

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

SATISFACCION DEL CLIENTE (CAJAS)

1. DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

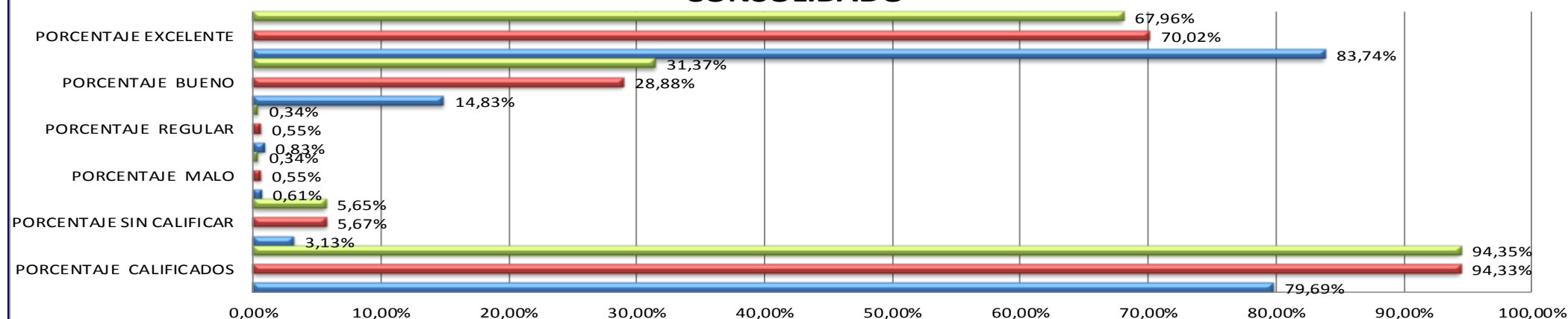
1. FÓRMULA	(Calificaciones Buenas+Exelentes) - (Sin Calificar + Malas + Regulares)	Rango	Clasificación
2. FUENTE DE DATOS	Reporte Digiturno	Mayor 85%	EXCELENTE
3. FRECUENCIA DEL CÁLCULO	Mensual	76% 85%	BUENO
4. FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	Trimestral	61% 75%	REGULAR
5. RESPONSABLE DEL CÁLCULO	CALIDAD	Menor 60%	MALO

CONCEPTO	sep-14	oct-14	nov-14
TOTAL TURNOS	1659	1358	1257
CALIFICADOS	1322	1281	1186
SIN CALIFICAR	52	77	71
MALO	8	7	4
REGULAR	11	7	4
BUENO	196	370	372
EXCELENTE	1107	897	806

CONCEPTO	sep-14	oct-14	nov-14
PORCENTAJE CALIFICADOS	79,69%	94,33%	94,35%
PORCENTAJE SIN CALIFICAR	3,13%	5,67%	5,65%
PORCENTAJE MALO	0,61%	0,55%	0,34%
PORCENTAJE REGULAR	0,83%	0,55%	0,34%
PORCENTAJE BUENO	14,83%	28,88%	31,37%
PORCENTAJE EXCELENTE	83,74%	70,02%	67,96%
PROMEDIO DESEMPEÑO	93,99%	92,14%	93,00%

2. PRESENTACIÓN DEL INDICADOR

CONSOLIDADO



	PORCENTAJE CALIFICADOS	PORCENTAJE SIN CALIFICAR	PORCENTAJE MALO	PORCENTAJE REGULAR	PORCENTAJE BUENO	PORCENTAJE EXCELENTE
■ nov-14	94,35%	5,65%	0,34%	0,34%	31,37%	67,96%
■ oct-14	94,33%	5,67%	0,55%	0,55%	28,88%	70,02%
■ sep-14	79,69%	3,13%	0,61%	0,83%	14,83%	83,74%

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

SATISFACCION DEL CLIENTE (CAJAS- 3)

