



ESTUDIO CUANTITATIVO EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA CAMPAÑA INSTITUCIONAL DE CAPUFE 2016 "SEGURIDAD VIAL" VERSIONES "SEMANA SANTA" Y "VACACIONES DE VERANO" Y DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LAS AUTOPISTAS A CARGO DE CAPUFE

INFORME GENERAL

AGOSTO 2016



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 26 al 30 de Agosto de 2016.

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 del 2012 al 2015.



MANEJA CON PRECAUCIÓN ALLEGAR ES GANAR!

DETÉN LOS ACCIDENTES

www.capufe.gob.mx

POLICÍA  FEDERAL **074**
CAPUFE 24 HORAS

PERFIL DEL ENTREVISTADO

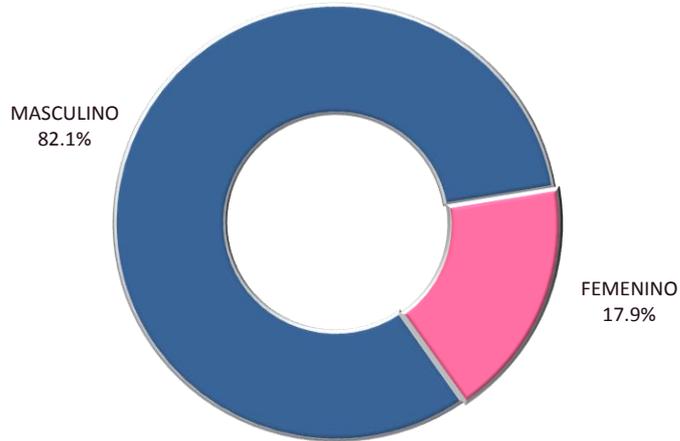


DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

Autopista	Plaza de cobro	Muestra por plaza de cobro	Muestra por autopista
México-Querétaro-Irapuato	C-4 Tepetzotlán Km, 43.010	75	225
	C-5 Palmillas, Km. 147.917	75	
	C-41 Salamanca, Km. 83.250	75	
México-Cuernavaca-Acapulco	PC-1 Ibis Tres Marías, Km. 53,000	75	300
	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-Puebla-Acatzingo-Esperanza	C-7 San Marcos, Km. 33.3	75	225
	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	150
	C-45 Fortín, Km. 286.250	75	
México-Tizayuca	C-21 Ojo de Agua, km. 25,000	75	75
Las Choapas-Ocozocoautla	C-181 Malpasito, Km 112.800	75	75
Monterrey-Nuevo Laredo	C-110 Sabinas, Km. 99,000	75	75
Libramiento Oriente de Saltillo	C-140 La Carbonera (ojo caliente), km. 12.300	75	75
La Carbonera-Puerto México (entronque Huachichil)	C-141 Los Chorros, km. 203.650	75	75
Durango-Mazatlán	C-95 Durango, km. 20,100	75	75
TOTAL			1350

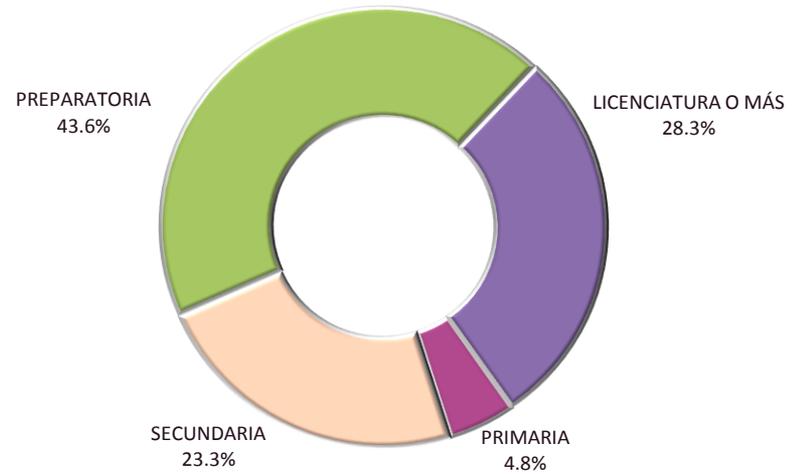


SEXO

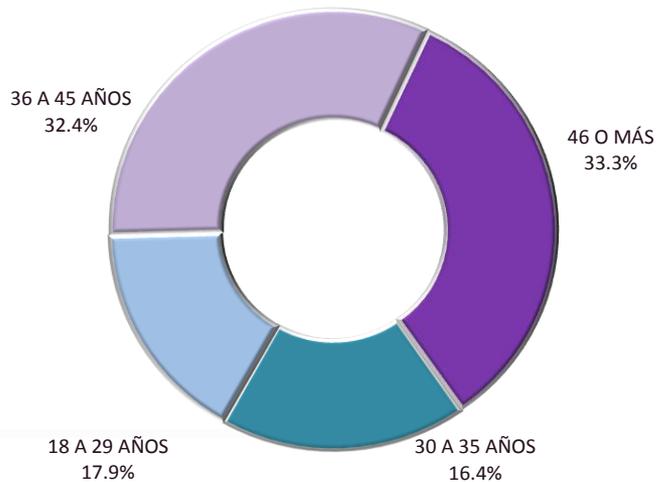


PERFIL DEL ENTREVISTADO

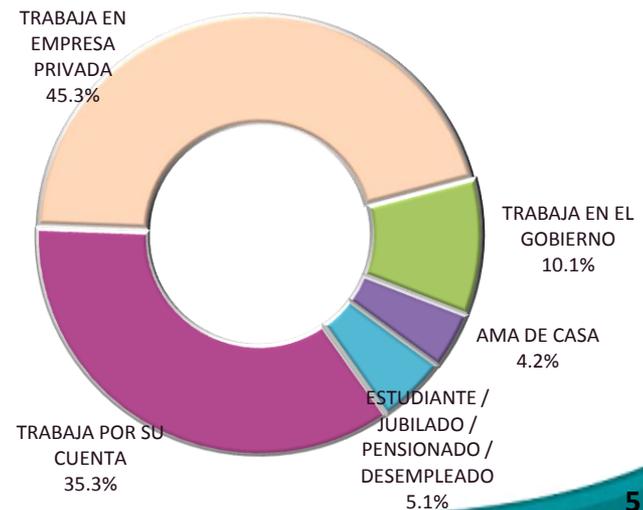
ESCOLARIDAD



EDAD



OCUPACIÓN

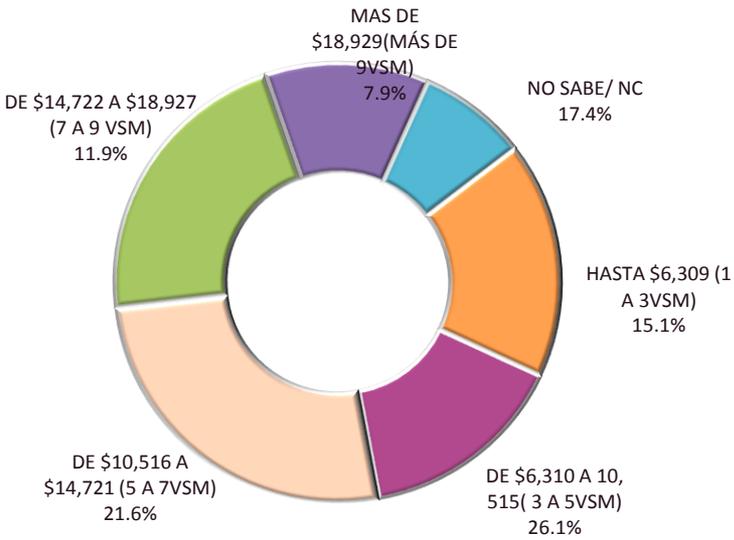




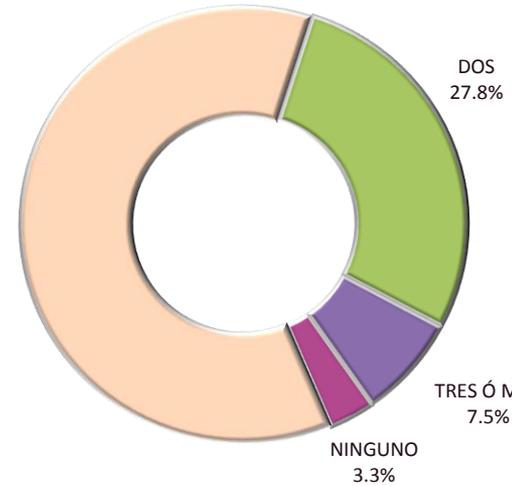
INGRESO

PERFIL DEL ENTREVISTADO

AUTOMÓVILES EN EL HOGAR

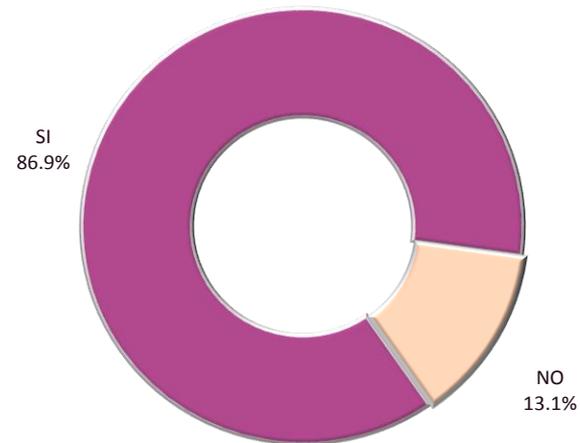


UNO
61.3%



**AUTOS
PROMEDIO:
1.4**

VIVE EN CASA PROPIA



¡YO TE INVITO!
RESPETA LOS LÍMITES DE VELOCIDAD



www.gob.mx/seguridadvial

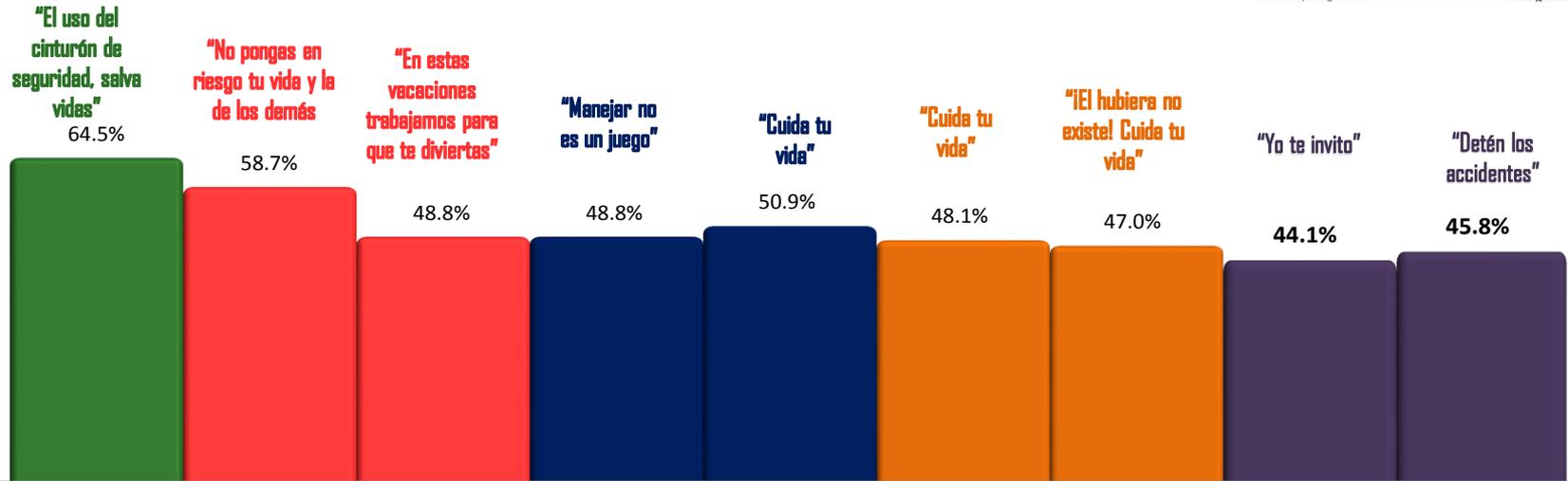
@capufe

074
CAPUFE 24 HORAS

CAMPAÑA DE SEGURIDAD VIAL

¿Conoce la campaña de CAPUFE de seguridad vial denominada...?

SE MOSTRAN
TÁRJETAS CON
IMÁGENES

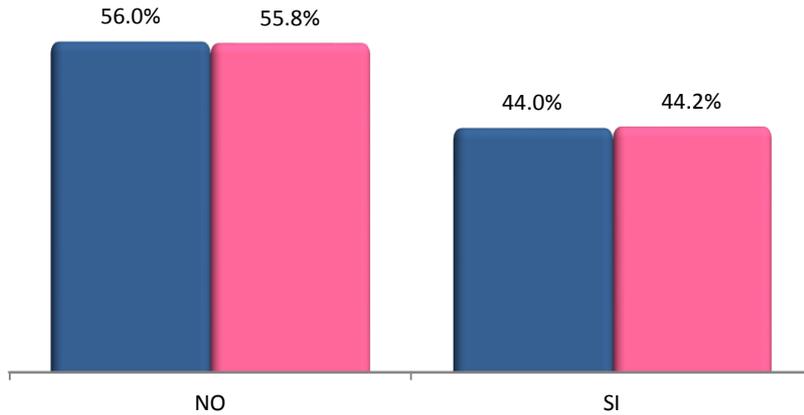


SI

2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350

¿Conoce la campaña de CAPUFE de seguridad vial denominada "Yo te invito" Cuadro 1

HOMBRES
MUJERES



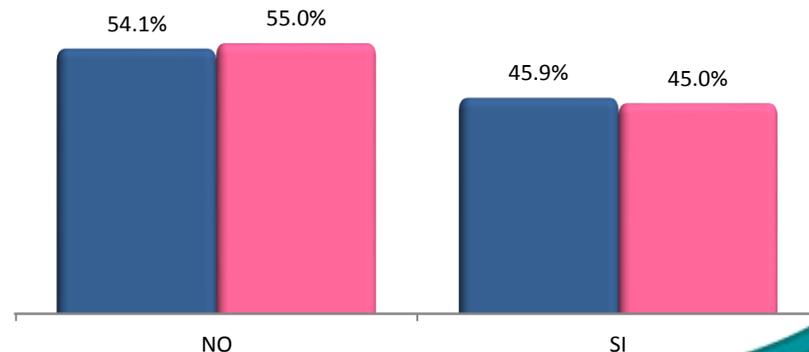
	NO	SI
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	55.6%	44.4%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	49.3%	50.7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	72.0%	28.0%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	57.3%	42.7%
MÉXICO - TIZAYUCA	61.3%	38.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	42.7%	57.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	52.0%	48.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	72.0%	28.0%
LA CARBONERA- PUERTO MÉXICO	78.7%	21.3%
DURANGO-MAZATLÁN	5.3%	94.7%

N:1350

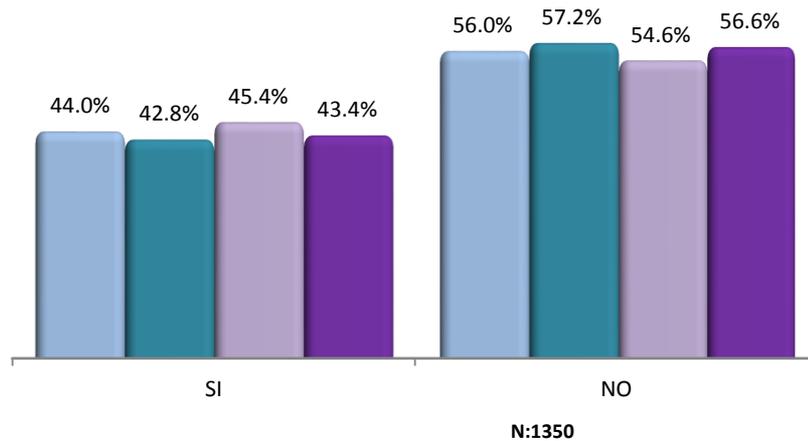
	NO	SI
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	45.8%	54.2%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	37.7%	62.3%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	77.8%	22.2%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	74.0%	26.0%
MÉXICO - TIZAYUCA	66.7%	33.3%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	45.3%	54.7%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	48.0%	52.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	56.0%	44.0%
LA CARBONERA- PUERTO MÉXICO	82.7%	17.3%
DURANGO-MAZATLÁN	8.0%	92.0%

N:1350

Y ¿conoce la campaña de CAPUFE de seguridad vial "Detén los accidentes" ? Cuadro 2

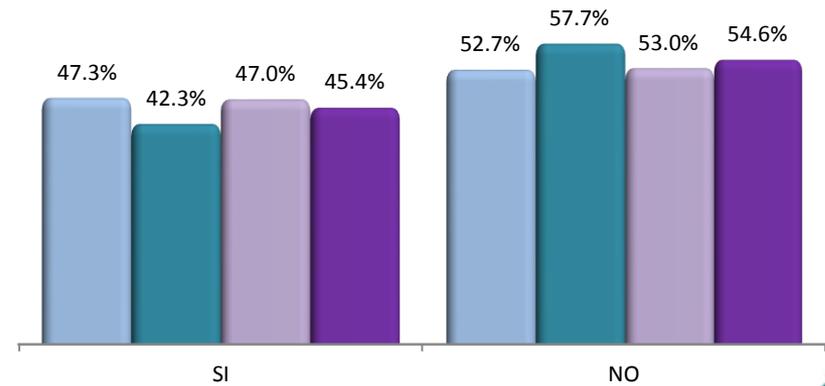


¿Conoce la campaña de CAPUFE de seguridad vial denominada "Yo te invito" Cuadro 1



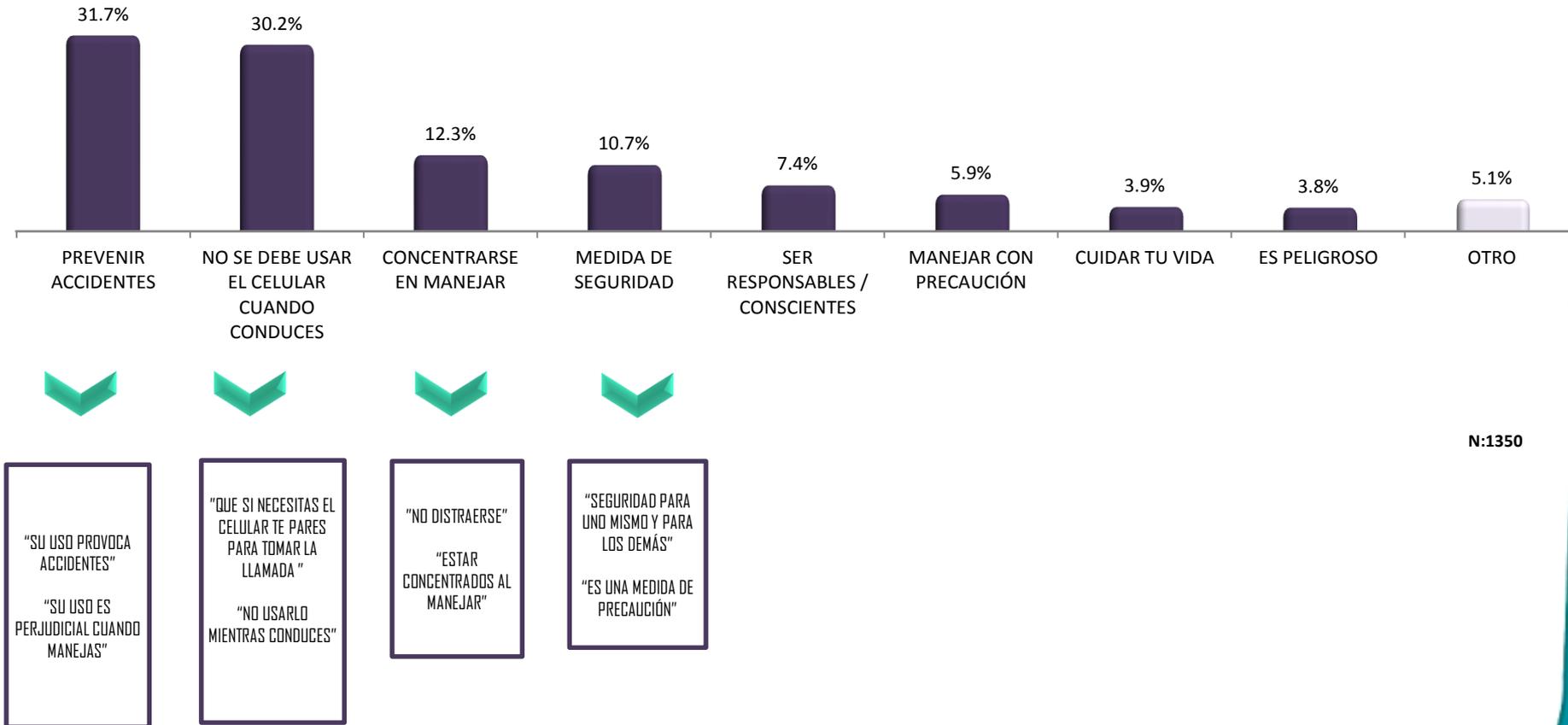
18-29 AÑOS
30-35 AÑOS
36-45 AÑOS
46 O MÁS AÑOS

Y ¿conoce la campaña de CAPUFE de seguridad vial "Detén los accidentes"? Cuadro 2



¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando escucha o lee "¡Yo te invito! No uses el teléfono cuando manejes" ? Cuadro 3

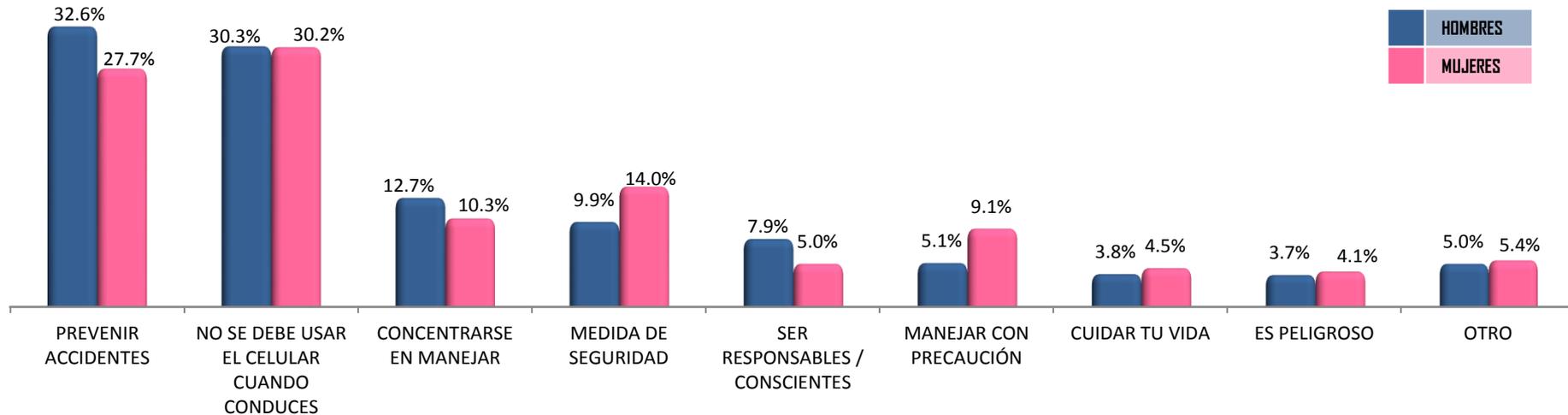
RESPUESTA MÚLTIPLE



N:1350

¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando escucha o lee "¡Yo te invito! No uses el teléfono cuando manejes" ? Cuadro 3

RESPUESTA MÚLTIPLE

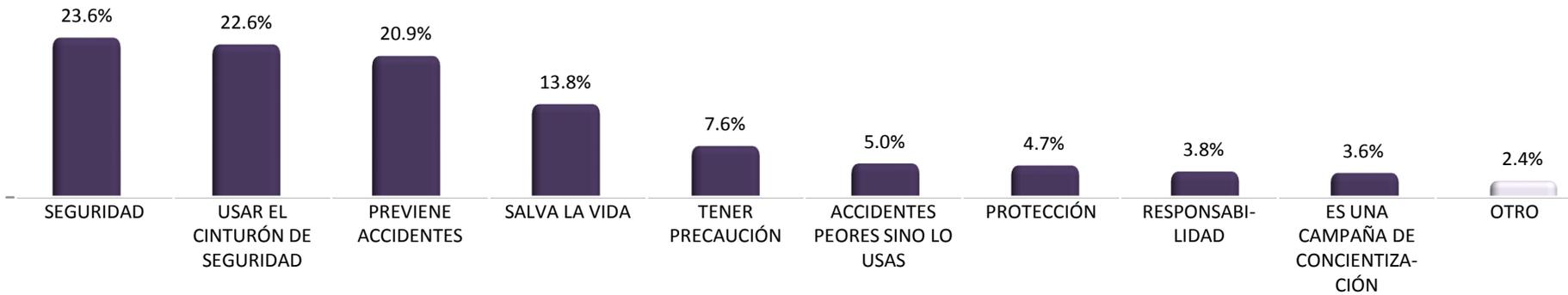


N:1350

	PREVENIR ACCIDENTES	NO SE DEBE UTILIZAR EL CELULAR CUANDO CONDUCES	CONCENTRARSE EN MANEJAR	MEDIDA DE SEGURIDAD	SER RESPONSABLES/ CONSCIENTES	MANEJAR CON PRECAUCIÓN
18 A 29 AÑOS	31.5%	30.7%	11.2%	11.6%	6.2%	5.4%
30 A 35 AÑOS	30.2%	33.3%	12.6%	9.9%	7.2%	6.8%
36 A 45 AÑOS	34.2%	30.1%	12.3%	10.3%	7.5%	5.9%
46 O MÁS AÑOS	30.1%	28.6%	12.7%	10.9%	8.0%	5.6%

¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando escucha o lee "Usa el cinturón. Detén los accidentes"? Cuadro 4

RESPUESTA MÚLTIPLE



"SEGURIDAD AL VOLANTE"
"SEGURIDAD PARA TI Y TU FAMILIA"

"NO MANEJAR SIN EL CINTURÓN"
"HAY QUE ABROCHARSE EL CINTURÓN"

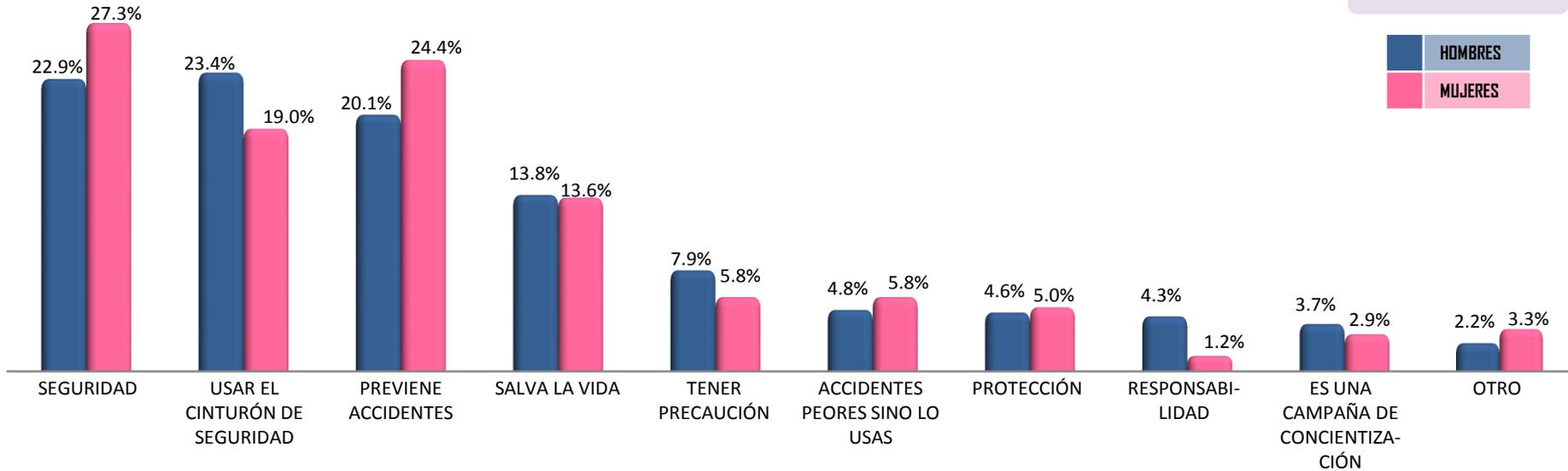
"PREVENIR ACCIDENTES"
"PELIGROSO NO USARLO"

