

Revisión Gerencial año 2020

Alvaro Fredes S.
Gerente Comercial

- **Gerencia Comercial**

- NUMEROS DE CLIENTE QUE LLEGARON ENTRE 2019 Y 2020.

- El total de clientes que paso por el departamento comercial fueron 235

- De los cuales podemos destacar por orden alfabético:

- **-Agricola y Forestal Nocedal Ltda.**

- **-Amestica Fuentalba y Cía. Ltda.**

- **-Almena Spa**

- **-Bull Services Spa.**

- **-Comer de Insumos Industriales Ltda.**

- **-Comercial la Peninsula Ltda.**

- **-Comercial y Servicios Smith**

- **-Comercial e Inv. Megapol Spa.**

- **-Epas Ltda.**

- **-Elida Chile Ltda.**

- **- Grupo Cedro Spa.**

- **-Hielos del Sur**

- **- Import. FC Spa**

- **- Inversiones OM**

- **-Industrias Lahsen Ltda.**

- **-Inversiones del Agro**

- **-Medical Factory Spa**

- **-Merck Sharp Dohme LLC**

- **-Representaciones Industriales**

- **-Sindal Spa.**

- **-Servi Tk Spa.**

- **-Terranova Chile Ltda**

- **-Vohk Spa.**

- **-Weltun Spa**

CRECIMIENTO AGENCIA DE ADUANA EN LOS ULTIMOS 4 AÑOS

PORCENTAJE DE COMPARACION AÑO 2016-2017-2018-2019

AÑO 2016 14.913 OPERACIONES

(AÑO 2016)

AÑO 2017 17.583 OPERACIONES

2.670 OPERACIONES 17,90%
CRECIMIENTO

AÑO 2018 19.679 OPERACIONES

(AÑO 2017)

2.096 OPERACIONES 11,92%
CRECIMIENTO

AÑO 2019 21.059 OPERACIONES

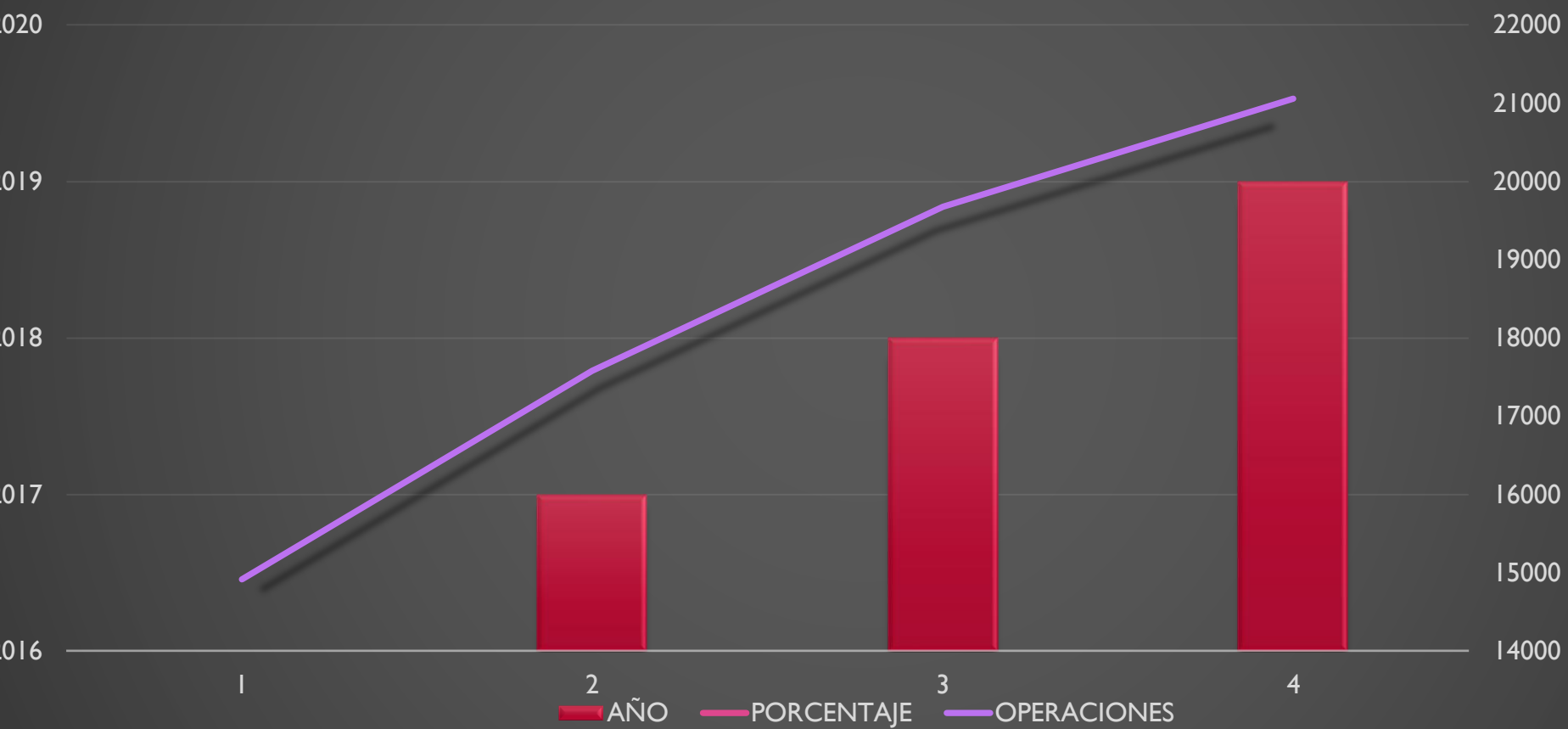
(AÑO 2018)

