

## ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS 2013

Se entregaron 4800 (cuatro mil ochocientos) formularios, en dos etapas, una de 4200 (cuatro mil doscientos) encuesta durante siete días, desde el 11/11/13 hasta el 17/11/13, dividido entre las dos Estaciones Troncales Km 22 y Km 141, durante la mañana, la tarde y la noche, la mitad para categorías 1,3 (livianos) y el resto para 2,4,5,6 (pesados); y 600 (seiscientos) entre las dos Estaciones de Servicios Km 28 y Km 101 el día 03/12/13.

Cada formulario fue identificado con un número a fin de evitar duplicar la información durante el procesamiento.

Se recibieron y se procesaron 924 (novecientos veinticuatro)

De las categorías livianos 649 (seiscientos cuarenta nueve)

De las categorías pesados 275 (doscientos setenta y cinco)

### ENCUESTA

Para el armado de la encuesta de opinión se definieron cuatro ítem, con distintas preguntas y opciones de respuesta en cada uno de ellos, que respondieron al siguiente detalle:

#### ITEM – SERVICIOS E INSTALACIONES

- Asistencia en ruta (auxilio mecánico)
- Postes S.O.S. , 0800 y \*RUT
- Atención en la venta de combustible en áreas de servicio
- Atención en el servicio de bar en áreas de servicio
- Estado de los baños públicos
- Estado de las áreas de descanso
- Trato del personal en estaciones de peajes
- Total promedio por calificación

Opciones: Muy bueno – Bueno – Regular – Malo – Muy malo – NS/NC

#### ITEM – ATENCION AL CLIENTE

- Como califica la atención del personal de Atención al Cliente
- Como usted considera el tiempo de la repuesta

Opciones: Muy bueno – Bueno – Regular – Malo – Muy malo

#### ITEM - ESTADO DE LA AUTOPISTA

- Estado del pavimento
- Estado de la señalización vertical
- Estado de la señalización horizontal
- Estado en general
- Total promedio por calificación

Opciones: Muy bueno – Bueno – Regular – Malo – Muy malo – NS/NC

#### ITEM - VENTAJAS DE LA AUTOPISTA

- Rapidez
- Seguridad
- Ahorro de combustible
- Auxilio en caso de accidente
- Auxilio mecánico en caso de avería

Opciones: Muy importante – importante – Poco importante – NS/NC

#### **RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION**

Para determinar el grado de satisfacción del cliente se agruparon las respuestas en positivas y negativas, para las primeras se tuvieron en cuenta las que correspondieron a Muy bueno, bueno y regular y para las segundas las negativas, malo, muy malo y ns/nc.

Cuando se les pregunto por los “Servicios e Instalaciones” el 78,43% de los encuestados respondió de manera positiva, por ende el 21,57% emitió una respuesta negativa.

De las respuestas positivas con mayor ponderación esta el “Trato del personal en estaciones de peajes” posee un 37,99% de Muy bueno y un 46,00% de Bueno.

Dentro de las respuestas positivas lo más bajo corresponde a “Asistencia en ruta (auxilio mecánico), con un 10,71% de Muy bueno y 28,46% de Bueno, aclarando que en esta pregunta tenemos un 45,45% de NS/NC.

De las respuestas negativas en promedio se destaca Ns/Nc con un 16,59%, de Muy Malo de 1,58% y Malo de 3,40%, estos dos últimos con resultados muy bajos.

De la consulta por el “Estado de la Autopista” el 69,26% respondió de manera positiva y el 30,74% de manera negativa.

De las respuestas positivas se pueden señalar el “Estado de la señalización vertical” con un 48,81% como Buena y el “Estado de la señalización horizontal” con un 44,81%, de este ítem lo más bajo es el “Estado del pavimento” con un 25,22% de Malo y un 27,71% como “Muy malo”.

En la consulta por Atención al Cliente recibió de promedio un 88,41% como respuestas positivas y un 11,59% como negativa, un 52,96% de las personas consideran una Buena Atención y razonable tiempo de repuesta.

