

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

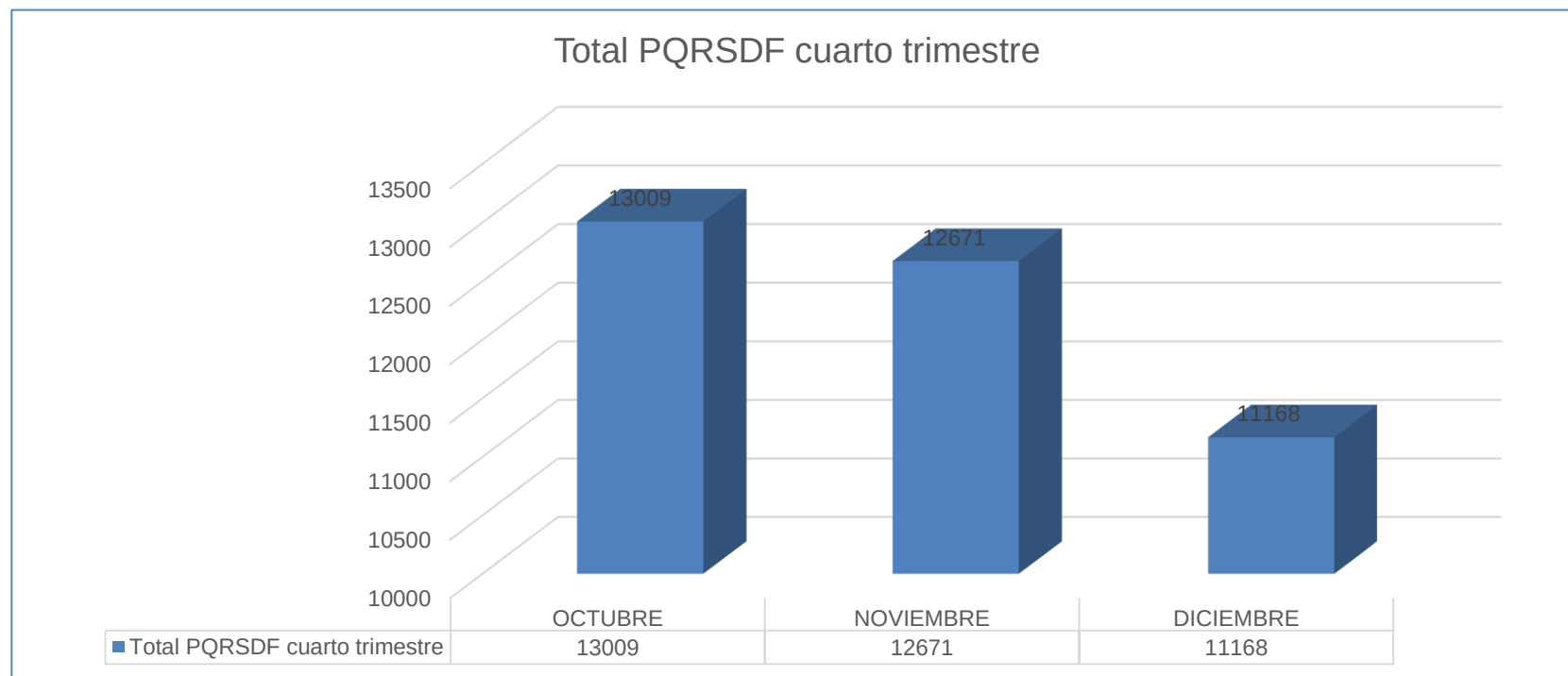


ENERO 2019

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



Durante el cuarto trimestre de 2019 fueron radicados en total 36.848 requerimientos en el SITM MIO, en octubre se formularon 13.009, en noviembre 12.671 y en diciembre 11.168.



