



**CAPUFE**  
CAMINOS Y PUENTES FEDERALES



**Estudio de satisfacción de las personas usuarias  
de los tramos carreteros de la Red Propia 2024**



# INTRODUCCIÓN



## INTRODUCCIÓN

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE) es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal, creado mediante decreto presidencial el 29 de junio de 1963, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sectorizado de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes.

Tiene por objeto administrar y explotar, por sí o a través de terceros, mediante concesión, caminos y puentes federales; llevar a cabo la conservación, reconstrucción y mejoramiento de los mismos y participar en proyectos de inversión y coinversión para la construcción y explotación de las vías generales de comunicación en la materia.

CAPUFE cuenta con presencia institucional en 26 entidades federativas del país, opera, conserva y administra el 35% (3,886.1 km) del total de la Red Nacional de Autopistas y 29 puentes: 17 nacionales y 12 internacionales (60% de la Red Nacional de Puentes de Cuota), lo que lo convierte en el mayor operador de servicios carreteros en México.



## INTRODUCCIÓN

La infraestructura carretera de CAPUFE se integra por los caminos y puentes señalados en el Título de Concesión que otorgó el Gobierno Federal, a través de las Secretarías de Hacienda y Crédito Público y la de, Infraestructura, Comunicaciones y Transportes a favor de CAPUFE entendiéndose los tramos carreteros de la Red Propia y, aquellos que son operados y conservados por el Organismo con base en el Contrato de Prestación de Servicios con BANOBRAS (Red FONADIN).

La red propia de CAPUFE se conforma de 189.8 km, que corresponde a dos caminos y 28 puentes (nacionales e internacionales), tal y como se muestra en los cuadros siguientes:

### RED PROPIA

Red	Autopistas Caminos Directos Libramientos	Longitud Kilómetros	Puentes		Longitud Puentes Km.
			Nacionales	Internacionales	
PROPIA	2	189.8	16	12	8.334



## INTRODUCCIÓN

NO.	NOMBRE	LONGITUD Kms*
1	Chapalilla-Compostela	35.5
2	Entronque Cuauhtémoc- Entronque Osiris	41.21
2	CAMINOS	76.71

NO.	NOMBRE	LONGITUD		NO.	NOMBRE	LONGITUD	
		Kms	Accesos (Kms)			Kms	Accesos (Kms)
3	Culiacán	0.433	21.82				
4	Sinaloa	0.327	14.24				
5	Pánuco	0.179	11.139				
6	Alvarado	0.53	0.974				
7	Papaloapan	0.288	1.283	19	Matamoros	0.13	
8	Caracol	0.164	0.201	20	Camargo	0.116	
9	Nautla	0.213	0.412	21	Miguel Alemán	0.155	
10	Grijalva	0.254	15.847	22	Reynosa	0.112	
11	Usumacinta	0.348	0.468	23	Las Flores	0.144	
12	Cadereyta	0.179	2.32	24	Ojinaga	0.05	
13	La Piedad	0.091	0.052	25	Dr. Rodolfo Robles	0.189	
14	Tecolutla	0.368	0.514	26	Piedras Negras	0.113	
15	San Juan	0.175	1.328	27	Ciudad Acuña	0.129	
16	Tampico	1.543	8.787	28	Laredo I(Carretero)	0.108	
17	Tlaxotalpan	0.59	0.834	29	Juárez-Lincoln(Laredo II)	0.159	
18	Dovalí Jaime	1.17	32.83	30	Suchiate II (Ing. Juan Luis Cabrera)	0.077	
16	PUENTES NACIONALES	6.852	113.049	12	PUENTES INTERNACIONALES	1.482	



# GLOSARIO



## GLOSARIO

**074:** Es un número telefónico de marcación corta que CAPUFE ha establecido como medio de contacto, con las personas usuarias de las autopistas y servicios administrados por el Organismo, mediante el cual pueden solicitar información sobre la carretera, estado del clima, servicios de asistencia vial, atención médica prehospitalaria, ajustador de seguros, realizar reportes de incidentes, presentar quejas o sugerencias.

**Accidente:** Suceso vial, eventual, inesperado y multifactorial que consiste en una privación repentina de sentido y/o movimiento y que trae como consecuencia daños humanos y/o materiales a las personas usuarias y/o a la infraestructura.

**Ajustador:** Persona designada por la empresa aseguradora para evaluar y/o ajustar siniestros.

**Asegurado:** Persona física o moral que en sí misma, en sus bienes o intereses está expuesto a un riesgo al transitar por caminos y puentes operados por el Organismo, que contrata el seguro y tiene derecho a exigir el cumplimiento del contrato de seguro.

## GLOSARIO

**Aseguradora:** Persona moral autorizada por la SHCP, registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, que, mediante la formalización de un contrato de seguros, asume la consecuencia a resarcir o pagar un daño a consecuencia de un siniestro.

**Atención Médica Prehospitalaria:** Asistencia médica que se otorga a las personas usuarias cuya condición clínica se considera que pone en peligro la vida, un órgano o su función, con el fin de lograr la limitación del daño y su estabilización orgánico-funcional, desde los primeros auxilios, durante el traslado a bordo de una ambulancia, hasta la llegada y entrega al servicio de urgencias de los hospitales a donde se deriven para su tratamiento definitivo.

**Autobús:** El vehículo automotor de seis o más llantas de estructura integral o convencional con capacidad de más de treinta personas.

**Automóvil:** El vehículo automotor de cuatro llantas y capacidad de hasta cinco personas, incluyendo al conductor.



## GLOSARIO

**Autopista de Peaje (cuota):** Es una vía de circulación de vehículos terrestres, cuenta con varios carriles por sentido y se cobra una tarifa por el uso de los servicios carreteros.

**Auxilio Vial:** Servicios proporcionados a las personas usuarias en los tramos operados por CAPUFE, cuyos vehículos han sufrido de una falla o un problema mecánico lo suficientemente significativo como para inmovilizar temporalmente al vehículo.

**Cajera/Cajero:** Persona capacitada para llevar a cabo la operación de un equipo de control de tránsito y su sistema de peaje y telepeaje, para la recaudación de ingresos en plaza de cobro.

**CAPUFE u Organismo:** Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.

**Cobro Electrónico de Peaje:** Forma electrónica y automatizada de cobro a través del Sistema de Telepeaje bajo los términos del Contrato de Servicios de Telepeaje.



## GLOSARIO

**Cobro en Línea:** Procedimiento alternativo que realiza la persona cajera o receptora para recibir el pago de peaje cuando existe alto flujo vehicular en la Plaza de Cobro y que se realiza en la fila de espera antes de llegar a la línea de cabinas.

**Cruce Electrónico:** Transacción que se realiza por medio de dispositivo electrónico (Tarjeta de Crédito, Débito, proximidad o tag).

**Motocicleta:** Vehículo de motor de dos llantas en orden lineal.

**Plaza de Cobro:** Edificación en el camino o puente, que se integra por sala de operación, zona administrativa y cabinas cuya función principal es el control de tránsito y cobro del peaje de acuerdo a las tarifas establecidas.

**Persona Usuaría:** Persona que circula en vehículo por los tramos carreteros operados por CAPUFE y que paga su cuota de peaje.

## GLOSARIO

**Red Propia:** Carreteras y puentes federales otorgados a CAPUFE mediante Título de concesión para operarlos, explotarlos, conservarlos y mantenerlos.

