

**EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA
CAMPAÑA INSTITUCIONAL DE
CAPUFE 2019 “SEGURIDAD VIAL,
VERSIÓN VACACIONES DE VERANO”
Y DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LAS
AUTOPISTAS A CARGO DE CAPUFE**



INFORME FINAL

AGOSTO 2019



GRUPO CONSULTA

CONSULTA MITOFSKY
CD. DE MÉXICO (55) 5543.5969

www.consulta.com.mx

ÍNDICE

<i>De las campañas institucionales de seguridad vial.....</i>	<i>19</i>
Conocimiento de las campañas de Seguridad vial	19
Recomendaciones que se recuerdan de las campañas en general	22
De la campaña “Queremos que llegues con bien”	24
Calificación de la campaña “Queremos que llegues con bien”	25
El mensaje para las siguientes campañas	26
Acciones que le faltan realizar a CAPUFE	29
<i>Evaluación del estado físico de las autopistas.....</i>	<i>32</i>
Principal problema de infraestructura	32
De los señalamientos en las autopistas.....	33
De los señalamientos cuando hay obras de mantenimiento	38
De los dispositivos de seguridad en las autopistas.....	40
Calificación al estado físico de las autopistas	41
Factores que provocan los accidentes	42
<i>Evaluación de la operación de los servicios de las autopistas.....</i>	<i>44</i>
Preferencia a viajar por las autopistas de CAPUFE.....	44
Calificación a la atención de los cajeros hacia los usuarios.....	45
Calificación al estado físico de la plaza de cobro	46
Requirimiento del servicio de auxilio vial y paramédico	47
Calificación a la atención recibida	49
Conocimiento de los servicios que ofrece CAPUFE	50

Calificación a los servicios que brinda CAPUFE en las autopistas	51
Sugerencias para mejorar los servicios	53
El servicio telefónico del 074.....	55
Calificación al servicio telefónico de 074	58
Calificación de la operación de los servicios de la autopista	59
Calificación integral de los servicios de la autopista	60
Satisfacción con el uso de la autopista	62
<i>Comunicación electrónica.....</i>	68
La página electrónica de CAPUFE	68
El twitter de CAPUFE.....	72
Información que se requiere por redes	72
<i>Evaluación de la seguridad.....</i>	74
La inseguridad en las autopistas.....	74
La Policía Federal.....	77
Calificación al trato recibido de la Policía Federal	78
Quejas sobre la operación y los servicios	79
Discriminación del personal de CAPUFE hacia los usuarios	81
Percepción de los usuarios sobre CAPUFE	84
<i>Metodología.....</i>	89

HALLAZGOS

¿Conoce alguna campaña de Seguridad vial de CAPUFE?

La recordación general que tienen los usuarios entrevistados sobre alguna campaña de Seguridad vial a cargo de CAPUFE es de 35.3%, este porcentaje se incrementa en plazas de cobro como la Carbonera (Ojo caliente) y Sabinas con el 63.8% y 60.0% respectivamente, en contraste en plazas de cobro como Malpasito, Francisco Velasco Durán (cada una con 18.8%) y sobre todo Compostela (11.3%) el conocimiento de la campaña de seguridad vial de CAPUFE se ubica muy por debajo del promedio.

Tramo Carretero	Plaza de cobro	Sí	No	No respondió
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	11.3%	88.7%	0.0%
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	38.9%	61.1%	0.0%
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	53.8%	46.2%	0.0%
Entronque Cuauhtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	20.0%	80.0%	0.0%
Las Choapas-Ocozacoautla:	Malpasito (Km 112.300)	18.8%	77.4%	3.8%
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	31.6%	68.4%	0.0%
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	63.8%	36.2%	0.0%
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	40.0%	60.0%	0.0%
	Tlalpan (Km 23.360)	40.0%	60.0%	0.0%
México-Cuernavaca-Acapulco:	Francisco Velasco Durán (Km 118)	18.8%	81.2%	0.0%
	La Venta (Km 365.400)	26.3%	73.7%	0.0%
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	22.5%	77.5%	0.0%
México-Querétaro:	Tepozotlán (Km 43.010)	50.0%	50.0%	0.0%
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	60.0%	40.0%	0.0%
Todos los usuarios		35.3%	64.4%	0.3%

La campaña que obtiene mayor recordación entre los entrevistados es “Queremos que llegues con bien” con el 72.6% de las menciones espontáneas (sólo entre quienes recuerdan alguna campaña), le siguen “Cuida tu vida” (50.6%), “Alguien te espera” (46.2%), “Detén los Accidentes” (33.3) y “Tú ya sabes” (28.1%).

¿Cuáles recuerda?

Plaza de Cobro	“Queremos que llegues con bien”	“Cuida tu vida”	“Alguien te espera”	“Detén los accidentes”	“Tú ya sabes”
	1 lugar	2 lugar	3 lugar	4 lugar	5 lugar
Todos los usuarios	72.6%	50.6%	46.2%	33.3%	28.1%
Sabinas	91.7%	91.7%	68.8%	72.9%	75.0%
La Carbonera	90.2%	84.3%	62.7%	66.7%	66.7%
Tepozotlán	87.5%	65.0%	45.0%	50.0%	15.0%
Paso del Toro	83.7%	58.1%	23.3%	25.6%	16.3%
Francisco Velasco Durán	80.0%	53.3%	53.3%	26.7%	26.7%
Seybaplaya	77.1%	22.9%	31.4%	11.4%	8.6%
La Venta	76.0%	44.0%	36.0%	48.0%	16.0%
Zacatecas	75.0%	37.5%	37.5%	31.3%	50.0%
Compostela	66.7%	0.0%	22.2%	0.0%	0.0%
Parador Parres	62.5%	31.3%	46.9%	12.5%	15.6%
Tlalpan	62.5%	15.6%	71.9%	9.4%	3.1%
Ozumba	46.7%	43.3%	36.7%	10.0%	13.3%
San Marcos	22.2%	27.8%	22.2%	0.0%	5.6%
Malpasito	13.3%	20.0%	46.7%	6.7%	13.3%

“Ponerse el cinturón de seguridad” fue la recomendación que más se recuerda de todas las campañas que ha realizado la institución en todas las plazas de cobro evaluadas, de manera clara la segunda posición es para “Sí tomas no manejes” y el tercer sitio para la recomendación de “No manejar cansado”.

¿Qué recomendación recuerda de las campañas?

Plaza de Cobro	“Ponte el cinturón de seguridad”	“Si tomas no manejes”	“No manejar cansado”
	1 Lugar	2 Lugar	3 Lugar
Todos los usuarios	37.2%	26.9%	22.5%
La Carbonera	76.5%	62.8%	21.6%
Sabinas	66.7%	54.2%	22.9%
Tepotztlán	40.0%	10.0%	7.5%
Seybaplaya	40.0%	28.5%	11.4%
Francisco Velasco Durán	40.0%	20.0%	6.7%
Ozumba	40.0%	13.3%	0.0%
La Venta	36.0%	8.0%	8.0%
Paso del Toro	34.9%	32.6%	13.9%
Compostela	33.3%	33.3%	11.1%
Malpasito	33.3%	20.0%	6.7%
Tlalpan	31.3%	28.1%	9.4%
Parador Parres	31.3%	25.0%	21.9%
Zacatecas	31.3%	18.8%	12.5%
San Marcos	16.7%	11.2%	0.0%

Considerando a todos los usuarios, el 50.0% ubicó la campaña “Queremos que llegues con bien”, el reconocimiento más alto lo obtuvieron las plazas de cobro Paso del Toro (72.5%) y Seybaplaya (71.1%), siendo la plaza de cobro de Compostela la de menor conocimiento (25.0%). En cuanto a la calificación que le daría a la campaña las evaluaciones son positivas salvo en el entronque Cuauhtémoc-Osiris (6.8) y en la plaza de cobro La Venta (7.7) de la autopista México-Cuernavaca-Acapulco.

¿Conoce la campaña de CAPUFE de seguridad vial denominada “Queremos que llegues con bien”?

Tramo Carretero	Plaza de cobro	Sí	No	No respondió
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	25.0%	75.0%	0.0%
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	71.1%	28.9%	0.0%
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	72.5%	27.5%	0.0%
Entronque Cuauhtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	52.5%	47.5%	0.0%
Las Choapas-Ocozacoautla:	Malpasito (Km 112.800)	37.5%	58.8%	3.8%
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	29.5%	70.5%	0.0%
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	33.8%	66.3%	0.0%
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	62.5%	37.5%	0.0%
	Tlalpan (Km 23.360)	61.3%	38.8%	0.0%
México-Cuernavaca-Acapulco:	Francisco Velasco Durán (Km 118)	38.8%	61.3%	0.0%
	La Venta (Km 365.400)	51.6%	48.4%	0.0%
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	43.8%	56.3%	0.0%
México-Querétaro:	Tepotztlán (Km 43.010)	63.8%	36.3%	0.0%
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	57.5%	42.5%	0.0%
Todos los usuarios		50.0%	49.7%	0.3%

Las sugerencias para las próximas campañas de Seguridad vial considerando a todos los usuarios de las autopistas, tienen que ver en “Respetar los límites de velocidad”, al menos así lo comparten en 8 autopistas, otro mensaje prioritario para 3 carreteras es “Manejar con cuidado” y en 2 es poner el énfasis en “No usar el celular”.

¿Qué mensaje le gustaría que se pudieran dar en futuras campañas con el fin de prevenir accidentes?

Plaza de Cobro	“Respetar el límite de velocidad”	“No usar el celular”	“Manejar con cuidado”
	1 Lugar	2 Lugar	3 Lugar
<i>Todos los usuarios</i>	11.9%	7.8%	7.7%
<i>Tlalpan</i>	25.0%	1.3%	3.8%
<i>Parador Parres</i>	21.3%	3.8%	3.8%
<i>Sabinas</i>	16.3%	12.5%	10.0%
<i>Seybaplaya</i>	15.6%	10.0%	15.6%
<i>San Marcos</i>	15.0%	8.8%	5.0%
<i>Tepotztlán</i>	15.0%	25.0%	6.3%
<i>Compostela</i>	13.8%	7.5%	8.8%
<i>Zacatecas</i>	8.8%	16.3%	2.5%
<i>La Carbonera</i>	7.5%	7.5%	2.5%
<i>Paso del Toro</i>	6.3%	11.3%	21.3%
<i>Malpasito</i>	6.3%	1.3%	10.0%
<i>Ozumba</i>	6.3%	3.2%	6.3%
<i>La Venta</i>	6.3%	3.2%	5.3%
<i>Francisco Velasco Durán</i>	5.0%	0.0%	6.3%

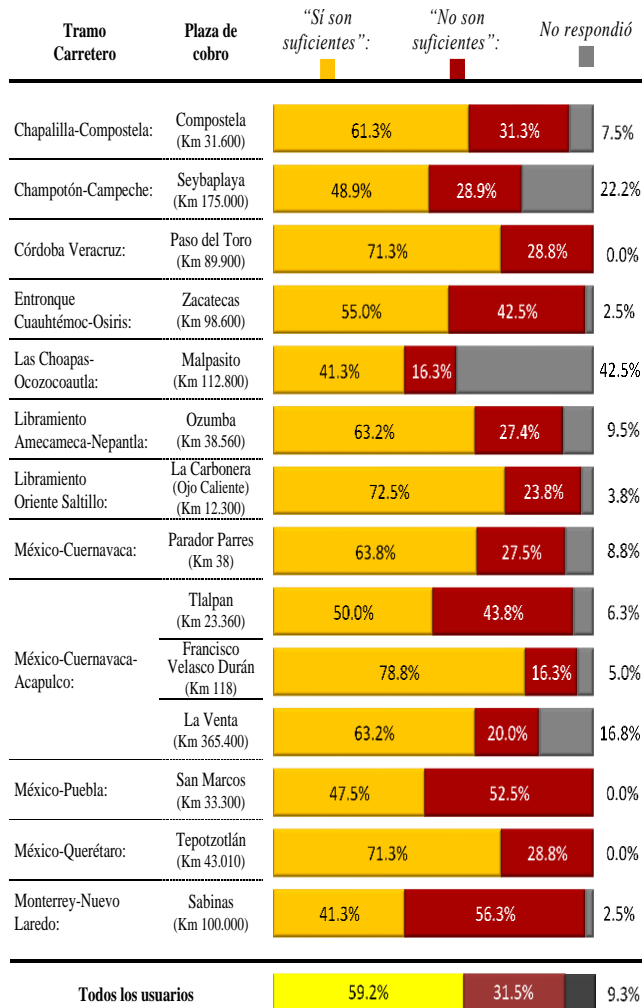
De nueva cuenta, considerando las respuestas de todos los usuarios, las acciones que hacen falta que materialice CAPUFE para prevenir accidentes son para 8 plazas de cobro el “Incrementar la vigilancia en las autopistas”, mientras que en 5 es el “Mantenimiento al pavimento” es prioridad y en un caso es “Colocar más señalamientos”.

¿Qué acciones le gustaría que realizara CAPUFE para prevenir accidentes en las autopistas?

Plaza de Cobro	Más Vigilancia	Mantenimiento al pavimento	Más señalamientos
	1 Lugar	2 Lugar	3 Lugar
<i>Todos los usuarios</i>	18.0%	14.5%	12.9%
<i>Tlalpan</i>	32.5%	7.5%	12.5%
<i>San Marcos</i>	28.8%	3.8%	16.3%
<i>Zacatecas</i>	22.5%	25.0%	8.8%
<i>Compostela</i>	21.3%	12.5%	10.0%
<i>Paso del Toro</i>	21.3%	17.5%	17.5%
<i>Sabinas</i>	21.3%	3.8%	13.8%
<i>Seybaplaya</i>	21.1%	12.2%	11.1%
<i>La Venta</i>	16.8%	36.8%	14.7%
<i>La Carbonera</i>	15.0%	5.0%	5.0%
<i>Malpasito</i>	13.8%	11.3%	12.5%
<i>Tepotztlán</i>	13.8%	23.8%	21.3%
<i>Francisco Velasco Durán</i>	11.3%	15.0%	13.8%
<i>Ozumba</i>	9.5%	15.8%	10.5%
<i>Parador Parres</i>	5.0%	8.8%	13.8%

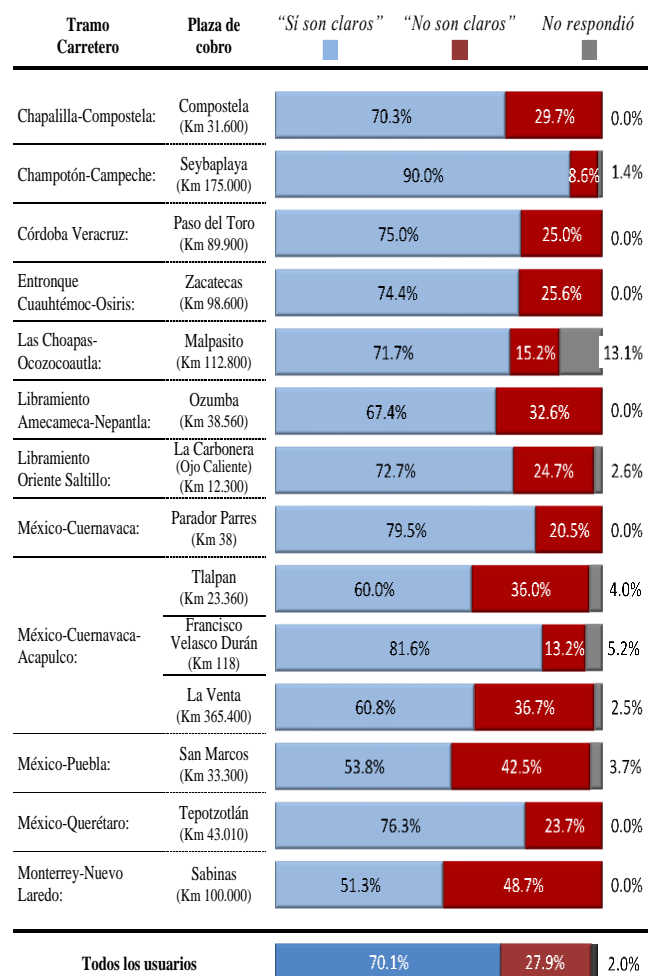
En la mayor parte de las plazas de cobro se considera en mayor proporción que el número de señalamientos a lo largo de esas autopistas son “suficientes”, los porcentajes más bajos en el reconocimiento de éstos se dan en: Seybaplaya (48.9%), San Marcos (47.5%), Malpasito (41.3%), y en la de Sabinas (41.3%).

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



Al preguntar si los señalamientos “son claros”, los números de todas plazas de cobro son muy positivos al superar en todos los casos a la mitad de los entrevistados, destacando la carretera Champotón-Campeche que alcanza el 90%.

¿Le parece que los señalamientos son claros?



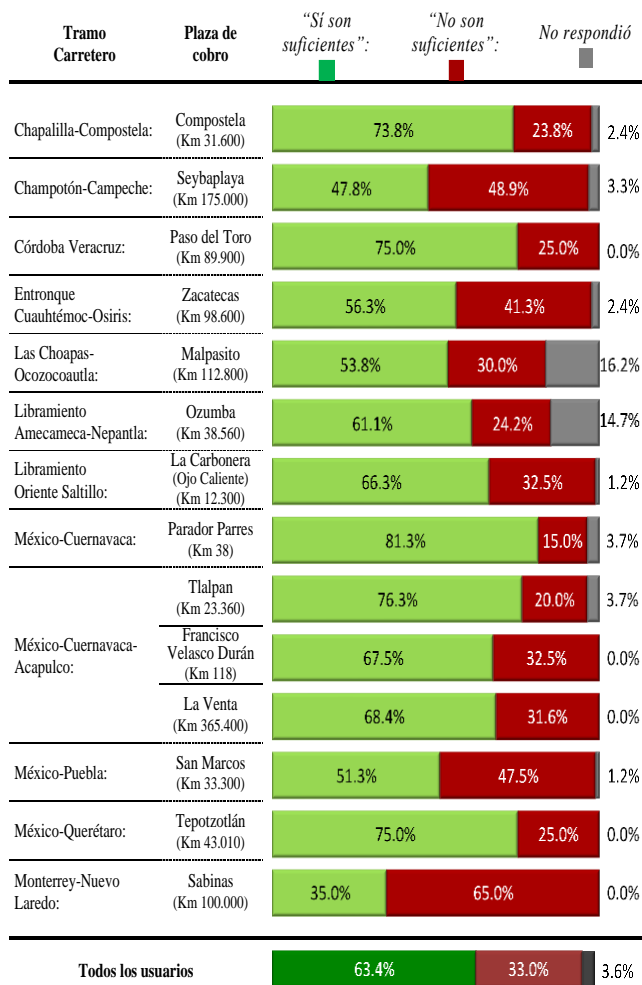
Al preguntar por las razones que justifiquen la postura de quienes opinan que los señalamientos “no son claros” encontramos básicamente dos motivos, en 8 de las plazas de cobro aludieron que es porque “están en mal estado”, mientras que en 6 señalaron porque “no se ven”.

Plaza de Cobro	¿Le parece que los señalamientos son claros?		¿Por qué no son claros?		
	No son claros		Están en mal estado	No se ven	No son claros (no se entienden)
			1 Lugar	2 Lugar	3 Lugar
Todos los usuarios	27.9%	→	22.8%	19.4%	15.3%
Sabinas	48.7%	→	26.3%	23.7%	15.8%
San Marcos	42.5%	→	17.6%	8.8%	5.9%
La Venta	36.7%	→	13.8%	6.9%	6.9%
Tlalpan	36.0%	→	40.7%	18.5%	14.8%
Ozumba	32.6%	→	32.1%	14.3%	7.1%
Compostela	29.7%	→	36.4%	27.3%	9.1%
Zacatecas	25.6%	→	65.0%	15.0%	5.0%
Paso del Toro	25.0%	→	25.0%	25.0%	10.0%
La Carbonera	24.7%	→	21.1%	21.1%	5.3%
Tepetzotlán	23.8%	→	36.8%	26.3%	10.5%
Parador Parres	20.5%	→	26.7%	20.0%	6.7%
Malpasito	15.2%	→	57.1%	28.6%	0.0%
Francisco Velasco Durán	13.2%	→	30.0%	20.0%	0.0%
Seybaplaya	8.6%	→	33.3%	16.7%	0.0%

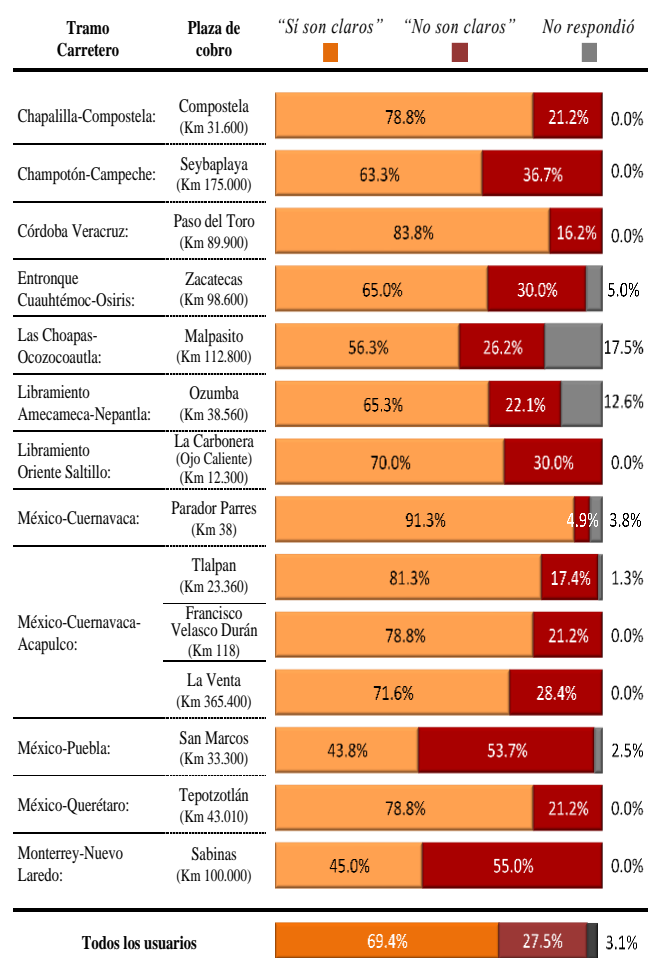
Cuando hay obras de mantenimiento, en la mayoría de las autopistas los señalamientos que son colocados son considerados en mayor proporción como “suficientes”, sin embargo, en la autopista Monterrey-Nuevo Laredo (65%) y Champotón-Campeche (49%) les parecen principalmente “insuficientes”.

Al preguntar sobre la “claridad” de los señalamientos cuando hay obras de mantenimiento, encontramos que en aquellos lugares donde se les considera que existen suficientes, también los consideran “claros”.

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



En las obras de mantenimiento, ¿le parece que los señalamientos son claros?



Entre los dispositivos de seguridad con los que cuentan las autopistas, las “rampas de emergencia” son las más conocidas en 6 plazas de cobro, seguida de las “bandas de alerta” que son las más populares en 4 plazas de cobro, en dos es la “malla antideslumbrante” y en otras dos son las “pantallas de mensaje variable”.