Se acompaña resumen:

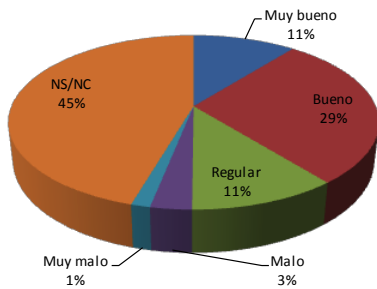
SERVICIOS E INSTALACIONES	Positivo						Negativo					
	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NC						
Asistencia en ruta (auxilio mecánico)	99	263	101	28	13	420	10,71%	28,46%	10,93%	3,03%	1,41%	45,45%
Postes S.O.S. , 0800 y *RUT	122	393	135	26	9	239	13,20%	42,53%	14,61%	2,81%	0,97%	25,87%
Atención en la venta de combustible en áreas de servicio	279	396	115	25	21	88	30,19%	42,86%	12,45%	2,71%	2,27%	9,52%
Atención en el servicio de bar en áreas de servicio	235	408	126	44	16	95	25,43%	44,16%	13,64%	4,76%	1,73%	10,28%
Estado de los baños públicos	252	405	149	38	16	64	27,27%	43,83%	16,13%	4,11%	1,73%	6,93%
Estado de las áreas de descanso	129	410	183	49	18	135	13,96%	44,37%	19,81%	5,30%	1,95%	14,61%
Trato del personal en estaciones de peajes	351	425	97	10	9	32	37,99%	46,00%	10,50%	1,08%	0,97%	3,46%
Total promedio por calificación							22,68%	41,74%	14,01%	3,40%	1,58%	16,59%
<b>Resultado</b>	<b>78,43%</b>						<b>21,57%</b>					

ESTADO DE LA AUTOPISTA	Positivo						Negativo					
	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NC						
Estado del pavimento	8	104	310	233	256	13	0,87%	11,26%	33,55%	25,22%	27,71%	1,41%
Estado de la señalización vertical	65	451	272	67	40	29	7,03%	48,81%	29,44%	7,25%	4,33%	3,14%
Estado de la señalización horizontal	55	414	270	93	63	29	5,95%	44,81%	29,22%	10,06%	6,82%	3,14%
Estado en general	11	215	385	186	92	35	1,19%	23,27%	41,67%	20,13%	9,96%	3,79%
Total promedio por calificación							3,76%	32,03%	33,47%	15,67%	12,20%	2,87%
<b>Resultado</b>	<b>69,26%</b>						<b>30,74%</b>					

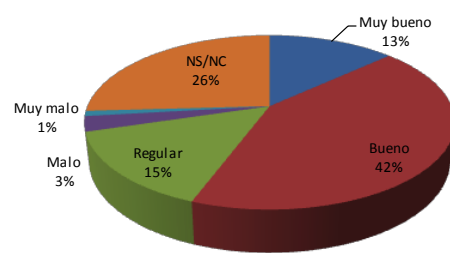
ATENCION AL CLIENTE	Positivo						Negativo					
	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NC						
Atencion del CAU	75	201	60	20	15		20,22%	54,18%	16,17%	5,39%	4,04%	0,00%
Tiempo de repuesta	57	192	71	33	18		15,36%	51,75%	19,14%	8,89%	4,85%	0,00%
Total promedio por calificación							17,79%	52,96%	17,65%	7,14%	4,45%	0,00%
<b>Resultado</b>	<b>88,41%</b>						<b>11,59%</b>					

## SERVICIOS E INSTALACIONES

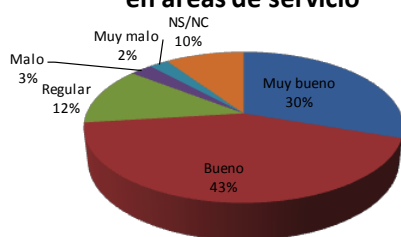
### Asistencia en ruta (auxilio mecánico)



