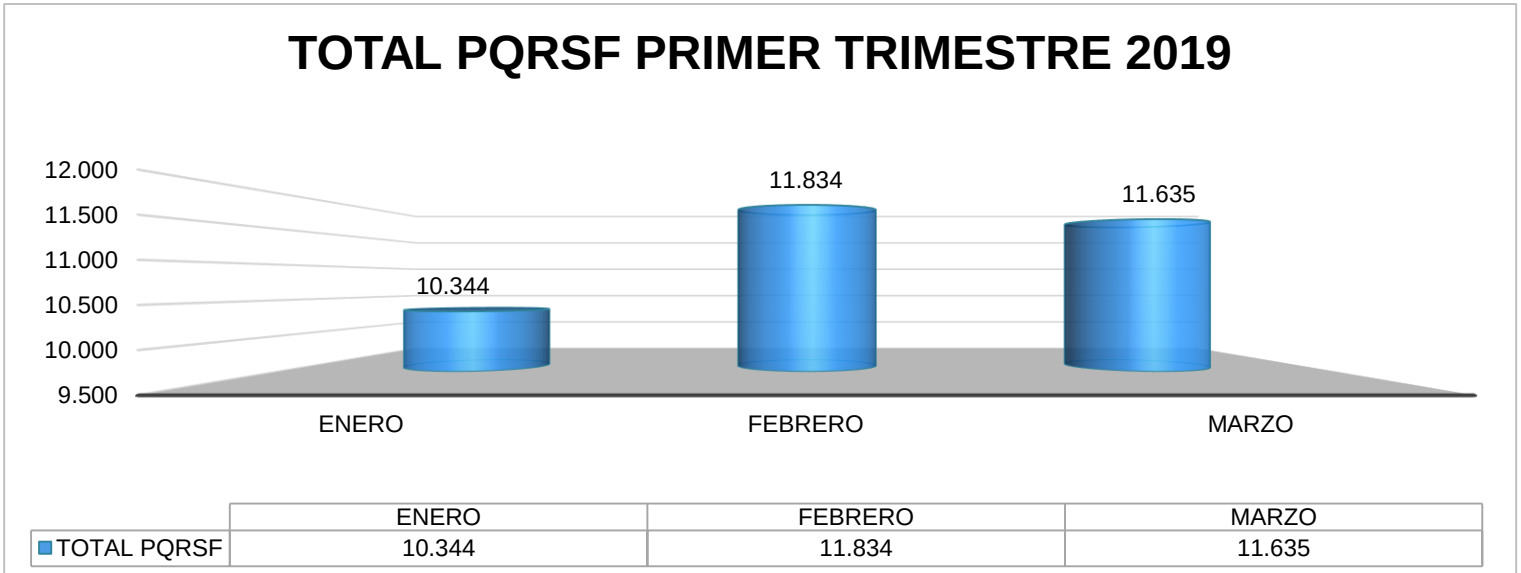
Informe de Peticiones ,Quejas , Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, Primer trimestre 2019

ABRIL 2019

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

Durante el primer trimestre de 2019 fueron radicados en total 33.813 requerimientos en la Entidad, en enero se formularon 10.344, en febrero 11.834 y en marzo 11.635.

