

INFORME GENERAL ESTUDIO CUANTITATIVO

EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA CAMPAÑA INSTITUCIONAL DE CAPUFE 2018 “SEGURIDAD VIAL”



VERSIONES
SEMANA SANTA Y VERANO

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






Agosto 2018





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. 1,135 entrevistas.</p>
 <p>METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE DATOS</p>	<p>Entrevistas personales “cara a cara”.</p>
 <p>FECHA DE LEVANTAMIENTO</p>	<p>Del 23 al 27 de Agosto de 2018.</p>
 <p>PRECISIÓN</p>	<p>La precisión de las estimaciones generales es de $\pm 2.9\%$, para las autopistas varía del $\pm 5.6\%$ al $\pm 11.5\%$ en cada una de acuerdo al tamaño de la muestra levantada. Todas las estimaciones están con un nivel de confianza del 95% en los principales indicadores.</p>

NOTA. Se muestran resultados comparativos de tramos y plazas de cobro que han sido evaluadas en algún o algunos de los estudios realizados del 2012 al 2017.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

TRAMO CARRETERO	PLAZA DE COBRO	NUM. DE ENTREVISTAS
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA	PC-53 Compostela, km 31.600	77
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	PC-87 Zacatecas, km. 98.600	84
MÉXICO-QUERÉTARO	PC-4 Tepozotlan, km. 43.010	77
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	PC-1 Tlalpan/ Tres Marías	76
	PC-184 Francisco Velasco Duran Km 118,	75
	PC-104 La Venta, Km. 365.400	92
MÉXICO-PUEBLA	PC-7 San Marcos, km. 33.300	75
CÓRDOBA-VERACRUZ	PC 117-Paso del Toro, km. 89.900	75
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	C-181 Malpasito, km 112.800	75
MONTERREY-NUEVO LAREDO	C-110 Sabinas, km. 100.000	78
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	C-140 La Carbonera (Ojo Caliente), km.	77
CHAMPOTÓN – CAMPECHE	PC-132. Seybaplaya km 175.000	91
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	PC 192. Ozumba, km 38.560	95
PARADOR PARRES	Km 38 México-Cuernavaca	88
TOTAL		1,135



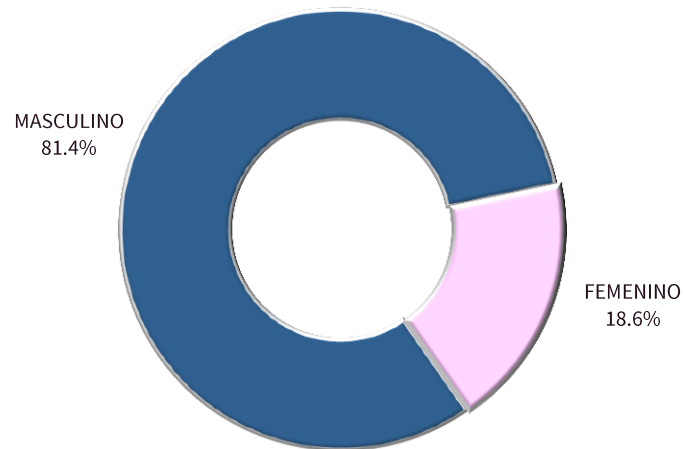
PERFIL DEL ENTREVISTADO



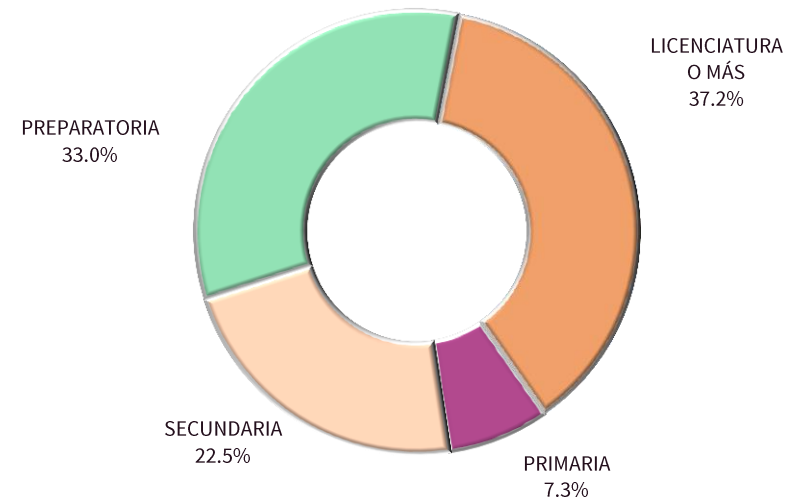
PERFIL DEL ENTREVISTADO

HOMBRES
MUJERES

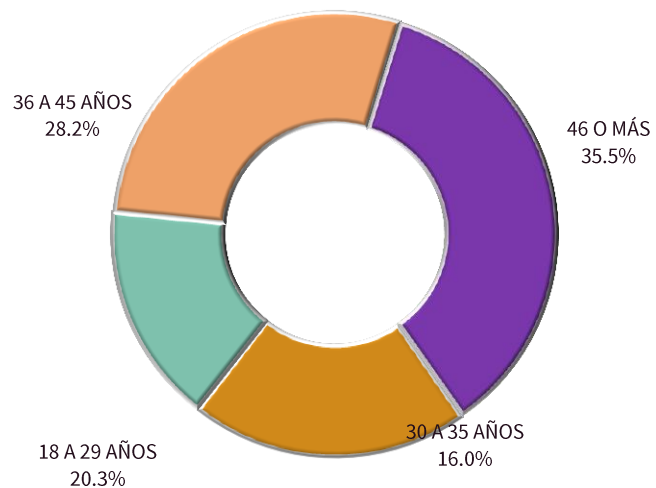
SEXO



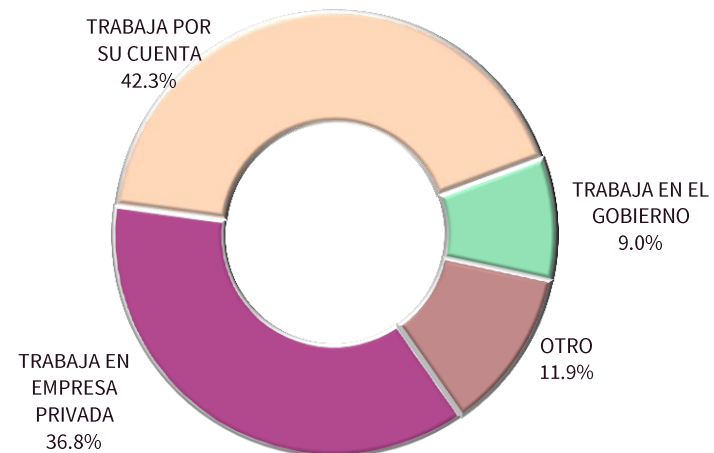
ESCOLARIDAD



EDAD

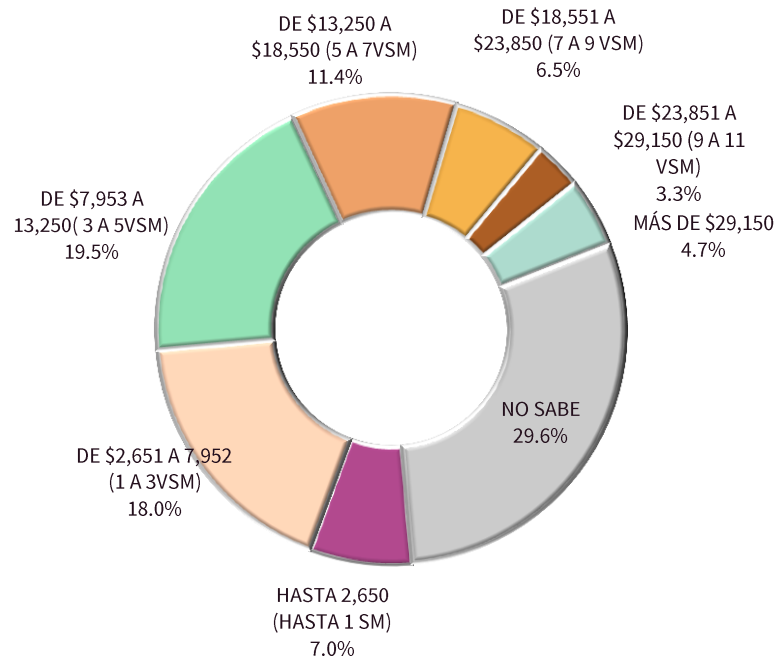


OCUPACIÓN

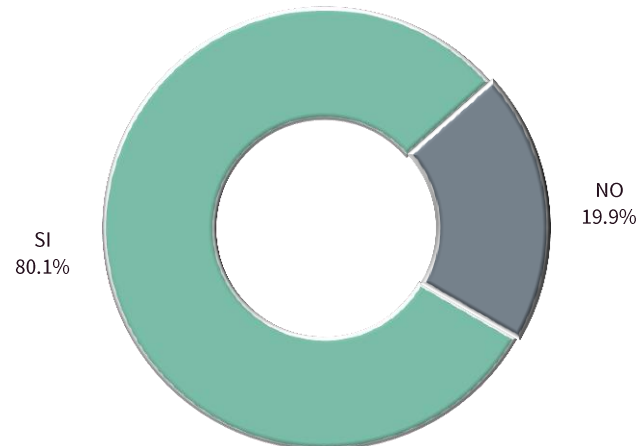


PERFIL DEL ENTREVISTADO

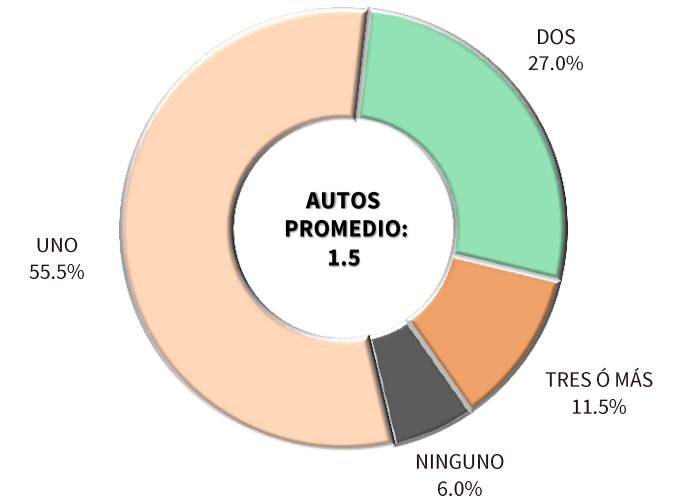
INGRESO



VIVE EN CASA PROPIA



AUTOMÓVILES EN EL HOGAR





Tú ya
sabes...

@CAPUFE POLICÍA FEDERAL 074
www.gob.mx/capufe

Alguien te espera...



UTILIZA EL CINTURÓN DE SEGURIDAD

Alguien te espera...

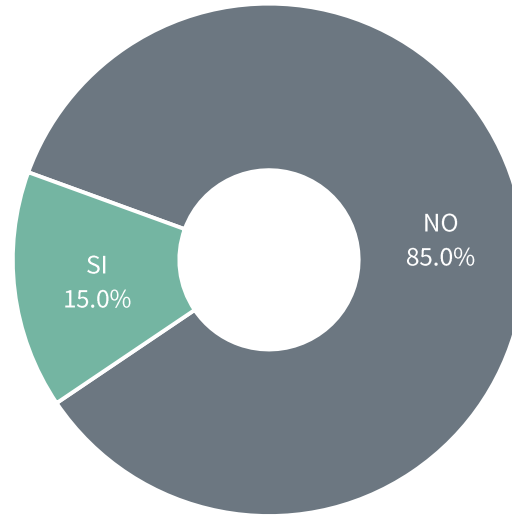


NO USES EL CELULAR AL CONDUCIR

CAMPAÑA DE SEGURIDAD VIAL

MOVER MÉXICO

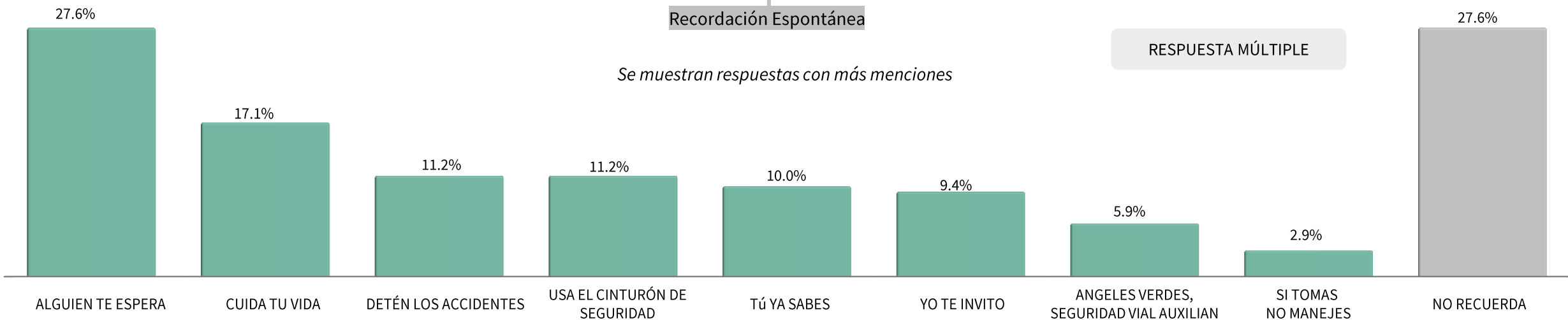
¿Conoce alguna campaña de SEGURIDAD VIAL de Capufe?



¿Cuáles recuerda?

Recordación Espontánea

Se muestran respuestas con más menciones



RESPUESTA MÚLTIPLE

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

SE MOSTRÓ VIDEO Y TARJETAS CON IMÁGENES

Alguien te espera...

NO USES EL CELULAR AL CONDUCIR

074
www.gob.mx/capufe

SCT
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES

carreteras y puentes
federales

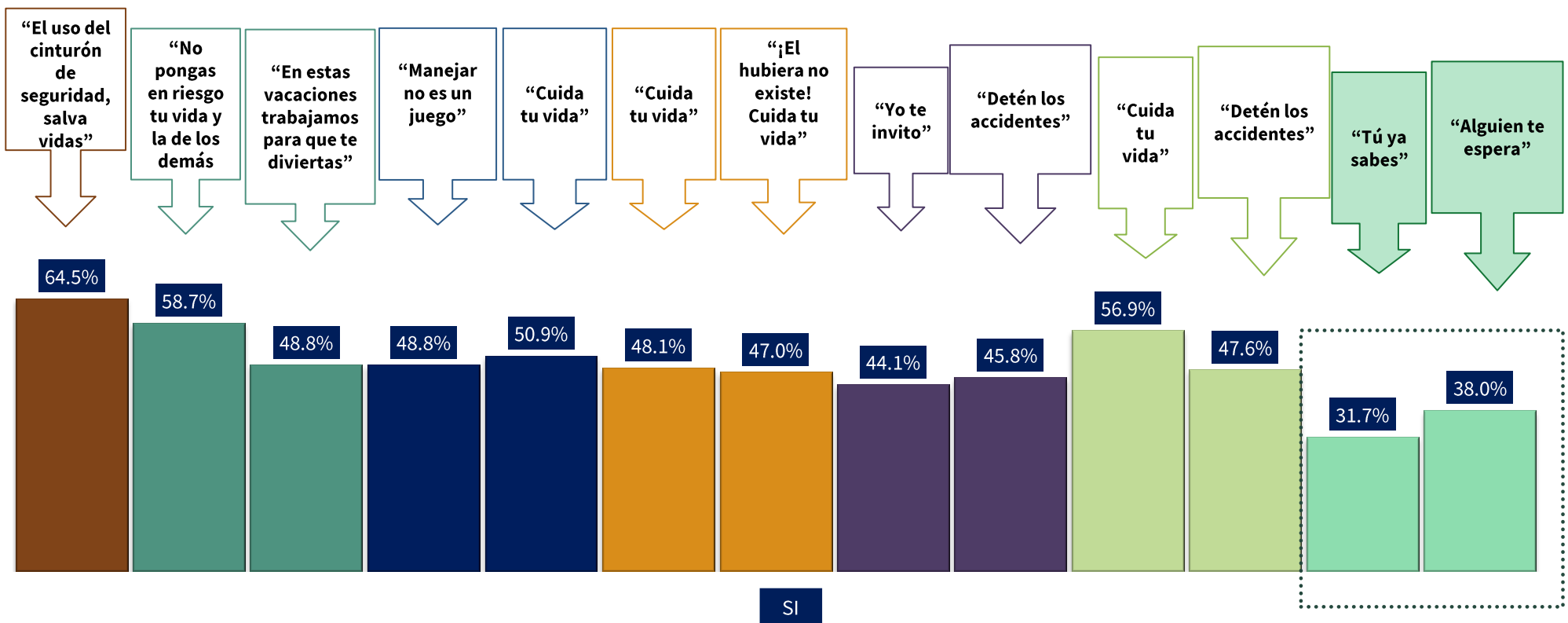
Respetar los señalamientos

074
@CAPUFE
POLICÍA FEDERAL
www.gob.mx/capufe

Tú ya sabes...

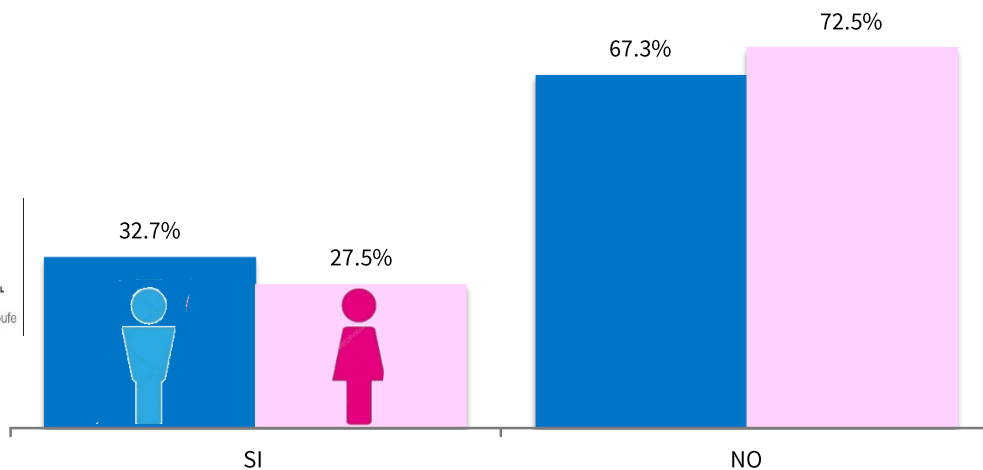
074
POLICÍA FEDERAL
www.gob.mx/capufe

2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500
2018	N: 1,135



SE MOSTRÓ VIDEO Y TARJETAS CON IMÁGENES

¿Conoce la campaña de CAPUFE de seguridad vial denominada “Tú ya sabes”?



	SI	NO
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA	15.6%	84.4%
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	20.2%	79.8%
MÉXICO-QUERÉTARO	14.3%	85.7%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	44.0%	56.0%
MÉXICO-PUEBLA	33.3%	66.7%
CÓRDOBA-VERACRUZ	21.3%	78.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	58.7%	41.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	37.2%	62.8%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	14.3%	85.7%
CHAMPOTÓN - CAMPECHE	53.8%	46.2%
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	14.7%	85.3%
PARADOR PARRÉS	28.4%	71.6%

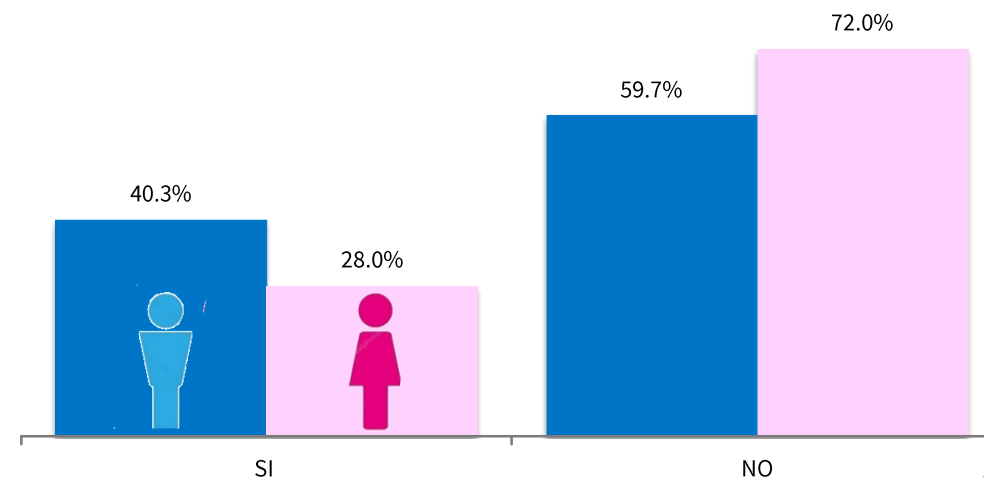
N:1,135

Y ¿conoce la campaña de CAPUFE de seguridad vial “Alguien te espera”?



