

Informe de Peticiones ,Quejas , Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias recepcionadas en tercer trimestre 2020

METRO CALI
OCTUBRE 2020

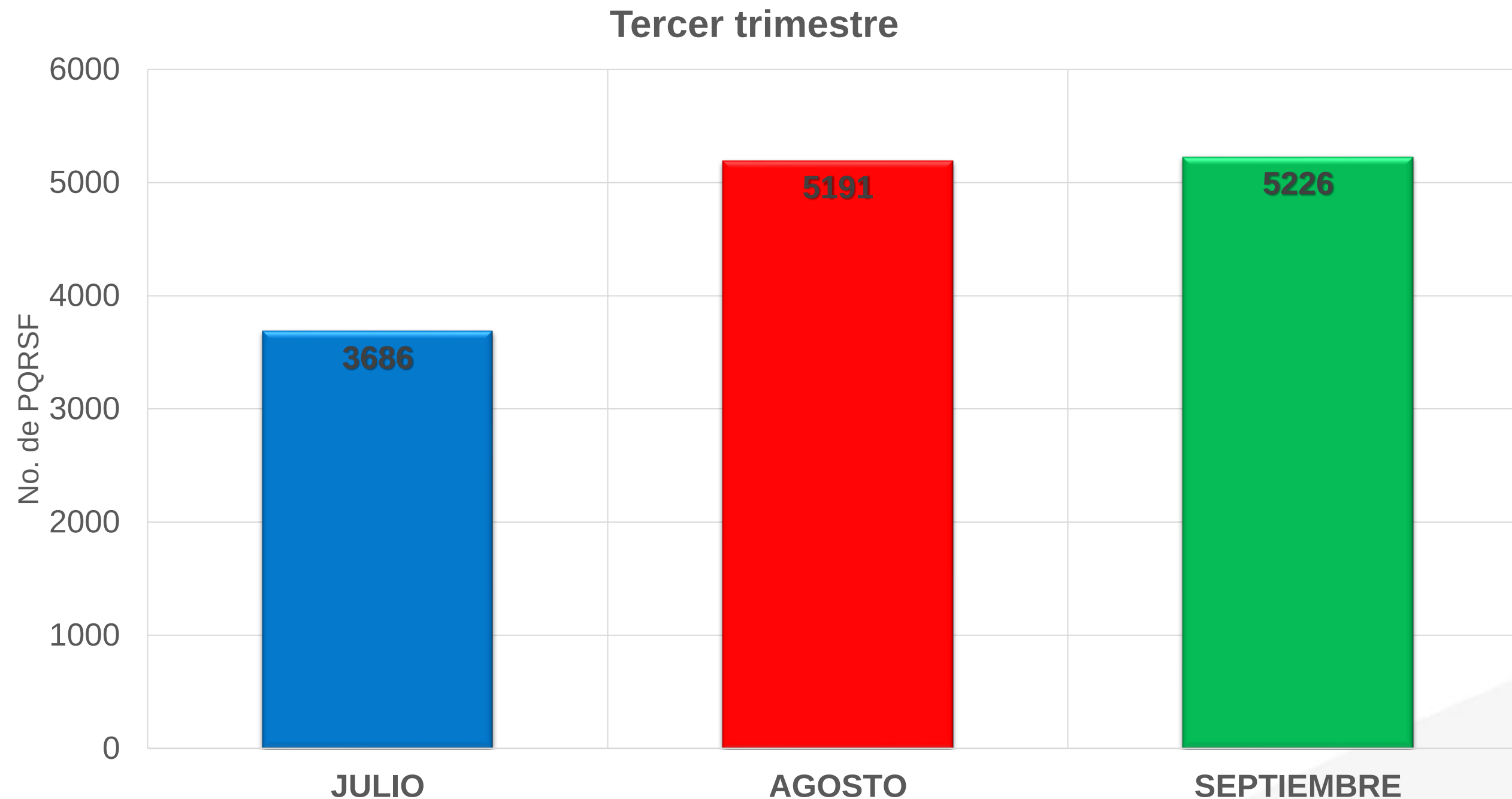


ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS TERCER TRIMESTRE 2020



Durante el tercer trimestre de 2020 fueron radicados en total 14.103 requerimientos en el SITM MIO, en julio se formularon 3.686, en agosto 5.191 y en septiembre 5226.

