



VI. LOS INDICADORES QUE PERMITAN RENDIR CUENTA DE SUS OBJETIVOS Y RESULTADOS



| Ejercicio (en curso y seis ejercicios anteriores) | Período | Nombre del programa o concepto al que corresponde el indicador | Objetivo institucional | Nombre del indicador | Dimensión (es) a medir (eficacia, eficiencia, calidad y economía) | Definición del indicador | Método de cálculo con variables de la fórmula (incluir el significado de las siglas y/o abreviaturas) | Unidad de medida | Frecuencia de medición | Línea base | Metas programadas | Metas ajustadas, en su caso | Avance de las metas | Sentido del indicador (Ascendente/ Descendente) | Fuentes de información |
|---|------------------|--|--|--|---|--|---|------------------------------|------------------------|------------|-------------------|-----------------------------|---------------------|---|---|
| 2015 | MAYO A DICIEMBRE | EFICIENCIA EN EL SERVICIO DE RECOJA DE BASURA Y RESIDUOS SÓLIDOS NO PELIGROSOS | DISMINUIR EL NÚMERO DE LLAMADAS POR QUEJAS EN EL SERVICIO DE RECOJA DE BASURA Y RESIDUOS SÓLIDOS NO PELIGROSOS | PORCENTAJE EN EL NÚMERO DE LLAMADAS POR QUEJAS | EFICIENCIA EN EL SERVICIO | QUEJAS RECIBIDAS/QUEJAS ATENDIDAS)*100 | FÓRMULA: (A/B)*100 | QUEJAS RECIBIDAS Y ATENDIDAS | MENSUAL | 0 | 95% | N/A | 80% | CONSTANTE | DEPARTAMENTO DE CARTERA Y DEPARTAMENTO DE OPERACIONES |