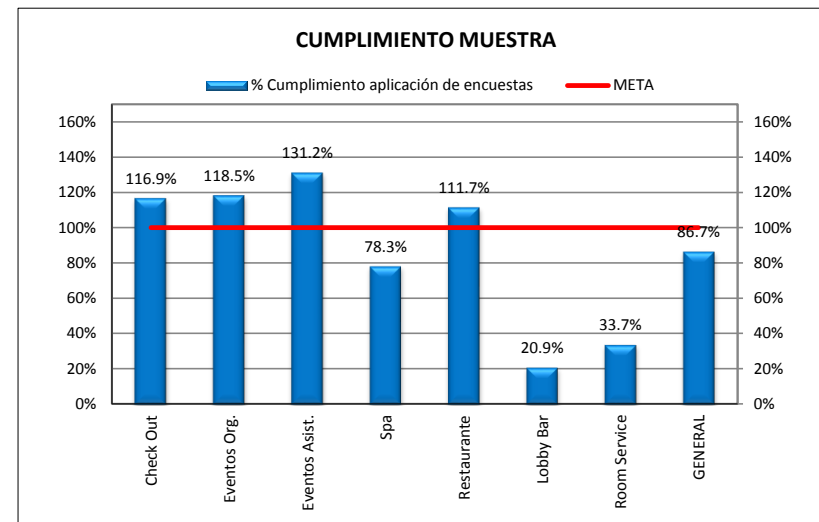
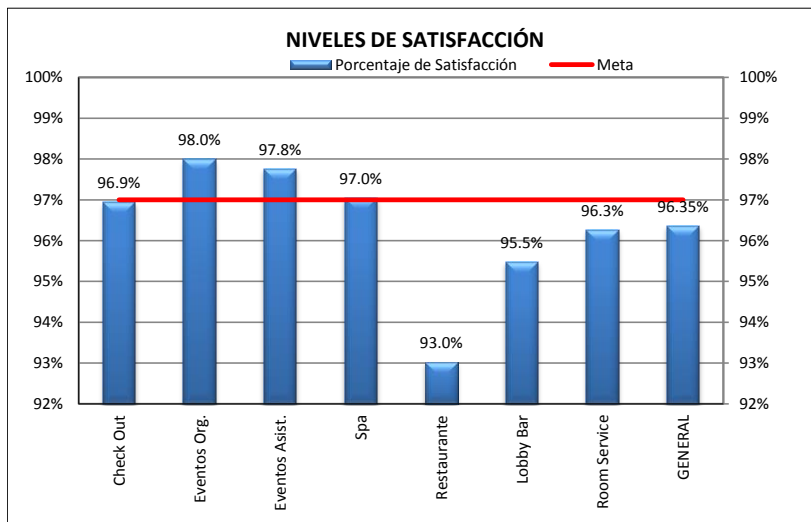




## REPORTE NIVELES DE SATISFACCIÓN

Versión: 1  
 Código: GCA-FR-017  
 Fecha: 02/01/2013

REPORTE GENERADO POR	CARGO		FECHA DEL REPORTE	AÑO			MES INFORMADO	
Heider Alexander Sierra Hernández	Jefe de Calidad		03 de julio del 2015	2015			JUNIO	
	Check Out	Eventos Org.	Eventos Asist.	Spa	Restaurante	Lobby Bar	Room Service	GENERAL
Meta	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%
Porcentaje de Satisfacción	96.9%	98.0%	97.8%	97.0%	93.0%	95.5%	96.3%	96.35%
Población	382	56	2255	215	2866	362	386	6522
Muestra representativa	38	24	42	36	42	38	39	259
No. Encuestas	45	29	55	28	47	8	13	225
% Cumplimiento aplicación de encuestas	116.9%	118.5%	131.2%	78.3%	111.7%	20.9%	33.7%	86.7%
% Confianza	112.4%	114.0%	126.7%	73.8%	107.2%	16.4%	29.2%	82.8%

