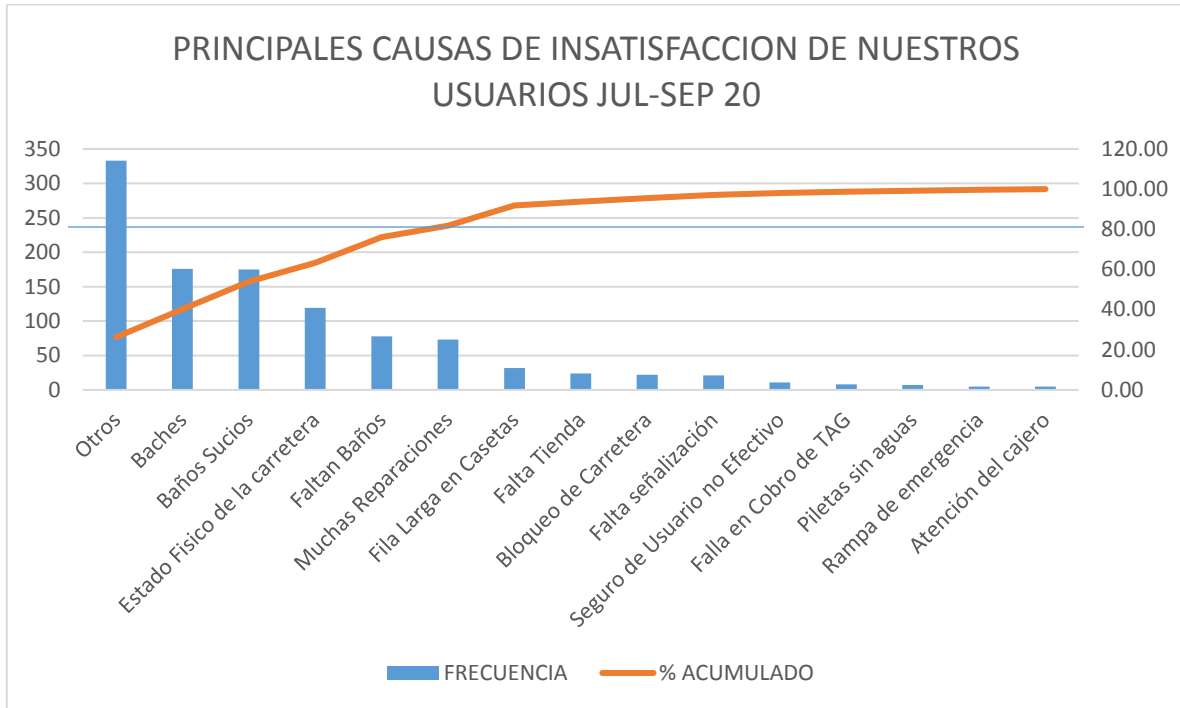


## RESUMEN DE SATISFACCION DEL CLIENTE DICIEMBRE 2018

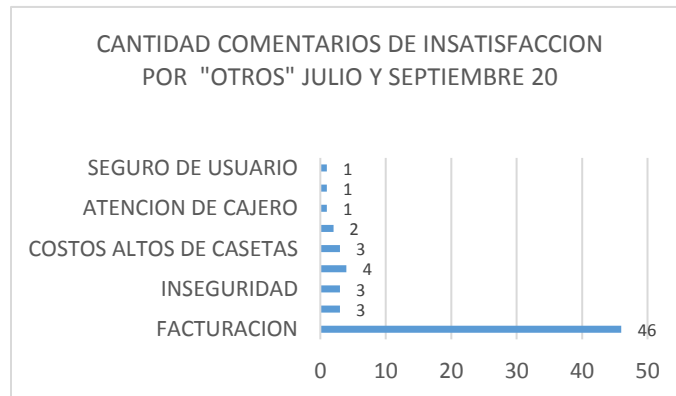
CONFORME A NUESTRO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SE APLICO LA ENCUESTA DE SATISFACCION A LOS USUARIOS (2020) DE LA AUTOPISTA QUE OPERAMOS; ESTA FUE APLICADA EN EL PERIODO JULIO - SEPTIEMBRE DEL 2020, EN LA PAGINA WEB.

HABIENDO OBTENIDO COMO RESULTADO UN PROMEDIO GENERAL DE **8.41**



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

### 1.- FACTURACION (OTROS)



### 2.- BACHES 3.- BAÑOS SUCIOS 4.- ESTADO FISICO DE LA CARRETERA 5.- FALTAN BAÑOS

ESTAS 5 CAUSAS CORRESPONDEN AL 80% DE LOS COMENTARIOS DE INSATISFACCION.