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

Plaza de Cobro	<i>Bandas de alerta</i>	<i>Malla anti deslumbrante</i>	<i>Barrera monolítica central</i>	<i>Pantallas de mensaje variable</i>	<i>Rampas de emergencia</i>	<i>Defensa metálica</i>
	1 Lugar	2 Lugar	3 Lugar	4 Lugar	5 Lugar	6 Lugar
<i>Todos los usuarios</i>	60.4%	54.1%	47.3%	52.1%	63.6%	41.0%
<i>Parador Parres</i>	85.3%	78.9%	74.7%	64.2%	63.2%	55.8%
<i>Zacatecas</i>	85.0%	80.0%	80.0%	62.5%	61.3%	46.3%
<i>Tepotztlán</i>	85.0%	80.0%	75.0%	72.5%	68.8%	68.8%
<i>La Venta</i>	85.0%	80.0%	63.8%	56.3%	56.3%	51.3%
<i>Seybaplaya</i>	82.5%	81.3%	81.3%	76.3%	61.3%	53.8%
<i>Paso del Toro</i>	80.0%	75.0%	55.0%	46.3%	32.5%	22.5%
<i>La Carbonera</i>	80.0%	70.0%	47.5%	37.5%	33.8%	32.5%
<i>San Marcos</i>	80.0%	80.0%	65.6%	47.8%	35.6%	33.3%
<i>Francisco Velasco Durán</i>	65.0%	53.8%	43.8%	43.8%	28.8%	26.3%
<i>Compostela</i>	63.2%	53.7%	36.8%	34.7%	28.4%	21.1%
<i>Ozumba</i>	62.5%	50.0%	23.8%	10.0%	6.3%	1.3%
<i>Tlalpan</i>	58.8%	56.3%	47.5%	41.3%	36.3%	28.8%
<i>Sabinas</i>	52.5%	51.3%	48.8%	47.5%	38.8%	35.0%
<i>Malpasito</i>	51.3%	40.0%	28.8%	27.5%	22.5%	16.3%

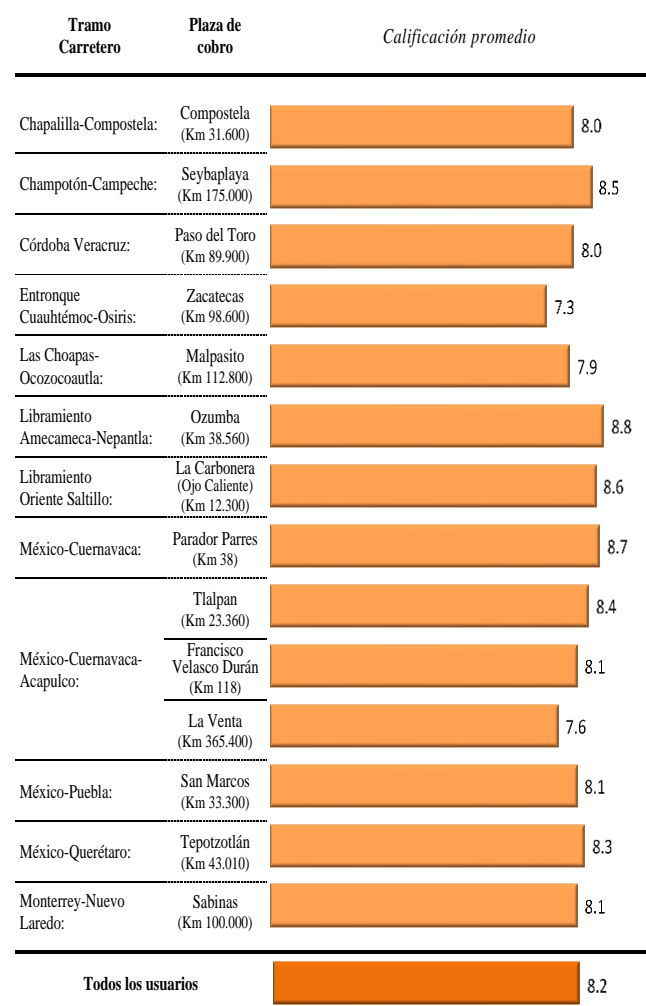
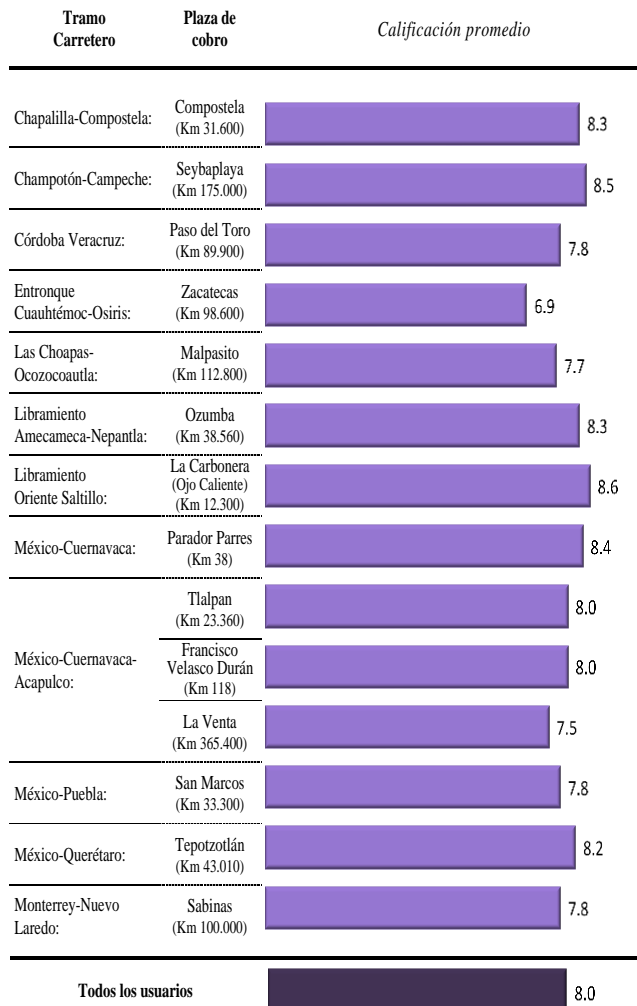
La calificación dada por todos los usuarios a las autopistas es positiva (7.7), además en 9 de las 13 plazas de cobro superan esa media. Únicamente el entronque Cuauhtémoc-Osiris obtiene una calificación promedio menor a 7

¿Cómo califica el estado físico de la autopista?

Tramo Carretero	Plaza de cobro	<i>Calificación promedio</i>
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	7.9
Champutón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	8.5
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	7.7
Entronque Cuauhtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	6.1
Las Choapas-Ocozocoautla:	Malpasito (Km 112.800)	7.7
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	8.0
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	8.2
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	8.1
México-Cuernavaca-Acapulco:	Tlalpan (Km 23.360)	7.5
	Francisco Velasco Durán (Km 118)	7.6
	La Venta (Km 365.400)	7.1
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	7.6
México-Querétaro:	Tepotztlán (Km 43.010)	7.7
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	7.9
Todos los usuarios		7.7

En relación a la atención de los cajeros que han recibido los automovilistas, la calificación promedio resulta positiva en casi todas las plazas de cobro, solo entronque Cuauhtémoc-Osiris permanece por abajo del 7.

La valoración que se hace las condiciones físicas que presentan las plazas de cobro también resulta positiva y nuevamente es en Zacatecas y La Venta donde se obtienen los valores más bajos.



Las principales razones por las que los automovilistas prefieren transitar por estas autopistas, la primera es por la rapidez y la segunda es la seguridad vial con la que cuentan en estos trayectos, más atrás se encuentra la seguridad del entorno, destacando en las plazas de cobro de Compostela y San Marcos (26.3% en cada una)

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

Plaza de Cobro	Rapidez	Seguridad vial	Seguridad del entorno
	1 Lugar	2 Lugar	3 Lugar
<i>Todos los usuarios</i>	53.9%	26.5%	16.6%
<i>La Carbonera</i>	72.5%	21.3%	5.0%
<i>Tlalpan</i>	67.5%	18.8%	13.8%
<i>Parador Parres</i>	67.5%	16.3%	15.0%
<i>Malpasito</i>	58.8%	32.5%	3.8%
<i>Paso del Toro</i>	57.5%	35.0%	6.3%
<i>Zacatecas</i>	56.3%	32.5%	5.0%
<i>Tepotzotlán</i>	55.0%	28.8%	12.5%
<i>Seybaplaya</i>	54.4%	34.4%	7.8%
<i>Ozumba</i>	52.6%	30.5%	16.8%
<i>Sabinas</i>	52.5%	38.8%	3.8%
<i>La Venta</i>	49.5%	38.9%	10.5%
<i>Francisco Velasco Durán</i>	47.5%	33.8%	15.0%
<i>Compostela</i>	36.3%	36.3%	26.3%
<i>San Marcos</i>	36.3%	27.5%	26.3%

Entre los servicios que brinda CAPUFE el más conocido es el servicio de grúas, seguido a la distancia por el auxilio vial, el teléfono 074 y el servicio médico, mientras que el servicio IAVE y sobre todo el seguro de responsabilidad civil no cuentan con mucha popularidad.

De los servicios que ofrece CAPUFE; ¿Cuáles conoce?

Plaza de Cobro	Servicio de grúas	Auxilio vial	Teléfono 074	Servicio médico	Servicio IAVE	Seguro de responsabilidad civil
<i>Todos los usuarios</i>	66.6%	58.3%	56.6%	55.4%	40.4%	27.2%
<i>Paso del Toro</i>	35.0%	20.0%	53.8%	46.3%	31.3%	6.3%
<i>Compostela</i>	82.5%	33.8%	93.8%	87.5%	82.5%	27.5%
<i>Tlalpan</i>	45.0%	13.8%	56.3%	53.8%	27.5%	0.0%
<i>Malpasito</i>	42.1%	32.6%	63.2%	57.9%	37.9%	8.4%
<i>Francisco Velasco Durán</i>	38.8%	30.0%	50.0%	41.3%	31.3%	21.3%
<i>Seybaplaya</i>	55.0%	22.5%	81.3%	70.0%	53.8%	18.8%
<i>La Carbonera</i>	54.4%	34.4%	81.1%	80.0%	45.6%	32.2%
<i>Parador Parres</i>	51.3%	38.8%	57.5%	53.8%	45.0%	36.3%
<i>Ozumba</i>	63.8%	37.5%	78.8%	67.5%	37.5%	25.0%
<i>Tepotzotlán</i>	75.0%	73.8%	32.5%	53.8%	72.5%	22.5%
<i>San Marcos</i>	76.3%	60.0%	90.0%	80.0%	61.3%	33.8%
<i>Sabinas</i>	63.8%	53.8%	58.8%	56.3%	55.0%	35.0%
<i>La Venta</i>	80.0%	54.7%	92.6%	89.5%	66.3%	34.7%
<i>Zacatecas</i>	65.0%	31.3%	71.3%	68.8%	50.0%	21.3%

En la calificación promedio obtenida para la operación y los servicios de la autopista sigue la tendencia positiva, con excepción de la plaza de cobro de Zacatecas.

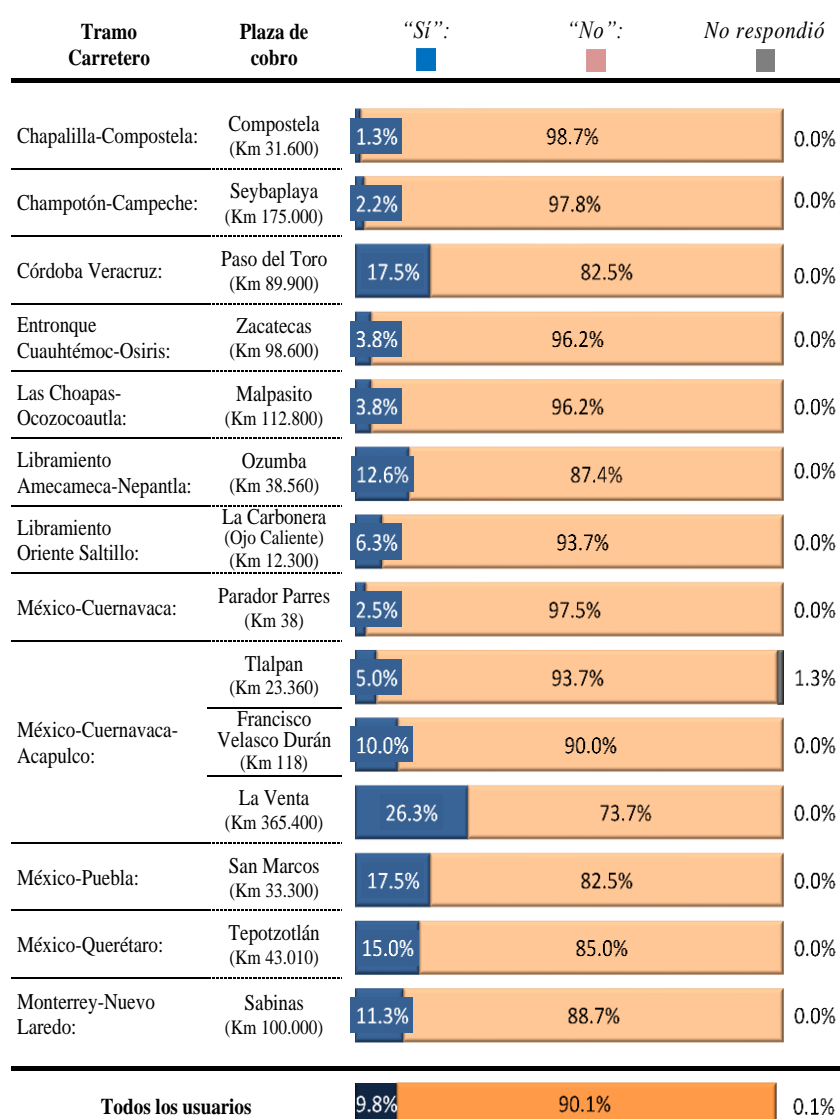
Evaluando de manera integral a las autopistas, se sigue el comportamiento anterior, una evaluación muy positiva con excepción de entronque Cuauhtémoc-Osiris.

Tramo Carretero	Plaza de cobro	Calificación promedio
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	7.7
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	8.6
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	8.2
Entronque Cuauhtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	6.1
Las Choapas-Ocozacoautla:	Malpasito (Km 112.800)	7.4
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	8.1
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	8.0
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	8.3
	Tlalpan (Km 23.360)	8.0
México-Cuernavaca-Acapulco:	Francisco Velasco Durán (Km 118)	7.9
	La Venta (Km 365.400)	7.6
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	7.6
México-Querétaro:	Tepotztlán (Km 43.010)	8.1
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	7.8
Todos los usuarios		7.8

Tramo Carretero	Plaza de cobro	Calificación promedio
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	7.9
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	8.6
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	8.2
Entronque Cuauhtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	6.7
Las Choapas-Ocozacoautla:	Malpasito (Km 112.800)	7.8
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	8.3
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	8.3
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	8.5
	Tlalpan (Km 23.360)	7.9
México-Cuernavaca-Acapulco:	Francisco Velasco Durán (Km 118)	8.1
	La Venta (Km 365.400)	8.0
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	7.6
México-Querétaro:	Tepotztlán (Km 43.010)	8.2
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	8.1
Todos los usuarios		8.0

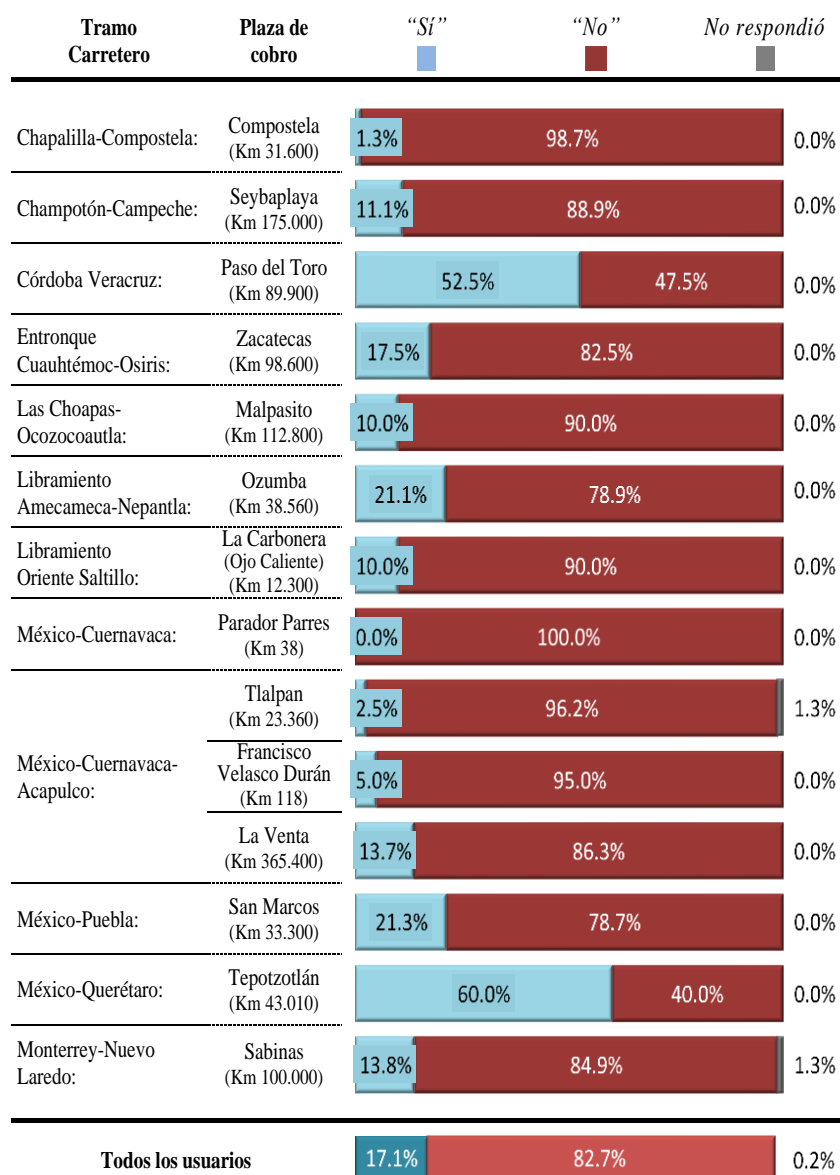
Considerando la experiencia del último año, al preguntar si ha tenido algún problema relacionado con la seguridad en sus recorridos por alguna autopista a cargo de CAPUFE, en general se registraron pocos usuarios afectados, las plazas de cobro donde se registró la mayor incidencia fueron: La Venta correspondiente a la carretera México-Cuernavaca-Acapulco (26.3%), junto con la Paso del Toro en Córdoba-Veracruz (17.5%) y San Marcos de la México-Puebla (17.5%).

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



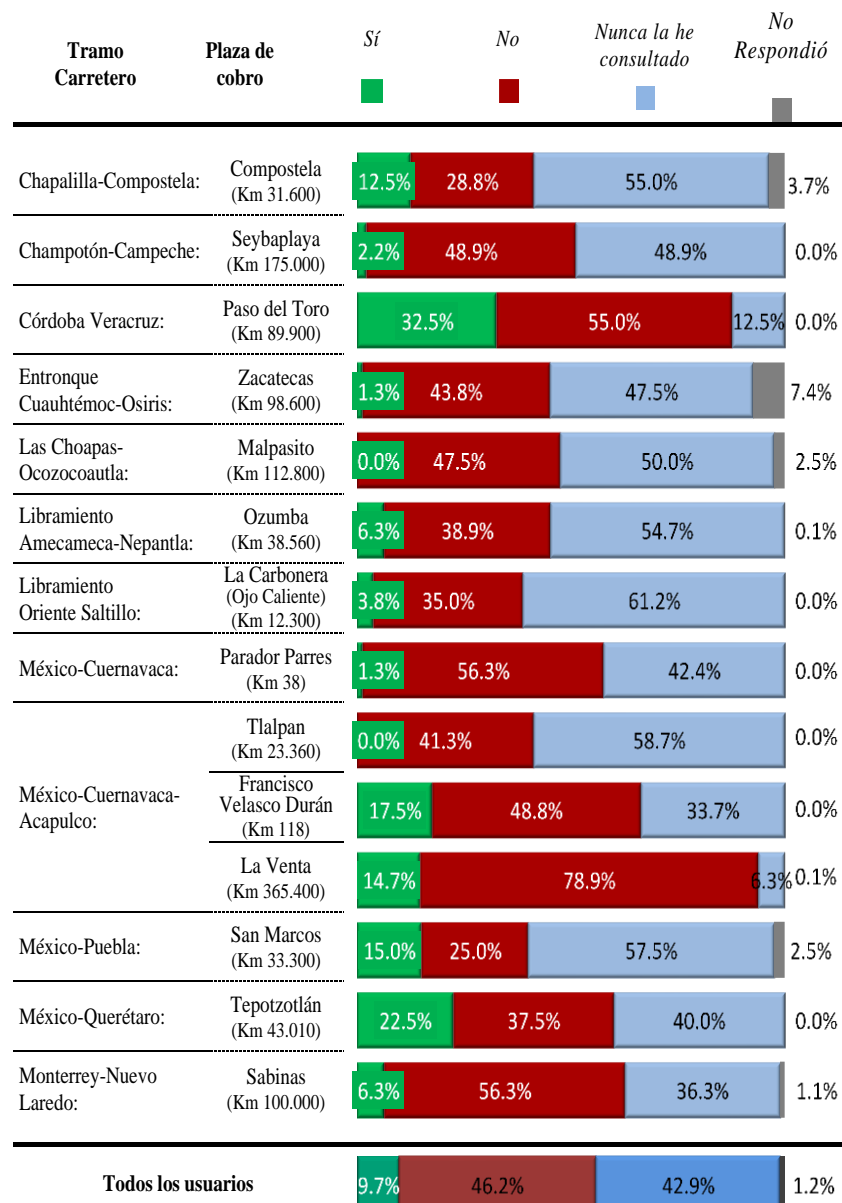
La Policía Federal es la institución encargada de la seguridad en estas autopistas, y en los lugares donde más se ha recurrido a su apoyo son en las plazas de cobro, Tepotzotlán de la México-Querétaro con un alto 60.0% y en la de Paso del Toro del trayecto Córdoba-Veracruz con 52.5%, fuera de estos dos puntos los porcentajes registrados disminuyen considerablemente.

¿Ha necesitado apoyo de la Policía Federal?



La comunicación electrónica es uno de los instrumentos que tiene toda institución para canalizar su comunicación, en el estudio preguntamos si le ha sido útil la información que existe en la página www.capufe.gob.mx, sin embargo son pocas las consultas realizadas por los usuarios, destacando los entrevistados en la plaza de cobro Córdoba-Veracruz (32.5%) y los que hacen uso de la plaza de cobro México-Querétaro (22.5%).

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





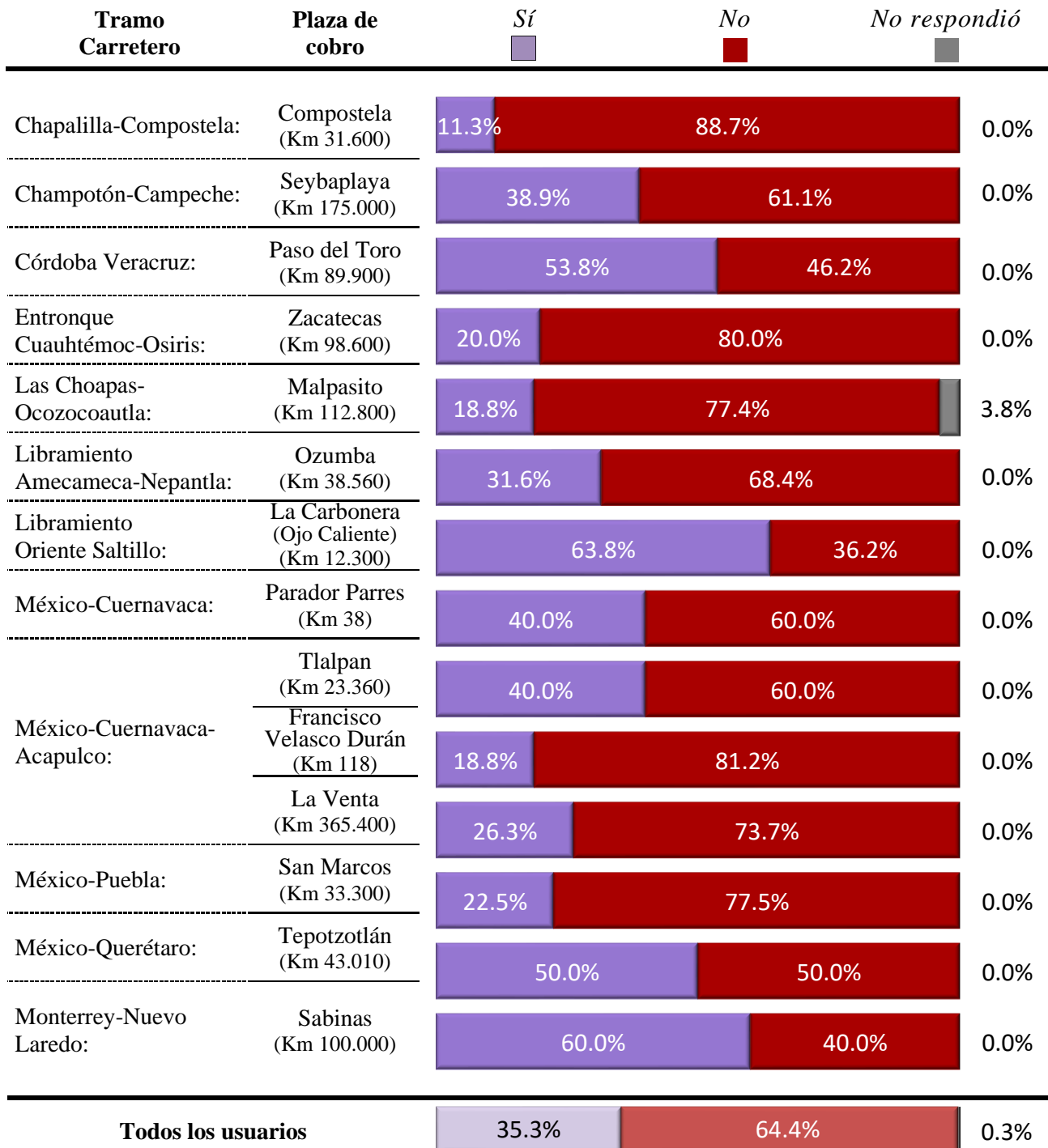
Estudio en plazas de cobro en autopistas a cargo de CAPUFE

Difusión de campañas institucionales



DE LAS CAMPAÑAS INSTITUCIONALES DE SEGURIDAD VIAL

¿Conoce alguna campaña de seguridad vial de CAPUFE?



