



# Boletín de calidad

OCTUBRE 2025





### **Política de Calidad**

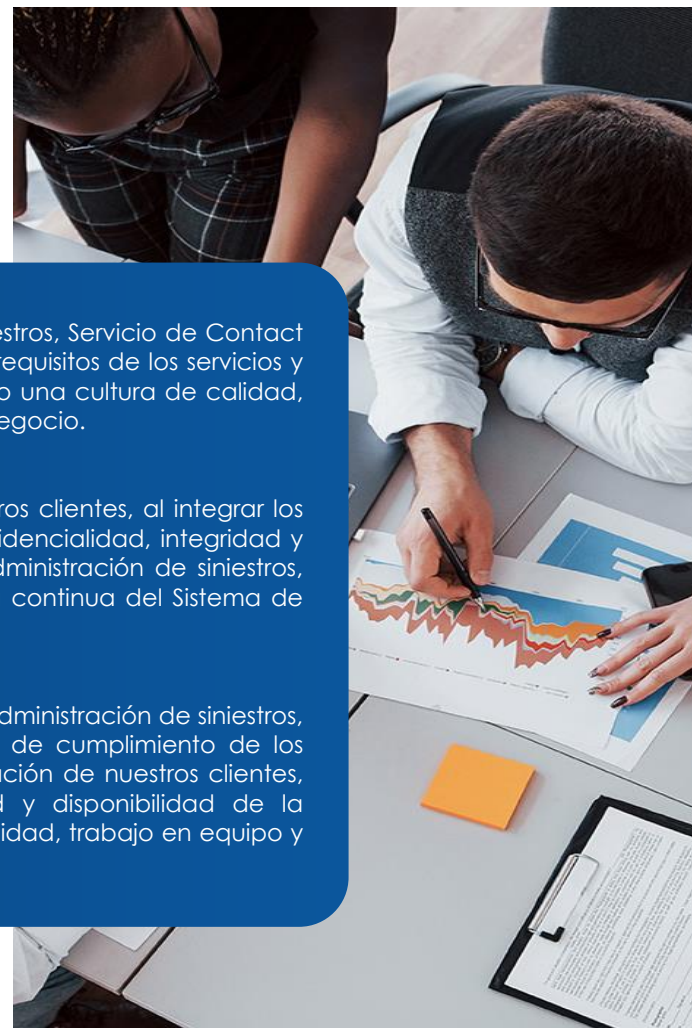
GEA Latinoamérica provee el Servicio de asistencia, Servicio de administración de siniestros, Servicio de Contact Center, alineados a los objetivos de nuestros clientes a través de cumplimiento de los requisitos de los servicios y regulaciones legales aplicables basados en un enfoque de procesos, riesgos, así como una cultura de calidad, trabajo en equipo y mejora continua con nuestros colaboradores, clientes y socios de negocio.

### **Política de Seguridad de la Información**

GEA Latinoamérica está comprometido con la Seguridad de la Información de nuestros clientes, al integrar los procesos, tecnología y personal que nos permitan gestionarla para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma en la gestión de los Servicio de asistencia, Servicio de administración de siniestros, Servicio de Contact Center, apegándonos al marco legal y trabajando en la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.

### **Política del Sistema de Gestión Integral**

GEA Latinoamérica está comprometido en proveer Servicio de asistencia, Servicio de administración de siniestros, Servicio de Contact Center, alineados a los objetivos de nuestros clientes a través de cumplimiento de los requisitos de los servicios, regulaciones legales aplicables y la seguridad de la Información de nuestros clientes, colaboradores y socios de negocio garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; basados en un enfoque de procesos, riesgos, así como una cultura de calidad, trabajo en equipo y mejora continua.



A woman with dark hair tied back, wearing a white button-down shirt and a blue headset with a microphone, is smiling and talking on the phone. She is holding the microphone with her right hand. In the background, there is a blurred office environment with a green plant on the left and a shelf with a small potted plant in the center. The text "Salvamos días en cada coordinación" is overlaid on the left side of the image in a white, sans-serif font.

