

SCT SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Comisión y Movilidad Federal

Utiliza el cinturón Revisa tu auto Respeta los límites de velocidad

No tomes alcohol ni drogas No utilices el celular

Cuida tu vida **074**
CAPUFE 24 HORAS

www.capufe.gob.mx

EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA CAMPAÑA INSTITUCIONAL 2015, “SEGURIDAD”, VERSIONES “SEMANA SANTA” Y “VERANO” Y, DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LAS AUTOPISTAS A CARGO DE CAPUFE

INFORME GENERAL

AGOSTO 2015



SCT SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Comisión y Movilidad Federal

¡El hubiera no existe!

Cuida tu vida

Utiliza el cinturón	No tomes alcohol
Revisa tu auto	No utilices el celular
Practica la cortesía	No excedas los límites de velocidad
Mantén tu distancia	No manejes cansado

074
CAPUFE 24 HORAS

www.capufe.gob.mx

METODOLOGÍA

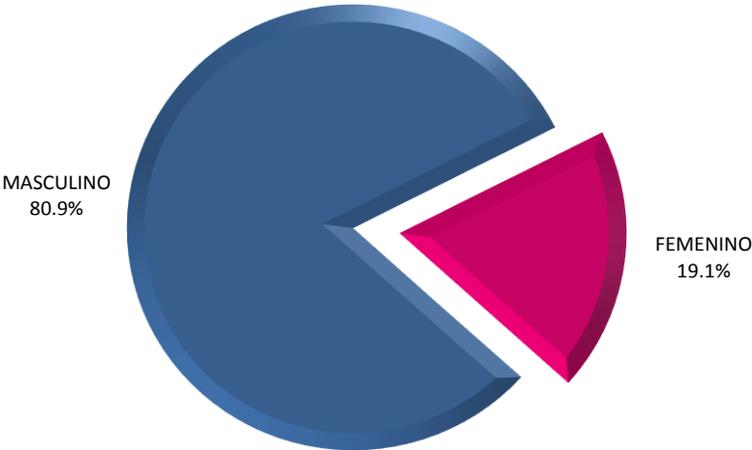
- Población objetivo. Usuarios de las autopistas.
- Diseño de la Muestra. Muestreo aleatorio sistemático en las casetas seleccionadas.
- Metodología de recolección de datos. Entrevistas personales “cara a cara”.
- Tamaño de la muestra. 1350 entrevistas.
- Fecha de levantamiento. Del 1 al 5 de Agosto de 2015.
- 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 , 2013 y 2014.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

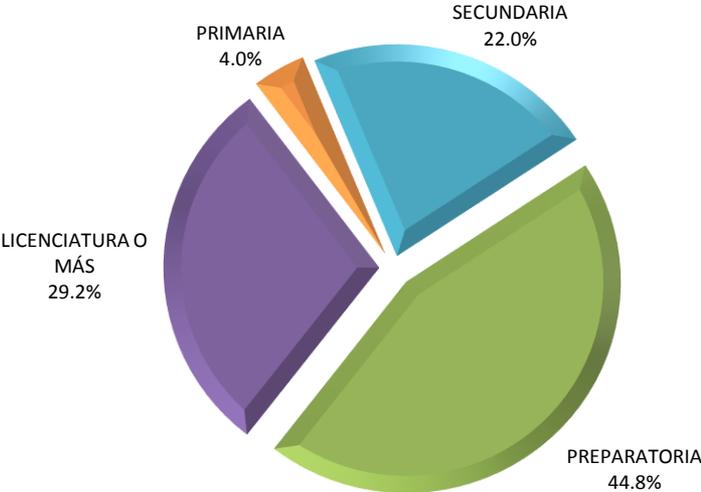
Autopista	Plaza de levantamiento	Muestra
México-Cuernavaca-Acapulco	C-1 Tlalpan, Km. 23.360	75
	PC-184 Francisco Velasco Durán, Km 118	75
	C-103 Palo Blanco, Km 285.850	75
	C-104 La Venta, Km. 365.400	75
México-Querétaro-Irapuato	C-4 Tepetzotlán Km, 43.010	75
	C-5 Palmillas, Km. 147.917	75
	C-41 Salamanca, 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

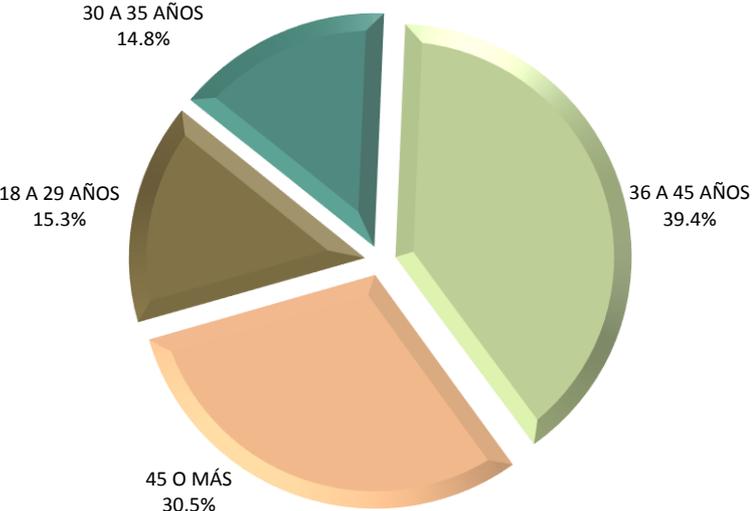
SEXO



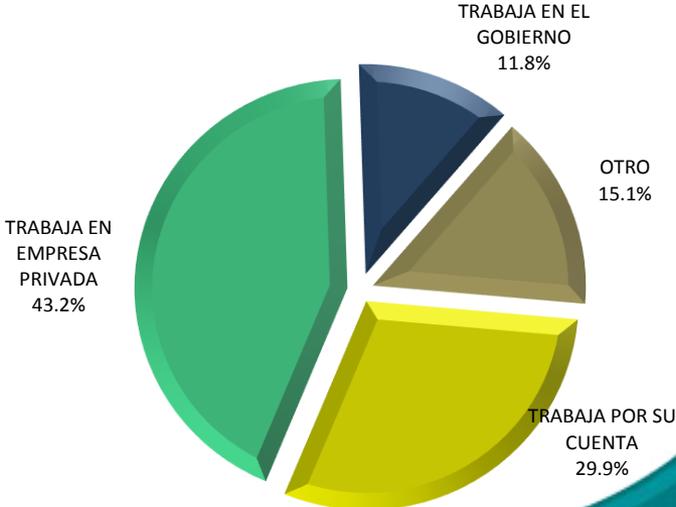
ESCOLARIDAD



EDAD

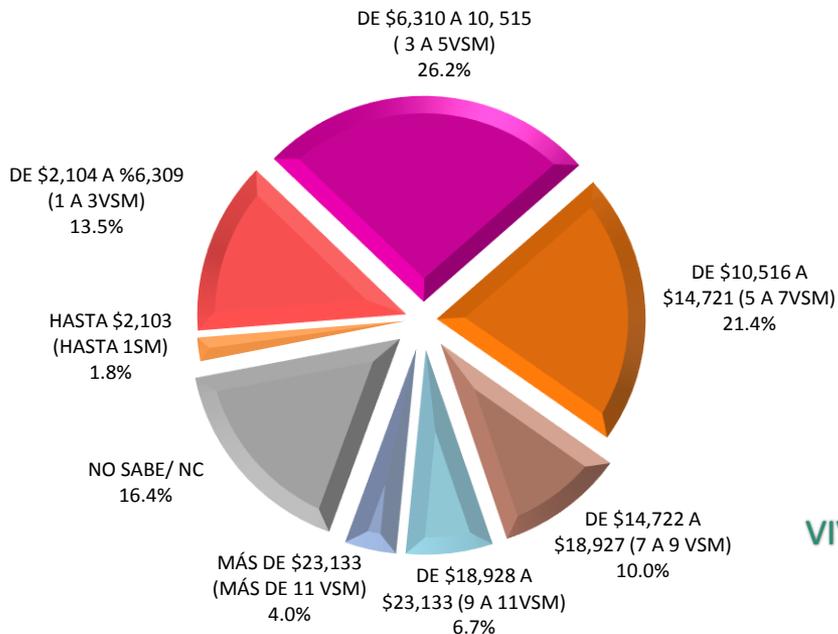


OCUPACIÓN

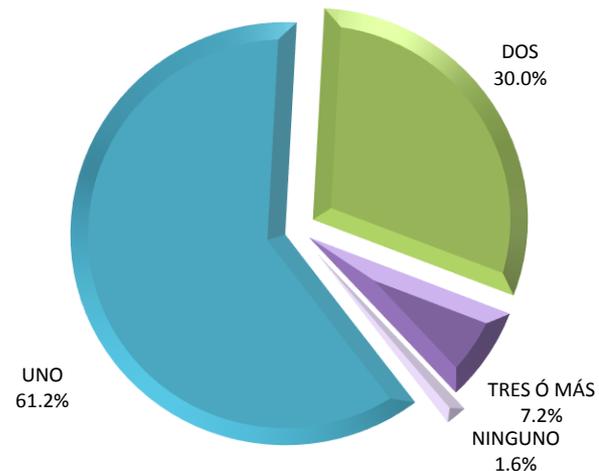


PERFIL DEL ENTREVISTADO

INGRESO



AUTOMÓVILES EN EL HOGAR



VIVE EN CASA PROPIA



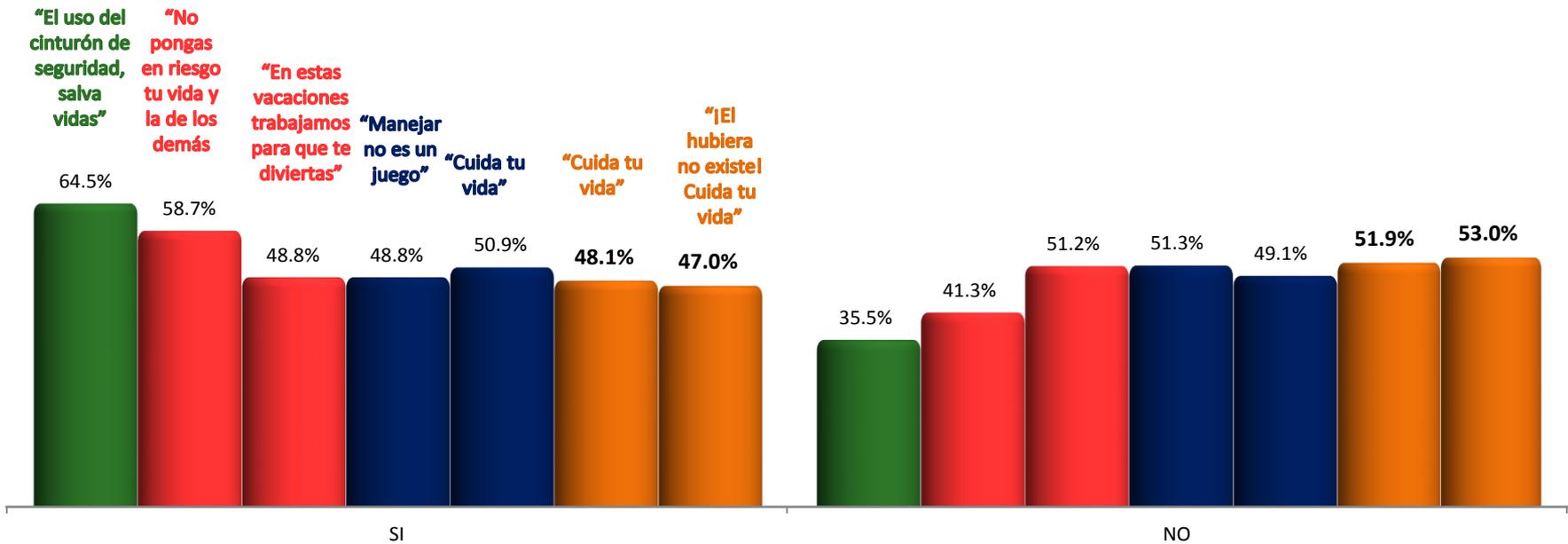
AUTOS PROMEDIO: 1.4

CAMPAÑA DE PREVENCIÓN



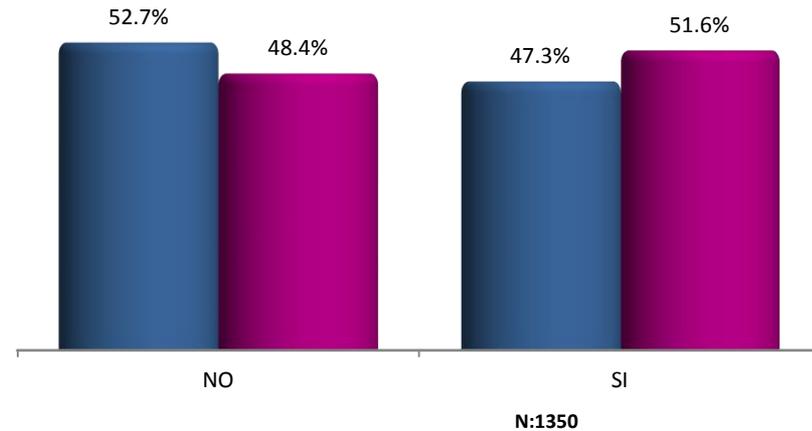
¿Conoce la campaña de prevención de accidentes de CAPUFE denominada...?

SE MOSTRÓ TARJETA CON IMÁGENES



- ▲ OCT 2012 N:1175
- ▲ AGO 2013 N:1275
- ▲ AGO 2014 N:1350
- ▲ AGO 2015 N:1350

¿Conoce la campaña de CAPUFE de seguridad vial denominada "Cuida tu vida"? Cuadro 1

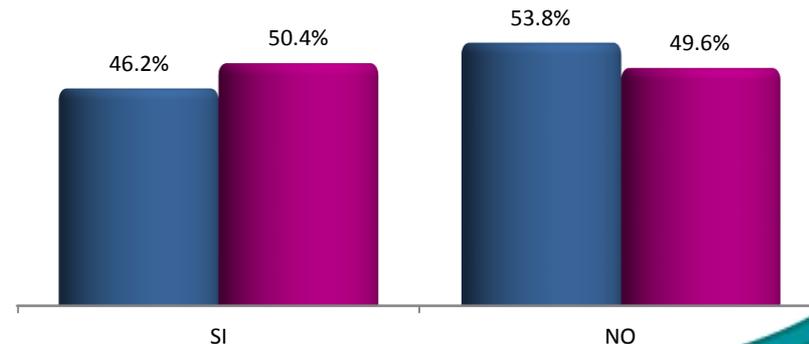


▲ HOMBRES
▲ MUJERES

		SI	NO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	46.7%	53.3%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	32.7%	67.3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	61.3%	38.7%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	47.3%	52.7%
	MÉXICO - TIZAYUCA	76.0%	24.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	41.3%	58.7%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	56.0%	44.0%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	62.7%	37.3%
	LA CARBONERA- PUERTO MÉXICO	52.0%	48.0%
	DURANGO-MAZATLÁN	29.3%	70.7%

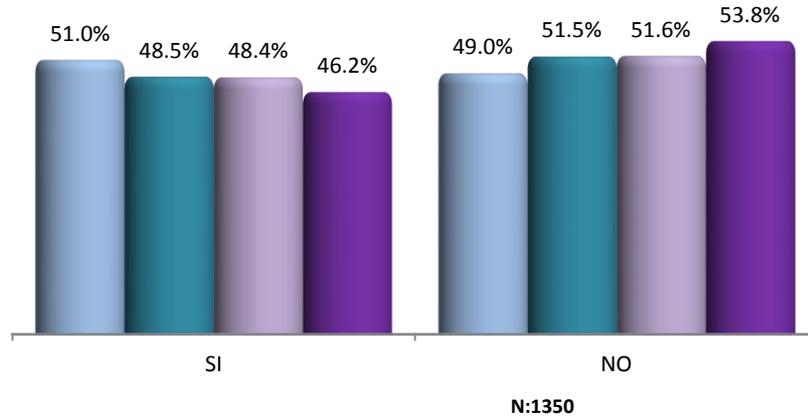
Y ¿conoce la campaña de CAPUFE de seguridad vial "¡El hubiera no existe!. Cuida tu vida" ? Cuadro 2

		SI	NO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	53.3%	46.7%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	31.7%	68.3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	56.9%	43.1%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	30.0%	70.0%
	MÉXICO - TIZAYUCA	76.0%	24.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	50.7%	49.3%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	52.0%	48.0%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	62.7%	37.3%
	LA CARBONERA –PUERTO MÉXICO	56.0%	44.0%
	DURANGO- MAZATLÁN	30.7%	69.3%

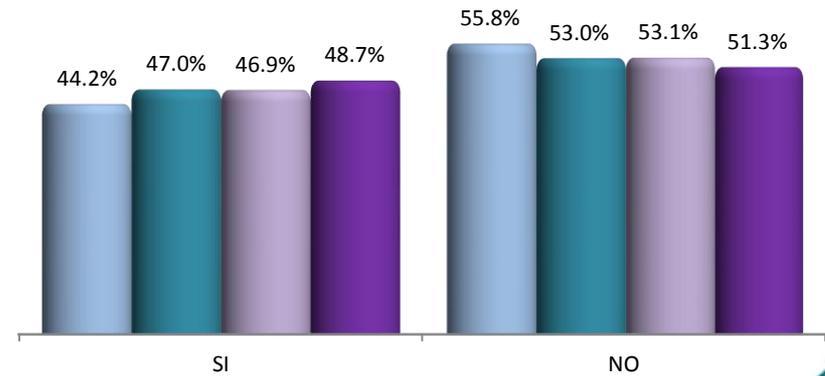


¿Conoce la campaña de CAPUFE de seguridad vial, denominada "Cuida tu vida"? Cuadro 1

- ▲ 18 – 29 AÑOS
- ▲ 30 – 35 AÑOS
- ▲ 36 – 45 AÑOS
- ▲ 46 O MÁS AÑOS

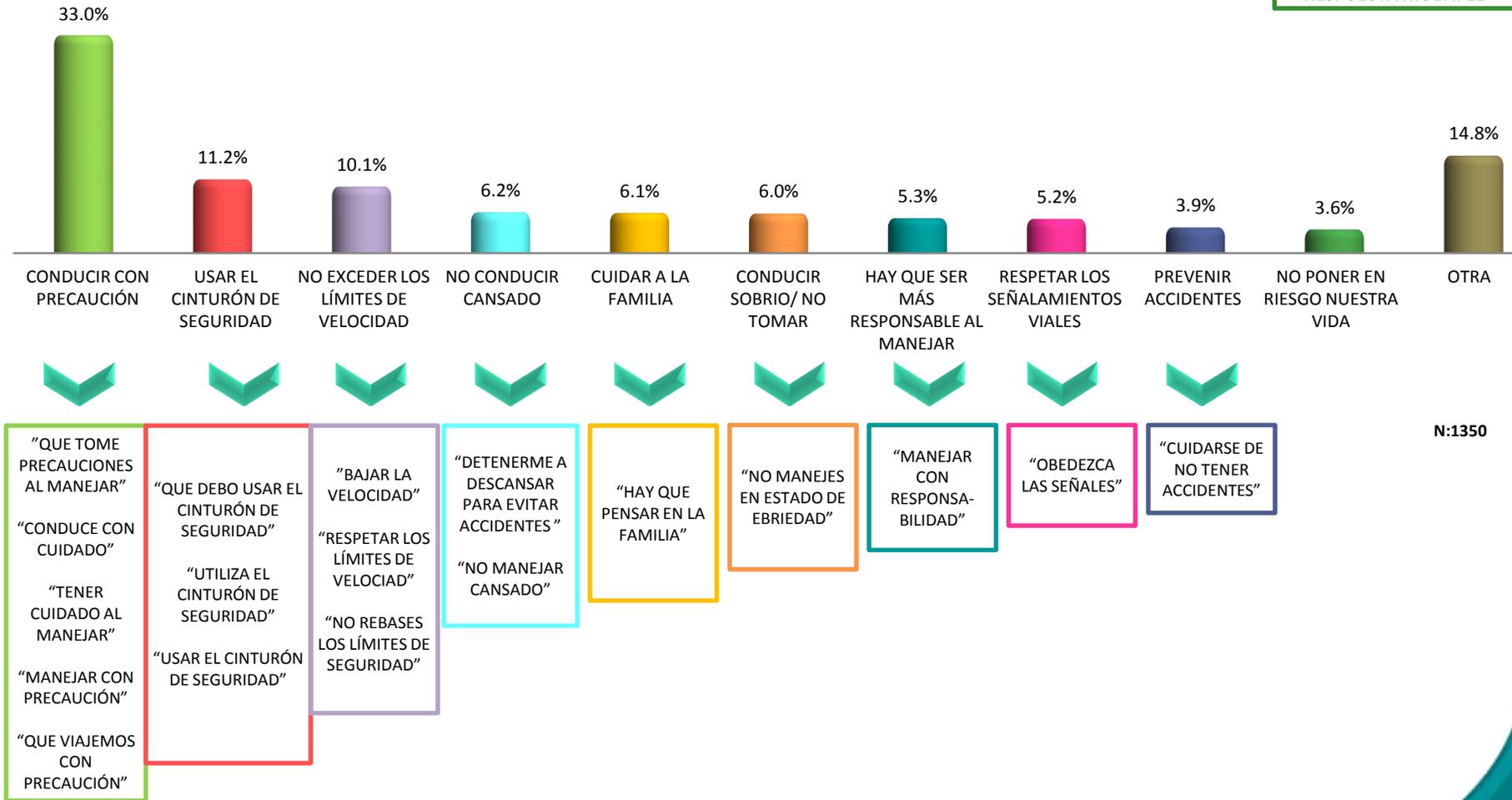


Y ¿Conoce la campaña de CAPUFE de seguridad vial "¡El hubiera no existe!. Cuida tu vida" ? Cuadro 2



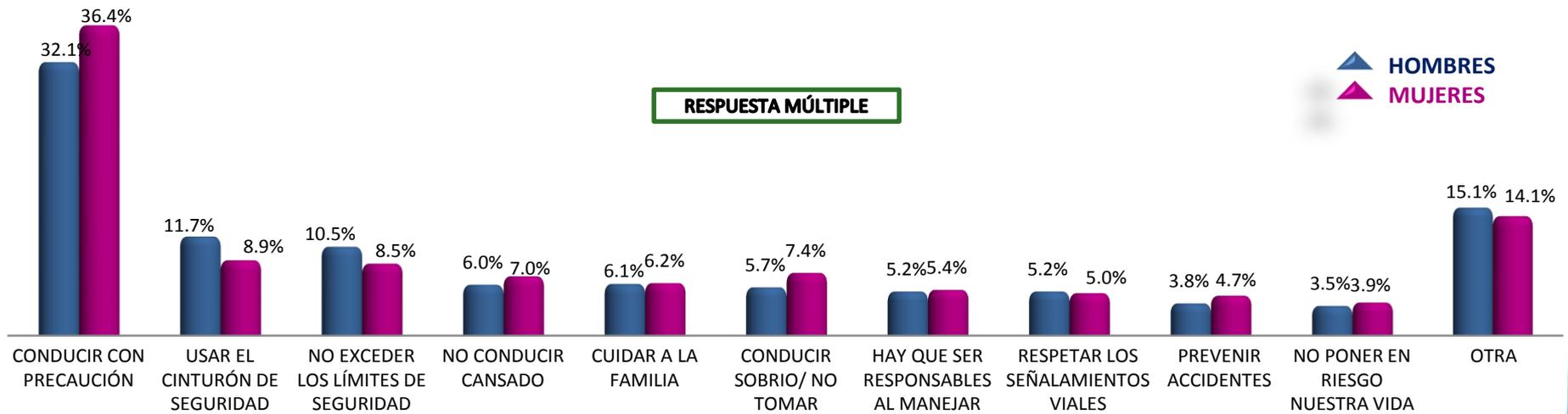
¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando escucha o lee "Cuida tu vida" ? Cuadro 3

RESPUESTA MÚLTIPLE



N:1350

¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando escucha o lee "Cuida tu vida" ? Cuadro 3

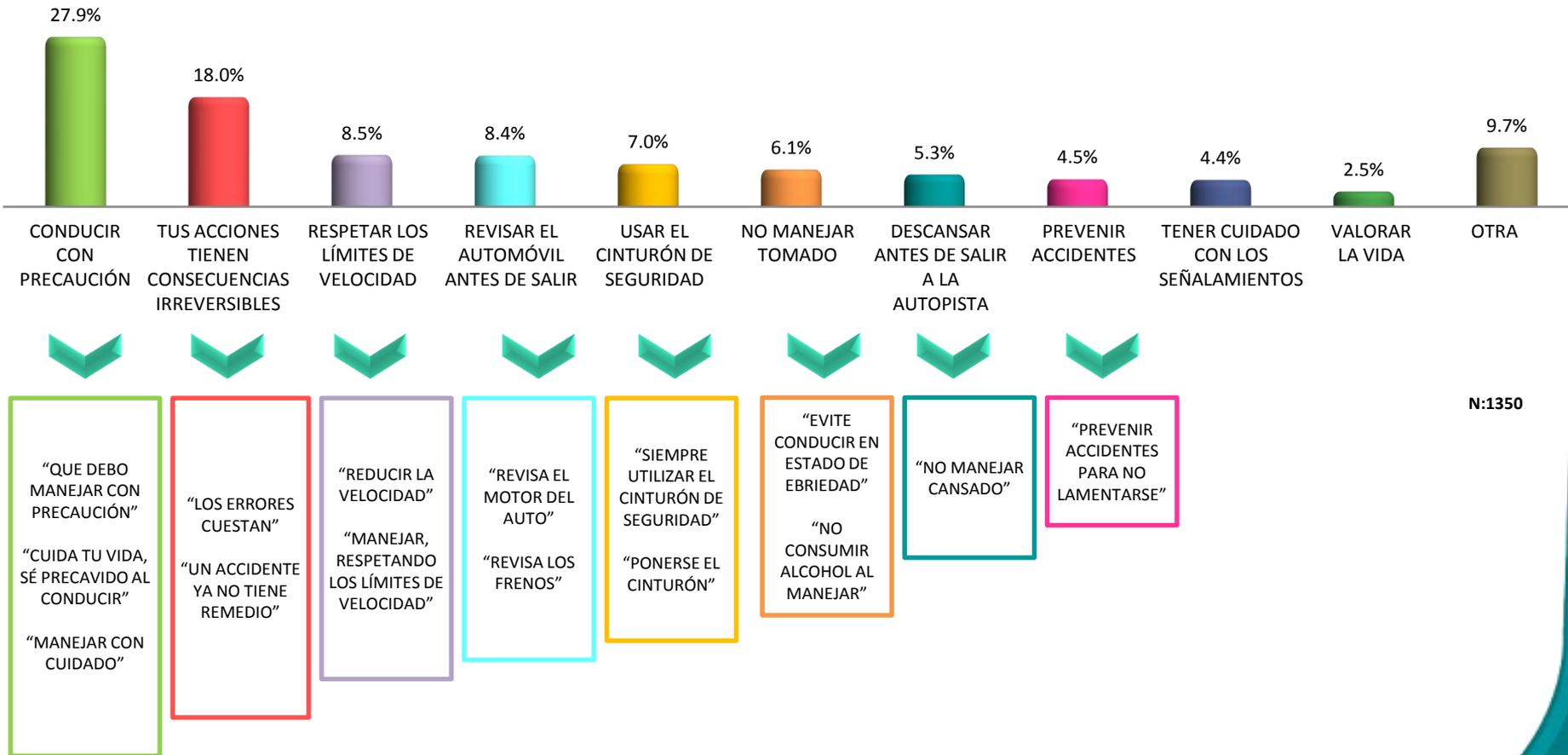


N:1350

		CONDUCIR CON PRECAUCIÓN	USAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	NO EXCEDER LOS LÍMITES DE VELOCIDAD	NO CONDUCIR CANSADO	CUIDAR A LA FAMILIA	CONDUCIR SOBRIO/ NO TOMAR	HAY QUE SER RESPONSABLES AL MANEJAR	RESPECTAR LOS SEÑALAMIENTOS VIALES
EDAD	18 A 29 AÑOS	34.0%	8.7%	11.7%	6.3%	5.3%	6.3%	4.9%	6.8%
	30 A 35 AÑOS	30.5%	10.0%	10.0%	5.0%	8.0%	5.0%	7.5%	4.5%
	36 A 45 AÑOS	32.4%	9.8%	7.7%	7.0%	7.9%	6.2%	5.5%	5.1%
	46 O MÁS AÑOS	34.5%	14.8%	12.7%	5.8%	3.4%	5.8%	3.9%	4.9%

