



## INDICADOR

### Número de quejas del servicio de recolección

|                     |                             |               |                                |           |            |
|---------------------|-----------------------------|---------------|--------------------------------|-----------|------------|
| Clave:              | 02.06                       | Eje:          | 2. Infraestructura y Servicios |           |            |
| Ámbito de análisis: | Cd. de Mexicali y Municipio |               | Tópico:                        | Servicios |            |
| Unidad de Medida:   | Promedio de reportes        | Temporalidad: | Anual                          | Fecha:    | 30/06/2023 |

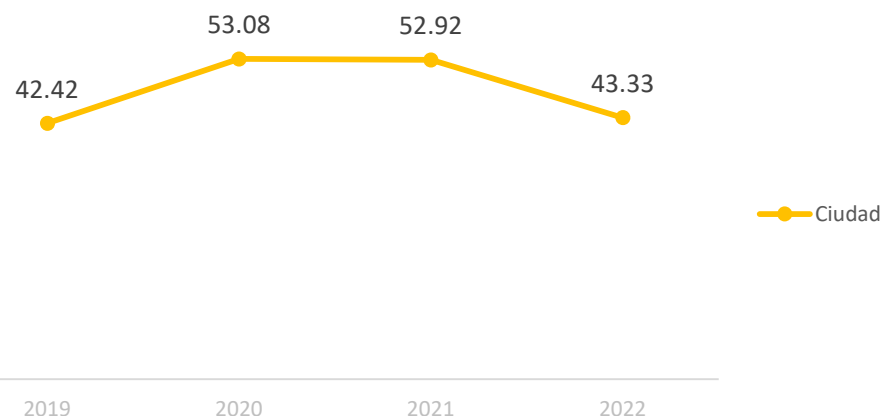
| Descripción   | Interpretación   | Fuente(s) de información                    |
|---|--|---|
| Mide la cantidad promedio al mes de reportes telefónicos correspondientes a quejas en relación a la prestación del servicio de recolección de basura. | A menor cantidad de reportes de queja promedio al mes, mayor calidad en la prestación del servicio de recolección de basura. | Dirección de Servicios Públicos Municipales |

| Algoritmo de cálculo   | Variables   |
|--|---|
| $Quejas_{prom} = \frac{Quejas_{total}}{12}$ <p>Cantidad promedio de quejas:<br/><b>Quejas<sub>prom</sub></b></p> | <p><b>Quejas<sub>total</sub></b> = Cantidad de reportes de quejas recibidos a la fecha (ciudad o municipio según sea el caso)</p> |

## VALOR

| Anterior |        |      |        |      |        | Actual |        | Meta | Evaluación |
|----------|--------|------|--------|------|--------|--------|--------|------|------------|
| 2019     |        | 2020 |        | 2021 |        | 2022   |        |      |            |
| Mpio     | Ciudad | Mpio | Ciudad | Mpio | Ciudad | Mpio   | Ciudad |      |            |
| n.d.     | 42.42  | n.d. | 53.08  | n.d. | 52.92  | 43.75  | 43.33  |      |            |

## Gráfica



Notas:

**INDICADOR****Número de quejas del servicio de recolección**

Dependencia responsable: Dirección de Servicios Públicos Municipales

► Dirección o departamento: Departamento de Limpia y Basura

**Captación de información**

Recepción de la información cantidad de reportes de quejas al año en la ciudad y el municipio, según sea el caso, por parte del Departamento de Limpia y Basura de la Dirección de Servicios Públicos Municipales.

**Procesamiento de información**

Captura de los datos en hoja de cálculo de excel.

**Desarrollo del indicador**

División de la cantidad de quejas entre los meses transcurridos del año a la fecha, ya sea en la ciudad o el municipio según sea el caso.

**Notas:**