

# INFORME GENERAL ESTUDIO CUANTITATIVO






## EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA CAMPAÑA INSTITUCIONAL DE CAPUFE 2017 “*SEGURIDAD VIAL*”

### VERSIONES *SEMANA SANTA Y VERANO*

## Y DE **SATISFACCIÓN** DE USUARIOS DE LAS AUTOPISTAS A CARGO DE **CAPUFE**



# METODOLOGÍA

 <p>POBLACIÓN OBJETIVO</p>	<p>Usuarios de las autopistas.</p>
 <p>DISEÑO Y TAMAÑO DE LA MUESTRA</p>	<p>Muestreo aleatorio sistemático en las casetas seleccionadas. 1500 entrevistas.</p>
 <p>METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE DATOS</p>	<p>Entrevistas personales “cara a cara”.</p>
 <p>FECHA DE LEVANTAMIENTO.</p>	<p>Del <b>10</b> al <b>14</b> de Agosto de <b>2017</b>.</p>
 <p>PRECISIÓN</p>	<p>La precisión de las estimaciones generales es de <math>\pm 2.7\%</math>, para las autopistas varía del <math>\pm 5.6\%</math> al <math>\pm 11.5\%</math> 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.</p>

**NOTA. Se muestran resultados comparativos con los estudios realizados del 2012 al 2016.**

# DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

México-Querétaro-Irapuato	PC-4 Tepetzotlán Km, 43.010 PC-5 Palmillas, Km. 147.917 PC-41 Salamanca, Km. 83.250	75 75 75	225
México-Cuernavaca-Acapulco	PC-1 Tlalpan, Km. 53,000 PC-184 Francisco Velasco Durán, Km 118 PC-103 Palo Blanco, Km 285.850 PC-104 La Venta, Km. 365.400	75 75 75 75	300
México-Puebla-Acatzingo-Esperanza	PC-7 San Marcos, Km. 33.3 PC-26 Amozoc, Km 141.613 PC-27 Esperanza, Km 217.500	75 75 75	225
Cd. Mendoza -Córdoba-Veracruz	PC-117 Paso del Toro, Km, 89.900 PC-45 Fortín, Km. 286.250	75 75	150
México-Tizayuca	PC-21 Ojo de Agua, km. 25,000	75	75
Las Choapas-Ocozocoautla	PC-181 Malpasito, Km 112.800	75	75
Monterrey-Nuevo Laredo	PC-110 Sabinas, Km. 99,000	75	75
Libramiento Oriente de Saltillo	PC-140 La Carbonera (ojo caliente), km. 12.300	75	75
La Carbonera-Puerto México (entronque Huachichil)	PC-141 Los Chorros, km. 203.650	75	75
Durango-Mazatlán	PC-95 Durango, km. 20,100	75	75
Chapalilla-Compostela	PC-53 Compostela, Km. 31.600	75	75
Entronque Cuauhtémoc-Osiris	PC-87 Zacatecas, Km. 98.600	75	75

**TOTAL**

**1500**

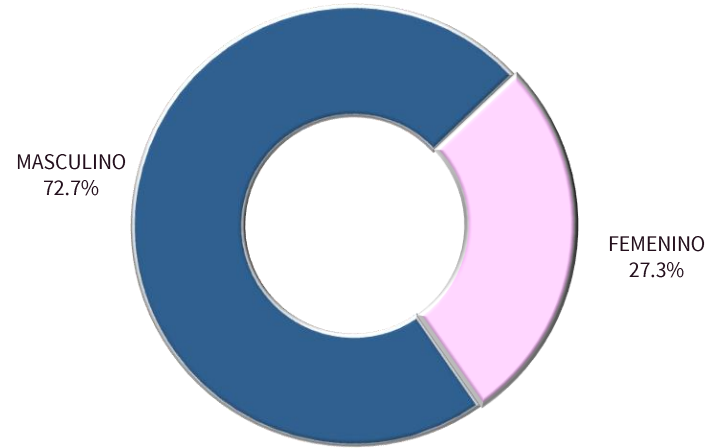


# PERFIL DEL ENTREVISTADO

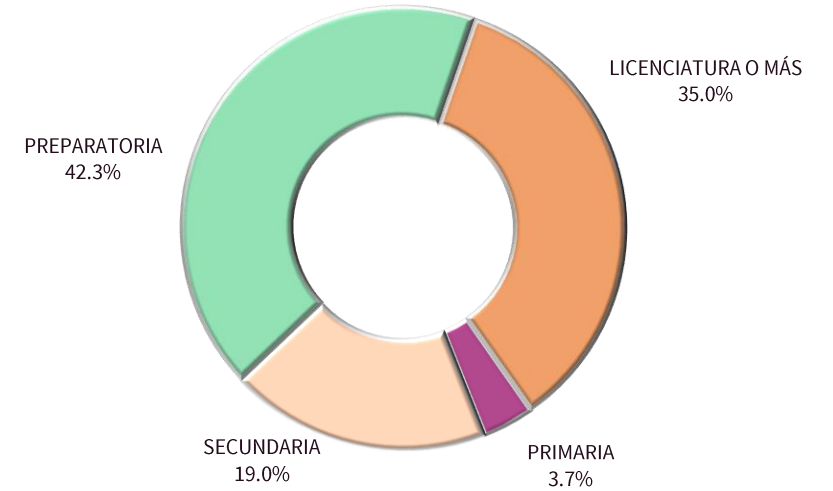
# PERFIL DEL ENTREVISTADO

**HOMBRES**  
**MUJERES**

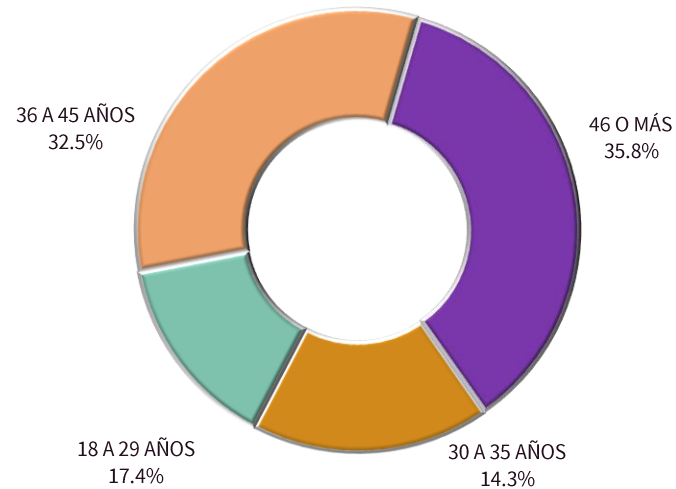
## SEXO



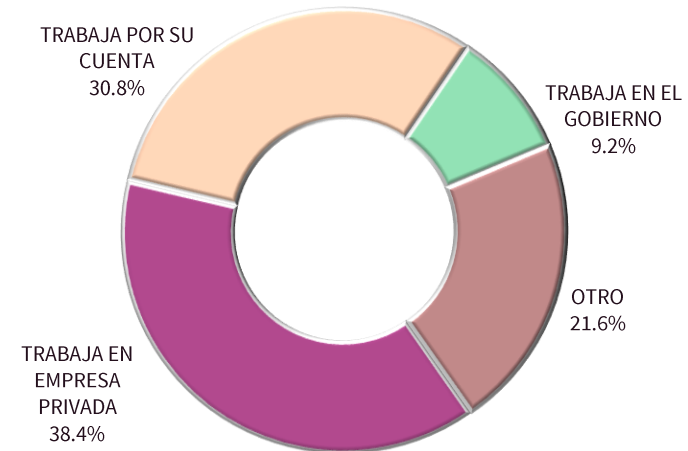
## ESCOLARIDAD



## EDAD

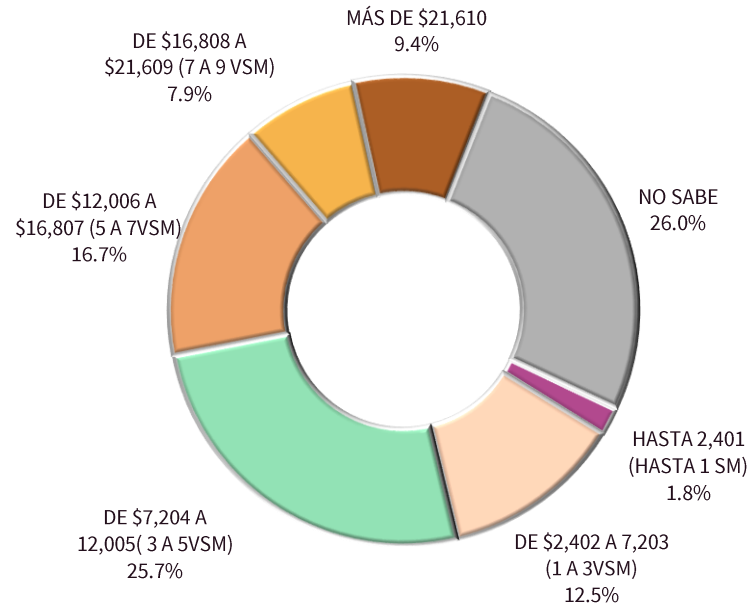


## OCUPACIÓN

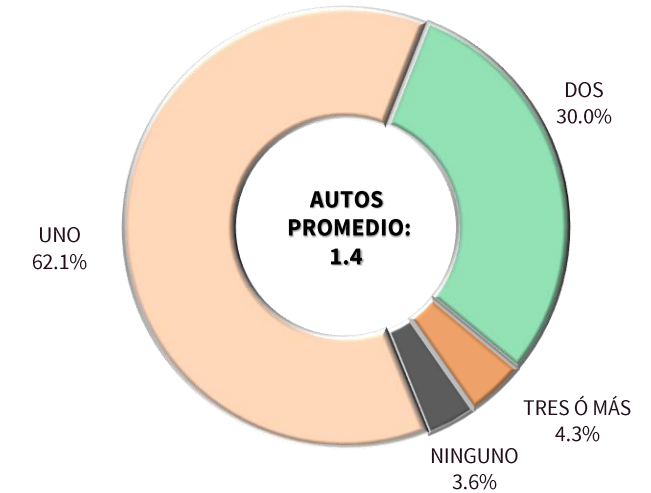


# PERFIL DEL ENTREVISTADO

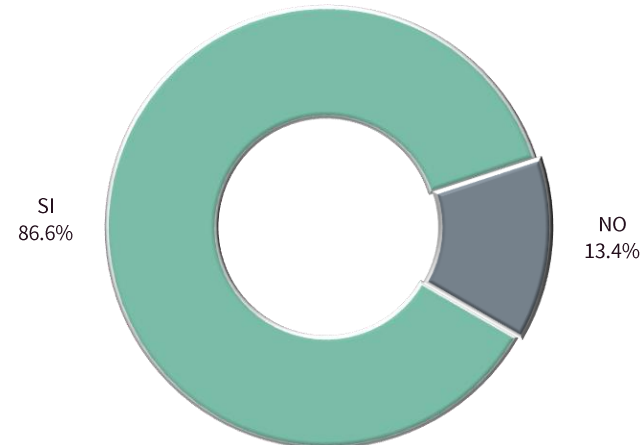
## INGRESO

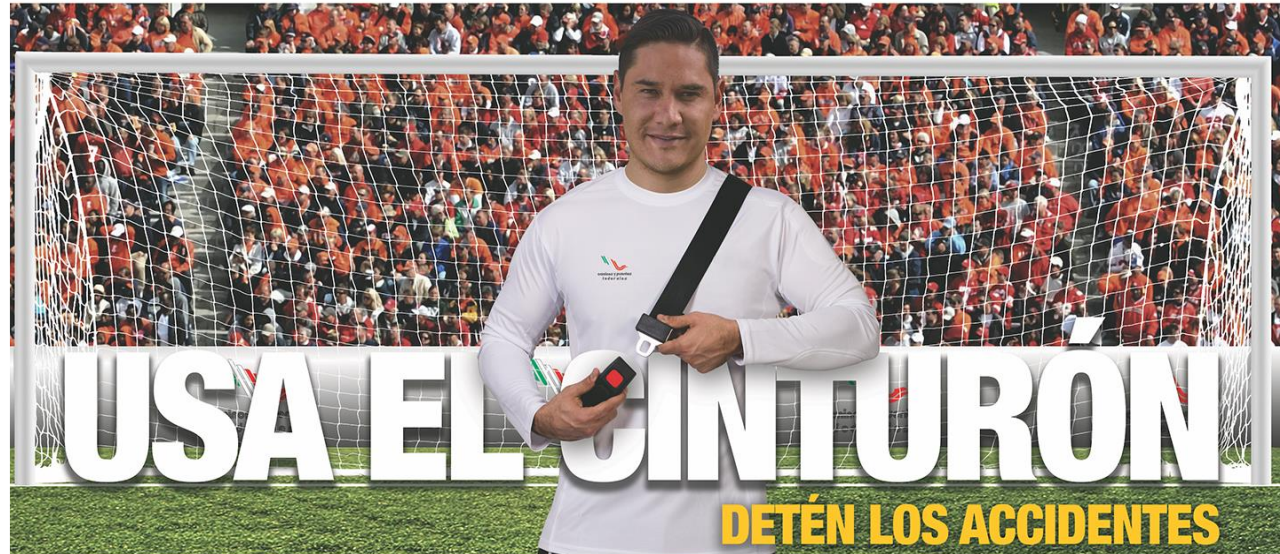


## AUTOMÓVILES EN EL HOGAR



## VIVE EN CASA PROPIA





# USA EL CINTURÓN

## DETÉN LOS ACCIDENTES

[www.capufe.gob.mx](http://www.capufe.gob.mx)

POLICÍA FEDERAL 074  
CAPUFE 24 HORAS



No hace falta que te diga...

# NO USES EL CELULAR CUANDO MANEJES

## GUIDA TU VIDA

[www.gob.mx/capufe](http://www.gob.mx/capufe)

@CAPUFE POLICÍA FEDERAL 074  
CAPUFE 24 HORAS

# CAMPAÑA DE SEGURIDAD VIAL

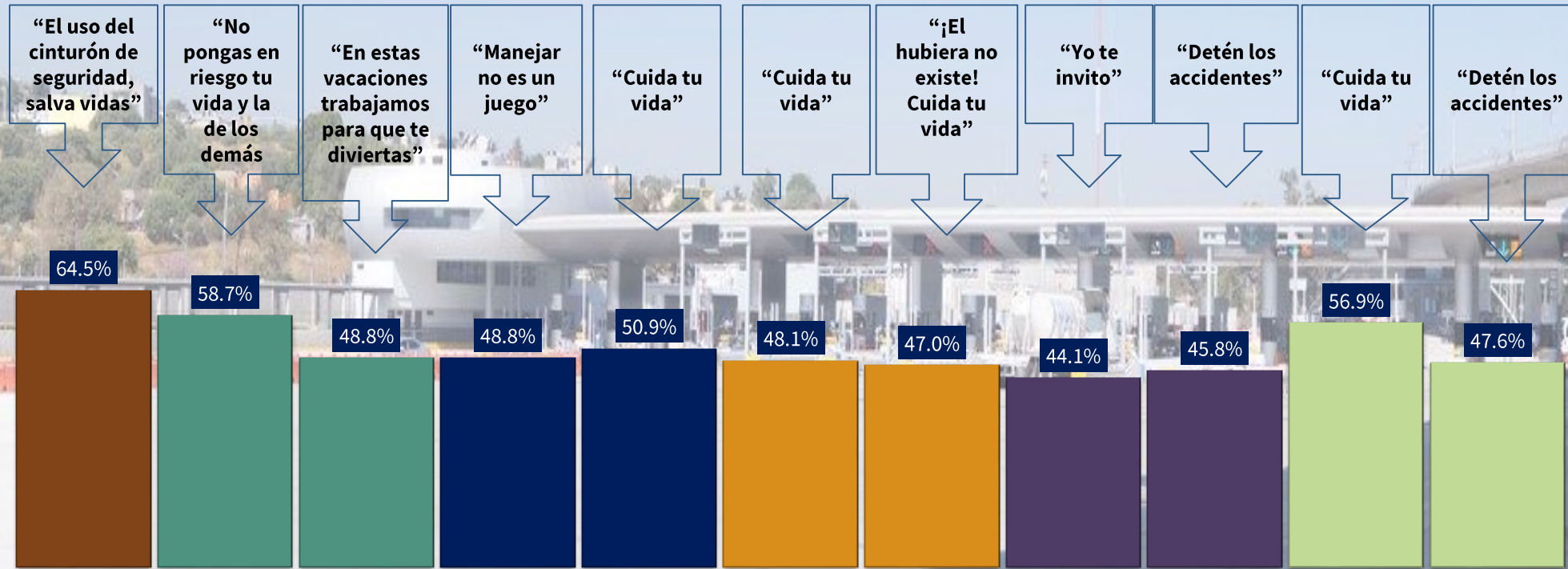


SE MOSTRARON  
TÁRJETAS CON  
IMÁGENES

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



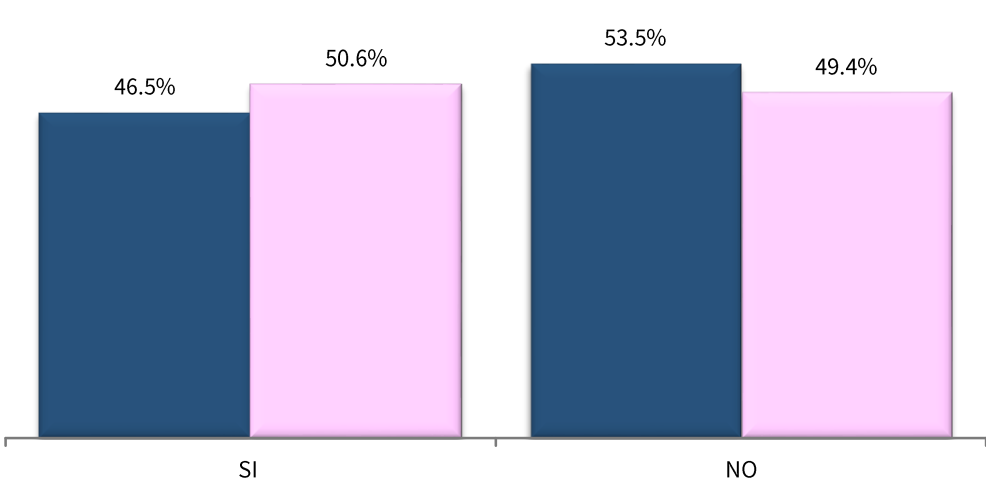
2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500



SI

HOMBRES  
MUJERES

### ¿Conoce la campaña de CAPUFE de seguridad vial denominada “Detén los accidentes” Cuadro 1



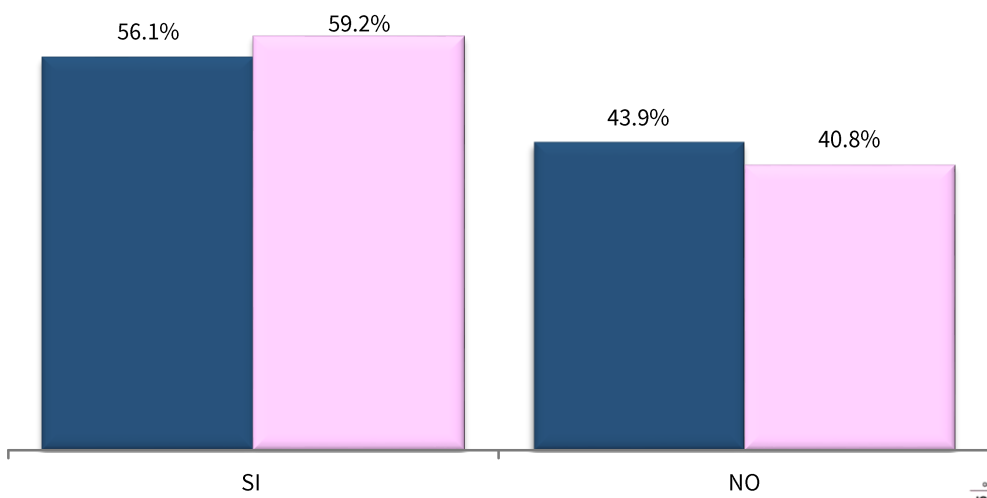
	SI	NO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	35.1%	64.9%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	59.0%	41.0%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	34.2%	65.8%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	83.3%	16.7%
MÉXICO - TIZAYUCA	34.7%	65.3%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	57.3%	42.7%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	89.3%	10.7%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	84.0%	16.0%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	10.7%	89.3%
DURANGO-MAZATLÁN	18.7%	81.3%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	17.3%	82.7%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	29.3%	70.7%

N:1,500

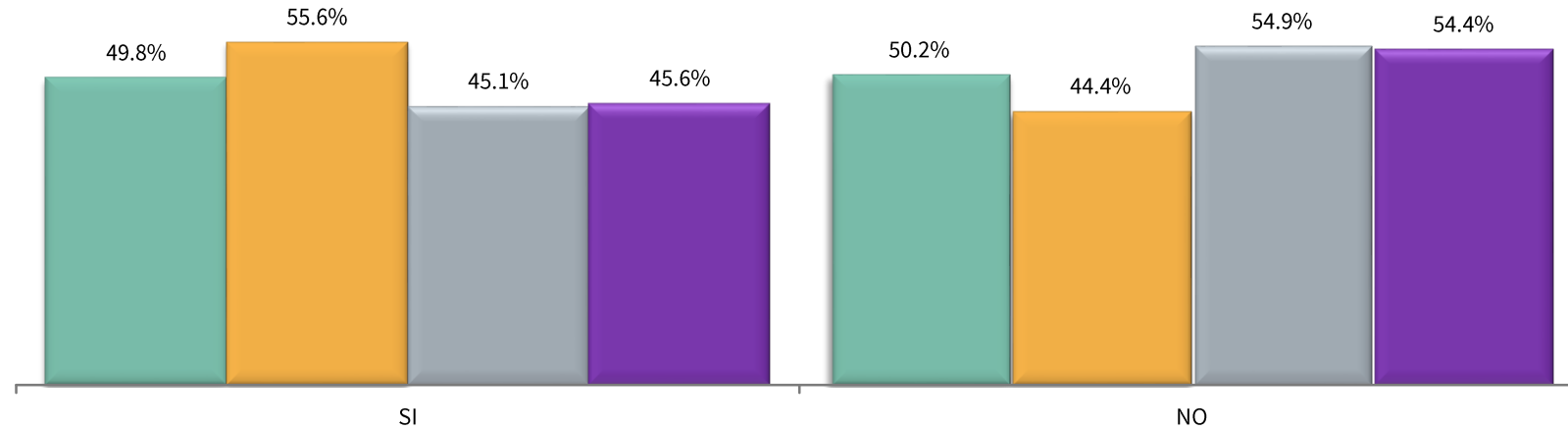
### Y ¿conoce la campaña de CAPUFE de seguridad vial “Cuida tu vida” ? Cuadro 2

	SI	NO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	46.2%	53.8%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	66.0%	34.0%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	43.6%	56.4%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	90.7%	9.3%
MÉXICO - TIZAYUCA	37.3%	62.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	78.7%	21.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	93.3%	6.7%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	88.0%	12.0%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	16.0%	84.0%
DURANGO-MAZATLÁN	32.0%	68.0%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	34.7%	65.3%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	44.0%	56.0%

N:1,500

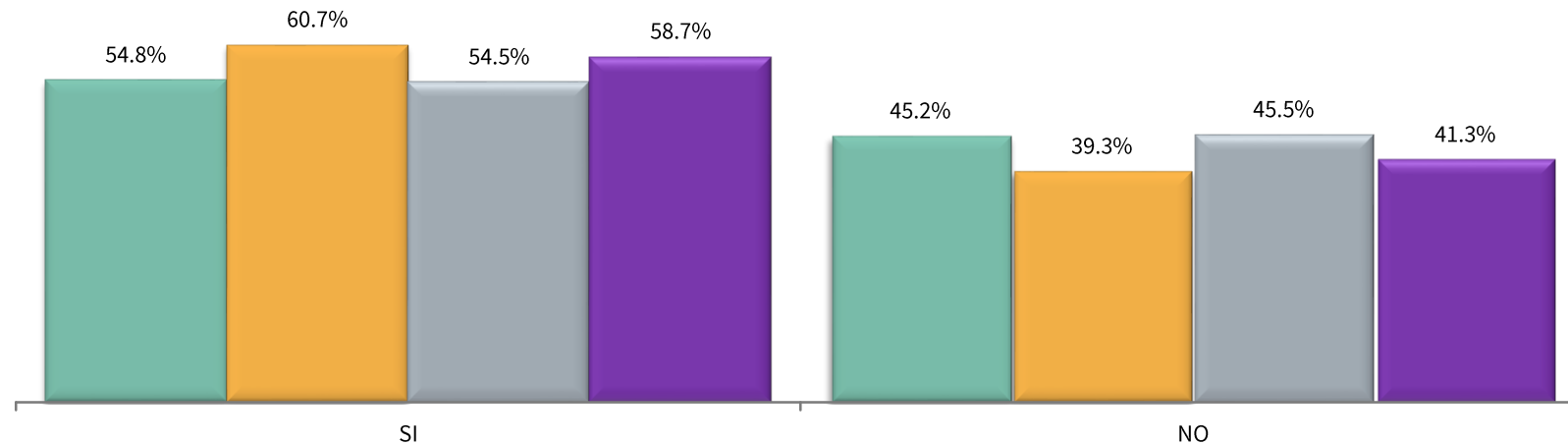


## ¿Conoce la campaña de CAPUFE de seguridad vial denominada “Detén los accidentes” Cuadro 1



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

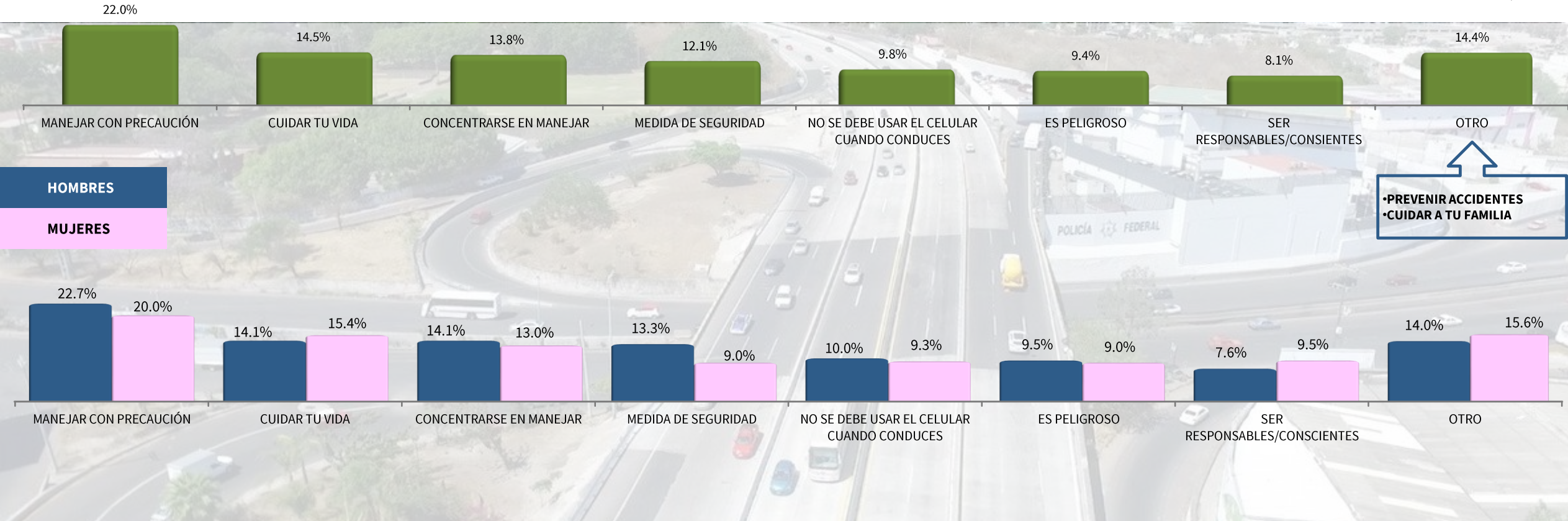
## Y ¿conoce la campaña de CAPUFE de seguridad vial “Cuida tu vida” ? Cuadro 2