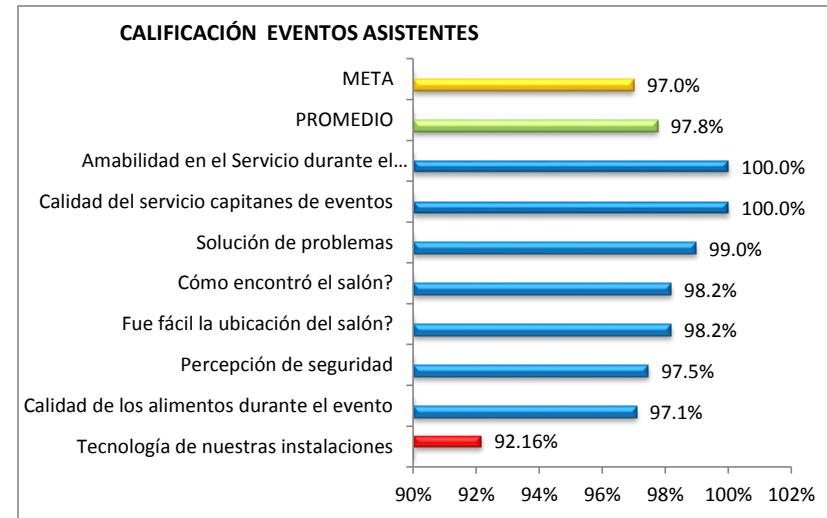
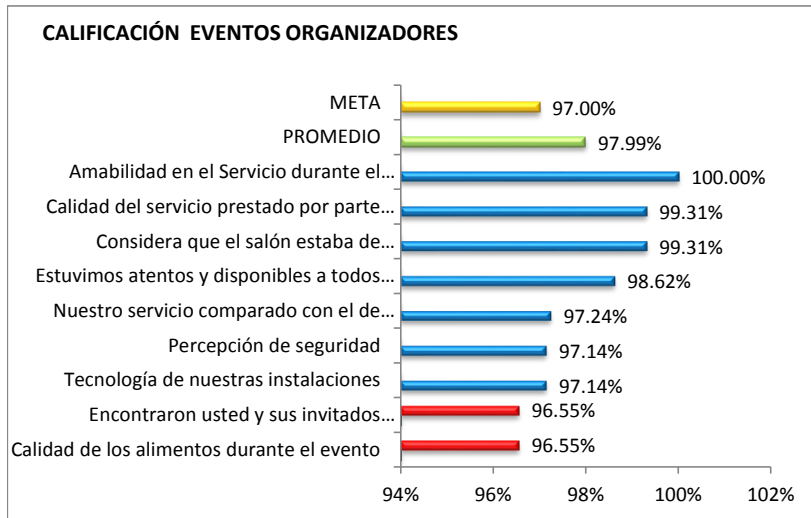
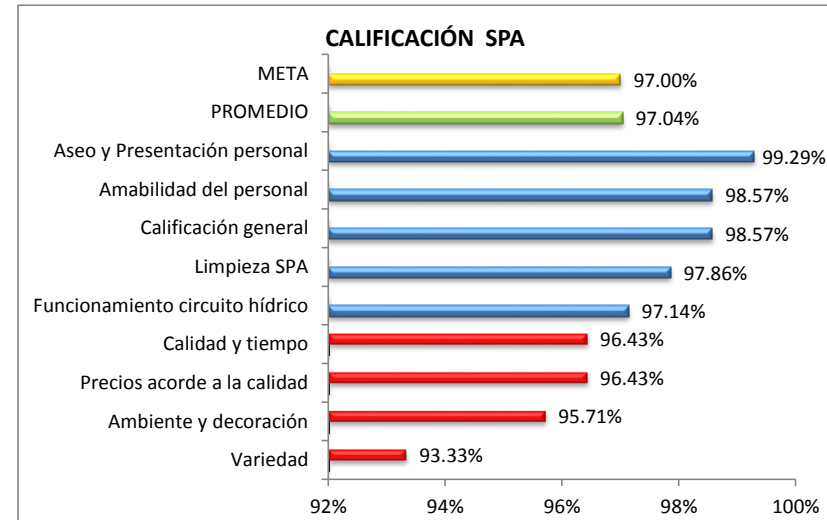
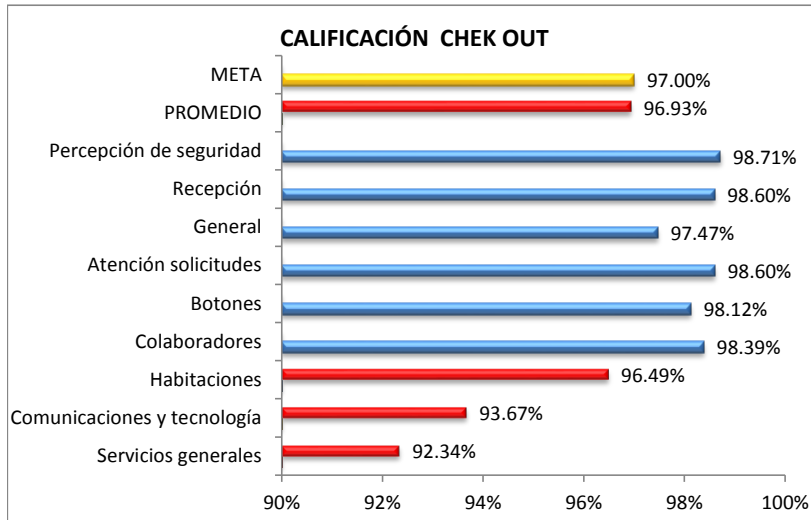


- Se mantiene el margen de error en 13%.
- El porcentaje de la satisfacción general del hotel se encuentra en el 96,35%; siendo una medición que no cumple con la meta del 97% y que además es una información inexacta teniendo en cuenta que el promedio del **porcentaje de confianza** se incrementó al tener unos desempeños sobresalientes en las encuestas de Eventos Organizador, Eventos Asistente y Restaurante
- La media del Porcentaje de Satisfacción fue del 96,35%, siendo inferior en 0,64%, respecto al parámetro general del 97%.
- Los ambientes que presentaron un desempeño más bajo en la satisfacción del cliente fueron Lobby Bar con -1.52%, restaurante con -3.97% y Room Service con -0.73%
- El promedio en el cumplimiento en la aplicación de las encuestas estuvo en el orden del 86,7%; este porcentaje está distorsionado de forma positiva por la sobre ejecución de las encuestas de evento organizador, eventos asistente y restaurante.
- Es necesario que los responsables de los equipos de trabajo del Lobby Bar y Room supervisen e incentiven la recolección de información por medio de las encuestas de satisfacción; el SPA no cumplió la meta de aplicación de encuestas, debido a la falta de la papelería.
- El formato para las encuestas de Lobby Bar, Room Service y Restaurante se debe separar, con el fin de enfocar el mecanismo de captura de información a las características específicas de cada ambiente y obtener información relevante de la calidad del servicio.



## REPORTE NIVELES DE SATISFACCIÓN

Versión: 1  
 Código: GCA-FR-017  
 Fecha: 02/01/2013





## REPORTE NIVELES DE SATISFACCIÓN

Versión: 1  
 Código: GCA-FR-017  
 Fecha: 02/01/2013

