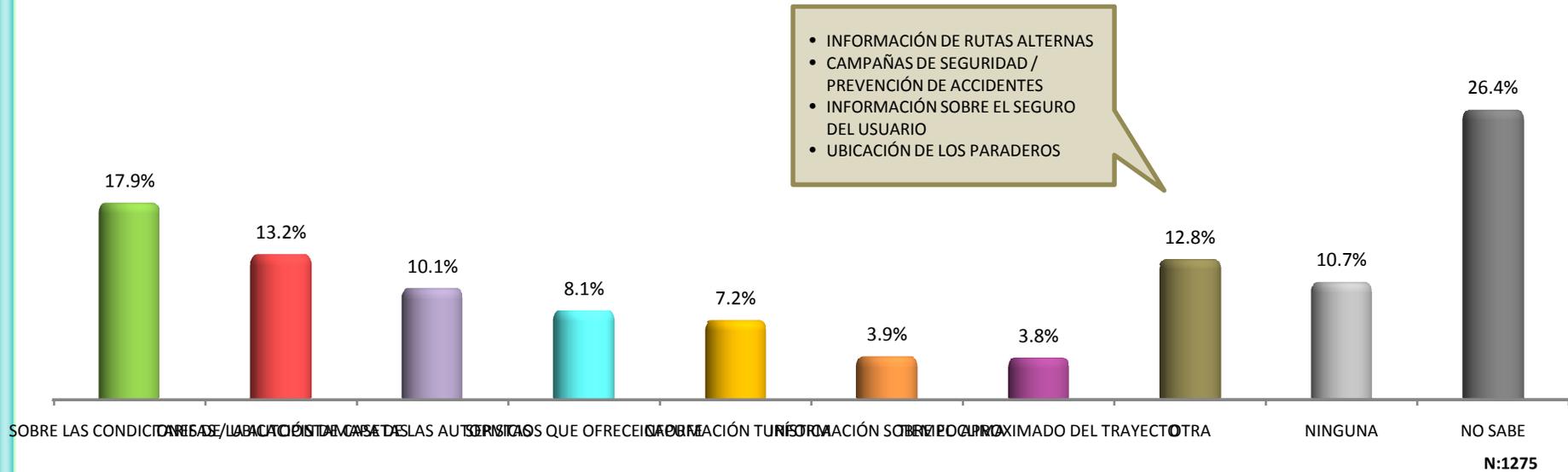
		SI	NO	NUNCA LA HA CONSULTADO
SEXO	MASCULINO	5.9%	8.9%	85.2%
	FEMENINO	4.8%	6.2%	89.0%
EDAD	HASTA 39	5.6%	7.8%	86.6%
	40 Ó MÁS	6.0%	9.3%	84.8%

¿Para qué? Cuadro 28.1



¿Qué tipo de información le gustaría encontrar en la página web de CAPUFE? Cuadro 29

