



MEDICIONES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Después que han sido creados los indicadores correspondientes para los atributos identificados, es preciso cuantificar los niveles actuales de rendimiento de los procesos de prestación del servicio, lo cual servirá de base para fijar los estándares de servicio.

Es importante tener presente que, en las mediciones de tiempos de respuesta, se requiere información sobre las fechas de entrada y salida del servicio, y para los casos de aplicación de encuestas, el cálculo de una muestra representativa, según la cantidad de usuarios y las solicitudes manejadas en un periodo específico.

Tanto aquellas mediciones que se realicen a través de encuestas, como las correspondientes a procesos internos, deben especificar en la carta la periodicidad de las mismas (mensual, trimestral, cuatrimestral o semestral).

(Apartado 3.3.4, página 23 de la Guía para el Desarrollo de las Cartas Compromiso al Ciudadano)

Como evidencias se requieren registros con las fechas de entrada y salida, para un periodo mínimo de 3 meses.