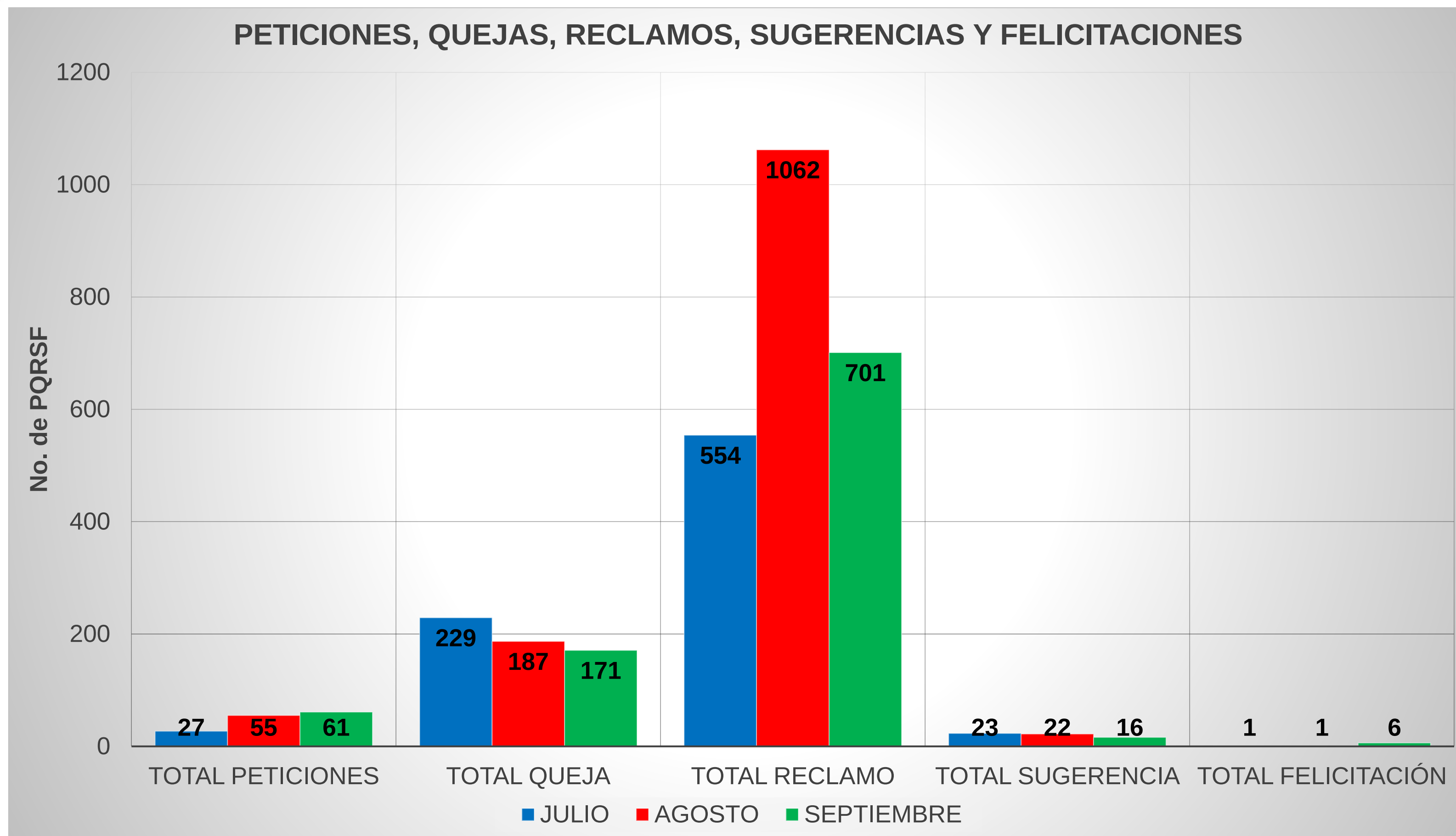


TOTAL QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES ATENDIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE 2020



PQRSF				
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
TOTAL PETICIONES	27	55	61	143
TOTAL QUEJA	229	187	171	587
TOTAL RECLAMO	554	1062	701	2317
TOTAL SUGERENCIA	23	22	16	61
TOTAL FELICITACIÓN	1	1	6	8
TOTAL QRSF	834	1327	955	3116

GRÁFICA QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES TERCER TRIMESTRE 2020

