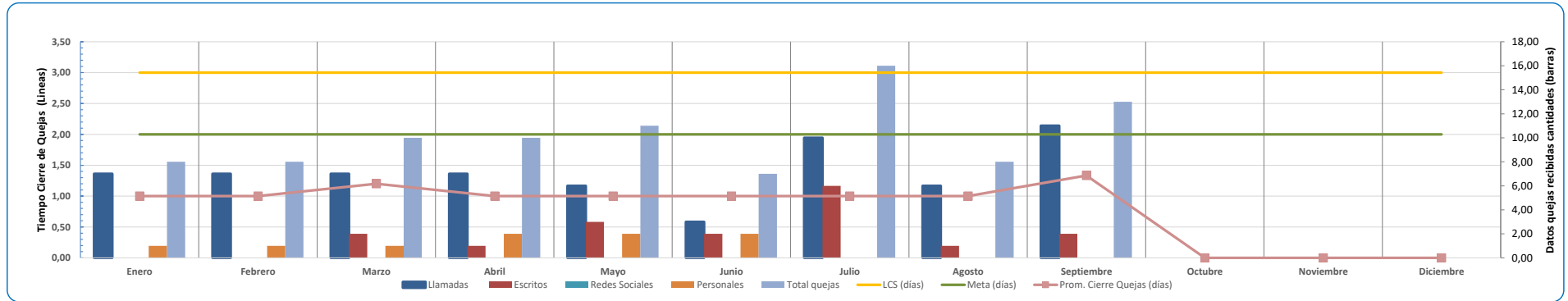


| | | | | | | | | |
|---------------------|--|-----------------------------------|-------------|--------------|--|-----------|-----------------------|-----------|
| INDICADOR / DATO: | QUEJAS CIUDADANAS | | | | TIPO: | INDICADOR | FECHA DE PUBLICACIÓN: | 5/10/2022 |
| OBJETIVO: | MEDIR LA RESPUESTA A 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: | narciza.jacome@epar.gob.ec | | | |
| 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 | 1,00 | 1,33 | | | | 1,06 |
| Llamadas | 7,00 | 7,00 | 7,00 | 7,00 | 6,00 | 3,00 | 10,00 | 6,00 | 11,00 | | | | 7,11 |
| Escritos | | | 2,00 | 1,00 | 3,00 | 2,00 | 6,00 | 1,00 | 2,00 | | | | 2,43 |
| Redes Sociales | | | | | | | | | 0,00 | | | | 0,00 |
| Personales | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | | | 0,00 | | | | 1,50 |
| Total quejas | 8,00 | 8,00 | 10,00 | 10,00 | 11,00 | 7,00 | 16,00 | 8,00 | 13,00 | | | | 10,11 |

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

Eje de la derecha, cantidad de quejas recibidas



PROMEDIO CIERRE (días) 1,06

| | | | |
|----------------|----------------|--------|------------|
| ELABORADO POR: | NARCIZA JÁCOME | FECHA: | 05/10/2022 |
| APROBADO POR: | PABLO MORENO | FECHA: | 05/10/2022 |

| | | |
|----------|---------|---------|
| PERIODO: | DESDE | HASTA |
| | ene-22 | sep-22 |
| | MES/ANO | MES/ANO |