N:1,160

Pregunta realizada sólo para aquellas personas que respondieron que “sí conoce alguna campaña de seguridad vial de CAPUFE”

¿Cuáles recuerda?

“Solo % de sí mención”

Tramo Carretero	Plaza de cobro	<i>“Queremos que llegues con bien”</i>	<i>“Cuida tu vida”</i>	<i>“Alguien te espera”</i>	<i>“Detén los accidentes”</i>	<i>“Tú ya sabes”</i>
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	66.7%	0.0%	22.2%	0.0%	0.0%
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	77.1%	22.9%	31.4%	11.4%	8.6%
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	83.7%	58.1%	23.3%	25.6%	16.3%
Entronque Cuahtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	75.0%	37.5%	37.5%	31.3%	50.0%
Las Choapas-Ocozocoautla:	Malpasito (Km 112.800)	13.3%	20.0%	46.7%	6.7%	13.3%
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	46.7%	43.3%	36.7%	10.0%	13.3%
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	90.2%	84.3%	62.7%	66.7%	66.7%
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	62.5%	31.3%	46.9%	12.5%	15.6%
México-Cuernavaca-Acapulco:	Tlalpan (Km 23.360)	62.5%	15.6%	71.9%	9.4%	3.1%
	Francisco Velasco Durán (Km 118)	80.0%	53.3%	53.3%	26.7%	26.7%
	La Venta (Km 365.400)	76.0%	44.0%	36.0%	48.0%	16.0%
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	22.2%	27.8%	22.2%	0.0%	5.6%
México-Querétaro:	Tepotzotlán (Km 43.010)	87.5%	65.0%	45.0%	50.0%	15.0%
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	91.7%	91.7%	68.8%	72.9%	75.0%
Todos los usuarios		72.6%	50.6%	46.2%	33.3%	28.1%

Respuesta múltiple no suma 100%

N: 409

Pregunta realizada sólo para aquellas personas que respondieron que “sí conoce alguna campaña de seguridad vial de CAPUFE”

¿Qué recomendación recuerda de las campañas?

Todos los usuarios

<i>Primera mención</i>		<i>Total de menciones</i>	
Ponerse el cinturón de seguridad	26.4%	Ponerse el cinturón de seguridad	37.2%
Respetar los límites de velocidad	11.7%	Si tomas no manejes	26.9%
No manejar cansado	9.8%	No manejar cansado	22.5%
Si tomas no manejes	9.8%	Respetar los límites de velocidad	21.5%
No usar el celular	6.8%	No usar el celular	13.7%
Manejar con precaución	5.4%	Revisar el vehículo antes de salir	11.5%
Revisar el vehículo antes de salir	4.2%	Manejar con precaución	9.3%
Cuida tu vida	2.7%	Revisar vehículos con mercancía	3.9%
Revisar vehículos con mercancía	1.5%	Cuida tu vida	3.7%
No manejar drogado	1.0%	Respetar los señalamientos	3.4%
Respetar las indicaciones	0.7%	La familia te espera	1.7%
La familia te espera	0.7%	Respetar las indicaciones	1.5%
Otro	6.1%	No manejar drogado	1.5%
No recuerda/No respondió	13.2%	Guarda tu distancia	1.5%
TOTAL	100.0%	Respetar a la policía	1.0%

Respuesta múltiple no suma 100%

N: 409

N: 409



Pregunta realizada sólo para aquellas personas que respondieron que “sí conoce alguna campaña de seguridad vial de CAPUFE”

¿Qué recomendación recuerda de las campañas?

Primera mención

Tramo Carretero	Plaza de cobro	Ponte el cinturón de seguridad	Respetar los límites de velocidad	No manejar cansado	Si tomas no manejes
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	33.3%	11.1%	11.1%	33.3%
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	37.1%	5.7%	8.6%	14.3%
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	18.6%	23.3%	9.3%	7.0%
Entronque Cuauhtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	6.3%	6.3%	6.3%	6.3%
Las Choapas-Ocozocoautla:	Malpasito (Km 112.800)	6.7%	20.0%	0.0%	6.7%
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	10.0%	3.3%	0.0%	20.0%
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	58.8%	11.8%	5.9%	9.8%
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	18.8%	18.8%	9.4%	9.4%
México-Cuernavaca-Acapulco:	Tlalpan (Km 23.360)	9.4%	18.8%	9.4%	12.5%
	Francisco Velasco Durán (Km 118)	6.7%	6.7%	33.3%	20.0%
	La Venta (Km 365.400)	28.0%	0.0%	8.0%	4.0%
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	0.0%	0.0%	11.1%	11.1%
México-Querétaro:	Tepetzotlán (Km 43.010)	25.0%	22.5%	5.0%	0.0%
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	45.8%	4.2%	22.9%	6.3%
Todos los usuarios		26.4%	11.7%	9.8%	9.8%

Sumando “Otras opciones”, “No recuerda” y No respondió” = 100%

N: 409



Pregunta realizada sólo para aquellas personas que respondieron que “sí conoce alguna campaña de seguridad vial de CAPUFE”

¿Qué recomendación recuerda de las campañas?

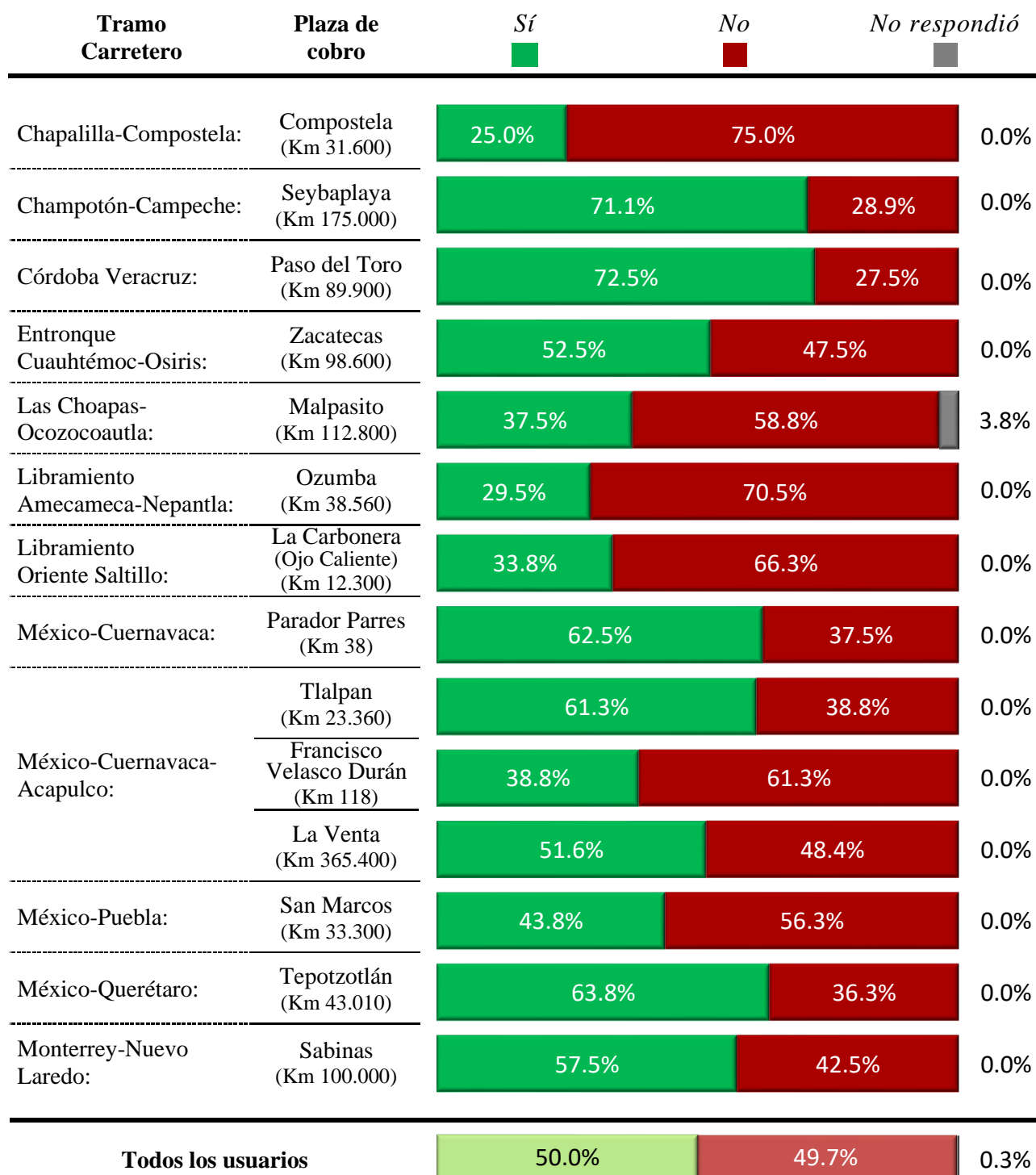
Total de menciones

Tramo Carretero	Plaza de cobro	Ponte el cinturón de seguridad	Si tomas no Manejes	No manejar cansado
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	33.3%	33.3%	11.1%
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	40.0%	28.5%	11.4%
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	34.9%	13.9%	32.6%
Entronque Cuauhtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	18.8%	12.5%	31.3%
Las Choapas-Ocozocoautla:	Malpasito (Km 112.800)	40.0%	20.0%	6.7%
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	13.3%	40.0%	0.0%
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	76.5%	62.8%	21.6%
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	21.9%	31.3%	25.0%
México-Cuernavaca-Acapulco:	Tlalpan (Km 23.360)	9.4%	31.3%	28.1%
	Francisco Velasco Durán (Km 118)	6.7%	20.0%	33.3%
	La Venta (Km 365.400)	36.0%	8.0%	8.0%
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	0.0%	11.2%	16.7%
México-Querétaro:	Tepotzotlán (Km 43.010)	40.0%	10.0%	7.5%
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	66.7%	22.9%	54.2%
Todos los usuarios		37.2%	26.9%	22.5%

Respuesta múltiple no suma 100%

N: 409

¿Conoce la campaña de CAPUFE de seguridad vial denominada
“Queremos que llegues con bien”?



N: 1,160

Pregunta realizada sólo para aquellas personas que respondieron que “sí conoce la campaña queremos que llegues con bien”

¿Cómo calificaría la campaña?

(En una escala de 1 a 10 como en la escuela donde 1 es muy mala calificación y 10 muy buena)

Tramo Carretero	Plaza de cobro	Calificación promedio
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	8.1
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	8.8
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	9.2
Entronque Cuahtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	6.8
Las Choapas-Ocozocoautla:	Malpasito (Km 112.800)	8.3
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	8.5
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	8.0
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	8.9
México-Cuernavaca-Acapulco:	Tlalpan (Km 23.360)	8.0
	Francisco Velasco Durán (Km 118)	8.1
	La Venta (Km 365.400)	7.7
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	8.4
México-Querétaro:	Tepotzotlán (Km 43.010)	8.9
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	8.7
Todos los usuarios		8.4

N: 900



Como usuario de las autopistas de CAPUFE ¿qué mensaje le gustaría que se pudieran dar en futuras campañas con el fin de prevenir accidentes?

Todos los usuarios

Respetar el límite de velocidad	11.9%
No usar el celular	7.8%
Manejar con cuidado	7.7%
No ingerir bebidas alcohólicas	6.9%
Usar cinturones de seguridad	4.7%
Tapar baches	4.3%
Más patrullas	4.1%
Poner más señalamientos	3.9%
Respetar los señalamientos	3.4%
Conducir descansados	2.4%
Revisión de tu auto antes de salir	2.3%
Cuida tu vida	2.0%
Otro	18.8%
No sabe/No respondió	19.8%
TOTAL	100.0%

N: 1,160

¿Qué mensaje recuerda de otras campañas para prevenir accidentes?

Todos los usuarios

Si tomas no manejes / vive sin alcohol	14.3%
Ponte el cinturón de seguridad	12.5%
No maneja cansado	8.0%
Respetar la velocidad	5.6%
No al uso del celular	5.2%
Tú familia te espera	2.4%
Respetar el señalamiento	2.1%
Salvar tu vida/ cuida tu vida	2.0%
Maneja con precaución	2.0%
Revisar el auto antes de salir a carretera	1.6%
Te esperan en casa	1.4%
Revisa el auto antes de salir de casa	1.3%
Otro	10.9%
No sabe/No respondió	30.7%
TOTAL	100.0%

N: 1,160

Como usuario de las autopistas de CAPUFE ¿qué mensaje le gustaría que se pudieran dar en futuras campañas con el fin de prevenir accidentes?

Tres principales menciones

Tramo Carretero	Plaza de cobro	Respetar el límite de velocidad	No usar el celular	Manejar con cuidado
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	13.8%	7.5%	8.8%
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	15.6%	10.0%	15.6%
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	6.3%	11.3%	21.3%
Entronque Cuauhtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	8.8%	16.3%	2.5%
Las Choapas-Ocozocoautla:	Malpasito (Km 112.800)	6.3%	1.3%	10.0%
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	6.3%	3.2%	6.3%
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	7.5%	7.5%	2.5%
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	21.3%	3.8%	3.8%
México-Cuernavaca-Acapulco:	Tlalpan (Km 23.360)	25.0%	1.3%	3.8%
	Francisco Velasco Durán (Km 118)	5.0%	0.0%	6.3%
	La Venta (Km 365.400)	6.3%	3.2%	5.3%
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	15.0%	8.8%	5.0%
México-Querétaro:	Tepotzotlán (Km 43.010)	15.0%	25.0%	6.3%
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	16.3%	12.5%	10.0%
Todos los usuarios		11.9%	7.8%	7.7%

Sumando "Otras menciones", "No sabe" y "No respondió" = 100%

N: 1,160

¿Qué mensaje recuerda de otras campañas para prevenir accidentes?

Tres principales menciones

Tramo Carretero	Plaza de cobro	Si tomas no manejes/Vive sin alcohol	Ponte el cinturón de seguridad	No manejar cansado
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	26.3%	20.0%	6.3%
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	16.7%	8.9%	8.9%
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	17.5%	22.5%	13.8%
Entronque Cuauhtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	11.3%	11.3%	27.5%
Las Choapas-Ocozocoautla:	Malpasito (Km 112.800)	6.3%	7.5%	0.0%
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	12.6%	6.3%	6.3%
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	12.5%	12.5%	3.8%
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	22.5%	12.5%	12.5%
México-Cuernavaca-Acapulco:	Tlalpan (Km 23.360)	16.3%	3.8%	2.5%
	Francisco Velasco Durán (Km 118)	11.3%	3.8%	6.3%
	La Venta (Km 365.400)	13.7%	26.3%	3.2%
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	15.0%	1.3%	15.0%
México-Querétaro:	Tepotzotlán (Km 43.010)	5.0%	20.0%	2.5%
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	13.8%	17.5%	5.0%
Todos los usuarios		14.3%	12.5%	8.0%

Sumando "Otras menciones", "No sabe" y "No respondió" = 100%

N: 1,160

¿Qué acciones le gustaría que realizara CAPUFE para prevenir accidentes en las autopistas?

Todos los usuarios

Más vigilancia/ más seguridad en carreteras	18.0%
Mantenimiento de carreteras (pavimentación)	14.5%
Más señalamientos	12.9%
Monitorear la velocidad	3.7%
Realizar los operativos	3.1%
Alcoholímetro en carreteras	2.4%
Más educación vial	2.3%
Iluminación	2.3%
Llevar el mecánico	1.9%
Publicidad de medios	1.5%
Auxiliar cuando es necesario	1.2%
Quitar carros de carga pesada	1.2%
Más seguridad al manejar	1.0%
No manejar cansados	0.9%
Otro	12.4%
No sabe/No respondió	20.7%
TOTAL	100.0%

N: 1,160

¿Qué acciones le gustaría que realizara CAPUFE para prevenir accidentes en las autopistas?

Tres principales menciones

Tramo Carretero	Plaza de cobro	Más vigilancia/seguridad en carreteras	Mantenimiento de carreteras (pavimentación)	Más señalamientos
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	21.3%	12.5%	10.0%
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	21.1%	12.2%	11.1%
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	21.3%	17.5%	17.5%
Entronque Cuauhtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	22.5%	25.0%	8.8%
Las Choapas-Ocozacoautla:	Malpasito (Km 112.800)	13.8%	11.3%	12.5%
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	9.5%	15.8%	10.5%
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	15.0%	5.0%	5.0%
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	5.0%	8.8%	13.8%
México-Cuernavaca-Acapulco:	Tlalpan (Km 23.360)	32.5%	7.5%	12.5%
	Francisco Velasco Durán (Km 118)	11.3%	15.0%	13.8%
	La Venta (Km 365.400)	16.8%	36.8%	14.7%
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	28.8%	3.8%	16.3%
México-Querétaro:	Tepotzotlán (Km 43.010)	13.8%	23.8%	21.3%
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	21.3%	3.8%	13.8%
Todos los usuarios		18.0%	14.5%	12.9%

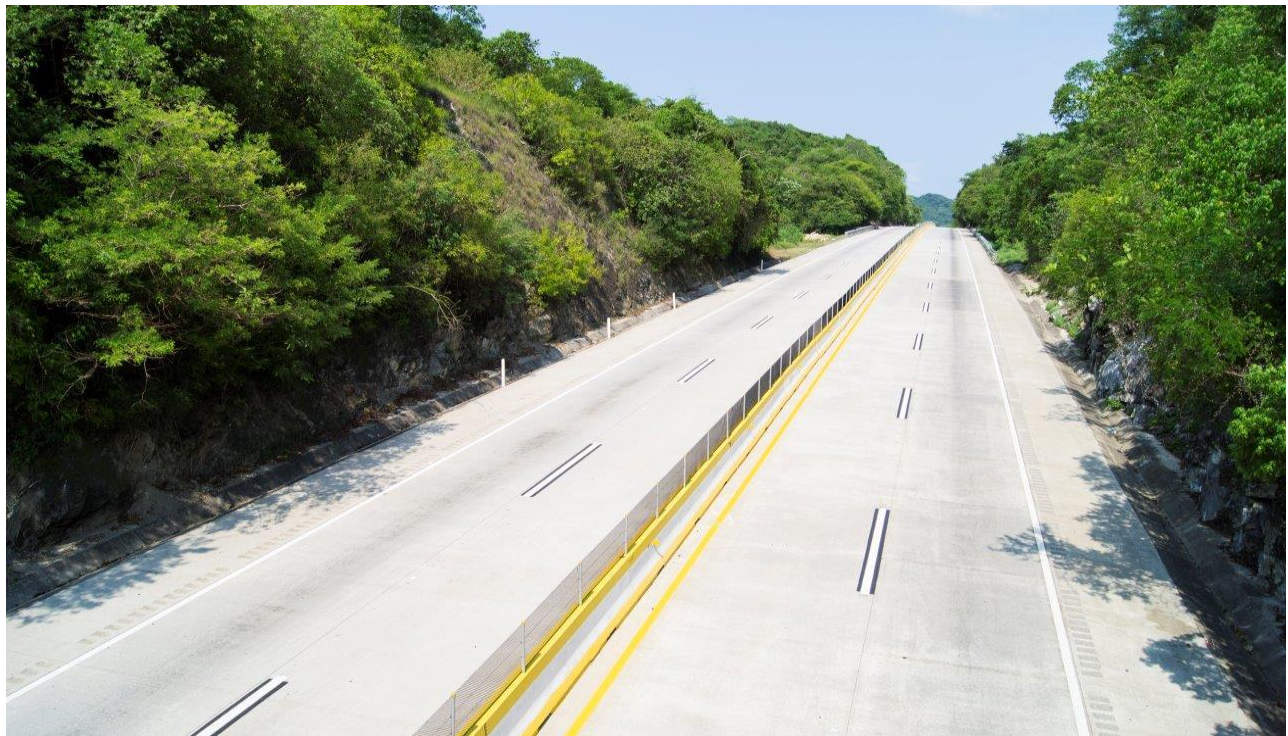
Sumando "Otras menciones", "No sabe" y "No respondió" = 100%

N: 1,160



Estudio en plazas de cobro en autopistas a cargo de CAPUFE

Evaluación del estado físico de las autopistas



EVALUACIÓN DEL ESTADO FÍSICO DE LAS AUTOPISTAS

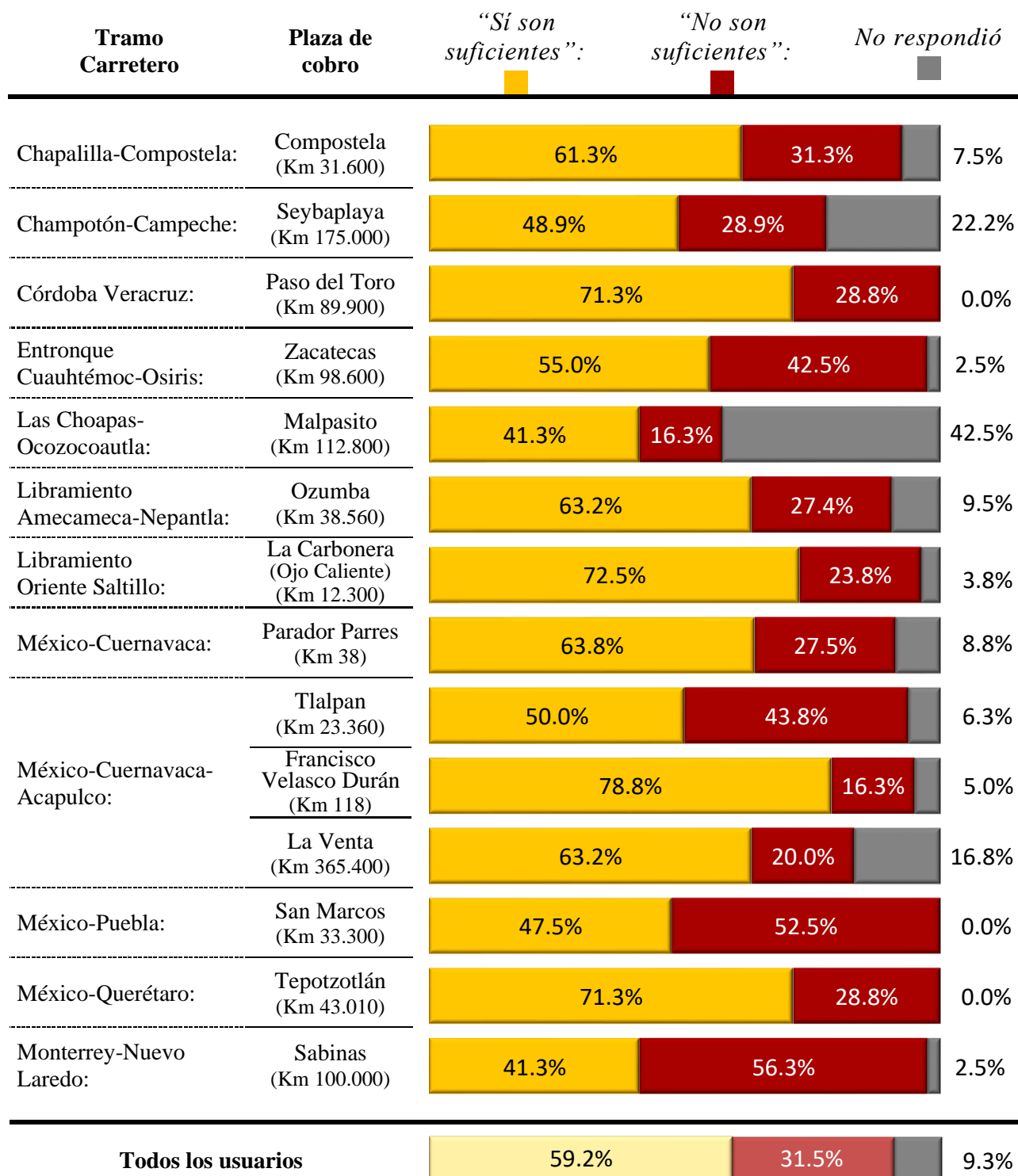
¿Cuál considera que es el principal problema de la infraestructura de esta autopista?

