



Manejar no es un juego

Respetar los límites de velocidad	Usa el cinturón
	En caso de emergencia llama al 088
Revisa tu auto	
No utilices el celular	No tomes alcohol ni drogas

EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA CAMPAÑA INSTITUCIONAL "SEGURIDAD", VERSIONES SEMANA SANTA Y VACACIONES DE VERANO Y DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LAS AUTOPISTAS A CARGO DE CAPUFE

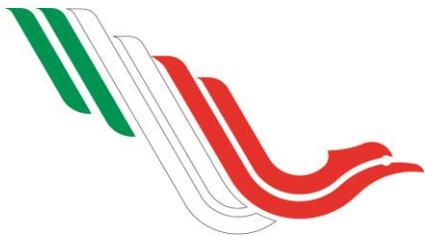


Cuida tu vida

Respetar los límites de velocidad	Usa el cinturón
	074
Revisa tu auto	
No utilices el celular	No tomes alcohol ni drogas

INFORME GENERAL

AGOSTO 2014



caminos y puentes
federales

METODOLOGÍA

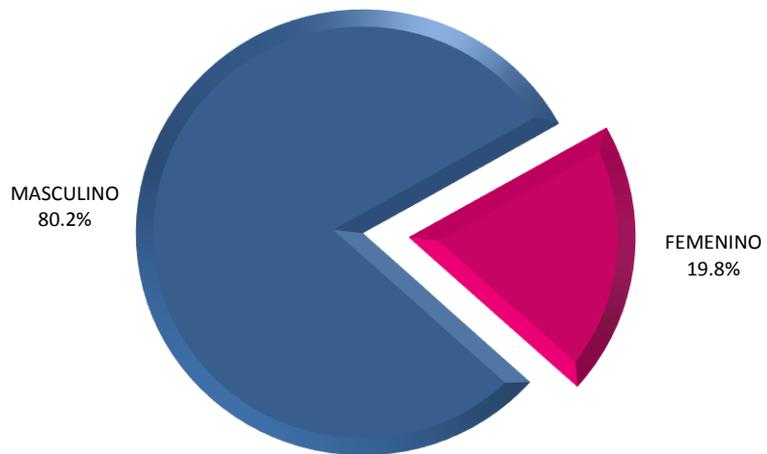
- Población objetivo. Usuarios de las autopistas.
- Diseño de la Muestra. Muestreo aleatorio sistemático en las casetas seleccionadas.
- Metodología de recolección de datos. Entrevistas personales “cara a cara”.
- Tamaño de la muestra. 1350 entrevistas.
- Fecha de levantamiento. Del 8 al 12 de Agosto de 2014.
- 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 los estudios realizados en 2012 y 2013.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

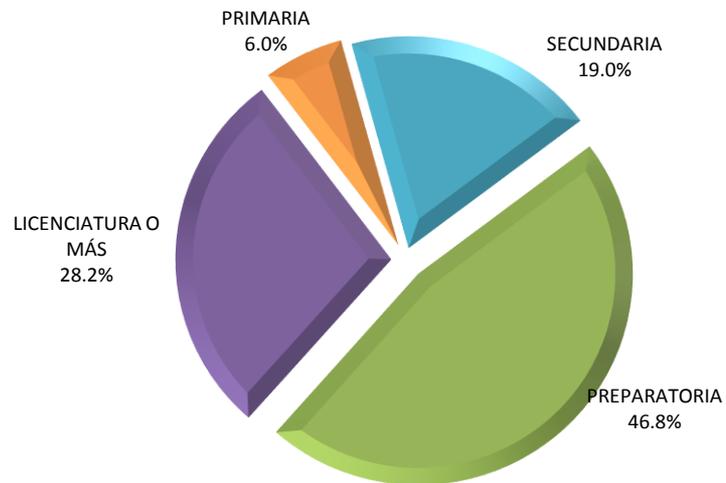
Autopista	Plaza de levantamiento	Muestra
México-Cuernavaca-Acapulco	C-1 Tlalpan, Km. 23.360	75
	PC-184 Francisco Velasco Durán, Km 118	75
	C-103 Palo Blanco, Km 285.850	75
	C-104 La Venta, Km. 365.400	75
México-Querétaro-Irapuato	C-4 Tepetzotlán Km, 43.010	75
	C-5 Palmillas, Km. 147.917	75
	C-41 Salamanca, Km. 83.250	75
México-Puebla-Acatzingo-Esperanza	C-7 San Marcos, Km. 33.3	75
	C-26 Amozoc, Km 141.613	75
	C-27 Esperanza, Km 217.500	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-Ocozacoautla	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
Durango-Mazatlán	C-95 Durango, km. 20,400	75
TOTAL		1350

PERFIL DEL ENTREVISTADO

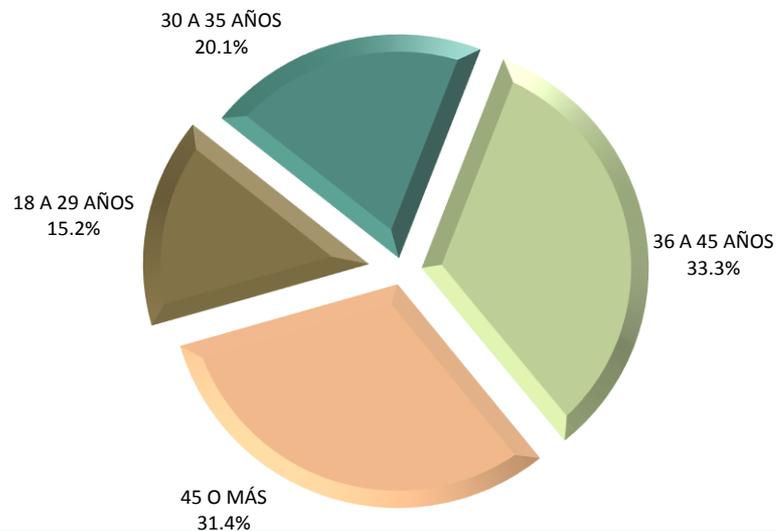
SEXO



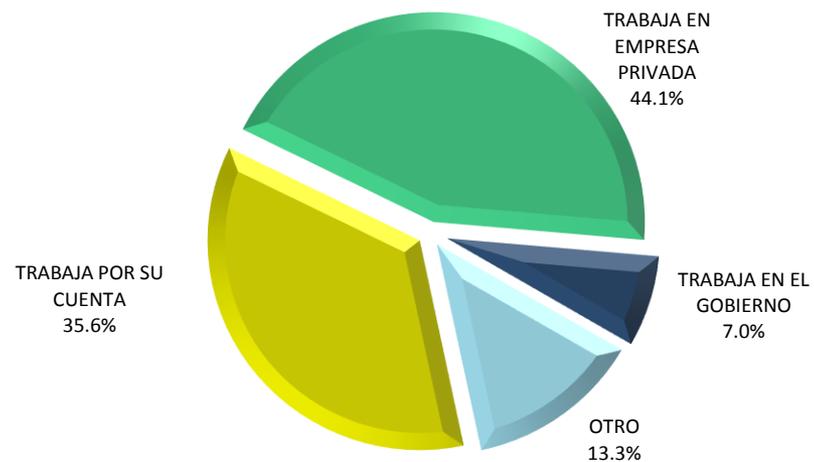
ESCOLARIDAD



EDAD

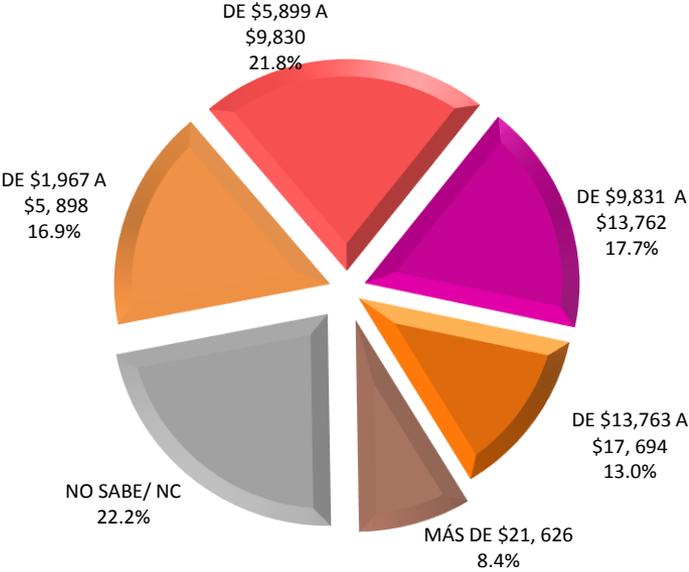


OCUPACIÓN

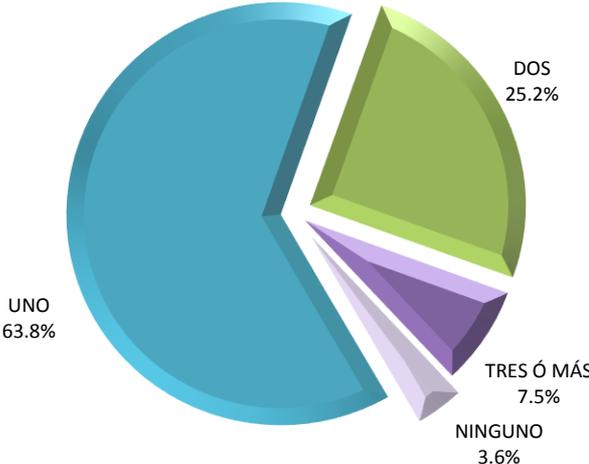


PERFIL DEL ENTREVISTADO

INGRESO



AUTOMÓVILES EN EL HOGAR



VIVE EN CASA PROPIA



**AUTOS
PROMEDIO:
1**

CAMPAÑA DE PREVENCIÓN

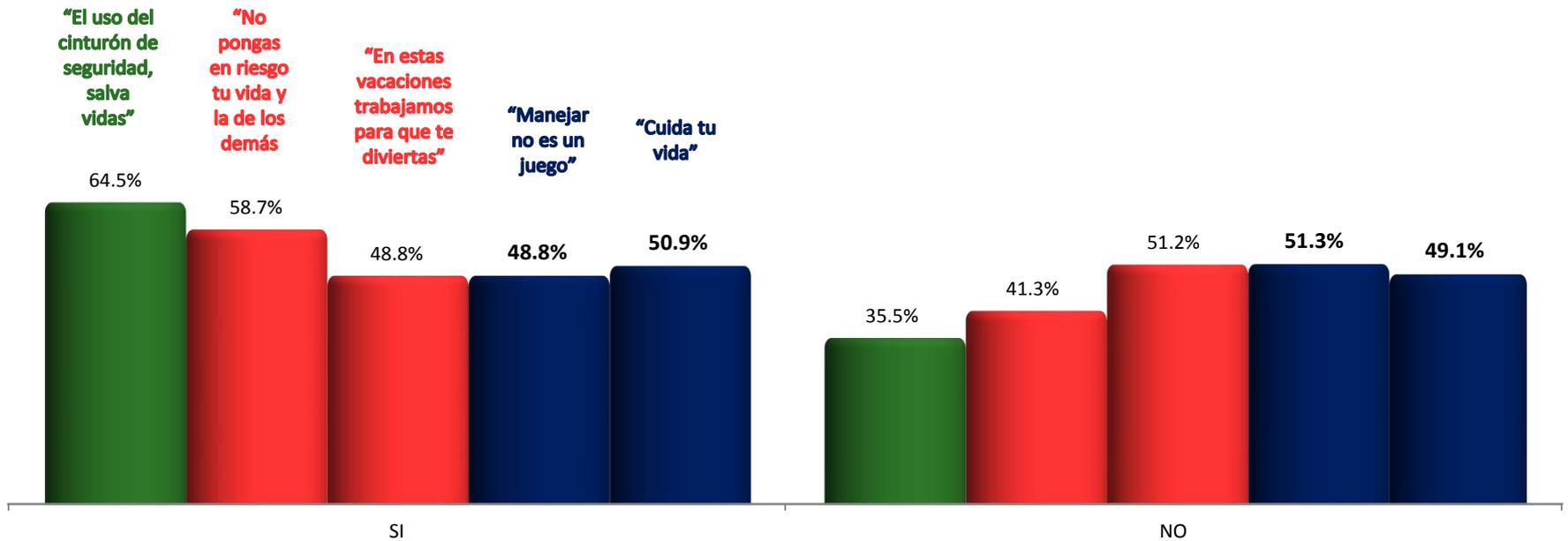


**caminos y puentes
federales**



¿Conoce la campaña de prevención de accidentes de CAPUFE denominada...?

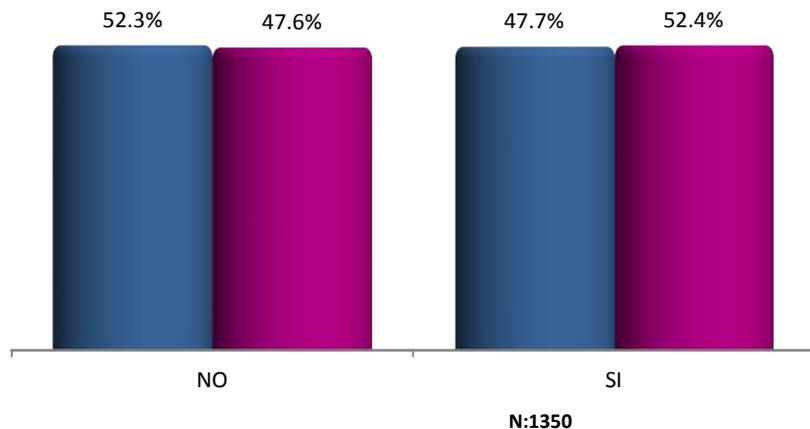
SE MOSTRÓ TARJETA CON IMÁGENES



▲ OCT 2012 N:1175
 ▲ AGO 2013 N:1275
 ▲ AGO 2014 N:1350

¿Conoce la campaña de prevención de accidentes de CAPUFE denominada "Manejar no es un juego"? Cuadro 1

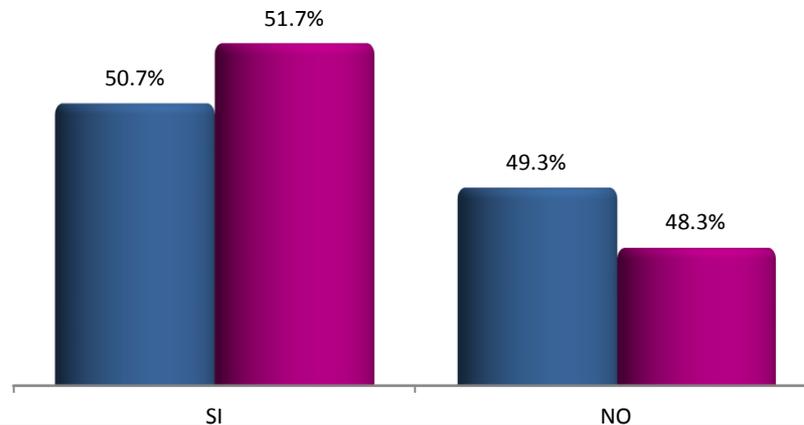
▲ HOMBRES
▲ MUJERES



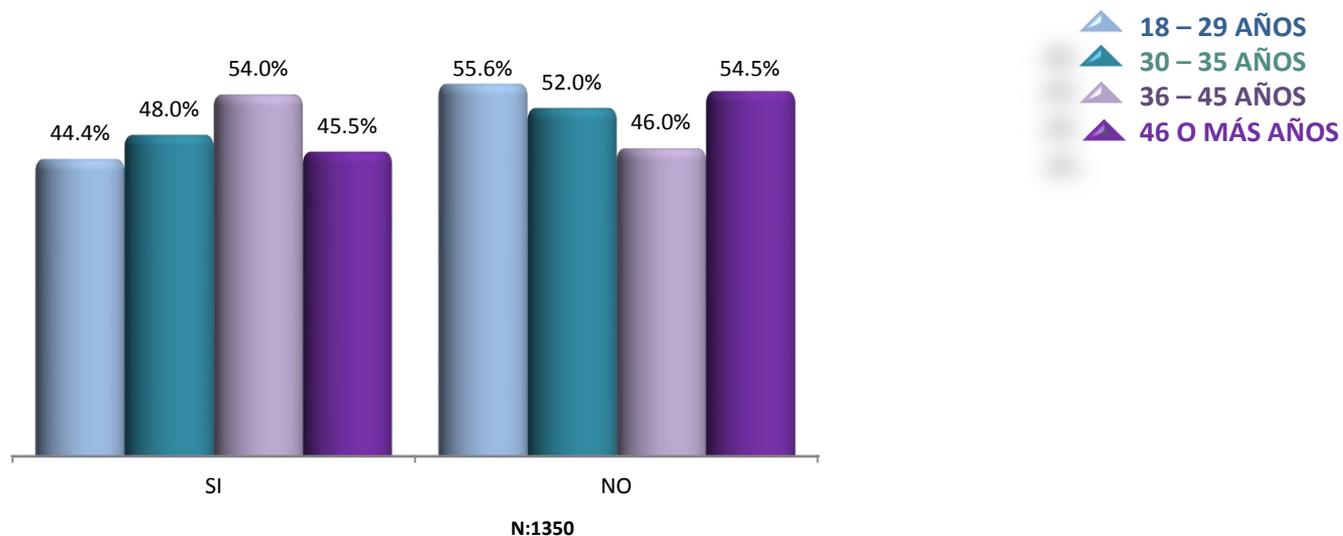
		SI	NO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	46.2%	53.8%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	53.0%	47.0%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	46.2%	53.8%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	35.3%	64.7%
	MÉXICO - TIZAYUCA	64.0%	36.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	76.0%	24.0%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	28.0%	72.0%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	44.0%	56.0%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	40.0%	60.0%
	DURANGO- MAZATLÁN	64.0%	36.0%

Y ¿conoce la campaña de prevención de accidentes de CAPUFE "Cuida tu vida" ? Cuadro 2

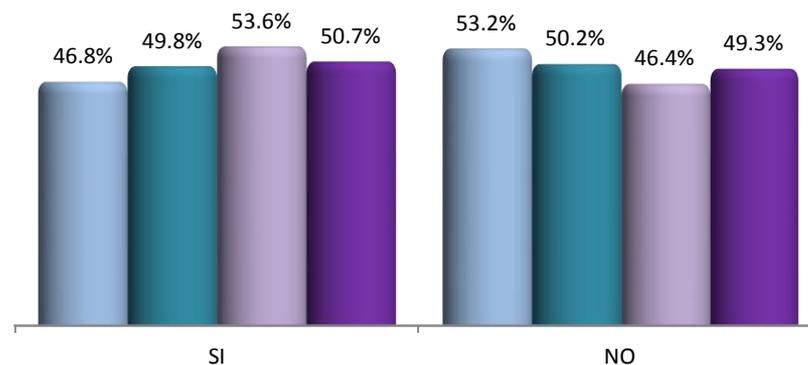
		SI	NO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	46.2%	53.8%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	50.7%	49.3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	62.2%	37.8%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	28.0%	72.0%
	MÉXICO - TIZAYUCA	62.7%	37.3%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	78.7%	21.3%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	22.7%	77.3%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	46.7%	53.3%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	57.3%	42.7%
	DURANGO- MAZATLÁN	64.0%	36.0%



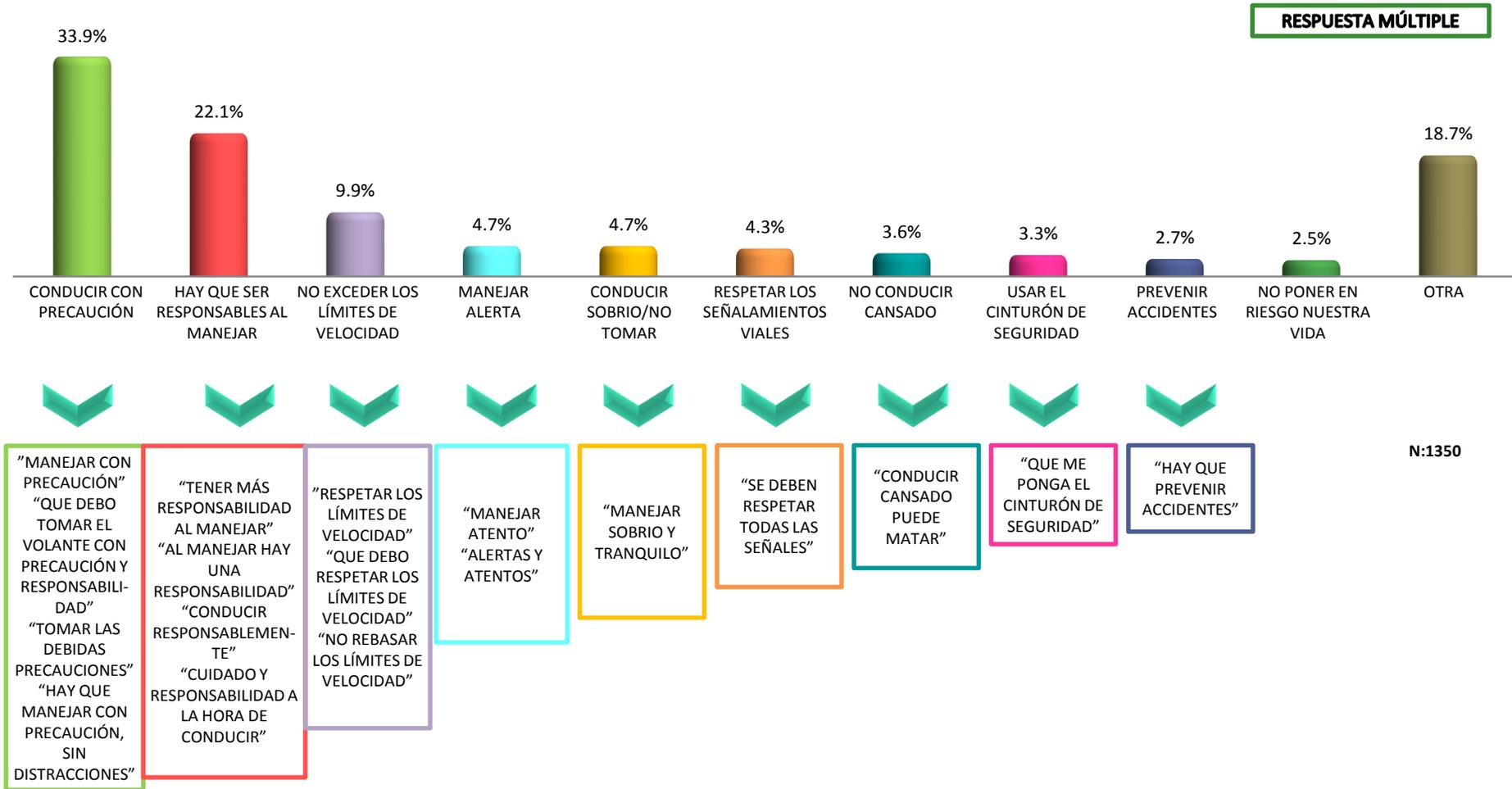
¿Conoce la campaña de prevención de accidentes de CAPUFE denominada “Manejar no es un juego”? Cuadro 1



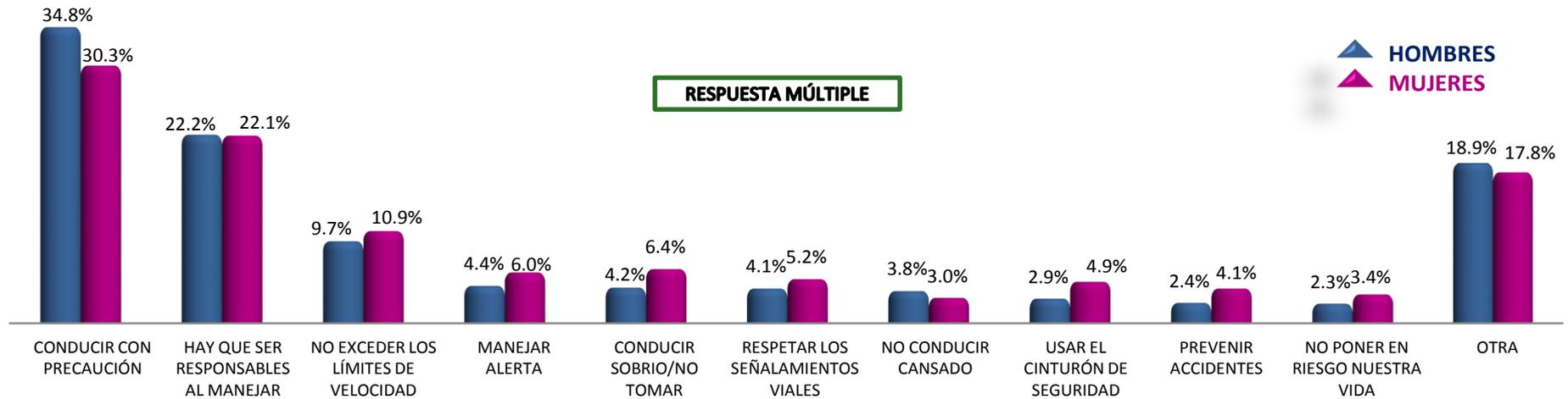
Y ¿conoce la campaña de prevención de accidentes de CAPUFE “Cuida tu vida”? Cuadro 2



¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando escucha o lee "Manejar no es un juego" ? Cuadro 3



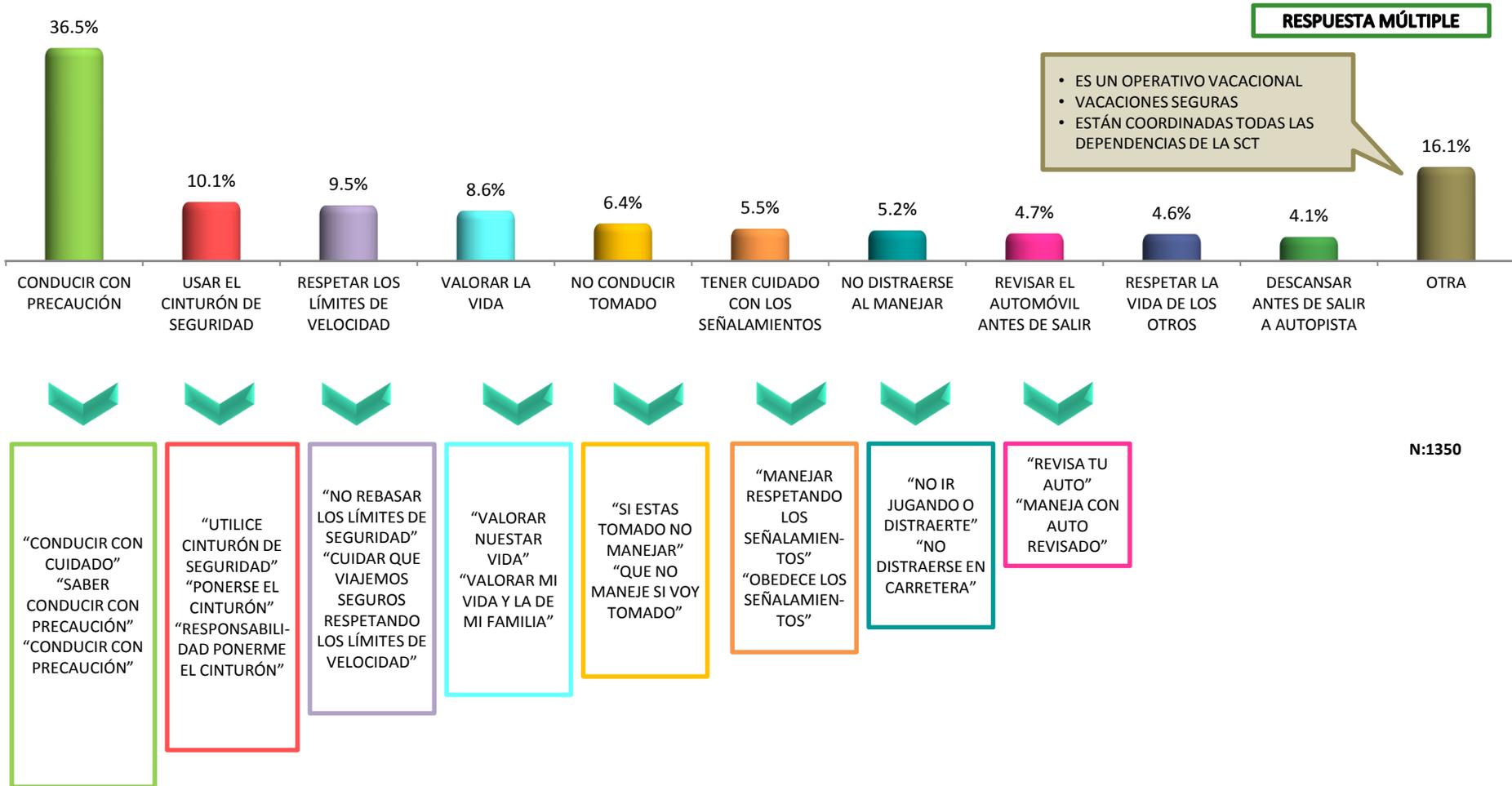
¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando escucha o lee “Manejar no es un juego”? Cuadro 3



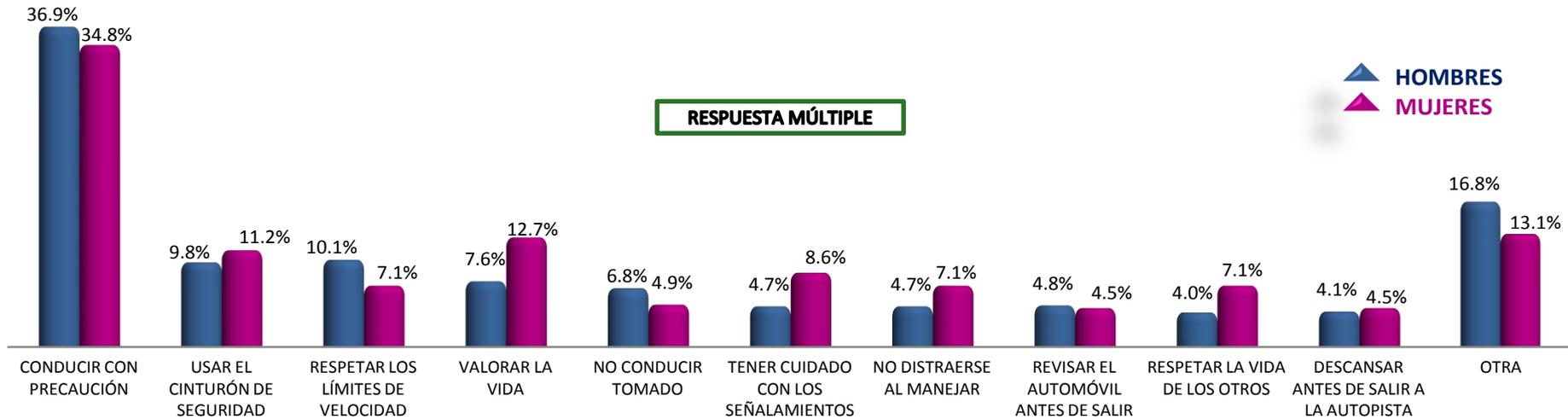
N:1350

EDAD	CONDUCIR CON PRECAUCIÓN	HAY QUE SER RESPONSABLES AL MANEJAR	NO EXCEDER LOS LÍMITES DE VELOCIDAD	MANEJAR ALERTA	CONDUCIR SOBRIO / NO TOMAR	RESPECTAR LOS SEÑALAMIENTOS	NO CONDUCIR CANSADO	USAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	PREVENIR ACCIDENTES
	18 A 29 AÑOS	33.2%	26.3%	8.3%	6.8%	7.3%	4.9%	2.4%	4.4%
30 A 35 AÑOS	35.1%	24.4%	8.5%	3.7%	6.3%	4.1%	3.0%	2.6%	2.2%
36 A 45 AÑOS	33.6%	17.3%	12.0%	2.9%	4.4%	5.1%	5.3%	3.8%	3.3%
46 O MÁS AÑOS	34.0%	23.8%	9.4%	6.4%	2.6%	3.3%	2.8%	2.6%	1.9%

¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando escucha o lee “Cuida tu vida”? Cuadro 4



¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando escucha o lee “Cuida tu vida”? Cuadro 4



N:1350

		CONducir con precaución	USAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	RESPECTAR LOS LÍMITES DE VELOCIDAD	VALORAR LA VIDA	NO CONducir TOMADO	TENER CUIDADO CON LOS SEÑALAMIENTOS	NO DISTRAERSE AL MANEJAR	REVISAR EL AUTOMÓVIL ANTES DE SALIR
EDAD	18 A 29 AÑOS	41.0%	14.1%	5.9%	8.3%	4.9%	3.4%	7.3%	3.9%
	30 A 35 AÑOS	38.0%	10.7%	9.2%	8.9%	5.9%	7.7%	5.5%	5.5%
	36 A 45 AÑOS	36.7%	9.3%	8.4%	8.9%	8.2%	5.8%	4.4%	5.6%
	46 O MÁS AÑOS	33.3%	8.5%	12.5%	8.3%	5.7%	4.7%	4.7%	3.8%

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

RESPUESTA MÚLTIPLE



N:1350

		NO CONducIR TOMADO/SI TOMAS NO MANEJES	CONducIR CON PRECAUCIÓN	NO CONducIR A EXCESO DE VELOCIDAD	NO CONducIR CANSADO	UTILIZAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	RESPECTAR LOS SEÑALAMIENTOS	REVISAR LOS AUTOS ANTES DE SALIR A LA AUTOPISTA	NO HABLAR POR CELULAR AL CONducIR	NO SABE
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	13.3%	12.0%	12.0%	10.7%	3.6%	8.0%	8.9%	2.2%	1.8%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	13.0%	20.0%	13.3%	8.3%	7.3%	4.3%	8.0%	9.0%	3.0%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	37.3%	16.9%	17.8%	12.4%	4.9%	3.6%	1.3%	4.0%	2.7%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	21.3%	18.7%	16.7%	12.0%	3.3%	4.7%	6.0%	4.0%	0.7%
	MÉXICO - TIZAYUCA	26.7%	12.0%	16.0%	9.3%	10.7%	8.0%	6.7%	5.3%	1.3%
	LAS CHOAPAS-OCOZCOAUTLA	17.3%	13.3%	14.7%	18.7%	6.7%	5.3%	9.3%	5.3%	1.3%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	13.3%	42.7%	10.7%	13.3%	10.7%	5.3%	4.0%	4.0%	
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	12.0%	14.7%	18.7%	5.3%	4.0%	4.0%	5.3%	4.0%	9.3%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	18.7%	13.3%	6.7%	5.3%	18.7%	5.3%		8.0%	14.7%
	DURANGO-MAZATLÁN	14.7%	14.7%	14.7%	21.3%	9.3%	12.0%	1.3%		1.3%

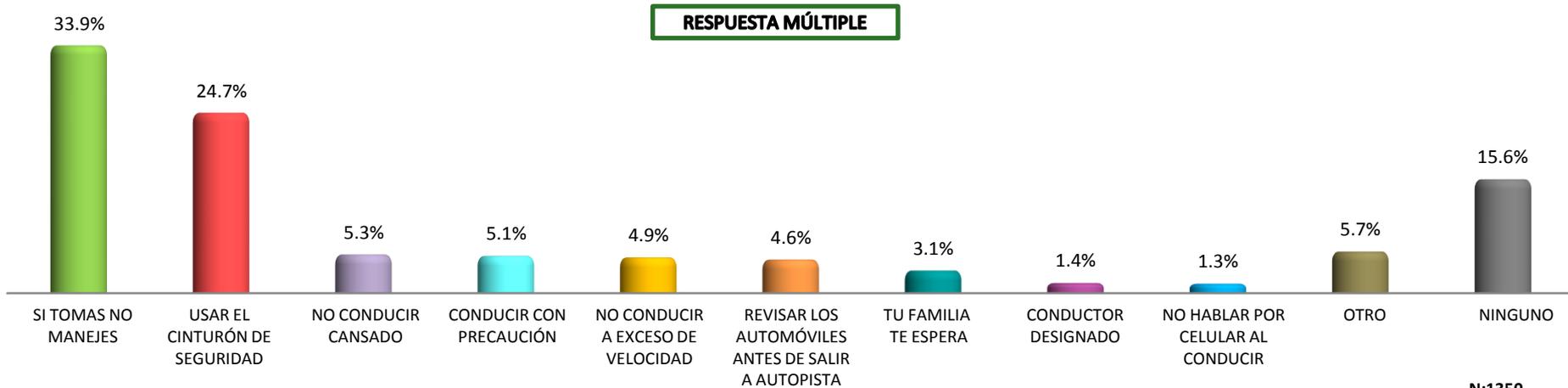
¿Qué mensajes sugiere que se difundan para prevenir accidentes? Cuadro 5



N:1350

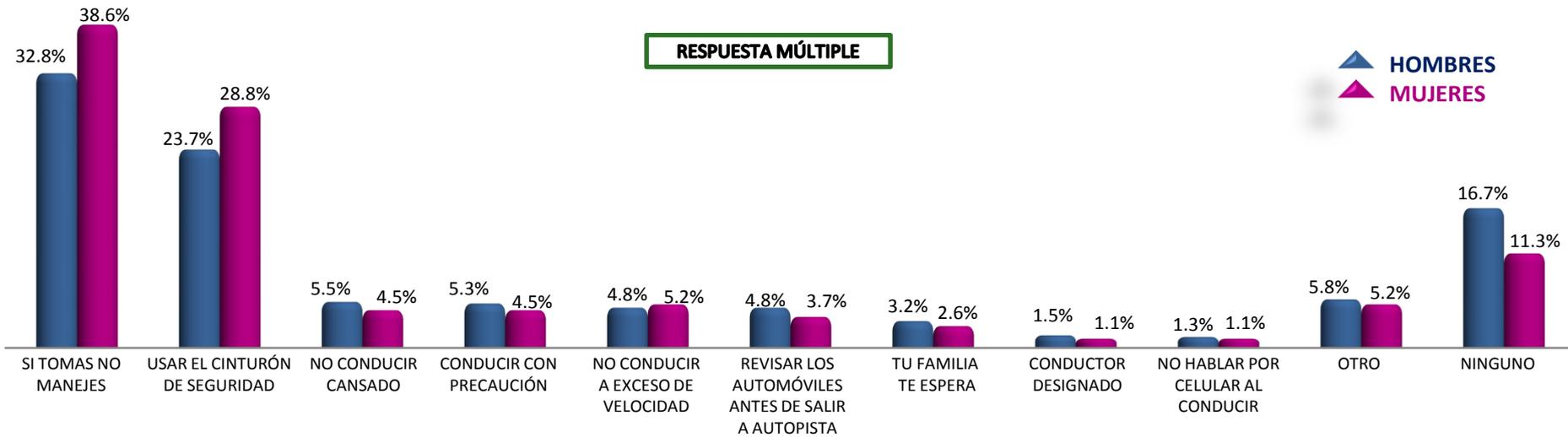
		NO CONducIR TOMADO/SI TOMAS NO MANEJES	CONducIR CON PRECAUCIÓN	NO CONducIR A EXCESO DE VELOCIDAD	NO CONducIR CANSADO	UTILIZAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	RESPECTAR LOS SEÑALAMIENTOS	REVISAR LOS AUTOS ANTES DE SALIR A LA AUTOPISTA	NO HABLAR POR CELULAR AL CONducIR
EDAD	18 A 29 AÑOS	21.5%	18.5%	11.2%	13.2%	10.2%	7.3%	4.9%	4.9%
	30 A 35 AÑOS	18.5%	17.3%	13.7%	8.9%	6.6%	3.7%	6.6%	8.1%
	36 A 45 AÑOS	20.7%	18.4%	14.2%	11.3%	5.3%	5.6%	5.1%	4.4%
	46 O MÁS AÑOS	17.7%	16.0%	16.3%	11.3%	6.6%	6.1%	5.9%	3.5%

¿Qué mensajes recuerda de otras campañas para prevenir accidentes? Cuadro 6



		SI TOMAS NO MANEJES	USAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	NO CONDUCIR CANSADO	CONDUCIR CON PRECAUCIÓN	NO CONDUCIR A EXCESO DE VELOCIDAD	REVISAR LOS AUTOMÓVILES ANTES DE SALIR A AUTOPISTA	TU FAMILIA TE ESPERA	NINGUNO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	24.4%	25.8%	7.1%	8.0%	4.0%	3.6%	2.2%	16.0%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	35.3%	25.7%	4.3%	4.7%	4.3%	7.7%	2.0%	12.3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	37.3%	40.9%	4.0%	4.0%	3.1%	4.4%	2.2%	7.1%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	48.0%	25.3%	2.7%	0.7%	2.0%		6.7%	15.3%
	MÉXICO - TIZAYUCA	30.7%	20.0%	4.0%	4.0%	8.0%	13.3%		22.7%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	17.3%	21.3%	10.7%		2.7%	2.7%	4.0%	41.3%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	37.3%	16.0%	6.7%	2.7%	16.0%	1.3%	9.3%	
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	29.3%	12.0%	2.7%	2.7%	8.0%	2.7%	5.3%	29.3%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	25.3%	5.3%	10.7%	13.3%	5.3%	6.7%		33.3%
	DURANGO-MAZATLÁN	48.0%	17.3%	5.3%	13.3%	5.3%	1.3%	2.7%	5.3%

¿Qué mensajes recuerda de otras campañas para prevenir accidentes? Cuadro 6

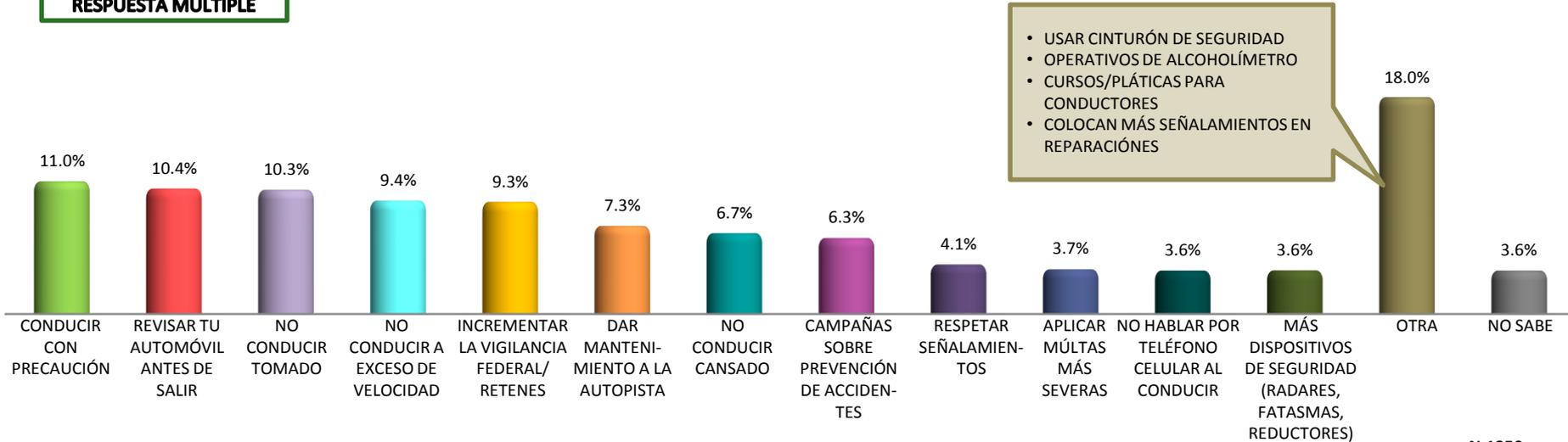


N:1350

		SI TOMAS NO MANEJES	USAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	NO CONDUCIR CANSADO	CONDUCIR CON PRECAUCIÓN	NO CONDUCIR A EXCESO DE VELOCIDAD	REVISAR LOS AUTOMÓVILES ANTES DE SALIR A AUTOPISTA	TU FAMILIA TE ESPERA	NINGUNO
EDAD	18 A 29 AÑOS	30.2%	25.9%	4.4%	5.4%	3.9%	4.9%	3.9%	17.6%
	30 A 35 AÑOS	39.5%	25.5%	4.8%	3.7%	3.3%	3.0%	2.6%	15.9%
	36 A 45 AÑOS	29.6%	25.6%	6.4%	5.8%	6.2%	5.3%	2.7%	13.3%
	46 O MÁS AÑOS	36.8%	22.9%	5.0%	5.2%	5.0%	4.7%	3.5%	17.0%

¿Qué acciones sugiere realizar para prevenir accidentes? Cuadro 7

RESPUESTA MÚLTIPLE



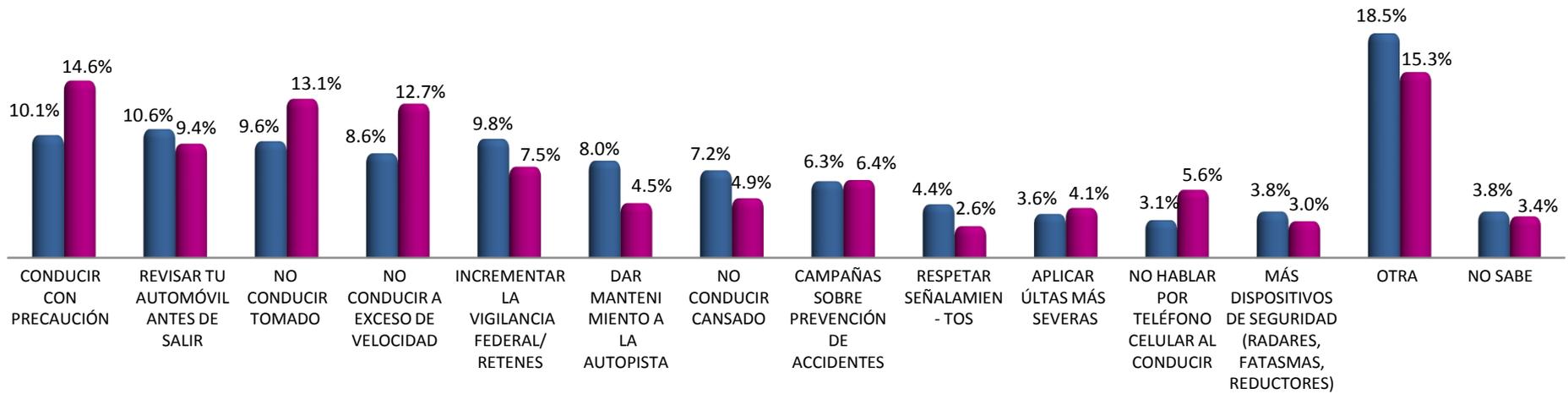
N:1350

		CONducir con precaución	REVISAR TU AUTOMÓVIL ANTES DE SALIR	NO CONducir TOMADO	NO CONducir A EXCESO DE VELOCIDAD	INCREMENTAR LA VIGILANCIA FEDERAL/ RETENES	DAR MANTENIMIENTO A LA AUTOPISTA	NO CONducir CANSADO	CAMPAÑAS SOBRE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	3.6%	12.0%	8.4%	6.7%	8.4%	13.3%	7.6%	6.7%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	6.0%	10.7%	12.0%	6.3%	10.0%	10.0%	5.3%	9.7%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	19.6%	7.1%	10.7%	13.3%	16.4%	3.1%	4.9%	3.1%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	13.3%	4.7%	10.7%	10.0%	12.7%	3.3%	4.0%	4.0%
	MÉXICO - TIZAYUCA	8.0%	20.0%	14.7%	10.7%		5.3%	8.0%	4.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	13.3%	13.3%	9.3%	18.7%	5.3%	16.0%	13.3%	6.7%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	14.7%	6.7%	12.0%	12.0%	2.7%	5.3%	6.7%	2.7%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	17.3%	8.0%	10.7%	6.7%	12.0%		5.3%	4.0%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	13.3%	14.7%	4.0%	5.3%	5.3%		6.7%	12.0%
	DURANGO-MAZATLÁN	10.7%	14.7%	8.0%	10.7%	2.7%	9.3%	14.7%	8.0%

¿Qué acciones sugiere realizar para prevenir accidentes? Cuadro 7

RESPUESTA MÚLTIPLE

▲ HOMBRES
▲ MUJERES



N:1350

EDAD	CONDUCIR CON PRECAUCIÓN	REVISAR TU AUTOMÓVIL ANTES DE SALIR	NO CONDUCIR TOMADO	NO CONDUCIR A EXCESO DE VELOCIDAD	INCREMENTAR LA VIGILANCIA FEDERAL/RETENES	DAR MANTENIMIENTO A LA AUTOPISTA	NO CONDUCIR CANSADO	CAMPAÑAS SOBRE PREVENCIÓN DE ACCIDENTE
	18 A 29 AÑOS	12.7%	9.8%	12.2%	7.8%	12.7%	5.9%	5.9%
30 A 35 AÑOS	13.3%	8.5%	6.6%	8.1%	11.8%	8.1%	5.9%	8.1%
36 A 45 AÑOS	10.2%	11.3%	10.9%	10.9%	4.7%	7.6%	5.1%	5.8%
46 O MÁS AÑOS	9.4%	10.8%	11.1%	9.4%	11.1%	7.3%	9.4%	5.9%