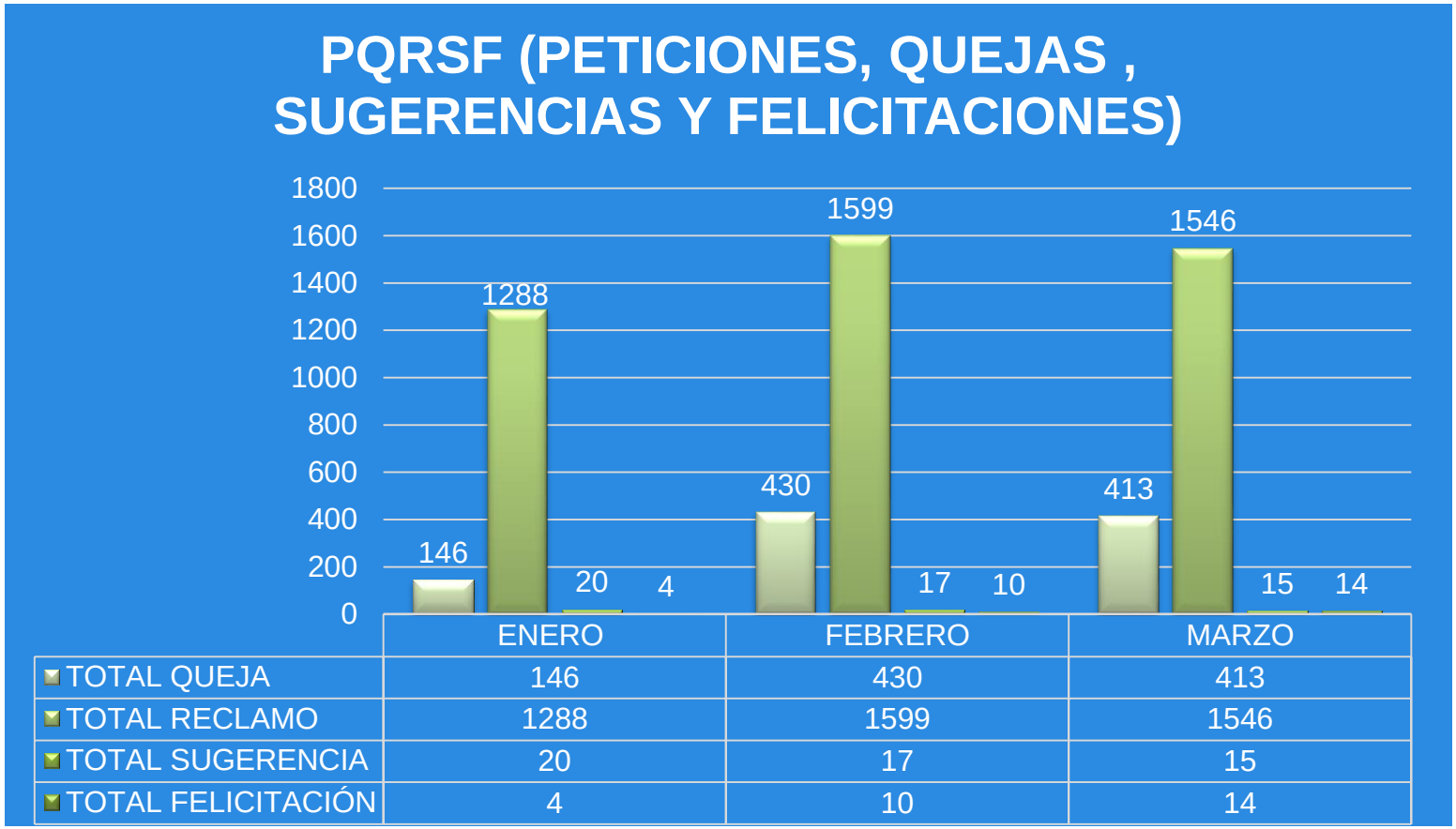


	ENERO	FEBRERO	MARZO
TOTAL PQRSF	10.344	11.834	11.635

RESUMEN PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2019

PQRSF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
TOTAL QUEJA	146	430	413	989
TOTAL RECLAMO	1288	1599	1546	4433
TOTAL SUGERENCIA	20	17	15	52
TOTAL FELICITACIÓN	4	10	14	28
TOTAL QRSF	**1458**	**2056**	**1988**	**5502**

