



FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

Código:	Versión:	Emisión:	Página:																																				
IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR																																							
PROCESO	Gestión de Calidad																																						
DEPENDENCIA	Servicio al Cliente																																						
RESPONSABLE DE:	Proceso	Dirección de Calidad	Medición Líder de Servicio al Cliente																																				
NOMBRE DEL INDICADOR	OPORTUNIDAD DE CIERRE DE QUEJAS USUARIOS SERVICIO AL CLIENTE		Código																																				
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir la oportunidad en la respuesta ofrecida por la organización a las quejas presentadas por los usuarios referente a su satisfacción en la prestación de servicios y la atención en las instalaciones		1461																																				
FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE																																				
Tiempo promedio de respuesta de las quejas servicio al cliente	Días	Numerador	\sum de días total de respuesta																																				
		Denominador	# total de quejas cerradas																																				
			Aplicativo ALMERA																																				
TIPO DE INDICADOR:	EFICIENCIA <input type="checkbox"/>	EFICACIA <input checked="" type="checkbox"/>	EFFECTIVIDAD <input type="checkbox"/>																																				
FRECUENCIA MEDICIÓN:	MENSUAL <input checked="" type="checkbox"/>	BIMESTRAL <input type="checkbox"/>	TRIMESTRAL <input type="checkbox"/> SEMESTRAL <input type="checkbox"/> ANUAL <input type="checkbox"/>																																				
FRECUENCIA REPORTE:	MENSUAL <input checked="" type="checkbox"/>	BIMESTRAL <input type="checkbox"/>	TRIMESTRAL <input type="checkbox"/> SEMESTRAL <input type="checkbox"/> ANUAL <input type="checkbox"/>																																				
RANGO DE GESTION																																							
SENTIDO DEL INDICADOR	ASCENDENTE <input type="checkbox"/>	DESCENDENTE <input checked="" type="checkbox"/>																																					
META (Resultado esperado)	5 Días	PERIODO ESTABLECIDO DE LA META	Trimestral																																				
INFORMACIÓN OPERACIONAL																																							
GRÁFICA																																							
<p>Oportunidad en cierre de quejas de los usuarios Servicio al cliente</p> <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse;"> <caption>Datos de la Gráfica</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Medición (Días)</th> <th>Meta (Días)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Ene 20</td><td>0.01</td><td>5.00</td></tr> <tr><td>Feb 20</td><td>0.12</td><td>5.00</td></tr> <tr><td>Mar 20</td><td>0.00</td><td>5.00</td></tr> <tr><td>Abr 20</td><td>0.00</td><td>5.00</td></tr> <tr><td>May 20</td><td>0.54</td><td>5.00</td></tr> <tr><td>Jun 20</td><td>2.95</td><td>5.00</td></tr> <tr><td>Jul 20</td><td>3.75</td><td>5.00</td></tr> <tr><td>Ago 20</td><td>2.50</td><td>5.00</td></tr> <tr><td>Sep 20</td><td>1.50</td><td>5.00</td></tr> <tr><td>Oct 20</td><td>4.85</td><td>5.00</td></tr> <tr><td>Nov 20</td><td>1.70</td><td>5.00</td></tr> </tbody> </table>				Mes	Medición (Días)	Meta (Días)	Ene 20	0.01	5.00	Feb 20	0.12	5.00	Mar 20	0.00	5.00	Abr 20	0.00	5.00	May 20	0.54	5.00	Jun 20	2.95	5.00	Jul 20	3.75	5.00	Ago 20	2.50	5.00	Sep 20	1.50	5.00	Oct 20	4.85	5.00	Nov 20	1.70	5.00
Mes	Medición (Días)	Meta (Días)																																					
Ene 20	0.01	5.00																																					
Feb 20	0.12	5.00																																					
Mar 20	0.00	5.00																																					
Abr 20	0.00	5.00																																					
May 20	0.54	5.00																																					
Jun 20	2.95	5.00																																					
Jul 20	3.75	5.00																																					
Ago 20	2.50	5.00																																					
Sep 20	1.50	5.00																																					
Oct 20	4.85	5.00																																					
Nov 20	1.70	5.00																																					
PERIODO REPORTADO	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		PROPUESTA DE MEJORAMIENTO																																				
2020	Se presenta satisfacción en el cumplimiento de la meta en todos los periodos evaluados durante el año 2020, se presentan picos de consideración durante el segundo semestre (2020-2), a razón del incremento presentado en la atención a los usuarios a causa de la pandemia por Covid 19		Incremento de recurso humano, capacidad tecnológica, adecuación de horarios laborales con el fin de lograr los resultados con los aumentos en las solicitudes de prestación de servicios y dar alcance a la satisfacción de las necesidad de los usuarios																																				