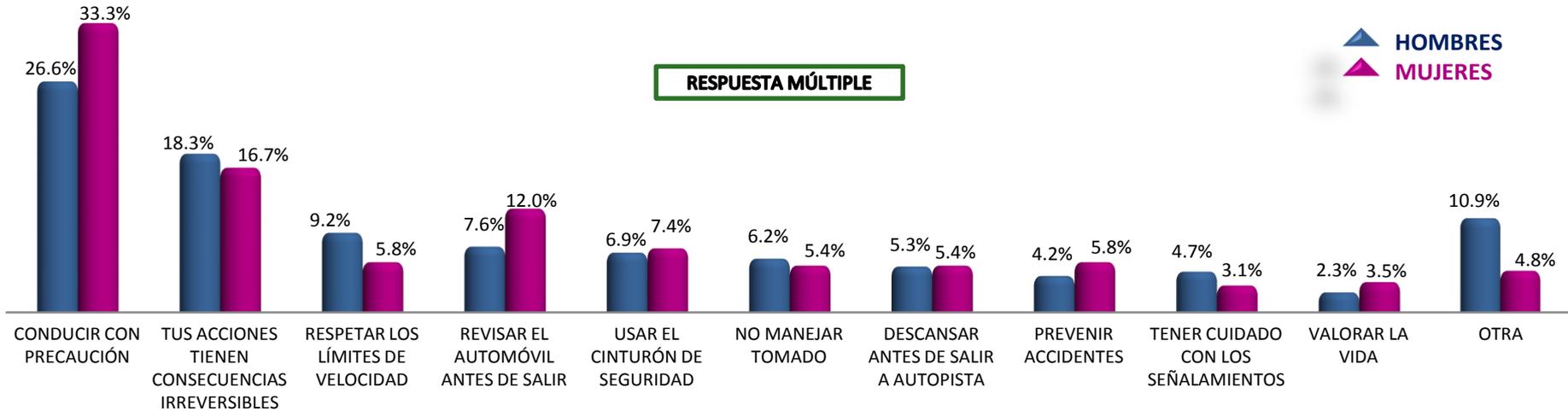
¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando escucha o lee "¡El hubiera no existe!. Cuida tu vida"? Cuadro 4

RESPUESTA MÚLTIPLE



N:1350

¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando escucha o lee “¡El hubiera no existe!. Cuida tu vida”? Cuadro 4



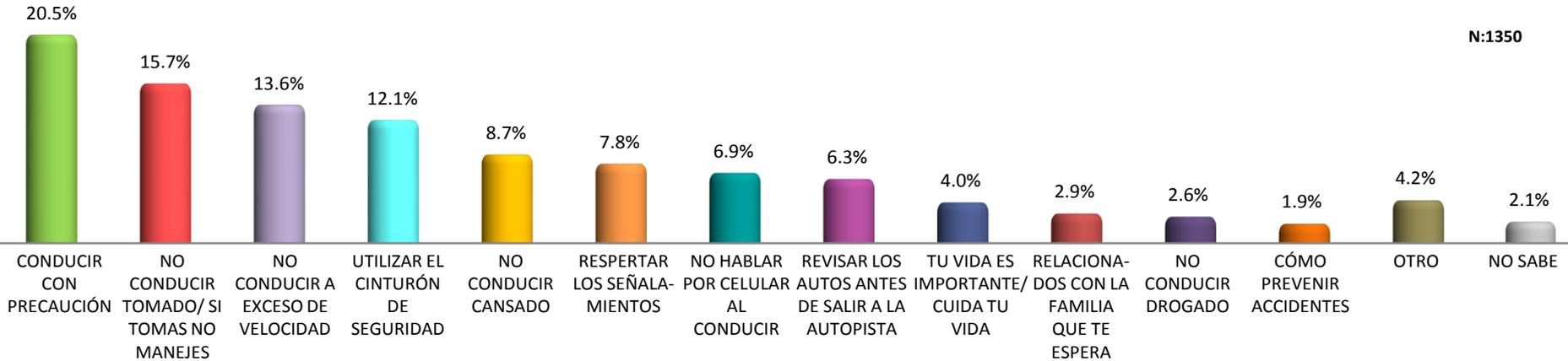
N:1350

		CONducIR CON PRECAUCIÓN	TUS ACCIONES TIENEN CONSECUENCIAS IRREVERSIBLES	RESPECTAR LOS LÍMITES DE VELOCIDAD	REVISAR EL AUTOMÓVIL ANTES DE SALIR	USAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	NO MANEJAR TOMADO	DESCANSAR AMTES DE SALIR A AUTOPISTA	PREVENIR ACCIDENTES
EDAD	18 A 29 AÑOS	33.5%	19.9%	3.9%	9.2%	3.4%	6.3%	4.4%	4.4%
	30 A 35 AÑOS	26.0%	20.5%	6.5%	8.0%	6.5%	8.5%	6.5%	7.0%
	36 A 45 AÑOS	25.4%	18.6%	9.2%	7.2%	8.7%	5.1%	4.7%	4.5%
	46 O MÁS AÑOS	29.2%	15.1%	10.9%	9.7%	6.8%	6.1%	5.8%	3.2%

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

RESPUESTA MÚLTIPLE

N:1350



		CONducir CON PRECAUCIÓN	NO CONducir TOMADO/SI TOMAS NO MANEJES	NO CONducir A EXCESO DE VELOCIDAD	UTILIZAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	NO CONducir CANSADO	RESPECTAR LOS SEÑALAMIENTOS	NO HABLAR POR CELULAR AL CONducir
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	17.8%	11.6%	12.9%	11.6%	4.4%	7.6%	9.3%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	24.0%	12.7%	17.3%	11.0%	6.3%	7.7%	6.3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	12.0%	19.1%	15.6%	12.4%	16.4%	8.9%	13.3%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	30.7%	18.0%	13.3%	6.0%	6.7%	6.0%	0.7%
	MÉXICO - TIZAYUCA	9.3%	28.0%	17.3%	16.0%	8.0%	2.7%	6.7%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCAUTLA	33.3%	1.3%	2.7%	8.0%	1.3%	1.3%	---
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.0%	22.7%	10.7%	22.7%	10.7%	8.0%	5.3%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	17.3%	24.0%	8.0%	18.7%	16.0%	5.3%	12.0%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	32.0%	17.3%	13.3%	13.3%	4.0%	13.3%	1.3%
	DURANGO-MAZATLÁN	22.7%	10.7%	10.7%	12.0%	16.0%	17.3%	4.0%

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

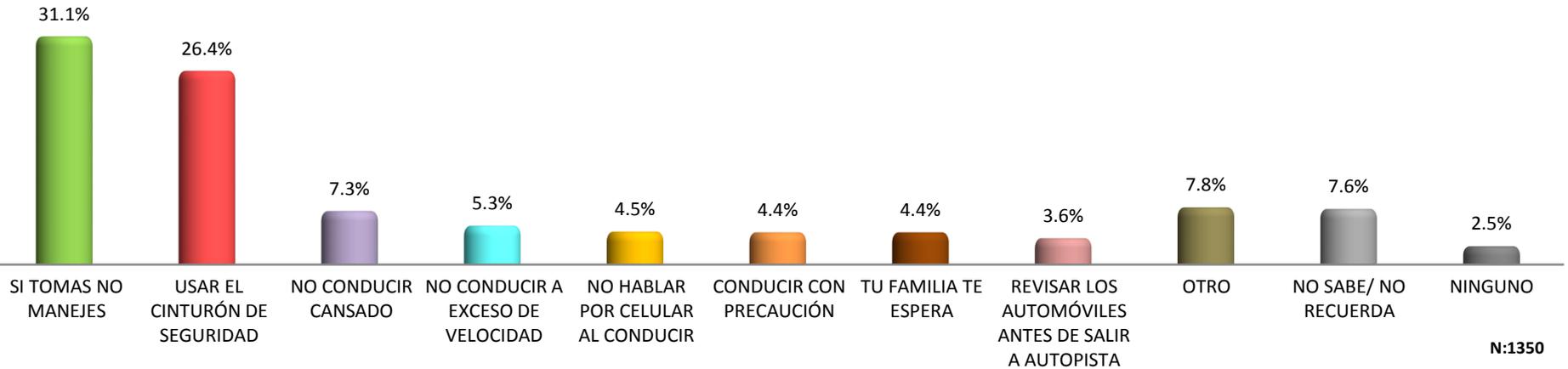


N:1350

		CONducIR CON PRECAUCIÓN	NO CONducIR TOMADO/ SI TOMAS NO MANEJES	NO CONducIR A EXCESO DE VELOCIDAD	UTILIZAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	NO CONducIR CANSADO	RESPECTAR LOS SEÑALAMIENTOS	NO HABLAR POR CELULAR AL CONducIR
EDAD	18 A 29 AÑOS	18.4%	13.6%	16.0%	15.0%	7.3%	6.8%	5.3%
	30 A 35 AÑOS	19.5%	18.5%	12.0%	16.0%	6.5%	6.5%	8.0%
	36 A 45 AÑOS	22.2%	15.4%	11.1%	9.8%	9.6%	7.9%	6.0%
	46 O MÁS AÑOS	19.5%	15.8%	16.3%	11.9%	9.5%	8.8%	8.3%

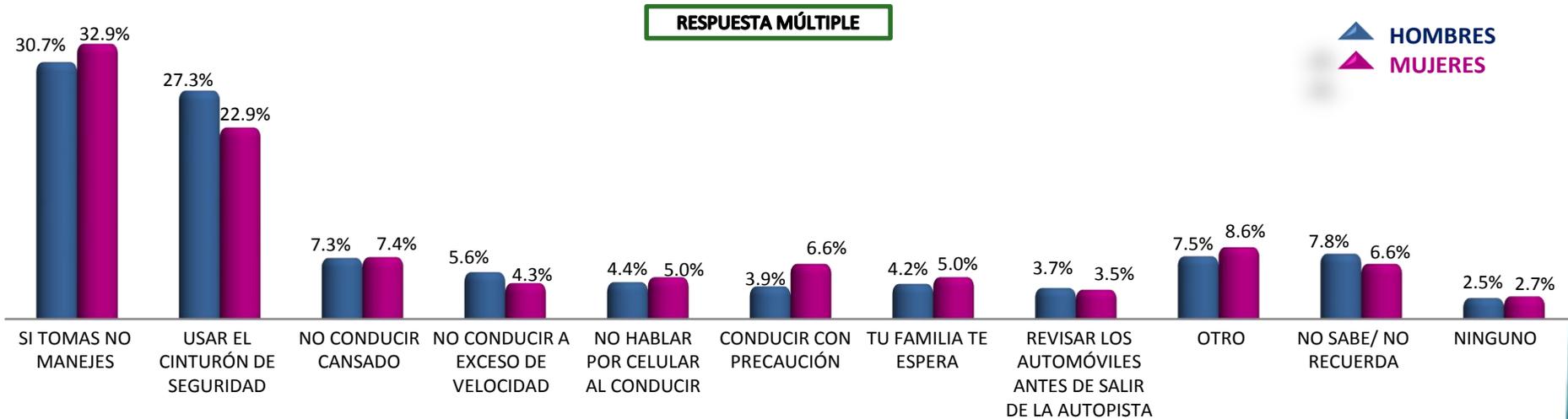
¿Qué mensajes recuerda de otras campañas para prevenir accidentes? Cuadro 6

RESPUESTA MÚLTIPLE



		SI TOMAS NO MANEJES	USAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	NO CONDUCIR CANSADO	NO CONDUCIR A EXCESO DE VELOCIDAD	NO HABLAR POR CELULAR AL CONDUCIR	CONDUCIR CON PRECAUCIÓN
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	28.0%	19.1%	17.3%	4.0%	4.0%	7.1%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	40.0%	29.7%	4.0%	5.7%	6.0%	2.3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	30.2%	13.3%	8.4%	6.2%	4.4%	3.6%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	34.0%	32.7%	2.0%	3.3%	6.7%	6.0%
	MÉXICO - TIZAYUCA	25.3%	17.3%	9.3%	9.3%	6.7%	4.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	22.7%	61.3%	---	---	---	1.3%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	36.0%	29.3%	4.0%	8.0%	2.7%	4.0%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	33.3%	34.7%	4.0%	6.7%	4.0%	10.7%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	14.7%	25.3%	8.0%	5.3%	2.7%	4.0%
	DURANGO-MAZATLÁN	25.3%	26.7%	9.3%	6.7%	2.7%	2.7%

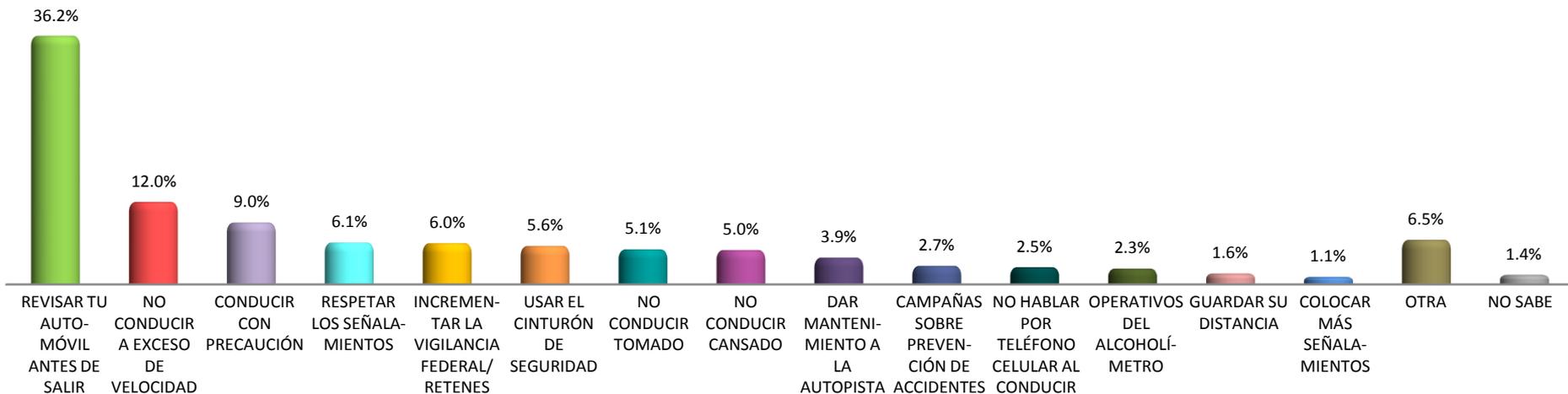
¿Qué mensajes recuerda de otras campañas para prevenir accidentes? Cuadro 6



		SI TOMAS NO MANEJES	USAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	NO CONDUCIR CANSADO	NO CONDUCIR A EXCESO DE VELOCIDAD	NO HABLAR POR CELULAR AL CONDUCIR	CONDUCIR CON PRECAUCIÓN
EDAD	18 A 29 AÑOS	30.1%	24.8%	4.9%	7.8%	3.4%	5.8%
	30 A 35 AÑOS	32.5%	30.5%	6.5%	5.0%	2.0%	6.0%
	36 A 45 AÑOS	29.9%	24.5%	8.9%	5.3%	4.5%	4.3%
	46 O MÁS AÑOS	32.1%	28.0%	7.1%	4.4%	6.3%	3.2%

¿Qué acciones sugiere realizar para prevenir accidentes? Cuadro 7

RESPUESTA MÚLTIPLE



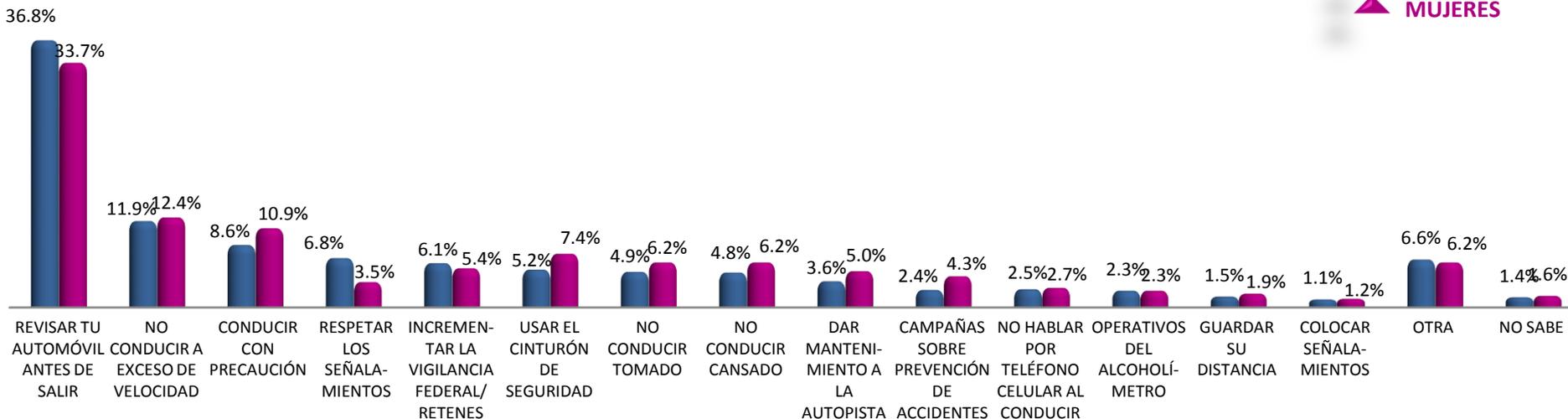
N:1350

		REVISAR TU AUTOMÓVIL ANTES DE SALIR	NO CONDUCIR A EXCESO DE VELOCIDAD	CONDUCIR CON PRECAUCIÓN	RESPECTAR LOS SEÑALAMIENTOS	INCREMENTAR LA VIGILANCIA FEDERAL/RETENES	USAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	NO CONDUCIR TOMADO	NO CONDUCIR CANSADO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	30.7%	8.9%	11.1%	8.0%	1.8%	4.0%	5.3%	3.6%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	34.7%	10.0%	7.7%	5.3%	10.3%	4.7%	4.7%	4.3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	79.6%	2.2%	2.7%	3.1%	1.3%	3.6%	1.8%	0.9%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	7.3%	13.3%	12.7%	8.0%	12.0%	5.3%	6.7%	7.3%
	MÉXICO - TIZAYUCA	45.3%	9.3%	8.0%	6.7%	---	6.7%	9.3%	6.7%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	48.0%	20.0%	8.0%	2.7%	---	4.0%	1.3%	8.0%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	18.7%	30.7%	10.7%	10.7%	2.7%	12.0%	5.3%	5.3%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	13.3%	22.7%	13.3%	2.7%	12.0%	14.7%	16.0%	16.0%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	33.3%	28.0%	16.0%	10.7%	5.3%	9.3%	1.3%	2.7%
	DURANGO-MAZATLÁN	9.3%	5.3%	9.3%	6.7%	13.3%	2.7%	5.3%	6.7%

¿Qué acciones sugiere realizar para prevenir accidentes? Cuadro 7

RESPUESTA MÚLTIPLE

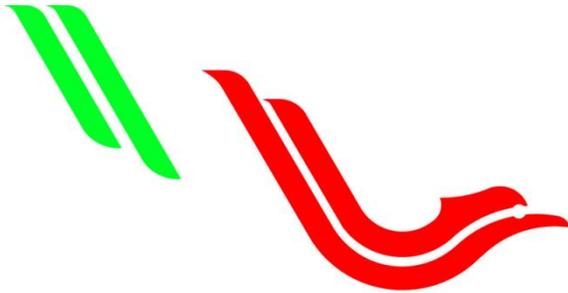
▲ HOMBRES
▲ MUJERES



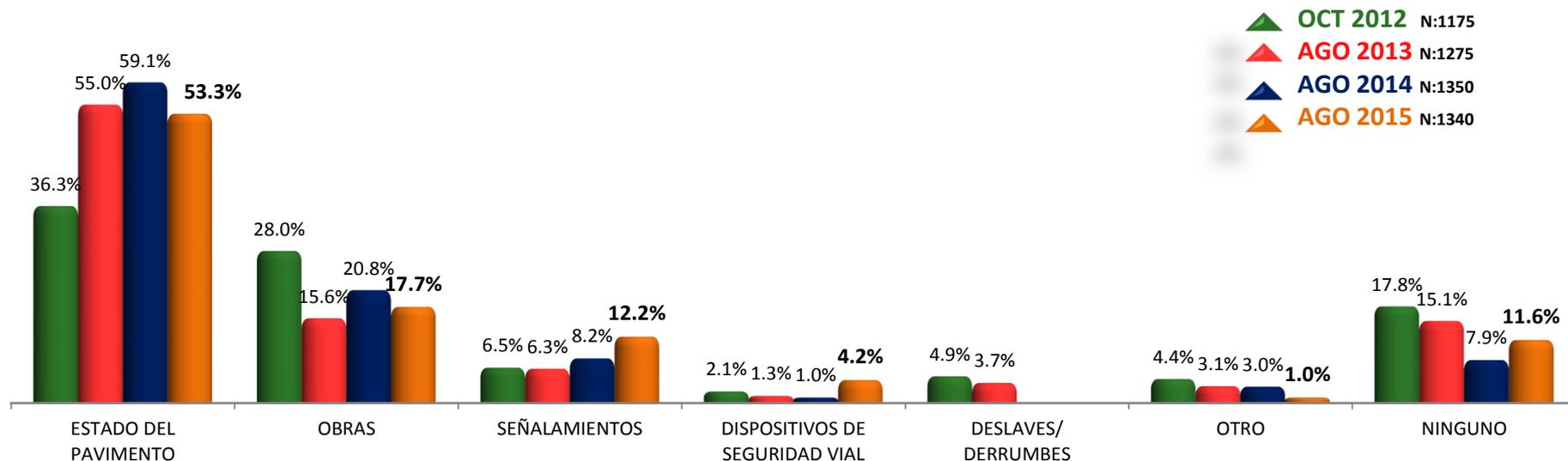
N:1350

		REVISAR TU AUTOMÓVIL ANTES DE SALIR	NO CONducIR A EXCESO DE VELOCIDAD	CONducIR CON PRECAUCIÓN	RESPECTAR LOS SEÑALAMIENTOS	INCREMENTAR LA VIGILANCIA FEDERAL/RETENES	USAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	NO CONducIR TOMADO	NO CONducIR CANSADO
EDAD	18 A 29 AÑOS	38.3%	12.1%	9.2%	5.8%	4.4%	5.8%	6.3%	5.8%
	30 A 35 AÑOS	40.0%	10.5%	10.0%	5.5%	4.5%	6.0%	6.0%	6.0%
	36 A 45 AÑOS	33.9%	13.6%	8.1%	5.3%	7.5%	5.6%	4.9%	4.0%
	46 O MÁS AÑOS	36.5%	10.7%	9.5%	7.8%	5.6%	5.4%	4.4%	5.6%

EVALUACIÓN DEL ESTADO FÍSICO DE LAS AUTOPISTAS

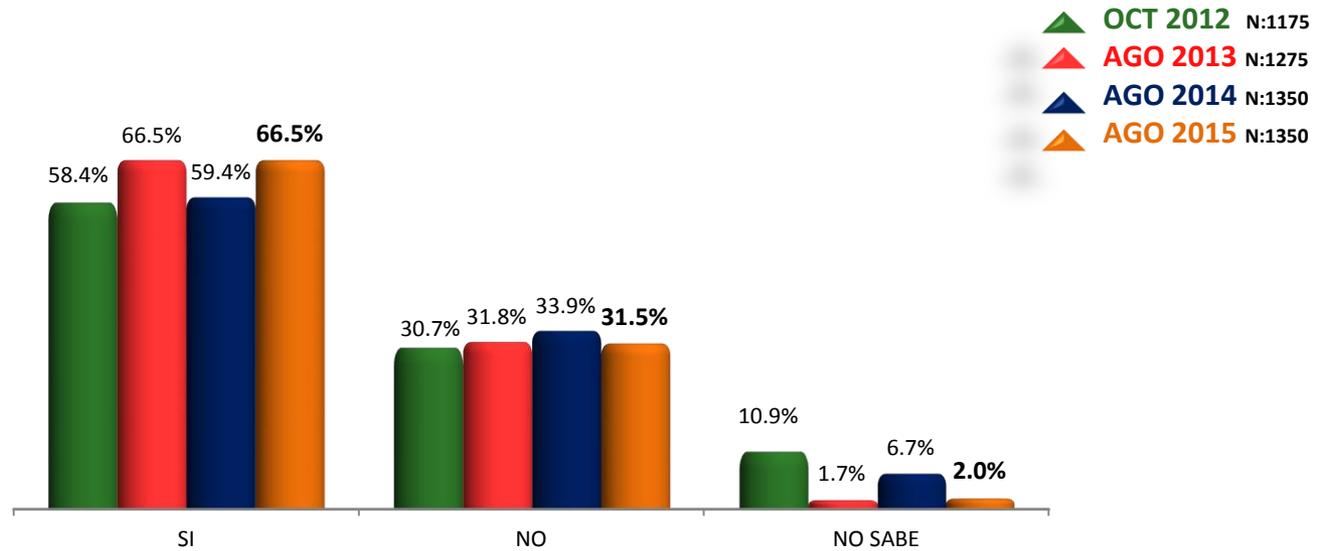


¿Cuál considera usted que es el principal problema de la infraestructura de esta autopista? Cuadro 8