GRÁFICA RESUMEN PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2019

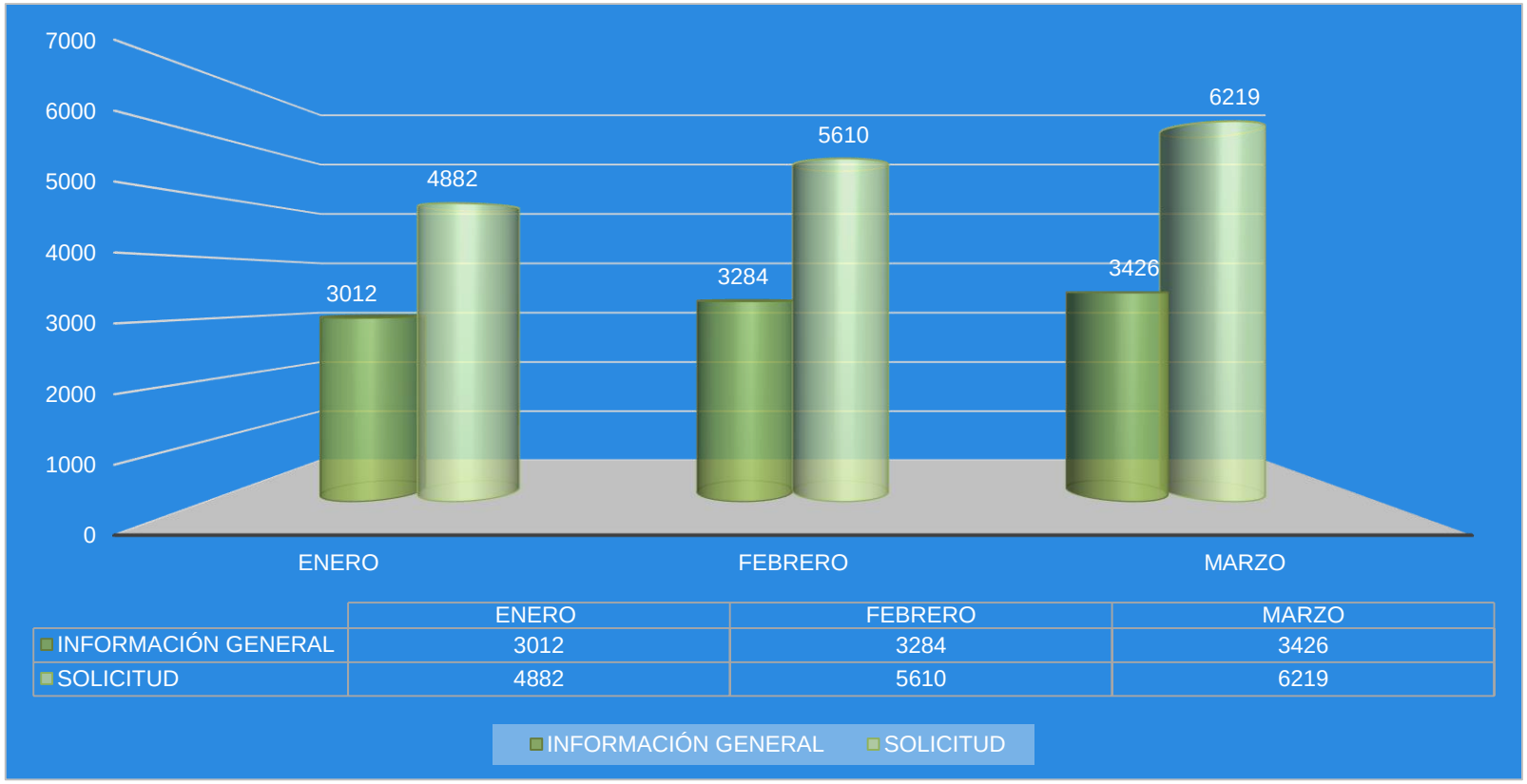


	ENERO	FEBRERO	MARZO
TOTAL QUEJA	146	430	413
TOTAL RECLAMO	1288	1599	1546
TOTAL SUGERENCIA	20	17	15
TOTAL FELICITACIÓN	4	10	14

INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS PRIMER TRIMESTRE 2019

INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
INFORMACIÓN GENERAL	3012	3284	3426	9722
SOLICITUD	4882	5610	6219	16711
TOTAL	**7894**	**8894**	**9645**	**16711**