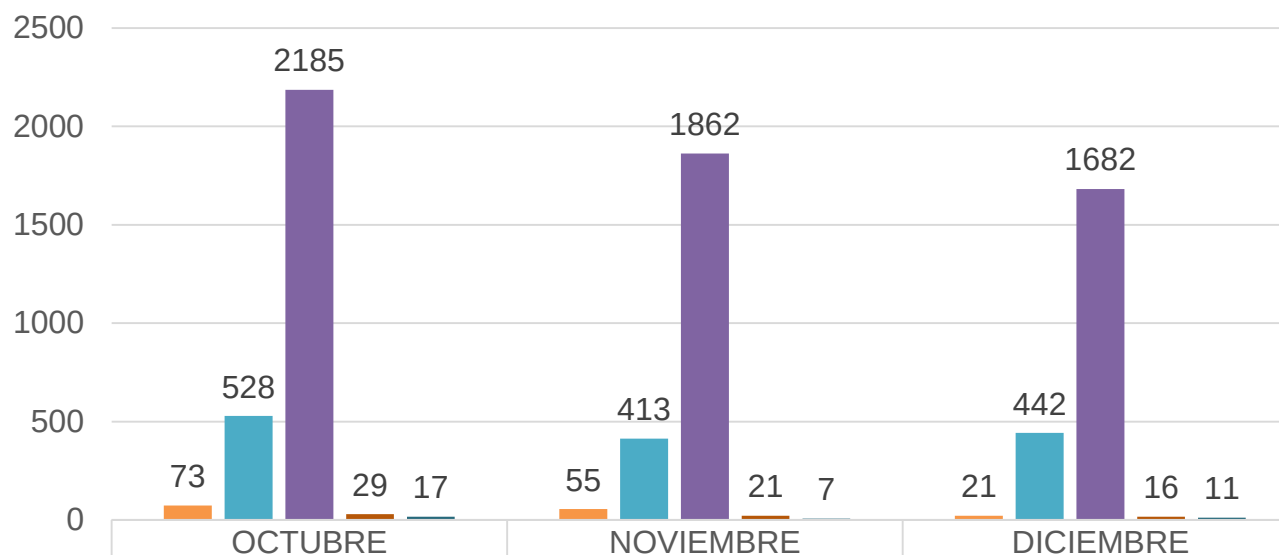
RESUMEN PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2019

PQRSF				
(PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
TOTAL PETICIÓN	73	55	21	149
TOTAL QUEJA	528	413	442	1383
TOTAL RECLAMO	2185	1862	1682	5729
TOTAL SUGERENCIA	29	21	16	66
TOTAL FELICITACIÓN	17	7	11	35
TOTAL PQRSF	2832	2358	2172	7362

GRÁFICA RESUMEN PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2019



PQRSF (PETICIONES, QUEJAS , SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)



■ TOTAL PETICIÓN	73	55	21
■ TOTAL QUEJA	528	413	442
■ TOTAL RECLAMO	2185	1862	1682
■ TOTAL SUGERENCIA	29	21	16
■ TOTAL FELICITACIÓN	17	7	11

