

Indicadores de Servicios

- 1. Correo Electrónico (COE)
- 2. Acceso a Internet (AI)
- 3. Mantenimiento y reparación de computadoras (MRC)
- 4. Servicio postventa de Rodas XXI (PR)
- 5. Instalación de redes de computadoras (IRC)
- 6. Registro de dominios (RD)
- 7. Capacitación y entrenamientos (CE)
- 8. Otro (O)

| Totales de Respuestas | | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|---|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ISA |
| COE | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| AI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MRC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| IRC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RD | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| O | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ISG: 1 | | | | | | |

Indicadores de Relaciones con Clientes

- 1. Respuesta adecuada a sus inquietudes (RAI)
- 2. Facilidad de acceder a la persona adecuada (FAP)
- 3. Actitud de colaboracion por la persona que atiende (ACP)
- 4. Tiempo de respuesta (TR)
- 5. Relaciones con el cliente (RC)

| Totales de Respuestas | | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|---|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ISA |
| RAI | | | | | | |
| FAP | | | | | | |
| ACP | | | | | | |
| FAP | | | | | | |
| TR | | | | | | |
| RC | | | | | | |
| ISG: | | | | | | |

Indicadores de Cumplimientos

- 1. Información sobre las afectaciones del servicio (IAS)
- 2. Cumplimiento del servicio realizado (CSR)
- 3. Disposición del personal para la solución de los problemas que se le presentan (DPSP)
- 4. Facilidad de comunicación con el responsable de brindar el servicio (FCR)
- 5. Capacidad, eficiencia y agilidad para la resolución de problemas y quejas (CEA)
- 6. Cumplimientos de CITMATEL comparado con otras empresas (CC)

| Totales de Respuestas | | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|---|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ISA |
| IAS | | | | | | |
| CSR | | | | | | |
| DPSP | | | | | | |
| FCR | | | | | | |
| CEA | | | | | | |
| CC | | | | | | |
| ISG: | | | | | | |

Indicadores de Credibilidad

- 1. Confianza en los servicios que brinda la empresa (CS)

- 2. Confianza en la capacidad del personal de la empresa (CCP)
- 3. Credibilidad de CITMATEL comparado con otras empresas (CCOE)

| Totales de Respuestas | | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|---|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ISA |
| CS | | | | | | |
| CCP | | | | | | |
| CCOE | | | | | | |
| ISG: | | | | | | |

Satisfacción general

- 1. Nivel de satisfacción con nuestra empresa (NS)
- 2. Esfuerzo o mejora durante el último año por parte de nuestra empresa por aumentar su satisfacción como cliente (E)

| Totales de Respuestas | | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|---|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ISA |
| NS | | | | | | |
| E | | | | | | |
| ISG: | | | | | | |