GRÁFICA INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS

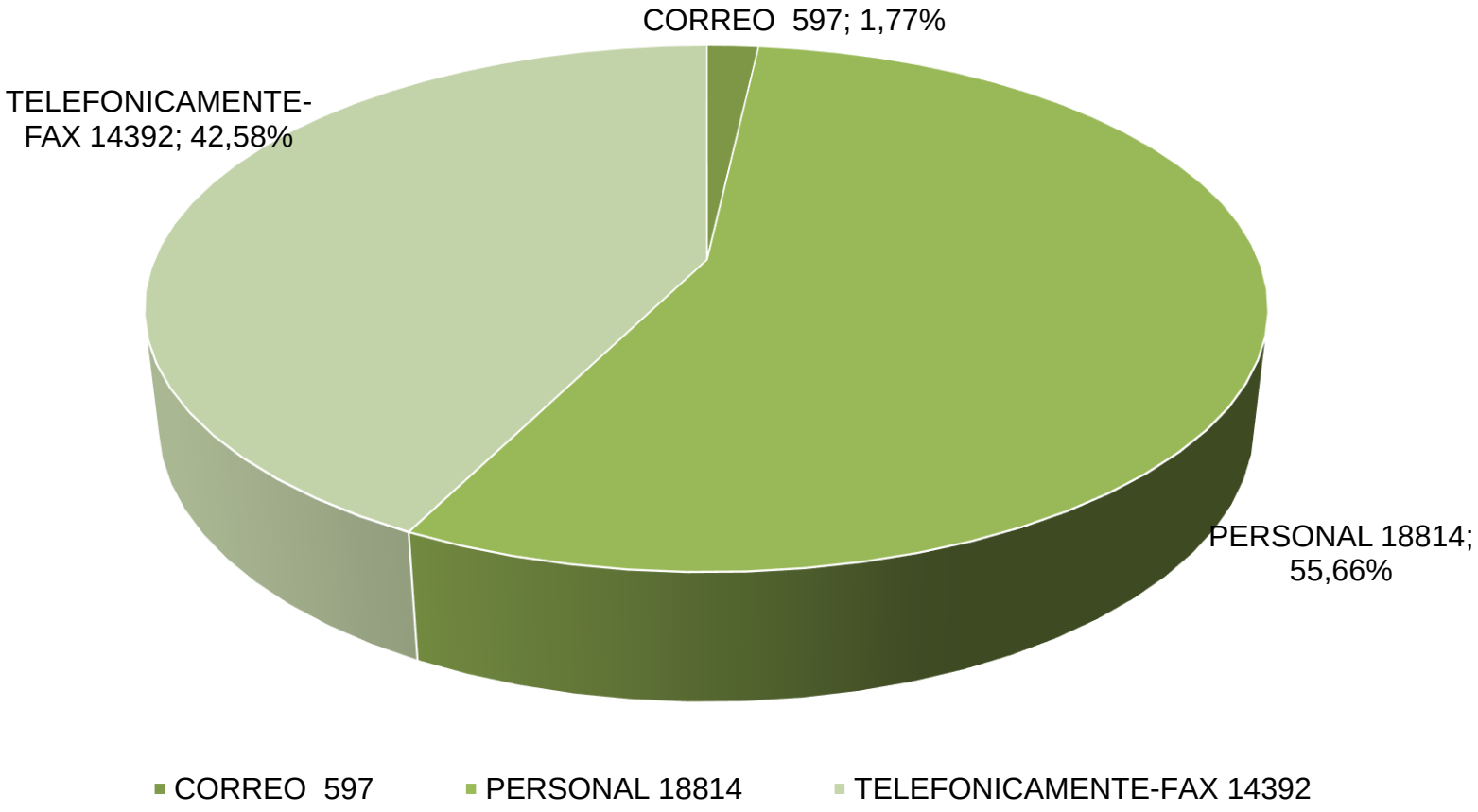


	ENERO	FEBRERO	MARZO
INFORMACIÓN GENERAL	3012	3284	3426
SOLICITUD	4882	5610	6219

UTILIZACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN PRIMER TRIMESTRE DE 2019

CANALES DE ATENCIÓN				
	CORREO servicioalusuario @mio.com.co	PERSONAL	TELEFONICAMENTE	TOTAL
ENERO	147	5854	4340	10341
FEBRERO	202	6601	5025	11828
MARZO	248	6359	5027	11634
TOTAL	**597**	**18814**	**14392**	**33803**
TOTAL CANALES DE ATENCIÓN	**1,77%**	**55,66%**	**42,58%**	**100,00%**

