

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

METRO CALI
ENERO 2021



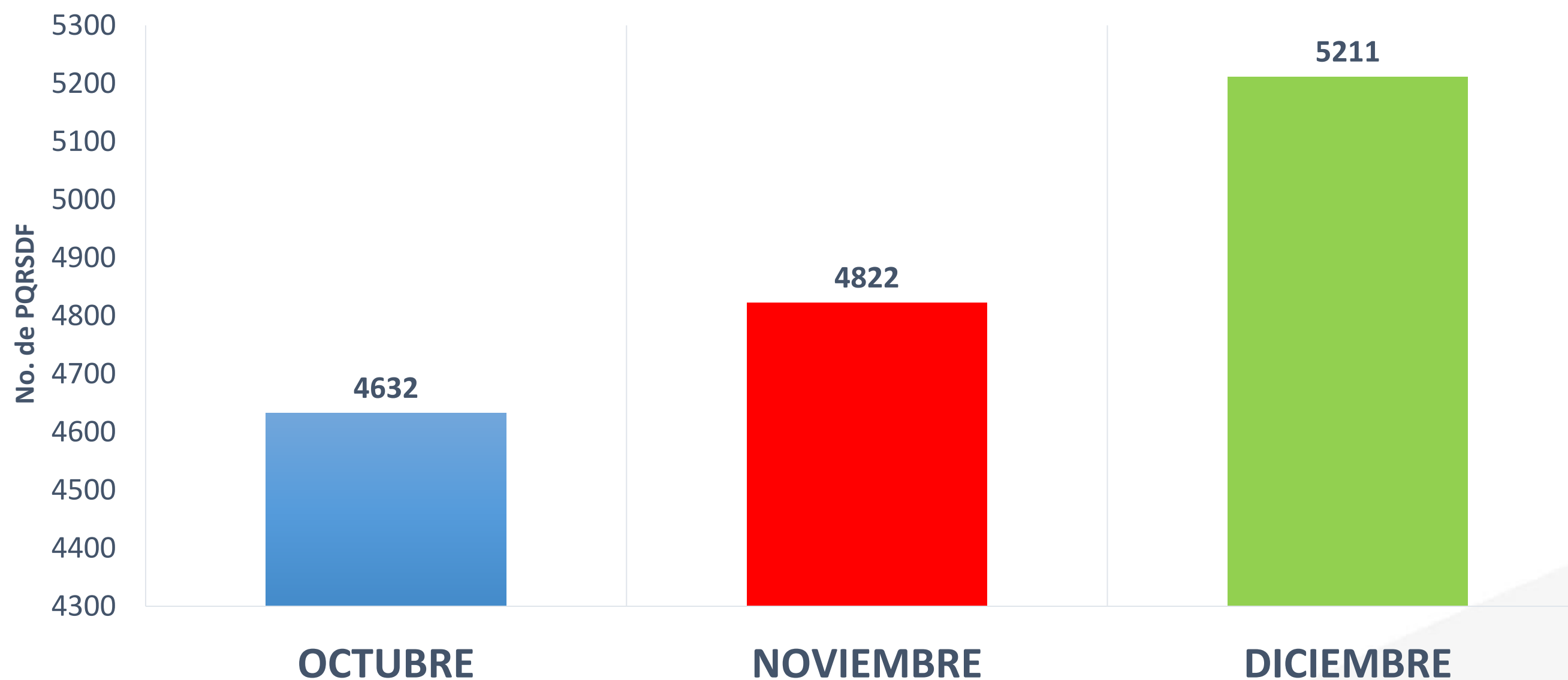
ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

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



Durante el cuarto trimestre de 2020 fueron radicados en total 14.665 requerimientos en el SITM MIO, en octubre se formularon 4.632, en noviembre 4.822 y en diciembre 5211.