1.380 OPERACIONES 07,01%
CRECIMIENTO

CRECIMIENTO AGENCIA DE ADUANA EN LOS ULTIMOS 4 AÑOS

AÑO	OPERACIONES	PORCENTAJE
2016	14.913	28,66%
2017	17.583	17,90%
2018	19.679	11,92%
2019	21.059	07,01%

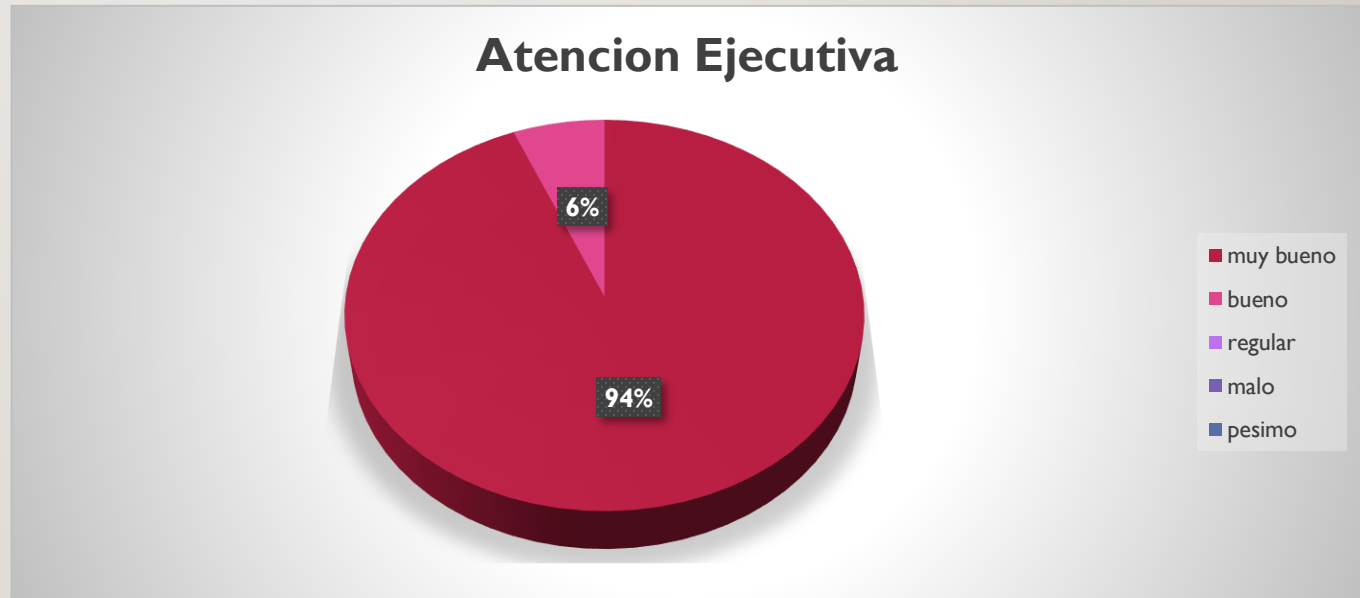
OPERACIONES DEL 2016 AL 2019



EL AÑO 2019 SE REALIZÓ UNA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A UN GRUPO DE CLIENTES.

Adjunto resultados encuesta externa:

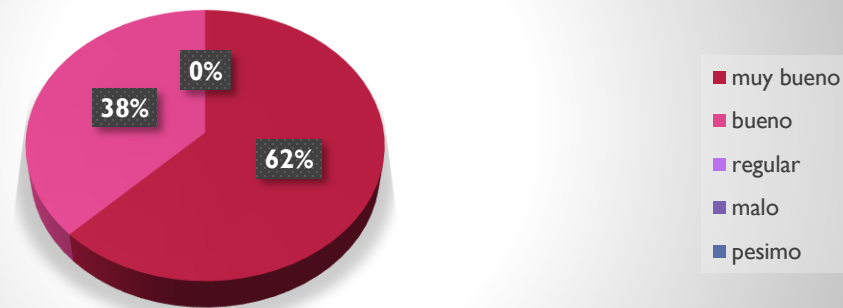
Atención ejecutiva	
escala	respuestas
muy bueno	15
bueno	1
regular	0
malo	0
pesimo	0