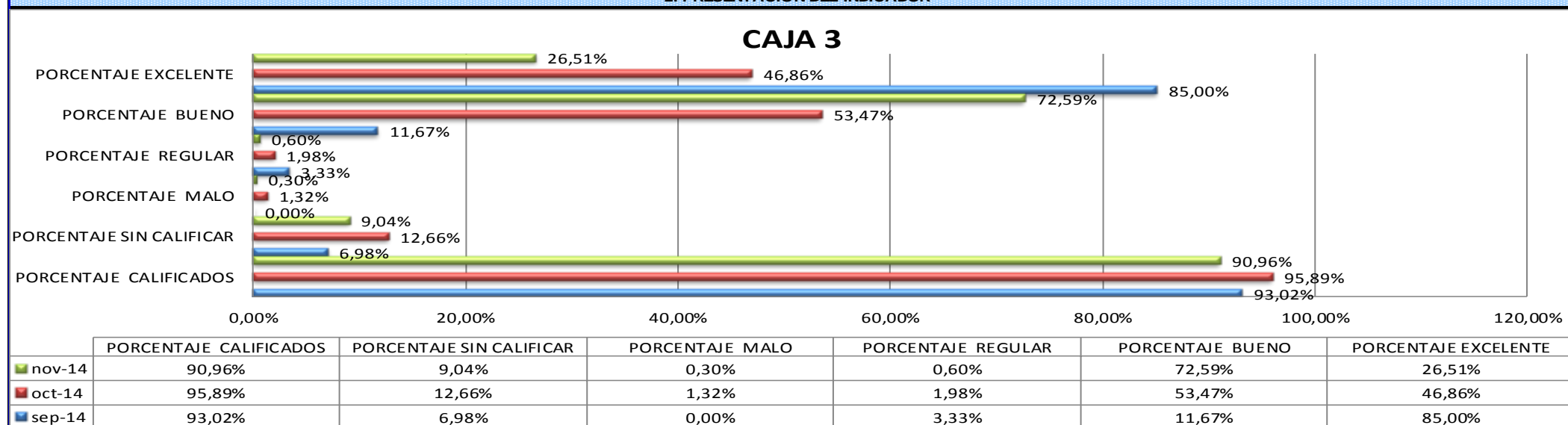
1. DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

1. FÓRMULA	(Calificaciones Buenas+Exelentes) - (Sin Calificar + Malas + Regulares)	Rango	
2. FUENTE DE DATOS	Reporte Digiturno	Mayor 85%	EXCELENTE
3. FRECUENCIA DEL CÁLCULO	Mensual	76%	85%
4. FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	Trimestral	61%	75%
5. RESPONSABLE DEL CÁLCULO	CALIDAD	Menor 60%	MALO

CONCEPTO	sep-14	oct-14	nov-14
TOTAL TURNOS	129	316	365
CALIFICADOS	120	303	332
SIN CALIFICAR	9	40	33
MALO	0	4	1
REGULAR	4	6	2
BUENO	14	162	241
EXCELENTE	102	142	88

CONCEPTO	sep-14	oct-14	nov-14
PORCENTAJE CALIFICADOS	93,02%	95,89%	90,96%
PORCENTAJE SIN CALIFICAR	6,98%	12,66%	9,04%
PORCENTAJE MALO	0,00%	1,32%	0,30%
PORCENTAJE REGULAR	3,33%	1,98%	0,60%
PORCENTAJE BUENO	11,67%	53,47%	72,59%
PORCENTAJE EXCELENTE	85,00%	46,86%	26,51%
PROMEDIO DESEMPEÑO	86,36%	84,37%	89,15%

2. PRESENTACIÓN DEL INDICADOR



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

SATISFACCION DEL CLIENTE (CAJAS- 4)

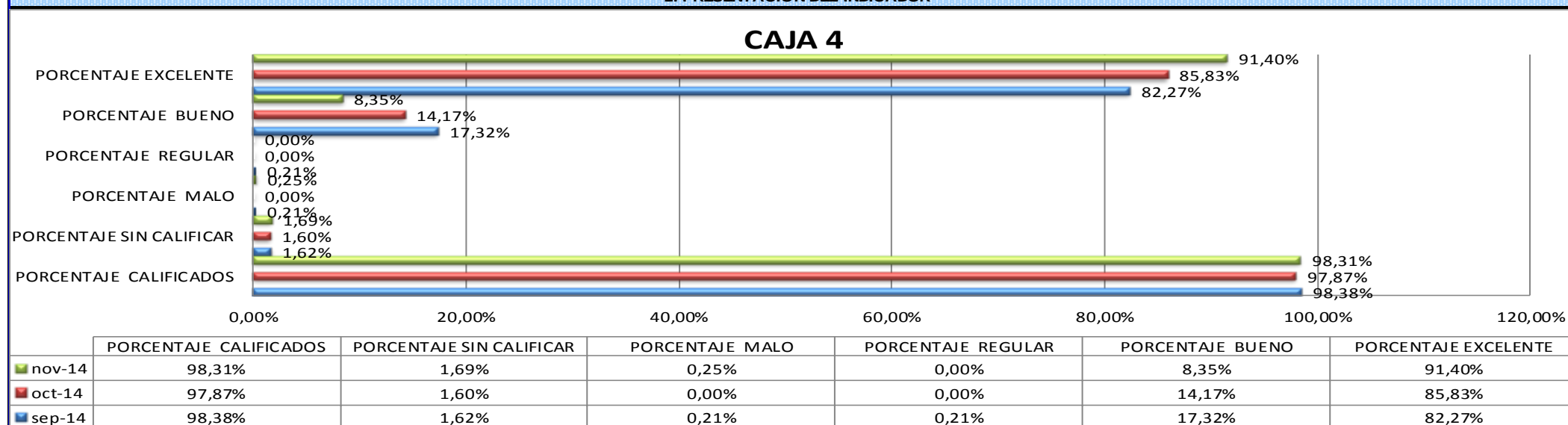
1. DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