"SALVAR LAS VIDAS"
"PREVIENE MUERTES"

N:1350

¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando escucha o lee "Usa el cinturón. Detén los accidentes"? Cuadro 4

RESPUESTA MÚLTIPLE



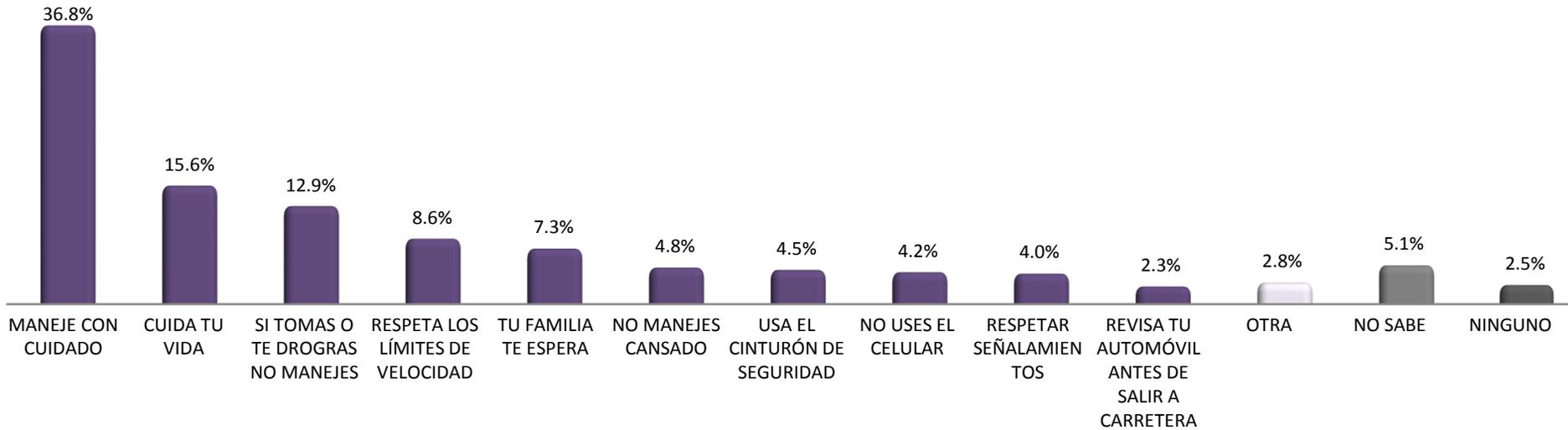
N:1350

	SEGURIDAD	USAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	PREVIENE ACCIDENTES	SALVA LA VIDA	TENER PRECAUCIÓN	ACCIDENTES PEORES SI NO LO USAS	PROTECCIÓN
18 A 29 AÑOS	25.7%	22.4%	19.9%	12.0%	10.8%	5.8%	6.6%
30 A 35 AÑOS	20.4%	20.8%	25.8%	10.9%	9.5%	5.0%	5.4%
36 A 45 AÑOS	21.0%	23.3%	22.1%	13.9%	6.8%	5.7%	5.0%
46 O MÁS AÑOS	26.7%	22.9%	17.8%	16.0%	5.6%	3.8%	2.9%

Dígame por favor una frase que le gustaría en una campaña para prevenir accidentes
Cuadro 5

RESPUESTA MÚLTIPLE

N:1350

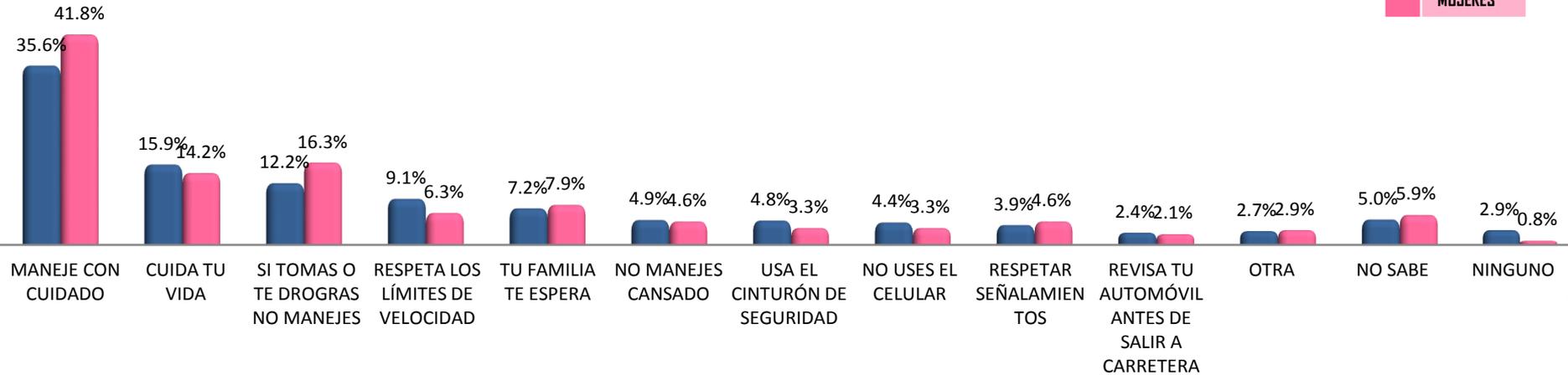


Dígame por favor una frase que le gustaría en una campaña para prevenir accidentes

Cuadro 5

RESPUESTA MÚLTIPLE

HOMBRES
MUJERES

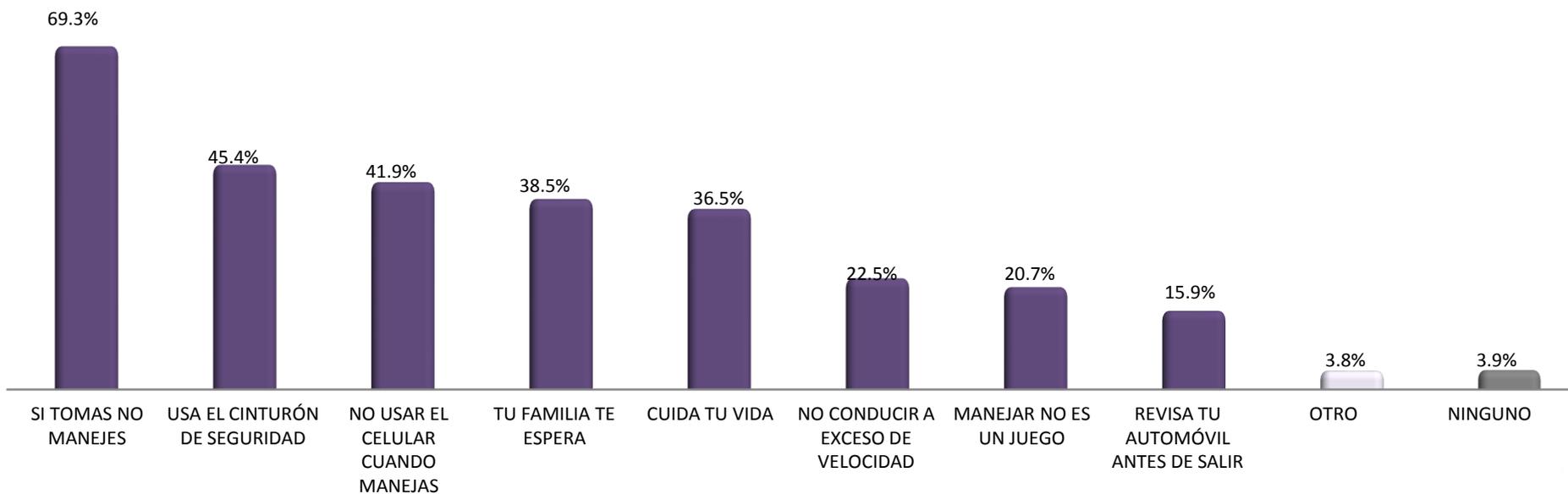


N:1350

	MANEJE CON CUIDADO	CUIDA TU VIDA	SI TOMAS O TE DROGRAS NO MANEJES	RESPETA LOS LÍMITES DE VELOCIDAD	TU FAMILIA TE ESPERA	NO MANEJES CANSADO	USA EL CINTURÓN DE SEGURIDAD
18 A 29 AÑOS	39.1%	14.7%	14.7%	9.7%	6.7%	6.3%	3.4%
30 A 35 AÑOS	39.4%	11.6%	11.1%	8.8%	4.6%	5.1%	6.9%
36 A 45 AÑOS	33.7%	17.7%	12.1%	9.8%	7.7%	4.2%	4.2%
46 O MÁS AÑOS	37.2%	16.0%	13.7%	6.8%	8.7%	4.6%	4.3%

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

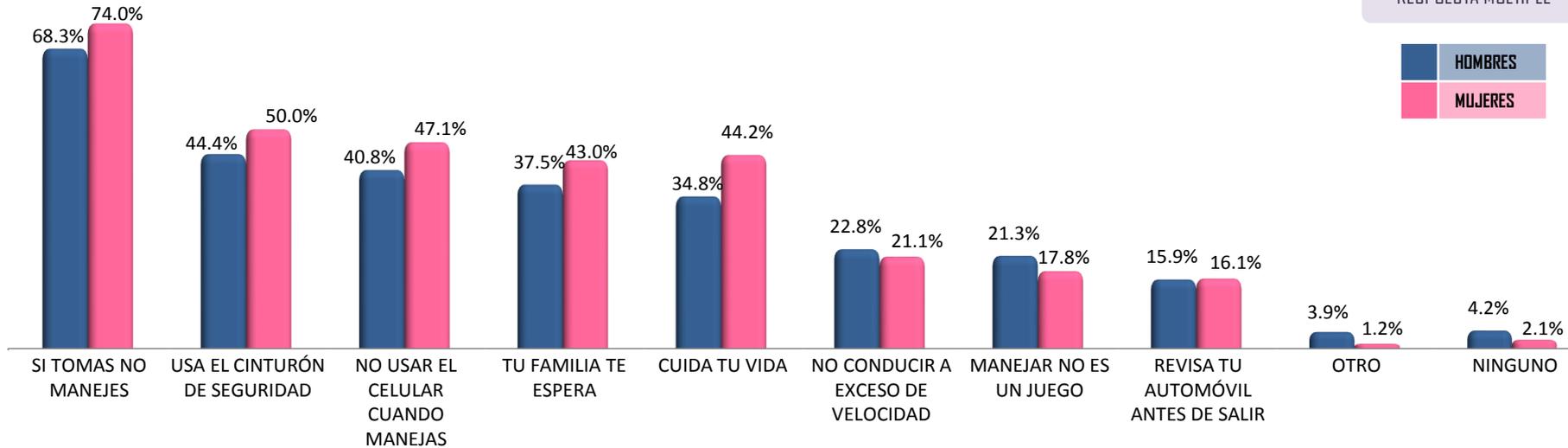
RESPUESTA MÚLTIPLE



N:1350

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

RESPUESTA MÚLTIPLE

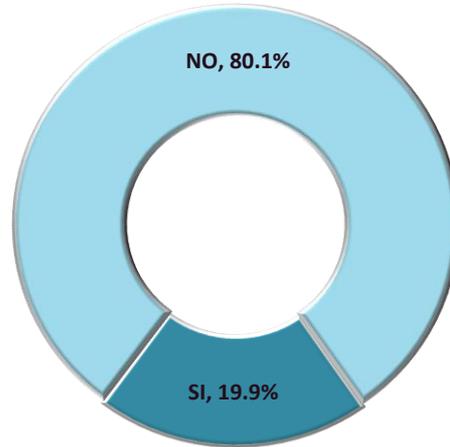


N:1350

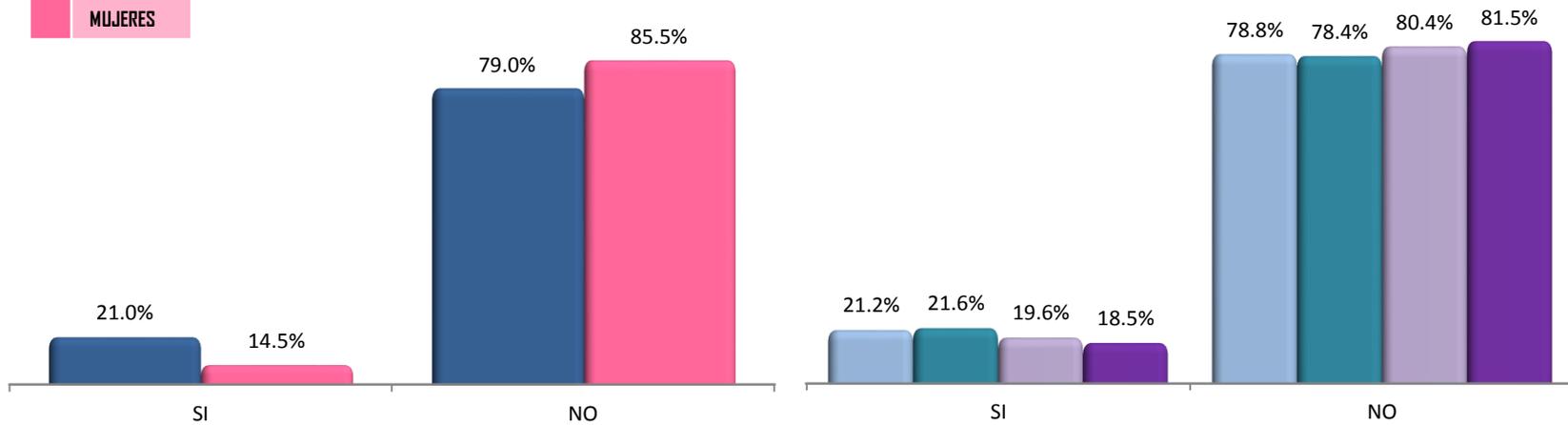
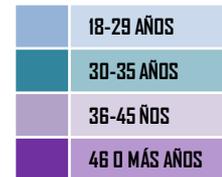
	SI TOMAS NO MANEJES	USA EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	NO USAR EL CELULAR CUANDO MANEJA	TU FAMILIA TE ESPERA	CUIDA TU VIDA	NO CONDUCIR A EXCESO DE VELOCIDAD	MANEJAR NO ES UN JUEGO	REVISAR TU AUTOMOVIL ANTES DE SALIR
18 A 29 AÑOS	68.9%	47.7%	40.7%	39.4%	42.7%	22.8%	19.9%	15.8%
30 A 35 AÑOS	64.9%	45.5%	41.4%	40.1%	40.1%	22.5%	18.0%	15.8%
36 A 45 AÑOS	71.5%	48.2%	42.9%	38.6%	34.0%	21.2%	21.0%	17.8%
46 O MÁS AÑOS	69.7%	41.4%	41.9%	37.2%	33.9%	23.6%	22.0%	14.3%

¿Ha estado involucrado en algún accidente vial? Cuadro 7

RESPUESTA MÚLTIPLE

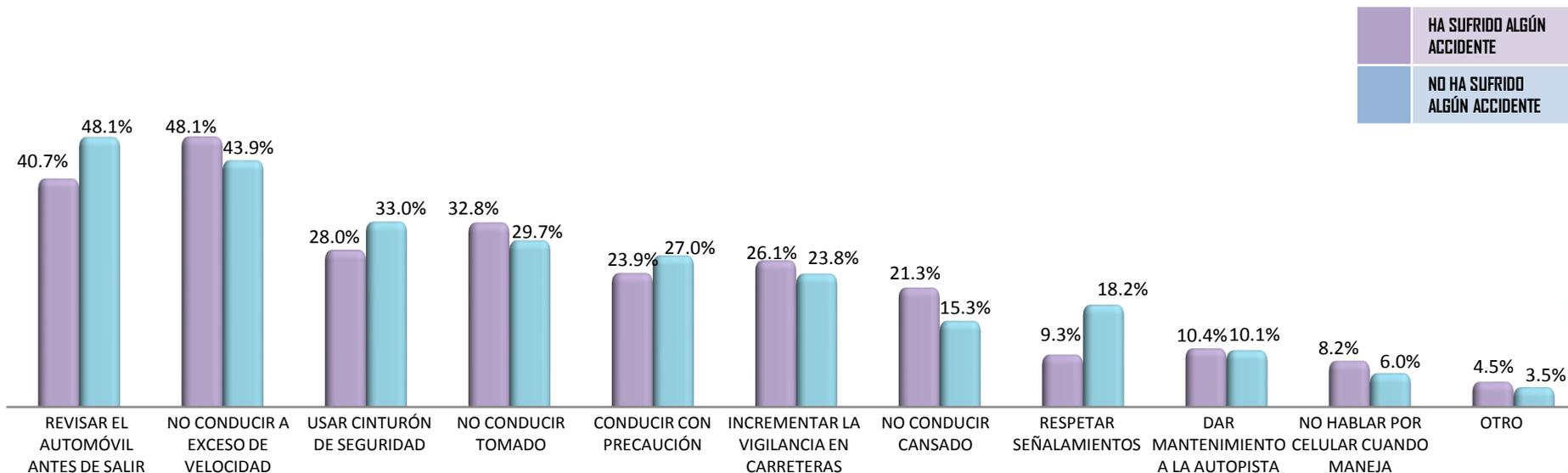


N:1350



¿Qué acciones sugiere realizar para prevenir accidentes? Cuadro 7

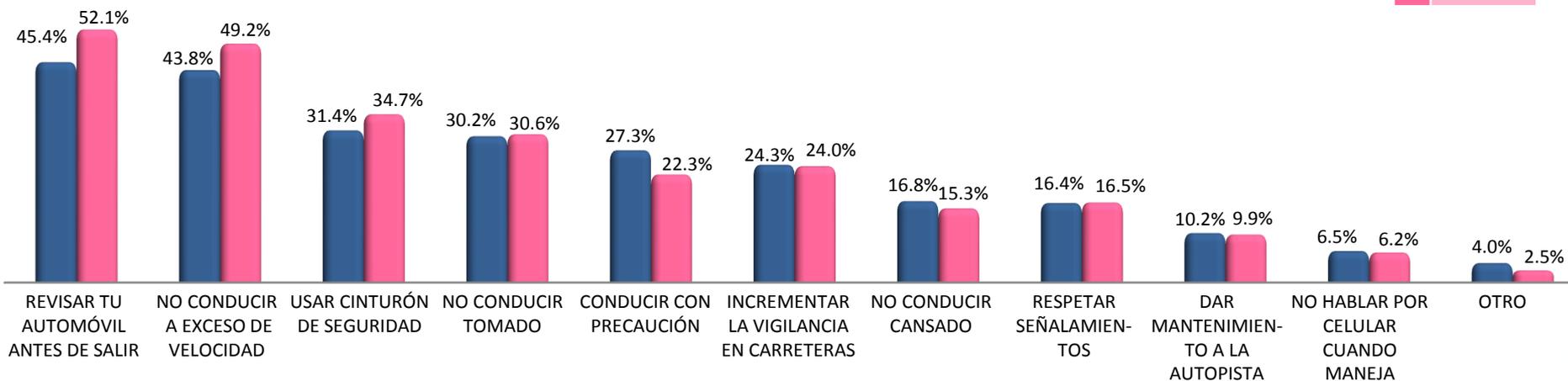
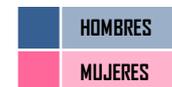
RESPUESTA MÚLTIPLE



N:1350

¿Qué acciones sugiere realizar para prevenir accidentes? Cuadro 8

RESPUESTA MÚLTIPLE



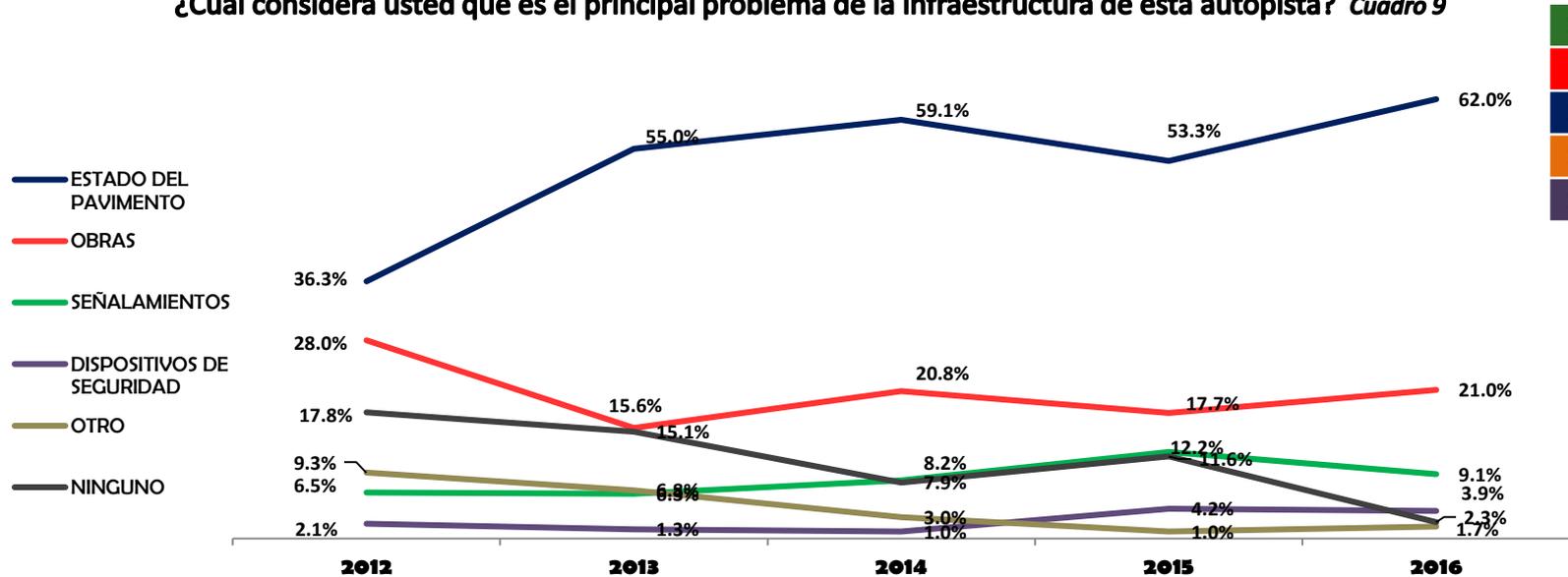
N:1350

	REVISAR EL AUTOMÓVIL ANTES DE SALIR	NO CONDUCIR A EXCESO DE VELOCIDAD	USAR CINTURÓN DE SEGURIDAD	NO CONDUCIR TOMADO	CONDUCIR CON PRECAUCIÓN	INCREMENTAR LA VIGILANCIA EN CARRETERAS	NO CONDUCIR CANSADO	RESPECTAR SEÑALAMIENTOS
18 A 29 AÑOS	46.9%	44.8%	33.2%	30.3%	25.7%	26.1%	16.2%	14.5%
30 A 35 AÑOS	44.6%	44.6%	33.3%	32.9%	20.3%	26.1%	19.4%	18.0%
36 A 45 AÑOS	45.0%	47.5%	34.2%	31.7%	28.1%	25.1%	17.1%	17.1%
46 O MÁS AÑOS	49.0%	42.1%	28.5%	27.6%	28.1%	21.4%	14.7%	16.0%



EVALUACIÓN DEL ESTADO FÍSICO DE LAS AUTOPISTAS

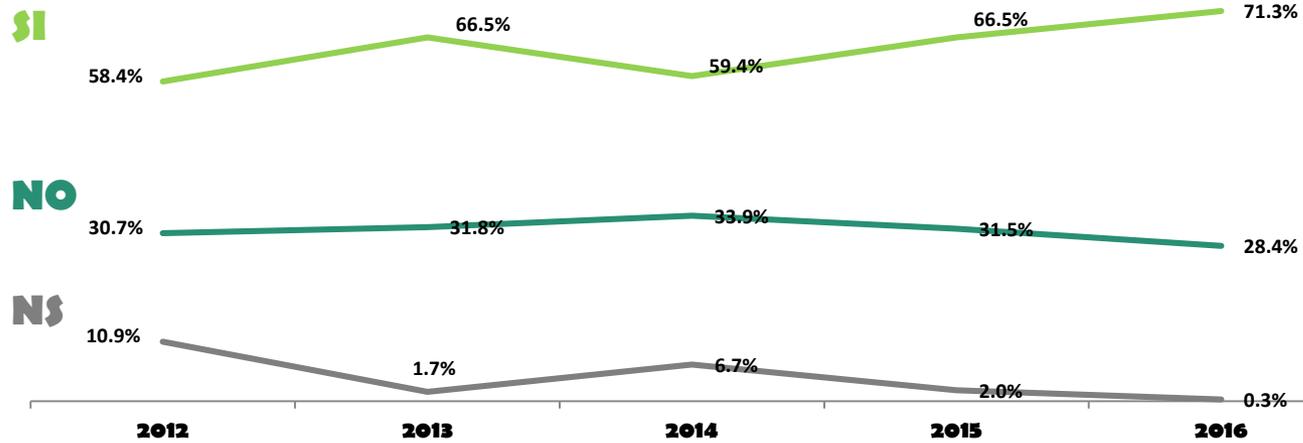
¿Cuál considera usted que es el principal problema de la infraestructura de esta autopista? Cuadro 9



2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350

	ESTADO DEL PAVIMENTO	OBRAS	SEÑALAMIENTOS	DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD VIAL	NINGUNO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	71.1%	19.1%	4.4%	1.3%	.4%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	36.3%	36.3%	16.3%	7.7%	.3%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	40.0%	36.4%	16.4%	6.2%	
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	82.0%	14.0%	2.0%	2.0%	
MÉXICO - TIZAYUCA	88.0%	2.7%	4.0%	1.3%	4.0%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	89.3%	4.0%	5.3%	1.3%	
MONTERREY-NUEVO LAREDO	65.3%	4.0%	4.0%	1.3%	21.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	56.0%	17.3%	8.0%	5.3%	12.0%
LA CARBONERA- PUERTO MÉXICO	78.7%	8.0%	10.7%	2.7%	
DURANGO-MAZATLÁN	96.0%	1.3%			1.3%

¿Le parece que los señalamientos que existen a lo largo de la autopista son suficientes? Cuadro 10



2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350

	SI	NO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	51.6%	48.4%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	73.3%	26.7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	81.3%	18.2%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	54.0%	46.0%
MÉXICO - TIZAYUCA	84.0%	13.3%
LAS CHOAPAS-OCOZCOAUTLA	84.0%	14.7%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	90.7%	9.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	62.7%	37.3%
LA CARBONERA- PUERTO MÉXICO	69.3%	30.7%
DURANGO-MAZATLÁN	92.0%	8.0%