Rapidez en la tramitación

escala	respuestas
muy bueno	10
bueno	6
regular	0
malo	0
pesimo	0

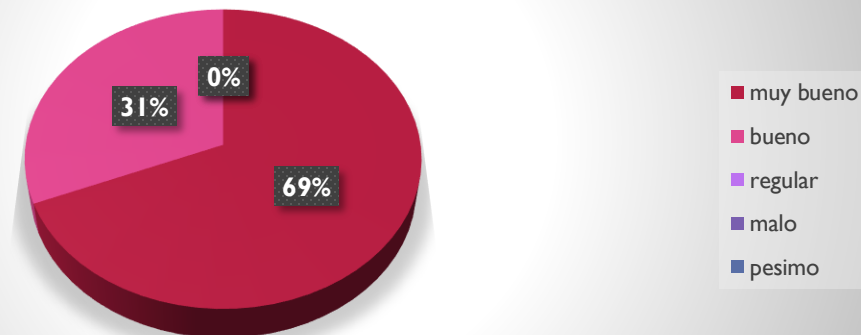
Rapidez en la tramitacion



Facturación

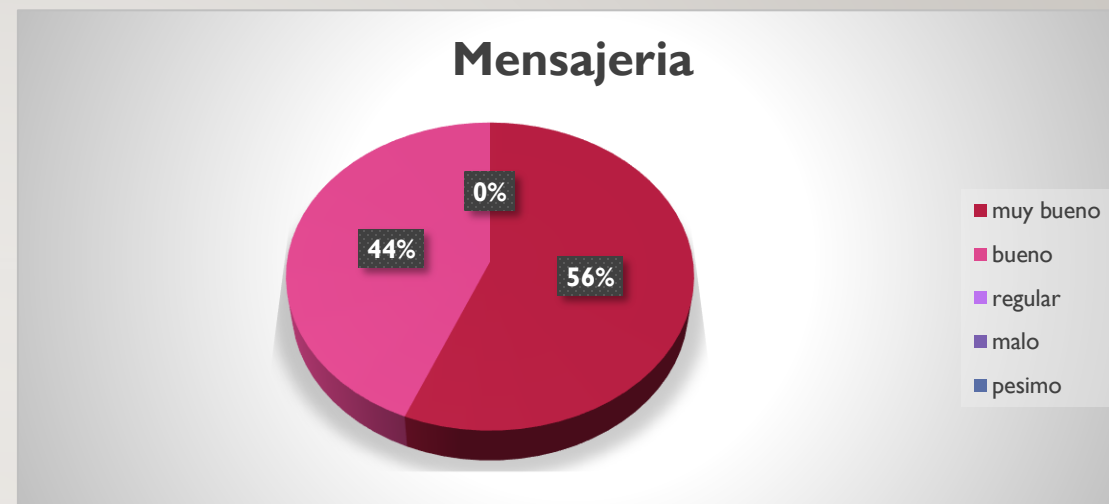
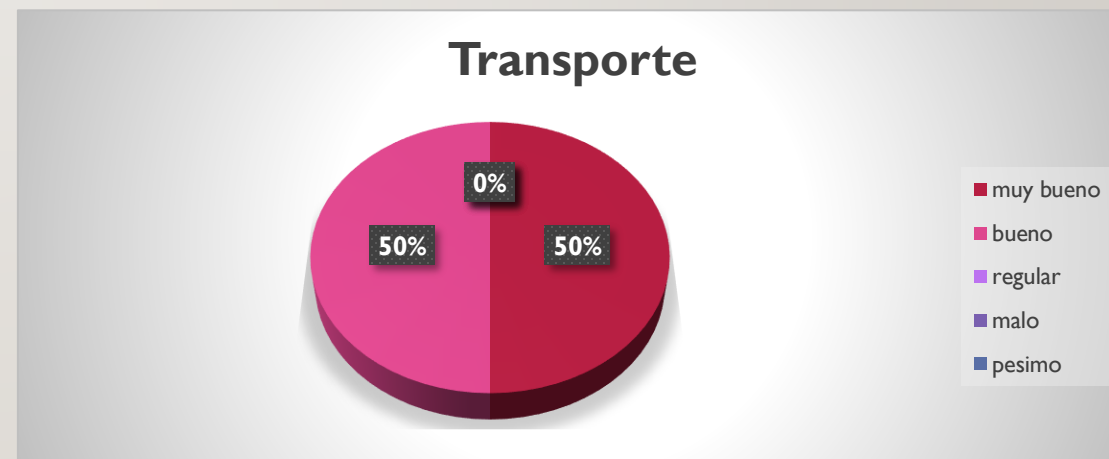
escala	respuestas
muy bueno	11
bueno	5
regular	0
malo	0
pesimo	0

