

INDICADOR #14

Nombre	PORCENTAJE DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS ANALIZADAS Y RESUELTAS EN 15 DÍAS
Definición	Se refiere al análisis y resolución de los reclamos y sugerencias hechas por los usuarios en 15 días.
Subsistema	Calidez de la Atención
Tema	Sistema de Reclamos y Sugerencias
Periodicidad	Mensual
Metodología de cálculo	NUMERADOR: Número de reclamos y sugerencias hechas por los usuarios analizadas y resueltas en 15 días DENOMINADOR: Total de los reclamos y sugerencias hechas por los usuarios recibidas
Unidad de medida	Porcentaje
Tipo de indicador	Proporción
DesGeog	Total, Provincia, Comarca, Distrito, Corregimiento, Lugar Pobl., Urbano/Rural, Región de Salud
Subagrupación	Tipo de Instalación, Tipo de regencia: Ministerio de Salud, Caja de Seguro Social, Patronato y Privada, Tipo de servicio: La clasificación depende de la distribución de las instalaciones, especialidades o servicios en los hospitales, Tipo de Atención: ambulatoria y hospitalaria, Nivel de Atención: Primer, segundo y tercer nivel.
Fuente	Registro de Comisión de Calidad.
Nivel de Adm.	Nacional, Regional y Local
Marco	Políticas Nacionales