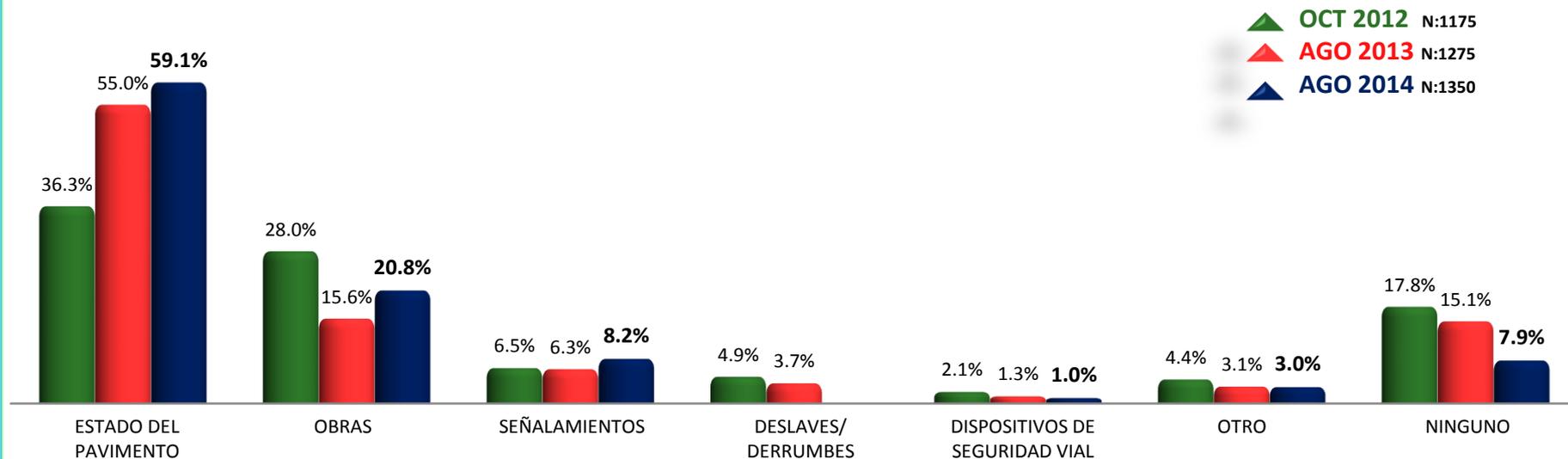
EVALUACIÓN DEL ESTADO FÍSICO DE LAS AUTOPISTAS



caminos y puentes
federales



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

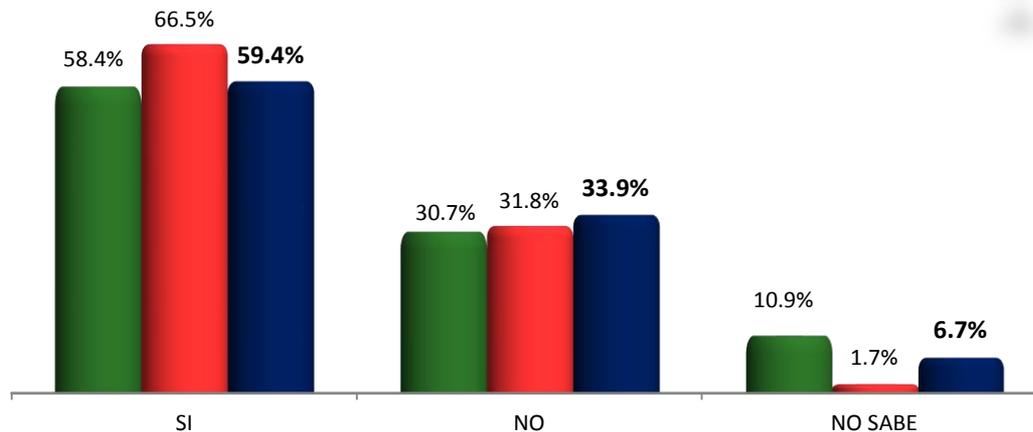


		ESTADO DEL PAVIMENTO	OBRAS	SEÑALAMIENTOS	NINGUNO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	69.8%	20.4%	9.3%	0.4%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	55.3%	16.3%	6.0%	16.7%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	38.2%	54.2%	3.6%	1.8%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	55.3%	12.0%	6.0%	24.0%
	MÉXICO - TIZAYUCA	60.0%	8.0%	14.7%	5.3%
	LAS CHOAPAS-OCOZCOAUTLA	80.0%	4.0%	4.0%	0.0%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	49.3%	28.0%	17.3%	1.3%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	52.0%	10.7%	32.0%	2.7%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	84.0%	2.7%	1.3%	8.0%
	DURANGO-MAZATLÁN	82.7%	8.0%	4.0%	2.7%

¿Le parece que los señalamientos que existen a lo largo de la autopista son suficientes? Cuadro 9



▲ **OCT 2012** N:1175
▲ **AGO 2013** N:1275
▲ **AGO 2014** N:1350

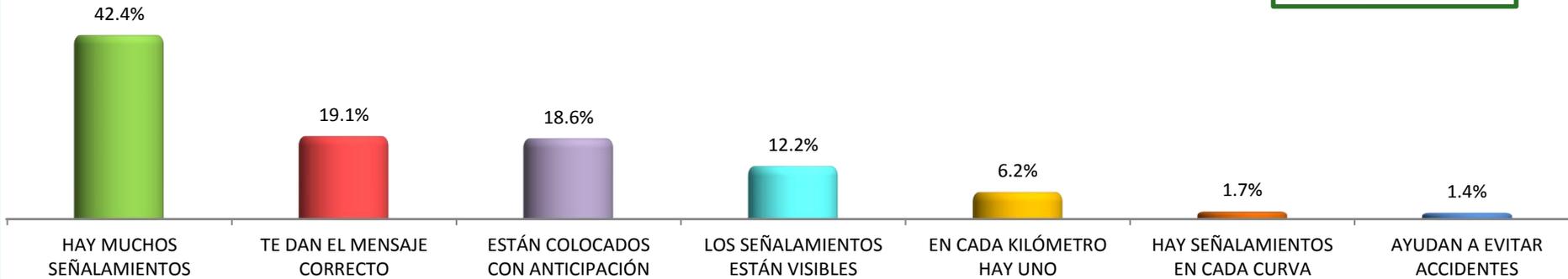


		SI	NO	NO SABE
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	71.6%	23.6%	4.9%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	56.7%	31.0%	12.3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	63.6%	21.3%	15.1%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	46.0%	54.0%	
	MÉXICO - TIZAYUCA	48.0%	46.7%	5.3%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	45.3%	52.0%	2.7%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	50.7%	49.3%	
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	46.7%	52.0%	1.3%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	81.3%	18.7%	
	DURANGO-MAZATLÁN	73.3%	25.3%	1.3%

¿Por qué le parece que los señalamientos son suficientes? Cuadro 9.1

USUARIOS QUE OPINAN QUE LOS SEÑALAMIENTOS SON SUFICIENTES (59.4%)

RESPUESTA MÚLTIPLE

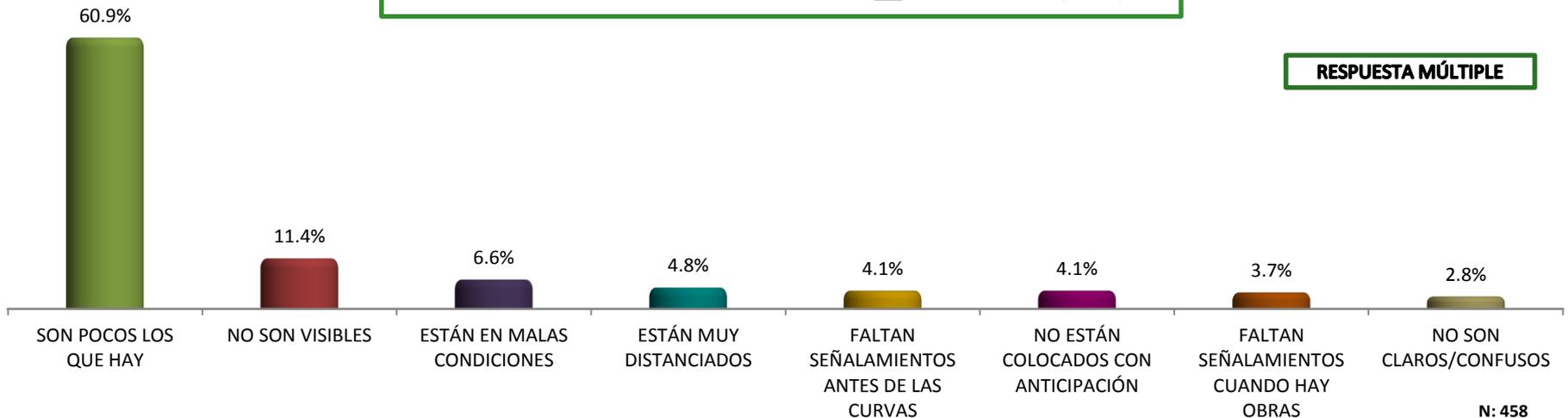


N: 802

¿Por qué NO le parece que los señalamientos son suficientes? Cuadro 9.2

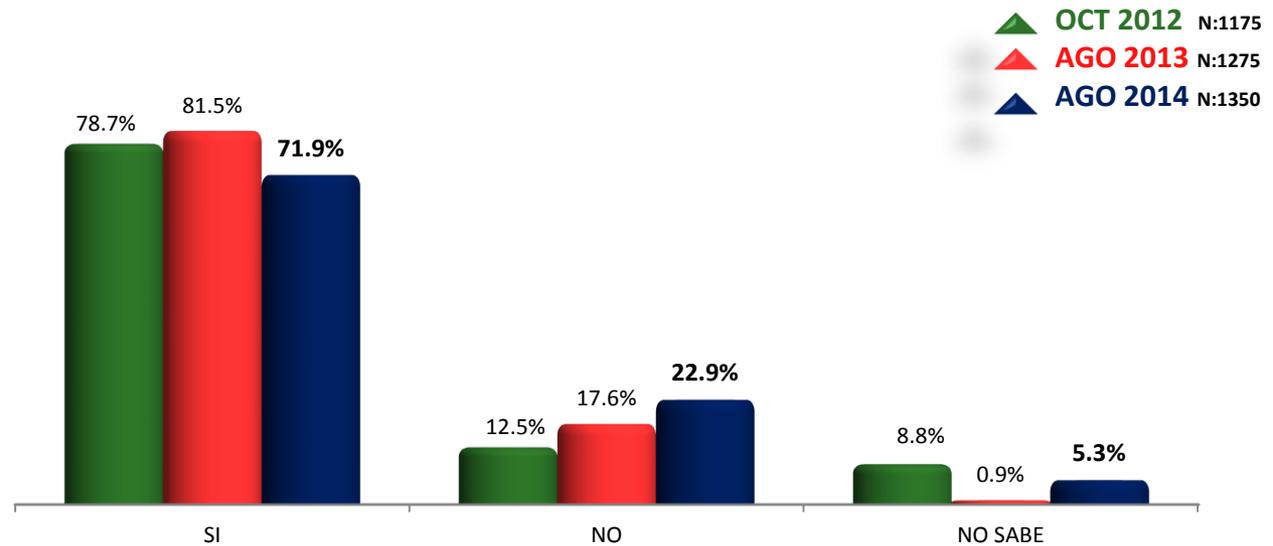
USUARIOS QUE OPINAN QUE LOS SEÑALAMIENTOS NO SON SUFICIENTES (33.9%)

RESPUESTA MÚLTIPLE



N: 458

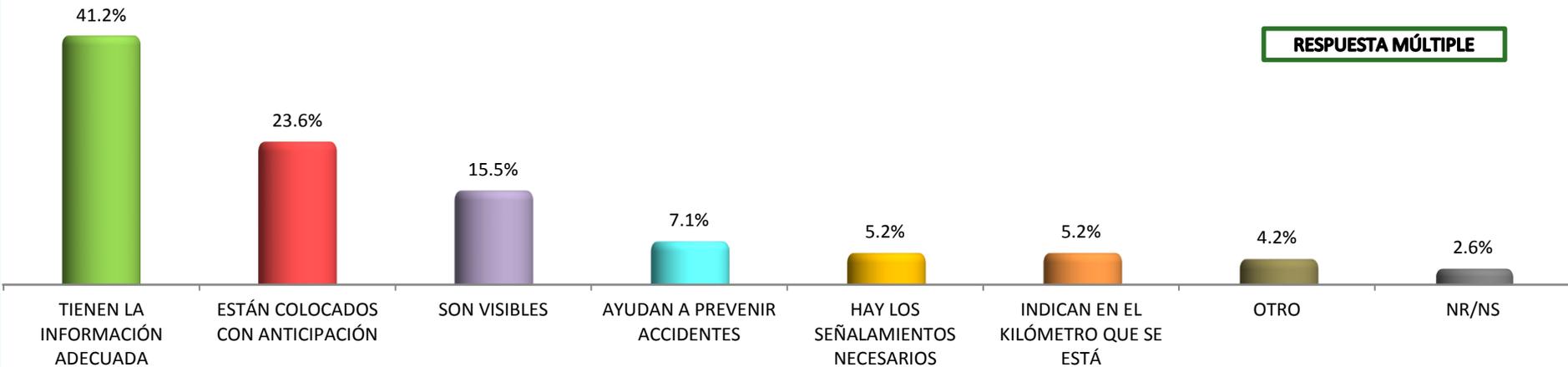
¿Le parece que los señalamientos le orientan adecuadamente? Cuadro 10



		SI	NO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	86.2%	12.9%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	66.3%	24.0%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	69.8%	16.4%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	58.0%	42.0%
	MÉXICO - TIZAYUCA	64.0%	29.3%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	89.3%	9.3%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	60.0%	40.0%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	54.7%	45.3%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	89.3%	9.3%
	DURANGO-MAZATLÁN	86.7%	10.7%

¿Por qué le parece que los señalamientos le orientan adecuadamente? Cuadro 10.1

USUARIOS QUE OPINAN QUE LOS SEÑALAMIENTOS LE ORIENTAN ADECUADAMENTE (71.9%)

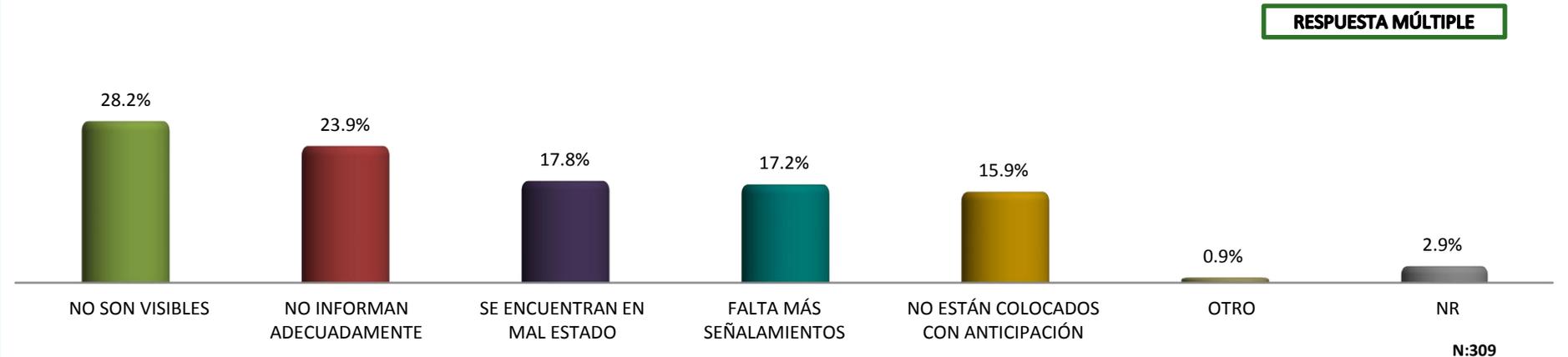


RESPUESTA MÚLTIPLE

N: 971

¿Por qué NO le parece que los señalamientos le orientan adecuadamente? Cuadro 10.2

USUARIOS QUE OPINAN QUE LOS SEÑALAMIENTOS NO LE ORIENTAN ADECUADAMENTE (22.9%)



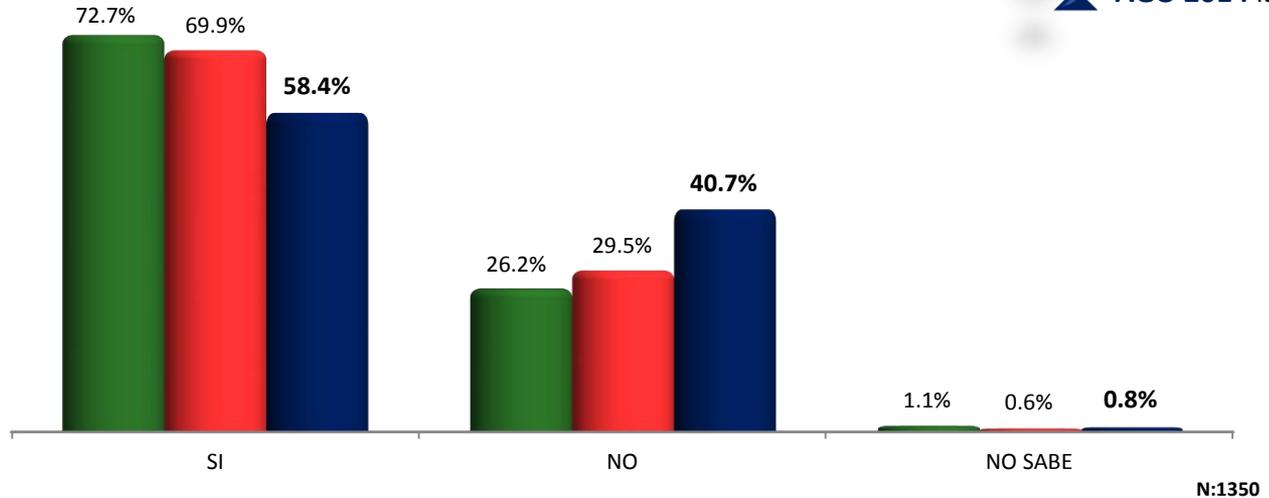
RESPUESTA MÚLTIPLE

N:309

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



▲ **OCT 2012** N:1175
 ▲ **AGO 2013** N:1275
 ▲ **AGO 2014** N:1350

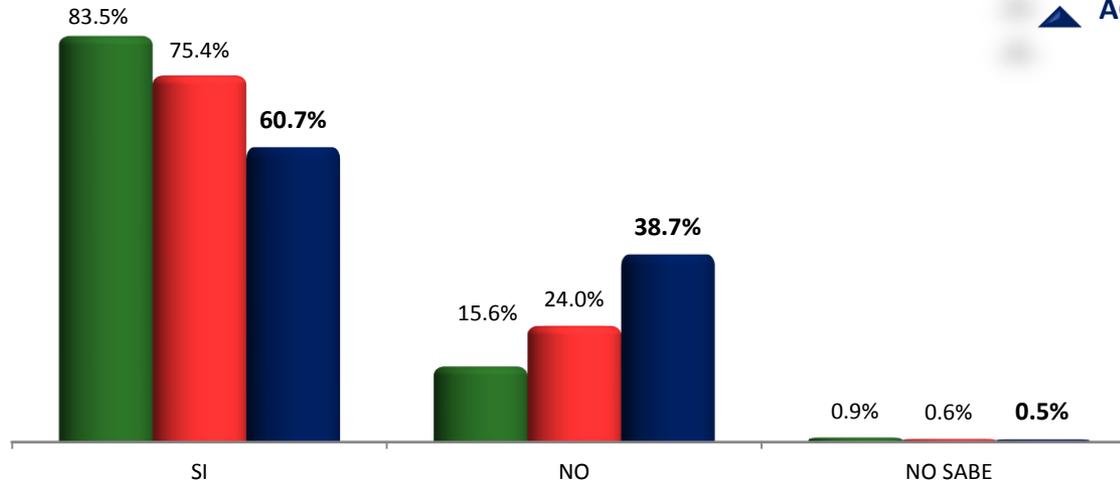


		SI	NO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	63.6%	36.4%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	48.3%	50.3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	57.8%	39.6%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	50.7%	49.3%
	MÉXICO - TIZAYUCA	37.3%	62.7%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	76.0%	24.0%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	46.7%	53.3%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	70.7%	29.3%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	85.3%	14.7%
	DURANGO-MAZATLÁN	77.3%	21.3%

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



▲ **OCT 2012** N:1175
 ▲ **AGO 2013** N:1275
 ▲ **AGO 2014** N:1350



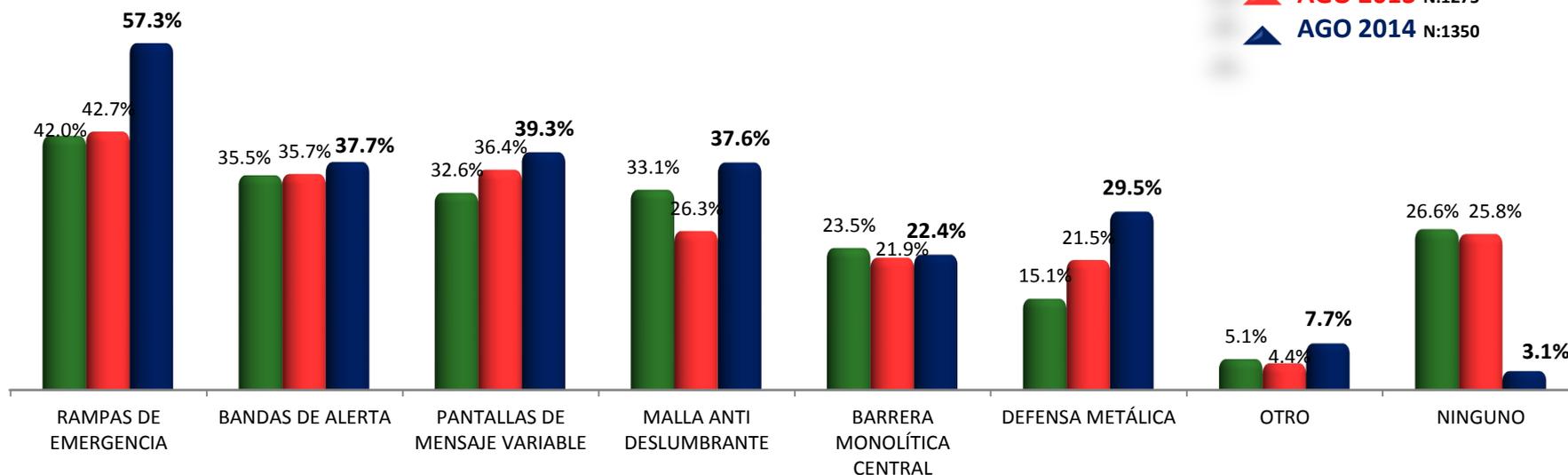
N:1350

		SI	NO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	67.6%	32.0%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	46.0%	53.0%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	66.7%	32.4%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	52.7%	47.3%
	MÉXICO - TIZAYUCA	38.7%	61.3%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOATLA	81.3%	18.7%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	46.7%	53.3%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	61.3%	38.7%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	89.3%	10.7%
	DURANGO-MAZATLÁN	84.0%	14.7%

De los dispositivos de seguridad que CAPUFE ha instalado en sus autopistas, mencione cuáles conoce Cuadro 13

RESPUESTA MÚLTIPLE

▲ **OCT 2012** N:1175
▲ **AGO 2013** N:1275
▲ **AGO 2014** N:1350



		RAMPAS DE EMERGENCIA	BANDAS DE ALERTA	PANTALLAS DE MENSAJE VARIABLE	MALLA ANTIDESLUMBRANTE	BARRERA MONOLÍTICA CENTRAL
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	44.9%	32.4%	48.4%	31.1%	8.4%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	41.7%	33.3%	39.0%	36.0%	33.0%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	72.4%	34.7%	48.4%	56.9%	35.6%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	76.7%	40.7%	44.7%	22.7%	8.0%
	MÉXICO - TIZAYUCA	41.3%	32.0%	34.7%	34.7%	18.7%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	58.7%	42.7%	13.3%	36.0%	1.3%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	32.0%	21.3%	34.7%	16.0%	9.3%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	61.3%	49.3%	32.0%	36.0%	13.3%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	80.0%	57.3%	4.0%	49.3%	29.3%
	DURANGO-MAZATLÁN	85.3%	60.0%	52.0%	50.7%	50.7%

¿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	AGO 2014	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.2	7.7	7.7	=
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.0	7.6	7.4	↓
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO- ESPERANZA	8.1	7.1	7.2	↑
CD. MENDOZA-CÓRDOBA- VERACRUZ	---	7.7	7.4	↓
MÉXICO – TIZAYUCA	8.4	7.4	8.1	↑
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	7.0	7.5	6.7	↓
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.0	8.5	8.0	↓
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.0	8.5	8.2	↓
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.3	8.0	8.0	=
DURANGO-MAZATLÁN	---	----	7.6	
GENERAL	8.1	7.6	7.5	↓

N:1175

N:1275

N:1350

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	AGO 2014	
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.3	7.4	7.8	↑
PC-5 PALMILLAS	7.0	8.0	7.8	↓
PC-41 SALAMANCA	---	7.6	7.5	↓
PC-1 TLALPAN	8.4	8.2	8.3	↑
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	7.9	6.5	↓
PC-103 PALO BLANCO	7.1	7.1	7.3	↑
PC-104 LA VENTA	7.7	7.0	7.4	↑
PC-7 SAN MARCOS	8.1	7.6	7.5	↓
PC-26 AMOZOC	8.3	7.5	7.2	↓
PC-27 ESPERANZA	---	6.1	6.9	↑
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.2	7.2	↓
PC-45 FORTÍN	---	7.3	7.6	↑
PC-21 OJO DE AGUA	8.4	7.4	8.1	↑
PC-191 MALPASITO	7.0	7.5	6.7	↓
PC-110 SABINAS	9.0	8.5	8.0	↓
PC-140 LA CARBONERA	9.0	8.5	8.2	↓
PC-141 LOS CHORROS	9.3	8.0	8.0	=
PC-95 DURANGO	--	--	7.6	