		ESTADO DEL PAVIMENTO	OBRAS	SEÑALAMIENTOS	NINGUNO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	23.6%	13.8%	7.6%	53.3%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	64.4%	10.4%	14.4%	0.3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	48.0%	32.3%	12.1%	3.6%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	40.7%	46.0%	4.0%	4.7%
	MÉXICO - TIZAYUCA	55.4%	21.6%	13.5%	4.1%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	95.8%	---	1.4%	1.4%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	41.9%	13.5%	35.1%	2.7%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	53.3%	8.0%	29.3%	6.7%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	80.0%	---	9.3%	6.7%
	DURANGO-MAZATLÁN	81.3%	2.7%	6.7%	5.3%

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



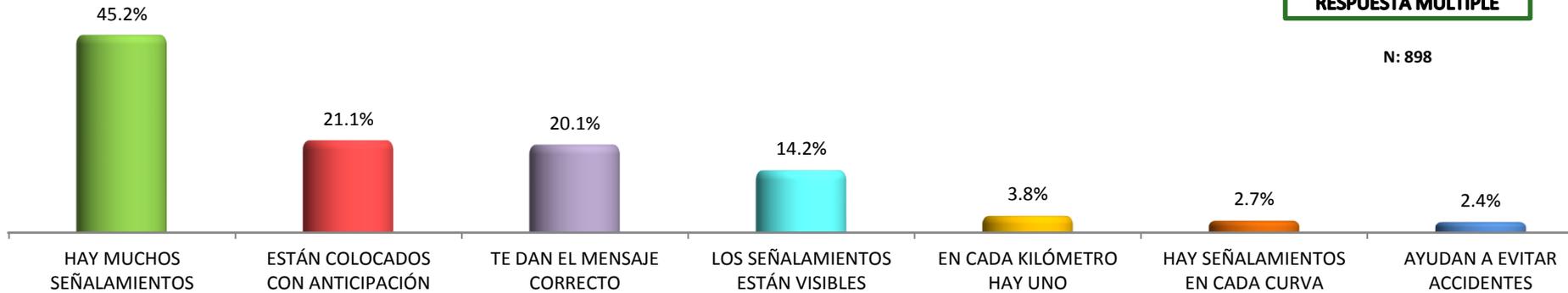
		SI	NO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	84.0%	10.7%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	73.7%	26.0%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	64.4%	33.3%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	69.3%	30.7%
	MÉXICO - TIZAYUCA	64.0%	34.7%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	49.3%	50.7%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	36.0%	61.3%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	45.3%	52.0%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	64.0%	33.3%
	DURANGO-MAZATLÁN	60.0%	37.3%

¿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: 898

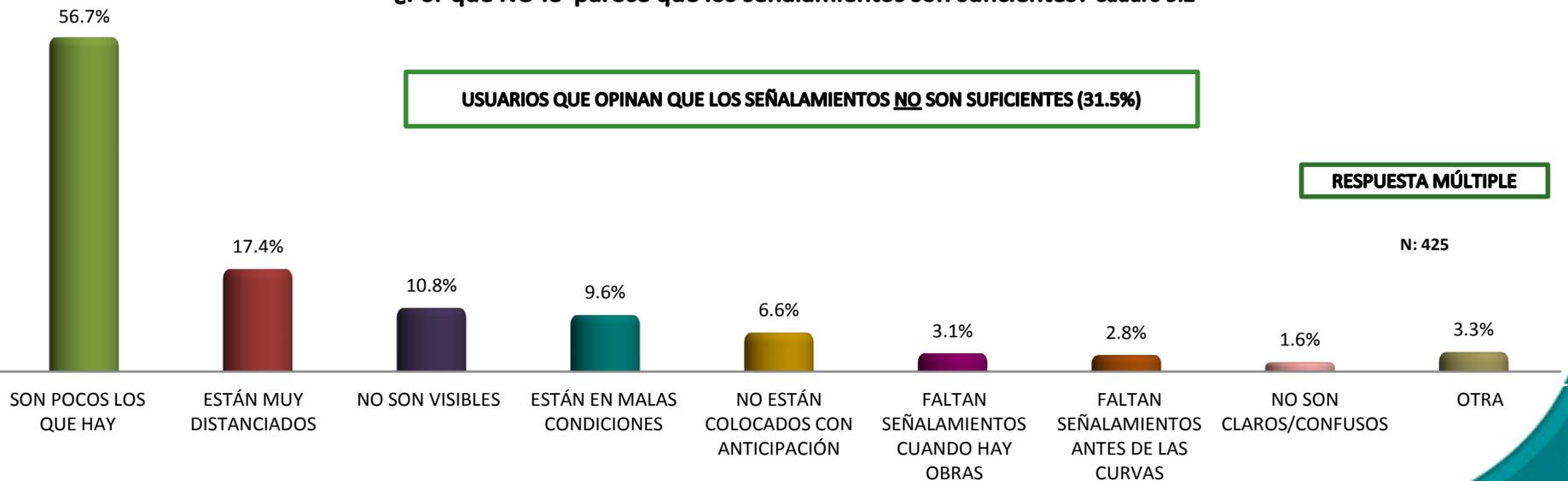


¿Por qué NO le parece que los señalamientos son suficientes? Cuadro 9.2

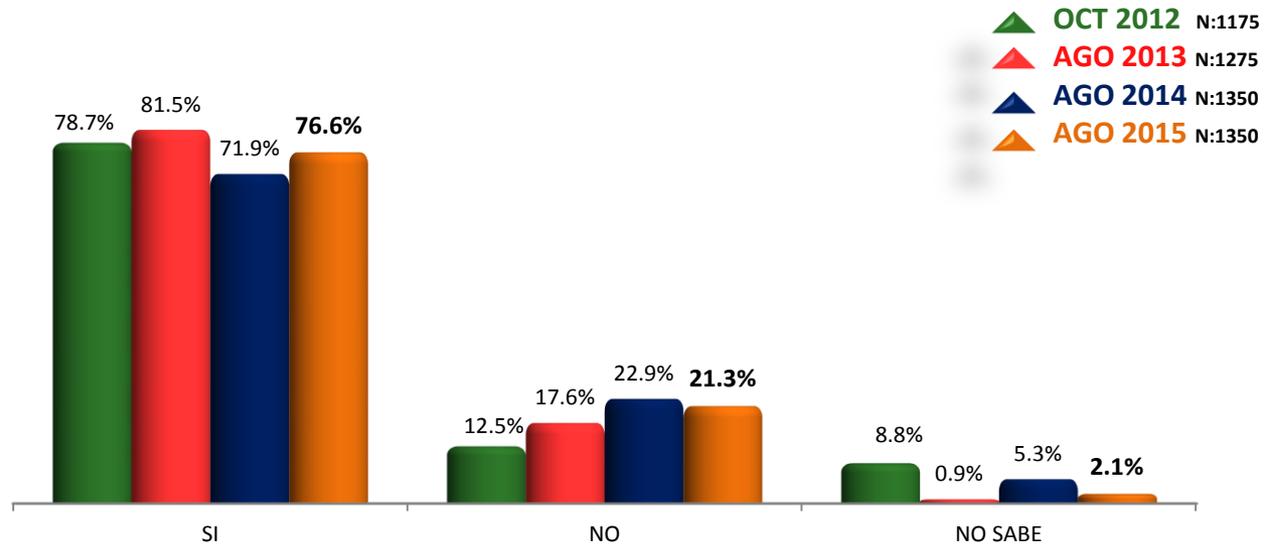
USUARIOS QUE OPINAN QUE LOS SEÑALAMIENTOS NO SON SUFICIENTES (31.5%)

RESPUESTA MÚLTIPLE

N: 425



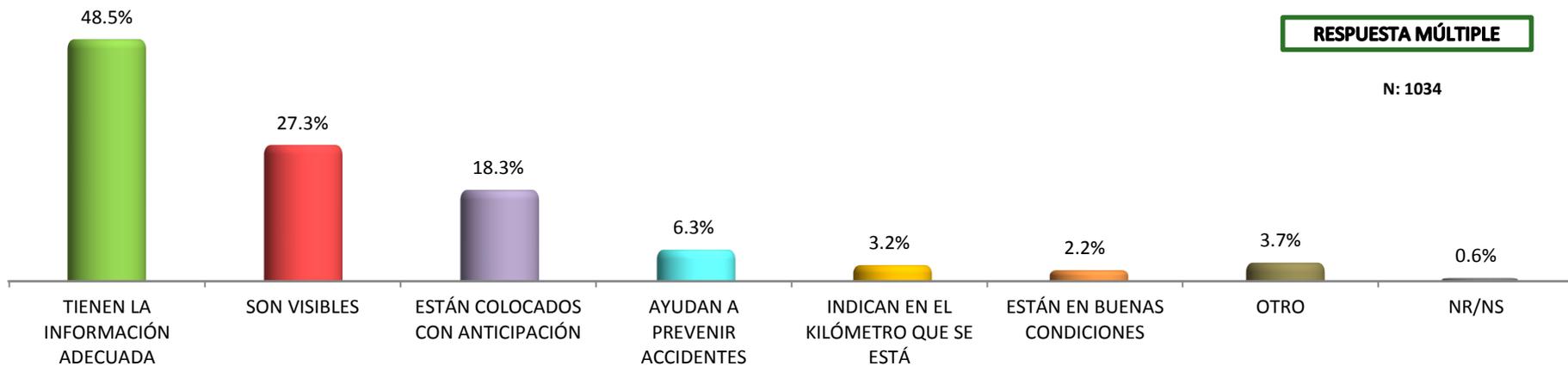
¿Le parece que los señalamientos le orientan adecuadamente? Cuadro 10



		SI	NO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	90.7%	8.9%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	80.3%	17.7%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	82.2%	15.6%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	72.7%	27.3%
	MÉXICO - TIZAYUCA	57.3%	30.7%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	66.7%	33.3%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	68.0%	32.0%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	50.7%	46.7%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	73.3%	22.7%
	DURANGO-MAZATLÁN	77.3%	20.0%

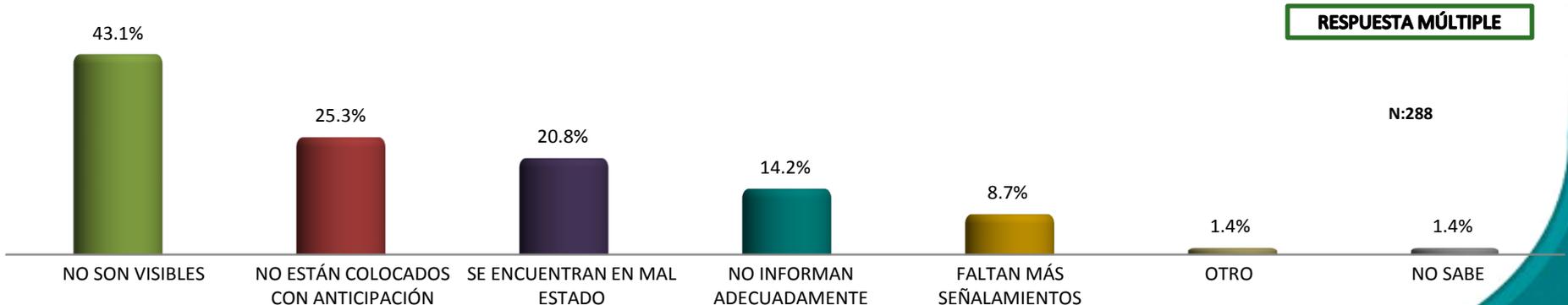
¿Por qué le parece que los señalamientos le orientan adecuadamente? Cuadro 10.1

USUARIOS QUE OPINAN QUE LOS SEÑALAMIENTOS LE ORIENTAN ADECUADAMENTE (76.6%)

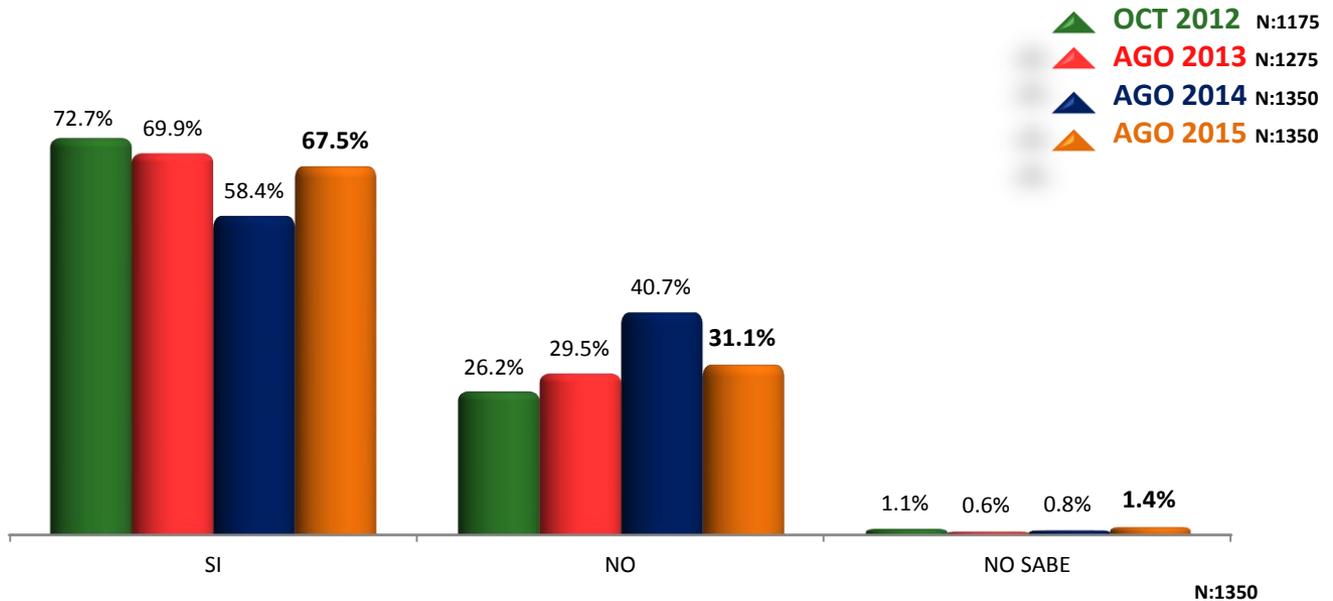


¿Por qué NO le parece que los señalamientos le orientan adecuadamente? Cuadro 10.2

USUARIOS QUE OPINAN QUE LOS SEÑALAMIENTOS NO LE ORIENTAN ADECUADAMENTE (21.3%)

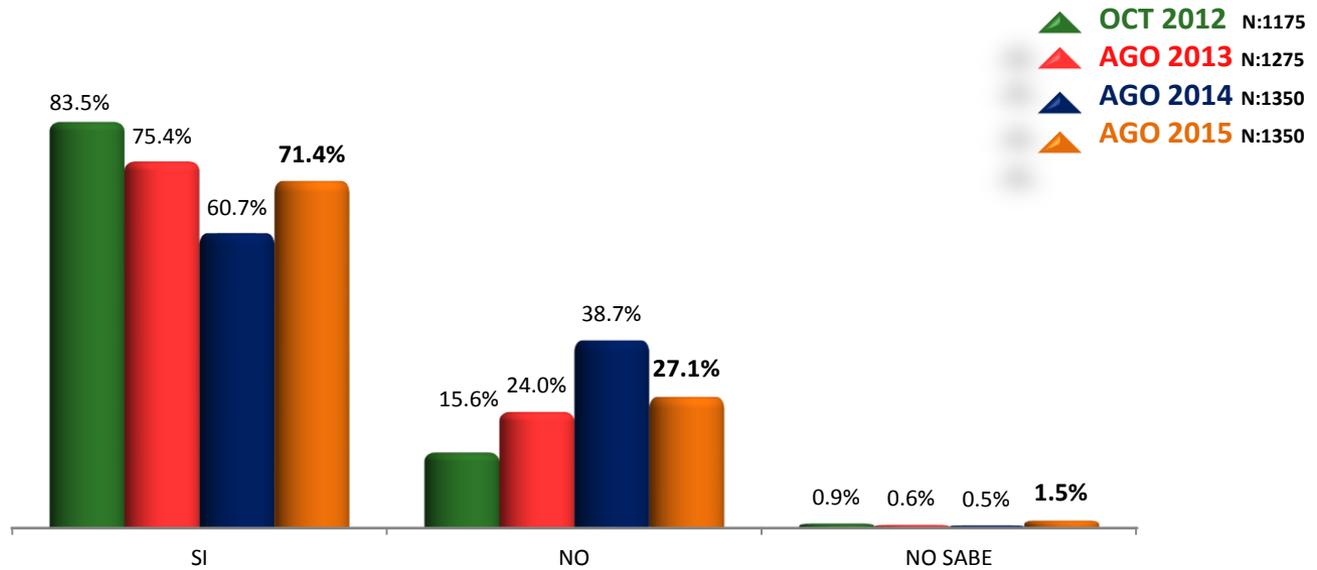


En las obras de mantenimiento,
¿Le parece que los señalamientos que existen son suficientes? *Cuadro 11*



		SI	NO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	61.8%	33.3%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	86.3%	13.7%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	67.6%	31.6%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	72.7%	27.3%
	MÉXICO - TIZAYUCA	64.0%	36.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	46.7%	53.3%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	45.3%	52.0%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	44.0%	54.7%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	72.0%	25.3%
	DURANGO-MAZATLÁN	64.0%	34.7%

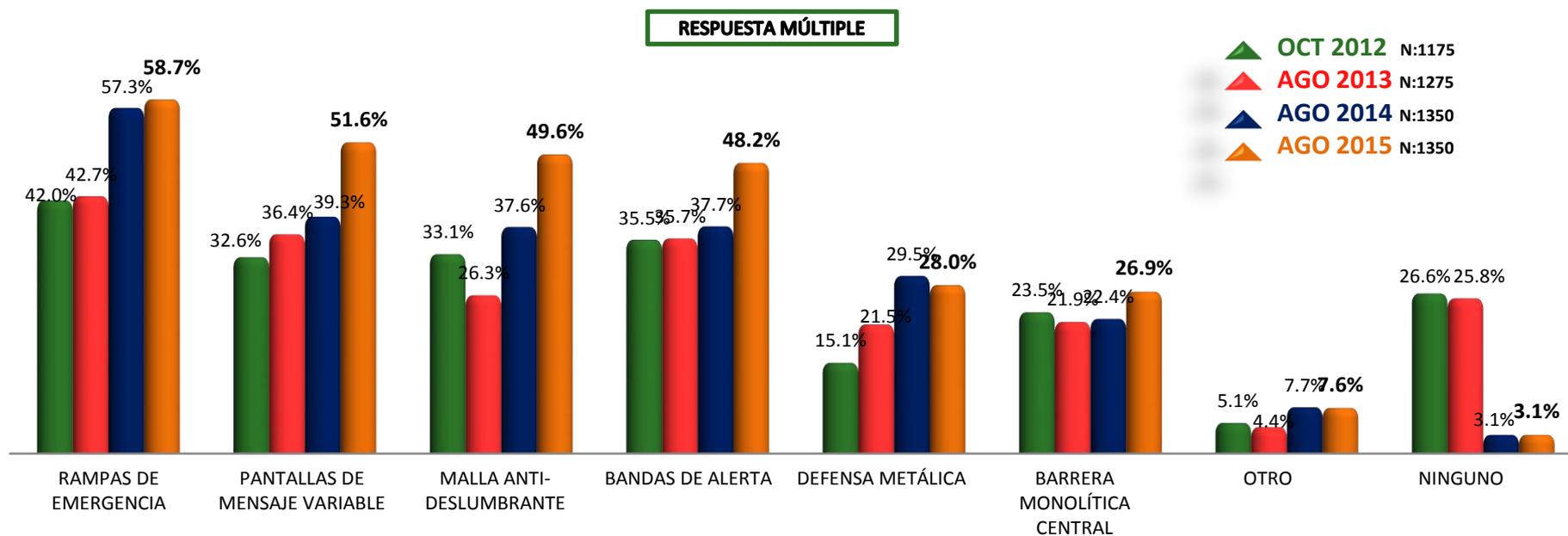
En las obras de mantenimiento,
¿Le parece que los señalamientos le orientan adecuadamente? *Cuadro 12*



N:1350

		SI	NO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	66.2%	28.4%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	87.3%	12.3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	71.6%	28.0%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	71.3%	28.7%
	MÉXICO - TIZAYUCA	61.3%	38.7%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	65.3%	32.0%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	50.7%	46.7%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	42.7%	56.0%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	86.7%	13.3%
	DURANGO-MAZATLÁN	73.3%	25.3%

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



		RAMPAS DE EMERGENCIA	PANTALLAS DE MENSAJE VARIABLE	MALLA ANTI-DESLUMBRANTE	BANDAS DE ALERTA	DEFENSA METÁLICA
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	61.3%	36.9%	28.9%	15.6%	8.4%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	70.0%	77.3%	69.7%	67.3%	12.0%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	36.4%	54.2%	45.3%	47.6%	17.8%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	59.3%	56.7%	50.0%	52.0%	43.3%
	MÉXICO - TIZAYUCA	26.7%	24.0%	29.3%	34.7%	5.3%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	70.7%	9.3%	40.0%	64.0%	68.0%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	62.7%	52.0%	56.0%	41.3%	53.3%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	65.3%	52.0%	37.3%	65.3%	33.3%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	52.0%	52.0%	72.0%	36.0%	70.7%
	DURANGO-MAZATLÁN	88.0%	44.0%	56.0%	64.0%	60.0%

¿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	AGO 2015	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.2	7.7	7.7	8.1	↑
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.0	7.6	7.4	8.0	↑
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO- ESPERANZA	8.1	7.1	7.2	8.0	↑
CD. MENDOZA-CÓRDOBA- VERACRUZ	---	7.7	7.4	7.6	↑
MÉXICO – TIZAYUCA	8.4	7.4	8.1	8.0	↓
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	7.0	7.5	6.7	7.2	↑
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.0	8.5	8.0	8.6	↑
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.0	8.5	8.2	8.3	↑
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.3	8.0	8.0	7.3	↓
DURANGO-MAZATLÁN	---	----	7.6	7.3	↓
GENERAL	8.1	7.6	7.5	7.9	↑

N:1175

N:1275

N:1350

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	AGO 2015
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.3	7.4	7.8	8.3
PC-5 PALMILLAS	7.0	8.0	7.8	8.1
PC-41 SALAMANCA	---	7.6	7.5	7.8
PC-1 TLALPAN	8.4	8.2	8.3	7.7
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	7.9	6.5	7.8
PC-103 PALO BLANCO	7.1	7.1	7.3	8.3
PC-104 LA VENTA	7.7	7.0	7.4	8.1
PC-7 SAN MARCOS	8.1	7.6	7.5	7.9
PC-26 AMOZOC	8.3	7.5	7.2	7.9
PC-27 ESPERANZA	---	6.1	6.9	8.3
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.2	7.2	7.9
PC-45 FORTÍN	---	7.3	7.6	7.3
PC-21 OJO DE AGUA	8.4	7.4	8.1	8.0
PC-191 MALPASITO	7.0	7.5	6.7	7.2
PC-110 SABINAS	9.0	8.5	8.0	8.6
PC-140 LA CARBONERA	9.0	8.5	8.2	8.3
PC-141 LOS CHORROS	9.3	8.0	8.0	7.3
PC-95 DURANGO	--	--	7.6	7.3



