

ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS 2014

Se entregaron 4800 (cuatro mil ochocientos) formularios, en dos etapas, una de 4200 (cuatro mil doscientas) encuesta durante siete días, desde el 10/11/14 hasta el 16/11/14, 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 20/11/14.-

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

Se recibieron y se procesaron 528 (Quinientos veintiocho)

De las categorías livianos 360 (Trescientos sesenta)

De las categorías pesados 168 (Ciento sesenta y ocho)

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 77,11% de los encuestados respondió de manera positiva, por ende el 22,89% emitió una respuesta negativa

De las respuestas positivas con mayor ponderación esta el “Trato del personal en estaciones de peajes” posee un 35,42% de Muy bueno y un 46,02% de Bueno

Dentro de las respuestas positivas lo más bajo corresponde a “Asistencia en ruta (auxilio mecánico), con un 10,04% de Muy bueno y 29,73% de Bueno, aclarando que en esta pregunta tenemos un 44,89% de NS/NC.-

De las respuestas negativas en promedio se destaca Ns/Nc con un 22,89%, de Muy Malo de 1,87% y Malo de 3,46%, el ítem con mayor porcentaje es “El estado de las áreas de descanso” con 5,30% de malo.-

De la consulta por el “Estado de la Autopista” el 68,32% respondió de manera positiva y el 31,68% de manera negativa.-

De las respuestas positivas se pueden señalar el “Estado de la señalización vertical” con un 49,81% como Buena y el “Estado de la señalización horizontal” con un 41,86%, de este ítem lo más bajo es el “Estado del pavimento” con un 27,46% de Malo y un 24,05% como “Muy malo”.-

En la consulta por Atención al Cliente recibió de promedio un 90,85% como respuestas positivas y un 9,15% como negativa, un 47,87% de las personas consideran una Buena Atención y razonable tiempo de repuesta.-

Se acompaña resumen:

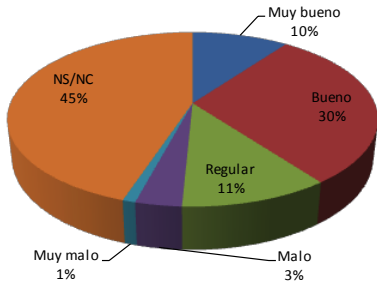
SERVICIOS E INSTALACIONES	Positivo						Negativo					
	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NC						
Asistencia en ruta (auxilio mecánico)	53	10,04%	157	29,73%	58	10,98%	18	3,41%	5	0,95%	237	44,89%
Postes S.O.S. , 0800 y *RUT	77	14,58%	218	41,29%	77	14,58%	13	2,46%	7	1,33%	136	25,76%
Atención en la venta de combustible en áreas de servicio	144	27,27%	247	46,78%	57	10,80%	16	3,03%	8	1,52%	56	10,61%
Atención en el servicio de bar en áreas de servicio	132	25,00%	220	41,67%	74	14,02%	21	3,98%	14	2,65%	67	12,69%
Estado de los baños públicos	127	24,05%	239	45,27%	87	16,48%	20	3,79%	14	2,65%	41	7,77%
Estado de las áreas de descanso	78	14,77%	239	45,27%	88	16,67%	28	5,30%	13	2,46%	82	15,53%
Trato del personal en estaciones de peajes	187	35,42%	243	46,02%	48	9,09%	12	2,27%	8	1,52%	30	5,68%
Total promedio por calificación		21,59%		42,29%		13,23%		3,46%		1,87%		17,56%
Resultado	77,11%						22,89%					

ESTADO DE LA AUTOPISTA	Positivo						Negativo					
	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NC						
Estado del pavimento	10	1,89%	57	10,80%	177	33,52%	145	27,46%	127	24,05%	12	2,27%
Estado de la señalización vertical	46	8,71%	263	49,81%	129	24,43%	55	10,42%	15	2,84%	20	3,79%
Estado de la señalización horizontal	40	7,58%	221	41,86%	151	28,60%	64	12,12%	30	5,68%	22	4,17%
Estado en general	16	3,03%	118	22,35%	215	40,72%	99	18,75%	56	10,61%	24	4,55%
Total promedio por calificación		5,30%		31,20%		31,82%		17,19%		10,80%		3,69%
Resultado	68,32%						31,68%					