**Siniestro:** Es la manifestación concreta del riesgo. Avería grave, destrucción fortuita o pérdida importante que sufren las personas usuarias en sus bienes o personas a causa de un accidente.

**Tramo Carretero:** Es la longitud que corresponde al origen destino al cual se le aplica una tarifa.

**Vehículo:** Medio de transporte dotado de llantas que le permiten transitar

**FUENTES:**

- *Compendio Operativo para Plazas de Cobro*
- *Lineamientos para la prestación de los servicios de emergencia y atención médica prehospitalaria*



# OBJETIVOS



## Objetivos del Estudio

1

Medición de la satisfacción del estado físico de los tramos carreteros Chapalilla-Compostela, Entronque Cuauhtémoc-Entronque Osiris y Puente Ingeniero Antonio Dovalí Jaime

2

Medición de la satisfacción de la operación de los servicios en los tramos carreteros Chapalilla-Compostela, Entronque Cuauhtémoc-Entronque Osiris y Puente Ingeniero Antonio Dovalí Jaime



# METODOLOGÍA



## Metodología

<b>Técnica de levantamiento</b>	Cara a cara
<b>Periodo de levantamiento</b>	Del 06 al 10 de julio de 2024
<b>Tamaño de la muestra</b>	1,200 entrevistas efectivas
<b>Público Objetivo</b>	Usuario carretero en los tramos carreteros Chapalilla-Compostela, Entronque Cuauhtémoc-Entronque Osiris y Puente Ingeniero Antonio Dovalí Jaime
<b>Cobertura geográfica</b>	Zacatecas, Nayarit y Veracruz
<b>Confianza estadística</b>	95%



# MUESTRA



## Muestra

La muestra propuesta fue obtenida con los siguientes criterios:

- Confiabilidad Estadística: 95%
- Grado de Error Estadístico Recomendado: +/-2.45%
- Fórmula recomendada para determinar una muestra sabiendo que su universo es mayor a 100,000 unidades:

$$n = \frac{\pi * (1 - \pi) * z^2}{D^2}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

$\pi$  = Proporción objeto de interés

z = Valor del nivel de confianza estadística

D = Nivel de precisión determinado por el cuadrado del margen de error



## Muestra

Dado que nuestro objeto de interés es determinar una proporción se procederá a sobreestimar las proporciones del objeto de interés con el objeto de disminuir cualquier riesgo de error u omisión.

Sustituyendo:

$$n = \frac{0.5 * (1 - 0.5) * 1.96^2}{0.02829016^2} = \frac{0.9604}{0.00080033} \approx 1,200$$

De acuerdo con esta fórmula se deberán obtener 1,200 entrevistas efectivas para garantizar un error máximo de +/-2.45%



# RESULTADOS FINALES

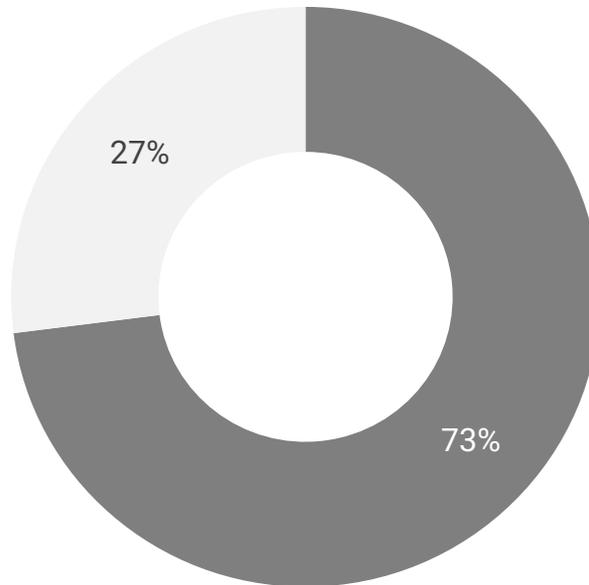


## Perfil de las personas entrevistadas

**GÉNERO:**



**Mujeres**



**Hombres**

Base: 1,200 entrevistas efectivas.

## Perfil de las personas entrevistadas

### OCUPACIÓN:

	Empleada/Empleado	57%
	Trabaja por su cuenta	28%
	Pensionada/Pensionado	4%
	Estudiante	5%
	Labores de hogar	5%
	Ninguna	1%

Base: 1,200 entrevistas efectivas.



## Perfil de las personas entrevistadas

### MEDIO DE TRANSPORTE UTILIZADO:

	Automóvil	71%
	Camión	23%
	Autobús	3%
	Moto	3%

Base: 1,200 entrevistas efectivas.



## Perfil de las personas entrevistadas

### MOTIVO DE VIAJE:

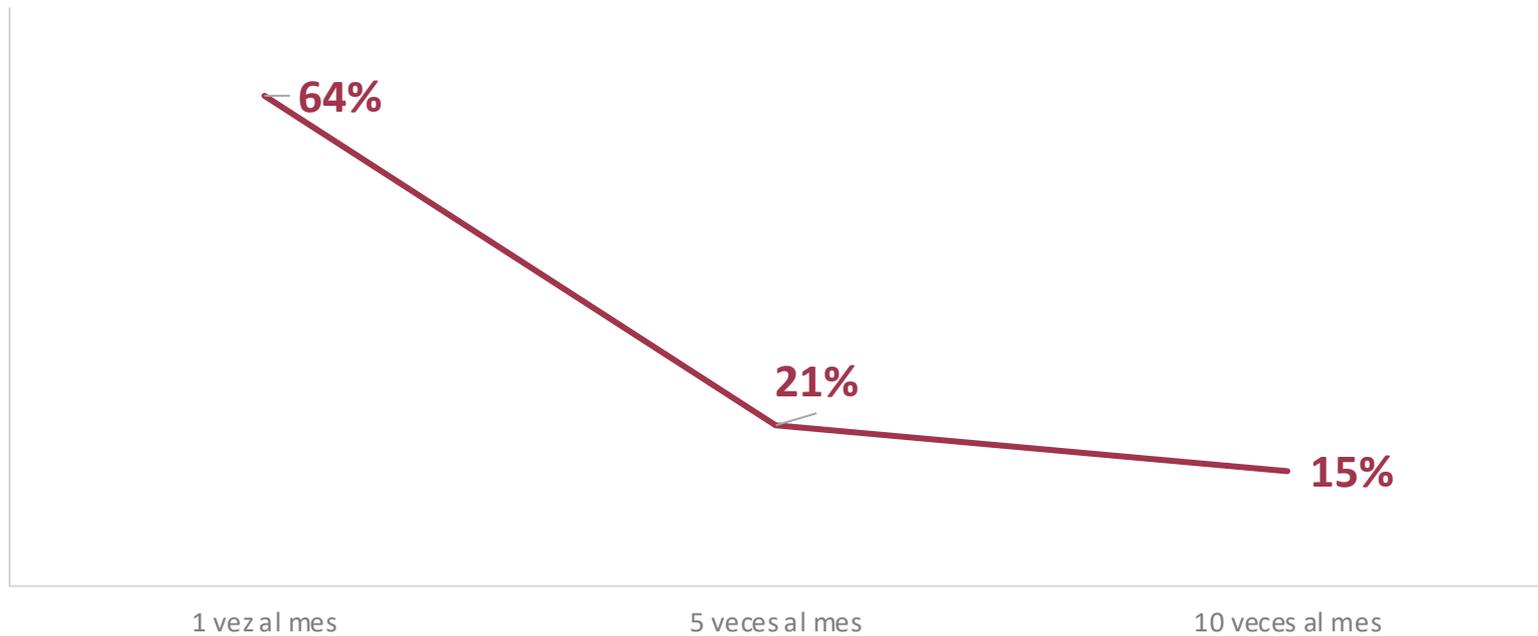
	Turismo	42%
	Trabajo	35%
	Otro (Salud, viaje familiar, etc.)	20%
	Comercio	3%

Base: 1,200 entrevistas efectivas.