Cuarto Trimestre 2020



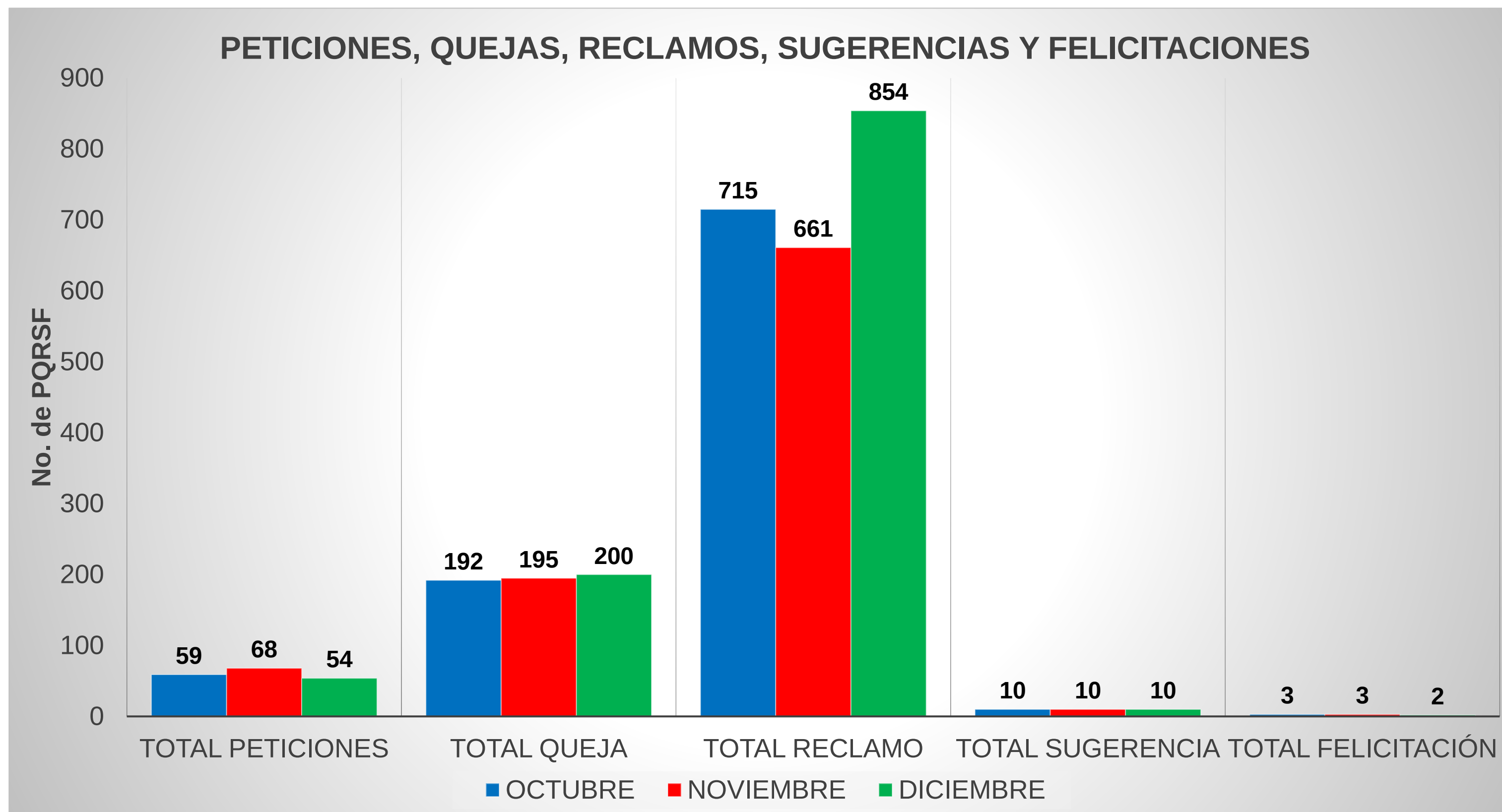
TOTAL PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES ATENDIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE 2020



PQRSF				
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
TOTAL PETICIONES	59	68	54	184
TOTAL QUEJA	192	195	200	587
TOTAL RECLAMO	715	661	854	2230
TOTAL SUGERENCIA	10	10	10	30
TOTAL FELICITACIÓN	3	3	2	8
TOTAL PQRSF	979	937	1123	3039

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.