Tramo Carretero	Plaza de cobro	Estado del pavimento	Obras	Señalamientos	Dispositivos de seguridad vial
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	52.5%	7.5%	7.5%	3.8%
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	34.4%	33.3%	15.6%	2.2%
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	72.5%	15.0%	10.0%	2.5%
Entronque Cuauhtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	90.0%	3.8%	1.3%	1.3%
Las Choapas-Ocozocoautla:	Malpasito (Km 112.800)	52.5%	10.0%	17.5%	5.0%
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	38.9%	15.8%	23.2%	5.3%
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	48.8%	32.5%	11.3%	3.8%
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	52.5%	3.8%	11.3%	5.0%
México-Cuernavaca-Acapulco:	Tlalpan (Km 23.360)	52.5%	5.0%	16.3%	6.3%
	Francisco Velasco Durán (Km 118)	65.0%	10.0%	16.3%	6.3%
	La Venta (Km 365.400)	57.9%	6.3%	26.3%	7.4%
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	36.3%	30.0%	18.8%	2.5%
México-Querétaro:	Tepotzotlán (Km 43.010)	41.3%	30.0%	13.8%	11.3%
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	26.3%	25.0%	22.5%	18.8%
Todos los usuarios		51.3%	16.3%	15.3%	5.8%

Sumando "Otro", "Ninguno" y "Ns/Nc" = 100%

N: 1,160

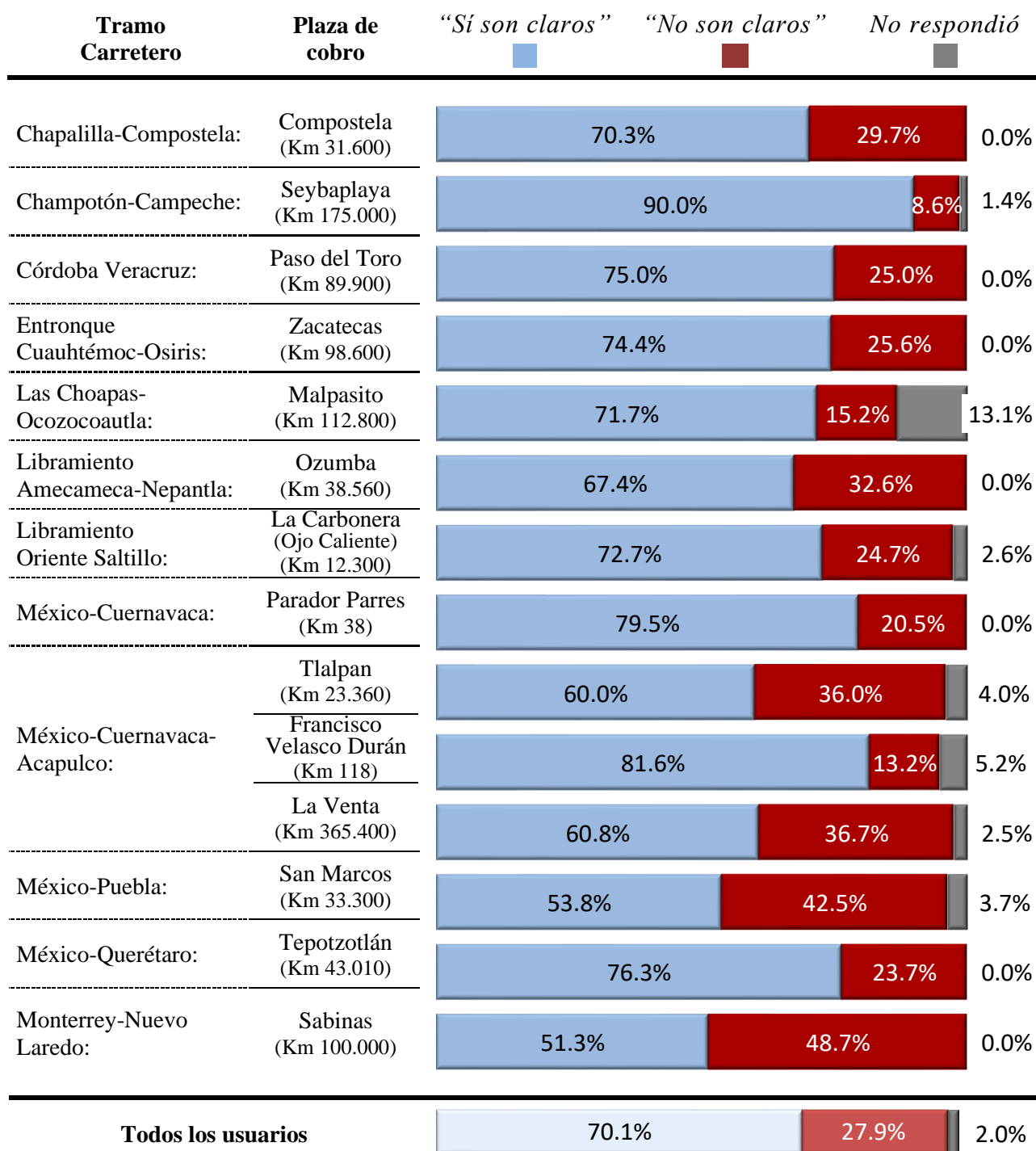
¿Le parece que los señalamientos que existen a lo largo de la autopista son suficientes?



N: 1,160

Pregunta realizada sólo para aquellas personas que respondieron que “sí les parecen que los señalamientos a lo largo de la autopista son suficientes”

¿Le parece que los señalamientos son claros?



N: 1,052

El caso de las personas que respondieron que los señalamientos “SÍ son claros”

¿Por qué sí son claros?

Todos los usuarios

Son visibles/ legibles	33.2%
Se entiende la indicación (son entendibles)	15.5%
Están bien puestos	6.5%
Les dan mantenimiento	6.1%
Hay muchos señalamientos	6.0%
Brilla en la noche	4.7%
Son muy grandes	2.4%
Son de colores	2.3%
Me van guiando	2.2%
Evitan accidentes	0.9%
Otro	1.8%
No respondió/No recuerda	18.4%
TOTAL	100.0%

N: 737

El caso de las personas que respondieron que los señalamientos “NO son claros”

¿Por qué no son claros?

Todos los usuarios

Están en mal estado	22.8%
No se ven	19.4%
No son claros (no se entienden)	15.3%
Faltan más señalamientos	13.3%
No están bien ubicados	4.4%
Están ocultos / los árboles los tapan	3.1%
Falta de mantenimiento	2.0%
Son visibles/ legibles	1.7%
Están bien puestos	1.0%
Les falta iluminación	1.0%
Otro	3.4%
No respondió/No recuerda	12.6%
TOTAL	100.0%

N: 294

El caso de las personas que respondieron que los señalamientos “SÍ son claros”

Tramo Carretero	Plaza de cobro	SÍ son claros		¿Por qué sí son claros?*		
				Son visibles/Son legibles	Se entiende la indicación (son entendibles)	Están bien puestos
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	70.3%	➔	30.8%	23.1%	1.9%
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	90.0%	➔	12.7%	41.3%	3.2%
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	75.0%	➔	43.3%	6.7%	0.0%
Entronque Cuauhtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	74.4%	➔	55.2%	8.6%	1.7%
Las Choapas-Ocozocoautla:	Malpasito (Km 112.800)	71.7%	➔	45.5%	15.2%	3.0%
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	67.4%	➔	19.0%	0.0%	1.7%
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	72.7%	➔	19.6%	17.9%	8.9%
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	79.5%	➔	43.1%	12.1%	8.6%
México-Cuernavaca-Acapulco:	Tlalpan (Km 23.360)	60.0%	➔	37.8%	20.0%	20.0%
	Francisco Velasco Durán (Km 118)	81.6%	➔	38.7%	29.0%	3.2%
	La Venta (Km 365.400)	60.8%	➔	45.8%	0.0%	10.4%
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	53.8%	➔	7.0%	14.0%	7.0%
México-Querétaro:	Tepotzotlán (Km 43.010)	76.3%	➔	34.4%	11.5%	18.0%
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	51.3%	➔	35.0%	12.5%	5.0%
Todos los usuarios		70.1%	➔	33.2%	15.5%	6.5%

*Sumando “Otras opciones”, “NO recuerda” y “No respondió” = 100%

N: 737

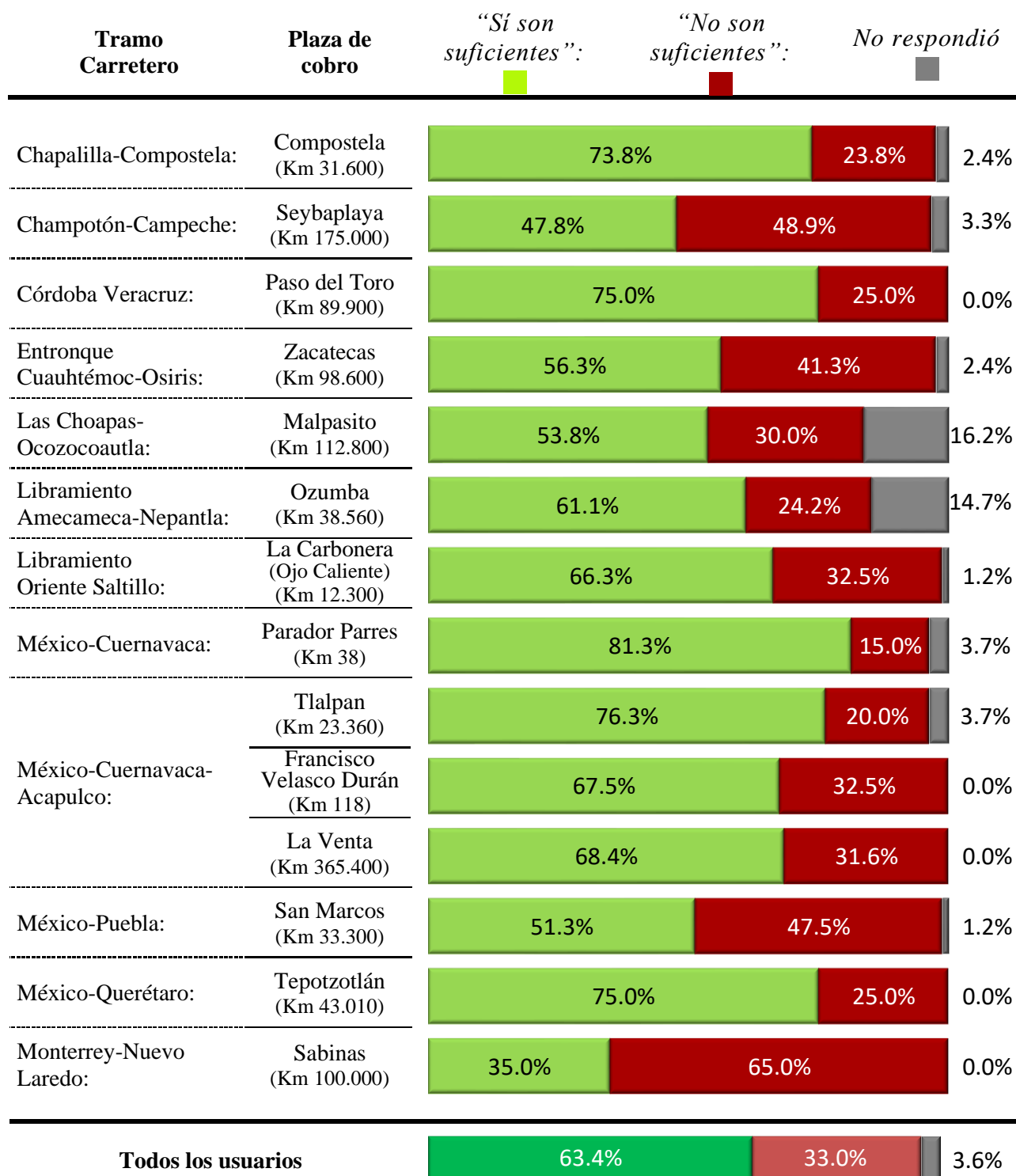
El caso de las personas que respondieron que los señalamientos “NO son claros”

Tramo Carretero	Plaza de cobro	NO son claros		¿Por qué no son claros?*		
				Están en mal estado	No se ven	No son claros (no se entienden)
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	29.7%	➔	9.1%	36.4%	27.3%
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	8.6%	➔	33.3%	16.7%	0.0%
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	25.0%	➔	10.0%	25.0%	25.0%
Entronque Cuauhtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	25.6%	➔	65.0%	15.0%	5.0%
Las Choapas-Ocozocoautla:	Malpasito (Km 112.800)	15.2%	➔	57.1%	0.0%	28.6%
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	32.6%	➔	14.3%	32.1%	7.1%
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	24.7%	➔	5.3%	21.1%	21.1%
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	20.5%	➔	26.7%	6.7%	20.0%
México-Cuernavaca-Acapulco:	Tlalpan (Km 23.360)	36.0%	➔	40.7%	14.8%	18.5%
	Francisco Velasco Durán (Km 118)	13.2%	➔	0.0%	30.0%	20.0%
	La Venta (Km 365.400)	36.7%	➔	13.8%	6.9%	6.9%
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	42.5%	➔	8.8%	17.6%	5.9%
México-Querétaro:	Tepotzotlán (Km 43.010)	23.8%	➔	36.8%	26.3%	10.5%
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	48.7%	➔	26.3%	15.8%	23.7%
Todos los usuarios		27.9%	➔	22.8%	19.4%	15.3%

*Sumando “Otras opciones”, “NO recuerda” y “No respondió” = 100%

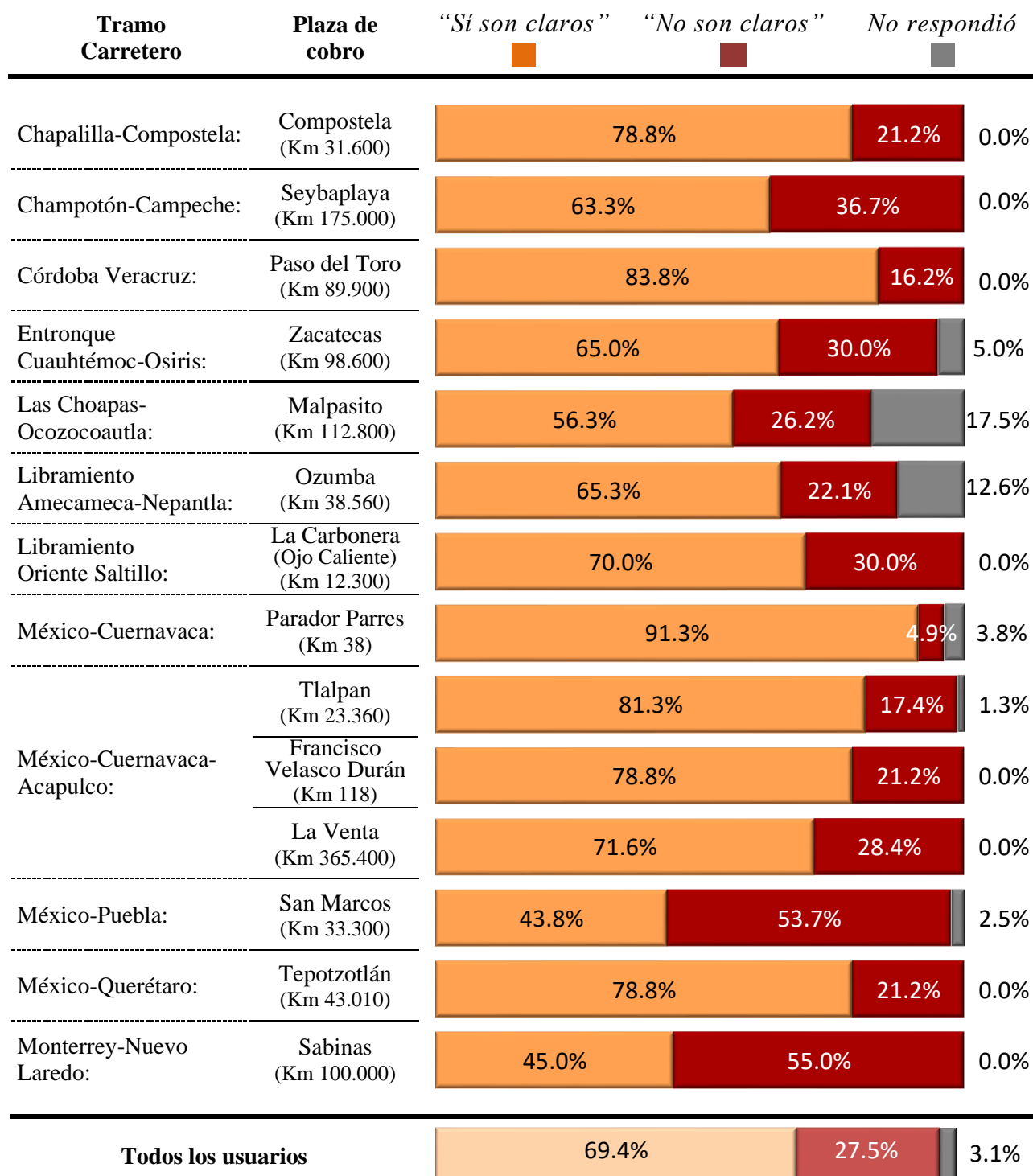
N: 294

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



N: 1,160

En las obras de mantenimiento, ¿le parece que los señalamientos son claros?



N: 1,160

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

“Solo % de sí mención”

Tramo Carretero	Plaza de cobro	Bandas de alerta	Malla anti deslumbrante	Barrera monolítica central	Pantallas de mensaje variable	Rampas de emergencia	Defensa metálica
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	48.8%	35.0%	51.3%	52.5%	47.5%	38.8%
Chamotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	80.0%	65.6%	33.3%	35.6%	80.0%	47.8%
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	80.0%	85.0%	51.3%	56.3%	63.8%	56.3%
Entronque Cuauhtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	36.3%	56.3%	47.5%	28.8%	58.8%	41.3%
Las Choapas-Ocozocoautla:	Malpasito (Km 112.800)	50.0%	23.8%	6.3%	1.3%	62.5%	10.0%
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	53.7%	36.8%	28.4%	34.7%	63.2%	21.1%
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	85.0%	80.0%	62.5%	80.0%	61.3%	46.3%
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	46.3%	22.5%	55.0%	75.0%	80.0%	32.5%
México-Cuernavaca-Acapulco:	Tlalpan (Km 23.360)	37.5%	32.5%	47.5%	70.0%	80.0%	33.8%
	Francisco Velasco Durán (Km 118)	85.0%	80.0%	72.5%	68.8%	68.8%	75.0%
	La Venta (Km 365.400)	85.3%	78.9%	74.7%	63.2%	64.2%	55.8%
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	27.5%	16.3%	22.5%	40.0%	51.3%	28.8%
México-Querétaro:	Tepetzotlán (Km 43.010)	43.8%	65.0%	28.8%	43.8%	53.8%	26.3%
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	81.3%	76.3%	81.3%	82.5%	53.8%	61.3%
Todos los usuarios		60.4%	54.1%	47.3%	52.1%	63.6%	41.0%

Respuesta múltiple no suma 100%

N: 1,160

¿Cómo califica el estado físico de la autopista?

(Del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta)

Tramo Carretero	Plaza de cobro	Calificación promedio
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	7.9
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	8.5
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	7.7
Entronque Cuahtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	6.1
Las Choapas-Ocozocoautla:	Malpasito (Km 112.800)	7.7
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	8.0
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	8.2
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	8.1
México-Cuernavaca-Acapulco:	Tlalpan (Km 23.360)	7.5
	Francisco Velasco Durán (Km 118)	7.6
	La Venta (Km 365.400)	7.1
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	7.6
México-Querétaro:	Tepotzotlán (Km 43.010)	7.7
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	7.9
Todos los usuarios		7.7

N: 1,160

Por orden de importancia, ¿qué factores son los que provocan los accidentes?

Orden de importancia de acuerdo al aspecto más importante al menos importante

Tramo Carretero	Plaza de cobro	<i>Exceso de velocidad</i>	<i>Impericia del conductor</i>	<i>Estado del vehículo</i>	<i>Estado del camino</i>	<i>Falta de dispositivos de seguridad vial</i>
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	36.3%	26.3%	28.7%	8.8%	0.0%
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	53.3%	15.6%	16.7%	10.0%	4.4%
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	38.8%	46.3%	12.5%	2.5%	0.0%
Entronque Cuauhtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	31.3%	27.5%	10.0%	27.5%	3.8%
Las Choapas-Ocozacoautla:	Malpasito (Km 112.800)	50.0%	32.5%	8.8%	3.8%	5.0%
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	31.6%	20.0%	15.8%	9.5%	23.2%
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	57.5%	8.8%	8.8%	10.0%	15.0%
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	85.0%	12.5%	2.5%	0.0%	0.0%
México-Cuernavaca-Acapulco:	Tlalpan (Km 23.360)	78.8%	11.3%	5.0%	2.5%	2.5%
	Francisco Velasco Durán (Km 118)	45.0%	13.8%	21.3%	18.8%	1.3%
	La Venta (Km 365.400)	37.9%	18.9%	12.6%	24.2%	6.3%
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	51.2%	18.8%	8.8%	6.3%	15.0%
México-Querétaro:	Tepetzotlán (Km 43.010)	66.3%	11.3%	11.3%	10.0%	1.3%
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	57.5%	16.3%	3.8%	7.5%	15.0%
Todos los usuarios		51.0%	19.9%	12.0%	10.3%	6.8%

N: 1,160



Estudio en plazas de cobro en autopistas a cargo de CAPUFE

Evaluación de la operación de los de servicios de las autopistas



EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LAS AUTOPISTAS

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

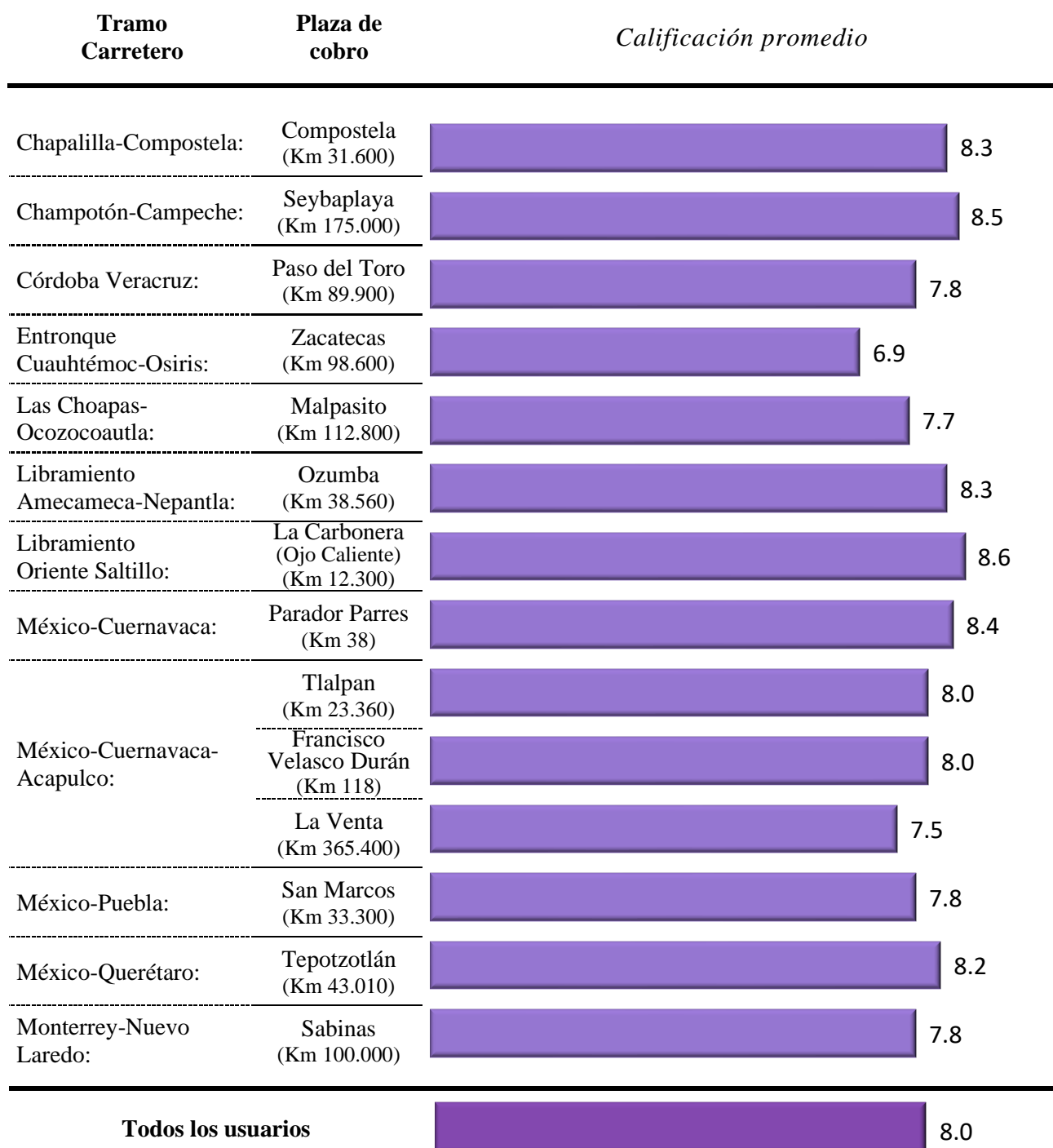
Tramo Carretero	Plaza de cobro	Rapidez	Seguridad vial	Seguridad del entorno	Es la única vialidad	Economía
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	36.3%	36.3%	26.3%	1.3%	0.0%
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	54.4%	34.4%	7.8%	3.3%	0.0%
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	57.5%	35.0%	6.3%	0.0%	0.0%
Entronque Cuauhtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	56.3%	32.5%	5.0%	1.3%	0.0%
Las Choapas-Ocozocoautla:	Malpasito (Km 112.800)	58.8%	32.5%	3.8%	1.3%	0.0%
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	52.6%	30.5%	16.8%	0.0%	0.0%
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	72.5%	21.3%	5.0%	0.0%	1.3%
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	67.5%	16.3%	15.0%	0.0%	0.0%
México-Cuernavaca-Acapulco:	Tlalpan (Km 23.360)	67.5%	13.8%	18.8%	0.0%	0.0%
	Francisco Velasco Durán (Km 118)	47.5%	15.0%	33.8%	0.0%	1.3%
	La Venta (Km 365.400)	49.5%	10.5%	38.9%	0.0%	0.0%
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	27.5%	26.3%	36.3%	3.8%	0.0%
México-Querétaro:	Tepotztlán (Km 43.010)	55.0%	28.8%	12.5%	2.5%	0.0%
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	52.5%	38.8%	3.8%	0.0%	2.5%
Todos los usuarios		53.9%	26.5%	16.6%	0.9%	0.3%

Sumando "Otras menciones" y "No contestó" = 100%

N: 1,160

¿Qué calificación le otorga a la atención de los cajeros hacia los usuarios?