¿Le parece que los señalamientos le orientan adecuadamente? Cuadro 11

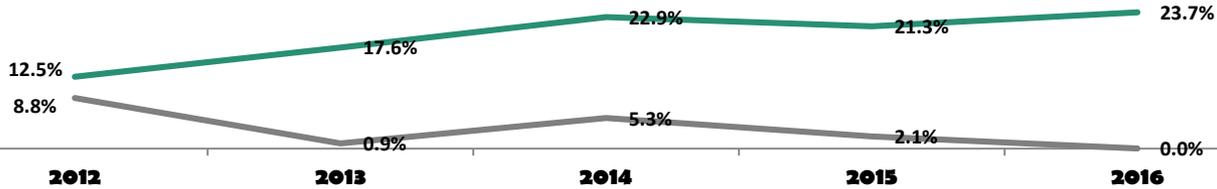


SI



NO

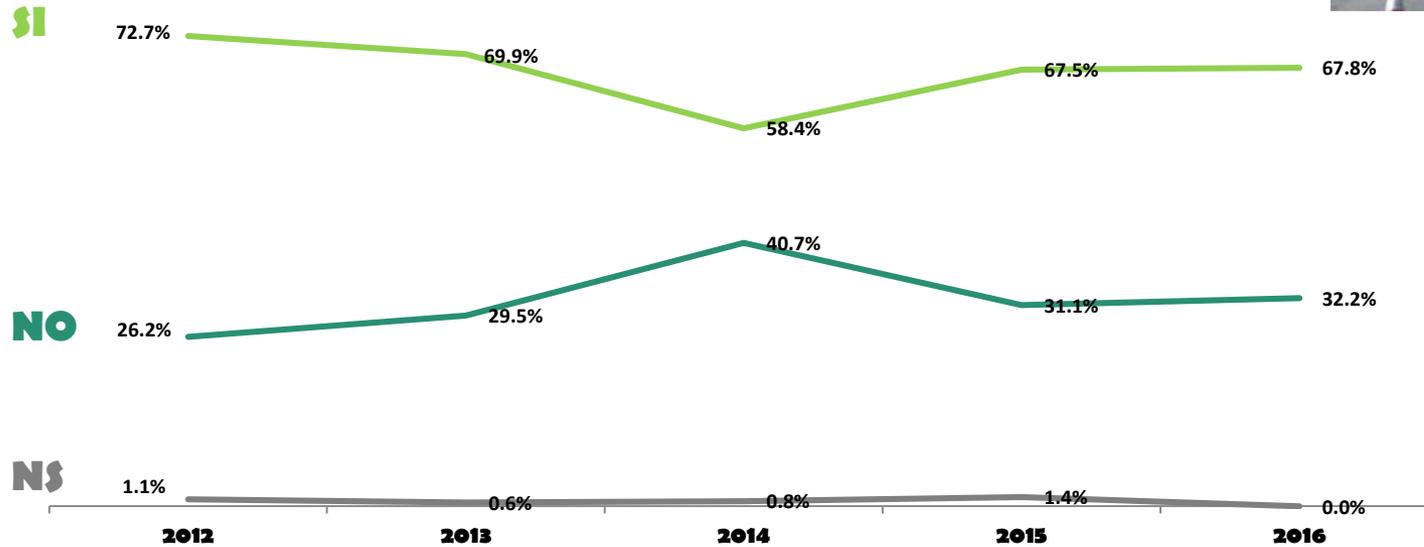
NS



2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350

	SI	NO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	60.0%	40.0%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	84.7%	15.3%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	80.4%	19.6%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	60.7%	39.3%
MÉXICO - TIZAYUCA	84.0%	16.0%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOATLA	78.7%	21.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	92.0%	8.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	76.0%	24.0%
LA CARBONERA- PUERTO MÉXICO	70.7%	29.3%
DURANGO-MAZATLÁN	90.7%	9.3%

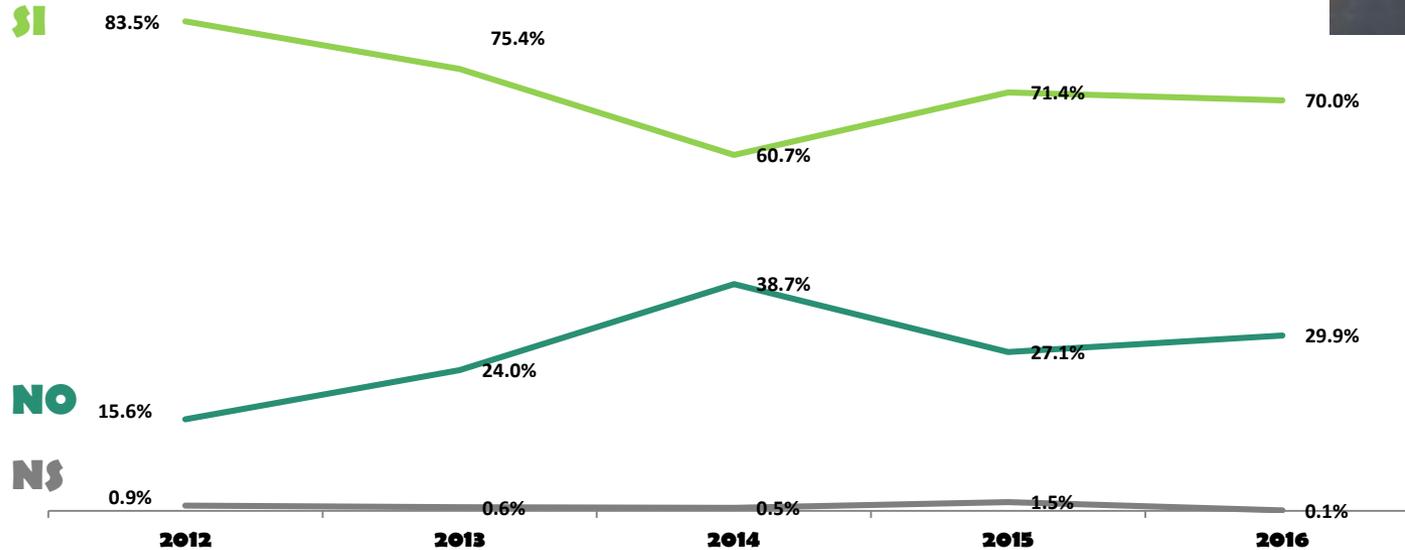
En las obras de mantenimiento, ¿Le parece que los señalamientos que existen son suficientes? Cuadro 12



2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350

	SI	NO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	49.3%	50.7%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	72.0%	28.0%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	73.8%	26.2%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	46.0%	54.0%
MÉXICO - TIZAYUCA	76.0%	24.0%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	74.7%	25.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	89.3%	10.7%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	72.0%	28.0%
LA CARBONERA- PUERTO MÉXICO	69.3%	30.7%
DURANGO-MAZATLÁN	89.3%	10.7%

En las obras de mantenimiento, ¿Le parece que los señalamientos le orientan adecuadamente? Cuadro 13

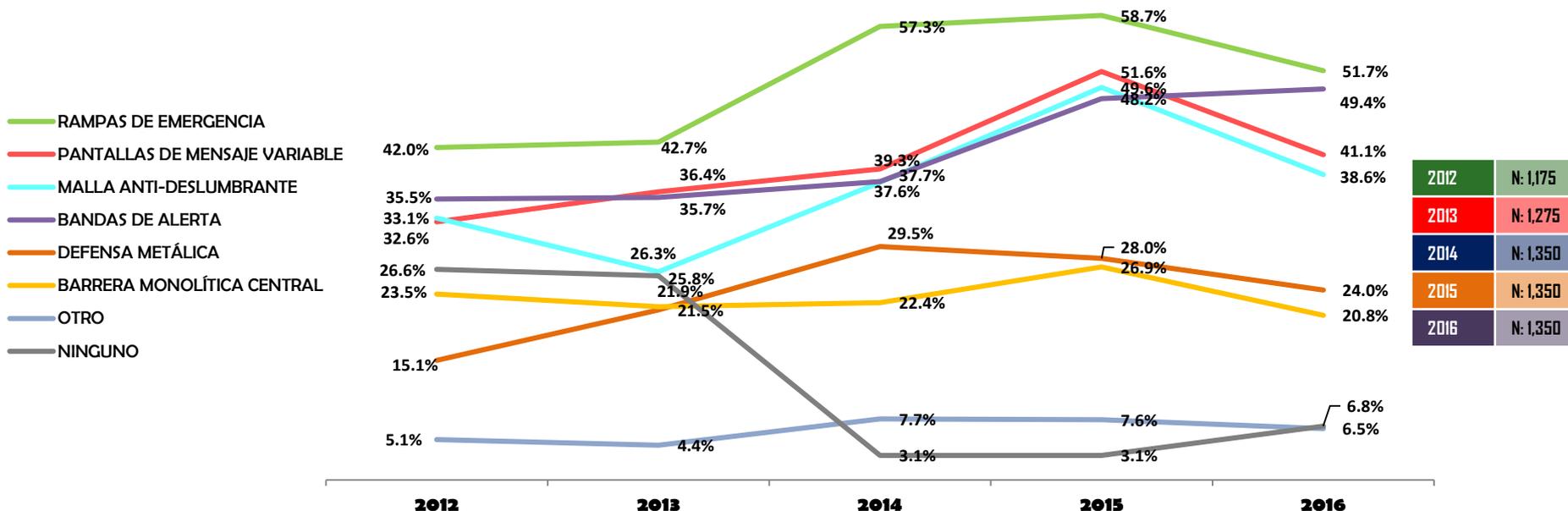


2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350

	SI	NO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	54.2%	45.3%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	75.3%	24.7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	70.2%	29.3%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	52.7%	47.3%
MÉXICO - TIZAYUCA	74.7%	25.3%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	76.0%	24.0%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	93.3%	6.7%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	73.3%	26.7%
LA CARBONERA- PUERTO MÉXICO	70.7%	29.3%
DURANGO-MAZATLÁN	92.0%	8.0%

De los dispositivos de seguridad que CAPUFE ha instalado en sus autopistas, mencione cuáles conoce Cuadro 14

RESPUESTA MÚLTIPLE



	RAMPAS DE EMERGENCIA	BANDAS DE ALERTA	PANTALLAS DE MENSAJE VARIABLE	MALLA ANTIDESLUMBRANTE	DEFENSA METÁLICA	BARRERA MONOLÍTICA CENTRAL
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	19.1%	16.4%	6.7%	6.2%	4.4%	6.2%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	51.5%	47.5%	48.5%	46.5%	23.4%	23.7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	47.1%	64.0%	55.1%	44.9%	44.0%	37.8%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	54.0%	48.7%	38.0%	52.0%	34.0%	24.0%
MÉXICO - TIZAYUCA	82.7%	92.0%	52.0%	37.3%	22.7%	16.0%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	72.0%	82.7%	40.0%	48.0%	18.7%	25.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	68.0%	49.3%	44.0%	44.0%	29.3%	8.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	64.0%	36.0%	20.0%	34.7%	22.7%	12.0%
LA CARBONERA- PUERTO MÉXICO	64.0%	37.3%	60.0%	52.0%	18.7%	16.0%
DURANGO-MAZATLÁN	68.0%	64.0%	68.0%	36.0%	13.3%	22.7%

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 15

POR AUTOPISTA	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.2	7.7	7.7	8.1	6.5
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.0	7.6	7.4	8.0	8.1
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.1	7.1	7.2	8.0	8.6
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	7.7	7.4	7.6	8.0
MÉXICO - TIZAYUCA	8.4	7.4	8.1	8.0	8.6
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	7.0	7.5	6.7	7.2	8.2
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.0	8.5	8.0	8.6	8.2
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.0	8.5	8.2	8.3	8.5
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.3	8.0	8.0	7.3	8.1
DURANGO-MAZATLÁN	---	----	7.6	7.3	6.0
GENERAL	8.1	7.6	7.5	7.9	7.8
	N:1175	N:1275	N:1350	N:1350	N:1350

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

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?

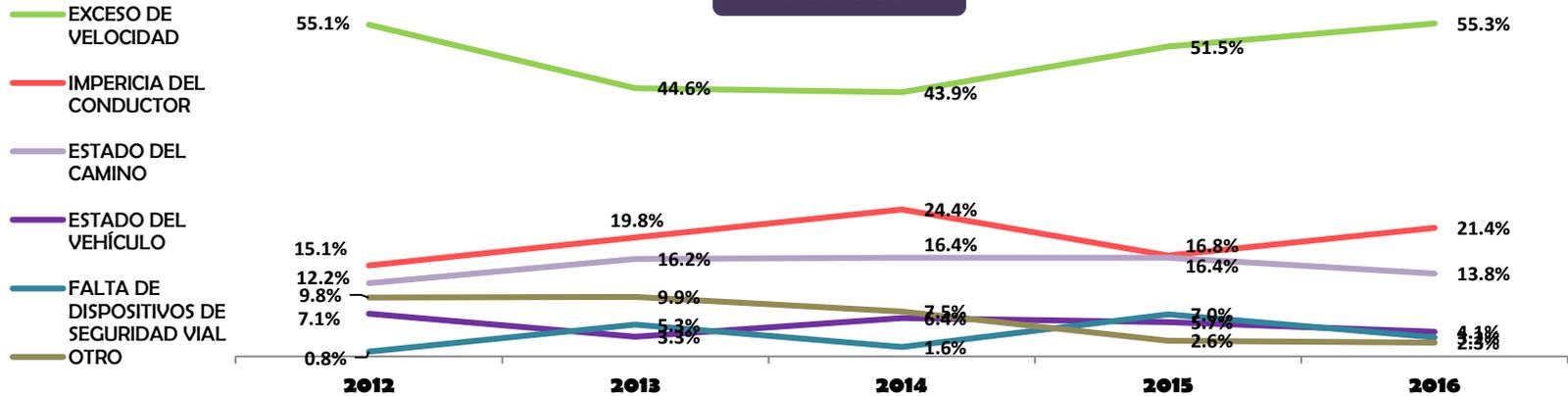
Cuadro 15

POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016
PC-4 TEPOTZTLÁN	7.3	7.4	7.8	8.3	6.9
PC-5 PALMILLAS	7.0	8.0	7.8	8.1	6.4
PC-41 SALAMANCA	---	7.6	7.5	7.8	6.3
PC-1 IBIS TRES MARÍAS	---	---	---	---	8.7
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	7.9	6.5	7.8	8.7
PC-103 PALO BLANCO	7.1	7.1	7.3	8.3	7.3
PC-104 LA VENTA	7.7	7.0	7.4	8.1	7.9
PC-7 SAN MARCOS	8.1	7.6	7.5	7.9	8.6
PC-26 AMOZOC	8.3	7.5	7.2	7.9	8.6
PC-27 ESPERANZA	---	6.1	6.9	8.3	8.5
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.2	7.2	7.9	8.4
PC-45 FORTÍN	---	7.3	7.6	7.3	7.7
PC-21 OJO DE AGUA	8.4	7.4	8.1	8.0	8.6
PC-191 MALPASITO	7.0	7.5	6.7	7.2	8.2
PC-110 SABINAS	9.0	8.5	8.0	8.6	8.2
PC-140 LA CARBONERA	9.0	8.5	8.2	8.3	8.5
PC-141 LOS CHORROS	9.3	8.0	8.0	7.3	8.1
PC-95 DURANGO	--	--	7.6	7.3	6.0
	N:1175	N:1275	N:1350	N:1350	N:1350

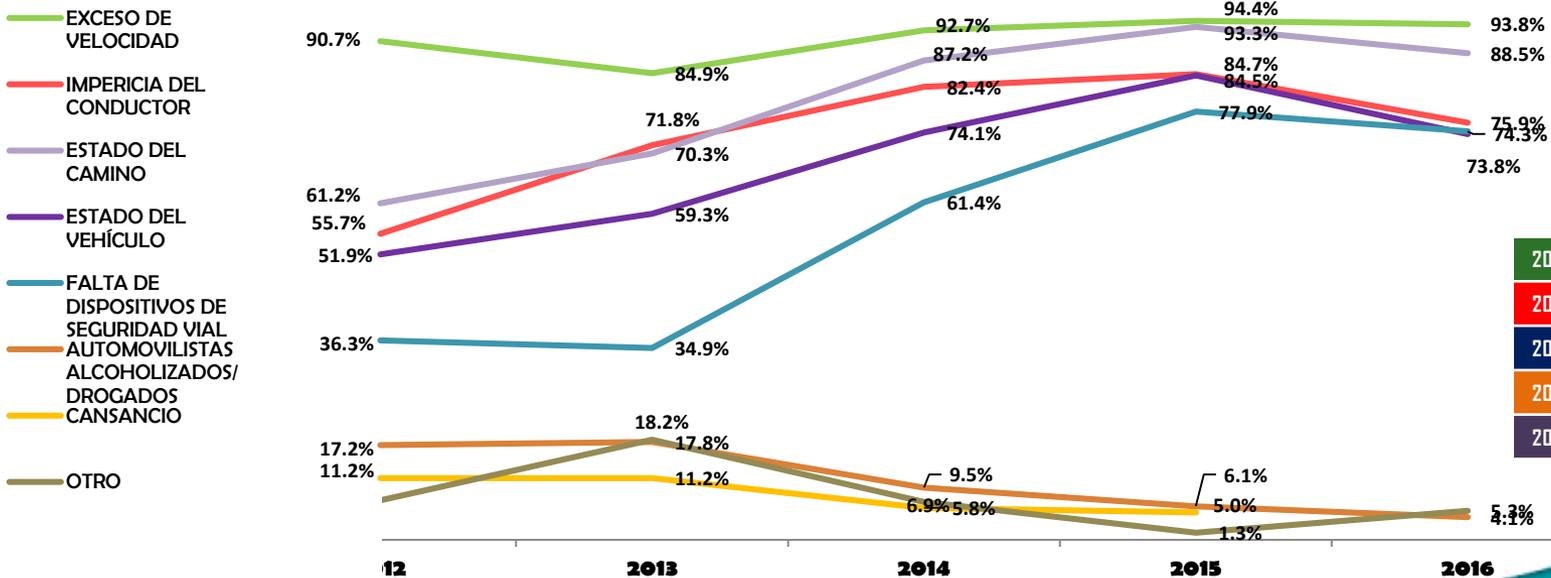
* El color **naranja** refiere que la calificación bajó respecto a la medición anterior y el **verde** indica los que subieron.

Por orden de importancia, podría señalar en su opinión, ¿Qué factores son los que provocan los accidentes? Cuadros 16.1 y 16.2

PRIMERA MENCIÓN



RESPUESTA MÚLTIPLE



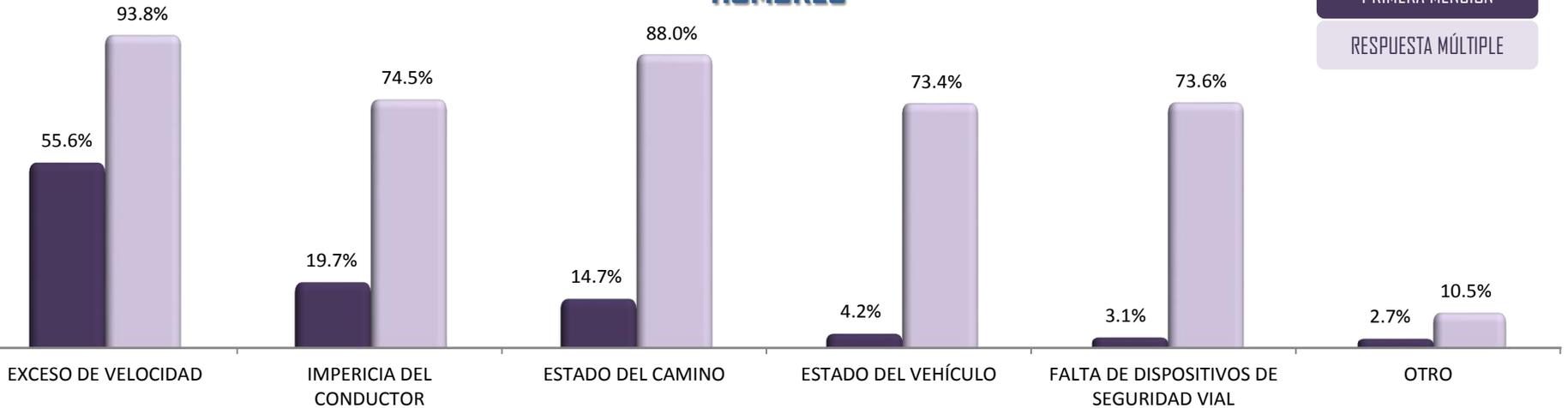
2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350

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

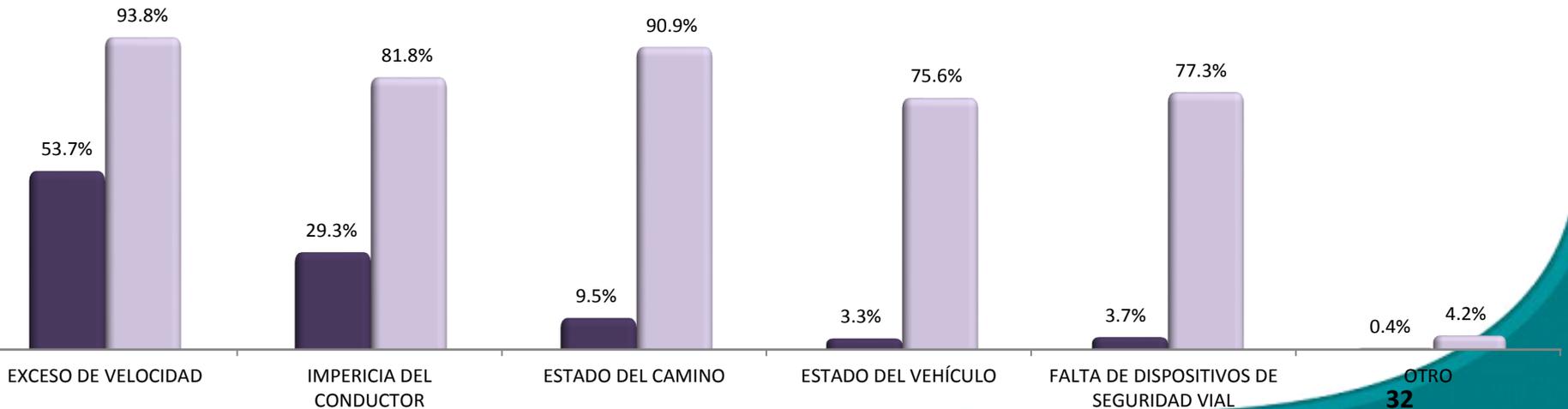
HOMBRES

PRIMERA MENCIÓN

RESPUESTA MÚLTIPLE



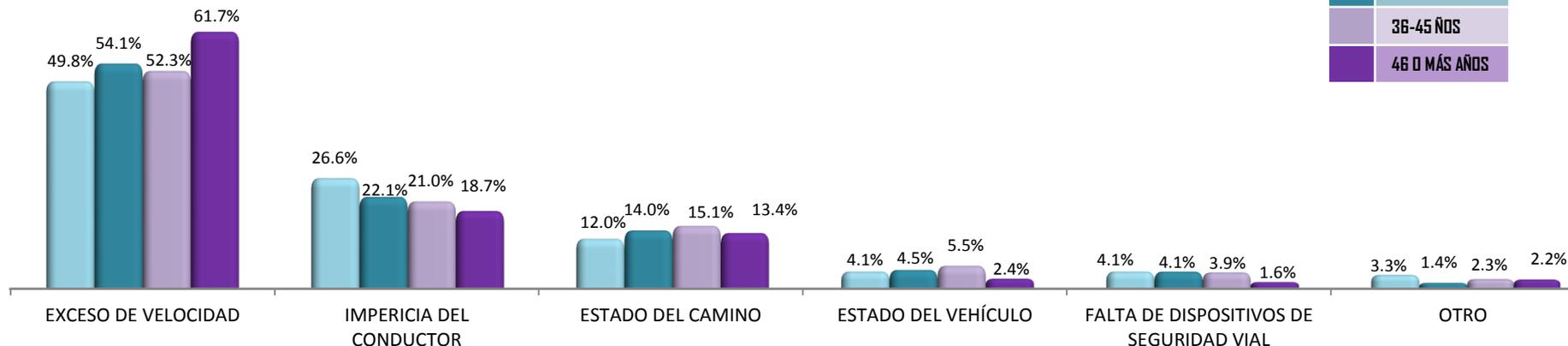
MUJERES



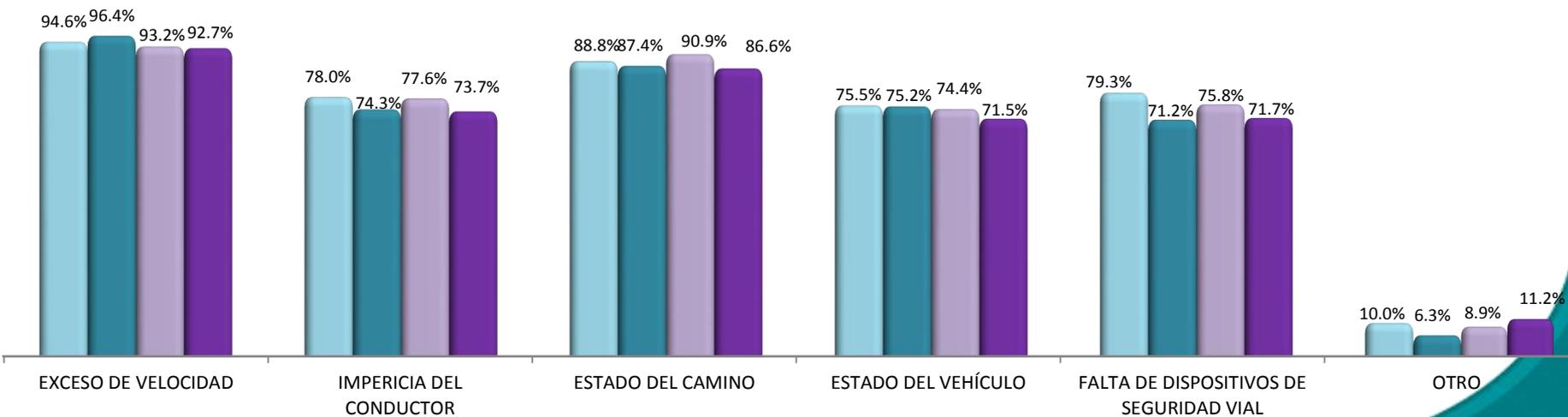
Por orden de importancia, podría señalar en su opinión,
 ¿Qué factores son los que provocan los accidentes? Cuadros 16.1 y 16.2

PRIMERA MENCIÓN

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



RESPUESTA MÚLTIPLE

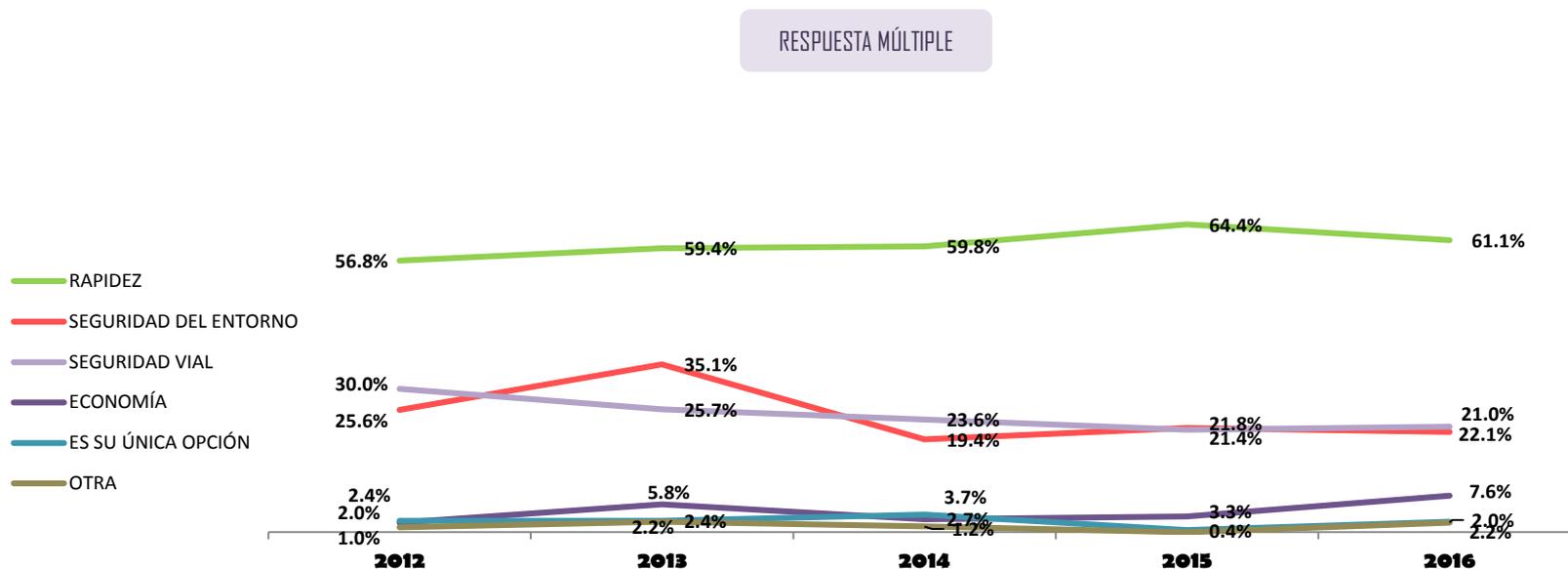




EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN Y LOS SERVICIOS

¿Por qué decide viajar por las autopistas de cuota a cargo de CAPUFE? Cuadro 17

RESPUESTA MÚLTIPLE



2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350

	RAPIDEZ	SEGURIDAD VIAL	SEGURIDAD DEL ENTORNO	ECONOMÍA	ES SU ÚNICA OPCIÓN
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	57.3%	20.4%	16.0%	.4%	11.1%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	59.0%	21.3%	11.7%	8.7%	.3%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	73.3%	30.7%	22.7%	32.4%	.4%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	67.3%	15.3%	29.3%	1.3%	.7%
MÉXICO - TIZAYUCA	49.3%	10.7%	38.7%		1.3%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	44.0%	10.7%	46.7%		
MONTERREY-NUEVO LAREDO	46.7%	46.7%	30.7%		1.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	61.3%	18.7%	20.0%		
LA CARBONERA- PUERTO MÉXICO	72.0%	9.3%	13.3%	1.3%	
DURANGO-MAZATLÁN	64.0%	32.0%	6.7%		