## ¿Qué es lo primero que se le viene a la mente cuando escucha o lee “Cuida tu vida, no uses el celular cuando manejes”? Cuadro 3

RESPUESTA  
MÚLTIPLE

N:1,500



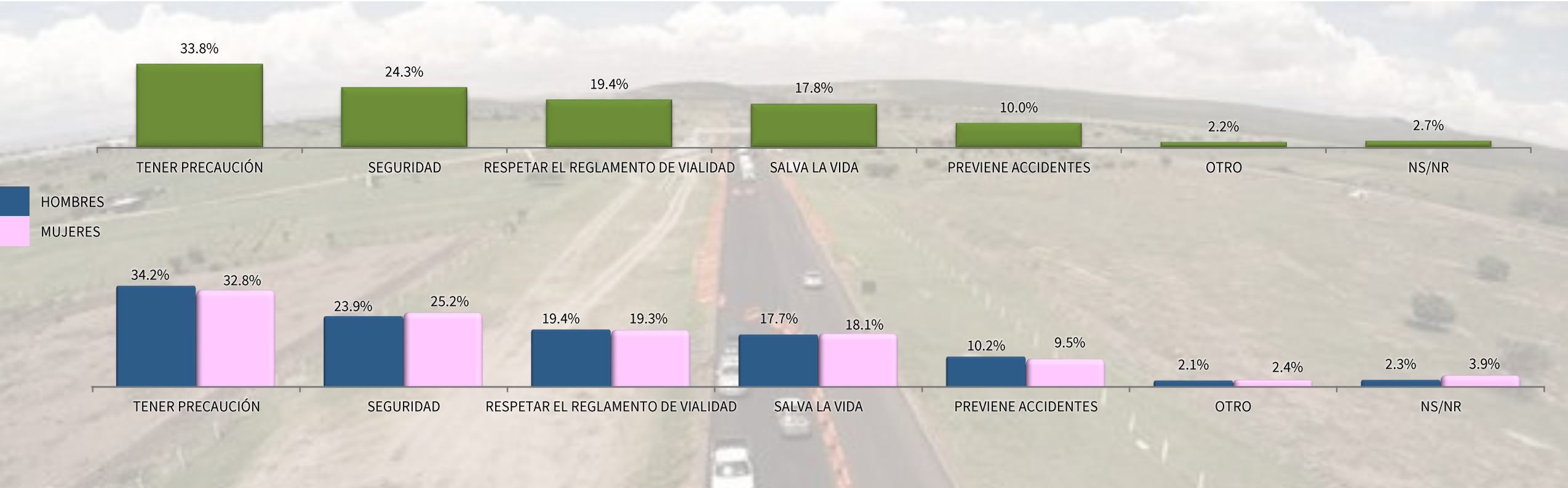
	MANEJAR CON PRECAUCIÓN	CUIDAR TU VIDA	CONCENTRARSE EN MANEJAR	MEDIDA DE SEGURIDAD	NO USES CELULAR AL MANEJAR	ES PELIGROSO	SER RESPONSABLES / CONSCIENTES
18 A 29 AÑOS	15.7%	16.1%	16.1%	11.5%	13.4%	11.9%	8.0%
30 A 35 AÑOS	22.0%	10.7%	13.1%	14.0%	10.3%	11.2%	7.0%
36 A 45 AÑOS	24.4%	13.1%	13.9%	12.9%	8.4%	8.6%	6.6%
46 O MÁS AÑOS	22.9%	16.4%	12.8%	11.0%	9.1%	8.2%	10.1%

## ¿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:1,500

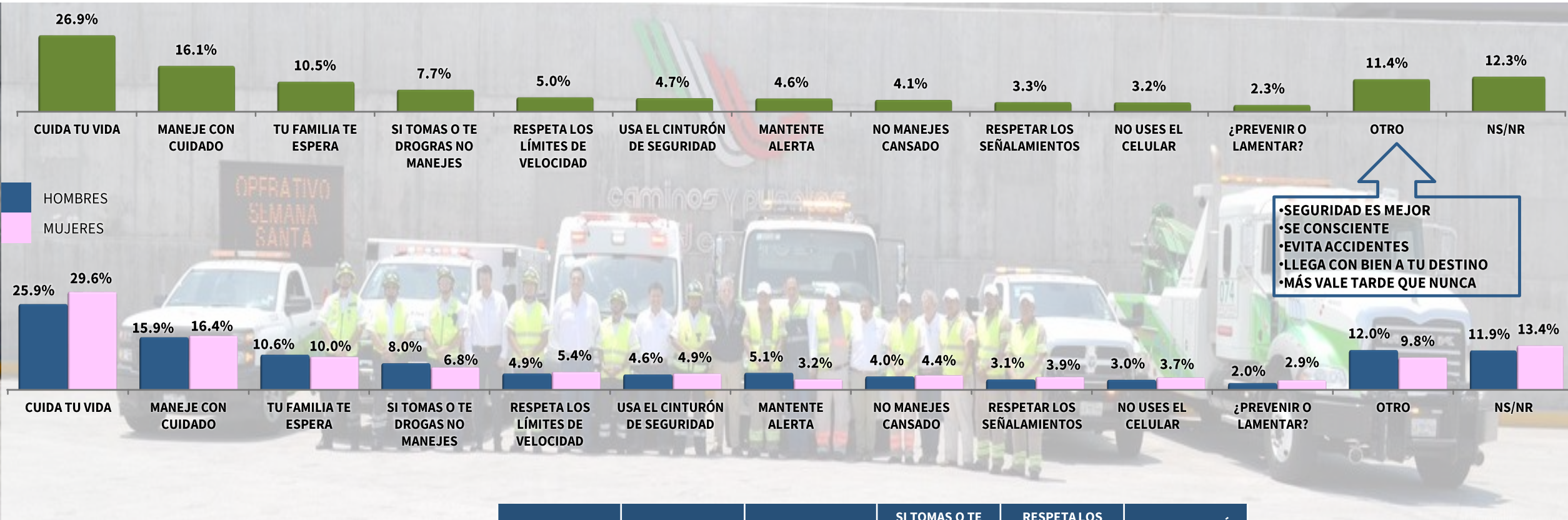


	TENER PRECAUCIÓN	SEGURIDAD	RESPETAR EL REGLAMENTO DE VIALIDAD	SALVA LA VIDA	PREVIENE ACCIDENTES
18 A 29 AÑOS	34.9%	19.2%	23.8%	16.5%	13.8%
30 A 35 AÑOS	37.9%	22.9%	15.9%	17.8%	8.4%
36 A 45 AÑOS	35.9%	25.2%	18.9%	15.0%	8.8%
46 O MÁS AÑOS	29.9%	26.5%	19.2%	21.1%	9.9%

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

Cuadro 5

N:1,500

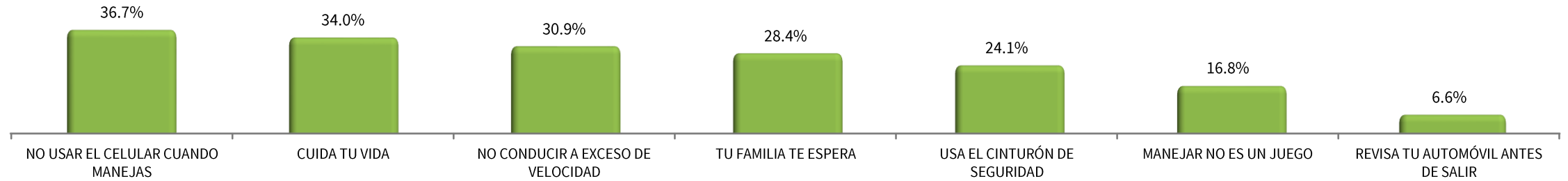


	CUIDA TU VIDA	MANEJE CON CUIDADO	TU FAMILIA TE ESPERA	SI TOMAS O TE DROGAS NO MANEJES	RESPECTA LOS LÍMITES DE VELOCIDAD	USA EL CINTURÓN DE SEGURIDAD
18 A 29 AÑOS	25.3%	16.9%	9.2%	9.2%	5.7%	4.2%
30 A 35 AÑOS	23.4%	20.6%	9.8%	7.9%	4.2%	5.6%
36 A 45 AÑOS	26.0%	15.6%	10.5%	7.0%	5.1%	3.9%
46 O MÁS AÑOS	30.0%	14.3%	11.4%	7.4%	4.8%	5.2%

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

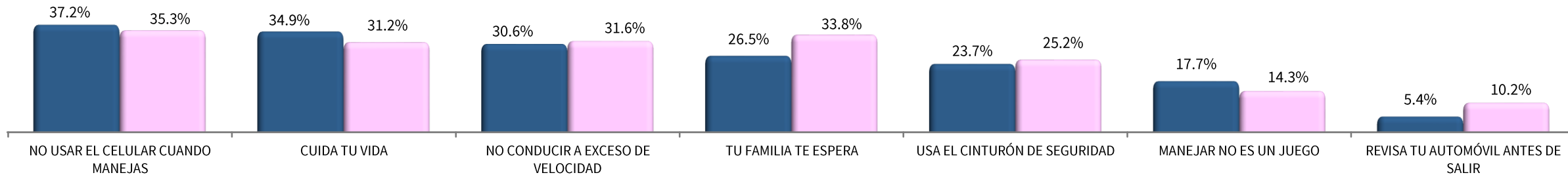
RESPUESTA  
MÚLTIPLE

N:1,500



HOMBRES

MUJERES

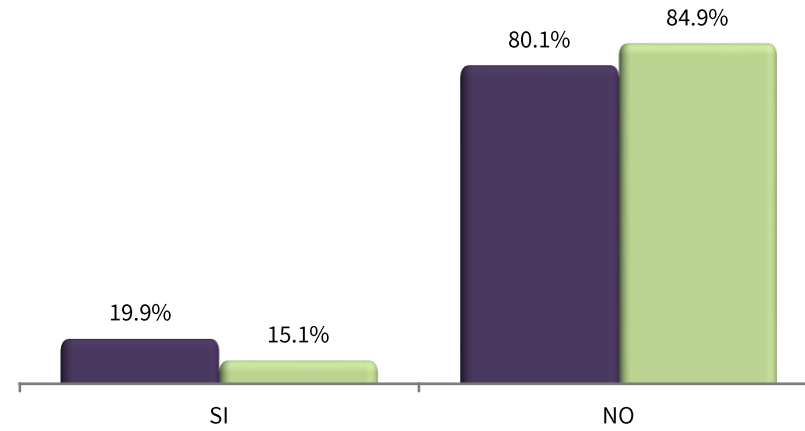


	NO UAR EL CELULAR CUANDO MANEJA	CUIDA TU VIDA	NO CONDUCIR A EXCESO DE VELOCIDAD	TU FAMILIA TE ESPERA	USA EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	MANEJAR NO ES UN JUEGO	REVISA TU AUTOMÓVIL ANTES DE SALIR
18 A 29 AÑOS	34.9%	30.2%	26.2%	26.7%	26.2%	16.3%	7.0%
30 A 35 AÑOS	35.0%	35.0%	39.2%	21.0%	32.2%	17.5%	7.7%
36 A 45 AÑOS	35.2%	38.0%	29.6%	32.4%	18.8%	15.7%	7.4%
46 O MÁS AÑOS	39.6%	31.8%	31.0%	28.6%	24.5%	17.8%	5.4%

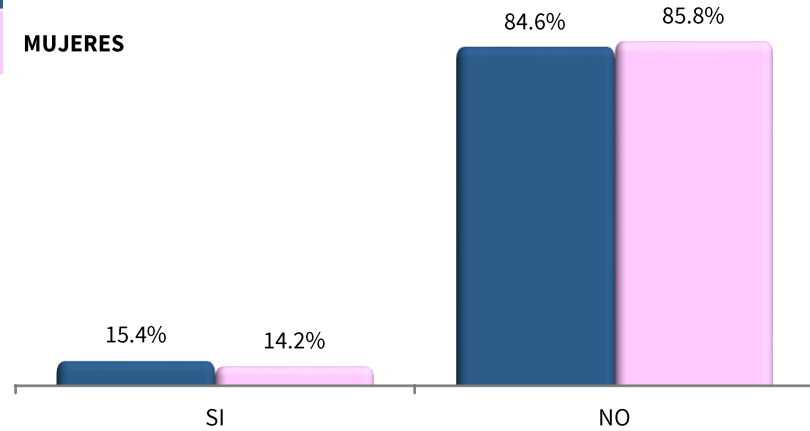
## ¿Ha estado involucrado en algún accidente vial? Cuadro 7

2016 N: 1,350  
2017 N: 1,500

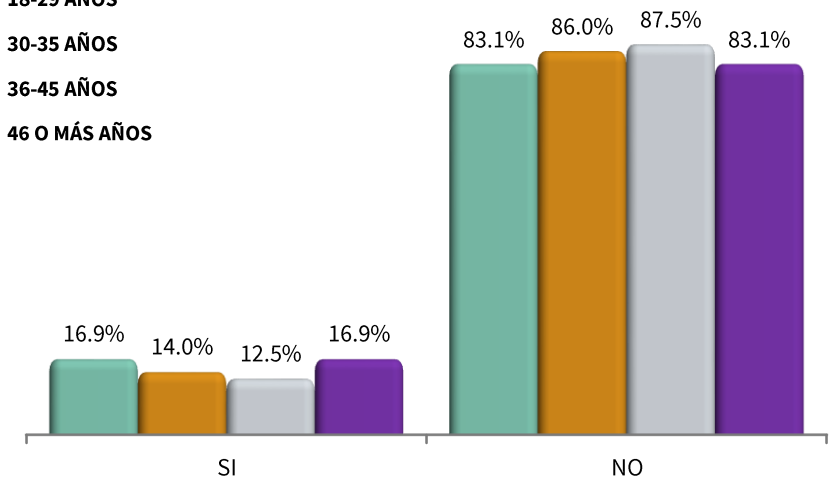
RESPUESTA  
MÚLTIPLE



HOMBRES  
MUJERES



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

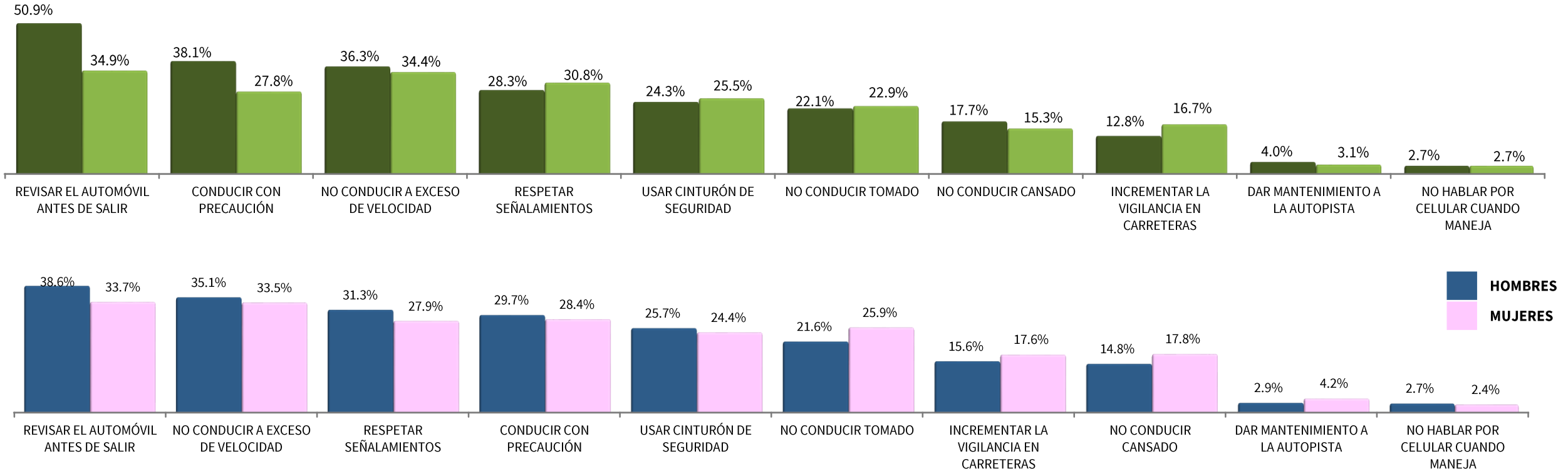




RESPUESTA  
MÚLTIPLE

## ¿Qué acciones sugiere realizar para prevenir accidentes? Cuadro 8

N:1,500

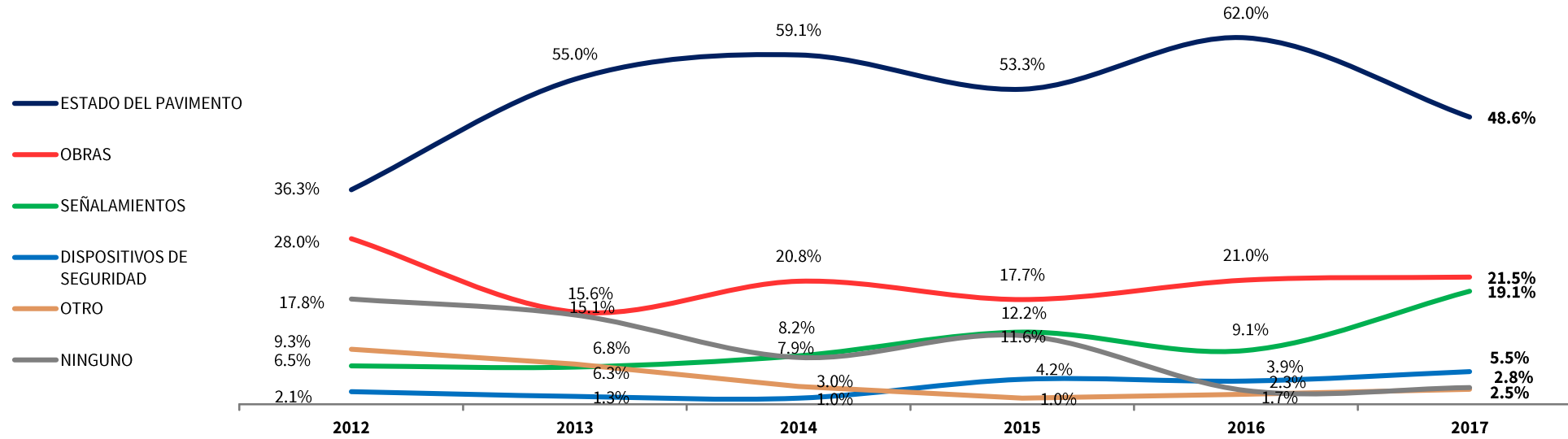


	REVISAR EL AUTOMÓVIL ANTES DE SALIR	NO CONducir a EXCESO DE VELOCIDAD	RESPECTAR SEÑALAMIENTOS	CONducir con PRECAUCIÓN	USAR CINTURÓN DE SEGURIDAD	NO CONducir TOMADO	INCREMENTAR LA VIGILANCIA EN CARRETERAS	NO CONducir CANSADO
18 A 29 AÑOS	39.1%	29.9%	26.8%	31.8%	27.2%	21.1%	18.0%	13.0%
30 A 35 AÑOS	38.3%	34.6%	31.3%	32.7%	22.9%	22.0%	20.1%	15.0%
36 A 45 AÑOS	37.5%	34.4%	29.5%	27.7%	25.8%	23.2%	15.6%	17.2%
46 O MÁS AÑOS	35.8%	37.2%	32.6%	28.3%	25.0%	23.6%	14.2%	15.8%



# EVALUACIÓN DEL ESTADO FÍSICO DE LAS AUTOPISTAS

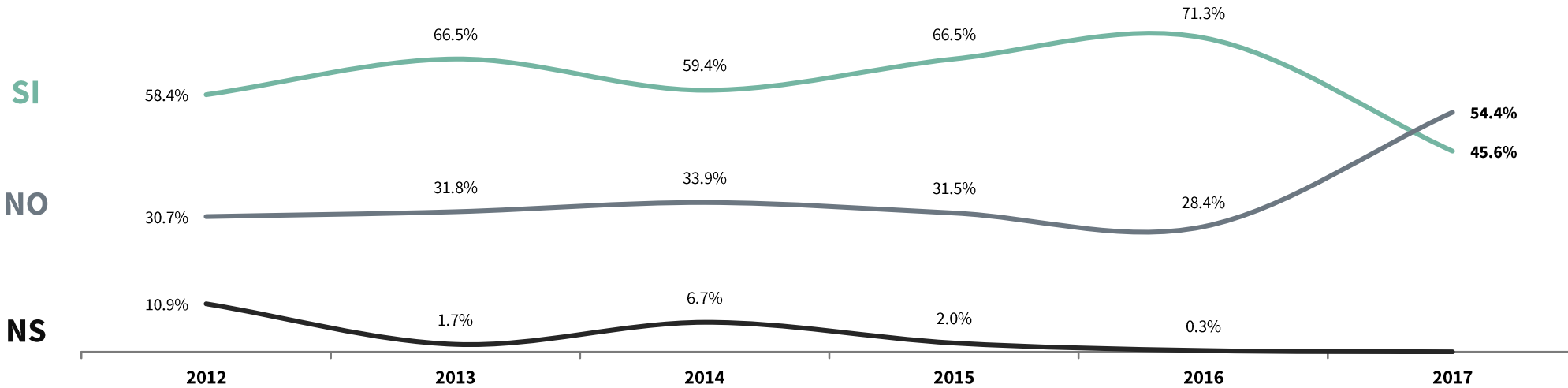
## ¿Cuál considera usted que es el principal problema de la infraestructura de esta autopista? Cuadro 9



2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500

	ESTADO DEL PAVIMENTO	OBRAS	SEÑALAMIENTOS	DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD VIAL	NINGUNO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	50.7%	39.6%	8.0%	.9%	.9%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	43.0%	23.0%	25.0%	4.0%	1.3%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	35.6%	24.0%	20.4%	11.6%	3.1%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	64.0%	11.3%	14.7%	6.0%	2.0%
MÉXICO - TIZAYUCA	37.3%	32.0%	18.7%	9.3%	1.3%
LAS CHOAPAS-OCOZOCAUTLA	65.3%	21.3%	9.3%	4.0%	
MONTERREY-NUEVO LAREDO	46.7%	22.7%	18.7%	8.0%	
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	46.7%	22.7%	22.7%	5.3%	
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	42.7%	1.3%	34.7%	8.0%	13.3%
DURANGO-MAZATLÁN	40.0%	4.0%	42.7%	4.0%	2.7%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	58.7%	9.3%	14.7%	4.0%	12.0%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	76.0%	10.7%	6.7%	1.3%	5.3%

## ¿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
2017	N: 1,500

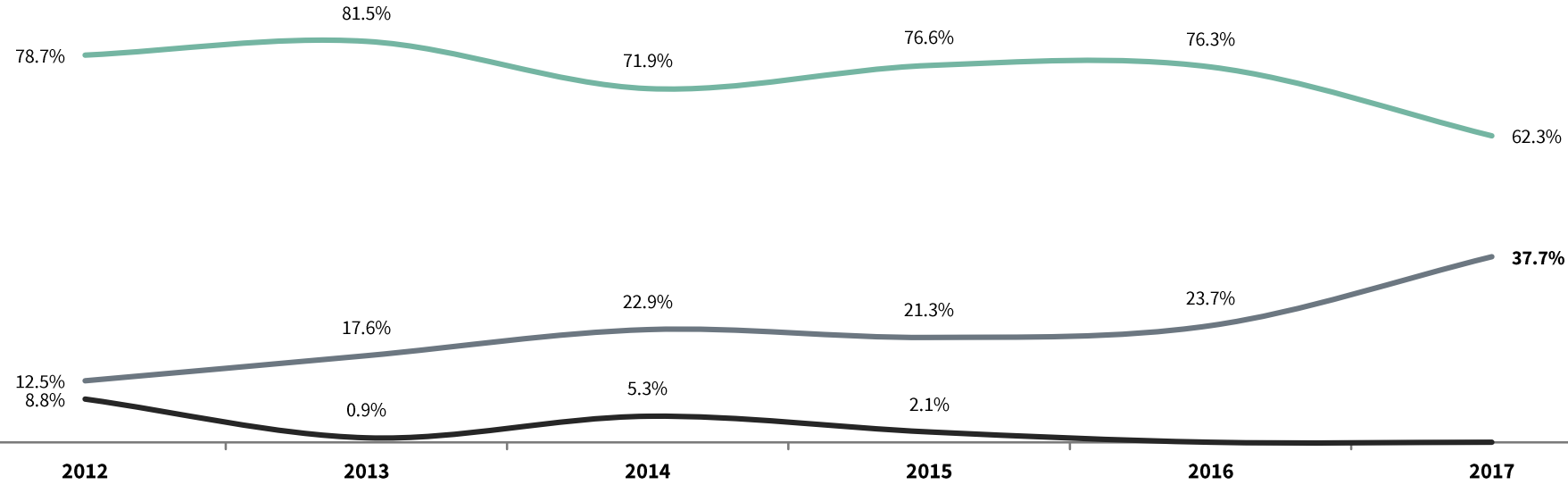
	SI	NO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	31.1%	68.9%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	23.7%	76.3%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	41.3%	58.7%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	62.0%	38.0%
MÉXICO - TIZAYUCA	49.3%	50.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	53.3%	46.7%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	82.7%	17.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	78.7%	21.3%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	46.7%	53.3%
DURANGO-MAZATLÁN	48.0%	52.0%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	54.7%	45.3%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	62.7%	37.3%