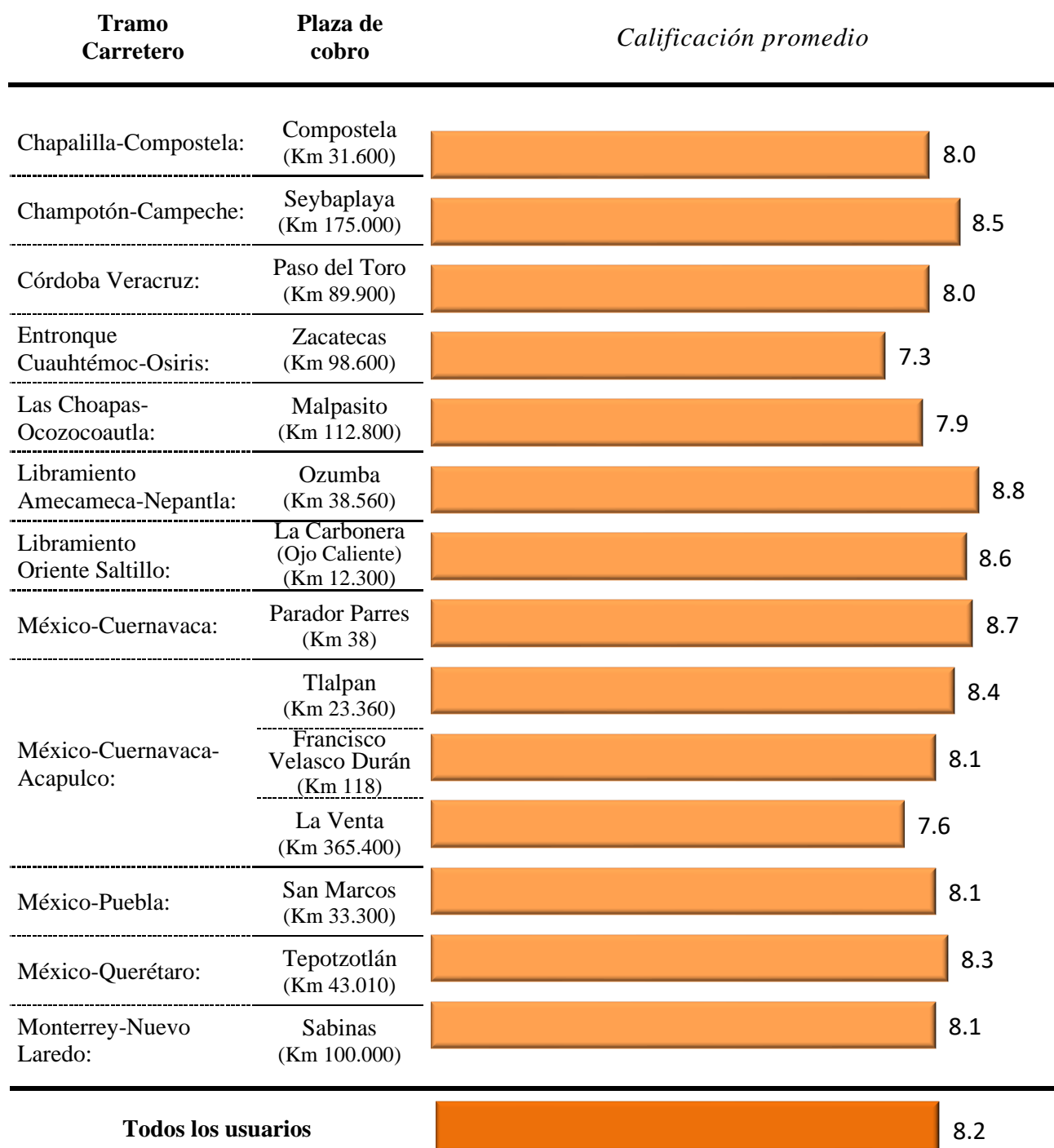
(Del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta)



N: 1,160

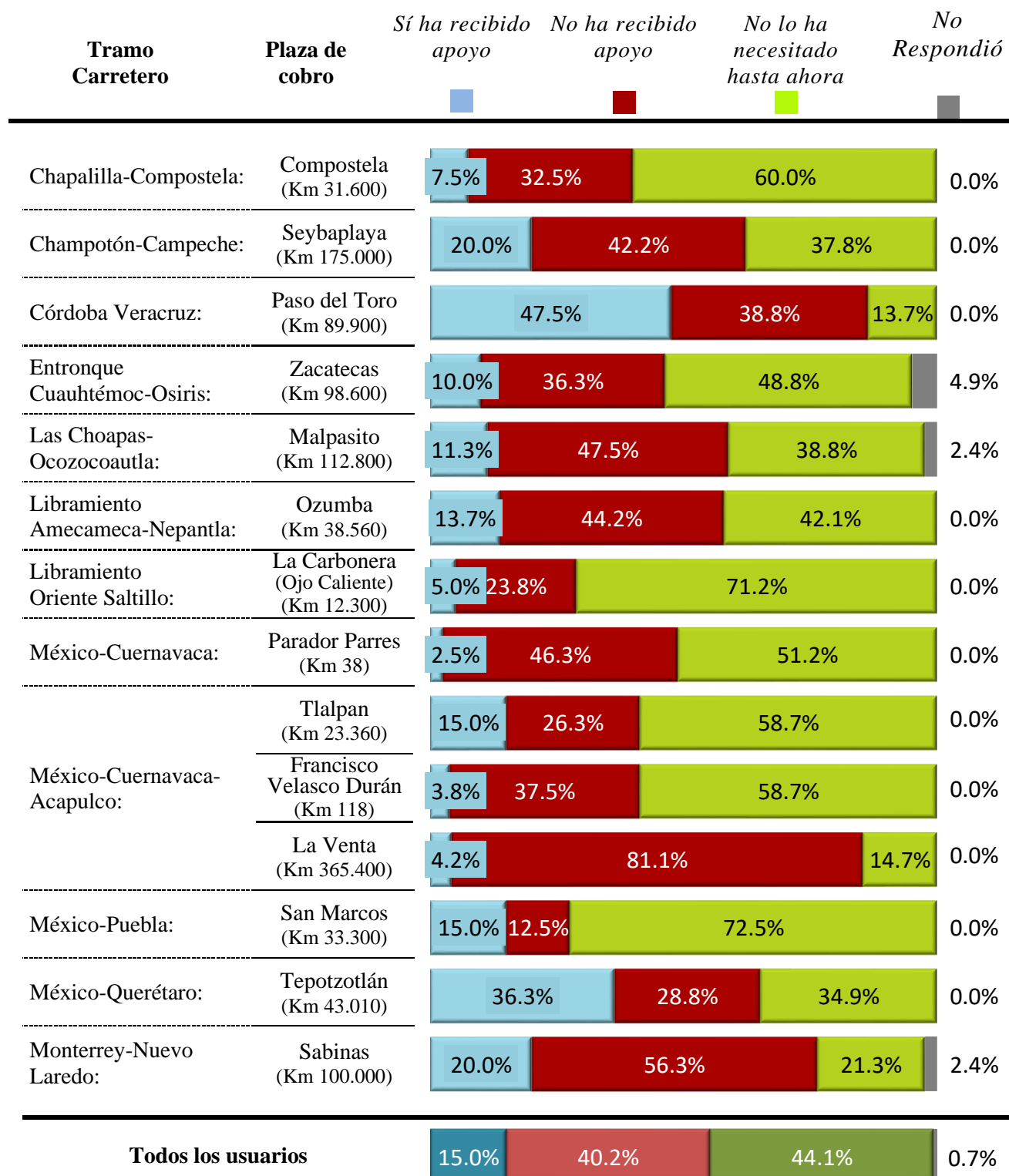
¿Cómo califica el estado físico de la plaza de cobro?

(Del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta)



N: 1,160

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



N: 1,160

*El caso de las personas que respondieron que
“SÍ han recibido apoyo”*

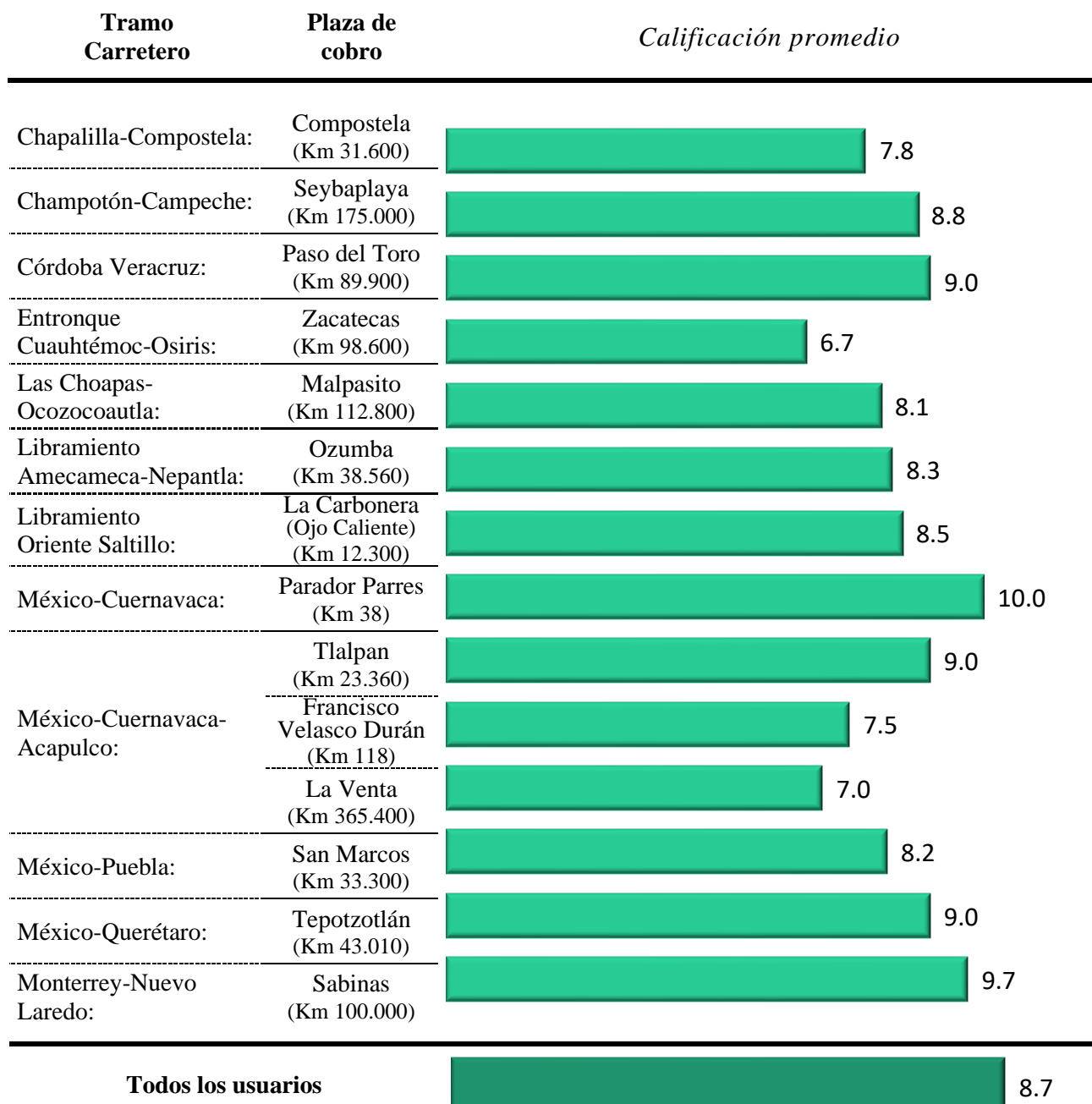
Tramo Carretero	Plaza de cobro	Si han recibido apoyo	¿De quién? *			
			Ángeles Verdes	Grúa	Auxilio vial	Policía Federal
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	7.5% →	33.3%	16.7%	33.3%	0.0%
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	20.0% →	5.6%	11.1%	38.9%	16.7%
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	47.5% →	15.8%	28.9%	21.1%	23.7%
Entronque Cuauhtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	10.0% →	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%
Las Choapas-Ocozacoautla:	Malpasito (Km 112.800)	11.3% →	11.1%	33.3%	33.3%	0.0%
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	13.7% →	53.8%	30.8%	0.0%	0.0%
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	5.0% →	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	2.5% →	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%
México-Cuernavaca-Acapulco:	Tlalpan (Km 23.360)	15.0% →	75.0%	16.7%	0.0%	0.0%
	Francisco Velasco Durán (Km 118)	3.8% →	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
	La Venta (Km 365.400)	4.2% →	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	15.0% →	0.0%	58.3%	0.0%	0.0%
México-Querétaro:	Tepotzotlán (Km 43.010)	36.3% →	51.7%	13.8%	13.8%	6.9%
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	20.0% →	18.8%	43.8%	0.0%	25.0%
Todos los usuarios		15.0% →	27.6%	24.7%	14.4%	11.5%

*Sumando “Otras opciones”, “NO recuerda” y “No respondió” = 100%

N: 174

*El caso de las personas que respondieron que “SÍ han recibido apoyo”
¿Qué calificación le daría al trato que recibió del personal de CAPUFE?*

(Del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta)



N: 167

De los servicios que ofrece CAPUFE; ¿Cuáles conoce?

Sí conoce

Tramo Carretero	Plaza de cobro	<i>Teléfono de atención a usuarios 074</i>	<i>Servicio médico</i>	<i>Servicio de grúas</i>	<i>Servicio IAVE</i>	<i>Auxilio vial</i>	<i>Seguro de responsabilidad civil</i>
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	35.0%	20.0%	53.8%	31.3%	46.3%	6.3%
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	81.1%	45.6%	54.4%	34.4%	80.0%	32.2%
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	82.5%	82.5%	93.8%	27.5%	87.5%	33.8%
Entronque Cuauhtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	78.8%	25.0%	63.8%	37.5%	67.5%	37.5%
Las Choapas-Ocozacoautla:	Malpasito (Km 112.800)	53.8%	45.0%	56.3%	13.8%	27.5%	0.0%
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	42.1%	57.9%	63.2%	8.4%	37.9%	32.6%
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	36.3%	53.8%	51.3%	57.5%	45.0%	38.8%
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	21.3%	65.0%	68.8%	50.0%	71.3%	31.3%
México-Cuernavaca-Acapulco:	Tlalpan (Km 23.360)	32.5%	53.8%	75.0%	72.5%	73.8%	22.5%
	Francisco Velasco Durán (Km 118)	90.0%	80.0%	76.3%	60.0%	61.3%	33.8%
	La Venta (Km 365.400)	89.5%	92.6%	80.0%	66.3%	54.7%	34.7%
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	30.0%	38.8%	50.0%	31.3%	41.3%	21.3%
México-Querétaro:	Tepotztlán (Km 43.010)	55.0%	53.8%	81.3%	22.5%	70.0%	18.8%
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	58.8%	56.3%	63.8%	55.0%	53.8%	35.0%
Todos los usuarios		56.6%	55.4%	66.6%	40.4%	58.3%	27.2%

Respuesta múltiple no suma 100%

N: 1,160



¿Qué calificación le da a cada uno de los servicios que CAPUFE brinda en la autopista?

(Del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta)

Calificación promedio

Tramo Carretero	Plaza de cobro	Servicio médico	Servicio de grúas	Servicio IAVE	Auxilio vial	Seguro de responsabilidad civil
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	6.8	7.9	7.1	7.4	6.1
Chamotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	8.9	8.5	8.3	8.7	8.5
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	8.4	8.1	7.4	8.0	7.8
Entronque Cuauhtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	5.7	6.7	6.3	7.1	6.7
Las Choapas-Ocozacoautla:	Malpasito (Km 112.800)	8.2	8.2	7.4	7.5	7.0
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	7.9	8.1	8.1	8.6	8.7
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	9.8	9.7	9.0	8.3	7.9
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	8.5	8.7	8.8	8.7	8.5
México-Cuernavaca-Acapulco:	Tlalpan (Km 23.360)	8.4	8.6	8.6	8.4	8.2
	Francisco Velasco Durán (Km 118)	7.7	7.4	7.6	7.7	7.4
	La Venta (Km 365.400)	7.3	7.6	7.4	7.3	7.3
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	7.3	7.3	7.9	7.6	7.3
México-Querétaro:	Tepetzotlán (Km 43.010)	8.4	8.5	7.9	8.4	7.8
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	9.1	9.0	7.8	7.7	7.7
Todos los usuarios		8.0	8.1	7.8	8.0	7.6

N: 1,160



Caso específico

Tramo Carretero

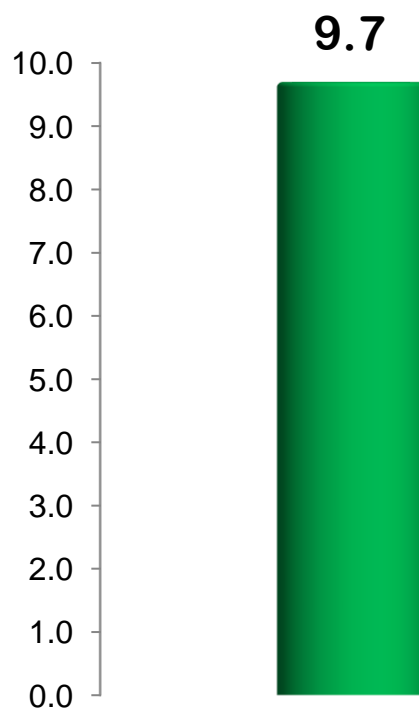
México-Cuernavaca:

Parador Parres
(Km 38)

¿Qué calificación le daría al servicio de baños?

(Del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta)

Calificación promedio



N: 80

¿Cuál sería su principal sugerencia para mejorar la calidad de los servicios que ofrece CAPUFE?

Todos los usuarios

Mantenimiento constante en autopista	14.2%
Seguridad	11.5%
Pavimentación	6.5%
Tener más personal	6.4%
Poner más señalamientos	6.0%
Los precios	5.8%
Tener baños abiertos	3.4%
Mejores servicios	3.1%
Trata amable	3.0%
Más rápidos en todos los servicios	2.7%
Iluminación	2.2%
Agilidad al cobrar	2.1%
Limpieza en carreteras	1.9%
Tríptico de los servicios	1.6%
Otro	11.3%
Ninguna	0.9%
No sabe/No respondió	17.4%
TOTAL	100.0%

N: 1,160

¿Cuál sería su principal sugerencia para mejorar la calidad de los servicios que ofrece CAPUFE?

Tres principales sugerencias

Tramo Carretero	Plaza de cobro	<i>Mantenimiento constante de la autopista</i>	<i>Más seguridad</i>	<i>Pavimentación</i>
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	10.0%	8.8%	3.8%
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	22.2%	11.1%	11.1%
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	28.8%	8.8%	1.3%
Entronque Cuauhtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	11.3%	7.5%	10.0%
Las Choapas-Ocozacoautla:	Malpasito (Km 112.800)	12.5%	7.5%	6.3%
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	10.5%	12.6%	3.2%
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	7.5%	20.0%	2.5%
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	15.0%	5.0%	1.3%
México-Cuernavaca-Acapulco:	Tlalpan (Km 23.360)	17.5%	11.3%	11.3%
	Francisco Velasco Durán (Km 118)	21.3%	0.0%	6.3%
	La Venta (Km 365.400)	21.1%	6.3%	13.7%
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	6.3%	15.0%	6.3%
México-Querétaro:	Tepotzotlán (Km 43.010)	11.3%	12.5%	8.8%
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	2.5%	35.0%	3.8%
Todos los usuarios		14.2%	11.5%	6.5%

Sumando "Otras sugerencias", "No sabe" y "No respondió" = 100%

N: 1,160

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

Sí ha utilizado el servicio 074

Tramo Carretero	Plaza de cobro	<i>No ha utilizado el servicio</i>	<i>De inmediato</i>	<i>Entre 1 y 5 minutos</i>	<i>Entre 6 y 10 minutos</i>	<i>Entre 11 y 20 minutos</i>	<i>Entre 21 y 30 minutos</i>	<i>Más de 30 minutos</i>	<i>Su llamada no fue atendida</i>
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	96.3%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.5%	0.0%
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	37.8%	16.7%	26.7%	6.7%	6.7%	3.3%	2.2%	0.0%
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	18.8%	56.3%	13.8%	8.8%	1.3%	0.0%	1.3%	0.0%
Entronque Cuauhtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	70.0%	0.0%	2.5%	2.5%	1.3%	0.0%	0.0%	3.8%
Las Choapas-Ocozocoautla:	Malpasito (Km 112.800)	88.8%	0.0%	0.0%	1.3%	2.5%	1.3%	0.0%	3.8%
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	71.6%	1.1%	15.8%	5.3%	1.1%	3.2%	0.0%	1.1%
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	68.8%	1.3%	7.5%	2.5%	1.3%	0.0%	0.0%	1.3%
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	97.5%	0.0%	2.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
México-Cuernavaca-Acapulco:	Tlalpan (Km 23.360)	82.5%	5.0%	7.5%	2.5%	1.3%	0.0%	0.0%	1.3%
	Francisco Velasco Durán (Km 118)	77.5%	0.0%	0.0%	6.3%	7.5%	5.0%	0.0%	3.8%
	La Venta (Km 365.400)	56.8%	8.4%	12.6%	11.6%	5.3%	0.0%	2.1%	2.1%
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	78.8%	0.0%	0.0%	3.8%	3.8%	3.8%	0.0%	6.3%
México-Querétaro:	Tepetzotlán (Km 43.010)	42.5%	32.5%	5.0%	6.3%	6.3%	1.3%	1.3%	5.0%
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	50.0%	5.0%	7.5%	3.8%	3.8%	5.0%	3.8%	2.5%
Todos los usuarios		66.6%	9.0%	7.6%	4.5%	3.0%	1.6%	0.9%	2.2%

Sumando "No respondió" = 100%

N: 1,160

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?

Todos los usuarios

Servicio mecánico 24 horas	8.9%
Informar de la gasolinera más cercana	2.8%
Información de accidentes	2.0%
Más líneas para que respondan	2.0%
Servicio de gasolina	1.7%
Hoteles cercanos	1.7%
Clima en el estado	1.6%
Guía de carreteras	1.2%
Tráfico vial	1.2%
Bomberos	1.0%
Servicio médico	1.0%
Saber si alguna caseta está bloqueada	1.0%
Servicio de ambulancia	1.0%
Los baños	0.8%
Otro	12.3%
Ninguna	2.0%
No sabe/No respondió	57.8%
TOTAL	100.0%

N: 1,160

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?

