

Enviamos

Mensajería



Indicadores de calidad

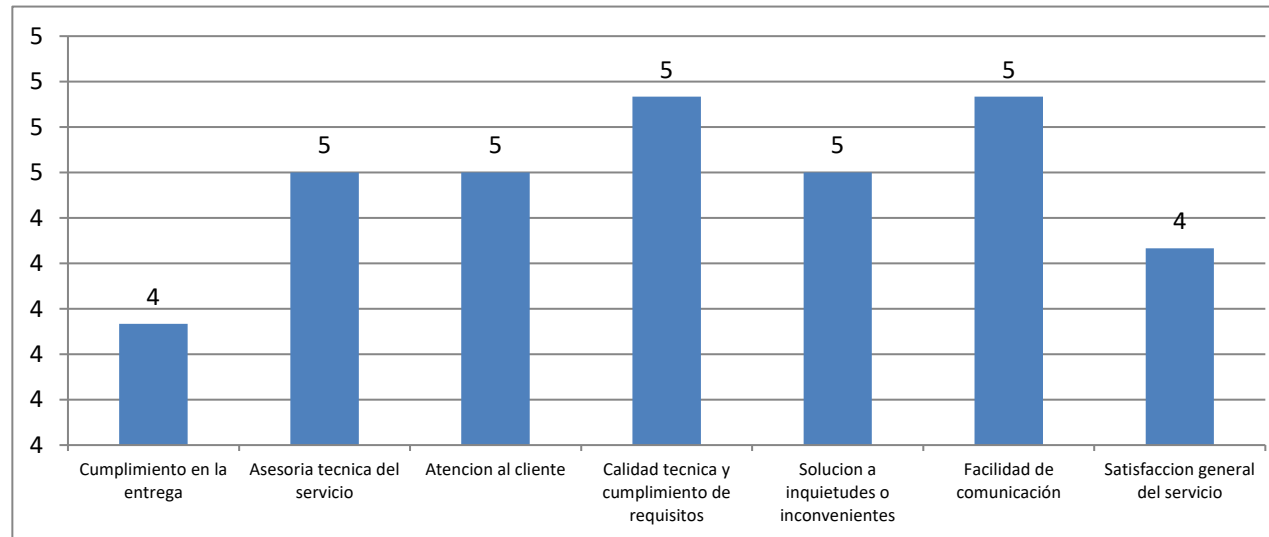
Años 2022 y 2021

NOMBRE DEL INDICADOR	Atencion al cliente		
FORMULA PARA EL CALCULO	Suma de calificaciones por cliente / Numero de clientes encuestados	META	>85%
UNIDAD DEL INDICADOR	Unidades	>4	

2022

TABULACION ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

	CDI	ADM DURAN Y ULLOQUE	ARRENDAMIENTOS DIAZ	INMOBILIARIA REYCO	CURADURIA URBANA 2	PARQUEARSE	Promedio
Cumplimiento en la entrega	3	5	4	4	5	4	4
Asesoría técnica del servicio	4	5	5	4	5	4	5
Atención al cliente	3	5	5	4	5	5	5
Calidad técnica y cumplimiento de requisitos	4	5	5	4	5	5	5
Solución a inquietudes o inconvenientes	3	5	5	4	5	5	5
Facilidad de comunicación	4	5	5	4	5	5	5
Satisfacción general del servicio	3	5	5	4	5	4	4



NOMBRE DEL INDICADOR	Entrega a tiempo		
FORMULA PARA EL CALCULO	Entregas fuera de fecha / Entregas Totales	META	>85%
UNIDAD DEL INDICADOR	Porcentaje		

	2022
Entregas fuera de fecha	41133
Entregas totales	666954
No cumplido en la fecha	6%
Cumplido en la fecha	89%



NOMBRE DEL INDICADOR	Devoluciones		
FORMULA PARA EL CALCULO	Entregas fuera de fecha / Entregas Totales	META	>85%
UNIDAD DEL INDICADOR	Porcentaje		