N:1175

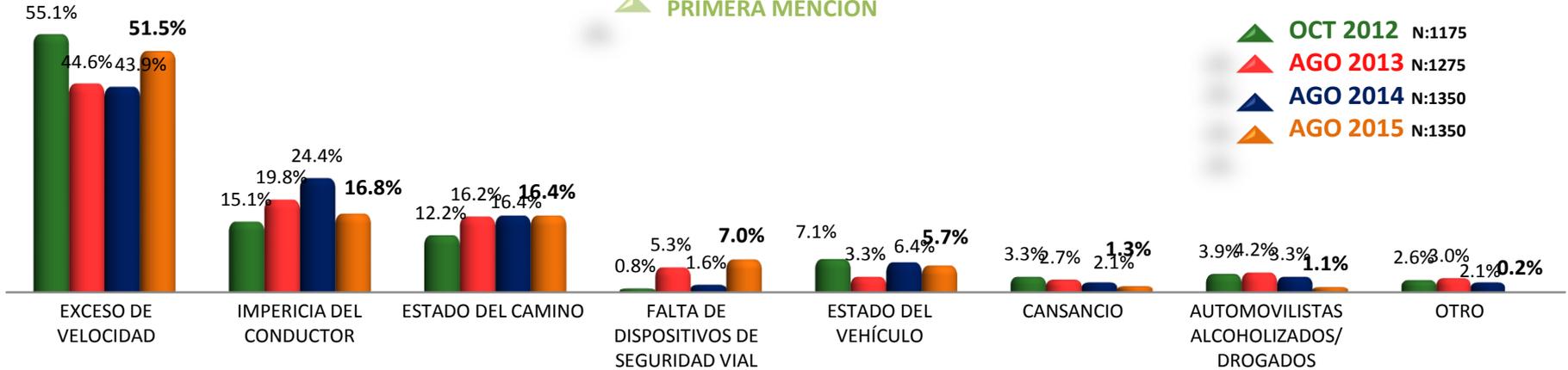
N:1275

N:1350

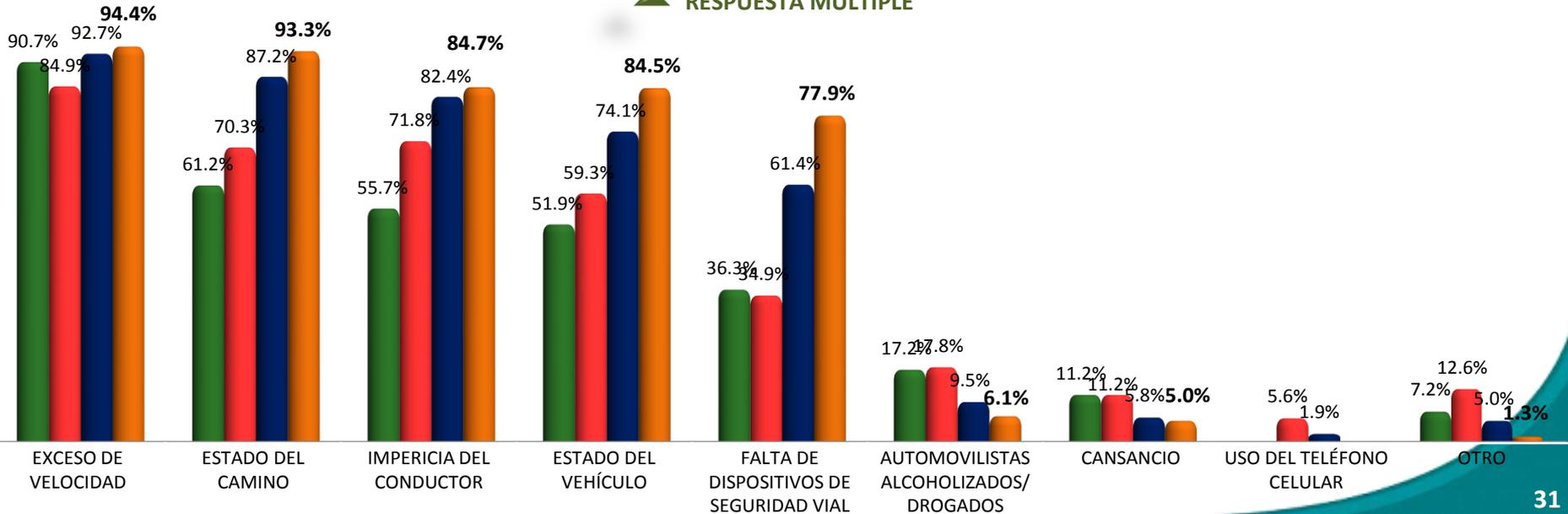
N:1350

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



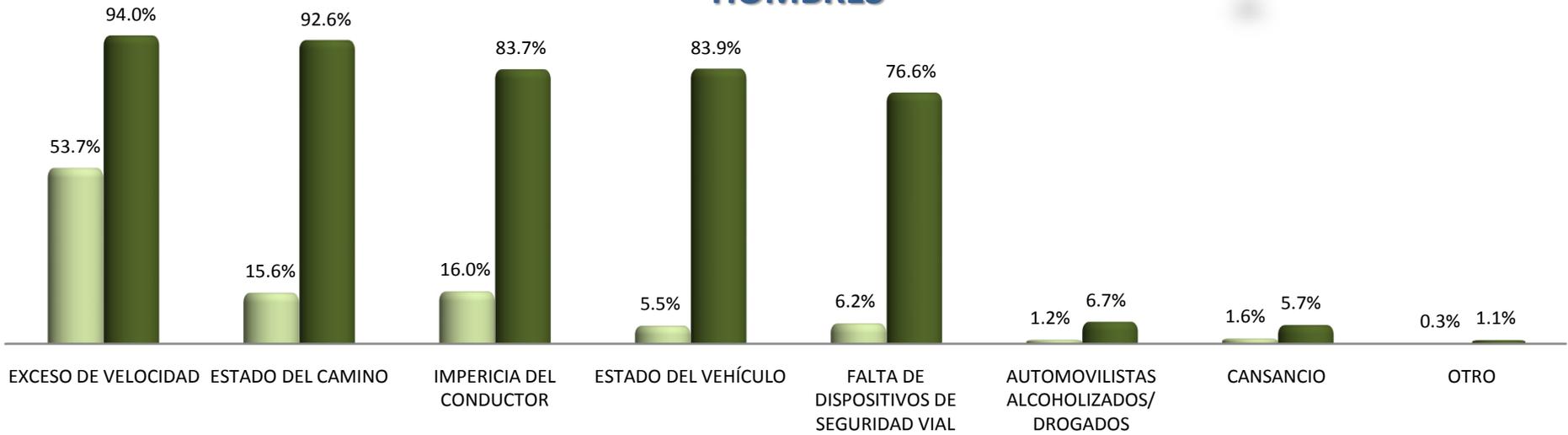
RESPUESTA MÚLTIPLE



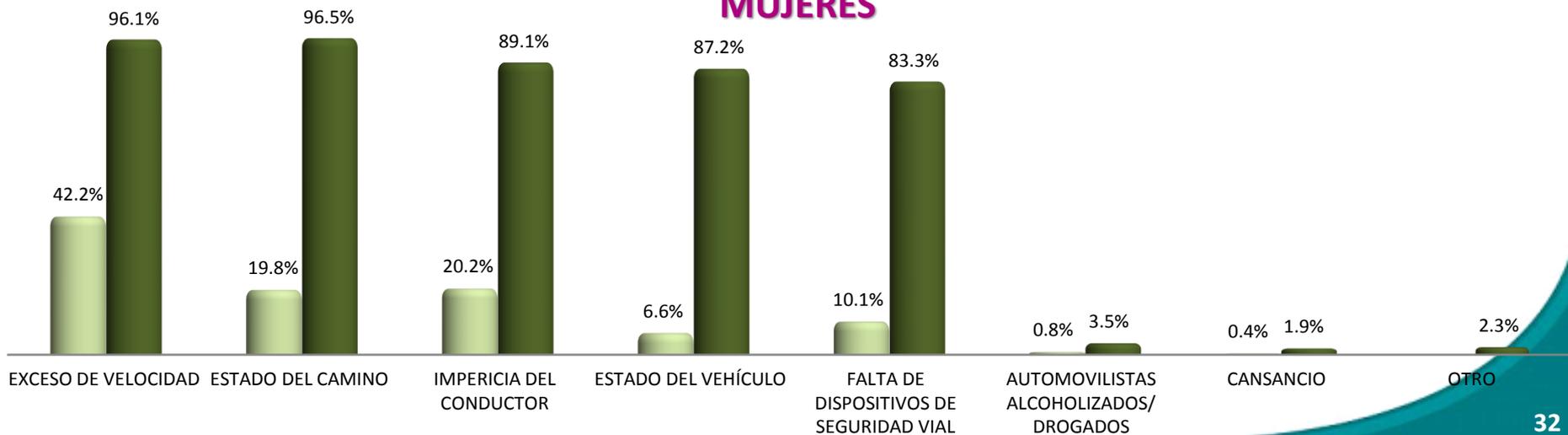
Por orden de importancia, podría señalar en su opinión, ¿Qué factores son los que provocan los accidentes? Cuadros 15.1 y 15.2

▲ PRIMERA MENCIÓN
▲ RESPUESTA MÚLTIPLE

HOMBRES

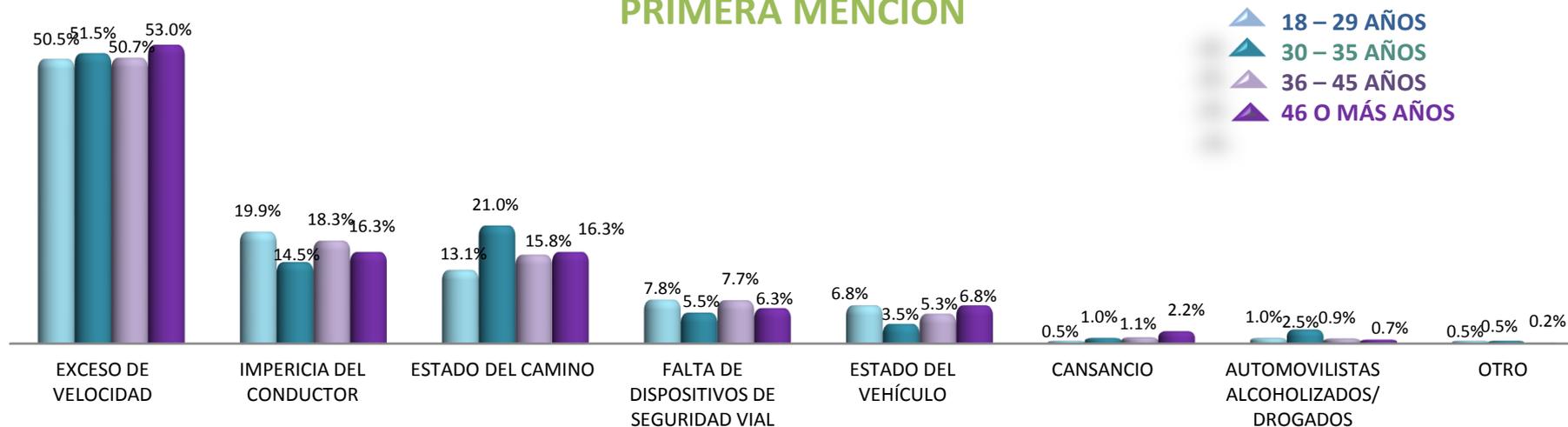


MUJERES

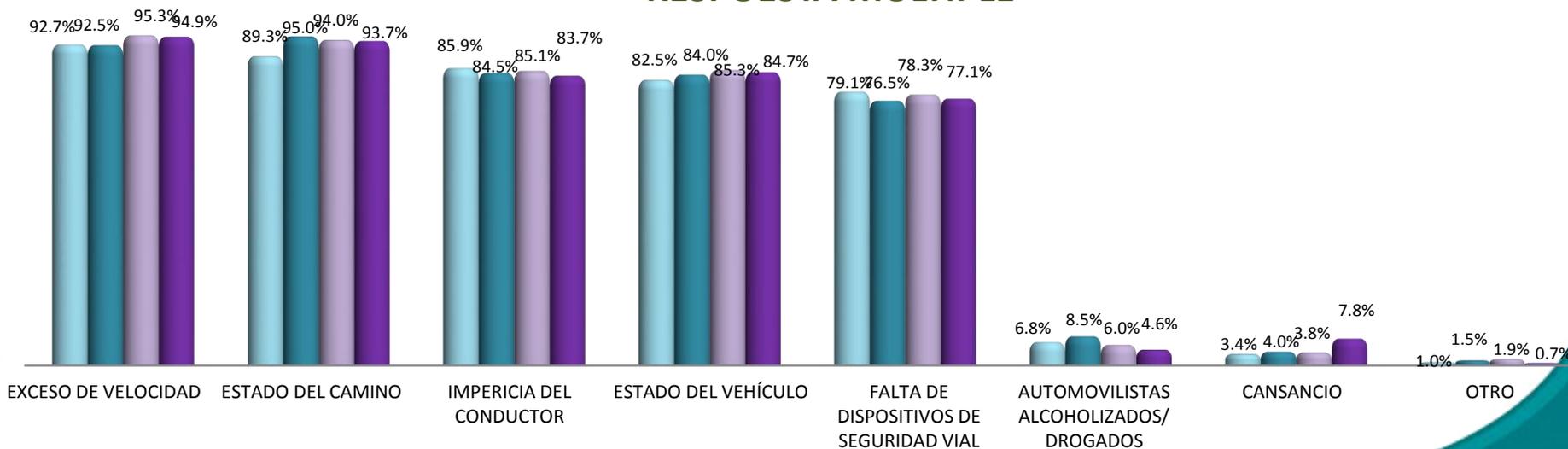


Por orden de importancia, podría señalar en su opinión,
 ¿Qué factores son los que provocan los accidentes? Cuadros 15.1 y 15.2

PRIMERA MENCIÓN



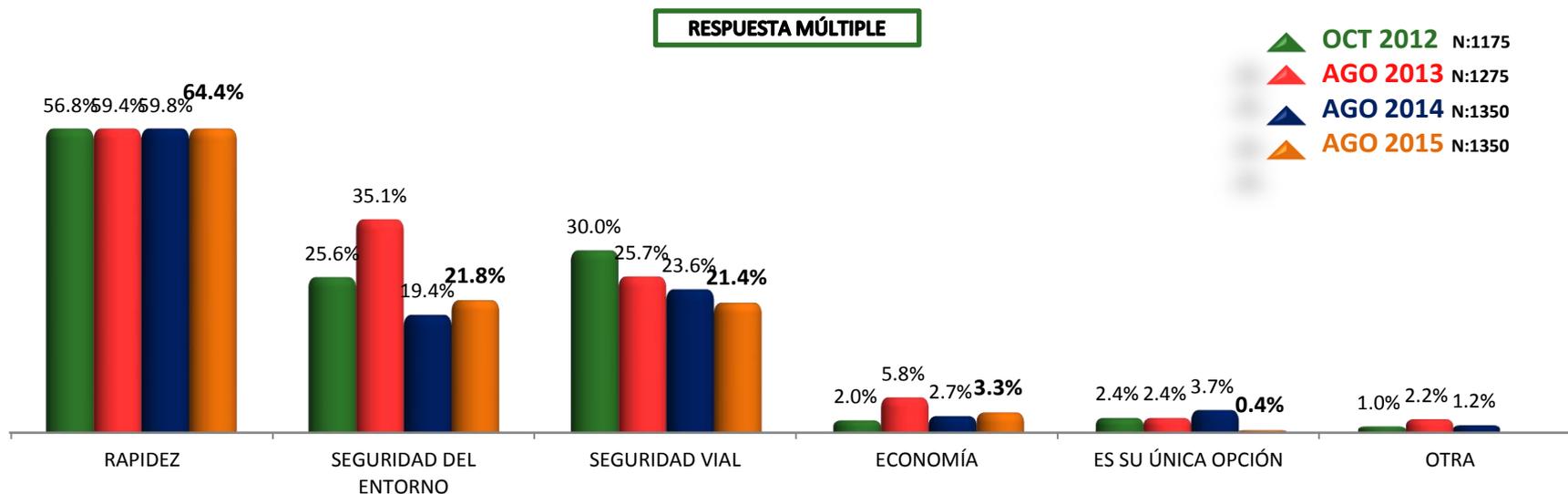
RESPUESTA MÚLTIPLE



EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN Y DE LOS SERVICIOS



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



		RAPIDEZ	SEGURIDAD DEL ENTORNO	SEGURIDAD VIAL
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	65.3%	11.1%	23.6%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	74.0%	12.0%	16.3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	44.4%	29.8%	13.3%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	44.7%	10.0%	46.0%
	MÉXICO - TIZAYUCA	60.0%	8.0%	32.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	80.0%	1.3%	16.0%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	76.0%	42.7%	6.7%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	81.3%	50.7%	9.3%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	72.0%	53.3%	33.3%
	DURANGO-MAZATLÁN	76.0%	45.3%	20.0%

Del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la más alta, ¿Qué calificación le otorga a la atención de los cajeros hacia los usuarios? *Cuadro 17*



POR AUTOPISTA

	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.2	8.7	8.1	8.1	=
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.9	8.4	8.0	7.5	↓
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO- ESPERANZA	8.9	8.5	7.3	8.9	↑
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.6	8.3	8.5	↑
MÉXICO - TIZAYUCA	9.2	8.4	8.8	8.5	↓
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	9.0	8.4	8.8	8.8	=
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.1	9.4	8.6	8.9	↑
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.1	9.0	8.6	9.0	↑
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.3	9.2	9.1	9.2	↑
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	9.4	8.9	↓
GENERAL	8.9	8.6	8.2	8.4	↑

N:1175

N:1275

N:1350

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	AGO 2015	
PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.2	8.6	8.0	8.2	↑
PC-5 PALMILLAS	8.1	8.7	8.1	8.1	▬
PC-41 SALAMANCA	---	8.9	8.1	8.0	↓
PC-1 TLALPAN	8.8	7.4	8.3	7.3	↓
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	8.6	7.4	6.8	↓
PC-103 PALO BLANCO	9.0	8.7	8.1	8.0	↓
PC-104 LA VENTA	8.9	8.7	8.3	8.1	↓
PC-7 SAN MARCOS	9.2	8.5	7.3	8.5	↑
PC-26 AMOZOC	8.7	8.2	7.2	8.8	↑
PC-27 ESPERANZA	---	8.7	7.4	9.4	↑
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.8	7.8	8.6	↑
PC-45 FORTÍN	---	8.4	8.8	8.5	↓
PC-21 OJO DE AGUA	9.2	8.4	8.8	8.5	↓
PC-191 MALPASITO	9.0	8.4	8.8	8.8	▬
PC-110 SABINAS	9.1	9.4	8.6	8.9	↑
PC-140 LA CARBONERA	9.1	9.0	8.6	9.0	↑
PC-141 LOS CHORROS	9.3	9.2	9.1	9.2	↑
PC-95 DURANGO	---	---	9.4	8.9	↓

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	AGO 2015	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.1	8.4	7.9	8.3	↑
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.8	8.4	8.2	8.5	↑
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO- ESPERANZA	8.4	8.3	7.6	8.9	↑
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.0	8.1	8.4	↑
MÉXICO - TIZAYUCA	9.1	8.4	8.8	8.3	↓
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	8.1	8.8	8.7	↓
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.1	9.4	8.3	9.4	↑
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.0	8.8	8.2	9.1	↑
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.2	8.7	8.5	8.2	↓
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	9.0	7.8	↓
GENERAL	8.7	8.4	8.2	8.6	↑
	N:1175	N:1275	N:1350	N:1350	

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



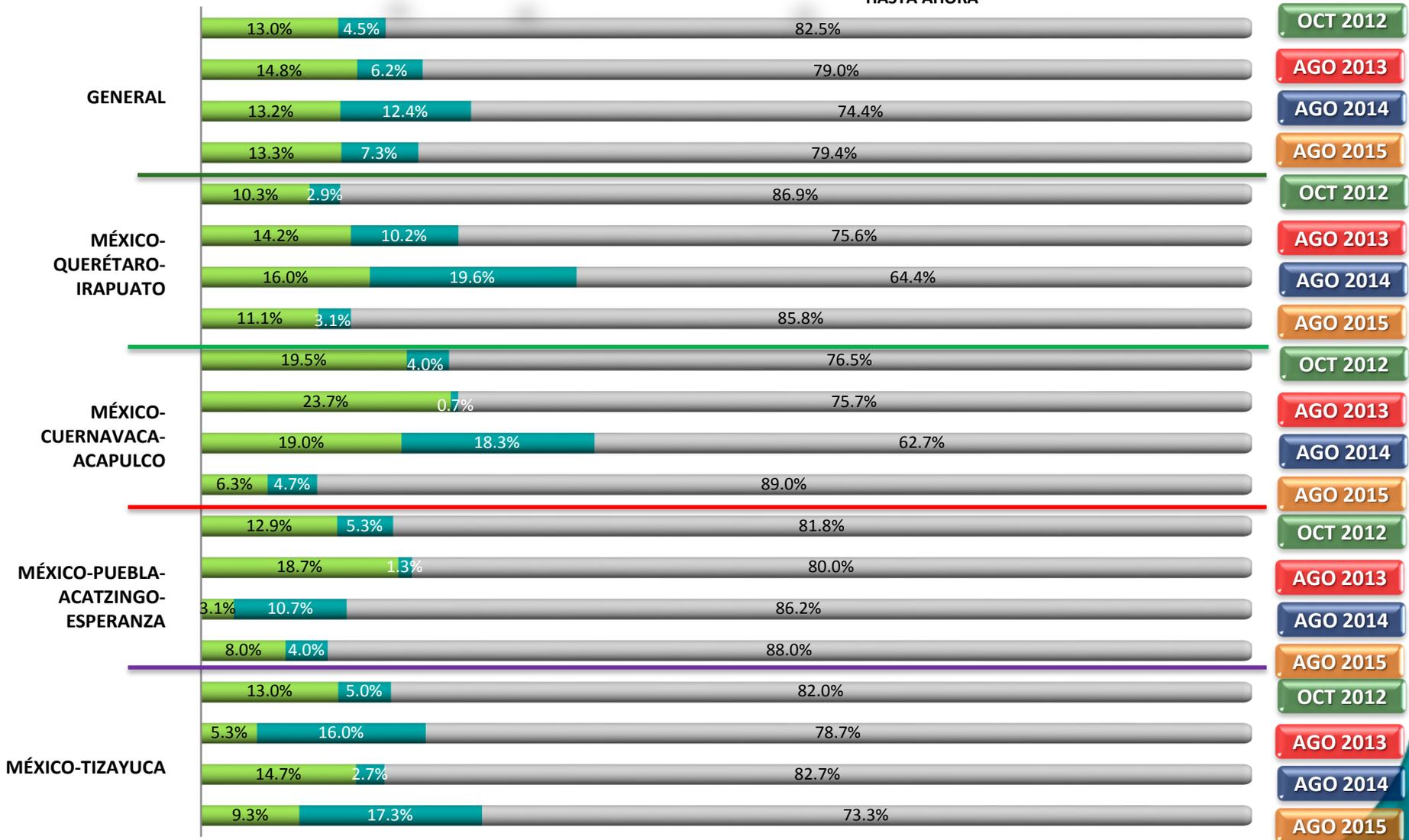
POR PLAZA DE COBRO

	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	
PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.1	8.3	7.8	8.4	↑
PC-5 PALMILLAS	8.0	8.3	7.9	8.4	↑
PC-41 SALAMANCA	---	8.6	8.0	8.1	↑
PC-1 TLALPAN	8.9	7.8	8.5	8.4	↓
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	9.0	8.3	7.3	8.0	↑
PC-103 PALO BLANCO	8.8	8.8	8.2	9.0	↑
PC-104 LA VENTA	8.7	8.7	8.7	8.8	↑
PC-7 SAN MARCOS	8.4	8.2	7.5	8.6	↑
PC-26 AMOZOC	8.3	8.1	7.4	8.8	↑
PC-27 ESPERANZA	---	8.4	7.7	9.4	↑
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.2	7.9	8.6	↑
PC-45 FORTÍN	---	7.7	8.2	8.2	=
PC-21 OJO DE AGUA	9.1	8.4	8.8	8.3	↓
PC-191 MALPASITO	8.9	8.1	8.8	8.7	↓
PC-110 SABINAS	9.1	9.4	8.3	9.4	↑
PC-140 LA CARBONERA	9.0	8.8	8.2	9.1	↑
PC-141 LOS CHORROS	9.2	8.7	8.5	8.2	↓
PC-95 DURANGO	---	---	9.0	7.8	↓
	N:1175	N:1275	N:1350	N:1350	

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

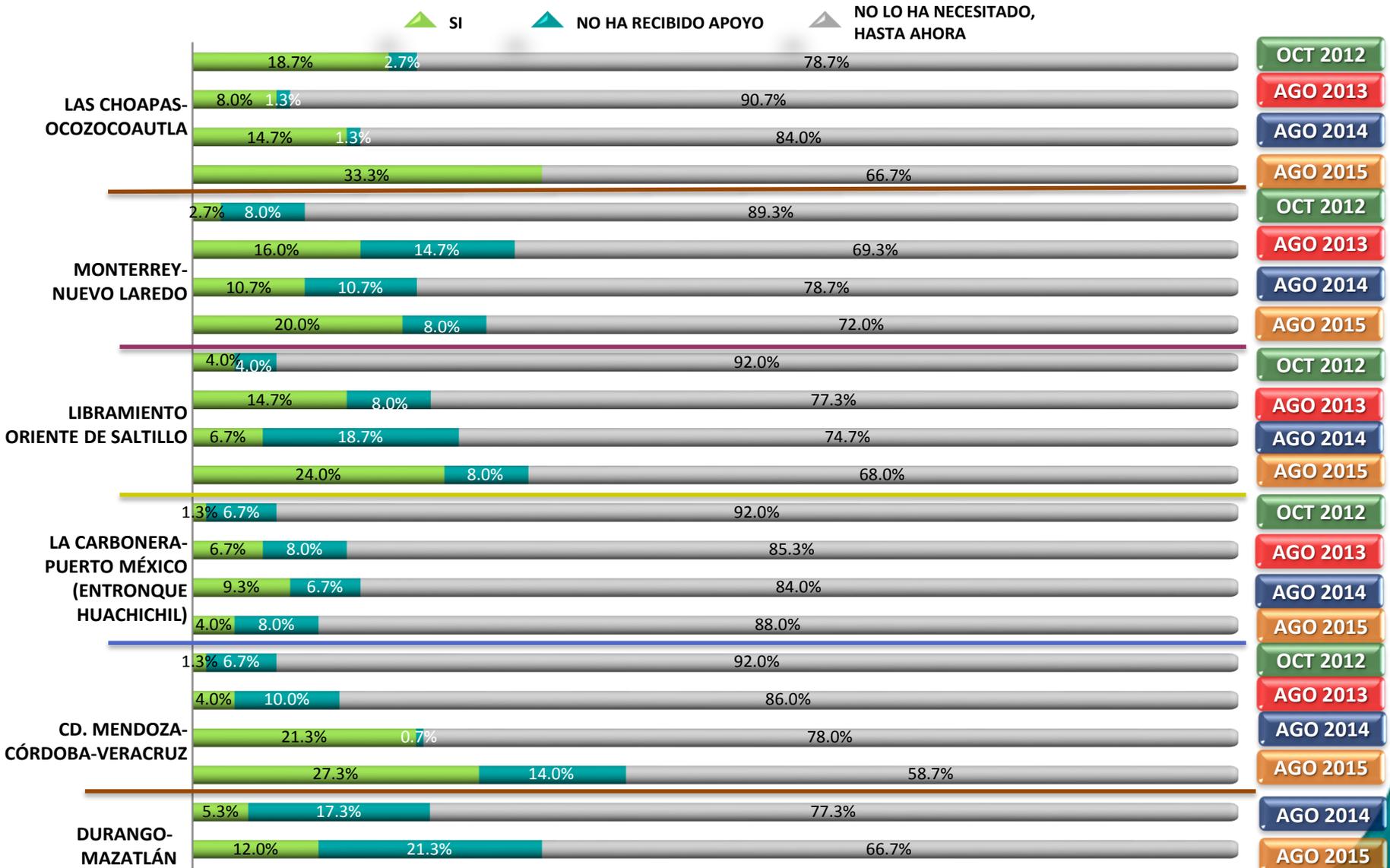
Cuadro 19

▲ SI
 ▲ NO HA RECIBIDO APOYO
 ▲ NO LO HA NECESITADO, HASTA AHORA



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

Cuadro 19



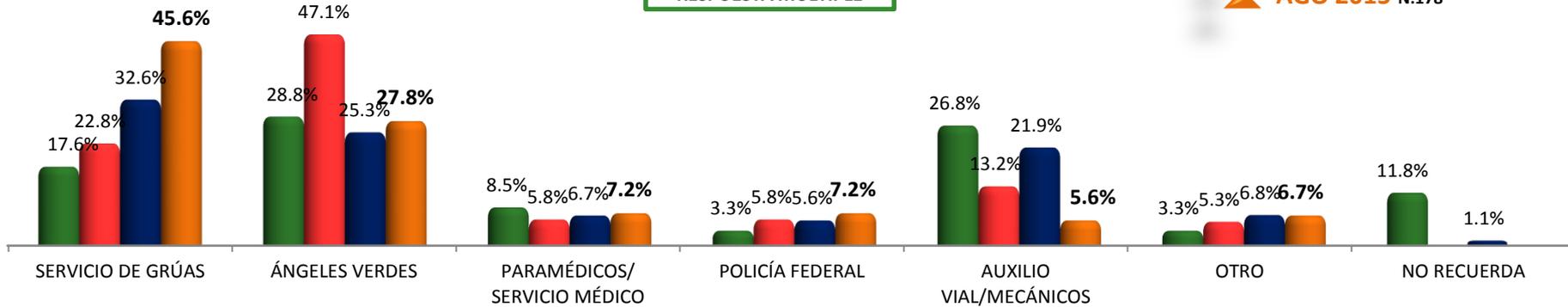
OCT 2012 N: 1175 AGO 2013 N: 1275 AGO 2014 N: 1350 AGO 2015 N: 1350

