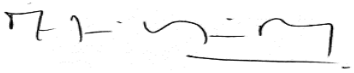
CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
05/05/2022	01	Elaboración y del documento según la guía de práctica clínica del ministerio de salud y protección social.

Versión: 01	ELABORO	REVISO	APROBO
Nombre	CLAUDIA JULIETA CIRO BASTO	MARCO FERNANDO VARON REYES	MARCO FERNANDO VARON REYES
Cargo	CALIDAD	GERENTE	GERENTE
Firma			

MATRIZ INDICADORES SIAU

Nombre del indicador	Definicion del indicador	Formula	Numerador	Denominador	Fuente	Responsable	noviembre			Meta
							N	D	I	
TASA DE SATISFACCION GLOBAL	Determinar el número de usuarios satisfechos	(Numerador/ denominador) * 100	Número de usuarios que contestaron muy bueno y bueno	Número de usuarios encuestados	Encuestas de satisfacción al usuario	SIAU Calidad.	182	182	100 %	95%
SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS	Analizar la disminución o aumento de quejas y reclamos de los usuarios de mejora correspondientes	Numerador/ denominador) * 100	Total de quejas radicadas en el trimestre actual – total de quejas radicadas en el mes anterior	Quejas y reclamos presentadas en el trimestre anterior	Matriz de PQR	SIAU Calidad.	0	0	100 %	Dism En Un 100%
OPORTUNIDAD EN LA SOLUCIÓN DE PQRS	Determinar la tasa de solución de PQRS	Numerador/ denominador) * 100	PQR resueltas en el tiempo establecido	PQRS recibidas	Matriz de PQR	SIAU CALIDAD	0	0	100 %	Antes De 15 días

Elaboro

CLAUDIA JULIETA CIRO BASTO
CALIDAD