GRÁFICA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES CUARTO TRIMESTRE 2020

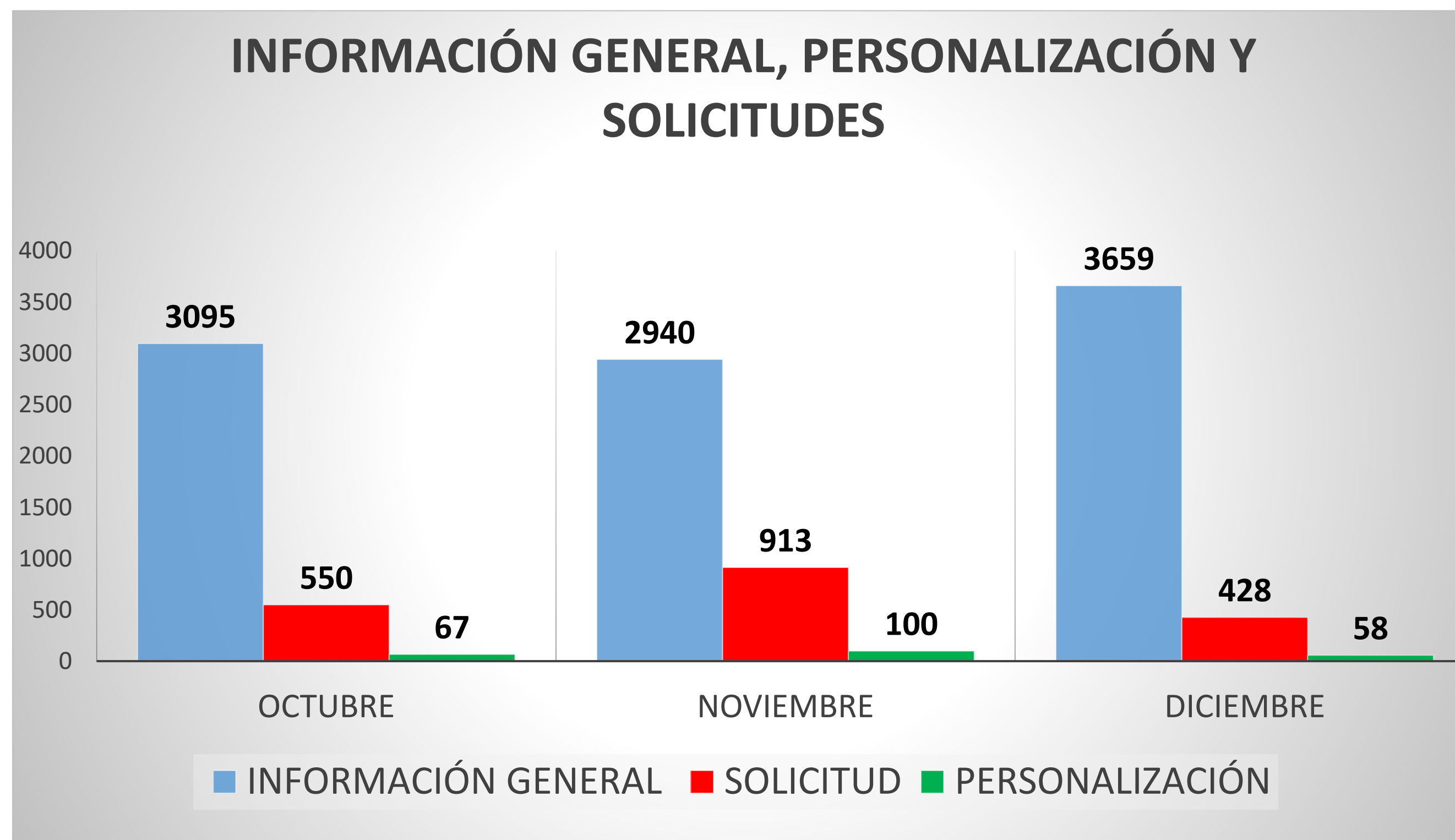


TOTAL DE INFORMACIÓN GENERAL, PERSONALIZACIÓN Y SOLICITUDES ATENDIDAS CUARTO TRIMESTRE 2020



INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
INFORMACIÓN GENERAL	3095	2940	3659	9694
SOLICITUD	550	913	428	1891
PERSONALIZACIÓN	67	100	58	225
TOTAL	3712	3953	4145	11810