Salvamos días  
en cada  
coordinación

OCTUBRE 2025

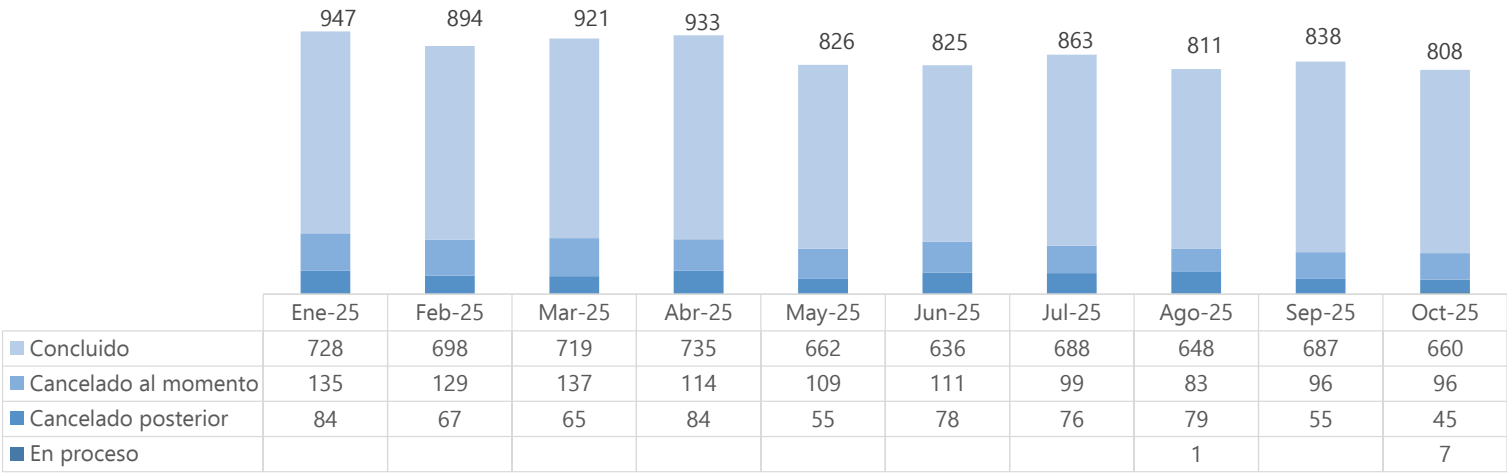


6.861  
Servicios  
concluidos 2025

9.656  
Servicios  
concluidos 2024

12  
Referencias  
concluidas.

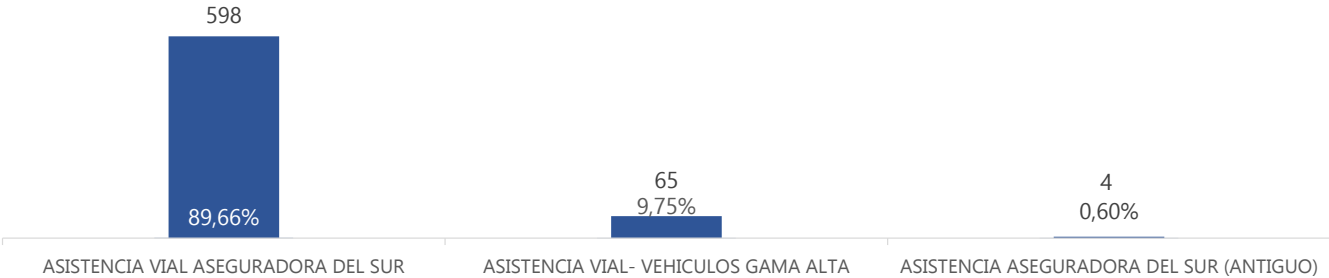
19  
Servicios de  
conexión concluidos.



