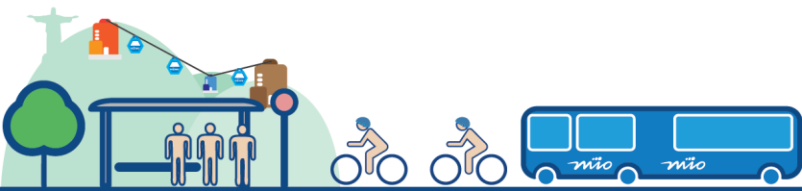


METROCALI S.A.

[INFORME DE SEGUIMIENTO AL
CUMPLIMIENTO EN ATENCION AL
CIUDADANO (PQRS)



RUSUMEN PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017



PQRSF						
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TOTAL QUEJAS	543	548	600	547	546	465
TOTAL RECLAMOS	1017	1132	1168	1034	1141	1114
TOTAL SUGERENCIAS	14	5	19	14	6	8
TOTAL FELICITACIONES	17	15	19	11	8	8
TOTAL PQRSF	1591	1700	1806	1606	1701	1595

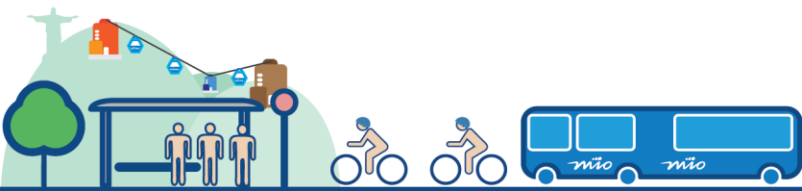
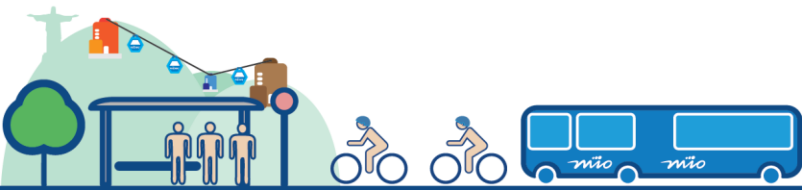
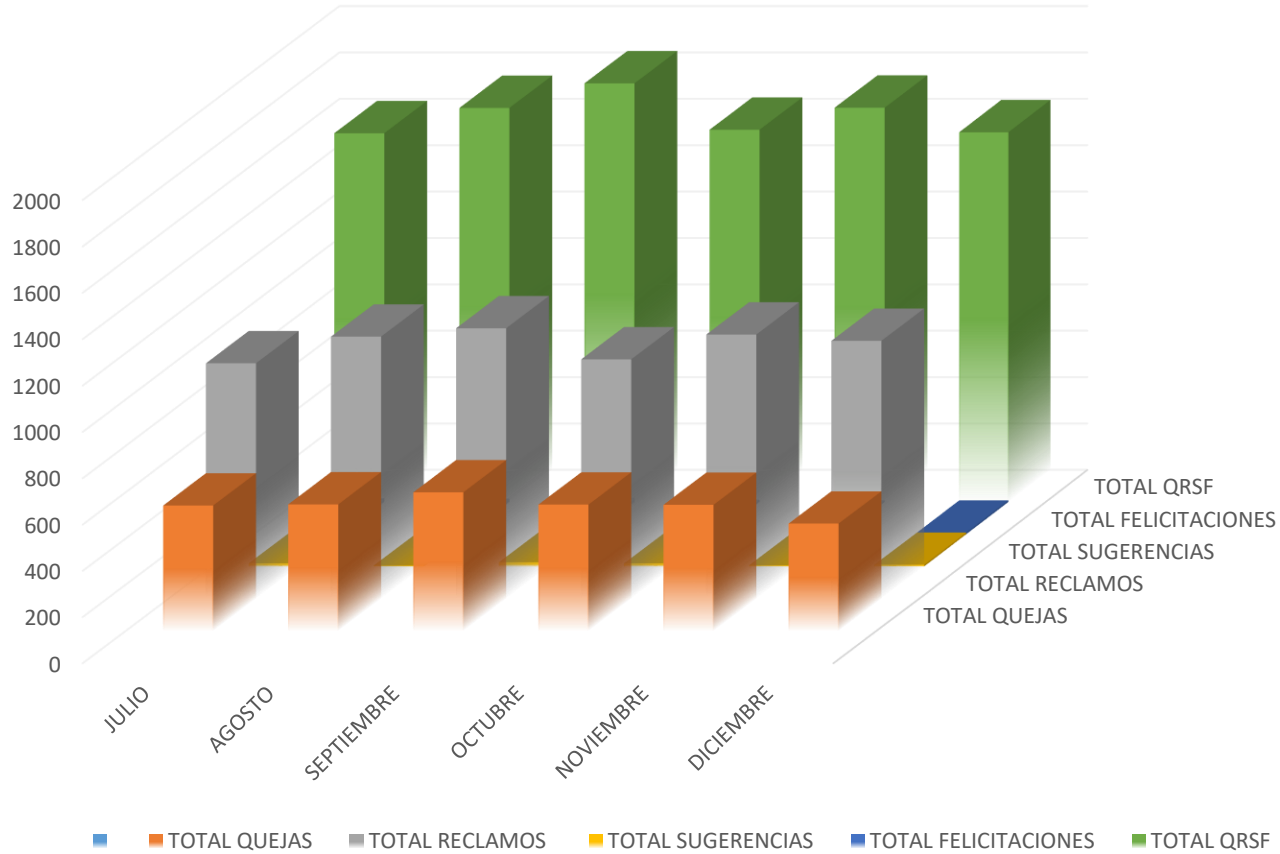


