

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

SATISFACCION DEL CLIENTE (CAJAS)

1. DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

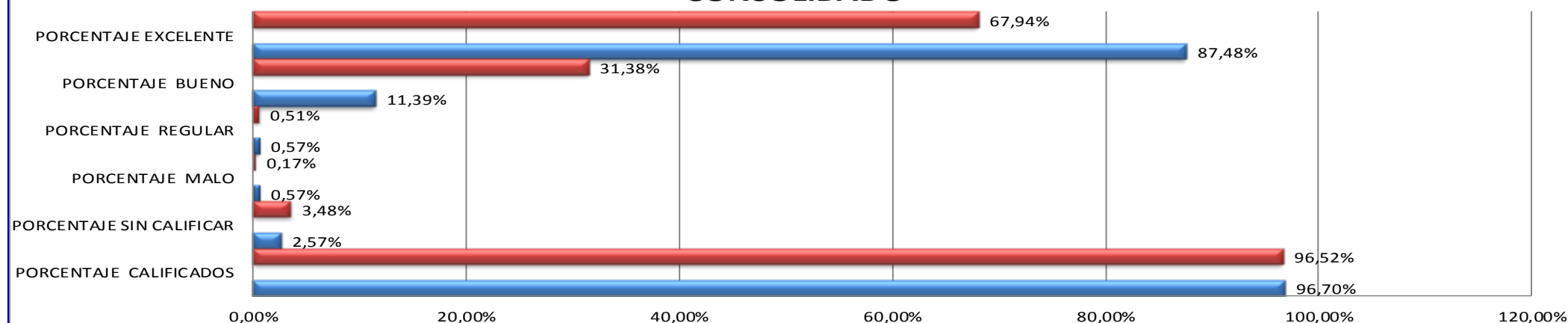
1. FÓRMULA	(Calificaciones Buenas+Exelentes) - (Sin Calificar + Malas + Regulares)	Rango	Clasificación
2. FUENTE DE DATOS	Reporte Digiturno	Mayor 85%	EXCELENTE
3. FRECUENCIA DEL CÁLCULO	Mensual	76% 85%	BUENO
4. FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	Trimestral	61% 75%	REGULAR
5. RESPONSABLE DEL CÁLCULO	CALIDAD	Menor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

CONCEPTO	dic-14	ene-15							
TOTAL TURNOS	1090	2440							
CALIFICADOS	1054	2355							
SIN CALIFICAR	28	85							
MALO	6	4							
REGULAR	6	12							
BUENO	120	739							
EXCELENTE	922	1600							

CONCEPTO	dic-14	ene-15							
PORCENTAJE CALIFICADOS	96,70%	96,52%							
PORCENTAJE SIN CALIFICAR	2,57%	3,48%							
PORCENTAJE MALO	0,57%	0,17%							
PORCENTAJE REGULAR	0,57%	0,51%							
PORCENTAJE BUENO	11,39%	31,38%							
PORCENTAJE EXCELENTE	87,48%	67,94%							
PROMEDIO DESEMPEÑO	95,15%	95,16%							

2. PRESENTACIÓN DEL INDICADOR

CONSOLIDADO



	PORCENTAJE CALIFICADOS	PORCENTAJE SIN CALIFICAR	PORCENTAJE MALO	PORCENTAJE REGULAR	PORCENTAJE BUENO	PORCENTAJE EXCELENTE
■ ene-15	96,52%	3,48%	0,17%	0,51%	31,38%	67,94%
■ dic-14	96,70%	2,57%	0,57%	0,57%	11,39%	87,48%

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

SATISFACCION DEL CLIENTE (CAJA 3)