## Perfil de las personas entrevistadas

### FRECUENCIA DE USO:



Base: 1,200 entrevistas efectivas.



# CALIFICACIONES DE SERVICIOS

Nota metodológica

Se utilizó la siguiente fórmula para la obtención del promedio general:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$



## ¿Cómo calificaría usted la imagen de la Plaza de Cobro?

## ¿Por qué?



*“Le falta algo ser más llamativa”*

*“Atienden bien”*

*“Falta pintura”*





## ¿Cómo calificaría usted el tiempo de espera en el cobro de peaje en Plaza de Cobro?

PROMEDIO

GLOBAL

# 8.18

## 8.19

CHAPALILLA-  
COMPOSTELA

## 8.07

CUAUHTÉMOC-  
ENTRONQUE OSIRIS

## 8.27

PUENTE  
DOVALÍ JAIME

### ¿Por qué?



*“Depende del tráfico”*

*“Fue rápido”*

*“Depende de la dirección”*



¿Cómo calificaría usted el señalamiento vertical, por ejemplo, los letreros como límite de velocidad, curvas, salidas de entronque, etc.?



¿Por qué?



*“Excelente”*

*“Está bien la señalización”*

*“Falta distancia”*



¿Cómo calificaría usted el señalamiento horizontal, por ejemplo, la pintura separadora de carriles, la pintura sobre muros de contención o los dispositivos reflejantes sobre el pavimento?

¿Por qué?



*“Faltan más pintura”*

*“Poco/falta mantenimiento”*

*“No se ven las líneas”*

PROMEDIO

GLOBAL

**7.42**

**7.34**

CHAPALILLA-  
COMPOSTELA

**7.47**

CUAUHTÉMOC-  
ENTRONQUE OSIRIS

**7.46**

PUENTE  
DOVALÍ JAIME



## ¿Cómo calificaría usted el estado físico del pavimento, es decir que no tenga baches o deformidades?



## ¿Por qué?



*“Ahorita está bien porque acaban de arreglar”*

*“Está muy parchada”*

*“Hay muchos baches”*



## ¿Cómo calificaría usted que CAPUFE esté realizando trabajos de mantenimiento para mejorar este camino?

¿Por qué?



*“Bien porque es para mejorar”*

*“Si se le ha dado mantenimiento, pero falta”*

*“Van muy lentos”*





¿Cómo calificaría usted la limpieza de la autopista, es decir que se encontrara con piedras, que no hubiera basura en paraderos, etc.?



¿Por qué?



*“Está limpia”*

*“Hay pedazos de llanta”*

*“Porque no hay basura”*



## ¿Cómo calificaría usted la zona de espera y/o bahías de espera?

## ¿Por qué?



*“Faltan área de comida y delimitar bien los espacios para estacionarse”*

*“Hay moscas”*

*“Faltan baños”*

**PROMEDIO**

GLOBAL

**7.99**

**7.64**

CHAPALILLA-  
COMPOSTELA

**7.93**

CUAUHTÉMOC-  
ENTRONQUE OSIRIS

**8.41**

PUENTE  
DOVALÍ JAIME



## ¿Cómo calificaría usted los alertadores de salida de camino, malla o valla antideslumbrante, es decir, la seguridad vial en general?



### ¿Por qué?



*“No hay reflectores de noche”*

*“No se ven”*

*“Están bien, pero pueden mejorar”*



## ¿Cómo calificaría usted los sanitarios de CAPUFE?

## ¿Por qué?



*“Están cerrados”*

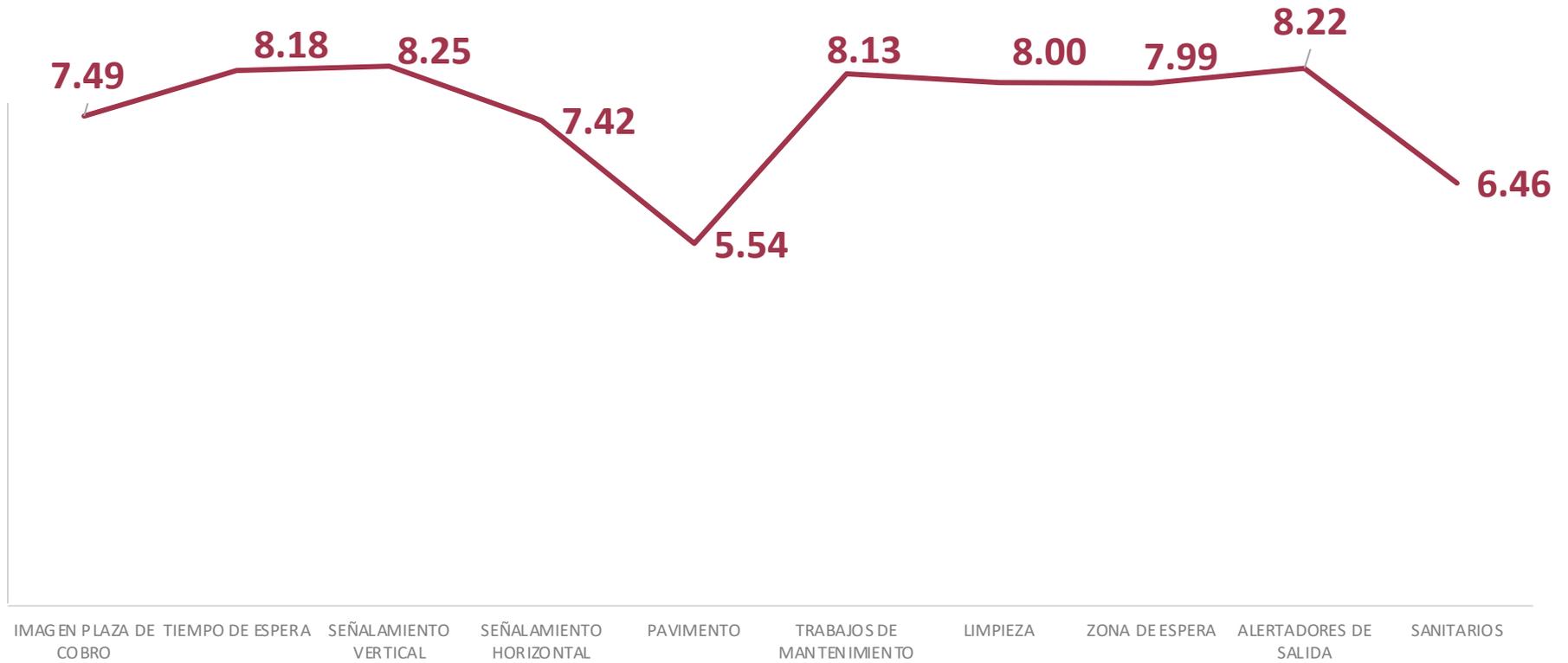
*“¿por qué cobran si ya pagué (es autopista)”*

*“Siempre están descompuestos”*

*“No hay jabón/papel”*



## Resumen de Servicios al Usuario Carretero 2024



Base: 1,200 entrevistas efectivas.