Tres principales sugerencias

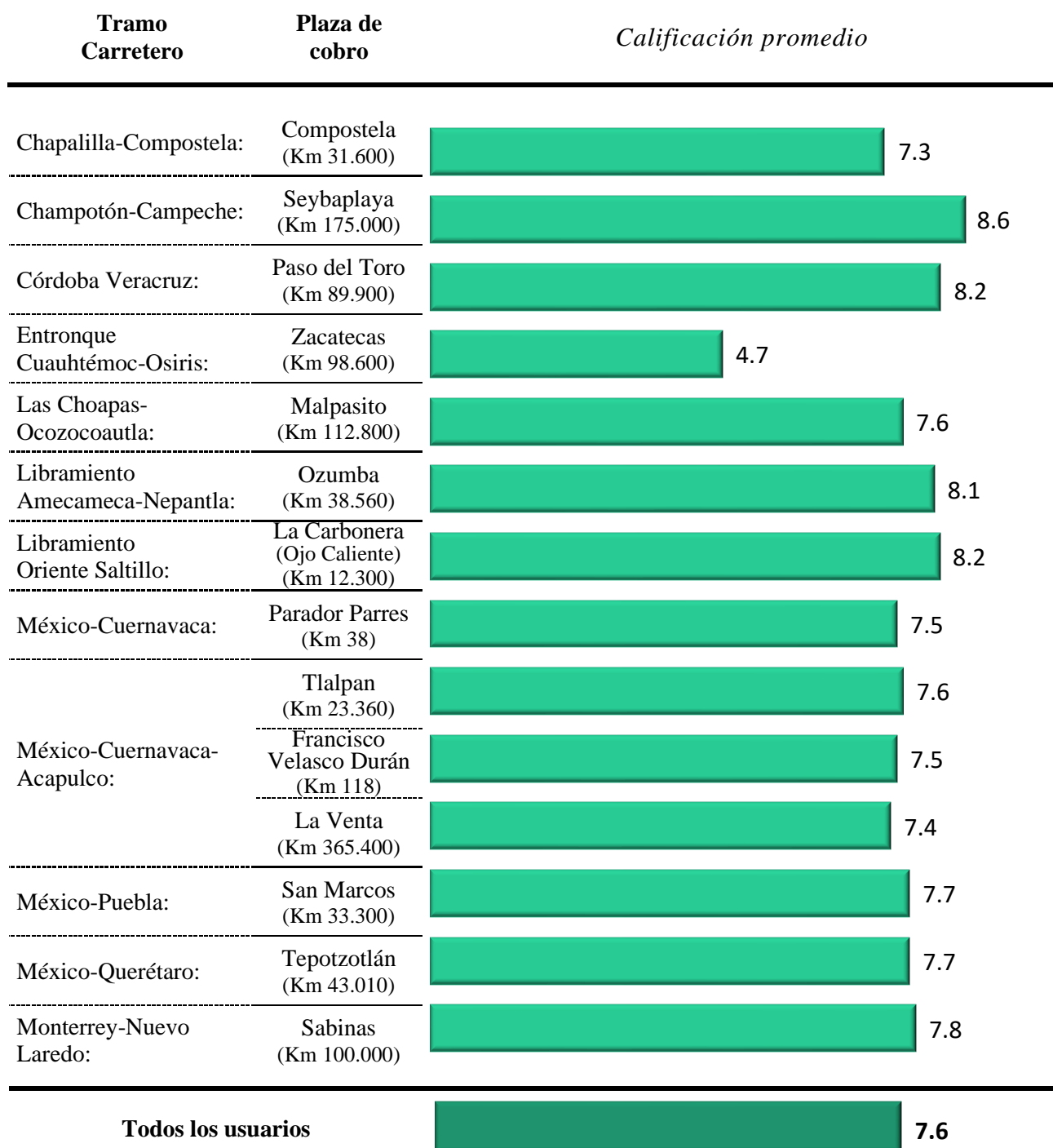
Tramo Carretero	Plaza de cobro	Servicio mecánico las 24 horas	Informar de la gasolinera más cercana	Información de accidentes
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	2.5%	1.3%	0.0%
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	11.1%	6.7%	0.0%
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	12.5%	1.3%	10.0%
Entronque Cuauhtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	5.0%	0.0%	0.0%
Las Choapas-Ocozocoautla:	Malpasito (Km 112.800)	6.3%	5.0%	1.3%
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	3.2%	2.1%	3.2%
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	12.5%	11.3%	2.5%
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	2.5%	0.0%	3.8%
México-Cuernavaca-Acapulco:	Tlalpan (Km 23.360)	6.3%	5.0%	0.0%
	Francisco Velasco Durán (Km 118)	2.5%	0.0%	0.0%
	La Venta (Km 365.400)	3.2%	0.0%	3.2%
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	15.0%	0.0%	2.5%
México-Querétaro:	Tepotzotlán (Km 43.010)	32.5%	1.3%	1.3%
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	11.3%	6.3%	0.0%
Todos los usuarios		8.9%	2.8%	2.0%

Sumando "Otras sugerencias", "No sabe" y "No respondió" = 100%

N: 1,160

¿Qué calificación le otorga al servicio de atención a usuarios 074?

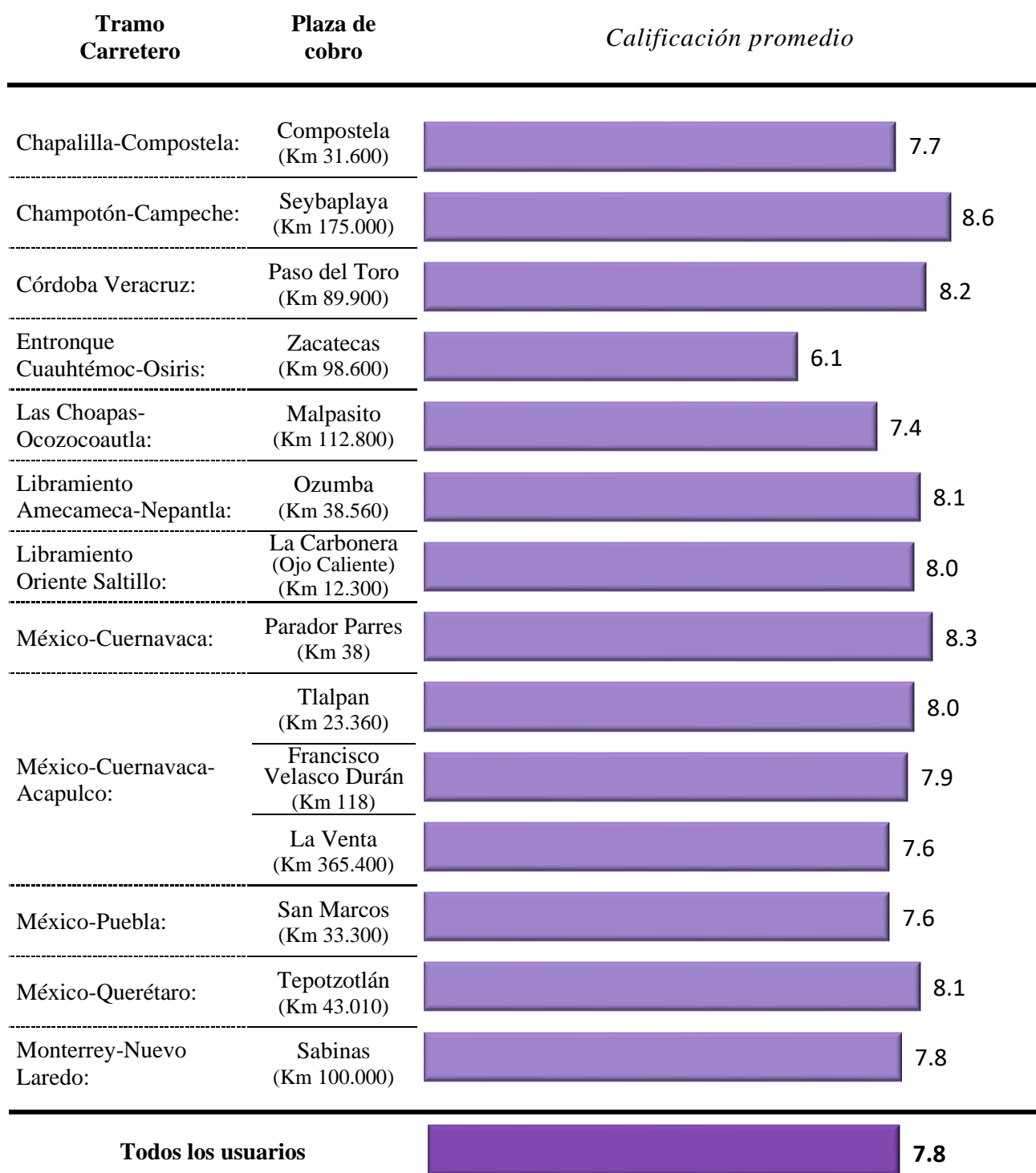
(Del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta)



N: 1,160

¿Cómo evalúa la operación y los servicios de la autopista?

(Del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta)



N: 1,160

De manera integral, considerando el estado físico, la operación de las plazas de cobro y los servicios que se prestan a los usuarios, ¿qué calificación le otorga a esta autopista?

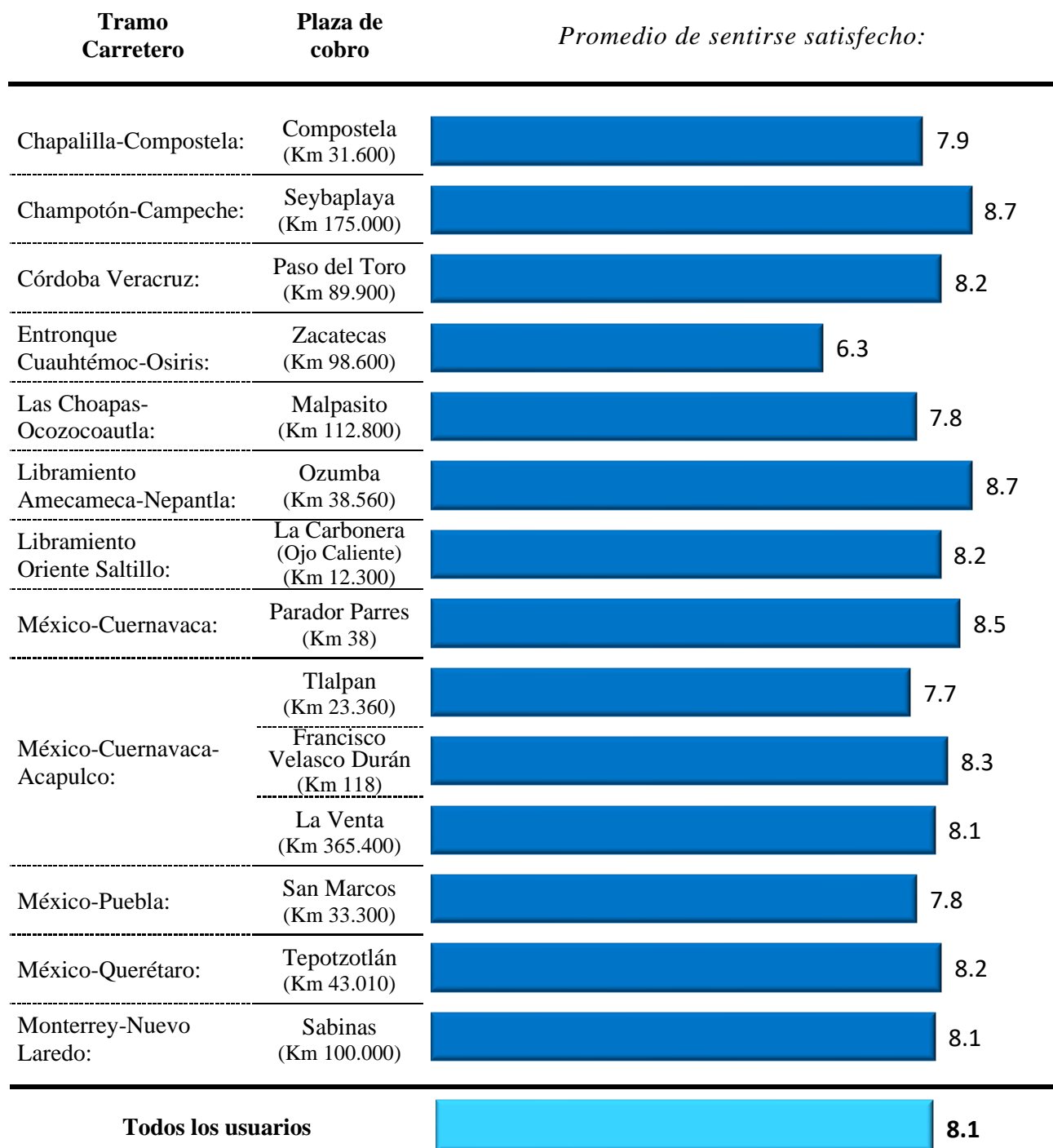
(Del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta)

Tramo Carretero	Plaza de cobro	Calificación promedio
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	7.9
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	8.6
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	8.2
Entronque Cuahtémoc-Osiris:	Zacatecas (Km 98.600)	6.7
Las Choapas-Ocozacoautla:	Malpasito (Km 112.800)	7.8
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	8.3
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	8.3
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	8.5
México-Cuernavaca-Acapulco:	Tlalpan (Km 23.360)	7.9
	Francisco Velasco Durán (Km 118)	8.1
	La Venta (Km 365.400)	8.0
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	7.6
México-Querétaro:	Tepetzotlán (Km 43.010)	8.2
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	8.1
Todos los usuarios		8.0

N: 1,160

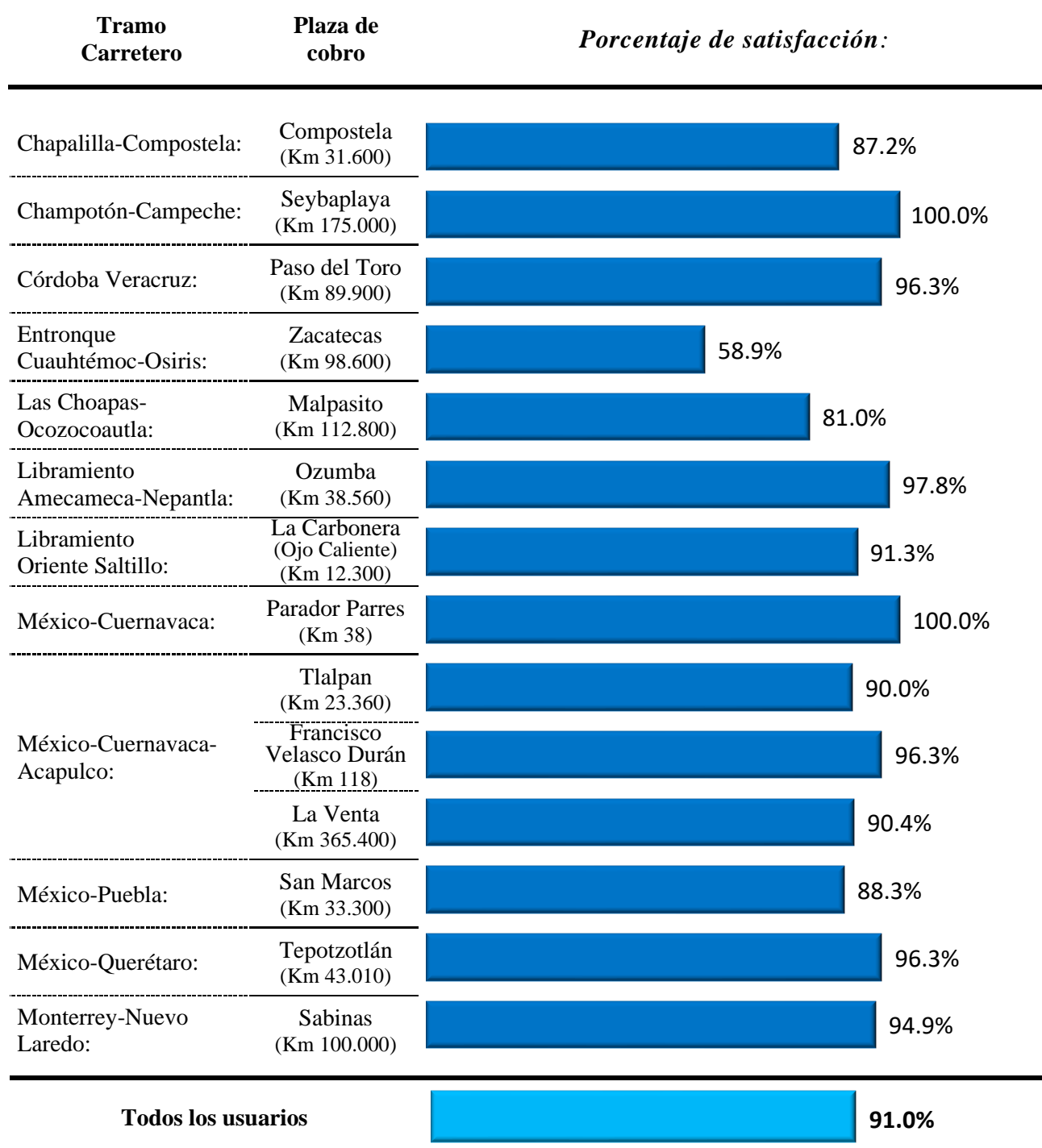
¿Qué tan satisfecho se siente después de haber transitado por esta autopista a cargo de CAPUFE?

(Del 1 al 10, donde 1 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho)



N: 1,160

¿Qué tan satisfecho se siente después de haber transitado por esta autopista a cargo de CAPUFE?



Considerando solamente información que corresponde al porcentaje de calificaciones recibidas de 7 a 10

N: 1,160

Caso específico

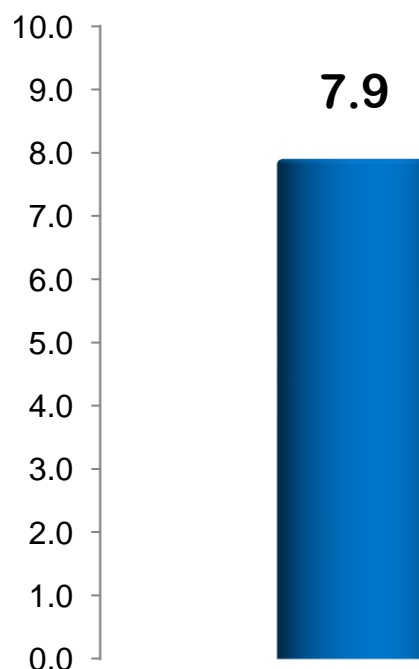
Tramo Carretero

Chapalilla-Compostela:

Compostela
(Km 31.600)

¿Qué tan satisfecho se siente después de haber transitado por esta autopista a cargo de CAPUFE?

(Del 1 al 10, donde 1 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho)



N: 80

Caso específico

Tramo
Carretero

Chapalilla-Compostela:

Compostela
(Km 31.600)

¿Qué tan satisfecho se siente después de haber transitado por esta autopista a cargo de CAPUFE?

87.2%



Considerando solamente información que corresponde al porcentaje de calificaciones recibidas de 7 a 10

N: 80

Caso específico

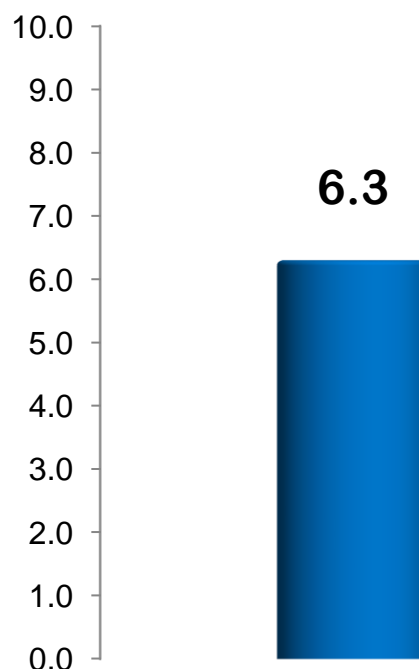
Tramo Carretero

Entronque Cuauhtémoc-Osiris:

Zacatecas
(Km 98.600)

¿Qué tan satisfecho se siente después de haber transitado por esta autopista a cargo de CAPUFE?

(Del 1 al 10, donde 1 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho)



N: 80

Caso específico

Tramo
Carretero

Entronque Cuauhtémoc-Osiris:

Zacatecas
(Km 98.600)

¿Qué tan satisfecho se siente después de haber transitado por esta autopista a cargo de CAPUFE?

58.9%



Considerando solamente información que corresponde al porcentaje de calificaciones recibidas de 7 a 10

N: 80



Estudio en plazas de cobro en autopistas a cargo de CAPUFE

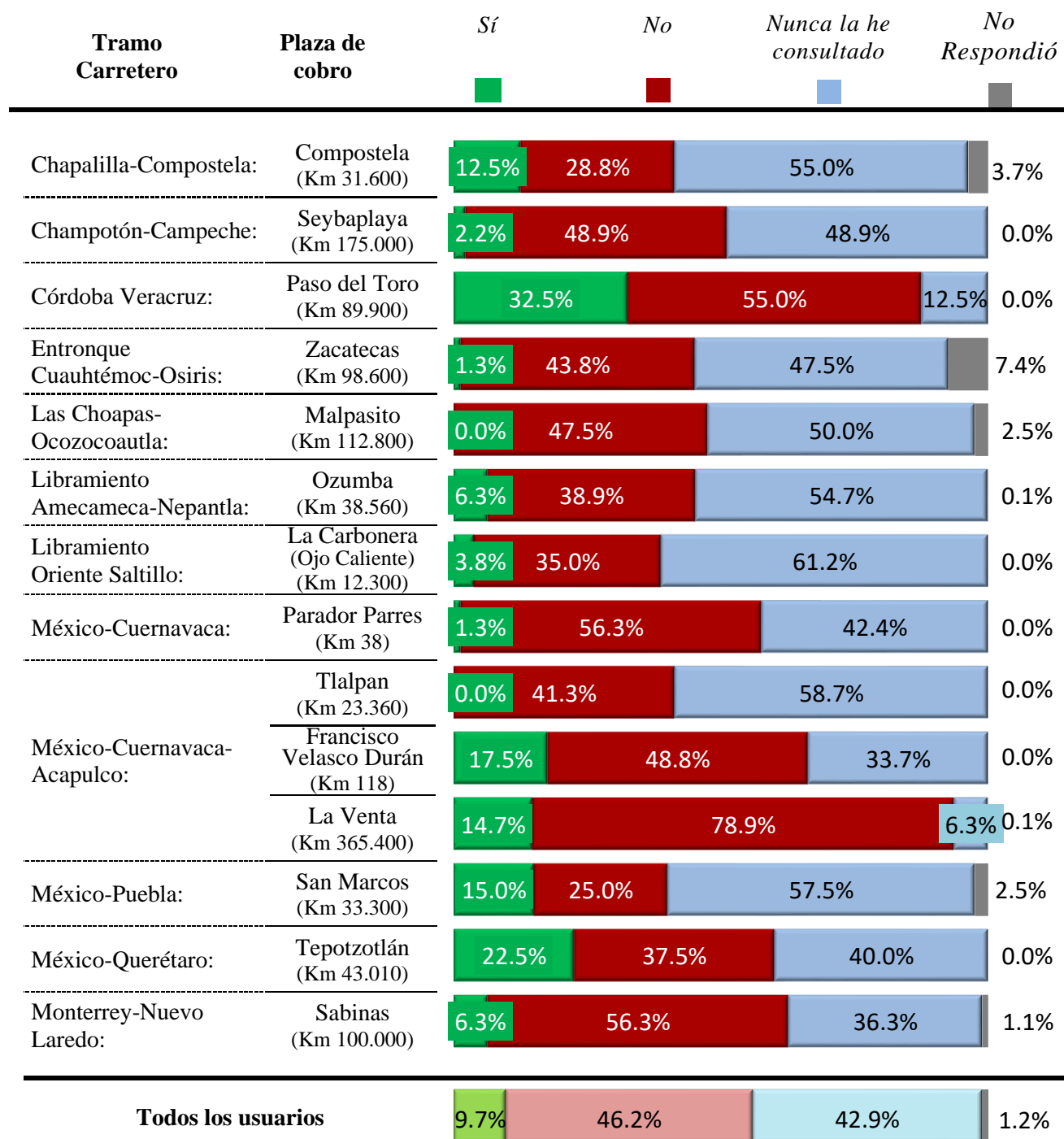
Comunicación electrónica



@capufe

COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA

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



N: 1,160

Pregunta realizada sólo para aquellas personas que respondieron que “sí le ha sido útil la información de la página”

¿Para qué?