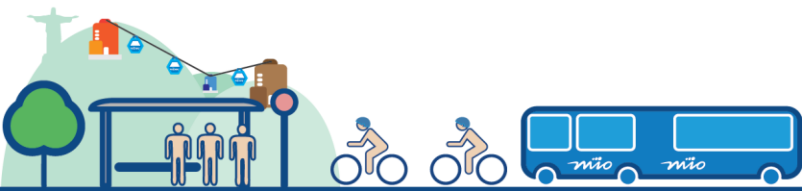
GRAFICO ESTADISTICO



PQRS POR OPERADOR



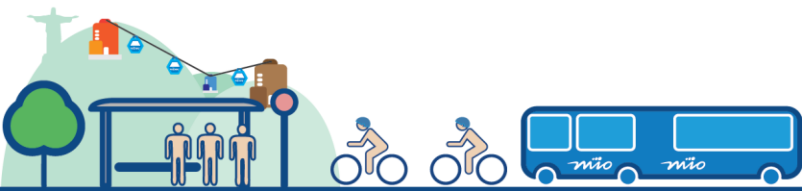
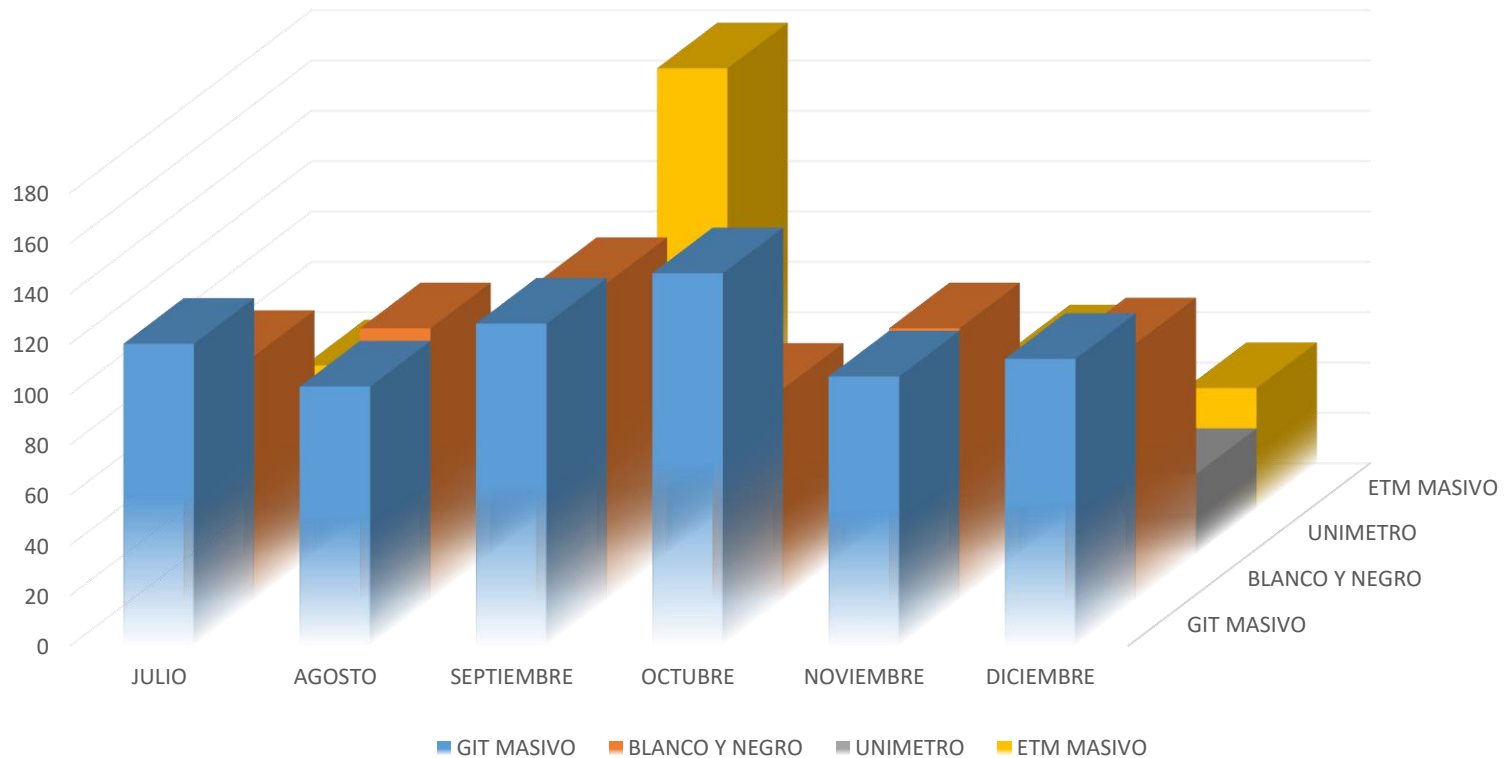
CONCESIONARIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
GIT MASIVO	120	103	128	148	107	114
BLANCO Y NEGRO	97	108	126	84	108	102
UNIMETRO	43	47	57	56	49	32
ETM MASIVO	57	50	175	47	63	48