	SI	NO
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA	31.2%	68.8%
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	58.3%	41.7%
MÉXICO-QUERÉTARO	22.1%	77.9%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	43.6%	56.4%
MÉXICO-PUEBLA	32.0%	68.0%
CÓRDOBA-VERACRUZ	20.0%	80.0%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	53.3%	46.7%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	32.1%	67.9%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	18.2%	81.8%
CHAMPOTÓN - CAMPECHE	51.6%	48.4%
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	26.3%	73.7%
PARADOR PARRÉS	51.1%	48.9%

N:1,135

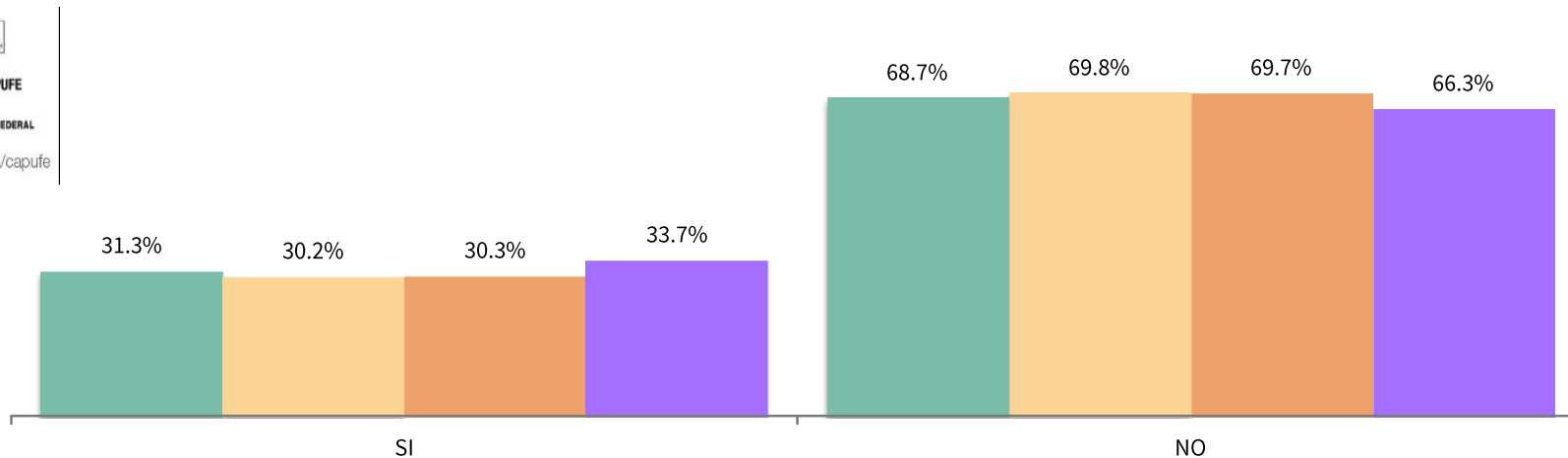


SE MOSTRÓ VIDEO Y TARJETAS CON IMÁGENES

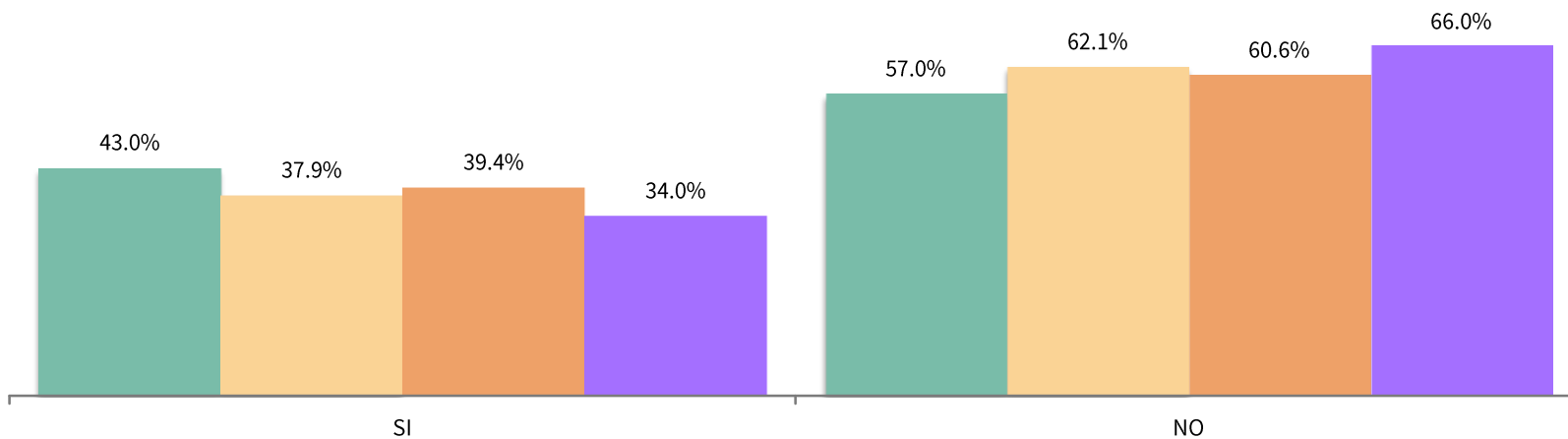
¿Conoce la campaña de CAPUFE de seguridad vial denominada “Tú ya sabes”



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



Y ¿conoce la campaña de CAPUFE de seguridad vial “Alguien te espera” ?

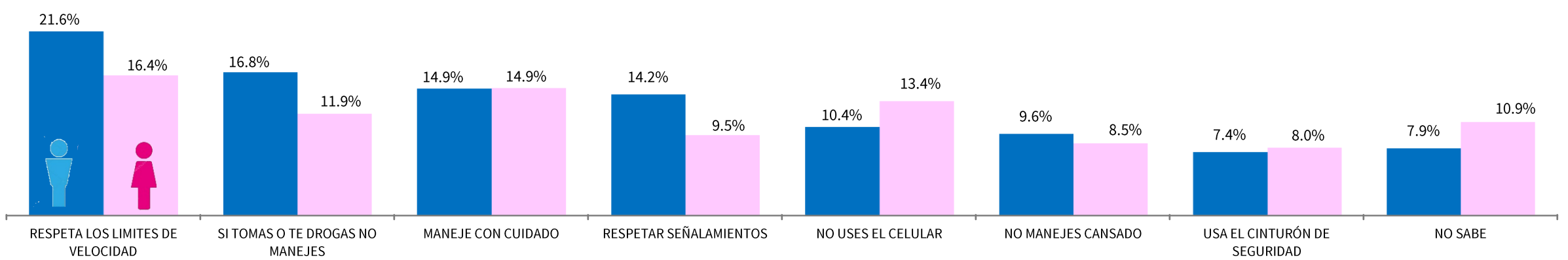
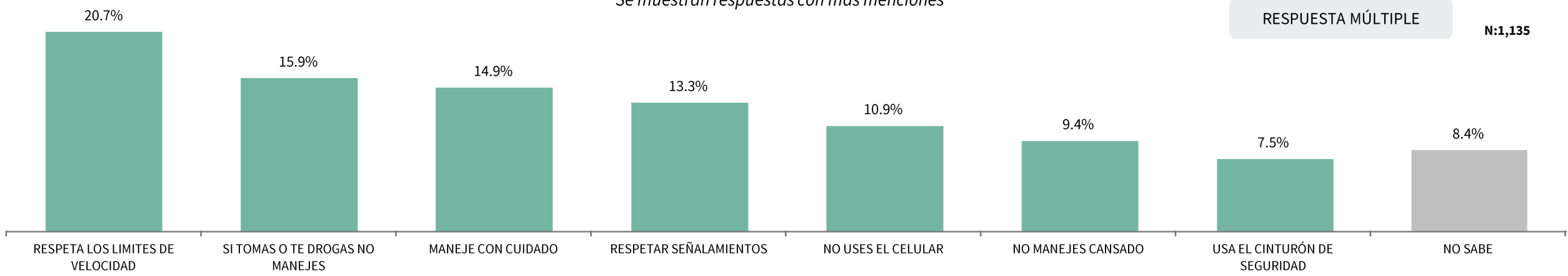


¿Qué mensajes sugiere que se difundan para prevenir accidentes?

Se muestran respuestas con más menciones

RESPUESTA MÚLTIPLE

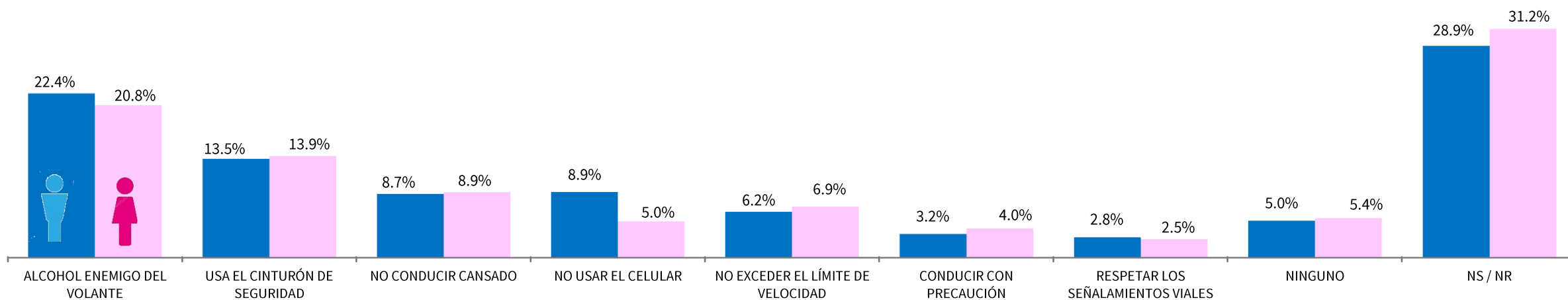
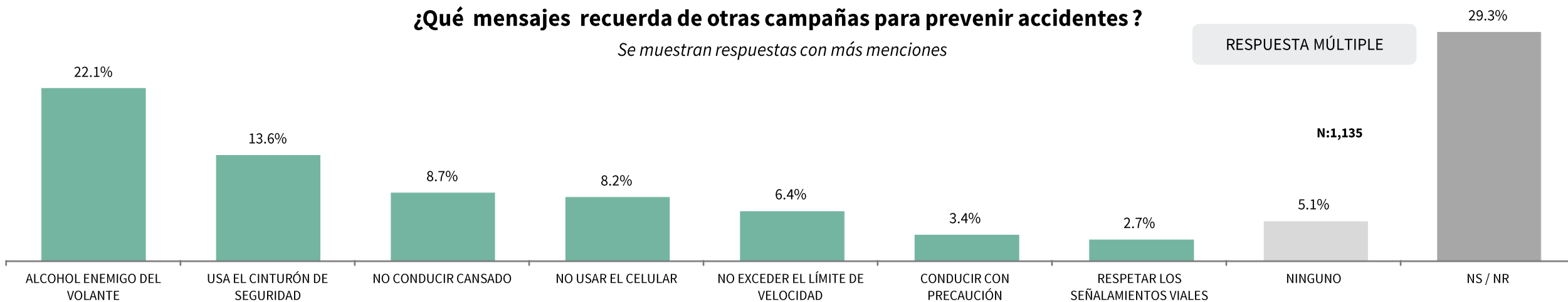
N:1,135



	RESPETA LOS LIMITES DE VELOCIDAD	SI TOMAS O TE DROGAS NO MANEJES	MANEJE CON CUIDADO	RESPETAR SEÑALAMIENTOS	NO USES EL CELULAR	NO MANEJES CANSADO	USA EL CINTURÓN DE SEGURIDAD
18 A 29 AÑOS	19.5%	14.9%	14.0%	12.2%	9.0%	10.4%	10.0%
30 A 35 AÑOS	20.5%	19.9%	13.6%	9.7%	14.2%	9.1%	9.1%
36 A 45 AÑOS	20.5%	16.9%	18.2%	14.2%	10.3%	7.9%	6.6%
46 O MÁS AÑOS	21.5%	13.8%	13.3%	14.9%	11.0%	10.0%	6.2%

¿Qué mensajes recuerda de otras campañas para prevenir accidentes?

Se muestran respuestas con más menciones



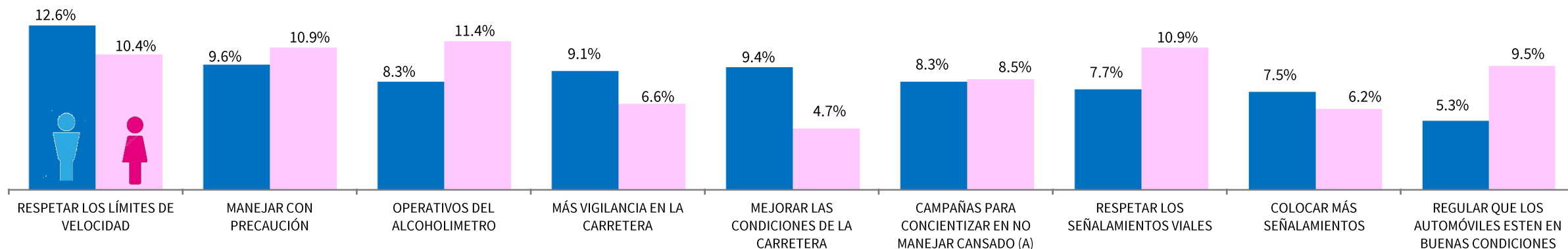
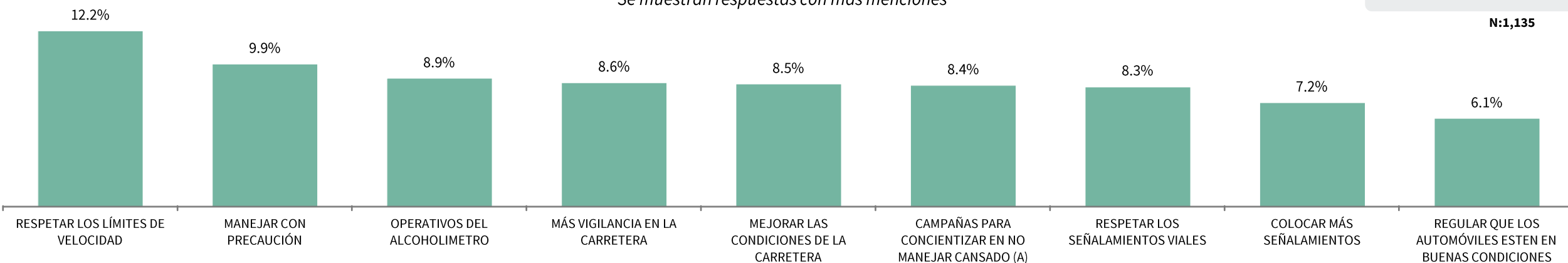
	ALCOHOL ENEMIGO DEL VOLANTE	USA EL CINTURÓN DE SEGURIDAD	NO CONDUCIR CANSADO	NO USAR EL CELULAR	NO EXCEDER EL LÍMITE DE VELOCIDAD	CONDUCIR CON PRECAUCIÓN	RESPETAR LOS SEÑALAMIENTOS VIALES
18 A 29 AÑOS	20.5%	12.5%	7.6%	5.4%	3.6%	4.0%	4.9%
30 A 35 AÑOS	21.7%	15.4%	7.4%	9.7%	9.7%	5.1%	3.4%
36 A 45 AÑOS	22.4%	12.2%	8.7%	7.7%	6.4%	2.9%	2.2%
46 O MÁS AÑOS	22.9%	14.4%	10.1%	9.5%	6.4%	2.6%	1.5%

¿Qué acciones sugiere realizar para prevenir accidentes ?

Se muestran respuestas con más menciones

RESPUESTA MÚLTIPLE

N:1,135



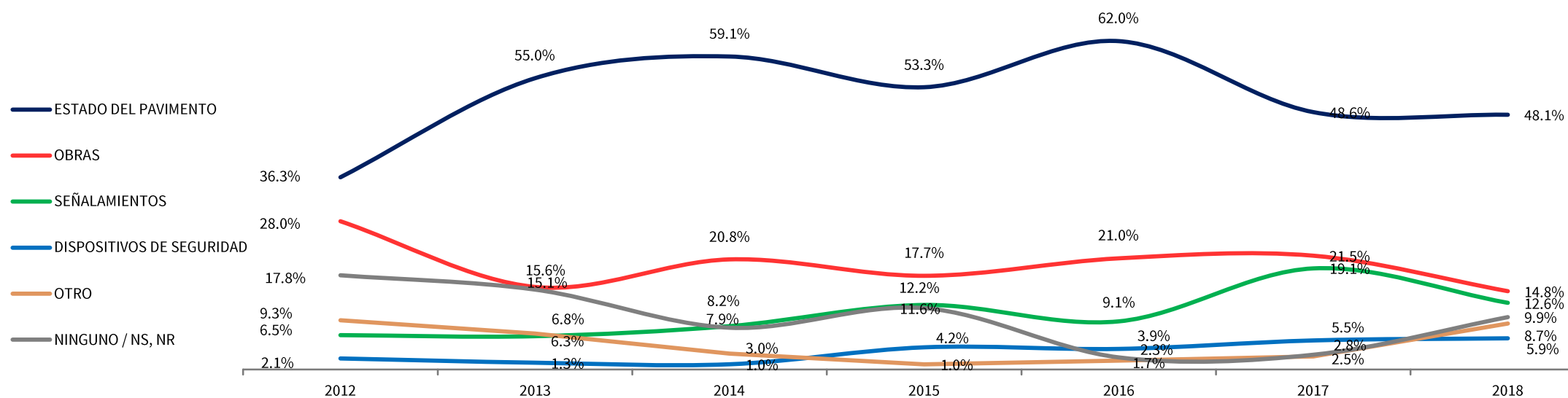
	RESPECTAR LOS LÍMITES DE VELOCIDAD	MANEJAR CON PRECAUCIÓN	OPERATIVOS DEL ALCOHOLÍMETRO	MÁS VIGILANCIA EN LAS CARRETERAS	MEJORAR LAS CONDICIONES DE LA CARRETERA	CAMPAÑAS PARA CONCIENTIZAR EN NO MANEJAR CANSADO (A)	RESPECTAR LOS SEÑALAMIENTOS VIALES
18 A 29 AÑOS	10.4%	10.0%	7.0%	8.7%	5.7%	8.7%	6.1%
30 A 35 AÑOS	12.6%	12.1%	7.7%	7.7%	11.0%	4.4%	10.4%
36 A 45 AÑOS	12.5%	10.6%	9.7%	6.9%	10.0%	10.6%	8.8%
46 O MÁS AÑOS	12.7%	8.2%	9.9%	10.4%	7.9%	8.2%	8.2%



EVALUACIÓN DEL ESTADO FÍSICO DE LAS AUTOPISTAS

MOVER  MÉXICO

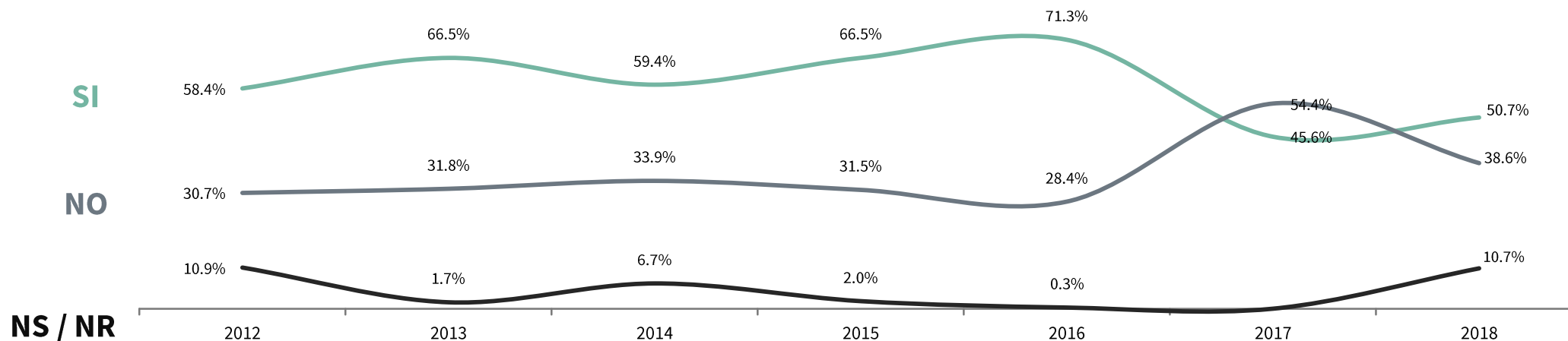
¿Cuál considera usted que es el principal problema de la infraestructura de esta autopista?



2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500
2018	N: 1,135

	ESTADO DEL PAVIMENTO	OBRAS	SEÑALAMIENTOS	DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD VIAL	OTRO	NINGUNO / NS, NR
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA	22.1%	10.4%	18.2%	3.9%	11.7%	28.6%
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	72.6%	3.6%	6.0%	1.2%	7.1%	9.5%
MÉXICO-QUERÉTARO	49.4%	23.4%	20.8%	5.2%		1.3%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	50.2%	19.3%	4.5%	3.7%	9.9%	6.6%
MÉXICO-PUEBLA	28.0%	25.3%	20.0%	14.7%	2.7%	9.3%
CÓRDOBA-VERACRUZ	37.3%	10.7%	34.7%	16.0%	1.3%	0.0%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	72.0%	8.0%	2.7%	1.3%	14.7%	1.3%
MONTERREY- NUEVO LAREDO	44.9%	25.6%	2.6%	1.3%	7.7%	17.9%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	70.1%	2.6%	10.4%	6.5%	3.9%	6.5%
CHAMPOTÓN - CAMPECHE	47.3%	5.5%	16.5%	2.2%	5.5%	23.1%
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	44.2%	22.1%	20.0%	10.5%	2.1%	1.1%
PARADOR PARRÉS	35.2%	12.5%	11.4%	9.1%	9.1%	19.3%

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



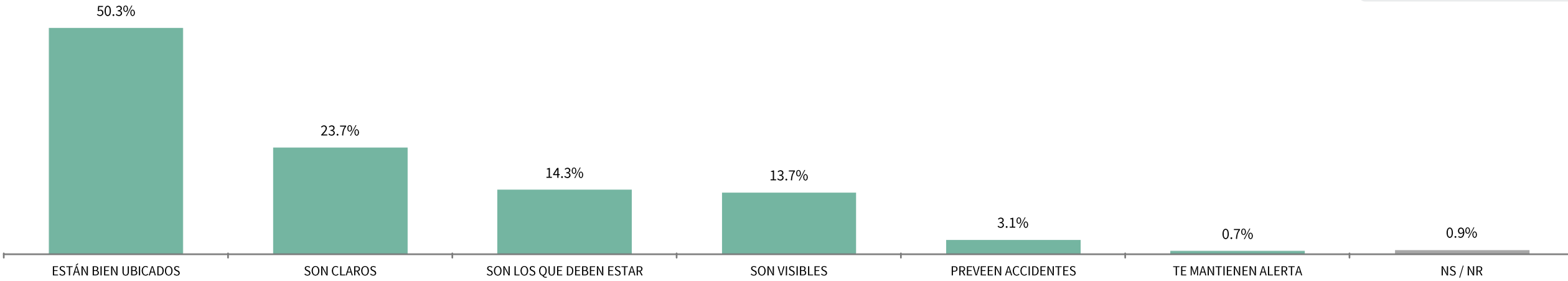
2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500
2018	N: 1,135

	SI	NO	NS / NR
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA	61.0%	37.7%	1.3%
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	66.7%	33.3%	
MÉXICO-QUERÉTARO	50.6%	29.9%	19.5%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	53.5%	46.1%	.4%
MÉXICO-PUEBLA	53.3%	32.0%	14.7%
CÓRDOBA-VERACRUZ	22.7%	32.0%	45.3%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	53.3%	45.3%	1.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	69.2%	26.9%	3.8%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	31.2%	37.7%	31.2%
CHAMPOTÓN - CAMPECHE	56.0%	44.0%	
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	23.2%	46.3%	30.5%
PARADOR PARRES	62.5%	34.1%	3.4%

¿Por qué SI le parecen suficientes?

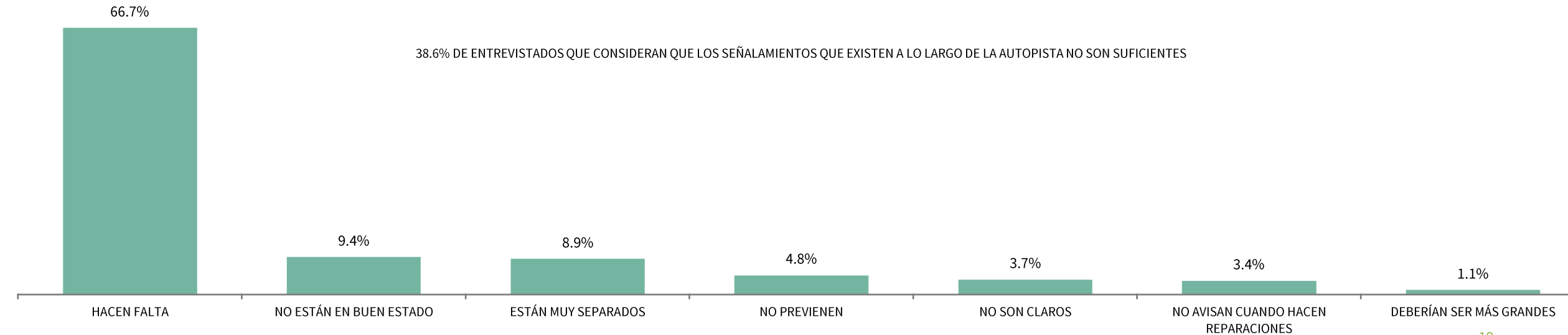
50.7% DE ENTREVISTADOS QUE CONSIDERAN QUE LOS SEÑALAMIENTOS QUE EXISTEN A LO LARGO DE LA AUTOPISTA SON SUFICIENTES

RESPUESTA MÚLTIPLE



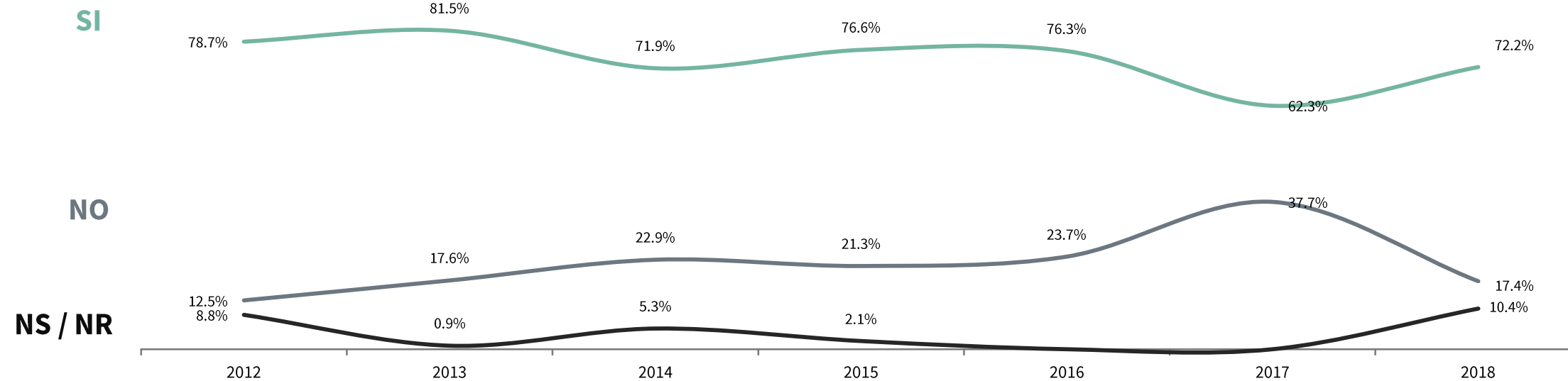
¿Por qué NO le parecen suficientes?

