



REGISTRO DE INDICADORES Y DATOS

GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEJORA

CÓDIGO:

RG-GSM-12

VERSIÓN:

00

FECHA DE VIGENCIA:

12-12-2020

INDICADOR / DATO:	QUEJAS CIUDADANAS			TIPO:	INDICADOR	FECHA DE PUBLICACIÓN:	5/1/2021
OBJETIVO:	MEDIR LA RESPUESTA A LAS ATENCIONES DE LAS QUEJAS CIUDADANAS						
PROCESO:	GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DEPARTAMENTO:	OPERACIONES	RESPONSABLE:	ASISTENTE DE GERENCIA 1		
FRECUENCIA EMISION:	MENSUAL	RECOLECCIÓN DE DATOS:	DIARIO	CORREO:			
META:	100%	LCI (limite de control inferior):	90,00%	UNIDAD:	FORMULA:	TOTAL QUEJAS ATENDIDAS	
		LCS (limite de control superior):	N/A	PORCENTAJE /UNIDAD		TOTAL QUEJAS (TELEFONICAS,ESCRITAS Y REDES SOCIALES)	

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
LCI	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Meta	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CUMPLIMIENTO (%)	100%	94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99,51%
LLAMADAS TELEFONICAS	11,00	19,00	15,00	6,00	20,00	25,00	25,00	10,00	28,00	10,00	15,00	26,00	17,50
ESCRITOS	0,00	2,00	2,00	0,00	2,00	1,00	2,00	1,00	3,00	4,00	0,00	0,00	2,13
REDES SOCIALES	52,00	30,00	76,00	26,00	38,00	78,00	78,00	78,00	3,00	8,00	9,00	4,00	40,00
TOTAL ATENDIDAS	52,00	48,00	93,00	32,00	60,00	104,00	105,00	89,00	34,00	22,00	24,00	30,00	57,75
DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA	52,00	51,00	93,00	33,00	60,00	104,00	105,00	89,00	34,00	22,00	24,00	30,00	58,08

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE RESIDUOS SOLIDOS RUMIÑAHUI-ASEO, EPM
 AV. General Enriquez S/N; Vía a Cotogchoa
 Telf: 023-946-890
www.ruminahui-aseo.gob.ec



REGISTRO DE INDICADORES Y DATOS

GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEJORA

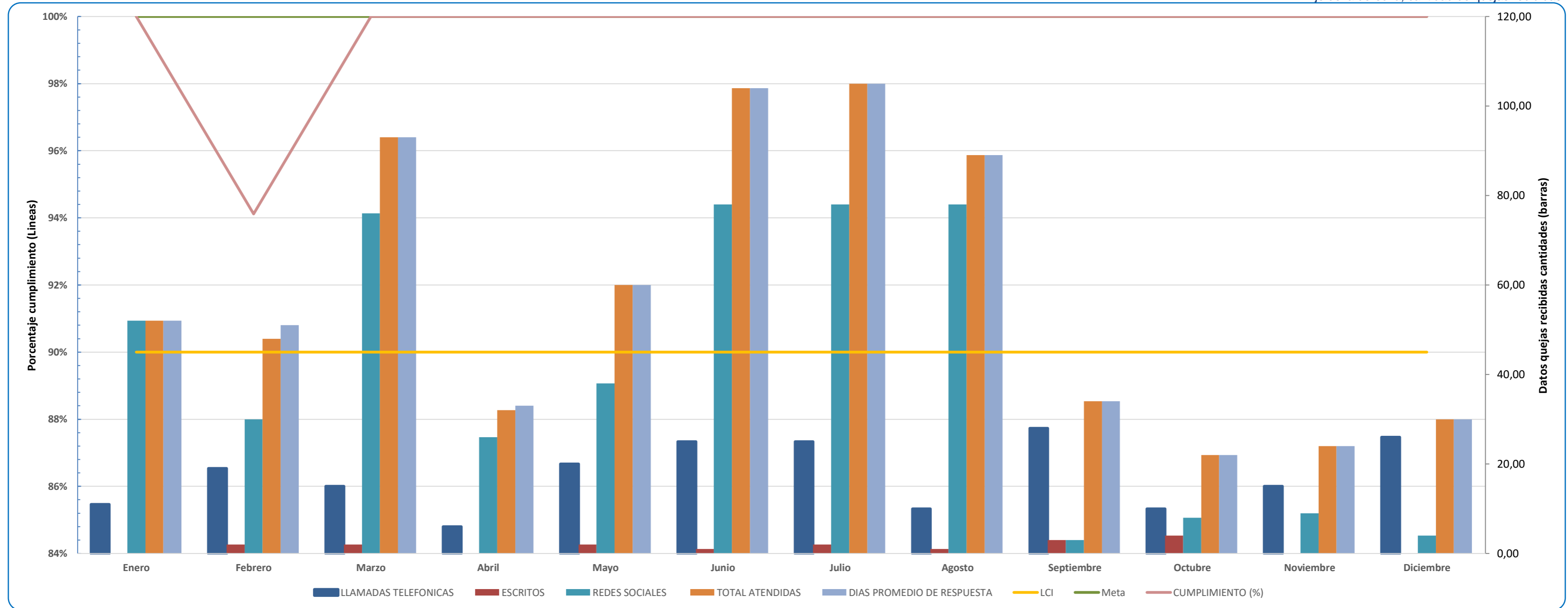
CÓDIGO: RG-GSM-12

VERSIÓN: 00

FECHA DE VIGENCIA: 12-12-2020

Eje de la izquierda (%) cumplimiento de I indicador

Eje de la derecha, cantidad de quejas recibidas



PROMEDIO (%) 99,51%

ELABORADO POR:	NELLY ANTE	FECHA:	05-01-2021
APROBADO POR:	JUAN PABLO ZAMBRANO	FECHA:	05-01-2021

PERIODO:	DESDE	HASTA
	ene-20	dic-20
	MES/ANO	MES/ANO

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE RESIDUOS SOLIDOS RUMIÑAHUI-ASEO, EPM
 AV. General Enriquez S/N; Via a Cotogchoa
 Telf: 023-946-890
www.ruminahui-aseo.gob.ec