OCTUBRE 2025

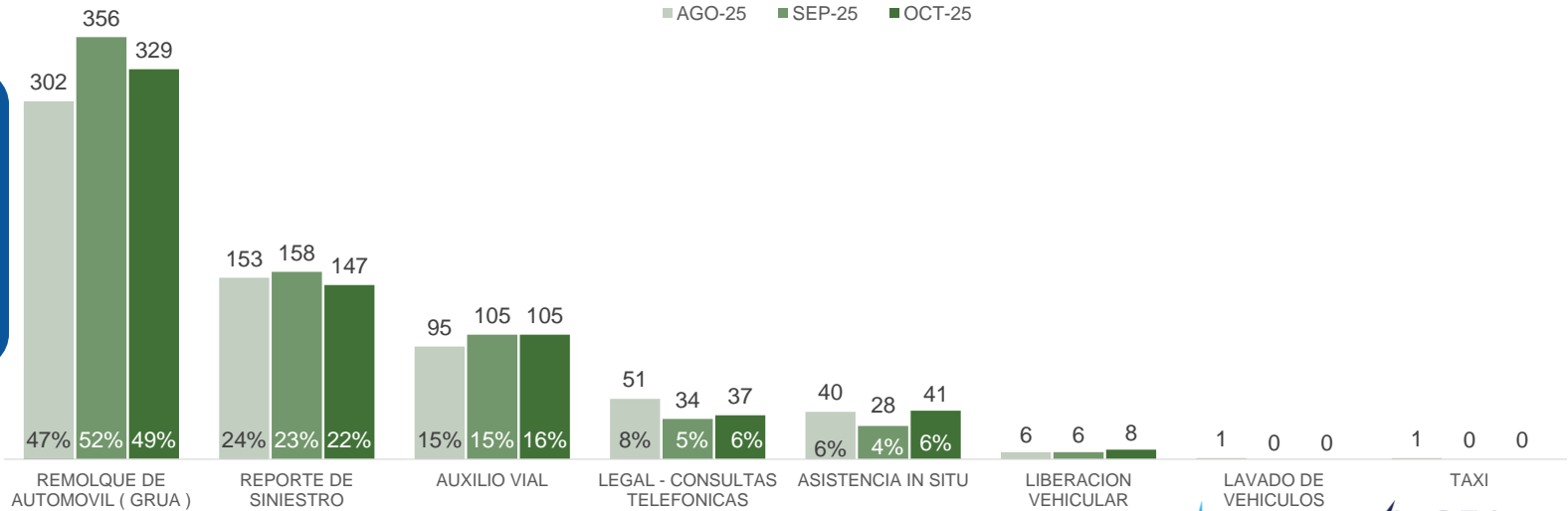


TIPO DE PLAN



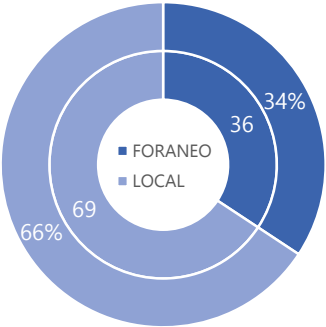


LINEAS DE SERVICIOS TRIMESTRAL

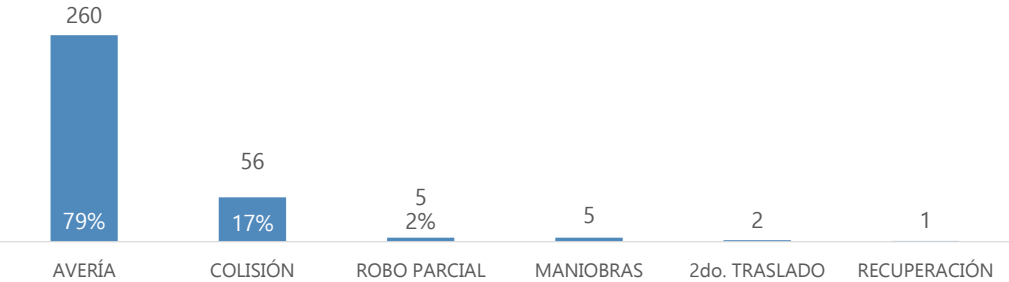
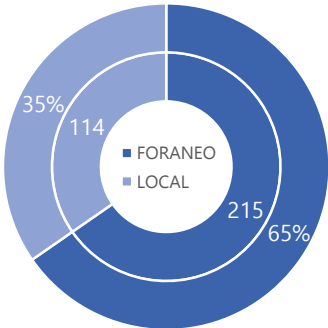
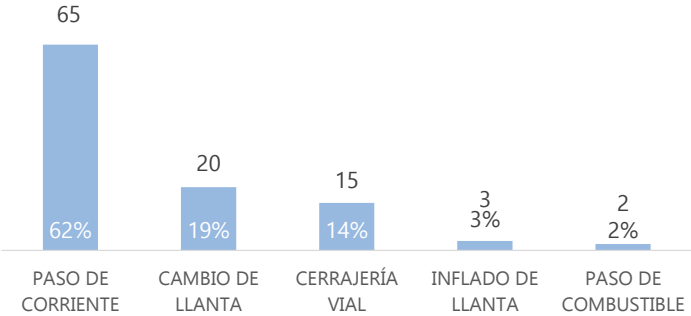