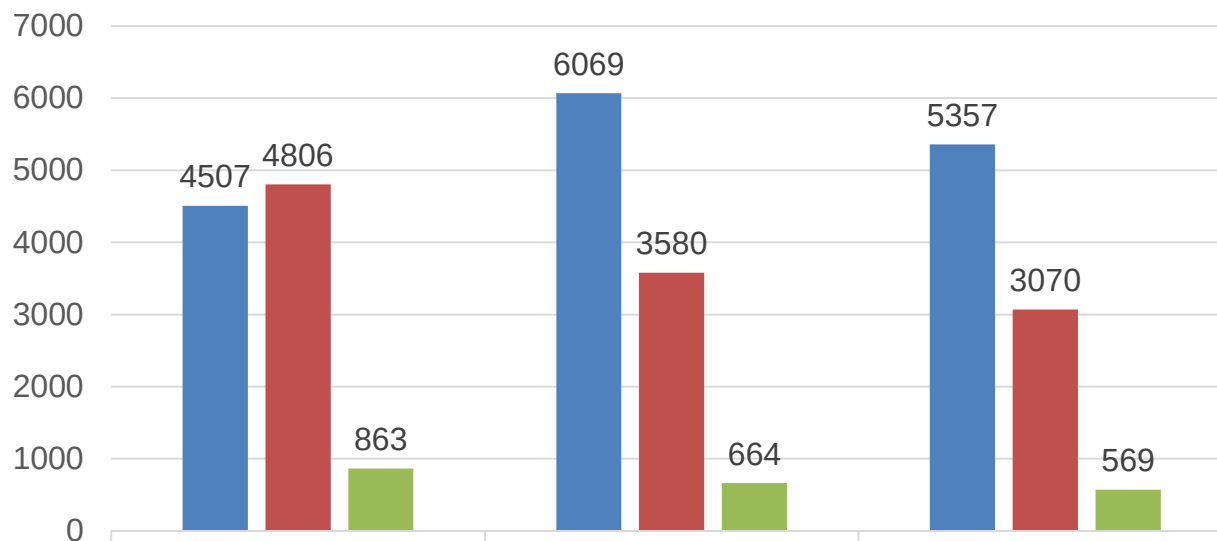
INFORMACIÓN GENERAL, PERSONALIZACIÓN Y SOLICITUDES ATENDIDAS CUARTO TRIMESTRE 2019

INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
INFORMACIÓN GENERAL	4507	6069	5357	15933
SOLICITUD	4806	3580	3070	11456
PERSONALIZACIÓN	863	664	569	2096
TOTAL	10176	10313	8996	29485

GRÁFICA INFORMACIÓN GENERAL, PERSONALIZACIÓN Y SOLICITUDES ATENDIDAS



INFO GENERAL, PERSONALIZACIÓN Y SOLICITUDES



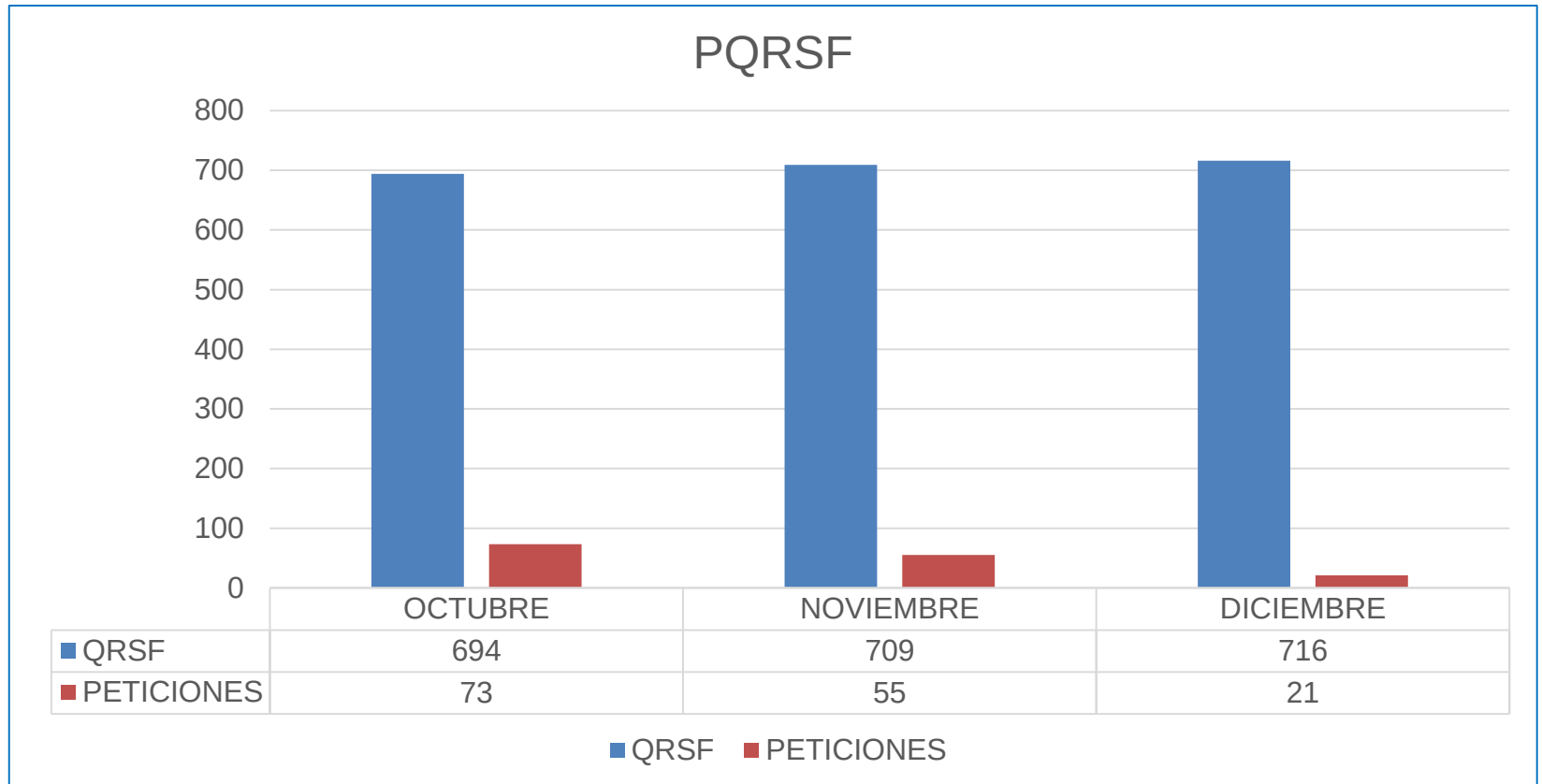
■ INFORMACIÓN GENERAL	4507	6069	5357
■ SOLICITUD	4806	3580	3070
■ PERSONALIZACIÓN	863	664	569

