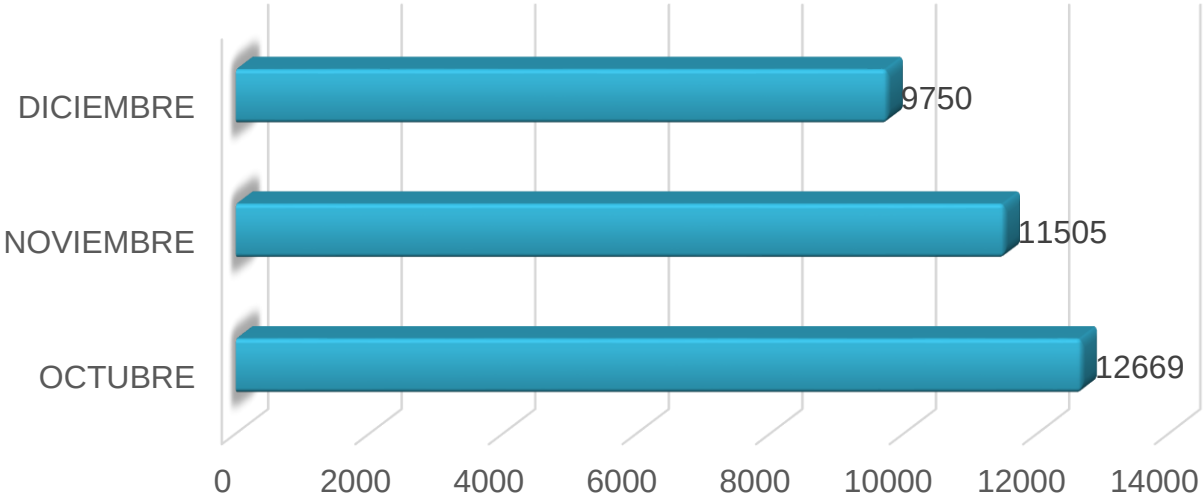
Informe de Peticiones ,Quejas , Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias cuarto trimestre 2018

ENERO 2019

TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Durante el cuarto trimestre de 2018 fueron radicados en total 33.924 requerimientos en la Entidad, en octubre se formularon 12.669, en noviembre 11.505 y en diciembre 9.750.

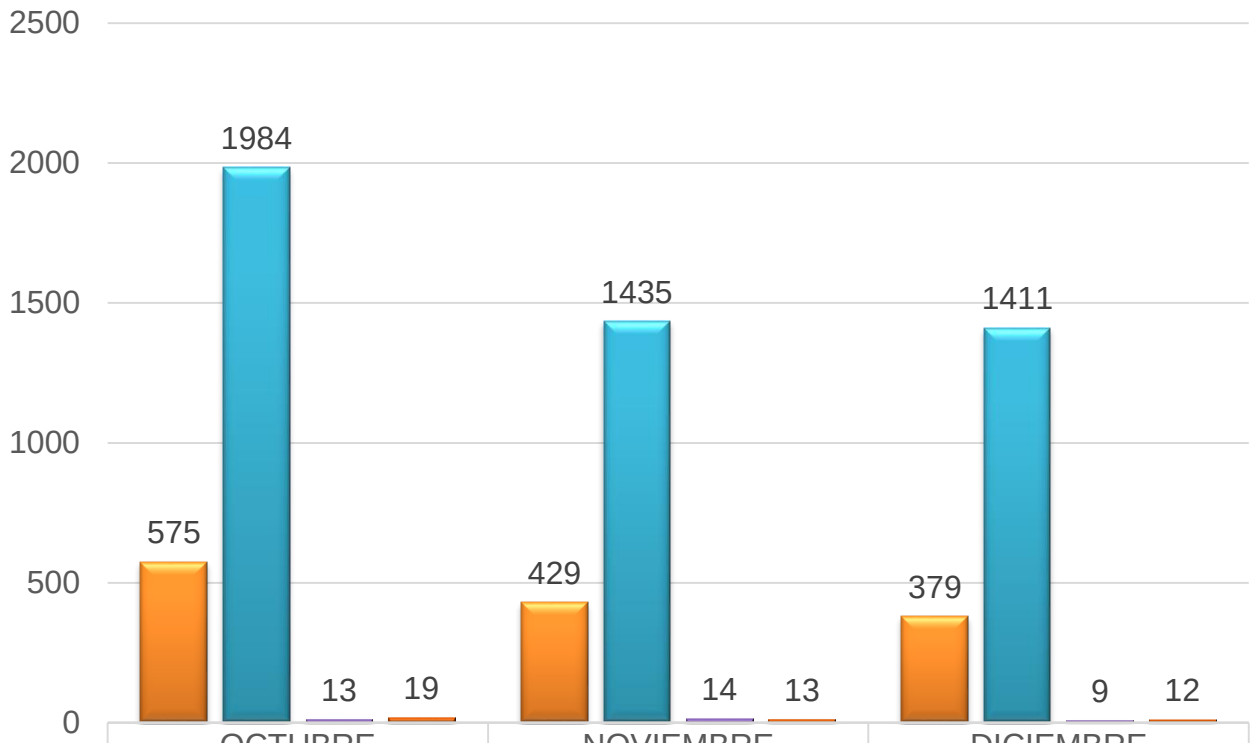


	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TOTAL PQRSF	12669	11505	9750

