



FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

Código: F-GPP-01

Versión: 02

PROCESO: ATENCIÓN TELEFÓNICA Y RECEPCIÓN

Fecha: 08/01/2018

Página: 1 - 2


SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DIRECCIÓN DE PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

1. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

| | |
|---|--------------------------------|
| RESPONSABLE DEL PROCESO: | Dirección Administrativa |
| NOMBRE DEL INDICADOR: | Llamadas telefónicas atendidas |
| FECHA DE VIGENCIA DEL INDICADOR: | 5 1 DIC. 2017 |

2. DETALLE DEL INDICADOR DE GESTIÓN DEL PROCESO

| No. | DESCRIPCIÓN INDICADOR | FORMULA DE CÁLCULO | MEDIO DE VERIFICACIÓN | LÍNEA BASE | META INDICADOR | UNIDAD DE MEDIDA | FRECUENCIA |
|-----|--|--|--|------------|----------------|-------------------|----------------|
| 1 | <i>Este indicador mide el número de llamadas atendidas durante el periodo, el porcentaje de llamadas no contestadas no debe superar en 5% del total de llamadas.</i> | <i>(Número de llamadas contestadas / Número de llamadas recibidas)*100</i> | <i>Sistema de indicadores / Sistema de control de llamadas</i> | <i>N/A</i> | <i>90%</i> | <i>Porcentaje</i> | <i>Mensual</i> |

| | | | |
|--|--|----------|------------|
|  SUPERINTENDENCIA DE BANCOS | FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS | Código: | F-GPP-01 |
| | | Versión: | 02 |
| | PROCESO: ATENCIÓN TELEFÓNICA Y RECEPCIÓN | Fecha: | 08/01/2018 |
| | | Página: | 2 - 2 |

3. REGISTRO DE VERSIONES

| Versión | Descripción de la versión (motivos y cambios) | Realizado / Aprobado por | Cargo | Fecha de elaboración |
|---------|---|---|---|----------------------|
| 1.0 | Creación | Lic. Washington González / Ing. Celene Vargas | Experto en Administración Técnica 2 / Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo | |

4. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

| ACTIVIDAD | NOMBRE | CARGO | FIRMA | FECHA |
|--------------|--------------------------|---|--|--------------|
| Elaboración: | Lic. Washington González | Experto en Administración Técnica 2 |  | 31 DIC. 2017 |
| Revisión: | Ing. Elizabeth Granda | Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo |  | 31 DIC. 2017 |
| | Ing. Diana Barrera | Directora Administrativa |  | 31 DIC. 2017 |
| | Ing. Katherine Santillán | Coordinadora General Administrativa Financiera |  | 31 DIC. 2017 |
| Aprobación: | Ing. Celene Vargas | Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo |  | 31 DIC. 2017 |