



Código:

ID	Código proceso	Nombre proceso	Clasificación objetivo estratégico	Código objetivo estratégico	Nombre objetivo estratégico
3836	SAC	Servicio al Cliente	Objetivo	1,13,1,13	Servicio,Servicio al cliente,Servicio,Servicio al cliente
2892	SAC	Servicio al Cliente	Objetivo	1,13,13	Servicio,Servicio al cliente,Servicio al cliente

2895	SAC	Servicio al Cliente	Objetivo	13,6,13	Servicio al cliente,Política de humanización,Servicio al cliente
2898	SAC	Servicio al Cliente	Objetivo	1,13,6,13	Servicio,Servicio al cliente,Política de humanización,Servicio al cliente
2901	SAC	Servicio al Cliente	Objetivo	13,4,13	Servicio al cliente,Orientación al logro,Servicio al cliente

2904	SAC	Servicio al Cliente			
2907	SAC	Servicio al Cliente			
2910	SAC	Servicio al Cliente			
2913	SAC	Servicio al Cliente			
2916	SAC	Servicio al Cliente			
2919	SAC	Servicio al Cliente	Objetivo	1	Consulta externa

2922	SAC	Servicio al Cliente			
2925	SAC	Servicio al Cliente	Objetivo,POA	13,2,13,16	Servicio al cliente,Oportunidad,Servicio al cliente,Servicio al Cliente

3004	SAC	Servicio al Cliente	Objetivo	13,6,6,13	Servicio al cliente,Política de humanización,Confiabilidad,Servicio al cliente
------	-----	---------------------	----------	-----------	--

3080	SAC	Servicio al Cliente	Objetivo	1,13,6,13	Servicio,Servicio al cliente,Política de humanización,Servicio al cliente
------	-----	---------------------	----------	-----------	---

3162	SAC	Servicio al	Objetivo	1 13 1 13	Servicio,Servicio al cliente Servicio Servi

3102	SAC	Cliente	Objetivo	1,13,1,13	cliente,servicio,servicio al cliente

3241	SAC	Servicio al Cliente	Objetivo	1,13,1,11,13	Servicio,Servicio al cliente,Servicio,Servicio al cliente,Servicio al cliente
------	-----	---------------------	----------	--------------	---

3320	SAC	Servicio al Cliente	Objetivo,POA	1,13,1,11,13,16	Servicio,Servicio al cliente,Servicio,Servici o al cliente,Servicio al cliente,Servicio al Cliente

3839	SAC	Servicio al Cliente	Objetivo,POA	1,13,13,16	Servicio,Servicio al cliente,Servicio al cliente,Servicio al Cliente
5687	SAC	Servicio al Cliente			
5689	SAC	Servicio al Cliente			
5691	SAC	Servicio al Cliente			
5693	SAC	Servicio al Cliente			

5695	SAC	Servicio al Cliente			
5697	SAC	Servicio al Cliente			

Versión:

Indicador	Código Indicador	Estado	Unidad de medida	Periodicidad	Finalidad
Satisfacción modelo de referencia	558	Activo	Porcentaje	Semestral	Maximizar
Satisfacción en la respuesta a quejas	559	Activo	Porcentaje	Mensual	Maximizar

Seguimiento a comunicación derechos y deberes	560	Activo	Porcentaje	Mensual	Maximizar
Tasa de derechos vulnerados	561	Activo	Tasa	Mensual	Minimizar
Cumplimiento a cronograma de humanización	562	Activo	Porcentaje	Mensual	Maximizar

Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Imágenes diagnósticas	563	Activo	Días	Mensual	Minimizar
Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Toma de muestras	564	Activo	Días	Mensual	Minimizar
Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Citopatología	565	Activo	Días	Mensual	Minimizar
Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Laboratorio clínico	566	Activo	Días	Mensual	Minimizar
Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Medicina laboral y del trabajo	567	Activo	Días	Mensual	Minimizar
Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Consulta externa	568	Activo	Días	Mensual	Minimizar

Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Genética y biología molecular	569	Activo	Días	Mensual	Minimizar
Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios global	570	Activo	Días	Mensual	Minimizar

porcentaje de
afectación de
privacidad y
confidencialidad
global

597

Activo

Porcentaje

Mensual

Maximizar

Confort del paciente dentro de la organización global	624	Activo	Porcentaje	Mensual	Maximizar
---	-----	--------	------------	---------	-----------

Proporción de
usuarios que
recomendaría su

651

Activo

Porcentaje

Mensual

Maximizar

recomienda la su IPS a familiares y amigos global	US1	Activo	Porcentaje	Intensidad	Maximiza

tasa de Quejas global	678	Activo	Tasa	Mensual	Minimizar
--------------------------	-----	--------	------	---------	-----------

Proporción de Satisfacción Atención directa	705	Activo	Porcentaje	Mensual	Maximizar

Cumplimiento Programa de Educación al Paciente/Cliente	883	Activo	Porcentaje	Semestral	Maximizar
Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Logística	1456	Activo	Días	Mensual	Minimizar
Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Gestión de Compras	1457	Activo	Días	Mensual	Minimizar
Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Gestión de negocios	1458	Activo	Días	Mensual	Minimizar
Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Gestión financiera	1459	Activo	Días	Mensual	Minimizar

Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Operaciones	1460	Activo	Días	Mensual	Minimizar
Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Servicio al cliente	1461	Activo	Días	Mensual	Minimizar

ABLERO DE CONTROL PARA INDICADORES DE (REPORTE DEL SISTEMA ALMERA)

JENNIFER ACOSTA - RUBY CASTRO - HENRY

Emisión:

Acumulación	Tipo de semaforización	Fórmula
No aplica	Semaforizar indicador usando Medición	(Número de clientes que respondieron satisfactoriamente / Número de clientes encuestados) * 100
No aplica	Semaforizar indicador usando Medición	(Numero clientes / o pacientes satisfechos con respuesta / Numero total de quejas o reclamos recibidas) * 100

No aplica	Semaforizar indicador usando Medición	(Sumatoria Numero de pacientes que manifiestan conocerlos / Total pacientes encuestados) *100
No aplica	Semaforizar indicador usando Medición	(Numero de pacientes que se le vulneraron sus derechos *10000/ Total de ingresos)
No aplica	Semaforizar indicador usando Medición	(Numero de actividades de educación al paciente ejecutadas / Total de actividades planificadas de educación al paciente) *100

No aplica	Semaforizar indicador usando Medición	Tiempo promedio de respuesta de las quejas Imágenes diagnosticas
No aplica	Semaforizar indicador usando Medición	Tiempo promedio de respuesta de las quejas Toma de muestras
No aplica	Semaforizar indicador usando Medición	Tiempo promedio de respuesta de las quejas Citopatología
No aplica	Semaforizar indicador usando Medición	Tiempo promedio de respuesta de las quejas Laboratorio clínico
No aplica	Semaforizar indicador usando Medición	Tiempo promedio de respuesta de las quejas Medicina laboral y del trabajo
No aplica	Semaforizar indicador usando Medición	Tiempo promedio de respuesta de las quejas Consulta externa

No aplica	Semaforizar indicador usando Medición	Tiempo promedio de respuesta de las quejas Genética y biología molecular
Promedio	Semaforizar indicador usando Medición	AVG(Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Citopatología , Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Consulta externa , Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Genética y biología molecular , Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Imágenes diagnosticas , Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Laboratorio clínico , Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Medicina laboral y del trabajo , Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Toma de muestras , Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Logística , Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Gestión de Compras , Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Gestión de negocios , Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Gestión financiera , Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Operaciones , Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Servicio al cliente)
		AVG(porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Américas , porcentaje de