Todos los usuarios

Consultar promociones y tarifas	24.1%
Facturación	19.6%
Consultar tramos y rutas	17.0%
Pedir información general	10.7%
Denunciar quejas	5.4%
Tiempo de recorrido	4.5%
Para la formación del alto total	2.7%
Emergencia	2.7%
Información sobre el estado de la carretera	1.8%
Buscar servicio de sanitarios	0.9%
Checar los precios	0.9%
No sabe/No respondió	9.7%
TOTAL	100.0%

N: 112

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

Todos los usuarios

Costo de casetas	9.6%
Kilometraje inicio- final	3.1%
Que indique la mejor autopista	2.5%
Vigilancia vial	2.3%
Prevención de accidentes	2.3%
Información de autopistas	2.2%
Auxilio vial	2.0%
Servicio de mapas	1.9%
Estado de la carretera	1.6%
Bloques de casetas	1.4%
Si está lloviendo	1.3%
Mantenimiento de casetas	1.1%
Lugares de hospedaje	1.0%
Avisar cuando hay obras	1.0%
Como usar más derechos de CAPUFE	0.9%
Punto rojo	0.9%
Informar cuando hay hora pico en la carretera	0.9%
Otro	15.5%
No sabe/No respondió	48.5%
TOTAL	100.0%

N: 1,160

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

Tres principales menciones

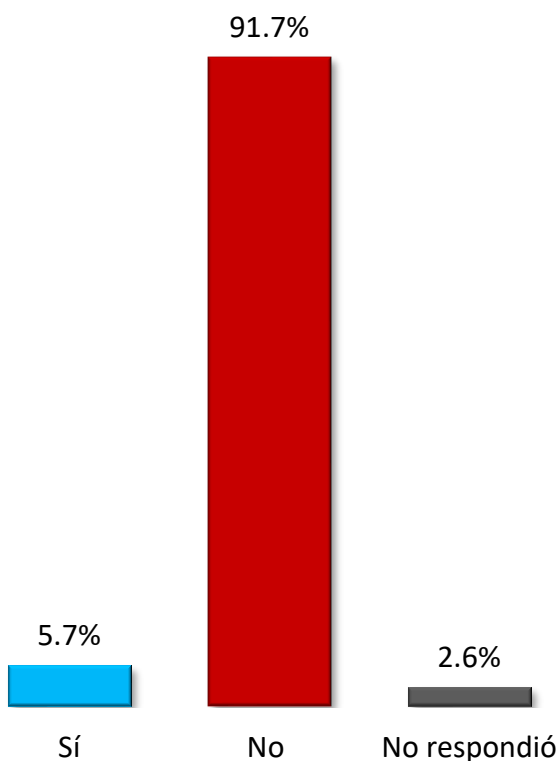
Tramo Carretero	Plaza de cobro	Costo de la caseta	Kilometraje inicio-final	Que indique la mejor autopista
Chapalilla-Compostela:	Compostela (Km 31.600)	26.3%	3.8%	3.8%
Champotón-Campeche:	Seybaplaya (Km 175.000)	5.6%	7.8%	5.6%
Córdoba Veracruz:	Paso del Toro (Km 89.900)	6.3%	0.0%	0.0%
Entronque Cuauhtémoc-Osirís:	Zacatecas (Km 98.600)	1.3%	0.0%	0.0%
Las Choapas-Ocozocoautla:	Malpasito (Km 112.800)	1.3%	0.0%	0.0%
Libramiento Amecameca-Nepantla:	Ozumba (Km 38.560)	6.3%	7.4%	0.0%
Libramiento Oriente Saltillo:	La Carbonera (Ojo Caliente) (Km 12.300)	16.3%	0.0%	2.5%
México-Cuernavaca:	Parador Parres (Km 38)	12.5%	0.0%	3.8%
México-Cuernavaca-Acapulco:	Tlalpan (Km 23.360)	6.3%	2.5%	1.3%
	Francisco Velasco Durán (Km 118)	5.0%	7.5%	3.8%
	La Venta (Km 365.400)	11.6%	1.1%	2.1%
México-Puebla:	San Marcos (Km 33.300)	16.3%	8.8%	2.5%
México-Querétaro:	Tepotzotlán (Km 43.010)	8.8%	2.5%	7.5%
Monterrey-Nuevo Laredo:	Sabinas (Km 100.000)	11.3%	1.3%	2.5%
Todos los usuarios		9.6%	3.1%	2.5%

Sumando "Otras opciones", "No sabe" y "No respondió" = 100%

N: 1,160

¿Sigue la cuenta de twitter de CAPUFE?

Todos los usuarios



N: 1,160

Pregunta realizada sólo para aquellas personas que respondieron que "sí sigue la cuenta de twitter de CAPUFE"

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

Todos los usuarios

Información de accidentes	6.2%
Mantenimiento	4.9%
Bloqueos	3.3%
Seguridad en pistas	3.1%
Información de costos	2.8%
Dar a conocer los servicios	2.3%
Vialidad	2.2%
Motivo de cierre de casetas	2.1%
Tráfico	1.9%
Lugares turísticos	1.9%
Menos cobro	1.8%
Zonas de peligro	1.6%
Prevenir accidentes	1.6%
Otro	14.4%
No sabe/No respondió	49.9%
TOTAL	100.0%

N: 1,160



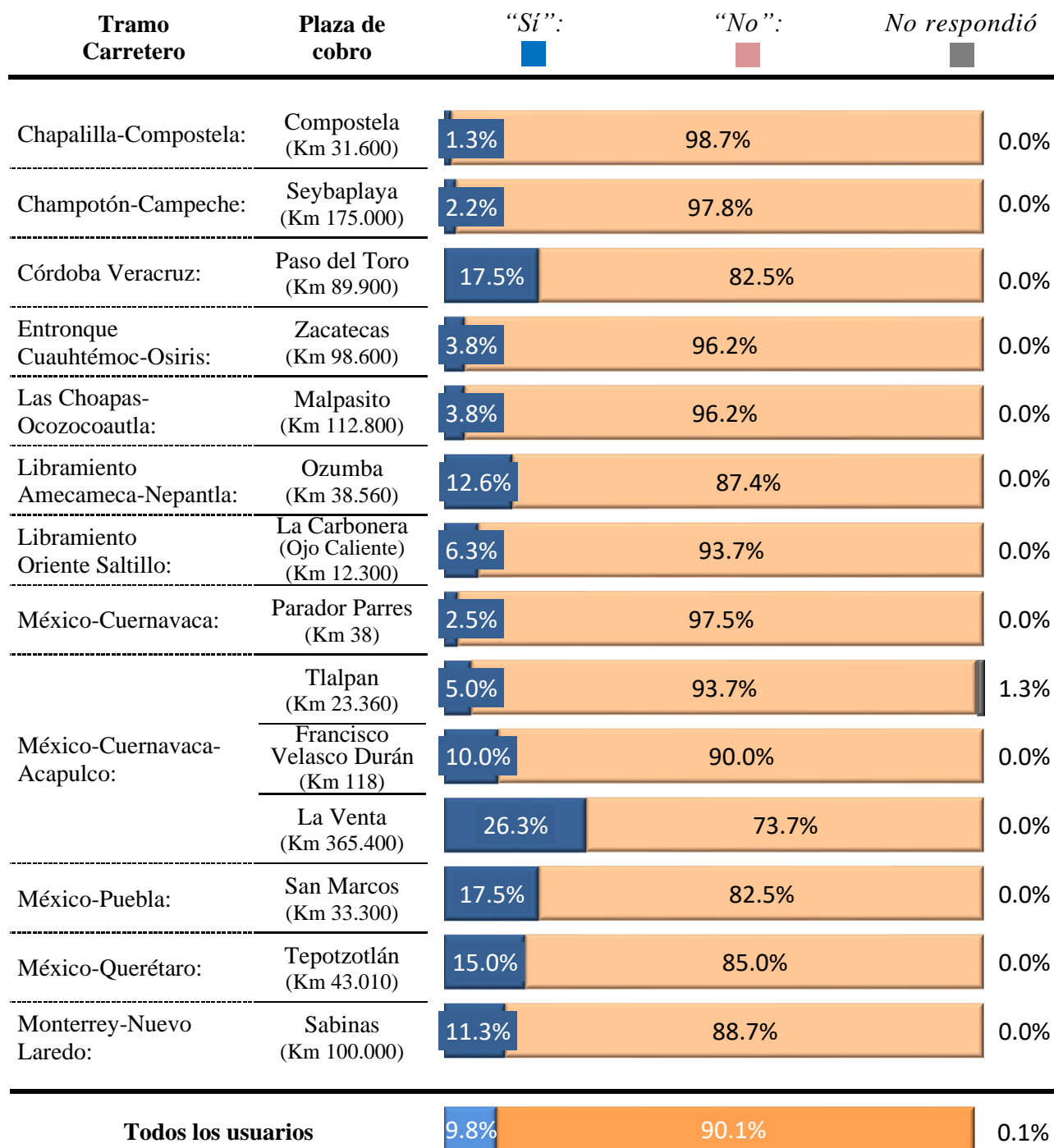
Estudio en plazas de cobro en autopistas a cargo de CAPUFE

Evaluación de la seguridad



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?



N: 1,160

Pregunta realizada sólo para aquellas personas que respondieron que “sí han tenido algún problema con la seguridad en alguna autopista ”

¿En cuál autopista?

Todos los usuarios

México - Acapulco	15.8%
México- Querétaro	10.5%
México-Cuernavaca	9.6%
México-Puebla	7.0%
Córdoba- Veracruz	3.5%
Monterrey- Nuevo Laredo	3.5%
Puebla-Amozoc	1.8%
Otras	22.3%
No respondió	26.0%
TOTAL	100.0%

N: 114

Pregunta realizada sólo para aquellas personas que respondieron que “sí han tenido algún problema con la seguridad en alguna autopista ”

¿Qué le ocurrió?

Todos los usuarios

Asalto	31.6%
Retención con piedras en el camino	18.4%
Intento de asalto	15.8%
Agresiones	14.0%
Agresiones por eventos sociales	7.9%
Retención de casi 7 horas	3.5%
Ponchaduras de llantas	1.8%
Toma de carreteras	1.8%
Pedacería de neumáticos	1.8%
Malos señalamientos	0.9%
Se descompuso el carro	0.9%
No respondió/No recuerda	1.6%
TOTAL	100.0%

N: 114

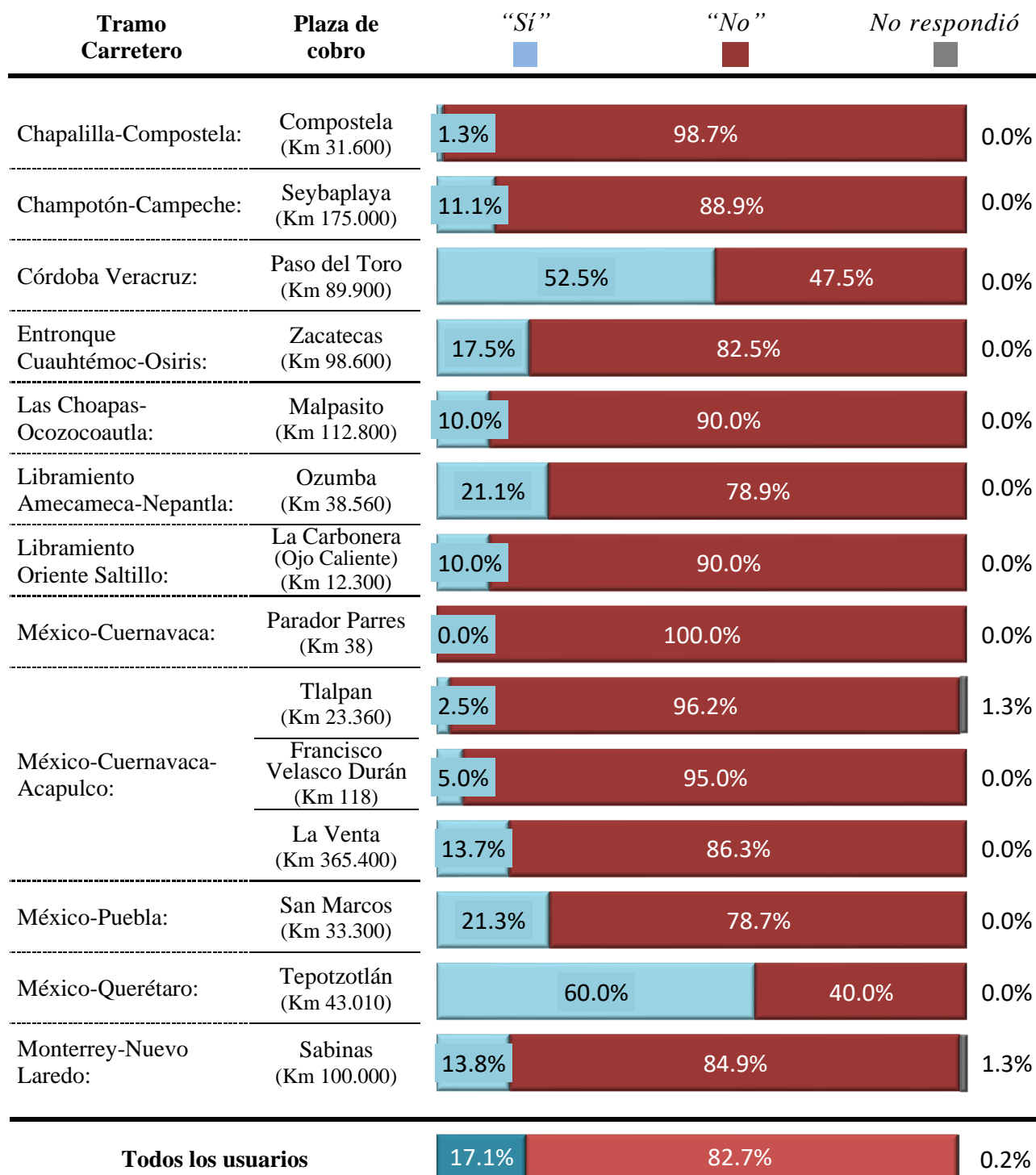
¿A quién recurrió?

Todos los usuarios

A la Policía Federal	32.5%
A familiares	4.4%
Chofer particular	3.5%
Al 074 pero no respondió	3.5%
A la Policía Estatal	3.5%
Al rastreo satelital	1.8%
Seguro por accidentes	1.8%
A los Ángeles Verdes	1.8%
A la seguridad local	1.8%
Auxilio Vial	1.8%
A la caseta	0.9%
A la Policía Municipal	0.9%
A los militares	0.9%
Nadie	7.9%
No respondió/No recuerda	33.0%
TOTAL	100.0%

N: 114

¿Ha necesitado apoyo de la Policía Federal?

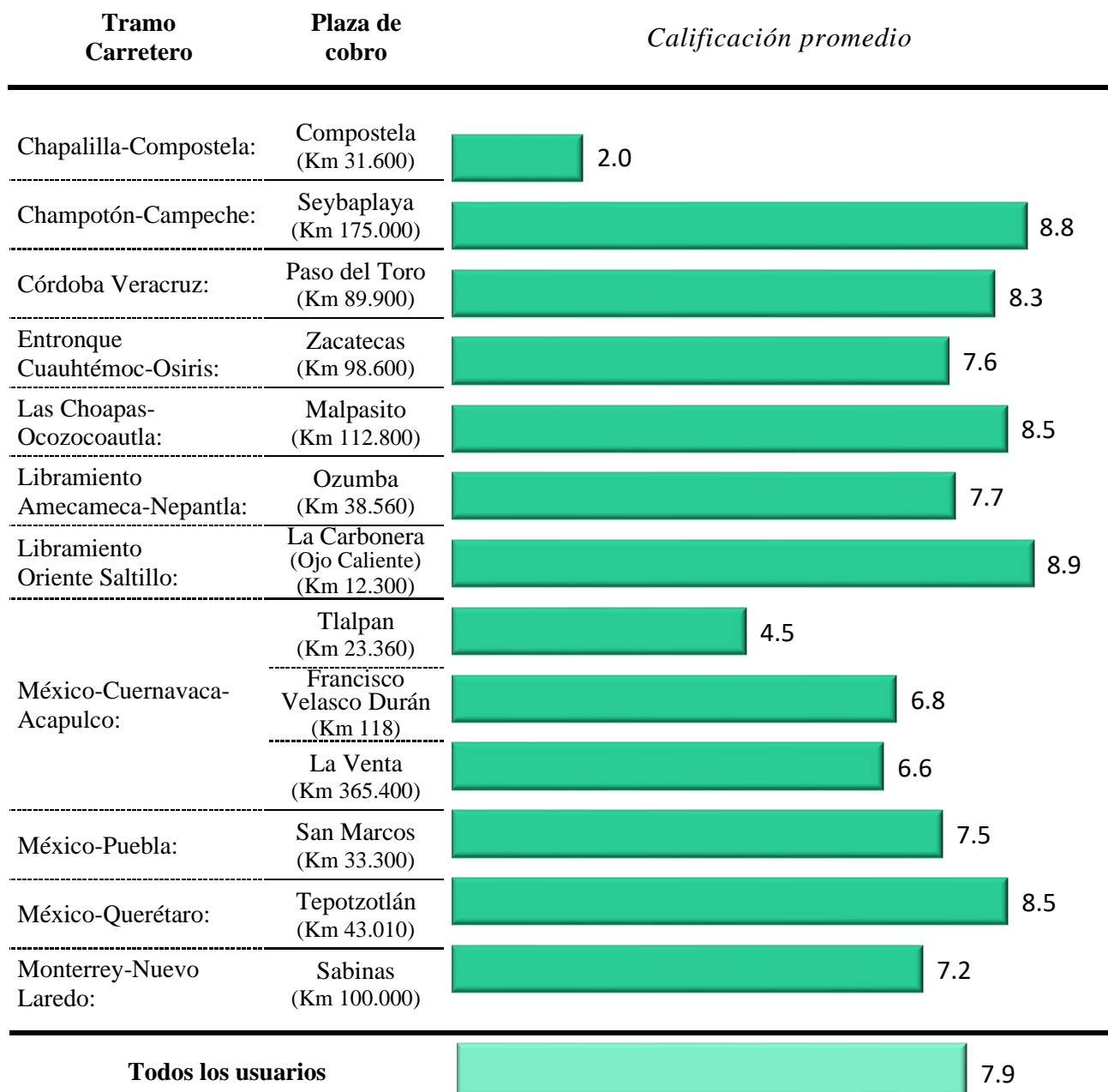


N: 1,160

Pregunta realizada sólo para aquellas personas que respondieron que “sí ha necesitado apoyo de la Policía Federal”

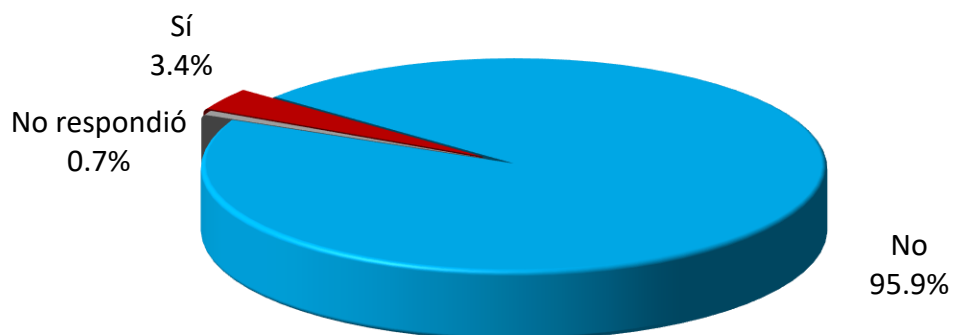
¿Califique cómo fue tratado?

(Del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta)



N: 198

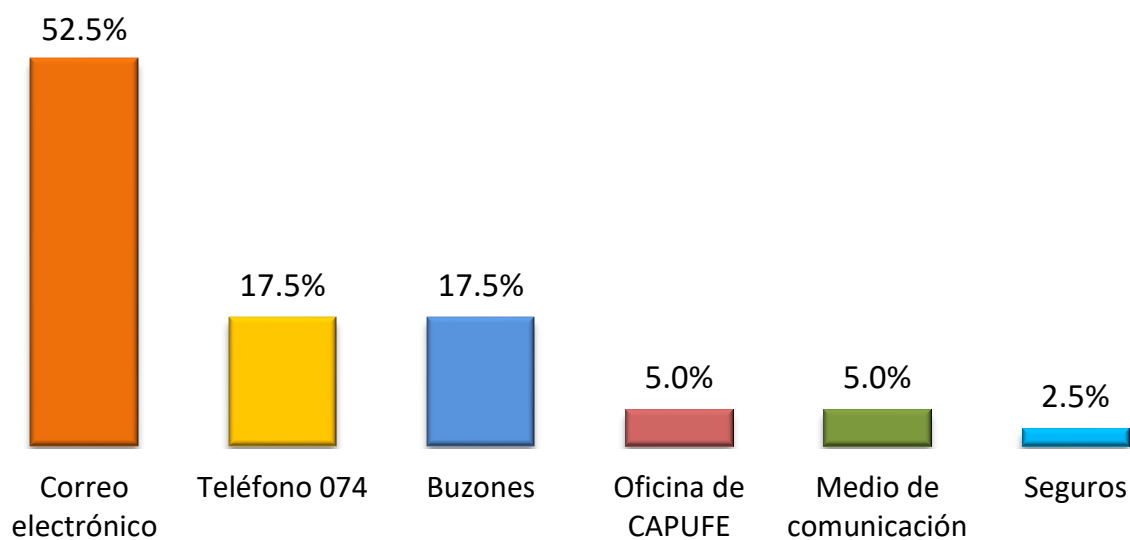
¿Ha presentado alguna queja sobre la operación y los servicios que presta CAPUFE?



N: 1,160

Pregunta realizada sólo para aquellas personas que respondieron que "sí han presentado alguna queja"

¿A través de qué medio la presentó?



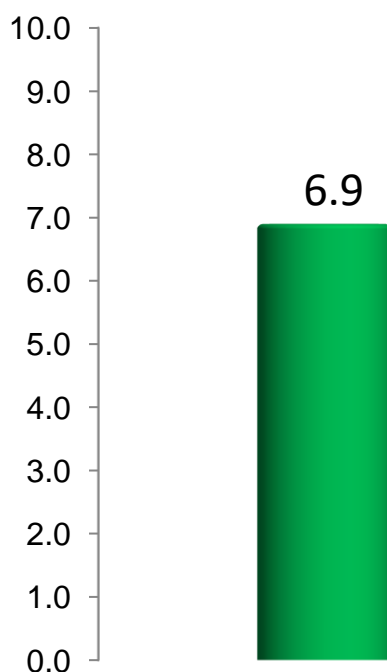
N: 40

Pregunta realizada sólo para aquellas personas que respondieron que “sí han presentado alguna queja”

¿Califique cómo fue atendida su queja?

(Del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta)

Calificación promedio



N: 40

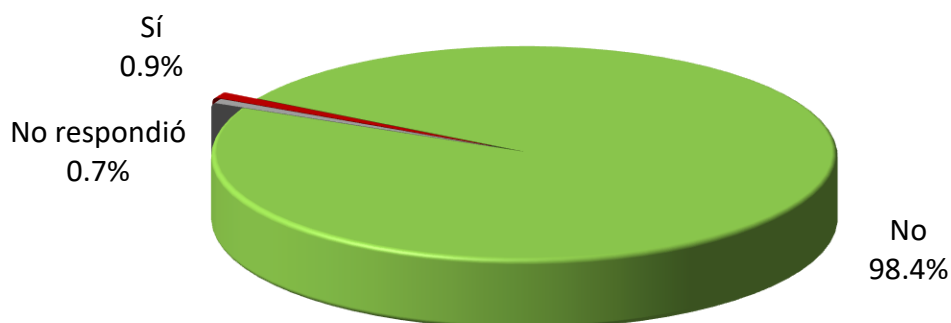
De manera general, ¿cuál fue el motivo de su queja?

Todos los usuarios

Robo	15.0%
Accidentes por conos y coches	15.0%
La falta de vigilancia	15.0%
La espera fue más de 3 horas	10.0%
La nula atención 074	7.5%
No asistieron al llamado de urgencia	7.5%
No cobré el seguro de CAPUFE	2.5%
Aviso de una zona complicada donde podían caer piedras	2.5%
Se me cerró un coche y empezamos a discutir	2.5%
Retención de automóviles	2.5%
Cierre de casetas	2.5%
Altercados en carretera	2.5%
Pedí información de casetas y no me la dieron	2.5%
No respondió/No recuerda	12.5%
TOTAL	100.0%

N: 40

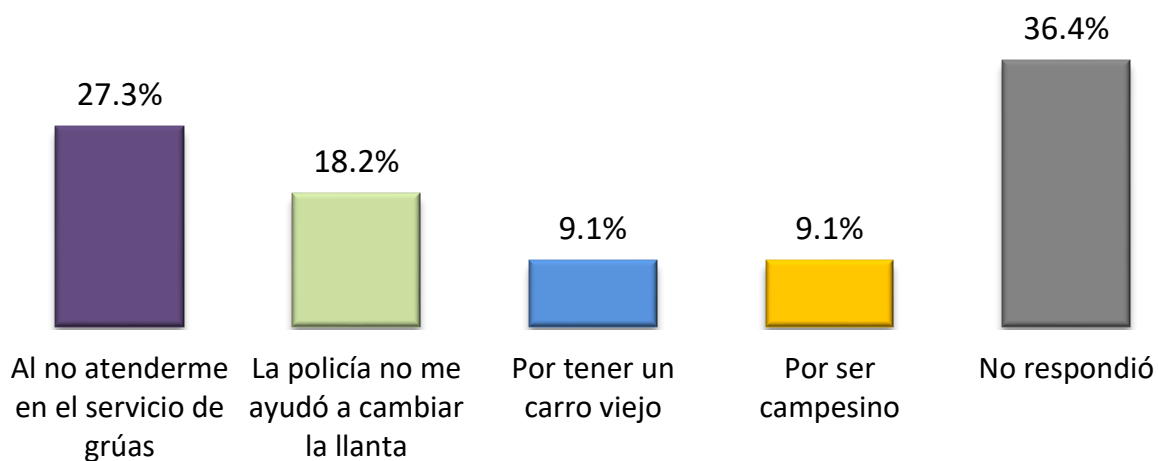
¿Considera que ha sido alguna vez discriminado (a) por el personal que presta los servicios de CAPUFE?