38.6% DE ENTREVISTADOS QUE CONSIDERAN QUE LOS SEÑALAMIENTOS QUE EXISTEN A LO LARGO DE LA AUTOPISTA NO SON SUFICIENTES



¿Le parece que los señalamientos le orientan adecuadamente?

2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500
2018	N: 1,135

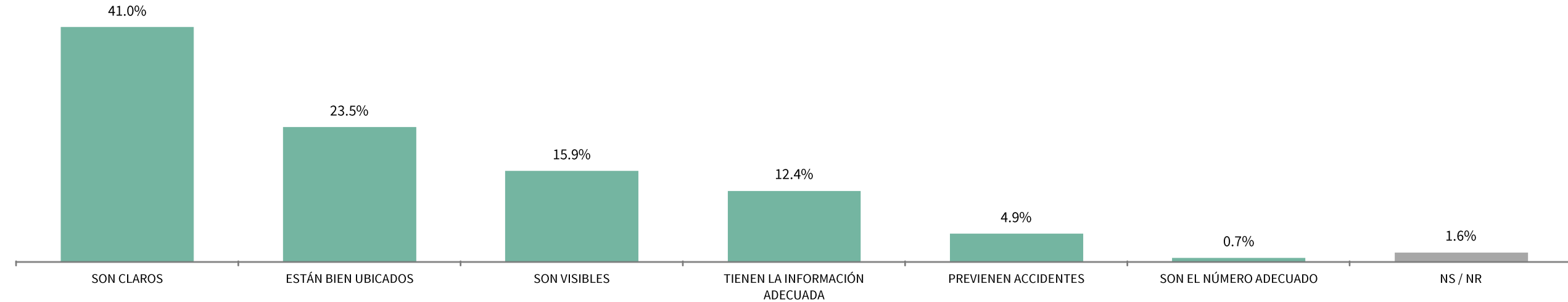


	SI	NO	NS / NR
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA	89.6%	9.1%	1.3%
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	92.9%	7.1%	
MÉXICO-QUERÉTARO	70.1%	16.9%	13.0%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	83.1%	16.0%	.8%
MÉXICO-PUEBLA	65.3%	16.0%	18.7%
CÓRDOBA-VERACRUZ	32.0%	33.3%	34.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	88.0%	10.7%	1.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	87.2%	9.0%	3.8%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	42.9%	22.1%	35.1%
CHAMPOTÓN - CAMPECHE	79.1%	20.9%	
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	35.8%	33.7%	30.5%
PARADOR PARRIS	80.7%	14.8%	4.5%

¿Por qué SI le orientan adecuadamente?

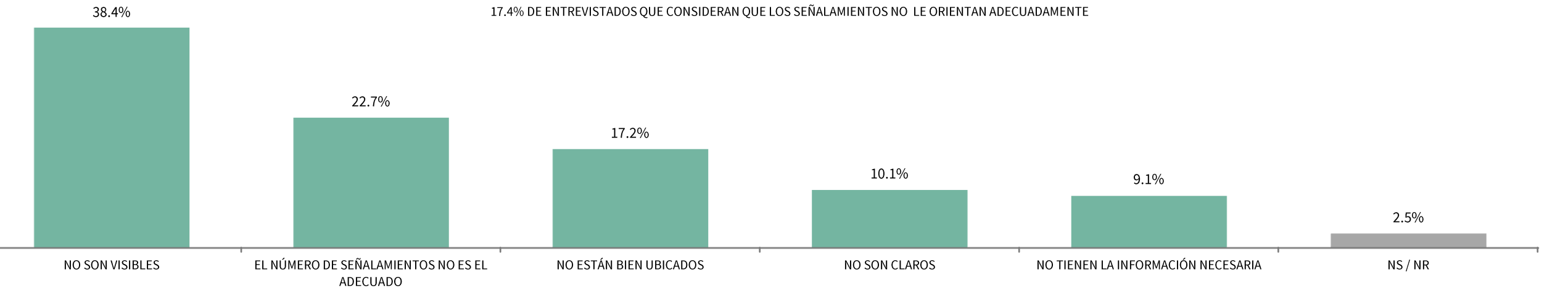
RESPUESTA MÚLTIPLE

72.2% DE ENTREVISTADOS QUE CONSIDERAN QUE LOS SEÑALAMIENTOS LE ORIENTAN ADECUADAMENTE



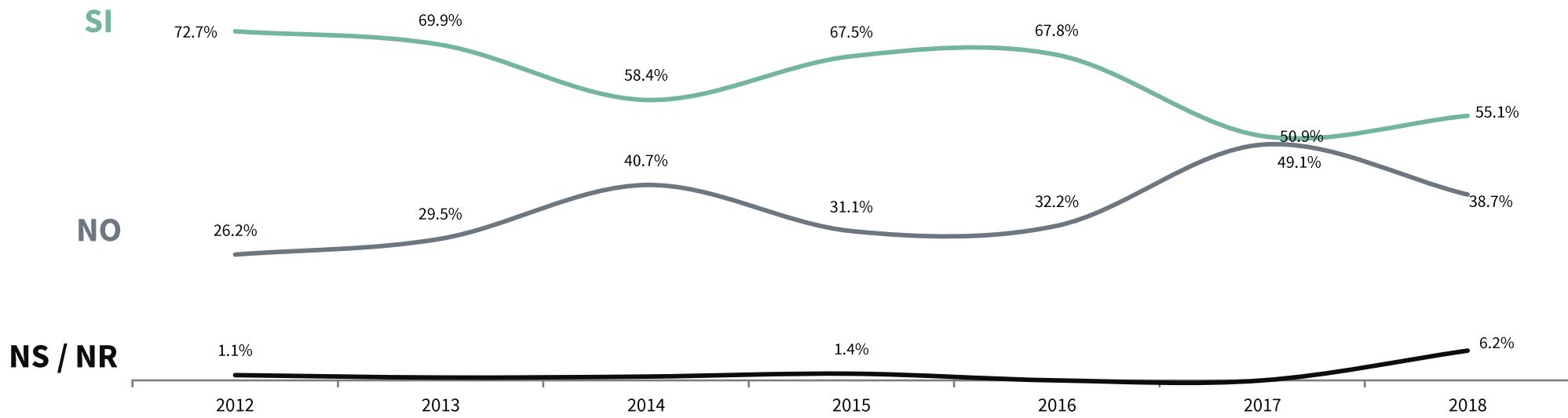
¿Por qué NO le orientan adecuadamente?

17.4% DE ENTREVISTADOS QUE CONSIDERAN QUE LOS SEÑALAMIENTOS NO LE ORIENTAN ADECUADAMENTE



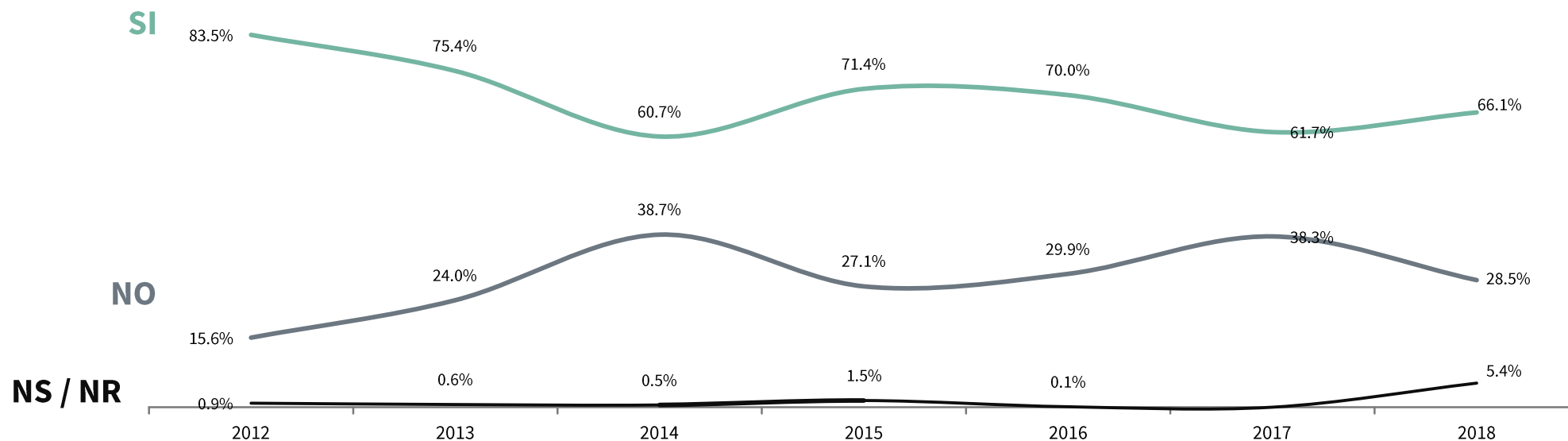
En las obras de mantenimiento, ¿Le parece que los señalamientos que existen son suficientes?

2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500
2018	N: 1,135



	SI	NO	NS / NR
C.D. CHAPALILLA-COMPOSTELA	70.1%	29.9%	
C.D. ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	59.5%	38.1%	2.4%
MÉXICO-QUERÉTARO	45.5%	48.1%	6.5%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	53.9%	45.3%	.8%
MÉXICO-PUEBLA	53.3%	40.0%	6.7%
CÓRDOBA-VERACRUZ	38.7%	44.0%	17.3%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	78.7%	21.3%	
MONTERREY-NUEVO LAREDO	64.1%	34.6%	1.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	48.1%	31.2%	20.8%
CHAMPOTÓN - CAMPECHE	58.2%	39.6%	2.2%
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	34.7%	40.0%	25.3%
PARADOR PARRIS	61.4%	37.5%	1.1%

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



2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500
2018	N: 1,135

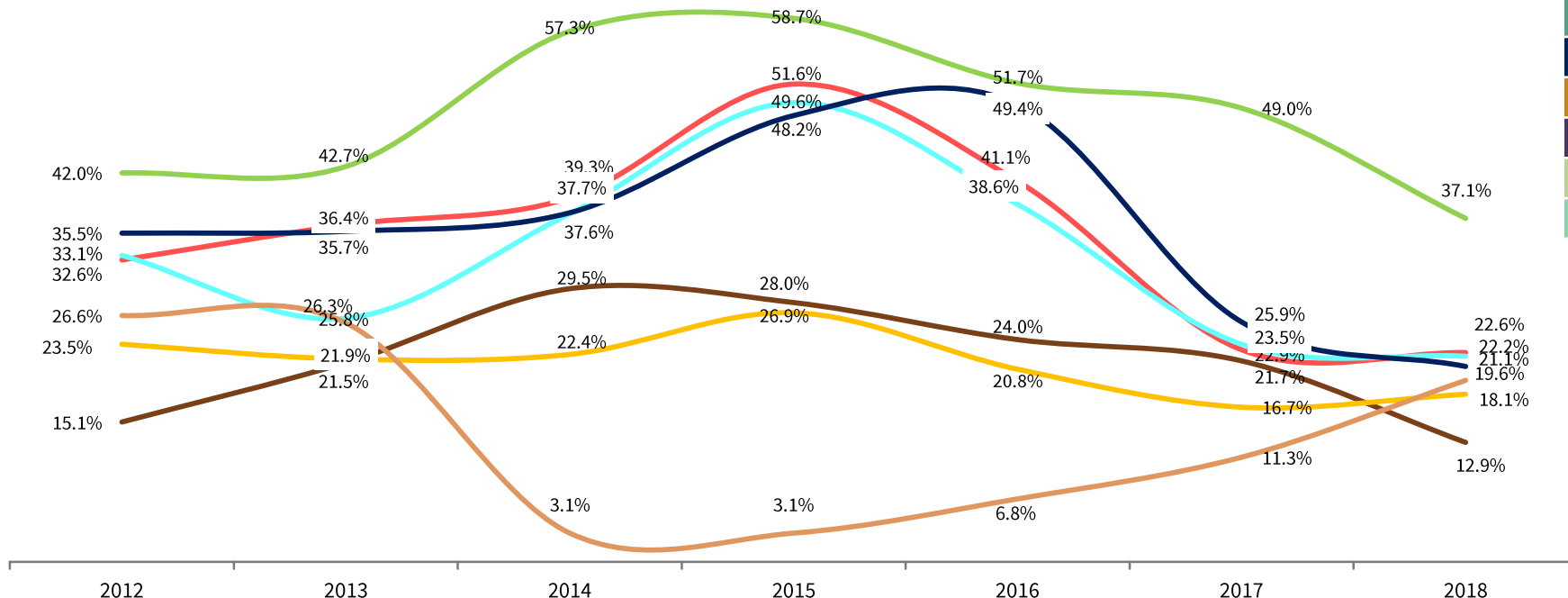
	SI	NO	NS / NR
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA	85.7%	14.3%	
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	81.0%	17.9%	1.2%
MÉXICO-QUERÉTARO	58.4%	37.7%	3.9%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	67.1%	32.5%	.4%
MÉXICO-PUEBLA	72.0%	25.3%	2.7%
CÓRDOBA-VERACRUZ	42.7%	42.7%	14.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	84.0%	14.7%	1.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	79.5%	19.2%	1.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	50.6%	28.6%	20.8%
CHAMPOTÓN - CAMPECHE	64.8%	34.1%	1.1%
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	40.0%	36.8%	23.2%
PARADOR PARRIS	69.3%	28.4%	2.3%

RESPUESTA
MÚLTIPLE

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

2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500
2018	N: 1,135

- RAMPAS DE EMERGENCIA
- PANTALLAS DE MENSAJE VARIABLE
- MALLA ANTI-DESLUMBRANTE
- BANDAS DE ALERTA VIBRATORIA
- DEFENSA METÁLICA
- BARRERA MONOLÍTICA CENTRAL
- NINGUNO



	RAMPAS DE EMERGENCIA	PANTALLAS DE MENSAJE VARIABLE	MALLA ANTIDESLUMBRANTE	BANDAS DE ALERTA VIBRATORIA	BARRERA MONOLÍTICA CENTRAL	DEFENSA METÁLICA
C.D. CHAPALILLA-COMPOSTELA	29.9%	10.4%	18.2%	15.6%	9.1%	11.7%
C.D. ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	25.0%	27.4%	14.3%	10.7%	14.3%	13.1%
MÉXICO-QUERÉTARO	29.9%	29.9%	27.3%	40.3%	29.9%	18.2%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	29.2%	14.8%	9.5%	6.6%	11.9%	9.9%
MÉXICO-PUEBLA	40.0%	20.0%	28.0%	22.7%	18.7%	12.0%
CÓRDOBA-VERACRUZ	54.7%	44.0%	53.3%	38.7%	45.3%	25.3%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	33.3%	18.7%	10.7%	14.7%	2.7%	6.7%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	43.6%	39.7%	33.3%	39.7%	37.2%	25.6%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	74.0%	22.1%	16.9%	28.6%	3.9%	5.2%
CHAMPOTÓN - CAMPECHE	27.5%	6.6%	7.7%	9.9%	6.6%	5.5%
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	41.1%	22.1%	45.3%	41.1%	23.2%	12.6%
PARADOR PARRES	36.4%	33.0%	27.3%	15.9%	27.3%	15.9%

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?

TRAMO CARRETERO	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO 2018
C.D. CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	7.7	8.3
C.D. ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	7.6	6.5
MÉXICO-QUERÉTARO	7.2	7.7	7.7	8.1	6.5	7.3	6.4
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.0	7.6	7.4	8.0	8.1	8.3	6.8
MÉXICO-PUEBLA	8.1	7.1	7.2	8.0	8.6	7.4	7.4
CÓRDOBA-VERACRUZ	---	7.7	7.4	7.6	8.0	7.8	7.5
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	7.0	7.5	6.7	7.2	8.2	6.9	6.5
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.0	8.5	8.0	8.6	8.2	8.6	8.1
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.0	8.5	8.2	8.3	8.5	8.7	8.2
CHAMPOTÓN - CAMPECHE	---	---	---	---	---	---	7.7
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	---	---	---	---	---	---	6.9
PARADOR PARRES	---	---	---	---	---	---	7.9
GENERAL	8.1	7.6	7.5	7.9	7.8	7.9	7.3

N:1,175

N:1,275

N:1,350

N:1,350

N:1,350

N:1,500

N:1,135

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

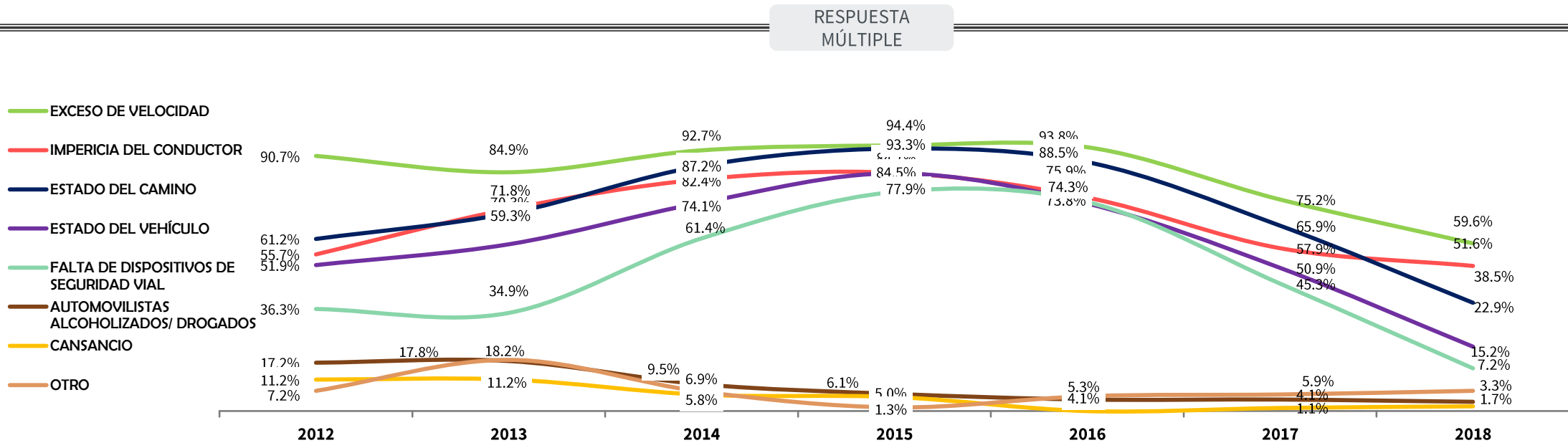
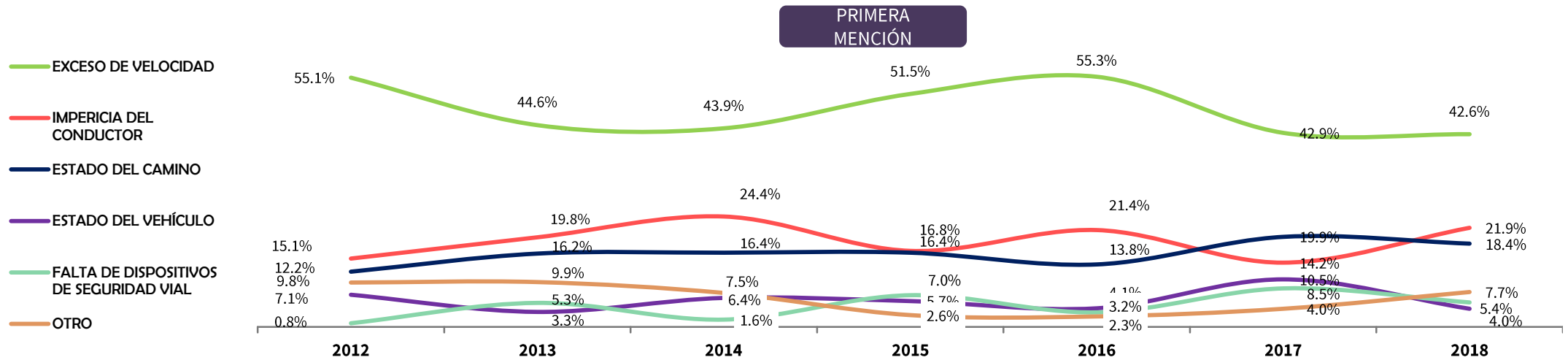
Del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta, ¿Cómo califica el estado físico de la autopista?

Plaza de cobro	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO 2018
PC-53 Compostela, km 31,600	---	---	---	---	---	7.7	8.3
PC-87 Zacatecas, km. 98,600	---	---	---	---	---	7.6	6.5
PC-4 Tepotzotlán, km. 43,010	7.3	7.4	7.8	8.3	6.9	7.4	6.4
PC-1 Tlalpan/Tres Marías	---	---	---	---	---	---	7.3
PC-184 Francisco Velasco Durán Km 118	8.7	7.9	6.5	7.8	8.7	9.0	6.4
PC-104 La Venta, Km. 365,400	7.7	7.0	7.4	8.1	7.9	7.5	6.8
PC-7 San Marcos, km. 33,300	8.1	7.6	7.5	7.9	8.6	7.5	7.4
PC 117-Paso del Toro, km. 89,900	---	8.2	7.2	7.9	8.4	8.1	7.5
C-181 Malpasito, km 112,800	7.0	7.5	6.7	7.2	8.2	6.9	6.5
C-110 Sabinas, km. 100,000	9.0	8.5	8.0	8.6	8.2	8.6	8.1
C-140 La Carbonera (Ojo Caliente), km. 12,300	9.0	8.5	8.2	8.3	8.5	8.7	8.2
PC-132. Seybaplaya km 175,000	---	---	---	---	---	---	7.7
PC 192. Ozumba, km 38,560	---	---	---	---	---	---	6.9
Km 38 México-Cuernavaca	---	---	---	---	---	---	7.9
	N:1,175	N:1,275	N:1,350	N:1,350	N:1,350	N:1,500	N:1,135

* El color **café** 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?

