



INFORME DE GESTIÓN DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO 1 DE IBARRA

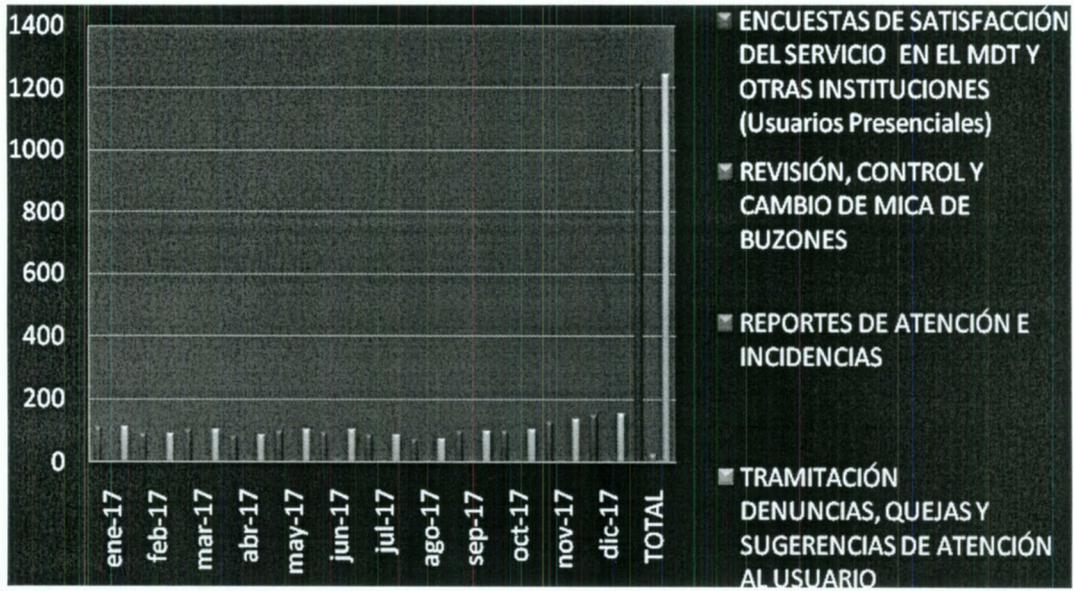
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ATENCIÓN Y CONTACTO CIUDADANO

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

- Realización de encuestas de satisfacción del servicio en el MDT y otras instituciones, en este año 2017 de acuerdo a la planificación remitida desde la Dirección Nacional, se efectuaron las encuestas solamente en el MDT, provincias de Imbabura, Carchi 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 TÉCNICOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ATENCIÓN Y CONTACTO CIUDADANO

TOTAL DE COMPONENTES REALIZADOS POR MES													
COMPONENTES	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	TOTAL
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EN EL MDT Y OTRAS INSTITUCIONES (Usuarios Presenciales)	112	88	102	82	99	94	85	72	97	100	130	150	1211
REVISIÓN, CONTROL Y CAMBIO DE MICA DE BUZONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
REPORTES DE ATENCIÓN E INCIDENCIAS	0	0	0	4	2	6	2	2	2	2	4	3	27
TRAMITACIÓN DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS DE ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	4
TOTAL	113	88	102	86	101	101	87	74	99	103	135	153	1242



Atentamente,

Firma Responsable