N: 1,160

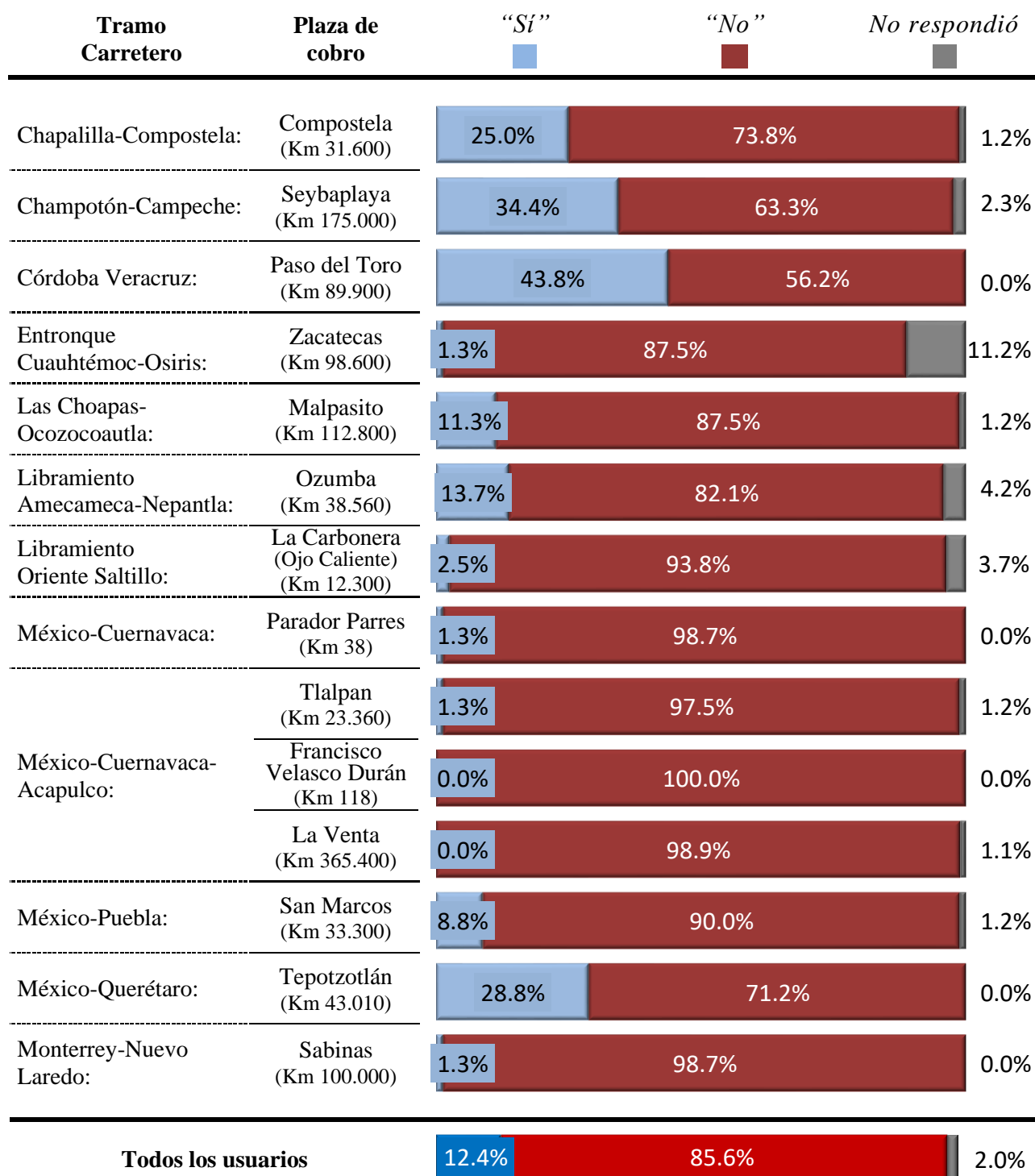
Pregunta realizada sólo para aquellas personas que respondieron que “sí ha sido alguna vez discriminado”

¿De qué manera fue discriminado?



N: 11

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



N: 1,160

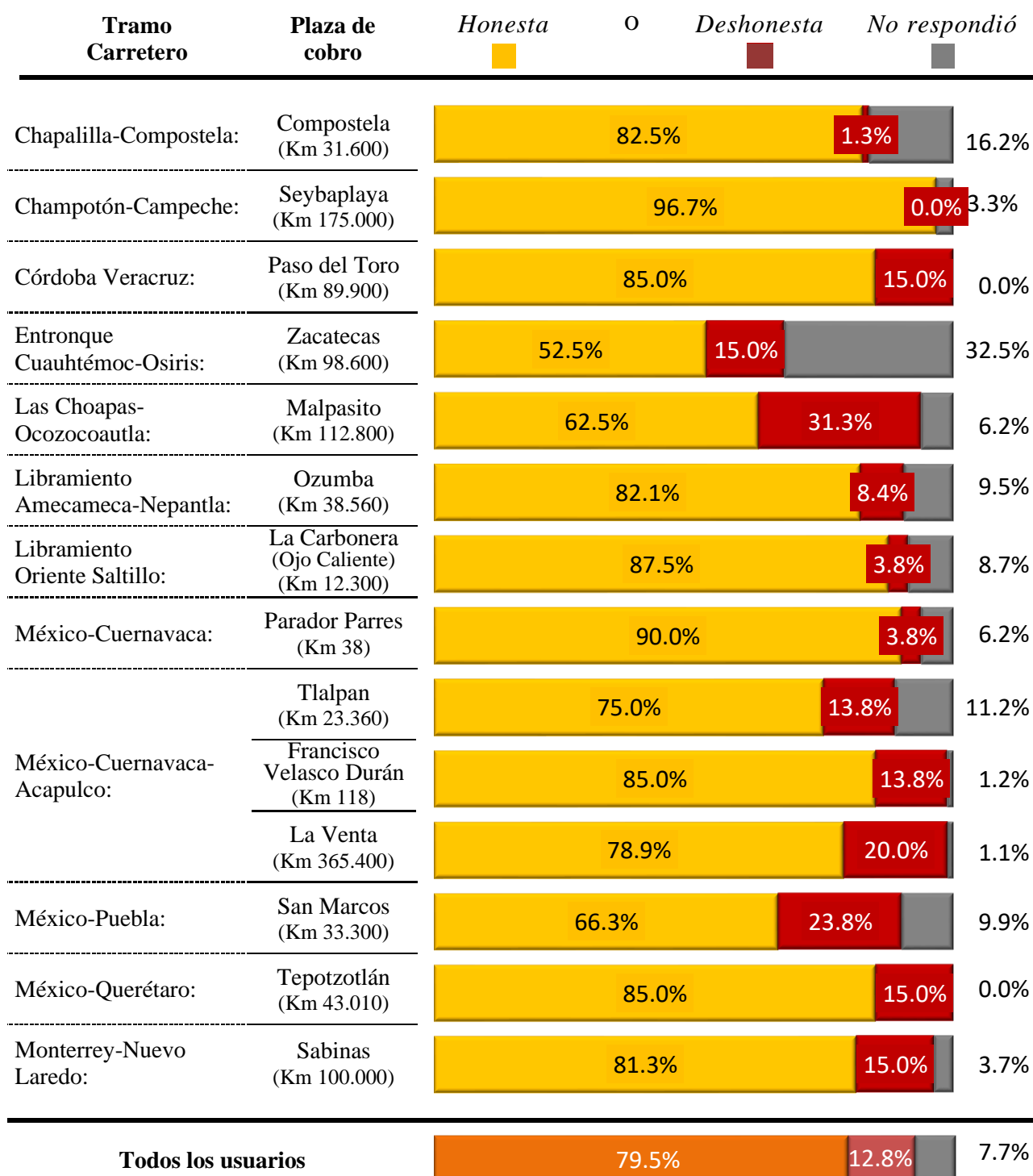


Estudio en plazas de cobro en autopistas a cargo de CAPUFE

Percepción institucional de CAPUFE

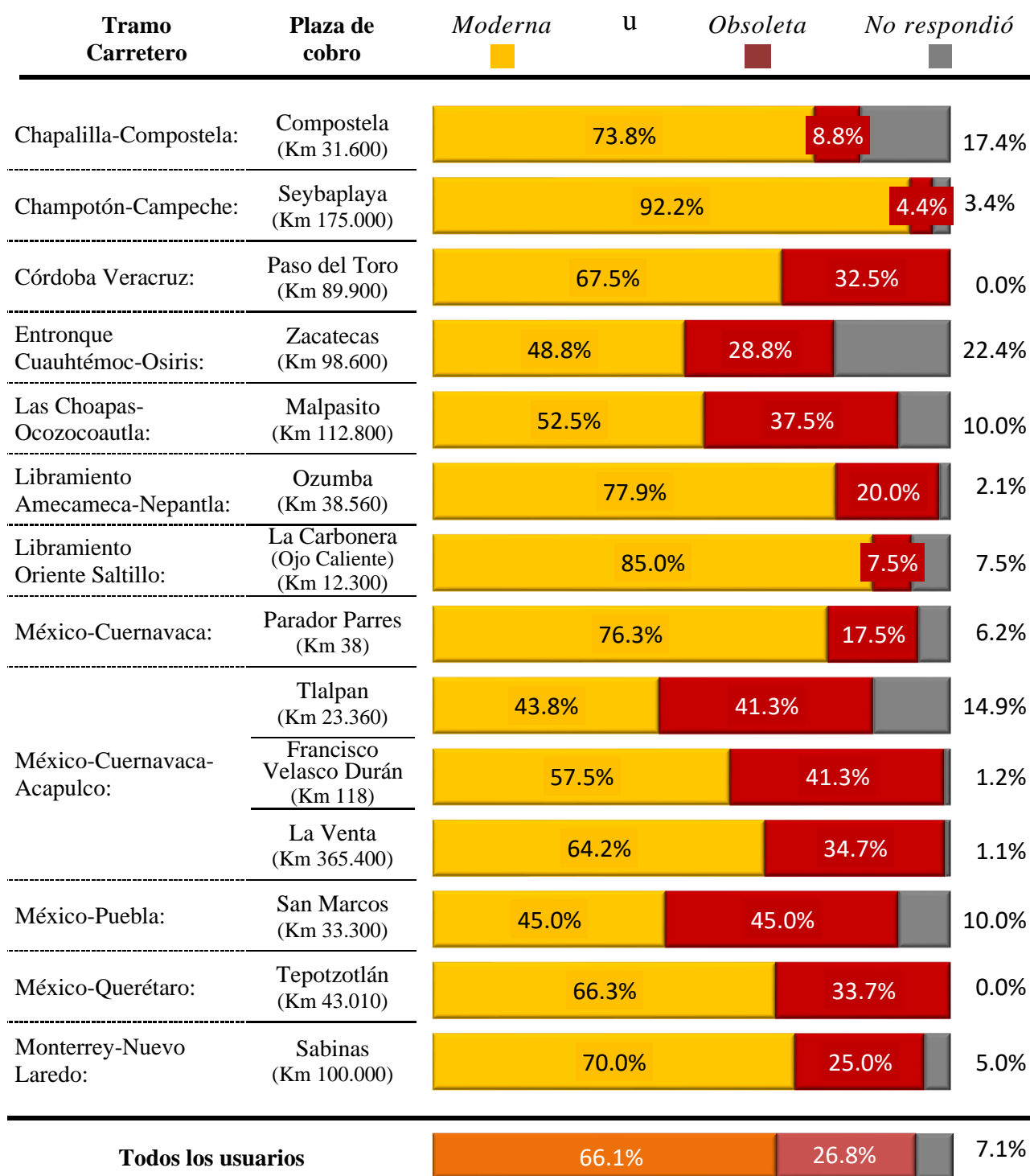


¿Le parece que CAPUFE es una institución honesta o deshonesta?



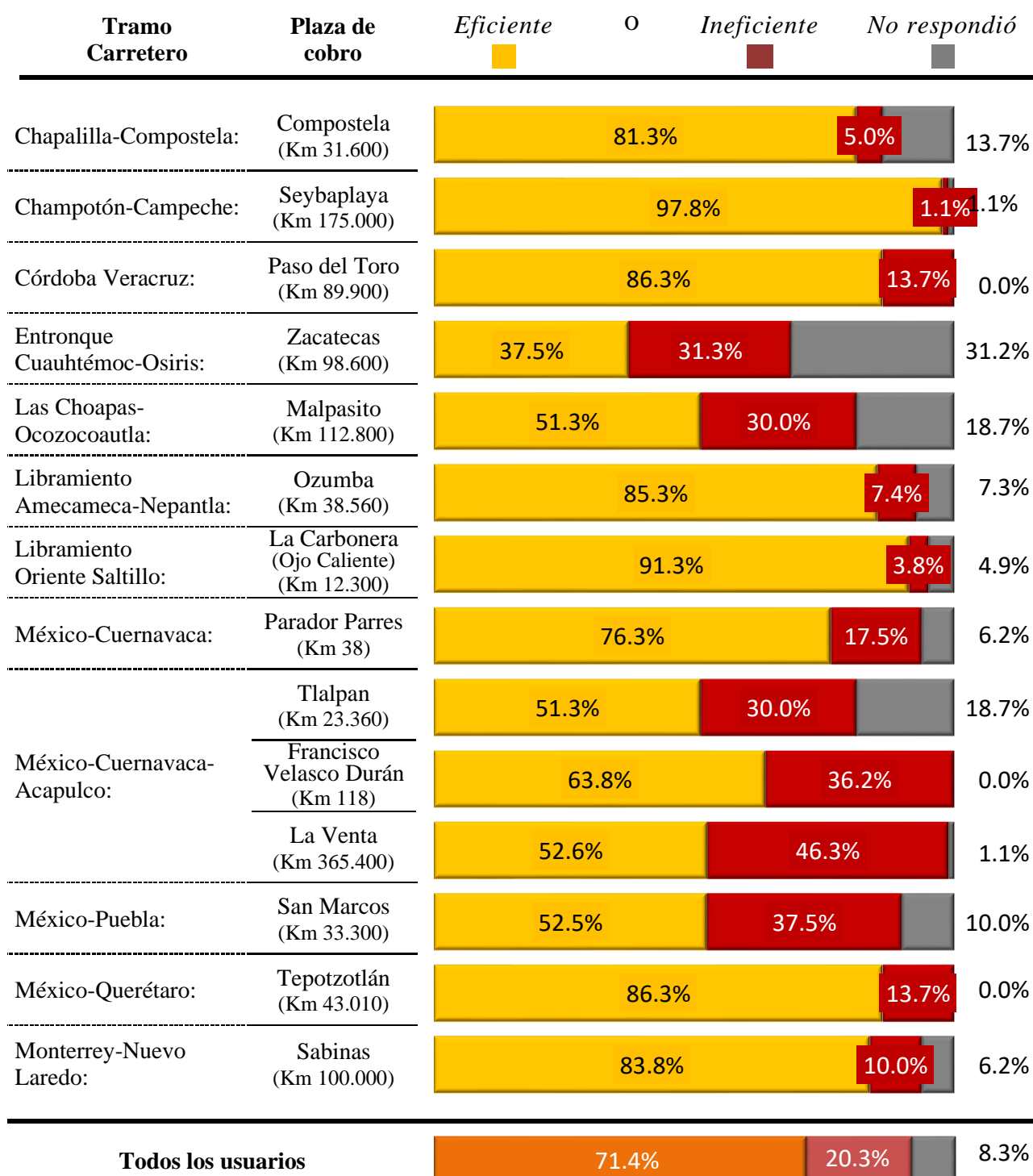
N: 1,160

¿Le parece que CAPUFE es una institución moderna u obsoleta?



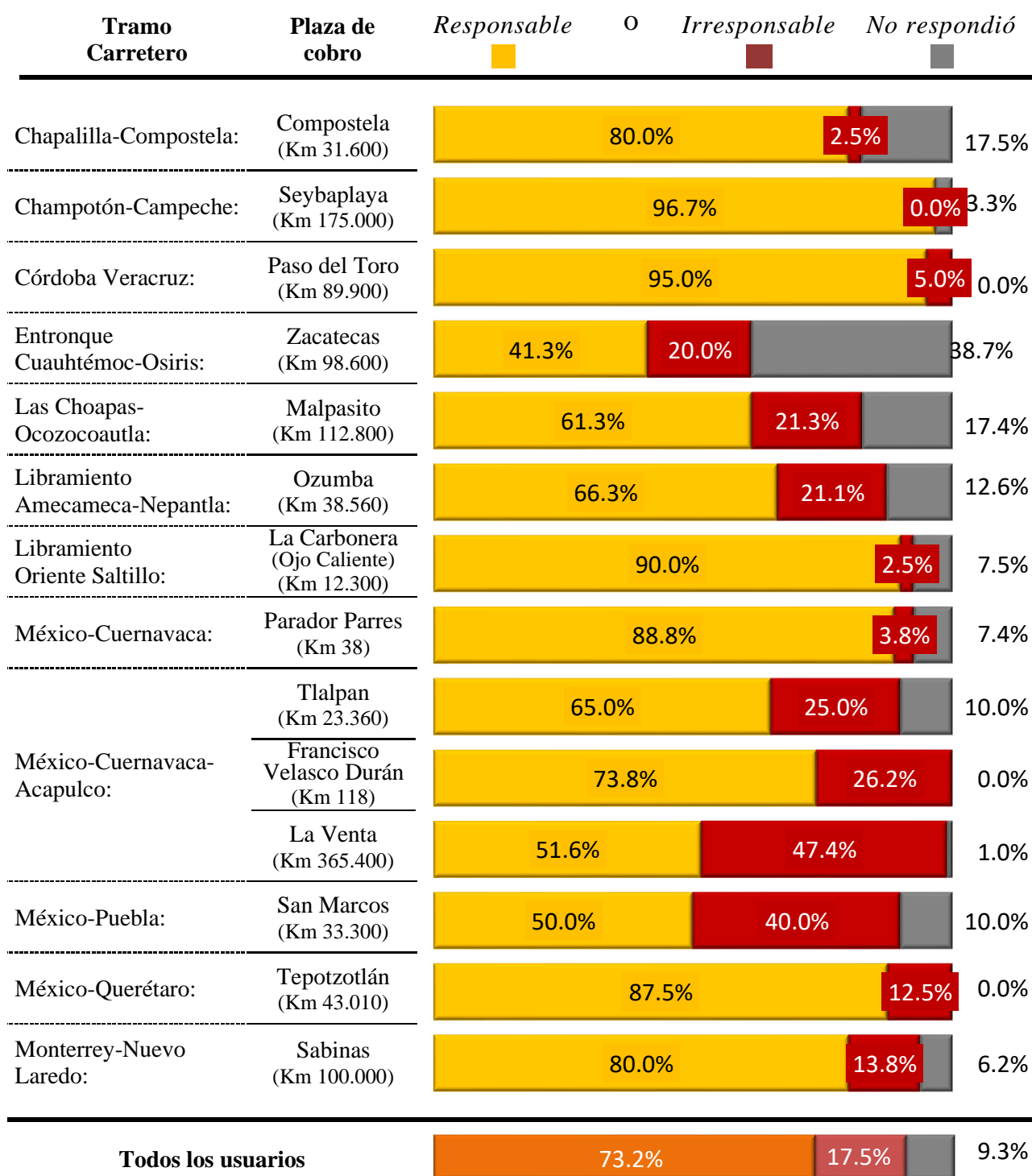
N: 1,160

¿Le parece que CAPUFE es una institución eficiente o ineficiente?



N: 1,160

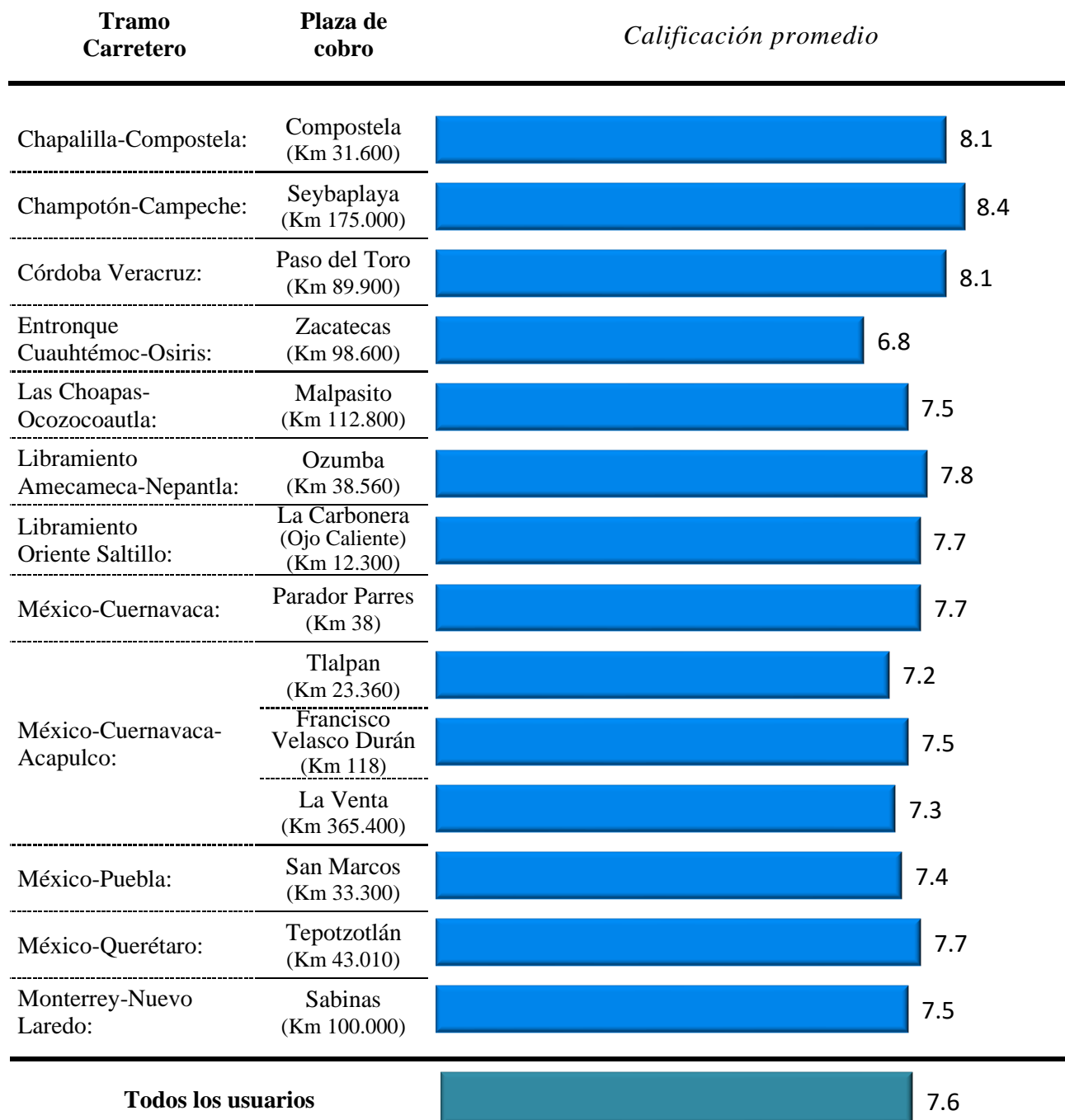
¿Le parece que CAPUFE es una institución responsable o irresponsable?



N: 1,160



Imagine que CAPUFE es una persona a la que conoce; ¿qué tan honesta creería que es esta persona?

(Del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta)



N: 1,160

METODOLOGÍA

Población sujeta a estudio	Usuarios de los distintos tramos carreteros a cargo de CAPUFE.	
Fecha de levantamiento	Del 08 al 12 de agosto de 2019 .	
Tamaño de muestra	1,160 entrevistas a usuarios particulares y transportistas aplicadas de forma aleatoria en 13 plazas de cobro, 11 tramos carreteros y el Parador Parres a cargo de CAPUFE.	
Personal involucrado	40 Encuestadores 13 Supervisores 1 Coordinador de campo 1 Responsable de campo 10 Codificadores	9 Capturistas 1 Analista de sistemas 1 Investigador 1 Responsable de Investigación
Metodología de selección de datos	Entrevistas personales cara a cara aplicadas en las áreas de descanso cercanas a las plazas de cobro y Parador Parres.	
Confianza y error máximo	<p>Aunque cada porcentaje tiene su propio error asociado, el diseño de muestra garantiza que en al menos 95 de cada 100 veces, el error no sobrepasa +/-3.1% para las estimaciones globales.</p> <p>En los estudios de opinión pública, además del error muestral, se debe considerar que pueden existir otros errores ocasionados por el fraseo de las preguntas y las incidencias en el trabajo de campo.</p>	
	<p><u>CONSULTA MITOFSKY</u> es una empresa asociada a la AMAI (Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercados) misma que certifica su plena capacidad para cumplir eficientemente, y con los más altos lineamientos técnicos posibles, los proyectos de investigación que se le soliciten.</p>	
	<p><u>CONSULTA MITOFSKY</u> es una de las primeras empresas en México en formar parte del Colegio de Especialistas en Demoscopia y Encuestas (CEDE), certificando que <u>CONSULTA MITOFSKY</u> genera investigación confiable en materia de opinión pública.</p>	