N:1175

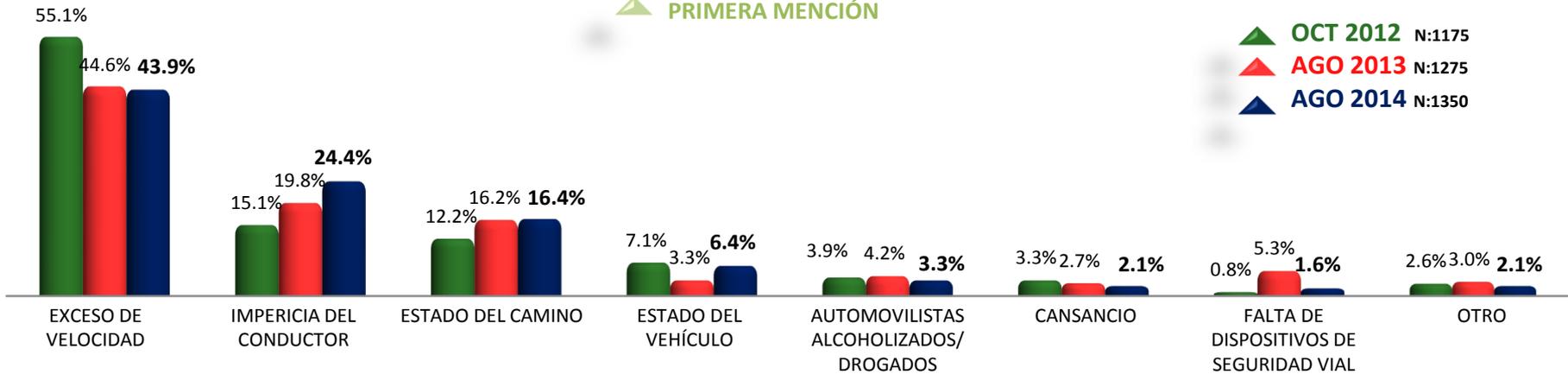
N:1275

N:1350

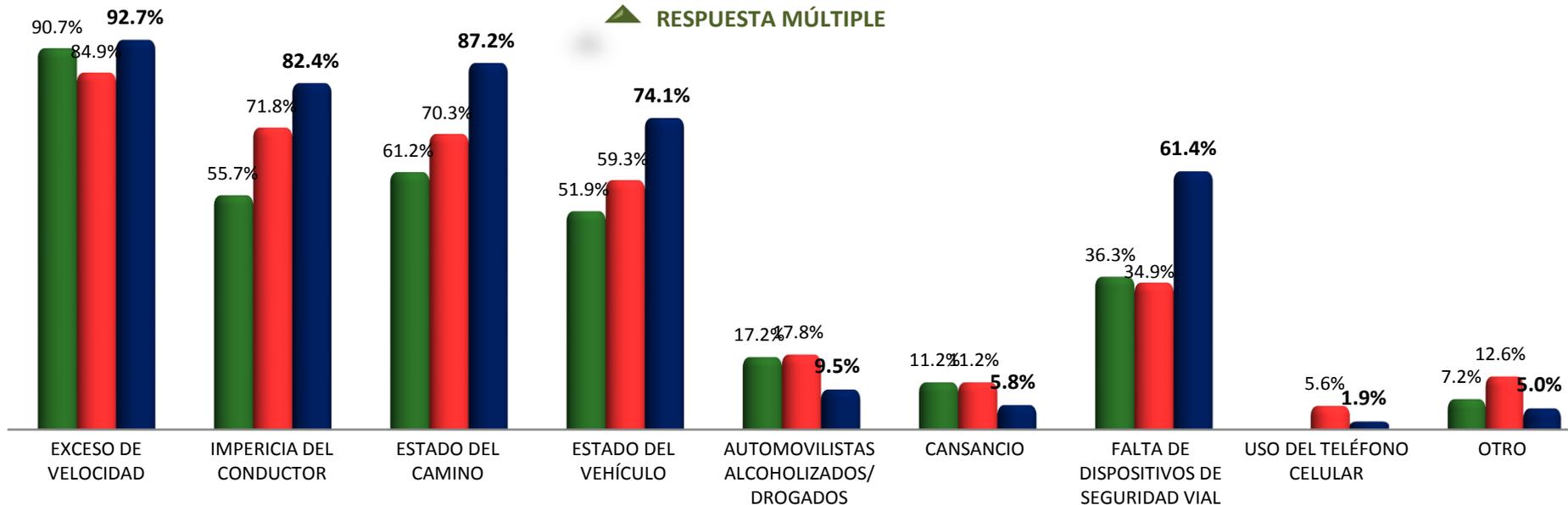
Por orden de importancia, podría señalar en su opinión, ¿Qué factores son los que provocan los accidentes? Cuadros 15.1 y 15.2

PRIMERA MENCIÓN

▲ OCT 2012 N:1175
▲ AGO 2013 N:1275
▲ AGO 2014 N:1350



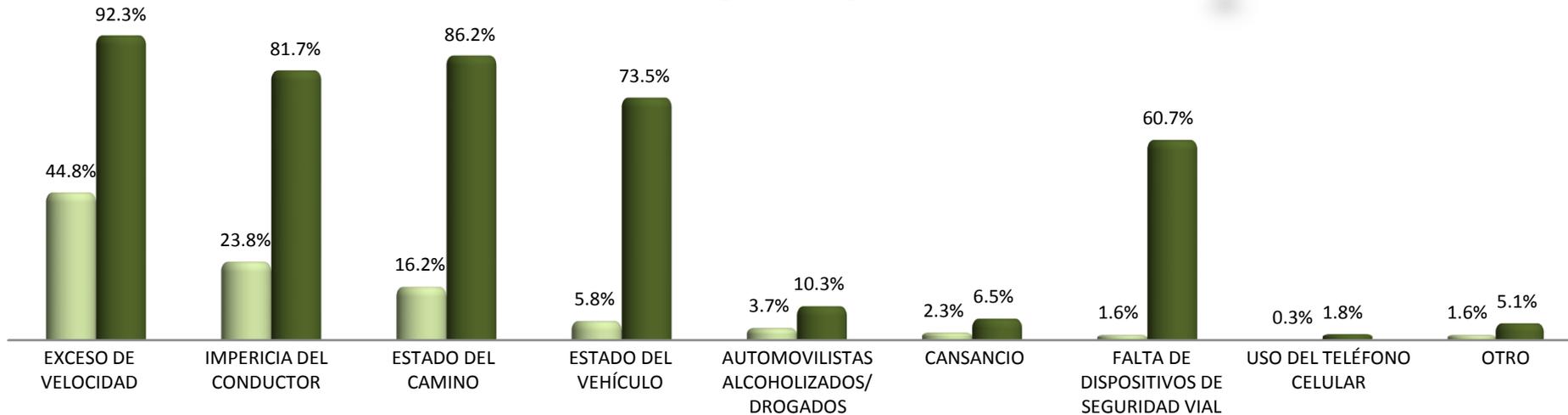
RESPUESTA MÚLTIPLE



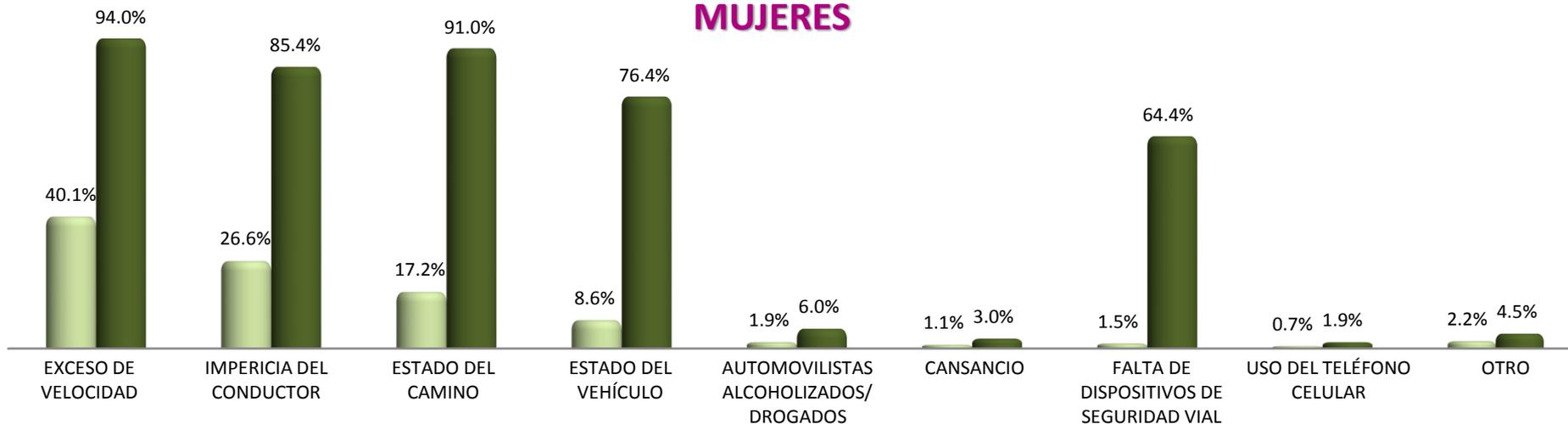
Por orden de importancia, podría señalar en su opinión, ¿Qué factores son los que provocan los accidentes? Cuadros 15.1 y 15.2

▲ PRIMERA MENCIÓN
▲ RESPUESTA MÚLTIPLE

HOMBRES

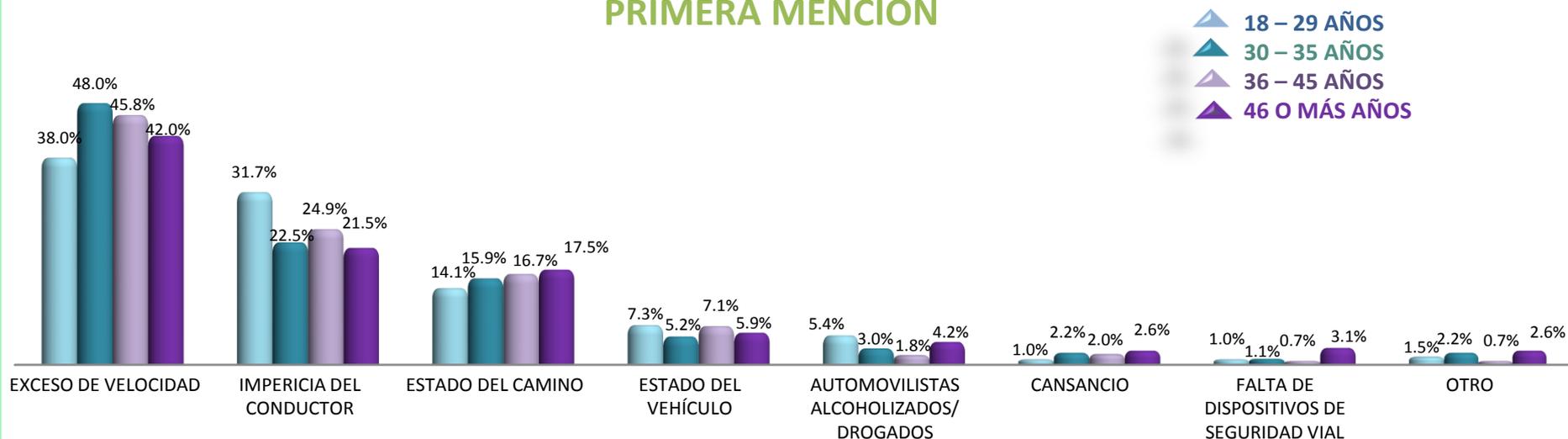


MUJERES

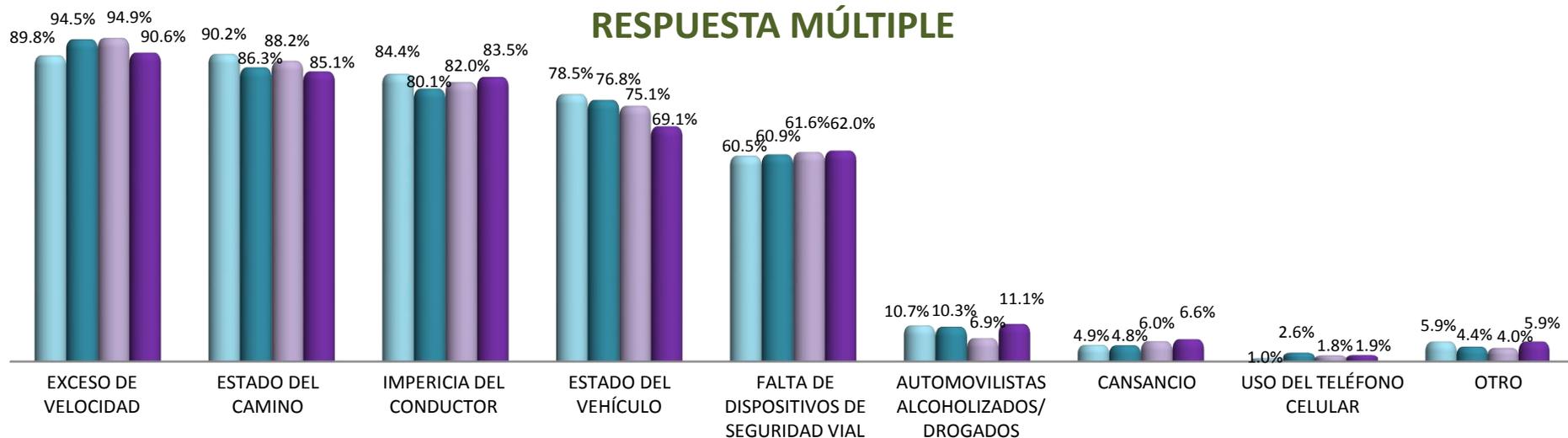


Por orden de importancia, podría señalar en su opinión,
 ¿Qué factores son los que provocan los accidentes? Cuadros 15.1 y 15.2

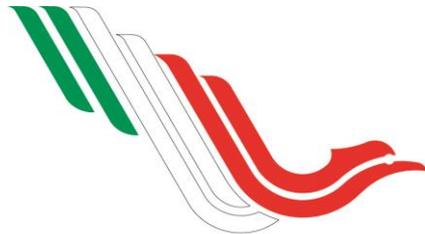
PRIMERA MENCIÓN



RESPUESTA MÚLTIPLE



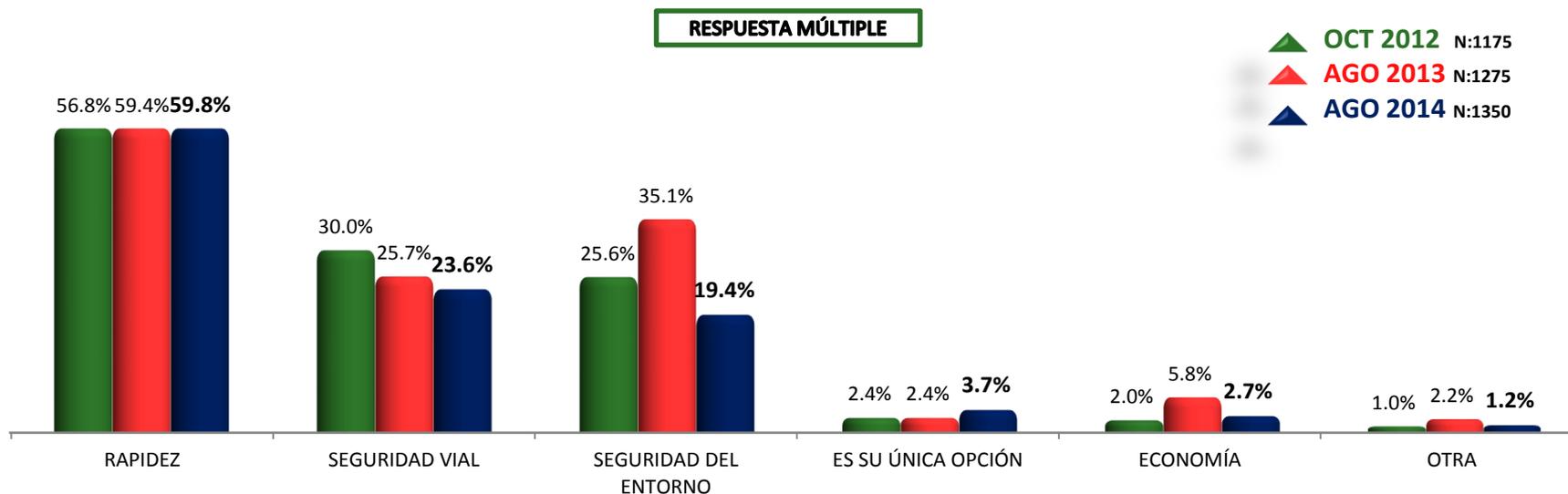
EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN Y DE LOS SERVICIOS



caminos y puentes
federales



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



		RAPIDEZ	SEGURIDAD VIAL	SEGURIDAD DEL ENTORNO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	57.8%	35.1%	7.1%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	75.0%	20.0%	10.7%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	52.9%	12.0%	33.8%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	72.7%		4.7%
	MÉXICO - TIZAYUCA	76.0%	5.3%	18.7%
	LAS CHOAPAS-OCOZCOAUTLA	70.7%	4.0%	36.0%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	29.3%	21.3%	45.3%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	44.0%	36.0%	18.7%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	57.3%	58.7%	26.7%
	DURANGO-MAZATLÁN	21.3%	77.3%	29.3%

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	AGO 2014	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.2	8.7	8.1	↓
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.9	8.4	8.0	↓
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.9	8.5	7.3	↓
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.6	8.3	↓
MÉXICO - TIZAYUCA	9.2	8.4	8.8	↑
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	9.0	8.4	8.8	↑
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.1	9.4	8.6	↓
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.1	9.0	8.6	↓
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.3	9.2	9.1	↓
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	9.4	
GENERAL	8.9	8.6	8.2	↓

N:1175

N:1275

N:1350

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	AGO 2014	
PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.2	8.6	8.0	↓
PC-5 PALMILLAS	8.1	8.7	8.1	↓
PC-41 SALAMANCA	---	8.9	8.1	↓
PC-1 TLALPAN	8.8	7.4	8.3	↑
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	8.6	7.4	↓
PC-103 PALO BLANCO	9.0	8.7	8.1	↓
PC-104 LA VENTA	8.9	8.7	8.3	↓
PC-7 SAN MARCOS	9.2	8.5	7.3	↓
PC-26 AMOZOC	8.7	8.2	7.2	↓
PC-27 ESPERANZA	---	8.7	7.4	↓
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.8	7.8	↓
PC-45 FORTÍN	---	8.4	8.8	↑
PC-21 OJO DE AGUA	9.2	8.4	8.8	↑
PC-191 MALPASITO	9.0	8.4	8.8	↑
PC-110 SABINAS	9.1	9.4	8.6	↓
PC-140 LA CARBONERA	9.1	9.0	8.6	↓
PC-141 LOS CHORROS	9.3	9.2	9.1	↓
PC-95 DURANGO	---	---	9.4	

N:1175

N:1275

N:1350

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



POR AUTOPISTA	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.1	8.4	7.9	↓
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.8	8.4	8.2	↓
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.4	8.3	7.6	↓
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.0	8.1	↑
MÉXICO - TIZAYUCA	9.1	8.4	8.8	↑
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	8.1	8.8	↑
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.1	9.4	8.3	↓
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.0	8.8	8.2	↓
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.2	8.7	8.5	↓
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	9.0	
GENERAL	8.7	8.4	8.2	↓

N:1175

N:1275

N:1350

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



POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	
PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.1	8.3	7.8	↓
PC-5 PALMILLAS	8.0	8.3	7.9	↓
PC-41 SALAMANCA	---	8.6	8.0	↓
PC-1 TLALPAN	8.9	7.8	8.5	↑
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	9.0	8.3	7.3	↓
PC-103 PALO BLANCO	8.8	8.8	8.2	↓
PC-104 LA VENTA	8.7	8.7	8.7	=
PC-7 SAN MARCOS	8.4	8.2	7.5	↓
PC-26 AMOZOC	8.3	8.1	7.4	↓
PC-27 ESPERANZA	---	8.4	7.7	↓
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.2	7.9	↓
PC-45 FORTÍN	---	7.7	8.2	↑
PC-21 OJO DE AGUA	9.1	8.4	8.8	↑
PC-191 MALPASITO	8.9	8.1	8.8	↑
PC-110 SABINAS	9.1	9.4	8.3	↓
PC-140 LA CARBONERA	9.0	8.8	8.2	↓
PC-141 LOS CHORROS	9.2	8.7	8.5	↓
PC-95 DURANGO	---	---	9.0	↑

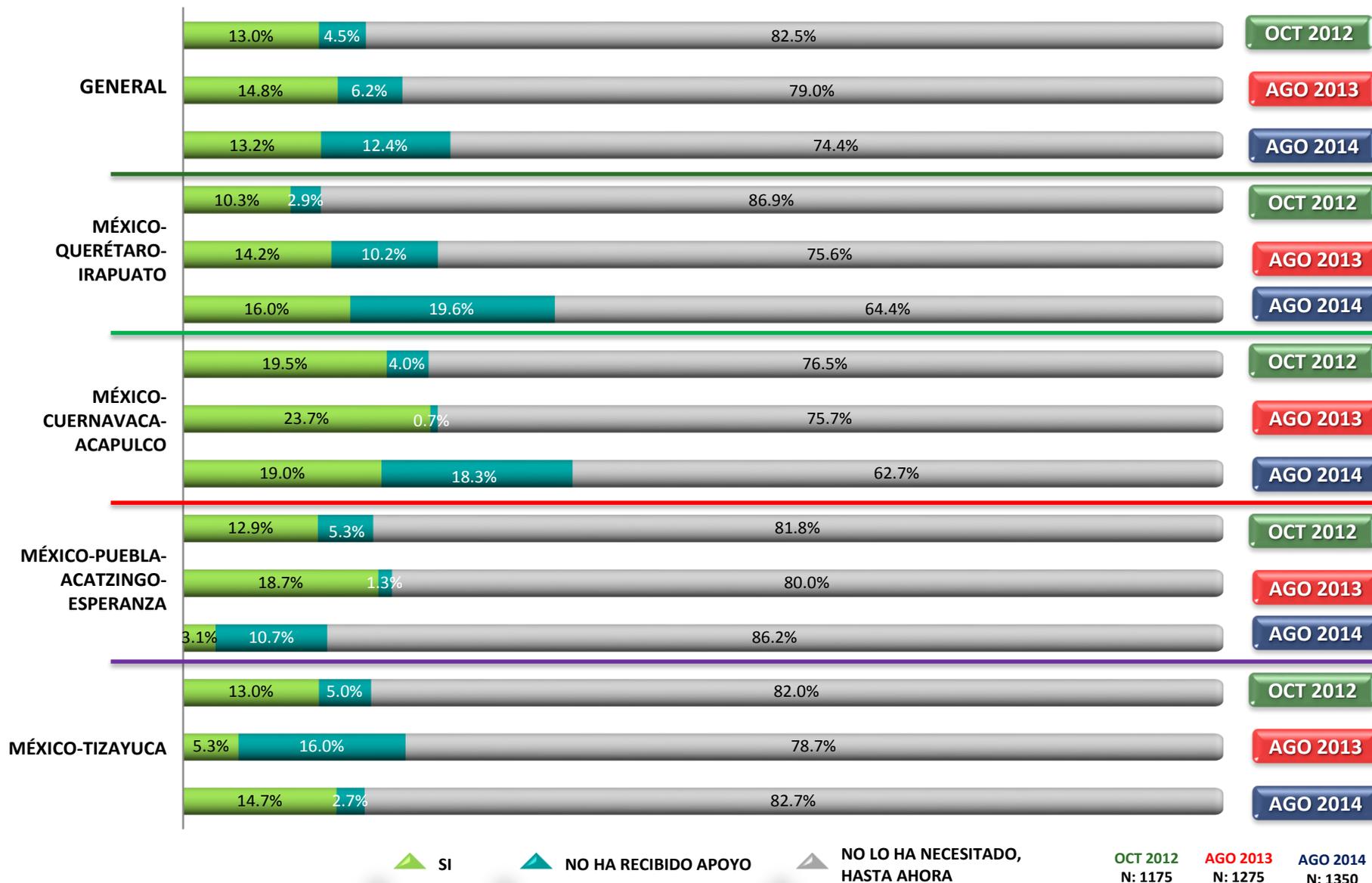
N:1175

N:1275

N:1350

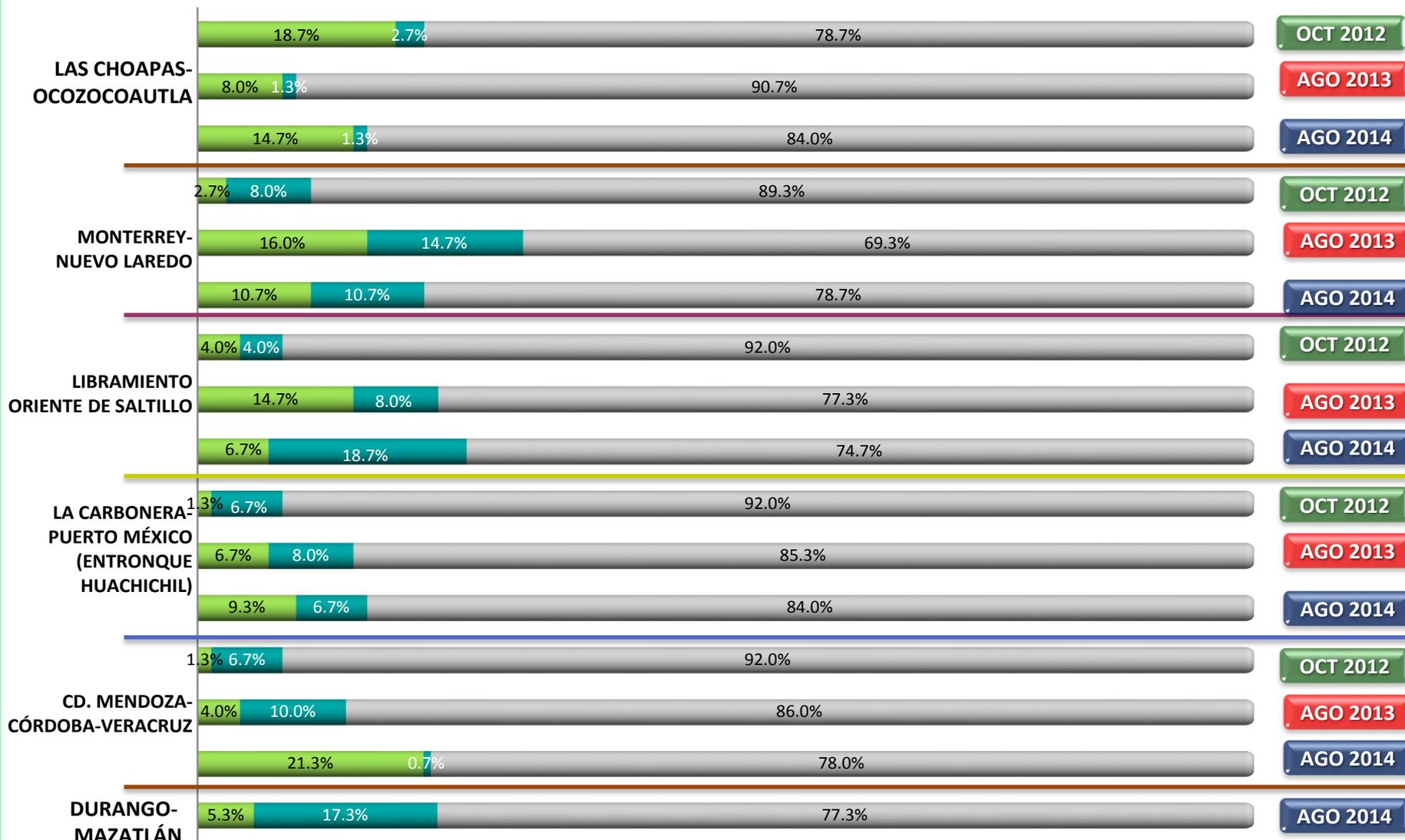
Cuándo lo ha necesitado, ¿ha recibido apoyo de los servicios de auxilio vial y paramédicos de CAPUFE o de algún otro cuerpo?

