



REGISTRO DE INDICADORES Y DATOS

GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y MEJORA

CÓDIGO: RG-GSM-12

VERSIÓN: 00

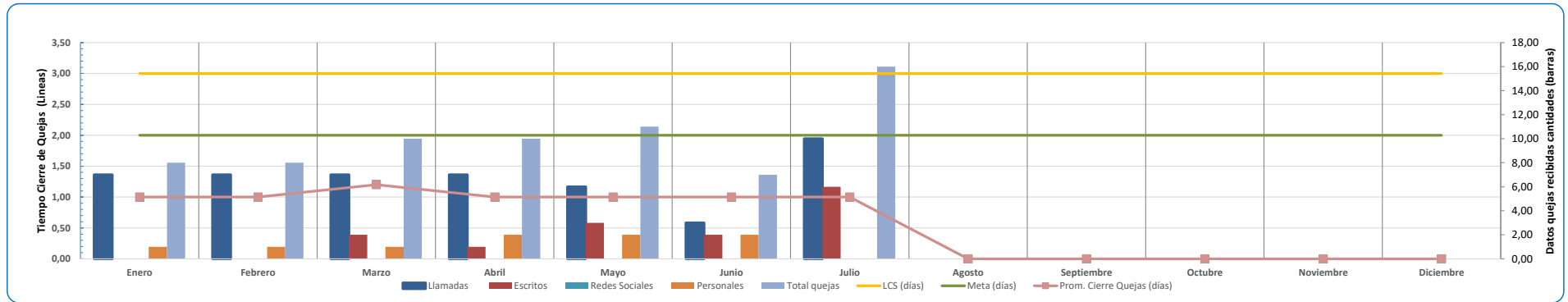
FECHA DE VIGENCIA: 12-12-2022

INDICADOR / DATO:	QUEJAS CIUDADANAS				TIPO:	INDICADOR	FECHA DE PUBLICACIÓN:	5/8/2022
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:	<a href="mailto:narciza.jacome@epar.gob.ec">narciza.jacome@epar.gob.ec</a>			
META:	2	LCI (limite de control inferior):	N/A	UNIDAD:	FORMULA: Promedio de cierre de quejas en la EPAR en días			
		LCS (limite de control superior):	3	DÍAS				

Dias	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)	1,00	1,00	1,20	1,00	1,00	1,00	1,00						1,03
Llamadas	7,00	7,00	7,00	7,00	6,00	3,00	10,00						6,71
Escritos			2,00	1,00	3,00	2,00	6,00						2,80
Redes Sociales													0,00
Personales	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00							1,50
Total quejas	8,00	8,00	10,00	10,00	11,00	7,00	16,00						10,00

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

Eje de la derecha, cantidad de quejas recibidas



PROMEDIO CIERRE (días) 1,03

ELABORADO POR:	NARCIZA JÁCOME	FECHA:	05/8/2022
APROBADO POR:	PABLO MORENO	FECHA:	05/8/2022

PERIODO:	DESDE	HASTA
	ene-22	dic-22
	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](http://www.ruminahui-aseo.gob.ec)