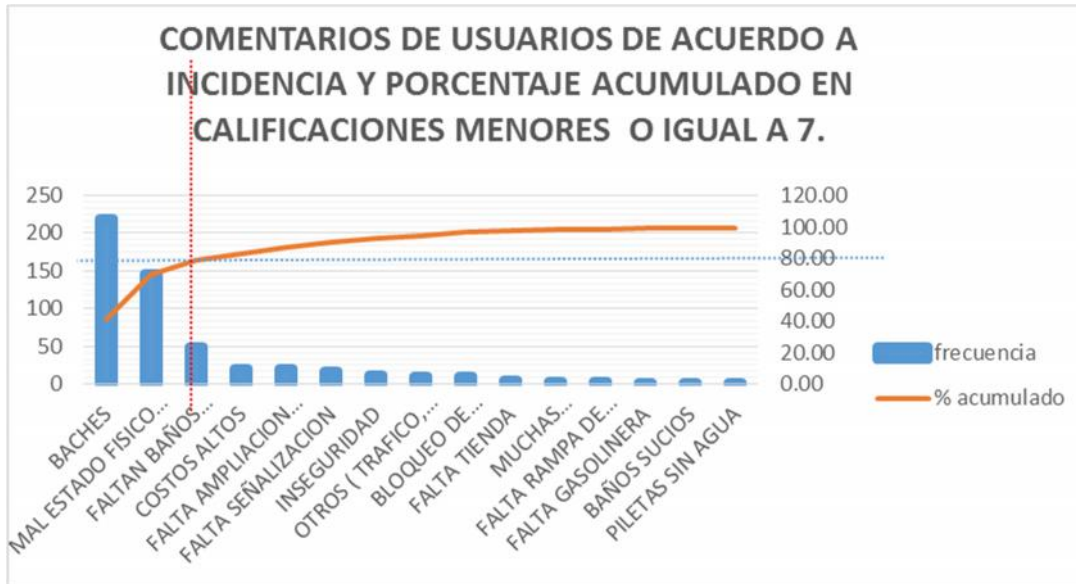


RESUMEN DE SATISFACCION DEL CLIENTE SEPTIEMBRE 2017

CONFORME A NUESTRO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SE APLICO LA TERCERA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS DE LA AUTOPISTA QUE OPERAMOS; ESTA FUE APLICADA EL 8 Y 28 DE SEPTIEMBRE DEL 2017, EN LAS PLAZAS DE COBRO DE: CUTO, CHAPULTEPEC, TARETAN Y CAÑAS.

HABIENDO OBTENIDO COMO RESULTADO UN PROMEDIO GENERAL EN PLAZAS DE COBRO ENCUESTADAS DE **79.85%**, CONFORME A LO SIGUIENTE:



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

1.- BACHES 2.- MAL ESTADO FISICO DE LA CARRETERA 3.- FALTA BAÑOS (LIB. MOR)

ESTAS 3 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:

1. BACHES, SIGUE SIENDO LA CAUSAL MÁS IMPORTANTE:

- ✓ SE REALIZA BACHEO POR ADMINISTRACIÓN EN LOS PUNTOS MÁS NECESARIOS Y FOCALIZADOS.
- ✓ COMO PARTE DEL PROGRAMA GENERAL DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL 1ER SEMESTRE (QUE SE ENCUENTRA EN PROCESO) SE EJECUTARA BACHEO SUPERFICIAL Y PROFUNDO Y EN EL PROGRAMA DEL 2º SEMESTRE TAMBIEN SE REALIZARAN TRABAJOS DE BACHEO SUPERFICIAL Y PROFUNDO, CON LO QUE ESTAREMOS ATENDIENDO LOS BACHES QUE SE GENERARON POR LA INTENSAS Y CONSTANTES LLUVIAS.

2. MAL ESTADO FÍSICO DE LA CARRETERA:

- ✓ DE IGUAL FORMA A TRAVÉS DEL PROGRAMA DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL 1º Y 2º SEMESTRE DEL AÑO, SE APLICARA CARPETA ASFÁLTICA CON LO CUAL SE RESTABLECERÁN LAS CONDICIONES NORMALES DE LA SUPERFICIE DE RODAMIENTO DE NUESTRA RED DE AUTOPISTAS.

3. LA 3ª CAUSA (FALTA DE SANITARIOS CUTO Y CHAPULTEPEC) SE ATIENDE YA A TRAVÉS DE LA CONSTRUCCIÓN DE UN PARADOR CHAPULTEPEC.

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