

AUTORIDAD DE ASEO URBANO Y DOMICILIARIO  
ENLACE OPERATIVO 311: DEL CENTRO DE ATENCION CIUDADANA  
CUADRO MENSUAL DE RECOLECCIÓN , SERVICIO ESPECIAL, SERVICIO AL CLIENTE , QUEJAS E IDEAS Y SUGERENCIAS , DE CASOS VENCIDOS Y ATENDIDOS.  
INFORME DE ABRIL 2020

| ZONA A      | SERVICIO ESPECIAL     |                         | SERVICIO AL CLIENTE                      |        |  |           |                            | QUEJAS               |                      |         |                     | Agradecimiento | IDEAS Y SUGERENCIAS | SUB TOTAL | TOTAL DE CASOS QUE ENTRARON A LA LINEA 311 |           |          |
|-------------|-----------------------|-------------------------|--|--------|--|-----------|----------------------------|----------------------|----------------------|---------|---------------------|----------------|---------------------|-----------|--|-----------|----------|
|             | Quejas de Recolección | Vencidas de Recolección | Enseres (Línea blanca, Muebles , Elect). | Jardin | Despojos (llantas) cielo raso en bolsas menos de 10) | SUB TOTAL | Vencidas Servicio Especial | Solicitud de Tanques | Proyectos Especiales | Barrido | Atención al Cliente |                |                     |           |  | SUB TOTAL | Reclamos |
| SANTA ANA   |                       |                         | 0  | 0      | 0  | 0         |                            |                      |                      |         | 0                   |                |                     |           | 0  |           | 0        |
| CALDONIA    |                       |                         | 0  | 0      | 0  | 0         |                            |                      |                      |         | 0                   |                |                     |           | 0  |           | 0        |
| CHORRILLO   |                       |                         | 0  | 0      | 0  | 0         |                            |                      |                      |         | 0                   |                |                     |           | 0  |           | 0        |
| BETHANIA    | 59                    | 9                       | 34                                       | 2      | 5  | 41        | 12                         |                      |                      |         | 0                   |                |                     |           | 0  |           | 100      |
| BELLA VISTA | 38                    | 3                       | 27                                       | 1      | 2  | 30        | 8                          |                      |                      |         | 0                   |                |                     |           | 0  |           | 68       |
| CURUNDU     | 1                     | 0                       | 0  | 0      | 0  | 0         | 0                          |                      |                      |         | 0                   |                |                     |           | 0  |           | 1        |
| ANCON       | 15                    | 6                       | 6  | 0      | 0  | 6         | 9                          |                      |                      |         | 0                   |                |                     |           | 0  |           | 21       |
| SAN FELIPE  |                       | 0                       | 0  | 0      | 0  | 0         | 0                          |                      |                      |         | 0                   |                |                     |           | 0  |           | 0        |
| SUB TOTAL   | 113                   | 18                      | 67                                       | 3      | 7  | 77        | 29                         | 0                    | 0                    | 0       | 0                   | 0              | 0                   | 0         | 0  | 0         | 190      |

| ZONA B         | SERVICIO ESPECIAL     |                         | SERVICIO AL CLIENTE                      |        |                         |           |                            | QUEJAS               |                      |         |                     | Agradecimiento | IDEAS Y SUGERENCIAS | SUB TOTAL | TOTAL DE CASOS QUE ENTRARON A LA LINEA 311 |           |          |
|----------------|-----------------------|-------------------------|--|--------|-------------------------|-----------|----------------------------|----------------------|----------------------|---------|---------------------|----------------|---------------------|-----------|--|-----------|----------|
|                | Quejas de Recolección | Vencidas de Recolección | Enseres (Línea blanca, Muebles , Elect). | Jardin | Despojos ( madera, etc) | SUB TOTAL | Vencidas Servicio Especial | Solicitud de Tanques | Proyectos Especiales | Barrido | Atención al Cliente |                |                     |           |  | SUB TOTAL | Reclamos |
| PUEBLO NUEVO   | 49                    | 10                      | 5  | 0      | 0                       | 5         | 12                         |                      |                      |         | 0                   |                |                     |           | 0  |           | 54       |
| RIO ABAJO      | 20                    | 8                       | 16                                       | 0      | 1                       | 17        | 9                          |                      |                      |         | 0                   |                |                     |           | 0  |           | 37       |
| SAN FRANCISCO  | 20                    | 10                      | 20                                       | 1      | 1                       | 22        | 8                          |                      |                      |         | 0                   |                |                     |           | 0  |           | 42       |
| PARQUE LEFEVRE | 18                    | 6                       | 10                                       | 2      | 1                       | 13        | 9                          |                      |                      |         | 0                   |                |                     |           | 0  |           | 31       |
| SUB TOTAL      | 107                   | 34                      | 51                                       | 3      | 3                       | 57        | 38                         | 0                    | 0                    | 0       | 0                   | 0              | 0                   | 0         | 0  | 0         | 164      |