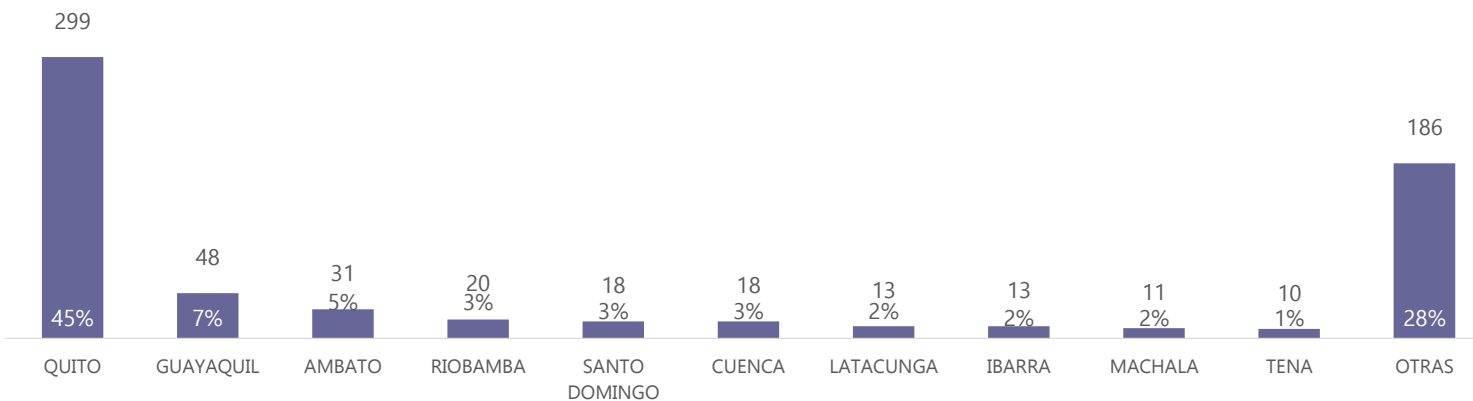
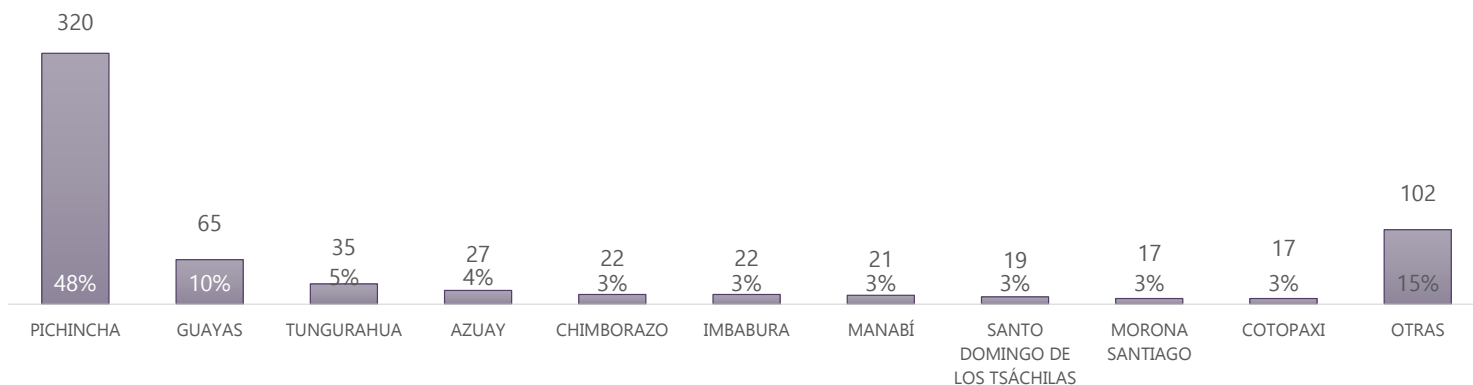
DEMARCACIÓN



SEGMENTACIÓN



**OCTUBRE 2025**







Sus clientes  
son lo más  
**importante**



GEA PIENSA EN TI





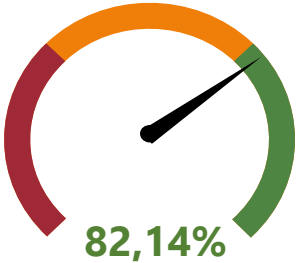
**462**  
Evaluaciones  
del total de 667 expedientes  
gestionados



**95,67%**  
Índice neto de  
satisfacción

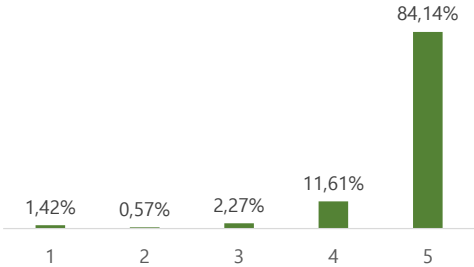


**1,08%**  
Índice neto de  
insatisfacción



**ATENCIÓN TELEFÓNICA**

¿Cómo califica la atención de nuestro  
operador telefónico?



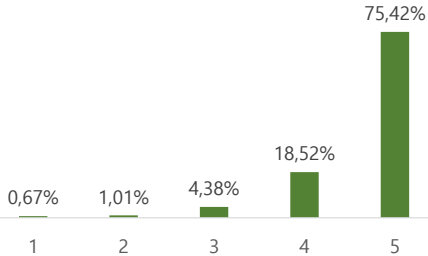
Índice neto de satisfacción

**95,75%**



**TIEMPO DE LLEGADA**

¿Cómo califica el tiempo de llegada de  
nuestro técnico?



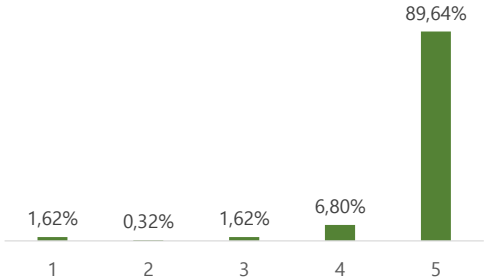
Índice neto de satisfacción

**93,94%**



**SERVICIO RECIBIDO**

¿Cómo califica el servicio recibido por  
nuestro técnico?