Cuadro 19



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

Cuadro 19

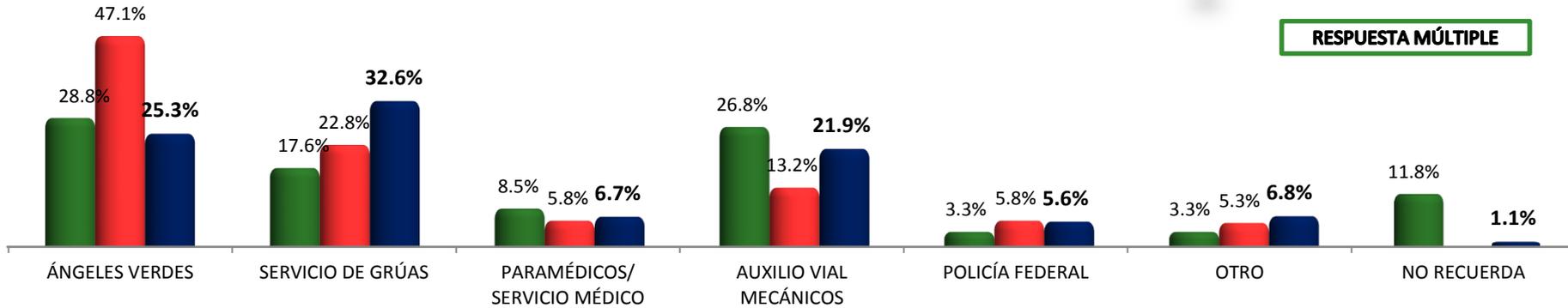


USUARIOS QUE RECIBIERON APOYO DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL Y PARAMÉDICOS DE CAPUFE

¿De quién ha recibido apoyo? Cuadro 19.1

▲ **OCT 2012** N:153
 ▲ **AGO 2013** N:189
 ▲ **AGO 2014** N:178

RESPUESTA MÚLTIPLE

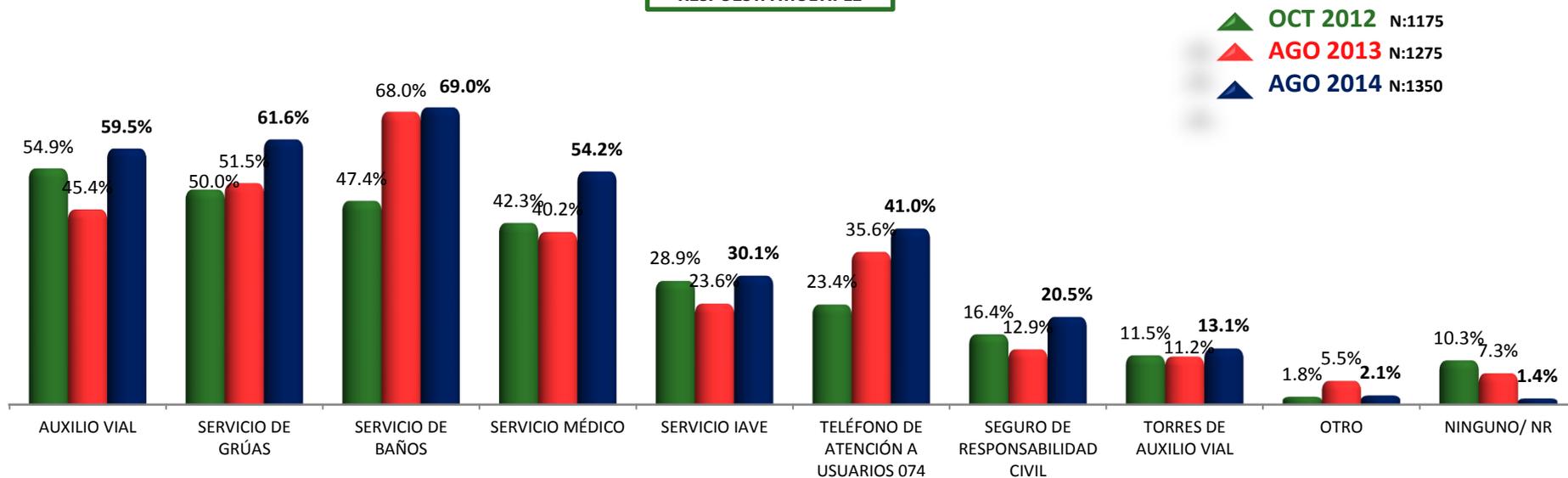


En caso de que le hayan atendido en alguna ocasión, por favor califique del 1 al 10, ¿Cómo fue tratado por el personal de CAPUFE? Cuadro 20



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

RESPUESTA MÚLTIPLE



	AUXILIO VIAL	SERVICIO DE GRÚAS	SERVICIO DE BAÑOS	SERVICIO MÉDICO	SERVICIO IAVE	TÉLEFONO DE ATENCIÓN A USUARIOS 074	SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL	TORRES DE AUXILIO VIAL
AUTOPISTA								
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	74.7%	62.2%	45.3%	39.1%	20.4%	30.7%	7.1%	1.3%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	52.7%	51.7%	65.3%	42.0%	35.3%	33.7%	18.7%	14.3%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	74.7%	78.7%	71.1%	73.3%	59.1%	66.2%	38.7%	26.7%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	86.0%	56.7%	51.3%	71.3%	58.7%	6.0%	21.3%	4.0%
MÉXICO - TIZAYUCA	32.0%	50.7%	60.0%	46.7%	41.3%	14.7%	25.3%	13.3%
LAS CHOAPAS-OCOZOCAUTLA	74.7%	86.7%	62.7%	64.0%	17.3%	6.7%	2.7%	
MONTERREY-NUEVO LAREDO	60.0%	56.0%	52.0%	56.0%	56.0%	17.3%	8.0%	8.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	68.0%	49.3%	48.0%	45.3%	46.7%	18.7%	28.0%	18.7%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	85.3%	53.3%	60.0%	52.0%	20.0%	20.0%	18.7%	24.0%
DURANGO-MAZATLÁN	90.7%	70.7%	74.7%	64.0%	60.0%	28.0%	32.0%	22.7%

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 AUTOPISTA	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.2	32.6%	8.8	58.2%	8.0	67.1%	↓
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.7	89.9%	9.0	81.0%	8.2	25.3%	↓
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.7	61.3%	8.7	92.9%	8.1	18.7%	↓
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.6	55.3%	8.8	2.7%	↑
MÉXICO - TIZAYUCA	6.3	97.0%	7.9	4.0%	9.3	44.0%	↑
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	72.0%	7.9	---	8.9	58.7%	↑
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.5	17.3%	8.7	41.3%	8.1	---	↓
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.5	18.7%	8.4	46.7%	8.3	---	↓
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.3	14.7%	8.2	44.0%	9.4	28.0%	↑
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	---	---	8.0	34.7%	↓
GENERAL	8.5	61.4%	8.4	60.2%	8.4	29.4%	=

N:1175

N:1275

N:1350

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		AGO 2014	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.2	36.0%	8.7	60.0%	7.4	65.3%
PC-5 PALMILLAS	8.1	28.0%	8.8	57.3%	8.3	73.3%
PC-41 SALAMANCA	---	---	8.9	57.3%	8.3	62.7%
PC-1 TLALPAN	8.7	91.0%	8.9	69.3%	8.8	53.3%
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	80.0%	9.2	86.7%	8.1	17.3%
PC-103 PALO BLANCO	8.7	92.0%	8.8	78.7%	8.2	14.7%
PC-104 LA VENTA	8.3	97.0%	9.3	89.3%	8.0	16.0%
PC-7 SAN MARCOS	8.7	60.0%	8.4	82.7%	7.7	21.3%
PC-26 AMOZOC	9.1	65.3%	10.0	97.3%	8.2	20.0%
PC-27 ESPERANZA	---	---	10.0	98.7%	8.5	14.7%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.5	46.7%	9.0	4.0%
PC-45 FORTÍN	---	---	8.7	64.0%	8.7	1.3%
PC-21 OJO DE AGUA	6.3	97.0%	7.9	4.0%	9.3	44.0%
PC-191 MALPASITO	8.9	72.0%	7.9	---	8.9	58.7%
PC-110 SABINAS	8.5	17.3%	8.7	41.3%	8.1	---
PC-140 LA CARBONERA	8.5	18.7%	8.4	46.7%	8.3	---
PC-141 LOS CHORROS	8.3	14.7%	8.2	44.0%	9.4	28.0%
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	8.0	34.7%





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

POR AUTOPISTA	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.5	40.0%	8.6	52.0%	8.0	35.6%	↓
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.3	73.3%	8.7	54.3%	7.5	12.0%	↓
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	7.7	44.0%	8.2	76.9%	7.8	16.0%	↓
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.2	53.3%	8.7	4.0%	↑
MÉXICO – TIZAYUCA	6.3	90.0%	7.6	---	8.9	37.3%	↑
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.8	48.0%	7.5	---	9.0	41.3%	↑
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.6	9.3%	8.5	33.3%	8.3	---	↓
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.6	9.3%	8.0	38.7%	8.3	---	↑
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.5	4.0%	8.4	46.7%	9.2	28.0%	↑
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	---	---	8.1	25.3%	
GENERAL	8.1	50.0%	8.2	48.8%	8.1	19.0%	↓



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

Cuadro 22.2

POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.6	42.0%	8.7	64.0%	7.8	30.7%
PC-5 PALMILLAS	7.3	37.3%	8.6	40.0%	8.1	32.0%
PC-41 SALAMANCA	---	---	8.4	52.0%	8.1	44.0%
PC-1 TLALPAN	8.3	69.0%	9.0	41.3%	8.0	25.3%
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	58.0%	8.8	41.3%	7.4	13.3%
PC-103 PALO BLANCO	8.2	85.3%	8.2	65.3%	7.5	8.0%
PC-104 LA VENTA	7.0	84.0%	8.5	69.3%	7.3	1.3%
PC-7 SAN MARCOS	7.4	49.3%	8.5	66.7%	7.6	17.3%
PC-26 AMOZOC	8.2	46.7%	8.2	73.3%	7.8	17.3%
PC-27 ESPERANZA	---	---	7.0	90.7%	8.0	13.3%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.5	49.3%	8.7	5.3%
PC-45 FORTÍN	---	---	7.9	57.3%	8.7	2.7%
PC-21 OJO DE AGUA	6.3	90.0%	7.6	---	8.9	37.3%
PC-191 MALPASITO	8.8	48.0%	7.5	---	9.0	41.3%
PC-110 SABINAS	8.6	9.3%	8.5	33.3%	8.3	---
PC-140 LA CARBONERA	8.6	9.3%	8.0	38.7%	8.3	---
PC-141 LOS CHORROS	8.5	4.0%	8.4	46.7%	9.2	28.0%
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	8.1	25.3%



N:1175

N:1275

N:1350

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



POR AUTOPISTA	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.3	28.0%	8.3	65.8%	7.8	40.9%	↓
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.6	72.8%	8.7	59.7%	7.7	17.3%	↓
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	9.0	44.4%	8.5	74.7%	6.8	24.9%	↓
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.8	54.0%	7.4	8.7%	↓
MÉXICO – TIZAYUCA	7.6	80.0%	7.5	4.0%	8.4	34.7%	↑
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.7	34.7%	7.3	---	7.8	65.3%	↑
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.4	17.3%	9.1	36.0%	8.3	---	↓
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.2	16.0%	8.4	38.7%	8.2	---	↓
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.5	6.7%	8.5	54.7%	7.5	49.3%	↓
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	---	---	7.2	46.7%	↓
GENERAL	8.5	47.5%	8.3	53.0%	7.6	26.7%	↓

N:1175

N:1275

N:1350



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

Cuadro 22.3

POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.3	32.0%	8.6	61.3%	7.8	38.7%
PC-5 PALMILLAS	8.2	22.7%	7.6	65.3%	7.8	42.7%
PC-41 SALAMANCA	---	---	8.9	70.7%	7.9	41.3%
PC-1 TLALPAN	9.3	88.0%	8.6	58.7%	7.9	40.0%
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.5	61.0%	8.4	68.0%	8.0	16.0%
PC-103 PALO BLANCO	8.5	68.0%	8.7	52.0%	7.5	6.7%
PC-104 LA VENTA	8.4	73.0%	8.9	60.0%	7.6	6.7%
PC-7 SAN MARCOS	8.8	41.3%	8.4	68.0%	6.5	34.7%
PC-26 AMOZOC	9.0	58.7%	8.5	76.0%	7.0	20.0%
PC-27 ESPERANZA	---	---	8.6	80.0%	6.9	20.0%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.9	61.3%	7.0	12.0%
PC-45 FORTÍN	---	---	8.6	46.7%	7.7	5.3%
PC-21 OJO DE AGUA	7.6	80.0%	7.5	4.0%	8.4	34.7%
PC-191 MALPASITO	8.7	34.7%	7.3	---	7.8	65.3%
PC-110 SABINAS	8.4	17.3%	9.1	36.0%	8.3	---
PC-140 LA CARBONERA	8.2	16.0%	8.4	38.7%	8.2	---
PC-141 LOS CHORROS	8.5	6.7%	8.5	54.7%	7.5	49.3%
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	7.2	46.7%



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

Cuadro 22.4



POR AUTOPISTA	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.0	27.4%	7.8	7.1%	6.7	9.3%	↓
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	7.3	35.2%	7.5	13.0%	7.5	1.3%	=
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	6.7	28.4%	7.7	12.9%	5.5	12.0	↓
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.3	2.0%	9.0	0.7%	↑
MÉXICO - TIZAYUCA	7.4	6.0%	7.9	---	8.2	2.7%	↑
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	9.5	---	7.8	---	9.1	1.3%	↑
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.7	---	9.3	---	8.4	---	↓
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.8	2.7%	7.0	---	8.0	---	↑
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.5	---	7.5	2.7%	8.4	1.3%	↑
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	---	---	6.4	5.3%	↓
GENERAL	7.7	21.4%	7.8	7.0%	7.5	4.5%	↓



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

Cuadro 22.4

POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.1	33.0%	7.4	4.0%	6.6	5.3%	↓
PC-5 PALMILLAS	6.8	20.0%	8.2	6.7%	6.0	12.0%	↓
PC-41 SALAMANCA	---	---	7.9	10.7%	7.5	10.7%	↓
PC-1 TLALPAN	8.4	51.0%	8.9	24.0%	8.2	1.3%	↓
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	7.6	42.0%	6.9	21.3%	6.7	---	↓
PC-103 PALO BLANCO	6.6	17.3%	6.5	1.3%	7.1	2.7%	↑
PC-104 LA VENTA	6.9	26.0%	7.9	5.3%	8.1	1.3%	↑
PC-7 SAN MARCOS	7.7	22.7%	7.6	20.0%	5.9	6.7%	↓
PC-26 AMOZOC	6.6	42.7%	7.5	13.3%	4.9	10.7%	↓
PC-27 ESPERANZA	---	---	7.9	5.3%	5.6	18.7%	↓
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.4	---	9.1	---	↑
PC-45 FORTÍN	---	---	8.2	4.0%	9.0	1.3%	↑
PC-21 OJO DE AGUA	7.4	6.0%	7.9	---	8.2	2.7%	↑
PC-191 MALPASITO	9.5	---	7.8	---	9.1	1.3%	↑
PC-110 SABINAS	8.7	---	9.3	---	8.4	---	↓
PC-140 LA CARBONERA	8.8	2.7%	7.0	---	8.0	---	↑
PC-141 LOS CHORROS	8.5	---	7.5	2.7%	8.4	1.3%	↑
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	6.4	5.3%	

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

Cuadro 22.5



POR AUTOPISTA	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.8	35.4%	9.0	60.0%	8.2	57.3%	↓
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.2	69.1%	8.5	68.7%	8.1	8.3%	↓
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.7	36.0%	8.3	77.3%	6.9	23.1%	↓
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---		8.2	82.7%	8.9	4.0%	↑
MÉXICO – TIZAYUCA	7.3	91.0%	7.5	2.7%	8.8	22.7%	↑
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	9.0	40.0%	7.4	---	9.1	48.0%	↑
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.7	2.7%	8.5	32.0%	8.2	---	↓
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.8	8.0%	8.3	32.0%	8.4	---	↑
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.6	6.7%	8.1	42.7%	9.0	28.0%	↑
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	---	---	8.1	18.7%	
GENERAL	8.4	45.6%	8.2	56.5%	8.2	22.2%	=



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

POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.8	38.0%	9.0	56.0%	7.9	57.3%	↓
PC-5 PALMILLAS	7.7	32.0%	9.2	58.7%	8.3	64.0%	↓
PC-41 SALAMANCA	---	---	8.8	65.3%	8.4	50.7%	↓
PC-1 TLALPAN	8.9	68.0%	8.9	74.7%	8.7	21.3%	↓
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.2	57.0%	8.6	74.7%	7.0	5.3%	↓
PC-103 PALO BLANCO	7.9	65.3%	8.4	56.0%	8.3	5.3%	↓
PC-104 LA VENTA	7.4	85.0%	8.3	69.3%	8.3	1.3%	↓
PC-7 SAN MARCOS	8.8	40.0%	8.3	65.3%	6.9	16.0%	↓
PC-26 AMOZOC	9.0	41.3%	7.8	78.7%	6.9	28.0%	↓
PC-27 ESPERANZA	---	---	9.4	88.0%	7.0	25.3%	↓
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.3	84.0%	8.9	2.7%	↑
PC-45 FORTÍN	---	---	8.0	81.3%	8.9	5.3%	↑
PC-21 OJO DE AGUA	7.3	91.0%	7.5	2.7%	8.8	22.7%	↑
PC-191 MALPASITO	9.0	40.0%	7.4	---	9.1	48.0%	↑
PC-110 SABINAS	8.7	2.7%	8.5	32.0%	8.2	---	↓
PC-140 LA CARBONERA	8.8	8.0%	8.3	32.0%	8.4	---	↑
PC-141 LOS CHORROS	8.6	6.7%	8.1	42.7%	9.0	28.0%	↑
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	8.1	18.7%	↑



Del 1 al 10, califique por favor el SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL:
Cuadro 22.6

POR AUTOPISTA	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.3	51.4%	9.7	78.7%	8.1	76.4%	↓
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.0	90.7%	8.1	86.7%	7.6	29.3%	↓
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.4	59.1%	7.7	92.0%	7.4	38.2%	↓
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	7.9	93.3%	8.8	24.7%	↑
MÉXICO – TIZAYUCA	5.5	98.0%	7.5	2.7%	8.7	41.3%	↑
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	78.7%	7.3	---	8.6	84.0%	↑
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.7	13.3%	8.6	42.7%	8.4		↓
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.6	14.7%	8.2	48.0%	8.3		↑
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.6	9.3%	8.0	57.3%	8.4	50.7%	↑
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	---	---	7.6	61.3%	
GENERAL	8.3	63.7%	8.1	70.4%	8.0	41.6%	↓



Del 1 al 10, califique por favor el SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL:
Cuadro 22.6

POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.4	53.0%	9.8	81.3%	8.1	74.7%	↓
PC-5 PALMILLAS	7.1	49.3%	9.7	73.3%	7.9	77.3%	↓
PC-41 SALAMANCA	---	---	9.6	81.3%	8.4	77.3%	↓
PC-1 TLALPAN	8.2	91.0%	8.0	94.7%	7.4	62.7%	↓
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.4	84.0%	7.8	93.3%	7.3	18.7%	↓
PC-103 PALO BLANCO	7.1	88.0%	8.1	80.0%	8.0	20.0%	↓
PC-104 LA VENTA	6.0	99.0%	8.2	78.7%	7.7	16.0%	↓
PC-7 SAN MARCOS	8.3	60.0%	8.2	88.0%	7.5	28.0%	↓
PC-26 AMOZOC	8.4	76.0%	5.8	93.3%	7.3	46.7%	↑
PC-27 ESPERANZA	---	---	8.8	94.7%	7.3	40.0%	↓
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.3	96.0%	8.8	26.7%	↑
PC-45 FORTÍN	---	---	7.7	90.7%	8.8	22.7%	↑
PC-21 OJO DE AGUA	5.5	98.0%	7.5	2.7%	8.7	41.3%	↑
PC-191 MALPASITO	8.9	78.7%	7.3	---	8.6	84.0%	↑
PC-110 SABINAS	8.7	13.3%	8.6	42.7%	8.4	---	↓
PC-140 LA CARBONERA	8.6	14.7%	8.2	48.0%	8.3	---	↑
PC-141 LOS CHORROS	8.6	9.3%	8.0	57.3%	8.4	50.7%	↑
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	7.6	61.3%	

N:1175

N:1275

N:1350



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

Cuadro 22.7

POR AUTOPISTA	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.4	50.3%	9.9	81.3%	8.3	82.7%	↓
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	7.3	90.9%	7.9	83.0%	7.6	33.0%	↓
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	7.8	67.6%	8.4	88.4%	6.9	42.7%	↓
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.3	95.3%	8.7	38.0%	↑
MÉXICO - TIZAYUCA	8.0	98.0%	7.5	2.7%	8.5	38.7%	↑
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	82.7%	7.7	---	7.3	89.3%	↓
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.5	16.0%	8.3	42.7%	8.3	---	=
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.6	14.7%	8.2	49.3%	8.4	---	↑
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.6	6.7%	8.0	58.7%	9.0	45.3%	↑
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	---	---	8.4	60.0%	
GENERAL	8.1	65.4%	8.1	69.7%	8.0	45.4	↓



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

Cuadro 22.7

POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.6	52.0%	10.0	84.0%	8.1	81.3%	↓
PC-5 PALMILLAS	7.2	48.0%	9.9	78.7%	8.5	86.7%	↓
PC-41 SALAMANCA	---	---	9.7	81.3%	8.5	80.0%	↓
PC-1 TLALPAN	6.8	95.0%	8.3	94.7%	7.2	65.3%	↓
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	7.7	85.0%	8.4	86.7%	7.2	20.0%	↓
PC-103 PALO BLANCO	7.0	84.0%	7.2	77.3%	7.9	24.0%	↑
PC-104 LA VENTA	6.5	98.0%	8.2	73.3%	7.8	22.7%	↓
PC-7 SAN MARCOS	7.6	68.0%	7.9	80.0%	6.6	37.3%	↓
PC-26 AMOZOC	7.8	76.0%	8.9	89.3%	6.7	49.3%	↓
PC-27 ESPERANZA	---	---	9.7	96.0%	7.3	41.3%	↓
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.5	97.3%	8.7	45.3%	↑
PC-45 FORTÍN	---	---	8.2	93.3%	8.6	30.7%	↑
PC-21 OJO DE AGUA	8.0	98.0%	7.5	2.7%	8.5	38.7%	↑
PC-191 MALPASITO	8.9	82.7%	7.7	---	7.3	89.3%	↓
PC-110 SABINAS	8.5	16.0%	8.3	42.7%	8.3	---	↓
PC-140 LA CARBONERA	8.6	14.7%	8.2	49.3%	8.4	---	↑
PC-141 LOS CHORROS	8.6	6.7%	8.0	58.7%	9.0	45.3%	↑
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	8.4	60.0%	↑