**CALIFICACIÓN  
GENERAL DE  
USUARIO  
CARRETERO DE  
SERVICIOS CAPUFE**

**7.57**

**2024**



**CALIFICACIÓN  
GENERAL DE  
USUARIO  
CARRETERO DE  
SERVICIOS CAPUFE**

**7.53**

**2023**



**CALIFICACIÓN  
GENERAL DE  
USUARIO  
CARRETERO DE  
SERVICIOS CAPUFE**

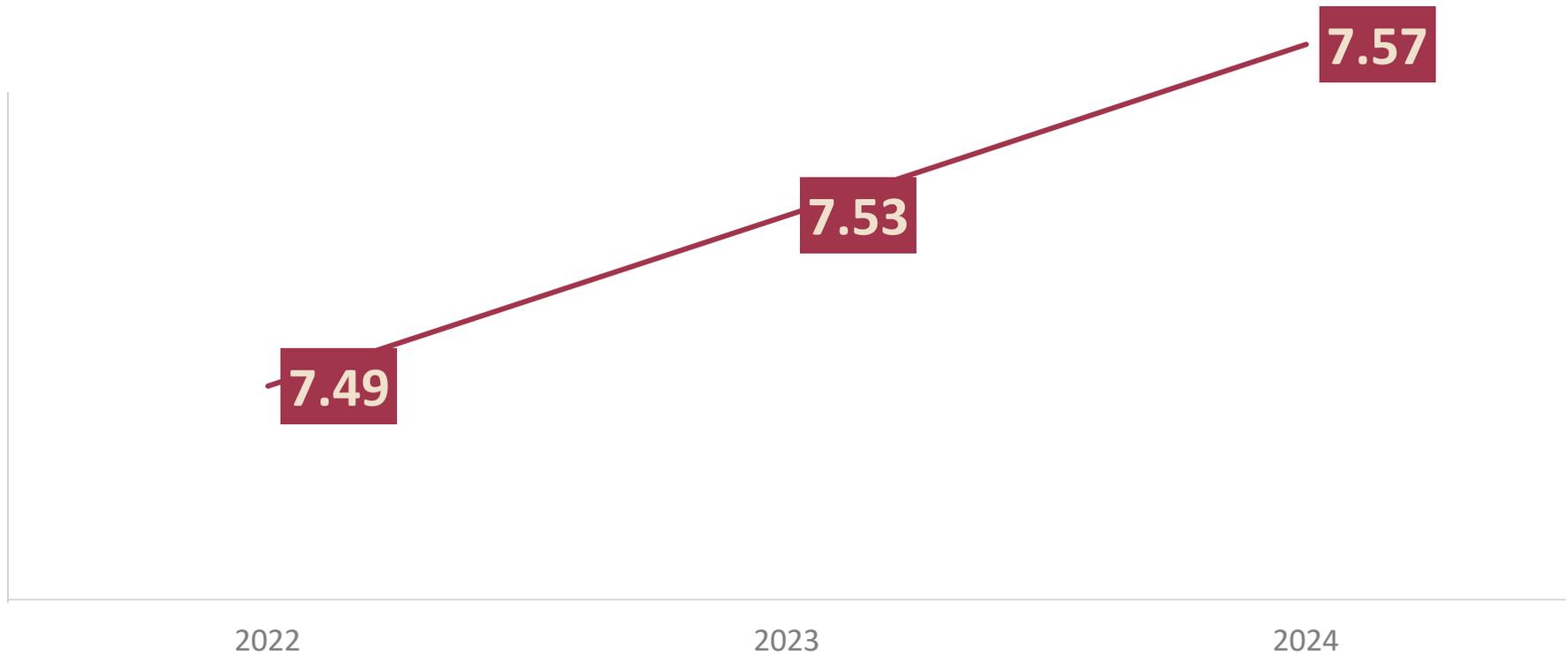
**7.49**

**2022**



## Resumen de servicios al usuario histórico

2022-2024



Base: 1,200 entrevistas efectivas.



## ¿Recuerda haber utilizado los servicios de auxilio vial de CAPUFE anteriormente?



5%

SÍ RECUERDA HABER UTILIZADO  
LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL DE CAPUFE



95%

NO RECUERDA HABER UTILIZADO  
LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL DE CAPUFE





## ¿Recuerda haber utilizado los servicios de atención de emergencias de CAPUFE anteriormente?



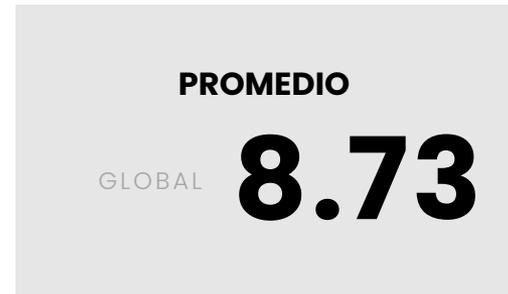
**3%**

SÍ RECUERDA HABER UTILIZADO  
LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL DE CAPUFE



**97%**

NO RECUERDA HABER UTILIZADO  
LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL DE CAPUFE