2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500
2018	N: 1,135





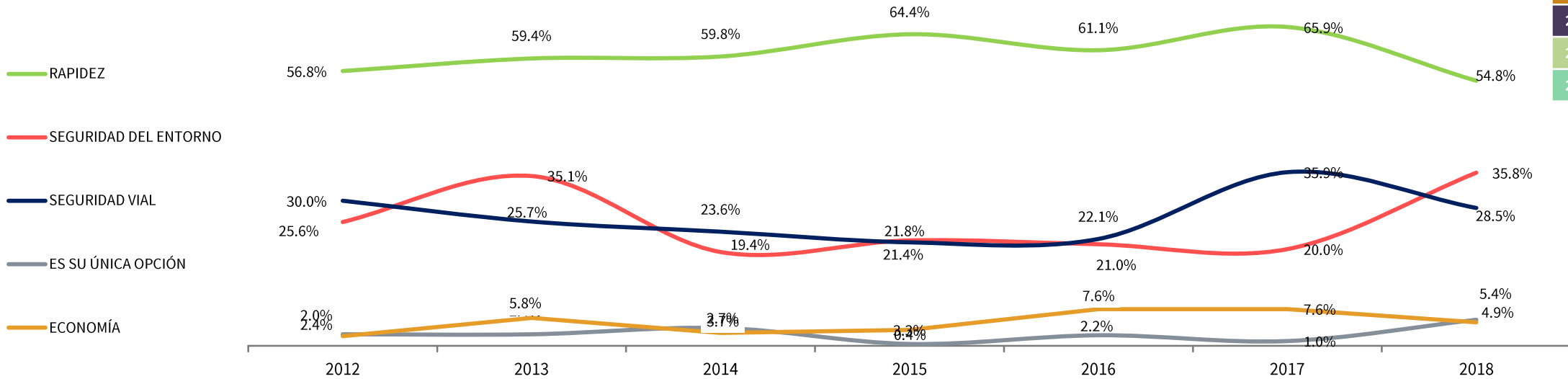
EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN Y LOS SERVICIOS DE LAS AUTOPISTAS



2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500
2018	N: 1,135

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

RESPUESTA MÚLTIPLE



	RAPIDEZ	SEGURIDAD DEL ENTORNO	SEGURIDAD VIAL	ES SU ÚNICA OPCIÓN	ECONOMÍA
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA	40.3%	37.7%	27.3%	6.5%	3.9%
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	42.9%	67.9%	6.0%	2.4%	1.2%
MÉXICO-QUERÉTARO	67.5%	11.7%	22.1%	2.6%	10.4%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	58.8%	32.9%	28.0%	14.4%	1.2%
MÉXICO-PUEBLA	44.0%	50.7%	25.3%	2.7%	8.0%
CÓRDOBA-VERACRUZ	44.0%	46.7%	38.7%		14.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCAUTLA	60.0%	12.0%	37.3%	6.7%	2.7%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	39.7%	67.9%	37.2%		
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	87.0%	20.8%	36.4%	1.3%	1.3%
CHAMPOTÓN - CAMPECHE	64.8%	30.8%	23.1%	2.2%	
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	64.2%	31.6%	14.7%	2.1%	20.0%
PARADOR PARRES	35.2%	25.0%	51.1%	5.7%	2.3%

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

TRAMO CARRETERO	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO2018
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	9.3	9.2
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	---	8.7
MÉXICO-QUERÉTARO	8.2	8.7	8.1	8.1	9.0	7.8	7.0
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.9	8.4	8.0	7.5	9.2	8.6	8.4
MÉXICO-PUEBLA	8.9	8.5	7.3	8.9	9.2	7.8	7.9
CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.6	8.3	8.5	8.5	8.1	8.1
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	9.0	8.4	8.8	8.8	7.5	8.3	8.4
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.1	9.4	8.6	8.9	9.3	9.1	9.2
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.1	9.0	8.6	9.0	8.9	8.9	8.6
CHAMPOTÓN – CAMPECHE	---	---	---	---	---	---	8.4
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	---	---	---	---	---	---	7.5
PARADOR PARRES	---	---	---	---	---	---	8.5
GENERAL	8.9	8.6	8.2	8.4	8.9	8.4	8.3
	N:1,175	N:1,275	N:1,350	N:1,350	N:1,350	N:1,500	N:1,135

* El color **café** 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 a la atención de los cajeros hacia los usuarios?

Plaza de cobro	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO 2018
PC-53 Compostela, km 31,600	---	---	---	---	---	9.3	9.2
PC-87 Zacatecas, km. 98,600	---	---	---	---	---	9.0	8.7
PC-4 Tepetzotlán, km. 43,010	8.2	8.6	8.0	8.2	8.8	7.9	7.0
PC-1 Tlalpan/ Tres Marías	---	---	---	---	---	---	8.1
PC-184 Francisco Velasco Durán Km 118	8.7	8.6	7.4	6.8	9.2	9.4	8.2
PC-104 La Venta, Km. 365,400	8.9	8.7	8.3	8.1	9.0	7.5	8.7
PC-7 San Marcos, km. 33,300	9.2	8.5	7.3	8.5	9.1	8.0	7.9
PC 117-Paso del Toro, km. 89,900	---	8.8	7.8	8.6	8.7	8.4	8.1
C-181 Malpasito, km 112,800	9.0	8.4	8.8	8.8	7.5	8.3	8.4
C-110 Sabinas, km. 100,000	9.1	9.4	8.6	8.9	9.3	9.1	9.2
C-140 La Carbonera (Ojo Caliente), km. 12,300	9.1	9.0	8.6	9.0	8.9	8.9	8.6
PC-132. Seybaplaya km 175,000	---	---	---	---	---	---	8.4
PC 192. Ozumba, km 38,560	---	---	---	---	---	---	7.5
Km 38 México-Cuernavaca	---	---	---	---	---	---	8.5
	N:1,175	N:1,275	N:1,350	N:1,350	N:1,350	N:1,500	N:1,135

* El color **café** 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?

TRAMO CARRETERO	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO2018
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	8.5	8.4
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	8.6	8.4
MÉXICO-QUERÉTARO	8.1	8.4	7.9	8.3	8.3	7.6	6.5
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.8	8.4	8.2	8.5	8.9	8.6	8.2
MÉXICO-PUEBLA	8.4	8.3	7.6	8.9	8.9	8.0	7.9
CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.0	8.1	8.4	8.0	7.9	8.4
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	8.1	8.8	8.7	8.2	8.2	8.1
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.1	9.4	8.3	9.4	9.0	8.8	8.4
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.0	8.8	8.2	9.1	8.8	8.8	8.5
CHAMPOTÓN – CAMPECHE	---	---	---	---	---	---	7.9
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	---	---	---	---	---	---	7.7
PARADOR PARRES	---	---	---	---	---	---	8.7
GENERAL	8.7	8.4	8.2	8.6	8.6	8.3	8.1
	N:1,175	N:1,275	N:1,350	N:1,350	N:1,350	N:1,500	N:1,135

* El color **café** 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?

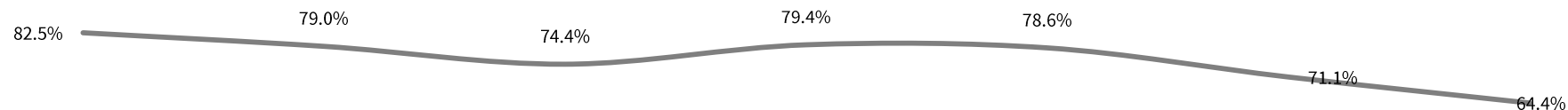
Plaza de cobro	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO 2018
PC-53 Compostela, km 31,600	---	---	---	---	---	8.5	8.4
PC-87 Zacatecas, km. 98,600	---	---	---	---	---	8.6	8.4
PC-4 Tepetzotlán, km. 43,010	8.1	8.3	7.8	8.4	8.3	7.9	6.5
PC-1 Tlalpan/Tres Marías	---	---	---	---	---	---	7.9
PC-184 Francisco Velasco Durán Km 118	9.0	8.3	7.3	8.0	8.7	8.7	8.3
PC-104 La Venta, Km. 365,400	8.7	8.7	8.7	8.8	8.9	8.3	8.2
PC-7 San Marcos, km. 33,300	8.4	8.2	7.5	8.6	8.9	8.2	7.9
PC 117-Paso del Toro, km. 89,900	---	8.2	7.9	8.6	8.5	8.1	8.4
C-181 Malpasito, km 112,800	8.9	8.1	8.8	8.7	8.2	8.2	8.1
C-110 Sabinas, km. 100,000	9.1	9.4	8.3	9.4	9.0	8.8	8.4
C-140 La Carbonera (Ojo Caliente), km. 12,300	9.0	8.8	8.2	9.1	8.8	8.8	8.5
PC-132. Seybaplaya km 175,000	---	---	---	---	---	---	7.9
PC 192. Ozumba, km 38,560	---	---	---	---	---	---	7.7
Km 38 México-Cuernavaca	---	---	---	---	---	---	8.7
	N:1,175	N:1,275	N:1,350	N:1,350	N:1,350	N:1,500	N:1,135

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

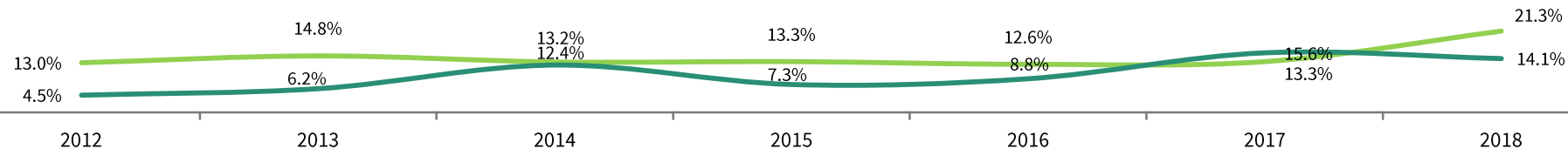
¿Ha recibido apoyo de los servicios de auxilio vial y paramédicos de CAPUFE o de algún otro cuerpo?

2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500
2018	N: 1,135

NO LO HA
NECESITADO
HASTA AHORA



SI HA RECIBIDO
APOYO
NO HA RECIBIDO
APOYO

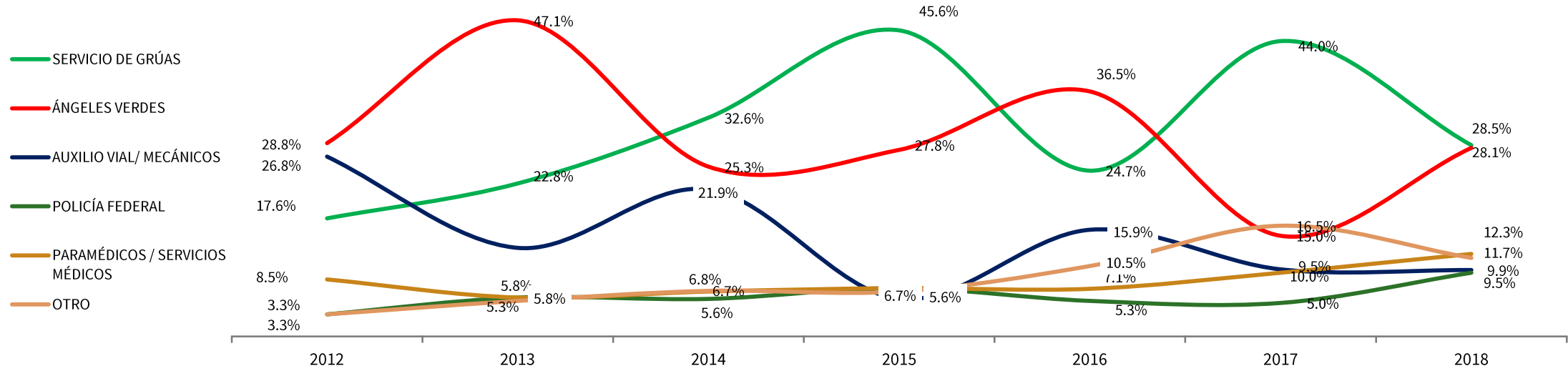


TRAMO CARRETERO

TRAMO CARRETERO	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016		AGO 2017		AGO 2018	
	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	SI HA RECIBIDO APOYO	NO HA RECIBIDO APOYO
C.D. CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	17.3%	40.0%	28.6%	3.9%
C.D. ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	14.7%	36.0%	35.7%	---
MÉXICO-QUERÉTARO	10.3%	2.9%	14.2%	10.2%	16.0%	19.6%	11.1%	3.1%	20.0%	7.6%	2.2%	6.2%	11.7%	54.5%
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%	32.9%	11.1%
MÉXICO-PUEBLA	12.9%	5.3%	18.7%	1.3%	3.1%	10.7%	8.0%	4.0%	14.7%	17.8%	24.4%	14.2%	14.7%	9.3%
CÓRDOBA-VERACRUZ	1.3%	6.7%	4.0%	10.0%	21.3%	0.7%	27.3%	14.0%	3.3%	7.7%	8.0%	34.0%	9.3%	28.0%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	18.7%	2.7%	8.0%	1.3%	14.7%	1.3%	33.3%	---	1.3%	---	20.0%	18.7%	26.7%	4.0%
MONTERREY-NUEVO 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%	26.9%	11.5%
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%	1.3%	19.5%
CHAMPOTÓN - CAMPECHE	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	17.6%	5.5%
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	6.3%	13.7%
PARADOR PARRES	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	21.6%	17.0%

USUARIOS QUE RECIBIERON APOYO

¿De quién ha recibido apoyo?



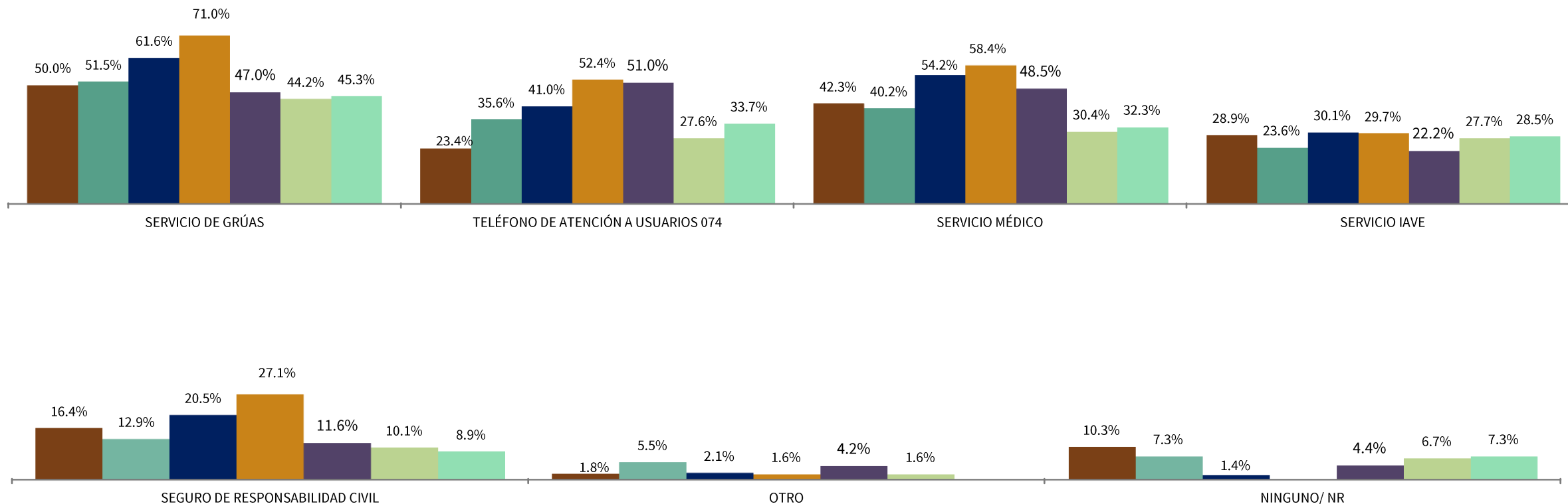
En caso de que le hayan atendido en alguna ocasión, por favor califique del 1 al 10, ¿Cómo fue tratado por el personal de CAPUFE?

	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO 2018
CALIFICACIÓN PROMEDIO	8.7	8.9	8.5	8.9	8.9	8.8	9.0

RESPUESTA
MÚLTIPLE

De los servicios que ofrece CAPUFE, ¿Cuáles conoce?

2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500
2018	N: 1,135



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?

TRAMO CARRETERO	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016		AGO 2017		AGO 2018	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.7	80.0%	9.2	57.1%
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.8	42.9%
MÉXICO-QUERÉTARO	8.2	32.6%	8.8	58.2%	8.0	67.1%	8.2	11.1%	8.2	74.7%	7.6	73.3%	7.6	67.5%
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%	8.4	59.3%
MÉXICO-PUEBLA	8.7	61.3%	8.7	92.9%	8.1	18.7%	8.1	17.3%	9.2	1.6%	8.0	30.2%	8.0	70.7%
CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.6	55.3%	8.8	2.7%	8.8	0.7%	8.6	28.7%	7.8	44.0%	7.3	60.0%
LAS CHOAPAS-OCOZOCAUTLA	8.9	72.0%	7.9	---	8.9	58.7%	9.3	---	9.4	61.3%	7.9	54.7%	7.9	56.0%
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%	8.5	82.1%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.5	18.7%	8.4	46.7%	8.3	---	9.3	---	8.1	18.7%	8.9	6.7%	8.9	58.4%
CHAMPOTÓN - CAMPECHE	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	7.5	71.4%
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	7.4	55.8%
PARADOR PARRES	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	9.4	92.0%
GENERAL	8.5	61.4%	8.4	60.2%	8.4	29.4%	8.6	13.2%	8.8	45.3%	8.4	41.3%	8.2	63.8%
	N:1,175		N:1,275		N:1,350		N:1,350		N:1,350		N:1,500		N:1,135	

* El color **café** 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

Plaza de cobro	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016		AGO 2017		AGO 2018	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
PC-53 Compostela, km 31,600	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.7	80.0%	9.2	57.1%
PC-87 Zacatecas, km. 98,600	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	6.8	89.3%	8.8	42.9%
PC-4 Tepetzotlán, km. 43,010	8.2	36.0%	8.7	60.0%	7.4	65.3%	8.3	12.0%	7.9	73.3%	7.7	72.0%	7.6	67.5%
PC-1 Tlalpan/ Tres Marías	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.6	57.9%
PC-184 Francisco Velasco Durán Km 118	8.7	80.0%	9.2	86.7%	8.1	17.3%	8.1	8.0%	8.7	2.7%	8.6	13.3%	8.4	61.3%
PC-104 La Venta, Km. 365,400	8.3	97.0%	9.3	89.3%	8.0	16.0%	8.5	---	8.8	93.3%	8.2	1.3%	8.3	58.7%
PC-7 San Marcos, km. 33,300	8.7	60.0%	8.4	82.7%	7.7	21.3%	8.8	20.0%	9.0	14.7%	8.3	26.7%	8.0	70.7%
PC 117-Paso del Toro, km. 89,900	---	---	8.5	46.7%	9.0	4.0%	8.8	---	9.0	17.3%	8.3	40.0%	7.3	60.0%
C-181 Malpasito, km 112,800	8.9	72.0%	7.9	---	8.9	58.7%	9.3	---	9.4	61.3%	7.9	54.7%	7.9	56.0%
C-110 Sabinas, km. 100,000	8.5	17.3%	8.7	41.3%	8.1	---	8.8	2.7%	8.2	77.3%	8.9	6.7%	8.5	82.1%
C-140 La Carbonera (Ojo Caliente), km. 12,300	8.5	18.7%	8.4	46.7%	8.3	---	9.3	---	8.1	18.7%	8.9	6.7%	8.9	58.4%
PC-132. Seybaplaya km 175,000	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	7.5	71.4%
PC 192. Ozumba, km 38,560	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	7.4	55.8%
Km 38 México-Cuernavaca	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	9.4	92.0%
	N:1,175		N:1,275		N:1,350		N:1,350		N:1,350		N:1,500		N:1,135	

* El color **café** 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

TRAMO CARRETERO	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016		AGO 2017		AGO 2018	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.5	68.0%	8.9	48.1%
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.5	42.9%
MÉXICO-QUERÉTARO	7.5	40.0%	8.6	52.0%	8.0	35.6%	8.3	6.7%	8.0	63.6%	7.8	76.9%	7.1	61.0%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.3	73.3%	8.7	54.3%	7.5	12.0%	8.3	6.7%	8.6	34.3%	8.4	16.7%	7.7	48.6%
MÉXICO-PUEBLA	7.7	44.0%	8.2	76.9%	7.8	16.0%	8.2	6.7%	9.2	8.0%	8.0	25.8%	8.1	58.7%
CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.2	53.3%	8.7	4.0%	8.9	0.7%	8.5	15.3%	7.9	48.0%	7.6	54.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCAUTLA	8.8	48.0%	7.5	---	9.0	41.3%	9.1	---	9.4	72.0%	8.0	53.3%	8.0	36.0%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.6	9.3%	8.5	33.3%	8.3	---	9.0	---	8.0	68.0%	8.8	5.3%	7.7	70.5%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.6	9.3%	8.0	38.7%	8.3	---	8.7	---	8.5	16.0%	8.6	4.0%	9.2	70.1%
CHAMPOTÓN - CAMPECHE	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	7.2	63.7%
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	7.3	56.8%
PARADOR PARRES	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	9.2	81.8%
GENERAL	8.1	50.0%	8.2	48.8%	8.1	19.0%	8.5	6.4%	8.6	35.6%	8.4	37.7%	7.9	56.7%

N:1,175

N:1,275

N:1,350

N:1,350

N:1,350

N:1,500

N:1,135

* El color **café** 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 DE GRÚAS

Plaza de cobro	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016		AGO 2017		AGO 2018	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
PC-53 Compostela, km 31,600	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.5	68.0%	8.9	48.1%
PC-87 Zacatecas, km. 98,600	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.5	82.7%	8.5	42.9%
PC-4 Tepetzotlán, km. 43,010	7.6	42.0%	8.7	64.0%	7.8	30.7%	8.2	8.0%	7.4	64.0%	8.0	72.0%	7.1	61.0%
PC-1 Tlalpan/Tres Marías	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.2	51.3%
PC-184 Francisco Velasco Durán Km 118	8.7	58.0%	8.8	41.3%	7.4	13.3%	7.9	14.7%	8.8	2.7%	8.4	8.0%	7.5	48.0%
PC-104 La Venta, Km. 365,400	7.0	84.0%	8.5	69.3%	7.3	1.3%	8.6	---	7.5	53.3%	8.4	1.3%	7.4	46.7%
PC-7 San Marcos, km. 33,300	7.4	49.3%	8.5	66.7%	7.6	17.3%	8.5	12.0%	9.1	4.0%	8.3	21.3%	8.1	58.7%
PC 117-Paso del Toro, km. 89,900	---	---	8.5	49.3%	8.7	5.3%	8.9	---	8.8	22.7%	8.3	45.3%	7.6	54.7%
C-181 Malpasito, km 112,800	8.8	48.0%	7.5	---	9.0	41.3%	9.1	---	9.4	72.0%	8.0	53.3%	8.0	36.0%
C-110 Sabinas, km. 100,000	8.6	9.3%	8.5	33.3%	8.3	---	9.0	---	8.0	68.0%	8.8	5.3%	7.7	70.5%
C-140 La Carbonera (Ojo Caliente), km. 12,300	8.6	9.3%	8.0	38.7%	8.3	---	8.7	---	8.5	16.0%	8.6	4.0%	9.2	70.1%
PC-132. Seybaplaya km 175,000	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	7.2	63.7%
PC 192. Ozumba, km 38,560	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	7.3	56.8%
Km 38 México-Cuernavaca	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	9.2	81.8%

