



Ficha Técnica de Indicador

Código

HAC-04 v.02

Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas

Página

1 de 1

Proceso: Relaciones Interinstitucionales

TIPO DE INDICADOR

EFICACIA

EFICIENCIA

EFFECTIVIDAD

RESPONSABLE

Lider de Proceso

OBJETIVO

determina el porcentaje en el cual los procesos dan solución de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios

ESCALA

FUENTE

TENDENCIA

OBJETIVO DE CALIDAD

Porcentaje

FAC-06 "Quejas, Reclamos y Sugerencias"

Creciente

Mejora de la cultura institucional

META

REFERENCIA

FRECUENCIA

MIN

SAT

SOB

RECOLECCIÓN

REVISIÓN

90%

95%

98%

Experiencia

Mensual

Trimestral

FÓRMULA DE CÁLCULO

QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el período / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el período.)*100

USUARIOS

procesos de direccion, misionales, apoyo, de evaluacion y control

OBSERVACIONES

Quando no se presenten quejas, reclamos y/o sugerencias el responsable no debe colocar el valor de cero ya que matematicamente da indeterminado, por lo tanto debe colocar en el numerador el valor de uno(1) y en el denominador el valor de (1) para que esa division de como resultado el valor de (1) y al multiplicarlo por 100 de 100%. Esto obedece a que si el valor da cero por ciento (0%) o indeterminado es como si no se hubieran resuelto ninguna queja, reclamo o sugerencia respectivamente del periodo evaluado

GLOSARIO

Termino

Definición

Termino	Definición