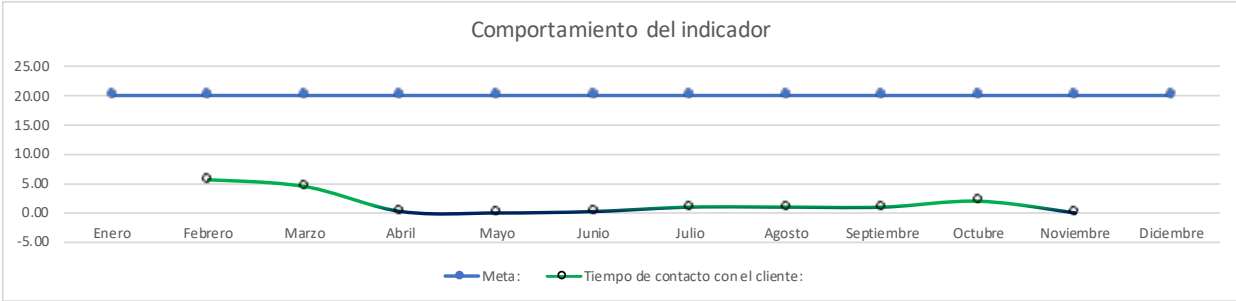


	Elaboró: CSG	El tiempo en días hábiles para la entrega de informes
	Fecha emisión: Julio 2018	
	Última revisión: Diciembre 2024	
	Versión: 03	
	Código: FOR CAL 003	
		Área / Proceso: Gestión Domiciliaria --2024

Objetivo:	Cumplimiento de tiempo de respuesta y entrega de información
Fuente de Información:	Datos ERP
Meta:	No revasar los horarios de contacto y de entrega de información
Frecuencia de medición:	Mensual

Responsables:	Auxiliar de Gestión Domiciliaria
Orientación:	Minimizar
Formula:	Suma de horas de respuesta y entrega
Unidad de Medición:	Días

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio anual
Meta:	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00
Tiempo de contacto con el cliente:		5.66	4.50	0.25	0.00	0.25	1.00	1.00	1.00	2.00	0.00		1.57
Tiempo de entrega de información:		13.66	10.50	3.75	4.00	4.25	12.00	11.00	15.50	6.33	1.50		8.25
Total:		19.32	15.00	4.00	4.00	4.50	13.00	12.00	16.50	8.33	1.50		9.82
Clasificación:	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno



ESCALA	
Bueno	De 1 a 3 días para hacer contacto con el cliente De 1 a 17 días para entregar la información
Malo	Más de 4 días para hacer contacto con el cliente Más de 18 días para entregar la información

Periodo de evaluación	Plan de Acción (PHVA)	Fecha Compromiso de Cierre	% de avance	Fecha de Cierre Real	Observaciones
	Planear				
	Hacer				
	Verificar				
	Actuar				

Nota* En caso de no llegar a la meta por más de 3 periodos consecutivos, el área deberá realizar un plan de acción a fin de mejorar los indicadores.