Promedio	Semaforizar indicador usando Medición	afectación de privacidad y confidencialidad Sede Barrancabermeja , porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Barranquilla , porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Bucaramanga , porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Cajicá , porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad sede Cali , porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Calle 45 , porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Calle 63 , porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Cartagena , porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Centro , porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Cúcuta , porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Duitama , porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Fusagasugá , porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Ibagué , porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Medellín Laureles La Castellana , porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Norte , porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Pereira , porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Principal , porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Suba , porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Tunja , porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Villavicencio , porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad UBA Neiva , porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Uba Sogamoso)
----------	---------------------------------------	--

Promedio

Semaforizar indicador
usando Medición

AVG(Confort del paciente dentro de la organización en la Clínica San Marcel , Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Américas , Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Barrancabermeja , Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Barranquilla , Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Bucaramanga , Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Cajicá , Confort del paciente dentro de la organización en la sede Cali , Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Calle 45 , Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Calle 63 , Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Cartagena , Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Centro , Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Cúcuta , Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Duitama , Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Fusagasugá , Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Ibagué , Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Medellín Laureles La Castellana , Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Norte , Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Pereira , Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Principal , Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Suba , Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Tunja , Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Villavicencio , Confort del paciente dentro de la organización en la UBA Neiva , Confort del

		paciente dentro de la organización en la Uba Sogamoso)
Promedio	Semaforizar indicador	AVG(Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Clínica San Marcel , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Outsorsing Manizales , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Américas , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Barrancabermeja , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Barranquilla , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Bucaramanga , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Cajicá , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Cali , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Calle 45 , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Calle 63 , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Cartagena , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Centro , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Cúcuta , Proporción de usuarios que

Promedio	usando Medición	Sede Cúcuta , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Duitama , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Fusagasugá , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Ibagué , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Medellín Laureles La Castellana , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Norte , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Pereira , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Principal , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Suba , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Tunja , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Villavicencio , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Zipaquirá , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en UBA Neiva , Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Uba Sogamoso)

Sumatoria

Semaforizar indicador
usando Medición

SUM(Numero de quejas por mes ANALITICO ,
Numero de quejas por mes CITOPATOLOGÍA ,
Numero de quejas por mes Clínica San Marcel ,
Numero de quejas por mes CONTAC CENTER ,
Numero de quejas por mes CUMPLIMIENTO ,
Numero de quejas por mes Direccionamiento ,
Numero de quejas por mes GENÉTICA Y
BIOLOGÍA MOLECULAR , Numero de quejas por
mes GESTIÓN DE LA CALIDAD , Numero de
quejas por mes GESTIÓN DE NEGOCIOS , Numero
de quejas por mes GESTIÓN FINANCIERA ,
Numero de quejas por mes IMÁGENES
DIAGNÓSTICAS , Numero de quejas por mes
laboratorio clínico , Numero de quejas por mes
LOGÍSTICA , Numero de quejas por mes Medicina
laboral y del trabajo , Numero de quejas por mes
MERCADEO , Numero de quejas por mes
OPERACIONES ESPECIALES , Numero de quejas
por mes Outsorsing Manizales , Numero de
quejas por mes POSANALITICO , Numero de
quejas por mes PREANALITICO , Numero de
quejas por mes Sede Américas , Numero de
quejas por mes Sede Barrancabermeja , Numero
de quejas por mes Sede Barranquilla , Numero
de quejas por mes Sede Bucaramanga , Numero
de quejas por mes Sede Cajicá , Numero de
quejas por mes Sede Cali , Numero de quejas por
mes Sede Calle 63 , Numero de quejas por mes
Sede Cartagena , Numero de quejas por mes
Sede Centro , Numero de quejas por mes Sede
Cúcuta , Numero de quejas por mes Sede
Duitama , Numero de quejas por mes Sede
Fusagasugá , Numero de quejas por mes Sede
Ibagué , Numero de quejas por mes Sede
Medellín Laureles La Castellana , Numero de
quejas por mes Sede Norte , Numero de quejas
por mes Sede Pereira , Numero de quejas por
mes Sede Suba , Numero de quejas por mes
Sede Tunja , Numero de quejas por mes Sede
Villavicencio , Numero de quejas por mes Sede
Zipaquirá , Numero de quejas por mes TALENTO

