

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 2013



NOMBRE DEL INDICADOR: Llamadas atendidas por tipo

Proceso: Gestión de Atención Ciudadana

Código:

Frecuencia de Reporte: mensual

Exitoso Mayor a: 95%

Rango Entre: 85% y 95%

No conforme Menor a: 85% Acción Correctiva

Fórmula de Cálculo: $\text{Número de llamadas atendidas por el tipo de requerimiento solicitado} / \text{Número total de llamadas atendidas} * 100$

GLOSARIO

Contenedor diferenciador: recipiente que se utiliza para diferenciar los residuos sólidos.

Escombros: residuos procedentes de obras de construcción.

Recolección a pie de vereda: obreros que recogen a pie los residuos sólidos y los depositan en los vehículos recolectores de la empresa.

Valores:	MESES											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
	✓ 100.0%	✓ 100.0%	✓ 100.0%	✓ 100.0%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Exitoso	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Rango	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
No conforme	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%

GRÁFICO

