



SOCIEDAD HOTELERA
TEQUENDAMA S.A.

SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS EN LA SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.

| SEGUIMIENTO A ABRIL 30 DE 2010 | | | |
|--------------------------------|---|---|--|
| PROCESOS | INDICADOR | | |
| | EFICACIA | EFICIENCIA | EFFECTIVIDAD |
| VENTAS | % DE OCUPACION CONFIDENCIAL | | |
| | TARIFA PROMEDIO CONFIDENCIAL | | |
| | CUMPLIMIENTO GESTION DE VENTAS CONFIDENCIAL | | |
| HABITACIONES | AFILIACIONES PCR 100% | | PRODUCTO CONFORME HABITACIONES HCPT 86% |
| | HIGIENIZACION Y DESINFECCION DE COLCHONES 76% | | GUEST SATISFACTION 95% |
| LAVANDERIA | PROCESAMIENTO DE ROPA 328.345 KI PROCESADOS | | |
| | VENTA DE SERVICIOS DE LAVANDERIA CONFIDENCIAL | | |
| CONTACT CENTER | CUMPLIMIENTO DE PRESUPUESTOS DE RESERVAS AST CONFIDENCIAL | | UTILIDAD DE TELEFONOS CONFIDENCIAL |
| | CUMPLIMIENTO DE PRESUPUESTOS DE RESERVAS CPT CONFIDENCIAL | | |
| | CUMPLIMIENTO PRESUPUESTO DE TELEFONOS CONFIDENCIAL | | |
| ALIMENTOS Y BEBIDAS | INGRESOS DE AYB CONFIDENCIAL | CUBIERTO PROMEDIO CONFIDENCIAL | PORCIONES AFECTADAS POR PRODUCTO POTENCIALMENTE NO INOCUO 0,30% |
| | | | RENTABILIDAD DE AYB CONFIDENCIAL |
| | | | SATISFACCION DEL CLIENTE AYB 97% |
| | | | MUESTRAS NO ACEPTADAS 31% |
| FINANCIERO | DESCUENTOS FINANCIEROS CONFIDENCIAL | | PRODUCTO NO CONFORME 3 |
| | | | UTILIDAD DE LA CASA CONFIDENCIAL |
| | | | UTILIDAD NETA CONFIDENCIAL |
| MANTENIMIENTO | | M3 DE GAS POR CUBIERTO 0,063 M3 / Cubierto Vendido | |
| | | INDICE DE COMBUSTIBLE UTILIZADO POR LA CALDERA POR HUESPED 0,065 Gal / Huesped | |
| | | INDICE DE COMBUSTIBLE UTILIZADO POR LA CALDERA POR HABITACION 0,077 Gal / Habitacion Ocupada | |
| | | CONSUMO DE ENERGIA POR HABITACION OCUPADA 2,15 Kw / Habitacion Ocupada | |
| | | CONSUMO DE ENERGIA POR HUESPED 1,8 Kw / Huesped | |
| | | CONSUMO DE AGUA POR HABITACION | |

| | | | |
|----------------------------------|--|--|---|
| | | 0,19 M3/ Habitación Ocupada | |
| | | CONSUMO DE AGUA POR HUESPED | |
| | | 0,15 M3/ Huesped | |
| DESARROLLO HUMANO | CUENTAS POR COBRAR POR INCAPACIDAD CONFIDENCIAL | CONTROL PENSIONES A COMPARTIR CON EL ISS CONFIDENCIAL | |
| | | PROMEDIO No. DE COOPERADOS 506 | |
| GESTION DE MEJORAMIENTO INTEGRAL | AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO CGR 20,76% | | MITIGACION DEL RIESGO 83% |
| | AVANCE PLAN DE ACCION ESTRATEGICO SHT 77% | | NO CONFORMIDADES CERRADAS DEL SGI 89,64% |
| GESTION AMBIENTAL | AVANCE PROGRAMAS AMBIENTALES SHT 49% | | MATERIAL RECICLADO SHT 11.287 KL RECICLADOS |
| SISTEMAS | CONTROL DE BACK UPS 100% | | SOPORTE USUARIOS 100% |
| SEGURIDAD | No. DE ROBOS A HUESPEDES DEL HOTEL CONFIDENCIAL | | |
| PARQUEADERO | VENTAS PARQUEADERO TEQUENDAMA CONFIDENCIAL | | UTILIDAD PARQUEADERO TEQUENDAMA CONFIDENCIAL |
| AST | | | PRODUCTO CONFORME HABITACIONES AST 80% Remodeladas; 60% Tradicional |
| | | | SATISFACCION DEL CLIENTE AST 96% |
| | | | |

Version No. 2

01/03/2010

Elaboro: Control Interno

Reviso: Planeacion

Aprobo: Gestion documental