**CALIFICACIÓN  
GENERAL DE  
SERVICIOS  
CONEXOS CAPUFE**

**8.68**

**2024**



**CALIFICACIÓN  
GENERAL DE  
SERVICIOS  
CONEXOS CAPUFE**

**8.21**

**2023**



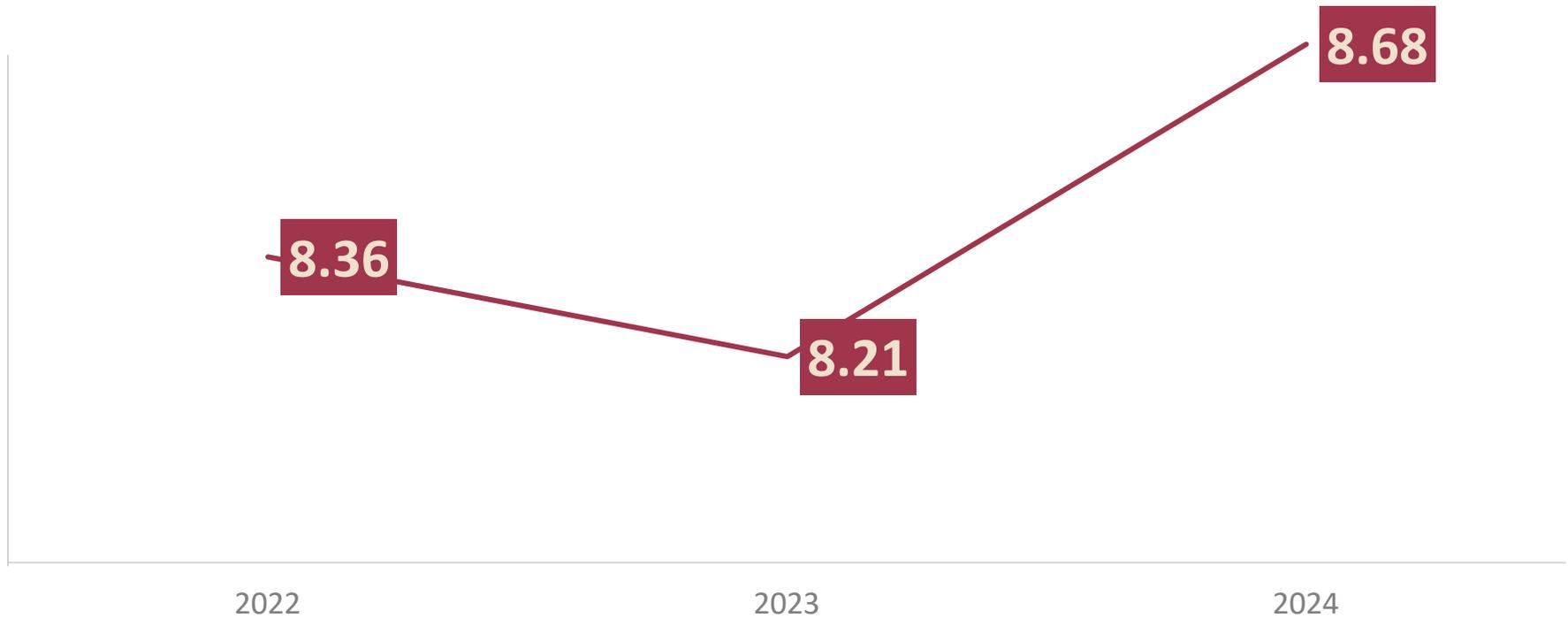
**CALIFICACIÓN  
GENERAL DE  
SERVICIOS  
CONEXOS CAPUFE**

**8.36**

**2022**



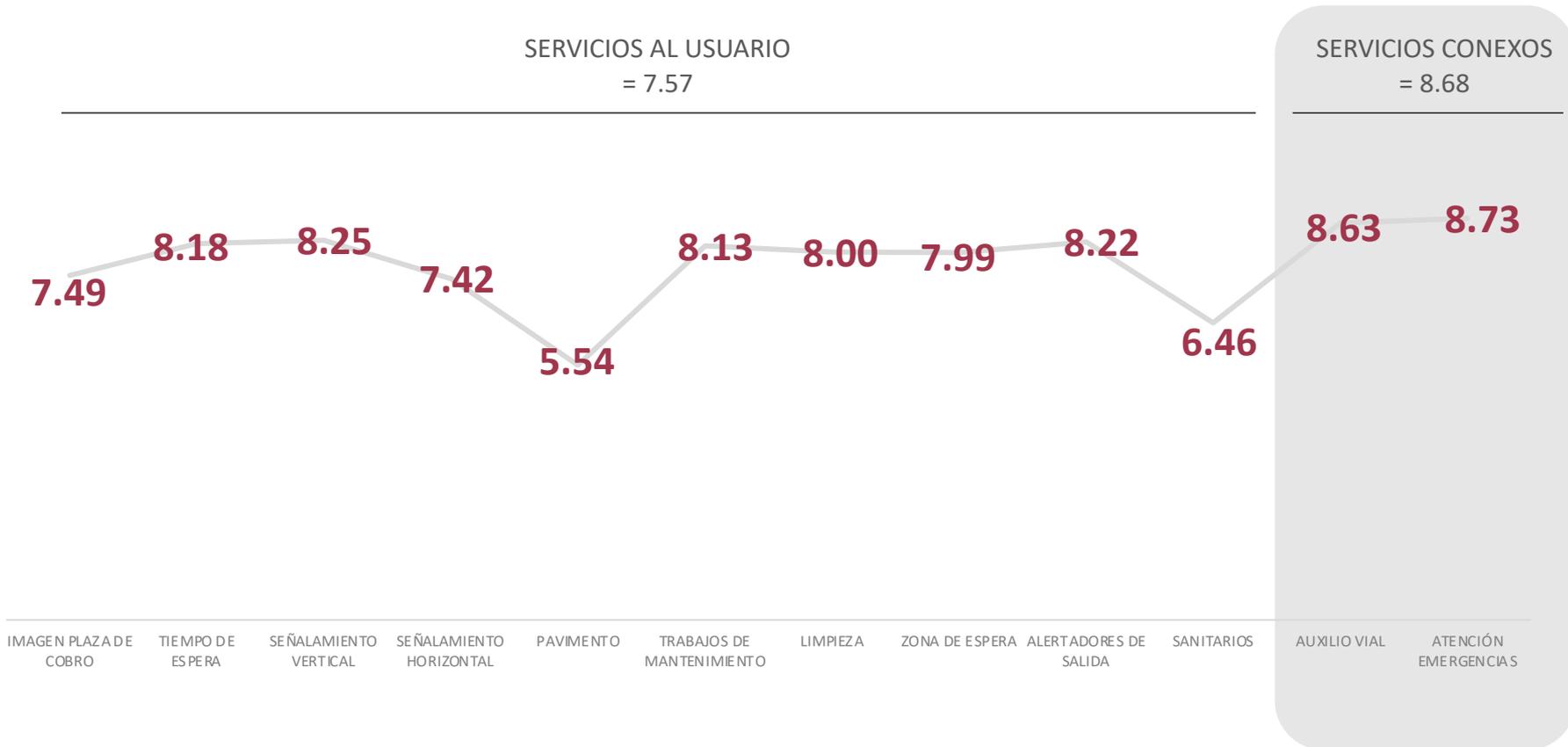
## Resumen de los Servicios Conexos CAPUFE 2022-2024



Base: 1,200 entrevistas efectivas.



## Resumen de Servicios al Usuario + Servicios Conexos



Base: 1,200 entrevistas efectivas.



# CALIFICACIÓN TOTAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIO CARRETERO 2024

8.13

## Nota metodológica

Se utilizó la siguiente fórmula para la obtención del promedio general:

$$\widetilde{\text{Calificación total}}_{2024} = \frac{\bar{x} \text{ (satisfacción servicios al usuario)} + \bar{x} \text{ (satisfacción servicios conexos)}}{2}$$



# CALIFICACIÓN TOTAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIO CARRETERO 2023

7.87

## Nota metodológica

Se utilizó la siguiente fórmula para la obtención del promedio general:

$$\widetilde{\text{Calificación total}}_{2023} = \frac{\bar{x} \text{ (satisfacción servicios al usuario)} + \bar{x} \text{ (satisfacción servicios conexos)}}{2}$$



