

**FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS**

Código:	F-GPP-01
Versión:	2
Fecha:	8/01/2018
Página:	1 - 2

PROCESO: GESTIÓN DE RECLAMOS


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

1. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director/a Nacional de Atención y Educación al Ciudadano Subdirector/a de Gestión de Reclamos
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de notificaciones de admisión a trámite de reclamos, consultas y quejas , enviadas a tiempo.
FECHA DE VIGENCIA DEL INDICADOR:	22 de agosto del 2018

2. DETALLE DEL INDICADOR DE GESTIÓN DEL PROCESO

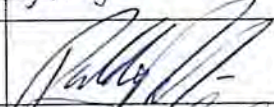

No.	DESCRIPCIÓN INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	LÍNEA BASE	META INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA
1	Este indicador mide el porcentaje de notificaciones de admisión a trámite de reclamos, consultas y quejas enviadas al usuario en el tiempo establecido en la normativa legal vigente. (15 días hábiles)	(Número de notificaciones de admisión a trámite de reclamos, consultas y/o quejas enviados a tiempo / Número de reclamos, consultas y/o quejas receptados en el tiempo)	Notificaciones, expedientes, oficios, resoluciones, sistema OTRS	N/A	85%	Porcentaje	Mensual

	FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS	Código:	F-GPP-01
		Versión:	2
	PROCESO: GESTIÓN DE RECLAMOS	Fecha:	8/01/2018
		Página:	2 - 2

4. REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / Aprobado por	Cargo	Fecha de elaboración
1.0	Creación	Srta. Ana Jaramillo/ Ing. Celene Vargas	Asistente en Administración Técnica/ Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo	26 de enero del 2018
2.0	Cambio en la frecuencia del indicador	Srta. Ana Jaramillo/ Ing. Celene Vargas	Asistente en Administración Técnica/ Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo	21 de mayo del 2018
3.0	Cambio en el nombre, descripción y meta del indicador	Srta. Ana Jaramillo/ Lic. Washington González	Asistente en Administración Técnica/ Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo, E	22 de agosto del 2018

5. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Srta. Ana Jaramillo	Asistente en Administración Técnica		22 de agosto del 2018
Revisión:	Ing. Pablo Chiriboga	Director de Procesos y Mejoramiento Continuo		22 de agosto del 2018
	Abg. Juan Pablo Gallegos	Subdirector de Gestión de Reclamos		22 de agosto del 2018
	Dra. Adriana Ocampo	Directora Nacional de Atención y Educación al Ciudadano		22 de agosto del 2018
Aprobación:	Lic. Washington González	Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo, E		22 de agosto del 2018

**FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS**

Código:	F-GPP-01
Versión:	2
Fecha:	8/01/2018
Página:	1 - 2

PROCESO: GESTIÓN DE RECLAMOS


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

1. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director/a Nacional de Atención y Educación al Ciudadano Subdirector/a de Gestión de Reclamos
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de consultas y/o quejas resueltas a tiempo.
FECHA DE VIGENCIA DEL INDICADOR:	22 de agosto del 2018

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	Este indicador mide el porcentaje de consultas y/o quejas resueltas en el tiempo establecido en la normativa legal vigente. (15 días hábiles, desde la fecha de ingreso de consultas y/o quejas hasta la fecha de cierre de caso)	Número de oficios a consultas y/o quejas enviados a tiempo/ Número de consultas y/o quejas receptadas.	Oficios de respuesta a consultas y/o quejas, sistema OTRS	N/A	85%	Porcentaje	Mensual

	FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS	Código:	F-GPP-01
		Versión:	2
	PROCESO: GESTIÓN DE RECLAMOS	Fecha:	8/01/2018
		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	Srta. Ana Jaramillo/ Ing. Celene Vargas	Asistente en Administración Técnica/ Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo	26 de enero del 2018
2.0	Cambio en la frecuencia del indicador	Srta. Ana Jaramillo/ Ing. Celene Vargas	Asistente en Administración Técnica/ Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo	21 de mayo del 2018
3.0	Cambio en la meta del indicador	Srta. Ana Jaramillo/ Lic. Washington González	Asistente en Administración Técnica/ Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo, E	22 de agosto del 2018

4. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Srta. Ana Jaramillo	Asistente en Administración Técnica		22 de agosto del 2018
Revisión:	Ing. Pablo Chiriboga	Director de Procesos y Mejoramiento Continuo		22 de agosto del 2018
	Abg. Juan Pablo Gallegos	Subdirector de Gestión de Reclamos		22 de agosto del 2018
	Dra. Adriana Ocampo	Directora Nacional de Atención y Educación al Ciudadano		22 de agosto del 2018
Aprobación:	Lic. Washington González	Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo, E		22 de agosto del 2018

**FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS****PROCESO: GESTIÓN DE RECLAMOS**

Código: F-GPP-01

Versión: 2

Fecha: 8/01/2018


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:	Director/a Nacional de Atención y Educación al Ciudadano Subdirector/a de Gestión de Reclamos
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de reclamos resueltos a tiempo.
FECHA DE VIGENCIA DEL INDICADOR:	22 de agosto del 2018

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	Este indicador mide el porcentaje de reclamos resueltos en el tiempo establecido en la normativa legal vigente. (60 días hábiles, desde la fecha de ingreso del reclamo hasta la fecha de cierre de caso)	(Número de resoluciones a reclamos enviadas a tiempo/ Número de reclamos receptados)	Resoluciones a reclamos, sistema OTRS	N/A	85%	Porcentaje	Bimensual

 <small>SECRETARÍA NACIONAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN CIVIL</small>	FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS	Código:	F-GPP-01
		Versión:	2
	PROCESO: GESTIÓN DE RECLAMOS	Fecha:	8/01/2018
		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	Srta. Ana Jaramillo/ Ing. Celene Vargas	Asistente en Administración Técnica/ Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo	26 de enero del 2018
2.0	Cambio en la frecuencia del indicador	Srta. Ana Jaramillo/ Ing. Celene Vargas	Asistente en Administración Técnica/ Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo	21 de mayo del 2018
3.0	Cambio en la frecuencia y meta del indicador	Srta. Ana Jaramillo/ Lic. Washington González	Asistente en Administración Técnica/ Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo, E	22 de agosto del 2018

4. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Srta. Ana Jaramillo	Asistente en Administración Técnica		22 de agosto del 2018
Revisión:	Ing. Pablo Chiriboga	Director de Procesos y Mejoramiento Continuo		22 de agosto del 2018
	Abg. Juan Pablo Gallegos	Subdirector de Gestión de Reclamos		22 de agosto del 2018
	Dra. Adriana Ocampo	Directora Nacional de Atención y Educación al Ciudadano		22 de agosto del 2018
Aprobación:	Lic. Washington González	Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo, E		22 de agosto del 2018