1. FÓRMULA	(Calificaciones Buenas+Exelentes) - (Sin Calificar + Malas + Regulares	Rango		Clasificación
2. FUENTE DE DATOS	Reporte Digiturno	Mayor 85%		EXCELENTE
3. FRECUENCIA DEL CÁLCULO	Mensual	76%	85%	BUENO
4. FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	Trimestral	61%	75%	REGULAR
5. RESPONSABLE DEL CÁLCULO	CALIDAD	Menor 60%		MALO

CONCEPTO	sep-14	oct-14	nov-14
TOTAL TURNOS	493	375	414
CALIFICADOS	485	367	407
SIN CALIFICAR	8	6	7
MALO	1	0	1
REGULAR	1	0	0
BUENO	84	52	34
EXCELENTE	399	315	372

CONCEPTO	sep-14	oct-14	nov-14
PORCENTAJE CALIFICADOS	98,38%	97,87%	98,31%
PORCENTAJE SIN CALIFICAR	1,62%	1,60%	1,69%
PORCENTAJE MALO	0,21%	0,00%	0,25%
PORCENTAJE REGULAR	0,21%	0,00%	0,00%
PORCENTAJE BUENO	17,32%	14,17%	8,35%
PORCENTAJE EXCELENTE	82,27%	85,83%	91,40%
PROMEDIO DESEMPEÑO	97,55%	98,40%	97,82%

2. PRESENTACIÓN DEL INDICADOR



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

SATISFACCION DEL CLIENTE (CAJAS- 5)

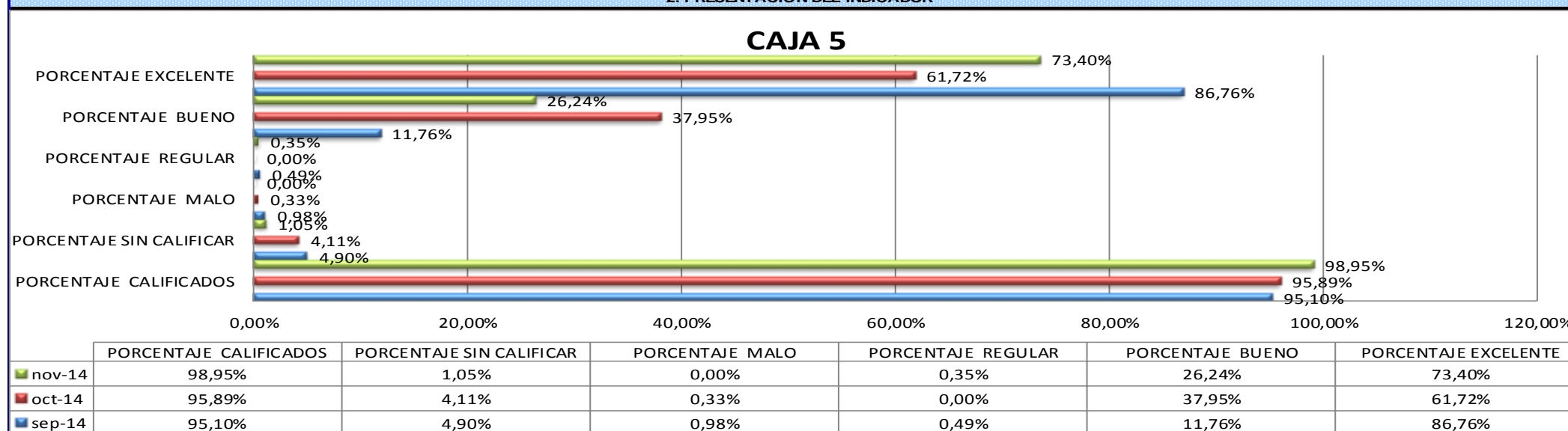
1. DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

1. FÓRMULA	(Calificaciones Buenas+Exelentes) - (Sin Calificar + Malas + Regulares)	Rango	
2. FUENTE DE DATOS	Reporte Digiturno	Mayor 85%	EXCELENTE
3. FRECUENCIA DEL CÁLCULO	Mensual	76%	85%
4. FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	Trimestral	61%	75%
5. RESPONSABLE DEL CÁLCULO	CALIDAD	Menor 60%	MALO