# CALIFICACIÓN TOTAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIO CARRETERO 2022

# 7.93

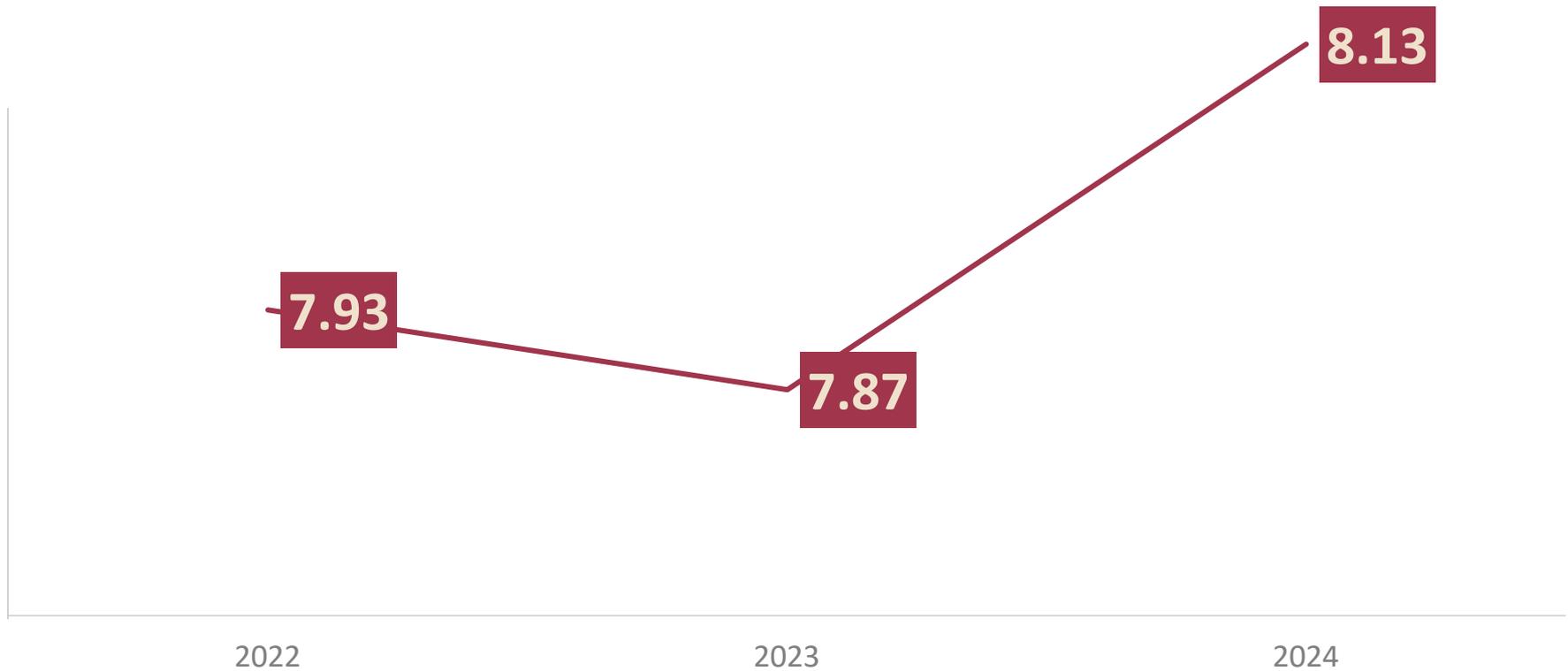
## Nota metodológica

Se utilizó la siguiente fórmula para la obtención del promedio general:

$$\widetilde{\text{Calificación total}}_{2022} = \frac{\bar{x} \text{ (satisfacción servicios al usuario)} + \bar{x} \text{ (satisfacción servicios conexos)}}{2}$$



## Resumen Satisfacción de Usuario Carretero 2022-2024



Base: 1,200 entrevistas efectivas.



# INTERPRETACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO



## Interpretación del método de cálculo

$$MIR_{2024} = \left( \frac{\text{número de calificaciones positivas}}{\text{total de calificaciones abtenidas}} \right) * 100$$

### Escala de Valoración Numérica

La escala exige una evaluación cualitativa de los resultados de la encuesta, vistos en forma parcial o en un conjunto, basado en la escala de Likert contando un rango de valor propuesto.

Calificación (1-10)	Evaluación	Rango de valoración
1-3	Malo	Área de oportunidad
4-6	Regular	
7-8	Bueno	Positivo
9-10	Muy bueno	



## Interpretación del método de cálculo

Por lo tanto se procede a sustituir valores:

$$MIR_{2024} = \left(\frac{10}{12}\right) * 100$$

$$MIR_{2024} = 83.3\%$$

### Nota metodológica:

Nombre del Indicador  $MIR_{2024}$  (Nivel componente) = “Porcentaje de satisfacción de los usuarios de los servicios otorgados en la red propia CAPUFE”.



*MIR*<sub>2022</sub>

**81.8%**

*MIR*<sub>2023</sub>

**83.3%**

*MIR*<sub>2024</sub>

**83.3%**



AMAÍ



GLOBAL TAG  
MARKET RESEARCH

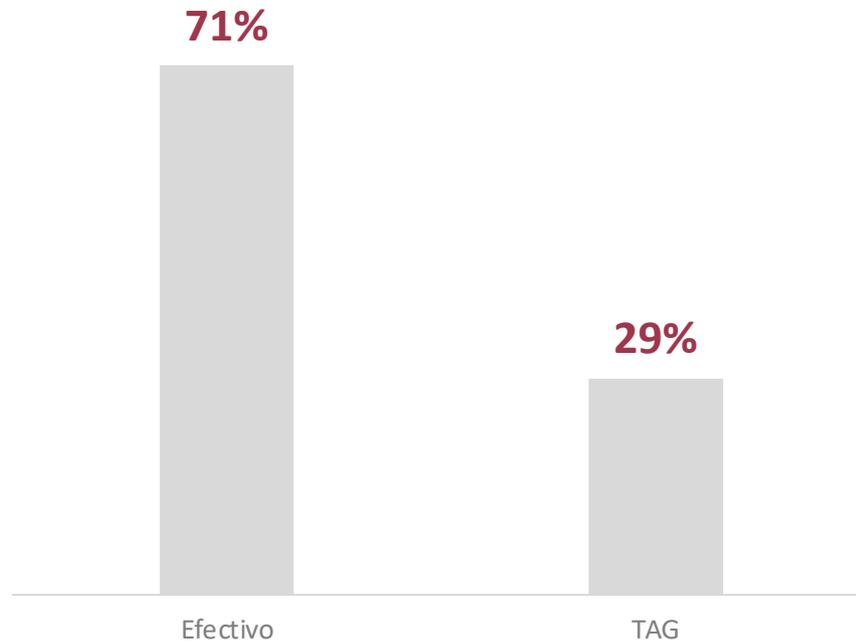


CAPUFE  
CAMINOS Y PUENTES FEDERALES

# MEDICIONES ADICIONALES



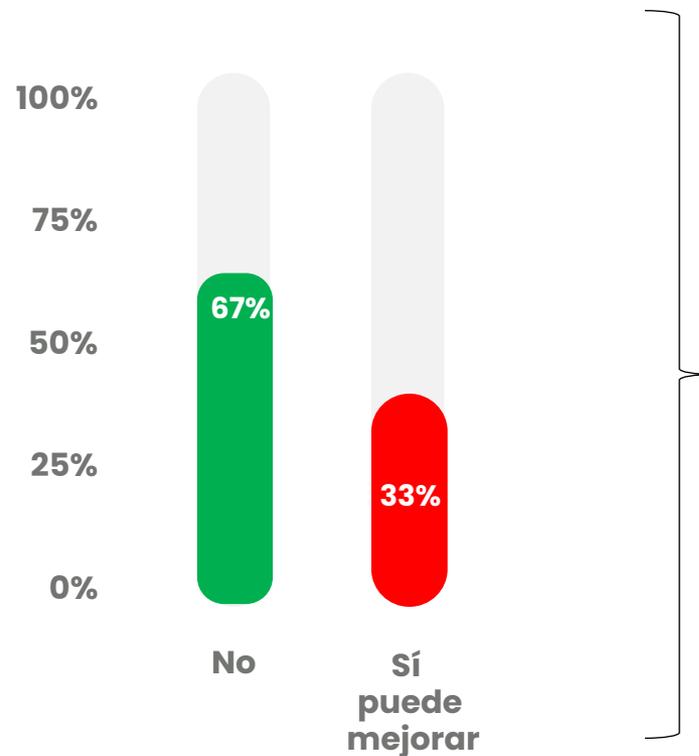
## ¿Su pago fue en efectivo ó con TAG (IAVE)?