		HUMANO , Numero de quejas por mes TECNOLOGÍA BIOMÉDICA , Numero de quejas por mes TICS , Numero de quejas por mes TOMA DE MUESTRAS , Numero de quejas por mes Toma de muestras VIP , Numero de quejas por mes UBA Neiva , Numero de quejas por mes Uba Sogamoso) *10000/ Total de ingresos ANALITICO
Promedio	Semaforizar indicador usando Medición	AVG(Proporción de Satisfacción Sede Barranquilla , Proporción de Satisfacción Sede Bucaramanga , Proporción de Satisfacción Sede Cajicá , Proporción de Satisfacción sede Cali , Proporción de Satisfacción Sede Calle 45 , Proporción de Satisfacción Sede Calle 63 , Proporción de Satisfacción Sede Cartagena , Proporción de Satisfacción Sede Centro , Proporción de Satisfacción Sede Cúcuta , Proporción de Satisfacción Sede Duitama , Proporción de Satisfacción Sede Fusagasugá , Proporción de Satisfacción Sede Ibagué , Proporción de Satisfacción Sede Medellín Laureles La Castellana , Proporción de Satisfacción Sede Norte , Proporción de Satisfacción Sede Pereira , Proporción de Satisfacción Sede Principal , Proporción de Satisfacción Sede Suba , Proporción de Satisfacción Sede Tunja , Proporción de Satisfacción Sede Villavicencio , Proporción de Satisfacción UBA Neiva , Proporción de Satisfacción Uba Sogamoso)

No aplica	Semaforizar indicador usando Medición	(Numero de actividades de educación al paciente ejecutadas / Total de actividades planificadas de educación al paciente) *100
No aplica	Semaforizar indicador usando Medición	Tiempo promedio de respuesta de las quejas Logística
No aplica	Semaforizar indicador usando Medición	Tiempo promedio de respuesta de las quejas Gestión de Compras
No aplica	Semaforizar indicador usando Medición	Tiempo promedio de respuesta de las quejas Gestión de negocios
No aplica	Semaforizar indicador usando Medición	Tiempo promedio de respuesta de las quejas Gestión financiera

No aplica	Semaforizar indicador usando Medición	Tiempo promedio de respuesta de las quejas Operaciones
No aplica	Semaforizar indicador usando Medición	Tiempo promedio de respuesta de las quejas Servicio al cliente

: GESTIÓN

ENCISO

Página:

Nombre Variable	Unidad de medida	Valor	Meta	Periodo Medido
Número de clientes que respondieron satisfactoriamente	Unidades	85,40	95,00	Ene-Jun (2020)
Número de clientes encuestados	Unidades			
Numero clientes /o pacientes satisfechos con respuesta	Unidades	98,97	95,00	Febrero 2021
Numero total de quejas o reclamos recibidas	Unidades			

Sumatoria Numero de pacientes que manifiestan conocerlos	Unidades	92,33	80,00	Febrero 2021
Total pacientes encuestados	Unidades			
Numero de pacientes que se le vulneraron sus derechos	Unidades	30,16	20,00	Febrero 2021
Total de ingresos	Unidades			
Numero de actividades de educación al paciente ejecutadas	Unidades	100,00	95,00	Febrero 2021
Total de actividades planificadas de educación al paciente	Unidades			