CONCEPTO	sep-14	oct-15	nov-14
TOTAL TURNOS	429	316	285
CALIFICADOS	408	303	282
SIN CALIFICAR	21	13	3
MALO	4	1	0
REGULAR	2	0	1
BUENO	48	115	74
EXCELENTE	354	187	207

CONCEPTO	sep-14	oct-14	nov-14
PORCENTAJE CALIFICADOS	95,10%	95,89%	98,95%
PORCENTAJE SIN CALIFICAR	4,90%	4,11%	1,05%
PORCENTAJE MALO	0,98%	0,33%	0,00%
PORCENTAJE REGULAR	0,49%	0,00%	0,35%
PORCENTAJE BUENO	11,76%	37,95%	26,24%
PORCENTAJE EXCELENTE	86,76%	61,72%	73,40%
PROMEDIO DESEMPEÑO	92,16%	95,23%	98,24%

2. PRESENTACIÓN DEL INDICADOR



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

SATISFACCION DEL CLIENTE (CAJAS- 6)

1. DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

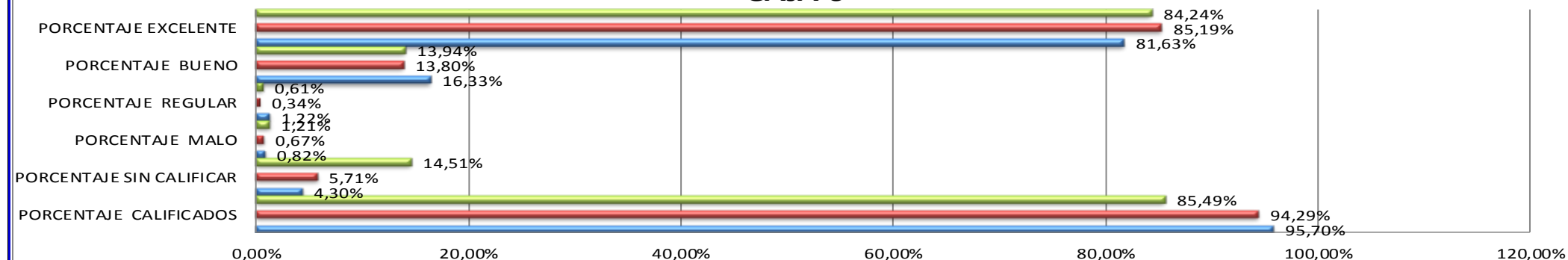
1. FÓRMULA	(Calificaciones Buenas+Excelentes) - (Sin Calificar + Malas + Regulares	Rango	Clasificación
2. FUENTE DE DATOS	Reporte Digiturno	Mayor 85%	EXCELENTE
3. FRECUENCIA DEL CÁLCULO	Mensual	76% 85%	BUENO
4. FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	Trimestral	61% 75%	REGULAR
5. RESPONSABLE DEL CÁLCULO	CALIDAD	Menor 60%	MALO

CONCEPTO	sep-14	oct-14	nov-14
TOTAL TURNOS	256	315	193
CALIFICADOS	245	297	165
SIN CALIFICAR	11	18	28
MALO	2	2	2
REGULAR	3	1	1
BUENO	40	41	23
EXCELENTE	200	253	139

CONCEPTO	sep-14	oct-15	nov-15
PORCENTAJE CALIFICADOS	95,70%	94,29%	85,49%
PORCENTAJE SIN CALIFICAR	4,30%	5,71%	14,51%
PORCENTAJE MALO	0,82%	0,67%	1,21%
PORCENTAJE REGULAR	1,22%	0,34%	0,61%
PORCENTAJE BUENO	16,33%	13,80%	13,94%
PORCENTAJE EXCELENTE	81,63%	85,19%	84,24%
PROMEDIO DESEMPEÑO	91,62%	92,27%	81,86%

2. PRESENTACIÓN DEL INDICADOR

CAJA 6



	PORCENTAJE CALIFICADOS	PORCENTAJE SIN CALIFICAR	PORCENTAJE MALO	PORCENTAJE REGULAR	PORCENTAJE BUENO	PORCENTAJE EXCELENTE
■ nov-15	85,49%	14,51%	1,21%	0,61%	13,94%	84,24%
■ oct-15	94,29%	5,71%	0,67%	0,34%	13,80%	85,19%
■ sep-14	95,70%	4,30%	0,82%	1,22%	16,33%	81,63%