■ INFORMACIÓN GENERAL ■ SOLICITUD ■ PERSONALIZACIÓN

PQRSF ATENDIDOS POR METRO CALI S.A. CUARTO TRIMESTRE 2019

METRO CALI S.A	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
QRSF	694	709	716	2119
PETICIONES	73	55	21	149
TOTAL	767	764	737	2268

GRAFICA RESUMEN DE PQRSF ATENDIDOS POR METRO CALI S.A.



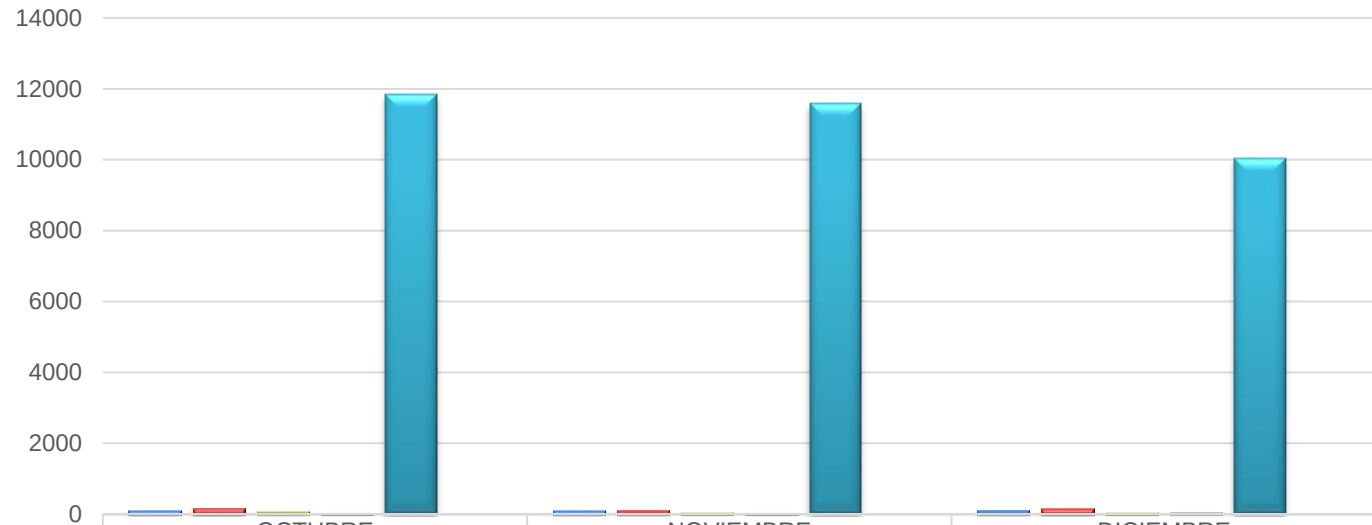
TOTAL QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR CONCESIONARIO CUARTO TRIMESTRE 2019



CONCESIONARIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
GIT MASIVO	116	109	119	344
BLANCO Y NEGRO	177	118	161	456
ETM MASIVO	73	55	57	185
UNIMETRO	36	33	38	107
UTRYT	11838	11591	10055	33484
MIO CABLE	2	1	1	4

GRÁFICO RESUMEN TOTAL QRSF POR CONCESIONARIO CUARTO TRIMESTRE 2019

RESUMEN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR CONCESIONARIO



	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
 GIT MASIVO	116	109	119
 BLANCO Y NEGRO	177	118	161
 ETM MASIVO	73	55	57
 UNIMETRO	36	33	38
 UTRYT	11838	11591	10055
 MIO CABLE	2	1	1

 GIT MASIVO
  BLANCO Y NEGRO
  ETM MASIVO
  UNIMETRO
  UTRYT
  MIO CABLE

CANALES DE ATENCIÓN

Para el acceso a los trámites, servicios y/o información del SITM MIO, donde se presta un servicio oportuno y adecuado al ciudadano, se dispone de los siguientes canales de atención:

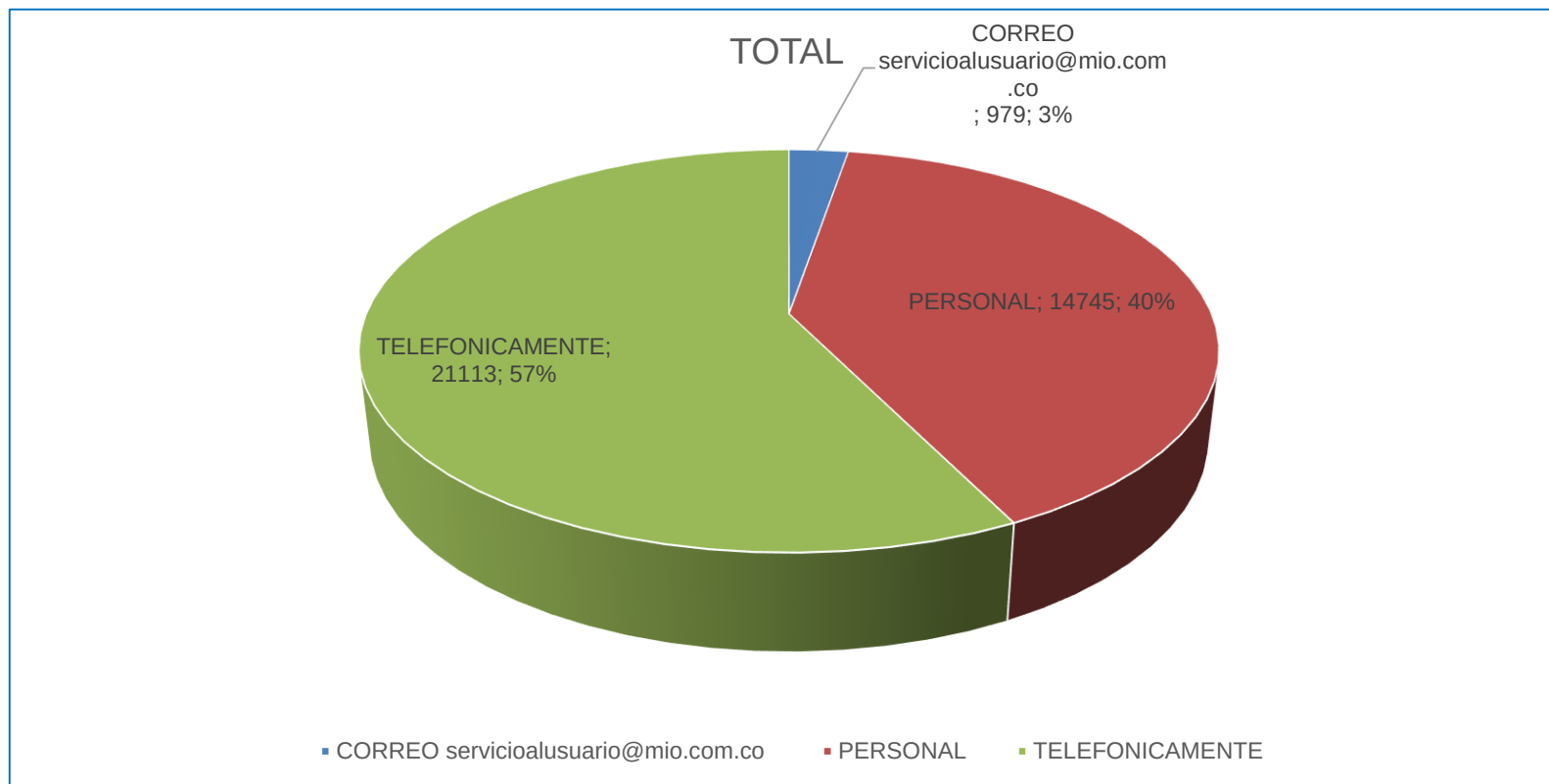
CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
PRESENCIAL	CICAC(Centro de información, capacitación y atención al cliente)	Terminal Cañaveralejo -CL 5-CR51	Lunes a Sábado 6 a.m. a 8 p.m.
		Terminal Calipso -CL.36 entre Cr. 28 D Y 29	Lunes a Sábado 8 a.m. a 12 p.m. y de 2 p.m. a 6 p.m.