N:1,175

N:1,275

N:1,350

N:1,350

N:1,350

N:1,500

N:1,135

* El color **café** 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

TRAMO CARRETERO	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016		AGO 2017		AGO 2018	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.8	65.3%	9.1	42.9%
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-SIRIS	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.5	26.2%
MÉXICO-QUERÉTARO	7.8	35.4%	9.0	60.0%	8.2	57.3%	8.3	4.9%	8.4	49.3%	7.8	85.8%	7.3	54.5%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.2	69.1%	8.5	68.7%	8.1	8.3%	8.3	5.7%	8.9	37.0%	8.4	18.3%	8.2	38.3%
MÉXICO-PUEBLA	8.7	36.0%	8.3	77.3%	6.9	23.1%	8.3	14.2%	8.9	11.1%	8.3	25.8%	8.0	54.7%
CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.2	82.7%	8.9	4.0%	8.6	5.3%	8.1	26.0%	7.9	49.3%	8.3	58.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	9.0	40.0%	7.4	---	9.1	48.0%	9.3	---	9.3	70.7%	8.1	46.7%	8.1	38.7%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.7	2.7%	8.5	32.0%	8.2	---	8.9	5.3%	8.1	57.3%	8.8	5.3%	8.5	69.2%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.8	8.0%	8.3	32.0%	8.4	---	8.5	2.7%	8.4	12.0%	8.8	4.0%	9.2	67.5%
CHAMPOTÓN – CAMPECHE	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	7.4	62.6%
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	7.8	56.8%
PARADOR PARRES	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	9.5	78.4%
GENERAL	8.4	45.6%	8.2	56.5%	8.2	22.2%	8.5	9.1%	8.6	35.0%	8.5	37.7%	8.3	52.0%

N:1,175

N:1,275

N:1,350

N:1,350

N:1,350

N:1,500

N:1,135

* El color **café** 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 AUXILIO VIAL

Plaza de cobro	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016		AGO 2017		AGO 2018	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
PC-53 Compostela, km 31,600	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.8	65.3%	9.1	42.9%
PC-87 Zacatecas, km. 98,600	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.9	66.7%	8.5	26.2%
PC-4 Tepetzotlán, km. 43,010	7.8	38.0%	9.0	56.0%	7.9	57.3%	8.3	5.3%	8.0	45.3%	7.5	84.0%	7.3	54.5%
PC-1 Tlalpan/ Tres Marías	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.2	35.5%
PC-184 Francisco Velasco Durán Km 118	8.2	57.0%	8.6	74.7%	7.0	5.3%	7.8	6.8%	9.1	2.7%	8.2	5.3%	8.2	40.0%
PC-104 La Venta, Km. 365,400	7.4	85.0%	8.3	69.3%	8.3	1.3%	8.6	8.0%	8.7	64.0%	8.5	6.7%	8.3	39.1%
PC-7 San Marcos, km. 33,300	8.8	40.0%	8.3	65.3%	6.9	16.0%	8.6	22.7%	8.8	8.0%	8.3	18.7%	8.0	54.7%
PC 117-Paso del Toro, km. 89,900	---	---	8.3	84.0%	8.9	2.7%	8.7	9.3%	9.0	38.7%	8.1	44.0%	8.3	58.7%
C-181 Malpasito, km 112,800	9.0	40.0%	7.4	---	9.1	48.0%	9.3	---	9.3	70.7%	8.1	46.7%	8.1	38.7%
C-110 Sabinas, km. 100,000	8.7	2.7%	8.5	32.0%	8.2	---	8.9	5.3%	8.1	57.3%	8.8	5.3%	8.5	69.2%
C-140 La Carbonera (Ojo Caliente), km. 12,300	8.8	8.0%	8.3	32.0%	8.4	---	8.5	2.7%	8.4	12.0%	8.8	4.0%	9.2	67.5%
PC-132. Seybaplaya km 175,000	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	7.4	62.6%
PC 192. Ozumba, km 38,560	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	7.8	56.8%
Km 38 México-Cuernavaca	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	9.5	78.4%

N:1,175

N:1,275

N:1,350

N:1,350

N:1,350

N:1,500

N:1,135

* El color **café** 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

TRAMO CARRETERO	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016		AGO 2017		AGO 2018	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.6	85.3%	8.5	62.3%
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.4	52.4%
MÉXICO-QUERÉTARO	7.3	51.4%	9.7	78.7%	8.1	76.4%	8.3	7.6%	7.8	77.3%	7.8	84.9%	7.4	68.8%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.0	90.7%	8.1	86.7%	7.6	29.3%	8.3	11.0%	9.0	50.0%	7.8	30.0%	7.5	56.0%
MÉXICO-PUEBLA	8.4	59.1%	7.7	92.0%	7.4	38.2%	7.9	24.4%	8.9	19.1%	8.1	31.1%	8.5	69.3%
CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	7.9	93.3%	8.8	24.7%	8.5	21.3%	7.9	43.3%	7.8	56.7%	7.2	66.7%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	78.7%	7.3	---	8.6	84.0%	9.0	---	9.7	96.0%	8.2	52.0%	7.4	56.0%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.7	13.3%	8.6	42.7%	8.4	---	8.9	12.0%	8.2	77.3%	8.9	9.3%	7.6	89.7%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.6	14.7%	8.2	48.0%	8.3	---	8.7	4.0%	8.0	20.0%	8.8	1.3%	9.0	66.2%
CHAMPOTÓN – CAMPECHE	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	6.8	71.4%
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	7.4	61.1%
PARADOR PARRES	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	7.3	86.4%
GENERAL	8.3	63.7%	8.1	70.4%	8.0	41.6%	8.4	19.8%	8.5	50.3%	8.3	45.8%	7.7	65.6%

N:1,175

N:1,275

N:1,350

N:1,350

N:1,350

N:1,500

N:1,135

* El color **café** 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 RESPONSABILIDAD CIVIL

Plaza de cobro	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016		AGO 2017		AGO 2018	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
PC-53 Compostela, km 31,600	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.6	85.3%	8.5	62.3%
PC-87 Zacatecas, km. 98,600	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	9.2	93.3%	8.4	52.4%
PC-4 Tepetzotlán, km. 43,010	7.4	53.0%	9.8	81.3%	8.1	74.7%	8.3	9.3%	7.4	76.0%	8.1	80.0%	7.4	68.8%
PC-1 Tlalpan/ Tres Marías	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.0	53.9%
PC-184 Francisco Velasco Durán Km 118	8.4	84.0%	7.8	93.3%	7.3	18.7%	8.0	21.3%	8.9	2.7%	7.1	30.7%	7.2	60.0%
PC-104 La Venta, Km. 365,400	6.0	99.0%	8.2	78.7%	7.7	16.0%	8.5	6.7%	8.8	88.0%	8.3	12.0%	7.3	54.3%
PC-7 San Marcos, km. 33,300	8.3	60.0%	8.2	88.0%	7.5	28.0%	8.5	34.7%	8.7	18.7%	8.3	25.3%	8.5	69.3%
PC 117-Paso del Toro, km. 89,900	---	---	8.3	96.0%	8.8	26.7%	8.5	24.0%	8.5	48.0%	7.9	54.7%	7.2	66.7%
C-181 Malpasito, km 112,800	8.9	78.7%	7.3	---	8.6	84.0%	9.0	---	9.7	96.0%	8.2	52.0%	7.4	56.0%
C-110 Sabinas, km. 100,000	8.7	13.3%	8.6	42.7%	8.4	---	8.9	12.0%	8.2	77.3%	8.9	9.3%	7.6	89.7%
C-140 La Carbonera (Ojo Caliente), km. 12,300	8.6	14.7%	8.2	48.0%	8.3	---	8.7	4.0%	8.0	20.0%	8.8	1.3%	9.0	66.2%
PC-132. Seybaplaya km 175,000	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	6.8	71.4%
PC 192. Ozumba, km 38,560	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	7.4	61.1%
Km 38 México-Cuernavaca	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	7.3	86.4%

N:1,175

N:1,275

N:1,350

N:1,350

N:1,350

N:1,500

N:1,135

* El color **café** 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

TRAMO CARRETERO	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016		AGO 2017		AGO 2018	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.4	65.3%	9.1	50.6%
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.3	32.1%
MÉXICO-QUERÉTARO	8.3	28.0%	8.3	65.8%	7.8	40.9%	8.3	1.3%	8.0	60.4%	8.1	83.6%	6.7	61.0%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.6	72.8%	8.7	59.7%	7.7	17.3%	8.3	12.3%	8.2	43.3%	8.2	20.0%	8.1	37.9%
MÉXICO-PUEBLA	9.0	44.4%	8.5	74.7%	6.8	24.9%	7.9	14.2%	9.0	14.2%	8.5	24.4%	8.7	57.3%
CÓRDOBA-VERACRUZ	---	---	8.8	54.0%	7.4	8.7%	8.1	19.3%	8.4	32.7%	8.6	28.7%	8.1	57.3%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.7	34.7%	7.3	---	7.8	65.3%	9.2	---	9.3	52.0%	7.8	45.3%	8.2	45.3%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.4	17.3%	9.1	36.0%	8.3	---	8.8	6.7%	8.6	82.7%	8.8	25.3%	8.3	92.3%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.2	16.0%	8.4	38.7%	8.2	---	8.5	10.7%	8.1	46.7%	8.7	26.7%	9.1	75.3%
CHAMPOTÓN – CAMPECHE	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	7.2	63.7%
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	7.7	60.0%
PARADOR PARRES	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.3	47.7%
GENERAL	8.5	47.5%	8.3	53.0%	7.6	26.7%	8.4	15.6%	8.5	45.7%	8.5	39.1%	8.1	53.9%

N:1,175

N:1,275

N:1,350

N:1,350

N:1,350

N:1,500

N:1,135

* El color **café** 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 IAVE

Plaza de cobro	OCT 2012		AGO 2013		AGO 2014		AGO 2015		AGO 2016		AGO 2017		AGO 2018	
	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC	PROMEDIO	NS/NC
PC-53 Compostela, km 31,600	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.4	65.3%	9.1	50.6%
PC-87 Zacatecas, km. 98,600	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	9.1	70.7%	8.3	32.1%
PC-4 Tepetzotlán, km. 43,010	8.3	32.0%	8.6	61.3%	7.8	38.7%	8.2	2.7%	7.5	60.0%	7.9	80.0%	6.7	61.0%
PC-1 Tlalpan/ Tres Marías	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	7.9	28.9%
PC-184 Francisco Velasco Durán Km 118	8.5	61.0%	8.4	68.0%	8.0	16.0%	8.2	18.7%	7.4	2.7%	8.2	13.3%	8.0	33.3%
PC-104 La Venta, Km. 365,400	8.4	73.0%	8.9	60.0%	7.6	6.7%	8.7	13.3%	9.2	69.3%	8.3	14.7%	8.4	48.9%
PC-7 San Marcos, km. 33,300	8.8	41.3%	8.4	68.0%	6.5	34.7%	8.3	18.7%	9.0	9.3%	8.6	14.7%	8.7	57.3%
PC 117-Paso del Toro, km. 89,900	---	---	8.9	61.3%	7.0	12.0%	8.0	22.7%	8.9	34.7%	8.6	40.0%	8.1	57.3%
C-181 Malpasito, km 112,800	8.7	34.7%	7.3	---	7.8	65.3%	9.2	---	9.3	52.0%	7.8	45.3%	8.2	45.3%
C-110 Sabinas, km. 100,000	8.4	17.3%	9.1	36.0%	8.3	---	8.8	6.7%	8.6	82.7%	8.8	25.3%	8.3	92.3%
C-140 La Carbonera (Ojo Caliente), km. 12,300	8.2	16.0%	8.4	38.7%	8.2	---	8.5	10.7%	8.1	46.7%	8.7	26.7%	9.1	75.3%
PC-132. Seybaplaya km 175,000	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	7.2	63.7%
PC 192. Ozumba, km 38,560	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	7.7	60.0%
Km 38 México-Cuernavaca	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	8.3	47.7%

N:1,175

N:1,275

N:1,350

N:1,350

N:1,350

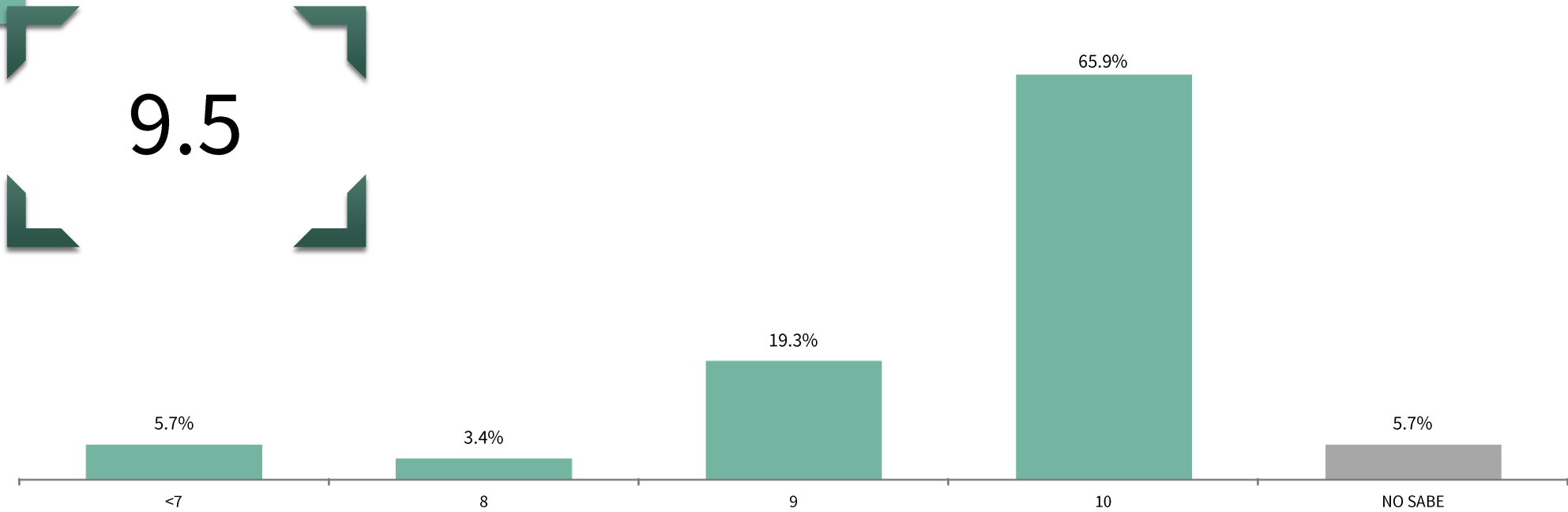
N:1,500

N:1,135

* El color **café** 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 de baños del Parador Parres?

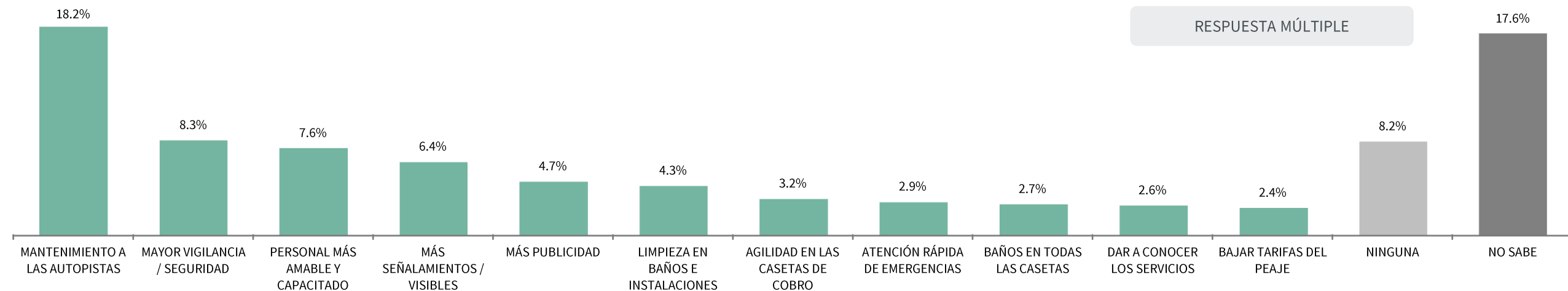
CALIFICACIÓN
PROMEDIO



9.5

N:88

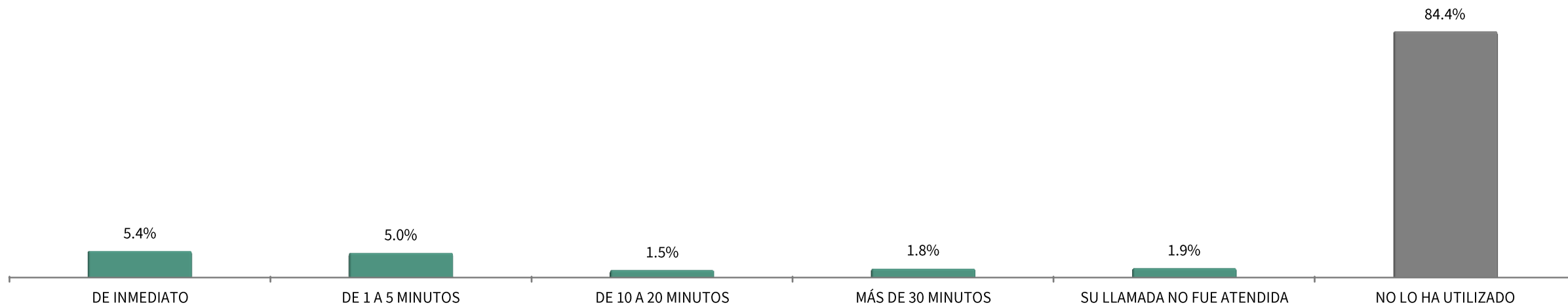
¿Qué sugerencias tiene para mejorar la calidad de los servicios que ofrece CAPUFE?



RESPUESTA MÚLTIPLE

	MANTENIMIENTO A LAS AUTOISTAS	MAYOR VIGILANCIA / SEGURIDAD	PERSONAL MÁS AMABLE Y CAPACITADO	MÁS SEÑALAMIENTOS / VISIBLES	MÁS PUBLICIDAD	LIMPIEZA EN BAÑOS E INSTALACIONES	NINGUNA	NO SABE
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA	15.8%	1.3%	9.2%	13.2%	1.3%	7.9%	11.8%	9.2%
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	19.8%	8.6%	8.6%	8.6%	3.7%	1.2%	3.7%	25.9%
MÉXICO-QUERÉTARO	20.0%	6.7%	8.0%	16.0%	2.7%	13.3%	2.7%	17.3%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	17.8%	10.2%	6.4%	3.0%	8.1%	2.1%	7.6%	12.3%
MÉXICO-PUEBLA	17.3%	13.3%	5.3%	6.7%	9.3%	6.7%	8.0%	17.3%
CÓRDOBA-VERACRUZ	24.3%	16.2%	6.8%	8.1%	9.5%	1.4%	4.1%	12.2%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	14.9%	8.1%	10.8%	6.8%	2.7%	2.7%	10.8%	12.2%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	11.5%	9.0%	9.0%	5.1%	2.6%	7.7%	10.3%	9.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	15.8%	6.6%	5.3%	5.3%	2.6%	1.3%	11.8%	19.7%
CHAMPOTÓN - CAMPECHE	14.6%	4.5%	6.7%	4.5%	1.1%	5.6%	10.1%	34.8%
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	23.7%	6.5%	9.7%	5.4%	2.2%	2.2%	5.4%	24.7%
PARADOR PARRES	23.3%	5.8%	8.1%	2.3%	4.7%	4.7%	12.8%	22.1%

Si ha utilizado el servicio 074 ¿Cuánto tiempo tardaron en contestarle?



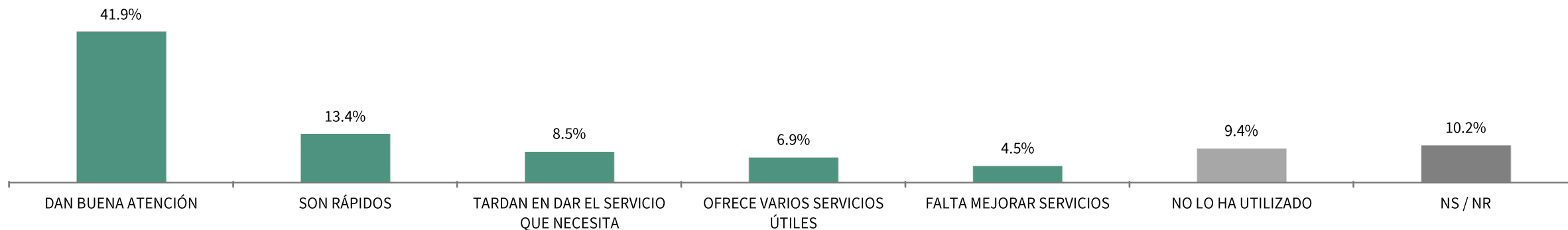
En la escala del 1 al 10 ¿Qué calificación le otorga al servicio de atención a usuarios 074?

	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO 2018
CALIFICACIÓN PROMEDIO	8.7	8.9	8.5	8.9	8.9	7.9	8.2

USUARIOS QUE LE DIERON ESTA CALIFICACIÓN

RESPUESTA MÚLTIPLE

¿Por qué le otorga una calificación de 7 a 10 al servicio 074?

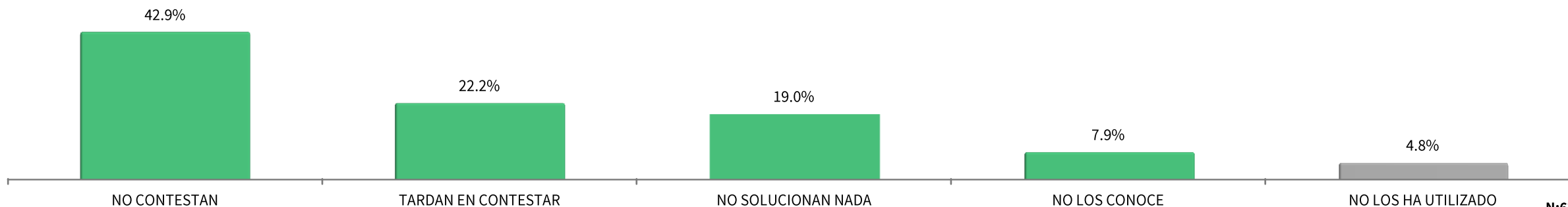


N:449

USUARIOS QUE LE DIERON ESTA CALIFICACIÓN

RESPUESTA MÚLTIPLE

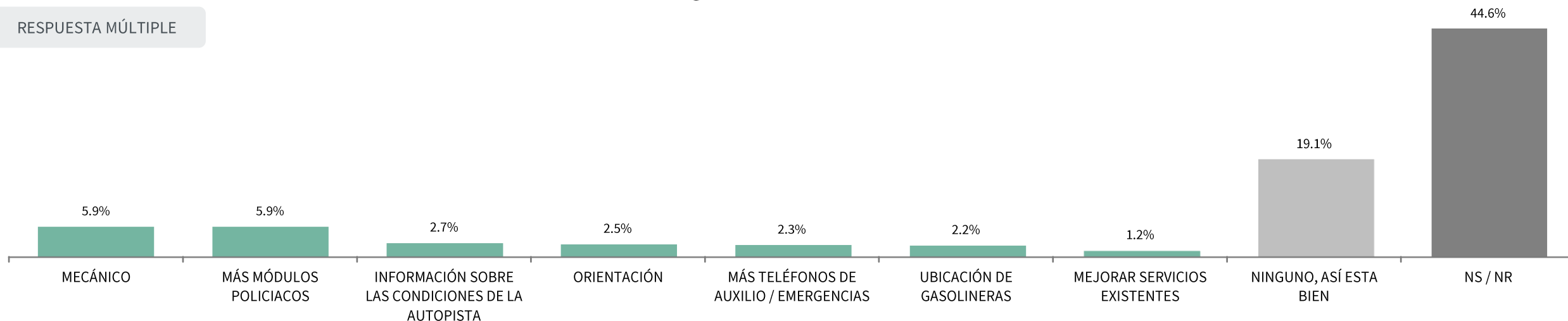
¿Por qué le otorga una calificación de 6 o menos al servicio 074?