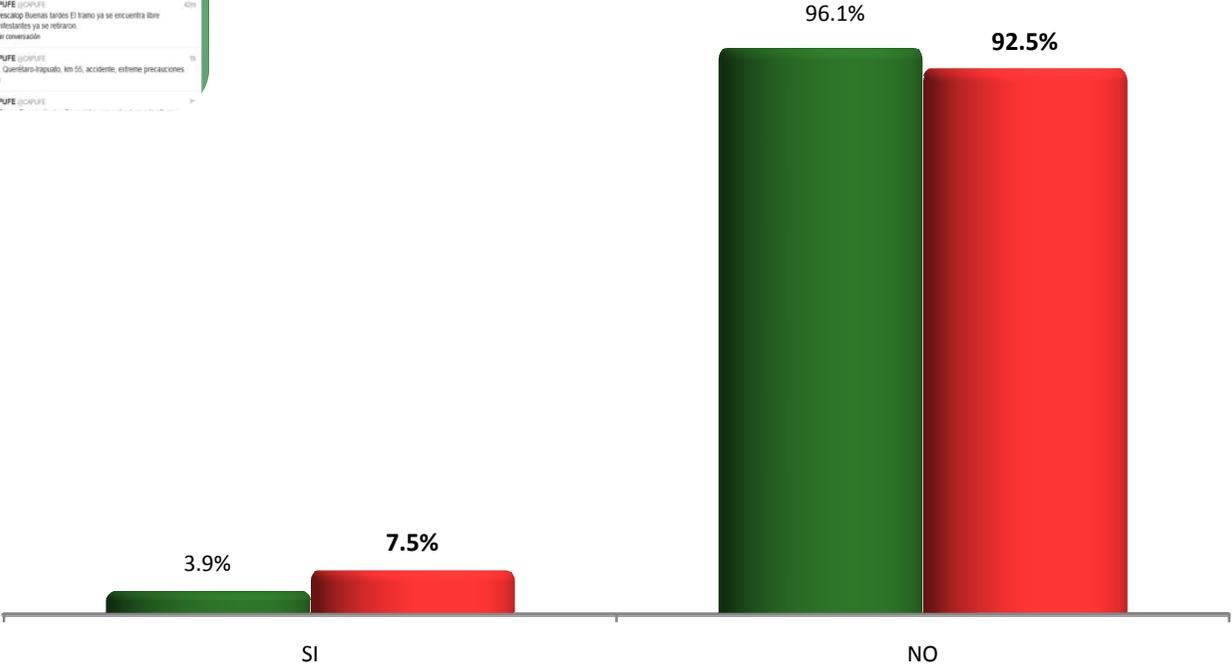
RESPUESTA MÚLTIPLE



	INFORMES SOBRE LAS CONDICIONES DE LA AUTOPISTA	TARIFAS/ UBICACIÓN DE CASETAS	MAPA DE LAS AUTOPISTAS	SERVICIOS QUE OFRECE CAPUFE	INFORMACIÓN TURÍSTICA	NINGUNA	NO SABE
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	13.3%	6.2%	9.8%	8.0%	12.9%	23.6%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	19.3%	18.7%	10.3%	12.7%	5.0%	5.7%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	13.3%	13.8%	7.1%	5.3%	7.1%	15.6%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	32.7%	12.7%	25.3%	5.3%	5.3%	5.3%
	MÉXICO - TIZAYUCA	20.0%	12.0%	9.3%	1.3%	8.0%	26.7%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	14.7%	9.3%	16.0%	1.3%	12.0%	6.7%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	10.7%	4.0%		10.7%		12.0%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	17.3%	20.0%	4.0%	10.7%	6.7%	10.7%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	18.7%	18.7%		12.0%	5.3%	2.7%

¿Sigue usted la cuenta de Twitter de CAPUFE? Cuadros 30

▲ OCT 2012
▲ AGO 2013

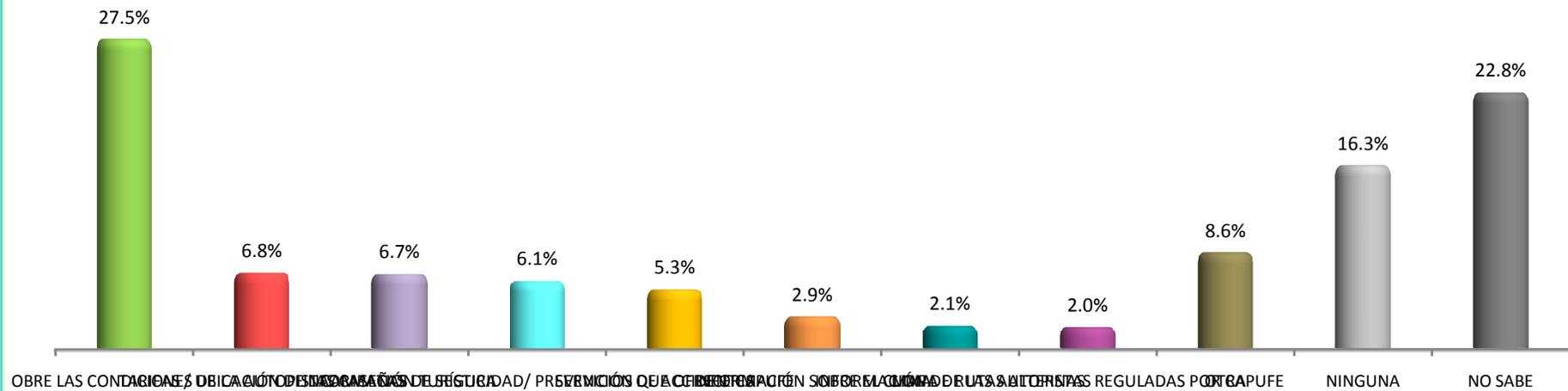


OCT 2012 N:1175 AGO 2013 N: 1275

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

Cuadro 31

RESPUESTA MÚLTIPLE



N:1275

		INFORMES SOBRE LAS CONDICIONES DE LA AUTOPISTA	TARIFAS/UBICACIÓN DE LAS CAJETAS	INFORMACIÓN TURÍSTICA	CAMPAÑAS DE SEGURIDAD/PREVENICIÓN DE ACCIDENTES	SERVICIOS QUE OFRECE CAPUFE	NINGUNA	NO SABE
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	12.4%	1.3%	23.1%	5.8%	3.1%	34.2%	7.6%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	33.3%	11.0%	3.3%	7.0%	9.3%	5.0%	20.3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	20.9%	7.6%	4.0%	4.0%	6.2%	32.4%	20.9%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	65.3%	2.7%		5.3%	3.3%	10.0%	10.0%
	MÉXICO - TIZAYUCA	26.7%	4.0%	9.3%	13.3%	2.7%	4.0%	21.3%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOATLA	32.0%	10.7%	4.0%	5.3%	2.7%	4.0%	26.7%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	13.3%	2.7%	5.3%	5.3%	4.0%	12.0%	50.7%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	21.3%	10.7%	1.3%	5.3%	4.0%	12.0%	48.0%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	10.7%	12.0%		6.7%	5.3%	5.3%	54.7%

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 32*



POR AUTOPISTA	OCT 2012	AGO 2013
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.7	8.1 ↑
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.3	8.2 ↓
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.2	7.9 ↓
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.0
MÉXICO - TIZAYUCA	8.5	7.5 ↓
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.0	7.5 ↓
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.0	8.6 ↓
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.9	8.3 ↓
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.3	8.3 ↓
GENERAL	8.3	8.1 ↓

