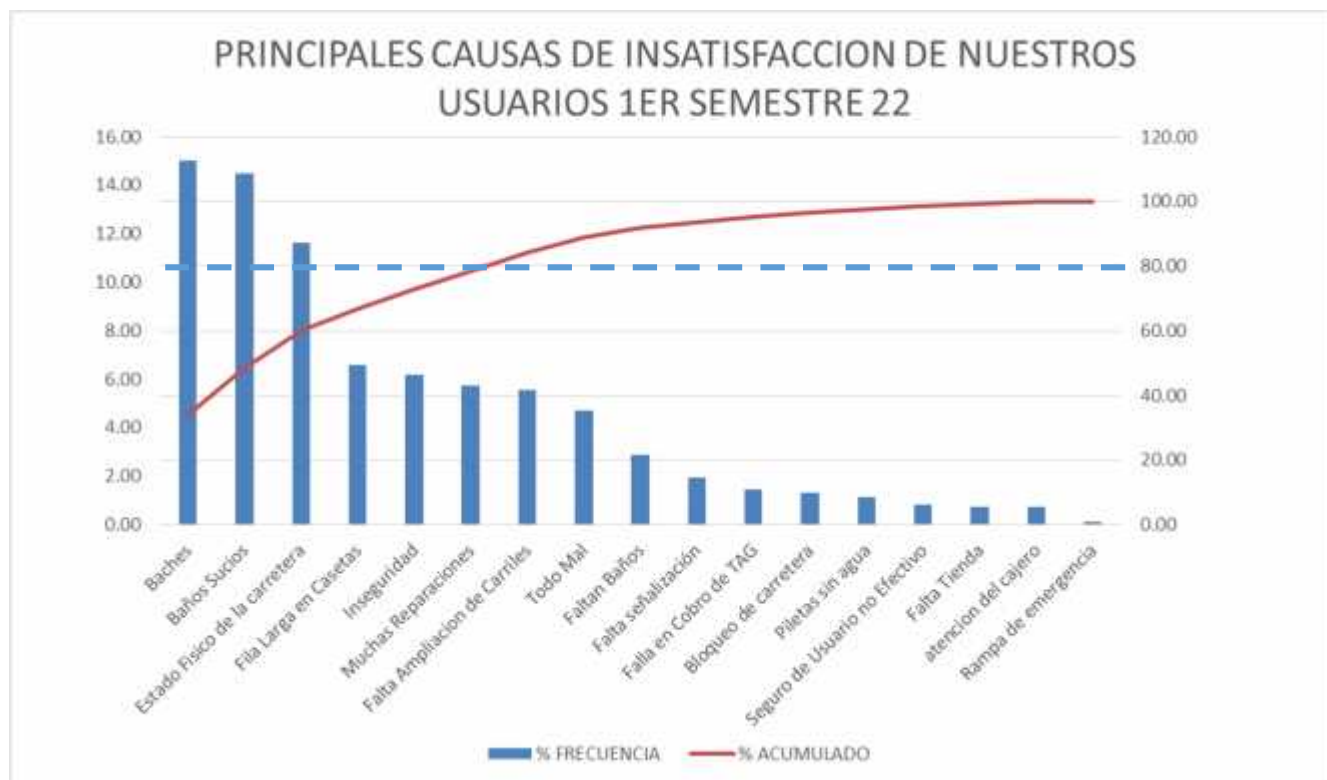


## RESUMEN DE SATISFACCION DEL CLIENTE 1ER SEMESTRE 2022

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 DURANTE EL 1ER SEMESTRE 2022 EN LA PAGINA WEB.

HABIENDO OBTENIDO COMO RESULTADO UN PROMEDIO GENERAL DE **8.47 SUPERANDO LA META ESTABLECIDA DE NUESTRO TABLERO DE CONTROL MCR2 QUE ESTIPULA COMO MINIMO UN 8 EN CALIFICACION SEMESTRAL.**



LOS RESULTADOS OBTENIDOS NOS INDICARON QUE LAS 3 PRINCIPALES CAUSAS QUE GENERAN INSATISFACCIÓN EN NUESTROS USUARIOS SON:

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

EN ORDEN SECUENCIAL TAMBIEN SE TIENE EN MENOR CANTIDAD 4.- FILA LARGA EN CASETAS, 5.6 INSEGURIDAD Y 6.-MUCHAS REPARACIONES. ESTAS 6 CAUSAS CORRESPONDEN AL 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:

- SE EJECUTA PROGRAMA DE BACHE CONSTANTE
- SE ESTA EJECUTANDO PROGRAMA DE REHABILITACIÓN DE PAVIMENTOS EN PUNTOS ESPECÍFICOS
- SE INCREMENTA SUPERVISIÓN EN LIMPIEZA DE BAÑOS Y SE GESTIONA MANTENIMIENTO

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