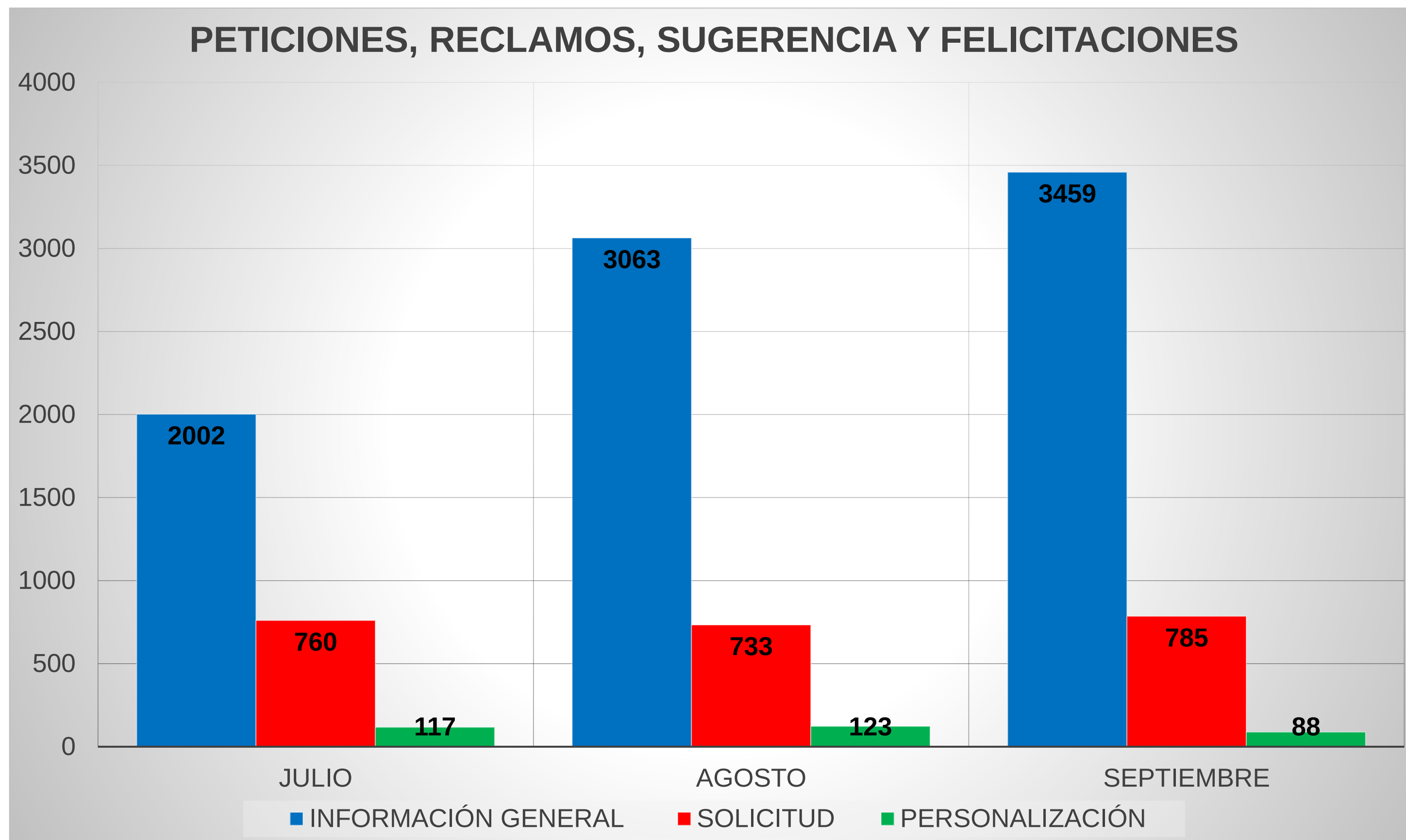


TOTAL DE INFORMACIÓN GENERAL, PERSONALIZACIÓN Y SOLICITUDES ATENDIDAS TERCER TRIMESTRE 2020



INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
INFORMACIÓN GENERAL	2002	3063	3459	8524
SOLICITUD	760	733	785	2278
PERSONALIZACIÓN	117	123	88	328
TOTAL	2879	3919	4332	11130

