

INDICADOR DE DESEMPEÑO

100%

RESULTADOS PARCIALES DE LA EVALUACIÓN

CONSOLIDADO INDICADORES DE PLANTA Y ACCESIBILIDAD	103	103
CONSOLIDADO INDICADORES DE SERVICIO	190	190
CONSOLIDADO TOTAL INDICADORES DE CALIDAD	293	293

ITEM EVALUADO	NO. DE INDICADORES	NO. QUE CUMPLEN	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
INDICADORES DE PLANTA	98	98	100,00%
Planta del establecimiento	10	10	100,00%
Edificación	5	5	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	21	21	100,00%
Emergencias	6	6	100,00%
Ascensores	2	2	100,00%
Recepción	7	7	100,00%
Corredores / Pasillos	1	1	100,00%
Baños públicos	4	4	100,00%
Climatización	1	1	100,00%
Habitaciones	28	28	100,00%
Dimensiones y generalidades	4	4	100,00%
Puerta de entrada	1	1	100,00%
Seguridad	4	4	100,00%
Climatización	1	1	100,00%
Muebles	13	13	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	3	3	100,00%
Generalidades	3	3	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	12	12	100,00%
Edificación	2	2	100,00%
Espacios públicos	1	1	100,00%
Ascensores	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	190	190	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	6	6	100,00%
Generalidades	6	6	100,00%
Servicio de recepción	15	15	100,00%
Generalidades	15	15	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	13	13	100,00%
Generalidades	13	13	100,00%
Servicio de teléfono	2	2	100,00%
Generalidades	2	2	100,00%
Habitaciones	21	21	100,00%
Enseres	12	12	
Ventanas	2	2	100,00%
Ropa de cama	7	7	100,00%
Baños de habitaciones	14	14	100,00%
Toallas	8	8	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	15	15	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	3	3	100,00%
Servicios complementarios del establecimiento	14	14	100,00%
Servicios básicos	7	7	100,00%
Servicios extras	7	7	100,00%
Seguridad	7	7	100,00%
Generalidades	7	7	100,00%
Transporte	13	13	100,00%
Generalidades	13	13	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%