Del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la más alta, ¿Qué calificación le otorga al cajero que lo atendió? *Cuadro 18*

POR AUTOPISTA	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.2	8.7	8.1	8.1	9.0
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.9	8.4	8.0	7.5	9.2
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.9	8.5	7.3	8.9	9.2
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.6	8.3	8.5	8.5
MÉXICO - TIZAYUCA	9.2	8.4	8.8	8.5	8.7
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	9.0	8.4	8.8	8.8	7.5
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.1	9.4	8.6	8.9	9.3
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.1	9.0	8.6	9.0	8.9
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.3	9.2	9.1	9.2	8.8
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	9.4	8.9	9.0
GENERAL	8.9	8.6	8.2	8.4	8.9
	N:1175	N:1275	N:1350	N:1350	N:1350

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

Del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la más alta, ¿Qué calificación le otorga al cajero que lo atendió? *Cuadro 18*

POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016
PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.2	8.6	8.0	8.2	8.8
PC-5 PALMILLAS	8.1	8.7	8.1	8.1	9.0
PC-41 SALAMANCA	---	8.9	8.1	8.0	9.1
PC-1 BIS TRES MARÍAS	---	---	---	---	9.1
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	8.6	7.4	6.8	9.2
PC-103 PALO BLANCO	9.0	8.7	8.1	8.0	9.4
PC-104 LA VENTA	8.9	8.7	8.3	8.1	9.0
PC-7 SAN MARCOS	9.2	8.5	7.3	8.5	9.1
PC-26 AMOZOC	8.7	8.2	7.2	8.8	9.4
PC-27 ESPERANZA	---	8.7	7.4	9.4	9.2
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.8	7.8	8.6	8.7
PC-45 FORTÍN	---	8.4	8.8	8.5	8.4
PC-21 OJO DE AGUA	9.2	8.4	8.8	8.5	8.7
PC-191 MALPASITO	9.0	8.4	8.8	8.8	7.5
PC-110 SABINAS	9.1	9.4	8.6	8.9	9.3
PC-140 LA CARBONERA	9.1	9.0	8.6	9.0	8.9
PC-141 LOS CHORROS	9.3	9.2	9.1	9.2	8.8
PC-95 DURANGO	---	---	9.4	8.9	9.0
	N:1175	N:1275	N:1350	N:1350	N:1350

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

Del 1 al 10, ¿Cómo califica el estado físico de la plaza de cobro? Cuadro 19

POR AUTOPISTA	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.1	8.4	7.9	8.3	8.3
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.8	8.4	8.2	8.5	8.9
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.4	8.3	7.6	8.9	8.9
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.0	8.1	8.4	8.0
MÉXICO - TIZAYUCA	9.1	8.4	8.8	8.3	8.8
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	8.1	8.8	8.7	8.2
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.1	9.4	8.3	9.4	9.0
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.0	8.8	8.2	9.1	8.8
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.2	8.7	8.5	8.2	8.4
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	9.0	7.8	8.4
GENERAL	8.7	8.4	8.2	8.6	8.6

N:1175

N:1275

N:1350

N:1350

N:1350

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

Del 1 al 10, ¿Cómo califica el estado físico de la plaza de cobro? *Cuadro 19*

POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016
PC-4 TEPOTZTLÁN	8.1	8.3	7.8	8.4	8.3
PC-5 PALMILLAS	8.0	8.3	7.9	8.4	8.3
PC-41 SALAMANCA	---	8.6	8.0	8.1	8.2
PC-1 BIS TRES MARÍAS	---	---	---	---	9.1
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	9.0	8.3	7.3	8.0	8.7
PC-103 PALO BLANCO	8.8	8.8	8.2	9.0	8.8
PC-104 LA VENTA	8.7	8.7	8.7	8.8	8.9
PC-7 SAN MARCOS	8.4	8.2	7.5	8.6	8.9
PC-26 AMOZOC	8.3	8.1	7.4	8.8	8.9
PC-27 ESPERANZA	---	8.4	7.7	9.4	8.8
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.2	7.9	8.6	8.5
PC-45 FORTÍN	---	7.7	8.2	8.2	7.5
PC-21 OJO DE AGUA	9.1	8.4	8.8	8.3	8.8
PC-191 MALPASITO	8.9	8.1	8.8	8.7	8.2
PC-110 SABINAS	9.1	9.4	8.3	9.4	9.0
PC-140 LA CARBONERA	9.0	8.8	8.2	9.1	8.8
PC-141 LOS CHORROS	9.2	8.7	8.5	8.2	8.4
PC-95 DURANGO	---	---	9.0	7.8	8.4
	N:1175	N:1275	N:1350	N:1350	N:1350

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

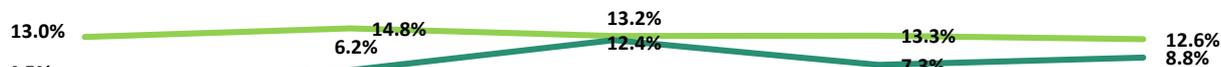
Cuando lo ha necesitado, ¿Ha recibido apoyo de los servicios de auxilio vial y paramédicos de CAPUFE o de alguna otra dependencia? Cuadro 20

**NO LO HA
NECESITADO
HASTA AHORA**



2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350

**SI HA RECIBIDO
APOYO
NO HA RECIBIDO
APOYO**

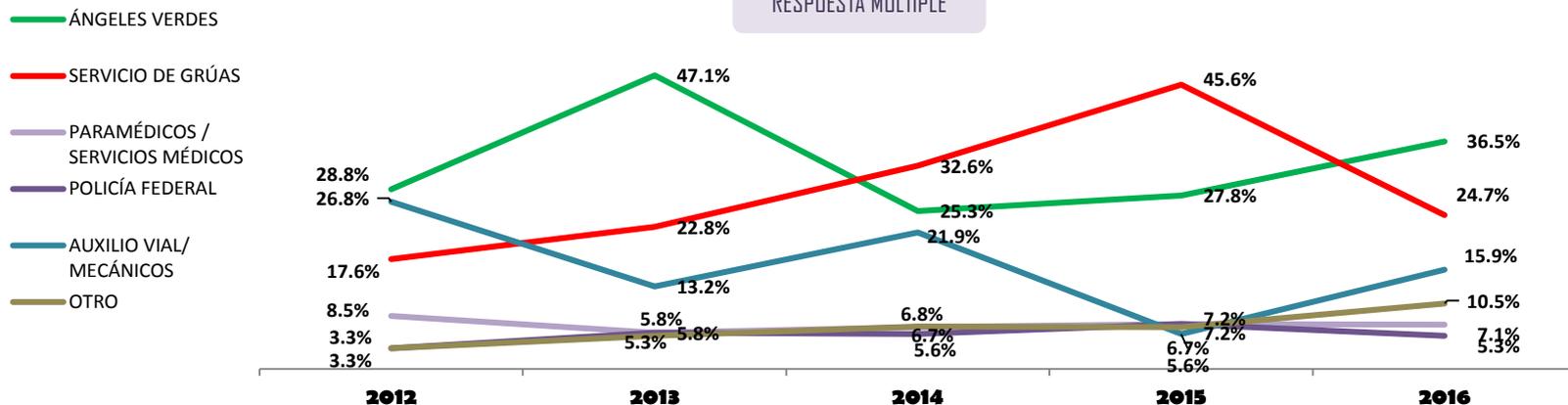


	2012		2013		2014		2015		2016	
	OCT 2012	AGO 2012	AGO 2013	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2016
	SI HA RECIBIDO APOYO	NO HA RECIBIDO APOYO	SI HA RECIBIDO APOYO	NO HA RECIBIDO APOYO	SI HA RECIBIDO APOYO	NO HA RECIBIDO APOYO	SI HA RECIBIDO APOYO	NO HA RECIBIDO APOYO	SI HA RECIBIDO APOYO	NO HA RECIBIDO APOYO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	10.3%	2.9%	14.2%	10.2%	16.0%	19.6%	11.1%	3.1%	20.0%	7.6%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	19.5%	4.0%	23.7%	0.7%	19.0%	18.3%	6.3%	4.7%	17.7%	7.3%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	12.9%	5.3%	18.7%	1.3%	3.1%	10.7%	8.0%	4.0%	14.7%	17.8%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	1.3%	6.7%	4.0%	10.0%	21.3%	0.7%	27.3%	14.0%	3.3%	7%
MÉXICO- TIZAYUCA	13.0%	5.0%	5.3%	16.0%	14.7%	2.7%	9.3%	17.3%	4.0%	8.0%
LAS CHOAPAS-OCZOZCOAUTLA	18.7%	2.7%	8.0%	1.3%	14.7%	1.3%	33.3%	---	1.3%	---
MONTERREY-NUEVO LAREDO	2.7%	8.0%	16.0%	14.7%	10.7%	10.7%	20.0%	8.0%	8.0%	1.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	4.0%	4.0%	14.7%	8.0%	6.7%	18.7%	24.0%	8.0%	16.0%	28.0%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	1.3%	6.7%	6.7%	8.0%	9.3%	6.7%	4.0%	8.0%	12.0%	5.3%
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	---	---	5.3%	17.3%	12.0%	21.3%	4.0%	9.3%

USUARIOS QUE RECIBIERON APOYO

¿De quién ha recibido apoyo? Cuadro 20.1

RESPUESTA MÚLTIPLE



2012	N: 153
2013	N: 189
2014	N: 178
2015	N: 178
2016	N:

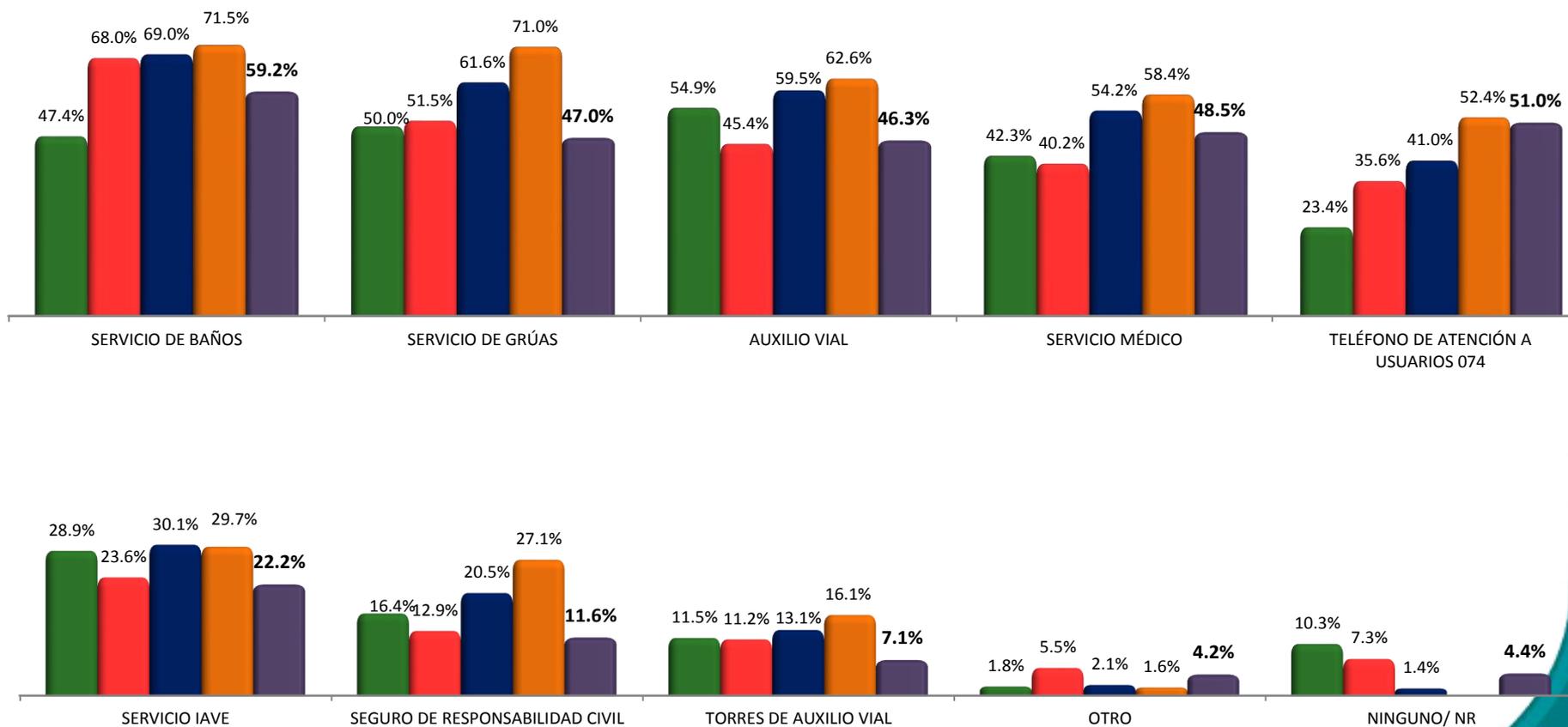
En caso de que le hayan atendido en alguna ocasión, por favor califique del 1 al 10, ¿Cómo fue tratado por el personal de CAPUFE? Cuadro 21

	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016
CALIFICACIÓN PROMEDIO	8.7	8.9	8.5	8.9	8.9

De los servicios que ofrece CAPUFE, ¿Cuáles conoce? Cuadro 22

RESPUESTA MÚLTIPLE

2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350



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

Cómo califica usted el **SERVICIO MÉDICO** Cuadro 23.1

POR AUTOPISTA	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016	
	PROMEDIO	NS/NC								
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.2	32.6%	8.8	58.2%	8.0	67.1%	8.2	11.1%	8.2	74.7%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.7	89.9%	9.0	81.0%	8.2	25.3%	8.4	4.7%	8.8	49.7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO- ESPERANZA	8.7	61.3%	8.7	92.9%	8.1	18.7%	8.1	17.3%	9.2	1.6%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.6	55.3%	8.8	2.7%	8.8	0.7%	8.6	28.7%
MÉXICO - TIZAYUCA	6.3	97.0%	7.9	4.0%	9.3	44.0%	7.9	28.0%	---	100.0%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	72.0%	7.9	---	8.9	58.7%	9.3	---	9.4	61.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.5	17.3%	8.7	41.3%	8.1	---	8.8	2.7%	8.2	77.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.5	18.7%	8.4	46.7%	8.3	---	9.3	---	8.1	18.7%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.3	14.7%	8.2	44.0%	9.4	28.0%	9.3	44.0%	8.9	---
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	---	---	8.0	34.7%	9.1	57.3%	8.9	42.7%
GENERAL	8.5	61.4%	8.4	60.2%	8.4	29.4%	8.6	13.2%	8.8	45.3%
	N:1175		N:1275		N:1350		N:1350		N:1350	

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

Del 1 al 10, cómo califica usted el SERVICIO MÉDICO
Cuadro 23.1

POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016	
	PROMEDIO	NS/NC								
PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.2	36.0%	8.7	60.0%	7.4	65.3%	8.3	12.0%	7.9	73.3%
PC-5 PALMILLAS	8.1	28.0%	8.8	57.3%	8.3	73.3%	8.2	14.7%	8.9	74.7%
PC-41 SALAMANCA	---	---	8.9	57.3%	8.3	62.7%	8.2	6.7%	7.9	76.0%
PC-1 bis TRES MARÍAS	---	---	---	---	---	---	---	---	8.9	12.0%
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	80.0%	9.2	86.7%	8.1	17.3%	8.1	8.0%	8.7	2.7%
PC-103 PALO BLANCO	8.7	92.0%	8.8	78.7%	8.2	14.7%	8.5	4.0%	9.1	90.7%
PC-104 LA VENTA	8.3	97.0%	9.3	89.3%	8.0	16.0%	8.5	---	8.8	93.3%
PC-7 SAN MARCOS	8.7	60.0%	8.4	82.7%	7.7	21.3%	8.8	20.0%	9.0	14.7%
PC-26 AMOZOC	9.1	65.3%	10.0	97.3%	8.2	20.0%	7.8	24.0%	9.2	14.7%
PC-27 ESPERANZA	---	---	10.0	98.7%	8.5	14.7%	7.9	8.0%	9.2	5.3%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.5	46.7%	9.0	4.0%	8.8	---	9.0	17.3%
PC-45 FORTÍN	---	---	8.7	64.0%	8.7	1.3%	8.8	1.3%	8.0	40.0%
PC-21 OJO DE AGUA	6.3	97.0%	7.9	4.0%	9.3	44.0%	7.9	28.0%	---	100.0%
PC-191 MALPASITO	8.9	72.0%	7.9	---	8.9	58.7%	9.3	---	9.4	61.3%
PC-110 SABINAS	8.5	17.3%	8.7	41.3%	8.1	---	8.8	2.7%	8.2	77.3%
PC-140 LA CARBONERA	8.5	18.7%	8.4	46.7%	8.3	---	9.3	---	8.1	18.7%
PC-141 LOS CHORROS	8.3	14.7%	8.2	44.0%	9.4	28.0%	9.3	44.0%	8.9	---
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	8.0	34.7%	9.1	57.3%	8.9	42.7%
	N:1175		N:1275		N:1350		N:1350		N:1350	

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

Del 1 al 10, califique por favor el **SERVICIO DE GRÚAS**
Cuadro 23.2

POR AUTOPISTA	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016	
	PROMEDIO	NS/NC	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%	8.0	63.6%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.3	73.3%	8.7	54.3%	7.5	12.0%	8.3	6.7%	8.6	34.3%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	7.7	44.0%	8.2	76.9%	7.8	16.0%	8.2	6.7%	9.2	8.0%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.2	53.3%	8.7	4.0%	8.9	0.7%	8.5	15.3%
MÉXICO - TIZAYUCA	6.3	90.0%	7.6	---	8.9	37.3%	8.4	9.3%	9.5	97.3%
LAS CHOAPAS-OCOZCOAUTLA	8.8	48.0%	7.5	---	9.0	41.3%	9.1	---	9.4	72.0%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.6	9.3%	8.5	33.3%	8.3	---	9.0	---	8.0	68.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.6	9.3%	8.0	38.7%	8.3	---	8.7	---	8.5	16.0%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.5	4.0%	8.4	46.7%	9.2	28.0%	8.9	9.3%	8.6	
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	---	---	8.1	25.3%	8.7	28.0%	7.6	4.0%
GENERAL	8.1	50.0%	8.2	48.8%	8.1	19.0%	8.5	6.4%	8.6	35.6%

N:1175

N:1275

N:1350

N:1350

N:1350

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

Del 1 al 10, califique por favor el **SERVICIO DE GRÚAS**
Cuadro 23.2

POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016	
	PROMEDIO	NS/NC								
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.6	42.0%	8.7	64.0%	7.8	30.7%	8.2	8.0%	7.4	64.0%
PC-5 PALMILLAS	7.3	37.3%	8.6	40.0%	8.1	32.0%	8.3	8.0%	8.0	65.3%
PC-41 SALAMANCA	---	---	8.4	52.0%	8.1	44.0%	8.3	4.0%	8.6	61.3%
PC-1 BIS TRES MARÍAS	---	---	---	---	---	---	---	---	9.1	12.0%
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	58.0%	8.8	41.3%	7.4	13.3%	7.9	14.7%	8.8	2.7%
PC-103 PALO BLANCO	8.2	85.3%	8.2	65.3%	7.5	8.0%	8.4	1.3%	7.9	69.3%
PC-104 LA VENTA	7.0	84.0%	8.5	69.3%	7.3	1.3%	8.6	---	7.5	53.3%
PC-7 SAN MARCOS	7.4	49.3%	8.5	66.7%	7.6	17.3%	8.5	12.0%	9.1	4.0%
PC-26 AMOZOC	8.2	46.7%	8.2	73.3%	7.8	17.3%	8.0	4.0%	9.3	13.3%
PC-27 ESPERANZA	---	---	7.0	90.7%	8.0	13.3%	8.0	4.0%	9.2	6.7%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.5	49.3%	8.7	5.3%	8.9	---	8.8	22.7%
PC-45 FORTÍN	---	---	7.9	57.3%	8.7	2.7%	8.9	1.3%	8.1	8.0%
PC-21 OJO DE AGUA	6.3	90.0%	7.6	---	8.9	37.3%	8.4	9.3%	9.5	97.3%
PC-191 MALPASITO	8.8	48.0%	7.5	---	9.0	41.3%	9.1	---	9.4	72.0%
PC-110 SABINAS	8.6	9.3%	8.5	33.3%	8.3	---	9.0	---	8.0	68.0%
PC-140 LA CARBONERA	8.6	9.3%	8.0	38.7%	8.3	---	8.7	---	8.5	16.0%
PC-141 LOS CHORROS	8.5	4.0%	8.4	46.7%	9.2	28.0%	8.9	9.3%	8.6	
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	8.1	25.3%	8.7	28.0%	7.6	4.0%
	N:1175		N:1275		N:1350		N:1350		N:1350	

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

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

Cuadro 23.3

POR AUTOPISTA	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016	
	PROMEDIO	NS/NC	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%	7.6	16.0%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	7.3	35.2%	7.5	13.0%	7.5	1.3%	7.4	0.3%	8.1	4.7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	6.7	28.4%	7.7	12.9%	5.5	12.0	8.5	3.6%	8.5	3.6%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.3	2.0%	9.0	0.7%	8.5	---	6.9	4.0%
MÉXICO - TIZAYUCA	7.4	6.0%	7.9	---	8.2	2.7%	7.7	4.0%	8.4	
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	9.5	---	7.8	---	9.1	1.3%	9.0	---	9.5	
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.7	---	9.3	---	8.4	---	9.0	2.7%	7.7	1.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.8	2.7%	7.0	---	8.0	---	8.8	---	8.7	
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.5	---	7.5	2.7%	8.4	1.3%	7.9	1.3%	8.5	
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	---	---	6.4	5.3%	4.4	5.3%	7.4	13.3%
GENERAL	7.7	21.4%	7.8	7.0%	7.5	4.5%	8.0	1.6%	8.1	5.6%
	N:1175		N:1275		N:1350		N:1350		N:1350	

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

Del 1 al 10, califique por favor el **SERVICIO DE BAÑOS**
Cuadro 23.3

POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016	
	PROMEDIO	NS/NC								
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.1	33.0%	7.4	4.0%	6.6	5.3%	8.2	1.3%	7.2	21.3%
PC-5 PALMILLAS	6.8	20.0%	8.2	6.7%	6.0	12.0%	8.2	---	8.0	24.0%
PC-41 SALAMANCA	---	---	7.9	10.7%	7.5	10.7%	8.3	1.3%	7.6	2.7%
PC-1 BIS TRES MARÍAS	---	---	---	---	---	---	---	---	8.9	1.3%
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	7.6	42.0%	6.9	21.3%	6.7	---	7.4	---	7.9	2.7%
PC-103 PALO BLANCO	6.6	17.3%	6.5	1.3%	7.1	2.7%	5.1	---	7.4	5.3%
PC-104 LA VENTA	6.9	26.0%	7.9	5.3%	8.1	1.3%	8.9	---	8.1	9.3%
PC-7 SAN MARCOS	7.7	22.7%	7.6	20.0%	5.9	6.7%	8.4	4.0%	8.2	1.3%
PC-26 AMOZOC	6.6	42.7%	7.5	13.3%	4.9	10.7%	8.2	5.3%	8.7	5.3%
PC-27 ESPERANZA	---	---	7.9	5.3%	5.6	18.7%	8.8	1.3%	8.7	4.0%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.4	---	9.1	---	8.5	---	8.2	8.0%
PC-45 FORTÍN	---	---	8.2	4.0%	9.0	1.3%	8.4	---	5.7	
PC-21 OJO DE AGUA	7.4	6.0%	7.9	---	8.2	2.7%	7.7	4.0%	8.4	
PC-191 MALPASITO	9.5	---	7.8	---	9.1	1.3%	9.0	---	9.5	
PC-110 SABINAS	8.7	---	9.3	---	8.4	---	9.0	2.7%	7.7	1.3%
PC-140 LA CARBONERA	8.8	2.7%	7.0	---	8.0	---	8.8	---	8.7	
PC-141 LOS CHORROS	8.5	---	7.5	2.7%	8.4	1.3%	7.9	1.3%	8.5	
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	6.4	5.3%	4.4	5.3%	7.4	13.3%
	N:1175		N:1275		N:1350		N:1350		N:1350	

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

Del 1 al 10, califique por favor el servicio de AUXILIO VIAL

Cuadro 23.4

POR AUTOPISTA	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016	
	PROMEDIO	NS/NC	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%	8.4	49.3%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.2	69.1%	8.5	68.7%	8.1	8.3%	8.3	5.7%	8.9	37.0%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.7	36.0%	8.3	77.3%	6.9	23.1%	8.3	14.2%	8.9	11.1%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---		8.2	82.7%	8.9	4.0%	8.6	5.3%	8.1	26.0%
MÉXICO - TIZAYUCA	7.3	91.0%	7.5	2.7%	8.8	22.7%	8.2	28.0%	9.3	96.0%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	9.0	40.0%	7.4	---	9.1	48.0%	9.3	---	9.3	70.7%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.7	2.7%	8.5	32.0%	8.2	---	8.9	5.3%	8.1	57.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.8	8.0%	8.3	32.0%	8.4	---	8.5	2.7%	8.4	12.0%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.6	6.7%	8.1	42.7%	9.0	28.0%	8.8	6.7%	8.6	
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	---	---	8.1	18.7%	9.0	30.7%	7.8	12.0%
GENERAL	8.4	45.6%	8.2	56.5%	8.2	22.2%	8.5	9.1%	8.6	35.0%

N:1175

N:1275

N:1350

N:1350

N:1350

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

Del 1 al 10, califique por favor el servicio de AUXILIO VIAL

Cuadro 23.4

POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016	
	PROMEDIO	NS/NC								
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.8	38.0%	9.0	56.0%	7.9	57.3%	8.3	5.3%	8.0	45.3%
PC-5 PALMILLAS	7.7	32.0%	9.2	58.7%	8.3	64.0%	8.3	2.7%	8.9	56.0%
PC-41 SALAMANCA	---	---	8.8	65.3%	8.4	50.7%	8.2	6.7%	8.3	46.7%
PC-1 BIS TRES MARÍAS	---	---	---	---	---	---	---	---	9.1	10.7%
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.2	57.0%	8.6	74.7%	7.0	5.3%	7.8	6.8%	9.1	2.7%
PC-103 PALO BLANCO	7.9	65.3%	8.4	56.0%	8.3	5.3%	8.4	6.7%	8.0	70.7%
PC-104 LA VENTA	7.4	85.0%	8.3	69.3%	8.3	1.3%	8.6	8.0%	8.7	64.0%
PC-7 SAN MARCOS	8.8	40.0%	8.3	65.3%	6.9	16.0%	8.6	22.7%	8.8	8.0%
PC-26 AMOZOC	9.0	41.3%	7.8	78.7%	6.9	28.0%	8.0	17.3%	9.1	16.0%
PC-27 ESPERANZA	---	---	9.4	88.0%	7.0	25.3%	8.3	2.7%	8.9	9.3%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.3	84.0%	8.9	2.7%	8.7	9.3%	9.0	38.7%
PC-45 FORTÍN	---	---	8.0	81.3%	8.9	5.3%	8.6	1.3%	7.5	13.3%
PC-21 OJO DE AGUA	7.3	91.0%	7.5	2.7%	8.8	22.7%	8.2	28.0%	9.3	96.0%
PC-191 MALPASITO	9.0	40.0%	7.4	---	9.1	48.0%	9.3	---	9.3	70.7%
PC-110 SABINAS	8.7	2.7%	8.5	32.0%	8.2	---	8.9	5.3%	8.1	57.3%
PC-140 LA CARBONERA	8.8	8.0%	8.3	32.0%	8.4	---	8.5	2.7%	8.4	12.0%
PC-141 LOS CHORROS	8.6	6.7%	8.1	42.7%	9.0	28.0%	8.8	6.7%	8.6	
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	8.1	18.7%	9.0	30.7%	7.8	12.0%

