

SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ATENCIÓN Y CONTACTO CIUDADANO

Las actividades relacionadas con el área de Seguimiento y control son las siguientes:

- Barrido a instituciones públicas de la provincia de Imbabura, (Recolección de Formularios Eval-02).
- Realización de encuestas de satisfacción del servicio en el MDT y otras instituciones de Imbabura y Esmeraldas.
- Levantamiento de información (Encuestas de Certificación de Calidad – Nivel VI) Imbabura y Esmeraldas.
- Atención a quejas y denuncias.
- Control de atención a usuarios.

TABLA: GESTIÓN SCACC EN TERRITORIO DURANTE EL AÑO 2016

COMPONENTES	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	TOTAL
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EN EL MDT Y OTRAS INSTITUCIONES (Usuarios Presenciales)	132	133	139	120	146	186	132	141	110	146	120	165	1670
REPORTES DE ATENCIÓN E INCIDENCIAS	3	2	3	0	2	0	2	0	0	6	0	0	18
TRAMITACIÓN DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS DE ATENCIÓN AL USUARIO	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	4
TOTAL	136	136	142	121	148	186	134	141	110	153	120	165	1692



Elaborado por: Irene Magali Espinoza Borja

TÉCNICO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ATENCIÓN Y CONTACTO CIUDADANO