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

SI

NO

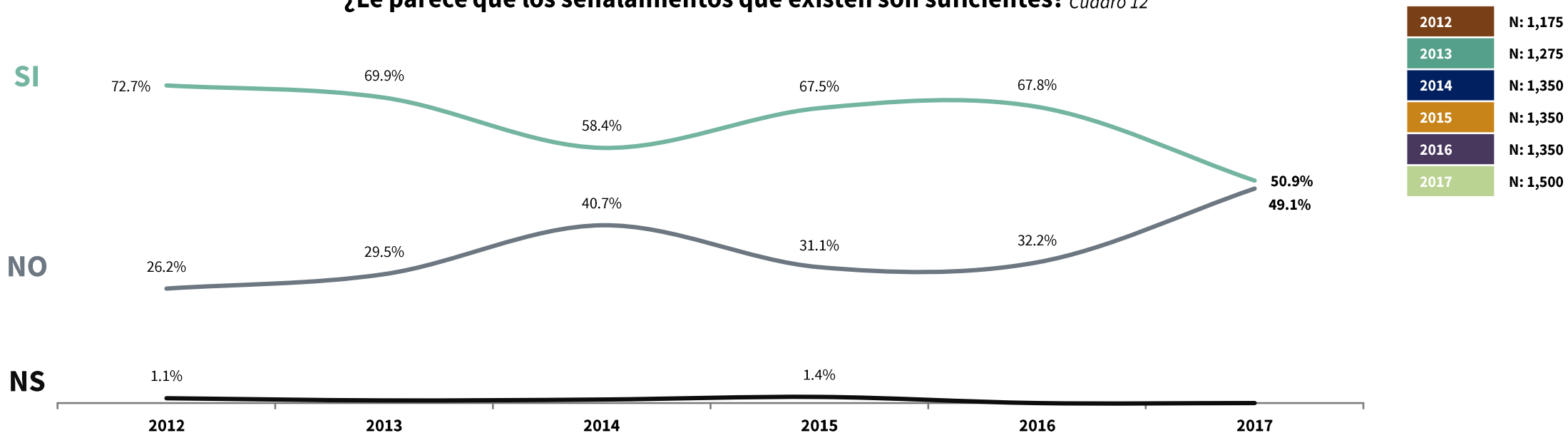
NS



2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500

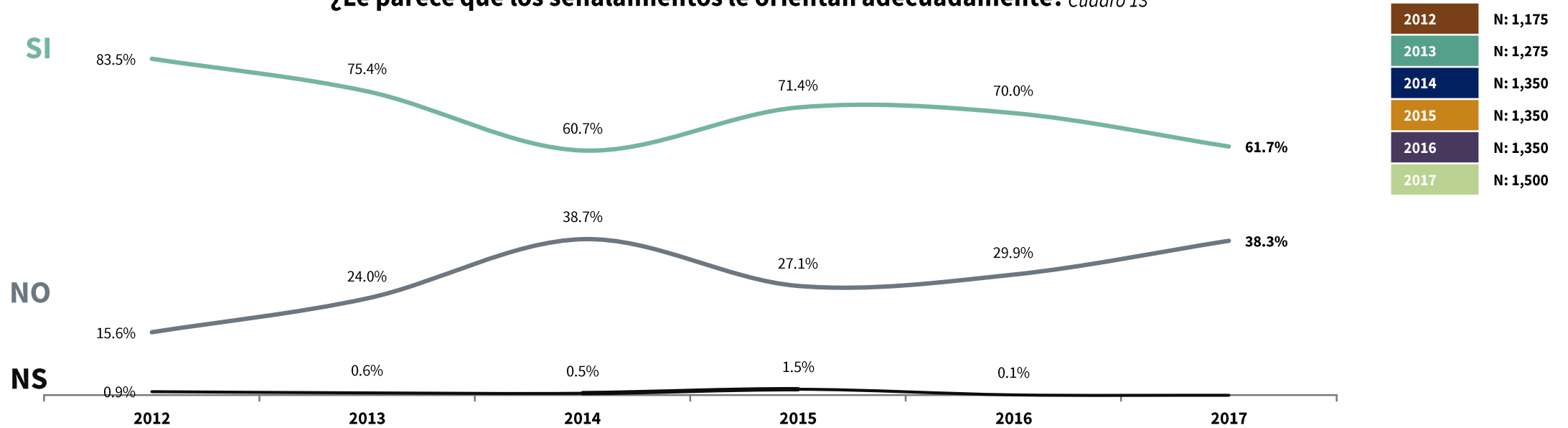
	SI	NO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	38.7%	61.3%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	47.7%	52.3%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	51.6%	48.4%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	77.3%	22.7%
MÉXICO - TIZAYUCA	86.7%	13.3%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	78.7%	21.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	78.7%	21.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	78.7%	21.3%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	86.7%	13.3%
DURANGO-MAZATLÁN	92.0%	8.0%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	64.0%	36.0%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	64.0%	36.0%

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



	SI	NO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	42.2%	57.8%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	39.3%	60.7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	45.3%	54.7%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	77.3%	22.7%
MÉXICO - TIZAYUCA	45.3%	54.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	45.3%	54.7%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	80.0%	20.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	74.7%	25.3%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	38.7%	61.3%
DURANGO-MAZATLÁN	52.0%	48.0%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	44.0%	56.0%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	62.7%	37.3%

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



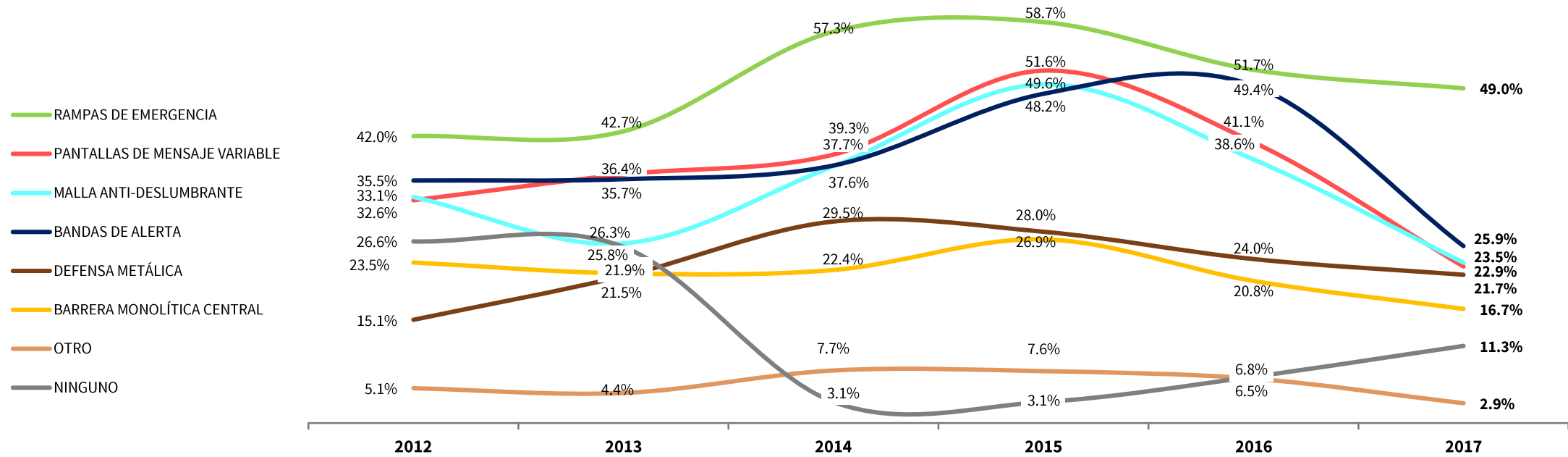
2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500

	SI	NO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	38.7%	61.3%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	57.0%	43.0%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	47.6%	52.4%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	82.7%	17.3%
MÉXICO - TIZAYUCA	73.3%	26.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	70.7%	29.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	68.0%	32.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	77.3%	22.7%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	82.7%	17.3%
DURANGO-MAZATLÁN	93.3%	6.7%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	54.7%	45.3%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	61.3%	38.7%

RESPUESTA  
MÚLTIPLE

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

Cuadro 14



2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500

	RAMPAS DE EMERGENCIA	BANDAS DE ALERTA	MALLA ANTIDESLUMBRANTE	PANTALLAS DE MENSAJE VARIABLE	DEFENSA METÁLICA	BARRERA MONOLÍTICA CENTRAL
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	44.4%	15.1%	28.0%	19.1%	8.9%	10.2%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	48.0%	24.7%	24.7%	23.3%	31.7%	15.7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	38.7%	19.1%	20.4%	13.3%	34.2%	18.7%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	30.0%	50.0%	24.0%	32.0%	16.7%	24.0%
MÉXICO - TIZAYUCA	41.3%	22.7%	38.7%	34.7%	8.0%	18.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	52.0%	38.7%	21.3%	37.3%	24.0%	18.7%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	69.3%	17.3%	9.3%	9.3%	6.7%	5.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	68.0%	37.3%	16.0%	21.3%	10.7%	14.7%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	70.7%	12.0%	5.3%	6.7%	16.0%	10.7%
DURANGO-MAZATLÁN	70.7%	29.3%	41.3%	52.0%	46.7%	38.7%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	57.3%	42.7%	30.7%	14.7%	8.0%	17.3%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	49.3%	17.3%	16.0%	26.7%	25.3%	12.0%



**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 15

POR AUTOPISTA	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.2	7.7	7.7	8.1	6.5	<b>7.3</b>
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.0	7.6	7.4	8.0	8.1	<b>8.3</b>
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.1	7.1	7.2	8.0	8.6	<b>7.4</b>
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	7.7	7.4	7.6	8.0	<b>7.8</b>
MÉXICO - TIZAYUCA	8.4	7.4	8.1	8.0	8.6	<b>7.9</b>
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	7.0	7.5	6.7	7.2	8.2	<b>6.9</b>
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.0	8.5	8.0	8.6	8.2	<b>8.6</b>
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.0	8.5	8.2	8.3	8.5	<b>8.7</b>
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.3	8.0	8.0	7.3	8.1	<b>8.3</b>
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	7.6	7.3	6.0	<b>8.8</b>
CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	<b>7.7</b>
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	<b>7.6</b>
<b>GENERAL</b>	<b>8.1</b>	<b>7.6</b>	<b>7.5</b>	<b>7.9</b>	<b>7.8</b>	<b>7.9</b>

N:1,175

N:1,275

N:1,350

N:1,350

N:1,350

N:1,500

\* 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

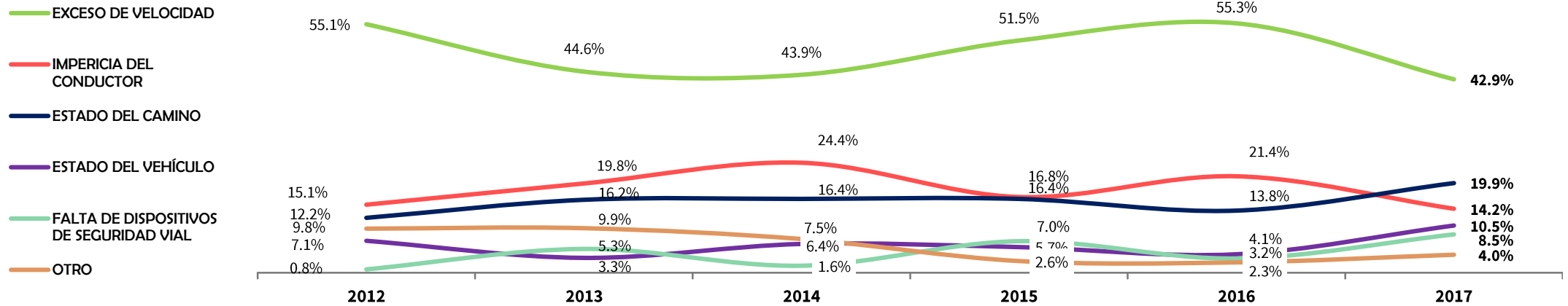
POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.3	7.4	7.8	8.3	6.9	<b>7.4</b>
PC-5 PALMILLAS	7.0	8.0	7.8	8.1	6.4	<b>7.4</b>
PC-41 SALAMANCA	---	7.6	7.5	7.8	6.3	<b>7.1</b>
PC-1 TLALPAN	8.4	8.2	8.3	7.7	---	<b>8.8</b>
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	7.9	6.5	7.8	8.7	<b>9.0</b>
PC-103 PALO BLANCO	7.1	7.1	7.3	8.3	7.3	<b>7.8</b>
PC-104 LA VENTA	7.7	7.0	7.4	8.1	7.9	<b>7.5</b>
PC-7 SAN MARCOS	8.1	7.6	7.5	7.9	8.6	<b>7.5</b>
PC-26 AMOZOC	8.3	7.5	7.2	7.9	8.6	<b>7.3</b>
PC-27 ESPERANZA	---	6.1	6.9	8.3	8.5	<b>7.6</b>
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.2	7.2	7.9	8.4	<b>8.1</b>
PC-45 FORTÍN	---	7.3	7.6	7.3	7.7	<b>7.5</b>
PC-21 OJO DE AGUA	8.4	7.4	8.1	8.0	8.6	<b>7.9</b>
PC-191 MALPASITO	7.0	7.5	6.7	7.2	8.2	<b>6.9</b>
PC-110 SABINAS	9.0	8.5	8.0	8.6	8.2	<b>8.6</b>
PC-140 LA CARBONERA	9.0	8.5	8.2	8.3	8.5	<b>8.7</b>
PC-141 LOS CHORROS	9.3	8.0	8.0	7.3	8.1	<b>8.3</b>
PC-95 DURANGO	---	---	7.6	7.3	6.0	<b>8.8</b>
PC-53 COMPOSTELA	---	---	---	---	---	<b>7.7</b>
PC-87 ZACATECAS	---	---	---	---	---	<b>7.6</b>
	N:1,175	N:1,275	N:1,350	N:1,350	N:1,350	N:1,500

\* 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?

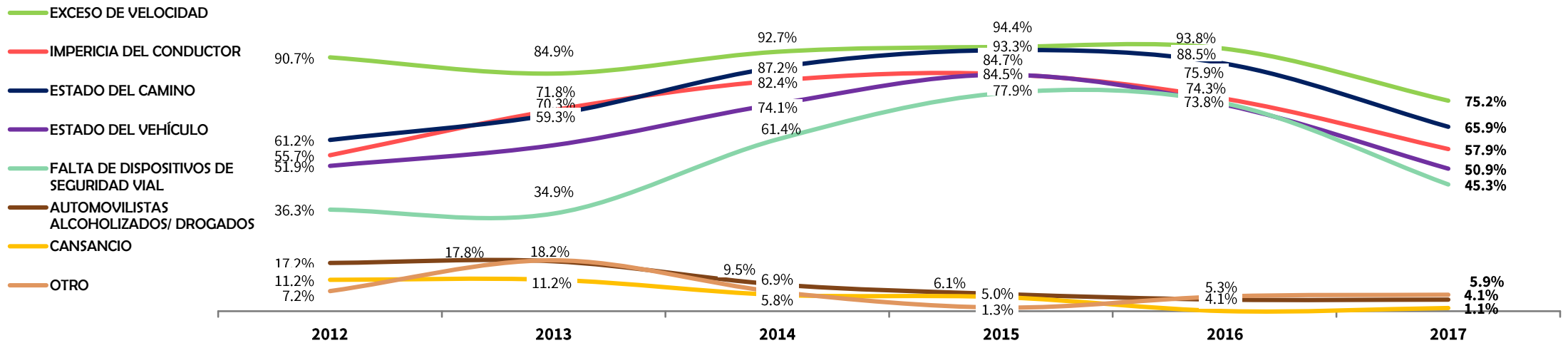
Cuadros 16.1 y 16.2

PRIMERA MENCIÓN



2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500

RESPUESTA MÚLTIPLE

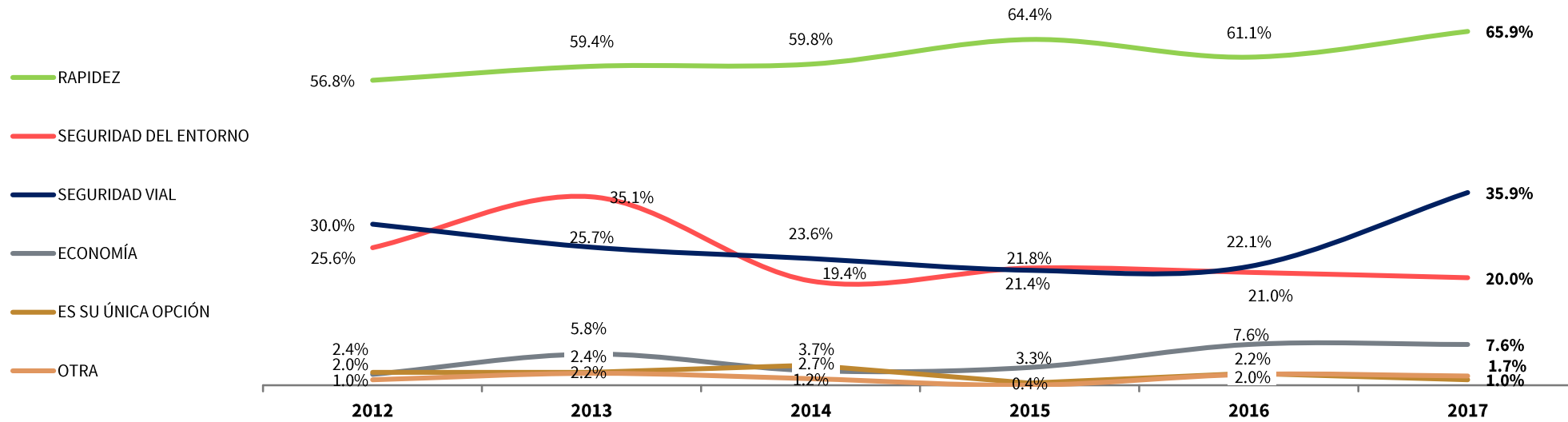




# EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN Y LOS SERVICIOS

RESPUESTA  
MÚLTIPLE

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



2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500

	RAPIDEZ	SEGURIDAD VIAL	SEGURIDAD DEL ENTORNO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	85.8%	24.4%	4.9%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	56.7%	44.0%	31.0%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	52.4%	35.1%	15.6%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	85.3%	14.7%	8.7%
MÉXICO - TIZAYUCA	68.0%	21.3%	16.0%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	74.7%	20.0%	6.7%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	77.3%	41.3%	17.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	58.7%	50.7%	26.7%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	50.7%	41.3%	21.3%
DURANGO-MAZATLÁN	17.3%	46.7%	36.0%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	84.0%	54.7%	36.0%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	76.0%	57.3%	37.3%

**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	AGO 2017
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.2	8.7	8.1	8.1	9.0	<b>7.8</b>
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.9	8.4	8.0	7.5	9.2	<b>8.6</b>
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.9	8.5	7.3	8.9	9.2	<b>7.8</b>
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.6	8.3	8.5	8.5	<b>8.1</b>
MÉXICO - TIZAYUCA	9.2	8.4	8.8	8.5	8.7	<b>8.5</b>
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	9.0	8.4	8.8	8.8	7.5	<b>8.3</b>
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.1	9.4	8.6	8.9	9.3	<b>9.1</b>
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.1	9.0	8.6	9.0	8.9	<b>8.9</b>
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.3	9.2	9.1	9.2	8.8	<b>9.1</b>
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	9.4	8.9	9.0	<b>9.4</b>
CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	<b>9.3</b>
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	<b>9.0</b>
<b>GENERAL</b>	<b>8.9</b>	<b>8.6</b>	<b>8.2</b>	<b>8.4</b>	<b>8.9</b>	<b>8.4</b>
	N:1,175	N:1,275	N:1,350	N:1,350	N:1,350	N:1,500

\* 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	AGO 2017
PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.2	8.6	8.0	8.2	8.8	7.9
PC-5 PALMILLAS	8.1	8.7	8.1	8.1	9.0	7.7
PC-41 SALAMANCA	---	8.9	8.1	8.0	9.1	7.6
PC-1 TLALPAN	8.8	7.4	8.3	7.3	---	9.4
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	8.6	7.4	6.8	9.2	9.4
PC-103 PALO BLANCO	9.0	8.7	8.1	8.0	9.4	8.0
PC-104 LA VENTA	8.9	8.7	8.3	8.1	9.0	7.5
PC-7 SAN MARCOS	9.2	8.5	7.3	8.5	9.1	8.0
PC-26 AMOZOC	8.7	8.2	7.2	8.8	9.4	7.2
PC-27 ESPERANZA	---	8.7	7.4	9.4	9.2	8.3
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.8	7.8	8.6	8.7	8.4
PC-45 FORTÍN	---	8.4	8.8	8.5	8.4	7.8
PC-21 OJO DE AGUA	9.2	8.4	8.8	8.5	8.7	8.5
PC-191 MALPASITO	9.0	8.4	8.8	8.8	7.5	8.3
PC-110 SABINAS	9.1	9.4	8.6	8.9	9.3	9.1
PC-140 LA CARBONERA	9.1	9.0	8.6	9.0	8.9	8.9
PC-141 LOS CHORROS	9.3	9.2	9.1	9.2	8.8	9.1
PC-95 DURANGO	---	---	9.4	8.9	9.0	9.4
PC-53 COMPOSTELA	---	---	---	---	---	9.3
PC-87 ZACATECAS	---	---	---	---	---	9.0
	N:1,175	N:1,275	N:1,350	N:1,350	N:1,350	N:1,500

\* 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	AGO 2017
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.1	8.4	7.9	8.3	8.3	<b>7.6</b>
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.8	8.4	8.2	8.5	8.9	<b>8.6</b>
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.4	8.3	7.6	8.9	8.9	<b>8.0</b>
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.0	8.1	8.4	8.0	<b>7.9</b>
MÉXICO - TIZAYUCA	9.1	8.4	8.8	8.3	8.8	<b>8.3</b>
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	8.1	8.8	8.7	8.2	<b>8.2</b>
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.1	9.4	8.3	9.4	9.0	<b>8.8</b>
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.0	8.8	8.2	9.1	8.8	<b>8.8</b>
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.2	8.7	8.5	8.2	8.4	<b>8.9</b>
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	9.0	7.8	8.4	<b>9.3</b>
CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	<b>8.5</b>
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	<b>8.6</b>
<b>GENERAL</b>	<b>8.7</b>	<b>8.4</b>	<b>8.2</b>	<b>8.6</b>	<b>8.6</b>	<b>8.3</b>
	N:1,175	N:1,275	N:1,350	N:1,350	N:1,350	N:1,500

\* 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	AGO 2017
PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.1	8.3	7.8	8.4	8.3	<b>7.9</b>
PC-5 PALMILLAS	8.0	8.3	7.9	8.4	8.3	<b>7.7</b>
PC-41 SALAMANCA	---	8.6	8.0	8.1	8.2	<b>7.3</b>
PC-1 TLALPAN	8.9	7.8	8.5	8.4	---	<b>9.2</b>
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	9.0	8.3	7.3	8.0	8.7	<b>8.7</b>
PC-103 PALO BLANCO	8.8	8.8	8.2	9.0	8.8	<b>8.1</b>
PC-104 LA VENTA	8.7	8.7	8.7	8.8	8.9	<b>8.3</b>
PC-7 SAN MARCOS	8.4	8.2	7.5	8.6	8.9	<b>8.2</b>
PC-26 AMOZOC	8.3	8.1	7.4	8.8	8.9	<b>7.9</b>
PC-27 ESPERANZA	---	8.4	7.7	9.4	8.8	<b>8.0</b>
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.2	7.9	8.6	8.5	<b>8.1</b>
PC-45 FORTÍN	---	7.7	8.2	8.2	7.5	<b>7.7</b>
PC-21 OJO DE AGUA	9.1	8.4	8.8	8.3	8.8	<b>8.3</b>
PC-191 MALPASITO	8.9	8.1	8.8	8.7	8.2	<b>8.2</b>
PC-110 SABINAS	9.1	9.4	8.3	9.4	9.0	<b>8.8</b>
PC-140 LA CARBONERA	9.0	8.8	8.2	9.1	8.8	<b>8.8</b>
PC-141 LOS CHORROS	9.2	8.7	8.5	8.2	8.4	<b>8.9</b>
PC-95 DURANGO	---	---	9.0	7.8	8.4	<b>9.3</b>
PC-53 COMPOSTELA	---	---	---	---	---	<b>8.5</b>
PC-87 ZACATECAS	---	---	---	---	---	<b>8.6</b>

N:1,175

N:1,275

N:1,350

N:1,350

N:1,350

N:1,500

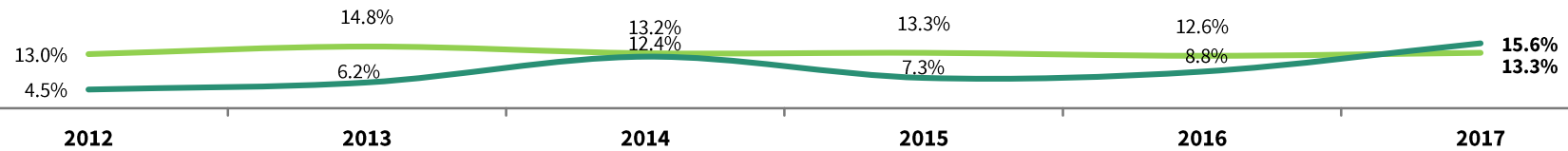
\* El color **naranja** refiere que la calificación bajó respecto a la medición anterior y el **verde** indica los que subieron.

## ¿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



SI HA RECIBIDO  
APOYO  
NO HA RECIBIDO  
APOYO

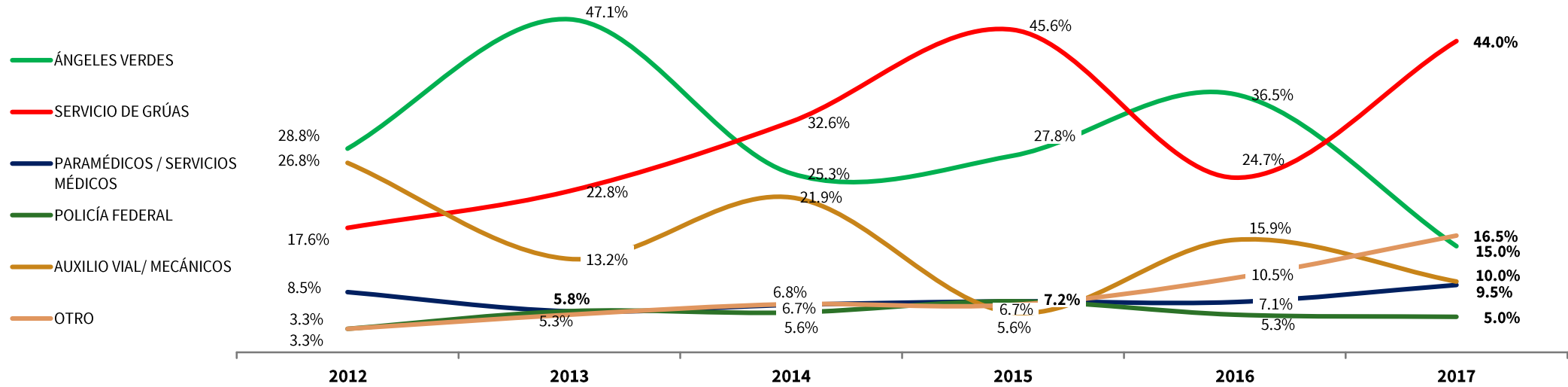


2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500

	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016		AGO 2017	
	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	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%	2.2%	6.2%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	19.5%	4.0%	23.7%	0.7%	19.0%	18.3%	6.3%	4.7%	17.7%	7.3%	11.7%	10.7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	12.9%	5.3%	18.7%	1.3%	3.1%	10.7%	8.0%	4.0%	14.7%	17.8%	24.4%	14.2%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	1.3%	6.7%	4.0%	10.0%	21.3%	0.7%	27.3%	14.0%	3.3%	.7%	8.0%	34.0%
MÉXICO - TIZAYUCA	13.0%	5.0%	5.3%	16.0%	14.7%	2.7%	9.3%	17.3%	4.0%	8.0%	26.7%	18.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	18.7%	2.7%	8.0%	1.3%	14.7%	1.3%	33.3%	---	1.3%	---	20.0%	18.7%
MONTERREY-NEUVO LAREDO	2.7%	8.0%	16.0%	14.7%	10.7%	10.7%	20.0%	8.0%	8.0%	1.3%	20.0%	12.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	4.0%	4.0%	14.7%	8.0%	6.7%	18.7%	24.0%	8.0%	16.0%	28.0%	17.3%	5.3%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	1.3%	6.7%	6.7%	8.0%	9.3%	6.7%	4.0%	8.0%	12.0%	5.3%	5.3%	5.3%
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	---	---	5.3%	17.3%	12.0%	21.3%	4.0%	9.3%	2.7%	2.7%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	17.3%	40.0%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	14.7%	36.0%

USUARIOS QUE RECIBIERON APOYO

¿De quién ha recibido apoyo? Cuadro 20.1



2012	N: 153
2013	N: 189
2014	N: 178
2015	N: 178
2016	N: 170
2017	N: 200

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

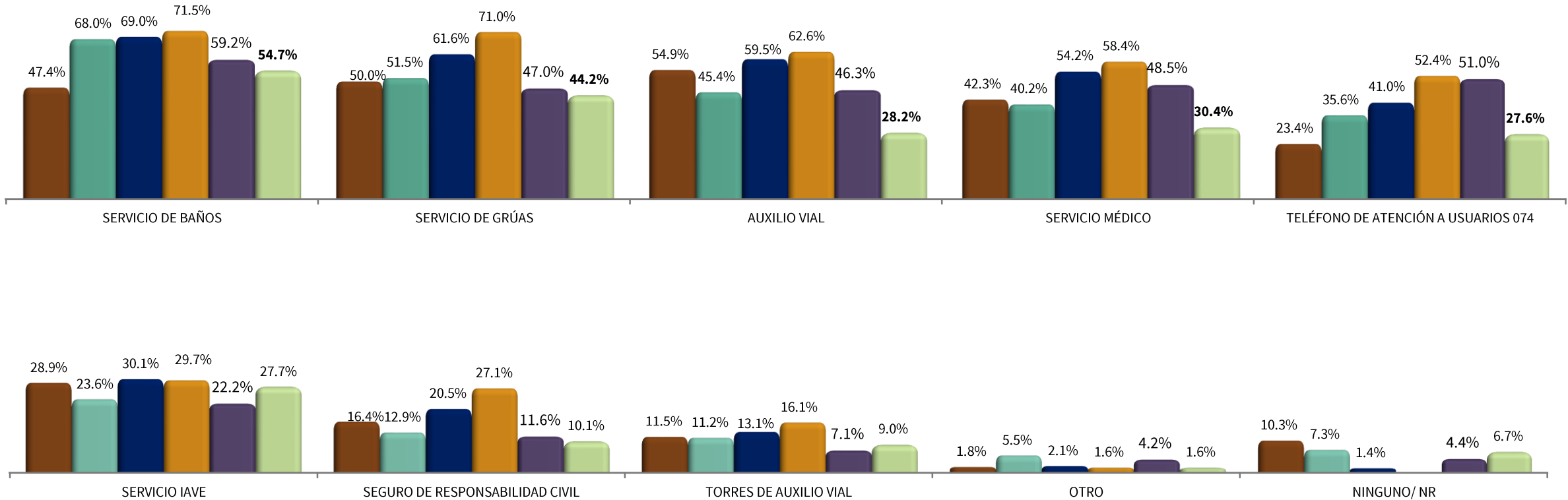
	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017
CALIFICACIÓN PROMEDIO	8.7	8.9	8.5	8.9	8.9	8.8