Facturacion

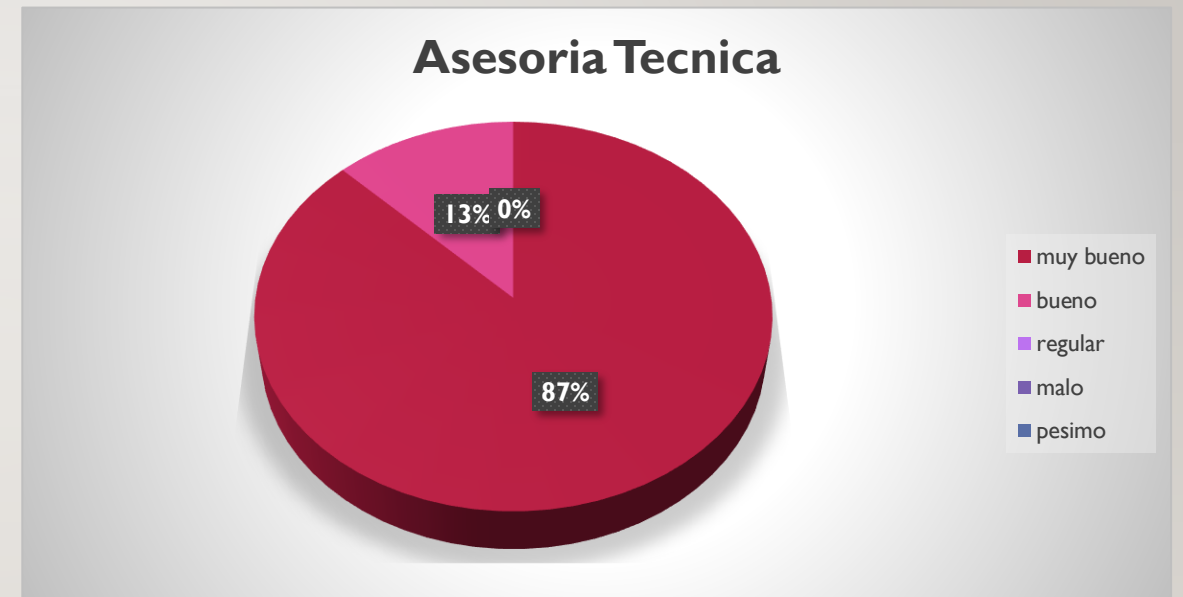


Mensajería	
escala	respuestas
muy bueno	9
bueno	7
regular	0
malo	0
pesimo	0

Transporte	
escala	respuestas
muy bueno	8
bueno	8
regular	0
malo	0
pesimo	0



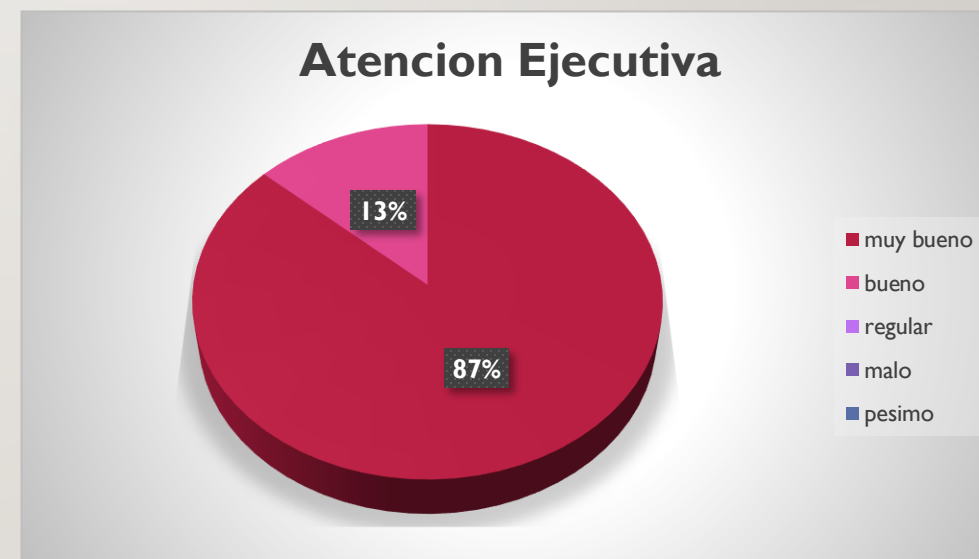
Asesoría técnica	
escala	respuestas
muy bueno	14
bueno	2
regular	0
malo	0
pesimo	0



EL AÑO 2020 SE REALIZÓ UNA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A UN GRUPO DE CLIENTES.

