



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 089 DE 2014

Página 1 de 1

ANEXO TÉCNICO No. 4

INDICADORES

OBJETO DE INVITACION Y MODELO	INDICADOR DE OPORTUNIDAD.		INDICADOR DE CALIDAD Y CONTINUIDAD EN EL SERVICIO		INDICADOR DE SATISFACCION AL USUARIO	
	DESCRIPCION	ESPERAD O MINIMO	DESCRIPCION	ESPERAD O MINIMO	DESCRIPCION	ESPERAD O MINIMO
GESTION PROCESOS ADMINISTRATIVO	Oportunidad del requerimiento	A definir	Interrupciones en la prestación del servicio.	0	Tasa de satisfacción de usuarios	90%
	Cumplimiento de los tiempos establecidos		Calidad evaluada por el interventor en la prestación del servicio	80%		

Si los indicadores se cumplen se pagará el valor de la hora a 100%.

Si los indicadores de desempeño no se cumplen, se reduce el valor a pagar en un 3% por cada indicador que evaluado mensualmente no se cumpla.

Los indicadores se medirán por técnicas de auditoría, pudiéndose realizar muestreos

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