GRÁFICA INFORMACIÓN GENERAL, PERSONALIZACIÓN Y SOLICITUDES ATENDIDAS CUARTO TRIMESTRE 2020

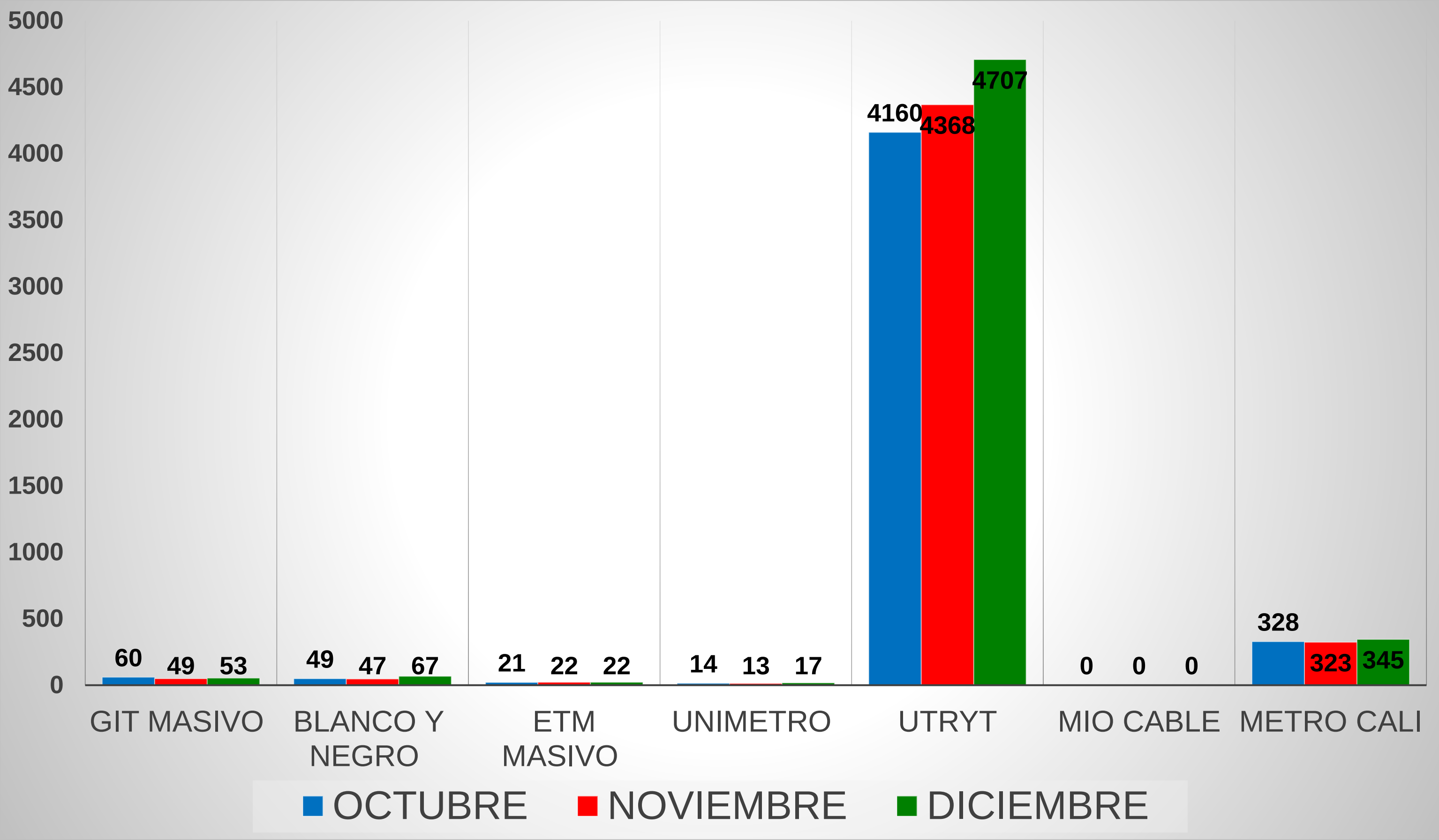


TOTAL QRSF TRAMITADOS POR METROCALI S.A. Y CONCESIONARIOS CUARTO TRIMESTRE 2020



SITM MIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
GIT MASIVO	60	49	53	162
BLANCO Y NEGRO	49	47	67	163
ETM MASIVO	21	22	22	65
UNIMETRO	14	13	17	44
UTRYT	4160	4368	4707	13235
MIO CABLE	0	0	0	0
METRO CALI	328	323	345	996