N:1175

N:1275

N:1350

N:1350

N:1350

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

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

Cuadro 23.5

	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016	
	PROMEDIO	NS/NC								
POR AUTOPISTA										
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.3	51.4%	9.7	78.7%	8.1	76.4%	8.3	7.6%	7.8	77.3%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.0	90.7%	8.1	86.7%	7.6	29.3%	8.3	11.0%	9.0	50.0%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.4	59.1%	7.7	92.0%	7.4	38.2%	7.9	24.4%	8.9	19.1%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	7.9	93.3%	8.8	24.7%	8.5	21.3%	7.9	43.3%
MÉXICO - TIZAYUCA	5.5	98.0%	7.5	2.7%	8.7	41.3%	8.2	37.3%	---	100.0%
LAS CHOAPAS-OCZOZCOAUTLA	8.9	78.7%	7.3	---	8.6	84.0%	9.0	---	9.7	96.0%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.7	13.3%	8.6	42.7%	8.4	---	8.9	12.0%	8.2	77.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.6	14.7%	8.2	48.0%	8.3	---	8.7	4.0%	8.0	20.0%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.6	9.3%	8.0	57.3%	8.4	50.7%	9.0	61.3%	8.7	1.3%
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	---	---	7.6	61.3%	8.5	58.7%	7.4	34.7%
GENERAL	8.3	63.7%	8.1	70.4%	8.0	41.6%	8.4	19.8%	8.5	50.3%

N:1175

N:1275

N:1350

N:1350

N:1350

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

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

Cuadro 23.5

POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016	
	PROMEDIO	NS/NC								
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.4	53.0%	9.8	81.3%	8.1	74.7%	8.3	9.3%	7.4	76.0%
PC-5 PALMILLAS	7.1	49.3%	9.7	73.3%	7.9	77.3%	8.3	6.7%	8.5	77.3%
PC-41 SALAMANCA	---	---	9.6	81.3%	8.4	77.3%	8.2	6.7%	7.5	78.7%
PC-1 BIS TRES MARÍAS	---	---	---	---	---	---	---	---	9.1	10.7%
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.4	84.0%	7.8	93.3%	7.3	18.7%	8.0	21.3%	8.9	2.7%
PC-103 PALO BLANCO	7.1	88.0%	8.1	80.0%	8.0	20.0%	8.3	9.3%	8.0	98.7%
PC-104 LA VENTA	6.0	99.0%	8.2	78.7%	7.7	16.0%	8.5	6.7%	8.8	88.0%
PC-7 SAN MARCOS	8.3	60.0%	8.2	88.0%	7.5	28.0%	8.5	34.7%	8.7	18.7%
PC-26 AMOZOC	8.4	76.0%	5.8	93.3%	7.3	46.7%	7.9	32.0%	9.1	24.0%
PC-27 ESPERANZA	---	---	8.8	94.7%	7.3	40.0%	7.5	6.7%	9.0	14.7%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.3	96.0%	8.8	26.7%	8.5	24.0%	8.5	48.0%
PC-45 FORTÍN	---	---	7.7	90.7%	8.8	22.7%	8.5	18.7%	7.5	38.7%
PC-21 OJO DE AGUA	5.5	98.0%	7.5	2.7%	8.7	41.3%	8.2	37.3%	---	100.0%
PC-191 MALPASITO	8.9	78.7%	7.3	---	8.6	84.0%	9.0	---	9.7	96.0%
PC-110 SABINAS	8.7	13.3%	8.6	42.7%	8.4	---	8.9	12.0%	8.2	77.3%
PC-140 LA CARBONERA	8.6	14.7%	8.2	48.0%	8.3	---	8.7	4.0%	8.0	20.0%
PC-141 LOS CHORROS	8.6	9.3%	8.0	57.3%	8.4	50.7%	9.0	61.3%	8.7	1.3%
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	7.6	61.3%	8.5	58.7%	7.4	34.7%
	N:1175		N:1275		N:1350		N:1350		N:1350	

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

Del 1 al 10, califique por favor las **TORRES DE AUXILIO VIAL**
Cuadro 23.6

	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGOSTO 2015		AGO 2016	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
POR AUTOPISTA										
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.4	50.3%	9.9	81.3%	8.3	82.7%	8.1	7.6%	8.0	72.0%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	7.3	90.9%	7.9	83.0%	7.6	33.0%	8.1	22.0%	9.0	50.7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	7.8	67.6%	8.4	88.4%	6.9	42.7%	7.9	24.0%	8.9	19.1%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.3	95.3%	8.7	38.0%	8.4	26.7%	8.1	30.0%
MÉXICO - TIZAYUCA	8.0	98.0%	7.5	2.7%	8.5	38.7%	8.2	36.0%	---	100.0%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	82.7%	7.7	---	7.3	89.3%	9.0	---	9.0	98.7%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.5	16.0%	8.3	42.7%	8.3	---	8.8	10.7	7.9	72.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.6	14.7%	8.2	49.3%	8.4	---	8.8	9.3%	8.0	20.0%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.6	6.7%	8.0	58.7%	9.0	45.3%	8.8	24.0%	8.7	1.3%
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	---	---	8.4	60.0%	8.9	50.7%	7.2	44.0%
GENERAL	8.1	65.4%	8.1	69.7%	8.0	45.4	8.3	20.4%	8.5	48.4%
	N:1175		N:1275		N:1350		N:1350		N:1350	

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

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

Cuadro 23.6

POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGOSTO 2015		AGO 2016	
	PROMEDIO	NS/NC	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%	7.7	72.0%
PC-5 PALMILLAS	7.2	48.0%	9.9	78.7%	8.5	86.7%	8.1	8.0%	8.5	74.7%
PC-41 SALAMANCA	---	---	9.7	81.3%	8.5	80.0%	8.1	5.3%	7.8	69.3%
PC-1 BIS TRES MARÍAS	---	---	---	---	---	---	---	---	9.1	10.7%
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	7.7	85.0%	8.4	86.7%	7.2	20.0%	7.7	38.7%	9.0	2.7%
PC-103 PALO BLANCO	7.0	84.0%	7.2	77.3%	7.9	24.0%	7.9	18.7%	8.0	96.0%
PC-104 LA VENTA	6.5	98.0%	8.2	73.3%	7.8	22.7%	8.2	16.0%	8.6	93.3%
PC-7 SAN MARCOS	7.6	68.0%	7.9	80.0%	6.6	37.3%	8.7	37.3%	8.9	17.3%
PC-26 AMOZOC	7.8	76.0%	8.9	89.3%	6.7	49.3%	7.8	29.3%	9.0	25.3%
PC-27 ESPERANZA	---	---	9.7	96.0%	7.3	41.3%	7.5	5.3%	9.0	14.7%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.5	97.3%	8.7	45.3%	8.3	36.0%	8.6	45.3%
PC-45 FORTÍN	---	---	8.2	93.3%	8.6	30.7%	8.4	17.3%	7.8	14.7%
PC-21 OJO DE AGUA	8.0	98.0%	7.5	2.7%	8.5	38.7%	8.2	36.0%	----	100.0%
PC-191 MALPASITO	8.9	82.7%	7.7	---	7.3	89.3%	9.0	---	9.0	98.7%
PC-110 SABINAS	8.5	16.0%	8.3	42.7%	8.3	---	8.8	10.7%	7.9	72.0%
PC-140 LA CARBONERA	8.6	14.7%	8.2	49.3%	8.4	---	8.8	9.3%	8.0	20.0%
PC-141 LOS CHORROS	8.6	6.7%	8.0	58.7%	9.0	45.3%	8.8	24.0%	8.7	1.3%
PC-95 DURANGO	---	---	---	----	8.4	60.0%	8.9	50.7%	7.2	44.0%
	N:1175		N:1275		N:1350		N:1350		N:1350	

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

Del 1 al 10, califique por favor el **SERVICIO IAVE**
Cuadro 23.7

POR AUTOPISTA	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016	
	PROMEDIO	NS/NC								
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.3	28.0%	8.3	65.8%	7.8	40.9%	8.3	1.3%	8.0	60.4%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.6	72.8%	8.7	59.7%	7.7	17.3%	8.3	12.3%	8.2	43.3%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	9.0	44.4%	8.5	74.7%	6.8	24.9%	7.9	14.2%	9.0	14.2%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.8	54.0%	7.4	8.7%	8.1	19.3%	8.4	32.7%
MÉXICO - TIZAYUCA	7.6	80.0%	7.5	4.0%	8.4	34.7%	8.5	30.7%	7.0	96.0%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.7	34.7%	7.3	---	7.8	65.3%	9.2	---	9.3	52.0%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.4	17.3%	9.1	36.0%	8.3	---	8.8	6.7%	8.6	82.7%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.2	16.0%	8.4	38.7%	8.2	---	8.5	10.7%	8.1	46.7%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.5	6.7%	8.5	54.7%	7.5	49.3%	9.4	45.3%	8.8	5.3%
DURANGO- MAZATLÁN	---	---	---	---	7.2	46.7%	8.8	53.3%	7.4	77.3%
GENERAL	8.5	47.5%	8.3	53.0%	7.6	26.7%	8.4	15.6%	8.5	45.7%

N:1175

N:1275

N:1350

N:1350

N:1350

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

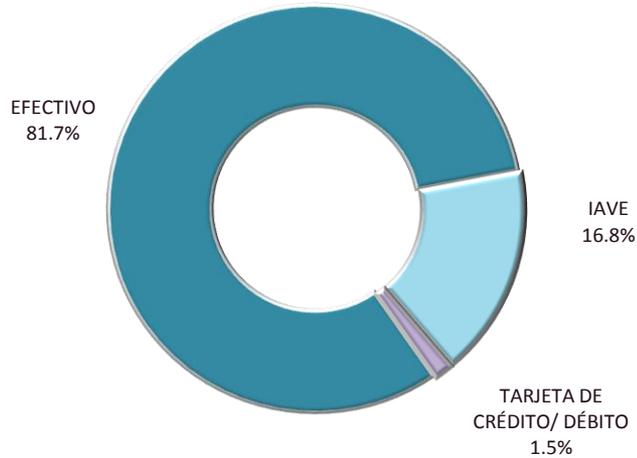
Del 1 al 10, califique por favor el **SERVICIO IAVE**
Cuadro 23.7

POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016	
	PROMEDIO	NS/NC								
PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.3	32.0%	8.6	61.3%	7.8	38.7%	8.2	2.7%	7.5	60.0%
PC-5 PALMILLAS	8.2	22.7%	7.6	65.3%	7.8	42.7%	8.3	---	8.7	62.7%
PC-4I SALAMANCA	---	---	8.9	70.7%	7.9	41.3%	8.4	1.3%	7.9	58.7%
PC-1 BIS TRES MARÍAS	---	---	---	---	---	---	---	---	8.7	10.7%
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.5	61.0%	8.4	68.0%	8.0	16.0%	8.2	18.7%	7.4	2.7%
PC-103 PALO BLANCO	8.5	68.0%	8.7	52.0%	7.5	6.7%	8.2	12.0%	9.3	90.7%
PC-104 LA VENTA	8.4	73.0%	8.9	60.0%	7.6	6.7%	8.7	13.3%	9.2	69.3%
PC-7 SAN MARCOS	8.8	41.3%	8.4	68.0%	6.5	34.7%	8.3	18.7%	9.0	9.3%
PC-26 AMOZOC	9.0	58.7%	8.5	76.0%	7.0	20.0%	8.0	18.7%	9.2	9.3%
PC-27 ESPERANZA	---	---	8.6	80.0%	6.9	20.0%	7.6	5.3%	8.8	24.0%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.9	61.3%	7.0	12.0%	8.0	22.7%	8.9	34.7%
PC-45 FORTÍN	---	---	8.6	46.7%	7.7	5.3%	8.2	16.0%	7.9	30.7%
PC-21 OJO DE AGUA	7.6	80.0%	7.5	4.0%	8.4	34.7%	8.5	30.7%	7.0	96.0%
PC-191 MALPASITO	8.7	34.7%	7.3	---	7.8	65.3%	9.2	---	9.3	52.0%
PC-110 SABINAS	8.4	17.3%	9.1	36.0%	8.3	---	8.8	6.7%	8.6	82.7%
PC-140 LA CARBONERA	8.2	16.0%	8.4	38.7%	8.2	---	8.5	10.7%	8.1	46.7%
PC-141 LOS CHORROS	8.5	6.7%	8.5	54.7%	7.5	49.3%	9.4	45.3%	8.8	5.3%
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	7.2	46.7%	8.8	53.3%	7.4	77.3%
	N:1175		N:1275		N:1350		N:1350		N:1350	

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

Generalmente ¿Qué método de pago es el utiliza con mayor frecuencia para pagar las casetas de cobro? *Cuadro 24*

RESPUESTA MÚLTIPLE



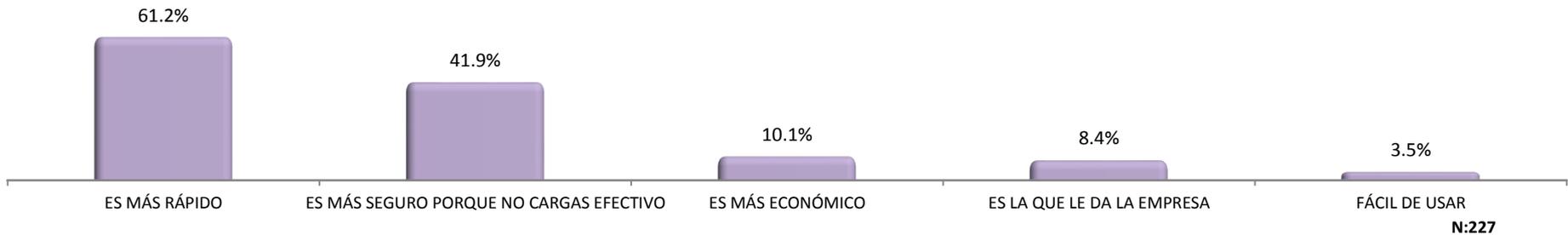
N:1350

	EFFECTIVO	IAVE
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	80.0%	19.1%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	87.3%	12.3%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	84.0%	14.2%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	69.3%	30.7%
MÉXICO - TIZAYUCA	97.3%	2.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	74.7%	25.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	88.0%	9.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	69.3%	26.7%
LA CARBONERA- PUERTO MÉXICO	68.0%	26.7%
DURANGO-MAZATLÁN	93.3%	1.3%

¿Por qué utiliza IAVE para pagar sus casetas de cobro? Cuadro 25

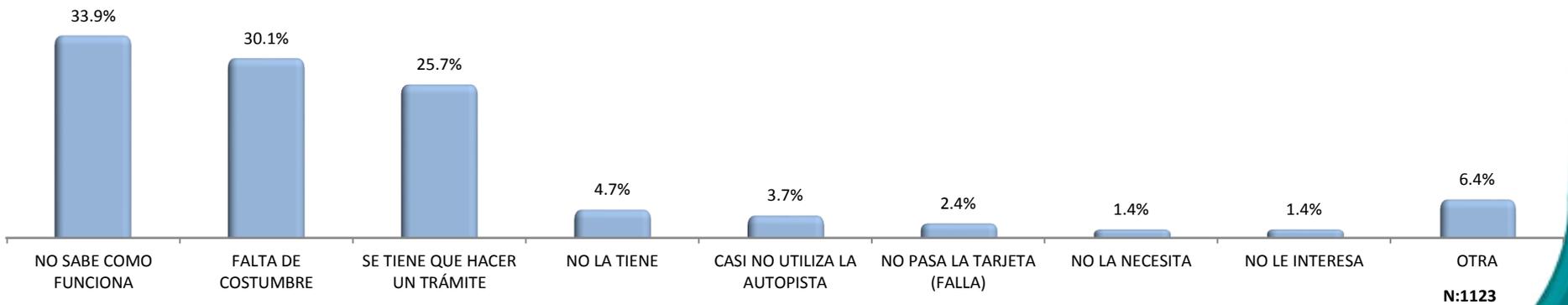
RESPUESTA MÚLTIPLE

USUARIOS QUE UTILIZAN IAVE



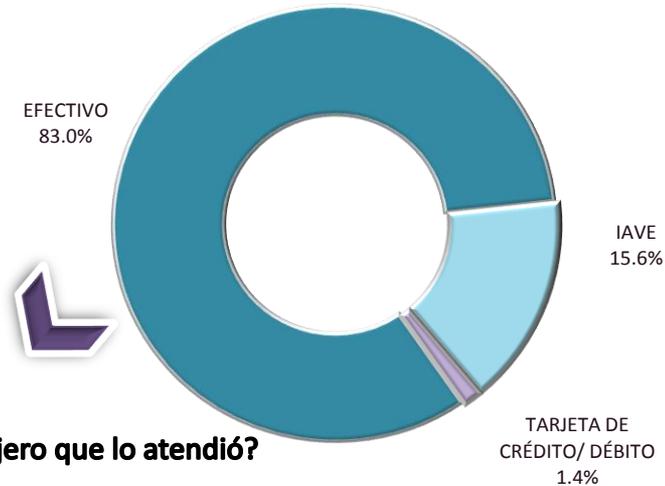
¿Por qué utiliza no utiliza IAVE para pagar sus casetas de cobro? Cuadro 26

USUARIOS QUE NO UTILIZAN IAVE



¿Qué modo de pago utilizó para pagar esta caseta de cobro? *Cuadro 27*

RESPUESTA MÚLTIPLE



N:1350

¿Qué calificación le otorga al cajero que lo atendió?

CALIFICACIÓN PROMEDIO

ENTREVISTADOS QUE EFECTUARON SU PAGO EN EFECTIVO

9.0

	EFFECTIVO	IAVE
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	84.0%	15.1%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	87.0%	12.3%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	84.4%	13.8%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	72.0%	28.0%
MÉXICO - TIZAYUCA	100.0%	
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	76.0%	24.0%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	88.0%	9.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	70.7%	26.7%
LA CARBONERA- PUERTO MÉXICO	66.7%	28.0%
DURANGO-MAZATLÁN	94.7%	1.3%

USUARIOS QUE PAGARON CON TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Usted que pagó con tarjeta, por favor califique del 1 al 10 su experiencia con el pago electrónico? *Cuadro 28*

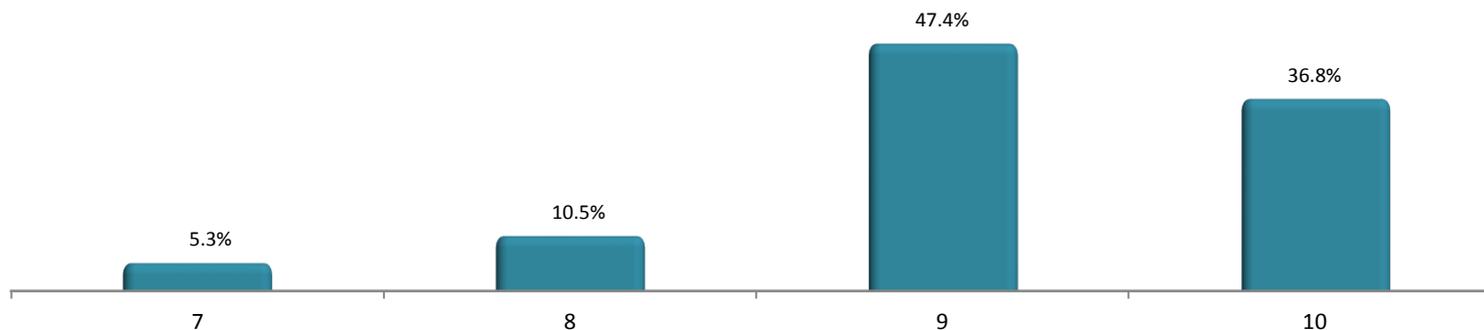
RESPUESTA MÚLTIPLE

CALIFICACIÓN
PROMEDIO

AGO 2016

9.2

N:19



¿Qué calificación le otorga al cajero que lo atendió?

CALIFICACIÓN
PROMEDIO

AGO 2016

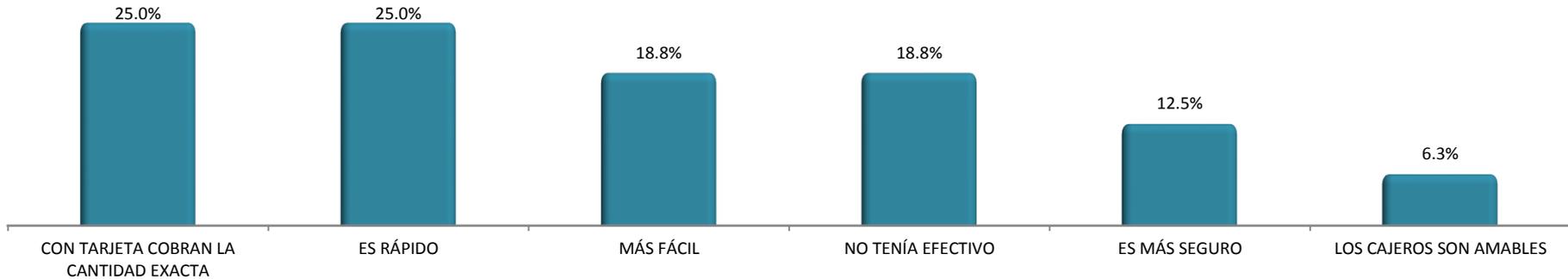
8.9

¿Por qué le da esa calificación al PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO/ DÉBITO? Cuadro 28.1

USUARIOS QUE DIERON 9 A 10 DE CALIFICACIÓN

RESPUESTA MÚLTIPLE

N:16



USUARIOS QUE DIERON 7 Y 8 DE CALIFICACIÓN

FALLA EL SISTEMA

ES TARDADO

N:3

USUARIOS QUE EFECTUARON SU PAGO CON IAVE

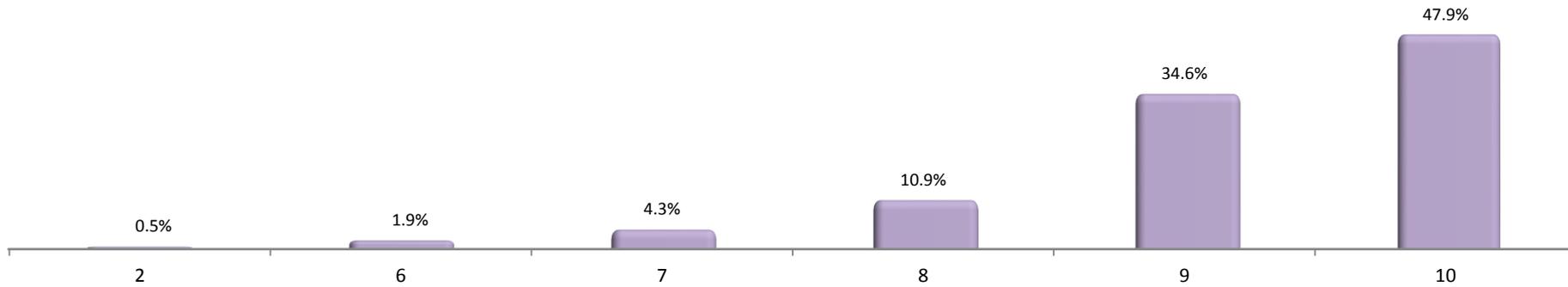
Por favor califique del 1 al 10 su experiencia con IAVE Cuadro 29

RESPUESTA MÚLTIPLE

CALIFICACIÓN
PROMEDIO

AGO 2016

9.2

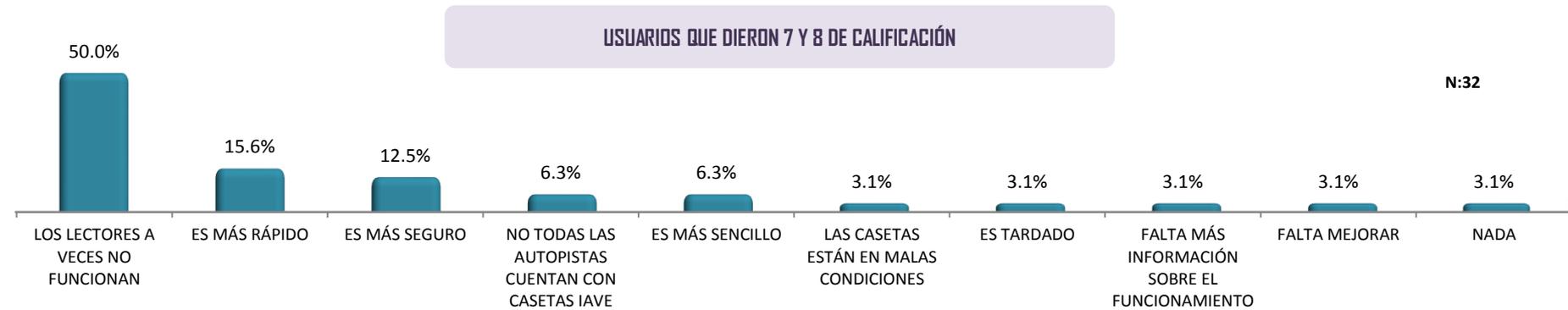
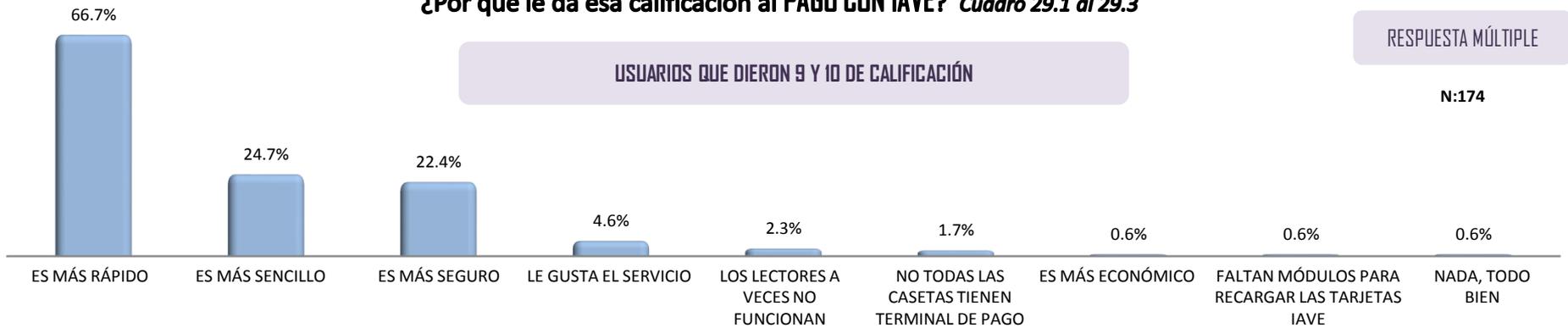


N:211

	CALIFICACIÓN PROMEDIO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.7
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	9.3
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	9.6
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	9.1
LAS CHOAPAS-OCOZOCAUTLA	9.6
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.1
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.3
LA CARBONERA- PUERTO MÉXICO	9.1
DURANGO-MAZATLÁN	8.0