RESUMEN PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2018

PQRSF (PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
TOTAL QUEJA	575	429	379	1383
TOTAL RECLAMO	1984	1435	1411	4830
TOTAL SUGERENCIA	13	14	9	36
TOTAL FELICITACIÓN	19	13	12	44
TOTAL QRSF	2591	1891	1811	6293

GRÁFICA RESUMEN PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2018

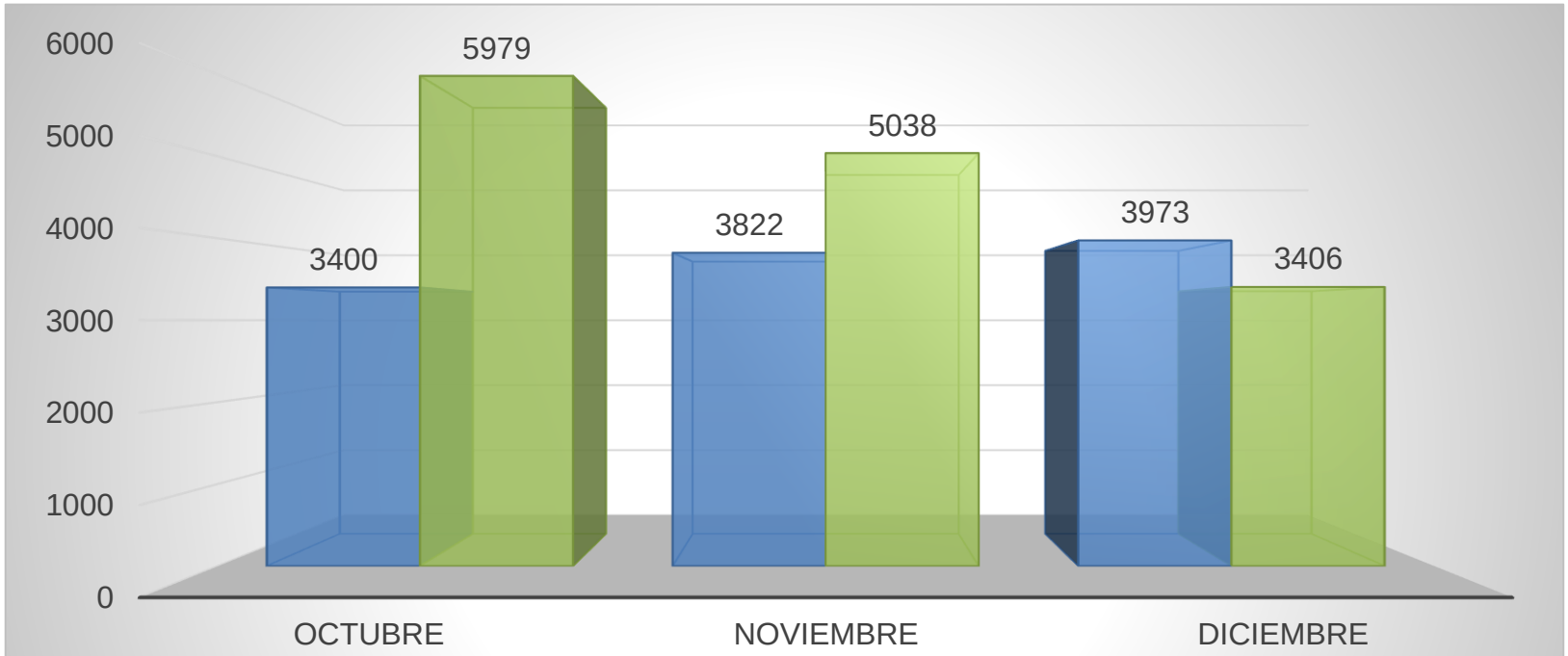


	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TOTAL QUEJA	575	429	379
TOTAL RECLAMO	1984	1435	1411
TOTAL SUGERENCIA	13	14	9
TOTAL FELICITACIÓN	19	13	12

INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS CUARTO TRIMESTRE 2018

INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
INFORMACIÓN GENERAL	3400	3822	3973	11195
SOLICITUD	5979	5038	3406	14423
TOTAL	9379	8860	7379	25618

GRÁFICA INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS

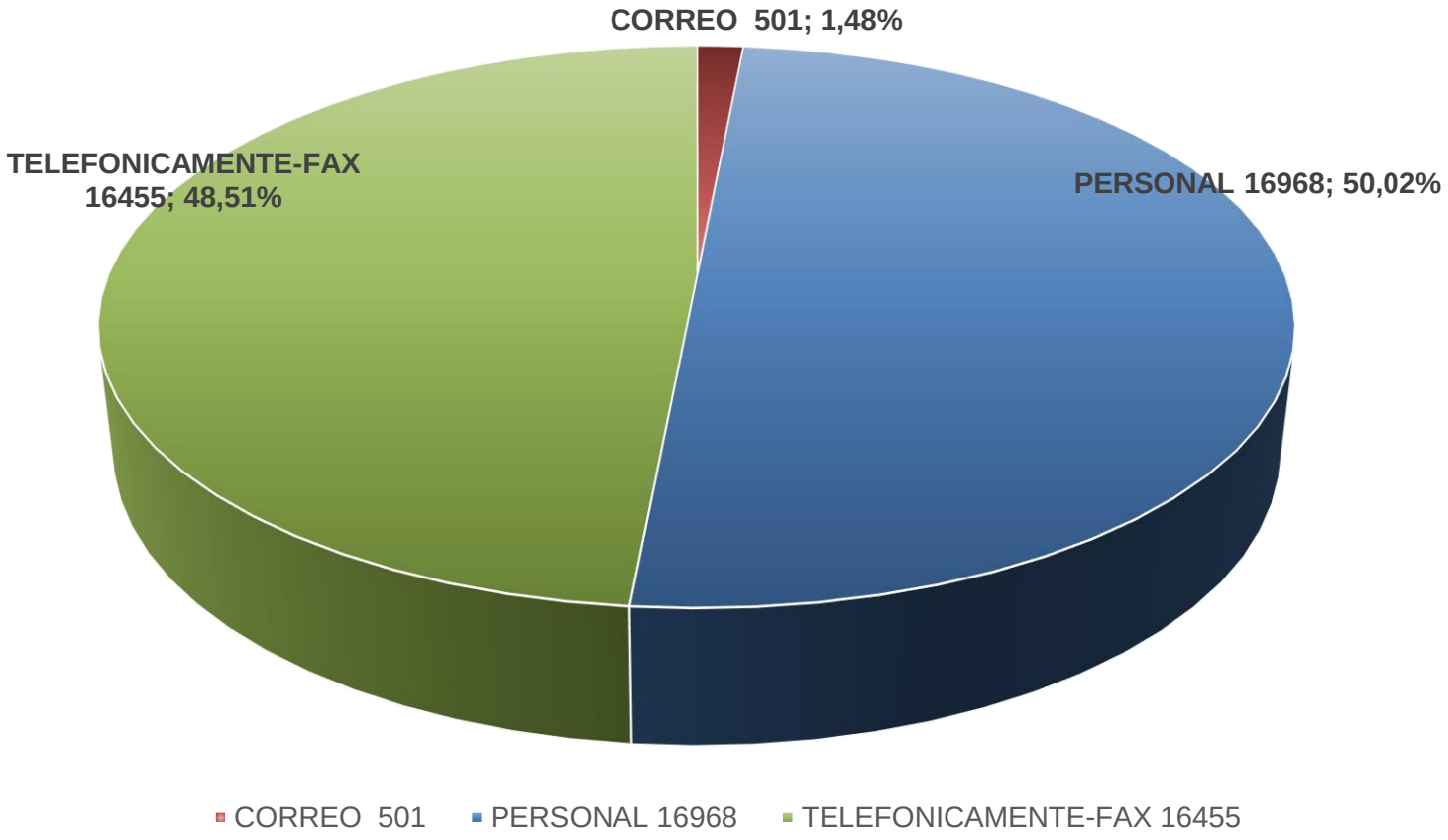


	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
INFORMACIÓN GENERAL	3400	3822	3973
SOLICITUD	5979	5038	3406

UTILIZACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2018

CANALES DE ATENCIÓN				
	AZULINEA servicioalusuario@mio.com.co	PERSONAL	TELEFONICAMENTE-FAX	TOTAL
OCTUBRE	190	6863	5616	12669
NOVIEMBRE	200	5931	5374	11505
DICIEMBRE	111	4174	5465	9750
TOTAL	501	16968	16455	33924
TOTAL CANALES DE ATENCIÓN	1,48%	50,02%	48,51%	100,00%