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 32*



POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012	AGO 2013	
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.8	8.1	↑
PC-5 PALMILLAS	7.7	8.1	↑
PC-41 SALAMANCA	---	8.1	
PC-1 TLALPAN	8.8	8.3	↓
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.5	8.4	↓
PC-103 PALO BLANCO	7.8	8.1	↑
PC-104 LA VENTA	7.9	7.8	↓
PC-7 SAN MARCOS	7.9	8.2	↑
PC-26 AMOZOC	8.3	8.0	↓
PC-27 ESPERANZA	---	7.5	
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.3	
PC-45 FORTÍN	---	7.8	
PC-21 OJO DE AGUA	8.5	7.5	↓
PC-191 MALPASITO	8.0	7.5	↓
PC-110 SABINAS	9.0	8.6	↓
PC-140 LA CARBONERA	8.9	8.3	↓
PC-141 LOS CHORROS	9.3	8.3	↓

N:1175

N:1275

EVALUACIÓN DE LA SEGURIDAD

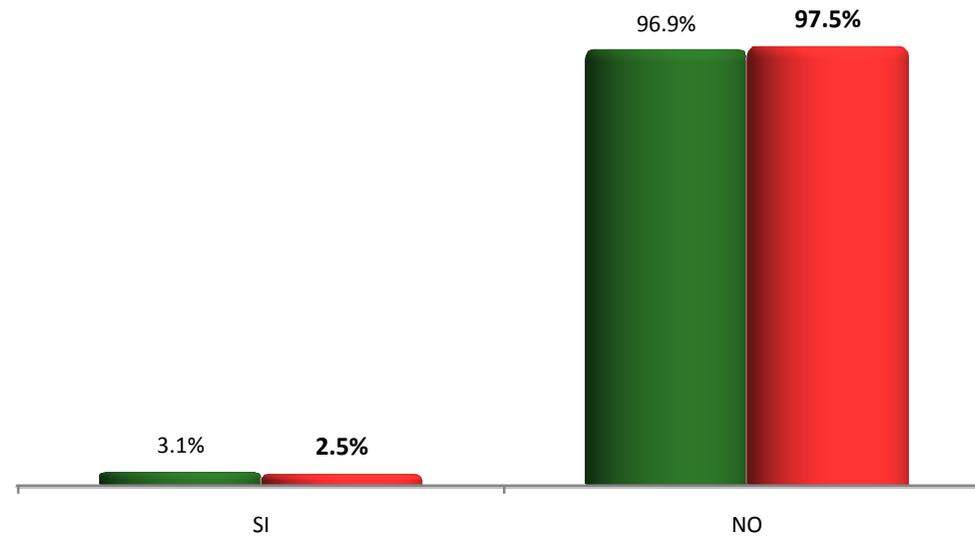


caminos y puentes
federales



¿Ha tenido algún problema relacionado con la seguridad en sus recorridos por alguna autopista a cargo de CAPUFE en el último año? *Cuadro 33*

▲ OCT 2012
▲ AGO 2013

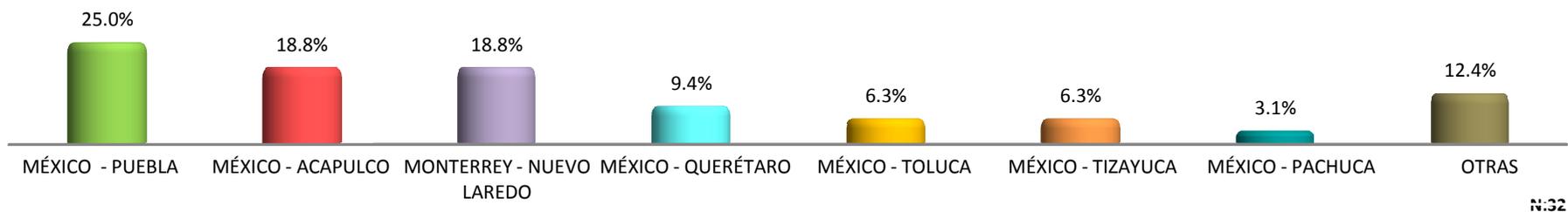


		SI	NO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	0.9%	99.1%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	2.7%	97.3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	2.7%	97.3%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	2.7%	97.3%
	MÉXICO - TIZAYUCA	2.7%	97.3%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	2.7%	97.3%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	5.3%	94.7%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	4.0%	96.0%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	1.3%	98.7%

OCT 2012 N: 1175
AGO 2013 N: 1275

USUARIOS QUE HAN TENIDO ALGÚN PROBLEMA DE SEGURIDAD EL ÚLTIMO AÑO (2.5%)