Índice neto de satisfacción

**96,44%**

**OCTUBRE 2025**



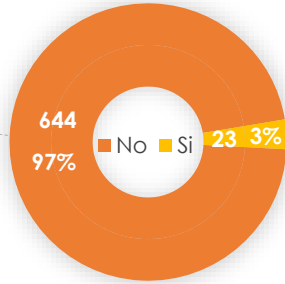
**NO PROGRAMADOS**

**95,76%**

Índice neto de satisfacción

**1,12%**

Índice neto de insatisfacción



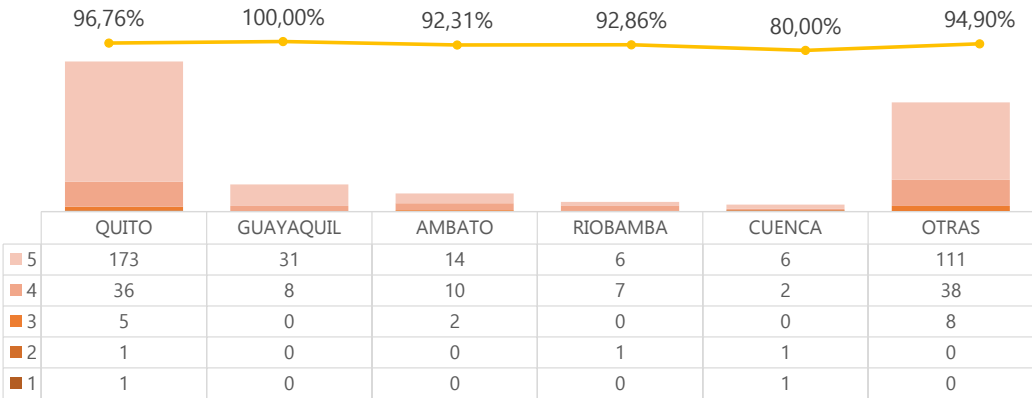
**PROGRAMADOS**

**92,86%**

Índice neto de satisfacción

**0,00%**

Índice neto de insatisfacción



**OCTUBRE 2025**



Mes	Cliente	Asis.	Fecha	Estatus expedient	Provincia	Ciudad	Placa	Servicio	Tipo de Problema
OCT-25	GRUVIPRO GRUPO DE VIGILANCIA Y PROTECCION	4744085	8/10/2025	CANCELADO POSTERIOR	LOS RIOS (EC)	QUEVEDO	PDK3575	REMOLQUE DE AUTOMOVIL ( GRUA )	DISPONIBILIDAD DE PROVEEDORES
OCT-25	PROINMOBILIARIA SA	4745031	8/10/2025	CONCLUIDO	PICHINCHA (EC)	QUITO	PCY4682	ASISTENCIA IN SITU	TIEMPO DE CONTACTO ELEVADO
OCT-25	SEGURIDAD MAXIMA SEGUMAX CIA LTDA	4745041-4745052	8/10/2025	CANCELADO POSTERIOR	PICHINCHA (EC)	QUITO	PDW3189	REMOLQUE DE AUTOMOVIL ( GRUA )	TIEMPO DE CONTACTO ELEVADO

OCTUBRE 2025

PORCENTAJE DE QUEJAS PROCEDENTES

HISTÓRICO QUEJAS PROCEDENTES											
PUNTO DE CONTROL	Ene-25	Feb-25	Mar-25	Abr-25	May-25	Jun-25	Jul-25	Ago-25	Sep-25	Oct-25	Total
Servicios en todos los estatus	947	894	921	933	826	825	863	811	838	808	8.666
Cantidad Quejas Procedentes	2	2	8	2	1	0	6	8	10	3	42
% Quejas procedentes	0,21%	0,22%	0,87%	0,21%	0,12%	0,00%	0,70%	0,99%	1,19%	0,37%	0,48%

MOTIVO QUEJAS PROCEDENTES

	ENE-25	FEB-25	MAR-25	ABR-25	MAY-25	JUL-25	AGO-25	SEP-25	OCT-25
MOTIVO DE QUEJAS									
TIEMPO DE CONTACTO ELEVADO			1			2	3	3	2
DISPONIBILIDAD DE PROVEEDORES	1		1	1			1	1	1
DIRECCIONAMIENTO A TALLER			1				1		
COSTO POR TIEMPO DE ESPERA					1		1		
INCONFORMIDAD TIEMPO DE TRASLADO						1		1	
INFORMACION REPORTE DE SINIESTRO		2							
NOVEDAD TIEMPO DE ASIGNACIÓN			1						
CONFIDENCIALIDAD EN LA INFORMACIÓN						1			
SERVICIO NEGADO - ACTUALIZACION DE BASE	1								
DAÑO A VEHICULO								1	
DEMORA EN ATENCION CABINA							1		
GRÚA EN MAL ESTADO			1						
SERVICIO MAL COORDINADO								1	
COSTO POR MANIOBRA								1	
MANEJO EFECTIVO DE CLIENTES EN SITUACIONES DE ALTA TENSIÓN						1			
INCONFORMIDAD CON EL TALLER /ERROR EN LA TOMA DE DATOS								1	
TIEMPOS DE ESPERA EN LA LLAMADA						1			
ASESORAMIENTO LEGAL				1					
SERVICIO NEGADO - ALCANCE DE TA			1						
QUEJA DE MALA ATENCIÓN							1		
ERROR EN LA TOMA DE DATOS								1	
APROBACIÓN PARA REEMBOLSO			1						
SERVICIO MAL COODINADO			1						
Total	2	2	8	2	1	6	8	10	3