\* El color **naranja** refiere que la calificación bajó respecto a la medición anterior

RESPUESTA  
MÚLTIPLE

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

2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500



**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		AGO 2017	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	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%	8.2	74.7%	7.6	73.3%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.7	89.9%	9.0	81.0%	8.2	25.3%	8.4	4.7%	8.8	49.7%	8.4	22.7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO- ESPERANZA	8.7	61.3%	8.7	92.9%	8.1	18.7%	8.1	17.3%	9.2	1.6%	8.0	30.2%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.6	55.3%	8.8	2.7%	8.8	0.7%	8.6	28.7%	7.8	44.0%
MÉXICO - TIZAYUCA	6.3	97.0%	7.9	4.0%	9.3	44.0%	7.9	28.0%	---	100.0%	8.7	50.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCAUTLA	8.9	72.0%	7.9	---	8.9	58.7%	9.3	---	9.4	61.3%	7.9	54.7%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.5	17.3%	8.7	41.3%	8.1	---	8.8	2.7%	8.2	77.3%	8.9	6.7%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.5	18.7%	8.4	46.7%	8.3	---	9.3	---	8.1	18.7%	8.9	6.7%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.3	14.7%	8.2	44.0%	9.4	28.0%	9.3	44.0%	8.9	---	9.1	26.7%
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	---	---	8.0	34.7%	9.1	57.3%	8.9	42.7%	9.4	21.3%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.7	80.0%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	6.8	89.3%
<b>GENERAL</b>	<b>8.5</b>	<b>61.4%</b>	<b>8.4</b>	<b>60.2%</b>	<b>8.4</b>	<b>29.4%</b>	<b>8.6</b>	<b>13.2%</b>	<b>8.8</b>	<b>45.3%</b>	<b>8.4</b>	<b>41.3%</b>
	N:1,175		N:1,275		N:1,350		N:1,350		N:1,350		N:1,500	

\* 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		AGO 2017	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	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%	7.9	73.3%	<b>7.7</b>	72.0%
PC-5 PALMILLAS	8.1	28.0%	8.8	57.3%	8.3	73.3%	8.2	14.7%	8.9	74.7%	<b>7.7</b>	69.3%
PC-41 SALAMANCA	---	---	8.9	57.3%	8.3	62.7%	8.2	6.7%	7.9	76.0%	<b>7.3</b>	78.7%
PC-1 TLALPAN	8.7	91.0%	8.9	69.3%	8.8	53.3%	8.6	6.7%	---	---	<b>8.9</b>	36.0%
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%	<b>8.6</b>	13.3%
PC-103 PALO BLANCO	8.7	92.0%	8.8	78.7%	8.2	14.7%	8.5	4.0%	9.1	90.7%	<b>7.8</b>	40.0%
PC-104 LA VENTA	8.3	97.0%	9.3	89.3%	8.0	16.0%	8.5	---	8.8	93.3%	<b>8.2</b>	1.3%
PC-7 SAN MARCOS	8.7	60.0%	8.4	82.7%	7.7	21.3%	8.8	20.0%	9.0	14.7%	<b>8.3</b>	26.7%
PC-26 AMOZOC	9.1	65.3%	10.0	97.3%	8.2	20.0%	7.8	24.0%	9.2	14.7%	<b>7.9</b>	22.7%
PC-27 ESPERANZA	---	---	10.0	98.7%	8.5	14.7%	7.9	8.0%	9.2	5.3%	<b>7.8</b>	41.3%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.5	46.7%	9.0	4.0%	8.8	---	9.0	17.3%	<b>8.3</b>	40.0%
PC-45 FORTÍN	---	---	8.7	64.0%	8.7	1.3%	8.8	1.3%	8.0	40.0%	<b>7.2</b>	48.0%
PC-21 OJO DE AGUA	6.3	97.0%	7.9	4.0%	9.3	44.0%	7.9	28.0%	---	100.0%	<b>8.7</b>	50.7%
PC-191 MALPASITO	8.9	72.0%	7.9	---	8.9	58.7%	9.3	---	9.4	61.3%	<b>7.9</b>	54.7%
PC-110 SABINAS	8.5	17.3%	8.7	41.3%	8.1	---	8.8	2.7%	8.2	77.3%	<b>8.9</b>	6.7%
PC-140 LA CARBONERA	8.5	18.7%	8.4	46.7%	8.3	---	9.3	---	8.1	18.7%	<b>8.9</b>	6.7%
PC-141 LOS CHORROS	8.3	14.7%	8.2	44.0%	9.4	28.0%	9.3	44.0%	8.9		<b>9.1</b>	26.7%
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	8.0	34.7%	9.1	57.3%	8.9	42.7%	<b>9.4</b>	21.3%
PC-53 COMPOSTELA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>8.7</b>	80.0%
PC-87 ZACATECAS	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>6.8</b>	89.3%

N:1,175

N:1,275

N:1,350

N:1,350

N:1,350

N:1,500

\* 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		AGO 2017	
	PROMEDIO	NS/NC	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%	<b>7.8</b>	76.9%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.3	73.3%	8.7	54.3%	7.5	12.0%	8.3	6.7%	8.6	34.3%	<b>8.4</b>	16.7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	7.7	44.0%	8.2	76.9%	7.8	16.0%	8.2	6.7%	9.2	8.0%	<b>8.0</b>	25.8%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.2	53.3%	8.7	4.0%	8.9	0.7%	8.5	15.3%	<b>7.9</b>	48.0%
MÉXICO - TIZAYUCA	6.3	90.0%	7.6	---	8.9	37.3%	8.4	9.3%	9.5	97.3%	<b>8.4</b>	30.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCAUTLA	8.8	48.0%	7.5	---	9.0	41.3%	9.1	---	9.4	72.0%	<b>8.0</b>	53.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.6	9.3%	8.5	33.3%	8.3	---	9.0	---	8.0	68.0%	<b>8.8</b>	5.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.6	9.3%	8.0	38.7%	8.3	---	8.7	---	8.5	16.0%	<b>8.6</b>	4.0%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.5	4.0%	8.4	46.7%	9.2	28.0%	8.9	9.3%	8.6		<b>9.1</b>	24.0%
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	---	---	8.1	25.3%	8.7	28.0%	7.6	4.0%	<b>9.3</b>	16.0%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>8.5</b>	68.0%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>8.5</b>	82.7%
<b>GENERAL</b>	<b>8.1</b>	<b>50.0%</b>	<b>8.2</b>	<b>48.8%</b>	<b>8.1</b>	<b>19.0%</b>	<b>8.5</b>	<b>6.4%</b>	<b>8.6</b>	<b>35.6%</b>	<b>8.4</b>	<b>37.7%</b>
	N:1,175		N:1,275		N:1,350		N:1,350		N:1,350		N:1,500	

\* 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		AGO 2017	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	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%	7.4	64.0%	<b>8.0</b>	72.0%
PC-5 PALMILLAS	7.3	37.3%	8.6	40.0%	8.1	32.0%	8.3	8.0%	8.0	65.3%	<b>8.0</b>	72.0%
PC-41 SALAMANCA	---	---	8.4	52.0%	8.1	44.0%	8.3	4.0%	8.6	61.3%	<b>7.3</b>	86.7%
PC-1 TLALPAN	8.3	69.0%	9.0	41.3%	8.0	25.3%	8.3	10.7%	---	---	<b>8.8</b>	16.0%
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%	<b>8.4</b>	8.0%
PC-103 PALO BLANCO	8.2	85.3%	8.2	65.3%	7.5	8.0%	8.4	1.3%	7.9	69.3%	<b>8.1</b>	41.3%
PC-104 LA VENTA	7.0	84.0%	8.5	69.3%	7.3	1.3%	8.6	---	7.5	53.3%	<b>8.4</b>	1.3%
PC-7 SAN MARCOS	7.4	49.3%	8.5	66.7%	7.6	17.3%	8.5	12.0%	9.1	4.0%	<b>8.3</b>	21.3%
PC-26 AMOZOC	8.2	46.7%	8.2	73.3%	7.8	17.3%	8.0	4.0%	9.3	13.3%	<b>7.8</b>	21.3%
PC-27 ESPERANZA	---	---	7.0	90.7%	8.0	13.3%	8.0	4.0%	9.2	6.7%	<b>7.7</b>	34.7%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.5	49.3%	8.7	5.3%	8.9	---	8.8	22.7%	<b>8.3</b>	45.3%
PC-45 FORTÍN	---	---	7.9	57.3%	8.7	2.7%	8.9	1.3%	8.1	8.0%	<b>7.5</b>	50.7%
PC-21 OJO DE AGUA	6.3	90.0%	7.6	---	8.9	37.3%	8.4	9.3%	9.5	97.3%	<b>8.4</b>	30.7%
PC-191 MALPASITO	8.8	48.0%	7.5	---	9.0	41.3%	9.1	---	9.4	72.0%	<b>8.0</b>	53.3%
PC-110 SABINAS	8.6	9.3%	8.5	33.3%	8.3	---	9.0	---	8.0	68.0%	<b>8.8</b>	5.3%
PC-140 LA CARBONERA	8.6	9.3%	8.0	38.7%	8.3	---	8.7	---	8.5	16.0%	<b>8.6</b>	4.0%
PC-141 LOS CHORROS	8.5	4.0%	8.4	46.7%	9.2	28.0%	8.9	9.3%	8.6		<b>9.1</b>	24.0%
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	8.1	25.3%	8.7	28.0%	7.6	4.0%	<b>9.3</b>	16.0%
PC-53 COMPOSTELA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>8.5</b>	68.0%
PC-87 ZACATECAS	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>8.5</b>	82.7%

N:1,175

N:1,275

N:1,350

N:1,350

N:1,350

N:1,500

\* 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		AGO 2017	
	PROMEDIO	NS/NC	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%	<b>7.1</b>	51.1%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	7.3	35.2%	7.5	13.0%	7.5	1.3%	7.4	0.3%	8.1	4.7%	<b>7.3</b>	7.3%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO- ESPERANZA	6.7	28.4%	7.7	12.9%	5.5	12.0	8.5	3.6%	8.5	3.6%	<b>7.8</b>	7.6%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.3	2.0%	9.0	0.7%	8.5	---	6.9	4.0%	<b>7.7</b>	22.7%
MÉXICO - TIZAYUCA	7.4	6.0%	7.9	---	8.2	2.7%	7.7	4.0%	8.4	---	<b>6.0</b>	41.3%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	9.5	---	7.8	---	9.1	1.3%	9.0	---	9.5	---	<b>7.9</b>	9.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.7	---	9.3	---	8.4	---	9.0	2.7%	7.7	1.3%	<b>8.7</b>	4.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.8	2.7%	7.0	---	8.0	---	8.8	---	8.7	---	<b>7.6</b>	1.3%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.5	---	7.5	2.7%	8.4	1.3%	7.9	1.3%	8.5	---	<b>8.7</b>	4.0%
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	---	---	6.4	5.3%	4.4	5.3%	7.4	13.3%	<b>9.2</b>	8.0%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>5.9</b>	--
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>6.8</b>	4.0%
<b>GENERAL</b>	<b>7.7</b>	<b>21.4%</b>	<b>7.8</b>	<b>7.0%</b>	<b>7.5</b>	<b>4.5%</b>	<b>8.0</b>	<b>1.6%</b>	<b>8.1</b>	<b>5.6%</b>	<b>7.6</b>	<b>16.1%</b>

N:1,175

N:1,275

N:1,350

N:1,350

N:1,350

N:1,500

\* 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		AGO 2017	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	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%	7.2	21.3%	<b>7.6</b>	40.0%
PC-5 PALMILLAS	6.8	20.0%	8.2	6.7%	6.0	12.0%	8.2	---	8.0	24.0%	<b>7.4</b>	49.3%
PC-41 SALAMANCA	---	---	7.9	10.7%	7.5	10.7%	8.3	1.3%	7.6	2.7%	<b>6.1</b>	64.0%
PC-1 TLALPAN	8.4	51.0%	8.9	24.0%	8.2	1.3%	8.1	1.3%	---	---	<b>7.7</b>	4.0%
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	7.6	42.0%	6.9	21.3%	6.7	---	7.4	---	7.9	2.7%	<b>4.1</b>	22.7%
PC-103 PALO BLANCO	6.6	17.3%	6.5	1.3%	7.1	2.7%	5.1	---	7.4	5.3%	<b>8.4</b>	2.7%
PC-104 LA VENTA	6.9	26.0%	7.9	5.3%	8.1	1.3%	8.9	---	8.1	9.3%	<b>8.3</b>	
PC-7 SAN MARCOS	7.7	22.7%	7.6	20.0%	5.9	6.7%	8.4	4.0%	8.2	1.3%	<b>7.9</b>	5.3%
PC-26 AMOZOC	6.6	42.7%	7.5	13.3%	4.9	10.7%	8.2	5.3%	8.7	5.3%	<b>7.7</b>	10.7%
PC-27 ESPERANZA	---	---	7.9	5.3%	5.6	18.7%	8.8	1.3%	8.7	4.0%	<b>8.0</b>	6.7%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.4	---	9.1	---	8.5	---	8.2	8.0%	<b>8.2</b>	26.7%
PC-45 FORTÍN	---	---	8.2	4.0%	9.0	1.3%	8.4	---	5.7		<b>7.2</b>	18.7%
PC-21 OJO DE AGUA	7.4	6.0%	7.9	---	8.2	2.7%	7.7	4.0%	8.4		<b>6.0</b>	41.3%
PC-191 MALPASITO	9.5	---	7.8	---	9.1	1.3%	9.0	---	9.5		<b>7.9</b>	9.3%
PC-110 SABINAS	8.7	---	9.3	---	8.4	---	9.0	2.7%	7.7	1.3%	<b>8.7</b>	4.0%
PC-140 LA CARBONERA	8.8	2.7%	7.0	---	8.0	---	8.8	---	8.7		<b>7.6</b>	1.3%
PC-141 LOS CHORROS	8.5	---	7.5	2.7%	8.4	1.3%	7.9	1.3%	8.5		<b>8.7</b>	4.0%
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	6.4	5.3%	4.4	5.3%	7.4	13.3%	<b>9.2</b>	8.0%
PC-53 COMPOSTELA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>5.9</b>	
PC-87 ZACATECAS	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>6.8</b>	4.0%

N:1,175

N:1,275

N:1,350

N:1,350

N:1,350

N:1,500

\* 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		AGO 2017	
	PROMEDIO	NS/NC	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%	<b>7.8</b>	85.8%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.2	69.1%	8.5	68.7%	8.1	8.3%	8.3	5.7%	8.9	37.0%	<b>8.4</b>	18.3%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.7	36.0%	8.3	77.3%	6.9	23.1%	8.3	14.2%	8.9	11.1%	<b>8.3</b>	25.8%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---		8.2	82.7%	8.9	4.0%	8.6	5.3%	8.1	26.0%	<b>7.9</b>	49.3%
MÉXICO - TIZAYUCA	7.3	91.0%	7.5	2.7%	8.8	22.7%	8.2	28.0%	9.3	96.0%	<b>8.0</b>	28.0%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	9.0	40.0%	7.4	---	9.1	48.0%	9.3	---	9.3	70.7%	<b>8.1</b>	46.7%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.7	2.7%	8.5	32.0%	8.2	---	8.9	5.3%	8.1	57.3%	<b>8.8</b>	5.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.8	8.0%	8.3	32.0%	8.4	---	8.5	2.7%	8.4	12.0%	<b>8.8</b>	4.0%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.6	6.7%	8.1	42.7%	9.0	28.0%	8.8	6.7%	8.6		<b>9.0</b>	16.0%
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	---	---	8.1	18.7%	9.0	30.7%	7.8	12.0%	<b>9.4</b>	14.7%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>8.8</b>	65.3%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>8.9</b>	66.7%
<b>GENERAL</b>	<b>8.4</b>	<b>45.6%</b>	<b>8.2</b>	<b>56.5%</b>	<b>8.2</b>	<b>22.2%</b>	<b>8.5</b>	<b>9.1%</b>	<b>8.6</b>	<b>35.0%</b>	<b>8.5</b>	<b>37.7%</b>
	N:1,175		N:1,275		N:1,350		N:1,350		N:1,350		N:1,500	

\* 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		AGO 2017	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	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%	8.0	45.3%	<b>7.5</b>	84.0%
PC-5 PALMILLAS	7.7	32.0%	9.2	58.7%	8.3	64.0%	8.3	2.7%	8.9	56.0%	<b>7.8</b>	84.0%
PC-41 SALAMANCA	---	---	8.8	65.3%	8.4	50.7%	8.2	6.7%	8.3	46.7%	<b>8.0</b>	89.3%
PC-1 TLALPAN	8.9	68.0%	8.9	74.7%	8.7	21.3%	8.3	1.3%	---	---	<b>8.7</b>	17.3%
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%	<b>8.2</b>	5.3%
PC-103 PALO BLANCO	7.9	65.3%	8.4	56.0%	8.3	5.3%	8.4	6.7%	8.0	70.7%	<b>7.8</b>	44.0%
PC-104 LA VENTA	7.4	85.0%	8.3	69.3%	8.3	1.3%	8.6	8.0%	8.7	64.0%	<b>8.5</b>	6.7%
PC-7 SAN MARCOS	8.8	40.0%	8.3	65.3%	6.9	16.0%	8.6	22.7%	8.8	8.0%	<b>8.3</b>	18.7%
PC-26 AMOZOC	9.0	41.3%	7.8	78.7%	6.9	28.0%	8.0	17.3%	9.1	16.0%	<b>8.1</b>	25.3%
PC-27 ESPERANZA	---	---	9.4	88.0%	7.0	25.3%	8.3	2.7%	8.9	9.3%	<b>8.4</b>	33.3%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.3	84.0%	8.9	2.7%	8.7	9.3%	9.0	38.7%	<b>8.1</b>	44.0%
PC-45 FORTÍN	---	---	8.0	81.3%	8.9	5.3%	8.6	1.3%	7.5	13.3%	<b>7.7</b>	54.7%
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%	<b>8.0</b>	28.0%
PC-191 MALPASITO	9.0	40.0%	7.4	---	9.1	48.0%	9.3	---	9.3	70.7%	<b>8.1</b>	46.7%
PC-110 SABINAS	8.7	2.7%	8.5	32.0%	8.2	---	8.9	5.3%	8.1	57.3%	<b>8.8</b>	5.3%
PC-140 LA CARBONERA	8.8	8.0%	8.3	32.0%	8.4	---	8.5	2.7%	8.4	12.0%	<b>8.8</b>	4.0%
PC-141 LOS CHORROS	8.6	6.7%	8.1	42.7%	9.0	28.0%	8.8	6.7%	8.6		<b>9.0</b>	16.0%
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	8.1	18.7%	9.0	30.7%	7.8	12.0%	<b>9.4</b>	14.7%
PC-53 COMPOSTELA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>8.8</b>	65.3%
PC-87 ZACATECAS	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>8.9</b>	66.7%
	N:1,175		N:1,275		N:1,350		N:1,350		N:1,350		N:1,500	

\* 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 AUTOPISTA	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016		AGO 2017	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	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%	7.8	77.3%	<b>7.8</b>	84.9%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.0	90.7%	8.1	86.7%	7.6	29.3%	8.3	11.0%	9.0	50.0%	<b>7.8</b>	30.0%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.4	59.1%	7.7	92.0%	7.4	38.2%	7.9	24.4%	8.9	19.1%	<b>8.1</b>	31.1%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	7.9	93.3%	8.8	24.7%	8.5	21.3%	7.9	43.3%	<b>7.8</b>	56.7%
MÉXICO - TIZAYUCA	<b>5.5</b>	98.0%	7.5	2.7%	8.7	41.3%	8.2	37.3%	---	100.0%	<b>8.5</b>	46.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	78.7%	7.3	---	8.6	84.0%	9.0	---	9.7	96.0%	<b>8.2</b>	52.0%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.7	13.3%	8.6	42.7%	8.4	---	8.9	12.0%	8.2	77.3%	<b>8.9</b>	9.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.6	14.7%	8.2	48.0%	8.3	---	8.7	4.0%	8.0	20.0%	<b>8.8</b>	1.3%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.6	9.3%	8.0	57.3%	8.4	50.7%	9.0	61.3%	8.7	1.3%	<b>9.2</b>	24.0%
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	---	---	7.6	61.3%	8.5	58.7%	7.4	34.7%	<b>9.3</b>	22.7%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>8.6</b>	85.3%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>9.2</b>	93.3%
<b>GENERAL</b>	<b>8.3</b>	<b>63.7%</b>	<b>8.1</b>	<b>70.4%</b>	<b>8.0</b>	<b>41.6%</b>	<b>8.4</b>	<b>19.8%</b>	<b>8.5</b>	<b>50.3%</b>	<b>8.3</b>	<b>45.8%</b>
	N:1,175		N:1,275		N:1,350		N:1,350		N:1,350		N:1,500	

\* 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		AGO 2017	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	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%	7.4	76.0%	<b>8.1</b>	80.0%
PC-5 PALMILLAS	7.1	49.3%	9.7	73.3%	7.9	77.3%	8.3	6.7%	8.5	77.3%	<b>8.1</b>	85.3%
PC-41 SALAMANCA	---	---	9.6	81.3%	8.4	77.3%	8.2	6.7%	7.5	78.7%	<b>6.6</b>	89.3%
PC-1 TLALPAN	8.2	91.0%	8.0	94.7%	7.4	62.7%	8.4	6.7%	---	---	<b>7.7</b>	33.3%
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%	<b>7.1</b>	30.7%
PC-103 PALO BLANCO	7.1	88.0%	8.1	80.0%	8.0	20.0%	8.3	9.3%	8.0	98.7%	<b>7.8</b>	44.0%
PC-104 LA VENTA	6.0	99.0%	8.2	78.7%	7.7	16.0%	8.5	6.7%	8.8	88.0%	<b>8.3</b>	12.0%
PC-7 SAN MARCOS	8.3	60.0%	8.2	88.0%	7.5	28.0%	8.5	34.7%	8.7	18.7%	<b>8.3</b>	25.3%
PC-26 AMOZOC	8.4	76.0%	5.8	93.3%	7.3	46.7%	7.9	32.0%	9.1	24.0%	<b>7.9</b>	28.0%
PC-27 ESPERANZA	---	---	8.8	94.7%	7.3	40.0%	7.5	6.7%	9.0	14.7%	<b>8.1</b>	40.0%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.3	96.0%	8.8	26.7%	8.5	24.0%	8.5	48.0%	<b>7.9</b>	54.7%
PC-45 FORTÍN	---	---	7.7	90.7%	8.8	22.7%	8.5	18.7%	7.5	38.7%	<b>7.7</b>	58.7%
PC-21 OJO DE AGUA	<b>5.5</b>	98.0%	7.5	2.7%	8.7	41.3%	8.2	37.3%	----	100.0%	<b>8.5</b>	46.7%
PC-191 MALPASITO	8.9	78.7%	7.3	---	8.6	84.0%	9.0	---	9.7	96.0%	<b>8.2</b>	52.0%
PC-110 SABINAS	8.7	13.3%	8.6	42.7%	8.4	---	8.9	12.0%	8.2	77.3%	<b>8.9</b>	9.3%
PC-140 LA CARBONERA	8.6	14.7%	8.2	48.0%	8.3	---	8.7	4.0%	8.0	20.0%	<b>8.8</b>	1.3%
PC-141 LOS CHORROS	8.6	9.3%	8.0	57.3%	8.4	50.7%	9.0	61.3%	8.7	1.3%	<b>9.2</b>	24.0%
PC-95 DURANGO	---	---	---	----	7.6	61.3%	8.5	58.7%	7.4	34.7%	<b>9.3</b>	22.7%
PC-53 COMPOSTELA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>8.6</b>	85.3%
PC-87 ZACATECAS	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>9.2</b>	93.3%
	N:1,175		N:1,275		N:1,350		N:1,350		N:1,350		N:1,500	

\* 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 AUTOPISTA	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016		AGO 2017	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	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%	8.0	72.0%	<b>7.8</b>	87.1%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	7.3	90.9%	7.9	83.0%	7.6	33.0%	8.1	22.0%	9.0	50.7%	<b>7.9</b>	21.0%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	7.8	67.6%	8.4	88.4%	6.9	42.7%	7.9	24.0%	8.9	19.1%	<b>8.1</b>	28.4%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.3	95.3%	8.7	38.0%	8.4	26.7%	8.1	30.0%	<b>8.1</b>	54.0%
MÉXICO - TIZAYUCA	8.0	98.0%	7.5	2.7%	8.5	38.7%	8.2	36.0%	---	100.0%	<b>8.5</b>	33.3%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	82.7%	7.7	---	7.3	89.3%	9.0	---	9.0	98.7%	<b>8.1</b>	45.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.5	16.0%	8.3	42.7%	8.3	---	8.8	10.7	7.9	72.0%	<b>8.7</b>	16.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.6	14.7%	8.2	49.3%	8.4	---	8.8	9.3%	8.0	20.0%	<b>8.8</b>	13.3%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.6	6.7%	8.0	58.7%	9.0	45.3%	8.8	24.0%	8.7	1.3%	<b>9.1</b>	37.3%
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	---	---	8.4	60.0%	8.9	50.7%	7.2	44.0%	<b>9.4</b>	29.3%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>8.7</b>	72.0%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>7.9</b>	89.3%
<b>GENERAL</b>	<b>8.1</b>	<b>65.4%</b>	<b>8.1</b>	<b>69.7%</b>	<b>8.0</b>	<b>45.4</b>	<b>8.3</b>	<b>20.4%</b>	<b>8.5</b>	<b>48.4%</b>	<b>8.3</b>	<b>43.7%</b>
	N:1,175		N:1,275		N:1,350		N:1,350		N:1,350		N:1,500	

