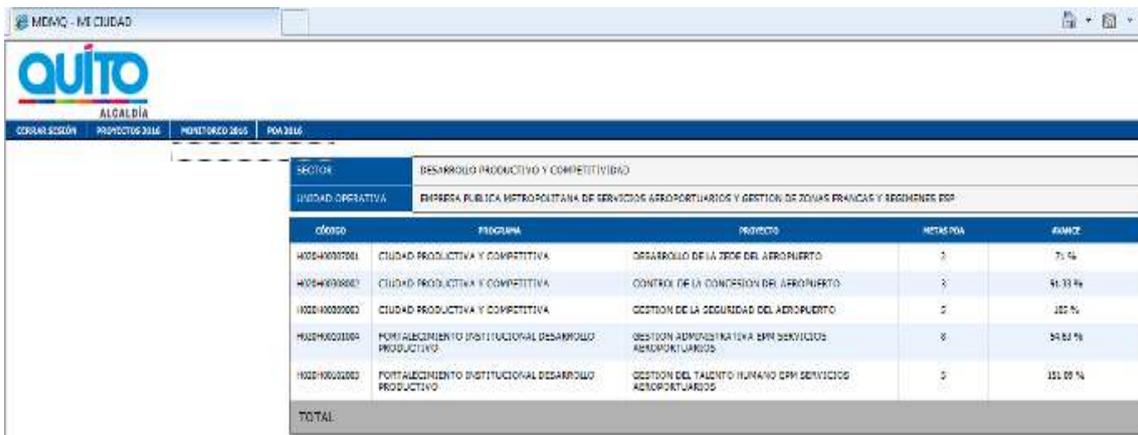


SUGERENCIAS CIUDADANAS

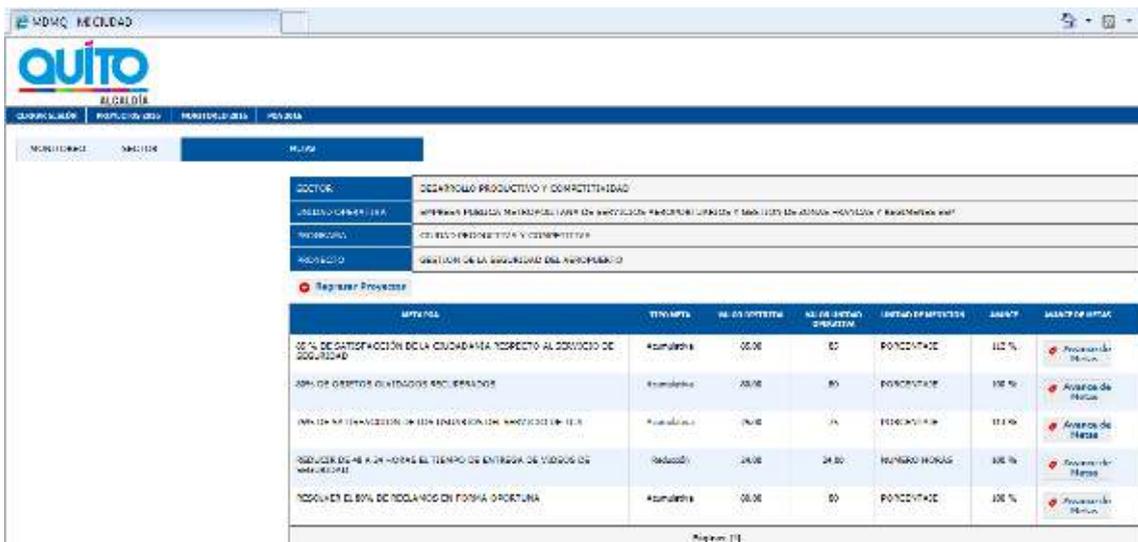
La Empresa Pública Metropolitana de Servicios Aeroportuarios, Zonas Francas y Regímenes Especiales –EPMSA, en cumplimiento a la implementación de sugerencias ciudadanas del año 2016, realizó las implementaciones correspondientes, cuyo resultado se puede visualizar en el Reporte anual de información 2016 registrada en el sistema “Mi ciudad”, a continuación las capturas de pantalla correspondientes:

Sugerencia 1.- Mantenerse como Empresa Pública líder

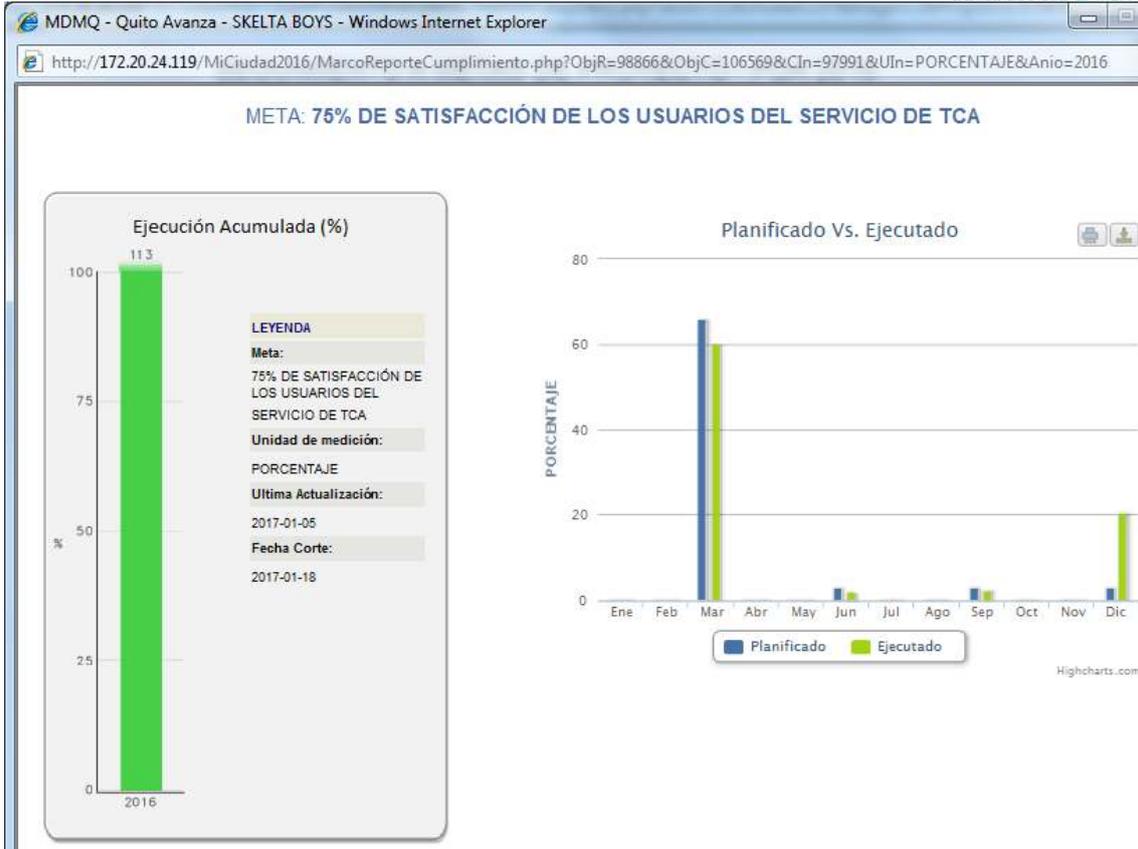


CÓDIGO	PROGRAMA	PROYECTO	METAS P.A.	AVANCE
H054003001	CIUDAD PRODUCTIVA Y COMPETITIVA	DESARROLLO DE LA ZONA DEL AEROPUERTO	3	75 %
H054003002	CIUDAD PRODUCTIVA Y COMPETITIVA	CONTROL DE LA CONCESION DEL AEROPUERTO	2	50.00 %
H054003003	CIUDAD PRODUCTIVA Y COMPETITIVA	GESTION DE LA SEGURIDAD DEL AEROPUERTO	2	100 %
H054003004	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DESARROLLO PRODUCTIVO	GESTION ADMINISTRATIVA EN SERVICIOS AEROPORTUARIOS	8	55.83 %
H054003005	FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DESARROLLO PRODUCTIVO	GESTION DEL TALENTO HUMANO EN SERVICIOS AEROPORTUARIOS	5	100.00 %
TOTAL				

Sugerencia 2.- Mayor agilidad en la emisión de Tarjetas de Circulación Aeroportuaria



INDICADOR	TIPO META	VALOR META	VALOR ACTUAL	UNIDAD DE MEDIDA	AVANCE	ACCIONES DE MEJORA
95% DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA RESPECTO AL SERVICIO DE SEGURIDAD	Numérica	95.00	80	PORCENTAJE	84.21 %	Procesamiento de...
90% DE SERVICIOS CANCELADOS RESOLUCIONES	Numérica	90.00	80	PORCENTAJE	88.89 %	Atención de...
90% DE ATENDIMIENTO DE LAS DEMANDAS DE SERVICIOS DE TIEN...	Numérica	90.00	75	PORCENTAJE	83.33 %	Atención de...
REDUCIR DE 4 A 24 HORAS EL TIEMPO DE ENTREGA DE VISADOS DE...	Reducción	24.00	24.00	TIEMPO HORAS	100 %	Procesamiento...
RESOLVER EL 80% DE SOLICITUDES DE FORMA OPORTUNA	Numérica	80.00	80	PORCENTAJE	100 %	Procesamiento...



Sugerencia 3.- Mayor Información a los usuarios sobre la Misión y labor de la EPMSA

Durante el año 2016, se fortalecieron las redes sociales ya que son las herramientas de mayor uso para difundir información a los usuarios y ciudadanos, debido a que la EP no cuenta con una Unidad de Servicio al cliente, a través de las cuentas de la EPMSA se difunde la Misión, Visión, y Valores de la Empresa.

Los links de verificación de estas cuentas son:

Twitter: <https://twitter.com/AeroQuito?lang=es>

Facebook: https://www.facebook.com/AeropuertoQ/?ref=aymt_homepage_panel