No hay quejas procedentes en Junio 2025

OCTUBRE 2025

TIEMPOS DE COORDINACIÓN

CUMPLIMIENTO ASIGNACION	Ene-25		Feb-25		Mar-25		Abr-25		May-25		Jun-25		Jul-25		Ago-25		Sep-25		Oct-25	
REMOLQUE DE AUTOMOVIL ( GRUA )	162	79,02%	166	80,98%	185	80,43%	222	81,02%	191	80,93%	181	83,03%	164	78,57%	153	79,27%	195	82,63%	194	82,91%
AUXILIO VIAL	110	94,02%	128	90,14%	100	93,46%	114	92,68%	93	93,00%	87	87,88%	97	95,10%	89	96,74%	90	90,91%	91	94,79%
ASISTENCIA IN SITU	31	96,88%	29	85,29%	20	83,33%	33	94,29%	21	95,45%	30	90,91%	28	96,55%	30	88,24%	23	92,00%	32	86,49%
CUMPLIMIENTO GENERAL	303	85,59%	323	84,78%	305	84,49%	369	85,42%	305	85,20%	298	85,14%	289	85,04%	272	85,27%	308	85,56%	317	86,38%

TIEMPOS DE CONTACTACION

SERVICIOS URBANOS

CUMPLIMIENTO CONTACTO - URBANO	Ene-25		Feb-25		Mar-25		Abr-25		May-25		Jun-25		Jul-25		Ago-25		Sep-25		Oct-25	
REMOLQUE DE AUTOMOVIL ( GRUA )	50	80,65%	50	80,65%	68	87,01%	76	86,36%	71	81,61%	61	81,33%	68	87,34%	68	87,34%	70	83,33%	90	84,91%
AUXILIO VIAL	77	91,67%	68	77,27%	55	87,10%	63	87,50%	57	95,00%	60	93,75%	53	86,89%	53	86,89%	68	90,67%	62	89,86%
CUMPLIMIENTO GENERAL	127	86,99%	118	78,67%	123	87,05%	139	86,88%	128	87,07%	121	87,05%	121	87,14%	121	87,14%	138	86,79%	152	86,86%
CUMPLIMIENTO LOCAL - LEGAL	Ene-25		Feb-25		Mar-25		Abr-25		May-25		Jun-25		Jul-25		Ago-25		Sep-25		Oct-25	
ASISTENCIA IN SITU	16	69,57%	29	80,56%	18	80,00%	20	86,96%	13	81,25%	25	92,59%	17	80,95%	24	80,00%	12	80,00%	31	81,58%
CUMPLIMIENTO GENERAL	16	69,57%	29	80,56%	18	80,00%	20	86,96%	13	81,25%	25	92,59%	17	80,95%	24	80,00%	12	80,00%	31	81,58%

TIEMPOS DE CONTACTACION

SERVICIOS RURALES

CUMPLIMIENTO CONTACTO - RURAL	Ene-25		Feb-25		Mar-25		Abr-25		May-25		Jun-25		Jul-25		Ago-25		Sep-25		Oct-25	
REMOLQUE DE AUTOMOVIL ( GRUA )	150	84,27%	135	80,84%	155	84,15%	176	83,02%	141	83,43%	142	84,02%	143	87,20%	138	84,15%	164	84,54%	141	84,43%
AUXILIO VIAL	44	95,65%	57	96,61%	45	97,87%	53	98,15%	46	100,00%	40	97,56%	51	98,08%	34	100,00%	29	100,00%	36	100,00%
CUMPLIMIENTO GENERAL	194	86,61%	192	84,96%	200	86,96%	229	86,09%	187	86,98%	182	86,67%	194	89,81%	172	86,87%	193	86,55%	177	87,19%
CUMPLIMIENTO FORANEO - LEGAL	Ene-25		Feb-25		Mar-25		Abr-25		May-25		Jun-25		Jul-25		Ago-25		Sep-25		Oct-25	
ASISTENCIA IN SITU	12	100,00%	-	-	4	100,00%	15	93,75%	9	90,00%	7	87,50%	10	90,91%	7	100,00%	11	91,67%	1	100,00%
CUMPLIMIENTO GENERAL	12	100,00%	-	-	4	100,00%	15	93,75%	9	90,00%	7	87,50%	10	90,91%	7	100,00%	11	91,67%	1	100,00%