\* 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		AGO 2015		AGO 2016		AGO 2017	
	PROMEDIO	NS/NC	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%	<b>8.1</b>	81.3%
PC-5 PALMILLAS	7.2	48.0%	9.9	78.7%	8.5	86.7%	8.1	8.0%	8.5	74.7%	<b>7.9</b>	85.3%
PC-41 SALAMANCA	---	---	9.7	81.3%	8.5	80.0%	8.1	5.3%	7.8	69.3%	<b>6.8</b>	94.7%
PC-1 TLALPAN	6.8	95.0%	8.3	94.7%	7.2	65.3%	8.4	14.7%	---	---	<b>8.3</b>	14.7%
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%	<b>7.3</b>	10.7%
PC-103 PALO BLANCO	7.0	84.0%	7.2	77.3%	7.9	24.0%	7.9	18.7%	8.0	96.0%	<b>7.8</b>	48.0%
PC-104 LA VENTA	6.5	98.0%	8.2	73.3%	7.8	22.7%	8.2	16.0%	8.6	93.3%	<b>8.4</b>	10.7%
PC-7 SAN MARCOS	7.6	68.0%	7.9	80.0%	6.6	37.3%	8.7	37.3%	8.9	17.3%	<b>8.3</b>	18.7%
PC-26 AMOZOC	7.8	76.0%	8.9	89.3%	6.7	49.3%	7.8	29.3%	9.0	25.3%	<b>7.8</b>	29.3%
PC-27 ESPERANZA	---	---	9.7	96.0%	7.3	41.3%	7.5	5.3%	9.0	14.7%	<b>8.2</b>	37.3%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.5	97.3%	8.7	45.3%	8.3	36.0%	8.6	45.3%	<b>8.3</b>	45.3%
PC-45 FORTÍN	---	---	8.2	93.3%	8.6	30.7%	8.4	17.3%	7.8	14.7%	<b>7.8</b>	62.7%
PC-21 OJO DE AGUA	8.0	98.0%	7.5	2.7%	8.5	38.7%	8.2	36.0%	----	100.0%	<b>8.5</b>	33.3%
PC-191 MALPASITO	8.9	82.7%	7.7	---	7.3	89.3%	9.0	---	9.0	98.7%	<b>8.1</b>	45.3%
PC-110 SABINAS	8.5	16.0%	8.3	42.7%	8.3	---	8.8	10.7%	7.9	72.0%	<b>8.7</b>	16.0%
PC-140 LA CARBONERA	8.6	14.7%	8.2	49.3%	8.4	---	8.8	9.3%	8.0	20.0%	<b>8.8</b>	13.3%
PC-141 LOS CHORROS	8.6	6.7%	8.0	58.7%	9.0	45.3%	8.8	24.0%	8.7	1.3%	<b>9.1</b>	37.3%
PC-95 DURANGO	---	---	---	----	8.4	60.0%	8.9	50.7%	7.2	44.0%	<b>9.4</b>	29.3%
PC-53 COMPOSTELA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>8.7</b>	72.0%
PC-87 ZACATECAS	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>7.9</b>	89.3%
	N:1,175		N:1,275		N:1,350		N:1,350		N:1,350		N:1,500	

\* 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		AGO 2017	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	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%	8.0	60.4%	<b>8.1</b>	83.6%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.6	72.8%	8.7	59.7%	7.7	17.3%	8.3	12.3%	8.2	43.3%	<b>8.2</b>	20.0%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO- ESPERANZA	9.0	44.4%	8.5	74.7%	6.8	24.9%	7.9	14.2%	9.0	14.2%	<b>8.5</b>	24.4%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.8	54.0%	7.4	8.7%	8.1	19.3%	8.4	32.7%	<b>8.6</b>	28.7%
MÉXICO - TIZAYUCA	7.6	80.0%	7.5	4.0%	8.4	34.7%	8.5	30.7%	7.0	96.0%	<b>7.9</b>	14.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.7	34.7%	7.3	---	7.8	65.3%	9.2	---	9.3	52.0%	<b>7.8</b>	45.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.4	17.3%	9.1	36.0%	8.3	---	8.8	6.7%	8.6	82.7%	<b>8.8</b>	25.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.2	16.0%	8.4	38.7%	8.2	---	8.5	10.7%	8.1	46.7%	<b>8.7</b>	26.7%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.5	6.7%	8.5	54.7%	7.5	49.3%	9.4	45.3%	8.8	5.3%	<b>9.4</b>	37.3%
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	---	---	7.2	46.7%	8.8	53.3%	7.4	77.3%	<b>9.4</b>	34.7%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>8.4</b>	65.3%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>9.1</b>	70.7%
<b>GENERAL</b>	<b>8.5</b>	<b>47.5%</b>	<b>8.3</b>	<b>53.0%</b>	<b>7.6</b>	<b>26.7%</b>	<b>8.4</b>	<b>15.6%</b>	<b>8.5</b>	<b>45.7%</b>	<b>8.5</b>	<b>39.1%</b>
	N:1,175		N:1,275		N:1,350		N:1,350		N:1,350		N:1,500	

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

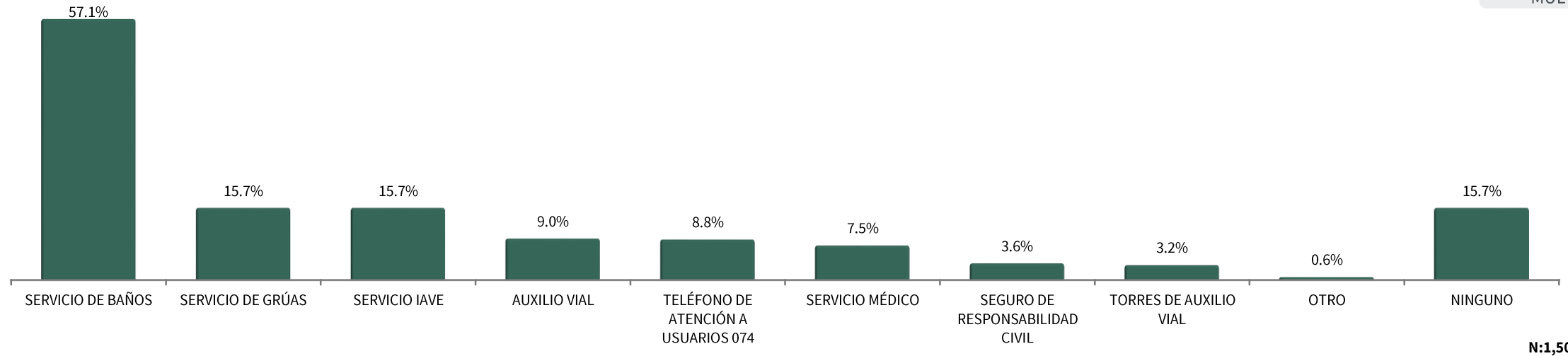
Del 1 al 10, califique por favor el SERVICIO IAVE Cuadro 23.7

POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016		AGO 2017	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	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%	7.5	60.0%	<b>7.9</b>	80.0%
PC-5 PALMILLAS	8.2	22.7%	7.6	65.3%	7.8	42.7%	8.3	---	8.7	62.7%	<b>8.2</b>	82.7%
PC-41 SALAMANCA	---	---	8.9	70.7%	7.9	41.3%	8.4	1.3%	7.9	58.7%	<b>8.2</b>	88.0%
PC-1 TLALPAN	9.3	88.0%	8.6	58.7%	7.9	40.0%	8.2	5.3%	---	---	<b>8.2</b>	9.3%
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%	<b>8.2</b>	13.3%
PC-103 PALO BLANCO	8.5	68.0%	8.7	52.0%	7.5	6.7%	8.2	12.0%	9.3	90.7%	<b>7.9</b>	42.7%
PC-104 LA VENTA	8.4	73.0%	8.9	60.0%	7.6	6.7%	8.7	13.3%	9.2	69.3%	<b>8.3</b>	14.7%
PC-7 SAN MARCOS	8.8	41.3%	8.4	68.0%	6.5	34.7%	8.3	18.7%	9.0	9.3%	<b>8.6</b>	14.7%
PC-26 AMOZOC	9.0	58.7%	8.5	76.0%	7.0	20.0%	8.0	18.7%	9.2	9.3%	<b>8.3</b>	26.7%
PC-27 ESPERANZA	---	---	8.6	80.0%	6.9	20.0%	7.6	5.3%	8.8	24.0%	<b>8.6</b>	32.0%
PC-117 PASO DEL TORO	---	---	8.9	61.3%	7.0	12.0%	8.0	22.7%	8.9	34.7%	<b>8.6</b>	40.0%
PC-45 FORTÍN	---	---	8.6	46.7%	7.7	5.3%	8.2	16.0%	7.9	30.7%	<b>8.6</b>	17.3%
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%	<b>7.9</b>	14.7%
PC-191 MALPASITO	8.7	34.7%	7.3	---	7.8	65.3%	9.2	---	9.3	52.0%	<b>7.8</b>	45.3%
PC-110 SABINAS	8.4	17.3%	9.1	36.0%	8.3	---	8.8	6.7%	8.6	82.7%	<b>8.8</b>	25.3%
PC-140 LA CARBONERA	8.2	16.0%	8.4	38.7%	8.2	---	8.5	10.7%	8.1	46.7%	<b>8.7</b>	26.7%
PC-141 LOS CHORROS	8.5	6.7%	8.5	54.7%	7.5	49.3%	9.4	45.3%	8.8	5.3%	<b>9.4</b>	37.3%
PC-95 DURANGO	---	---	---	---	7.2	46.7%	8.8	53.3%	7.4	77.3%	<b>9.4</b>	34.7%
PC-53 COMPOSTELA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>8.4</b>	65.3%
PC-87 ZACATECAS	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	<b>9.1</b>	70.7%
	N:1,175		N:1,275		N:1,350		N:1,350		N:1,350		N:1,500	

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

## ¿Cuáles servicios de Capufe ha utilizado en el último año? Cuadro 24

RESPUESTA  
MÚLTIPLE

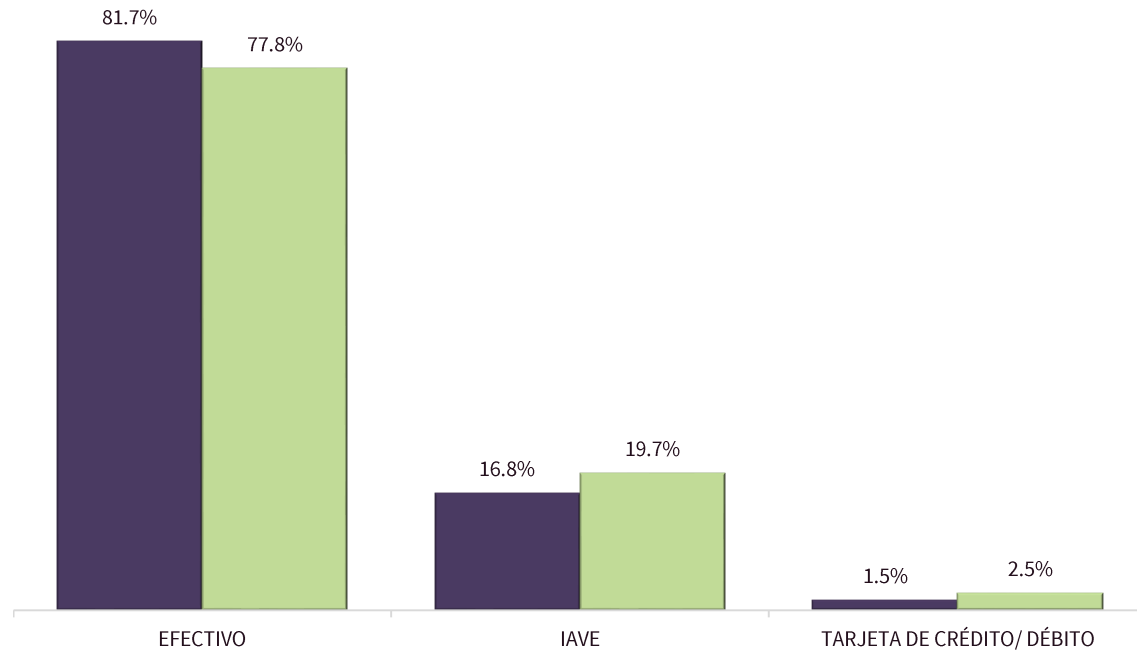


	BAÑO	GRÚAS	IAVE	NINGUNO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	48.0%	9.8%	7.6%	30.7%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	43.3%	21.3%	20.0%	20.3%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	47.6%	16.4%	10.7%	9.3%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	62.0%	12.0%	32.0%	.7%
MÉXICO - TIZAYUCA	5.3%	40.0%	17.3%	36.0%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	56.0%	22.7%	14.7%	16.0%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	36.0%	9.3%	10.7%	40.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	85.3%	13.3%	18.7%	8.0%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	88.0%	9.3%	5.3%	12.0%
DURANGO-MAZATLÁN	89.3%	18.7%	10.7%	
CHAPALILLA-COMPOSTELA	100.0%	6.7%	20.0%	
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	98.7%	6.7%	18.7%	

## Generalmente ¿Qué método de pago es el utiliza con mayor frecuencia para pagar las casetas de cobro? *Cuadro 25*

2016 N: 1,350  
2017 N: 1,500

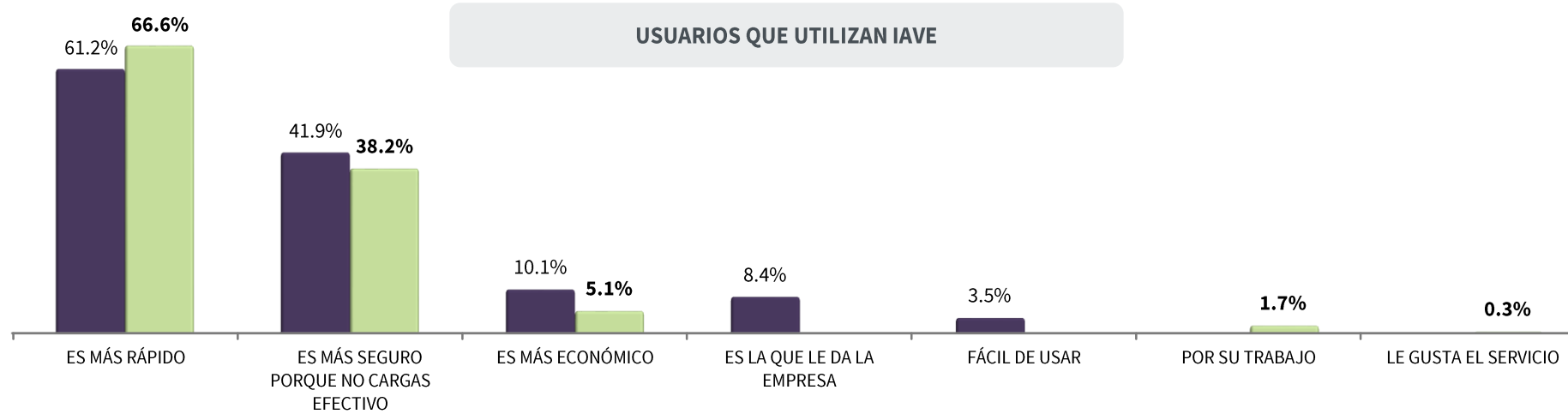
RESPUESTA  
MÚLTIPLE



	EFFECTIVO	IAVE
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	89.3%	9.3%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	66.3%	26.7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	80.4%	16.4%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	61.3%	38.7%
MÉXICO - TIZAYUCA	61.3%	38.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	82.7%	17.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	84.0%	12.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	89.3%	9.3%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	81.3%	18.7%
DURANGO-MAZATLÁN	88.0%	9.3%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	82.7%	17.3%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	89.3%	10.7%

2016 N: 227  
2017 N: 296

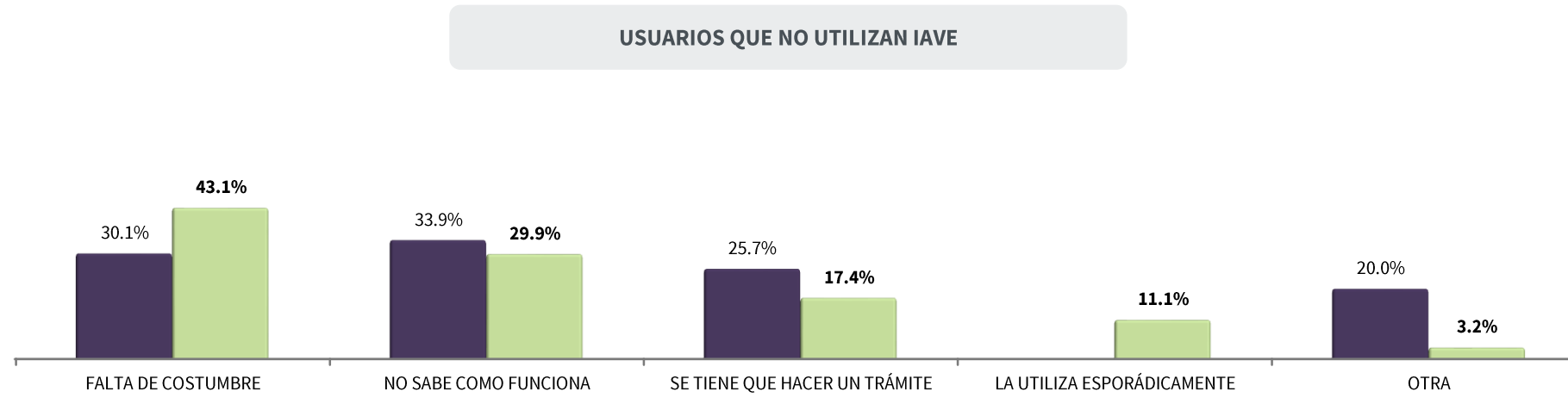
### ¿Por qué utiliza IAVE para pagar sus casetas de cobro? Cuadro 25



RESPUESTA MÚLTIPLE

2016 N: 1,123  
2017 N: 1,204

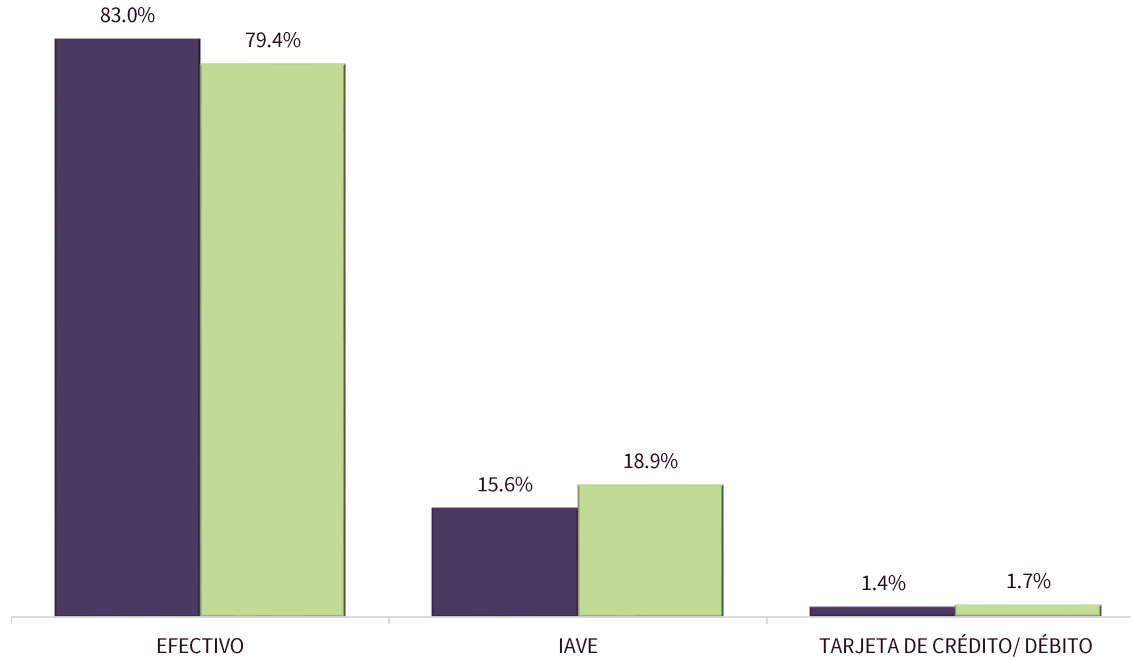
### ¿Por qué no utiliza IAVE para pagar sus casetas de cobro? Cuadro 26



## ¿Qué modo de pago utilizó para pagar esta caseta de cobro? Cuadro 28

2016 N: 1,350

2017 N: 1,500



	EFECTIVO	IAVE
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	89.3%	8.9%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	69.0%	25.3%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	82.7%	16.4%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	64.7%	35.3%
MÉXICO - TIZAYUCA	62.7%	37.3%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	82.7%	17.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	85.3%	12.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	90.7%	8.0%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	82.7%	17.3%
DURANGO-MAZATLÁN	90.7%	9.3%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	82.7%	17.3%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	89.3%	10.7%

N:1,500

## ¿Qué calificación le otorga al cajero que lo atendió?

Cuadro 18.1



N:1,120

N:1,191



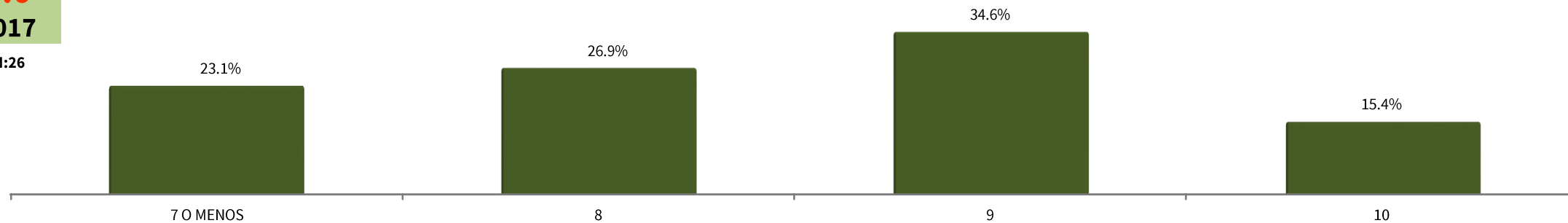
N:19

N:26

## Usted que pagó con tarjeta, por favor califique del 1 al 10 su experiencia con el pago electrónico? Cuadro 29

**CALIFICACIÓN PROMEDIO**  
**9.2** **8.0**  
**2016** **2017**  
N:19 N:26

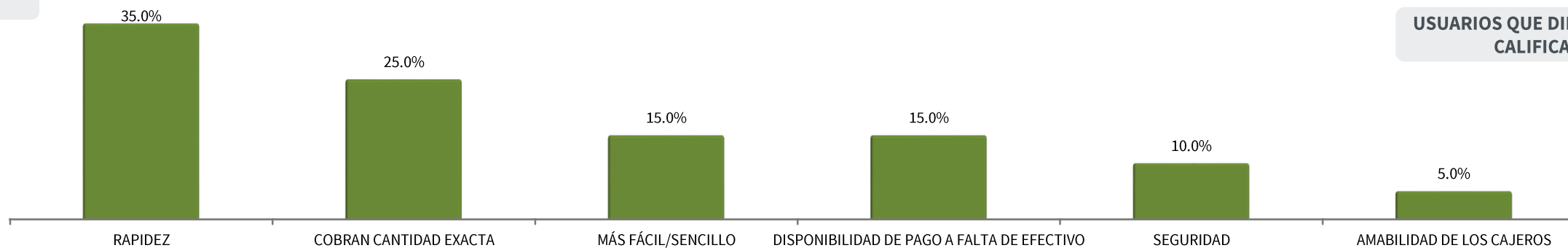
**USUARIOS QUE PAGARON CON TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO**



## ¿Por qué le da esa calificación al PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO/ DÉBITO? Cuadros 29.1 y 29.2

**RESPUESTA MÚLTIPLE**

**USUARIOS QUE DIERON 8 A 10 DE CALIFICACIÓN**



N:20

**USUARIOS QUE DIERON 7 O MENOS DE CALIFICACIÓN**



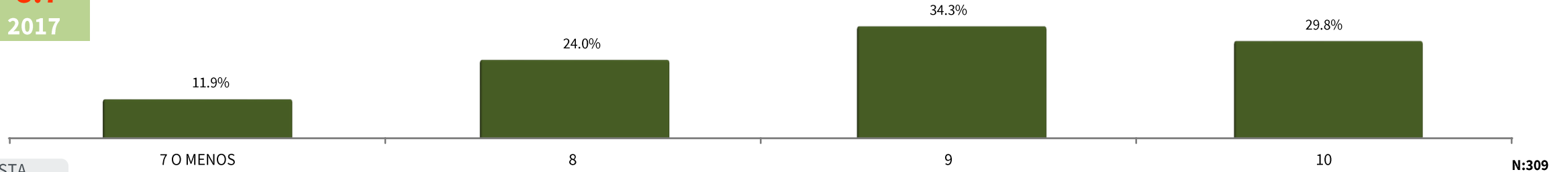
N:6

CALIFICACIÓN  
PROMEDIO

9.2 8.7  
2016 2017

Por favor califique del 1 al 10 su experiencia con IAVE Cuadro 30

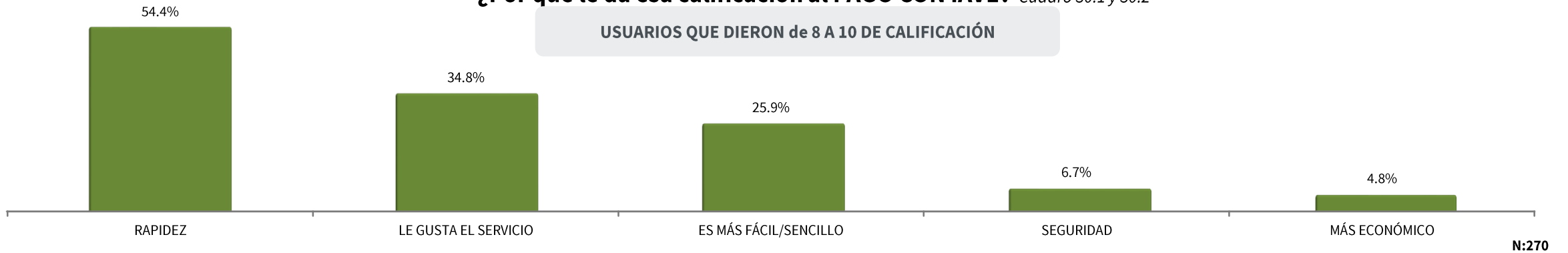
USUARIOS QUE EFECTUARON SU PAGO CON IAVE



