

Valoraciones de Encuestas

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	0	0	0	0	0	0	0
AI	0	0	0	0	0	0	0
MRC	0	0	0	0	0	0	0
PR	0	0	0	0	0	0	0
IRC	0	0	0	0	0	0	0
RD	0	0	0	0	0	0	0
CE	0	0	0	0	0	0	0
O	0	0	0	0	0	0	0
ISG: 0							

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	0	0	0	0	0	0	0
FAP	0	0	0	0	0	0	0
ACP	0	0	0	0	0	0	0
FAP	0	0	0	0	0	0	0
TR	0	0	0	0	0	0	0
RC	0	0	0	0	0	0	0
ISG: 0							

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	0	0	0	0	0	0	0
CSR	0	0	0	0	0	0	0
DPSP	0	0	0	0	0	0	0
FCR	0	0	0	0	0	0	0
CEA	0	0	0	0	0	0	0
CC	0	0	0	0	0	0	0

ISG: 0

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	0	0	0	0	0	0
CCP	0	0	0	0	0	0
CCE	0	0	0	0	0	0

ISG: 0

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	1	0	0	0	0	1
E	0	0	0	0	0	0
ISG: 0.5						