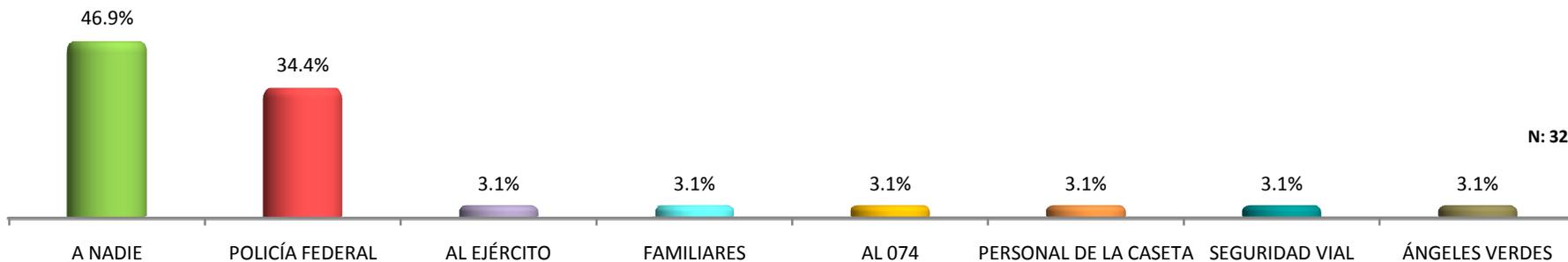
¿En cuál autopista?
Cuadro 33.1



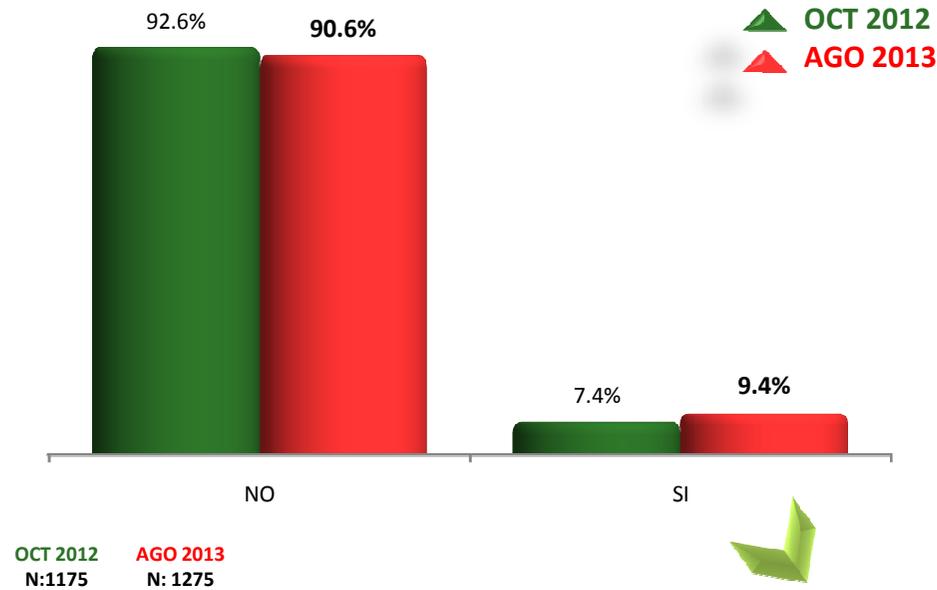
¿Qué le ocurrió?
Cuadro 33.2



¿A quién recurrió?
Cuadro 34



¿Ha necesitado apoyo de la Policía Federal? Cuadro 35

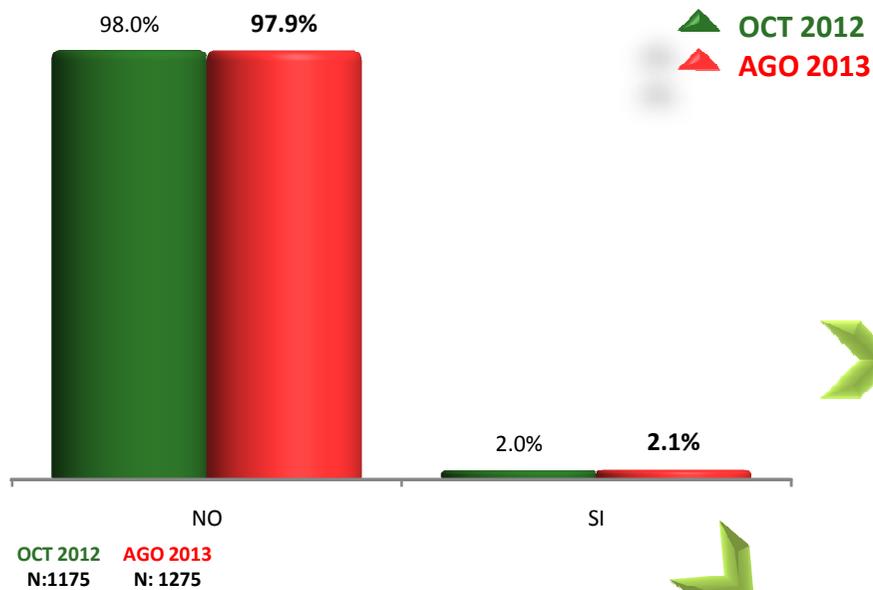


	NO	SI
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	96.4%	3.6%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	77.7%	22.3%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	91.1%	8.9%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	96.7%	3.3%
AUTOPISTA MÉXICO - TIZAYUCA	93.3%	6.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	93.3%	6.7%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	94.7%	5.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	97.3%	2.7%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	94.7%	5.3%