- **Adjunto resultados:**

Atención ejecutiva	
escala	respuestas
muy bueno	13
bueno	2
regular	0
malo	0
pesimo	0



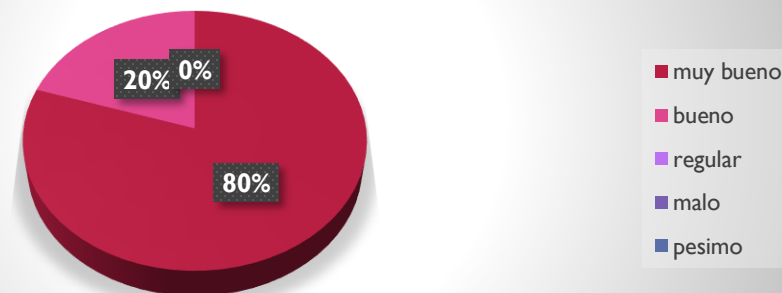
Rapidez en la tramitación

escala	respuestas
muy bueno	12
bueno	3
regular	0
malo	0
pesimo	0

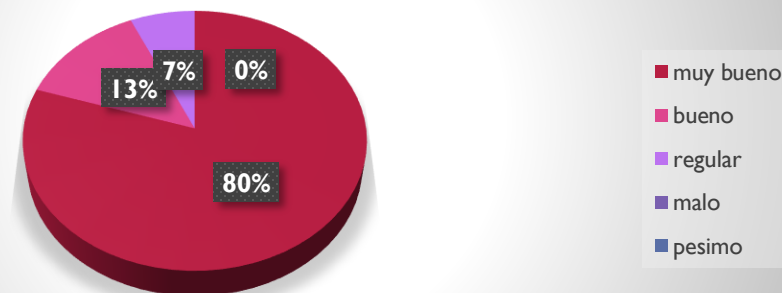
Facturación

escala	respuestas
muy bueno	12
bueno	2
regular	1
malo	0
pesimo	0

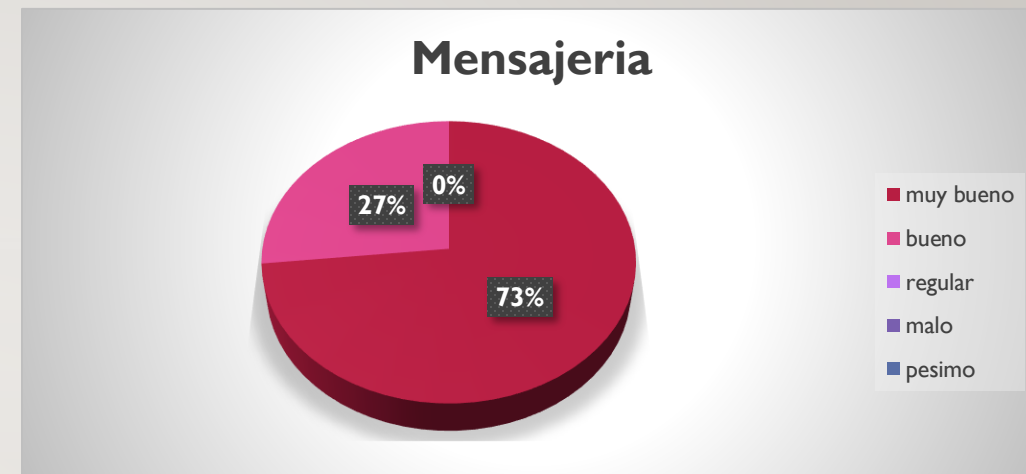