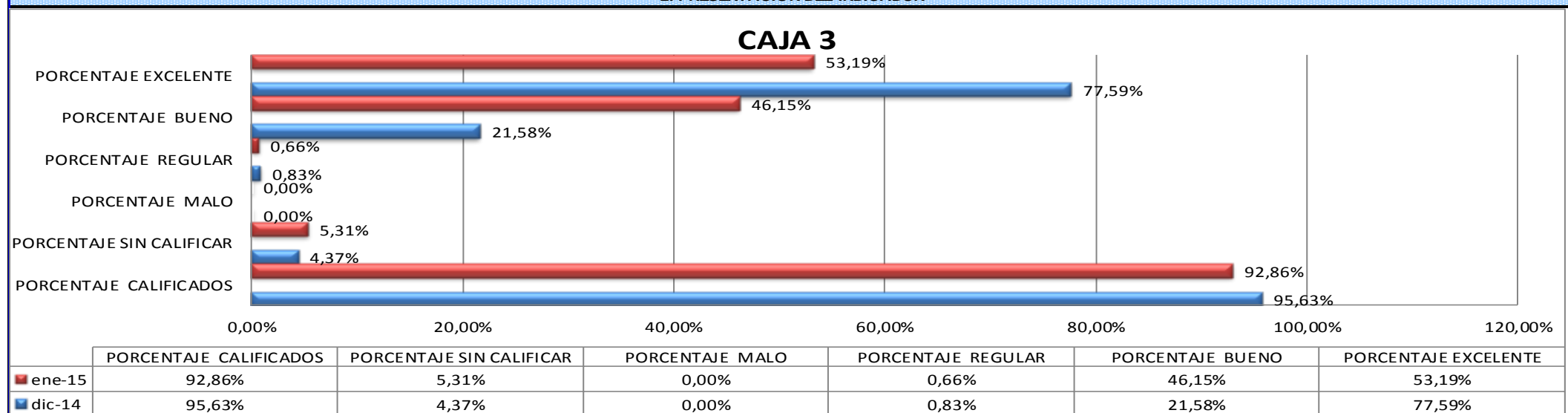
1. DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

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%	BUENO
4. FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	Trimestral	61% 75%	REGULAR
5. RESPONSABLE DEL CÁLCULO	CALIDAD	Menor 60%	MALO

CONCEPTO	dic-14	ene-15							
TOTAL TURNOS	252	490							
CALIFICADOS	241	455							
SIN CALIFICAR	11	26							
MALO	0	0							
REGULAR	2	3							
BUENO	52	210							
EXCELENTE	187	242							

CONCEPTO	dic-14	ene-15							
PORCENTAJE CALIFICADOS	95,63%	92,86%							
PORCENTAJE SIN CALIFICAR	4,37%	5,31%							
PORCENTAJE MALO	0,00%	0,00%							
PORCENTAJE REGULAR	0,83%	0,66%							
PORCENTAJE BUENO	21,58%	46,15%							
PORCENTAJE EXCELENTE	77,59%	53,19%							
PROMEDIO DESEMPEÑO	93,98%	93,38%							

2. PRESENTACIÓN DEL INDICADOR



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (CAJAS- 4)

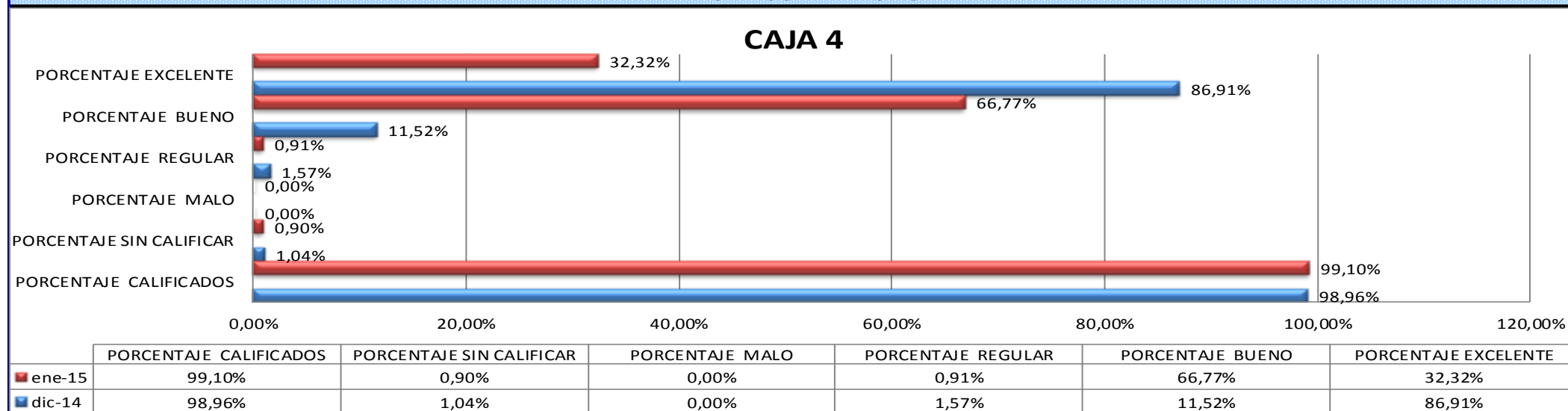
1. DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

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	dic-14	ene-15							
TOTAL TURNOS	193	665							
CALIFICADOS	191	659							
SIN CALIFICAR	2	6							
MALO	0	0							
REGULAR	3	6							
BUENO	22	440							
EXCELENTE	166	213							