Base: 1,200 entrevistas efectivas.



## ¿Considera que el tiempo de espera para el cobro en las Plazas de Cobro podría mejorarse?



### ¿Cómo?



*“Que fueran más rápidos”*

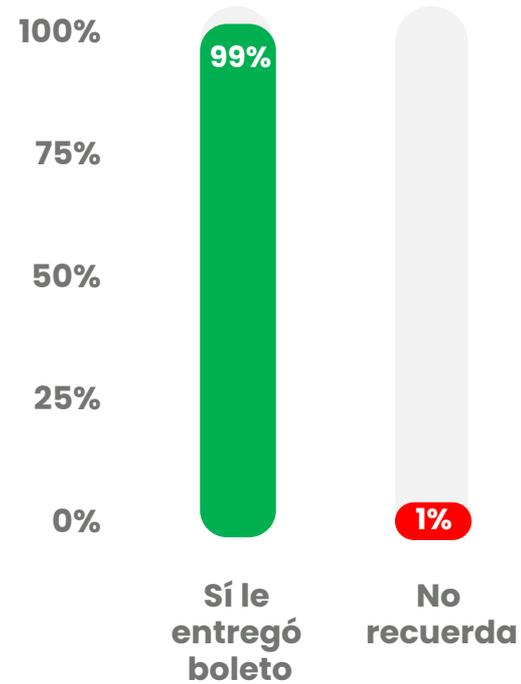
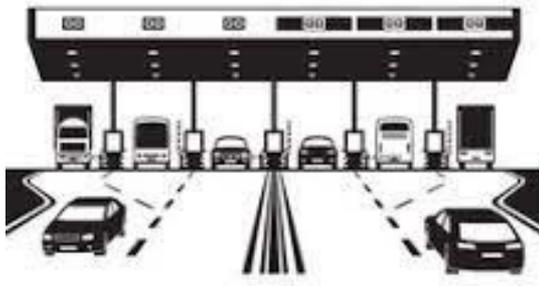
*“Abran más carriles”*

*“Solo acepten TAG”*

Base: 854 entrevistas efectivas.  
(Pregunta exclusiva a personas usuarias que pagaron con efectivo)



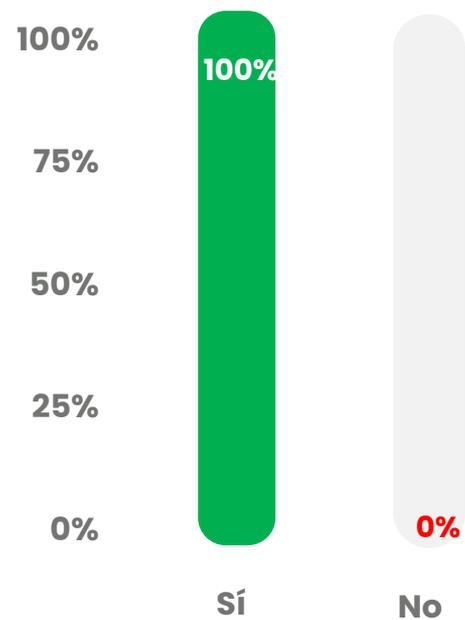
## ¿El o la Cajera le entregó su boleto?



Base: 854 entrevistas efectivas.  
(Pregunta exclusiva a personas usuarias que pagaron con efectivo)



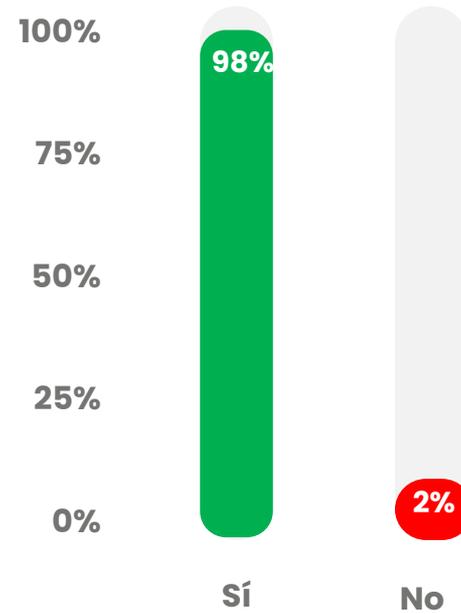
## ¿El o la Cajera le dio su cambio correctamente?



Base: 854 entrevistas efectivas.  
(Pregunta exclusiva a personas usuarias que pagaron con efectivo)



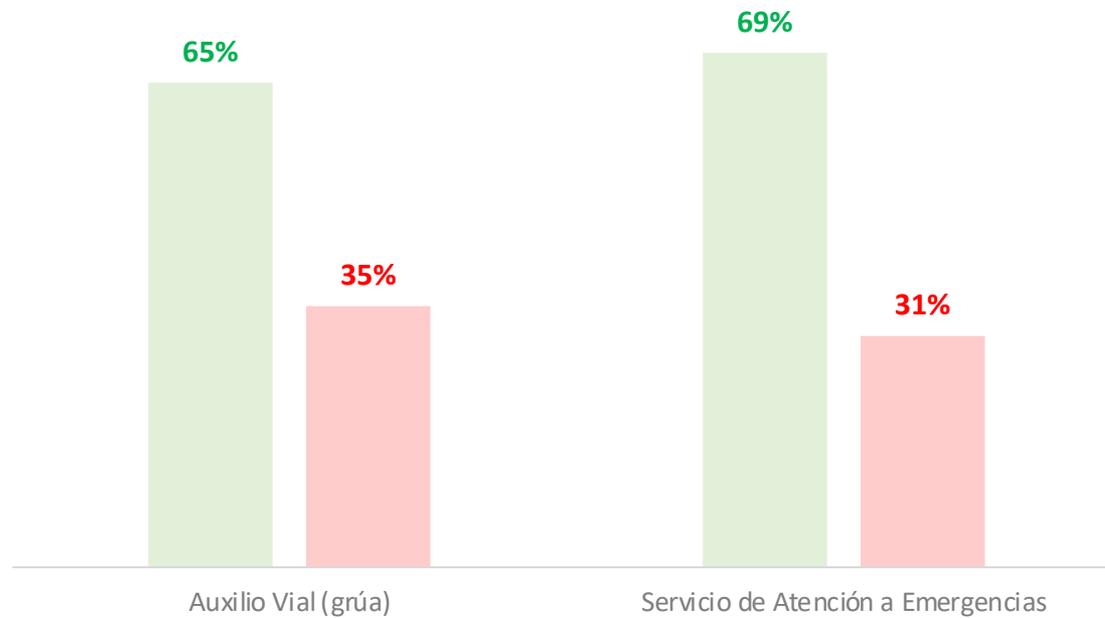
## ¿El o la cajera le brindó un buen trato?



Base: 854 entrevistas efectivas.  
(Pregunta exclusiva a personas usuarias que pagaron con efectivo)



## ¿Sabía usted que CAPUFE ofrece los siguientes servicios de forma gratuita?



Base: 1,200 entrevistas efectivas.