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
 ▲ **AGO 2015** N:178

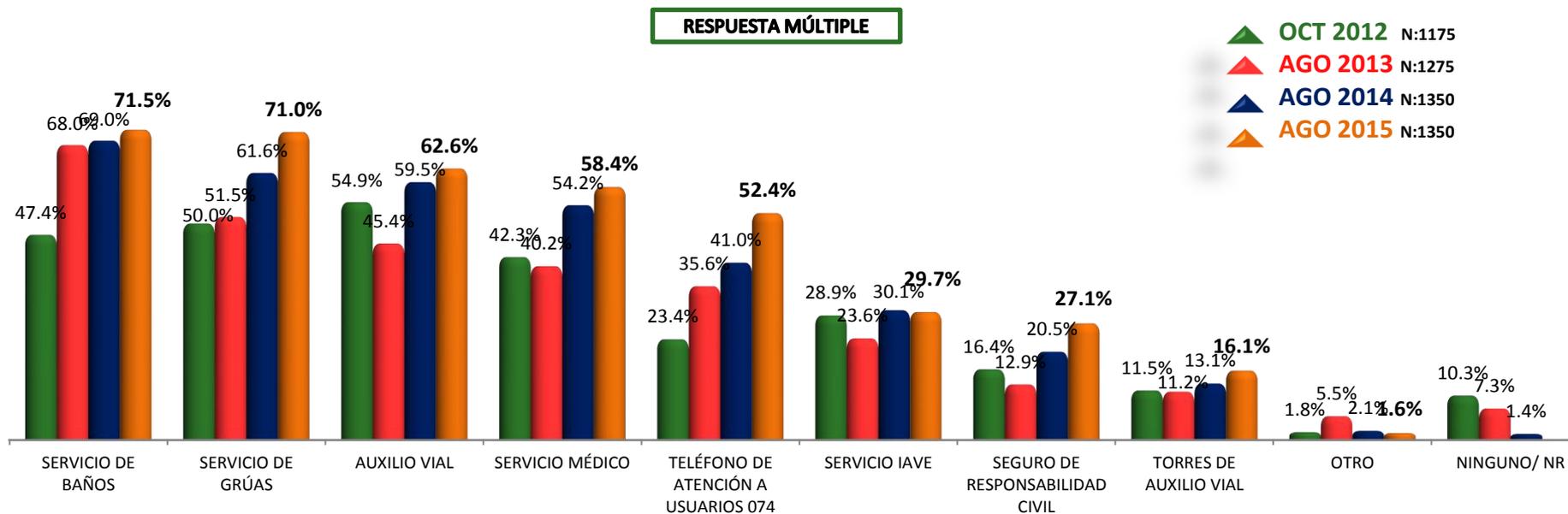
RESPUESTA MÚLTIPLE



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



		SERVICIO DE BAÑOS	SERVICIO DE GRÚAS	AUXILIO VIAL	SERVICIO MÉDICO	TELÉFONO DE ATENCIÓN A USUARIOS 074	SERVICIO IAVE	SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL	TORRES DE AUXILIO VIAL
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	55.1%	46.7%	29.8%	34.2%	48.4%	10.7%	4.9%	3.1%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	93.3%	71.3%	85.3%	68.3%	71.7%	65.7%	49.3%	33.0%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	69.3%	78.2%	65.8%	51.1%	19.6%	23.6%	23.1%	12.9%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	53.3%	56.7%	67.3%	87.3%	64.0%	4.0%	35.3%	5.3%
	MÉXICO - TIZAYUCA	53.3%	64.0%	17.3%	29.3%	56.0%	28.0%	1.3%	1.3%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	92.0%	90.7%	42.7%	64.0%	13.3%	41.3%	10.7%	16.0%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	94.7%	93.3%	81.3%	86.7%	84.0%	30.7%	48.0%	14.7%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	93.3%	84.0%	64.0%	85.3%	69.3%	10.7%	26.7%	9.3%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	50.7%	89.3%	88.0%	38.7%	46.7%	25.3%	26.7%	33.3%
	DURANGO- MAZATLÁN	49.3%	84.0%	70.7%	42.7%	56.0%	25.3%	22.7%	24.0%

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		AGO 2015		
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.2	32.6%	8.8	58.2%	8.0	67.1%	8.2	11.1%	↑
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.7	89.9%	9.0	81.0%	8.2	25.3%	8.4	4.7%	↑
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO- ESPERANZA	8.7	61.3%	8.7	92.9%	8.1	18.7%	8.1	17.3%	=
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.6	55.3%	8.8	2.7%	8.8	0.7%	=
MÉXICO - TIZAYUCA	6.3	97.0%	7.9	4.0%	9.3	44.0%	7.9	28.0%	↓
LAS CHOAPAS-OCOZOCAUTLA	8.9	72.0%	7.9	---	8.9	58.7%	9.3	---	↑
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.5	17.3%	8.7	41.3%	8.1	---	8.8	2.7%	↑
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.5	18.7%	8.4	46.7%	8.3	---	9.3	---	↑
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.3	14.7%	8.2	44.0%	9.4	28.0%	9.3	44.0%	↓
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	---	---	8.0	34.7%	9.1	57.3%	↑
GENERAL	8.5	61.4%	8.4	60.2%	8.4	29.4%	8.6	13.2%	↑

N:1175

N:1275

N:1350

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



POR PLAZA DE COBRO

	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.2	36.0%	8.7	60.0%	7.4	65.3%	8.3	12.0%
PC-5 PALMILLAS	8.1	28.0%	8.8	57.3%	8.3	73.3%	8.2	14.7%
PC-41 SALAMANCA	---	---	8.9	57.3%	8.3	62.7%	8.2	6.7%
PC-1 TLALPAN	8.7	91.0%	8.9	69.3%	8.8	53.3%	8.6	6.7%
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	80.0%	9.2	86.7%	8.1	17.3%	8.1	8.0%
PC-103 PALO BLANCO	8.7	92.0%	8.8	78.7%	8.2	14.7%	8.5	4.0%
PC-104 LA VENTA	8.3	97.0%	9.3	89.3%	8.0	16.0%	8.5	---
PC-7 SAN MARCOS	8.7	60.0%	8.4	82.7%	7.7	21.3%	8.8	20.0%
PC-26 AMOZOC	9.1	65.3%	10.0	97.3%	8.2	20.0%	7.8	24.0%
PC-27 ESPERANZA	---	---	10.0	98.7%	8.5	14.7%	7.9	8.0%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.5	46.7%	9.0	4.0%	8.8	---
PC-45 FORTÍN	---	---	8.7	64.0%	8.7	1.3%	8.8	1.3%
PC-21 OJO DE AGUA	6.3	97.0%	7.9	4.0%	9.3	44.0%	7.9	28.0%
PC-191 MALPASITO	8.9	72.0%	7.9	---	8.9	58.7%	9.3	---
PC-110 SABINAS	8.5	17.3%	8.7	41.3%	8.1	---	8.8	2.7%
PC-140 LA CARBONERA	8.5	18.7%	8.4	46.7%	8.3	---	9.3	---
PC-141 LOS CHORROS	8.3	14.7%	8.2	44.0%	9.4	28.0%	9.3	44.0%
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	8.0	34.7%	9.1	57.3%





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

POR AUTOPISTA

	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.5	40.0%	8.6	52.0%	8.0	35.6%	8.3	6.7%	↑
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.3	73.3%	8.7	54.3%	7.5	12.0%	8.3	6.7%	↑
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	7.7	44.0%	8.2	76.9%	7.8	16.0%	8.2	6.7%	↑
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.2	53.3%	8.7	4.0%	8.9	0.7%	↑
MÉXICO – TIZAYUCA	6.3	90.0%	7.6	---	8.9	37.3%	8.4	9.3%	↓
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.8	48.0%	7.5	---	9.0	41.3%	9.1	---	↑
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.6	9.3%	8.5	33.3%	8.3	---	9.0	---	↑
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.6	9.3%	8.0	38.7%	8.3	---	8.7	---	↑
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.5	4.0%	8.4	46.7%	9.2	28.0%	8.9	9.3%	↓
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	---	---	8.1	25.3%	8.7	28.0%	↑
GENERAL	8.1	50.0%	8.2	48.8%	8.1	19.0%	8.5	6.4%	↑
	N:1175		N:1275		N:1350		N:1350		



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

Cuadro 22.2

POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.6	42.0%	8.7	64.0%	7.8	30.7%	8.2	8.0%
PC-5 PALMILLAS	7.3	37.3%	8.6	40.0%	8.1	32.0%	8.3	8.0%
PC-41 SALAMANCA	---	---	8.4	52.0%	8.1	44.0%	8.3	4.0%
PC-1 TLALPAN	8.3	69.0%	9.0	41.3%	8.0	25.3%	8.3	10.7%
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	58.0%	8.8	41.3%	7.4	13.3%	7.9	14.7%
PC-103 PALO BLANCO	8.2	85.3%	8.2	65.3%	7.5	8.0%	8.4	1.3%
PC-104 LA VENTA	7.0	84.0%	8.5	69.3%	7.3	1.3%	8.6	---
PC-7 SAN MARCOS	7.4	49.3%	8.5	66.7%	7.6	17.3%	8.5	12.0%
PC-26 AMOZOC	8.2	46.7%	8.2	73.3%	7.8	17.3%	8.0	4.0%
PC-27 ESPERANZA	---	---	7.0	90.7%	8.0	13.3%	8.0	4.0%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.5	49.3%	8.7	5.3%	8.9	---
PC-45 FORTÍN	---	---	7.9	57.3%	8.7	2.7%	8.9	1.3%
PC-21 OJO DE AGUA	6.3	90.0%	7.6	---	8.9	37.3%	8.4	9.3%
PC-191 MALPASITO	8.8	48.0%	7.5	---	9.0	41.3%	9.1	---
PC-110 SABINAS	8.6	9.3%	8.5	33.3%	8.3	---	9.0	---
PC-140 LA CARBONERA	8.6	9.3%	8.0	38.7%	8.3	---	8.7	---
PC-141 LOS CHORROS	8.5	4.0%	8.4	46.7%	9.2	28.0%	8.9	9.3%
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	8.1	25.3%	8.7	28.0%

N:1175

N:1275

N:1350

N:1350

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



POR AUTOPISTA	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.3	28.0%	8.3	65.8%	7.8	40.9%	8.3	1.3%	↑
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.6	72.8%	8.7	59.7%	7.7	17.3%	8.3	12.3%	↑
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	9.0	44.4%	8.5	74.7%	6.8	24.9%	7.9	14.2%	↑
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.8	54.0%	7.4	8.7%	8.1	19.3%	↑
MÉXICO – TIZAYUCA	7.6	80.0%	7.5	4.0%	8.4	34.7%	8.5	30.7%	↑
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.7	34.7%	7.3	---	7.8	65.3%	9.2	---	↑
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.4	17.3%	9.1	36.0%	8.3	---	8.8	6.7%	↑
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.2	16.0%	8.4	38.7%	8.2	---	8.5	10.7%	↑
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.5	6.7%	8.5	54.7%	7.5	49.3%	9.4	45.3%	↑
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	---	---	7.2	46.7%	8.8	53.3%	↑
GENERAL	8.5	47.5%	8.3	53.0%	7.6	26.7%	8.4	15.6%	↑

N:1175

N:1275

N:1350

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		AGO 2015	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.3	32.0%	8.6	61.3%	7.8	38.7%	8.2	2.7%
PC-5 PALMILLAS	8.2	22.7%	7.6	65.3%	7.8	42.7%	8.3	---
PC-41 SALAMANCA	---	---	8.9	70.7%	7.9	41.3%	8.4	1.3%
PC-1 TLALPAN	9.3	88.0%	8.6	58.7%	7.9	40.0%	8.2	5.3%
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.5	61.0%	8.4	68.0%	8.0	16.0%	8.2	18.7%
PC-103 PALO BLANCO	8.5	68.0%	8.7	52.0%	7.5	6.7%	8.2	12.0%
PC-104 LA VENTA	8.4	73.0%	8.9	60.0%	7.6	6.7%	8.7	13.3%
PC-7 SAN MARCOS	8.8	41.3%	8.4	68.0%	6.5	34.7%	8.3	18.7%
PC-26 AMOZOC	9.0	58.7%	8.5	76.0%	7.0	20.0%	8.0	18.7%
PC-27 ESPERANZA	---	---	8.6	80.0%	6.9	20.0%	7.6	5.3%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.9	61.3%	7.0	12.0%	8.0	22.7%
PC-45 FORTÍN	---	---	8.6	46.7%	7.7	5.3%	8.2	16.0%
PC-21 OJO DE AGUA	7.6	80.0%	7.5	4.0%	8.4	34.7%	8.5	30.7%
PC-191 MALPASITO	8.7	34.7%	7.3	---	7.8	65.3%	9.2	---
PC-110 SABINAS	8.4	17.3%	9.1	36.0%	8.3	---	8.8	6.7%
PC-140 LA CARBONERA	8.2	16.0%	8.4	38.7%	8.2	---	8.5	10.7%
PC-141 LOS CHORROS	8.5	6.7%	8.5	54.7%	7.5	49.3%	9.4	45.3%
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	7.2	46.7%	8.8	53.3%

N:1175

N:1275

N:1350

N:1350



Del 1 al 10, califique por favor el SERVICIO DE BAÑOS:
Cuadro 22.4

POR AUTOPISTA	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.0	27.4%	7.8	7.1%	6.7	9.3%	8.2	0.9%	↑
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	7.3	35.2%	7.5	13.0%	7.5	1.3%	7.4	0.3%	↑
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	6.7	28.4%	7.7	12.9%	5.5	12.0	8.5	3.6%	↑
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.3	2.0%	9.0	0.7%	8.5	---	↓
MÉXICO - TIZAYUCA	7.4	6.0%	7.9	---	8.2	2.7%	7.7	4.0%	↓
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	9.5	---	7.8	---	9.1	1.3%	9.0	---	↓
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.7	---	9.3	---	8.4	---	9.0	2.7%	↑
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.8	2.7%	7.0	---	8.0	---	8.8	---	↑
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.5	---	7.5	2.7%	8.4	1.3%	7.9	1.3%	↓
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	---	---	6.4	5.3%	4.4	5.3%	↓
GENERAL	7.7	21.4%	7.8	7.0%	7.5	4.5%	8.0	1.6%	↑

N:1175

N:1275

N:1350

N:1350

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

Cuadro 22.4

POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.1	33.0%	7.4	4.0%	6.6	5.3%	8.2	1.3%	↑
PC-5 PALMILLAS	6.8	20.0%	8.2	6.7%	6.0	12.0%	8.2	---	↑
PC-41 SALAMANCA	---	---	7.9	10.7%	7.5	10.7%	8.3	1.3%	↑
PC-1 TLALPAN	8.4	51.0%	8.9	24.0%	8.2	1.3%	8.1	1.3%	↓
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	7.6	42.0%	6.9	21.3%	6.7	---	7.4	---	↑
PC-103 PALO BLANCO	6.6	17.3%	6.5	1.3%	7.1	2.7%	5.1	---	↓
PC-104 LA VENTA	6.9	26.0%	7.9	5.3%	8.1	1.3%	8.9	---	↑
PC-7 SAN MARCOS	7.7	22.7%	7.6	20.0%	5.9	6.7%	8.4	4.0%	↑
PC-26 AMOZOC	6.6	42.7%	7.5	13.3%	4.9	10.7%	8.2	5.3%	↑
PC-27 ESPERANZA	---	---	7.9	5.3%	5.6	18.7%	8.8	1.3%	↑
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.4	---	9.1	---	8.5	---	↓
PC-45 FORTÍN	---	---	8.2	4.0%	9.0	1.3%	8.4	---	↓
PC-21 OJO DE AGUA	7.4	6.0%	7.9	---	8.2	2.7%	7.7	4.0%	↓
PC-191 MALPASITO	9.5	---	7.8	---	9.1	1.3%	9.0	---	↓
PC-110 SABINAS	8.7	---	9.3	---	8.4	---	9.0	2.7%	↑
PC-140 LA CARBONERA	8.8	2.7%	7.0	---	8.0	---	8.8	---	↑
PC-141 LOS CHORROS	8.5	---	7.5	2.7%	8.4	1.3%	7.9	1.3%	↓
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	6.4	5.3%	4.4	5.3%	↓

N:1175

N:1275

N:1350

N:1350

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

Cuadro 22.5



POR AUTOPISTA

	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.8	35.4%	9.0	60.0%	8.2	57.3%	8.3	4.9%	↑
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.2	69.1%	8.5	68.7%	8.1	8.3%	8.3	5.7%	↑
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.7	36.0%	8.3	77.3%	6.9	23.1%	8.3	14.2%	↑
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---		8.2	82.7%	8.9	4.0%	8.6	5.3%	↓
MÉXICO – TIZAYUCA	7.3	91.0%	7.5	2.7%	8.8	22.7%	8.2	28.0%	↓
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	9.0	40.0%	7.4	---	9.1	48.0%	9.3	---	↑
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.7	2.7%	8.5	32.0%	8.2	---	8.9	5.3%	↑
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.8	8.0%	8.3	32.0%	8.4	---	8.5	2.7%	↑
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.6	6.7%	8.1	42.7%	9.0	28.0%	8.8	6.7%	↓
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	---	---	8.1	18.7%	9.0	30.7%	↑
GENERAL	8.4	45.6%	8.2	56.5%	8.2	22.2%	8.5	9.1%	↑
	N:1175		N:1275		N:1350		N:1350		



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

POR PLAZA DE COBRO

	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.8	38.0%	9.0	56.0%	7.9	57.3%	8.3	5.3%
PC-5 PALMILLAS	7.7	32.0%	9.2	58.7%	8.3	64.0%	8.3	2.7%
PC-41 SALAMANCA	---	---	8.8	65.3%	8.4	50.7%	8.2	6.7%
PC-1 TLALPAN	8.9	68.0%	8.9	74.7%	8.7	21.3%	8.3	1.3%
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.2	57.0%	8.6	74.7%	7.0	5.3%	7.8	6.8%
PC-103 PALO BLANCO	7.9	65.3%	8.4	56.0%	8.3	5.3%	8.4	6.7%
PC-104 LA VENTA	7.4	85.0%	8.3	69.3%	8.3	1.3%	8.6	8.0%
PC-7 SAN MARCOS	8.8	40.0%	8.3	65.3%	6.9	16.0%	8.6	22.7%
PC-26 AMOZOC	9.0	41.3%	7.8	78.7%	6.9	28.0%	8.0	17.3%
PC-27 ESPERANZA	---	---	9.4	88.0%	7.0	25.3%	8.3	2.7%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.3	84.0%	8.9	2.7%	8.7	9.3%
PC-45 FORTÍN	---	---	8.0	81.3%	8.9	5.3%	8.6	1.3%
PC-21 OJO DE AGUA	7.3	91.0%	7.5	2.7%	8.8	22.7%	8.2	28.0%
PC-191 MALPASITO	9.0	40.0%	7.4	---	9.1	48.0%	9.3	---
PC-110 SABINAS	8.7	2.7%	8.5	32.0%	8.2	---	8.9	5.3%
PC-140 LA CARBONERA	8.8	8.0%	8.3	32.0%	8.4	---	8.5	2.7%
PC-141 LOS CHORROS	8.6	6.7%	8.1	42.7%	9.0	28.0%	8.8	6.7%
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	8.1	18.7%	9.0	30.7%

N:1175

N:1275

N:1350

N:1350

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

Cuadro 22.6



POR AUTOPISTA

	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.3	51.4%	9.7	78.7%	8.1	76.4%	8.3	7.6%	↑
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.0	90.7%	8.1	86.7%	7.6	29.3%	8.3	11.0%	↑
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.4	59.1%	7.7	92.0%	7.4	38.2%	7.9	24.4%	↑
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	7.9	93.3%	8.8	24.7%	8.5	21.3%	↓
MÉXICO – TIZAYUCA	5.5	98.0%	7.5	2.7%	8.7	41.3%	8.2	37.3%	↓
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	78.7%	7.3	---	8.6	84.0%	9.0	---	↑
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.7	13.3%	8.6	42.7%	8.4	---	8.9	12.0%	↑
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.6	14.7%	8.2	48.0%	8.3	---	8.7	4.0%	↑
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.6	9.3%	8.0	57.3%	8.4	50.7%	9.0	61.3%	↑
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	---	---	7.6	61.3%	8.5	58.7%	↑
GENERAL	8.3	63.7%	8.1	70.4%	8.0	41.6%	8.4	19.8%	↑

N:1175

N:1275

N:1350

N:1350



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		AGO 2015	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.4	53.0%	9.8	81.3%	8.1	74.7%	8.3	9.3%
PC-5 PALMILLAS	7.1	49.3%	9.7	73.3%	7.9	77.3%	8.3	6.7%
PC-41 SALAMANCA	---	---	9.6	81.3%	8.4	77.3%	8.2	6.7%
PC-1 TLALPAN	8.2	91.0%	8.0	94.7%	7.4	62.7%	8.4	6.7%
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.4	84.0%	7.8	93.3%	7.3	18.7%	8.0	21.3%
PC-103 PALO BLANCO	7.1	88.0%	8.1	80.0%	8.0	20.0%	8.3	9.3%
PC-104 LA VENTA	6.0	99.0%	8.2	78.7%	7.7	16.0%	8.5	6.7%
PC-7 SAN MARCOS	8.3	60.0%	8.2	88.0%	7.5	28.0%	8.5	34.7%
PC-26 AMOZOC	8.4	76.0%	5.8	93.3%	7.3	46.7%	7.9	32.0%
PC-27 ESPERANZA	---	---	8.8	94.7%	7.3	40.0%	7.5	6.7%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.3	96.0%	8.8	26.7%	8.5	24.0%
PC-45 FORTÍN	---	---	7.7	90.7%	8.8	22.7%	8.5	18.7%
PC-21 OJO DE AGUA	5.5	98.0%	7.5	2.7%	8.7	41.3%	8.2	37.3%
PC-191 MALPASITO	8.9	78.7%	7.3	---	8.6	84.0%	9.0	---
PC-110 SABINAS	8.7	13.3%	8.6	42.7%	8.4	---	8.9	12.0%
PC-140 LA CARBONERA	8.6	14.7%	8.2	48.0%	8.3	---	8.7	4.0%
PC-141 LOS CHORROS	8.6	9.3%	8.0	57.3%	8.4	50.7%	9.0	61.3%
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	7.6	61.3%	8.5	58.7%

N:1175

N:1275

N:1350

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		AGOSTO 2015		
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.4	50.3%	9.9	81.3%	8.3	82.7%	8.1	7.6%	↓
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	7.3	90.9%	7.9	83.0%	7.6	33.0%	8.1	22.0%	↑
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	7.8	67.6%	8.4	88.4%	6.9	42.7%	7.9	24.0%	↑
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.3	95.3%	8.7	38.0%	8.4	26.7%	↓
MÉXICO - TIZAYUCA	8.0	98.0%	7.5	2.7%	8.5	38.7%	8.2	36.0%	↓
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	82.7%	7.7	---	7.3	89.3%	9.0	---	↑
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.5	16.0%	8.3	42.7%	8.3	---	8.8	10.7	↑
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.6	14.7%	8.2	49.3%	8.4	---	8.8	9.3%	↑
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.6	6.7%	8.0	58.7%	9.0	45.3%	8.8	24.0%	↓
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	---	---	8.4	60.0%	8.9	50.7%	↑
GENERAL	8.1	65.4%	8.1	69.7%	8.0	45.4	8.3	20.4%	↑

N:1175

N:1275

N:1350

N:1350



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		AGOSTO 2015		
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.6	52.0%	10.0	84.0%	8.1	81.3%	8.3	9.3%	↑
PC-5 PALMILLAS	7.2	48.0%	9.9	78.7%	8.5	86.7%	8.1	8.0%	↓
PC-41 SALAMANCA	---	---	9.7	81.3%	8.5	80.0%	8.1	5.3%	↓
PC-1 TLALPAN	6.8	95.0%	8.3	94.7%	7.2	65.3%	8.4	14.7%	↑
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	7.7	85.0%	8.4	86.7%	7.2	20.0%	7.7	38.7%	↑
PC-103 PALO BLANCO	7.0	84.0%	7.2	77.3%	7.9	24.0%	7.9	18.7%	=
PC-104 LA VENTA	6.5	98.0%	8.2	73.3%	7.8	22.7%	8.2	16.0%	↑
PC-7 SAN MARCOS	7.6	68.0%	7.9	80.0%	6.6	37.3%	8.7	37.3%	↑
PC-26 AMOZOC	7.8	76.0%	8.9	89.3%	6.7	49.3%	7.8	29.3%	↑
PC-27 ESPERANZA	---	---	9.7	96.0%	7.3	41.3%	7.5	5.3%	↑
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.5	97.3%	8.7	45.3%	8.3	36.0%	↓
PC-45 FORTÍN	---	---	8.2	93.3%	8.6	30.7%	8.4	17.3%	↓
PC-21 OJO DE AGUA	8.0	98.0%	7.5	2.7%	8.5	38.7%	8.2	36.0%	↑
PC-191 MALPASITO	8.9	82.7%	7.7	---	7.3	89.3%	9.0	---	↑
PC-110 SABINAS	8.5	16.0%	8.3	42.7%	8.3	---	8.8	10.7%	↑
PC-140 LA CARBONERA	8.6	14.7%	8.2	49.3%	8.4	---	8.8	9.3%	↑
PC-141 LOS CHORROS	8.6	6.7%	8.0	58.7%	9.0	45.3%	8.8	24.0%	↓
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	8.4	60.0%	8.9	50.7%	↑

