

 E.S.E HOSPITAL SANTA MARGARITA La Cumbre - Valle	INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA EN LAS PQRS			CODIGO	GMC-for-004
				VERSION	2
				ACTUALIZACION	4/02/2025
70-44.22					
NOMBRE DEL INDICADOR	Oportunidad en la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas				
DEFINICION	Verificar la oportunidad de respuesta dada a los peticionarios por parte de la institución a sus solicitudes				
FORMA DEL CALCULO	Cociente entre el Numero de quejas con respuesta oportuna en un periodo determinado y el Numero de quejas radicadas recibidas en u periodo de tiempo determinado 100 y expresado como porcentaje (%).	COMPONENTES DE LA FORMULA DE CALCULO			
		NUMERADOR	Numero de quejas con respuesta oportuna en un periodo determinado		
		FUENTE DEL NUMERADOR	Base de datos del registro de PQRSF		
		DENOMINADOR	Numero de quejas radicadas recibidas en u periodo de tiempo determinado		
		FUENTE DEL DENOMINADOR	Base de datos del registro de PQRSF		
		UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)		
RESPONSABLE DE LA OBTENCION, CALCULO Y SALIDA DE LA INFORMACION DEL INDICADOR	Jefe de programas	PERIODICIDAD	Mensual	META	≥90 %
FORMULA	$\frac{(\text{Numero de quejas con respuesta oportuna en un periodo determinado})}{(\text{Numero de quejas radicadas recibidas en u periodo de tiempo determinado})} * 100$				
OBSERVACIONES	Tener en cuenta que la oportunidad de respuesta es dentro de los primeros 15 dias habiales de la fecha de radicacion de la PQRS				