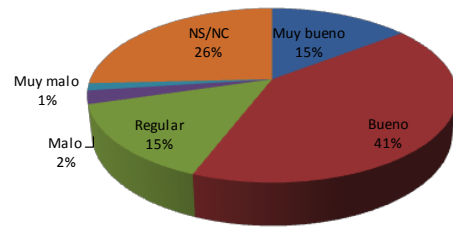
ATENCION AL CLIENTE	Positivo						Negativo					
	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	NS/NC						
Atencion del CAU	53	22,55%	113	48,09%	52	22,13%	9	3,83%	8	3,40%		0,00%
Tiempo de repuesta	44	18,72%	112	47,66%	53	22,55%	18	7,66%	8	3,40%		0,00%
Total promedio por calificación		20,64%		47,87%		22,34%		5,74%		3,40%		0,00%
Resultado	90,85%						9,15%					

SERVICIOS E INSTALACIONES

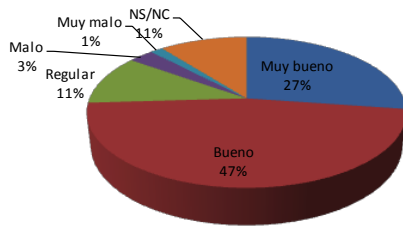
Asistencia en ruta (auxilio mecánico)



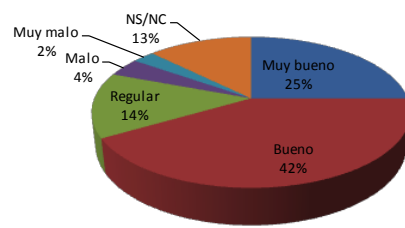
Postes S.O.S. , 0800 y *RUT



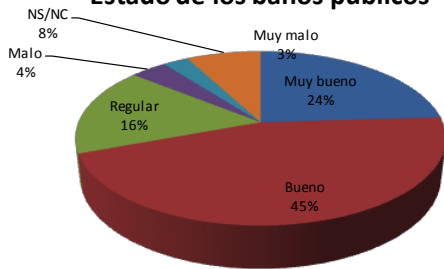
Atención en la venta de combustible en áreas de servicio



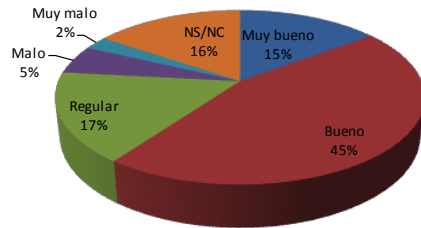
Atención en el servicio de bar en áreas de servicio