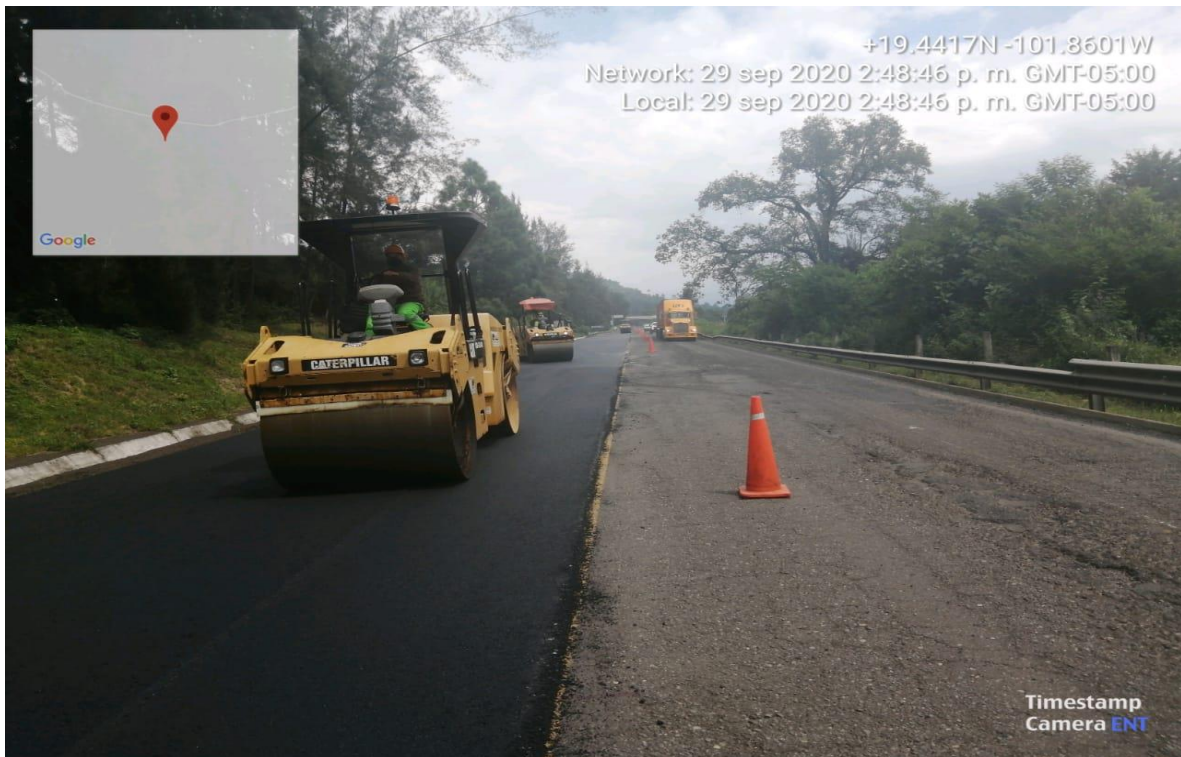
POR LO ANTERIOR, NUESTRA EMPRESA OCUPADA SIEMPRE EN DAR LA MAYOR SATISFACCION A SUS USUARIOS GENERÓ LAS SIGUIENTES ACCIONES:

#### 1. FACTURACION (OTROS):

- ✓ DERIVADO DE LA EMERGENCIA SANITARIA SE TUVIERON ALGUNOS PROBLEMAS DE DESCORDINACION, LOS CUALES YA FUERON SOLUCIONADOS.

#### 2.- BACHES Y ESTADO FISICO DE LA CARRETERA

- ✓ SE ESTA EJECUTANDO LOS TRABAJOS DE CONSERVACION DEL PROGRAMA 2020



### 3.- BAÑOS SUCIOS

- ✓ DERIVADO DE LA EMERGENCIA SANITARIA SE ESTUVO TRABAJANDO CON MENOS PERSONAL PARA DAR OPORTUNIDAD A QUE LOS MAS VULNERABLES ESTUVIERAN CONFINADOS LO CUAL NOS OCASIONO ALGUNAS DESATENCIÓNES MINIMAS EN LOS BAÑOS, LO CUAL AL MOMENTO HA SIDO SOLUCIONADO

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

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