

Resultados de la encuesta de satisfacción del 1er semestre de 2025

Promedio 8.12



El método utilizado es a través de los visitantes de la página web

Fechas de aplicación:

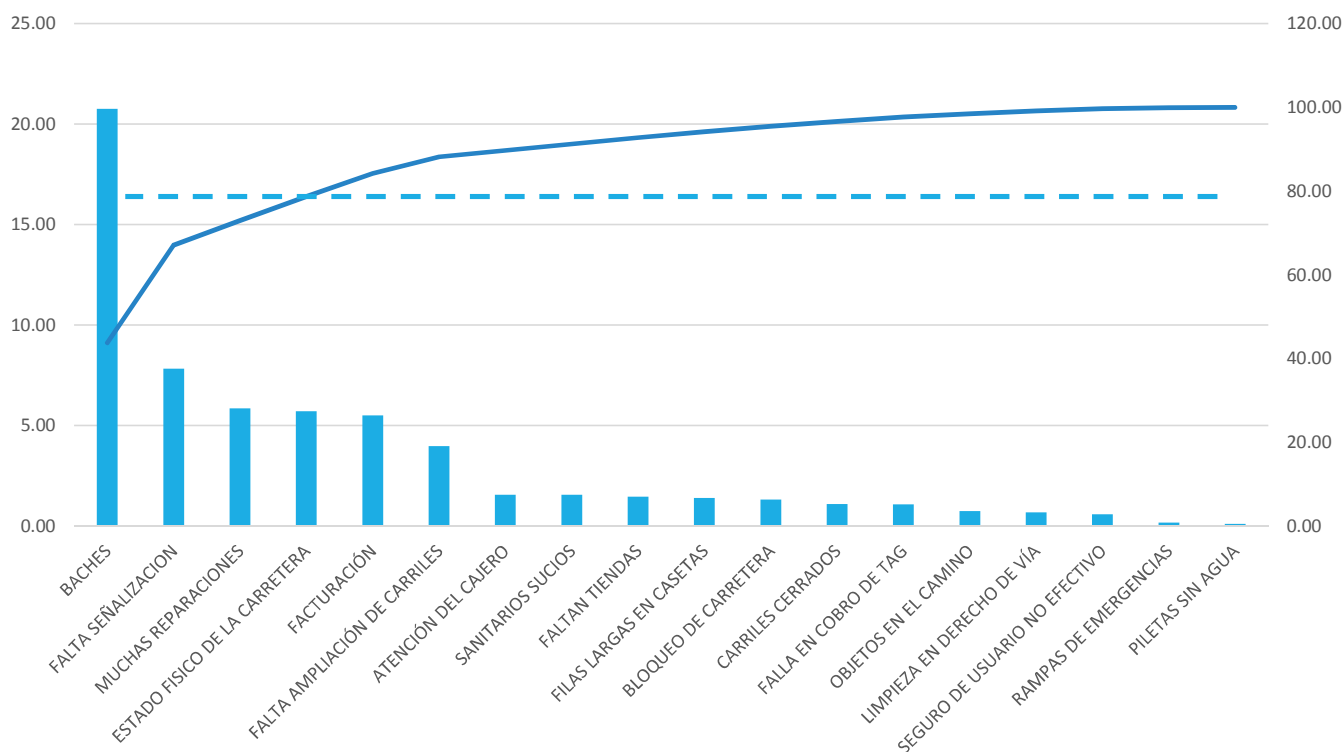
1 de enero – 30 de junio del 2025

Encuestas realizadas:

16594



PRINCIPALES CAUSAS DE INSATISFACCION DE NUESTROS USUARIOS 1er SEMESTRE 2025



Nota: El semestre anterior se tuvo:

1. Baches,
2. Muchas reparaciones y
3. Falta señalización.

■ %FREC — %ACUM



Las acciones a ejecutar para “Baches” son:



1. Se continúa con la rehabilitación de pavimentos en tramos 3 y 4.
2. Se ejecuta el programa de conservación 2025, donde se incluyen actividades de bacheo constante.
3. Actividades de puesta a punto en los tramos que están en la ampliación.



Las acciones a ejecutar para “Falta señalización” son:



Se ejecutan las siguientes acciones:

1. Con la finalidad de entender de mejor forma a que se refieren los usuarios se realiza una modificación a nuestra encuesta, separando las preguntas:

- SEÑALIZACIÓN INSUFICIENTE EN TRABAJOS DE CONSERVACIÓN Y/O CONSTRUCCIÓN
- FALTA DE SEÑALIZACIÓN DE ORIGEN/DESTINO
- FALTA DE SEÑALIZACIÓN PARA SERVICIOS DE LA AUTOPISTA

Esto con la finalidad de poder atender puntualmente a los que se refieren los usuarios.

2. Entendiendo que uno de los temas que generan mayor insatisfacción son las reparaciones excesivas consideramos que debemos seguir reforzando los temas de señalización de los diferentes tramos de obra y conservación..



Las acciones a ejecutar para “Muchas reparaciones” son:



Riesgo aceptado en nuestro sistema de gestión de calidad, ya que derivado de la ampliación y de las mejoras del camino en diferentes tramos de la autopista, no es posible evitar contar con tramos en reparación, sin embargo se trabaja en que se afecte lo menos posible la fluidez para los usuarios.