# INFORME DE PQRSF TERCER TRIMESTRE DE 2018

OCTUBRE 2018

metrocali

Cali progresa contigo

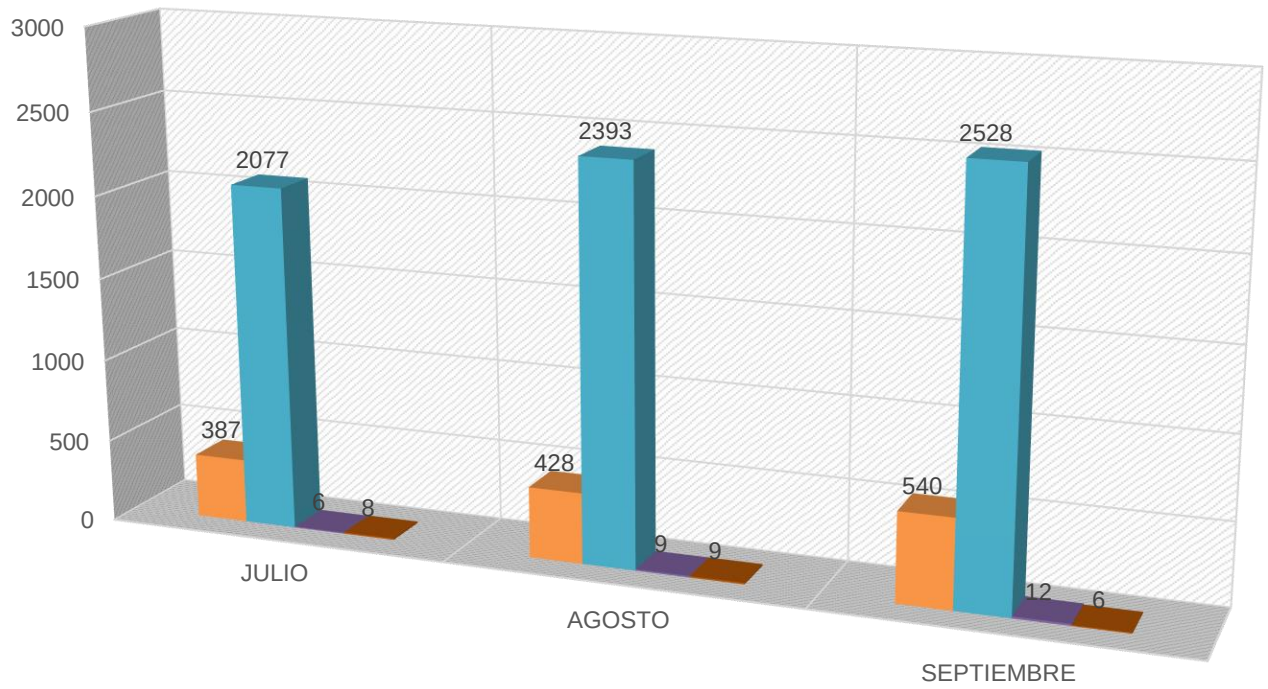
ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

mio

# RESUMEN PQRSF TERCER TRIMESTRE 2018

| PQRSF | | | | |
|---|---|---|---|---|
| PETICIONES,QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL TRIMESTRE |
| TOTAL QUEJA | 387 | 428 | 540 | 1355 |
| TOTAL RECLAMO | 2077 | 2393 | 2528 | 6998 |
| TOTAL SUGERENCIA | 6 | 9 | 12 | 27 |
| TOTAL FELICITACIÓN | 8 | 9 | 6 | 23 |
| TOTAL QRSF | 2478 | 2839 | 3086 | 8403 |