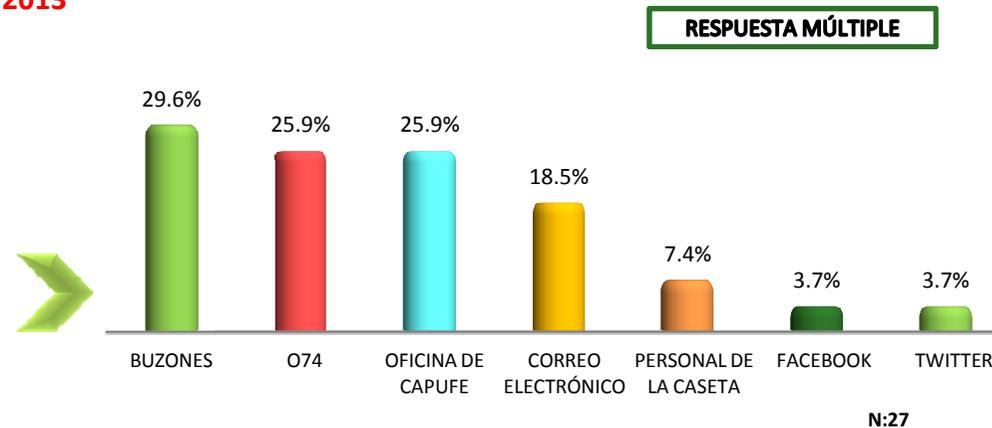
En caso de que hubiese sido atendido por la Policía Federal, del 1 al 10, califique como fue tratado Cuadro 36



¿Ha presentado alguna queja a CAPUFE? Cuadro 37



¿A través de qué medio la presentó? Cuadro 38

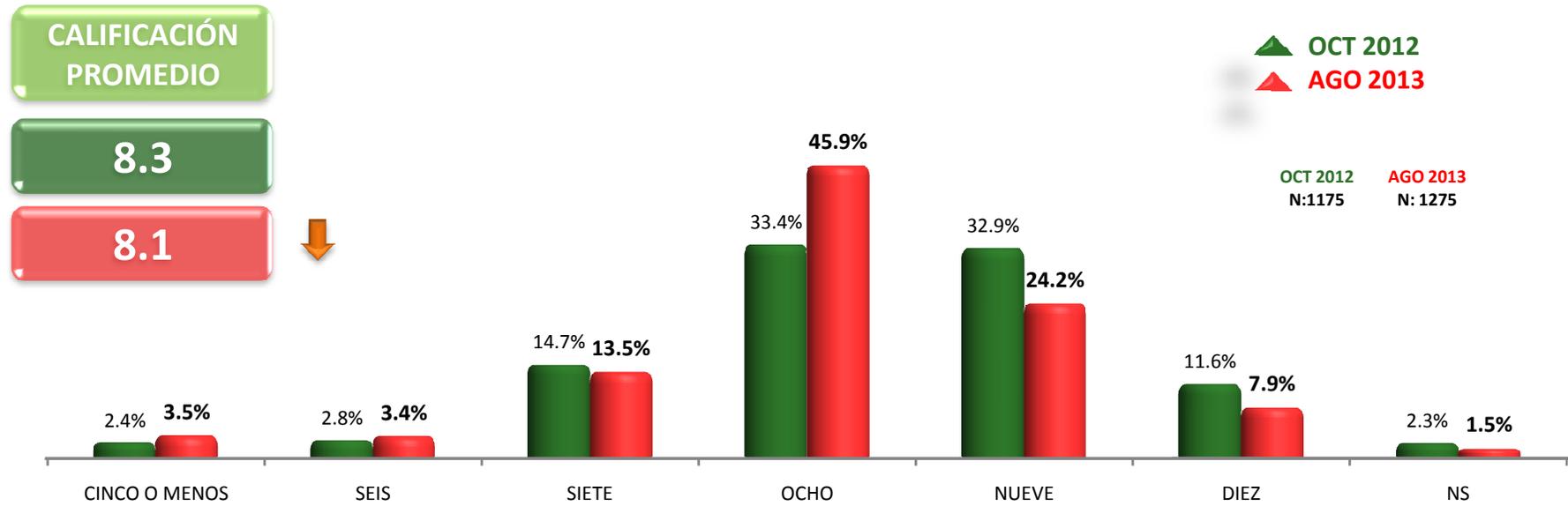


Del 1 al 10, le pido que califique cómo fue atendida su queja

Cuadro 39



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 40



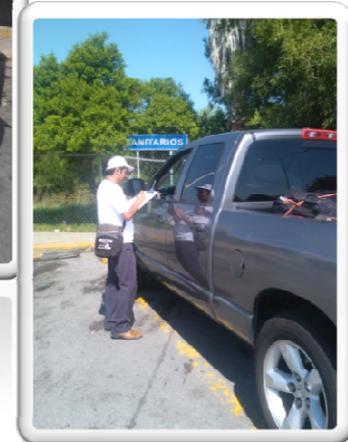
CALIFICACIÓN PROMEDIO
8.3
8.1

		PROMEDIO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.2
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.0
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	7.8
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	8.1
	MÉXICO - TIZAYUCA	8.0
	LAS CHOAPAS-OCOZCOAUTLA	7.9
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.4
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.3
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.2