N:63

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?

RESPUESTA MÚLTIPLE



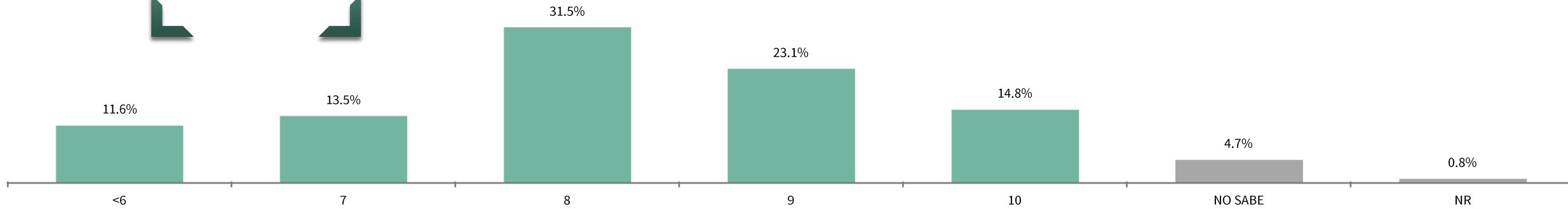
N:1,204

	MECÁNICO	MÁS MÓDULOS POLICIACOS	INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE LA AUTOPISTA	ORIENTACIÓN	MÁS TELÉFONOS DE AUXILIO / EMERGENCIAS	UBICACIÓN DE GASOLINERAS	NINGUNO, ASÍ ESTÁ BIEN	NS / NR
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA		6.5%	2.6%	1.3%	1.3%	1.3%	28.6%	41.6%
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	6.0%	8.3%	1.2%	2.4%	3.6%		20.2%	48.8%
MÉXICO-QUERÉTARO	3.9%	3.9%		5.2%	2.6%		18.2%	50.6%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	4.6%	6.6%	2.9%	1.7%	3.7%	1.2%	18.7%	44.0%
MÉXICO-PUEBLA	2.7%	1.4%	5.4%	4.1%	1.4%	6.8%	23.0%	37.8%
CÓRDOBA-VERACRUZ	13.5%	9.5%	4.1%	2.7%	5.4%		8.1%	45.9%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	12.2%	6.8%	2.7%	2.7%		4.1%	17.6%	41.9%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	5.2%	10.4%	1.3%	1.3%	1.3%	6.5%	27.3%	24.7%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	7.8%	5.2%	3.9%	1.3%		2.6%	22.1%	44.2%
CHAMPOTÓN - CAMPECHE	4.4%	1.1%	6.6%	4.4%	3.3%	1.1%	14.3%	52.7%
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	7.4%	4.3%	1.1%	1.1%	1.1%	4.3%	20.2%	47.9%
PARADOR PARRES	6.8%	5.7%		3.4%	1.1%	1.1%	13.6%	52.3%

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

CALIFICACIÓN
PROMEDIO

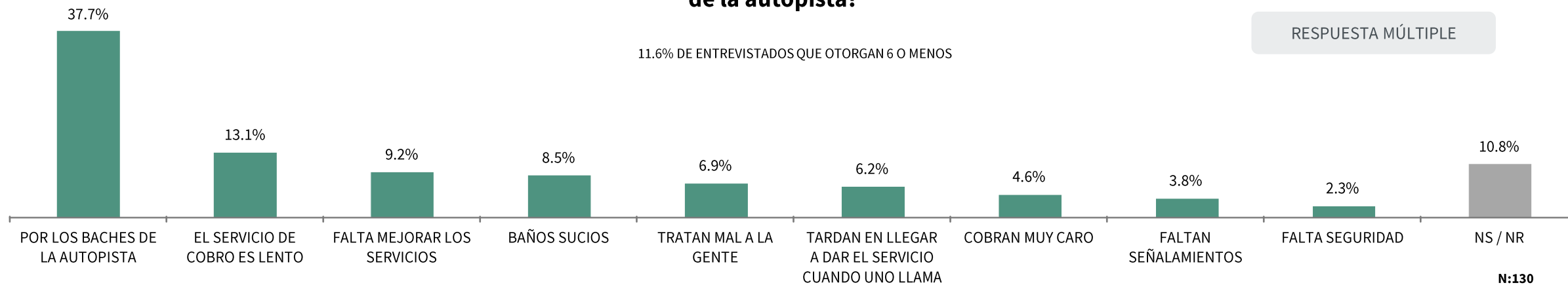
8.0



N:1,135

	CALIFICACIÓN PROMEDIO
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA	8.8
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	8.0
MÉXICO-QUERÉTARO	7.3
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	7.8
MÉXICO-PUEBLA	8.3
CÓRDOBA-VERACRUZ	8.0
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	7.6
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.2
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.3
CHAMPOTÓN - CAMPECHE	7.8
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	7.5
PARADOR PARRIS	8.8

¿Por qué le otorga una calificación de 6 o menos a la operación y servicios de la autopista?



	POR LOS BACHES DE LA AUTOPISTA	EL SERVICIO DE COBRO ES LENTO	FALTA MEJORAR LOS SERVICIOS	BAÑOS SUCIOS	TRATAN MAL A LA GENTE	TARDAN EN LLEGAR A DAR EL SERVICIO CUANDO UNO LLAMA	COBRAN MUY CARO	FALTA DE SEÑALAMIENTOS
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	50.0%	8.3%		8.3%		8.3%		
MÉXICO-QUERÉTARO	22.2%	16.7%	16.7%			5.6%		
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	44.1%	8.8%	17.6%	2.9%	11.8%	2.9%	2.9%	2.9%
MÉXICO-PUEBLA	50.0%	25.0%						25.0%
CÓRDOBA-VERACRUZ	50.0%	20.0%				10.0%	10.0%	
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	58.3%	8.3%	8.3%			8.3%	16.7%	16.7%
MONTERREY-NUEVO LAREDO	16.7%	33.3%						16.7%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	50.0%	33.3%		16.7%	16.7%		16.7%	
CHAMPOTÓN – CAMPECHE	11.1%		22.2%	55.6%	11.1%			
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	17.6%	11.8%		17.6%	17.6%	17.6%		
PARADOR PARRES	100.0%						50.0%	

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?

TRAMO CARRETERO	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO2018
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	8.1	8.5
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	---	7.8
MÉXICO-QUERÉTARO	7.7	8.1	8.0	8.4	7.6	7.5	7.3
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.3	8.2	8.0	8.4	8.3	8.4	7.8
MÉXICO-PUEBLA	8.2	7.9	7.4	8.4	8.7	7.8	8.4
CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.0	7.7	8.1	8.2	8.3	7.8
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.0	7.5	7.9	8.1	8.7	7.2	7.7
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.0	8.6	8.2	8.8	8.5	8.9	8.4
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.9	8.3	8.2	8.8	8.7	8.9	8.3
CHAMPOTÓN - CAMPECHE	---	---	---	---	---	---	7.7
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	---	---	---	---	---	---	7.8
PARADOR PARRES	---	---	---	---	---	---	8.5
GENERAL	8.3	8.1	8.0	8.3	8.2	8.2	8.0

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

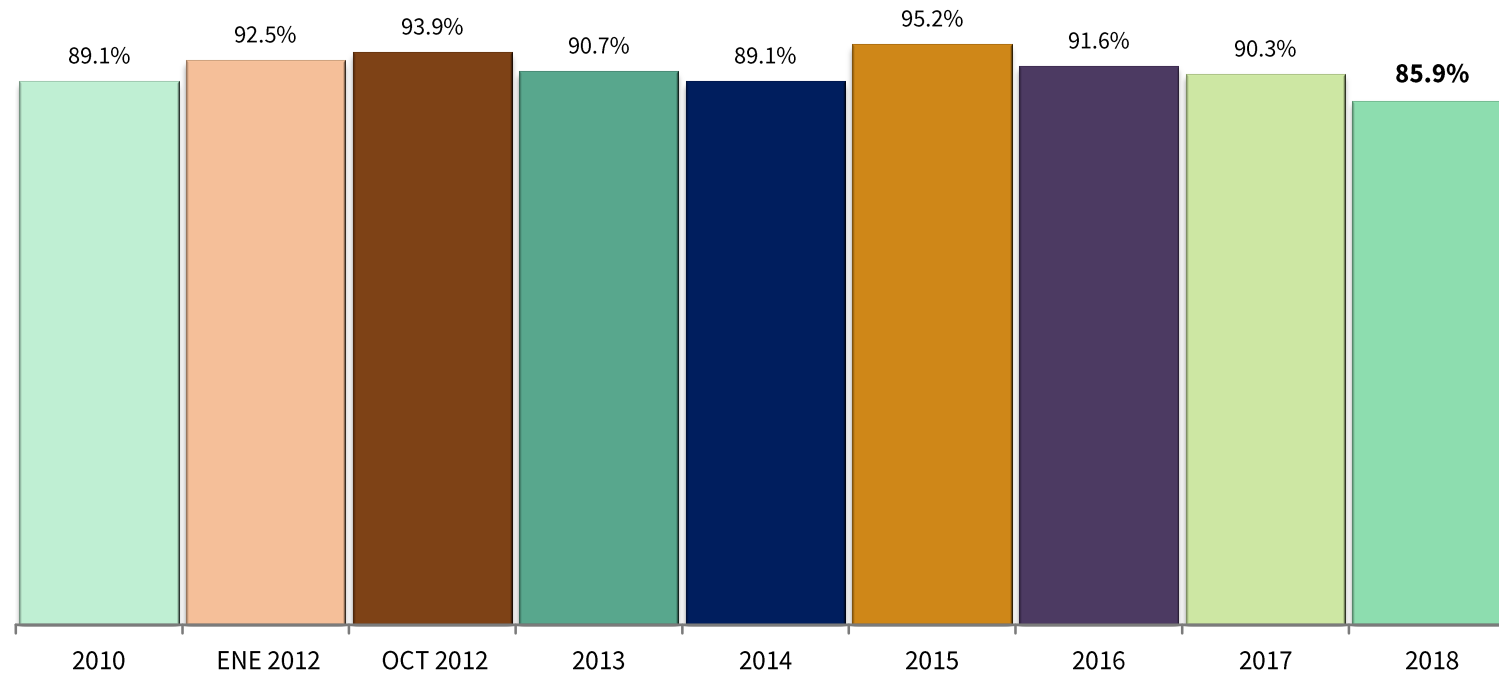
**De manera integral, considerando el estado físico, la operación en las plazas de cobro y los servicios,
¿Del 1 al 10, qué calificación en lo general le otorga a la autopista?**

Plaza de cobro	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO 2018
PC-53 Compostela, km 31,600	---	---	---	---	---	8.1	8.5
PC-87 Zacatecas, km. 98,600	---	---	---	---	---	7.8	7.8
PC-4 Tepotzotlán, km. 43,010	7.8	8.1	7.9	8.4	7.8	7.6	7.3
PC-1 Tlalpan/Tres Marías	---	---	---	---	---	---	8.0
PC-184 Francisco Velasco Durán Km 118	8.5	8.4	7.2	8.1	8.7	8.7	7.6
PC-104 La Venta, Km. 365,400	7.9	7.8	8.0	8.4	7.9	8.0	7.9
PC-7 San Marcos, km. 33,300	7.9	8.2	7.5	8.5	8.7	8.2	8.4
PC 117-Paso del Toro, km. 89,900	---	8.3	7.3	8.1	8.6	8.6	7.8
C-181 Malpasito, km 112,800	8.0	7.5	7.9	8.1	8.7	7.2	7.7
C-110 Sabinas, km. 100,000	9.0	8.6	8.2	8.8	8.5	8.9	8.4
C-140 La Carbonera (Ojo Caliente), km. 12,300	8.9	8.3	8.2	8.8	8.7	8.9	8.3
PC-132. Seybaplaya km 175,000	---	---	---	---	---	---	7.7
PC 192. Ozumba, km 38,560	---	---	---	---	---	---	7.8
Km 38 México-Cuernavaca	---	---	---	---	---	---	8.5
	N:1,175	N:1,275	N:1,350	N:1,350	N:1,350	N:1,500	N:1,135

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

SATISFACCIÓN GENERAL CON LAS AUTOPISTAS DE CAPUFE

% DE USUARIOS SATISFECHOS



2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500
2018	N: 1,135

*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.*



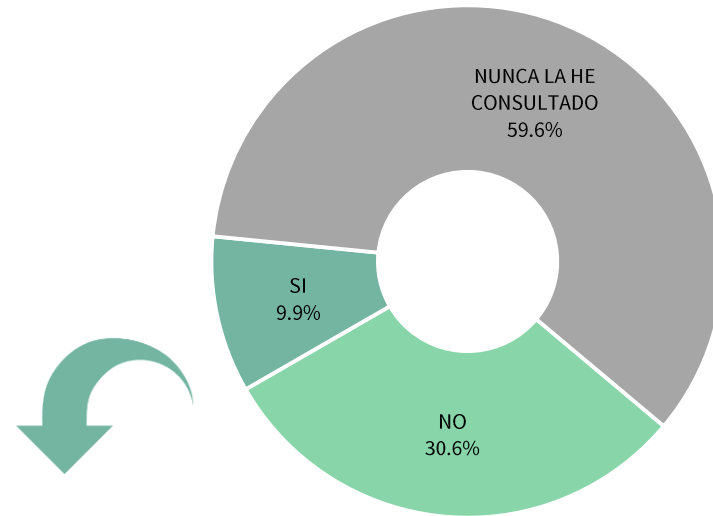
CAPUFE SEGURO TE LLEVA
Conoce nuestros tramos carreteros

MOVER MÉXICO

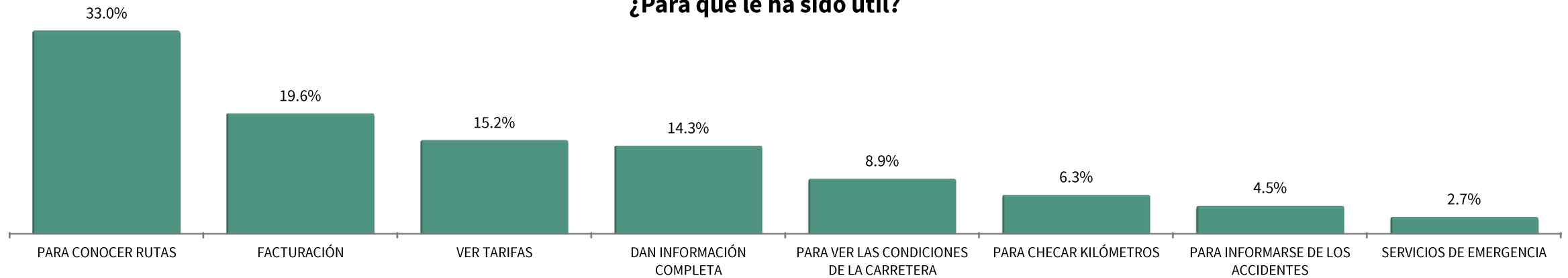
PÁGINA DE INTERNET Y REDES SOCIALES



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



¿Para qué le ha sido útil?

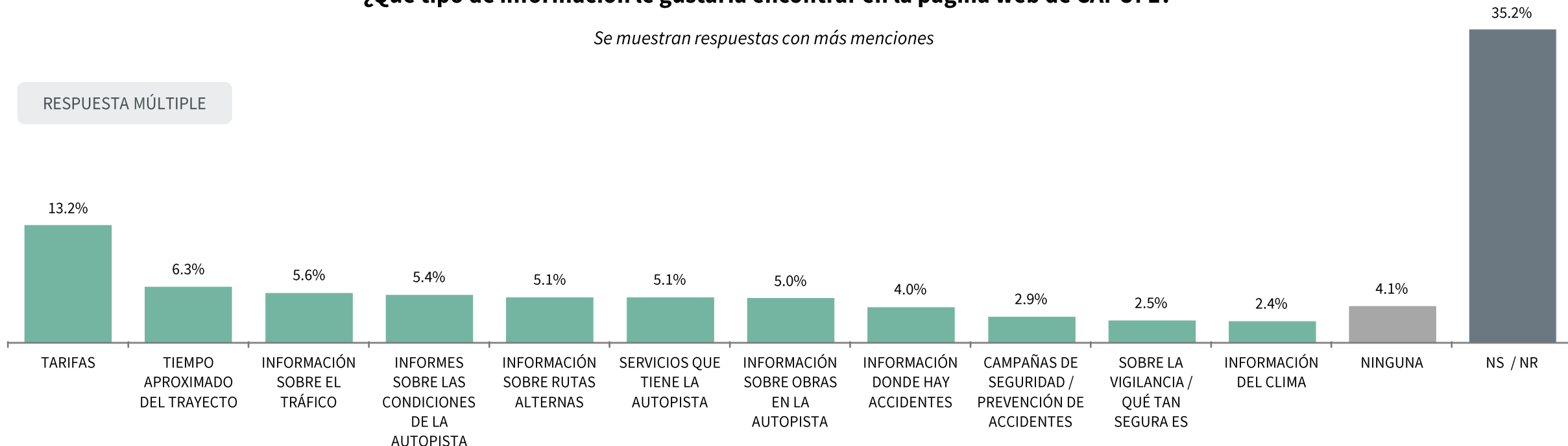


N:112

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

Se muestran respuestas con más menciones

RESPUESTA MÚLTIPLE

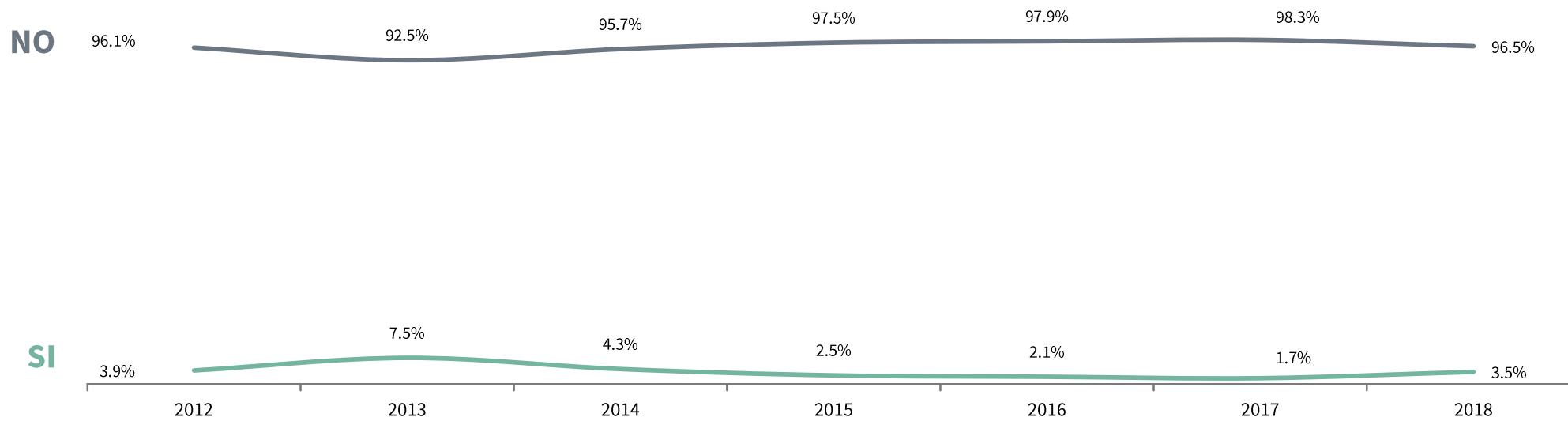


N:1,135

	TARIFAS	TIEMPO APROXIMADO DEL TRAYECTO	INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁFICO	INFORMES SOBRE LAS CONDICIONES DE LA AUTOPISTA	INFORMACIÓN SOBRE LAS RUTAS ALTERNAS	SERVICIOS QUE TIENE LA AUTOPISTA	INFORMACIÓN SOBRE OBRAS EN LA AUTOPISTA
18 A 29 AÑOS	13.9%	5.7%	3.5%	5.2%	5.7%	3.9%	6.1%
30 A 35 AÑOS	18.7%	7.1%	4.4%	3.8%	6.0%	8.2%	6.6%
36 A 45 AÑOS	16.6%	7.5%	4.7%	7.5%	5.9%	4.4%	4.1%
46 O MÁS AÑOS	7.7%	5.2%	7.9%	4.5%	3.7%	5.0%	4.5%

¿Sigue usted la cuenta de Twitter de CAPUFE?

