
 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	FORMATO	CODIGO: EC-P5-F1
	FICHA TECNICA DE INDICADORES	VERSIÓN: 03
	PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL	FECHA: 03-09-14
		PÁGINA 1 de 2

NOMBRE DEL INDICADOR	ATENCIÓN OPORTUNA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	
PROCESO	TENCION AL CIUDADANO	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Profesional Universitario	
UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TIPO
Porcentaje	Informe mensual de seguimiento a respuestas	Eficiencia
META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
100%	Mensual	
FORMULA DE CALCULO		
Nº de respuestas a peticiones, quejas y reclamos dentro de los términos de ley/ Total de peticiones. quejas y reclamos recibidos) *100		

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: Coordinador de Calidad Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Secretaria de Gestión Administrativa
Firma:	Firma:	Firma:

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	FORMATO	CODIGO: EC-P5-F1
	FICHA TECNICA DE INDICADORES	VERSIÓN: 03
		FECHA: 10 -12-14
	PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL	PÁGINA 2 de 2

Versión	Descripción de Cambio	FECHA
02	se codifica el formato y se cambia la inscripción del escudo de los 60 años	14/12/2014