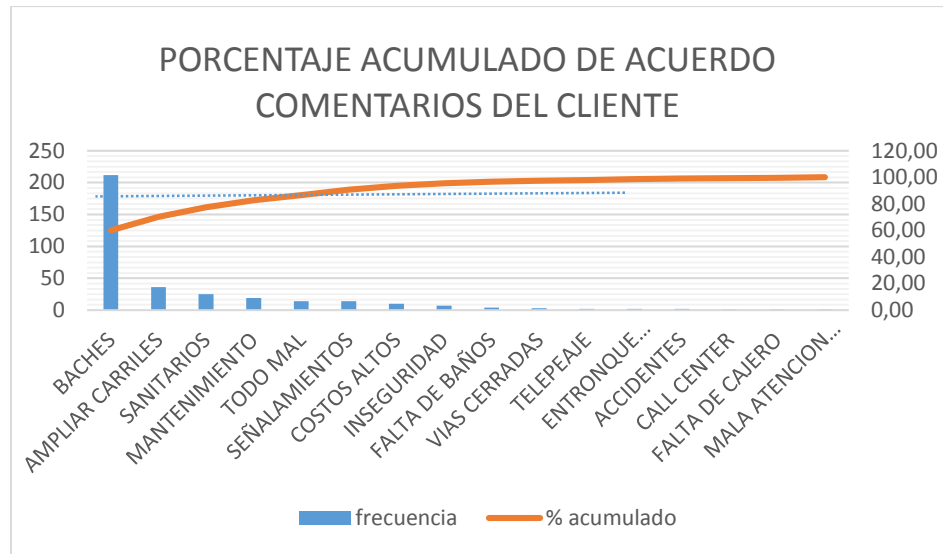


RESUMEN DE SATISFACCION DEL CLIENTE

CONFORME A NUESTRO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SE APLICO ENCUESTA A LOS USUARIOS DE NUESTRA AUTOPISTA; ESTA FUE APLICADA DEL 27 AL 29 DE OCTUBRE DEL 2016 EN LAS PLAZAS DE COBRO DE: SAN ANGEL ZURUMUCAPIO, TARETAN, CAÑAS Y CHAPULTEPEC.

EL RESULTADO PROMEDIO GENERAL EN PLAZAS DE COBRO ENCUESTADAS FUE DE **8.37**, EN UNA ESCALA DE 1 AL 10.



LOS RESULTADOS OBTENIDOS NOS INDICARON QUE LAS PRINCIPALES CAUSAS QUE GENERAN INSATISFACCIÓN EN NUESTROS USUARIOS SON:

1.- BACHES

2.- SOLICITUD DE AMPLIACION DE CARRILES

3.- SANITARIOS.

SUMANDO ESTAS TRES CAUSAS UN 80% DE LOS COMENTARIOS DE INSATISFACCIÓN.

POR LO ANTERIOR, NUESTRA EMPRESA OCUPADA SIEMPRE EN DAR LA MAYOR SATISFACCIÓN A NUESTROS USUARIOS GENERÓ LAS SIGUIENTES ACCIONES:

- SE REALIZARON EN EL ULTIMO TRIMESTRE DEL AÑO 2016 LOS TRABAJOS DE BACHEO DEL TRAMO IV DEL KM 211 + 500 AL KM 282+150, QUE COMPRENDE LAS PLAZAS DE COBRO DE CAÑAS A FELICIANO.
- SE CUENTA YA CON EL PROYECTO DE AMPLIACIÓN DE LA AUTOPISTA A 4 CARRILES, EN EL TRAMO PÁZCUARO – URUAPAN Y EN PROXIMAS FECHAS SE REINICIARA SU CONSTRUCCION.
- EN CUANTO A LOS SANITARIOS SE ESTAN EJECUTANDO LOS TRABAJOS DE CORRECCIÓN EN LA AUTOPISTA PTZCUARO-URUAPAN-LAZARO CARDENAS, LOS CUALES ESTARAN TOTALMENTE REHABILITADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2017.

TÚ OPINION ES IMPORTANTE PARA NOSOTROS, SEGUIMOS TRABAJANDO TODOS LOS DIAS PARA TI