GRÁFICA INFORMACIÓN GENERAL, PERSONALIZACIÓN Y SOLICITUDES ATENDIDAS TERCER TRIMESTRE 2020

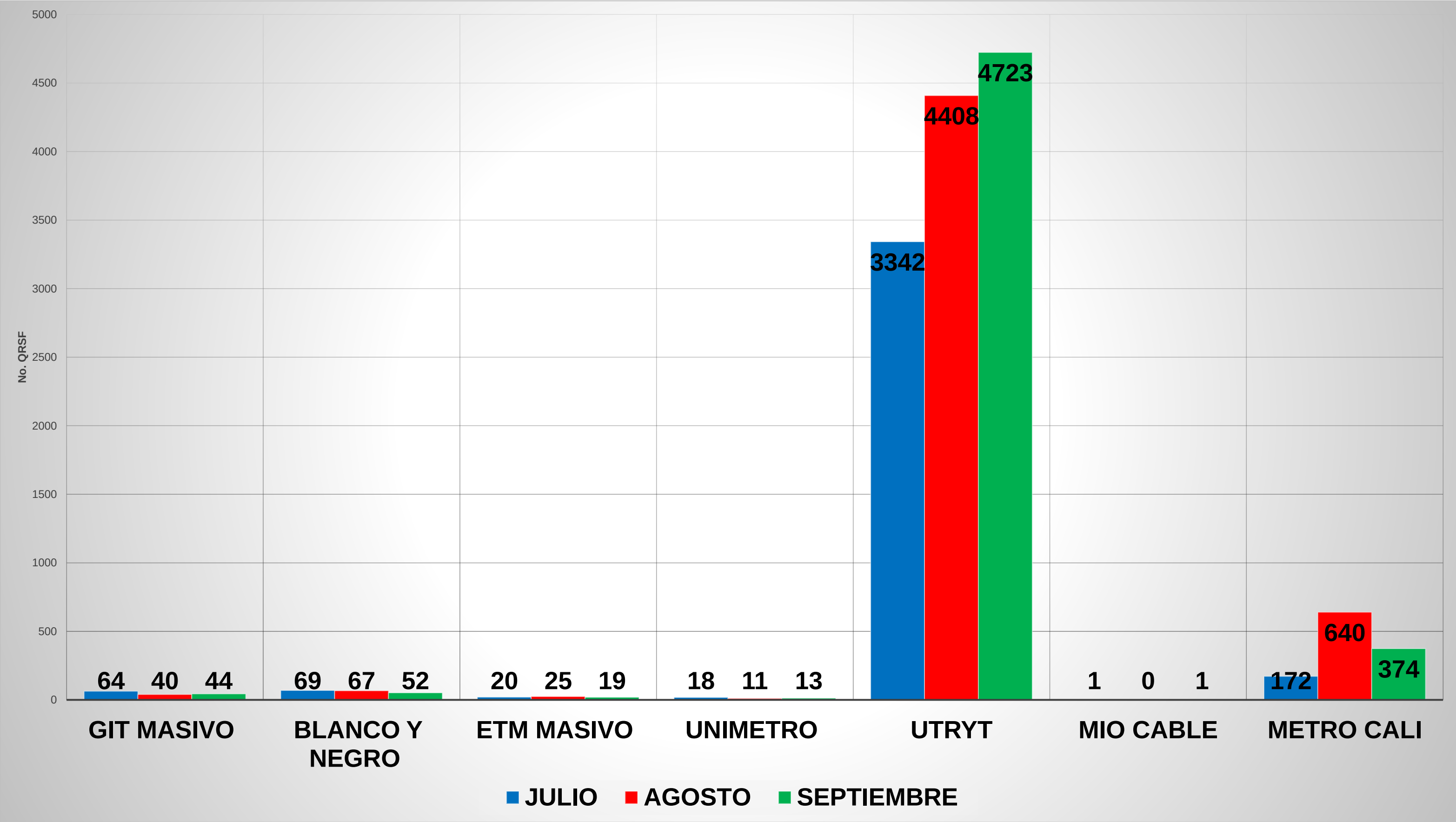


TOTAL QRSF TRAMITADOS POR METROCALI S.A. Y CONCESIONARIOS TERCER TRIMESTRE 2020



SITM MIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
GIT MASIVO	64	40	44	148
BLANCO Y NEGRO	69	67	52	188
ETM MASIVO	20	25	19	64
UNIMETRO	18	11	13	42
UTRYT	3342	4408	4723	12473
MIO CABLE	1	0	1	2
METRO CALI	172	640	374	1186

