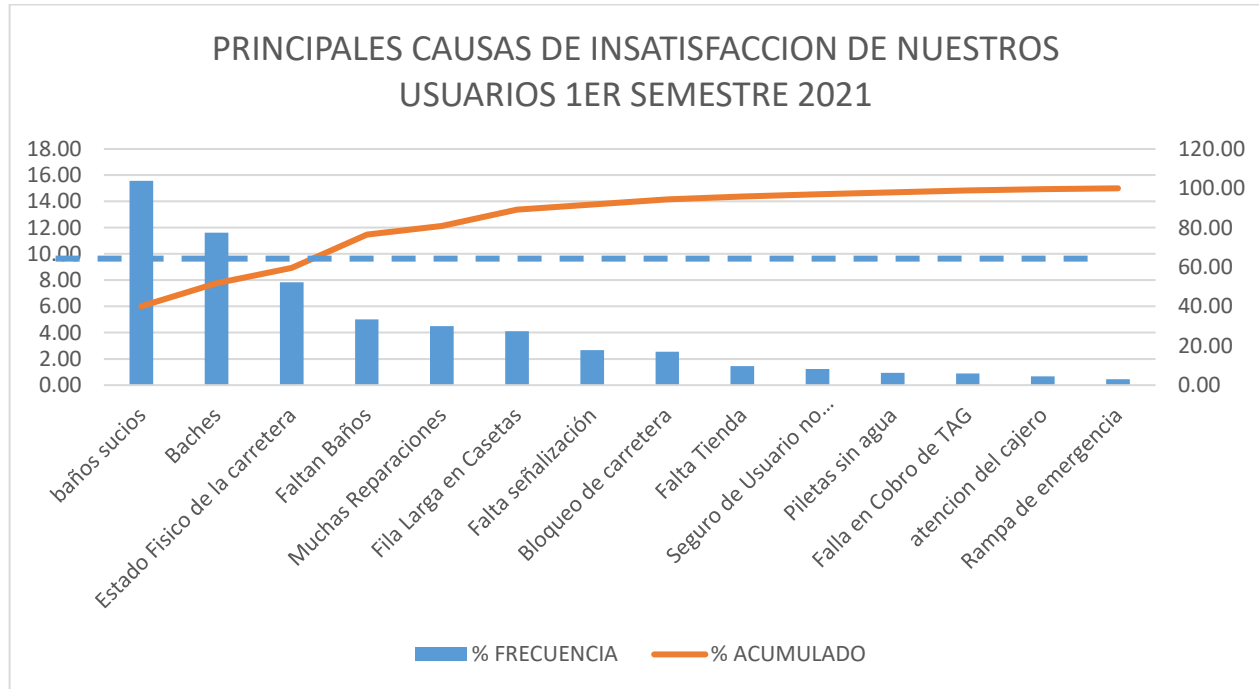


RESUMEN DE SATISFACCION DEL CLIENTE 1RE SEMESTRE 2021

CONFORME A NUESTRO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SE APLICO LA ENCUESTA DE SATISFACCION A LOS USUARIOS DE LA AUTOPISTA QUE OPERAMOS; ESTA FUE APLICADA EN EL 1ER SEMESTRE DEL 2021, EN LA PAGINA WEB.

HABIENDO OBTENIDO COMO RESULTADO UN PROMEDIO GENERAL DE **8.47**, **LOGRADONDO SUPERAR LA META DE 8 ESTABLECIDA**



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

1.- BAÑOS SUCIOS 2.- BACHES 3.- ESTADO FISICO DE LA CARRETERA

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:

- Se dio prioridad a la contratación de personal para cubrir la plantilla autorizada completa
- Se refuerza el abasto del material para plazas de cobro.
- Sanitarios operando con regularidad, gracias a los trabajos de rehabilitación y puesta en marcha de PTAR's.
- Se intenta ordenar y reducir el impacto del exceso de vendedores ambulantes que generan suciedad y destrucción en las instalaciones.

GRACIAS AL TRABAJO REALIZADO SEGUIMOS AVANZANDO EN LA CONSECUCION 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