



REGISTRO DE INDICADORES Y DATOS

CÓDIGO: RG-GSM-12

VERSIÓN: 00

GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEJORA

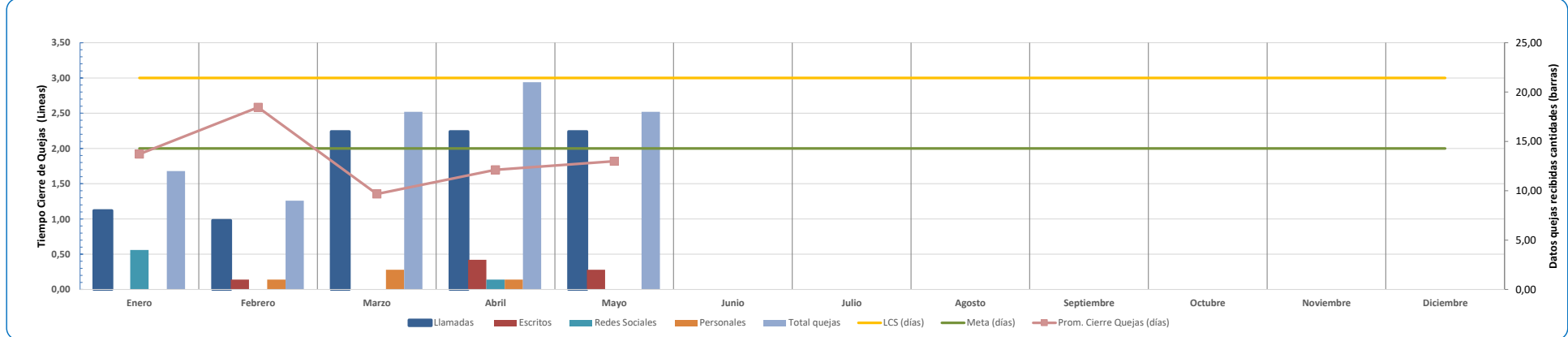
FECHA DE VIGENCIA: 12-12-2020

INDICADOR / DATO:	QUEJAS CIUDADANAS				TIPO:	INDICADOR	FECHA DE PUBLICACIÓN:	3/6/2021
OBJETIVO:	MEDIR LA RESPUESTA A LAS ATENCIONES DE LAS QUEJAS CIUDADANAS							
PROCESO:	GESTION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	DEPARTAMENTO:	OPERACIONES	RESPONSABLE:	ASISTENTE DE GERENCIA 1			
FRECUENCIA EMISION:	MENSUAL	RECOLECCIÓN DE DATOS:	DIARIO	CORREO:	<a href="mailto:n-ante@ruminahui-aseo.gob.ec">n-ante@ruminahui-aseo.gob.ec</a>			
META:	2	LCI (limite de control inferior):	N/A	UNIDAD:	FORMULA: Promedio de cierre de quejas en la EPMR en días			
		LCS (limite de control superior):	3	DÍAS				

Días	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
LCS (días)	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Meta (días)	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Prom. Cierre Quejas (días)	<b>1,92</b>	<b>2,58</b>	<b>1,35</b>	<b>1,70</b>	<b>1,82</b>								<b>1,87</b>
Llamadas	8,00	7,00	16,00	16,00	16,00								12,60
Escritos		1,00		3,00	2,00								2,00
Redes Sociales	4,00			1,00									2,50
Personales		1,00	2,00	1,00									1,33
Total quejas	12,00	9,00	18,00	21,00	18,00								15,60

Eje de la izquierda, Tiempo de cierre de Quejas (días)

Eje de la derecha, cantidad de quejas recibidas



PROMEDIO CIERRE (días) **1,87**

ELABORADO POR:	NELLY ANTE	FECHA:	03-06-2021
APROBADO POR:	PABLO MORENO	FECHA:	03-06-2021

PERIODO:	DESDE	HASTA
	ene-21	dic-21
	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)