2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500
2018	N: 1,135

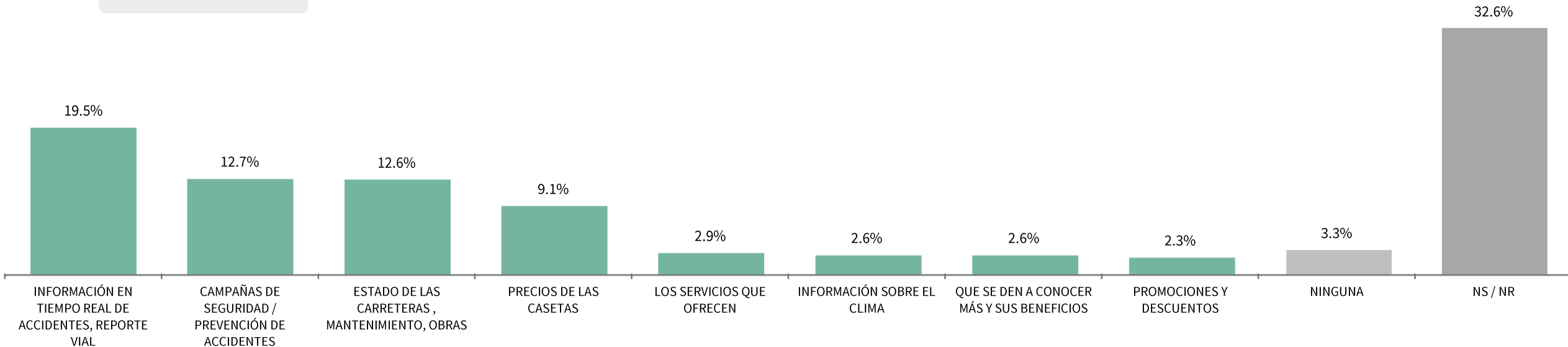


	SI	NO
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA	1.3%	98.7%
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	1.2%	98.8%
MÉXICO-QUERÉTARO	2.6%	97.4%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	7.8%	92.2%
MÉXICO-PUEBLA	4.0%	96.0%
CÓRDOBA-VERACRUZ	2.7%	97.3%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	1.3%	98.7%
MONTERREY-NUEVO LAREDO		100.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	1.3%	98.7%
CHAMPOTÓN - CAMPECHE	2.2%	97.8%
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	2.1%	97.9%
PARADOR PARRES	6.8%	93.2%

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

Se muestran respuestas con más menciones

RESPUESTA MÚLTIPLE



N:1,135

	INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL DE ACCIDENTES, REPORTE VIAL	CAMPAÑAS DE SEGURIDAD / PREVENCIÓN DE ACCIDENTES	ESTADO DE LAS CARRETERAS, MANTENIMIENTO, OBRAS	PRECIOS DE LAS CASETAS	LOS SERVICIOS QUE OFRECEN	INFORMACIÓN SOBRE EL CLIMA	QUE SE DEN A CONOCER MÁS Y SUS BENEFICIOS
18 A 29 AÑOS	20.0%	14.8%	10.9%	9.1%	3.0%	3.0%	3.9%
30 A 35 AÑOS	22.5%	17.0%	20.3%	9.3%	2.2%	2.7%	4.4%
36 A 45 AÑOS	23.1%	10.0%	13.4%	10.6%	2.8%	1.9%	1.9%
46 O MÁS AÑOS	15.1%	11.7%	9.4%	7.7%	3.2%	2.7%	1.5%

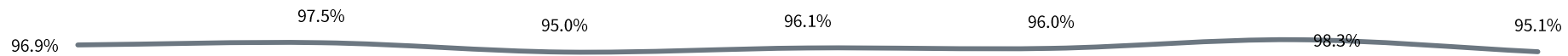


MOVER MÉXICO

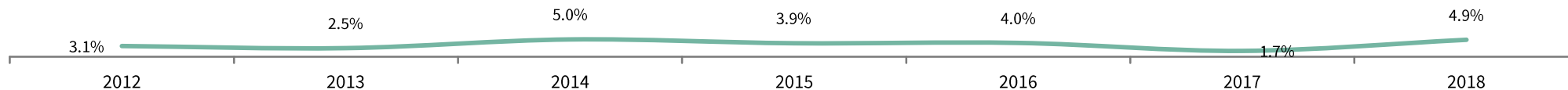
EVALUACIÓN DE LA SEGURIDAD

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

NO



SI

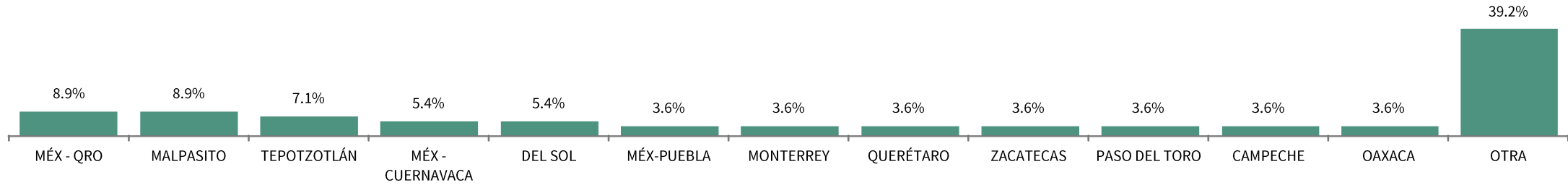


2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500
2018	N: 1,135

	SI	NO
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA	2.6%	97.4%
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	9.5%	90.5%
MÉXICO-QUERÉTARO	7.8%	92.2%
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	4.9%	95.1%
MÉXICO-PUEBLA	1.3%	98.7%
CÓRDOBA-VERACRUZ	8.0%	92.0%
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.0%	92.0%
MONTERREY-NUEVO LAREDO		100.0%
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO		100.0%
CHAMPOTÓN - CAMPECHE	8.8%	91.2%
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA		100.0%
PARADOR PARRIS	8.0%	92.0%

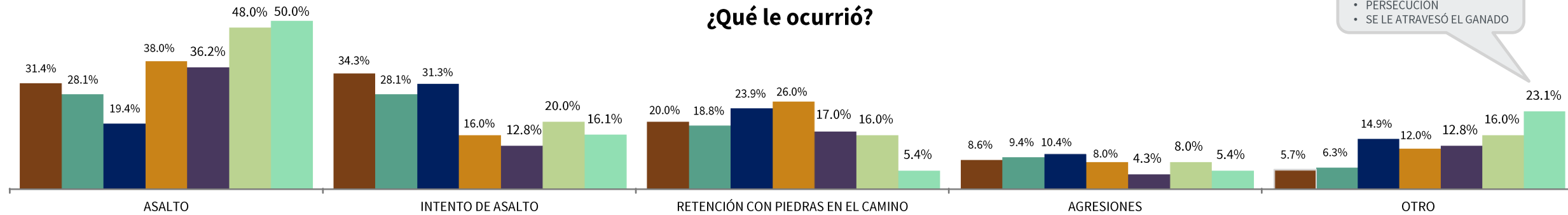
USUARIOS QUE HAN TENIDO ALGÚN PROBLEMA DE SEGURIDAD EN EL ÚLTIMO AÑO

¿En cuál autopista?



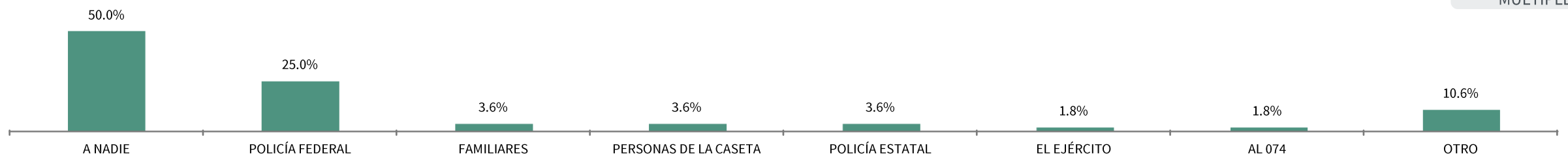
2012	N: 36
2013	N: 32
2014	N: 68
2015	N: 53
2016	N: 47
2017	N: 56

¿Qué le ocurrió?



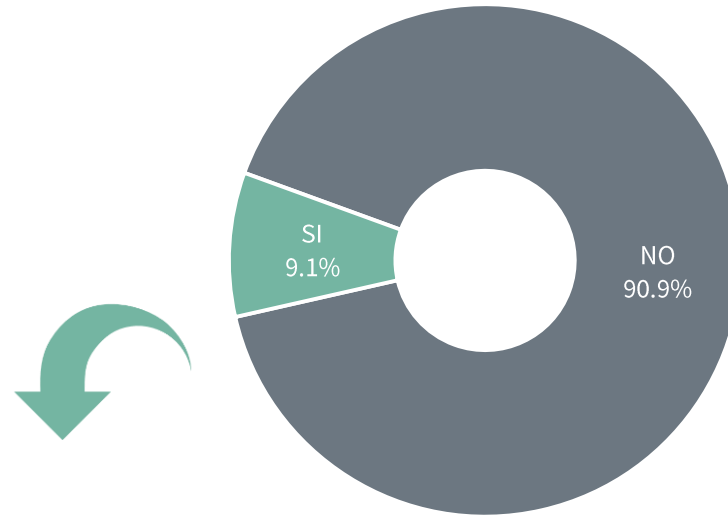
- LLANTA REVENTADA
- LO CHOCARON
- PERSECUCIÓN
- SE LE ATRAVESÓ EL GANADO

¿A quién recurrió?



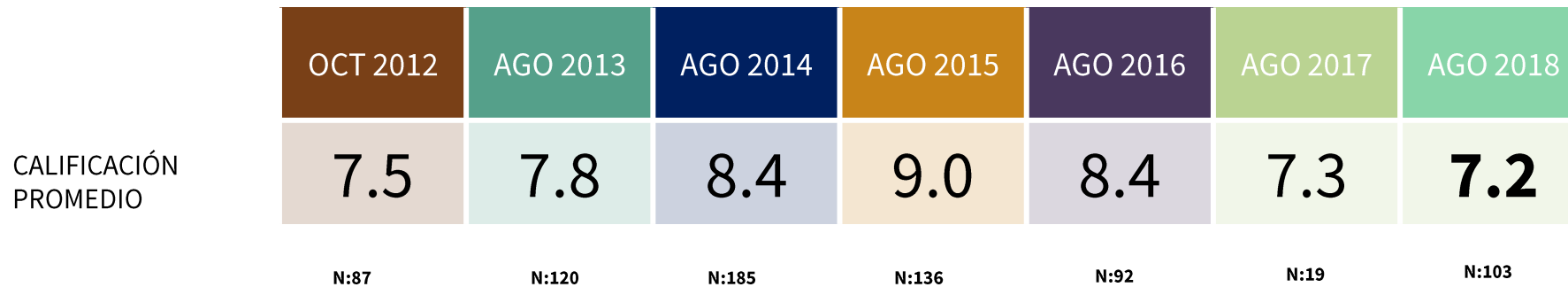
RESPUESTA MÚLTIPLE

¿Ha necesitado apoyo de la policía federal?

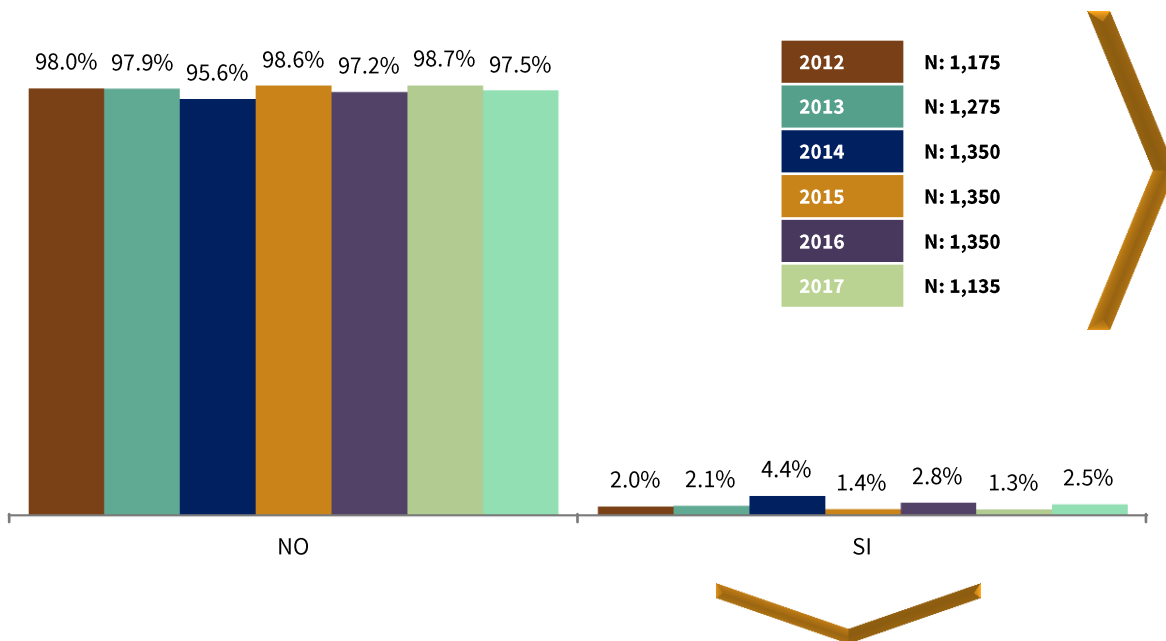


N:1,135

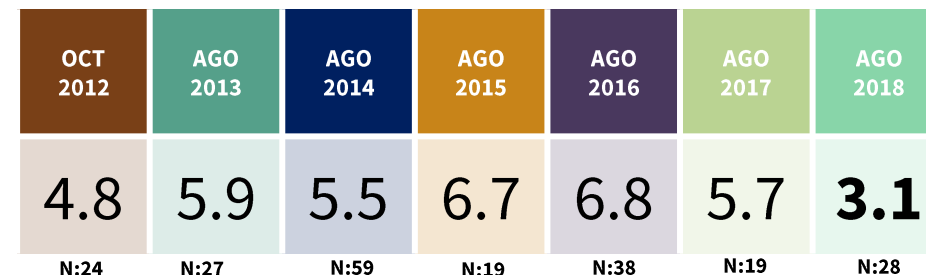
En caso de que hubiese sido atendido por la Policía Federal, del 1 al 10, califique como fue tratado



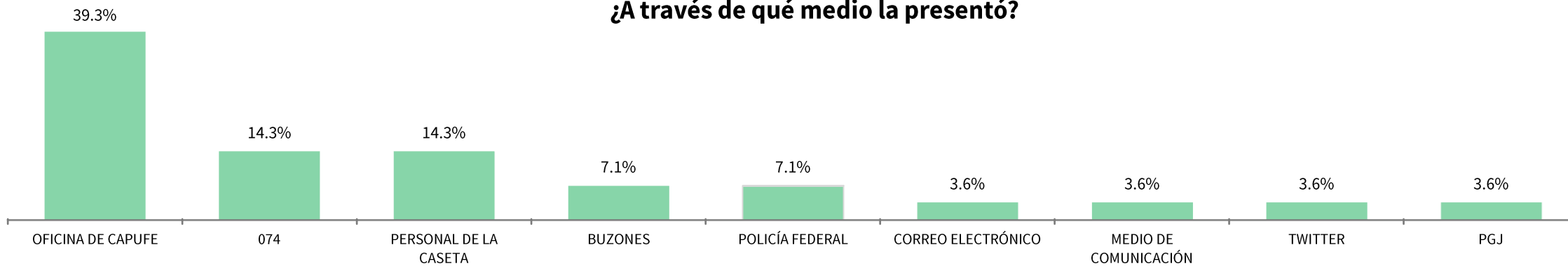
¿Ha presentado alguna queja sobre la operación y los servicios que presta CAPUFE?



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

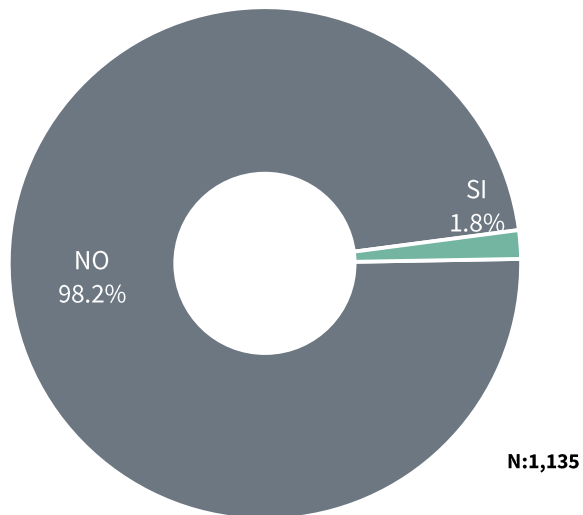


¿A través de qué medio la presentó?

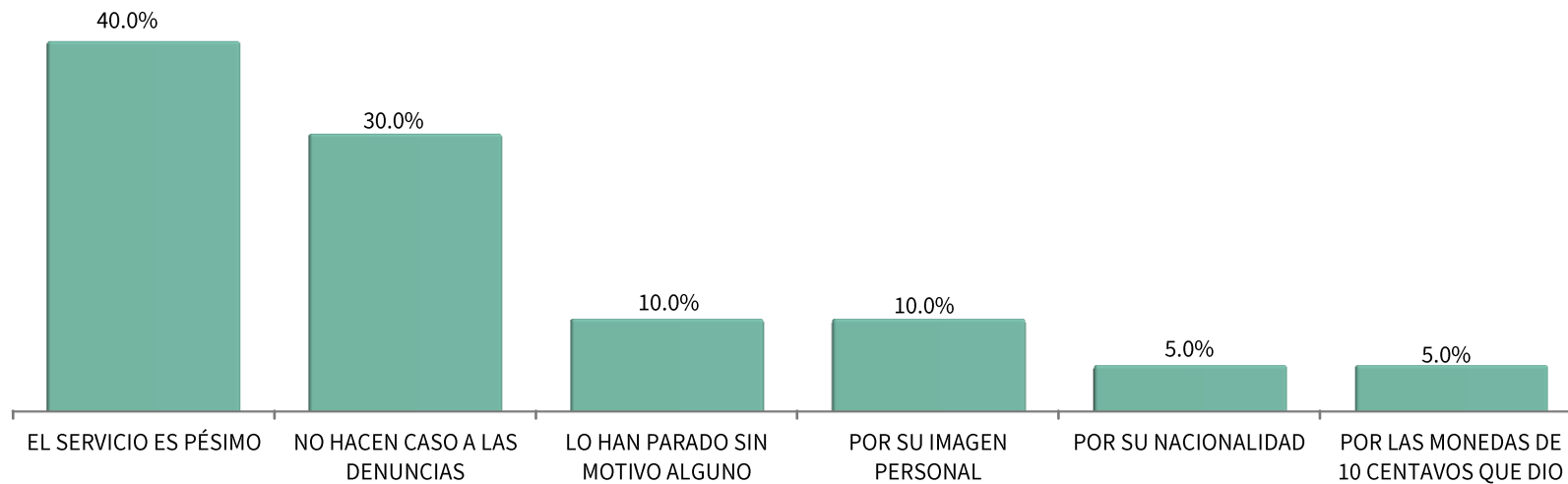


N:28

¿Considera que ha sido discriminado (a) por el personal que presta los servicios?

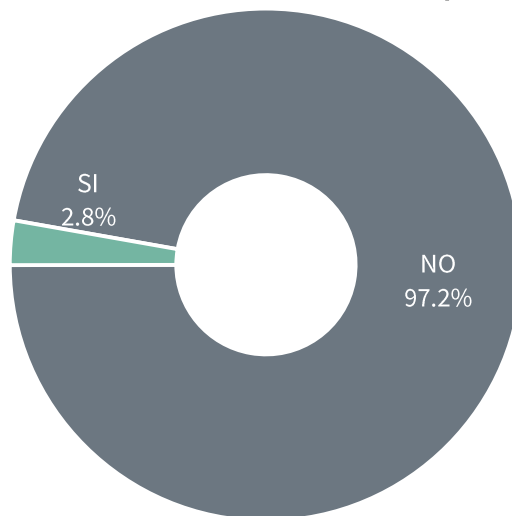


¿Por qué?



¿Conoce el mecanismo para presentar su queja o denuncia consistente en la cuenta de correo electrónico eticayconducta@capufe.gob.mx ?

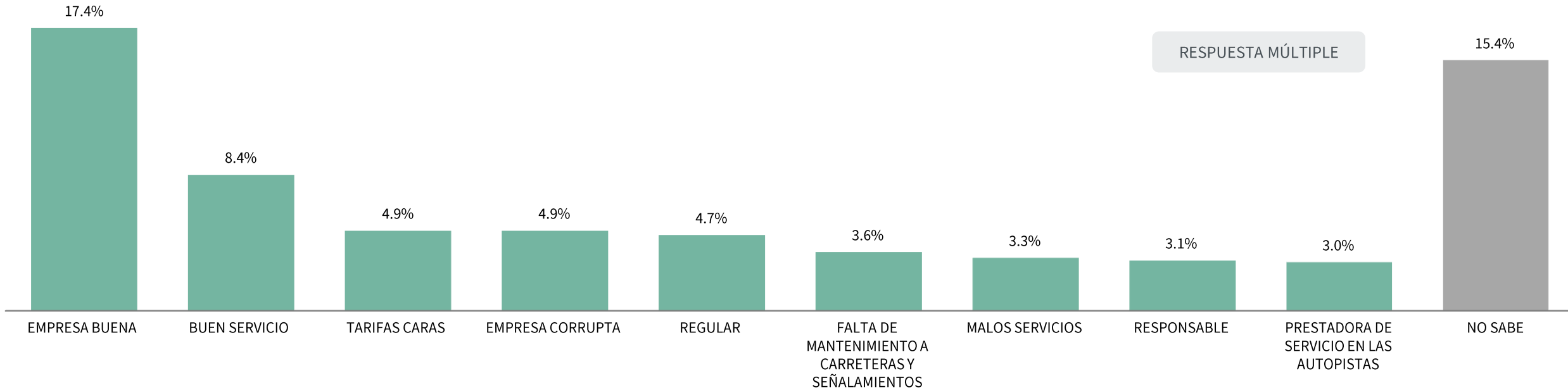
N:20



	SI	NO
HA SIDO DISCRIMINADO	15.0%	85.0%
NO HA SIDO DISCRIMINADO	2.6%	97.4%

¿Cómo percibe a Capufe?

Se muestran respuestas con más menciones

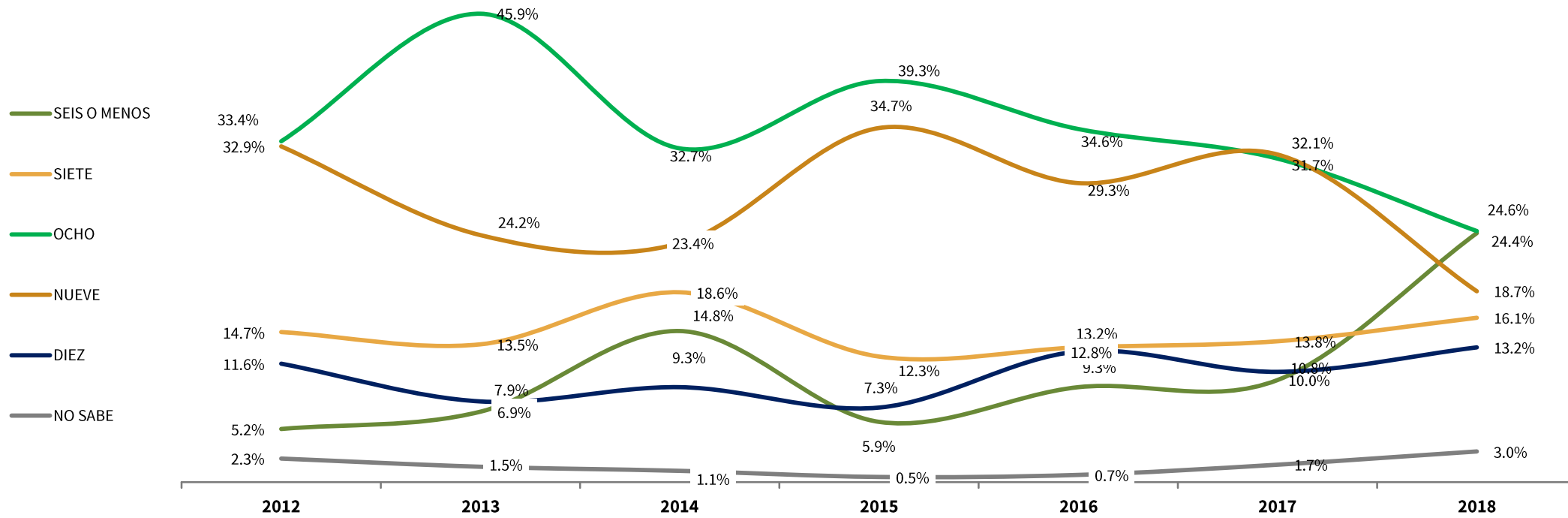


N:1,135

	EMPRESA BUENA	BUEN SERVICIO	TARIFAS CARAS	EMPRESA CORRUPTA	REGULAR	FALTA DE MANTENIMIENTO A CARRETERAS Y SEÑALAMIENTOS	MALOS SERVICIOS
18 A 29 AÑOS	19.6%	6.5%	3.0%	3.5%	5.7%	4.3%	1.3%
30 A 35 AÑOS	16.5%	9.3%	5.5%	6.6%	5.5%	2.7%	2.2%
36 A 45 AÑOS	20.0%	9.4%	5.0%	4.7%	3.8%	3.8%	2.8%
46 O MÁS AÑOS	14.6%	8.2%	5.7%	5.2%	4.5%	3.5%	5.2%

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?