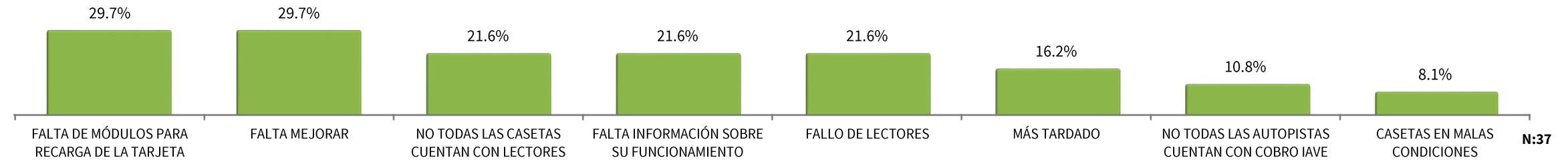
RESPUESTA  
MÚLTIPLE

¿Por qué le da esa calificación al PAGO CON IAVE? Cuadro 30.1 y 30.2

USUARIOS QUE DIERON de 8 A 10 DE CALIFICACIÓN

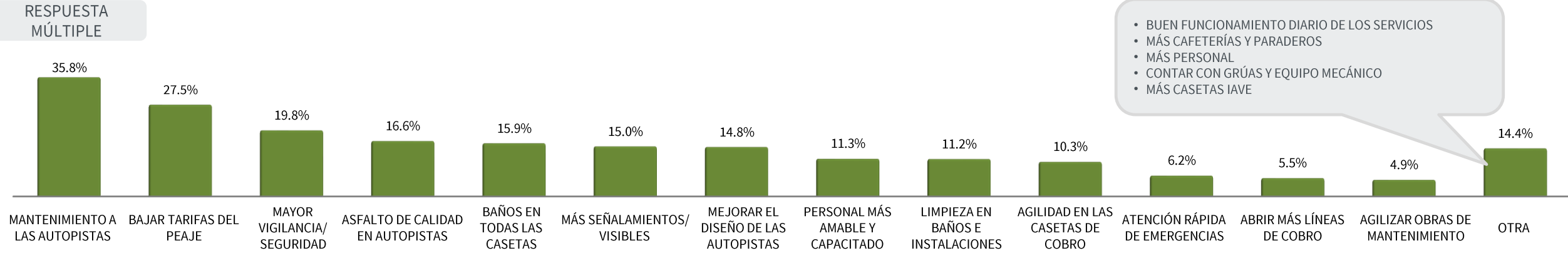


USUARIOS QUE DIERON 7 O MENOS DE CALIFICACIÓN



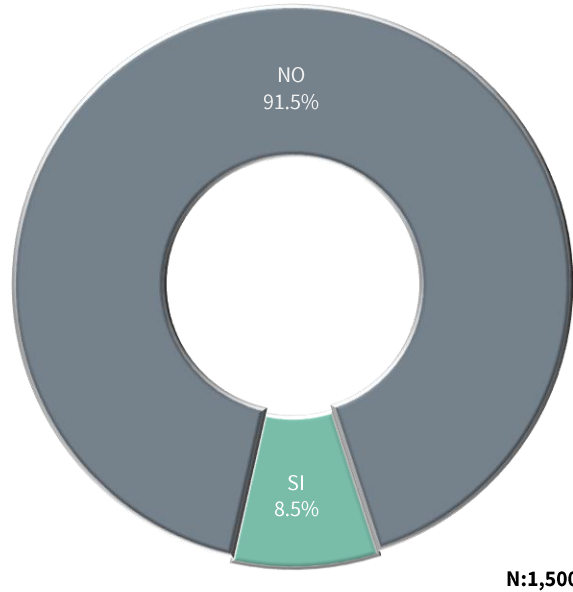


## ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la calidad de los servicios que ofrece CAPUFE? Cuadro 31



	MANTENIMIENTO A LAS AUTOISTAS	BAJAR TARIFAS DEL PEAJE	MAYOR VIGILANCIA/SEGURIDAD	ASFALTO DE CALIDAD EN AUTOISTAS	BAÑOS EN TODAS LAS CASSETAS	MÁS SEÑALAMIENTOS/VISIBLES	MEJORAR EL DISEÑO DE LAS AUTOISTAS
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	63.6%	16.4%	24.0%	24.0%	4.4%	11.6%	26.7%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	21.3%	28.7%	10.0%	14.0%	26.3%	18.7%	9.0%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	20.9%	35.6%	20.0%	7.6%	16.4%	22.7%	13.8%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	20.7%	23.3%	14.0%	8.7%	13.3%	8.7%	12.7%
MÉXICO - TIZAYUCA	26.7%	38.7%	21.3%	22.7%	29.3%	20.0%	21.3%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	56.0%	45.3%	14.7%	18.7%	8.0%	8.0%	21.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	54.7%	22.7%	21.3%	13.3%	9.3%	13.3%	17.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	57.3%	18.7%	22.7%	24.0%	13.3%	9.3%	12.0%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	21.3%	21.3%	24.0%	12.0%	6.7%	12.0%	4.0%
DURANGO-MAZATLÁN	13.3%	30.7%	20.0%	10.7%	36.0%	10.7%	1.3%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	57.3%	22.7%	37.3%	34.7%	12.0%	14.7%	17.3%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	49.3%	33.3%	34.7%	28.0%	9.3%	17.3%	18.7%

## ¿Ha visitado el parador Parres ubicado en la autopista México-Cuernavaca? Cuadro 32



	SI	NO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	3.1%	96.9%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	20.3%	79.7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	6.2%	93.8%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	3.3%	96.7%
MÉXICO - TIZAYUCA	32.0%	68.0%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	5.3%	94.7%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	1.3%	98.7%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	2.7%	97.3%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO		100.0%
DURANGO-MAZATLÁN	1.3%	98.7%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	2.7%	97.3%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	9.3%	90.7%

N:1,500

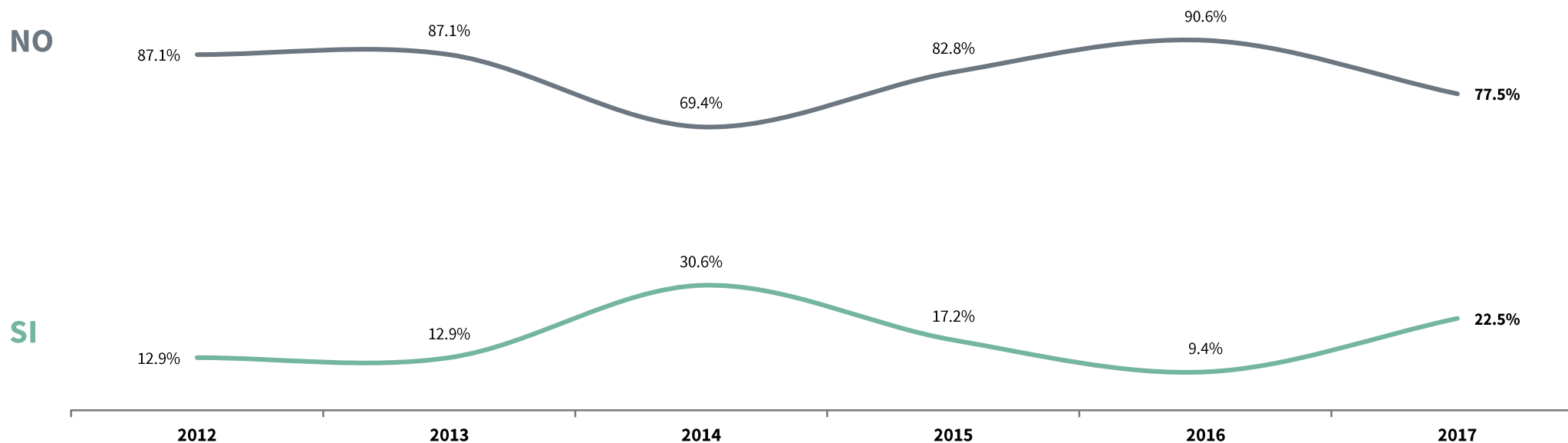
## ¿Cómo califica su experiencia en el parador Parres?

Cuadro 33

N:128



### ¿Ha utilizado el servicio 074? Cuadro 35



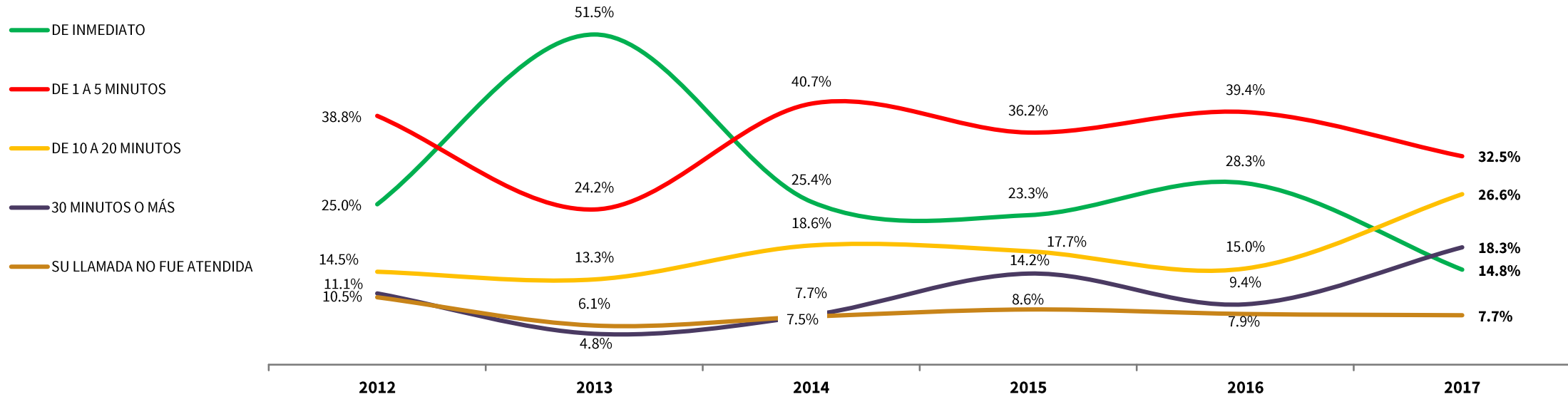
2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500

	SI	NO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	4.4%	95.6%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	27.3%	72.7%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	44.9%	55.1%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	32.0%	68.0%
MÉXICO - TIZAYUCA	37.3%	62.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	28.0%	72.0%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	22.7%	77.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	20.0%	80.0%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	4.0%	96.0%
DURANGO-MAZATLÁN	4.0%	96.0%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	6.7%	93.3%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	6.7%	93.3%

USUARIOS QUE HAN UTILIZADO EL SERVICIO  
074

2012	N: 152
2013	N: 165
2014	N: 413
2015	N: 232
2016	N: 127
2017	N: 338

¿Cuánto tiempo tardaron en contestarle? Cuadro 35.1



En la escala del 1 al 10 ¿Qué calificación le otorga al servicio de atención a usuarios 074? Cuadro 35.2

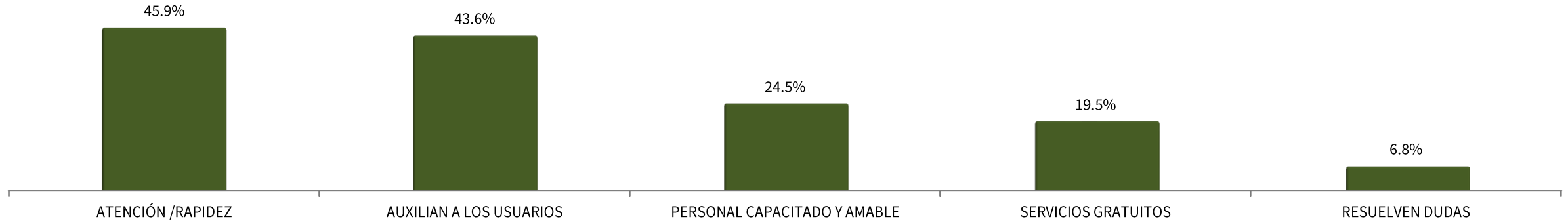
	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017
CALIFICACIÓN PROMEDIO	8.7	8.9	8.5	8.9	8.9	7.9

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

USUARIOS QUE LE DIERON ESTA CALIFICACIÓN

RESPUESTA MÚLTIPLE

¿Por qué le otorga una calificación de 8 a 10 al servicio 074? Cuadro 35.3

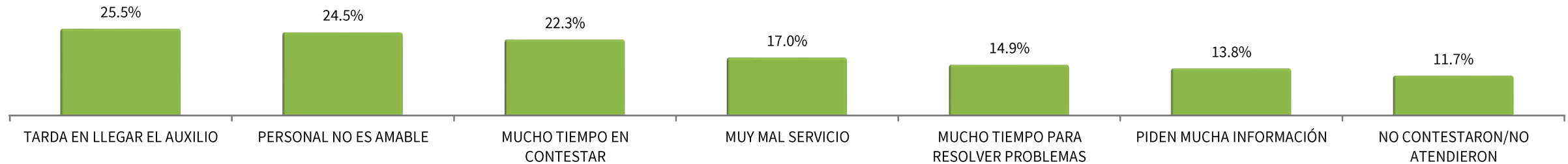


N:220

USUARIOS QUE LE DIERON ESTA CALIFICACIÓN

RESPUESTA MÚLTIPLE

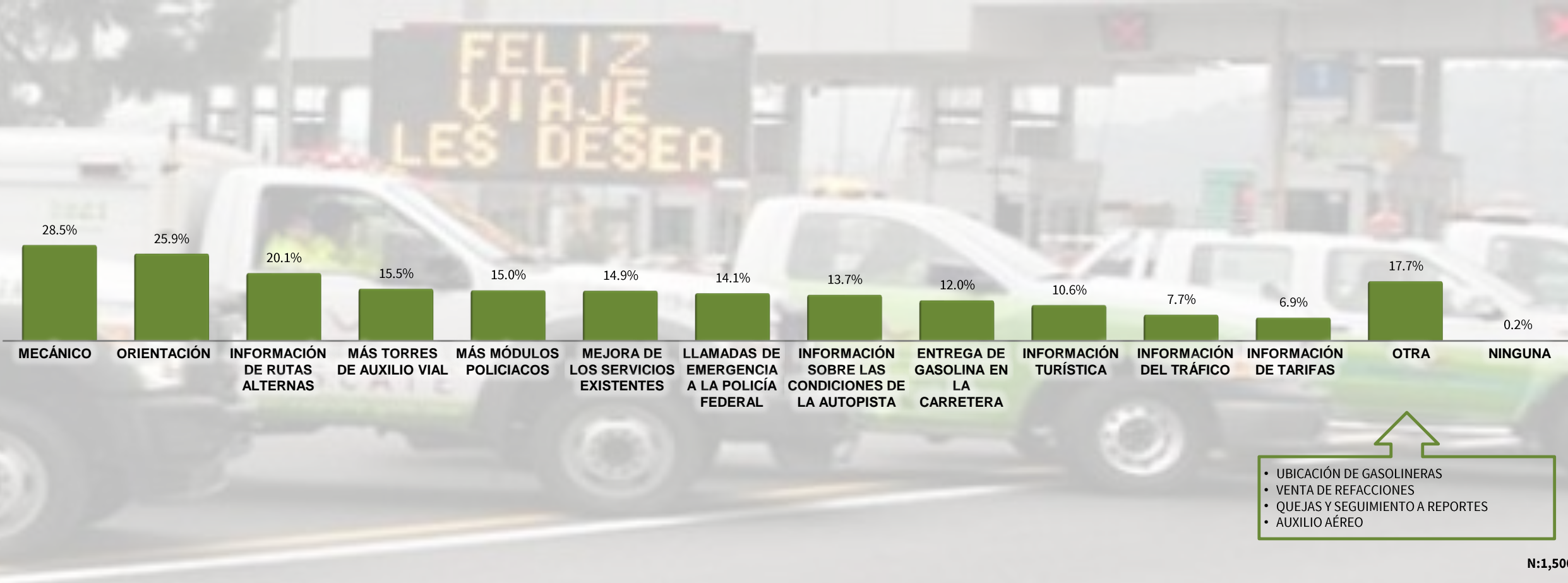
¿Por qué le otorga una calificación de 7 o menos al servicio 074? Cuadro 35.4



N:94

RESPUESTA  
MÚLTIPLE

**A través del teléfono 074 se canalizan los servicios de grúa, auxilio vial, médicos y de información carretera.  
¿Qué otro tipo de servicio le gustaría que se proporcionara por este medio? Cuadro 36**



**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 37

	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017
	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.7	8.1	8.0	8.4	7.6	<b>7.5</b>
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.3	8.2	8.0	8.4	8.3	<b>8.4</b>
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.2	7.9	7.4	8.4	8.7	<b>7.8</b>
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.0	7.7	8.1	8.2	<b>8.3</b>
MÉXICO - TIZAYUCA	8.5	7.5	8.8	8.2	8.8	<b>8.0</b>
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.0	7.5	7.9	8.1	8.7	<b>7.2</b>
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.0	8.6	8.2	8.8	8.5	<b>8.9</b>
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.9	8.3	8.2	8.8	8.7	<b>8.9</b>
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.3	8.3	8.6	7.9	8.0	<b>8.9</b>
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	8.1	7.8	6.4	<b>9.2</b>
CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	<b>8.1</b>
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	<b>7.8</b>
<b>GENERAL</b>	<b>8.3</b>	<b>8.1</b>	<b>8.0</b>	<b>8.3</b>	<b>8.2</b>	<b>8.2</b>

\* 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 37

POR PLAZA DE COBRO	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017
	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.8	8.1	7.9	8.4	7.8	<b>7.6</b>
PC-5 PALMILLAS	7.7	8.1	8.1	8.5	7.7	<b>7.6</b>
PC-41 SALAMANCA	---	8.1	8.1	8.3	7.2	<b>7.4</b>
PC-1 TLALPAN	8.8	8.3	8.6	8.3	---	<b>8.9</b>
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.5	8.4	7.2	8.1	8.7	<b>8.7</b>
PC-103 PALO BLANCO	7.8	8.1	8.0	8.7	8.0	<b>8.0</b>
PC-104 LA VENTA	7.9	7.8	8.0	8.4	7.9	<b>8.0</b>
PC-7 SAN MARCOS	7.9	8.2	7.5	8.5	8.7	<b>8.2</b>
PC-26 AMOZOC	8.3	8.0	7.4	8.1	8.6	<b>7.7</b>
PC-27 ESPERANZA	---	7.5	7.2	8.6	8.7	<b>7.6</b>
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.3	7.3	8.1	8.6	<b>8.6</b>
PC-45 FORTÍN	---	7.8	8.1	8.1	7.8	<b>8.0</b>
PC-21 OJO DE AGUA	8.5	7.5	8.8	8.2	8.8	<b>8.0</b>
PC-191 MALPASITO	8.0	7.5	7.9	8.1	8.7	<b>7.2</b>
PC-110 SABINAS	9.0	8.6	8.2	8.8	8.5	<b>8.9</b>
PC-140 LA CARBONERA	8.9	8.3	8.2	8.8	8.7	<b>8.9</b>
PC-141 LOS CHORROS	9.3	8.3	8.6	7.9	8.0	<b>8.9</b>
PC-95 DURANGO	---	---	8.1	7.8	6.4	<b>9.2</b>
PC-53 COMPOSTELA	---	---	---	---	---	<b>8.1</b>
PC-87 ZACATECAS	---	---	---	---	---	<b>7.8</b>
	N:1,175	N:1,275	N:1,350	N:1,350	N:1,350	N:1,500

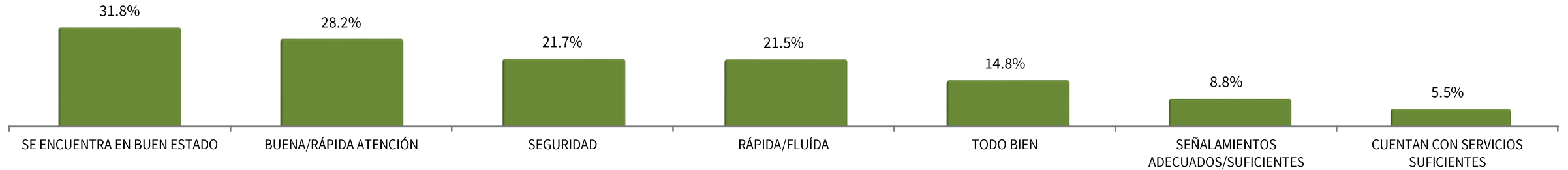
\* El color **naranja** refiere que la calificación bajó respecto a la medición anterior y el **verde** indica los que subieron.



USUARIOS QUE LE DIERON ESTA CALIFICACIÓN

¿Por qué le otorga una calificación de 8 a 10 a la operación de los servicios de autopista?

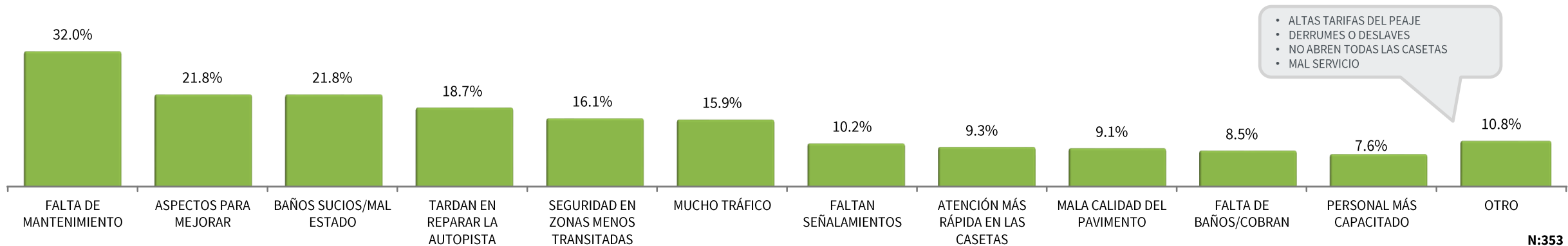
Cuadro 37.1



N:1129

¿Por qué le otorga una calificación de 7 o menos a la operación de los servicios de autopista?

Cuadro 37.2

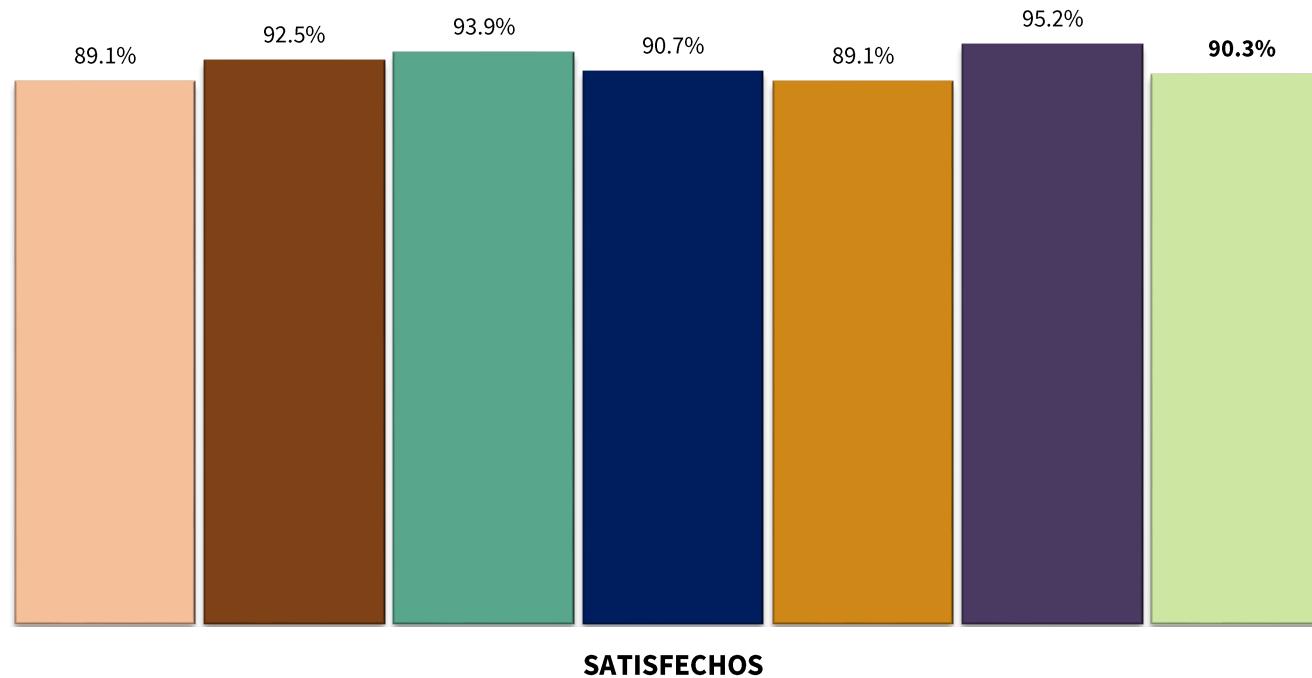


N:353

# SATISFACCIÓN GENERAL CON LAS AUTOPISTAS DE CAPUFE

## % DE USUARIOS SATISFECHOS

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 2017	N: 1,500



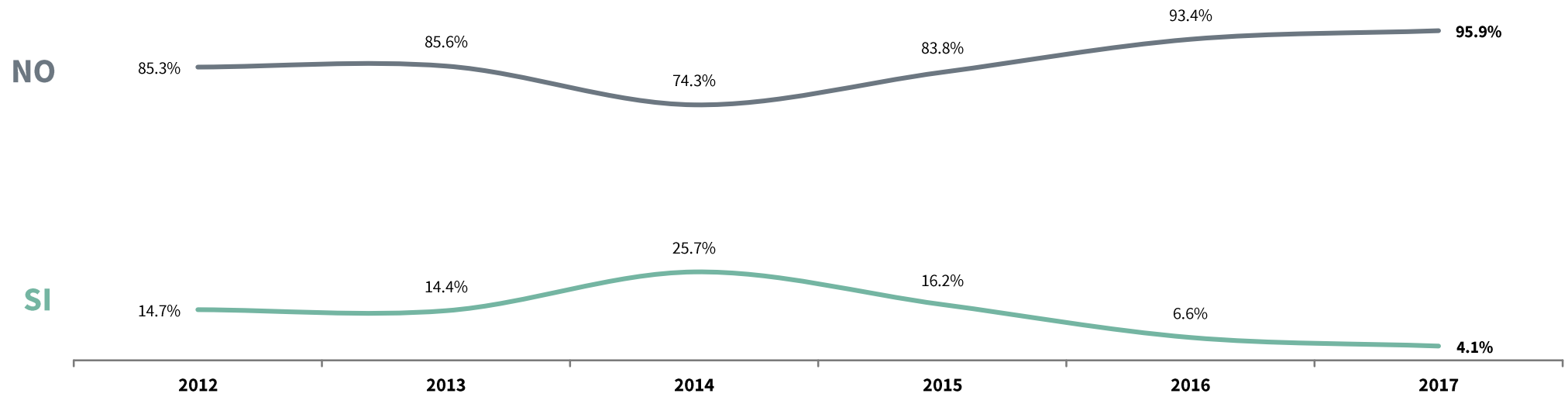
*Nota: En 2010, es el % de satisfechos y muy satisfechos.  
La escala cambió en las siguientes mediciones de 1 a 10,  
la información corresponde al % de calificaciones recibidas de 7 a 10.*



# PÁGINA DE INTERNET Y REDES SOCIALES

### ¿Ha consultado usted la página [www.capufe.gob.mx](http://www.capufe.gob.mx)? Cuadro 39

2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500



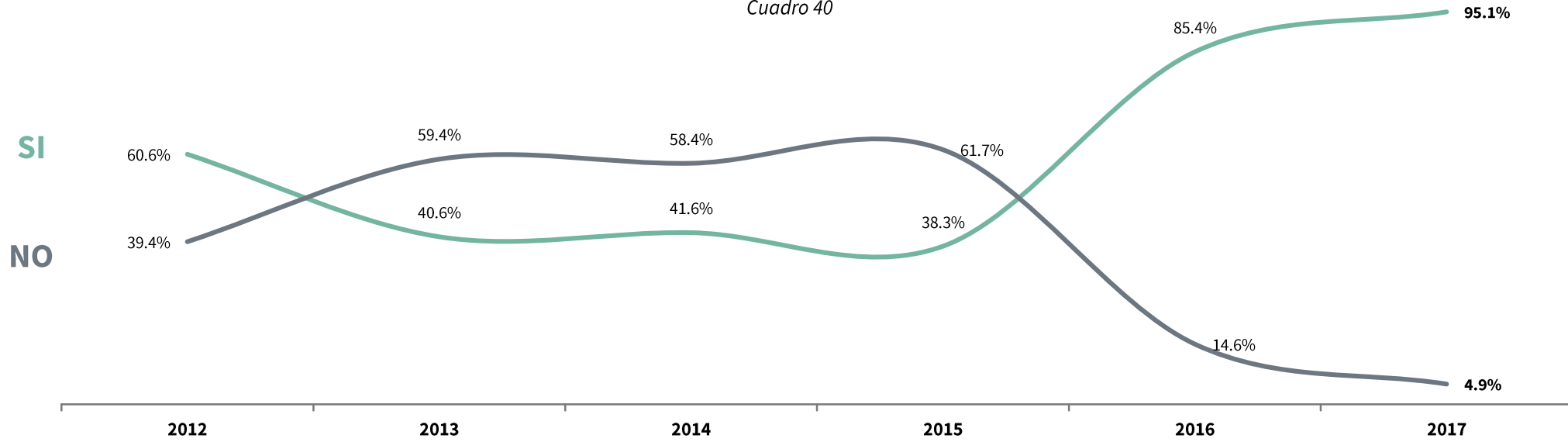
	SI	NO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	.9%	99.1%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	5.0%	95.0%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	5.8%	94.2%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	6.7%	93.3%
MÉXICO - TIZAYUCA	6.7%	93.3%
LAS CHOAPAS-OCOZCOAUTLA	5.3%	94.7%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	2.7%	97.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	1.3%	98.7%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	1.3%	98.7%
DURANGO-MAZATLÁN		100.0%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	5.3%	94.7%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	5.3%	94.7%

USUARIOS QUE HAN CONSULTADO LA PÁGINA  
www.capufe.gob.mx

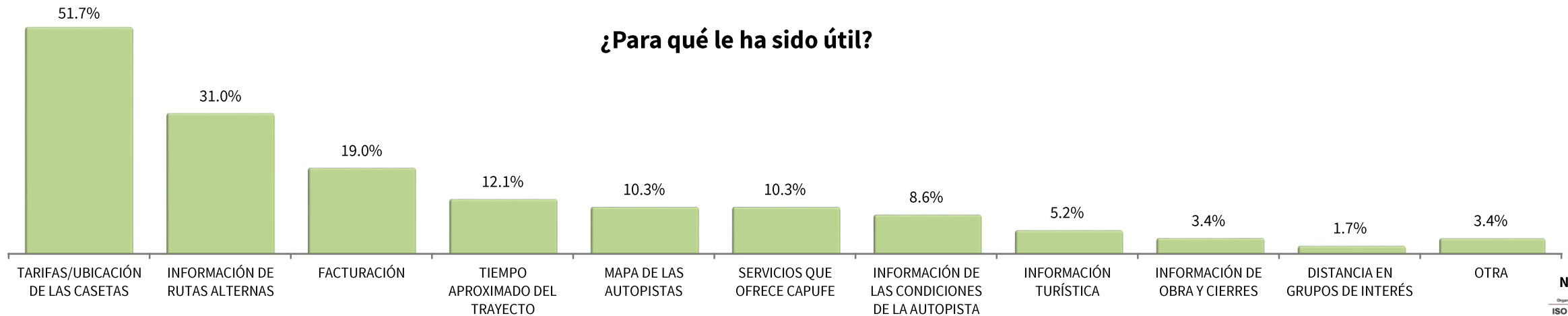
¿Le ha sido útil la información de la página www.capufe.gob.mx?