		Terminal Menga- Av.3N-CL 70	Lunes a Viernes 8 a.m. a 12 p.m. y de 2 p.m. a 6 p.m.
		Terminal Andrés Sanín -CL.75-Cr.19	Lunes a Viernes 8 a.m. a 12 p.m. y de 2 p.m. a 6 p.m., Sábado 8 a.m. a 12 p.m.
		Metro Cali S.A - AC. Vasquez Cobo No. 23N 59	Lunes a Viernes 8 a.m. a 6 p.m.
TELEFONICO	Línea de atención	620 40 40	24 horas
VIRTUAL	Formulario electrónico web	http://www.metrocali.gov.co/wp/pqrf/	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles
	Correo electrónico	servicioalusuario@mio.com.co	
	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	judiciales@metrocali.gov.co	
	MIO APP	PQRSDF	

UTILIZACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN CUARTO TRIMESTRE DE 2019



CANALES DE ATENCIÓN				
	CORREO servicioalusuari o@mio.com.co	PERSONAL	TELEFONI CAMENTE	TOTAL
OCTUBRE	391	6078	6533	13002
NOVIEMBRE	312	4725	7634	12671
DICIEMBRE	276	3942	6946	11164
TOTAL	979	14745	21113	36837

MODALIDADES DE ATENCIÓN MÁS SOLICITADAS CUARTO TRIMESTRE 2019



Nota: Los usuarios del SITM MIO utilizan con mayor recurrencia los canales de atención telefónicos.

OBSERVACIÓN: *Las PQRSF del Sistema Masivo Integrado - MIO han sido contestadas en los términos de la ley 1755 de 2015 de conformidad con el artículo 14 de la misma.*