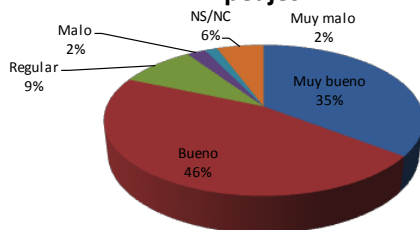
Estado de los baños públicos



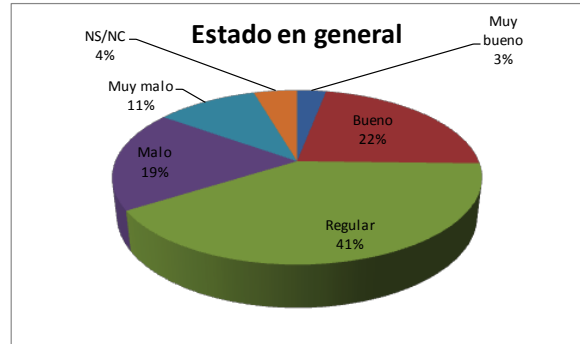
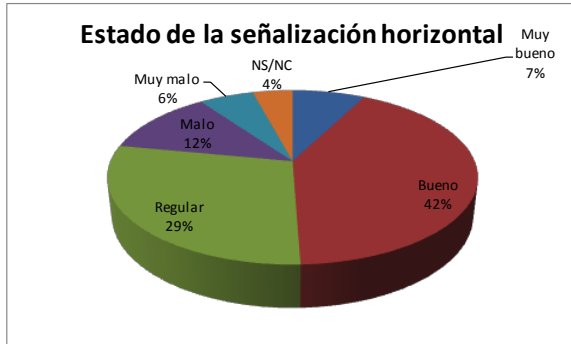
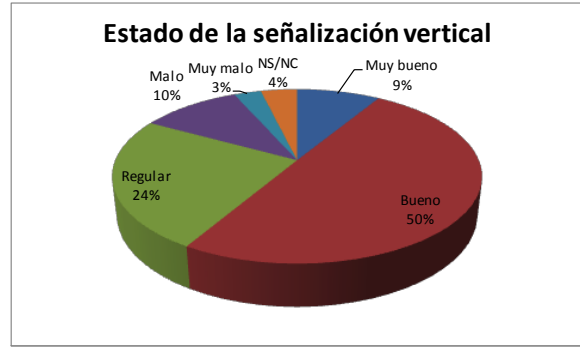
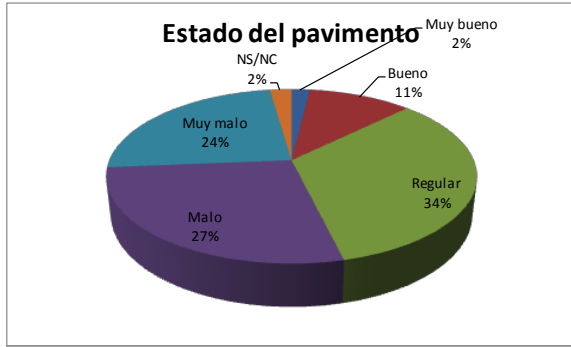
Estado de las áreas de descanso



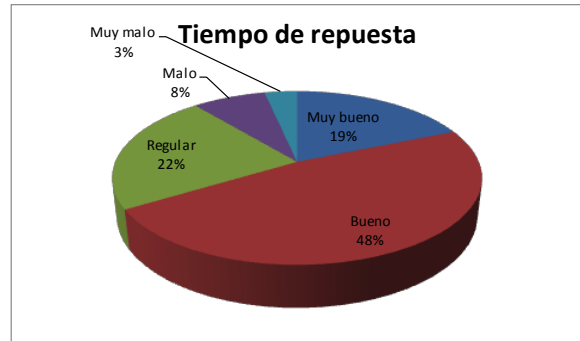
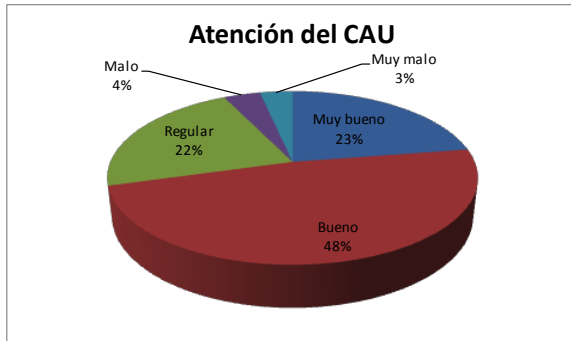
Trato del personal en estaciones de peajes



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 428 Usuarios, con el siguiente resultado: en promedio el 47,52% consideran que posee ventajas muy importante, el 33,74% como importante, el 8,18% como poco importante y el 10,56% Ns/Nc.-

La repuesta con mayor ponderación es la “Seguridad” que se considera como Muy Importante con un 56,78% y la “Rapidez” con un 50,47%, dentro de lo poco importante el de mayor ponderación el “Ahorro de combustible” con un 18,46%.-