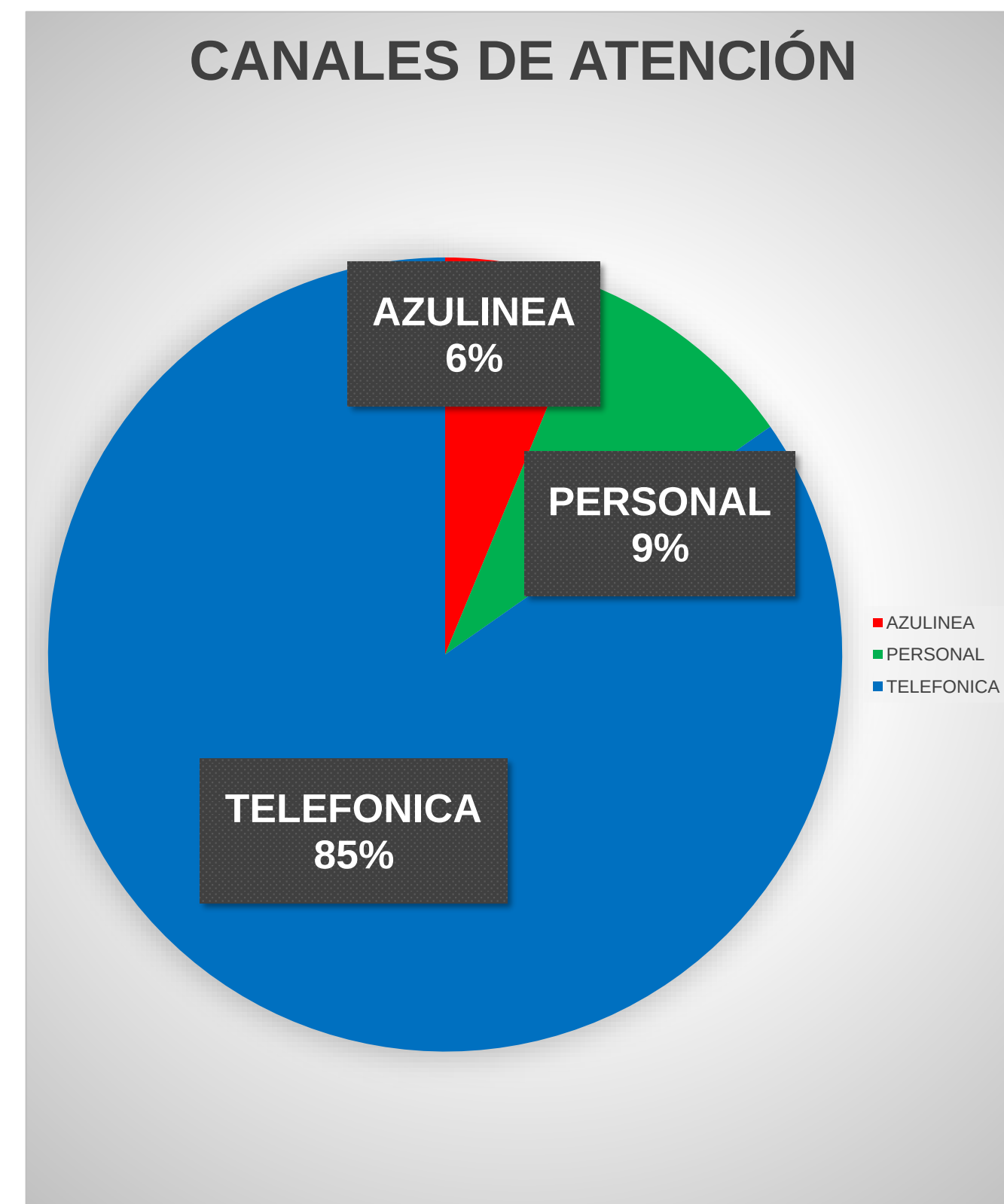
GRÁFICO TOTAL QRSF TRAMITADOS POR METROCALI S.A. Y CONCESIONARIOS TERCER TRIMESTRE 2020



RESUMEN DE USO DE CANALES DE ATENCIÓN MÁS FRECUENTES EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2020



CANALES DE ATENCIÓN			
	AZULINEA (correo)	PERSONAL	TELEFÓNICA
JULIO	244	424	3018
AGOSTO	370	410	4411
SEPTIEMBRE	266	440	4520
TOTAL	880	1274	11949



CANALES DE ATENCIÓN SITM MIO



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	

NOTA: 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.



2020