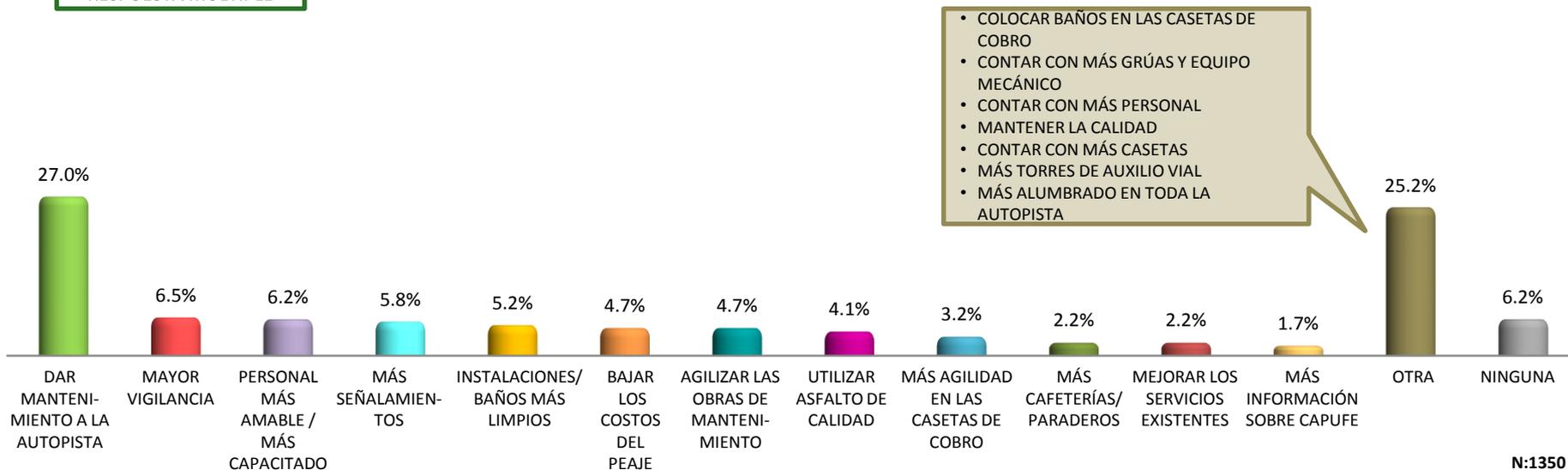
N:1175

N:1275

N:1350

¿Qué sugerencias tiene para mejorar la calidad de los servicios que ofrece CAPUFE? Cuadro 23

RESPUESTA MÚLTIPLE

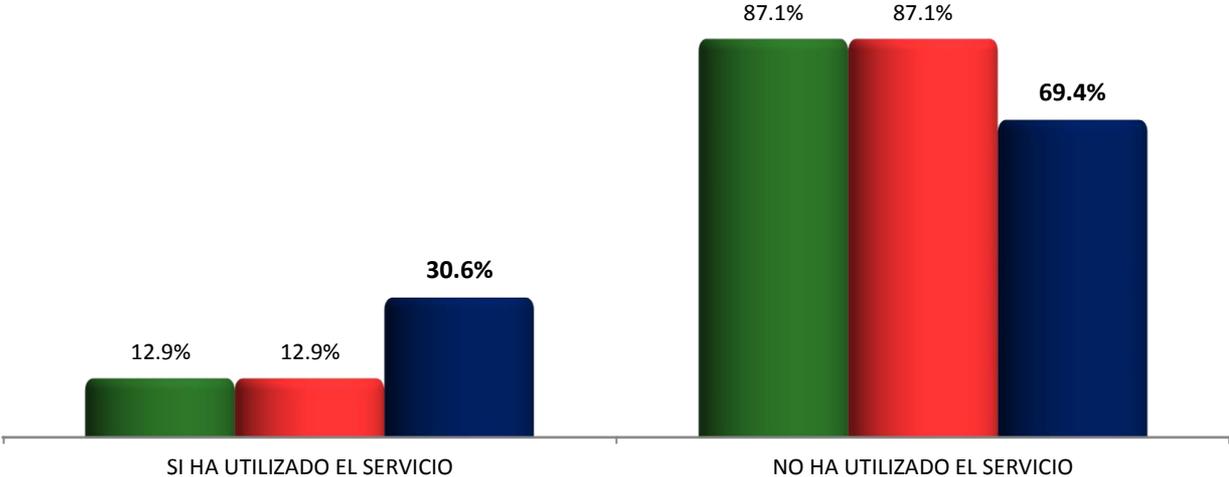


- COLOCAR BAÑOS EN LAS CASETAS DE COBRO
- CONTAR CON MÁS GRÚAS Y EQUIPO MECÁNICO
- CONTAR CON MÁS PERSONAL
- MANTENER LA CALIDAD
- CONTAR CON MÁS CASETAS
- MÁS TORRES DE AUXILIO VIAL
- MÁS ALUMBRADO EN TODA LA AUTOPISTA

N:1350

AUTOPISTA	DAR MANTENIMIENTO A LA AUTOPISTAS	MAYOR VIGILANCIA	PERSONAL MÁS AMABLE / MÁS CAPACITADO	MÁS SEÑALAMIENTOS	INSTALACIONES/ BAÑOS MÁS LIMPIOS	NINGUNA
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	23.6%	9.8%	8.9%	4.0%	2.2%	10.7%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	26.0%	7.0%	3.7%	6.0%	6.3%	4.7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	25.3%	5.8%	8.0%	1.8%	7.1%	3.1%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	34.0%	4.7%	8.0%	4.7%	0.7%	2.0%
MÉXICO - TIZAYUCA	21.3%	12.0%	5.3%	16.0%	4.0%	1.3%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	32.0%	2.7%	6.7%	8.0%	2.7%	1.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	13.3%		14.7%	5.3%	16.0%	8.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	18.7%	5.3%	4.0%	16.0%	6.7%	5.3%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	29.3%	9.3%		1.3%	2.7%	30.7%
DURANGO-MAZATLÁN	52.0%	4.0%		6.7%	6.7%	1.3%

¿Ha utilizado el servicio 074? Cuadro 26



▲ **OCT 2012** N:1175
▲ **AGO 2013** N:1275
▲ **AGO 2014** N:1350

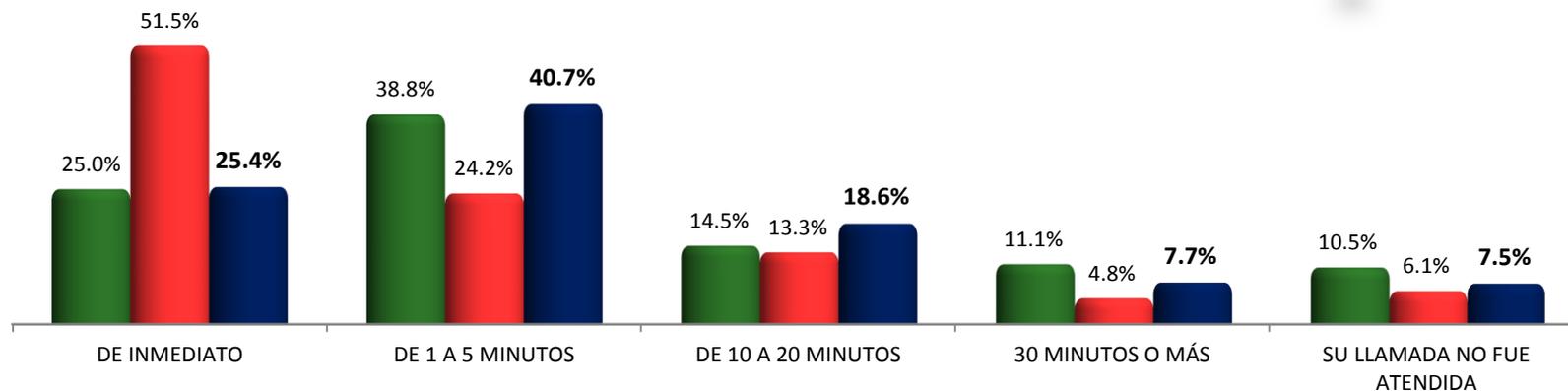
074

USUARIOS QUE HAN UTILIZADO EL SERVICIO 074

¿Cuánto tiempo tardaron en contestarle?

Cuadro 26.1

▲ OCT 2012 N:152
▲ AGO 2013 N:165
▲ AGO 2014 N:413



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

Cuadro 26.2

CALIFICACIÓN PROMEDIO

OCT 2012

7.5

AGO 2013

8.3

AGO 2014

8.2



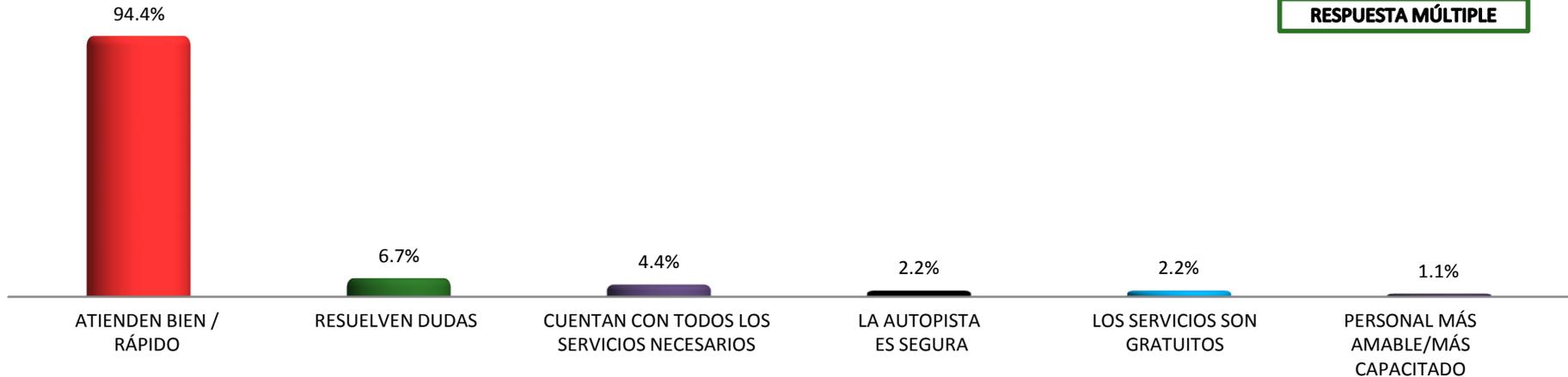
074

¿Por qué le otorga una calificación de 10 al servicio 074? Cuadro 26.3

USUARIOS QUE LE OTORGAN ESTA CALIFICACIÓN (21.8%)

N:90

RESPUESTA MÚLTIPLE

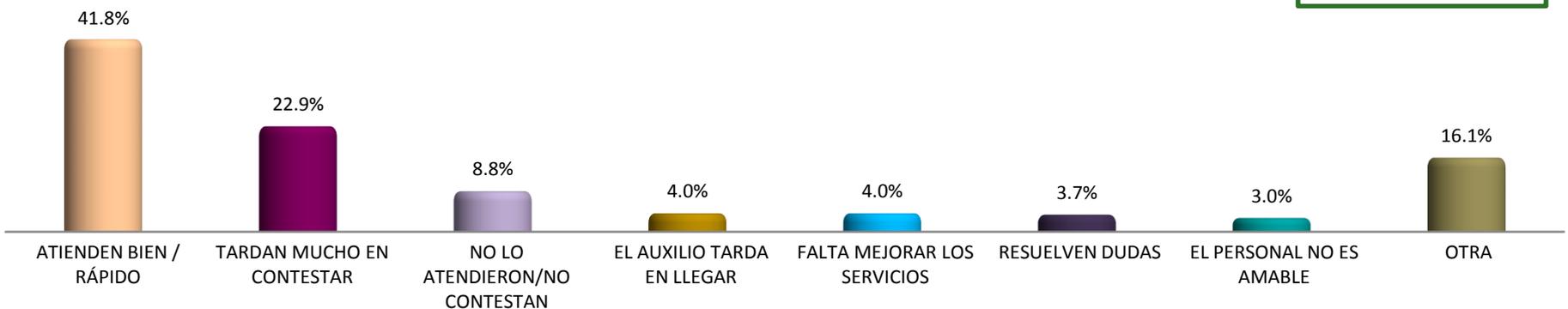


¿Por qué le otorga una calificación de 9 o menos al servicio 074? Cuadro 26.4

USUARIOS QUE LE OTORGAN ESTA CALIFICACIÓN (71.9%)

N:297

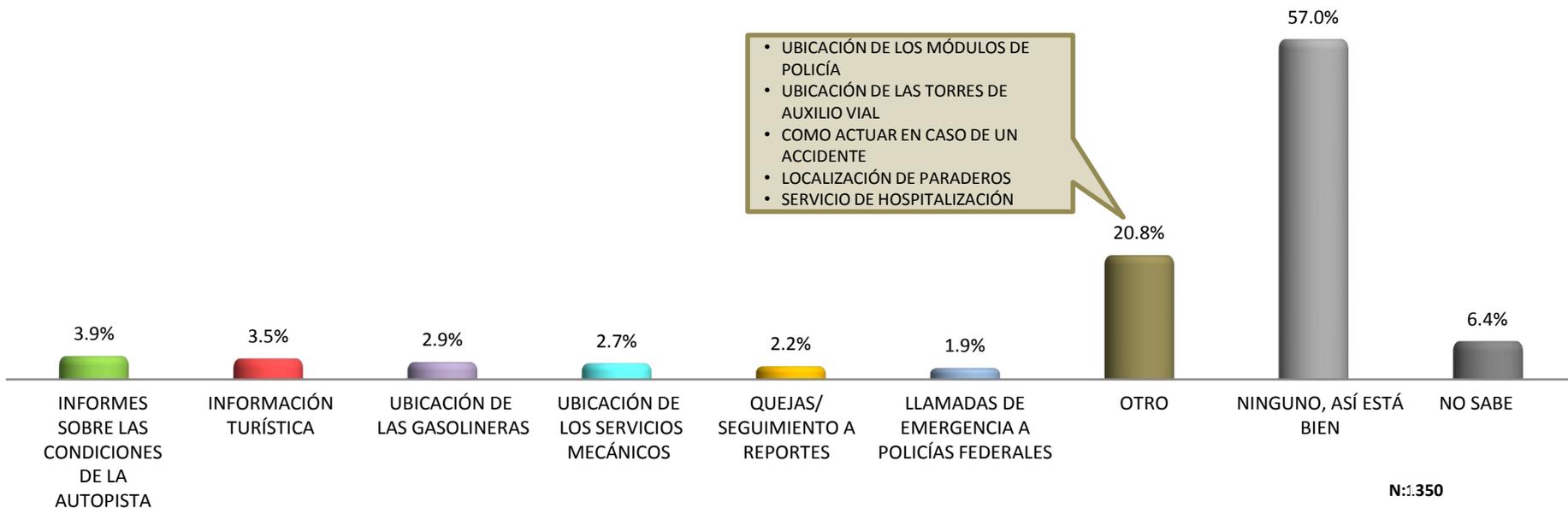
RESPUESTA MÚLTIPLE



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

- UBICACIÓN DE LOS MÓDULOS DE POLICÍA
- UBICACIÓN DE LAS TORRES DE AUXILIO VIAL
- COMO ACTUAR EN CASO DE UN ACCIDENTE
- LOCALIZACIÓN DE PARADEROS
- SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN



¿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	AGO 2014	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.7	8.2	8.0	↓
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.3	8.1	7.8	↓
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.3	7.8	7.2	↓
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.0	7.7	↓
MÉXICO - TIZAYUCA	8.6	7.2	8.2	↑
LAS CHOAPAS-OCOZOCAUTLA	7.7	7.5	7.7	↑
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.2	8.8	8.4	↓
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.0	8.4	8.3	↓
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.1	8.3	8.7	↑
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	7.7	
GENERAL	8.3	8.0	7.8	↓

N:1175

N:1275

N:1350

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



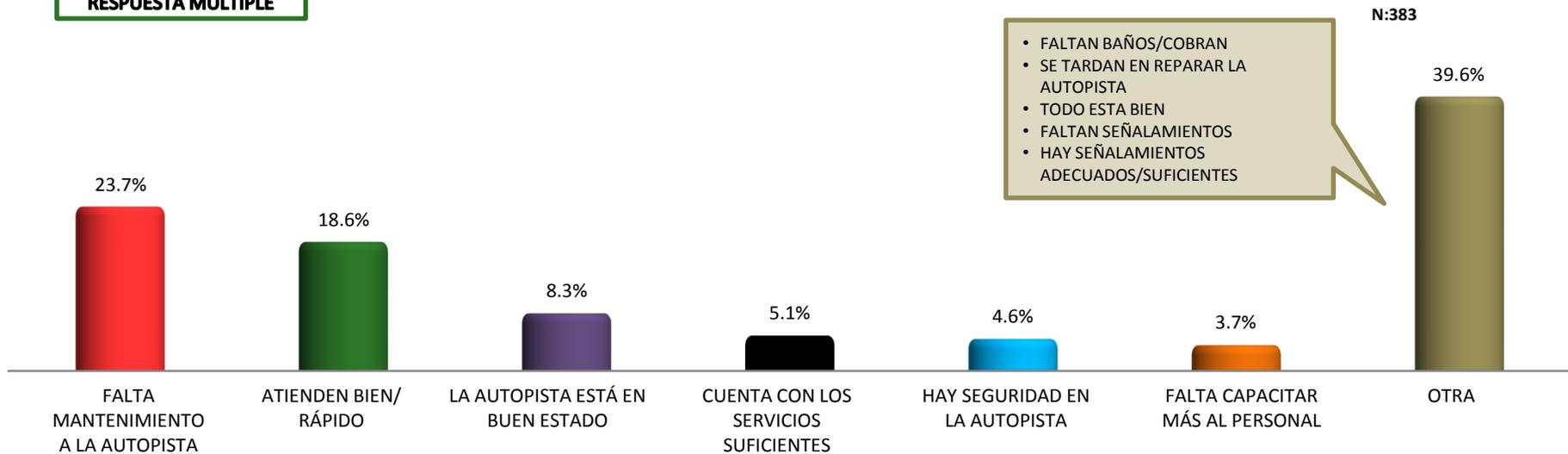
POR PLAZA DE COBRO

	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.9	8.1	7.9	↓
PC-5 PALMILLAS	7.6	8.2	8.2	↔
PC-41 SALAMANCA	---	8.2	8.0	↓
PC-1 TLALPAN	8.7	8.4	8.7	↑
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.6	8.2	7.1	↓
PC-103 PALO BLANCO	7.9	8.0	7.7	↓
PC-104 LA VENTA	7.9	7.7	7.7	↔
PC-7 SAN MARCOS	8.3	8.2	7.3	↓
PC-26 AMOZOC	8.4	7.9	7.1	↓
PC-27 ESPERANZA	---	7.4	7.2	↓
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.4	7.4	↓
PC-45 FORTÍN	---	7.7	8.0	↑
PC-21 OJO DE AGUA	8.6	7.2	8.2	↑
PC-191 MALPASITO	7.7	7.5	7.7	↑
PC-110 SABINAS	9.2	8.8	8.4	↓
PC-140 LA CARBONERA	9.0	8.4	8.3	↓
PC-141 LOS CHORROS	9.1	8.3	7.7	↓
PC-95 DURANGO	---	---	8.7	↑
	N:1175	N:1275	N:1350	

¿Por qué le otorga una calificación de 9 a 10 a la operación de los servicios de autopista? Cuadro 27.3

USUARIOS QUE LE OTORGAN ESTA CALIFICACIÓN (28.4%)

RESPUESTA MÚLTIPLE

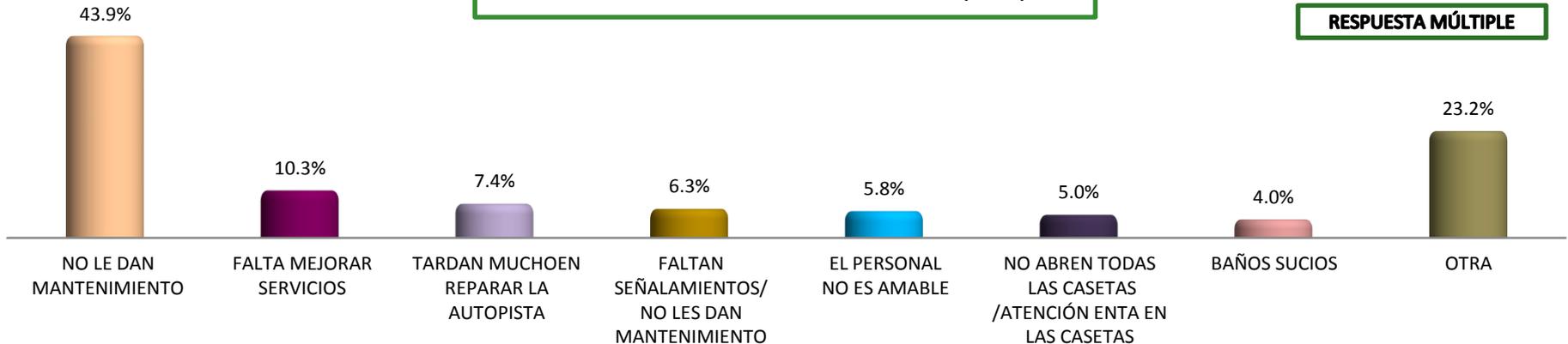


¿Por qué le otorga una calificación de 6 a 8 a la operación de los servicios de autopista? Cuadro 27.2

USUARIOS QUE LE OTORGAN ESTA CALIFICACIÓN (63.8%)

N:861

RESPUESTA MÚLTIPLE

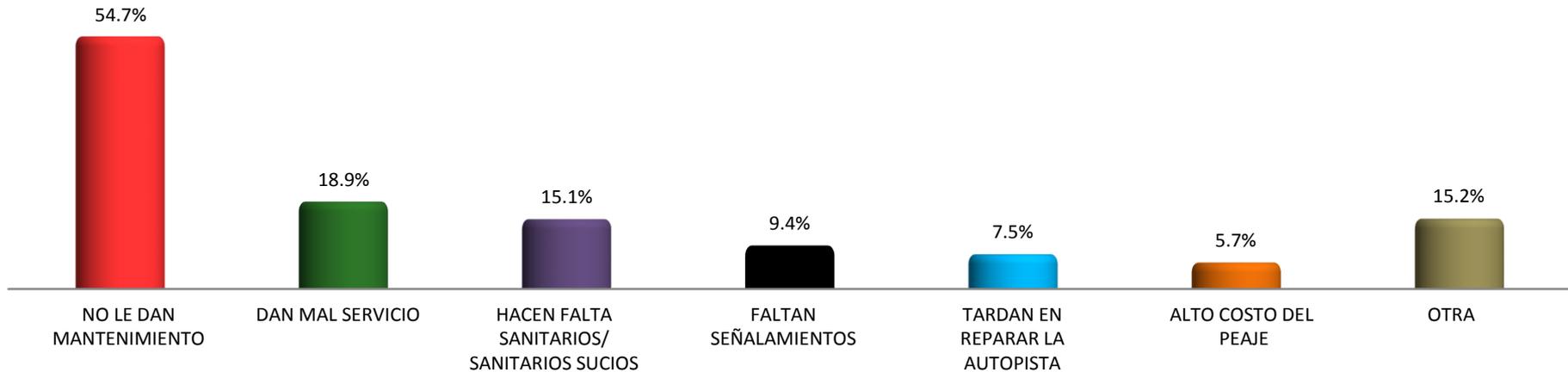


¿Por qué le otorga una calificación de 9 a 10 a la operación de los servicios de autopista? Cuadro 27.1

USUARIOS QUE LE OTORGAN ESTA CALIFICACIÓN (3.9%)

RESPUESTA MÚLTIPLE

N:53



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 28



POR AUTOPISTA	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.7	8.1	8.0	↓
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.3	8.2	8.0	↓
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.2	7.9	7.4	↓
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.0	7.7	↓
MÉXICO - TIZAYUCA	8.5	7.5	8.8	↑
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.0	7.5	7.9	↑
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.0	8.6	8.2	↓
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.9	8.3	8.2	↓
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.3	8.3	8.6	↑
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	8.1	
GENERAL	8.3	8.1	8.0	↓

N:1175

N:1275

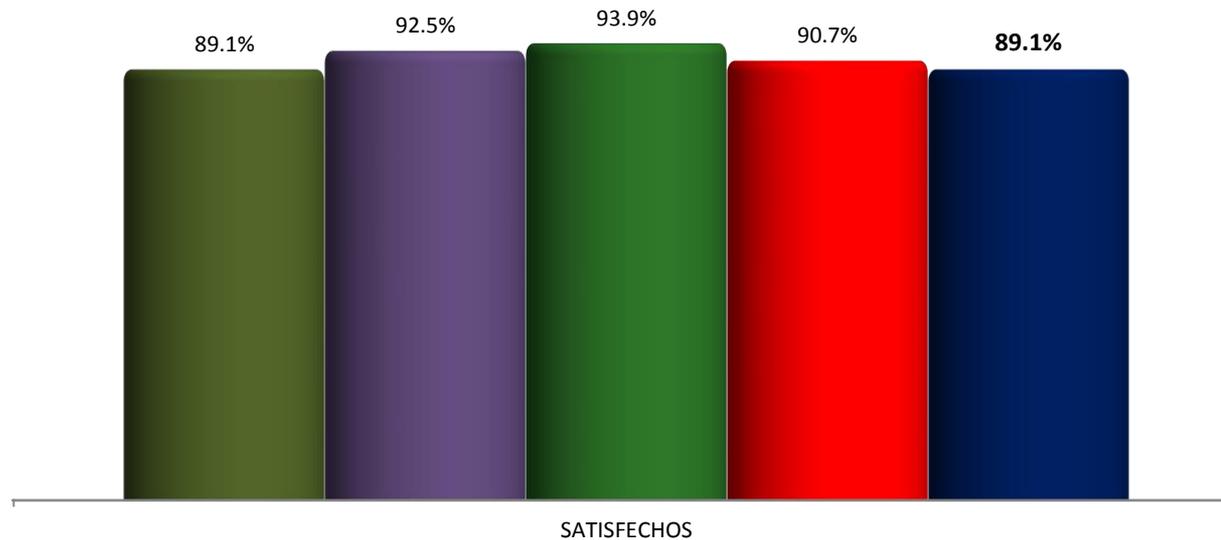
N:1350

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 28*



POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.8	8.1	7.9	↓
PC-5 PALMILLAS	7.7	8.1	8.1	≡
PC-41 SALAMANCA	---	8.1	8.1	≡
PC-1 TLALPAN	8.8	8.3	8.6	↑
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.5	8.4	7.2	↓
PC-103 PALO BLANCO	7.8	8.1	8.0	↓
PC-104 LA VENTA	7.9	7.8	8.0	↑
PC-7 SAN MARCOS	7.9	8.2	7.5	↓
PC-26 AMOZOC	8.3	8.0	7.4	↓
PC-27 ESPERANZA	---	7.5	7.2	↓
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.3	7.3	↓
PC-45 FORTÍN	---	7.8	8.1	↑
PC-21 OJO DE AGUA	8.5	7.5	8.8	↑
PC-191 MALPASITO	8.0	7.5	7.9	↑
PC-110 SABINAS	9.0	8.6	8.2	↓
PC-140 LA CARBONERA	8.9	8.3	8.2	↓
PC-141 LOS CHORROS	9.3	8.3	8.6	↑
PC-95 DURANGO	---	---	8.1	
	N:1175	N:1275	N:1350	

SATISFACCIÓN GENERAL CON LAS AUTOPISTAS DE CAPUFE % DE USUARIOS SATISFECHOS



NOTA: EN 2010, ES EL % DE SATISFECHOS Y MUY SATISFECHOS. LA ESCALA CAMBIÓ EN LAS SIGUIENTES MEDICIONES DE 1 A 10, LA INFORMACIÓN CORRESPONDE AL % DE CALIFICACIONES RECIBIDAS DE 7 A 10.