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



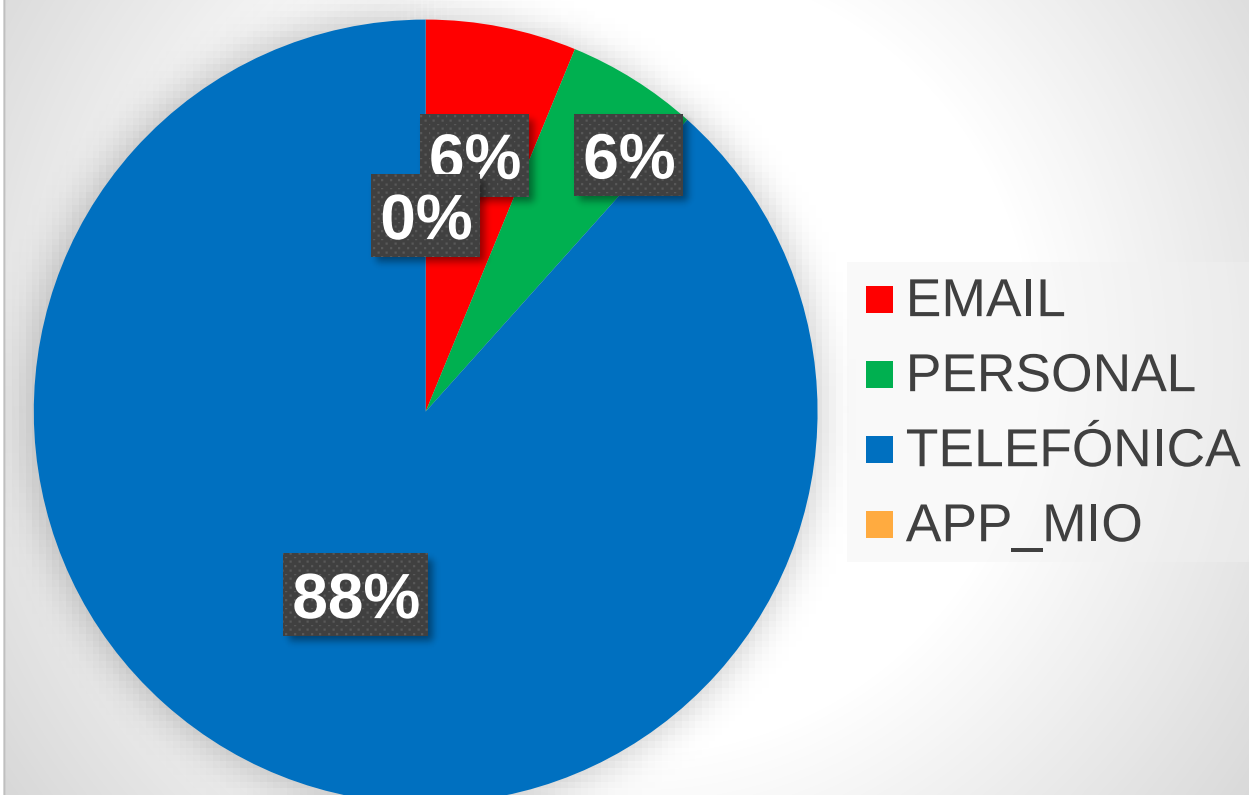
RESUMEN DE USO DE CANALES DE ATENCIÓN MÁS FRECUENTES EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2020



CANALES DE ATENCIÓN

	EMAIL	PERSONAL	TELEFÓNICA	APP_MIO
OCTUBRE	288	251	4093	0
NOVIEMBRE	280	488	4043	11
DICIEMBRE	225	177	4755	54
TOTAL	793	916	12891	65

CANALES DE ATENCIÓN



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) Actualmente este servicio se encuentra suspendido, teniendo en cuenta los lineamientos expedidos por el Ministerio de Salud y el Instituto Nacional de Salud, que establecen el aislamiento para fines de salud pública, en el cual se requiere una fuerte corresponsabilidad por parte de los individuos – con medidas de autocuidado en el marco de la emergencia declarada por la pandemia del coronavirus (covid-19). La reactivación de los CICAC será de manera gradual, En la medida en que la afluencia aumente.	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 ; ventanillaunica@metrocali.gov.co	
	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	judiciales@metrocali.gov.co	
	MIO APP	PQRSDF	

