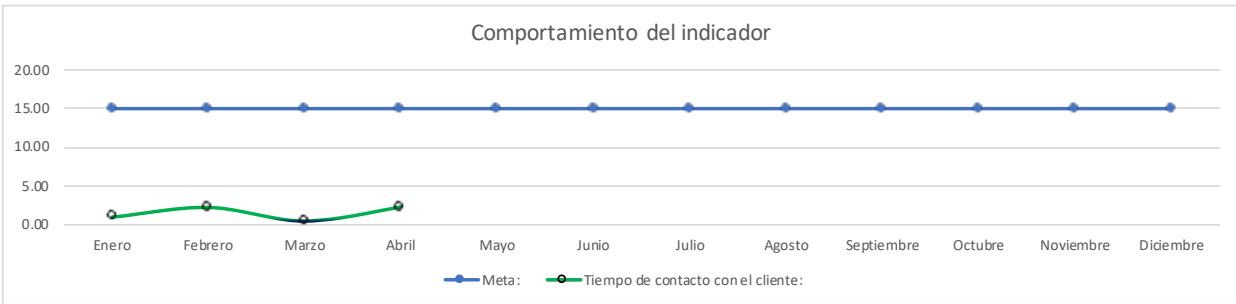


	Elaboró:	CSG	El tiempo en días hábiles para la entrega de informes
	Fecha emisión:	Julio 2018	
	Última revisión:	Diciembre 2024	
	Versión:	03	
	Código:	FOR CAL 003	
			Área / Proceso: Gestión Domiciliaria - 2026

Objetivo:	Cumplimiento de tiempo de respuesta y entrega de información	Responsables:	Auxiliar de Gestión Domiciliaria
Fuente de Información:	Datos ERP	Orientación:	Minimizar
Meta:	No revasar la meta para los horarios de contacto y de entrega de información	Formula:	Suma de horas de respuesta y entrega
Frecuencia de medición:	Mensual	Unidad de Medición:	Días

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio anual
Meta:	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00
Tiempo de contacto con el cliente:	1.00	2.25	0.50	2.33									1.52
Tiempo de entrega de información:	6.25	6.25	30.50	10.66									13.42
Total:	7.25	8.50	31.00	12.99									14.94
Clasificación:	Bueno	Bueno	Malo	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.