CONCEPTO	dic-14	ene-15							
PORCENTAJE CALIFICADOS	98,96%	99,10%							
PORCENTAJE SIN CALIFICAR	1,04%	0,90%							
PORCENTAJE MALO	0,00%	0,00%							
PORCENTAJE REGULAR	1,57%	0,91%							
PORCENTAJE BUENO	11,52%	66,77%							
PORCENTAJE EXCELENTE	86,91%	32,32%							
PROMEDIO DESEMPEÑO	95,82%	97,28%							

2. PRESENTACIÓN DEL INDICADOR



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

SATISFACCION DEL CLIENTE (CAJAS- 5)

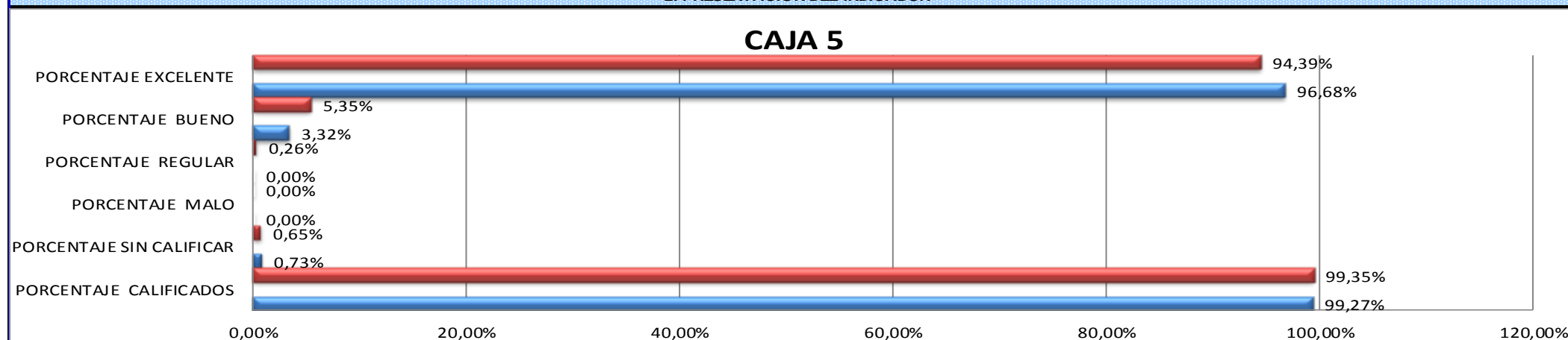
1. DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

1. FÓRMULA	(Calificaciones Buenas+Exelentes) - (Sin Calificar + Malas + Regulares	Rango	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	dic-14	ene-15							
TOTAL TURNOS	273	771							
CALIFICADOS	271	766							
SIN CALIFICAR	2	5							
MALO	0	0							
REGULAR	0	2							
BUENO	9	41							
EXCELENTE	262	723							

CONCEPTO	dic-14	ene-15							
PORCENTAJE CALIFICADOS	99,27%	99,35%							
PORCENTAJE SIN CALIFICAR	0,73%	0,65%							
PORCENTAJE MALO	0,00%	0,00%							
PORCENTAJE REGULAR	0,00%	0,26%							
PORCENTAJE BUENO	3,32%	5,35%							
PORCENTAJE EXCELENTE	96,68%	94,39%							
PROMEDIO DESEMPEÑO	99,27%	98,83%							

2. PRESENTACIÓN DEL INDICADOR



	PORCENTAJE CALIFICADOS	PORCENTAJE SIN CALIFICAR	PORCENTAJE MALO	PORCENTAJE REGULAR	PORCENTAJE BUENO	PORCENTAJE EXCELENTE
■ ene-15	99,35%	0,65%	0,00%	0,26%	5,35%	94,39%
■ dic-14	99,27%	0,73%	0,00%	0,00%	3,32%	96,68%

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (CAJAS- 6)

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	dic-14	ene-15						
TOTAL TURNOS	364	515						
CALIFICADOS	351	474						
SIN CALIFICAR	13	41						
MALO	6	4						
REGULAR	1	1						
BUENO	37	48						
EXCELENTE	307	421						

CONCEPTO	dic-14	ene-15						
PORCENTAJE CALIFICADOS	96,43%	92,04%						
PORCENTAJE SIN CALIFICAR	3,57%	7,96%						
PORCENTAJE MALO	1,71%	0,84%						
PORCENTAJE REGULAR	0,28%	0,21%						
PORCENTAJE BUENO	10,54%	10,13%						
PORCENTAJE EXCELENTE	87,46%	88,82%						
PROMEDIO DESEMPEÑO	92,44%	89,93%						

2. PRESENTACIÓN DEL INDICADOR