Detalle:

VENTAJAS DE LA AUTOPISTA	Muy importante		Importante		Poco importante		NS/NC	
Rapidez	216	50,47%	173	40,42%	24	5,61%	15	3,50%
Seguridad	243	56,78%	136	31,78%	22	5,14%	27	6,31%
Ahorro de combustible	155	36,21%	157	36,68%	79	18,46%	37	8,64%
Auxilio en caso de accidente	210	49,07%	121	28,27%	23	5,37%	74	17,29%
Auxilio mecánico en caso de avería	193	45,09%	135	31,54%	27	6,31%	73	17,06%
Resultado del Item		47,52%		33,74%		8,18%		10,56%

ESTADISTICA DE TRANSITO

De la consulta estadística de tránsito en la pregunta “Horario habitual” el 80,68% responde que viaja por la mañana y el 7,39% de noche.-

En la pregunta sobre “Frecuencia de viaje” la respuesta de mayor consideración es a diario con un 49,43% y semanal con un 22,92%.-

Con respecto al “Motivo más habitual” se destaca el laboral con un 76,14% y muy bajo, por turismo tan solo un 7,58%.-

Detalle:

HORARIO HABITUAL	Mañana	%	Tarde	%	Noche	%
	426	80,68	63	11,93	39	7,39

FRECUENCIA DE VIAJE	Diario	%	Semanal	%	Mensual	%	Ocacional	%
	261	49,43	121	22,92	65	12,31	81	15,34

MOTIVO MAS HABITUAL	Laboral	%	Turismo	%	Otros	%
	402	76,14	40	7,58	86	16,29

SUGERENCIAS

A continuación se mencionan algunas de las sugerencias:

- Mejorar el estado de la calzada
- Reparar los accesos
- Más señalización

RESULTADOS DE ORIGEN Y DESTINO

El 73,11% tienen como “origen” la provincia de Santa Fe, le sigue Buenos Aires con un 9,85% y Entre Ríos con un 7,20%. La localidad de “origen” con mayor porcentaje es la ciudad de Rosario con un 19,70%, le sigue Santa Fe con un 18,94% y Paraná con un 3,98%.-

La provincia de mayor porcentaje como “destino” es Santa Fe con un 77,46%, le sigue Buenos Aires con un 14,02% y Entre Ríos con un 2,27%. Las localidades de mayor porcentaje como “destino” son la ciudad de Rosario con un 30,49%, Santa Fe con un 13,45% y Buenos Aires con 9,28%.-

Con estos resultados queda de manifiesto que la Autopista es utilizada principalmente por Usuarios de la provincia de Santa Fe y que tienen domicilios en las Ciudades de Rosario y Santa Fe.-

Detalle:

ORIGEN		
Provincia	Cantidad	%
Santa Fe	386	73,11
Buenos Aires	52	9,85
Entres Rios	38	7,20
Chaco	10	1,89
Corrientes	10	1,89
Misiones	9	1,70
Otras	23	4,36
Total	528	100,00

DESTINO		
Provincia	Cantidad	%
Santa Fe	409	77,46
Buenos Aires	74	14,02
Entre Rios	12	2,27
Chaco	9	1,70
Corrientes	7	1,33
Formosa	4	0,76
Otras	13	2,46
Total	528	100,00

Localidad	Cantidad	%
Rosario	104	19,70
Santa Fe	100	18,94
Paraná	21	3,98
Buenos Aires	20	3,79
Esperanza	16	3,03
Santo Tome	13	2,46
San Lorenzo	10	1,89
Otras	244	46,21
Total	528	100,00

Localidad	Cantidad	%
Rosario	161	30,49
Santa Fe	71	13,45
Buenos Aires	49	9,28
Timbúes	12	2,27
Arequito	11	2,08
Paraná	11	2,08
San Lorenzo	9	1,70
Otras	204	38,64
Total	528	100,00