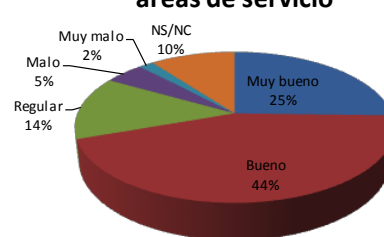
### Postes S.O.S. , 0800 y \*RUT



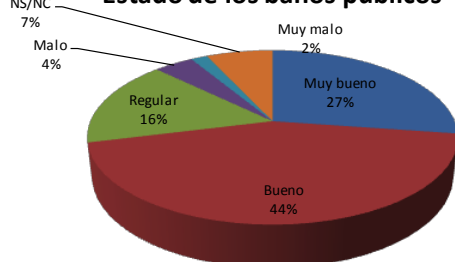
### Atención en la venta de combustible en áreas de servicio



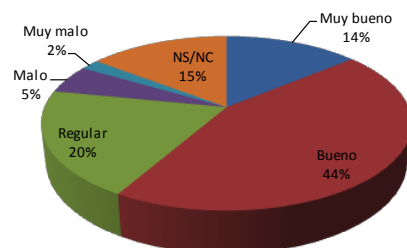
### Atención en el servicio de bar en áreas de servicio



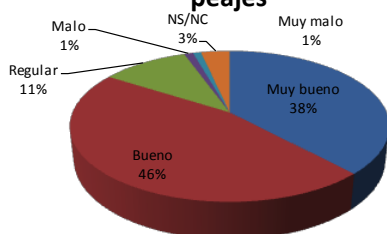
### Estado de los baños públicos



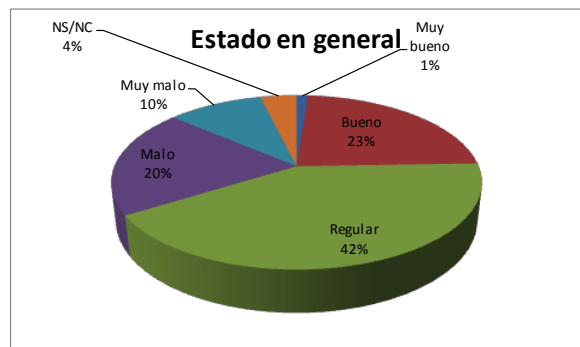
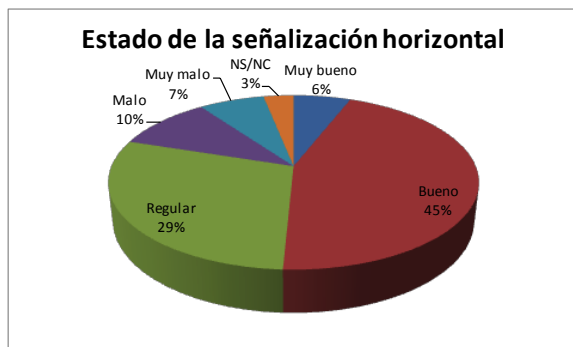
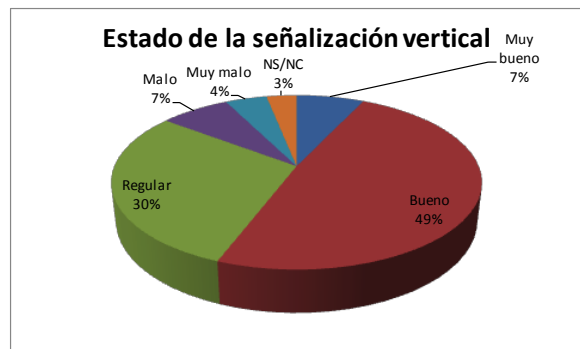
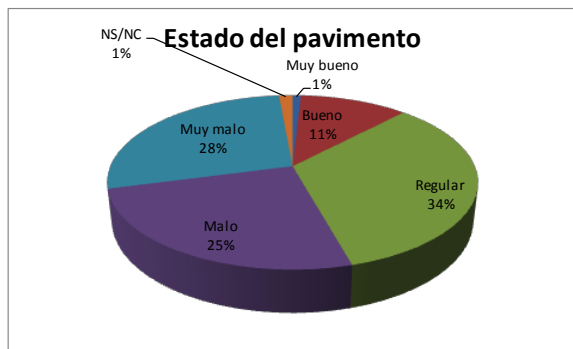
### Estado de las áreas de descanso



