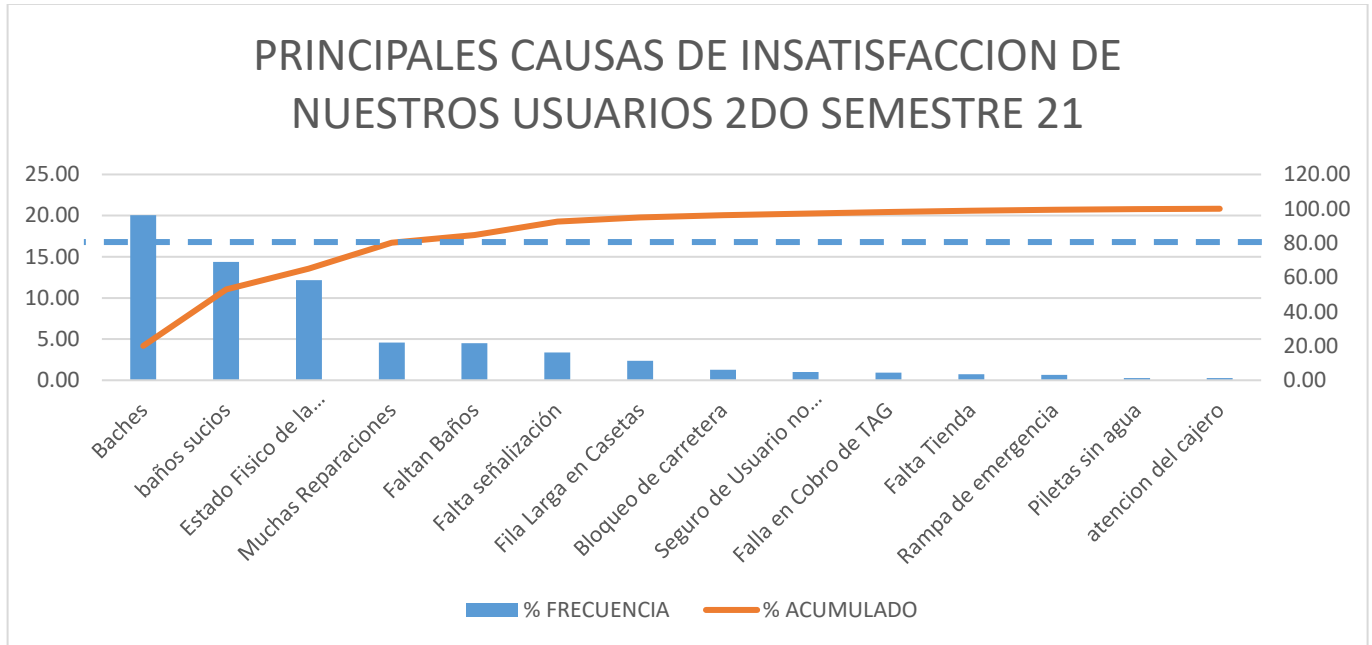


RESUMEN DE SATISFACCION DEL CLIENTE 2DO SEMESTRE 2021

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 2DO SEMESTRE DEL 2021, EN LA PAGINA WEB.

HABIENDO OBTENIDO COMO RESULTADO UN PROMEDIO GENERAL DE **8.40 SUPERANDO LA META ESTABLECIDA**



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

1.- BACHES 2.- BAÑOS SUCIOS 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 sigue priorizando la contratación de personal para cubrir la plantilla autorizada completa.
- Se sigue reforzando el abasto del material para plazas de cobro.
- Se tienen ya sanitarios operando con regularidad, gracias a los trabajos de mantenimiento 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 CONSECUICION 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