Rapidez en la tramitacion



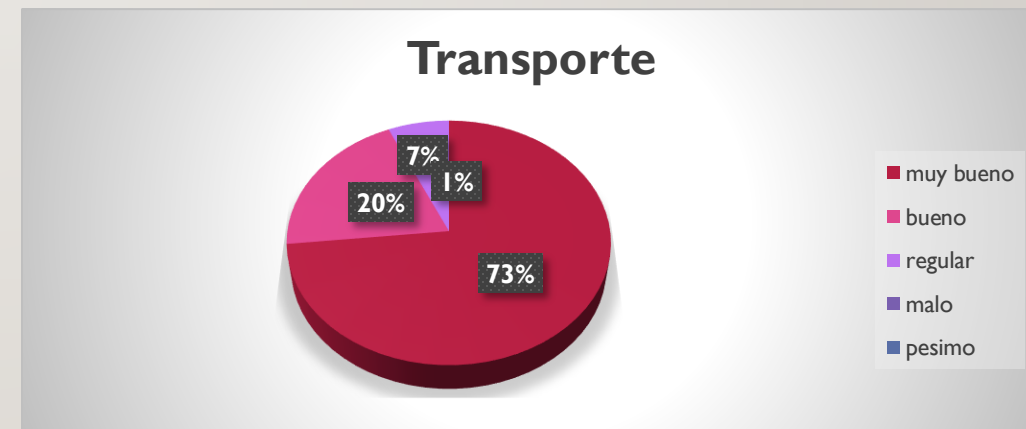
Facturacion



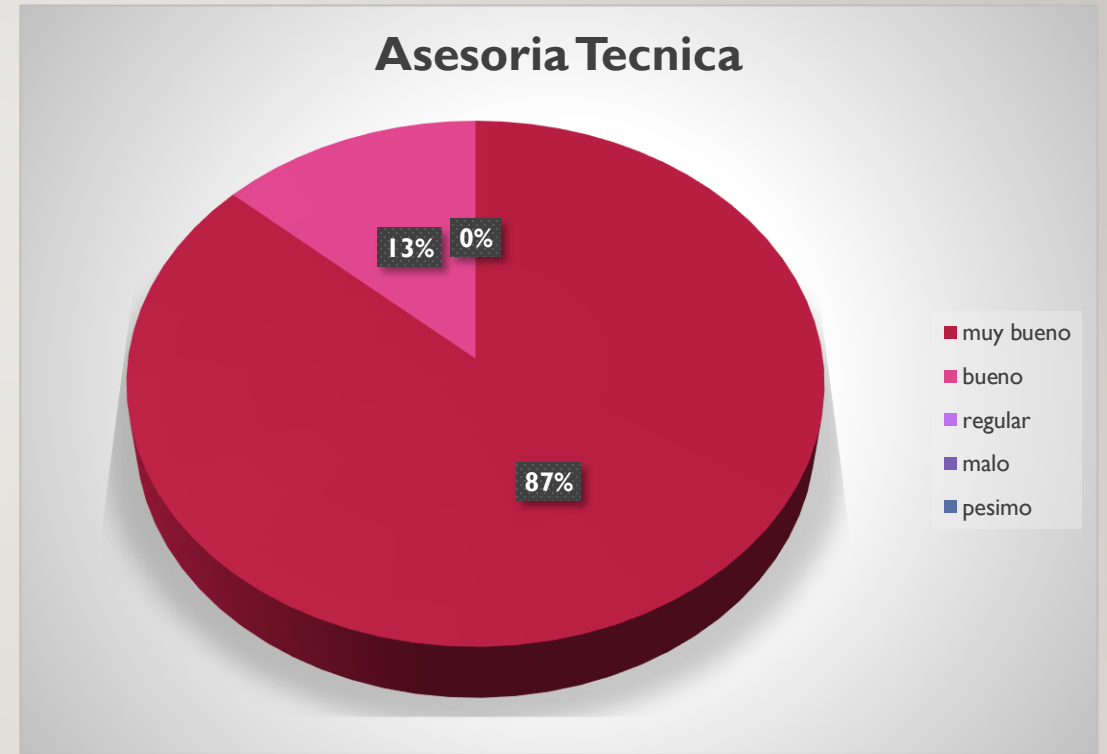
Mensajería	
escala	respuestas
muy bueno	11
bueno	4
regular	0
malo	0
pesimo	0



Transporte	
escala	respuestas
muy bueno	11
bueno	3
regular	1
malo	0
pesimo	0



Asesoría técnica	
escala	respuestas
muy bueno	13
bueno	2
regular	0
malo	0
pesimo	0



