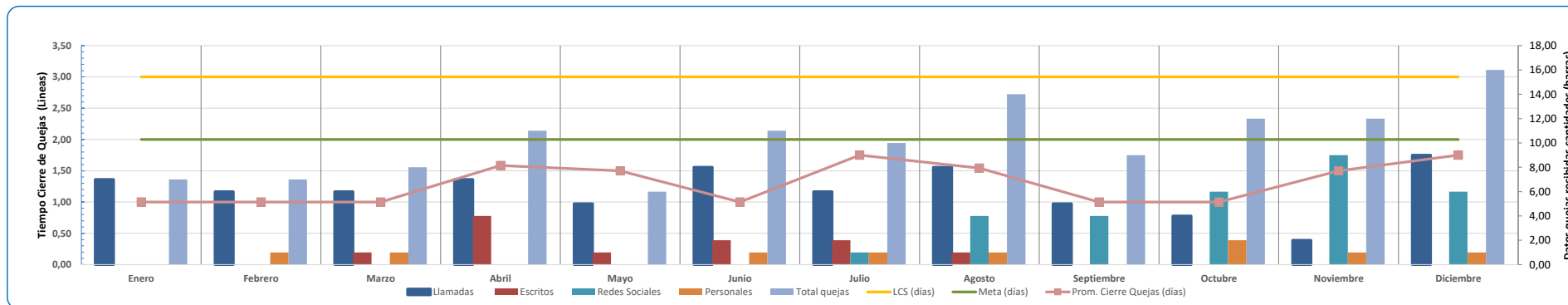


INDICADOR / DATO:	QUEJAS CIUDADANAS				TIPO:	INDICADOR	FECHA DE PUBLICACIÓN:	31/12/2023
OBJETIVO:	MEDIR LA RESPUESTA A LAS ATENCIONES DE LAS QUEJAS CIUDADANAS							
PROCESO:	GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DEPARTAMENTO:	OPERACIONES	RESPONSABLE:	ASISTENTE DE GERENCIA 1			
FRECUENCIA EMISION:	MENSUAL	RECOLECCIÓN DE DATOS:	DIARIO	CORREO:	yadira.carvajal@epar.gob.ec			
META:	2	LCI (límite de control inferior):	N/A	UNIDAD:	FORMULA: Promedio de cierre de quejas en la EPMP en días			
		LCS (límite 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)	1,00	1,00	1,00	1,58	1,50	1,00	1,75	1,54	1,00	1,00	1,50	1,75	1,30
Llamadas	7,00	6,00	6,00	7,00	5,00	8,00	6,00	8,00	5,00	4,00	2,00	9,00	6,08
Escritos			1,00	4,00	1,00	2,00	2,00	1,00	0,00	0,00		0,00	1,83
Redes Sociales				0,00	0,00	0,00	1,00	4,00	4,00	6,00	9,00	6,00	5,00
Personales		1,00	1,00	0,00	0,00	1,00	1,00	1,00	0,00	2,00	1,00	1,00	1,13
Total quejas	7,00	7,00	8,00	11,00	6,00	11,00	10,00	14,00	9,00	12,00	12,00	16,00	10,25

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

Eje de la derecha, cantidad de quejas recibidas



PROMEDIO CIERRE (días)
1,30

ELABORADO POR:	YADIRA CARVAJAL	FECHA:	31/12/2023
APROBADO POR:	DIEGO JUAN DAVILA	FECHA:	31/12/2023

PERIODO:	DESDE	HASTA
	ene-23	dic-23
	MES/ANO	MES/ANO