

	FUNDACIÓN BANCO ARQUIDIOCESANO DE ALIMENTOS DE BOGOTÁ	Fecha	25/Abril/2019
	ENTREVISTA JEFE DE OPERACIONES	Página	1 de 2

1. ¿Cuál es proceso donde se evidencia una problemática, a la cual se pretende trabajar en el área de Selección y Clasificación de Abarrotes?

R/ El proceso en el cual se identificó la problemática a trabajar es en el proceso de armado de mercados de abarrotes.

2. ¿Cuántos mercados aproximadamente se realizan diariamente?

R/ Los mercados que se realizan aproximadamente en el día son 155 mercados.

3. ¿Cuáles son los inconvenientes que se evidencian al realizar el proceso de armado de mercados?

R/ Los inconvenientes que se presentan en la operación son: Diferencias de inventario de los productos que se utilizan para realizar los mercados, reprocesos e inconformidades por parte de las fundaciones ya que algunos mercados llegan incompletos.

4. ¿Las fundaciones comunican inconformidades porque algunas veces los mercados no llevan los productos estipulados en la lista? ¿Por qué medio les hacen conocer las inconformidades? ¿Cuentan con un indicador para medir la satisfacción del servicio?

R/ En varias ocasiones las fundaciones comunican sus inconformidades en cuanto a que como hay mercados que no salen con todos los productos que se muestran en la lista, estas lo comunican por vía telefónica, pero actualmente no se cuenta con un indicador para medir el nivel de satisfacción de los clientes.

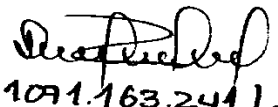
5. ¿Se cuenta con indicadores de gestión para medir el proceso de armado de mercados y tener un mayor control sobre este?

R/ Actualmente no se cuentan con indicadores de gestión en el proceso de armado de mercados de abarrotes.

	FUNDACIÓN BANCO ARQUIDIOCESANO DE ALIMENTOS DE BOGOTÁ	Fecha	25/Abril/2019
	ENTREVISTA JEFE DE OPERACIONES	Página	2 de 2

6. ¿Existe una meta de exactitud de mercados en el proceso?

R/ Si, en el proceso la meta es tener el 98% de exactitud de los mercados realizados.

NOMBRE ENTREVISTADOR	NOMBRE ENTREVISTADO
Paula Ximena Acosta Clavijo C.C.1.106.084.249 Bogotá 	Carolina Diaz C.C. 1.071.163.241 Calera :  1071.163.241 La Calera