# GRÁFICO RESUMEN PQRSF TERCER TRIMESTRE 2018

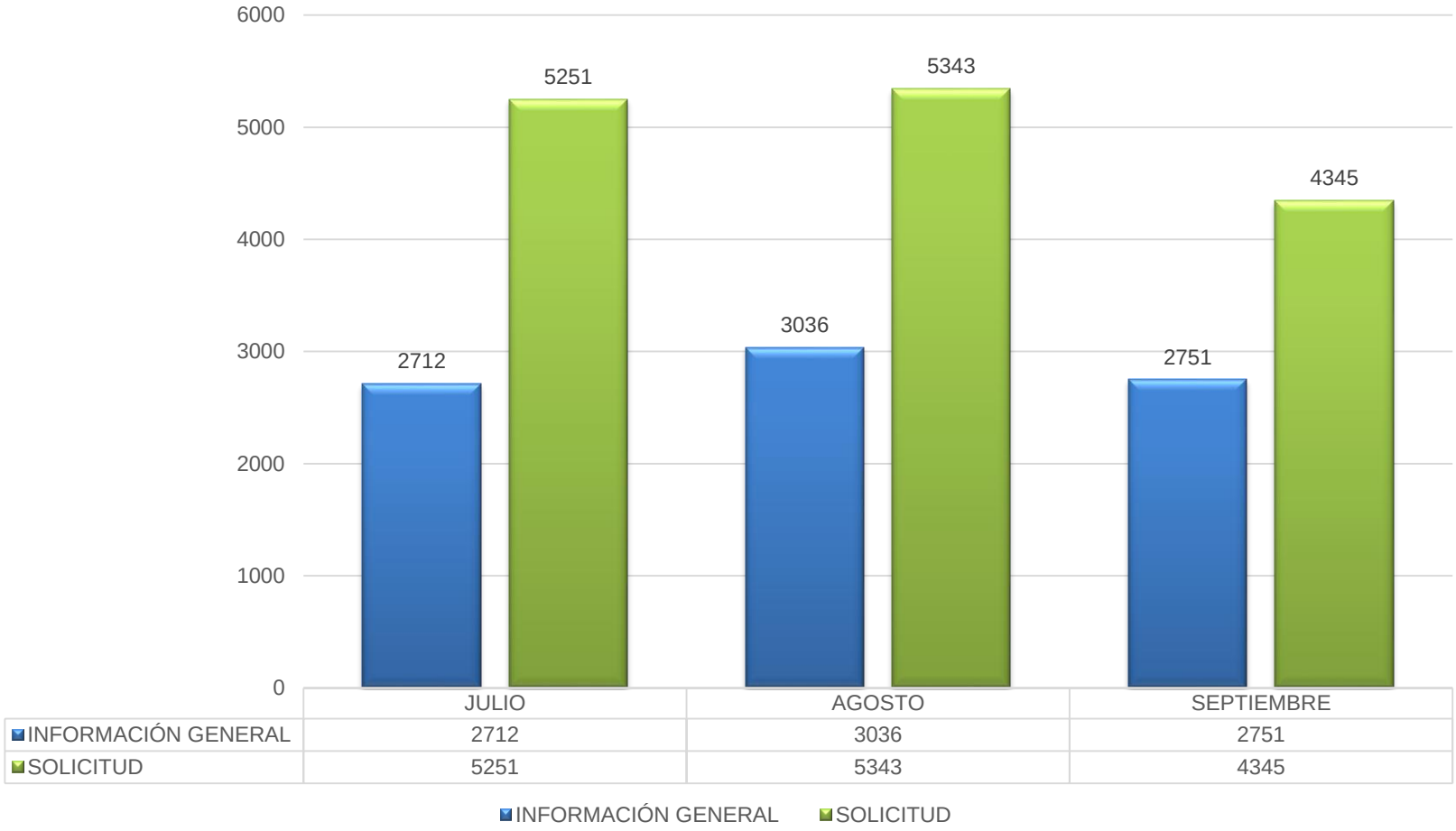



| | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE |
|---|---|---|---|
| TOTAL QUEJA | 387 | 428 | 540 |
| TOTAL RECLAMO | 2077 | 2393 | 2528 |
| TOTAL SUGERENCIA | 6 | 9 | 12 |
| TOTAL FELICITACIÓN | 8 | 9 | 6 |

# INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS TERCER TRIMESTRE 2018

| INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL TRIMESTRE |
|---|---|---|---|---|
| INFORMACIÓN GENERAL | 2712 | 3036 | 2751 | 8499 |
| SOLICITUD | 5251 | 5343 | 4345 | 14939 |
| TOTAL | 7963 | 8379 | 7096 | 23438 |

