

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						
AI						
MRC						
PR						
IRC						
RD						
CE						
O						
ISG:						

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	1	0	0	0	0	1
FAP	0	0	0	0	0	0
ACP	0	0	0	0	0	0
FAP	0	0	0	0	0	0
TR	0	0	0	0	0	0
RC	0	0	0	0	0	0
ISG:	0.2					

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:						