# ESTADISTICAS DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES

La Unidad de Comunicaciones es la encargada de realizar las mediciones de satisfacción del cliente y partes interesadas para el proceso de Calidad de FONAVIPO, realiza diversas encuestas que permiten conocer el porcentaje de satisfacción que el cliente externo e interno y brinda la información a las diferentes unidades que conforman el proceso para que mida el trabajo realizado, como también las medidas correctivas a sus proceso y seguir mejorando.

Por los que en el siguiente documento estaremos dando a conocer los resultados obtenidos durante los periodos que nos han solicitado. A continuación, comparto los porcentajes obtenidos en cada medición realizada:

# 2017

**OCTUBRE 2017**: Compartiremos el dato porcentual obtenido durante el TERCER TRIMESTRE del año 2017.

* **Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas Proveedores.**

|  |  |
| --- | --- |
| NIVEL DE SATISFACCIÓN | PORCENTAJE |
| Muy Satisfecho | 100% |

* **Medición de la Satisfacción del Proceso de Venta de Vivienda.**

|  |  |
| --- | --- |
| NIVEL DE SATISFACCIÓN | PORCENTAJE |
| Satisfecho | 58% |
| Muy Satisfecho | 23% |
| Poco Satisfecho | 15% |
| Insatisfecho | 4% |

* **Medición de la Satisfacción del Cliente Interno.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| META | MARZO 2017 | JULIO 2017 |
| 80% | 96% | 96% |

* **Medición de la Satisfacción del Cliente Externo que visita FONAVIPO.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| META | ABRIL 2017 | SEPTIEMBRE 2017 |
| 80% | 99% | 95% |

* **Seguimiento a Reclamos de Proyectos Habitacionales.**

|  |  |
| --- | --- |
| CASOS | PORCENTAJE |
| RESUELTOS | 92% |
| PENDIENTES | 8% |

# 2018

**ENERO 2018**: Compartiremos el dato porcentual obtenido durante el CUARTO TRIMESTRE del año 2017.

* **Medición de la Satisfacción de CLIENTE EXTERNO DIRECTO (IA´S).**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| META | MAYO 2017 | NOVIEMBRE 2017 |
| 80% | 84% | 80% |

* **Medición de la Satisfacción al Cliente Interno.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| META | JULIO 2017 | NOVIEMBRE 2017 |
| 80% | 96% | 94% |

* **Medición de la Satisfacción del Cliente Final (contribuciones).**

|  |
| --- |
| Calificación de Servicios prestados en general |
| Excelente | 97% |
| Bueno | 3% |

|  |
| --- |
| Servicios de la entrega de contribuciones por parte de FONAVIPO |
| Excelente | 98% |
| Regular | 2% |

**ABRIL 2018**: Compartiremos el dato porcentual obtenido durante el PRIMER TRIMESTRE del año 2018.

* **Medición de la Satisfacción del Cliente Interno (Empleados de FONAVIPO).**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| META | NOVIEMBRE 2017 | MARZO 2018 |
| 80% | 94% | 95% |

* **Medición de la Satisfacción de la Familia que adquiere una casa o apartamento en los Proyectos Habitacionales de FONAVIPO.**

|  |  |
| --- | --- |
| NIVEL DE SATISFACCIÓN | PORCENTAJE |
| Satisfecho | 56% |
| Muy Satisfecho | 38% |
| Poco Satisfecho | 6% |

* **Seguimiento a Reclamos de Proyectos Habitacionales:**

|  |  |
| --- | --- |
| CASOS | PORCENTAJE |
| RESUELTOS | 99% |
| PENDIENTES | 1% |

**JULIO 2018**: Compartiremos el dato porcentual obtenido durante el SEGUNDO TRIMESTRE del año 2018.

* **Medición de la Satisfacción de CLIENTE EXTERNO DIRECTO (IA´S).**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| META | NOVIEMBRE 2017 | MAYO 2018 |
| 80% | 80% | 85% |

* **Medición de la Satisfacción al Cliente Externo que visita FONAVIPO.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| META | SEPTIEMBRE 2017 | ABRIL 2018 |
| 80% | 95% | 97% |

