



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 116 DE 2014

ANEXO No. 5
INDICADORES

OBJETO DE INVITACION Y MODELO	INDICADOR DE OPORTUNIDAD.		INDICADOR DE EFICACIA Y EFECTIVIDAD		INDICADOR DE SATISFACCION AL USUARIO	
	DESCRIPCION	ESPERADO MINIMO	DESCRIPCION	ESPERADO	DESCRIPCION	ESPERADO MINIMO
GESTION PROCESOS	Episodios abiertos	0	Numero de episodios abiertos con alta médica.	0%		
	Tiempo espera facturación	Ver Anexo No 3. ítem 5.2	Porcentaje de radicación oportuna	Mínimo 80%	Tasa de satisfacción de usuarios	Mínimo 90%
	Tiempo de Respuesta de glosa	Según normatividad vigente	Porcentaje de glosa inicial	Máximo 11%		
			Porcentaje de glosa definitiva	Máximo 5%		
			Porcentaje de devolución	Máximo 5%		
			Porcentaje de anulación posterior a la generación de facturas	Máximo 3%		

NOTA: Este esquema es básico, y podrá ampliarse o modificarse por parte del Instituto.

8