- ▲ DIC 2010 N:750
- ▲ ENE 2012 N:1275
- ▲ OCT 2012 N:1175
- ▲ AGO 2013 N:1275
- ▲ AGO 2014 N:1350

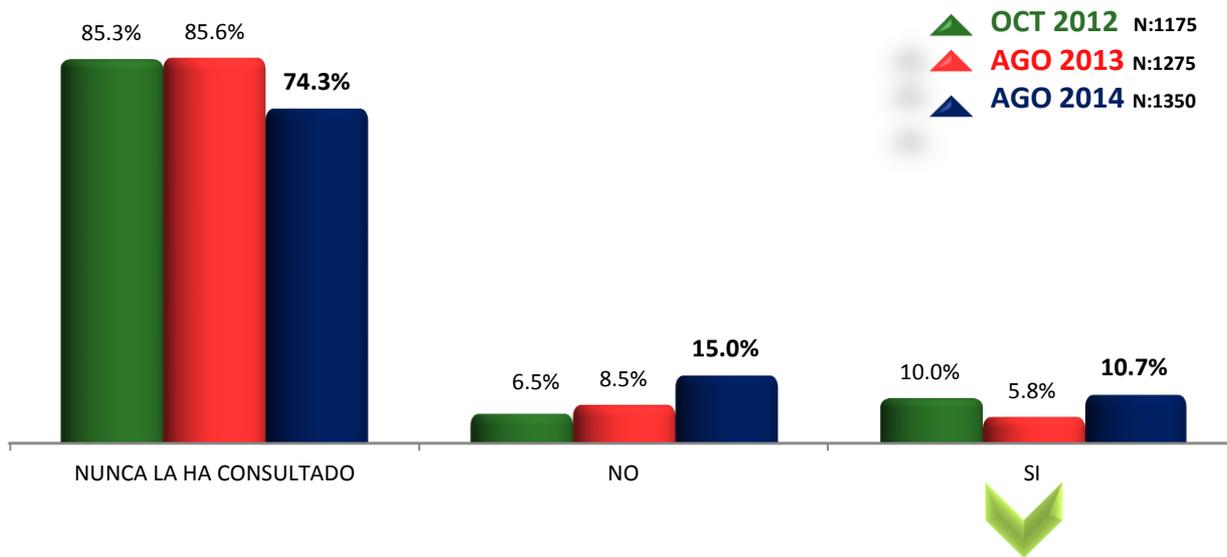
PÁGINA DE INTERNET Y REDES SOCIALES



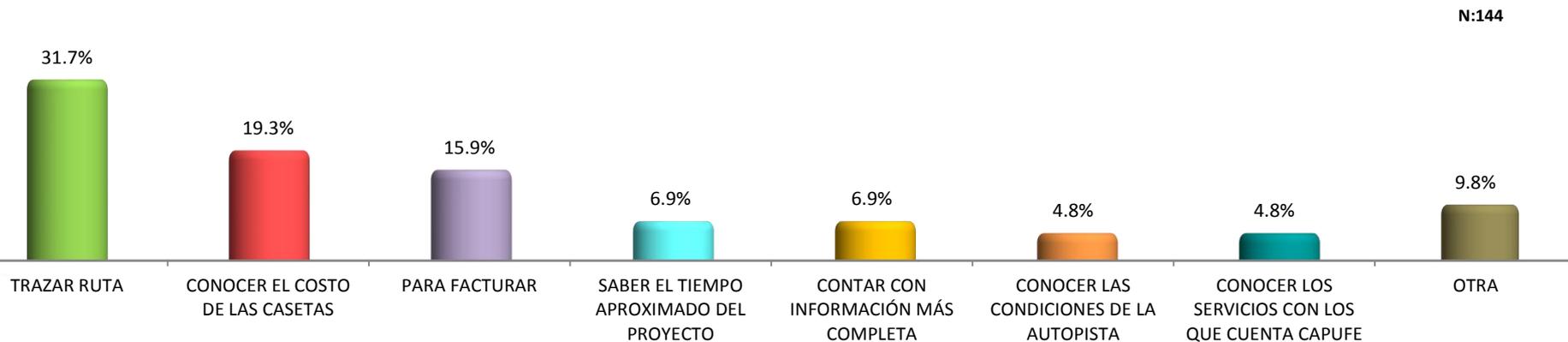
caminos y puentes
federales



¿Le ha sido útil la información de la página
www.capufe.gob.mx? Cuadro 30

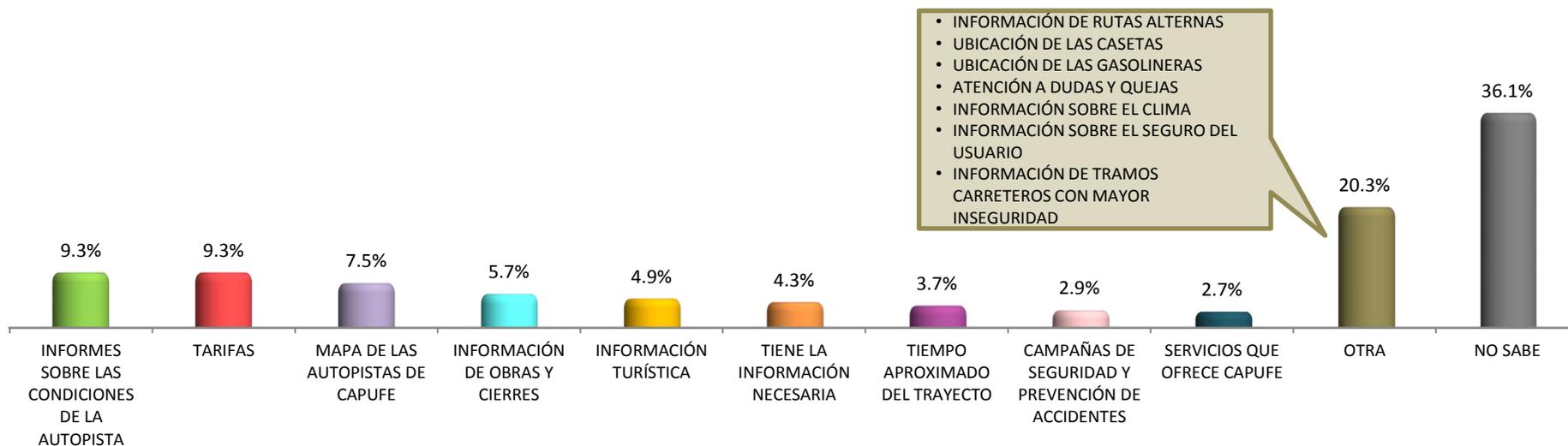


¿Para qué? Cuadro 30.1



¿Qué tipo de información le gustaría encontrar en la página web de CAPUFE? Cuadro 31

RESPUESTA MÚLTIPLE

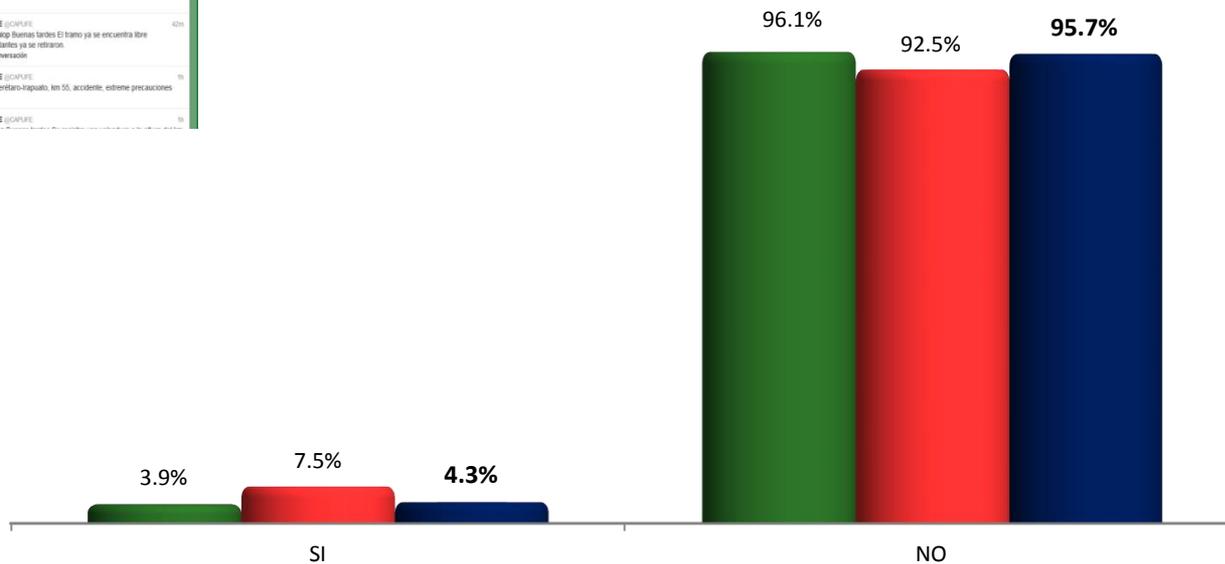


- INFORMACIÓN DE RUTAS ALTERNAS
- UBICACIÓN DE LAS CASETAS
- UBICACIÓN DE LAS GASOLINERAS
- ATENCIÓN A DUDAS Y QUEJAS
- INFORMACIÓN SOBRE EL CLIMA
- INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO DEL USUARIO
- INFORMACIÓN DE TRAMOS CARRETEROS CON MAYOR INSEGURIDAD

		INFORMES SOBRE LAS CONDICIONES DE LA AUTOPISTA	TARIFAS	MAPA DE LAS AUTOPISTAS CAPUFE	INFORMACIÓN DE OBRAS Y CIERRES	NR
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	13.8%	8.0%	8.0%	4.9%	11.6%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	11.3%	13.3%	10.7%	11.3%	24.0%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	6.7%	1.3%	0.4%	4.9%	79.1%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	13.3%	22.0%	8.7%	6.7%	19.3%
	MÉXICO - TIZAYUCA	1.3%	8.0%	10.7%	1.3%	65.3%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	10.7%	2.7%	4.0%	9.3%	46.7%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	1.3%	14.7%	10.7%		
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	13.3%	5.3%	12.0%	2.7%	22.7%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	2.7%	4.0%	5.3%	1.3%	62.7%
	DURANGO-MAZATLÁN	4.0%	6.7%	6.7%		46.7%

N:1350

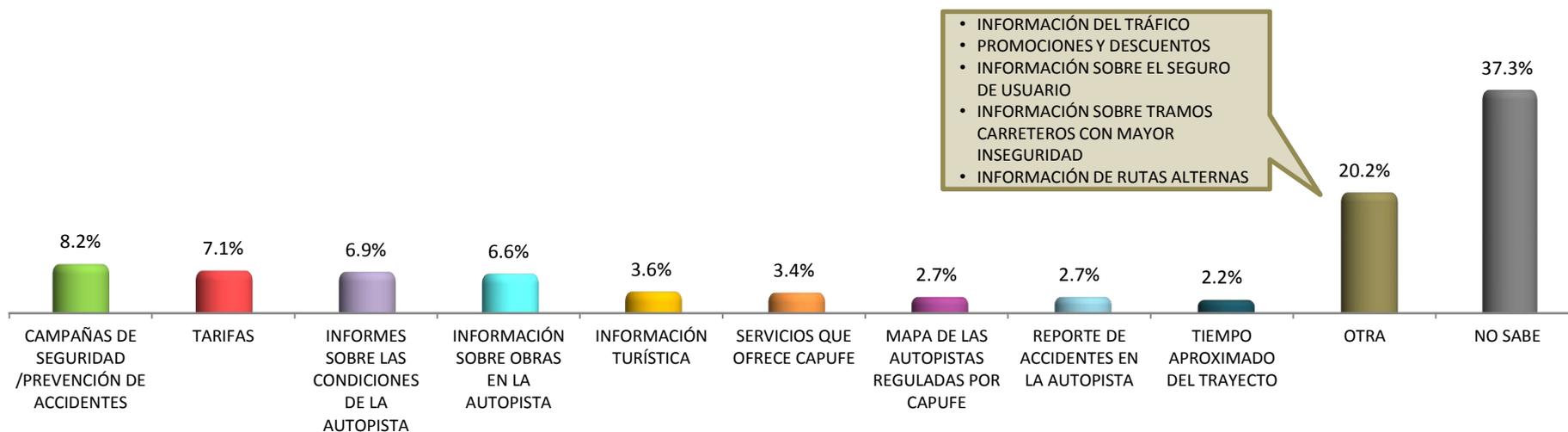
¿Sigue usted la cuenta de Twitter de CAPUFE? Cuadros 32



- ▲ OCT 2012 N:1175
- ▲ AGO 2013 N:1275
- ▲ AGO 2014 N:1350

¿Qué tipo de información sugiere que se difunda por redes sociales? Cuadro 33

RESPUESTA MÚLTIPLE



- INFORMACIÓN DEL TRÁFICO
- PROMOCIONES Y DESCUENTOS
- INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO DE USUARIO
- INFORMACIÓN SOBRE TRAMOS CARRETEROS CON MAYOR INSEGURIDAD
- INFORMACIÓN DE RUTAS ALTERNAS

		CAMPAÑAS DE SEGURIDAD /PREVENCIÓN DE ACCIDENTES	TARIFAS	INFORMES SOBRE LAS CONDICIONES DE LA AUTOPESTA	INFORMACIÓN DE OBRAS EN LA AUTOPESTA	NO SABE
AUTOPESTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	16.9%	4.4%	8.4%	4.9%	7.6%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	6.3%	5.7%	7.7%	10.3%	42.3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.4%	0.9%	9.8%	8.9%	61.8%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	2.7%	24.0%	8.7%	3.3%	28.0%
	MÉXICO - TIZAYUCA	10.7%	9.3%	2.7%	8.0%	52.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	4.0%	9.3%	8.0%	9.3%	41.3%
	MONTERREY- NUEVO LAREDO	5.3%	13.3%	1.3%		4.0%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	12.0%	4.0%	6.7%		14.7%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO		4.0%	1.3%	10.7%	70.7%
	DURANGO-MAZATLÁN	9.3%	1.3%	1.3%	1.3%	56.0%

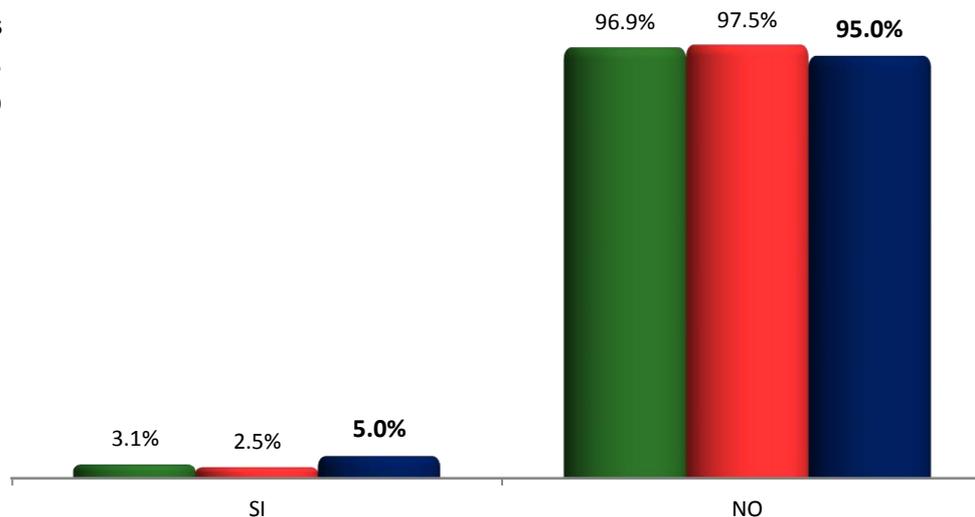
N:1350

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 34*

▲ **OCT 2012** N:1175
 ▲ **AGO 2013** N:1275
 ▲ **AGO 2014** N:1350

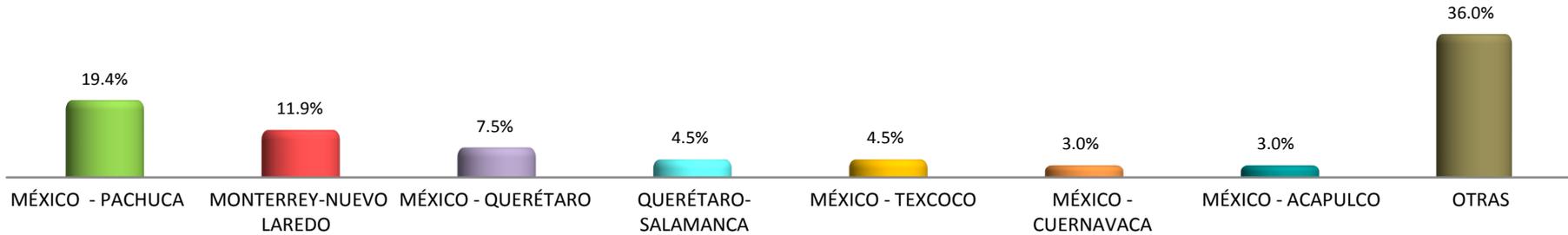


		SI	NO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	4.4%	95.6%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.3%	91.7%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	2.7%	97.3%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	1.3%	98.7%
	MÉXICO - TIZAYUCA	10.7%	89.3%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	4.0%	96.0%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.0%	92.0%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	5.3%	94.7%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	1.3%	98.7%
	DURANGO-MAZATLÁN	2.7%	97.3%

USUARIOS QUE HAN TENIDO ALGÚN PROBLEMA DE SEGURIDAD EL ÚLTIMO AÑO (5.0%)

N:68

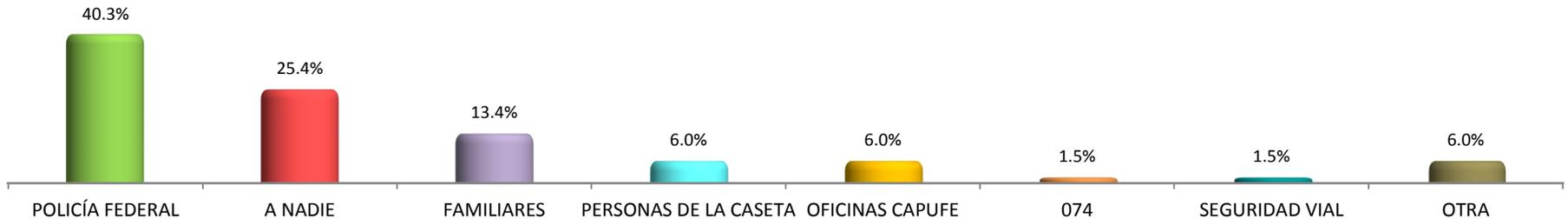
¿En cuál autopista?
Cuadro 34.1



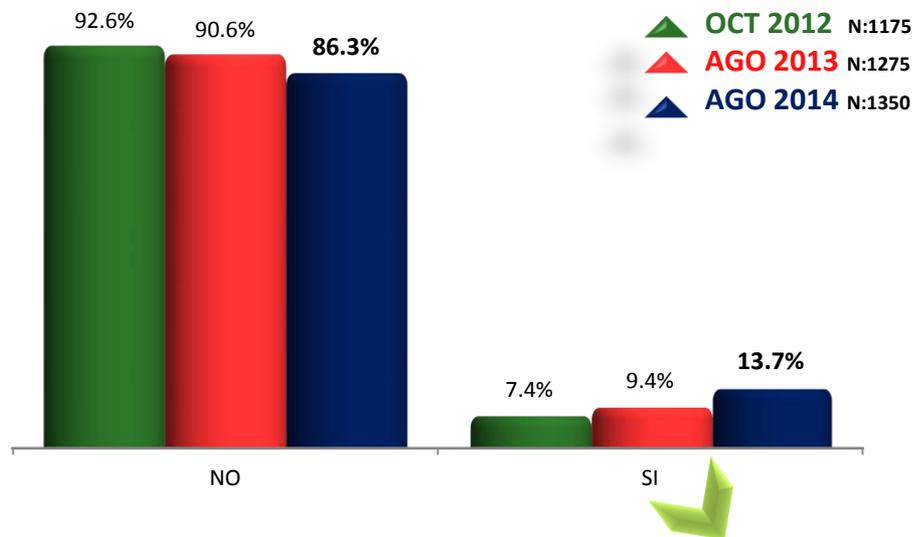
¿Qué le ocurrió?
Cuadro 34.2



¿A quién recurrió?
Cuadro 34.3



¿Ha necesitado apoyo de la Policía Federal? Cuadro 35

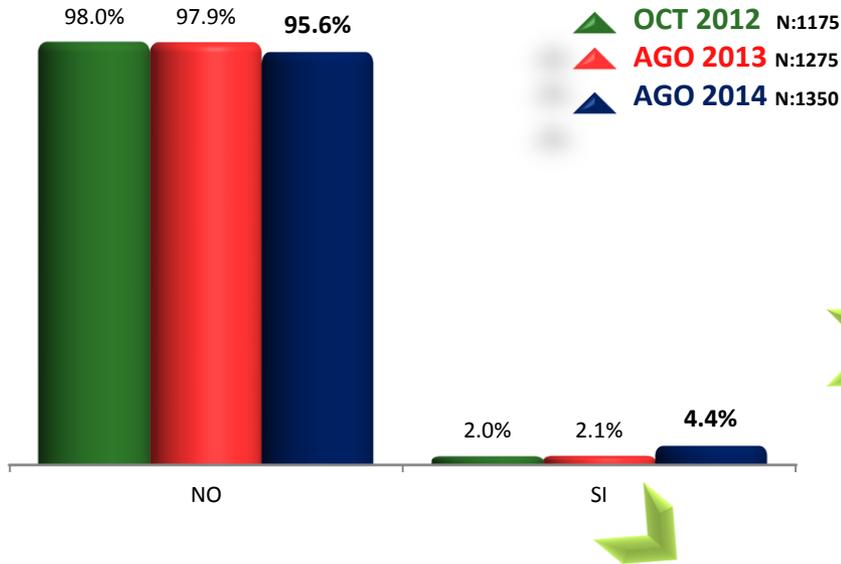


	NO	SI	
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	81.8%	18.2%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	88.7%	11.3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	78.7%	21.3%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	96.0%	4.0%
	MÉXICO - TIZAYUCA	90.7%	9.3%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	90.7%	9.3%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	89.3%	10.7%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	92.0%	8.0%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	78.7%	21.3%
	DURANGO-MAZATLÁN	84.0%	16.0%

