

	REGISTRO DE INDICADORES Y DATOS		CÓDIGO:	RG-GSM-12
			VERSIÓN:	00
	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEJORA		FECHA DE VIGENCIA:	12-12-2020

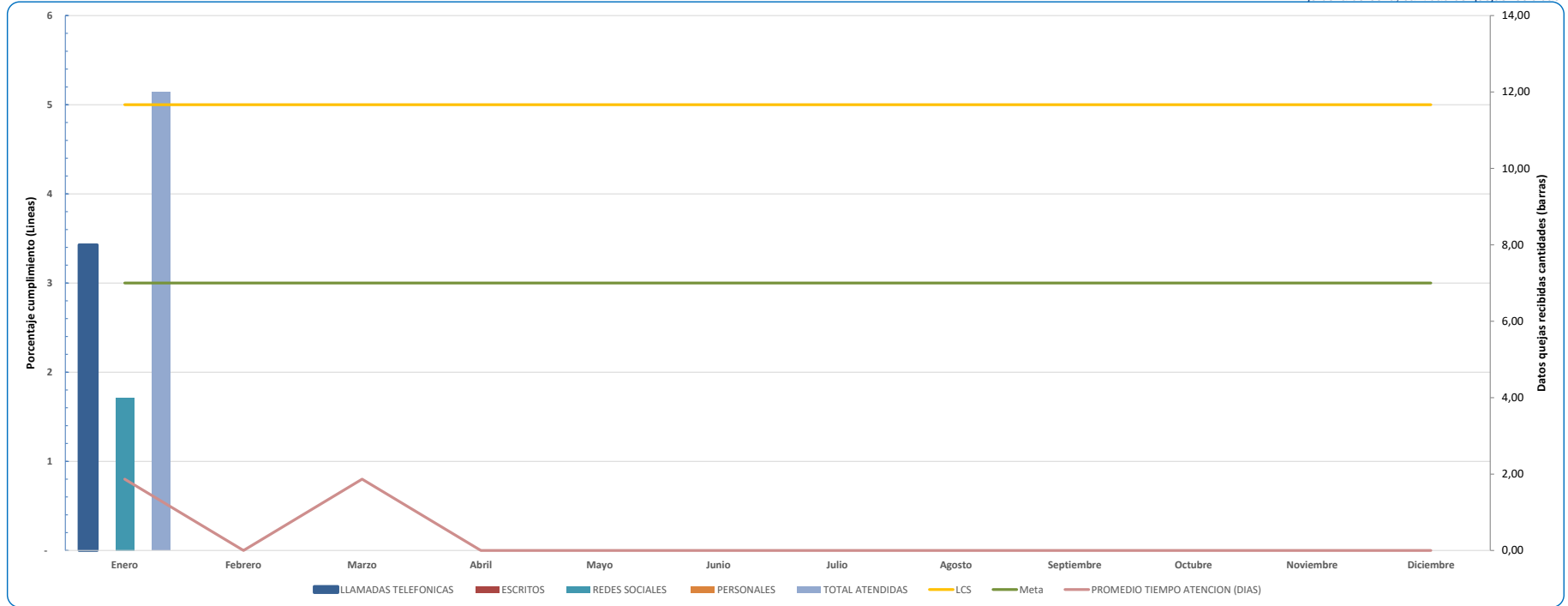
INDICADOR / DATO:		QUEJAS CIUDADANAS			TIPO:	INDICADOR	FECHA DE PUBLICACIÓN:	5/1/2021
OBJETIVO:		MEDIR LA RESPUESTA A LAS ATENCIONES DE LAS QUEJAS CIUDADANAS						
PROCESO:		GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DEPARTAMENTO:	OPERACIONES	RESPONSABLE:	ASISTENTE DE GERENCIA 1		
FRECUENCIA EMISION:		MENSUAL	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
LCS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Meta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
PROMEDIO TIEMPO ATENCION (DIAS)	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,80
LLAMADAS TELEFONICAS	8,00												8,00
ESCRITOS													0,00
REDES SOCIALES	4,00												4,00
PERSONALES													0,00
TOTAL ATENDIDAS	12,00												12,00

**EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE RESIDUOS SOLIDOS RUMIÑAHUI-ASEO, EPM**  
 AV. General Enríquez S/N; Vía a Cotogchoa  
 Telf: 023-946-890  
[www.ruminahui-aseo.gob.ec](http://www.ruminahui-aseo.gob.ec)

Eje de la izquierda (%) cumplimiento de l indicador

Eje de la derecha, cantidad de quejas recibidas



PROMEDIO (%) 80,00%

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/AÑO	MES/AÑO

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](http://www.ruminahui-aseo.gob.ec)