

	OBJETIVOS TACTICOS		
	Código: FO-SC-CAL-MCON-03		
	Revisión: 2	Fecha revisión: 07/Sep/2015	Página 1 de 1

Proceso (Departamento): Atención a clientes			
Indicador: Respuesta a sugerencias y reclamaciones (SURE)			
Propósito: Obtener información directamente del cliente, para que de esta forma se realice un análisis para detectar las áreas de oportunidad que pudieran presentarse en los departamentos que integran INARI.			
Responsable: Coordinador de Atención a Clientes			
Fuentes (Información de donde se obtendrán los datos): Formato SURE.			
Calculo: Total de respuestas a sugerencias y reclamaciones recibidas / total de sugerencias y reclamaciones recibidas = Respuestas satisfactorias.			
Meta: 88%		Seguimiento (mensual, bimestral, trimestral, semestral): Mensual	
Parámetro:	Deficiente ≤69%	Aceptable 70% - 87%	Bueno ≥ 88%

Proceso (Departamento): Atención a clientes			
Indicador: Cumplimiento de monitoreo de llamadas a los clientes o visitas a clientes.			
Propósito: Detectar anomalías y evaluar el servicio ofrecido por Inari.			
Responsable: Coordinador de Atención a Clientes			
Fuentes (Información de donde se obtendrán los datos): Formato de llamada para monitoreo de servicio.			
Calculo: (Llamadas realizadas y/o visitas realizadas)/ clientes en la cartera establecidos de manera mensual en el calendario=cumplimiento de la meta establecida.			
Meta: 8.5%		Seguimiento (mensual, bimestral, trimestral, semestral): Mensual	
Parámetro:	Deficiente ≤5.9%	Aceptable 6% - 7.9%	Bueno ≥ 8%