

INDICADOR DE DESEMPEÑO

100%

RESULTADOS PARCIALES DE LA EVALUACIÓN

CONSOLIDADO INDICADORES DE PLANTA Y ACCESIBILIDAD	94	94
CONSOLIDADO INDICADORES DE SERVICIO	165	165
CONSOLIDADO TOTAL INDICADORES DE CALIDAD	259	259

ITEM EVALUADO	NO. DE INDICADORES	NO. QUE CUMPLEN	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
INDICADORES DE PLANTA	89	89	100,00%
Planta del establecimiento	9	9	100,00%
Edificación	4	4	100,00%
Estacionamiento	2	2	100,00%
Entrada de clientes	1	1	100,00%
Entrada del servicio	1	1	100,00%
Areas verdes	1	1	100,00%
Espacios publicos	19	19	100,00%
Emergencias	5	5	100,00%
Ascensores	2	2	100,00%
Recepción	6	6	100,00%
Corredores / Pasillos	1	1	100,00%
Baños públicos	4	4	100,00%
Climatización	1	1	100,00%
Habitaciones	24	24	100,00%
Dimensiones y generalidades	4	4	100,00%
Puerta de entrada	1	1	100,00%
Seguridad	2	2	100,00%
Climatización	1	1	100,00%
Muebles	11	11	100,00%
Conexiones para aparatos eléctricos en las habitaciones	2	2	100,00%
Iluminación en las habitaciones	3	3	100,00%
Baños de habitaciones	8	8	100,00%
Generalidades	8	8	100,00%
Áreas recreativas	3	3	100,00%
Generalidades	3	3	100,00%
Alimentos y bebidas	2	2	100,00%
Generalidades	2	2	100,00%
Reserva de agua para todo el establecimiento	1	1	100,00%
Generalidades	1	1	100,00%
Zonas generales	7	7	100,00%
Generalidades	7	7	100,00%
Zonas de personal	5	5	100,00%
Generalidades	5	5	100,00%
Mantenimiento del establecimiento	11	11	100,00%
Edificación	2	2	100,00%
Espacios públicos	1	1	100,00%
Recepción	2	2	100,00%
Habitaciones	1	1	100,00%
Baños públicos	1	1	100,00%
Baños de las habitaciones	1	1	100,00%
Baños del personal	1	1	100,00%
Alimentos y bebidas	1	1	100,00%
Reserva de agua	1	1	100,00%
INDICADORES DE ACCESIBILIDAD	5	5	100,00%
Planta del edificio	3	3	100,00%
Edificación	1	1	100,00%
Estacionamiento	1	1	100,00%
Espacios públicos	1	1	100,00%
Habitaciones	2	2	100,00%
Generalidades	2	2	100,00%

INDICADORES DE SERVICIO	165	165	100,00%
Servicio del establecimiento	2	2	100,00%
Generalidades	2	2	100,00%
Estacionamiento	1	1	100,00%
Generalidades	1	1	100,00%
Espacios públicos	9	9	100,00%
Requisitos	5	5	100,00%
Baños públicos	4	4	100,00%
Servicio de portería	2	2	100,00%
Generalidades	2	2	100,00%
Servicio de conserjería	3	3	100,00%
Generalidades	3	3	100,00%
Servicio de botones	5	5	100,00%
Generalidades	5	5	100,00%
Servicio de recepción	13	13	100,00%
Generalidades	13	13	100,00%
Servicio al cliente	33	33	100,00%
Prevención y anticipación de quejas	13	13	100,00%
Registro y acomodación (Check In)	10	10	100,00%
Cancelación de cuenta y salida (Check Out)	10	10	100,00%
Servicio de reservas	11	11	100,00%
Generalidades	11	11	100,00%
Servicio de teléfono	2	2	100,00%
Generalidades	2	2	100,00%
Habitaciones	16	16	100,00%
Enseres	8	8	100,00%
Ventanas	2	2	100,00%
Ropa de cama	6	6	100,00%
Baños de habitaciones	13	13	100,00%
Toallas	7	7	100,00%
Artículos y enseres	6	6	100,00%
Servicio en áreas recreativas	1	1	100,00%
Generalidades	1	1	100,00%
Alimentos y bebidas	6	6	100,00%
Generalidades	6	6	100,00%
Servicio de restaurante	14	14	100,00%
Características del servicio	3	3	100,00%
Vajilla	3	3	100,00%
Cristalería	2	2	100,00%
Cubertería	3	3	100,00%
Área de cocina	1	1	100,00%
Personal	2	2	100,00%
Servicios complementarios del establecimiento	12	12	100,00%
Servicios básicos	5	5	100,00%
Servicios extras	7	7	100,00%
Seguridad	7	7	100,00%
Generalidades	7	7	100,00%
Transporte	2	2	100,00%
Generalidades	2	2	100,00%
Personal del establecimiento	7	7	100,00%
Generalidades	7	7	100,00%
Política de calidad	1	1	100,00%
Generalidades	1	1	100,00%
Evaluación del servicio y acciones correctivas	5	5	100,00%
Evaluación del servicio por parte del cliente	3	3	100,00%
Auditorías internas de servicio	2	2	100,00%