	2022
Devoluciones	44305
Entregas totales	666954
Devoluciones	7%
Entregas efectivas	93%



NOMBRE DEL INDICADOR	Solucion de PQRs		
FORMULA PARA EL CALCULO	PQR Tramitadas / PQR Totales	META	>85%
UNIDAD DEL INDICADOR	Porcentaje		

	2022
PQR Tramitadas	16
PQR Totales	16
Cumplimiento	100%
No cumplimiento	

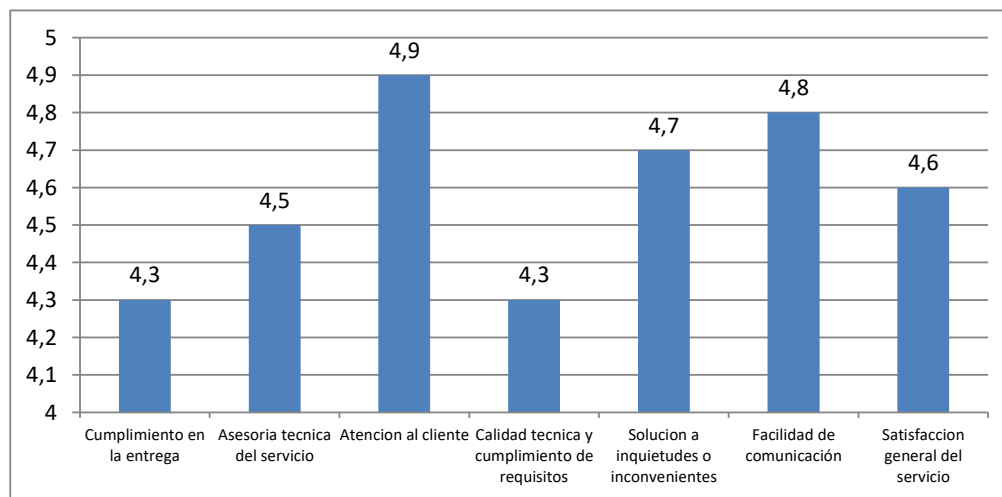


NOMBRE DEL INDICADOR	Atencion al cliente		
FORMULA PARA EL CALCULO	Suma de calificaciones por cliente / Numero de clientes encuestados	META	>85%
UNIDAD DEL INDICADOR	Unidades		

2021

TABULACION ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

	INMOBILIARIA REYCO	FINCAR	INMOBILIARIA HORACIO NUÑEZ	ALIANZA INMOBILIARIA	INMOBILIARIA MULTICASA	INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS	INMOBILIARIA CECILIA DE DIAZ	HS INMOBILIARIAS	CURADURIA URBANA No. 2	ARRENDAMIENTOS DIAZ	Promedio
Cumplimiento en la entrega	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4,3
Asesoría técnica del servicio	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4,5
Atención al cliente	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4,9
Calidad técnica y cumplimiento de requisitos	3	4	5	2	5	5	5	5	4	5	4,3
Solución a inquietudes o inconvenientes	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4,7
Facilidad de comunicación	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4,8
Satisfacción general del servicio	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4,6



NOMBRE DEL INDICADOR	Entrega a tiempo		
FORMULA PARA EL CALCULO	Entregas fuera de fecha / Entregas Totales	META	>85%
UNIDAD DEL INDICADOR	Porcentaje		

	2021
Entregas fuera de fecha	82661
Entregas totales	854636
No cumplido en la fecha	10%
Cumplido en la fecha	89%



NOMBRE DEL INDICADOR	Devoluciones		
FORMULA PARA EL CALCULO	Entregas fuera de fecha / Entregas Totales	META	>85%
UNIDAD DEL INDICADOR	Porcentaje		

	2021
Devoluciones	68029
Entregas totales	854636
Devoluciones	8%
Entregas efectivas	92%



NOMBRE DEL INDICADOR	Solucion de PQRs		
FORMULA PARA EL CALCULO	PQR Tramitadas / PQR Totales	META	>85%
UNIDAD DEL INDICADOR	Porcentaje		

	2021
PQR Tramitadas	20
PQR Totales	20
Cumplimiento	100%
No cumplimiento	