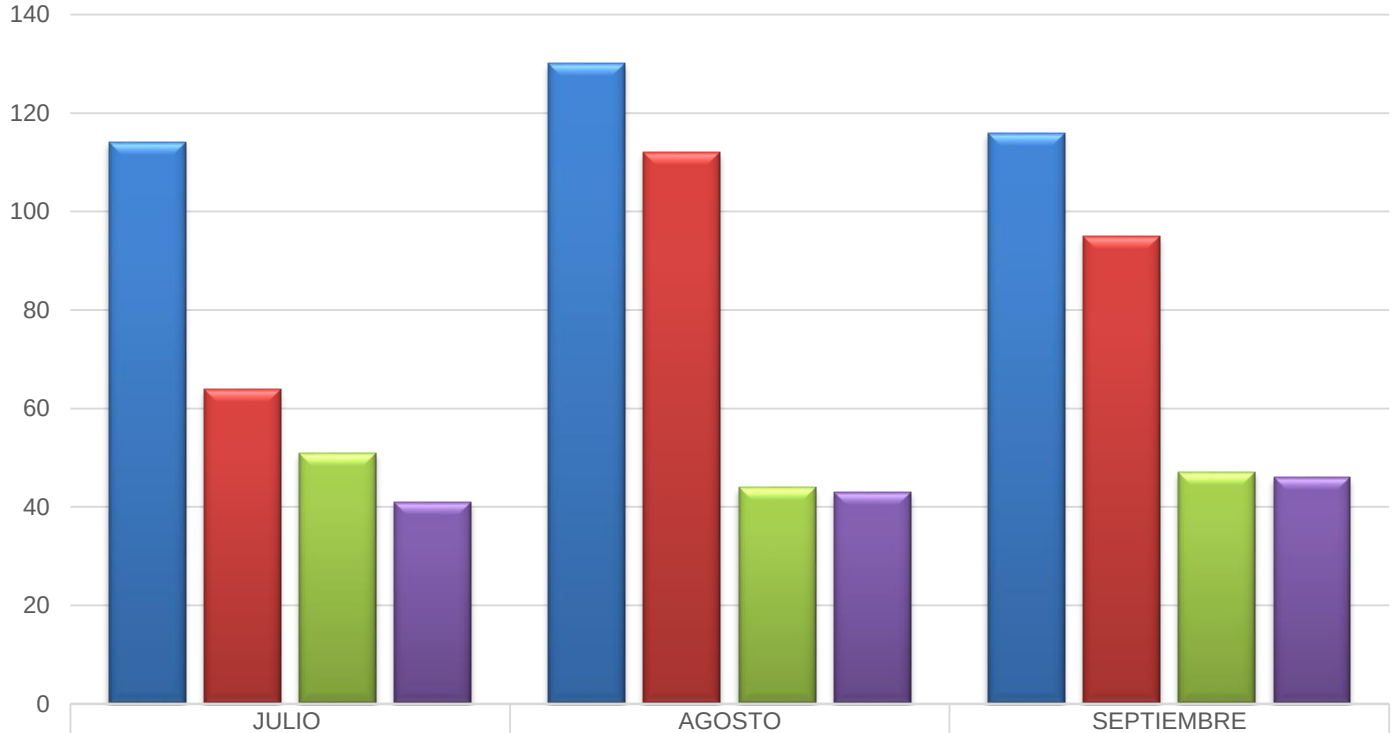
# GRÁFICO INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS



# TOTAL QUEJAS POR CONCESIONARIOS TERCER TRIMESTRE 2018

| CONCESIONARIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL TRIMESTRE |
|---|---|---|---|---|
| GIT MASIVO | 114 | 130 | 116 | 360 |
| BLANCO Y NEGRO | 64 | 112 | 95 | 271 |
| ETM MASIVO | 51 | 44 | 47 | 142 |
| UNIMETRO | 41 | 43 | 46 | 130 |

# GRÁFICO TOTAL QUEJAS POR CONCESIONARIOS TERCER TRIMESTRE 2018




| | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE |
|---|---|---|---|
| GIT MASIVO | 114 | 130 | 116 |
| BLANCO Y NEGRO | 64 | 112 | 95 |
| ETM MASIVO | 51 | 44 | 47 |
| UNIMETRO | 41 | 43 | 46 |

GIT MASIVO BLANCO Y NEGRO ETM MASIVO UNIMETRO

metrocali

Cali progresa contigo

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

mio