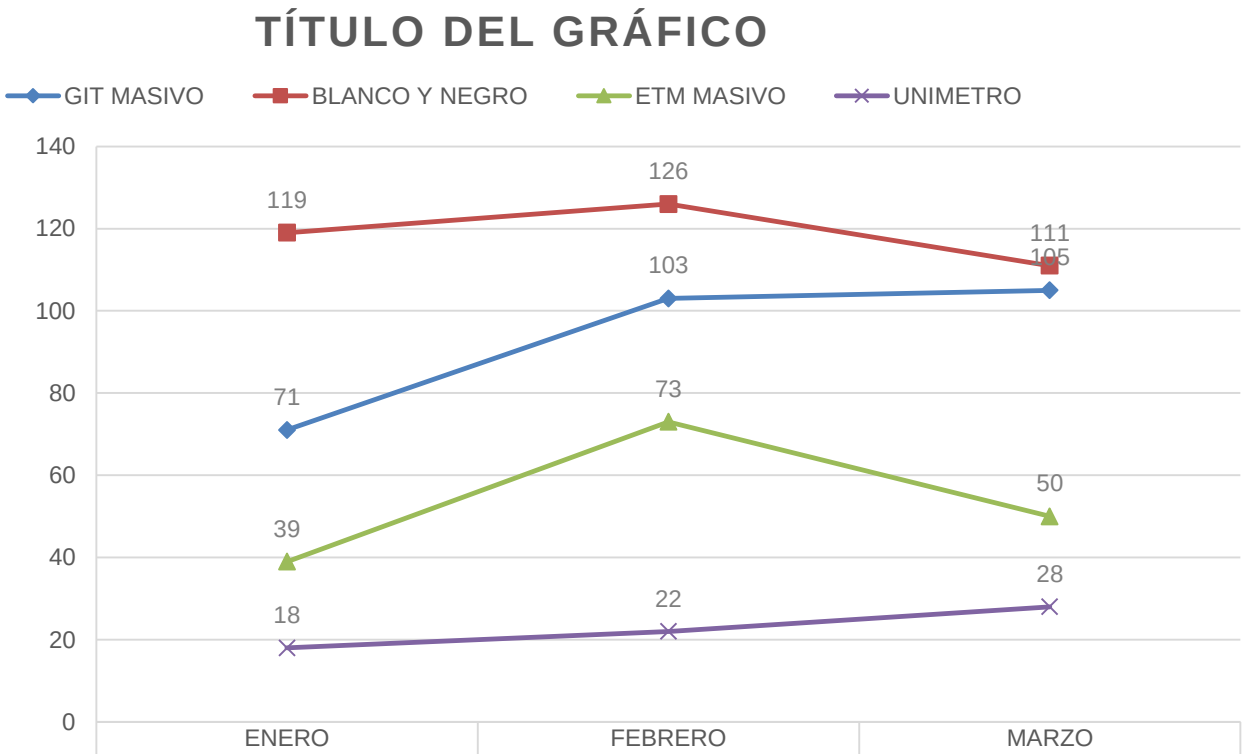
MODALIDADES DE ATENCIÓN MÁS SOLICITADAS PRIMER TRIMESTRE 2019



TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS POR CONCESIONARIOS
PRIMER TRIMESTRE 2019

CONCESIONARIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
GIT MASIVO	71	103	105	**279**
BLANCO Y NEGRO	119	126	111	**356**
ETM MASIVO	39	73	50	**162**
UNIMETRO	18	22	28	**68**

GRÁFICO TOTAL QUEJAS POR CONCESIONARIOS PRIMER TRIMESTRE 2019



	ENERO	FEBRERO	MARZO
GIT MASIVO	71	103	105
BLANCO Y NEGRO	119	126	111
ETM MASIVO	39	73	50
UNIMETRO	18	22	28

metrocali

Cali progresa contigo

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

mio