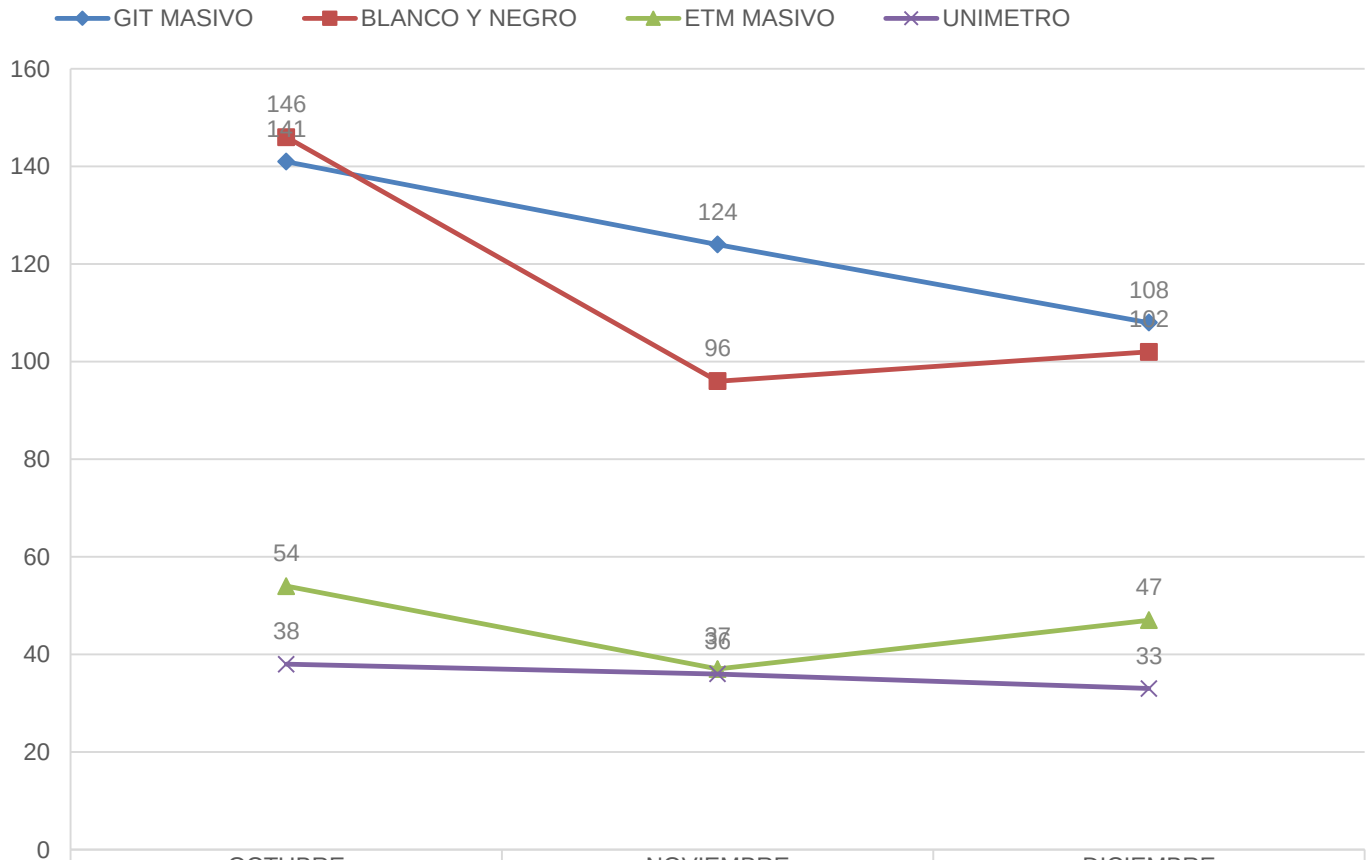
MODALIDADES DE ATENCIÓN MÁS SOLICITADAS
CUARTO TRIMESTRE 2018



TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS POR CONCESIONARIOS CUARTO TRIMESTRE 2018

CONCESIONARIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
GIT MASIVO	141	124	108	373
BLANCO Y NEGRO	146	96	102	344
ETM MASIVO	54	37	47	138
UNIMETRO	38	36	33	107

GRÁFICO TOTAL QUEJAS POR CONCESIONARIOS CUARTO TRIMESTRE 2018



	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
GIT MASIVO	141	124	108
BLANCO Y NEGRO	146	96	102
ETM MASIVO	54	37	47
UNIMETRO	38	36	33

metrocali

Cali progresa contigo

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

mio