N:1175

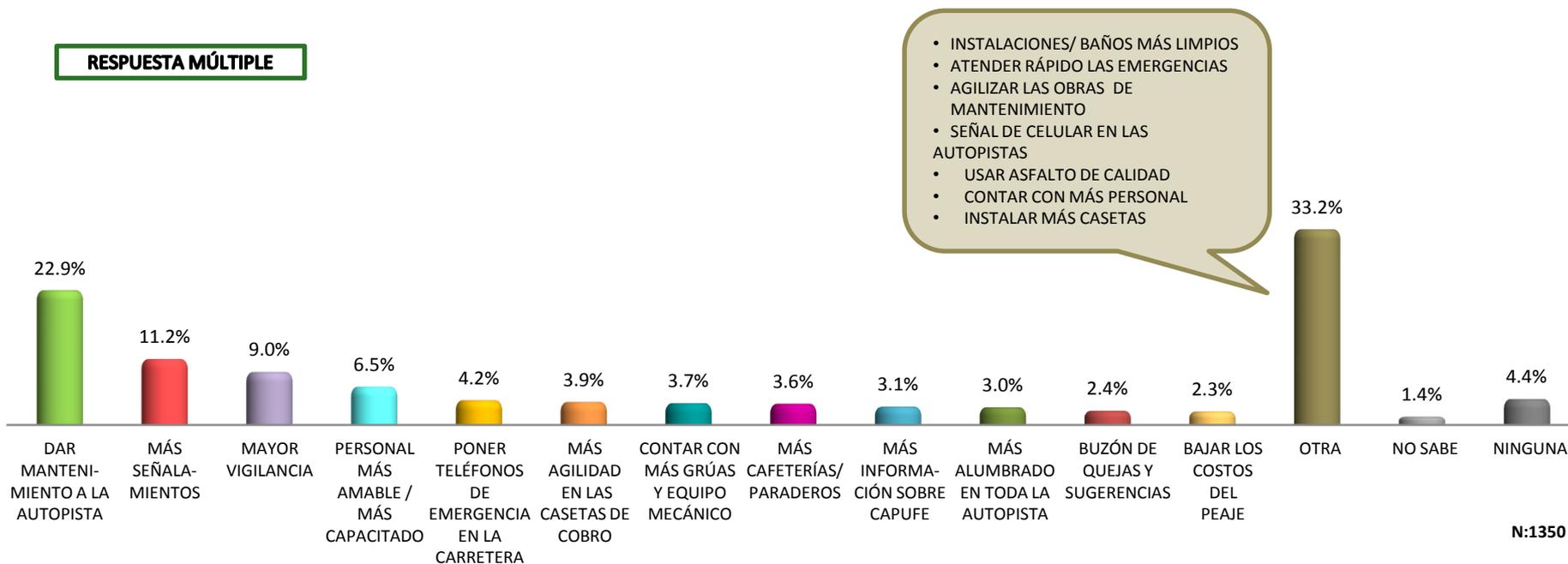
N:1275

N:1350

N:1350

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

RESPUESTA MÚLTIPLE

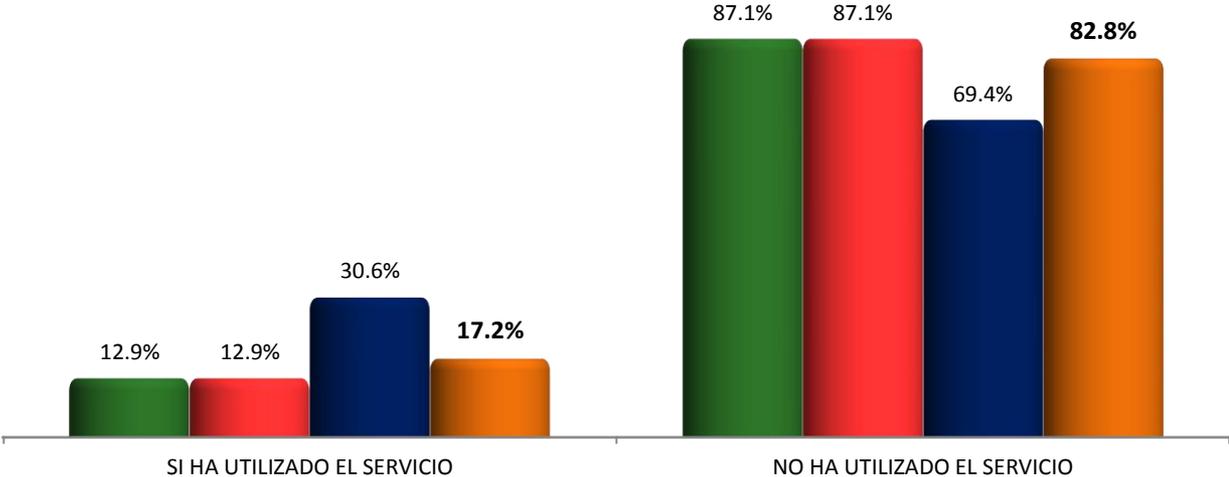


- INSTALACIONES/ BAÑOS MÁS LIMPIOS
- ATENDER RÁPIDO LAS EMERGENCIAS
- AGILIZAR LAS OBRAS DE MANTENIMIENTO
- SEÑAL DE CELULAR EN LAS AUTOPISTAS
- USAR ASFALTO DE CALIDAD
- CONTAR CON MÁS PERSONAL
- INSTALAR MÁS CASETAS

N:1350

		DAR MANTENIMIENTO A LA AUTOPISTA	MÁS SEÑALAMIENTOS	MAYOR VIGILANCIA	PERSONAL MÁS AMABLE/ MÁS CAPACITADO	PONER TELÉFONOS DE EMERGENCIA EN LA CARRETERA
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	19.1%	14.2%	6.7%	4.9%	2.2%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	28.7%	8.3%	12.0%	7.3%	1.7%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	15.1%	7.6%	4.4%	10.7%	.9%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	30.0%	5.3%	10.0%	8.0%	5.3%
	MÉXICO - TIZAYUCA	1.3%	1.3%	9.3%	9.3%	5.3%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	17.3%	---	2.7%	2.7%	38.7%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	26.7%	33.3%	24.0%	4.0%	1.3%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	13.3%	42.7%	20.0%	1.3%	2.7%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	41.3%	5.3%	4.0%	6.7%	1.3%
	DURANGO-MAZATLÁN	34.7%	9.3%	1.3%	1.3%	---

¿Ha utilizado el servicio 074? Cuadro 26



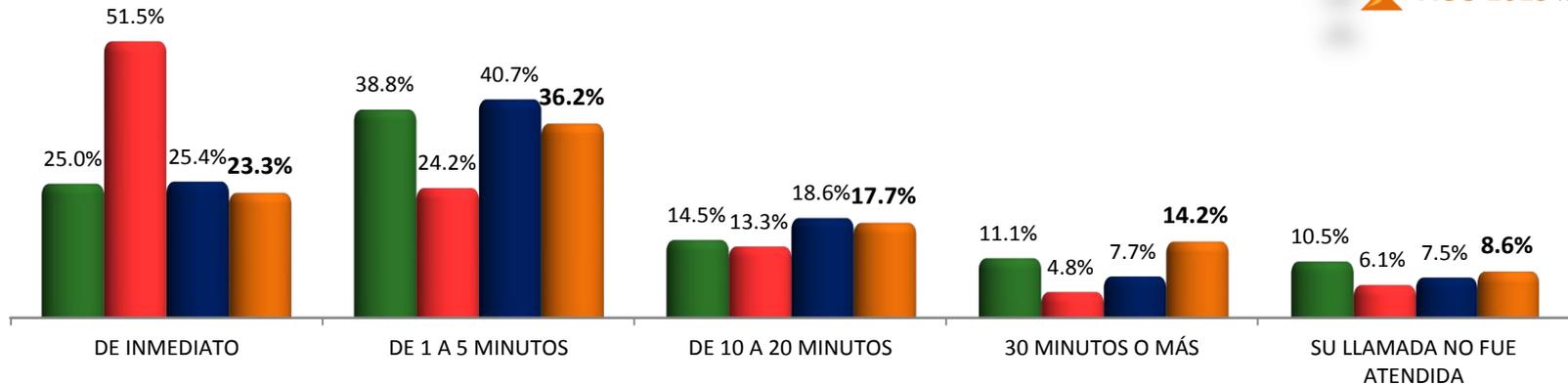
- ▲ OCT 2012 N:1175
- ▲ AGO 2013 N:1275
- ▲ AGO 2014 N:1350
- ▲ AGO 2015 N:1350

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
▲ AGO 2015 N:232



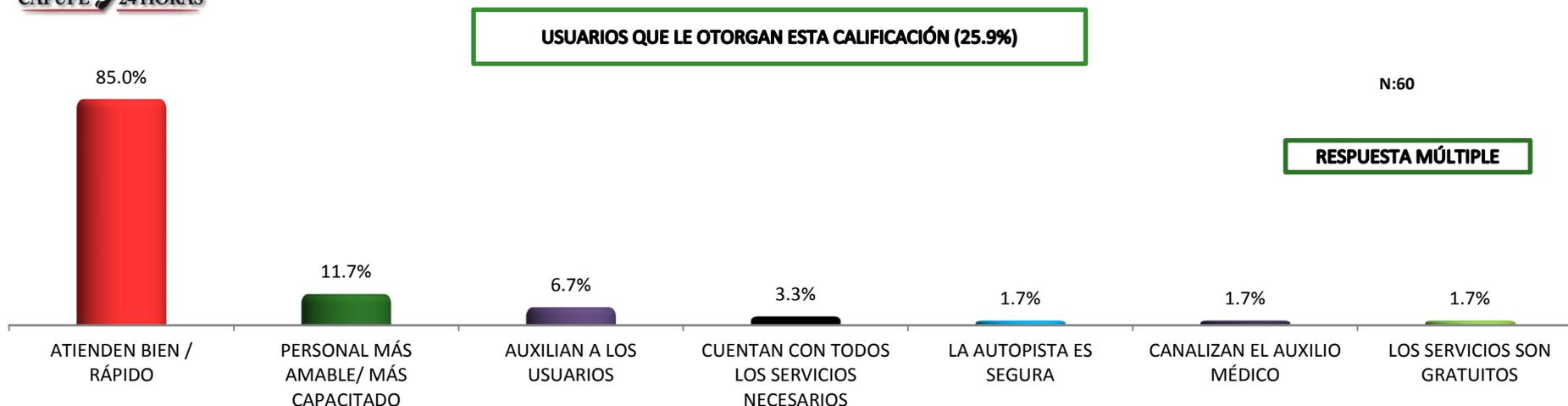
En la escala del 1 al 10 ¿Qué calificación le otorga al servicio de atención a usuarios 074?

Cuadro 26.2

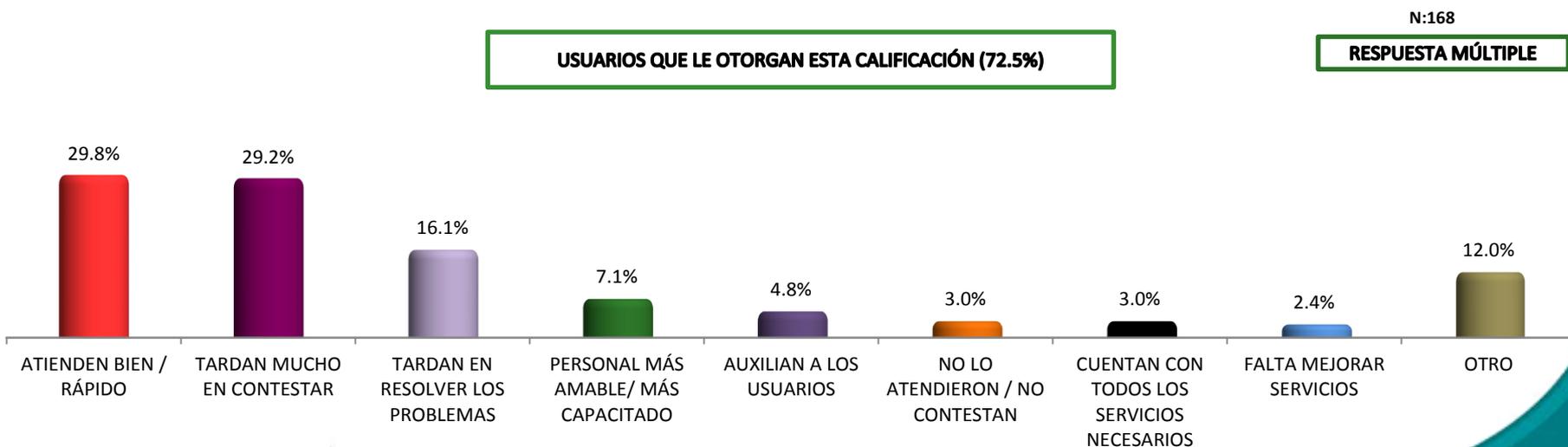
CALIFICACIÓN PROMEDIO



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



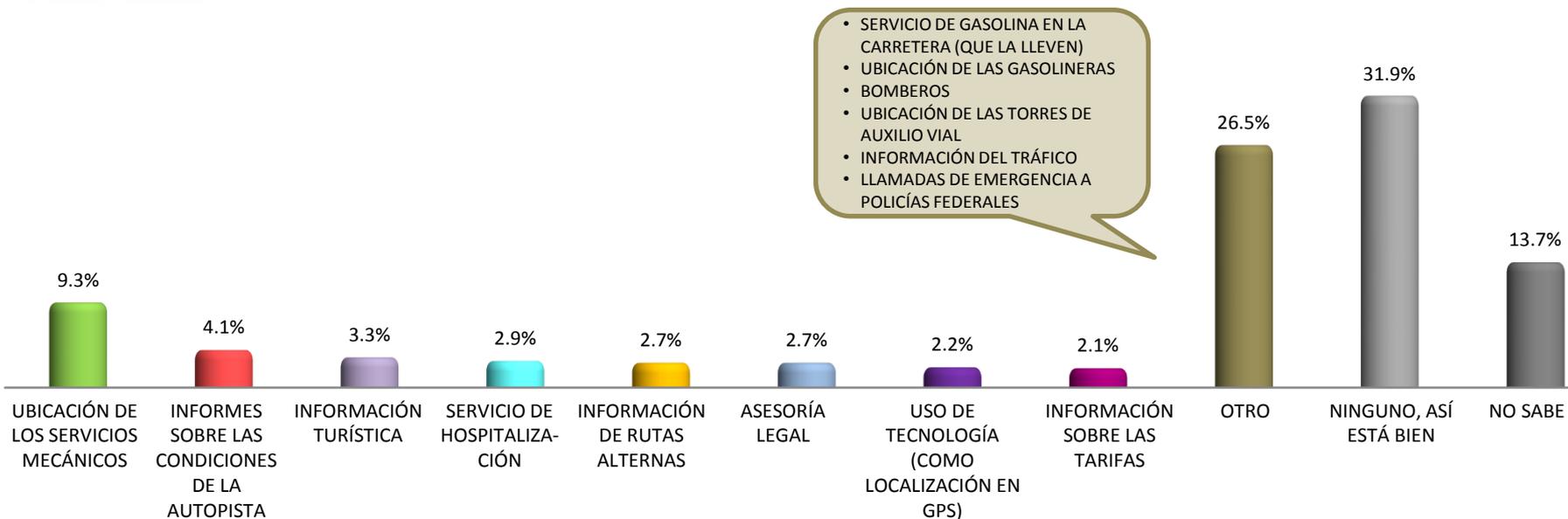
¿Por qué le otorga una calificación de 9 o menos al servicio 074? Cuadro 26.4



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:1350

¿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	AGO 2015
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.7	8.2	8.0	8.5
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.3	8.1	7.8	8.2
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.3	7.8	7.2	8.3
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.0	7.7	8.1
MÉXICO - TIZAYUCA	8.6	7.2	8.2	8.2
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	7.7	7.5	7.7	7.9
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.2	8.8	8.4	8.7
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.0	8.4	8.3	8.8
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.1	8.3	8.7	8.1
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	7.7	7.6
GENERAL	8.3	8.0	7.8	8.3



N:1175

N:1275

N:1350

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	AGO 2015
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.9	8.1	7.9	8.5
PC-5 PALMILLAS	7.6	8.2	8.2	8.6
PC-41 SALAMANCA	---	8.2	8.0	8.4
PC-1 TLALPAN	8.7	8.4	8.7	8.4
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.6	8.2	7.1	7.9
PC-103 PALO BLANCO	7.9	8.0	7.7	8.4
PC-104 LA VENTA	7.9	7.7	7.7	8.0
PC-7 SAN MARCOS	8.3	8.2	7.3	8.4
PC-26 AMOZOC	8.4	7.9	7.1	8.0
PC-27 ESPERANZA	---	7.4	7.2	8.4
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.4	7.4	8.3
PC-45 FORTÍN	---	7.7	8.0	8.0
PC-21 OJO DE AGUA	8.6	7.2	8.2	8.2
PC-191 MALPASITO	7.7	7.5	7.7	7.9
PC-110 SABINAS	9.2	8.8	8.4	8.7
PC-140 LA CARBONERA	9.0	8.4	8.3	8.8
PC-141 LOS CHORROS	9.1	8.3	7.7	8.1
PC-95 DURANGO	---	---	8.7	7.6

N:1175

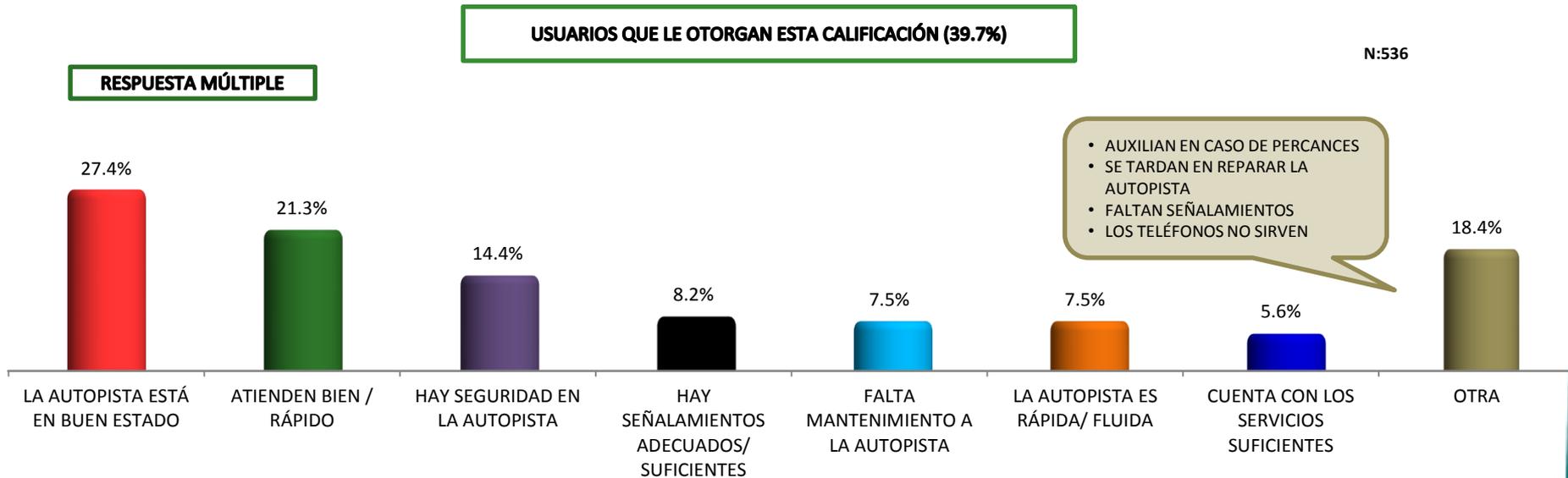
N:1275

N:1350

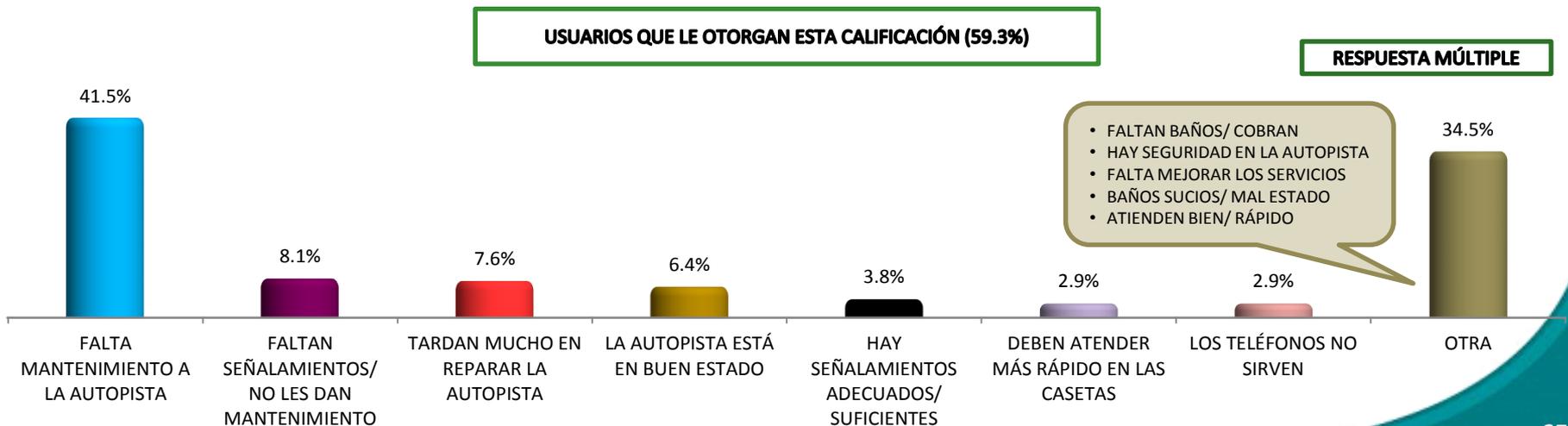
N:1350



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



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

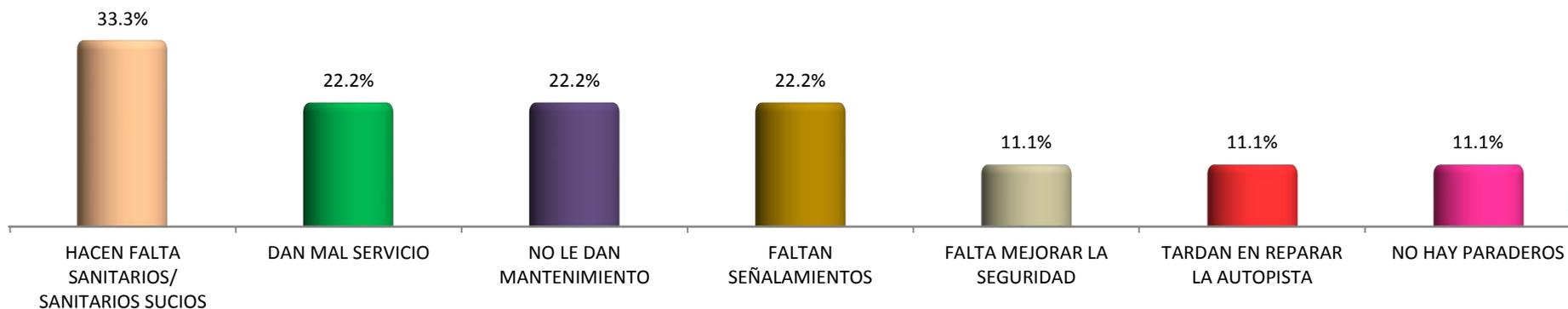


¿Por qué le otorga una calificación de 5 ó menos a la operación de los servicios de autopista? Cuadro 27.1

RESPUESTA MÚLTIPLE

USUARIOS QUE LE OTORGAN ESTA CALIFICACIÓN (0.7%)

N:9



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	AGO 2015	
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.7	8.1	8.0	8.4	↑
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.3	8.2	8.0	8.4	↑
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO- ESPERANZA	8.2	7.9	7.4	8.4	↑
CD. MENDOZA-CÓRDOBA- VERACRUZ	---	8.0	7.7	8.1	↑
MÉXICO - TIZAYUCA	8.5	7.5	8.8	8.2	↓
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.0	7.5	7.9	8.1	↑
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.0	8.6	8.2	8.8	↑
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.9	8.3	8.2	8.8	↑
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.3	8.3	8.6	7.9	↓
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	8.1	7.8	↓
GENERAL	8.3	8.1	8.0	8.3	↑

N:1175

N:1275

N:1350

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	AGO 2015	
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.8	8.1	7.9	8.4	↑
PC-5 PALMILLAS	7.7	8.1	8.1	8.5	↑
PC-41 SALAMANCA	---	8.1	8.1	8.3	↑
PC-1 TLALPAN	8.8	8.3	8.6	8.3	↓
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.5	8.4	7.2	8.1	↑
PC-103 PALO BLANCO	7.8	8.1	8.0	8.7	↑
PC-104 LA VENTA	7.9	7.8	8.0	8.4	↑
PC-7 SAN MARCOS	7.9	8.2	7.5	8.5	↑
PC-26 AMOZOC	8.3	8.0	7.4	8.1	↑
PC-27 ESPERANZA	---	7.5	7.2	8.6	↑
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.3	7.3	8.1	↑
PC-45 FORTÍN	---	7.8	8.1	8.1	=
PC-21 OJO DE AGUA	8.5	7.5	8.8	8.2	↓
PC-191 MALPASITO	8.0	7.5	7.9	8.1	↑
PC-110 SABINAS	9.0	8.6	8.2	8.8	↑
PC-140 LA CARBONERA	8.9	8.3	8.2	8.8	↑
PC-141 LOS CHORROS	9.3	8.3	8.6	7.9	↓
PC-95 DURANGO	---	---	8.1	7.8	↓

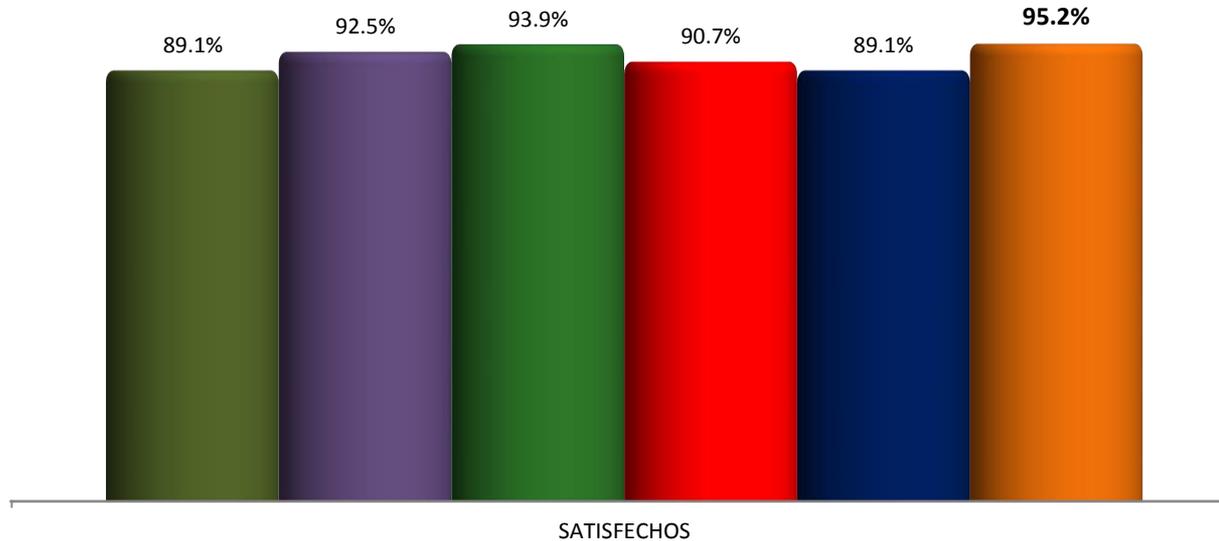
N:1175

N:1275

N:1350

N:1350

SATISFACCIÓN GENERAL CON LAS AUTOPISTAS DE CAPUFE % DE USUARIOS SATISFECHOS



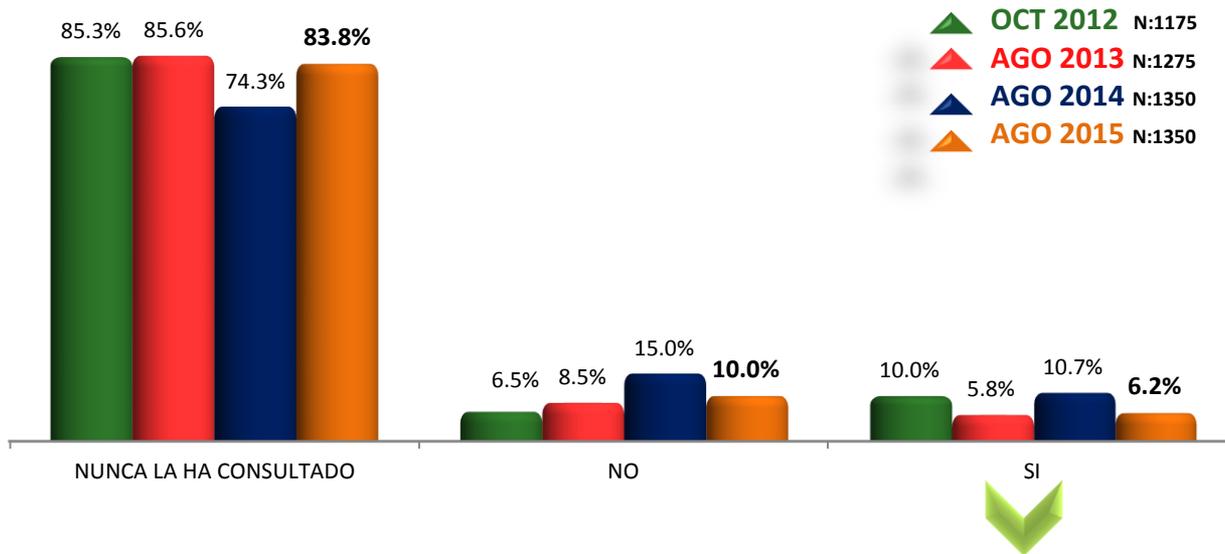
NOTA: EN 2010, ES EL % DE SATISFECHOS Y MUY SATISFECHOS. LA ESCALA CAMBIÓ EN LAS SIGUIENTES MEDICIONES DE 1 A 10, LA INFORMACIÓN CORRESPONDE AL % DE CALIFICACIONES RECIBIDAS DE 7 A 10.