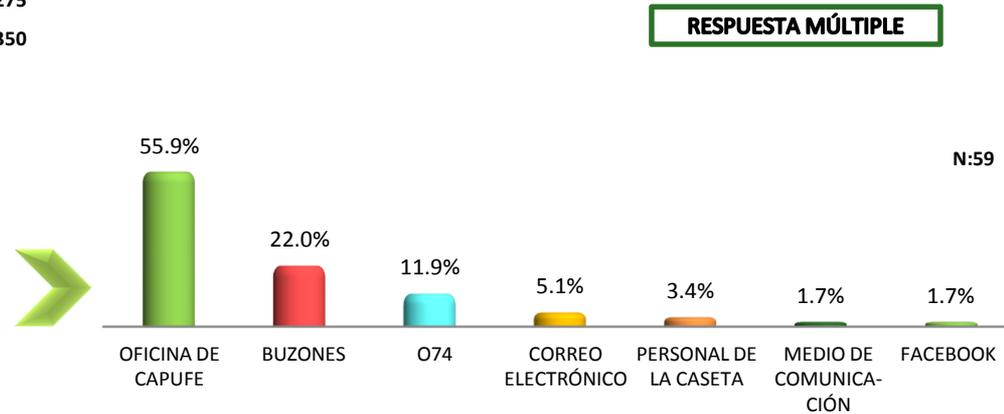
En caso de que hubiese sido atendido por la Policía Federal, del 1 al 10, califique como fue tratado Cuadro 36



¿Ha presentado alguna queja a CAPUFE? Cuadro 37



¿A través de qué medio la presentó? Cuadro 38



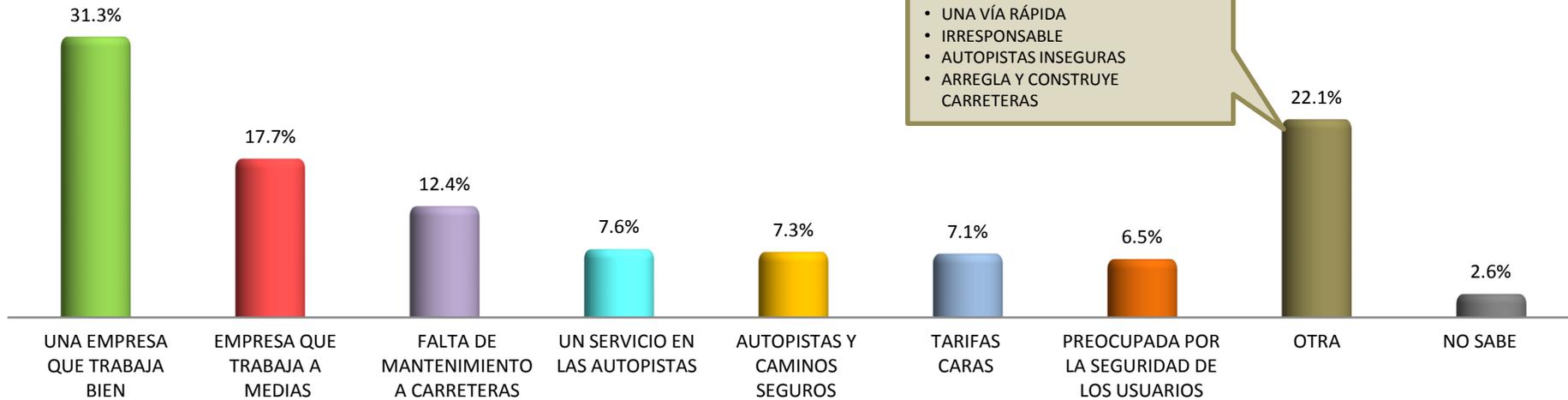
Del 1 al 10, le pido que califique cómo fue atendida su queja Cuadro 39



¿Cómo percibe a CAPUFE? Cuadro 40

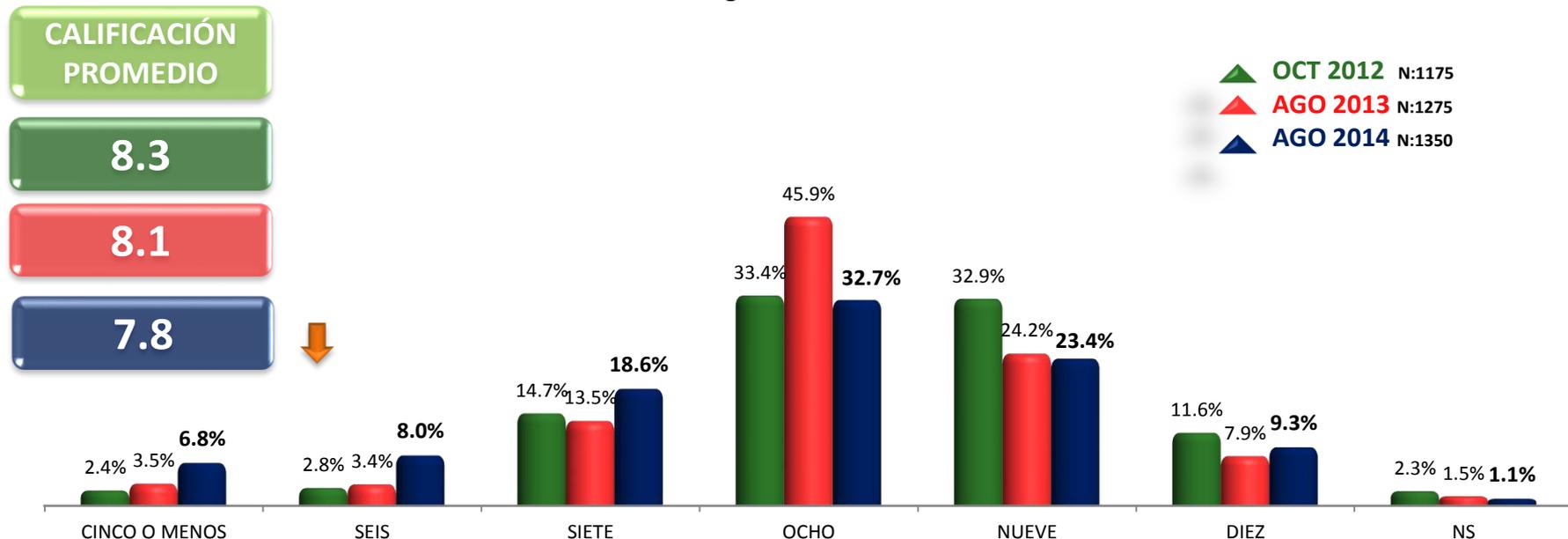
RESPUESTA MÚLTIPLE

- RESPONSABLE
- HONESTOS
- UNA VÍA RÁPIDA
- IRRESPONSABLE
- AUTOPISTAS INSEGURAS
- ARREGLA Y CONSTRUYE CARRETERAS



N:1350

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 41



	PROMEDIO	
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.0
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	7.4
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	7.3
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	7.6
	MÉXICO - TIZAYUCA	8.5
	LAS CHOAPAS-OCOZCOAUTLA	7.6
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.1
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.5
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.7
	DURANGO-MAZATLÁN	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	AGO '14	OCT '12	AGO '13	AGO '14	OCT '12	AGO '13	AGO '14	OCT '12	AGO '13	AGO '14	OCT '12	AGO '13	AGO '14	OCT '12	AGO '13	AGO '14
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.2	8.8	8.0	7.5	8.6	8.0	8.3	8.3	7.8	7.0	7.8	6.7	7.8	9.0	8.2	7.3	9.7	8.1
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.7	9.0	8.2	8.3	8.7	7.5	8.6	8.7	7.7	7.3	7.5	7.5	8.2	8.5	8.1	8.0	8.1	7.6
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.7	8.7	8.1	7.7	8.2	7.8	9.0	8.5	6.8	6.7	7.7	5.5	8.7	8.3	6.9	8.4	7.7	7.4
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.6	8.8	---	8.2	8.7	---	8.8	7.4	---	8.3	9.0	---	8.2	8.9	---	7.9	8.8
MÉXICO-TIZAYUCA	6.3	7.9	9.3	6.3	7.6	8.9	7.6	7.5	8.4	7.4	7.9	8.2	7.3	7.5	8.8	5.5	7.5	8.7
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	7.9	8.9	8.8	7.5	9.0	8.7	7.3	7.8	9.5	7.8	9.1	9.0	7.4	9.1	8.9	7.3	8.6
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.5	8.7	8.1	8.6	8.5	8.3	8.4	9.1	8.3	8.7	9.3	8.4	8.7	8.5	8.2	8.7	8.6	8.4
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.5	8.4	8.3	8.6	8.0	8.3	8.2	8.4	8.2	8.8	7.0	8.0	8.8	8.3	8.4	8.6	8.2	8.3
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.3	8.2	9.4	8.5	8.4	9.2	8.5	8.5	7.5	8.5	7.5	8.4	8.6	8.1	9.0	8.6	8.0	8.4
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	8.0	---	---	8.1	---	---	7.2	---	---	6.4	---	---	8.1	---	---	7.6
GENERAL	8.5	8.4	8.4	8.1	8.2	8.1	8.5	8.3	7.6	7.7	7.8	7.5	8.4	8.2	8.2	8.3	8.1	8.0

* El color **naranja** refiere que la 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	AGO '14	OCT '12	AGO '13	AGO '14	OCT '12	AGO '13	AGO '14	OCT '12	AGO '13	AGO '14	OCT '12	AGO '13	AGO '14	OCT '12	AGO '13	AGO '14
PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.2	8.7	7.4	7.6	8.7	7.8	8.3	8.6	7.8	7.1	7.4	6.6	7.8	9.0	7.9	7.4	9.8	8.1
PC-5 PALMILLAS	8.1	8.8	8.3	7.3	8.6	8.1	8.2	7.6	7.8	6.8	8.2	6.0	7.7	9.2	8.3	7.1	9.7	7.9
PC-41 SALAMANCA	---	8.9	8.3	---	8.4	8.1	---	8.9	7.9	---	7.9	7.5	---	8.8	8.4	---	9.6	8.4
PC-1 TLALPAN	8.7	8.9	8.8	8.3	9.0	8.0	9.3	8.6	7.9	8.4	8.9	8.2	8.9	8.9	8.7	8.2	8.0	7.4
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	9.2	8.1	8.7	8.8	7.4	8.5	8.4	8.0	7.6	6.9	6.7	8.2	8.6	7.0	8.4	7.8	7.3
PC-103 PALO BLANCO	8.7	8.8	8.2	8.2	8.2	7.5	8.5	8.7	7.5	6.6	6.5	7.1	7.9	8.4	8.3	7.1	8.1	8.0
PC-104 LA VENTA	8.3	9.3	8.0	7.0	8.5	7.3	8.4	8.9	7.6	6.9	7.9	8.1	7.4	8.3	8.3	6.0	8.2	7.7
PC-7 SAN MARCOS	8.7	8.4	7.7	7.4	8.5	7.6	8.8	8.4	6.5	7.7	7.6	5.9	8.8	8.3	6.9	8.3	8.2	7.5
PC-26 AMOZOC	9.1	10.0	8.2	8.2	8.2	7.8	9.0	8.5	7.0	6.6	7.5	4.9	9.0	7.8	6.9	8.4	5.8	7.3
PC-27 ESPERANZA	---	10.0	8.5	---	7.0	8.0	---	8.6	6.9	---	7.9	5.6	---	9.4	7.0	---	8.8	7.3
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.5	9.0	---	8.5	8.7	---	8.9	7.0	---	8.4	9.1	---	8.3	8.9	---	8.3	8.8
PC-45 FORTÍN	---	8.7	8.7	---	7.9	8.7	---	8.6	7.7	---	8.2	9.0	---	8.0	8.9	---	7.7	8.8
PC-21 OJO DE AGUA	6.3	7.9	9.3	6.3	7.6	8.9	7.6	7.5	8.4	7.4	7.9	8.2	7.3	7.5	8.8	5.5	7.5	8.7
PC-191 MALPASITO	8.9	7.9	8.9	8.8	7.5	9.0	8.7	7.3	7.8	9.5	7.8	9.1	9.0	7.4	9.1	8.9	7.3	8.6
PC-110 SABINAS	8.5	8.7	8.1	8.6	8.5	8.3	8.4	9.1	8.3	8.7	9.3	8.4	8.7	8.5	8.2	8.7	8.6	8.4
PC-140 LA CARBONERA	8.5	8.4	8.3	8.6	8.0	8.3	8.2	8.4	8.2	8.8	7.0	8.0	8.8	8.3	8.4	8.6	8.2	8.3
PC-141 LOS CHORROS	8.3	8.2	9.4	8.5	8.4	9.2	8.5	8.5	7.5	8.5	7.5	8.4	8.6	8.1	9.0	8.6	8.0	8.4
PC-95 DURANGO	---	---	8.0	---	---	8.1	---	---	7.2	---	---	6.4	---	---	8.1	---	---	7.6

* 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	AGO 2014	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.2	7.7	7.7	8.2	8.7	8.1	7.7	8.2	8.0	7.7	8.1	8.0
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.0	7.6	7.4	8.9	8.4	8.0	8.3	8.1	7.8	8.3	8.2	8.0
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.1	7.1	7.2	8.9	8.5	7.3	8.3	7.8	7.2	8.2	7.9	7.4
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	----	7.7	7.4	----	8.6	8.3	----	8.0	7.7	----	8.0	7.7
MÉXICO-TIZAYUCA	8.4	7.4	8.1	9.2	8.4	8.8	8.6	7.2	8.2	8.5	7.5	8.8
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	7.0	7.5	6.7	9.0	8.4	8.8	7.7	7.5	7.7	8.0	7.5	7.9
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.0	8.5	8.0	9.1	9.4	8.6	9.2	8.8	8.4	9.0	8.6	8.2
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.0	8.5	8.2	9.1	9.0	8.6	9.0	8.4	8.3	8.9	8.3	8.2
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.3	8.0	8.0	9.3	9.2	9.1	9.1	8.3	8.7	9.3	8.3	8.6
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	7.6	---	---	9.4	---	---	7.7	---	---	8.1
GENERAL	8.1	7.6	7.5	8.9	8.6	8.2	8.3	8.0	7.8	8.3	8.1	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 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	AGO '14	OCT '12	AGO '13	AGO '14	OCT '12	AGO '13	AGO '14	OCT '12	AGO '13	AGO '14
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.3	7.4	7.8	8.2	8.6	8.0	7.9	8.1	7.9	7.8	8.1	7.9
PC-5 PALMILLAS	7.0	8.0	7.8	8.1	8.7	8.1	7.6	8.2	8.2	7.7	8.1	8.1
PC-41 SALAMANCA	---	7.6	7.5	---	8.9	8.1	---	8.2	8.0	---	8.1	8.1
PC-1 TLALPAN	8.4	8.2	8.3	8.8	7.4	8.3	8.7	8.4	8.7	8.8	8.3	8.6
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	7.9	6.5	8.7	8.6	7.4	8.6	8.2	7.1	8.5	8.4	7.2
PC-103 PALO BLANCO	7.1	7.1	7.3	9.0	8.7	8.1	7.9	8.0	7.7	7.8	8.1	8.0
PC-104 LA VENTA	7.7	7.0	7.4	8.9	8.7	8.3	7.9	7.7	7.7	7.9	7.8	8.0
PC-7 SAN MARCOS	8.1	7.6	7.5	9.2	8.5	7.3	8.3	8.2	7.3	7.9	8.2	7.5
PC-26 AMOZOC	8.3	7.5	7.2	8.7	8.2	7.2	8.4	7.9	7.1	8.3	8.0	7.4
PC-27 ESPERANZA	---	6.1	6.9	---	8.7	7.4	---	7.4	7.2	---	7.5	7.2
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.2	7.2	---	8.8	7.8	---	8.4	7.4	---	8.3	7.3
PC-45 FORTÍN	---	7.3	7.6	---	8.4	8.8	---	7.7	8.0	---	7.8	8.1
PC-21 OJO DE AGUA	8.4	7.4	8.1	9.2	8.4	8.8	8.6	7.2	8.2	8.5	7.5	8.8
PC-191 MALPASITO	7.0	7.5	6.7	9.0	8.4	8.8	7.7	7.5	7.7	8.0	7.5	7.9
PC-110 SABINAS	9.0	8.5	8.0	9.1	9.4	8.6	9.2	8.8	8.4	9.0	8.6	8.2
PC-140 LA CARBONERA	9.0	8.5	8.2	9.1	9.0	8.6	9.0	8.4	8.3	8.9	8.3	8.2
PC-141 LOS CHORROS	9.3	8.0	8.0	9.3	9.2	9.1	9.1	8.3	8.7	9.3	8.3	8.6
PC-95 DURANGO	---	---	7.6	---	---	9.4	---	---	7.7	---	---	8.1

* 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

- El estudio refleja que las campañas de prevención de accidentes de CAPUFE “**Manejar no es un juego**” y “**Cuida tu vida**” fueron vistas por cerca de la mitad de usuarios de sus autopistas, las mujeres recordaron más la campaña de “**Cuida tu vida**”, mientras que en los hombres tuvo más impacto la de “**Manejar no es un juego**”. Por autopista, los que más recordaron las campañas de CAPUFE fueron los usuarios de Las Choapas- Ocozocoautla, Durango-Mazatlán, México-Tizayuca y México-Puebla-Acatzingo-Esperanza.
- Los usuarios que menos recordaron la publicidad de CAPUFE fueron los de las autopistas Cd. Mendoza-Cordoba-Veracruz y Monterrey-Nuevo Laredo.
- El mensaje principal que perciben de las dos campañas es el de conducir con precaución, en la de “**Cuida tu vida**” también mencionan el uso del cinturón de seguridad y en la de “**Manejar no es un juego**” el manejar de manera responsable.
- Los mensajes que sugieren para la prevención de accidentes son principalmente el que no se conduzca bajo los efectos del alcohol, a exceso de velocidad y que se extremen precauciones al conducir.
- Lo que más recuerdan de campañas anteriores son las frases de no conducir alcoholizado y el uso del cinturón de seguridad.
- A diferencia del año pasado, en la que la mayoría de acciones para prevenir accidentes las atribuían al mantenimiento de las autopistas, en esta ocasión las principales observaciones están orientadas al usuario: conducir con precaución, revisar el automóvil antes de salir, no conducir tomado o a exceso de velocidad.

CONDICIÓN DE LAS AUTOPISTAS

- La serie muestra que el principal problema de las autopistas de CAPUFE sigue siendo el estado del pavimento, 6 de cada 10 usuarios lo refieren de esa manera. Las autopistas donde la mayoría de usuarios mencionan este problema son: La Carbonera-Puerto México, Las Choapas-Ocozocoautla y la recién inaugurada Durango-Mazatlán. Mientras que los usuarios de la México-Puebla-Acatzingo-Esperanza refieren las obras en la autopista, como el principal problema.
- Con relación a la señalética, hay un incremento en la opinión de los usuarios de que no son suficientes, no orientan de manera adecuada, especialmente crece la inconformidad con la señalización durante las obras que se realizan en las autopistas.
- Los usuarios que piden más señalización y una mejor orientación son los de las autopistas de Cd. Mendoza-Córdoba- Veracruz, Libramiento Oriente de Saltillo, Las Choapas-Ocozocoautla, Monterrey- Nuevo Laredo y México-Tizayuca. Los problemas en cuanto a la orientación que señalan, son la falta de visibilidad , la información que proporcionan y que se encuentran en mal estado.
- Los que circulan por las autopistas de México-Tizayuca, Monterrey-Nuevo Laredo y México-Cuernavaca-Acapulco son los que más se quejaron de la insuficiencia de señalización por obras en estas carreteras.

- La serie tiene un crecimiento en cuanto al conocimiento de los usuarios de los diferentes dispositivos de seguridad en las autopistas, las rampas de emergencia sigue siendo el más conocido.
- Hay una ligera disminución en cuanto a la calificación del estado físico de la mayoría de las autopistas, Las Choapas- Ocozocoautla es la autopista de la calificación más baja con 6.7. El libramiento Oriente Saltillo es la que obtiene la calificación más alta, aunque bajó de 9 en el 2012 a 8.2 en este ejercicio. La nueva autopista Durango-Mazatlán obtiene 7.6.
- Aunque la mayoría de automovilistas creen que lo que provoca los accidentes sigue siendo causado por la impericia de los conductores y por hacerlo a alta velocidad, crece la proporción de quienes creen que los accidentes se deben al estado del camino y la falta de dispositivos de seguridad vial.
- La rapidez se mantiene como la principal razón para utilizar las carreteras de CAPUFE, aunque para los conductores de las autopistas Durango-Mazatlán y La Carbonera-Puerto México es la seguridad vial y para los de Monterrey-Nuevo Laredo es la seguridad del entorno.

SERVICIOS DE LA AUTOPISTA

- Con relación a los servicios que brinda CAPUFE a los usuarios, la atención de los cajeros en general baja respecto al 2013. Los cajeros mejor calificados son los de la autopista Durango-Mazatlán, mientras que los de la México-Puebla-Acatzingo-Esperanza son los que tienen la calificación menor, además que son los que han disminuido más su evaluación a lo largo de la serie. Esta autopista es también la que obtiene la calificación más baja en cuanto al estado físico de la plaza de cobro.
- El porcentaje de quienes han recibido apoyo por parte del personal de CAPUFE durante su trayecto se mantiene en relación al estudio anterior, las autopistas en donde más se han requerido los servicios son: Cd. Mendoza-Córdoba-Veracruz y México-Cuernavaca-Acapulco, las grúas son lo más solicitado por los usuarios de las autopistas.
- De los servicios que ofrece CAPUFE, el de baños sigue siendo el más conocido, seguido de las grúas y el auxilio vial, hay un incremento importante en el servicio médico y el número de emergencia 074.
- En general los servicios bajan un par de décimas las calificaciones obtenidas el año pasado, con excepción del servicio IAVE que baja de 8.3 a 7.6 .
- La principal petición a CAPUFE, es mantener en buen estado las autopistas, especialmente los usuarios de la Durango-Mazatlán, en la Monterrey-Nuevo Laredo piden instalaciones y baños más limpios, así como personal más amable y los usuarios de la México-Tizayuca y Libramiento Oriente Saltillo sugieren más señalamientos.

- Hay un incremento importante de automovilistas que han llamado al 074, 3 de cada 10 usuarios mencionan que lo han usado y que el tiempo de espera es entre 1 a 5 minutos, la calificación a este servicio es buena. En general no dan sugerencias sobre que información se puede proporcionar a través de este servicio. Lo más solicitado es información sobre las condiciones de las autopistas, información turística y ubicación de las gasolineras.
- Aunque son pocos -5%- los que reportan haber tenido algún problema de seguridad en las autopistas a cargo de CAPUFE en el último año, esto es el doble del año pasado, los problemas más recurrentes fueron el intento de asalto y la retención con piedras en el camino. Los que circulan por la México-Tizayuca y Monterrey-Nuevo Laredo son los que más reportan problemas con la seguridad. Crece el porcentaje que ha sido atendido por la policía federal, la que mejora su calificación en cuanto a la atención que brinda.
- La serie muestra una disminución en la evaluación de la operación y servicios que ofrecen las autopistas de CAPUFE, la falta de mantenimiento es la principal causa.
- 1 de cada 10 usuarios encuentra útil la información de la página de internet de CAPUFE, especialmente para trazar su ruta, conocer el costo de la caseta y facturar. La información que les gustaría es conocer las condiciones de las autopistas, las tarifas , mapas de las autopistas e información de obras y cierres.
- También hay un incremento en el número de usuarios que ha presentado una queja a CAPUFE, principalmente a través de buzones, aunque el resultado no ha sido satisfactorio.
- A pesar de que este año el estudio refleja una ligera disminución en la mayoría de aspectos evaluados, el nivel de satisfacción sigue siendo alto, con el 89% de usuarios satisfechos.

RECOMENDACIONES

- Con base en los resultados, hay que tener especial cuidado en el mantenimiento del asfalto en las autopistas, que es el principal problema que refieren y que muestra un crecimiento año con año.
- Mejorar la señalización con letreros suficientes, visibles, con información adecuada y en buen estado, especialmente cuando se realizan obras en las autopistas.
- Incrementar los dispositivos de seguridad vial, que este año refieren como factor de causa de accidentes.
- Sensibilizar al personal sobre el trato que deben dar a los usuarios de las autopistas, especialmente en los tramos donde este aspecto registró las calificaciones más bajas.
- Se mantiene la sugerencia de dar mayor difusión a la página en internet de CAPUFE y la información que se puede encontrar en ella. Así como promover su cuenta en Twitter que no tienen un crecimiento importante.
- Dar prioridad a la información que los usuarios requieren de las autopistas: condiciones de la autopista, rutas, tarifas, ubicación de gasolineras, información de obras y cierres.
- En cuanto a las campañas, continuar con los mensajes sobre conducir con precaución, sin tomar bebidas alcohólicas, revisar el auto antes de salir de viaje y no conducir a exceso de velocidad.



*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