



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 091 DE 2014

ANEXO No. 4
INDICADORES DE DESEMPEÑO

OBJETO DE INVITACION Y MODELO	INDICADOR DE OPORTUNIDAD.		INDICADOR DE CONTINUIDAD EN EL SERVICIO		INDICADOR DE SATISFACCION DE AREAS	
	DESCRIPCION	ESPERADO	DESCRIPCION	ESPERADO	DESCRIPCION	ESPERADO
SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA	Oportunidad en la prestación de los servicios de acuerdo con tipo de prioridad.	100%	Porcentaje de servicios calificados como satisfactorios	100%	Tasa de satisfacción de áreas	90%

INDICADORES DE DESEMPEÑO

Los servicios prestados se evaluarán mediante indicadores de desempeño y de cumplimiento los cuales tendrán impacto en el valor efectivo a pagar así:
Se descuenta un 5% del valor total de la cuenta, si el promedio del tiempo de respuesta supera los tiempos estándar definidos en los estudios previos, sin detrimento de las acciones de incumplimiento.