GRAFICO



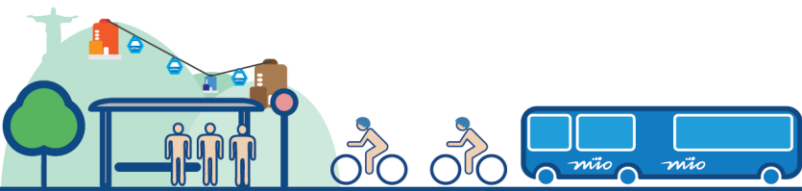
PQRS POR OPERADOR



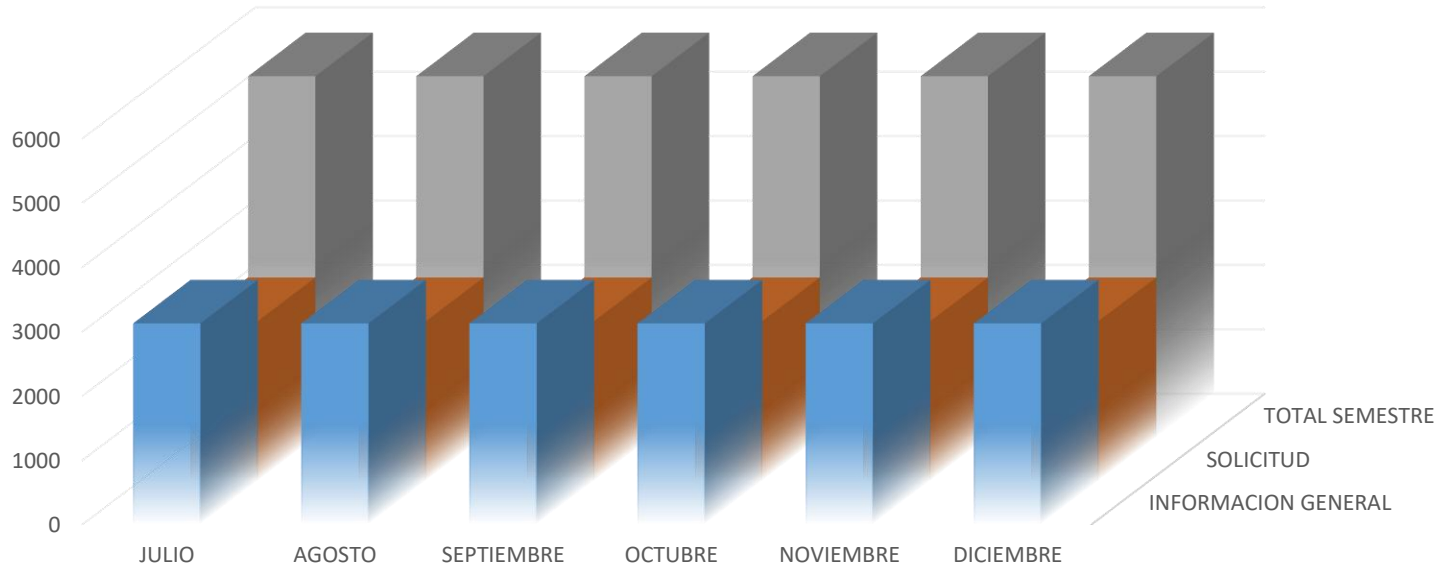
INFORMACION GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS



INFORMACION GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
INFORMACION GENERAL	3125	3125	3125	3125	3125	3125
SOLICITUD	2484	2484	2484	2484	2484	2484
TOTAL SEMESTRE	5609	5609	5609	5609	5609	5609



GRAFICO



■ INFORMACION GENERAL ■ SOLICITUD ■ TOTAL SEMESTRE