Cuadro 40

2012	N: 196
2013	N: 184
2014	N: 347
2015	N: 223
2016	N: 196
2017	N: 61

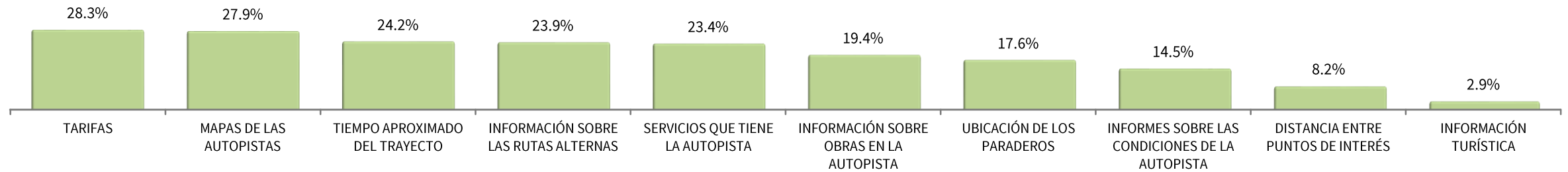


¿Para qué le ha sido útil?



N:58

## ¿Qué tipo de información le gustaría encontrar en la página web de CAPUFE? Cuadro 41

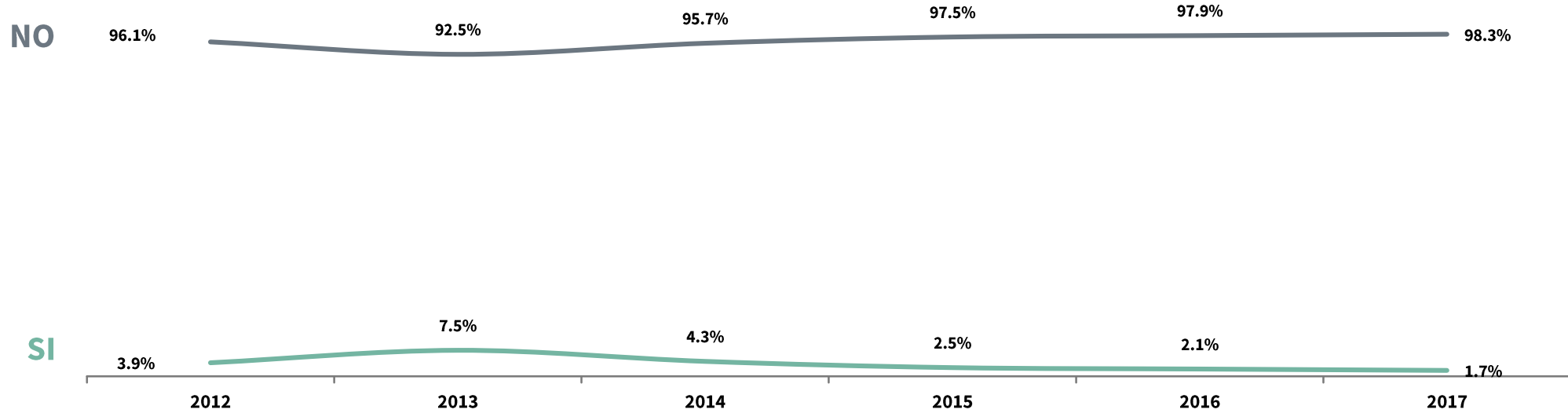


N:1,500

	TARIFAS	MAPAS DE LAS AUTOISTAS	TIEMPO APROXIMADO DEL TRAYECTO	INFORMACIÓN SOBRE LAS RUTAS ALTERNAS	SERVICIOS QUE TIENE LA AUTOISTA	INFORMACIÓN SOBRE OBRAS EN LA AUTOISTA	UBICACIÓN DE LOS PARADEROS	INFORMES SOBRE LAS CONDICIONES DE LA AUTOISTA
18 A 29 AÑOS	29.5%	23.8%	21.8%	21.5%	21.8%	20.7%	17.6%	16.1%
30 A 35 AÑOS	26.2%	32.7%	27.1%	27.6%	27.1%	22.9%	13.1%	15.9%
36 A 45 AÑOS	26.8%	27.0%	27.3%	21.9%	22.7%	17.4%	19.5%	13.3%
46 O MÁS AÑOS	30.0%	28.7%	21.4%	25.3%	23.3%	19.2%	17.7%	14.3%

## ¿Sigue usted la cuenta de Twitter de CAPUFE? Cuadros 42

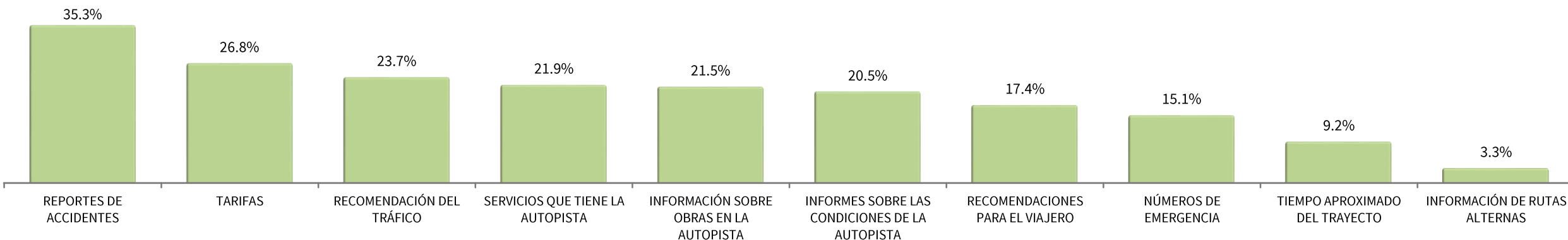
2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500



	SI	NO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	1.3%	98.7%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	1.0%	99.0%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	3.6%	96.4%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	2.7%	97.3%
MÉXICO - TIZAYUCA	2.7%	97.3%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	4.0%	96.0%
MONTERREY-NUEVO LAREDO		100.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO		100.0%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO		100.0%
DURANGO-MAZATLÁN	1.3%	98.7%
CHAPALILLA-COMPOSTELA	1.3%	98.7%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS		100.0%

RESPUESTA  
MÚLTIPLE

### ¿Qué tipo de información sugiere que se difunda por redes sociales? Cuadro 43



N:1500

	REPORTES DE ACCIDENTES	TARIFAS	RECOMENDACIÓN DEL TRÁFICO	SERVICIOS QUE TIENE LA AUTOPISTA	INFORMACIÓN SOBRE OBRAS EN LA AUTOPISTA	INFORMES SOBRE LAS CONDICIONES DE LA AUTOPISTA	RECOMENDACIONES PARA EL VIAJERO	NÚMEROS DE EMERGENCIA
18 A 29 AÑOS	31.4%	27.6%	24.9%	21.8%	24.1%	21.5%	17.2%	12.6%
30 A 35 AÑOS	35.5%	26.6%	25.7%	25.7%	22.4%	19.6%	18.7%	15.0%
36 A 45 AÑOS	37.7%	25.6%	23.2%	20.7%	18.0%	19.5%	17.8%	13.1%
46 O MÁS AÑOS	35.0%	27.6%	22.7%	21.6%	23.1%	21.2%	16.6%	18.2%





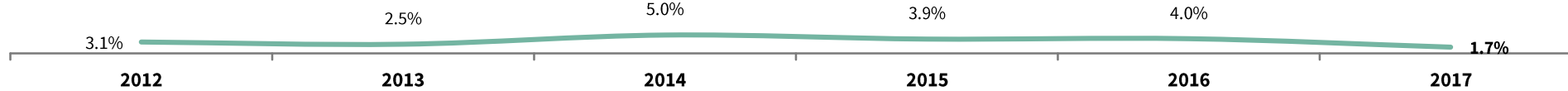
# EVALUACIÓN DE LA SEGURIDAD

## ¿Ha tenido algún problema relacionado con la seguridad en sus recorridos por alguna autopista a cargo de CAPUFE en el último año? Cuadro 44

NO



SI



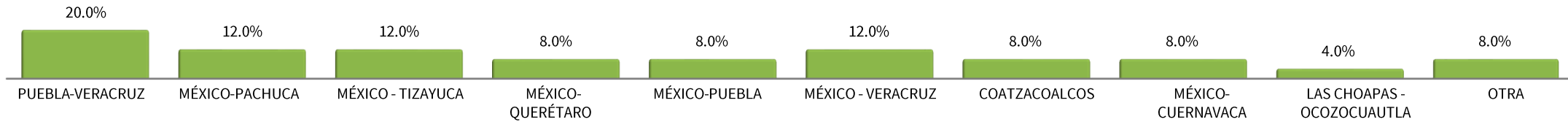
2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500

	SI	NO
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	.9%	99.1%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	.7%	99.3%
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	4.4%	95.6%
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ		100.0%
MÉXICO - TIZAYUCA	8.0%	92.0%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	6.7%	93.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO		100.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO		100.0%
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO		100.0%
DURANGO-MAZATLÁN		100.0%
CHAPALILLA-COMPOSTELA		100.0%
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS		100.0%

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

¿En cuál autopista?

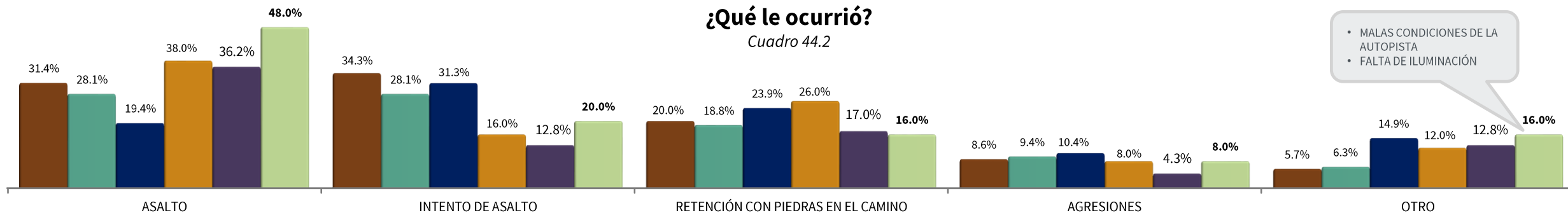
Cuadro 44.1



2012	N: 36
2013	N: 32
2014	N: 68
2015	N: 53
2016	N: 47
2017	N: 25

¿Qué le ocurrió?

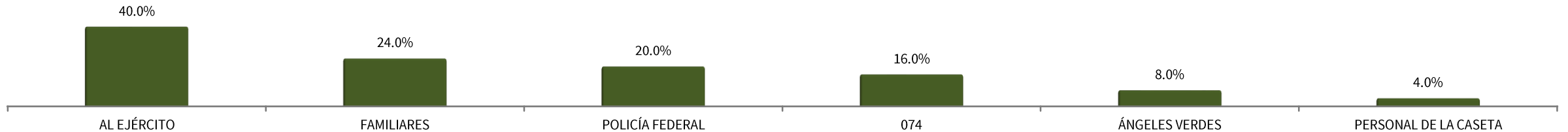
Cuadro 44.2



• MALAS CONDICIONES DE LA AUTOPISTA  
• FALTA DE ILUMINACIÓN

¿A quién recurrió?

Cuadro 44.3



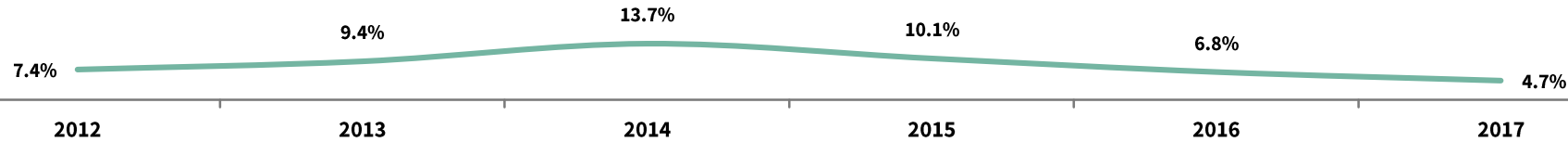
RESPUESTA MÚLTIPLE

### ¿Ha necesitado apoyo de la Policía Federal? Cuadro 45

NO



SI



2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500

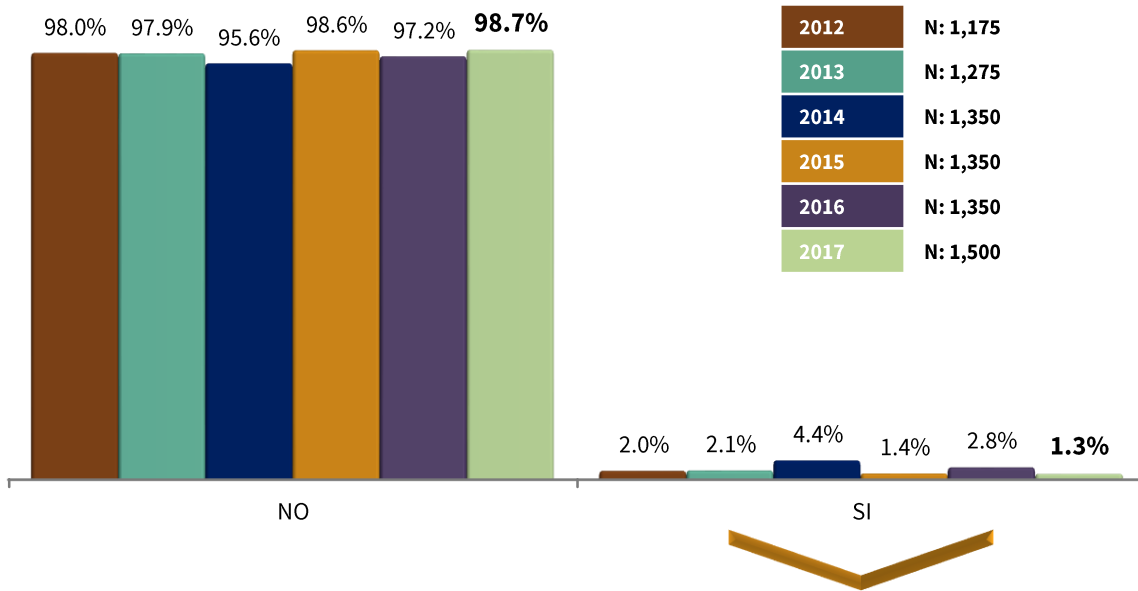
### En caso de que hubiese sido atendido por la Policía Federal, del 1 al 10, califique como fue tratado

Cuadro 46

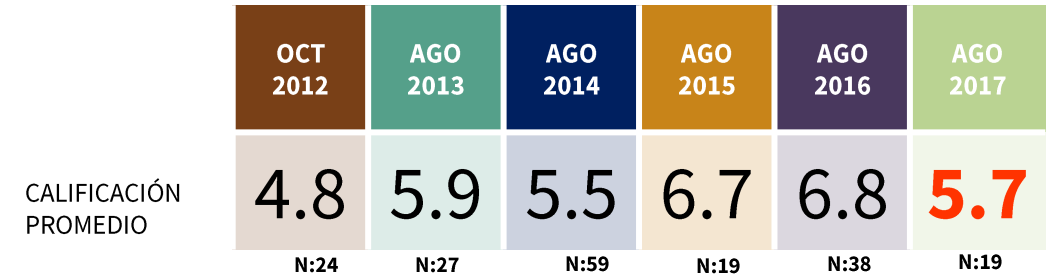
	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017
CALIFICACIÓN PROMEDIO	7.5	7.8	8.4	9.0	8.4	7.3
	N:87	N:120	N:185	N:136	N:92	N:19

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

## ¿Ha presentado alguna queja a los tramos operados por CAPUFE? Cuadro 47

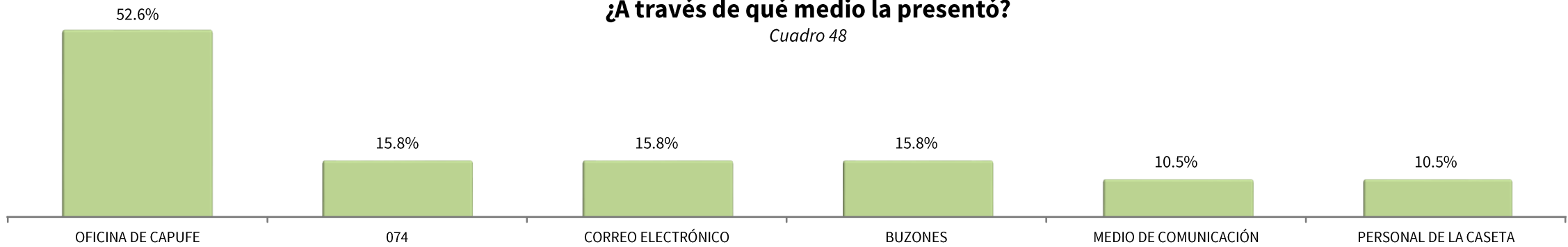


## Del 1 al 10, le pido que califique cómo fue atendida su queja Cuadro 49



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

## ¿A través de qué medio la presentó? Cuadro 48

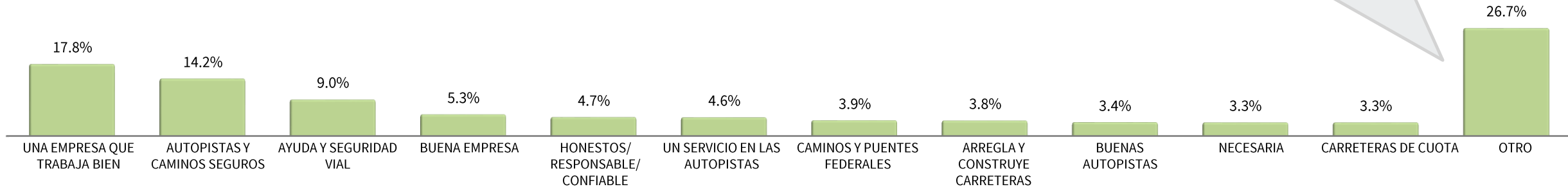


N:19

RESPUESTA  
MÚLTIPLE

### ¿Cómo definiría usted a CAPUFE? Cuadro 50

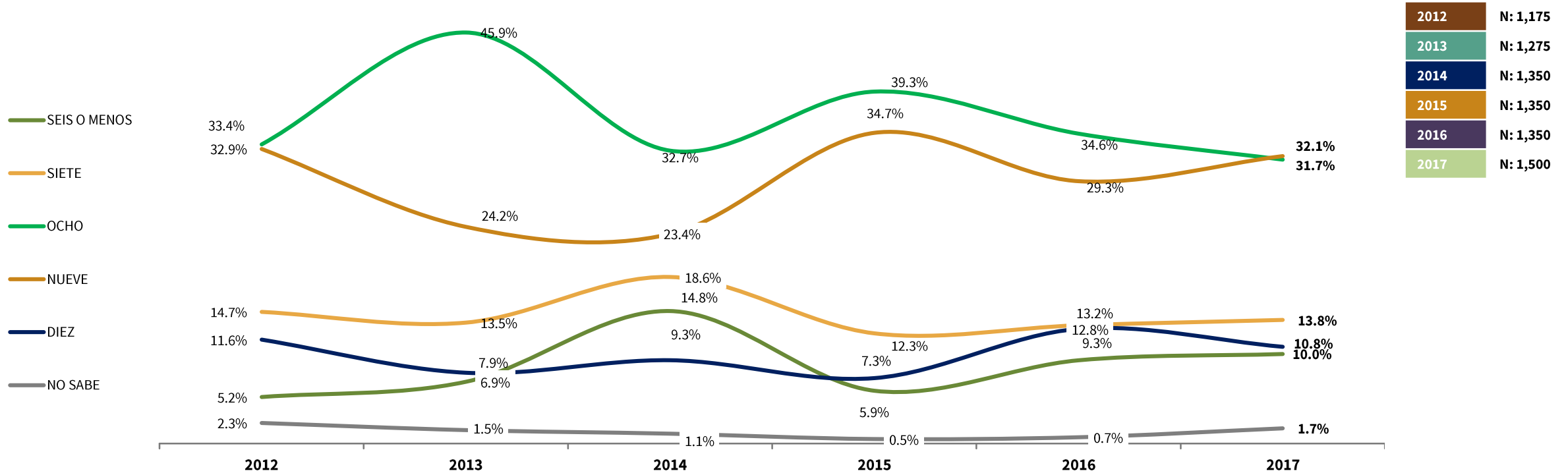
- SERVICIOS DEFICIENTES
- TARIFAS CARAS
- LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CARRETERAS
- EMPRESA CORRUPTA
- UNA VÍA RÁPIDA
- PREOCUPACIÓN POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS
- PERSONAL CAPACITADO
- EMPRESA PREVENTIVA
- REGULAR
- DEPENDENCIA DEL GOBIERNO



N:1,500

	UNA EMPRESA QUE TRABAJA BIEN	AUTOPISTAS Y CAMINOS SEGUROS	AYUDA Y SEGURIDAD VIAL	BUENA EMPRESA	HONESTOS/ RESPONSABLE/ CONFIABLE	UN SERVICIO EN LAS AUTOPISTAS	CAMINOS Y PUENTES FEDERALES	ARREGLA Y CONSTRUYE CARRETERAS
18 A 29 AÑOS	15.7%	13.0%	9.6%	4.6%	8.0%	7.7%	2.7%	3.8%
30 A 35 AÑOS	18.7%	16.8%	8.9%	4.7%	3.7%	3.3%	3.3%	1.9%
36 A 45 AÑOS	18.2%	14.3%	8.2%	5.9%	4.5%	3.9%	3.9%	4.3%
46 O MÁS AÑOS	18.1%	13.6%	9.5%	5.4%	3.5%	4.3%	4.7%	4.1%

## 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 51



2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500

	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017
CALIFICACIÓN PROMEDIO	8.3	8.1	7.8	8.2	8.2	<b>8.1</b>

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



# 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	AGO 2017	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	8.2	8.8	8.0	8.2	8.2	<b>7.6</b>	7.5	8.6	8.0	8.3	8.0	<b>7.8</b>	8.3	8.3	7.8	8.3	8.0	<b>8.1</b>
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.7	9.0	8.2	8.4	8.8	<b>8.4</b>	8.3	8.7	7.5	8.3	8.6	<b>8.4</b>	8.6	8.7	7.7	8.3	8.2	<b>8.2</b>
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.7	8.7	8.1	8.1	9.2	<b>8.0</b>	7.7	8.2	7.8	8.2	9.2	<b>8.0</b>	9.0	8.5	6.8	7.9	9.0	<b>8.5</b>
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.6	8.8	8.8	8.6	<b>7.8</b>	---	8.2	8.7	8.9	8.5	<b>7.9</b>	---	8.8	7.4	8.1	8.4	<b>8.6</b>
MÉXICO - TIZAYUCA	6.3	7.9	9.3	7.9	---	<b>8.7</b>	6.3	7.6	8.9	8.4	9.5	<b>8.4</b>	7.6	7.5	8.4	8.5	7.0	<b>7.9</b>
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	7.9	8.9	9.3	9.4	<b>7.9</b>	8.8	7.5	9.0	9.1	9.4	<b>8.0</b>	8.7	7.3	7.8	9.2	9.3	<b>7.8</b>
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.5	8.7	8.1	8.8	8.2	<b>8.9</b>	8.6	8.5	8.3	9.0	8.0	<b>8.8</b>	8.4	9.1	8.3	8.8	8.6	<b>8.8</b>
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.5	8.4	8.3	9.3	8.1	<b>8.9</b>	8.6	8.0	8.3	8.7	8.5	<b>8.6</b>	8.2	8.4	8.2	8.5	8.1	<b>8.7</b>
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.3	8.2	9.4	9.3	8.9	<b>9.1</b>	8.5	8.4	9.2	8.9	8.6	<b>9.1</b>	8.5	8.5	7.5	9.4	8.8	<b>9.4</b>
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	8.0	9.1	8.9	<b>9.4</b>	---	---	8.1	8.7	7.6	<b>9.3</b>	---	---	7.2	8.8	7.4	<b>9.4</b>
CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	<b>8.7</b>	---	---	---	---	---	<b>8.5</b>	---	---	---	---	---	<b>8.4</b>
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	<b>6.8</b>	---	---	---	---	---	<b>8.5</b>	---	---	---	---	---	<b>9.1</b>
<b>GENERAL</b>	<b>8.5</b>	<b>8.4</b>	<b>8.4</b>	<b>8.6</b>	<b>8.8</b>	<b>8.4</b>	<b>8.1</b>	<b>8.2</b>	<b>8.1</b>	<b>8.5</b>	<b>8.6</b>	<b>8.4</b>	<b>8.5</b>	<b>8.3</b>	<b>7.6</b>	<b>8.4</b>	<b>8.5</b>	<b>8.5</b>

