



FICHA EVALUATIVA DE INDICADORES

PROCESO DE LABORATORIO

FECHA: 01-09-09

VERSION: 01

PÁGINA 1 DE 1

NOMBRE DEL INDICADOR	ATENCIÓN DE QUEJAS	
PROCESO	LABORATORIO	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	JEFE DEL PROCESO	
UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE	TIPO DE INDICADOR
PORCENTAJE	RELACIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS Y ATENDIDAS	EFICACIA
META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
100%	TRIMESTRAL	
FORMULA DE CALCULO		
(Nº quejas tratadas en máximo 5 días hábiles/ Nº Total de quejas presentadas) *100		

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma: Líder del Proceso	Firma: Jefe del Proceso	Firma: Director Laboratorio