2012	N: 1,175
2013	N: 1,275
2014	N: 1,350
2015	N: 1,350
2016	N: 1,350
2017	N: 1,500
2018	N: 1,135



	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO 2018
CALIFICACIÓN PROMEDIO	8.3	8.1	7.8	8.2	8.2	8.1	7.3



EVALUACIÓN COMPARATIVA

MOVER  MÉXICO



EVALUACIÓN SERVICIOS

TRAMO CARRETERO	ESTADO FÍSICO DE LA AUTOPISTA							ATENCIÓN DE LOS CAJEROS HACIA LOS USUARIOS							OPERACIÓN Y SERVICIOS DE LA AUTOPISTA						
	CALIFICACIÓN PROMEDIO							CALIFICACIÓN PROMEDIO							CALIFICACIÓN PROMEDIO						
	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO 2018	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO 2018	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO 2018
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	7.7	8.3	---	---	---	---	---	9.3	9.2	---	---	---	---	---	---	8.8
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	7.6	6.5	---	---	---	---	---	9.0	8.7	---	---	---	---	---	---	8.0
MÉXICO-QUERÉTARO	7.2	7.7	7.7	8.1	6.5	7.3	6.4	8.2	8.7	8.1	8.1	9.0	7.8	7.0	7.7	8.2	8.0	8.5	---	---	7.3
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.0	7.6	7.4	8.0	8.1	8.3	6.8	8.9	8.4	8.0	7.5	9.2	8.6	8.4	8.3	8.1	7.8	8.2	---	---	7.8
MÉXICO-PUEBLA	8.1	7.1	7.2	8.0	8.6	7.4	7.4	8.9	8.5	7.3	8.9	9.2	7.8	7.9	8.3	7.8	7.2	8.3	---	---	8.3
CÓRDOBA-VERACRUZ	----	7.7	7.4	7.6	8.0	7.8	7.5	----	8.6	8.3	8.5	8.5	8.1	8.1	----	8.0	7.7	8.1	---	---	8.0
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	7.0	7.5	6.7	7.2	8.2	6.9	6.5	9.0	8.4	8.8	8.8	7.5	8.3	8.4	7.7	7.5	7.7	7.9	---	---	7.6
MONTERREY-NUEVO LAREDO	9.0	8.5	8.0	8.6	8.2	8.6	8.1	9.1	9.4	8.6	8.9	9.3	9.1	9.2	9.2	8.8	8.4	8.7	---	---	8.2
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	9.0	8.5	8.2	8.3	8.5	8.7	8.2	9.1	9.0	8.6	9.0	8.9	8.9	8.6	9.4	8.4	8.3	8.8	---	---	8.3
CHAMPOTÓN - CAMPECHE	---	----	----	----	----	---	7.7	---	----	----	----	----	---	8.4	---	----	----	----	----	----	7.8
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	---	----	----	----	----	---	6.9	---	----	----	----	----	---	7.5	---	----	----	----	----	----	7.5
PARADOR PARRES	---	----	----	----	----	---	7.9	---	----	----	----	----	---	8.5	---	----	----	----	----	----	8.8
GENERAL	8.1	7.6	7.5	7.9	7.8	7.9	7.3	8.9	8.6	8.2	8.4	8.9	8.4	8.3	8.3	8.0	7.8	8.3	---	---	8.0

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

EVALUACIÓN SERVICIOS

PLAZA DE COBRO	ESTADO FÍSICO DE LA AUTOPISTA						ATENCIÓN DE LOS CAJEROS HACIA LOS USUARIOS						OPERACIÓN Y SERVICIOS DE LA AUTOPISTA								
	CALIFICACIÓN PROMEDIO						CALIFICACIÓN PROMEDIO						CALIFICACIÓN PROMEDIO								
	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO 2018	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO 2018	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO 2018
PC-53 Compostela, km 31,600	---	---	---	---	---	7.7	8.3	---	---	---	---	---	9.3	9.2	---	---	---	---	---	---	8.8
PC-87 Zacatecas, km. 98,600	---	---	---	---	---	7.6	6.5	---	---	---	---	---	9.0	8.7	---	---	---	---	---	---	8.0
PC-4 Tepozotlán, km. 43,010	7.3	7.4	7.8	8.3	6.9	7.4	6.4	8.2	8.6	8.0	8.2	8.8	7.9	7.0	7.9	8.1	7.9	8.5	---	---	7.3
PC-1 Tlalpan/Tres Marías	---	---	---	---	---	---	7.3	---	---	---	---	---	---	8.1	---	---	---	---	---	---	8.0
PC-184 Francisco Velasco Durán Km 118	8.7	7.9	6.5	7.8	8.7	9.0	6.4	8.7	8.6	7.4	6.8	9.2	9.4	8.2	8.6	8.2	7.1	7.9	---	---	7.6
PC-104 La Venta, Km. 365,400	7.7	7.0	7.4	8.1	7.9	7.5	6.8	8.9	8.7	8.3	8.1	9.0	7.5	8.7	7.9	7.7	7.7	8.0	---	---	7.8
PC-7 San Marcos, km. 33,300	8.1	7.6	7.5	7.9	8.6	7.5	7.4	9.2	8.5	7.3	8.5	9.1	8.0	7.9	8.3	8.2	7.3	8.4	---	---	8.3
PC 117-Paso del Toro, km. 89,900	---	8.2	7.2	7.9	8.4	8.1	7.5	---	8.8	7.8	8.6	8.7	8.4	8.1	---	8.4	7.4	8.3	---	---	8.0
C-181 Malpasito, km 112,800	7.0	7.5	6.7	7.2	8.2	6.9	6.5	9.0	8.4	8.8	8.8	7.5	8.3	8.4	7.7	7.5	7.7	7.9	---	---	7.6
C-110 Sabinas, km. 100,000	9.0	8.5	8.0	8.6	8.2	8.6	8.1	9.1	9.4	8.6	8.9	9.3	9.1	9.2	9.2	8.8	8.4	8.7	---	---	8.2
C-140 La Carbonera (Ojo Caliente), km. 12,300	9.0	8.5	8.2	8.3	8.5	8.7	8.2	9.1	9.0	8.6	9.0	8.9	8.9	8.6	9.0	8.4	8.3	8.8	---	---	8.3
PC-132. Seybaplaya km 175,000	---	---	---	---	---	---	7.7	---	---	---	---	---	---	8.4	---	---	---	---	---	---	7.8
PC 192. Ozumba, km 38,560	---	---	---	---	---	---	6.9	---	---	---	---	---	---	7.5	---	---	---	---	---	---	7.5
Km 38 México-Cuernavaca	---	---	---	---	---	---	7.9	---	---	---	---	---	---	8.5	---	---	---	---	---	---	8.8

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

EVALUACIÓN SERVICIOS

TRAMO CARRETERO	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	AGO 2018	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO 2018	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO 2018
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	8.7	9.2	---	---	---	---	---	8.5	8.9	---	---	---	---	---	8.4	9.1
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	6.8	8.8	---	---	---	---	---	8.5	8.5	---	---	---	---	---	9.1	8.3
MÉXICO-QUERÉTARO	8.2	8.8	8.0	8.2	8.2	7.6	7.6	7.5	8.6	8.0	8.3	8.0	7.8	7.1	8.3	8.3	7.8	8.3	8.0	8.1	6.7
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.7	9.0	8.2	8.4	8.8	8.4	8.4	8.3	8.7	7.5	8.3	8.6	8.4	7.7	8.6	8.7	7.7	8.3	8.2	8.2	8.1
MÉXICO-PUEBLA	8.7	8.7	8.1	8.1	9.2	8.0	8.0	7.7	8.2	7.8	8.2	9.2	8.0	8.1	9.0	8.5	6.8	7.9	9.0	8.5	8.7
CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.6	8.8	8.8	8.6	7.8	7.3	---	8.2	8.7	8.9	8.5	7.9	7.6	---	8.8	7.4	8.1	8.4	8.6	8.1
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	8.9	7.9	8.9	9.3	9.4	7.9	7.9	8.8	7.5	9.0	9.1	9.4	8.0	8.0	8.7	7.3	7.8	9.2	9.3	7.8	8.2
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.5	8.7	8.1	8.8	8.2	8.9	8.5	8.6	8.5	8.3	9.0	8.0	8.8	7.7	8.4	9.1	8.3	8.8	8.6	8.8	8.3
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.5	8.4	8.3	9.3	8.1	8.9	8.9	8.6	8.0	8.3	8.7	8.5	8.6	9.2	8.2	8.4	8.2	8.5	8.1	8.7	9.1
CHAMPOTÓN - CAMPECHE	---	---	---	---	---	---	7.5	---	---	---	---	---	---	7.2	---	---	---	---	---	---	7.2
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	---	---	---	---	---	---	7.4	---	---	---	---	---	---	7.3	---	---	---	---	---	---	7.7
PARADOR PARRES	---	---	---	---	---	---	9.4	---	---	---	---	---	---	9.2	---	---	---	---	---	---	8.3
GENERAL	8.5	8.4	8.4	8.6	8.8	8.4	8.2	8.1	8.2	8.1	8.5	8.6	8.4	7.9	8.5	8.3	7.6	8.4	8.5	8.5	8.1

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

EVALUACIÓN SERVICIOS

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	AGO 2018	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO 2018	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO 2018
PC-53 Compostela, km 31,600	---	---	---	---	---	8.7	9.2	---	---	---	---	---	8.5	8.9	---	---	---	---	---	8.4	9.1
PC-87 Zacatecas, km. 98,600	---	---	---	---	---	6.8	8.8	---	---	---	---	---	8.5	8.5	---	---	---	---	---	9.1	8.3
PC-4 Tepoztlán, km. 43,010	8.2	8.7	7.4	8.3	7.9	7.7	7.6	8.2	8.7	7.4	8.3	7.9	8.0	7.1	8.3	8.6	7.8	8.2	7.5	7.9	6.7
PC-1 Tlalpan/Tres Marías	---	---	---	---	---	---	8.6	---	---	---	---	---	---	8.2	---	---	---	---	---	---	7.9
PC-184 Francisco Velasco Durán Km 118	8.7	9.2	8.1	8.1	8.7	8.6	8.4	8.7	9.2	8.1	8.1	8.7	8.4	7.5	8.5	8.4	8.0	8.2	7.4	8.2	8.0
PC-104 La Venta, Km. 365,400	8.3	9.3	8.0	8.5	8.8	8.2	8.3	8.3	9.3	8.0	8.5	8.8	8.4	7.4	8.4	8.9	7.6	8.7	9.2	8.3	8.4
PC-7 San Marcos, km. 33,300	8.7	8.4	7.7	8.8	9.0	8.3	8.0	8.7	8.4	7.7	8.8	9.0	8.3	8.1	8.8	8.4	6.5	8.3	9.0	8.6	8.7
PC 117-Paso del Toro, km. 89,900	---	8.5	9.0	8.8	9.0	8.3	7.3	---	8.5	9.0	8.8	9.0	8.3	7.6	---	8.9	7.0	8.0	8.9	8.6	8.1
C-181 Malpasito, km 112,800	8.9	7.9	8.9	9.3	9.4	7.9	7.9	8.9	7.9	8.9	9.3	9.4	8.0	8.0	8.7	7.3	7.8	9.2	9.3	7.8	8.2
C-110 Sabinas, km. 100,000	8.5	8.7	8.1	8.8	8.2	8.9	8.5	8.5	8.7	8.1	8.8	8.2	8.8	7.7	8.4	9.1	8.3	8.8	8.6	8.8	8.3
C-140 La Carbonera (Ojo Caliente), km. 12,300	8.5	8.4	8.3	9.3	8.1	8.9	8.9	8.5	8.4	8.3	9.3	8.1	8.6	9.2	8.2	8.4	8.2	8.5	8.1	8.7	9.1
PC-132. Seybaplaya km 175,000	---	---	---	---	---	---	7.5	---	---	---	---	---	---	7.2	---	---	---	---	---	---	7.2
PC 192. Ozumba, km 38,560	---	---	---	---	---	---	7.4	---	---	---	---	---	---	7.3	---	---	---	---	---	---	7.7
Km 38 México-Cuernavaca	---	---	---	---	---	---	9.4	---	---	---	---	---	---	9.2	---	---	---	---	---	---	8.3

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

EVALUACIÓN SERVICIOS

TRAMO CARRETERO	AUXILIO VIAL							SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL						
	CALIFICACIÓN PROMEDIO							CALIFICACIÓN PROMEDIO						
	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO 2018	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO 2018
C.D CHAPALILLA-COMPOSTELA	---	---	---	---	---	8.8	9.1	---	---	---	---	---	8.6	8.5
C.D ENTRONQUE CUAUHTÉMOC-OSIRIS	---	---	---	---	---	8.9	8.5	---	---	---	---	---	9.2	8.4
MÉXICO-QUERÉTARO	7.8	9.0	8.2	8.3	8.4	7.8	7.3	9.7	8.1	8.3	7.8	7.8	7.8	7.4
MÉXICO-CUERNAVACA-ACAPULCO	8.2	8.5	8.1	8.3	8.9	8.4	8.2	8.0	8.1	7.6	8.3	9.0	7.8	7.5
MÉXICO-PUEBLA	8.7	8.3	6.9	8.3	8.9	8.3	8.0	8.4	7.7	7.4	7.9	8.9	8.1	8.5
CÓRDOBA-VERACRUZ	---	8.2	8.9	8.6	8.1	7.9	8.3	---	7.9	8.8	8.5	7.9	7.8	7.2
LAS CHOAPAS-OCOZOCOAUTLA	9.0	7.4	9.1	9.3	9.3	8.1	8.1	8.9	7.3	8.6	9.0	9.7	8.2	7.4
MONTERREY-NUEVO LAREDO	8.7	8.5	8.2	8.9	8.1	8.8	8.5	8.7	8.6	8.4	8.9	8.2	8.9	7.6
LIBRAMIENTO ORIENTE DE SALTILLO	8.8	8.3	8.4	8.5	8.4	8.8	9.2	8.6	8.2	8.3	8.7	8.0	8.8	9.0
CHAMPOTÓN - CAMPECHE	---	---	---	---	---	---	7.4	---	---	---	---	---	---	6.8
LIBRAMIENTO AMECAMECA-NEPANTLA	---	---	---	---	---	---	7.8	---	---	---	---	---	---	7.4
PARADOR PARRES	---	---	---	---	---	---	9.5	---	---	---	---	---	---	7.3
GENERAL	8.4	8.2	8.2	8.5	8.6	8.5	8.3	8.3	8.1	8.0	8.4	8.5	8.3	7.7

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

EVALUACIÓN SERVICIOS

PLAZA DE COBRO	AUXILIO VIAL						SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL							
	CALIFICACIÓN PROMEDIO						CALIFICACIÓN PROMEDIO							
	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO 2018	OCT 2012	AGO 2013	AGO 2014	AGO 2015	AGO 2016	AGO 2017	AGO 2018
PC-53 Compostela, km 31,600	---	---	---	---	---	8.8	9.1	---	---	---	---	---	8.6	8.5
PC-87 Zacatecas, km. 98,600	---	---	---	---	---	8.9	8.5	---	---	---	---	---	9.2	8.4
PC-4 Tepotzotlán, km. 43,010	7.8	9.0	7.9	8.3	8.0	7.5	7.3	7.4	9.8	8.1	8.3	7.4	8.1	7.4
PC-1 Tlalpan/Tres Marías	---	---	---	---	---	---	8.2	---	---	---	---	---	---	8.0
PC-184 Francisco Velasco Durán Km 118	8.2	8.6	7.0	7.8	9.1	8.2	8.2	8.4	7.8	7.3	8.0	8.9	7.1	7.2
PC-104 La Venta, Km. 365,400	7.4	8.3	8.3	8.6	8.7	8.5	8.3	6.0	8.2	7.7	8.5	8.8	8.3	7.3
PC-7 San Marcos, km. 33,300	8.8	8.3	6.9	8.6	8.8	8.3	8.0	8.3	8.2	7.5	8.5	8.7	8.3	8.5
PC 117-Paso del Toro, km. 89,900	---	8.3	8.9	8.7	9.0	8.1	8.3	---	8.3	8.8	8.5	8.5	7.9	7.2
C-181 Malpasito, km 112,800	9.0	7.4	9.1	9.3	9.3	8.1	8.1	8.9	7.3	8.6	9.0	9.7	8.2	7.4
C-110 Sabinas, km. 100,000	8.7	8.5	8.2	8.9	8.1	8.8	8.5	8.7	8.6	8.4	8.9	8.2	8.9	7.6
C-140 La Carbonera (Ojo Caliente), km. 12,300	8.8	8.3	8.4	8.5	8.4	8.8	9.2	8.6	8.2	8.3	8.7	8.0	8.8	9.0
PC-132. Seybaplaya km 175,000	---	---	---	---	---	---	7.4	---	---	---	---	---	---	6.8
PC 192. Ozumba, km 38,560	---	---	---	---	---	---	7.8	---	---	---	---	---	---	7.4
Km 38 México-Cuernavaca	---	---	---	---	---	---	9.5	---	---	---	---	---	---	7.3

* El color **café** 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 15% de los usuarios recordaron alguna de las campañas de seguridad vial de CAPUFE, siendo la de “Alguien te espera” la que recibió más menciones.
- Las campañas de este año fueron un poco menos identificadas por los automovilistas respecto a años anteriores. Cuando se mostró la publicidad de la campaña “Alguien te espera” el 38.0% la reconoció, mientras que “Tú ya sabes” fue visto por el 31.7%.
- Ambas campañas son mejor identificadas entre el segmento masculino, especialmente la de “Alguien te espera”, los conductores más jóvenes recordaron más esta campaña, mientras que los mayores de 45, vieron más la de “Tú ya sabes”.
- Con relación a los mensajes que los usuarios sugieren se difundan para prevenir accidentes, los principales son “respetar los límites de velocidad”, “si tomas o te drogas no manejes”, “manejar con cuidado” y “respetar los señalamientos”.
- Respecto a otras campañas que recuerdan para prevenir accidentes, el mensaje con mayor recordación es: “alcohol enemigo del volante”, seguido de “usa el cinturón de seguridad”. Los hombres mencionaron en tercer lugar “No usar el celular”.
- En cuanto a las acciones que los usuarios sugieren realizar para la prevención de accidentes, para las mujeres las más importantes son operativos de alcoholímetro, manejar con precaución y respetar los señalamientos viales; mientras que los hombres refieren como las principales: los límites de velocidad, manejar con precaución y mejorar las condiciones de la carretera.

EVALUACIÓN DEL ESTADO FÍSICO DE LAS AUTOPISTAS

- El estado del pavimento se mantiene como el principal problema de la infraestructura de la autopista reportado por los usuarios. Esto es más pronunciado en las autopistas Cuauhtémoc-Osiris, Las Choapas- Ocozocoautla y Libramiento Oriente de Saltillo.
- Las obras en las autopistas se sitúan en el segundo lugar, con más menciones, las autopistas Monterrey – Nuevo Laredo, México – Puebla, México – Querétaro y Libramiento Amecameca – Nepantla.
- Los señalamientos mejoran sus indicadores respecto al año pasado, tanto en la suficiencia como en la claridad de la orientación que brindan, no obstante, 4 de cada 10 usuarios refiere que los señalamientos son insuficientes de manera general o cuando hay obras de mantenimiento, siendo las autopistas México – Cuernavaca – Acapulco, Las Choapas – Ocozocoautla, Libramiento Amecameca – Nepantla y Champotón – Campeche donde la incidencia es mayor.
- El estado físico de la autopista registra un decremento respecto al año pasado, las autopistas donde otorgan la calificación más baja son México – Querétaro, Las Choapas – Ocozocoautla y en entronque Cuauhtémoc - Osiris. En contraste, la autopista Chapalilla – Compostela presenta un aumento en su calificación respecto al 2017. Por plaza de cobro, las mejor evaluadas son Compostela, La Carbonera y Sabinas.

EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS DE LA AUTOPISTA

- La rapidez continúa siendo la razón principal para utilizar las autopistas de CAPUFE, 5 de cada 10 usuarios así lo mencionan, seguido del entorno y la seguridad vial.
- El servicio de grúas, el teléfono de atención a usuarios 074 y los servicios médicos son los más conocidos de los que brinda CAPUFE, mientras que el seguro de responsabilidad civil resulta el menos mencionado. Las calificaciones promedio de todos los servicios disminuyeron con relación al año pasado, especialmente el seguro de responsabilidad civil, mientras que la calificación más alta fue otorgada a los servicios de auxilio vial y servicio médico.
- Los baños del Parador Parres resultan muy bien calificados con 9.5.
- La calificación a los cajeros registra una ligera baja respecto al 2017; en las plazas de cobro Compostela, Sabinas y La Venta están los mejor evaluados, en contraste en las PC de Tepetzotlán, San Marcos y Ozumba es donde les otorgan la calificación más baja.
- Se refleja en general una baja en la evaluación de la mayoría de los aspectos calificados de las autopistas, lo que se refleja en el resultado de satisfacción de los usuarios que es de 85.9%, menor al de años anteriores.

OTROS SERVICIOS

- Cerca del 16% ha utilizado el servicio del 074 con un tiempo de respuesta inmediata o entre 1 y 5 minutos de espera, por lo que su calificación promedio muestra un incremento respecto al año pasado.
- Con relación a la seguridad de las autopistas, se refleja un ligero incremento en los incidentes respecto del 2017, un 4.9% refiere haber tenido algún percance siendo los asaltos o los intentos de asalto los sucesos más comunes.
- El 9% de los usuarios, ha necesitado el apoyo de la Policía Federal, el cual califican con 7.2 en cuanto al trato recibido.
- El manejo de quejas de los usuarios continúa siendo insatisfactorio para quienes las presentan, lo que se refleja en la calificación que otorgan.
- Pocos han sentido algún tipo de discriminación cuando transitan por las autopistas de CAPUFE, y lo que refieren es deficiencia en el servicio. El mecanismo para presentar una queja en este sentido sólo es identificado por el 2.5% de los usuarios.
- 4 de cada 10 usuarios ha utilizado la página de internet; no obstante sólo un 10% refiere que le fue de utilidad la información mostrada para conocer rutas y por cuestiones de facturación.

RECOMENDACIONES

- Destacar en las campañas de seguridad vial los mensajes referidos por los usuarios para prevenir accidentes como respetar los límites de velocidad, no manejar bajo la influencia de alguna sustancia o alcohol y manejar con cuidado.
- Continuar con la campaña de “Alguien te espera” que fue la de mayor recordación entre los usuarios.
- Seguir haciendo referencia en la publicidad sobre los aspectos que en opinión de los usuarios, causan más accidentes: como no manejar a exceso de velocidad y el uso del celular.
- Mejorar el estado del pavimento, especialmente en las autopistas donde hubo más quejas al respecto.
- Reforzar la señalización en las autopistas, especialmente en las que estén realizando obras y mantenimiento.
- Mayor difusión al 074, así como a la página de internet destacando la información y servicios a los que pueden acceder por estos medios, y asegurarse de incluir la información que más requieren como tarifas, tiempos de trayecto, información del tráfico, condiciones de la autopista, rutas alternas.
- Dar seguimiento a las quejas presentadas por los usuarios, para mejorar ese indicador.
- Mayor difusión al mecanismo para denunciar algún tipo de discriminación.

INCIDENCIAS DE CAMPO

Dos tramos contemplados para la evaluación presentaron problemas, a continuación se detalla la situación y la instrucción recibida:

1. PC 1 Tlalpan. Al no contar con baños o tienda, los usuarios no se detienen, el primer día se contó por momentos con el apoyo de la Policía Federal, pero aún con eso, sólo se lograron aplicar 12 entrevistas, por lo que se recibió la indicación de hacer la evaluación en la PC Tres Marías que es parte del mismo tramo carretero, en la que se completó la muestra.
2. PC 194 San Fernando. En esta plaza de cobro, los automovilistas no se detienen por la inseguridad de la zona, después de un día de trabajo sólo se obtuvo 1 entrevista, por lo que la indicación fue distribuir la muestra correspondiente a esta PC en otras de las plazas de cobro.



NORMAS DE CALIDAD

Este proyecto fue realizado en cumplimiento con las normas de calidad: ISO 20252:2012 y ESIMM 3.0

DERECHOS PATRIMONIALES

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 **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. **(ISO 4.8.5)**

AVISO DE PRIVACIDAD

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

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

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

Organización certificada en:

ISO 20252:2012



Cert. No. 301504