EVALUACIÓN COMPARATIVA



caminos y puentes
federales



EVALUACIÓN SERVICIOS

POR AUTOPISTA	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	
	OCT '12	AGO '13	OCT '12	AGO '13								
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.2	8.8	7.5	8.6	8.3	8.3	7.0	7.8	7.8	9.0	7.3	9.7
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.7	9.0	8.3	8.7	8.6	8.7	7.3	7.5	8.2	8.5	8.0	8.1
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.7	8.7	7.7	8.2	9.0	8.5	6.7	7.7	8.7	8.3	8.4	7.7
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.6	---	8.2	---	8.8	---	8.3	---	8.2	---	7.9
MÉXICO-TIZAYUCA	6.3	7.9	6.3	7.6	7.6	7.5	7.4	7.9	7.3	7.5	5.5	7.5
LAS CHOAPAS-OCOZOCOATLA	8.9	7.9	8.8	7.5	8.7	7.3	9.5	7.8	9.0	7.4	8.9	7.3
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.5	8.7	8.6	8.5	8.4	9.1	8.7	9.3	8.7	8.5	8.7	8.6
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.5	8.4	8.6	8.0	8.2	8.4	8.8	7.0	8.8	8.3	8.6	8.2
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.3	8.2	8.5	8.4	8.5	8.5	8.5	7.5	8.6	8.1	8.6	8.0
GENERAL	8.5	8.4	8.1	8.2	8.5	8.3	7.7	7.8	8.4	8.2	8.3	8.1

calificación bajó respecto a la medición anterior y el **verde** indica los que subieron.

EVALUACIÓN SERVICIOS

POR PLAZA DE COBRO	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	
	OCT '12	AGO '13	OCT '12	AGO '13								
PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.2	8.7	7.6	8.7	8.3	8.6	7.1	7.4	7.8	9.0	7.4	9.8
PC-5 PALMILLAS	8.1	8.8	7.3	8.6	8.2	7.6	6.8	8.2	7.7	9.2	7.1	9.7
PC-41 SALAMANCA	---	8.9	---	8.4	---	8.9	---	7.9	---	8.8	---	9.6
PC-1 TLALPAN	8.7	8.9	8.3	9.0	9.3	8.6	8.4	8.9	8.9	8.9	8.2	8.0
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	9.2	8.7	8.8	8.5	8.4	7.6	6.9	8.2	8.6	8.4	7.8
PC-103 PALO BLANCO	8.7	8.8	8.2	8.2	8.5	8.7	6.6	6.5	7.9	8.4	7.1	8.1
PC-104 LA VENTA	8.3	9.3	7.0	8.5	8.4	8.9	6.9	7.9	7.4	8.3	6.0	8.2
PC-7 SAN MARCOS	8.7	8.4	7.4	8.5	8.8	8.4	7.7	7.6	8.8	8.3	8.3	8.2
PC-26 AMOZOC	9.1	10.0	8.2	8.2	9.0	8.5	6.6	7.5	9.0	7.8	8.4	5.8
PC-27 ESPERANZA	---	10.0	---	7.0	---	8.6	---	7.9	---	9.4	---	8.8
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.5	---	8.5	---	8.9	---	8.4	---	8.3	---	8.3
PC-45 FORTÍN	---	8.7	---	7.9	---	8.6	---	8.2	---	8.0	---	7.7
PC-21 OJO DE AGUA	6.3	7.9	6.3	7.6	7.6	7.5	7.4	7.9	7.3	7.5	5.5	7.5
PC-191 MALPASITO	8.9	7.9	8.8	7.5	8.7	7.3	9.5	7.8	9.0	7.4	8.9	7.3
PC-110 SABINAS	8.5	8.7	8.6	8.5	8.4	9.1	8.7	9.3	8.7	8.5	8.7	8.6
PC-140 LA CARBONERA	8.5	8.4	8.6	8.0	8.2	8.4	8.8	7.0	8.8	8.3	8.6	8.2
PC-141 LOS CHORROS	8.3	8.2	8.5	8.4	8.5	8.5	8.5	7.5	8.6	8.1	8.6	8.0

* El color **naranja** refiere que la calificación bajó respecto a la medición anterior y el **verde** indica los que subieron.

EVALUACIÓN COMPARATIVA

POR AUTOPISTA	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	
	OCT 2012	AGO 2013	OCT 2012	AGO 2013	OCT 2012	AGO 2013	OCT 2012	AGO 2013
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.2	7.7	8.2	8.7	7.7	8.2	7.7	8.1
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.0	7.6	8.9	8.4	8.3	8.1	8.3	8.2
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.1	7.1	8.9	8.5	8.3	7.8	8.2	7.9
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	----	7.7	----	8.6	----	8.0	----	8.0
MÉXICO-TIZAYUCA	8.4	7.4	9.2	8.4	8.6	7.2	8.5	7.5
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	7.0	7.5	9.0	8.4	7.7	7.5	8.0	7.5
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.0	8.5	9.1	9.4	9.2	8.8	9.0	8.6
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.0	8.5	9.1	9.0	9.0	8.4	8.9	8.3
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.3	8.0	9.3	9.2	9.1	8.3	9.3	8.3
GENERAL	8.1	7.6	8.9	8.6	8.3	8.0	8.3	8.1

* El color **naranja** refiere que la calificación bajó respecto a la medición anterior y el **verde** indica los que subieron.

