



V. LOS INDICADORES RELACIONADOS CON TEMAS DE INTERÉS PÚBLICO O TRASCENDENCIA SOCIAL QUE CONFORME A SUS FUNCIONES



Ejercicio (en curso y seis anteriores)	Período	Objetivo institucional	Nombre del indicador	Dimensión (es) a medir	Definición del indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas programadas	Metas ajustadas, en su caso	Avance de las metas	Sentido del indicador	Fuente de información (especificar la fuente de información que alimenta al indicador, por lo menos integrando: nombre de ésta e institución responsable de su medición)
2015	MAYO-DICIEMBRE	DISMINUIR EL NÚMERO DE LLAMADAS POR QUEJAS EN EL SERVICIO DE RECOJA DE BASURA Y RESIDUOS SOLIDOS 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