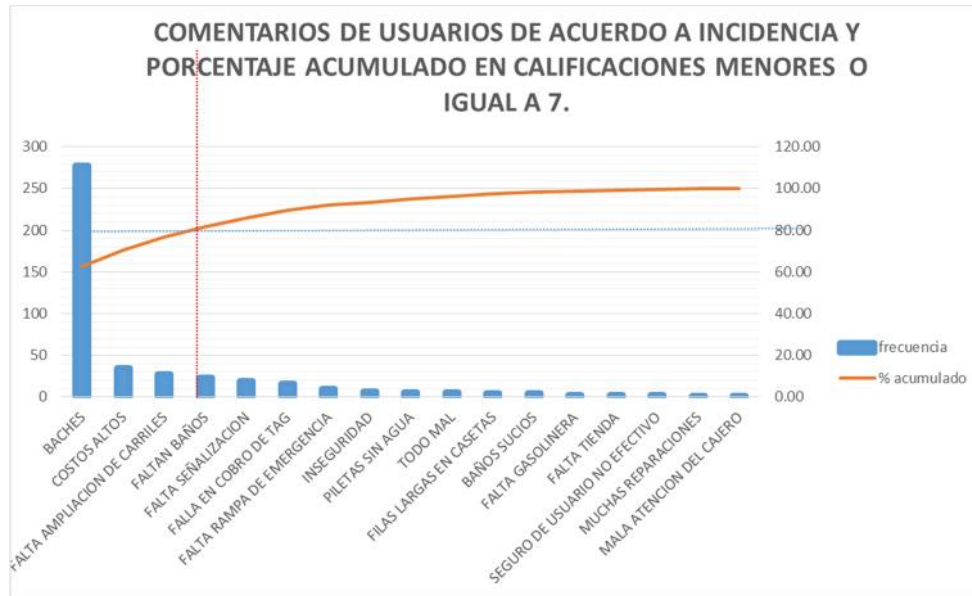


RESUMEN DE SATISFACCION DEL CLIENTE ABRIL 2017

CONFORME A NUESTRO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SE APLICO LA SEGUNDA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS DE NUESTRA AUTOPISTA; ESTA FUE APLICADA DEL 3 AL 4 DE ABRIL DEL 2017, EN LAS PLAZAS DE COBRO DE: CUTO, ZIRAHUEN, CASILDA Y FELICIANO.

HABIENDO OBTENIDO COMO RESULTADO UN PROMEDIO GENERAL EN PLAZAS DE COBRO ENCUESTADAS DE **84.92%**, CONFORME A LO SIGUIENTE:



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

1.- BACHES 2.- COSTOS ALTOS 3.- FALTA AMPLIACIÓN DE CARRILES.

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

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

- PROYECTO DE AMPLIACIÓN DE LA AUTOPISTA A 4 CARRILES
- CORRECCIÓN DE VICIOS OCULTOS EN BAÑOS EN PLAZAS AFECTADAS
- EJECUCIÓN DEL PROGRAMA GENERAL DE TRABAJOS DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO (1ER SEMESTRE 2017)
- PROYECTO DE MEJORA DEL SEÑALIZACIÓN EN LIBRAMIENTO MORELIA
- SOLO SE AÑADE LA CONSTRUCCIÓN DE 1 PARADOR EN CHAPULTEC YA QUE ENTRE LA PLAZA DE CUTO Y CHAPULTEPEC SE CONCENTRAN LAS MALAS CALIFICACIONES POR FALTA DE BAÑOS.

GRACIAS AL TRABAJO REALIZADO SEGUIMOS AVANZANDO EN LA CONSECUCCIÓN DE NUESTRA META DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE, MOTIVADOS SIEMPRE POR NUESTROS USUARIOS.

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