¿Por qué le da esa calificación al PAGO CON IAVE? Cuadro 29.1 al 29.3

RESPUESTA MÚLTIPLE



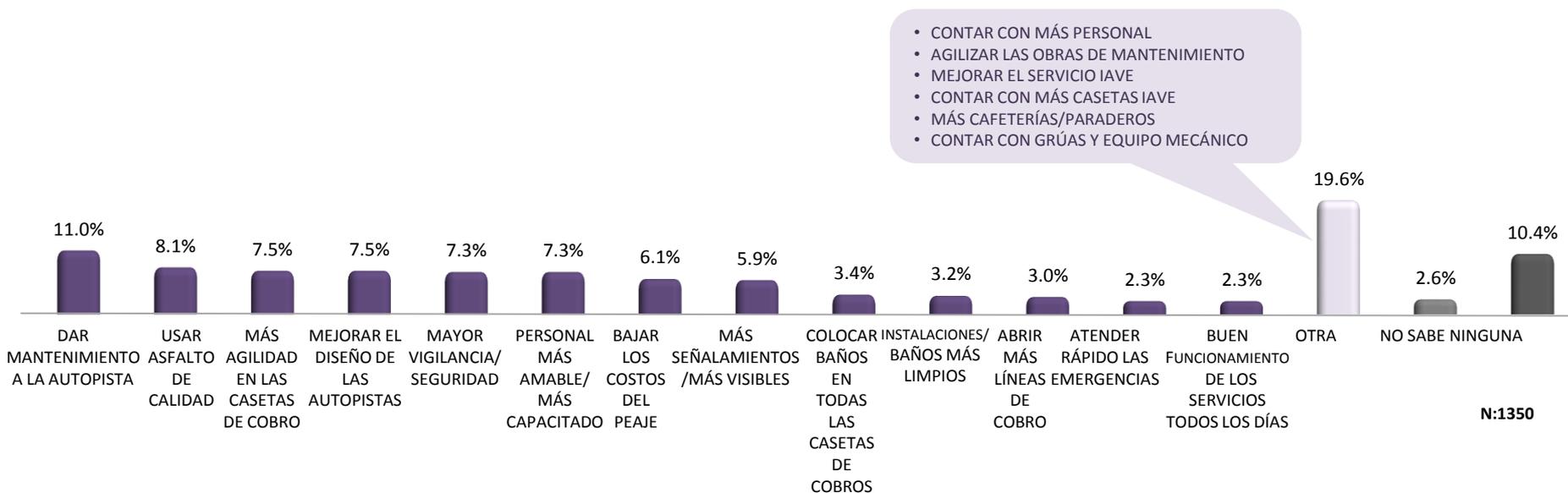
USUARIOS QUE DIERON 6 O MENOS DE CALIFICACIÓN

LOS LECTORES FALLAN
A VECES ESTÁN CERRADAS
LAS CASETAS IAVE
NO TODAS LAS
AUTOPISTAS CUENTAN
CON CASETAS IAVE

N:5

¿Qué sugerencias tiene para mejorar la calidad de los servicios que ofrece CAPUFE? Cuadro 30

RESPUESTA MÚLTIPLE

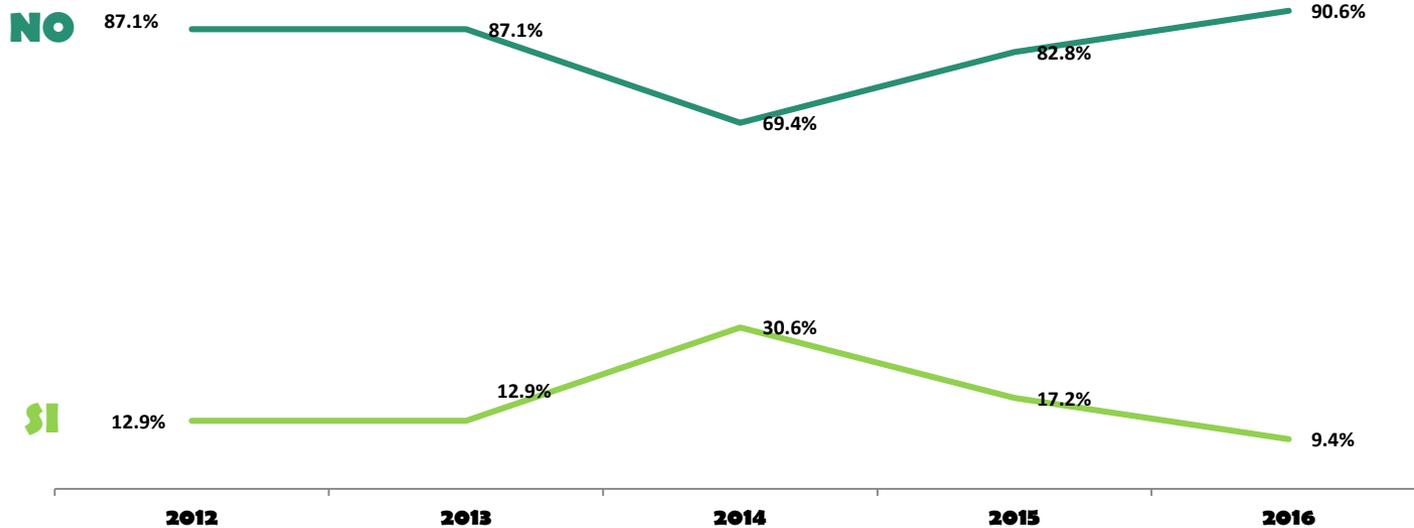


N:1350

	DAR MANTENIMIENTO A LA AUTOPISTA	USAR ASFALTO DE CALIDAD	MÁS AGILIDAD EN LAS CASETAS DE COBRO	MEJORAR EL DISEÑO DE LAS AUTOPISTAS	MAYOR VIGILANCIA/SEGURIDAD	PERSONAL MÁS AMABLE/MÁS CAPACITADO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	10.2%	13.8%	4.9%	21.8%	4.0%	4.4%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	10.0%	7.3%	2.0%	2.7%	6.3%	8.0%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	4.0%	.9%	21.3%	4.9%	9.3%	10.2%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	22.0%	6.7%	6.7%	6.7%	12.0%	5.3%
MÉXICO - TIZAYUCA	17.3%		22.7%	2.7%	5.3%	5.3%
LAS CHOAPAS-OCOZCOAUTLA	18.7%	2.7%	2.7%	2.7%	4.0%	9.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	18.7%	4.0%		1.3%	13.3%	1.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	4.0%	2.7%	8.0%		14.7%	14.7%
LA CARBONERA- PUERTO MÉXICO	10.7%	8.0%		4.0%	4.0%	12.0%
DURANGO-MAZATLÁN	2.7%	42.7%	1.3%	20.0%		1.3%

¿Ha utilizado el servicio 074? Cuadro 32

2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350

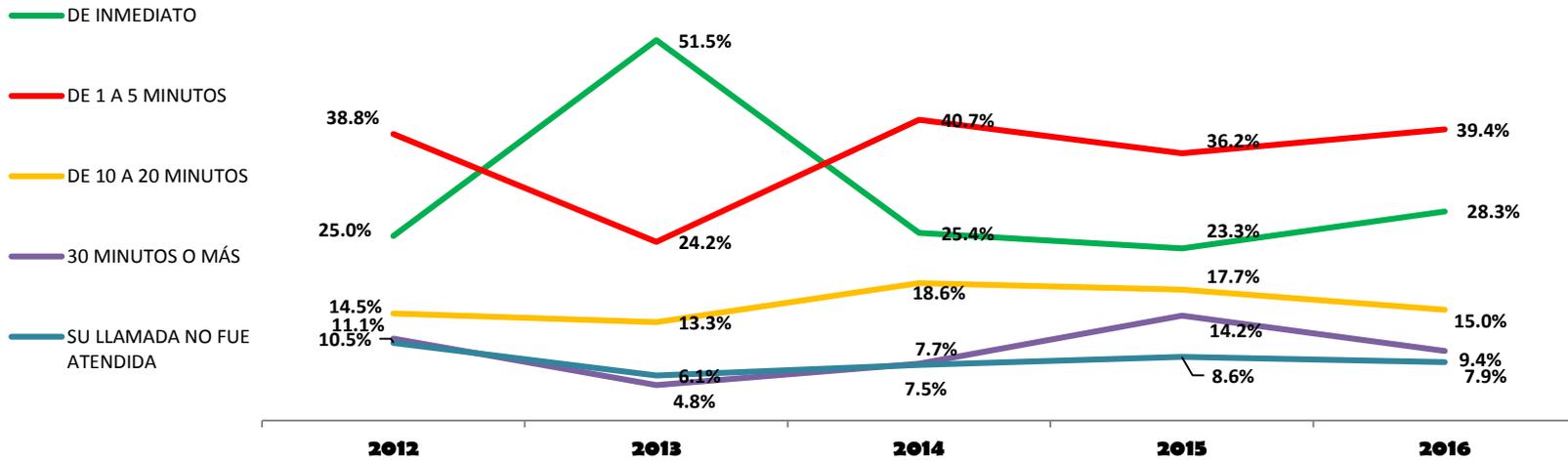


	NO	SI
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	88.4%	11.6%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	89.3%	10.7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	88.4%	11.6%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	87.3%	12.7%
MÉXICO - TIZAYUCA	100.0%	
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	98.7%	1.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	86.7%	13.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	93.3%	6.7%
LA CARBONERA- PUERTO MÉXICO	92.0%	8.0%
DURANGO-MAZATLÁN	97.3%	2.7%

USUARIOS QUE HAN UTILIZADO EL SERVICIO 074

¿Cuánto tiempo tardaron en contestarle?

Cuadro 32.1



2012	N: 152
2013	N: 165
2014	N: 413
2015	N: 232
2016	N: 127

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

Cuadro 32.2

CALIFICACIÓN
PROMEDIO

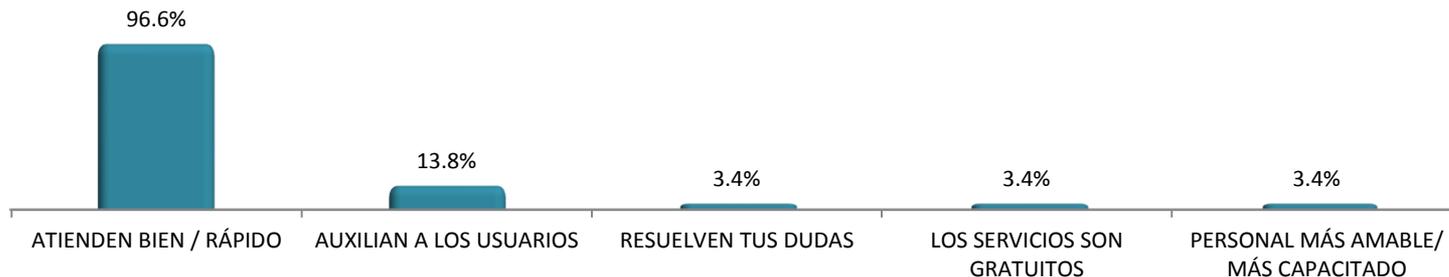
OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016
7.5	8.3	8.2	8.4	8.0

¿Por qué le otorga una calificación de 10 al servicio 074? Cuadro 32.3

USUARIOS QUE LE DIERON ESTA CALIFICACIÓN

RESPUESTA MÚLTIPLE

N:29

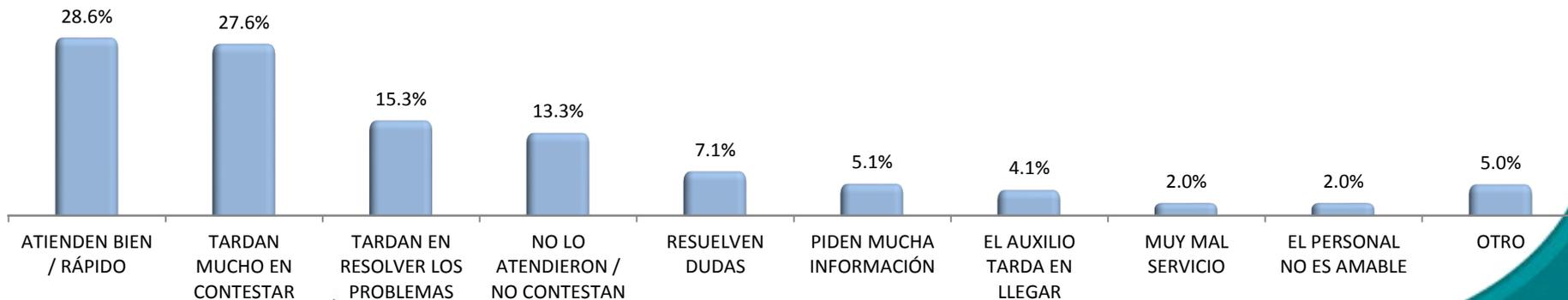


¿Por qué le otorga una calificación de 9 o menos al servicio 074? Cuadro 32.4

RESPUESTA MÚLTIPLE

N:98

USUARIOS QUE LE DIERON ESTA CALIFICACIÓN

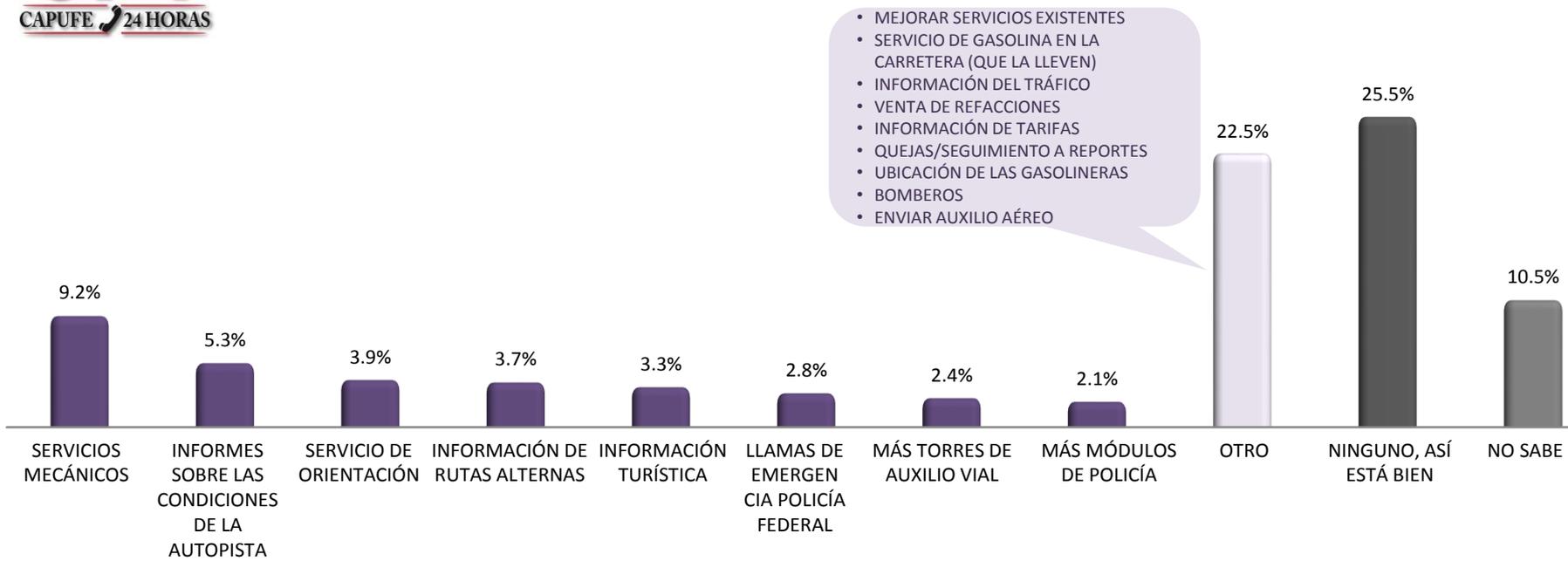


A través del teléfono 074 se canalizan los servicios de grúa, auxilio vial, médicos y de información carretera.
 ¿Qué otro tipo de servicio le gustaría que se proporcionara por este medio? *Cuadro 33*



RESPUESTA MÚLTIPLE

- MEJORAR SERVICIOS EXISTENTES
- SERVICIO DE GASOLINA EN LA CARRETERA (QUE LA LLEVEN)
- INFORMACIÓN DEL TRÁFICO
- VENTA DE REFACCIONES
- INFORMACIÓN DE TARIFAS
- QUEJAS/SEGUIMIENTO A REPORTES
- UBICACIÓN DE LAS GASOLINERAS
- BOMBEROS
- ENVIAR AUXILIO AÉREO



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 34*

POR AUTOPISTA	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.7	8.1	8.0	8.4	7.6
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.3	8.2	8.0	8.4	8.3
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.2	7.9	7.4	8.4	8.7
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.0	7.7	8.1	8.2
MÉXICO - TIZAYUCA	8.5	7.5	8.8	8.2	8.8
LAS CHOAPAS-DCOZOCOAUTLA	8.0	7.5	7.9	8.1	8.7
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.0	8.6	8.2	8.8	8.5
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.9	8.3	8.2	8.8	8.7
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.3	8.3	8.6	7.9	8.0
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	8.1	7.8	6.4
GENERAL	8.3	8.1	8.0	8.3	8.2
	N:1175	N:1275	N:1350	N:1350	N:1350

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

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 34*

POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.8	8.1	7.9	8.4	7.8
PC-5 PALMILLAS	7.7	8.1	8.1	8.5	7.7
PC-41 SALAMANCA	---	8.1	8.1	8.3	7.2
PC-1 bis TRES MARÍAS	---	---	---	---	8.8
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.5	8.4	7.2	8.1	8.7
PC-103 PALO BLANCO	7.8	8.1	8.0	8.7	8.0
PC-104 LA VENTA	7.9	7.8	8.0	8.4	7.9
PC-7 SAN MARCOS	7.9	8.2	7.5	8.5	8.7
PC-26 AMOZOC	8.3	8.0	7.4	8.1	8.6
PC-27 ESPERANZA	---	7.5	7.2	8.6	8.7
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.3	7.3	8.1	8.6
PC-45 FORTÍN	---	7.8	8.1	8.1	7.8
PC-21 OJO DE AGUA	8.5	7.5	8.8	8.2	8.8
PC-191 MALPASITO	8.0	7.5	7.9	8.1	8.7
PC-110 SABINAS	9.0	8.6	8.2	8.8	8.5
PC-140 LA CARBONERA	8.9	8.3	8.2	8.8	8.7
PC-141 LOS CHORROS	9.3	8.3	8.6	7.9	8.0
PC-95 DURANGO	---	---	8.1	7.8	6.4
	N:1175	N:1275	N:1350	N:1350	N:1350

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

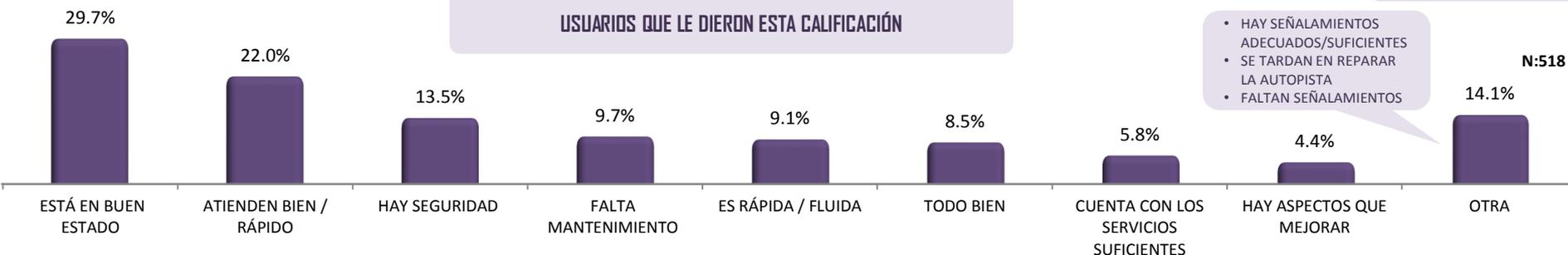
¿Por qué le otorga una calificación de 9 a 10 a la operación de los servicios de autopista? Cuadro 34.3

RESPUESTA MÚLTIPLE

N:518

USUARIOS QUE LE DIERON ESTA CALIFICACIÓN

- HAY SEÑALAMIENTOS ADECUADOS/SUFICIENTES
- SE TARDAN EN REPARAR LA AUTOPISTA
- FALTAN SEÑALAMIENTOS



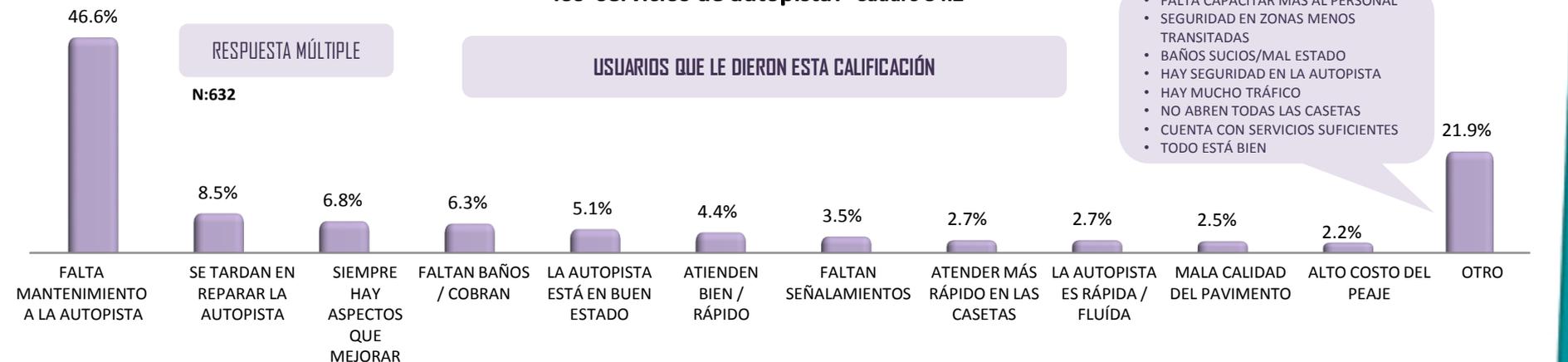
¿Por qué le otorga una calificación de 6 a 8 a la operación de los servicios de autopista? Cuadro 34.2

RESPUESTA MÚLTIPLE

N:632

USUARIOS QUE LE DIERON ESTA CALIFICACIÓN

- FALTA CAPACITAR MÁS AL PERSONAL
- SEGURIDAD EN ZONAS MENOS TRANSITADAS
- BAÑOS SUCIOS/MAL ESTADO
- HAY SEGURIDAD EN LA AUTOPISTA
- HAY MUCHO TRÁFICO
- NO ABREN TODAS LAS CASSETAS
- CUENTA CON SERVICIOS SUFICIENTES
- TODO ESTÁ BIEN



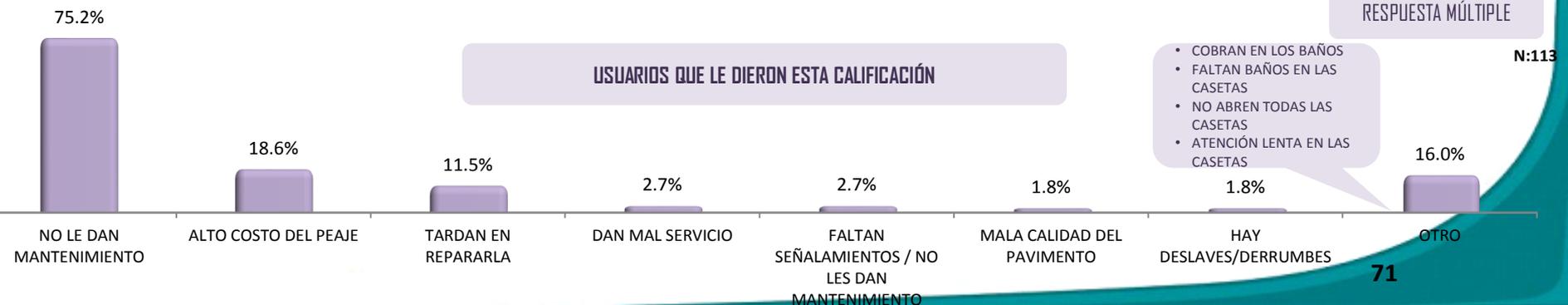
¿Por qué le otorga una calificación de 5 o menos a la operación de los servicios de autopista? Cuadro 34.1

RESPUESTA MÚLTIPLE

N:113

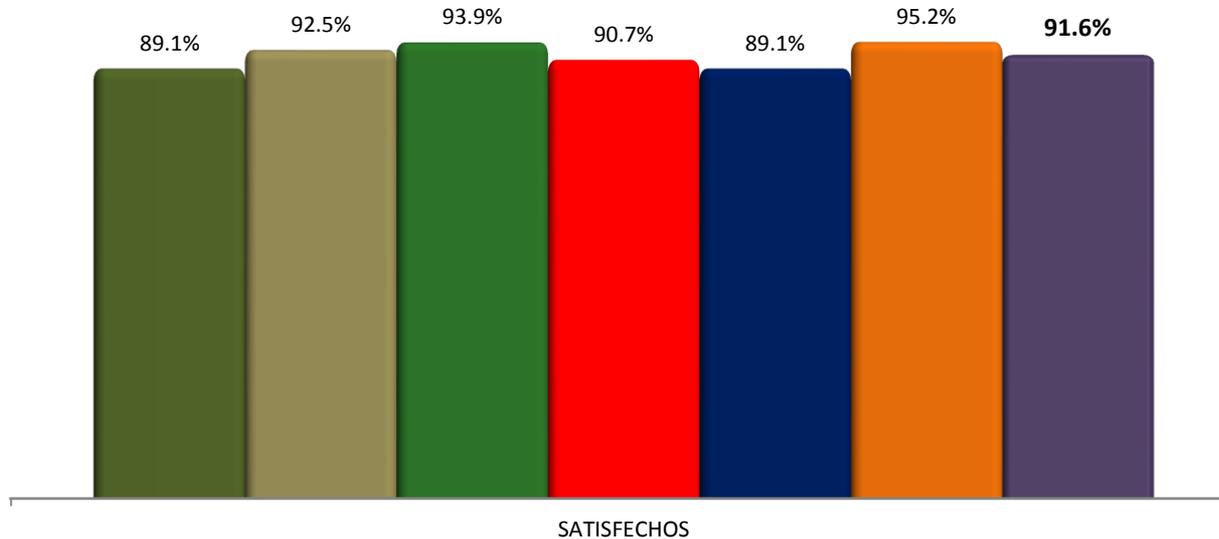
USUARIOS QUE LE DIERON ESTA CALIFICACIÓN

- COBRAN EN LOS BAÑOS
- FALTAN BAÑOS EN LAS CASSETAS
- NO ABREN TODAS LAS CASSETAS
- ATENCIÓN LENTA EN LAS CASSETAS



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: 1,275
OCT 2012	N: 1,175
AGO 2013	N: 1,275
AGO 2014	N: 1,350
AGO 2015	N: 1,350
AGO 2016	N: 1,350



Google™ Búsqueda personalizada

Buscar x

INICIO QUIÉNES SOMOS PARA VIAJAR SALA DE PRENSA TRANSPARENCIA FACTURACIÓN



AUMENTA AFORO Y DISMINUYE ACCIDENTALIDAD DURANTE EL "OPERATIVO INDEPENDENCIA"

Leer más



PÁGINA DE INTERNET Y REDES SOCIALES

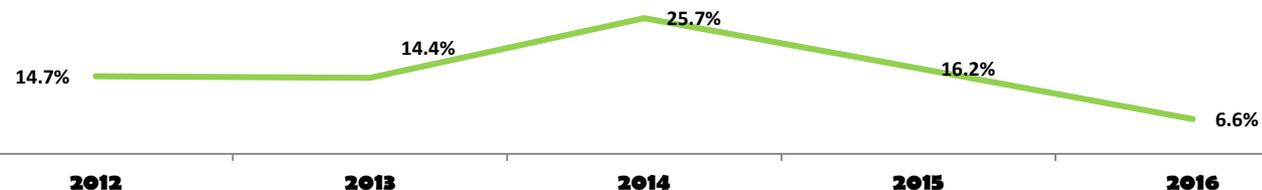
¿Ha consultado usted la página www.capufe.Gob.mx? Cuadro 36