* **Medición de la Satisfacción del Cliente Final (contribuciones).**

|  |
| --- |
| Calificación de Servicios prestados en general |
| Excelente | 97% |
| Bueno | 3% |

|  |
| --- |
| Servicios de la entrega de contribuciones por parte de FONAVIPO |
| Excelente | 75% |
| Muy Bueno | 23% |
| Regular | 2% |

* **Medición de seguimiento a Reclamos de nuestros clientes.**

|  |  |
| --- | --- |
| CASOS | PORCENTAJE |
| RESUELTOS | 88% |
| PENDIENTES | 12% |

**Octubre 2018**: Compartiremos el dato porcentual obtenido durante el TERCER TRIMESTRE del año 2018.

* **Medición de la satisfacción del proceso de venta de vivienda.**

|  |  |
| --- | --- |
| NIVEL DE SATISFACCIÓN | PORCENTAJE |
| Muy Satisfecho | 40% |
| Satisfecho | 35% |
| Poco Satisfecho | 15% |
| Insatisfecho | 10% |

* **Medición de la Satisfacción de partes interesadas (proveedores).**

|  |
| --- |
| Trato recibido por el administrador del contrato |
| Excelente | 64% |
| Bueno | 36% |

|  |
| --- |
| Interés en seguir participando en procesos de compra de FONAVIPO |
| Si | 100% |

* **Medición de la Satisfacción Cliente Interno (empleados de FONAVIPO).**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| META | MARZO 2018 | JULIO 2018 |
| 80% | 95% | 96% |

* **Medición de la Satisfacción del Cliente Externo que visita FONAVIPO.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| META | SEPTIEMBRE 2017 | ABRIL 2018 |
| 80% | 99% | 95% |

* **Medición de seguimiento a Reclamos de nuestros clientes.**

|  |  |
| --- | --- |
| CASOS | PORCENTAJE |
| RESUELTOS | 73% |
| PENDIENTES | 27% |

# 2019

**ENERO 2019**: Compartiremos el dato porcentual obtenido durante el CUARTO TRIMESTRE del año 2018.

* **Mediación de Satisfacción de Cliente Interno (Empleados de FONAVIPO).**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| META | JULIO 2018 | NOVIEMBRE 2018 |
| 80% | 96% | 96% |

* **Mediación de Satisfacción de Cliente Final (Familias beneficiadas con contribución)**

|  |
| --- |
| Calificación de Servicios prestados en general |
| Excelente | 67% |
| Bueno | 32.1% |
| Malo | 0.9% |

* **Medición de Satisfacción al Cliente Interno(IA´s)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| META | MAYO 2018 | NOVIEMBRE 2018 |
| 80% | 85% | 88% |

* **Medición de Seguimiento de Reclamo de Nuestros Clientes.**

|  |  |
| --- | --- |
| CASOS | PORCENTAJE |
| RESUELTOS | 98% |
| PENDIENTES | 2% |

**ABRIL 2019**: Compartiremos el dato porcentual obtenido durante el PRIMER TRIMESTRE del año 2019.

* **Medición de la Satisfacción del Cliente Interno (Empleados de FONAVIPO)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| META | NOVIEMBRE 2018 | MARZO 2018 |
| 80% | 96% | 95% |

* **Medición de la Satisfacción de la Familia que adquiere una casa o apartamento en los Proyectos Habitacionales de FONAVIPO**

|  |  |
| --- | --- |
| NIVEL DE SATISFACCIÓN | PORCENTAJE |
| Muy Satisfecho | 50% |
| Satisfecho | 50% |

**JULIO 2019**: Compartiremos el dato porcentual obtenido durante el SEGUNDO TRIMESTRE del año 2019.

* **Medición de la Satisfacción del Cliente Externo que vista FONAVIPO.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| META | SEPTIEMBRE 2018 | ABRIL 2018 |
| 80% | 97% | 97% |

* **Medición de la Satisfacción del Cliente Externo Directo (I’As).**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| META | MAYO 2018 | NOVIEMBRE 2018 |
| 80% | 88% | 87% |

* **Medición de la Satisfacción del Cliente Final (familias beneficiadas con Contribuciones).**

|  |
| --- |
| Calificación de Servicios prestados en general |
| Excelente | 52% |
| Muy Bueno | 38% |
| Bueno | 10% |

|  |
| --- |
| Servicios de la entrega de contribuciones por parte de FONAVIPO |
| Excelente | 52% |
| Muy Bueno | 45% |
| Bueno | 3% |