

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR 2013



NOMBRE DEL INDICADOR: Comunicaciones atendidas

Proceso: Gestión de Atención Ciudadana

Código:

Frecuencia de Reporte: Mensual

Exitoso Mayor a: 95%

Aceptable Entre: 85% y 95%

No conforme Menor a: 85% **Acción correctiva**

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

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
Exitoso	50.0%	14.0%	25.0%	100.0%	71.0%	60.0%	100%	100%	33.0%	100%	100%	100%
Aceptable	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
No conforme	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

GRÁFICO

comunicaciones atendidas