| ZONA C     | SERVICIO ESPECIAL     |                         | SERVICIO AL CLIENTE                      |        |                        |           |                            | QUEJAS               |                      |         |                     | Agradecimiento | IDEAS Y SUGERENCIAS | SUB TOTAL | TOTAL DE CASOS QUE ENTRARON A LA LINEA 311 |           |          |
|------------|-----------------------|-------------------------|--|--------|------------------------|-----------|----------------------------|----------------------|----------------------|---------|---------------------|----------------|---------------------|-----------|--|-----------|----------|
|            | Quejas de Recolección | Vencidas de Recolección | Enseres (Línea blanca, Muebles , Elect). | Jardin | Despojos (madera, etc) | SUB TOTAL | Vencidas Servicio Especial | Solicitud de Tanques | Proyectos Especiales | Barrido | Atención al Cliente |                |                     |           |  | SUB TOTAL | Reclamos |
| TOCUMEN    | 52                    | 6                       | 4  |        |                        | 4         | 6                          |                      |                      |         | 0                   |                |                     |           | 0  |           | 56       |
| MAÑANITAS  | 35                    | 6                       | 3  |        |                        | 3         | 5                          |                      |                      |         | 0                   |                |                     |           | 0  |           | 38       |
| 24-dic     | 40                    | 4                       | 9  |        |                        | 9         | 5                          |                      |                      |         | 0                   |                |                     |           | 0  |           | 49       |
| PACORA     | 62                    | 0                       | 0  |        |                        | 0         | 7                          |                      |                      |         | 0                   |                |                     |           | 0  |           | 62       |
| SAN MARTIN | 0                     | 0                       | 0  |        |                        | 0         | 0                          |                      |                      |         | 0                   |                |                     |           | 0  |           | 0        |
| SUB TOTAL  | 189                   | 16                      | 16                                       | 0      | 0                      | 16        | 23                         | 0                    | 0                    | 0       | 0                   | 0              | 0                   | 0         | 0  | 0         | 205      |

| ZONA D            | SERVICIO ESPECIAL     |                         | SERVICIO AL CLIENTE                      |        |                        |           |                            | QUEJAS               |                      |         |                     | Agradecimiento | IDEAS Y SUGERENCIAS | SUB TOTAL | TOTAL DE CASOS QUE ENTRARON A LA LINEA 311 |           |          |
|-------------------|-----------------------|-------------------------|--|--------|------------------------|-----------|----------------------------|----------------------|----------------------|---------|---------------------|----------------|---------------------|-----------|--|-----------|----------|
|                   | Quejas de Recolección | Vencidas de Recolección | Enseres (Línea blanca, Muebles , Elect). | Jardin | Despojos (madera, etc) | SUB TOTAL | Vencidas Servicio Especial | Solicitud de Tanques | Proyectos Especiales | Barrido | Atención al Cliente |                |                     |           |  | SUB TOTAL | Reclamos |
| CHILIBRE          | 18                    | 2                       |  |        |                        | 0         | 4                          |                      |                      |         | 0                   |                |                     |           | 0  |           | 18       |
| ALCALDE DIAZ      | 10                    | 7                       | 2  |        |                        | 2         | 6                          |                      |                      |         | 0                   |                |                     |           | 0  |           | 12       |
| LAS CUMBRES       | 18                    | 6                       | 3  |        |                        | 3         | 9                          |                      |                      |         | 0                   |                |                     |           | 0  |           | 21       |
| Ernesto C. Campos | 25                    | 0                       | 4  |        |                        | 4         | 0                          |                      |                      |         | 0                   |                |                     |           | 0  |           | 29       |
| SUB TOTAL         | 71                    | 15                      | 9  | 7      | 7                      | 9         | 19                         | 0                    | 0                    | 0       | 0                   | 0              | 0                   | 0         | 0  | 0         | 80       |

| ZONA E    | SERVICIO ESPECIAL     |                         | SERVICIO AL CLIENTE                      |        |                         |           |                            | QUEJAS               |                      |         |                     | Agradecimiento | IDEAS Y SUGERENCIAS | SUB TOTAL | TOTAL DE CASOS QUE ENTRARON A LA LINEA 311 |           |          |
|-----------|-----------------------|-------------------------|--|--------|-------------------------|-----------|----------------------------|----------------------|----------------------|---------|---------------------|----------------|---------------------|-----------|--|-----------|----------|
|           | Quejas de Recolección | Vencidas de Recolección | Enseres (Línea blanca, Muebles , Elect). | Jardin | Despojos ( madera, etc) | SUB TOTAL | Vencidas Servicio Especial | Solicitud de Tanques | Proyectos Especiales | Barrido | Atención al Cliente |                |                     |           |  | SUB TOTAL | Reclamos |
| JUAN DIAZ | 42                    | 8                       | 25                                       | 1      | 4                       | 30        | 9                          |                      |                      |         | 0                   |                |                     |           | 0  |           | 72       |
| PEDREGAL  | 34                    | 8                       | 18                                       |        | 2                       | 20        | 8                          |                      |                      |         | 0                   |                |                     |           | 0  |           | 54       |
| SUB TOTAL | 76                    | 16                      | 43                                       | 1      | 6                       | 50        | 17                         | 0                    | 0                    | 0       | 0                   | 0              | 0                   | 0         | 0  | 0         | 126      |

|                      |                               |                            |                                     |                              |                 |   |   |
|----------------------|-------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-----------------|---|---|
| Total de Recolección | Total de Vencidas Recolección | Total de Servicio Especial | Total de Vencidas Servicio Especial | Total de Servicio al Cliente | Total de Quejas | Total de Agradecimiento - Ideas y Sugerencias | GRAN TOTAL DE CASOS QUE ENTRARON A LA LINEA 311 |
| 556                  | 99                            | 209                        | 126                                 | 0                            | 0               | 0   | 765   |