EVALUACIÓN COMPARATIVA

POR PLAZA DE COBRO	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	
	OCT '12	AGO '13	OCT '12	AGO '13	OCT '12	AGO '13	OCT '12	AGO '13
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.3	7.4	8.2	8.6	7.9	8.1	7.8	8.1
PC-5 PALMILLAS	7.0	8.0	8.1	8.7	7.6	8.2	7.7	8.1
PC-41 SALAMANCA	---	7.6	---	8.9	---	8.2	---	8.1
PC-1 TLALPAN	8.4	8.2	8.8	7.4	8.7	8.4	8.8	8.3
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	7.9	8.7	8.6	8.6	8.2	8.5	8.4
PC-103 PALO BLANCO	7.1	7.1	9.0	8.7	7.9	8.0	7.8	8.1
PC-104 LA VENTA	7.7	7.0	8.9	8.7	7.9	7.7	7.9	7.8
PC-7 SAN MARCOS	8.1	7.6	9.2	8.5	8.3	8.2	7.9	8.2
PC-26 AMOZOC	8.3	7.5	8.7	8.2	8.4	7.9	8.3	8.0
PC-27 ESPERANZA	---	6.1	---	8.7	---	7.4	---	7.5
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.2	---	8.8	---	8.4	---	8.3
PC-45 FORTÍN	---	7.3	---	8.4	---	7.7	---	7.8
PC-21 OJO DE AGUA	8.4	7.4	9.2	8.4	8.6	7.2	8.5	7.5
PC-191 MALPASITO	7.0	7.5	9.0	8.4	7.7	7.5	8.0	7.5
PC-110 SABINAS	9.0	8.5	9.1	9.4	9.2	8.8	9.0	8.6
PC-140 LA CARBONERA	9.0	8.5	9.1	9.0	9.0	8.4	8.9	8.3
PC-141 LOS CHORROS	9.3	8.0	9.3	9.2	9.1	8.3	9.3	8.3

* El color **naranja** refiere que la calificación bajó respecto a la medición anterior y el **verde** indica los que subieron.

PRINCIPALES HALLAZGOS



caminos y puentes
federales



CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN

- La campaña de prevención de accidentes de CAPUFE "**No pongas en riesgo tu vida y la de los demás**" fue vista por 6 de cada 10 usuarios; mientras que la de "**En estas vacaciones trabajamos para que te diviertas**" es recordada por cerca de la mitad de quienes transitan por las autopistas de CAPUFE, este porcentaje es más alto entre las mujeres. Ambas campañas tuvieron mayor recordación entre usuarios de las autopistas de Cd. Mendoza- Córdoba-Veracruz y la de México-Querétaro-Irapuato.
- Lo que comunica principalmente el mensaje de "**No pongas en riesgo tu vida y la de los demás**", es que se debe conducir con precaución, que no deben excederse los límites de velocidad, ni manejar bajo la influencia del alcohol.
- Lo que más transmite la campaña "**En estas vacaciones trabajamos para que te diviertas**" es que hay vigilancia en las autopistas, por lo que éstas son seguras; también les comunica que el camino está en buen estado y tiene un mantenimiento constante, así como que hay personal que puede brindar apoyo.
- Coincide con las principales sugerencias de mensajes que dan para la difusión de campañas para la prevención de accidentes: no conducir alcoholizado, a exceso de velocidad o cansado.
- Las acciones que recomiendan más para evitar accidentes cuya implementación recae en CAPUFE son dar mantenimiento a la autopistas e incrementar la vigilancia. Para los usuarios recomiendan revisar el automóvil antes de emprender el viaje, no conducir cansado, ni a exceso de velocidad.
- Los mensajes que más recuerdan de campañas anteriores son: si tomas no manejes y usar el cinturón de seguridad.

CONDICIÓN DE LAS AUTOPISTAS

- El principal problema de las autopistas de CAPUFE en esta medición es el estado del asfalto, el cual tiene un crecimiento con relación a octubre del 2012, al pasar del 36% al 55%, la autopista más afectada es la Cd. Mendoza- Córdoba- Veracruz, mientras que en la autopista de México-Tizayuca las obras que se están realizando es lo más mencionado. En contraste, en el Libramiento Oriente de Saltillo la mayoría de usuarios mencionan que la autopista no tiene ningún problema, con lo que coincide la mitad de quienes recorrieron la de Monterrey- Nuevo Laredo.
- La señalética mejora respecto a la medición anterior, dos terceras partes consideran los letreros suficientes y en general piensan que orientan adecuadamente. Los señalamientos utilizados en obras de mantenimiento y reparación bajan ligeramente la percepción positiva obtenida en octubre del año pasado, pero sigue siendo en general aceptable la información que proporcionan.
- La serie marca una disminución en cuanto a la satisfacción del estado físico de la mayoría de las autopistas de lo obtenido en la medición anterior, con excepción de las de México-Querétaro-Irapuato y la de Las Choapas-Ocozocoautla que mejoran ligeramente. La autopista que más baja su calificación es la de La Carbonera- Puerto México, este decremento se refleja en la calificación global que pasa del 8.1 en octubre de 2012 a 7.6 en el actual levantamiento.