- ▲ DIC 2010 N:750
- ▲ ENE 2012 N:1275
- ▲ OCT 2012 N:1175
- ▲ AGO 2013 N:1275
- ▲ AGO 2014 N:1350
- ▲ AGO 2015 N:1350

PÁGINA DE INTERNET Y REDES SOCIALES

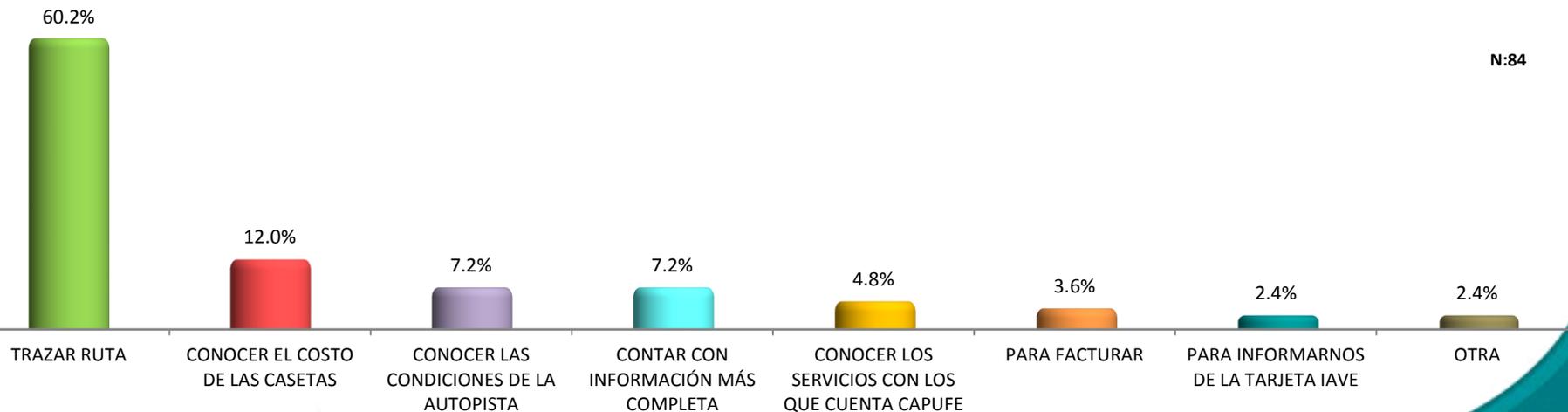


**¿Le ha sido útil la información de la página
www.capufe.gob.mx? Cuadro 30**



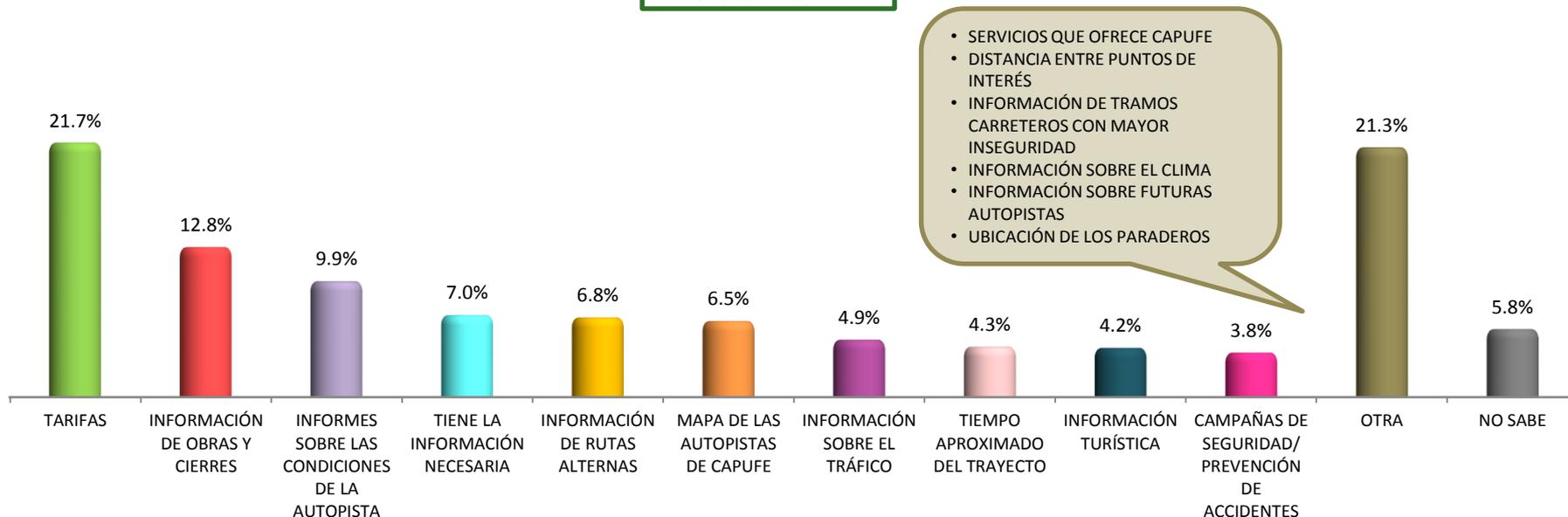
¿Para qué? Cuadro 30.1

N:84



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

RESPUESTA MÚLTIPLE

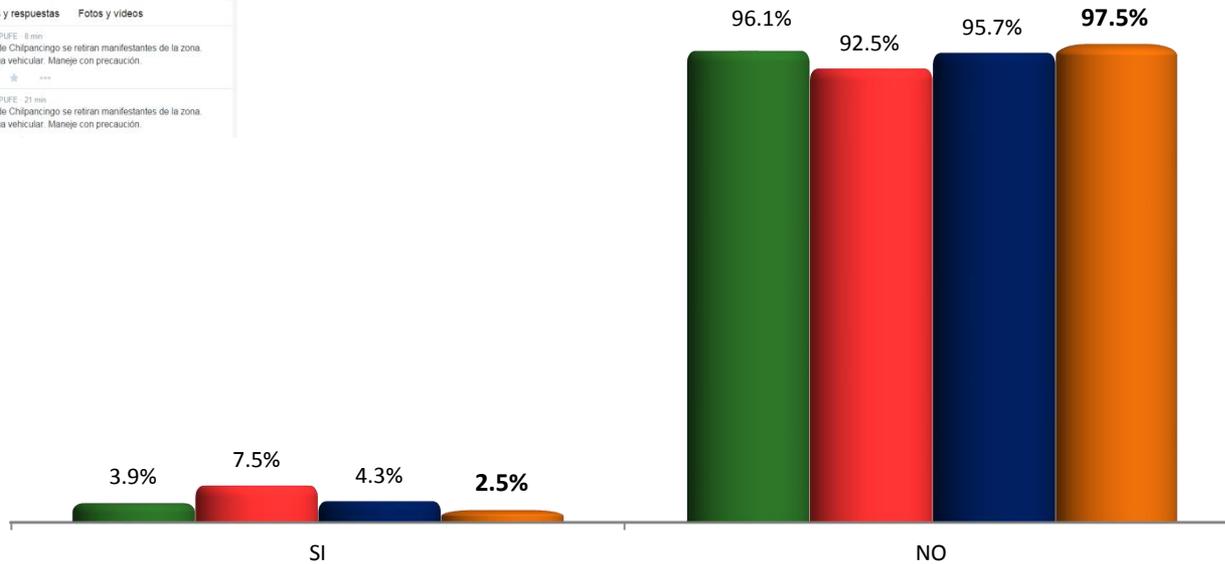


- SERVICIOS QUE OFRECE CAPUFE
- DISTANCIA ENTRE PUNTOS DE INTERÉS
- INFORMACIÓN DE TRAMOS CARRETEROS CON MAYOR INSEGURIDAD
- INFORMACIÓN SOBRE EL CLIMA
- INFORMACIÓN SOBRE FUTURAS AUTOPISTAS
- UBICACIÓN DE LOS PARADEROS

N:1350

		TARIFAS	INFORMACIÓN DE OBRAS Y CIERRES	INFORMES SOBRE LAS CONDICIONES DE LA AUTOPISTA	NO SABE
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	15.1%	7.6%	13.8%	8.0%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	25.1%	14.7%	7.4%	1.0%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	12.7%	11.8%	3.2%	15.9%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	18.1%	15.4%	14.8%	0.7%
	MÉXICO - TIZAYUCA	18.8%	5.8%	2.9%	5.8%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	13.3%	24.0%	26.7%	----
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	41.3%	6.7%	9.3%	----
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	37.3%	13.3%	16.0%	9.3%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	32.2%	22.0%	5.1%	3.4%
	DURANGO-MAZATLÁN	41.7%	12.5%	----	16.7%

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

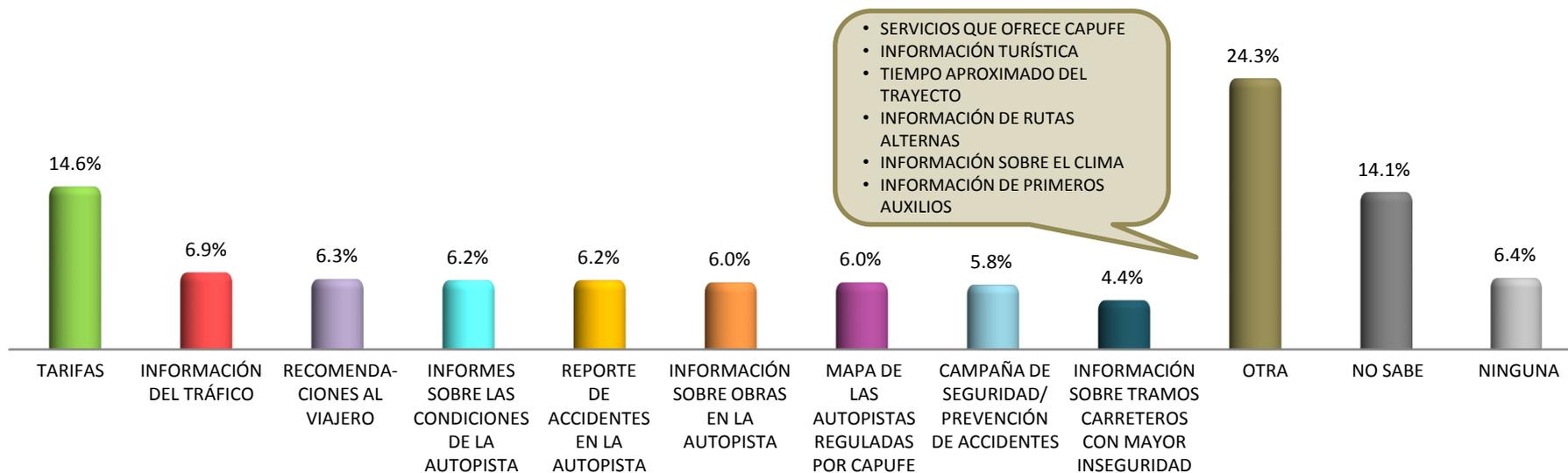


- ▲ **OCT 2012** N:1175
- ▲ **AGO 2013** N:1275
- ▲ **AGO 2014** N:1350
- ▲ **AGO 2015** N:1320

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

N:1350

RESPUESTA MÚLTIPLE



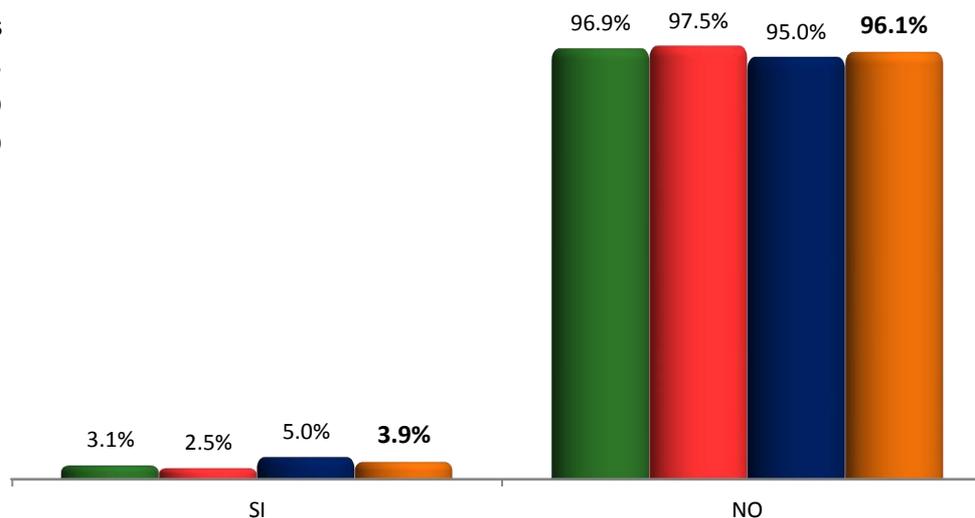
		TARIFAS	INFORMACIÓN DEL TRÁFICO	RECOMENDACIONES AL VIAJERO	NO SABE	NINGUNA
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.0%	4.4%	4.4%	5.8%	12.4%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	16.3%	13.3%	8.7%	14.3%	2.0%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.4%	5.8%	4.9%	17.8%	21.8%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	13.3%	10.7%	6.0%	6.7%	----
	MÉXICO - TIZAYUCA	6.7%	2.7%	17.3%	9.3%	----
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	16.0%	4.0%	1.3%	1.3%	1.3%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	29.3%	6.7%	2.7%	----	----
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	29.3%	4.0%	----	6.7%	4.0%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	29.3%	1.3%	16.0%	26.7%	----
	DURANGO-MAZATLÁN	10.7%	----	1.3%	69.3%	----

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
- ▲ **AGO 2015** N:1350

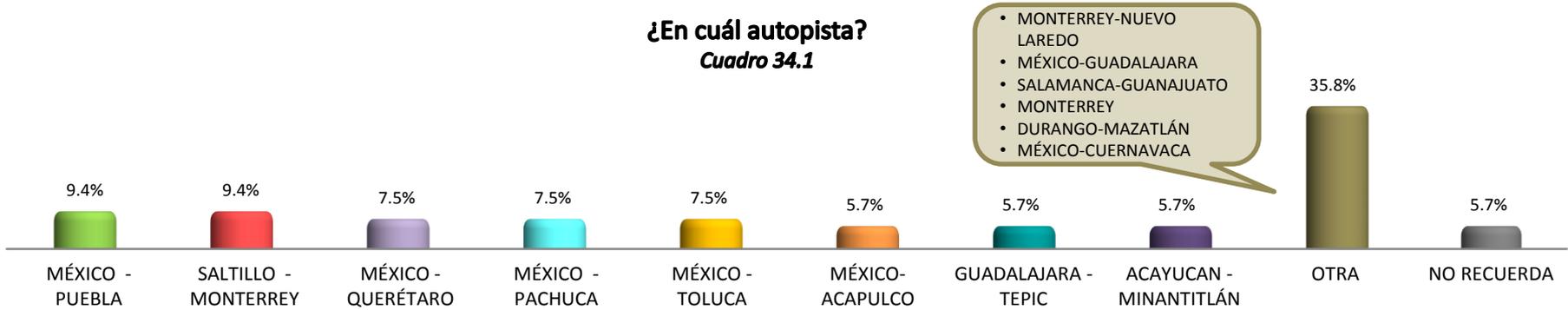


		SI	NO
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	0.9%	99.1%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	0.7%	99.3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	3.1%	96.9%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	1.3%	98.7%
	MÉXICO - TIZAYUCA	---	100.0%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	5.3%	94.7%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	20.0%	80.0%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	18.7%	81.3%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	2.7%	97.3%
	DURANGO-MAZATLÁN	6.8%	93.2%

USUARIOS QUE HAN TENIDO ALGÚN PROBLEMA DE SEGURIDAD EL ÚLTIMO AÑO (3.9%)

N:53

¿En cuál autopista?
Cuadro 34.1

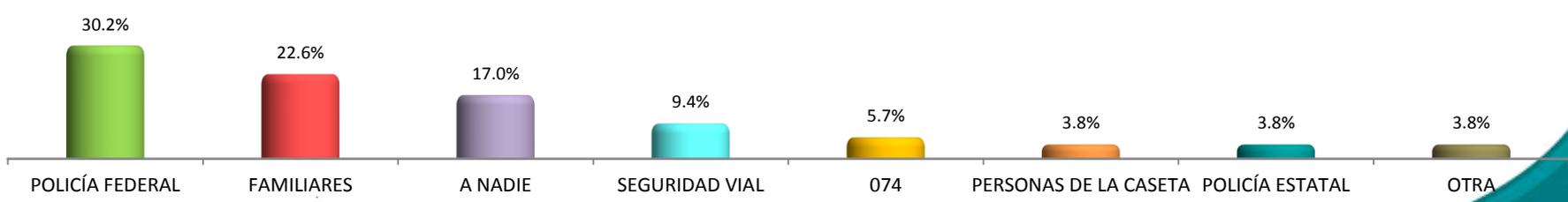


- MONTERREY- NUEVO LAREDO
- MÉXICO-GUADALAJARA
- SALAMANCA-GUANAJUATO
- MONTERREY
- DURANGO-MAZATLÁN
- MÉXICO-CUERNAVACA

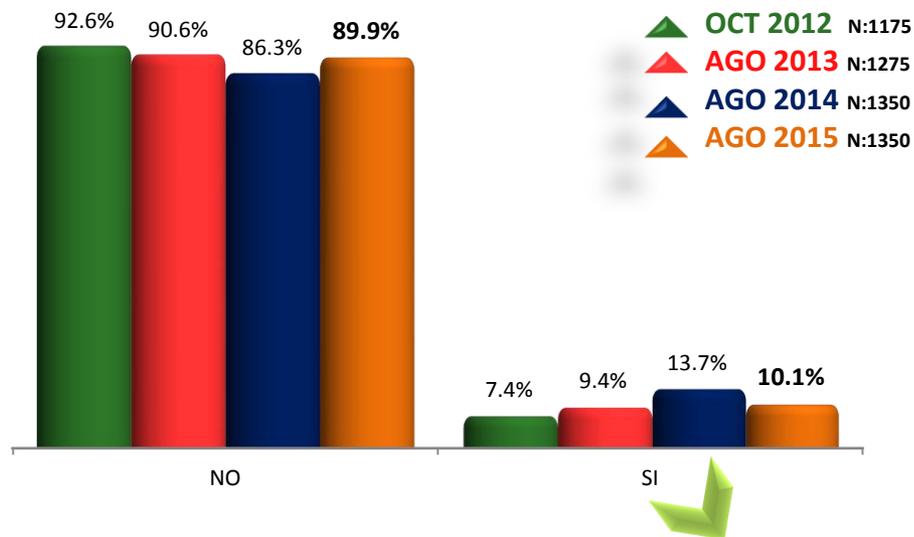
¿Qué le ocurrió?
Cuadro 34.2



¿A quién recurrió?
Cuadro 34.3



¿Ha necesitado apoyo de la Policía Federal? Cuadro 35

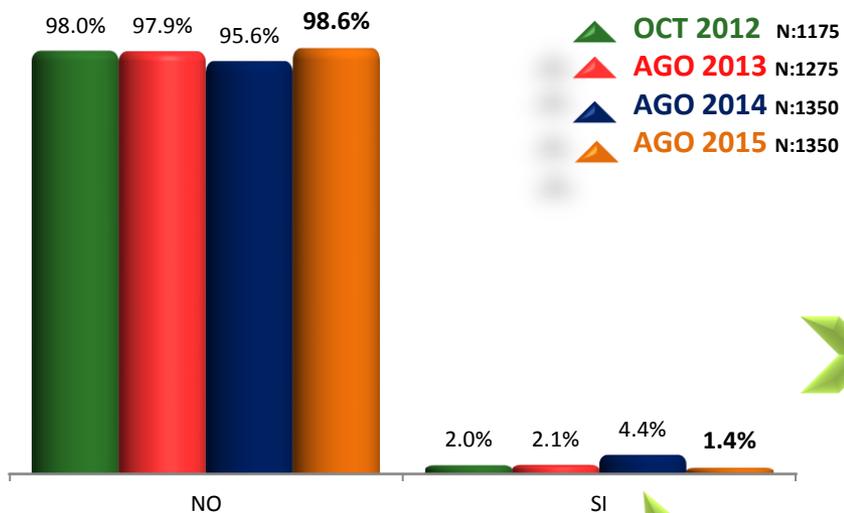


	NO	SI	
AUTOPISTA	MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	98.7%	1.3%
	MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	93.7%	6.3%
	MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	92.0%	8.0%
	CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	93.3%	6.7%
	MÉXICO - TIZAYUCA	98.7%	1.3%
	LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	49.3%	50.7%
	MONTERREY-NUEVO LAREDO	68.0%	32.0%
	LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	72.0%	28.0%
	LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	97.2%	2.8%
	DURANGO-MAZATLÁN	100.0%	----

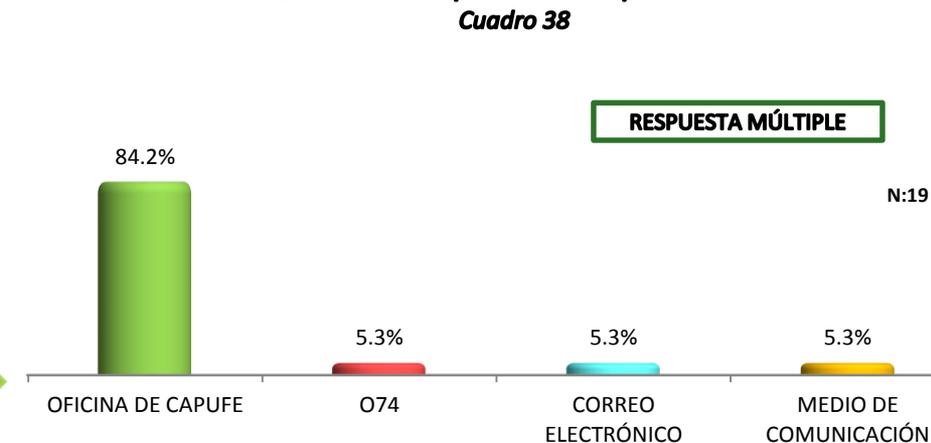
En caso de que hubiese sido atendido por la Policía Federal, del 1 al 10, califique como fue tratado Cuadro 36



¿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

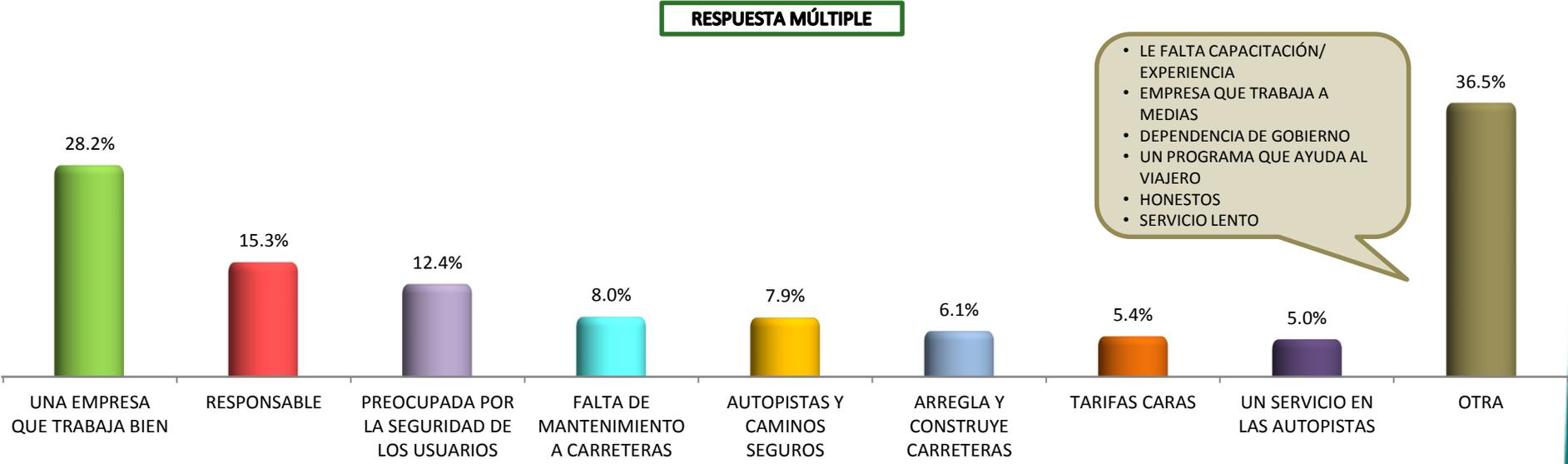


¿Cómo percibe a CAPUFE? Cuadro 40

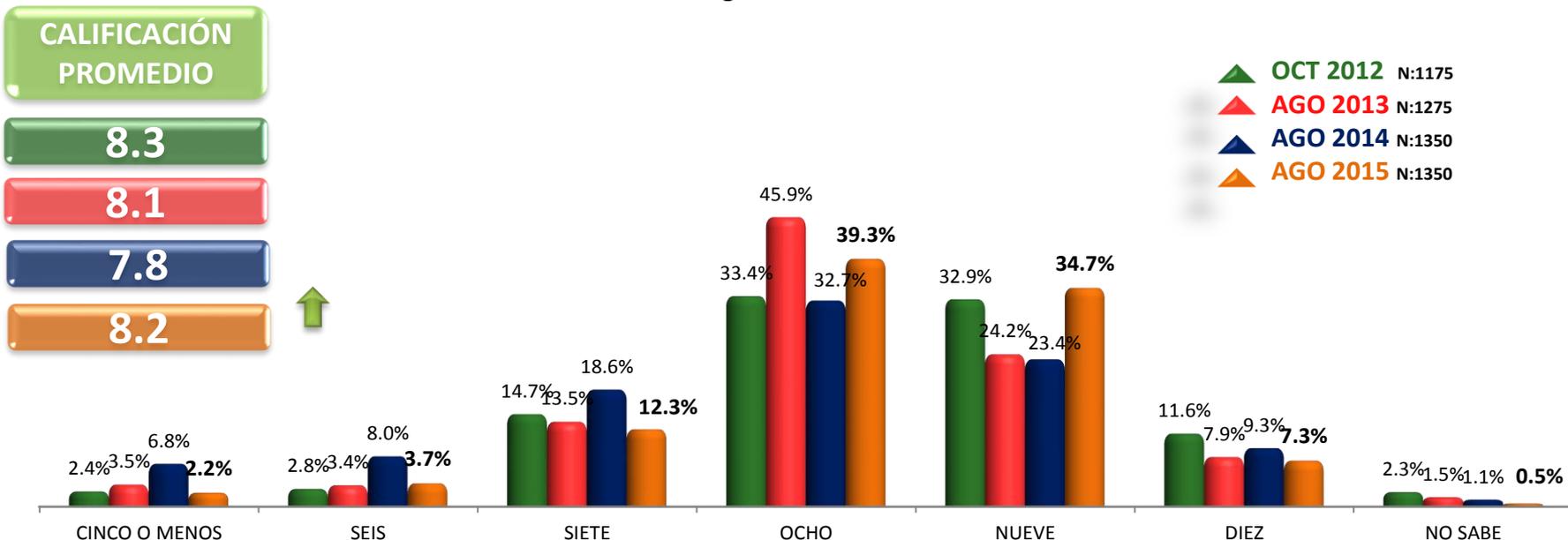
N:1350

RESPUESTA MÚLTIPLE

- LE FALTA CAPACITACIÓN/ EXPERIENCIA
- EMPRESA QUE TRABAJA A MEDIAS
- DEPENDENCIA DE GOBIERNO
- UN PROGRAMA QUE AYUDA AL VIAJERO
- HONESTOS
- SERVICIO LENTO