Tiempo promedio de respuesta de las quejas Imágenes diagnósticas	Días	1,30	5,00	Febrero 2021
Tiempo promedio de respuesta de las quejas Toma de muestras	Días	1,80	5,00	Febrero 2021
Tiempo promedio de respuesta de las quejas Citopatología	Días	2,60	5,00	Febrero 2021
Tiempo promedio de respuesta de las quejas Laboratorio clínico	Días	5,80	5,00	Febrero 2021
Tiempo promedio de respuesta de las quejas Medicina laboral y del trabajo	Días	3,70	5,00	Febrero 2021
Tiempo promedio de respuesta de las quejas Consulta externa	Días	0,00	5,00	Febrero 2021

Tiempo promedio de respuesta de las quejas Genética y biología molecular	Días	4,71	5,00	Febrero 2021
Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Gestión de negocios	Días	2,29	5,00	Febrero 2021
Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Gestión financiera	Días			
Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Operaciones	Días			
Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Servicio al cliente	Días			
porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Pereira	Porcentaje			

porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Principal	Porcentaje	26,99	95,00	Marzo 2021
porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Suba	Porcentaje			
porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Tunja	Porcentaje			
porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Sede Villavicencio	Porcentaje			
porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad UBA Neiva	Porcentaje			
porcentaje de afectación de privacidad y confidencialidad Uba Sogamoso	Porcentaje			

Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Pereira	Porcentaje	98,45	95,00	Marzo 2021	
Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Principal	Porcentaje				
Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Suba	Porcentaje				
Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Tunja	Porcentaje				
Confort del paciente dentro de la organización en la Sede Villavicencio	Porcentaje				
Confort del paciente dentro de la organización en la UBA Neiva	Porcentaje				

Confort del paciente dentro de la organización en la Uba Sogamoso	Porcentaje			
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Medellín Laureles La Castellana	Porcentaje			
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Norte	Porcentaje			
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Pereira	Porcentaje			
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Principal	Porcentaje			
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Suba	Porcentaje			
		96.70	95.00	Marzo 2021

Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Tunja	Porcentaje	98,78	99,00	Marzo 2021
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Villavicencio	Porcentaje			
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Sede Zipaquirá	Porcentaje			
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en UBA Neiva	Porcentaje			
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos en Uba Sogamoso	Porcentaje			
Numero de quejas por mes SERVICIO AL CLIENTE	Unidades			

Numero de quejas por mes TALENTO HUMANO	Unidades	26,36	20,00	Marzo 2021
Numero de quejas por mes TECNOLOGÍA BIOMÉDICA	Unidades			
Numero de quejas por mes TICS	Unidades			
Numero de quejas por mes TOMA DE MUESTRAS	Unidades			
Numero de quejas por mes Toma de muestras VIP	Unidades			
Numero de quejas por mes UBA Neiva	Unidades			

Numero de quejas por mes Uba Sogamoso	Unidades			
Total de ingresos ANALITICO	Unidades			
Proporción de Satisfacción Sede Tunja	Porcentaje	97,95	95,00	Marzo 2021
Proporción de Satisfacción Sede Villavicencio	Porcentaje			
Proporción de Satisfacción UBA Neiva	Porcentaje			
Proporción de Satisfacción Uba Sogamoso	Porcentaje			

Numero de actividades de educación al paciente ejecutadas	Unidades	100,00	95,00	Jul-Dic (2020)
Total de actividades planificadas de educación al paciente	Unidades			
Tiempo promedio de respuesta de las quejas Logística	Días	0,90	5,00	Febrero 2021
Tiempo promedio de respuesta de las quejas Gestión de Compras	Días	1,60	5,00	Febrero 2021
Tiempo promedio de respuesta de las quejas Gestión de negocios	Días	0,70	5,00	Febrero 2021
Tiempo promedio de respuesta de las quejas Gestión financiera	Días	0,90	5,00	Febrero 2021

Tiempo promedio de respuesta de las quejas Operaciones	Días	2,10	5,00	Febrero 2021
Tiempo promedio de respuesta de las quejas Servicio al cliente	Días	3,70	5,00	Febrero 2021