OCTUBRE 2025



HEAVY USERS  
TOP 10

CLIENTES / SERVICIO BRINDADO	Ene-25	Feb-25	Mar-25	Abr-25	May-25	Jun-25	Jul-25	Ago-25	Sep-25	Oct-25	Total
<b>CASA MILITAR PRESIDENCIAL</b>	14	13	17	16	11	14	11	10			106
REMOLQUE DE AUTOMOVIL ( GRUA )	10	10	16	13	11	12	10	5			87
REPORTE DE SINIESTRO	2		1	2			1				6
AUXILIO VIAL		3				2		1			6
LEGAL - CONSULTAS TELEFONICAS	2			1							3
ASISTENCIA IN SITU								2			2
LIBERACION VEHICULAR								2			2
<b>CAJA CENTRAL FAE</b>				3	15	13	14	12	12	23	92
REMOLQUE DE AUTOMOVIL ( GRUA )				3	10	11	8	5	10	19	66
REPORTE DE SINIESTRO					2		3	4	1	2	12
AUXILIO VIAL					1	1	3		1		6
LEGAL - CONSULTAS TELEFONICAS					2			2			4
ASISTENCIA IN SITU						1		1		2	4
<b>CASAMILITARPRESIDENCIAL</b>									26	38	64
REMOLQUE DE AUTOMOVIL ( GRUA )									17	29	46
REPORTE DE SINIESTRO									3	4	7
AUXILIO VIAL									6	1	7
LIBERACION VEHICULAR										2	2
LEGAL - CONSULTAS TELEFONICAS										1	1
ASISTENCIA IN SITU										1	1
<b>QUIFATEX SA</b>	12	5	9	5	9	3	1	4	6	6	60
REMOLQUE DE AUTOMOVIL ( GRUA )	4	1	6	3	2	1	1	1	3	4	26
AUXILIO VIAL	5	3		1	1			1	2	2	15
ASISTENCIA IN SITU	1	1	2		3	1					8
REPORTE DE SINIESTRO	1			1	2	1		1	1		7
LEGAL - CONSULTAS TELEFONICAS	1		1		1			1			4
<b>EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA SA</b>	2	1	3	8	6	8	6	9	8		51
REMOLQUE DE AUTOMOVIL ( GRUA )	2	1	3	6	4	8	4	8	7		43
REPORTE DE SINIESTRO				2	1		1	1	1		6
LEGAL - CONSULTAS TELEFONICAS					1		1				2

**OCTUBRE 2025**



<b>☒ GAD MUNICIPAL DEL CANTON RIOBAMBA</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>49</b>
REMOLQUE DE AUTOMOVIL ( GRUA )	2	2	2	2	4	5	6		6	6	35
ASISTENCIA IN SITU		2	1					1	1	1	6
LEGAL - CONSULTAS TELEFONICAS	1		2					1			4
REPORTE DE SINIESTRO	1							2		1	4
<b>☒ AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE HIDROCARBURO</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>46</b>
REMOLQUE DE AUTOMOVIL ( GRUA )		2	2	3	2	4	11	6	3	2	35
REPORTE DE SINIESTRO		1	2	1	2			1	1	1	9
LEGAL - CONSULTAS TELEFONICAS		1						1			2
<b>☒ SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>45</b>
REMOLQUE DE AUTOMOVIL ( GRUA )	2	4	4	4	9	7	1	1	5	7	44
AUXILIO VIAL				1							1
<b>☒ GAD DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>8</b>		<b>5</b>	<b>43</b>
REMOLQUE DE AUTOMOVIL ( GRUA )	4	6	3	5	3	1	7	6		4	39
REPORTE DE SINIESTRO								1		1	2
LEGAL - CONSULTAS TELEFONICAS								1			1
AUXILIO VIAL		1									1
<b>☒ QUALA ECUADOR SA</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6</b>		<b>4</b>	<b>5</b>		<b>8</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>40</b>
REMOLQUE DE AUTOMOVIL ( GRUA )			1		1	2		4	2	3	13
AUXILIO VIAL	2	1	1			2			1	1	8
ASISTENCIA IN SITU						1		2	1	4	8
REPORTE DE SINIESTRO	1		1		3			1			6
LEGAL - CONSULTAS TELEFONICAS			3					1		1	5