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
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.5
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.2
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.2
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	8.0
AUTOPISTA MÉXICO - TIZAYUCA	8.1
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.4
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.8
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.8
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	7.7
DURANGO-MAZATLÁN	7.1

EVALUACIÓN COMPARATIVA



EVALUACIÓN SERVICIOS

POR AUTOPISTA	SERVICIO MÉDICO				SERVICIO DE GRÚAS				SERVICIO IAVE			
	CALIFICACIÓN PROMEDIO				CALIFICACIÓN PROMEDIO				CALIFICACIÓN PROMEDIO			
	OCT ' 12	AGO ' 13	AGO ' 14	AGO ' 15	OCT ' 12	AGO ' 13	AGO ' 14	AGO ' 15	OCT ' 12	AGO ' 13	AGO ' 14	AGO ' 15
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.2	8.8	8.0	8.2	7.5	8.6	8.0	8.3	8.3	8.3	7.8	8.3
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.7	9.0	8.2	8.4	8.3	8.7	7.5	8.3	8.6	8.7	7.7	8.3
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.7	8.7	8.1	8.1	7.7	8.2	7.8	8.2	9.0	8.5	6.8	7.9
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.6	8.8	8.8	---	8.2	8.7	8.9	---	8.8	7.4	8.1
MÉXICO-TIZAYUCA	6.3	7.9	9.3	7.9	6.3	7.6	8.9	8.4	7.6	7.5	8.4	8.5
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	7.9	8.9	9.3	8.8	7.5	9.0	9.1	8.7	7.3	7.8	9.2
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.5	8.7	8.1	8.8	8.6	8.5	8.3	9.0	8.4	9.1	8.3	8.8
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.5	8.4	8.3	9.3	8.6	8.0	8.3	8.7	8.2	8.4	8.2	8.5
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.3	8.2	9.4	9.3	8.5	8.4	9.2	8.9	8.5	8.5	7.5	9.4
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	8.0	9.1	---	---	8.1	8.7	---	---	7.2	8.8
GENERAL	8.5	8.4	8.4	8.6	8.1	8.2	8.1	8.5	8.5	8.3	7.6	8.4

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

EVALUACIÓN SERVICIOS

POR AUTOPISTA	SERVICIO DE BAÑOS				AUXILIO VIAL				SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL				TORRES DE AUXILIO VIAL			
	CALIFICACIÓN PROMEDIO				CALIFICACIÓN PROMEDIO				CALIFICACIÓN PROMEDIO				CALIFICACIÓN PROMEDIO			
	OCT ' 12	AGO ' 13	AGO ' 14	AGO ' 15	OCT ' 12	AGO ' 13	AGO ' 14	AGO ' 15	OCT ' 12	AGO ' 13	AGO ' 14	AGO ' 15	OCT ' 12	AGO ' 13	AGO ' 14	AGO ' 15
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.0	7.8	6.7	8.2	7.8	9.0	8.2	8.3	7.3	9.7	8.1	8.3	7.4	9.0	8.3	8.1
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	7.3	7.5	7.5	7.4	8.2	8.5	8.1	8.3	8.0	8.1	7.6	8.3	7.3	8.5	7.6	8.1
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	6.7	7.7	5.5	8.5	8.7	8.3	6.9	8.3	8.4	7.7	7.4	7.9	7.8	8.3	6.9	7.9
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.3	9.0	8.5	---	8.2	8.9	8.6	---	7.9	8.8	8.5	---	8.2	8.7	8.4
MÉXICO-TIZAYUCA	7.4	7.9	8.2	7.7	7.3	7.5	8.8	8.2	5.5	7.5	8.7	8.2	8.0	7.5	8.5	8.2
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	9.5	7.8	9.1	9.0	9.0	7.4	9.1	9.3	8.9	7.3	8.6	9.0	8.9	7.4	7.3	9.0
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.7	9.3	8.4	9.0	8.7	8.5	8.2	8.9	8.7	8.6	8.4	8.9	8.5	8.5	8.3	8.8
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.8	7.0	8.0	8.8	8.8	8.3	8.4	8.5	8.6	8.2	8.3	8.7	8.6	8.3	8.4	8.8
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.5	7.5	8.4	7.9	8.6	8.1	9.0	8.8	8.6	8.0	8.4	9.0	8.6	8.1	9.0	8.8
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	6.4	4.4	---	---	8.1	9.0	---	---	7.6	8.5	---	---	8.4	8.9
GENERAL	7.7	7.8	7.5	8.0	8.4	8.2	8.2	8.5	8.3	8.1	8.0	8.4	8.1	8.2	8.0	8.3

* 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			
	CALIFICACIÓN PROMEDIO				CALIFICACIÓN PROMEDIO				CALIFICACIÓN PROMEDIO			
	OCT '12	AGO '13	AGO '14	AGO '15	OCT '12	AGO '13	AGO '14	AGO '15	OCT '12	AGO '13	AGO '14	AGO '15
PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.2	8.7	7.4	8.3	7.6	8.7	7.8	8.2	8.3	8.6	7.8	8.2
PC-5 PALMILLAS	8.1	8.8	8.3	8.2	7.3	8.6	8.1	8.3	8.2	7.6	7.8	8.3
PC-41 SALAMANCA	---	8.9	8.3	8.2	---	8.4	8.1	8.3	---	8.9	7.9	8.4
PC-1 TLALPAN	8.7	8.9	8.8	8.6	8.3	9.0	8.0	8.3	9.3	8.6	7.9	8.2
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	9.2	8.1	8.1	8.7	8.8	7.4	7.9	8.5	8.4	8.0	8.2
PC-103 PALO BLANCO	8.7	8.8	8.2	8.5	8.2	8.2	7.5	8.4	8.5	8.7	7.5	8.2
PC-104 LA VENTA	8.3	9.3	8.0	8.5	7.0	8.5	7.3	8.6	8.4	8.9	7.6	8.7
PC-7 SAN MARCOS	8.7	8.4	7.7	8.8	7.4	8.5	7.6	8.5	8.8	8.4	6.5	8.3
PC-26 AMOZOC	9.1	10.0	8.2	7.8	8.2	8.2	7.8	8.0	9.0	8.5	7.0	8.0
PC-27 ESPERANZA	---	10.0	8.5	7.9	---	7.0	8.0	8.0	---	8.6	6.9	7.6
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.5	9.0	8.8	---	8.5	8.7	8.9	---	8.9	7.0	8.0
PC-45 FORTÍN	---	8.7	8.7	8.8	---	7.9	8.7	8.9	---	8.6	7.7	8.2
PC-21 OJO DE AGUA	6.3	7.9	9.3	7.9	6.3	7.6	8.9	8.4	7.6	7.5	8.4	8.5
PC-191 MALPASITO	8.9	7.9	8.9	9.3	8.8	7.5	9.0	9.1	8.7	7.3	7.8	9.2
PC-110 SABINAS	8.5	8.7	8.1	8.8	8.6	8.5	8.3	9.0	8.4	9.1	8.3	8.8
PC-140 LA CARBONERA	8.5	8.4	8.3	9.3	8.6	8.0	8.3	8.7	8.2	8.4	8.2	8.5
PC-141 LOS CHORROS	8.3	8.2	9.4	9.3	8.5	8.4	9.2	8.9	8.5	8.5	7.5	9.4
PC-95 DURANGO	---	---	8.0	9.1	---	---	8.1	8.7	---	---	7.2	8.8

* 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 DE BAÑOS				AUXILIO VIAL				SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL				TORRES DE AUXILIO VIAL			
	CALIFICACIÓN PROMEDIO				CALIFICACIÓN PROMEDIO				CALIFICACIÓN PROMEDIO				CALIFICACIÓN PROMEDIO			
	OCT '12	AGO '13	AGO '14	AGO '15	OCT '12	AGO '13	AGO '14	AGO '15	OCT '12	AGO '13	AGO '14	AGO '15	OCT '12	AGO '13	AGO '14	AGO '15
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.1	7.4	6.6	8.2	7.8	9.0	7.9	8.3	7.4	9.8	8.1	8.3	7.6	9.0	8.1	8.3
PC-5 PALMILLAS	6.8	8.2	6.0	8.2	7.7	9.2	8.3	8.3	7.1	9.7	7.9	8.3	7.2	9.2	8.5	8.1
PC-41 SALAMANCA	---	7.9	7.5	8.3	---	8.8	8.4	8.2	---	9.6	8.4	8.2	---	8.8	8.5	8.1
PC-1 TLALPAN	8.4	8.9	8.2	8.1	8.9	8.9	8.7	8.3	8.2	8.0	7.4	8.4	6.8	8.9	7.2	8.4
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	7.6	6.9	6.7	7.4	8.2	8.6	7.0	7.8	8.4	7.8	7.3	8.0	7.7	8.6	7.2	7.7
PC-103 PALO BLANCO	6.6	6.5	7.1	5.1	7.9	8.4	8.3	8.4	7.1	8.1	8.0	8.3	7.0	8.4	7.9	7.9
PC-104 LA VENTA	6.9	7.9	8.1	8.9	7.4	8.3	8.3	8.6	6.0	8.2	7.7	8.5	6.5	8.3	7.8	8.2
PC-7 SAN MARCOS	7.7	7.6	5.9	8.4	8.8	8.3	6.9	8.6	8.3	8.2	7.5	8.5	7.6	8.3	6.6	8.7
PC-26 AMOZOC	6.6	7.5	4.9	8.2	9.0	7.8	6.9	8.0	8.4	5.8	7.3	7.9	7.8	7.8	6.7	7.8
PC-27 ESPERANZA	---	7.9	5.6	8.8	---	9.4	7.0	8.3	---	8.8	7.3	7.5	---	9.4	7.3	7.5
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.4	9.1	8.5	---	8.3	8.9	8.7	---	8.3	8.8	8.5	---	8.3	8.7	8.3
PC-45 FORTÍN	---	8.2	9.0	8.4	---	8.0	8.9	8.6	---	7.7	8.8	8.5	---	8.0	8.6	8.4
PC-21 OJO DE AGUA	7.4	7.9	8.2	7.7	7.3	7.5	8.8	8.2	5.5	7.5	8.7	8.2	8.0	7.5	8.5	8.2
PC-191 MALPASITO	9.5	7.8	9.1	9.0	9.0	7.4	9.1	9.3	8.9	7.3	8.6	9.0	8.9	7.4	7.3	9.0
PC-110 SABINAS	8.7	9.3	8.4	9.0	8.7	8.5	8.2	8.9	8.7	8.6	8.4	8.9	8.5	8.5	8.3	8.8
PC-140 LA CARBONERA	8.8	7.0	8.0	8.8	8.8	8.3	8.4	8.5	8.6	8.2	8.3	8.7	8.6	8.3	8.4	8.8
PC-141 LOS CHORROS	8.5	7.5	8.4	7.9	8.6	8.1	9.0	8.8	8.6	8.0	8.4	9.0	8.6	8.1	9.0	8.8
PC-95 DURANGO	---	---	6.4	4.4	---	---	8.1	9.0	---	---	7.6	8.5	---	---	8.4	8.9

* 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	AGO 2015	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.2	7.7	7.7	8.1	8.2	8.7	8.1	8.1	7.7	8.2	8.0	8.5	7.7	8.1	8.0	8.4
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.0	7.6	7.4	8.0	8.9	8.4	8.0	7.5	8.3	8.1	7.8	8.2	8.3	8.2	8.0	8.4
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.1	7.1	7.2	8.0	8.9	8.5	7.3	8.9	8.3	7.8	7.2	8.3	8.2	7.9	7.4	8.4
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	7.7	7.4	7.6	---	8.6	8.3	8.5	---	8.0	7.7	8.1	---	8.0	7.7	8.1
MÉXICO-TIZAYUCA	8.4	7.4	8.1	8.0	9.2	8.4	8.8	8.5	8.6	7.2	8.2	8.2	8.5	7.5	8.8	8.2
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	7.0	7.5	6.7	7.2	9.0	8.4	8.8	8.8	7.7	7.5	7.7	7.9	8.0	7.5	7.9	8.1
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.0	8.5	8.0	8.6	9.1	9.4	8.6	8.9	9.2	8.8	8.4	8.7	9.0	8.6	8.2	8.8
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.0	8.5	8.2	8.3	9.1	9.0	8.6	9.0	9.0	8.4	8.3	8.8	8.9	8.3	8.2	8.8
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.3	8.0	8.0	7.3	9.3	9.2	9.1	9.2	9.1	8.3	8.7	8.1	9.3	8.3	8.6	7.9
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	7.6	7.3	---	---	9.4	8.9	---	---	7.7	7.6	---	---	8.1	7.8
GENERAL	8.1	7.6	7.5	7.9	8.9	8.6	8.2	8.4	8.3	8.0	7.8	8.3	8.3	8.1	8.0	8.3

* 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	AGO '15	OCT '12	AGO '13	AGO '14	AGO '15	OCT '12	AGO '13	AGO '14	AGO '15	OCT '12	AGO '13	AGO '14	AGO '15
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.3	7.4	7.8	8.3	8.2	8.6	8.0	8.2	7.9	8.1	7.9	8.5	7.8	8.1	7.9	8.4
PC-5 PALMILLAS	7.0	8.0	7.8	8.1	8.1	8.7	8.1	8.1	7.6	8.2	8.2	8.6	7.7	8.1	8.1	8.5
PC-41 SALAMANCA	---	7.6	7.5	7.8	---	8.9	8.1	8.0	---	8.2	8.0	8.4	---	8.1	8.1	8.3
PC-1 TLALPAN	8.4	8.2	8.3	7.7	8.8	7.4	8.3	7.3	8.7	8.4	8.7	8.4	8.8	8.3	8.6	8.3
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	7.9	6.5	7.8	8.7	8.6	7.4	6.8	8.6	8.2	7.1	7.9	8.5	8.4	7.2	8.1
PC-103 PALO BLANCO	7.1	7.1	7.3	8.3	9.0	8.7	8.1	8.0	7.9	8.0	7.7	8.4	7.8	8.1	8.0	8.7
PC-104 LA VENTA	7.7	7.0	7.4	8.1	8.9	8.7	8.3	8.1	7.9	7.7	7.7	8.0	7.9	7.8	8.0	8.4
PC-7 SAN MARCOS	8.1	7.6	7.5	7.9	9.2	8.5	7.3	8.5	8.3	8.2	7.3	8.4	7.9	8.2	7.5	8.5
PC-26 AMOZOC	8.3	7.5	7.2	7.9	8.7	8.2	7.2	8.8	8.4	7.9	7.1	8.0	8.3	8.0	7.4	8.1
PC-27 ESPERANZA	---	6.1	6.9	8.3	---	8.7	7.4	9.4	---	7.4	7.2	8.4	---	7.5	7.2	8.6
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.2	7.2	7.9	---	8.8	7.8	8.6	---	8.4	7.4	8.3	---	8.3	7.3	8.1
PC-45 FORTÍN	---	7.3	7.6	7.3	---	8.4	8.8	8.5	---	7.7	8.0	8.0	---	7.8	8.1	8.1
PC-21 OJO DE AGUA	8.4	7.4	8.1	8.0	9.2	8.4	8.8	8.5	8.6	7.2	8.2	8.2	8.5	7.5	8.8	8.2
PC-191 MALPASITO	7.0	7.5	6.7	7.2	9.0	8.4	8.8	8.8	7.7	7.5	7.7	7.9	8.0	7.5	7.9	8.1
PC-110 SABINAS	9.0	8.5	8.0	8.6	9.1	9.4	8.6	8.9	9.2	8.8	8.4	8.7	9.0	8.6	8.2	8.8
PC-140 LA CARBONERA	9.0	8.5	8.2	8.3	9.1	9.0	8.6	9.0	9.0	8.4	8.3	8.8	8.9	8.3	8.2	8.8
PC-141 LOS CHORROS	9.3	8.0	8.0	7.3	9.3	9.2	9.1	9.2	9.1	8.3	7.7	8.1	9.3	8.3	8.6	7.9
PC-95 DURANGO	---	---	7.6	7.3	---	---	9.4	8.9	---	---	8.7	7.6	---	---	8.1	7.8

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

PRINCIPALES HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES



CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN

- La mitad de usuarios de las autopistas de CAPUFE han visto la campaña de este año **“¡El hubiera no existe!”** y **“Cuida tu vida”**, con proporciones muy similares entre mujeres y hombres, así como entre jóvenes y adultos. Por autopista, los que más recordaron las campañas de CAPUFE fueron los usuarios que recorrieron México- Tizayuca, México-Puebla-Acatzingo-Esperanza y el Libramiento Oriente de Saltillo.
- Mientras que los usuarios de las autopistas Durango-Mazatlán y México-Cuernavaca- Acapulco son en los que hubo menor impacto de la campaña 2015 de CAPUFE.
- La publicidad de CAPUFE es clara en la transmisión del mensaje, en ambas campañas refieren que este es persuasivo para que los conductores sean precavidos, cuando salen a carretera.
- **“¡El hubiera no existe!”** además los hace reflexionar sobre las consecuencias de no manejar con cuidado.
- Las recomendaciones que se hacen en la campaña que tienen mayor recordación son el uso de cinturón de seguridad, no conducir a exceso de velocidad, revisar el automóvil antes de salir y no manejar cansado.
- Mismos mensajes que sugieren se sigan manteniendo en las campañas de prevención de accidentes, así como alertar sobre no usar el celular cuando se conduce.
- De las campañas anteriores de CAPUFE los mensajes más recordados son “si tomas no manejes” y “usar el cinturón de seguridad”.
- La principal sugerencia para la prevención de accidentes es revisar el automóvil antes de salir.

CONDICIÓN DE LAS AUTOPISTAS

- El estado del pavimento continúa siendo el principal problema de infraestructura en las autopistas, especialmente en Las Choapas, Durango-Mazatlán y La Carbonera. Por el contrario, la autopista que tiene mejor resultado es la México-Querétaro –Irapuato, en la que la mitad de los usuarios mencionan que no tiene problemas.
- La serie muestra una tendencia a la alza de problemas con los señalamientos, sobre todo en Monterrey-Nuevo Laredo y el Libramiento Oriente de Saltillo. Se refiere que éstos, son pocos y están muy distanciados. En cuanto a la señalización en caso de obras, una tercera parte considera que son insuficientes y no orientan adecuadamente, mientras que en el 2012 los usuarios manifestaron un grado de satisfacción más alto en este aspecto. Los que circulan por las autopistas de Libramiento Oriente de Saltillo y Monterrey-Nuevo Laredo son los que más se quejaron de esto.
- Aumenta el conocimiento de los usuarios de los diferentes dispositivos de seguridad en las autopistas, las rampas de emergencia sigue siendo el más conocido, mientras que las pantallas de mensaje variable y la malla antideslumbrante son los que muestran mayor crecimiento respecto a la medición anterior.
- La mayoría de las autopistas presentan calificaciones superiores a las del estudio del 2014 en cuanto al estado físico de la carretera; Monterrey–Nuevo Laredo es la que obtiene la calificación más alta, mientras que Las Choapas, la más baja.

- Aunque la mayoría de los automovilistas consideran que lo que provoca los accidentes sigue siendo el exceso de velocidad, el estado del camino, del vehículo y la falta de dispositivos de seguridad vial tienen crecimiento como potenciales factores.
- La rapidez se mantiene como la principal razón para utilizar las carreteras de CAPUFE, sin embargo la seguridad en el entorno tiene también un peso importante, principalmente entre los conductores de las autopistas La Carbonera, Libramiento Oriente de Sotillo, Durango-Mazatlán y Monterrey-Nuevo Laredo.

SERVICIOS DE LA AUTOPISTA

- Con relación a los servicios que brinda CAPUFE a los usuarios, en general la atención de los cajeros sube ligeramente respecto al 2014. Los cajeros mejor calificados son los de la autopista La Carbonera, mientras que los de la México-Cuernavaca-Acapulco son los que tienen la calificación menor, además de que son los que han mostrado disminuciones constantes a lo largo de la serie.
- En cuanto al estado físico de la plaza de cobro, la autopista Durango-Mazatlán es la peor evaluada y Monterrey-Nuevo Laredo la mejor.
- 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: Las Choapas y Cd. Mendoza-Córdoba-Veracruz. El servicio de grúas y ángeles verdes son los servicios más solicitados. En general, la calificación por parte de los usuarios que requirieron apoyo es de 8.9, superior a la registrada en el 2014.

- Aunque de entre los servicios que ofrece CAPUFE, el de baños sigue siendo el más conocido, prácticamente es alcanzado por el de las grúas, que presenta un incremento importante seguido de el auxilio vial.
- El conocimiento del teléfono de atención a usuarios 074 también registra un crecimiento notable. Los usuarios de las autopistas Monterrey-Nuevo Laredo, México-Cuernavaca-Acapulco y Libramiento Oriente Saltillo son quienes más lo refieren.
- En general los servicios mejoran con respecto a la medición anterior. El servicio IAVE es el que presenta un incremento mayor. Con respecto a los baños, aunque presenta mejoría, sobresale la evaluación de los de la autopista Durango-Mazatlán, siendo reprobatoria con 4.4, muy por debajo del promedio.
- La principal petición a CAPUFE es dar mantenimiento a las autopistas, sobre todo los usuarios de La Carbonera, Durango-Mazatlán y Cd. Mendoza-Córdoba-Veracruz. También requieren más señalamientos y vigilancia. En la carretera México-Tizayuca, las principales sugerencias son contar con más grúas y equipo mecánico y brindar más información.
- Se registra un decremento importante de automovilistas que han llamado al 074 con respecto a agosto del 2014. Aunque el tiempo de espera es entre 1 y 5 minutos para la mayoría, destaca una tendencia a la alza en el tiempo de 30 minutos o más para contestarle. Los usuarios de este servicio le brindan una calificación de 8.4, ligeramente superior a la anterior medición.

- Aunque una tercera parte no brinda sugerencias sobre que otro tipo de información se puede proporcionar a través de este servicio, la ubicación de los servicios mecánicos e informes sobre las condiciones de la autopista son solicitados por algunos.
- En general los servicios y operación de las autopistas de CAPUFE son bien evaluados, superando lo obtenido en el 2014 y alcanzando los niveles que registraba en el 2012. En esta medición hay un mayor número de usuarios satisfechos.
- Se registra una ligera baja en cuanto a los que reportan haber tenido algún problema de seguridad en las autopistas a cargo de CAPUFE en el último año, las de Monterrey-Nuevo Laredo y el Libramiento Oriente de Saltillo son las que más refieren problemas con la seguridad. La Policía Federal mejora su calificación en cuanto a la atención que brinda a quienes lo han requerido.
- A pesar de que es baja la proporción de quienes han presentado alguna queja a CAPUFE, la calificación en cuanto a la atención prestada a ésta es superior a la registrada en 2014, pasando de 5.5 a 6.7 en esta medición. De igual forma, la calificación de los usuarios en cuanto a la honestidad de CAPUFE es de 8.2, cuatro décimas por encima de la anterior.
- Tarifas, información sobre obras, condiciones de la autopista y tráfico son las principales sugerencias sobre lo que les gustaría a los usuarios que CAPUFE difundiera en redes sociales y la página de internet.

RECOMENDACIONES

- Dar mantenimiento al pavimento en las autopistas, que es el principal problema que han referido a lo largo de la serie, con atención prioritaria a las autopistas Las Choapas- Ocozocoautla, Durango-Mazatlán y La Carbonera-Puerto México.
- Mejorar la señalización con letreros suficientes, visibles, con información adecuada y en buen estado, sobre todo cuando se realizan obras en las autopistas, especialmente en la de Monterrey-Nuevo Laredo y el Libramiento Oriente de Saltillo.
- Instalar más dispositivos de seguridad vial, ya que hay un incremento en la percepción de que la falta de éstos en las autopistas causan accidentes.
- Continuar con la sensibilización 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.
- Continuar con la difusión del teléfono de atención a usuarios 074 y los servicios que se brindan a través de éste.
- Dar prioridad a la información que los usuarios sugieren en redes sociales y página de internet: Tarifas, información sobre obras, condiciones de la autopista y tráfico, principalmente.
- Diseñar la próxima campaña teniendo en cuenta la principal sugerencia de los automovilistas, que es la revisión del automóvil antes de salir a carretera.



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. Perteneció a la Asociación de Agencias de Investigación de Mercados y Opinión Pública en México AMAI y trabaja bajo el esquema y cumplimiento de la norma internacional ISO 20252, con el objeto de realizar eficientemente, y con los más altos lineamientos técnicos posibles, los proyectos de investigación que se le soliciten., 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