\* 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	AGO 2017	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017
PC-4 TEPOTZOTLÁN	8.2	8.7	7.4	8.3	7.9	7.7	8.2	8.7	7.4	8.3	7.9	8.0	8.3	8.6	7.8	8.2	7.5	7.9
PC-5 PALMILLAS	8.1	8.8	8.3	8.2	8.9	7.7	8.1	8.8	8.3	8.2	8.9	8.0	8.2	7.6	7.8	8.3	8.7	8.2
PC-41 SALAMANCA	---	8.9	8.3	8.2	7.9	7.3	---	8.9	8.3	8.2	7.9	7.3	---	8.9	7.9	8.4	7.9	8.2
PC-1 TLALPAN	8.7	8.9	8.8	8.6	---	8.9	8.3	9.0	8.0	8.3	---	8.8	9.3	8.6	7.9	8.2	---	8.2
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	9.2	8.1	8.1	8.7	8.6	8.7	9.2	8.1	8.1	8.7	8.4	8.5	8.4	8.0	8.2	7.4	8.2
PC-103 PALO BLANCO	8.7	8.8	8.2	8.5	9.1	7.8	8.7	8.8	8.2	8.5	9.1	8.1	8.5	8.7	7.5	8.2	9.3	7.9
PC-104 LA VENTA	8.3	9.3	8.0	8.5	8.8	8.2	8.3	9.3	8.0	8.5	8.8	8.4	8.4	8.9	7.6	8.7	9.2	8.3
PC-7 SAN MARCOS	8.7	8.4	7.7	8.8	9.0	8.3	8.7	8.4	7.7	8.8	9.0	8.3	8.8	8.4	6.5	8.3	9.0	8.6
PC-26 AMOZOC	9.1	10.0	8.2	7.8	9.2	7.9	9.1	10.0	8.2	7.8	9.2	7.8	9.0	8.5	7.0	8.0	9.2	8.3
PC-27 ESPERANZA	---	10.0	8.5	7.9	9.2	7.8	---	10.0	8.5	7.9	9.2	7.7	---	8.6	6.9	7.6	8.8	8.6
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.5	9.0	8.8	9.0	8.3	---	8.5	9.0	8.8	9.0	8.3	---	8.9	7.0	8.0	8.9	8.6
PC-45 FORTÍN	---	8.7	8.7	8.8	8.0	7.2	---	8.7	8.7	8.8	8.0	7.5	---	8.6	7.7	8.2	7.9	8.6
PC-21 OJO DE AGUA	6.3	7.9	9.3	7.9	---	8.7	6.3	7.9	9.3	7.9	---	8.4	7.6	7.5	8.4	8.5	7.0	7.9
PC-191 MALPASITO	8.9	7.9	8.9	9.3	9.4	7.9	8.9	7.9	8.9	9.3	9.4	8.0	8.7	7.3	7.8	9.2	9.3	7.8
PC-110 SABINAS	8.5	8.7	8.1	8.8	8.2	8.9	8.5	8.7	8.1	8.8	8.2	8.8	8.4	9.1	8.3	8.8	8.6	8.8
PC-140 LA CARBONERA	8.5	8.4	8.3	9.3	8.1	8.9	8.5	8.4	8.3	9.3	8.1	8.6	8.2	8.4	8.2	8.5	8.1	8.7
PC-141 LOS CHORROS	8.3	8.2	9.4	9.3	8.9	9.1	8.3	8.2	9.4	9.3	8.9	9.1	8.5	8.5	7.5	9.4	8.8	9.4
PC-95 DURANGO	---	---	8.0	9.1	8.9	9.4	---	---	8.0	9.1	8.9	9.3	---	---	7.2	8.8	7.4	9.4
PC-53 COMPOSTELA	---	---	---	---	---	8.7	---	---	---	---	---	8.5	---	---	---	---	---	8.4
PC-87 ZACATECAS	---	---	---	---	---	6.8	---	---	---	---	---	8.5	---	---	---	---	---	9.1

\* 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	AGO 2017	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.0	7.8	6.7	8.2	7.6	<b>7.1</b>	7.8	9.0	8.2	8.3	8.4	<b>7.8</b>	7.3	9.7	8.1	8.3	7.8	<b>7.8</b>	7.4	9.0	8.3	8.1	8.0	<b>7.8</b>
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	7.3	7.5	7.5	7.4	8.1	<b>7.3</b>	8.2	8.5	8.1	8.3	8.9	<b>8.4</b>	8.0	8.1	7.6	8.3	9.0	<b>7.8</b>	7.3	8.5	7.6	8.1	9.0	<b>7.9</b>
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	6.7	7.7	5.5	8.5	8.5	<b>7.8</b>	8.7	8.3	6.9	8.3	8.9	<b>8.3</b>	8.4	7.7	7.4	7.9	8.9	<b>8.1</b>	7.8	8.3	6.9	7.9	8.9	<b>8.1</b>
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.3	9.0	8.5	6.9	<b>7.7</b>	---	8.2	8.9	8.6	8.1	<b>7.9</b>	---	7.9	8.8	8.5	7.9	<b>7.8</b>	---	8.2	8.7	8.4	8.1	<b>8.1</b>
MÉXICO – TIZAYUCA	7.4	7.9	8.2	7.7	8.4	<b>6.0</b>	7.3	7.5	8.8	8.2	9.3	<b>8.0</b>	5.5	7.5	8.7	8.2	---	<b>8.5</b>	8.0	7.5	8.5	8.2	---	<b>8.5</b>
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	9.5	7.8	9.1	9.0	9.5	<b>7.9</b>	9.0	7.4	9.1	9.3	9.3	<b>8.1</b>	8.9	7.3	8.6	9.0	9.7	<b>8.2</b>	8.9	7.4	7.3	9.0	9.0	<b>8.1</b>
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.7	9.3	8.4	9.0	7.7	<b>8.7</b>	8.7	8.5	8.2	8.9	8.1	<b>8.8</b>	8.7	8.6	8.4	8.9	8.2	<b>8.9</b>	8.5	8.5	8.3	8.8	7.9	<b>8.7</b>
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.8	7.0	8.0	8.8	8.7	<b>7.6</b>	8.8	8.3	8.4	8.5	8.4	<b>8.8</b>	8.6	8.2	8.3	8.7	8.0	<b>8.8</b>	8.6	8.3	8.4	8.8	8.0	<b>8.8</b>
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	8.5	7.5	8.4	7.9	8.5	<b>8.7</b>	8.6	8.1	9.0	8.8	8.6	<b>9.0</b>	8.6	8.0	8.4	9.0	8.7	<b>9.2</b>	8.6	8.1	9.0	8.8	8.7	<b>9.1</b>
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	6.4	4.4	7.4	<b>9.2</b>	---	---	8.1	9.0	7.8	<b>9.4</b>	---	---	7.6	8.5	7.4	<b>9.3</b>	---	---	8.4	8.9	7.2	<b>9.4</b>
CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	<b>5.9</b>	---	---	---	---	---	<b>8.8</b>	---	---	---	---	---	<b>8.6</b>	---	---	---	---	---	<b>8.7</b>
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	<b>6.8</b>	---	---	---	---	---	<b>8.9</b>	---	---	---	---	---	<b>9.2</b>	---	---	---	---	---	<b>7.9</b>
<b>GENERAL</b>	<b>7.7</b>	<b>7.8</b>	<b>7.5</b>	<b>8.0</b>	<b>8.1</b>	<b>7.6</b>	<b>8.4</b>	<b>8.2</b>	<b>8.2</b>	<b>8.5</b>	<b>8.6</b>	<b>8.5</b>	<b>8.3</b>	<b>8.1</b>	<b>8.0</b>	<b>8.4</b>	<b>8.5</b>	<b>8.3</b>	<b>8.1</b>	<b>8.2</b>	<b>8.0</b>	<b>8.3</b>	<b>8.5</b>	<b>8.3</b>

\* 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	AGO 2017	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.1	7.4	6.6	8.2	7.2	7.6	7.8	9.0	7.9	8.3	8.0	7.5	7.4	9.8	8.1	8.3	7.4	8.1	7.6	9.0	8.1	8.3	7.7	8.1
PC-5 PALMILLAS	6.8	8.2	6.0	8.2	8.0	7.4	7.7	9.2	8.3	8.3	8.9	7.8	7.1	9.7	7.9	8.3	8.5	8.1	7.2	9.2	8.5	8.1	8.5	7.9
PC-41 SALAMANCA	---	7.9	7.5	8.3	7.6	6.1	---	8.8	8.4	8.2	8.3	8.0	---	9.6	8.4	8.2	7.5	6.6	---	8.8	8.5	8.1	7.8	6.8
PC-1 TLALPAN	8.4	8.9	8.2	8.1	---	7.7	8.9	8.9	8.7	8.3	---	8.7	8.2	8.0	7.4	8.4	---	7.7	6.8	8.9	7.2	8.4	---	8.3
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	7.6	6.9	6.7	7.4	7.9	4.1	8.2	8.6	7.0	7.8	9.1	8.2	8.4	7.8	7.3	8.0	8.9	7.1	7.7	8.6	7.2	7.7	9.0	7.3
PC-103 PALO BLANCO	6.6	6.5	7.1	5.1	7.4	8.4	7.9	8.4	8.3	8.4	8.0	7.8	7.1	8.1	8.0	8.3	8.0	7.8	7.0	8.4	7.9	7.9	8.0	7.8
PC-104 LA VENTA	6.9	7.9	8.1	8.9	8.1	8.3	7.4	8.3	8.3	8.6	8.7	8.5	6.0	8.2	7.7	8.5	8.8	8.3	6.5	8.3	7.8	8.2	8.6	8.4
PC-7 SAN MARCOS	7.7	7.6	5.9	8.4	8.2	7.9	8.8	8.3	6.9	8.6	8.8	8.3	8.3	8.2	7.5	8.5	8.7	8.3	7.6	8.3	6.6	8.7	8.9	8.3
PC-26 AMOZOC	6.6	7.5	4.9	8.2	8.7	7.7	9.0	7.8	6.9	8.0	9.1	8.1	8.4	5.8	7.3	7.9	9.1	7.9	7.8	7.8	6.7	7.8	9.0	7.8
PC-27 ESPERANZA	---	7.9	5.6	8.8	8.7	8.0	---	9.4	7.0	8.3	8.9	8.4	---	8.8	7.3	7.5	9.0	8.1	---	9.4	7.3	7.5	9.0	8.2
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.4	9.1	8.5	8.2	8.2	---	8.3	8.9	8.7	9.0	8.1	---	8.3	8.8	8.5	8.5	7.9	---	8.3	8.7	8.3	8.6	8.3
PC-45 FORTÍN	---	8.2	9.0	8.4	5.7	7.2	---	8.0	8.9	8.6	7.5	7.7	---	7.7	8.8	8.5	7.5	7.7	---	8.0	8.6	8.4	7.8	7.8
PC-21 OJO DE AGUA	7.4	7.9	8.2	7.7	8.4	6.0	7.3	7.5	8.8	8.2	9.3	8.0	5.5	7.5	8.7	8.2	---	8.5	8.0	7.5	8.5	8.2	---	8.5
PC-191 MALPASITO	9.5	7.8	9.1	9.0	9.5	7.9	9.0	7.4	9.1	9.3	9.3	8.1	8.9	7.3	8.6	9.0	9.7	8.2	8.9	7.4	7.3	9.0	9.0	8.1
PC-110 SABINAS	8.7	9.3	8.4	9.0	7.7	8.7	8.7	8.5	8.2	8.9	8.1	8.8	8.7	8.6	8.4	8.9	8.2	8.9	8.5	8.5	8.3	8.8	7.9	8.7
PC-140 LA CARBONERA	8.8	7.0	8.0	8.8	8.7	7.6	8.8	8.3	8.4	8.5	8.4	8.8	8.6	8.2	8.3	8.7	8.0	8.8	8.6	8.3	8.4	8.8	8.0	8.8
PC-141 LOS CHORROS	8.5	7.5	8.4	7.9	8.5	8.7	8.6	8.1	9.0	8.8	8.6	9.0	8.6	8.0	8.4	9.0	8.7	9.2	8.6	8.1	9.0	8.8	8.7	9.1
PC-95 DURANGO	---	---	6.4	4.4	7.4	9.2	---	---	8.1	9.0	7.8	9.4	---	---	7.6	8.5	7.4	9.3	---	---	8.4	8.9	7.2	9.4
PC-53 COMPOSTELA	---	---	---	---	---	5.9	---	---	---	---	---	8.8	---	---	---	---	---	8.6	---	---	---	---	---	8.7
PC-87 ZACATECAS	---	---	---	---	---	6.8	---	---	---	---	---	8.9	---	---	---	---	---	9.2	---	---	---	---	---	7.9

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

## EVALUACIÓN SERVICIOS

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	AGO 2017	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017
MÉXICO-QUERÉTARO-IRAPUATO	7.2	7.7	7.7	8.1	6.5	<b>7.3</b>	8.2	8.7	8.1	8.1	9.0	<b>7.8</b>	7.7	8.1	8.0	8.4	7.6	<b>7.5</b>
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.0	7.6	7.4	8.0	8.1	<b>8.3</b>	8.9	8.4	8.0	7.5	9.2	<b>8.6</b>	8.3	8.2	8.0	8.4	8.3	<b>8.4</b>
MÉXICO-PUEBLA-ACATZINGO-ESPERANZA	8.1	7.1	7.2	8.0	8.6	<b>7.4</b>	8.9	8.5	7.3	8.9	9.2	<b>7.8</b>	8.2	7.9	7.4	8.4	8.7	<b>7.8</b>
CD. MENDOZA-CÓRDOBA-VERACRUZ	----	7.7	7.4	7.6	8.0	<b>7.8</b>	----	8.6	8.3	8.5	8.5	<b>8.1</b>	----	8.0	7.7	8.1	8.2	<b>8.3</b>
MÉXICO – TIZAYUCA	8.4	7.4	8.1	8.0	8.6	<b>7.9</b>	9.2	8.4	8.8	8.5	8.7	<b>8.5</b>	8.5	7.5	8.8	8.2	8.8	<b>8.0</b>
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	7.0	7.5	6.7	7.2	8.2	<b>6.9</b>	9.0	8.4	8.8	8.8	7.5	<b>8.3</b>	8.0	7.5	7.9	8.1	8.7	<b>7.2</b>
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.0	8.5	8.0	8.6	8.2	<b>8.6</b>	9.1	9.4	8.6	8.9	9.3	<b>9.1</b>	9.0	8.6	8.2	8.8	8.5	<b>8.9</b>
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.0	8.5	8.2	8.3	8.5	<b>8.7</b>	9.1	9.0	8.6	9.0	8.9	<b>8.9</b>	8.9	8.3	8.2	8.8	8.7	<b>8.9</b>
LA CARBONERA-PUERTO MÉXICO	9.3	8.0	8.0	7.3	8.1	<b>8.3</b>	9.3	9.2	9.1	9.2	8.8	<b>9.1</b>	9.3	8.3	8.6	7.9	8.0	<b>8.9</b>
DURANGO-MAZATLÁN	---	---	7.6	7.3	6.0	<b>8.8</b>	---	---	9.4	8.9	9.0	<b>9.4</b>	---	---	8.1	7.8	6.4	<b>9.2</b>
CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	<b>7.7</b>	---	---	---	---	---	<b>9.3</b>	---	---	---	---	---	<b>8.1</b>
ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	<b>7.6</b>	---	---	---	---	---	<b>9.0</b>	---	---	---	---	---	<b>7.8</b>
<b>GENERAL</b>	<b>8.1</b>	<b>7.6</b>	<b>7.5</b>	<b>7.9</b>	<b>7.8</b>	<b>7.9</b>	<b>8.9</b>	<b>8.6</b>	<b>8.2</b>	<b>8.4</b>	<b>8.9</b>	<b>8.4</b>	<b>8.3</b>	<b>8.1</b>	<b>8.0</b>	<b>8.3</b>	<b>8.2</b>	<b>8.2</b>

\* 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	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	AGO 2017	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017
PC-4 TEPOTZOTLÁN	7.3	7.4	7.8	8.3	6.9	<b>7.4</b>	8.2	8.6	8.0	8.2	8.8	<b>7.9</b>	7.8	8.1	7.9	8.4	7.8	<b>7.6</b>
PC-5 PALMILLAS	7.0	8.0	7.8	8.1	6.4	<b>7.4</b>	8.1	8.7	8.1	8.1	9.0	<b>7.7</b>	7.7	8.1	8.1	8.5	7.7	<b>7.6</b>
PC-41 SALAMANCA	---	7.6	7.5	7.8	6.3	<b>7.1</b>	---	8.9	8.1	8.0	9.1	<b>7.6</b>	---	8.1	8.1	8.3	7.2	<b>7.4</b>
PC-1 TLALPAN	8.4	8.2	8.3	7.7	---	<b>8.8</b>	8.8	7.4	8.3	7.3	---	<b>9.4</b>	8.8	8.3	8.6	8.3	---	<b>8.9</b>
PC-184 FRANCISCO VELASCO DURÁN	8.7	7.9	6.5	7.8	8.7	<b>9.0</b>	8.7	8.6	7.4	6.8	9.2	<b>9.4</b>	8.5	8.4	7.2	8.1	8.7	<b>8.7</b>
PC-103 PALO BLANCO	7.1	7.1	7.3	8.3	7.3	<b>7.8</b>	9.0	8.7	8.1	8.0	9.4	<b>8.0</b>	7.8	8.1	8.0	8.7	8.0	<b>8.0</b>
PC-104 LA VENTA	7.7	7.0	7.4	8.1	7.9	<b>7.5</b>	8.9	8.7	8.3	8.1	9.0	<b>7.5</b>	7.9	7.8	8.0	8.4	7.9	<b>8.0</b>
PC-7 SAN MARCOS	8.1	7.6	7.5	7.9	8.6	<b>7.5</b>	9.2	8.5	7.3	8.5	9.1	<b>8.0</b>	7.9	8.2	7.5	8.5	8.7	<b>8.2</b>
PC-26 AMOZOC	8.3	7.5	7.2	7.9	8.6	<b>7.3</b>	8.7	8.2	7.2	8.8	9.4	<b>7.2</b>	8.3	8.0	7.4	8.1	8.6	<b>7.7</b>
PC-27 ESPERANZA	---	6.1	6.9	8.3	8.5	<b>7.6</b>	---	8.7	7.4	9.4	9.2	<b>8.3</b>	---	7.5	7.2	8.6	8.7	<b>7.6</b>
PC-117 PASO DEL TORO	---	8.2	7.2	7.9	8.4	<b>8.1</b>	---	8.8	7.8	8.6	8.7	<b>8.4</b>	---	8.3	7.3	8.1	8.6	<b>8.6</b>
PC-45 FORTÍN	---	7.3	7.6	7.3	7.7	<b>7.5</b>	---	8.4	8.8	8.5	8.4	<b>7.8</b>	---	7.8	8.1	8.1	7.8	<b>8.0</b>
PC-21 OJO DE AGUA	8.4	7.4	8.1	8.0	8.6	<b>7.9</b>	9.2	8.4	8.8	8.5	8.7	<b>8.5</b>	8.5	7.5	8.8	8.2	8.8	<b>8.0</b>
PC-191 MALPASITO	7.0	7.5	6.7	7.2	8.2	<b>6.9</b>	9.0	8.4	8.8	8.8	7.5	<b>8.3</b>	8.0	7.5	7.9	8.1	8.7	<b>7.2</b>
PC-110 SABINAS	9.0	8.5	8.0	8.6	8.2	<b>8.6</b>	9.1	9.4	8.6	8.9	9.3	<b>9.1</b>	9.0	8.6	8.2	8.8	8.5	<b>8.9</b>
PC-140 LA CARBONERA	9.0	8.5	8.2	8.3	8.5	<b>8.7</b>	9.1	9.0	8.6	9.0	8.9	<b>8.9</b>	8.9	8.3	8.2	8.8	8.7	<b>8.9</b>
PC-141 LOS CHORROS	9.3	8.0	8.0	7.3	8.1	<b>8.3</b>	9.3	9.2	9.1	9.2	8.8	<b>9.1</b>	9.3	8.3	8.6	7.9	8.0	<b>8.9</b>
PC-95 DURANGO	---	---	7.6	7.3	6.0	<b>8.8</b>	---	---	9.4	8.9	9.0	<b>9.4</b>	---	---	8.1	7.8	6.4	<b>9.2</b>
PC-53 COMPOSTELA	---	---	---	---	---	<b>7.7</b>	---	---	---	---	---	<b>9.3</b>	---	---	---	---	---	<b>8.1</b>
PC-87 ZACATECAS	---	---	---	---	---	<b>7.6</b>	---	---	---	---	---	<b>9.0</b>	---	---	---	---	---	<b>7.8</b>

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



# HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES

## CAMPAÑA DE SEGURIDAD VIAL

- El estudio refleja que la campaña “**Detén los accidentes**” incrementó ligeramente su posicionamiento respecto al año pasado, con un 47.6% de usuarios que la han visto, mientras que la campaña “**Cuida tu vida**”, obtiene un mejor resultado con un 56.9% de impacto entre los automovilistas que circulan en las autopistas de CAPUFE.
- Con relación a las campañas anteriores, “**Cuida tu vida**” está por encima de las campañas de los últimos años, sólo superada por la de “**El uso del cinturón de seguridad, salva vidas**” del 2012 y con similar resultado de la campaña “**No pongas en riesgo tu vida y la de los demás**”.
- Los principales mensajes de la frase “**Cuida tu vida, no uses el celular cuando manejes**”, es manejar con precaución, cuidar la vida y concentrarse en manejar. Para los jóvenes de 18 a 29 años, éstas dos últimas, son los principales.
- La frase “**Usa el cinturón. Detén los accidentes**”, lo primero que evoca es tener precaución, seguida de seguridad; para los más jóvenes, respetar el reglamento de vialidad, tiene especial importancia.
- La frase “**Cuida tu vida**”, es la que más les gustaría que se utilizara en una campaña de prevención de accidentes, lo que coincide con el buen resultado de la actual campaña de seguridad vial de CAPUFE.



- La frase “**No uses el celular cuando manejes**” es la que más recuerdan los usuarios de las diferentes campañas de CAPUFE. Otras frases populares son “Cuida tu vida”, “No conduzcas a exceso de velocidad”, “Tu familia te espera”, “Usa el cinturón de seguridad” y “Manejar no es un juego”. Para las mujeres tiene mayor impacto la frase “Tu familia te espera”, que para los hombres. A los jóvenes les gusta más la frase “No utilices el celular mientras manejas”.

- 15% de usuarios han estado involucrados en algún accidente vial, principalmente los jóvenes de 18 a 29 años y los mayores de 45 años.

- Las recomendaciones para evitar accidentes por parte de los conductores que han tenido algún percance, recaen en el mismo automovilista, ya que mencionan revisar el automóvil antes de salir a carretera, seguida de conducir con precaución, no conducir a exceso de velocidad y respetar los señalamientos como las primordiales. Para los mayores de 45 años, lo más importante para prevenir los accidentes, es evitar conducir a exceso de velocidad.

## SATISFACCIÓN DE USUARIOS

- El ahorro de tiempo de viaje, continúa siendo la razón para utilizar las autopistas CAPUFE, 7 de cada 10 usuarios así lo mencionan, seguido de la seguridad vial y del entorno.
- En general, la percepción sobre CAPUFE es positiva, siendo su principal atributo que trabaja bien y que sus carreteras son seguras. 9 de cada 10 usuarios de las autopistas a cargo de CAPUFE, se manifiestan satisfechos con el servicio que brinda. No obstante, la serie refleja una ligera baja en la satisfacción del usuario con relación al año pasado.
- El estado del pavimento es el principal problema reportado por los usuarios, aunque disminuye respecto al 2016. Esto es más pronunciado en las autopistas Cuauhtémoc-Osiris, Las Choapas- Ocozocoautla y Cd. Mendoza-Córdoba-Veracruz.
- Las obras en las autopistas se sitúan en el segundo lugar, con más menciones, las autopistas México-Querétaro-Irapuato y México- Tizayuca.
- Este año hay un incremento en el problema con señalamientos, siendo las autopistas Durango-Mazatlán y La Carbonera-Puerto México, donde más lo mencionaron y que coincide con el incremento de usuarios que considera que no son suficientes, de manera general o cuando hay obras de mantenimiento.

- El estado físico de la autopista obtiene un ligero aumento respecto al año pasado, las autopistas donde otorgan la calificación más baja es Las Choapas-Ocozocoautla, seguida por la México-Puebla-Acatzingo-Esperanza. En contraste, la autopista Durango-Mazatlán, presenta un marcado aumento en su calificación, respecto al 2016. Por tramo, el PC Francisco Velasco Durán, es el mejor evaluado y se mantiene en primer lugar desde el estudio anterior, incrementando su calificación en esta medición.
- El servicio de baños, seguido del servicio de grúas, son los más conocidos de los que brinda CAPUFE, mientras que, las torres de auxilio vial son las menos mencionadas. Las calificaciones promedio de todos los servicios, disminuyeron ligeramente con relación al año pasado, especialmente el servicio de baños, que presenta el promedio más bajo, mientras que la calificación más alta, fue otorgada a los servicios de auxilio vial y el de IAVE.
- Los baños, el servicio de grúas y IAVE son los servicios más utilizados por los usuarios de las autopistas.
- El Parador Parres, de la carretera México-Cuernavaca, ha sido visitado por menos de una décima parte de los automovilistas, los que más lo han utilizado, son los que transitan por las autopistas México-Tizayuca y México-Cuernavaca-Acapulco, en general, están satisfechos con su experiencia en el Parador.

- El efectivo sigue siendo la forma más popular de pago en las casetas de cobro. El pago con IAVE, refleja un ligero aumento, una quinta parte lo utiliza.
- 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 baja su promedio respecto al 2016, siendo las razones para una calificación negativa, la falta de módulos para la recarga de la tarjeta y que algunas casetas no cuentan con lectores, entre las principales.
- Los que no utilizan IAVE, es debido principalmente, porque no están acostumbrados a esta forma de pago, porque desconocen su funcionamiento y la incomodidad de realizar el trámite para conseguirla.
- La tarjeta de crédito/débito, es muy poco usada para pagar, quienes utilizaron esta forma de pago calificaron de manera regular esta opción, así como al cajero que los atendió. Reconocen como ventajas del pago con tarjeta, que es rápido y cobran la cantidad exacta, así como que es otra opción de pago. Las desventajas que mencionan son que el sistema a veces falla, les da desconfianza pagar con su tarjeta y que lo consideran tardado.
- La calificación a los cajeros, baja con relación al 2016; en las PC Durango, Tlalpan y Francisco Velasco Durán, están los mejor evaluados, en contraste en las PC de Amozoc, La Venta y Salamanca es donde les otorgan la calificación más baja.

- Aumenta el uso del 074, poco más de una quinta parte de conductores lo ha utilizado. El tiempo más frecuente de respuesta es de 1 a 5 minutos. La respuesta inmediata, tiene un descenso respecto al 2016, por lo que su calificación promedio muestra una disminución. En general los comentarios a este servicio son positivos.
- Con relación a la seguridad de las autopistas, se refleja una disminución en los incidentes, sólo el 1.7% de los automovilistas tuvieron algún percance de este tipo, siendo los asaltos o los intentos de asalto, los más comunes.
- El 5% de los usuarios, ha necesitado el apoyo de la Policía Federal, el cual califican con 7.3 en cuanto al trato recibido, bajando su promedio respecto al 2016.
- 13% ha recibido apoyo vial en sus recorridos, siendo el servicio de grúas el más solicitado, seguido por los Ángeles Verdes y el apoyo de servicios mecánicos. Quienes recibieron ayuda por parte de personal de CAPUFE, en general califican bien este servicio.
- Los usuarios que han presentado alguna queja en CAPUFE, lo han hecho principalmente en las oficinas de CAPUFE o al 074, dando una calificación de 5.7, lo que muestra una atención poco satisfactoria para el automovilista.
- La página de internet tiene su resultado más bajo en la serie en cuanto su uso, pero el más alto respecto a su efectividad, es decir, la usaron menos, pero casi la totalidad de quienes lo hicieron encontraron muy útil la información.

## RECOMENDACIONES

- Destacar en las campañas de seguridad vial, los beneficios de transitar en las carreteras de CAPUFE, es decir, el ahorro en tiempo y la seguridad vial que les permite llegar con bien a su destino.
- Continuar con la campaña de “Cuida tu vida”, que tuvo buen impacto este año, y con esta frase que fue bien recibida por los conductores.
- Seguir haciendo referencia en la publicidad sobre los aspectos que en opinión de los usuarios, causan más accidentes: revisión del automóvil antes de salir a carretera, conducir con precaución, y no manejar a exceso de velocidad.
- Mejorar el estado del pavimento, especialmente en las autopistas donde hubo más quejas al respecto.
- Aumentar la señalización en las autopistas, especialmente en las que estén realizando obras.
- Disminuir el tiempo de respuesta a las llamadas de emergencia, que tuvo un incremento este año.

## RECOMENDACIONES

- Sensibilizar a los cajeros sobre la atención al usuario, especialmente cuando pagan con tarjeta de crédito/ débito.
- Mejorar el servicio de baños, que es el más utilizado por los viajeros y que este año bajó su nivel de satisfacción.
- Revisar los aspectos de mejora para el uso de IAVE que pueden ser atendidos, para aumentar el uso de este dispositivo de pago.
- Mayor difusión al 074, redes sociales y página en internet, destacando la información y servicios a los que pueden acceder en estos, y asegurarse de incluir la información que más requieren: Tarifas, trayectorias de recorridos carreteros, información de la autopista, rutas alternas, obras, ubicación de servicios mecánicos y reportes de accidentes.



**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](mailto: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.