## ¿Alguna vez ha llamado al número 074?

### SERVICIO DE GRÚA

LLAMA AL  
**074**  
CAPUFE 24 HORAS



**SERVICIO GRATUITO**



COMUNICACIONES  
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



CAPUFE  
CAMINOS Y PUENTES FEDERALES

[f](#) [t](#) [@](#) [v](#) [gob.mx/capufe](#)



9%

Sí ha llamado



91%

No ha llamado



## ¿Durante su recorrido notó letreros del número de CAPUFE 074?



**46%**

Sí noté letreros



**54%**

No



## Desde su punto de vista, ¿considera que el medio de contacto 074, tienen la difusión adecuada?



**37%**

Sí tiene la difusión adecuada



**63%**

No tiene la difusión adecuada



# ¿Conoce la cuenta de twitter/X @CAPUFE?



5%

SÍ LA CONOZCO

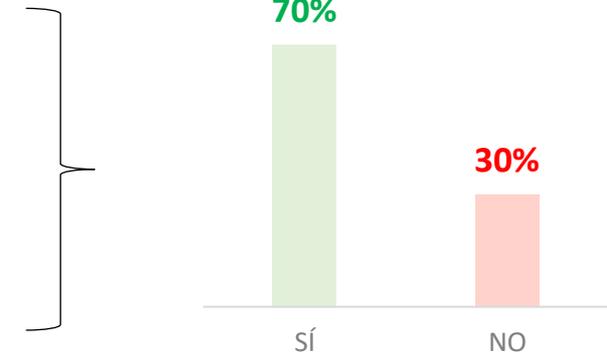


95%

NO LA CONOZCO

Base: 1,200 entrevistas efectivas.

# ¿Considera que la cuenta de twitter/X @CAPUFE, tiene la difusión adecuada?



Base: 57 entrevistas efectivas.  
*(Pregunta exclusiva a personas entrevistadas que afirmaron conocer la cuenta de CAPUFE en twitter/X)*



## ¿Sabía usted que, con el pago de su cuota en este camino, CAPUFE le otorga un Seguro del Usuario?



**74%**

SÍ SABÍA

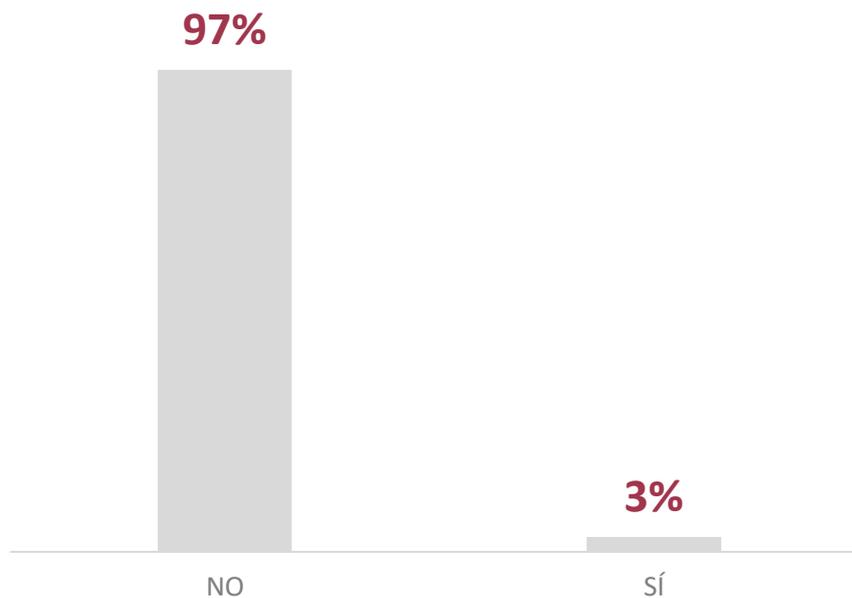


**26%**

NO SABÍA



## ¿Ha tenido algún accidente (siniestro) en este camino?

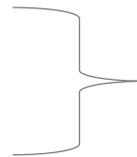


Base: 1,200 entrevistas efectivas.



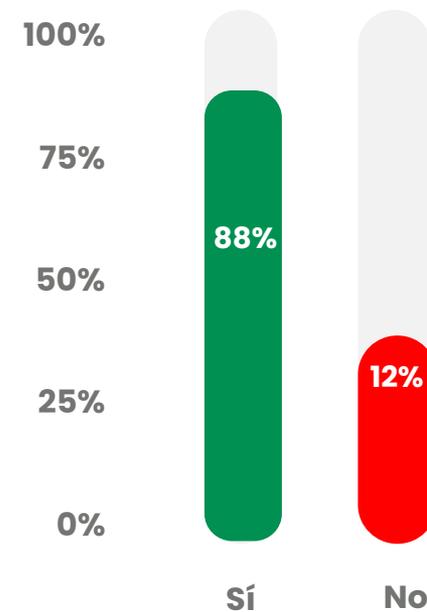
### ¿En dicho accidente (siniestro) utilizó el seguro particular o el que proporciona CAPUFE?

CAPUFE	48%
Particular	52%



Base: 33 entrevistas efectivas.  
(Pregunta exclusiva a personas entrevistadas que tuvieron accidente)

### En el caso de accidente (siniestro), ¿la atención del ajustador de seguros fue cordial, le brindó apoyo y respuesta a todas sus dudas?



Base: 16 entrevistas efectivas.  
(Pregunta exclusiva a personas entrevistadas que fueron atendidos por el ajustador del seguro que proporciona CAPUFE)



# CONCLUSIONES



## CONCLUSIONES

Los resultados finales del presente estudio corresponden al ejercicio continuo para identificar la satisfacción de los usuarios carreteros de los servicios que presta CAPUFE. **Se concluye que el valor del indicador “Porcentaje de satisfacción de los usuarios de los servicios otorgados en la red propia CAPUFE”, la MIR 2024, equivale al 83.3%.**

Se resalta que la calificación otorgada del indicador mencionado en la la MIR2023 corresponde a la misma calificación, por lo que se concluye que se mantuvo el porcentaje de satisfacción respecto a la medición anterior.

La MIR, es un indicador que mide objetivos específicos, por lo que se concluye que el servicio que ofrece CAPUFE en los tramos carreteros Chapalilla-Compostela, Entronque Cuauhtémoc-Entronque Osiris y Puente Ingeniero Antonio Dovalí Jaime, están bajo un esquema de evaluación periódica, que favorece la mejora continua en beneficio de las personas usuarias .



## CONCLUSIONES

Es importante mencionar que la presente evaluación se realizó tanto en temporada vacacional, de tal manera que refleja la operatividad de CAPUFE en escenarios adversos. La calificación total de satisfacción del usuario carretero es de 8.13 puntos en escala de 1 al 10.

Es imperativo destacar que a pesar de que CAPUFE mejoró su calificación total de satisfacción del usuario carretero, el indicador MIR se mantuvo constante. Es decir, en caso de aumentar la calificación de sanitarios o pavimentación (mayor a 7 puntos) en futuras evaluaciones, no podrá mejorar el indicador MIR de CAPUFE.

Por último, se midieron otros rubros en donde se confirma que las personas servidoras públicas del Organismo, específicamente los y las cajeras, están completamente apegados a los códigos de conducta de CAPUFE, como legalidad, ética, transparencia, honestidad, entre otros.

Se concluye que los servicios que ofrece CAPUFE a la ciudadanía son servicios de excelencia y mejora continua según las respuestas de las personas entrevistadas, por lo que el Organismo contribuye al desarrollo, crecimiento y bienestar del país.