SERVICIOS DE LA AUTOPISTA

- La rapidez sigue siendo la razón principal por la cual utilizan las autopistas a cargo de CAPUFE, sin embargo, la seguridad del entorno crece en esta medición como un incentivo para usarlas, especialmente para quienes transitan por la de México- Cuernavaca- Acapulco. La seguridad vial, es especialmente importante para los que viajan por las autopistas de Monterrey- Nuevo Laredo, Libramiento Oriente de Saltillo y La Carbonera- Puerto México.
- La atención de los cajeros en general obtiene una buena calificación, aunque ligeramente menor que el año pasado. En Monterrey- Nuevo Laredo es donde los califican mejor con 9.4. La calificación a las plazas de cobro tiene un comportamiento similar, es buena, pero un poco menor a la obtenida en octubre 2012.
- Crece un poco quienes han recibido apoyo por personal de CAPUFE, aunque la proporción general alcanza sólo el 15%, en la autopista México-Cuernavaca-Acapulco es donde más han necesitado la ayuda y son los Ángeles Verdes quienes más han auxiliado a los usuarios.
- De los servicios que ofrece CAPUFE, el de baños es el más conocido, seguido de las grúas y el auxilio vial. Las calificaciones a los diferentes servicios evaluados disminuyen ligeramente respecto a octubre del 2012, sin embargo se encuentran alrededor del 8.
- La sugerencia principal que dan a CAPUFE para mejorar sus servicios, es mantener en buen estado las autopistas, particularmente en la de Cd. Mendoza-Córdoba-Veracruz. Le siguen tener más vigilancia- Las Choapas-Ocozocoautla y baños limpios -Libramiento Oriente de Saltillo.

- Se mantiene en 13% los usuarios que han utilizado el 074, aunque mejora sustancialmente el tiempo de respuesta al que obtuvieron el año pasado, lo que se refleja en el incremento de la calificación de este servicio, al respecto recomienda que den información sobre las condiciones de la autopista y la ubicación de los servicios mecánicos.
- Son pocos los que reportan haber tenido algún problema de seguridad en las autopistas a cargo de CAPUFE en el último año, sólo un 2.5% lo manifiesta, aunque esta incidencia fue del doble en la autopista Monterrey -Nuevo Laredo, seguida del Libramiento Oriente de Saltillo. El asalto o intento de, es el problema más frecuente.
- De manera general disminuye la evaluación integral a las autopistas a las registradas en octubre 2012. La autopista con la que están más satisfechos sus usuarios es la Monterrey-Nuevo Laredo, mientras que las que tienen las notas más bajas son Las Choapas- Ocozocoautla y la México-Tizayuca.
- Esta disminución en la satisfacción afecta la percepción de honestidad de CAPUFE ligeramente, al pasar de 8.3 a 8.1, las autopistas con mejores evaluaciones califican mejor a esta dependencia en cuanto honestidad.
- Con relación a las herramientas en internet para la difusión de información de CAPUFE, disminuye el número de usuarios que le fue de utilidad la página de CAPUFE este año, sólo 6% lo considera de esa manera. La mayoría de los usuarios nunca la ha visitado. La razón para hacerlo ha sido principalmente trazar su ruta de viaje. Los usuarios de redes sociales han aumentado un poco aunque la mayoría no los sigue.

RECOMENDACIONES

- El aspecto que más impactó la evaluación de este año, es el estado físico de las autopistas, que en la mayoría registró calificaciones más bajas que en el 2012, por lo que es importante enfocar los esfuerzos para dar un mantenimiento adecuado. 11 de los 17 tramos carreteros evaluados tienen calificaciones menores a 8 en el estado físico de la autopista, por lo que se recomienda poner especial atención a éstos.
- En opinión de los usuarios, el mal estado del camino es una de las razones principales por las que ocurren accidentes, por lo que la mayor petición que hacen los automovilistas a CAPUFE es que las autopistas estén en buenas condiciones.
- La seguridad del entorno de las autopistas se ha convertido en la segunda razón para usarlas, por lo que es un aspecto que se puede destacar en futuras campañas.
- Dar mayor difusión a la página en internet de CAPUFE y la información que se puede encontrar en ella, ya que la mayoría de los usuarios nunca la ha consultado y las sugerencias de la información que les gustaría encontrar, es algo que ya contiene, sólo falta hacerlo del conocimiento de los usuarios.
- La información más importante a difundir en los medios digitales son las condiciones de la autopista, rutas, tarifas y campañas de prevención.



*Berumen y Asociados, SA de CV, con domicilio en Altadena # 15 Col. Nápoles, Delegación Benito Juárez, C. P. 03810, México, Distrito Federal, es una empresa que realiza investigación de mercados y consultas de opinión desde marzo de 1992 y tiene cobertura en todo el territorio nacional. Pertenece a la Asociación de Agencias de Investigación de Mercados y Opinión Pública en México **AMAI** y está certificada bajo la Norma Estándar de Servicios para la Investigación de Mercados en México **ESIMM**, por lo que hace del conocimiento de todos nuestros informantes, clientes y autoridades, que los Datos Personales e Información Sensible de sus titulares solo es obtenida con el consentimiento expreso y voluntario de quien los proporciona, previa notificación de su derecho a hacerlo o no.*

Por lo que la información de Datos Personales e Información Sensible aludida en LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES es utilizada invariablemente en forma agregada y para efectos estadísticos, nunca con fines de divulgación o comercialización, por lo que una vez obtenida es disociada respecto a tópicos específicos de interés para nuestros clientes.

No obstante que esta empresa se encuentra en los supuestos de excepción del Artículo 2 Fracc. II y 10 Fracc. III del citado ordenamiento el titular de los datos personales podrá en todo momento Revocar su Autorización con el solo hecho de solicitarlo con el envío de un correo electrónico a la siguiente dirección ccalidad@berumen.com.mx