OCTUBRE 2025



SERVICIOS  
CANCELADOS

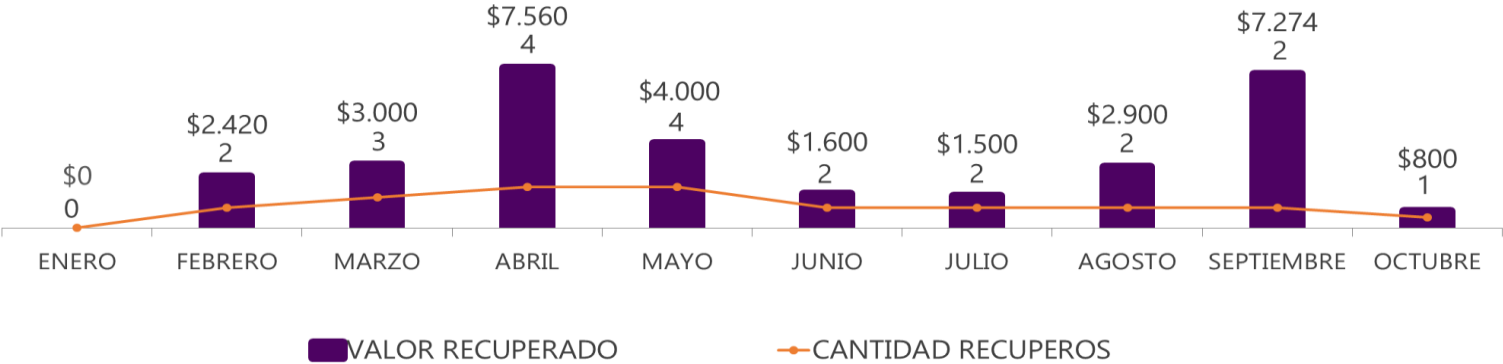


MOTIVO	CLIENTE	CABINA	PRESTADOR	COBERTURA	VALIDACION	TOTAL
QUEDA EN VOLVER A LLAMAR	40					40
OTRA ASISTENCIA EN PROCESO		31				31
SOLUCIONO ANTES DE BRINDAR LA ASISTENCIA	19					19
DESEA OTRO SERVICIO	8					8
SIN LOCALIZAR/CLIENTE NO CONTESTA	8					8
VEHICULO DETENIDO	7					7
NO PROPORCIONA DATOS	5					5
PRESTADOR CANCELA EL SERVICIO			4			4
ERROR AL APERTURAR ASISTENCIA		4				4
ERROR EN LA ASIGNACION		2				2
SIN DISPONIBILIDAD			2			2
SE RETIRO DEL LUGAR	2					2
PROBLEMAS CON LA UNIDAD			2			2
LOCALIDAD SIN COBERTURA				2		2
VEHICULO CON CARGA				1		1
DOCUMENTACION FALTANTE PARA TRASLADO	1					1
NO SE ENCUENTRA CON EL VEHICULO	1					1
PLAN NO INCLUYE SERVICIO					1	1
COSTO DE CONEXION O EXCEDENTE ELEVADO	1					1
TOTAL	92	37	8	3	1	141

**OCTUBRE 2025**



MONTO RECUPERADO  
**\$31.054**





INDICADOR	PUNTO DE CONTROL	Ene-25	Feb-25	Mar-25	PROMEDIO 1re. TRIMESTRE	Abr-25	May-25	Jun-25	PROMEDIO 2do. TRIMESTRE	Jul-25	Ago-25	Sep-25	PROMEDIO 3er. TRIMESTRE	Oct-25
% Cumplimiento del NS	Mínimo 90%	96,59%	96,99%	94,53%	96,04%	93,08%	96,30%	97,70%	95,69%	99,04%	99,10%	98,47%	98,87%	97,30%
% Máximo de Abandono	Máximo 1%	0,13%	0,45%	0,36%	0,31%	0,85%	0,41%	0,21%	0,49%	0,07%	0,23%	0,08%	0,12%	0,17%
Coordinación Urbano y Rural	10 minutos Mínimo el 85%	85,59%	84,75%	84,49%	84,94%	85,42%	85,20%	85,14%	85,25%	85,04%	85,27%	85,56%	85,29%	86,38%
Contacto Vial-Urbano	Mínimo 86.50% Antes de 45 minutos	86,99%	78,67%	87,05%	84,24%	86,88%	87,07%	87,05%	87,00%	87,14%	86,57%	86,79%	86,83%	86,86%
Contacto In situ - Urbano	Mínimo 80% Antes de 35 minutos	69,57%	80,56%	80,00%	76,71%	86,96%	81,25%	92,59%	86,93%	80,95%	80,00%	80,00%	80,32%	81,58%
Contacto Vial - Rural	Mínimo 86.50% Antes de 90 minutos	86,61%	84,96%	86,96%	86,18%	86,09%	86,98%	86,67%	86,58%	89,81%	86,87%	86,55%	87,74%	87,19%
Contacto In situ - Rural	Mínimo 90% Antes de 60 minutos	100,00%	-	100,00%	100,00%	93,75%	90,00%	87,50%	90,42%	90,91%	100,00%	91,67%	94,19%	100,00%
% Quejas procedentes	Máximo 1% Todos los servicios	0,21%	0,22%	0,87%	0,43%	0,21%	0,12%	0,00%	0,11%	0,70%	0,99%	1,19%	0,96%	0,37%
Suma de recobros	100% meta anual (\$18.000) meta trimestral (\$4.500)	-	\$2,420	\$3,000	Acumulado 3 meses \$5.420	\$7,560	\$4,000	\$1.600	Acumulado 6 meses \$18.580	\$1.500	\$2.900	\$7.274	Acumulado 9 meses \$30.254	\$800

OCTUBRE 2025



		Año 2025												Entrega material POP	
CIUDAD	Stock Actual	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		Stock
Guayaquil	27								1						26
Guayaquil	10														10
Machala	5														5
Manta	10														10
Quito	10														10
Quito	27														27
Quito	20	1		5										5	15
Quito	20														20
Cuenca	28														28
Ambato	10														10
Ambato	10														10
Loja	10														10
Loja	10														10
Ibarra	10														10
Sto. Domingo	5														5
Quito	20														20
TOTAL	232	1	0	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	226

Gracias