2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350

NO



SI

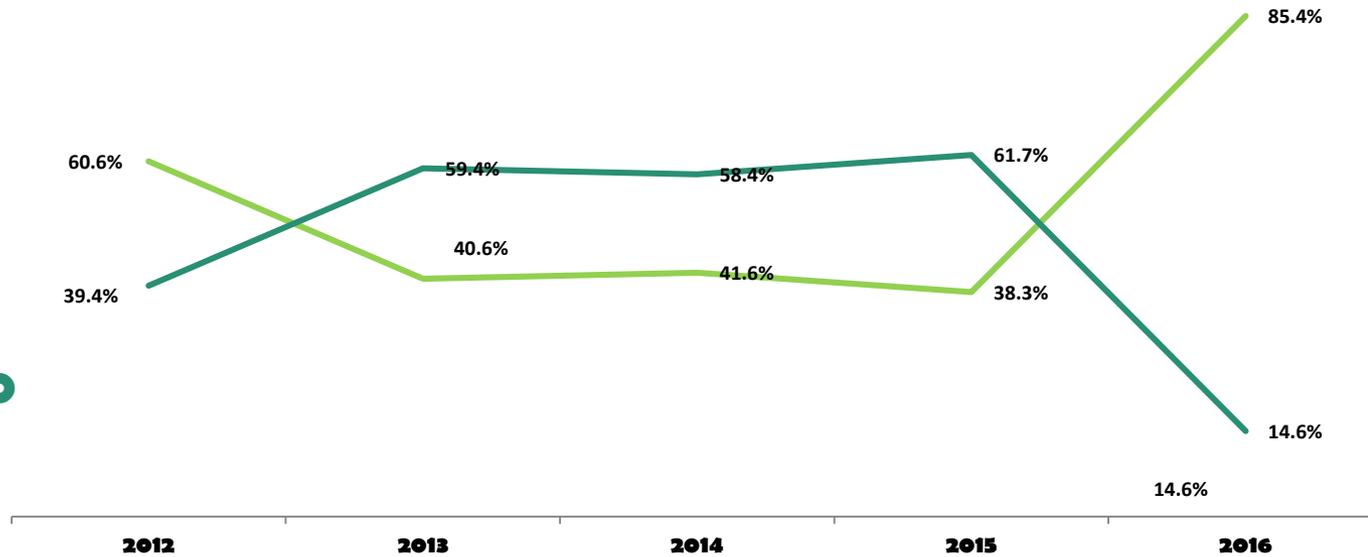


	NO	SI
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	88.0%	12.0%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	88.0%	12.0%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	97.3%	2.7%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	99.3%	.7%
MÉXICO - TIZAYUCA	100.0%	
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	98.7%	1.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	93.3%	6.7%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	96.0%	4.0%
LA CARBONERA- PUERTO MÉXICO	92.0%	8.0%
DURANGO-MAZATLÁN	94.7%	5.3%

¿Le ha sido útil la información de la página www.capufe.gob.mx? Cuadro 37

SI

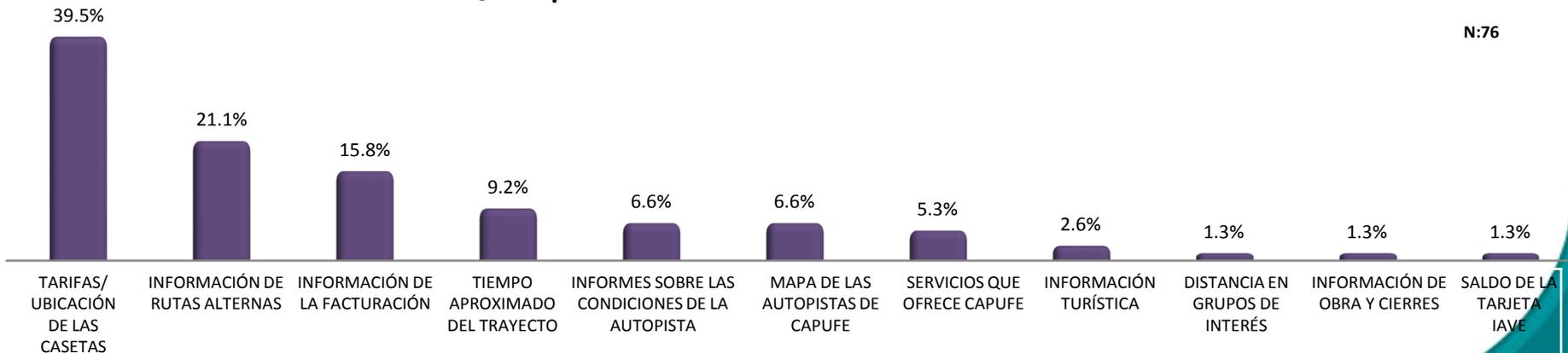
NO



2012	N: 196
2013	N: 184
2014	N: 347
2015	N: 223
2016	N: 89

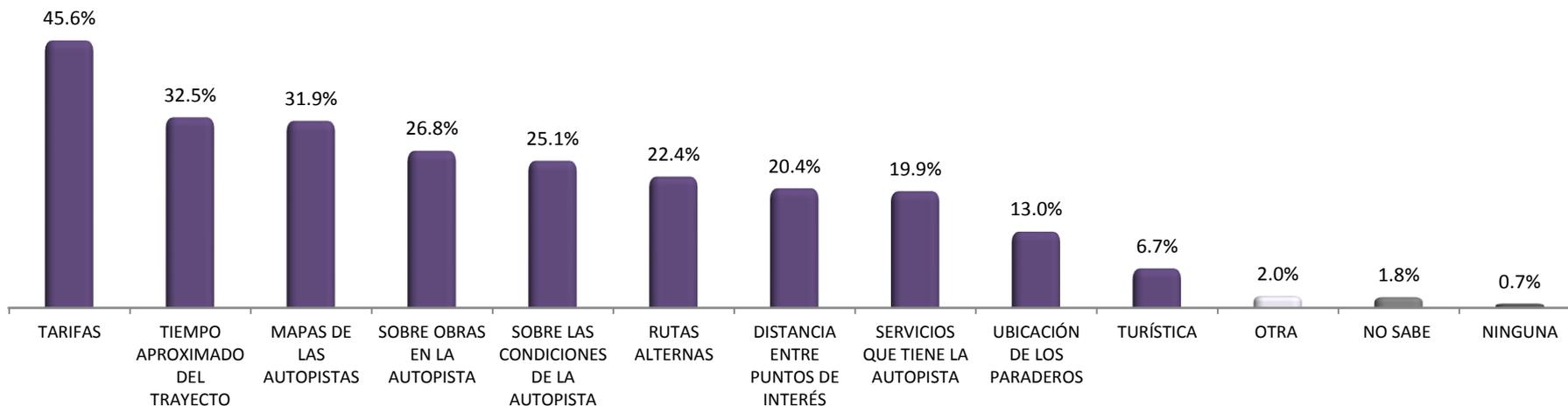
¿Para qué le ha sido útil? Cuadro 37

N:76



¿Qué tipo de información le gustaría encontrar en la página web de CAPUFE? Cuadro 38

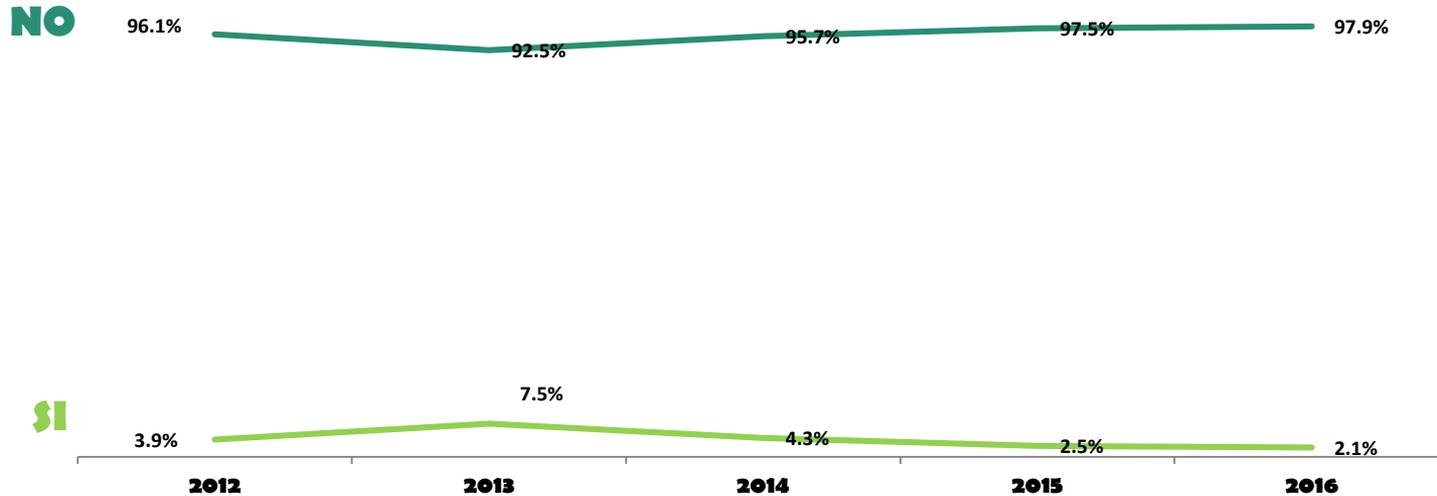
RESPUESTA MÚLTIPLE



N:1350

	TARIFAS	TIEMPO APROXIMADO DEL TRAYECTO	MAPAS DE LAS AUTOPISTAS	INFORMACIÓN SOBRE OBRAS EN LA AUTOPISTA	INFORMES SOBRE LAS CONDICIONES DE LA AUTOPISTA	INFORMACIÓN DE RUTAS ALTERNAS	DISTANCIA ENTRE PUNTOS DE INTERÉS	SERVICIOS QUE TIENE LA AUTOPISTA
18 A 29 AÑOS	44.0%	35.3%	33.6%	23.2%	26.6%	25.3%	18.3%	17.4%
30 A 35 AÑOS	50.5%	35.6%	32.0%	28.8%	24.8%	21.6%	17.6%	18.0%
36 A 45 AÑOS	45.4%	31.3%	31.7%	26.3%	24.2%	22.4%	23.3%	23.5%
46 O MÁS AÑOS	44.3%	30.7%	31.0%	28.3%	25.4%	21.2%	20.3%	18.7%

¿Sigue usted la cuenta de Twitter de CAPUFE? Cuadros 39

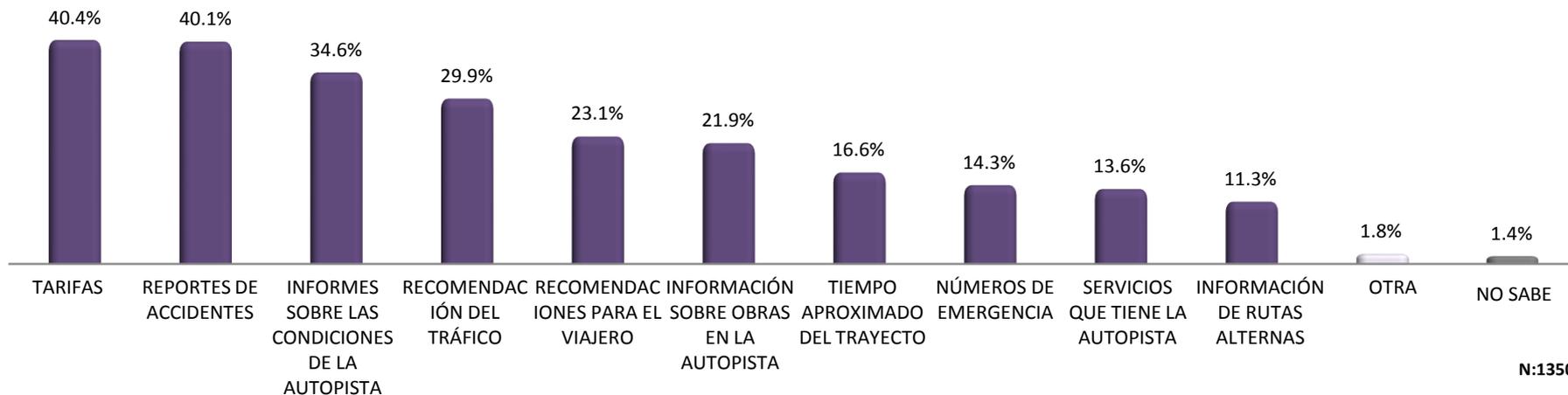


2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350

	NO	SI
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	97.3%	2.7%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	97.3%	2.7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	98.7%	1.3%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	100.0%	
MÉXICO - TIZAYUCA	100.0%	
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	97.3%	2.7%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	96.0%	4.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	98.7%	1.3%
LA CARBONERA- PUERTO MÉXICO	93.3%	6.7%
DURANGO-MAZATLÁN	98.7%	1.3%

¿Qué tipo de información sugiere que se difunda por redes sociales? Cuadro 40

RESPUESTA MÚLTIPLE



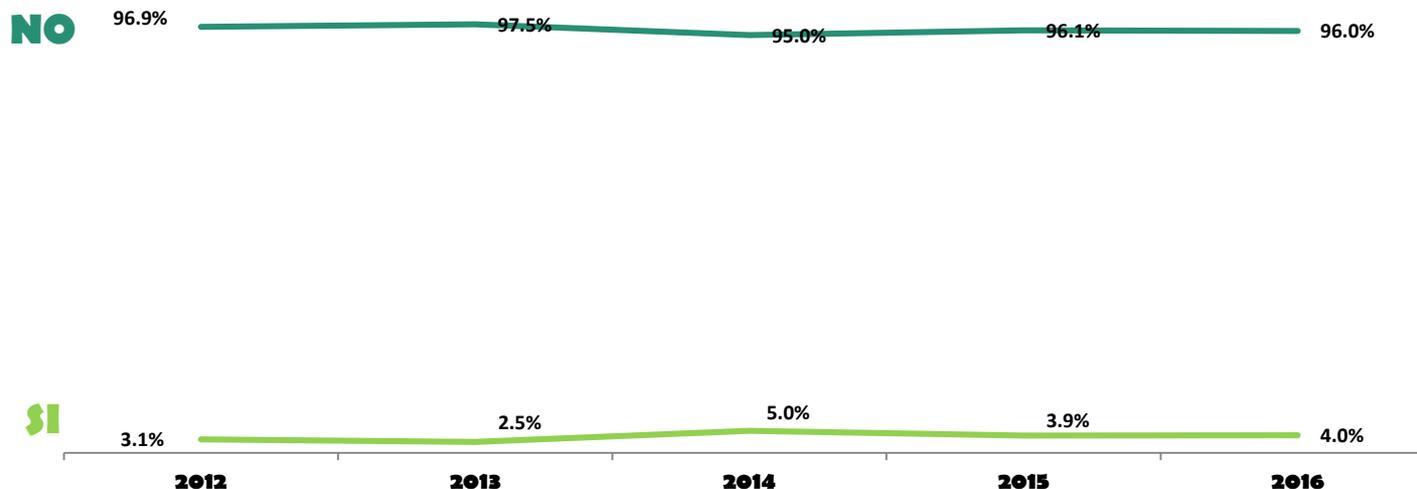
	TARIFAS	REPORTES DE ACCIDENTES	INFORMES SOBRE LAS CONDICIONES DE LA AUTOPESTA	RECOMENDACIÓN DEL TRÁFICO	RECOMENDACIONES PARA EL VIAJERO	INFORMACIÓN SOBRE OBRAS EN LA AUTOPESTA	TIEMPO APROXIMADO DEL TRAYECTO	NÚMEROS DE EMERGENCIA
18 A 29 AÑOS	36.1%	40.7%	36.5%	26.6%	27.0%	19.1%	15.8%	14.9%
30 A 35 AÑOS	44.1%	44.1%	32.4%	32.9%	24.8%	24.3%	18.5%	14.4%
36 A 45 AÑOS	40.4%	38.4%	36.5%	31.3%	21.0%	23.5%	18.0%	15.8%
46 O MÁS AÑOS	40.8%	39.4%	32.7%	28.7%	22.3%	20.7%	14.7%	12.5%



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 41

2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350



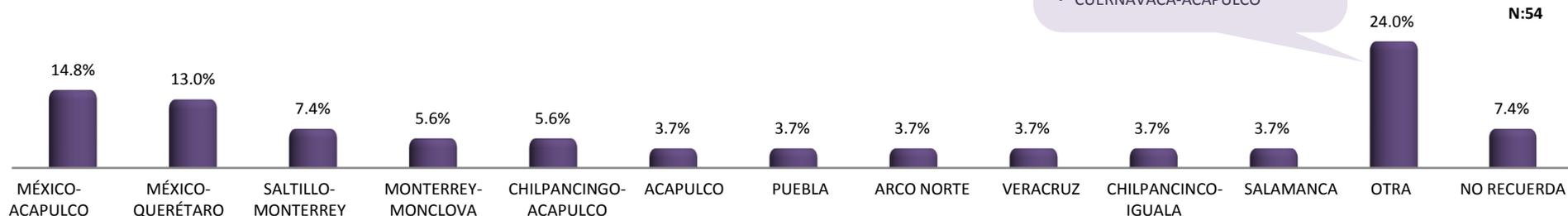
	NO	SI
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	92.9%	7.1%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	95.3%	4.7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	95.6%	4.4%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	100.0%	
MÉXICO - TIZAYUCA	100.0%	
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	100.0%	
MONTERREY-NUEVO LAREDO	100.0%	
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	88.0%	12.0%
LA CARBONERA- PUERTO MÉXICO	93.3%	6.7%
DURANGO-MAZATLÁN	100.0%	

USUARIOS QUE HAN TENIDO ALGÚN PROBLEMA DE SEGURIDAD EN EL ÚLTIMO AÑO

¿En cuál autopista?

Cuadro 41.1

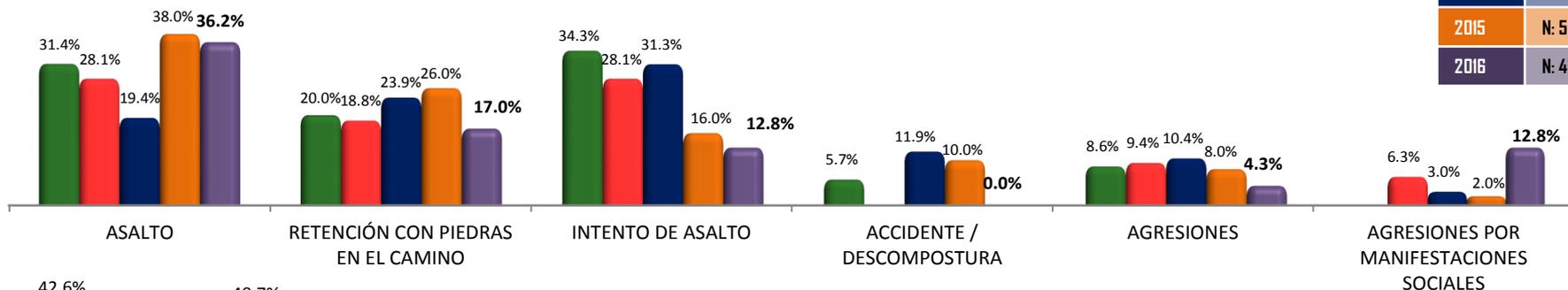
- MONTERREY-NUEVO LAREDO
- QUERÉTARO-SALAMANCA
- QUERÉTARO-GUADALAJARA
- MÉXICO-SALAMANCA
- MONTERREY-CADEREITA
- CUERNAVACA-ACAPULCO



¿Qué le ocurrió?

Cuadro 41.2

2012	N: 36
2013	N: 32
2014	N: 68
2015	N: 53
2016	N: 47

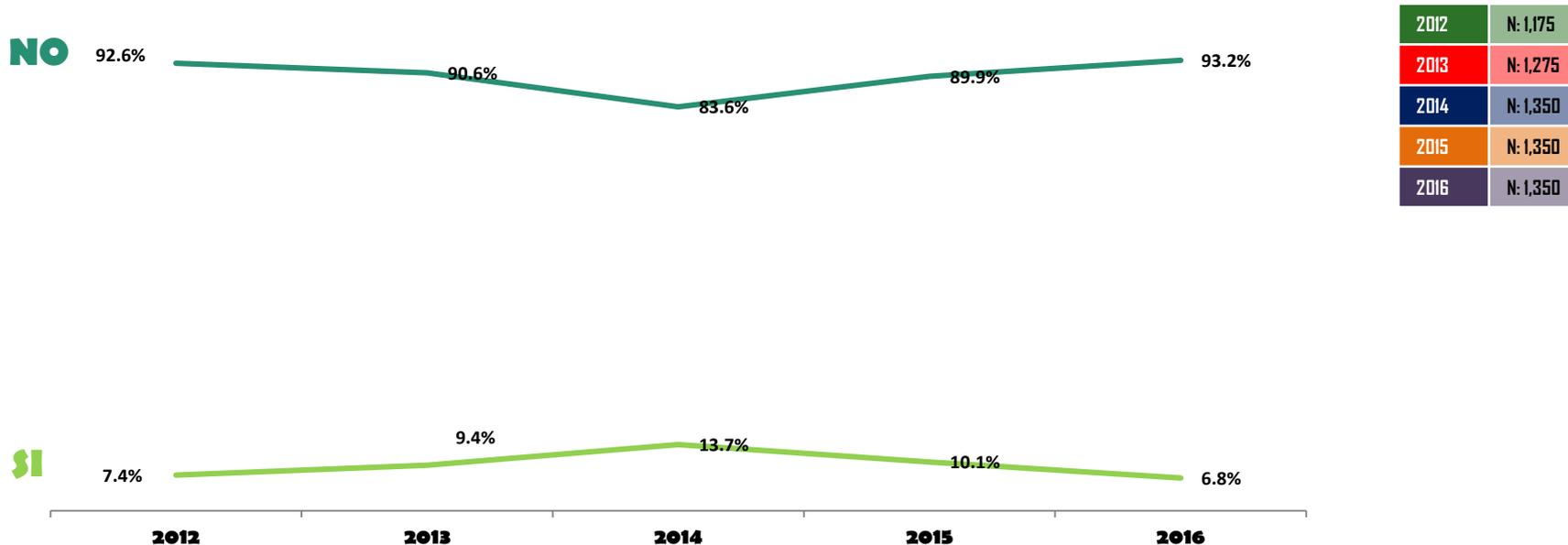


¿A quién recurrió?

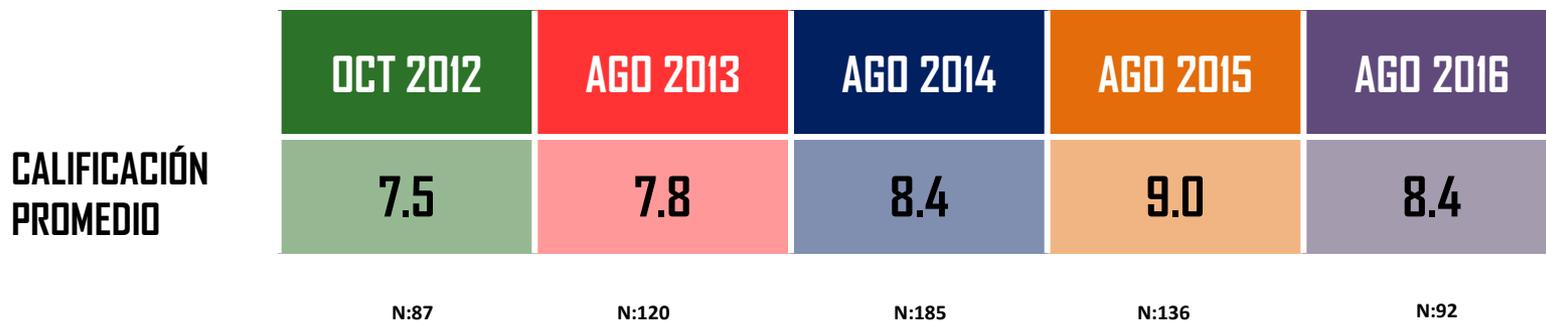
Cuadro 41.3



¿Ha necesitado apoyo de la Policía Federal? Cuadro 42

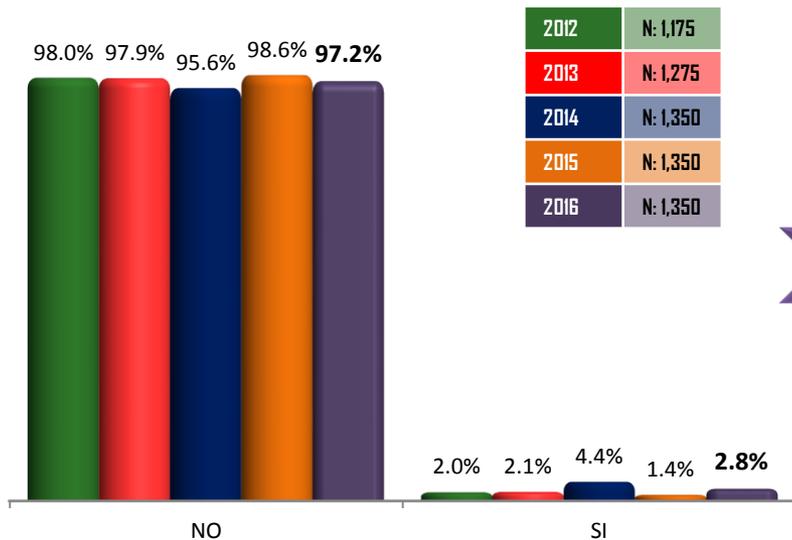


En caso de que hubiese sido atendido por la Policía Federal, del 1 al 10, califique como fue tratado Cuadro 43



¿Ha presentado alguna queja a los tramados operados por CAPUFE? Cuadro 44

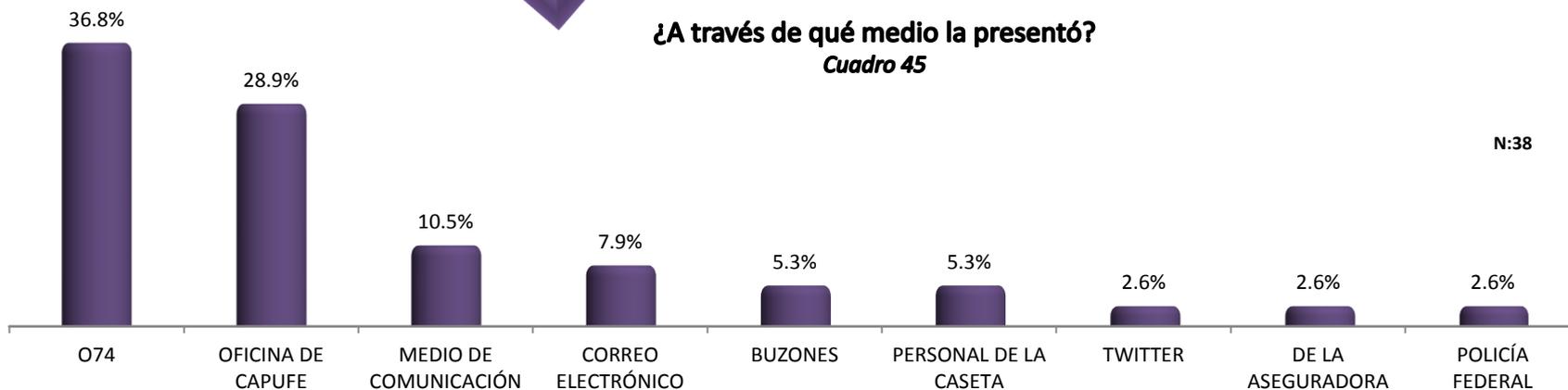
Del 1 al 10, le pido que califique cómo fue atendida su queja Cuadro 46



CALIFICACIÓN PROMEDIO

OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016
4.8	5.9	5.5	6.7	6.8
N:24	N:27	N:59	N:19	N:38

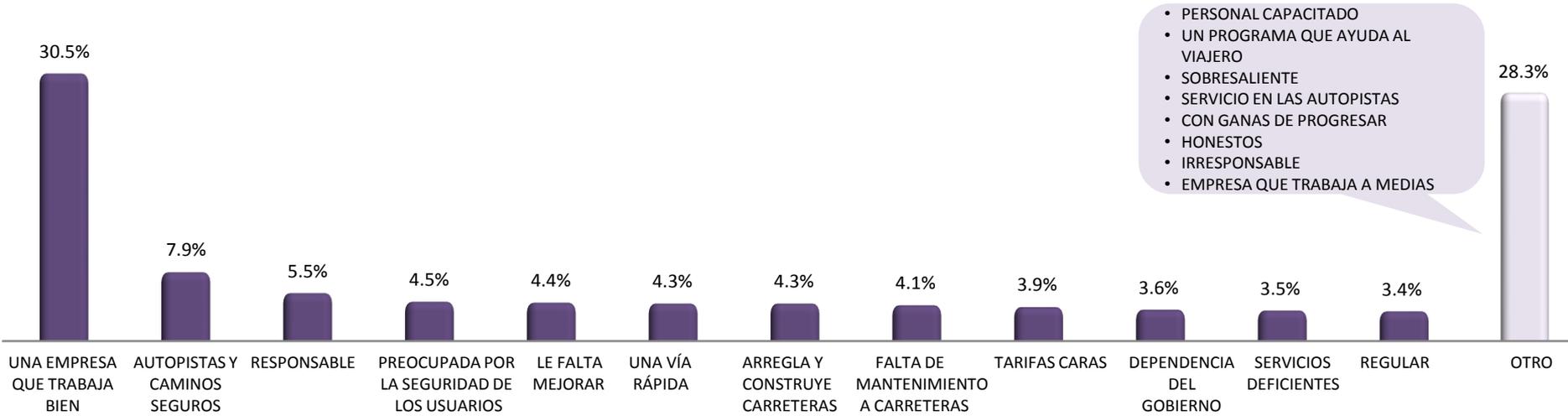
¿A través de qué medio la presentó? Cuadro 45



