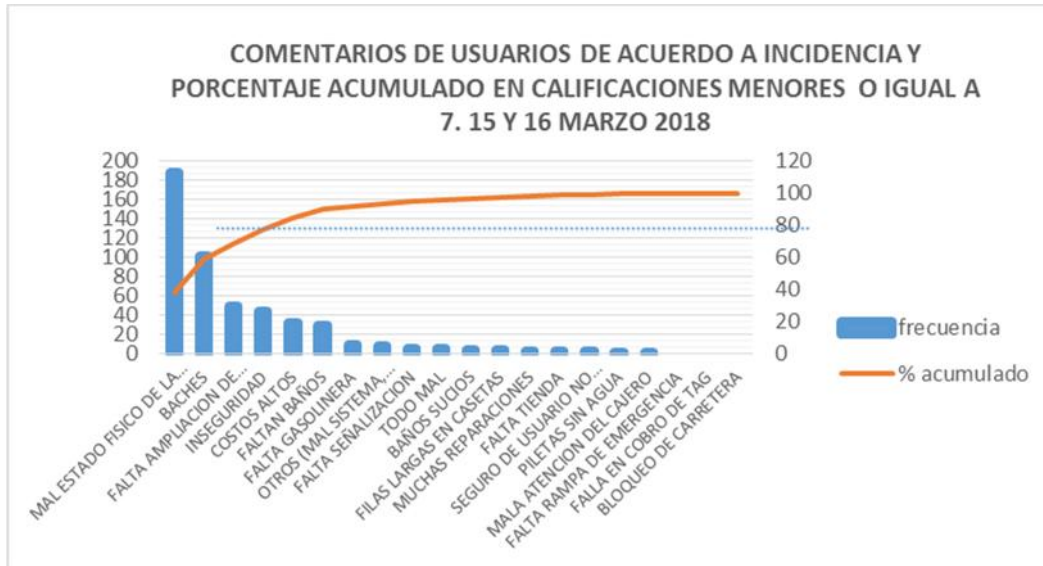


RESUMEN DE SATISFACCION DEL CLIENTE MARZO 2018

CONFORME A NUESTRO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SE APLICO LA PRIMERA ENCUESTA DE SATISFACCION A LOS USUARIOS 2018 DE LA AUTOPISTA QUE OPERAMOS; ESTA FUE APLICADA EL 15 Y 16 DE MARZO DEL 2018, EN LAS PLAZAS DE COBRO DE: CUTO, ZIRAHUEN, CASILDA Y FELICIANO.

HABIENDO OBTENIDO COMO RESULTADO UN PROMEDIO GENERAL EN PLAZAS DE COBRO ENCUESTADAS DE **81.9%**



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

1.- MAL ESTADO FISICO DE LA CARRETERA 2.- BACHES 3.- FALTA AMPLIACION DE CARRILES

ESTAS 3 CAUSAS CORRESPONDEN AL 80% DE LOS COMENTARIOS DE INSATISFACCION.

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

1. MAL ESTADO FÍSICO DE LA CARRETERA Y BACHES:

- ✓ LOS USUARIOS TIENEN LA PERCEPCION DE QUE EL DISEÑO DE NUESTRA CARRETERA TIENE ALGUNOS COLUMPIOS Y VADOS MUY PRONUNCIADOS, SIN EMBARGO NO SE TIENE NINGUNA OBSERVACION TECNICA AL RESPECTO POR PARTE DE NUESTRO SUPERVISOR EXTERNO DE OPERACION NI POR LA SCT, NI INTERNAMENTE SE HA DETECTADO SITUACION A CORREGIR AL RESPECTO.
- ✓ EN RELACION A LA PERCEPCION DE FALTA DE MANTENIMIENTO Y BACHES EN LA CARRETERA PÁTZCUARO-URUAPAN-LÁZARO CÁRDENAS, EN EL PRIMER SEMESTRE DE ESTE AÑO, SE ESTÁN APLICANDO A TRAVÉS DEL PROGRAMA DE CONSERVACION Y MANTENIMIENTO, BACHEO SUPERFICIAL Y BACHEO PROFUNDO EN LOS TRAMOS III Y IV YA QUE SON LOS TRAMOS EN LOS QUE SE TIENE ESTA PERCEPCION, CON ESTAS ACCIONES PRETENDEMOS MEJORAR LAS CONDICIONES DE LA SUPERFICIE DE RODAMIENTO ESTA AUTOPISTA. EN EL PROGRAMA DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018, SE ATENDERÁN CAUSAS RAÍZ CON LOS CONTRATOS DE PAVIMENTOS QUE SE EJECUTARAN.
- ✓ SE REALIZA CALAVEREO POR ADMINISTRACION EN LOS PUNTOS MÁS NECESARIOS Y FOCALIZADOS.

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

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