



INDICADOR RESOLUCION QUEJAS Y RECLAMOS

PAGINA	1 DE 1
FECHA	2019/01/03
VERSION	3
CODIGO	AC-FO-231

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR				III. GRÁFICO			
Nombre del indicador	INDICADOR RESOLUCION QUEJAS Y RECLAMOS			Tipo de indicador	Eficacia		
			Tablero Indicadores	Operativo			
INFORMACIÓN DEL INDICADOR							
Objetivo del indicador	Evaluar la celeridad con que la entidad responde a las quejas presentadas por el usuario						
Unidad de medida	Días	Fuentes de Información n.del	AC-FO-33 Trazabilidad de Quejas, Reclamos y Sugerencias				
Fórmula para su Cálculo	Sumatoria del número de días transcurridos entre la radicación y la respuesta a la queja Total de quejas presentadas		Fuentes de Información n del denominador AC-FO-33 Trazabilidad de Quejas, Reclamos y Sugerencias				
Sentido del Indicador	■						
Periodicidad / Fechas de medición	Mensual	Criterio de Exclusión del					
RESPONSABLE							
Generación de los Datos	Cálculo y análisis del Indicador		Tomada de decisiones				
SIAU		SIAU		lider de Atencion Cliente			
Línea de base	3.30	Meta	5.00	Rangos de evaluación	BUENO: 5	REGULAR: 6	MALO: 8

II. TABLA DE DATOS					IV. ANALISIS		
Periodo de Medición	Sumatoria de los días entre la radicación y la respuesta de la queja	Total de quejas presentadas	Valor	Meta	Periodo	Análisis/Seguimiento	Toma de Decisión
ENERO	319	82	3.89	5.00	ENERO	Durante el mes de Enero se registraron 82 quejas siendo respondidas en más de tres días y medio (3,89) superándose la meta establecida de 05 días.	
FEBRERO	359	79	4.54	5.00	FEBRERO	Durante el mes de Febrero se registraron 79 quejas siendo respondidas en cuatro días y medio (4,54) superándose la meta establecida de 05 días. 1) La persona encargada no tenía información correcta para indicarle a la usuaria como solicitar la historia clínica. 2) Demora en la repuesta del médico acerca de que paso en la consulta con el paciente.	
MARZO	126	36	3.50	5.00	MARZO	Durante el mes de Marzo se registraron un total de 36 quejas siendo respondidas en un término de más de tres días y medio (3,50) superándose la meta establecida de 05 días.	
ABRIL	17	5	3.40	5.00	ABRIL	Durante el mes de Abril se registraron un total de 5 quejas siendo respondidas en un término de más de tres días (3,40) superándose la meta establecida de 05 días. 1) Debido a la pandemia se debido adoptar el modelo teleconsulta lo cual con llevo a la reprogración de las citas y reorganización de agendas.	
MAYO	33	19	1.74	5.00	MAYO	Durante el mes de Mayo se registraron un total de 19 quejas siendo respondidas en un término de más de un día y medio (1,74) superándose la meta establecida de 05 días.	
JUNIO	25	20	1.25	5.00	JUNIO	Durante el mes de Junio se registraron un total de 20 quejas siendo respondidas en un término de más de un día (1,25) superándose la meta establecida de 05 días.	
JULIO	78	33	2.36	5.00	JULIO	Durante el mes de Julio se registraron un total de 33 quejas siendo respondidas en un término de más de dos días y medio (2,36) no superando la meta establecida de 05 días.	
AGOSTO	78	36	2.17	5.00	AGOSTO	Durante el mes de Agosto se registraron un total de 36 quejas siendo respondidas en un termino de mas de dos días (2,17) superandose la meta establecida de 05 días.	
SEPTIEMBRE	79	33	2.39	5.00	SEPTIEMBRE	Durante el mes de Septiembre se registraron un total de 33 quejas siendo respondidas en un termino de más de dos días (2,39) superándose la meta establecida de 05 días.	
OCTUBRE	151	62	2.44	5.00	OCTUBRE	Durante el mes de Octubre se registraron un total de 62 quejas siendo respondidas en un término de más de dos días (2,44) superándose la meta establecida de 05 días.	
NOVIEMBRE	169	62	2.73	5.00	NOVIEMBRE	Durante el mes de Noviembre se registraron un total de 61 quejas siendo respondidas en un término de más de dos días (2,73) superándose la meta establecida de 05 días.	
DICIEMBRE	200	57	3.51	5.00	DICIEMBRE	Durante el mes de diciembre se registraron un total de 57 quejas siendo respondidas en un término de más de tres días (3,51) superándose la meta establecida de 05 días.	

CONTROL DE REVISION Y ACTUALIZACION

Versión	Fecha	Observación
1	2012/02/13	
2	2018/01/04	Se modifica la tabla de revisión.
3	2019/01/03	se ajusta base

elaboro	reviso	Aprobó
yobana leon	Gerente	Comité de gestión integral