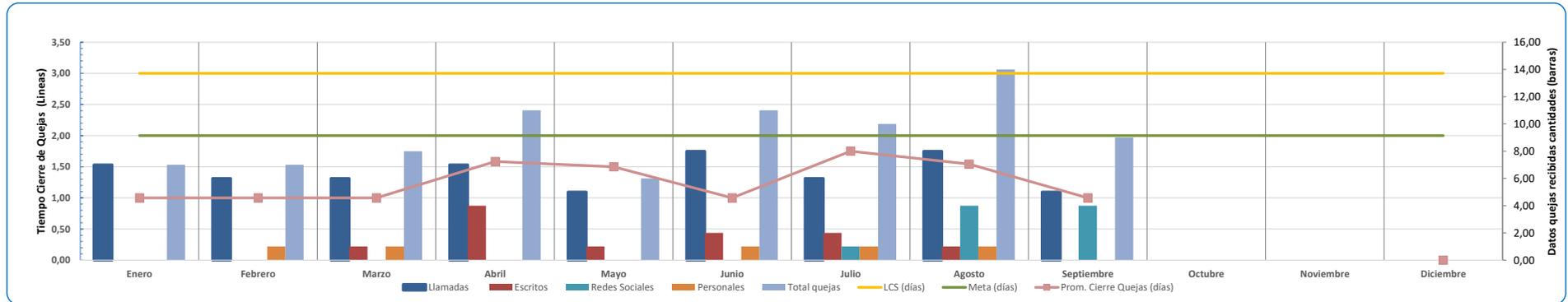


| | | | | | | | | |
|---------------------|--|-----------------------------------|-------------|--------------|--|-----------|-----------------------|-----------|
| INDICADOR / DATO: | QUEJAS CIUDADANAS | | | | TIPO: | INDICADOR | FECHA DE PUBLICACIÓN: | 30/9/2023 |
| OBJETIVO: | MEDIR LA RESPUESTA A 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 | | | | 1,26 |
| Llamadas | 7,00 | 6,00 | 6,00 | 7,00 | 5,00 | 8,00 | 6,00 | 8,00 | 5,00 | | | | 6,44 |
| Escritos | | | 1,00 | 4,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 0,00 | | | | 1,83 |
| Redes Sociales | | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1,00 | 4,00 | 4,00 | | | | 3,00 |
| Personales | | 1,00 | 1,00 | 0,00 | 0,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 0,00 | | | | 1,00 |
| Total quejas | 7,00 | 7,00 | 8,00 | 11,00 | 6,00 | 11,00 | 10,00 | 14,00 | 9,00 | | | | 9,22 |

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

Eje de la derecha, cantidad de quejas recibidas



PROMEDIO CIERRE (días) 1,26

| | | | |
|----------------|-------------------|--------|-----------|
| ELABORADO POR: | YADIRA CARVAJAL | FECHA: | 30/9/2023 |
| APROBADO POR: | DIEGO JUAN DAVILA | FECHA: | 30/9/2023 |

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