¿Cómo definiría usted a CAPUFE? Cuadro 47

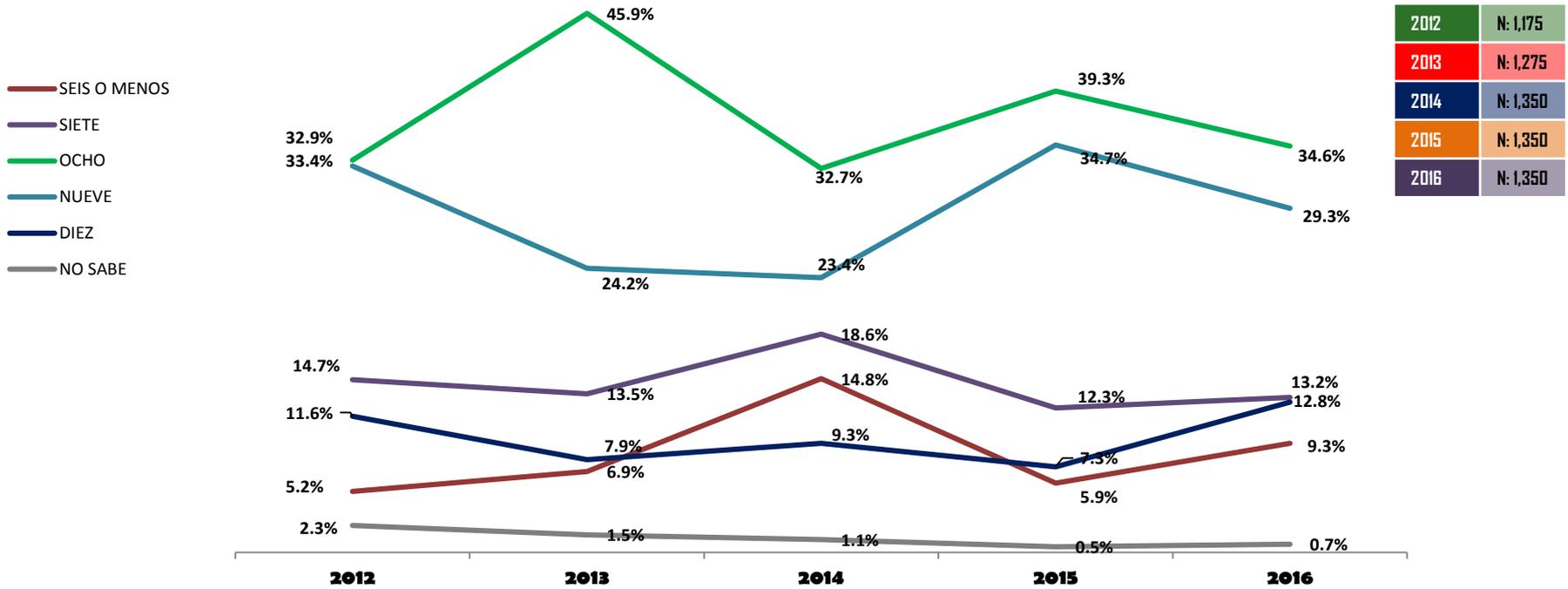
RESPUESTA MÚLTIPLE

N:1350



	UNA EMPRESA QUE TRABAJA BIEN	AUTOPISTAS Y CAMINOS SEGUROS	RESPONSABLE	PREOCUPADA POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS	LE FALTA MEJORAR	UNA VÍA RÁPIDA	ARREGLA Y CONSTRUYE CARRETERAS	FALTA DE MANTENIMIENTO O A CARRETERAS
18 A 29 AÑOS	28.2%	5.4%	6.2%	6.2%	5.0%	4.6%	2.5%	6.6%
30 A 35 AÑOS	32.9%	13.5%	6.3%	3.6%	1.4%	4.5%	5.0%	3.6%
36 A 45 AÑOS	30.1%	9.1%	5.5%	5.3%	5.0%	5.7%	5.0%	2.5%
46 O MÁS AÑOS	31.0%	5.3%	4.7%	3.3%	5.1%	2.7%	4.2%	4.5%

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 48



2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350

	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016
CALIFICACIÓN PROMEDIO	8.3	8.1	7.8	8.2	8.2



EVALUACIÓN COMPARATIVA

EVALUACIÓN SERVICIOS

POR AUTOPISTA	SERVICIO MÉDICO					SERVICIO DE GRÚAS					SERVICIO IAVE				
	CALIFICACIÓN PROMEDIO					CALIFICACIÓN PROMEDIO					CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.2	8.8	8.0	8.2	8.2	7.5	8.6	8.0	8.3	8.0	8.3	8.3	7.8	8.3	8.0
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.7	9.0	8.2	8.4	8.8	8.3	8.7	7.5	8.3	8.6	8.6	8.7	7.7	8.3	8.2
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.7	8.7	8.1	8.1	9.2	7.7	8.2	7.8	8.2	9.2	9.0	8.5	6.8	7.9	9.0
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.6	8.8	8.8	8.6	---	8.2	8.7	8.9	8.5	---	8.8	7.4	8.1	8.4
MÉXICO-TIZAYUCA	6.3	7.9	9.3	7.9	---	6.3	7.6	8.9	8.4	9.5	7.6	7.5	8.4	8.5	7.0
LAS CHDAPAS-DCOZCOCAUTLA	8.9	7.9	8.9	9.3	9.4	8.8	7.5	9.0	9.1	9.4	8.7	7.3	7.8	9.2	9.3
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.5	8.7	8.1	8.8	8.2	8.6	8.5	8.3	9.0	8.0	8.4	9.1	8.3	8.8	8.6
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.5	8.4	8.3	9.3	8.1	8.6	8.0	8.3	8.7	8.5	8.2	8.4	8.2	8.5	8.1
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.3	8.2	9.4	9.3	8.9	8.5	8.4	9.2	8.9	8.6	8.5	8.5	7.5	9.4	8.8
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	8.0	9.1	8.9	---	---	8.1	8.7	7.6	---	---	7.2	8.8	7.4
GENERAL	8.5	8.4	8.4	8.6	8.8	8.1	8.2	8.1	8.5	8.6	8.5	8.3	7.6	8.4	8.5

* 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 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.0	7.8	6.7	8.2	7.6	7.8	9.0	8.2	8.3	8.4	7.3	9.7	8.1	8.3	7.8	7.4	9.0	8.3	8.1	8.0
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	7.3	7.5	7.5	7.4	8.1	8.2	8.5	8.1	8.3	8.9	8.0	8.1	7.6	8.3	9.0	7.3	8.5	7.6	8.1	9.0
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	6.7	7.7	5.5	8.5	8.5	8.7	8.3	6.9	8.3	8.9	8.4	7.7	7.4	7.9	8.9	7.8	8.3	6.9	7.9	8.9
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.3	9.0	8.5	6.9	---	8.2	8.9	8.6	8.1	---	7.9	8.8	8.5	7.9	---	8.2	8.7	8.4	8.1
MÉXICO-TIZAYUCA	7.4	7.9	8.2	7.7	8.4	7.3	7.5	8.8	8.2	9.3	5.5	7.5	8.7	8.2	---	8.0	7.5	8.5	8.2	---
LAS CHOAPAS-OCZOACOAUTLA	9.5	7.8	9.1	9.0	9.5	9.0	7.4	9.1	9.3	9.3	8.9	7.3	8.6	9.0	9.7	8.9	7.4	7.3	9.0	9.0
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.7	9.3	8.4	9.0	7.7	8.7	8.5	8.2	8.9	8.1	8.7	8.6	8.4	8.9	8.2	8.5	8.5	8.3	8.8	7.9
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.8	7.0	8.0	8.8	8.7	8.8	8.3	8.4	8.5	8.4	8.6	8.2	8.3	8.7	8.0	8.6	8.3	8.4	8.8	8.0
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.5	7.5	8.4	7.9	8.5	8.6	8.1	9.0	8.8	8.6	8.6	8.0	8.4	9.0	8.7	8.6	8.1	9.0	8.8	8.7
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	6.4	4.4	7.4	---	---	8.1	9.0	7.8	---	---	7.6	8.5	7.4	---	---	8.4	8.9	7.2
GENERAL	7.7	7.8	7.5	8.0	8.1	8.4	8.2	8.2	8.5	8.6	8.3	8.1	8.0	8.4	8.5	8.1	8.2	8.0	8.3	8.5

* 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 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016
PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.2	8.7	7.4	8.3	7.9	7.6	8.7	7.8	8.2	7.4	8.3	8.6	7.8	8.2	7.5
PC-5 PALMILLAS	8.1	8.8	8.3	8.2	8.9	7.3	8.6	8.1	8.3	8.0	8.2	7.6	7.8	8.3	8.7
PC-41 SALAMANCA	---	8.9	8.3	8.2	7.9	---	8.4	8.1	8.3	8.6	---	8.9	7.9	8.4	7.9
PC-1 bis TRES MARÍAS	---	---	---	---	8.9	---	---	---	---	9.1	---	---	---	---	8.7
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	9.2	8.1	8.1	8.7	8.7	8.8	7.4	7.9	8.8	8.5	8.4	8.0	8.2	7.4
PC-103 PALO BLANCO	8.7	8.8	8.2	8.5	9.1	8.2	8.2	7.5	8.4	7.9	8.5	8.7	7.5	8.2	9.3
PC-104 LA VENTA	8.3	9.3	8.0	8.5	8.8	7.0	8.5	7.3	8.6	7.5	8.4	8.9	7.6	8.7	9.2
PC-7 SAN MARCOS	8.7	8.4	7.7	8.8	9.0	7.4	8.5	7.6	8.5	9.1	8.8	8.4	6.5	8.3	9.0
PC-26 AMOZOC	9.1	10.0	8.2	7.8	9.2	8.2	8.2	7.8	8.0	9.3	9.0	8.5	7.0	8.0	9.2
PC-27 ESPERANZA	---	10.0	8.5	7.9	9.2	---	7.0	8.0	8.0	9.2	---	8.6	6.9	7.6	8.8
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.5	9.0	8.8	9.0	---	8.5	8.7	8.9	8.8	---	8.9	7.0	8.0	8.9
PC-45 FORTÍN	---	8.7	8.7	8.8	8.0	---	7.9	8.7	8.9	8.1	---	8.6	7.7	8.2	7.9
PC-21 OJO DE AGUA	6.3	7.9	9.3	7.9	---	6.3	7.6	8.9	8.4	9.5	7.6	7.5	8.4	8.5	7.0
PC-191 MALPASITO	8.9	7.9	8.9	9.3	9.4	8.8	7.5	9.0	9.1	9.4	8.7	7.3	7.8	9.2	9.3
PC-110 SABINAS	8.5	8.7	8.1	8.8	8.2	8.6	8.5	8.3	9.0	8.0	8.4	9.1	8.3	8.8	8.6
PC-140 LA CARBONERA	8.5	8.4	8.3	9.3	8.1	8.6	8.0	8.3	8.7	8.5	8.2	8.4	8.2	8.5	8.1
PC-141 LOS CHORROS	8.3	8.2	9.4	9.3	8.9	8.5	8.4	9.2	8.9	8.6	8.5	8.5	7.5	9.4	8.8
PC-95 DURANGO	---	---	8.0	9.1	8.9	---	---	8.1	8.7	7.6	---	---	7.2	8.8	7.4

* 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 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.1	7.4	6.6	8.2	7.2	7.8	9.0	7.9	8.3	8.0	7.4	9.8	8.1	8.3	7.4	7.6	9.0	8.1	8.3	7.7
PC-5 PALMILLAS	6.8	8.2	6.0	8.2	8.0	7.7	9.2	8.3	8.3	8.9	7.1	9.7	7.9	8.3	8.5	7.2	9.2	8.5	8.1	8.5
PC-41 SALAMANCA	---	7.9	7.5	8.3	7.6	---	8.8	8.4	8.2	8.3	---	9.6	8.4	8.2	7.5	---	8.8	8.5	8.1	7.8
PC-1 bis TRES MARÍAS	---	---	---	---	8.9	---	---	---	---	9.1	---	---	---	---	9.1	---	---	---	---	9.1
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	7.6	6.9	6.7	7.4	7.9	8.2	8.6	7.0	7.8	9.1	8.4	7.8	7.3	8.0	8.9	7.7	8.6	7.2	7.7	9.0
PC-103 PALO BLANCO	6.6	6.5	7.1	5.1	7.4	7.9	8.4	8.3	8.4	8.0	7.1	8.1	8.0	8.3	8.0	7.0	8.4	7.9	7.9	8.0
PC-104 LA VENTA	6.9	7.9	8.1	8.9	8.1	7.4	8.3	8.3	8.6	8.7	6.0	8.2	7.7	8.5	8.8	6.5	8.3	7.8	8.2	8.6
PC-7 SAN MARCOS	7.7	7.6	5.9	8.4	8.2	8.8	8.3	6.9	8.6	8.8	8.3	8.2	7.5	8.5	8.7	7.6	8.3	6.6	8.7	8.9
PC-26 AMOZOC	6.6	7.5	4.9	8.2	8.7	9.0	7.8	6.9	8.0	9.1	8.4	5.8	7.3	7.9	9.1	7.8	7.8	6.7	7.8	9.0
PC-27 ESPERANZA	---	7.9	5.6	8.8	8.7	---	9.4	7.0	8.3	8.9	---	8.8	7.3	7.5	9.0	---	9.4	7.3	7.5	9.0
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.4	9.1	8.5	8.2	---	8.3	8.9	8.7	9.0	---	8.3	8.8	8.5	8.5	---	8.3	8.7	8.3	8.6
PC-45 FORTÍN	---	8.2	9.0	8.4	5.7	---	8.0	8.9	8.6	7.5	---	7.7	8.8	8.5	7.5	---	8.0	8.6	8.4	7.8
PC-21 OJO DE AGUA	7.4	7.9	8.2	7.7	8.4	7.3	7.5	8.8	8.2	9.3	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	9.5	9.0	7.4	9.1	9.3	9.3	8.9	7.3	8.6	9.0	9.7	8.9	7.4	7.3	9.0	9.0
PC-110 SABINAS	8.7	9.3	8.4	9.0	7.7	8.7	8.5	8.2	8.9	8.1	8.7	8.6	8.4	8.9	8.2	8.5	8.5	8.3	8.8	7.9
PC-140 LA CARBONERA	8.8	7.0	8.0	8.8	8.7	8.8	8.3	8.4	8.5	8.4	8.6	8.2	8.3	8.7	8.0	8.6	8.3	8.4	8.8	8.0
PC-141 LOS CHORROS	8.5	7.5	8.4	7.9	8.5	8.6	8.1	9.0	8.8	8.6	8.6	8.0	8.4	9.0	8.7	8.6	8.1	9.0	8.8	8.7
PC-95 DURANGO	---	---	6.4	4.4	7.4	---	---	8.1	9.0	7.8	---	---	7.6	8.5	7.4	---	---	8.4	8.9	7.2

* 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					AUTOPISTA EN GENERAL				
	CALIFICACIÓN PROMEDIO					CALIFICACIÓN PROMEDIO					CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.2	7.7	7.7	8.1	6.5	8.2	8.7	8.1	8.1	9.0	7.7	8.1	8.0	8.4	7.6
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.0	7.6	7.4	8.0	8.1	8.9	8.4	8.0	7.5	9.2	8.3	8.2	8.0	8.4	8.3
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.1	7.1	7.2	8.0	8.6	8.9	8.5	7.3	8.9	9.2	8.2	7.9	7.4	8.4	8.7
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	----	7.7	7.4	7.6	8.0	----	8.6	8.3	8.5	8.5	----	8.0	7.7	8.1	8.2
MÉXICO-TIZAYUCA	8.4	7.4	8.1	8.0	8.6	9.2	8.4	8.8	8.5	8.7	8.5	7.5	8.8	8.2	8.8
LAS CHOAPAS-OCZOZCOAUTLA	7.0	7.5	6.7	7.2	8.2	9.0	8.4	8.8	8.8	7.5	8.0	7.5	7.9	8.1	8.7
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.0	8.5	8.0	8.6	8.2	9.1	9.4	8.6	8.9	9.3	9.0	8.6	8.2	8.8	8.5
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.0	8.5	8.2	8.3	8.5	9.1	9.0	8.6	9.0	8.9	8.9	8.3	8.2	8.8	8.7
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.3	8.0	8.0	7.3	8.1	9.3	9.2	9.1	9.2	8.8	9.3	8.3	8.6	7.9	8.0
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	7.6	7.3	6.0	---	---	9.4	8.9	9.0	---	---	8.1	7.8	6.4
GENERAL	8.1	7.6	7.5	7.9	7.8	8.9	8.6	8.2	8.4	8.9	8.3	8.1	8.0	8.3	8.2

* 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					AUTOPISTA EN GENERAL				
	CALIFICACIÓN PROMEDIO					CALIFICACIÓN PROMEDIO					CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.3	7.4	7.8	8.3	6.9	8.2	8.6	8.0	8.2	8.8	7.8	8.1	7.9	8.4	7.8
PC-5 PALMILLAS	7.0	8.0	7.8	8.1	6.4	8.1	8.7	8.1	8.1	9.0	7.7	8.1	8.1	8.5	7.7
PC-41 SALAMANCA	---	7.6	7.5	7.8	6.3	---	8.9	8.1	8.0	9.1	---	8.1	8.1	8.3	7.2
PC-1 bis TRES MARÍAS	---	---	---	---	8.7	---	---	---	---	9.1	---	---	---	---	8.8
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	7.9	6.5	7.8	8.7	8.7	8.6	7.4	6.8	9.2	8.5	8.4	7.2	8.1	8.7
PC-103 PALO BLANCO	7.1	7.1	7.3	8.3	7.3	9.0	8.7	8.1	8.0	9.4	7.8	8.1	8.0	8.7	8.0
PC-104 LA VENTA	7.7	7.0	7.4	8.1	7.9	8.9	8.7	8.3	8.1	9.0	7.9	7.8	8.0	8.4	7.9
PC-7 SAN MARCOS	8.1	7.6	7.5	7.9	8.6	9.2	8.5	7.3	8.5	9.1	7.9	8.2	7.5	8.5	8.7
PC-26 AMOZOC	8.3	7.5	7.2	7.9	8.6	8.7	8.2	7.2	8.8	9.4	8.3	8.0	7.4	8.1	8.6
PC-27 ESPERANZA	---	6.1	6.9	8.3	8.5	---	8.7	7.4	9.4	9.2	---	7.5	7.2	8.6	8.7
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.2	7.2	7.9	8.4	---	8.8	7.8	8.6	8.7	---	8.3	7.3	8.1	8.6
PC-45 FORTÍN	---	7.3	7.6	7.3	7.7	---	8.4	8.8	8.5	8.4	---	7.8	8.1	8.1	7.8
PC-21 OJO DE AGUA	8.4	7.4	8.1	8.0	8.6	9.2	8.4	8.8	8.5	8.7	8.5	7.5	8.8	8.2	8.8
PC-191 MALPASITO	7.0	7.5	6.7	7.2	8.2	9.0	8.4	8.8	8.8	7.5	8.0	7.5	7.9	8.1	8.7
PC-110 SABINAS	9.0	8.5	8.0	8.6	8.2	9.1	9.4	8.6	8.9	9.3	9.0	8.6	8.2	8.8	8.5
PC-140 LA CARBONERA	9.0	8.5	8.2	8.3	8.5	9.1	9.0	8.6	9.0	8.9	8.9	8.3	8.2	8.8	8.7
PC-141 LOS CHORROS	9.3	8.0	8.0	7.3	8.1	9.3	9.2	9.1	9.2	8.8	9.3	8.3	8.6	7.9	8.0
PC-95 DURANGO	---	---	7.6	7.3	6.0	---	---	9.4	8.9	9.0	---	---	8.1	7.8	6.4

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



HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES

- El estudio refleja que casi la mitad de los usuarios conoce las campañas “Yo te invito” y “Detén los accidentes”; por autopista, los que transitaron por la Durango-Mazatlán son los que más han visto ambas campañas- 9 de cada 10-; por sólo 2 de cada 10 de los que circularon por La Carbonera-Puerto México.
- En la serie, estas campañas están ligeramente por debajo que sus antecesoras. Hay un comportamiento similar con relación al género y los grupos de edad.
- El mensaje principal de la frase “Yo te invito. No uses el celular cuando manejes” es la prevención de accidentes y el no usar este dispositivo móvil al conducir. Las mujeres también mencionaron que es una medida de seguridad y que hay que manejar con precaución. Mientras los hombres indican la importancia de concentrarse y ser responsables.
- La frase “Usa el cinturón. Detén los accidentes” lo primero que evoca es seguridad, seguida de la invitación a utilizar el cinturón y la prevención de accidentes. Otros mensajes recibidos son que salvan la vida, que hay que tener precaución y que los accidentes pueden ser peores si no se usa.
- La frase “Si tomas no manejes” es la que más recuerdan los usuarios de las diferentes campañas de CAPUFE. Otras frases populares son “Usa el cinturón de seguridad”, “No utilices el celular cuando manejas”, “Tu familia te espera” y “Cuida tu vida”. Las mujeres son quienes recuerdan más los diferentes mensajes de las campañas de seguridad vial de CAPUFE.

- La frase que les gustaría más para una nueva campaña es “Maneje con cuidado”.
- 2 de cada 10 usuarios han estado involucrados en algún accidente vial, más hombres que mujeres, y un poco más los más jóvenes.
- Las principales recomendaciones para evitar accidentes en opinión de los conductores recaen en el mismo automovilista, ya que mencionan como la principal revisar el automóvil antes de salir a carretera, seguida de no conducir a exceso de velocidad, usar el cinturón de seguridad y no manejar cuando se ha ingerido alcohol. Los que han sufrido algún accidente lo que más recomiendan es evitar conducir a exceso de velocidad.
- Las acciones que corresponden al concesionario en la prevención de accidentes en opinión de los usuarios son, incrementar la vigilancia y dar mantenimiento a las autopistas.
- Con relación a la satisfacción del usuario que utiliza las autopistas de CAPUFE, la serie permite observar que se ha agudizado como principal problema de la infraestructura de las autopistas el estado del pavimento. Esto es más grave en las autopistas Durango- Mazatlán, Las Choapas-Ocozocoautla, México- Tizayuca, Cd. Mendoza-Córdoba-Veracruz, La Carbonera-Puerto México y México-Querétaro- Irapuato.

- El problema de las obras está más presente en las autopistas México-Puebla-Acatzingo-Esperanza y México- Cuernavaca-Acapulco, donde poco más de la tercera parte de los usuarios las mencionaron, en estas autopistas destaca también la queja de falta de señalamientos.
- Respecto a los señalamientos en particular, la serie mantiene una tendencia favorable, no obstante, en las autopistas México-Querétaro- Irapuato, Cd. Mendoza-Córdoba-Veracruz, en el Libramiento Oriente de Saltillo y en La Carbonera-Puerto México les gustaría más señalamientos y que éstos sean más claros para los usuarios.
- Los dispositivos de seguridad en las autopistas más conocidos son las rampas de emergencia y las bandas de seguridad.
- El estado físico de la autopista baja ligeramente su calificación respecto al año pasado, las autopistas donde otorgan la calificación más baja es la Durango- Mazatlán y la México-Querétaro-Irapuato. En contraste, la autopista México- Puebla-Acatzingo-Esperanza es la que ha aumentado más su calificación a lo largo de la serie.
- Por tramo carretero, el PC 95 Durango es el que tiene la calificación más baja con 6 y el PC 41 Salamanca con 6.3. La autopista de México- Cuernavaca- Acapulco tiene los dos tramos mejor calificados: PCI IBIS Tres Marías y PC 184 Francisco Velasco Durán, ambos con 8.7, aunque el tramo de PC 103 Palo Blanco y PC 104 La Venta bajaron respecto al año pasado.

- El exceso de velocidad y el estado del camino son considerados los principales factores que provocan accidentes.
- El ahorro de tiempo de viaje es la principal razón para utilizar las autopistas, 6 de cada 10 usuarios así lo mencionan, mientras que para una quinta parte lo es también la seguridad vial y en proporción similar la seguridad del entorno.
- Los Ángeles Verdes son quienes más apoyo han brindado a los automovilistas, seguido del servicio de grúas y el apoyo de mecánicos. Quienes recibieron ayuda por parte de personal de CAPUFE en general califican bien este servicio.
- El servicio de baños es el más conocido de los que brinda CAPUFE, mientras que las torres de auxilio vial es lo que menos mencionan. Las calificaciones promedio de todos los servicios aumentaron ligeramente con relación al año pasado.
- El efectivo es la forma más popular de pago en las casetas de cobro. Sólo un 17% paga con IAVE. Y la tarjeta de crédito/débito es muy poco utilizada por los usuarios para realizar este pago.
- Los que no utilizan IAVE, es principalmente porque desconocen como funciona, están acostumbrados a otra forma de pago y la incomodidad de realizar el trámite para conseguirla.

- Las ventajas del pago con IAVE es la rapidez y la seguridad al no portar efectivo. Los usuarios en general están satisfechos con esta forma de pago. Aunque en ocasiones fallan los lectores o no todas las casetas manejan esta forma de pago.
- Baja el uso del 074, siendo el más bajo reportado en la serie con 1 de cada 10 usuarios que alguna vez lo ha utilizado. El tiempo más frecuente de respuesta es de 1 a 5 minutos y recibe una calificación promedio de 8. En general los comentarios son positivos, las quejas se concentran en el tiempo de respuesta y solución a sus problemas.
- Con relación a la seguridad de las autopistas, sólo el 4% tuvieron un incidente de este tipo, aunque destaca que en el Libramiento Oriente de Saltillo este fue del 12%.
- 7% han necesitado el apoyo de la Policía Federal, a quien califican con 8.4. Lo mismo, son pocos los usuarios que han presentado una queja en CAPUFE, los medios más utilizados son el 074 o en las mismas oficinas, siendo su atención poco satisfactoria para el automovilista.
- En general, la percepción sobre CAPUFE es positiva, siendo su principal atributo que trabaja bien y que sus carreteras son seguras. En cuanto a honestidad, le dan una calificación de 8.2.
- 9 de cada 10 usuarios de las autopistas a cargo de CAPUFE se manifiestan satisfechos con el servicio que brindan.

RECOMENDACIONES

- Continuar las campañas de seguridad vial, para que los automovilistas se sensibilicen sobre la importancia de tomar todas las precauciones posibles cuando se sale a carretera.
- Retomar en las campañas siguientes el mensaje mejor posicionado de sus antecesoras: "Si tomas no manejes".
- Incluir la frase "Maneja con cuidado" cuya simplicidad hace que el mensaje llegue fácilmente al conductor. Lo mismo que la revisión del automóvil antes de salir a carretera y no conducir a exceso de velocidad.
- Tomar medidas para mejorar el pavimento, aspecto que sigue siendo el principal problema a resolver de las autopistas.
- Mejorar la señalización en las autopistas, especialmente en las que estén realizando obras.

RECOMENDACIONES

- Revisar el estado de las autopistas Durango- Mazatlán y México-Querétaro-Irapuato que este año bajan notoriamente sus calificaciones.
- Promover el pago con IAVE destacando lo que más ponderan de su uso: la rapidez y la seguridad de no cargar efectivo cuando se viaja.
- Ofrecer la forma de pago con IAVE en todas las casetas de cobro. Asimismo, dar mantenimiento a los lectores.
- Diseñar una aplicación que pueda promover el 074, redes sociales y página en internet, Que les ofrezca de manera inmediata la información que más requieren como es: ubicación de servicios mecánicos, estado de la autopista, información turística, así como un enlace al teléfono 074 para cuando se tiene una emergencia vial.



***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 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

***Berumen** reconoce que los derechos patrimoniales de los resultados y/o información producto de la presente investigación son de la contratante, así como los derechos de publicación, reproducción o difusión, de conformidad con los Artículos 82 y 84 de la LEY DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL. No obstante, **Berumen** no es responsable del análisis, interpretación o consecuencias legales que deriven de su utilización parcial o total.*