COMPARACIÓN DE ENCUESTAS A CLIENTES, **REALIZADAS ENTRE EL AÑO 2019 Y 2020**

	2019	2020
• Atención Ejecutiva	4,93%	4,87%
• Tramitación	4,63%	4,80%
• Facturación	4,69%	4,73%
• Mensajería	4,60%	4,73%
• Transporte	4,50%	4,67%
• Asesoría técnica	4,87%	4,87%
• No tenemos áreas que se deben revisar, todas tuvieron un crecimiento del año 2019 al 2020, gracias a los procesos de la ISO y las mejoras, se puede observar que los clientes están muy satisfechos con el servicio que presta la Agencia de Aduana Francisco Pardo y Cía. Ltda.		

TABULACION ENCUESTA SATISFACCION DE CLIENTE 2019

Atención ejecutiva

escala	respuestas
muy bueno 5	15
bueno 4	1
regular 3	0
malo 2	0
pésimo 1	0
5X15+4X1	
16	
PROMEDIO	4,93%

Rapidez en la tramitación

escala	respuestas
muy bueno 5	10
bueno 4	6
regular 3	0
malo 2	0
pésimo 1	0
5X10+4X6	
16	
PROMEDIO	4,63%

Mensajería

escala	respuestas
muy bueno 5	9
bueno 4	7
regular 3	0
malo 2	0
pésimo 1	0
5X9+4X7	
16	
PROMEDIO	4,60%

Transporte

escala	respuestas
muy bueno 5	8
bueno 4	8
regular 3	0
malo 2	0
pésimo 1	0
5X8+4X8	
16	
PROMEDIO	4,50%

Facturación		Asesoría técnica	
escala	respuestas	escala	respuestas
muy bueno 5	11	muy bueno 5	14
bueno 4	5	bueno 4	2
regular 3	0	regular 3	0
malo 2	1	malo 2	0
pésimo 1	0	pésimo 1	0
<u>4X5+5X11+2X1</u>		<u>5X14+4X2</u>	
16		16	
PROMEDIO	4,69%	PROMEDIO	4,87%
	<u>4,93% + 4,63% + 4,69% + 4,60% + 4,50% + 4,87%</u>		
		6	
	TOTAL =4,70%		
Cumple con lo establecido es mayor a 4%			

TABULACION ENCUESTA SATISFACCION DE CLIENTE 2020

Atención ejecutiva		Mensajería	
escala	respuestas	escala	respuestas
muy bueno 5	13	muy bueno 5	11
bueno 4	2	bueno 4	4
regular 3	0	regular 3	0
malo 2	0	malo 2	0
pésimo 1	0	pésimo 1	0
<u>4X2+5X13</u>		<u>4X4+5X11</u>	
15		15	
PROMEDIO	4,87%	PROMEDIO	4,73%
Rapidez en la tramitación		Transporte	
escala	respuestas	escala	respuestas
muy bueno 5	12	muy bueno 5	11
bueno 4	3	bueno 4	3
regular 3	0	regular 3	1
malo 2	0	malo 2	0
pésimo 1	0	pésimo 1	0
<u>4X3+5X12</u>		<u>3X1+4X3+5X11</u>	
15		15	
PROMEDIO	4,80%	PROMEDIO	4,67%

Facturación		Asesoría técnica	
escala	respuestas	escala	respuestas
muy bueno 5	12	muy bueno 5	13
bueno 4	2	bueno 4	2
regular 3	1	regular 3	0
malo 2	0	malo 2	0
pésimo 1	0	pésimo 1	0
<u>3X1+4X2+5X12</u>		<u>4X2+5X13</u>	
15		15	
PROMEDIO	4,73%	PROMEDIO	4,87%
	<u>4,87% + 4,80% + 4,73% + 4,73% + 4,67% + 4,87%</u>		
		6	
	TOTAL =4,78%		