

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	1	0	0	0	0	1
IRC	0	0	0	0	0	0
RD	0	1	0	0	0	2
CE	0	0	0	0	0	0
O	0	0	0	0	0	0
ISG: 4						

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	1	0	0	0	0	1
ACP	1	0	0	0	0	1
FAP	1	0	0	0	0	1
TR	0	0	0	0	0	0
RC	0	0	0	0	0	0
ISG: 0.6						

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	1	0	0	0	0	1
CSR	0	0	0	0	0	0
DPSP	0	0	0	0	0	0
FCR	0	0	0	0	0	0
CEA	1	0	0	0	0	1
CC	0	0	0	0	0	0
ISG: 0.3333333333333333						

Indicadores de Credibilidad

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

3. Credibilidad de CITMATEL comparado con otras empresas (CCOE)

Totales de Respuestas						
	1	2	3	4	5	ISA
CS	1	0	0	0	0	1
CCP	0	0	0	0	0	0
CCOE	0	0	0	0	0	0
ISG: 0.3333333333333333						

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						