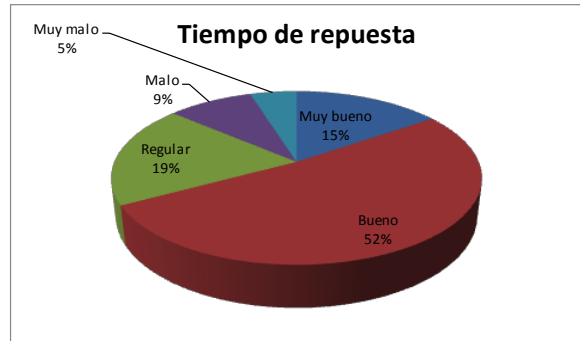
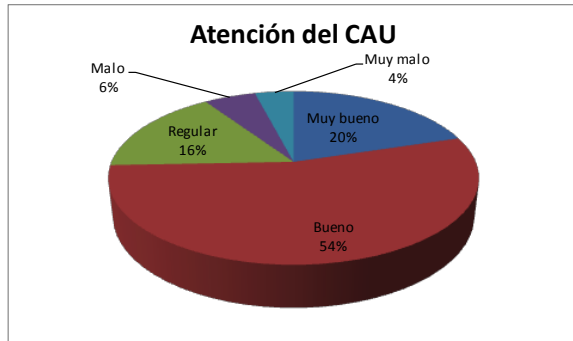
### Trato del personal en estaciones de peajes



## ESTADO DE LA AUTOPISTA



## ATENCION AL CLIENTE



## COMPARATIVA CON RUTA ALTERNATIVA

De la pregunta sobre las “ventajas de la autopista” en comparación con la ruta alternativa Nacional N°11, respondieron un total de 774 Usuarios, con el siguiente resultado: en promedio el 46,05% consideran que posee ventajas muy importantes, el 32,58% como importantes, el 7,73% como poco importantes y el 13,64% Ns/Nc.

La respuesta con mayor ponderación es la “Seguridad” que se considera como Muy Importante con un 57,24% y la “Rapidez” con un 51,16%, dentro de lo poco importante el de mayor ponderación es el “Ahorro de combustible” con un 18,09%.

Detalle:

VENTAJAS DE LA AUTOPISTA	Muy importante		Importante		Poco importante		NS/NC	
Rapidez	396	51,16%	293	37,86%	33	4,26%	52	6,72%
Seguridad	443	57,24%	225	29,07%	33	4,26%	73	9,43%
Ahorro de combustible	262	33,85%	277	35,79%	140	18,09%	95	12,27%
Auxilio en caso de accidente	352	45,48%	225	29,07%	43	5,56%	154	19,90%
Auxilio mecánico en caso de avería	329	42,51%	241	31,14%	50	6,46%	154	19,90%
Resultado del ítem		46,05%		32,58%		7,73%		13,64%

## ESTADISTICA DE TRANSITO

De la consulta estadística de tránsito en la pregunta “Horario habitual” el 77,92% responde que viaja por la mañana y el 7,25% de noche.

En la pregunta sobre “Frecuencia de viaje” la respuesta es más homogénea, con una leve intención a en lo diario con un 32,68% y semanal con un 32,58%.

Con respecto al “Motivo más habitual” se destaca el laboral con un 73,38% y muy bajo, por turismo tan solo un 6,49%.

Detalle:

HORARIO HABITUAL	Mañana	%	Tarde	%	Noche	%
	720	77,92	137	14,83	67	7,25

FRECUENCIA DE VIAJE	Diario	%	Semanal	%	Mensual	%	Ocacional	%
	302	32,68	301	32,58	156	16,88	165	17,86

MOTIVO MAS HABITUAL	Laboral	%	Turismo	%	Otros	%
	678	73,38	60	6,49	186	20,13

## SUGERENCIAS

A continuación se mencionan algunas de las sugerencias:

- Mejorar el estado de la calzada
- Reparar el acceso a Monje
- Más señalización
- Más controles sobre el tránsito