

Informe de Peticiones ,Quejas , Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias recepcionadas en el primer trimestre 2021

METRO CALI
ABRIL 2021

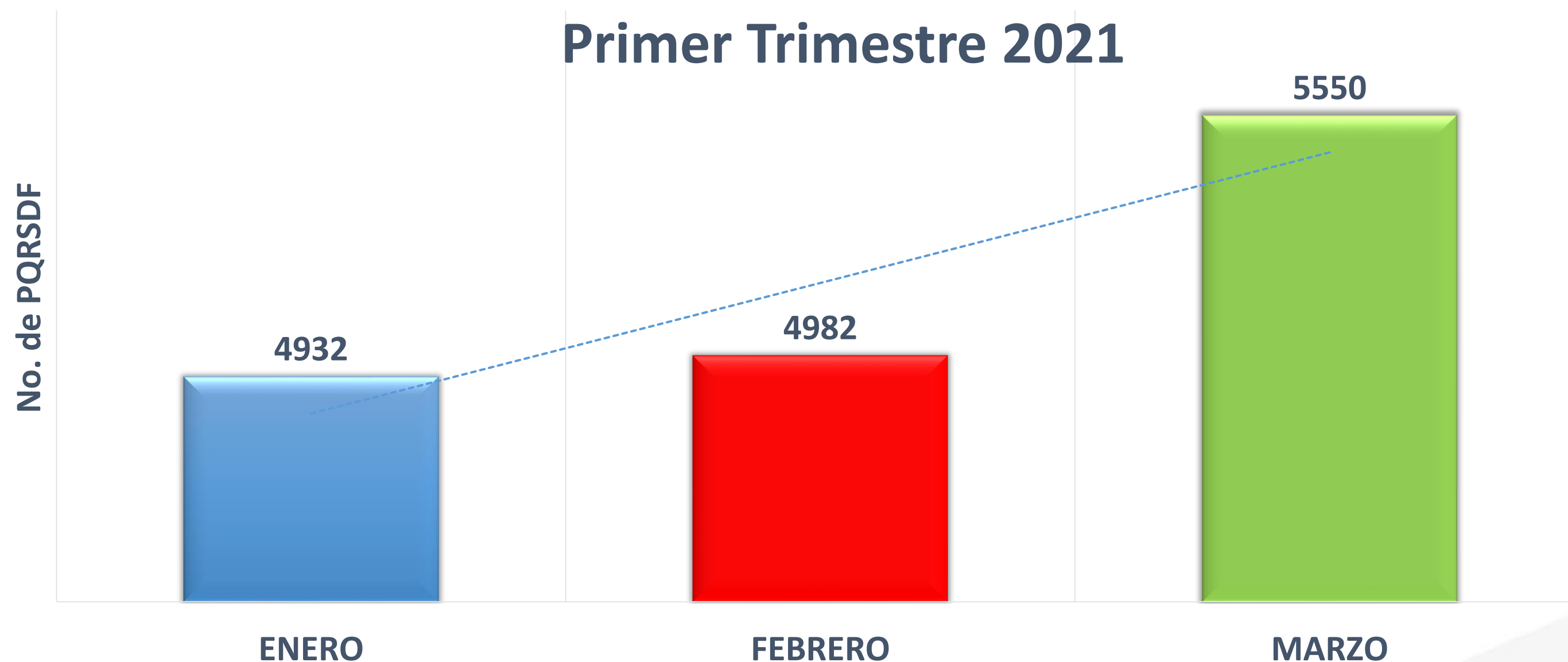


ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS PRIMER TRIMESTRE 2021



Durante el primer trimestre del año 2021 fueron radicados en total 15.464 requerimientos en el SITM MIO, de estos en enero se formularon 4.932, en febrero 4.982 y en marzo 5550.



TOTAL PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES ATENDIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2021



PQRSF				
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
TOTAL PETICIONES	31	50	32	113
TOTAL QUEJAS	134	191	214	539
TOTAL RECLAMOS	529	728	902	2159
TOTAL SUGERENCIAS	13	8	4	25
TOTAL FELICITACIÓN	4	3	6	13
TOTAL PQRSF	711	980	1158	2849

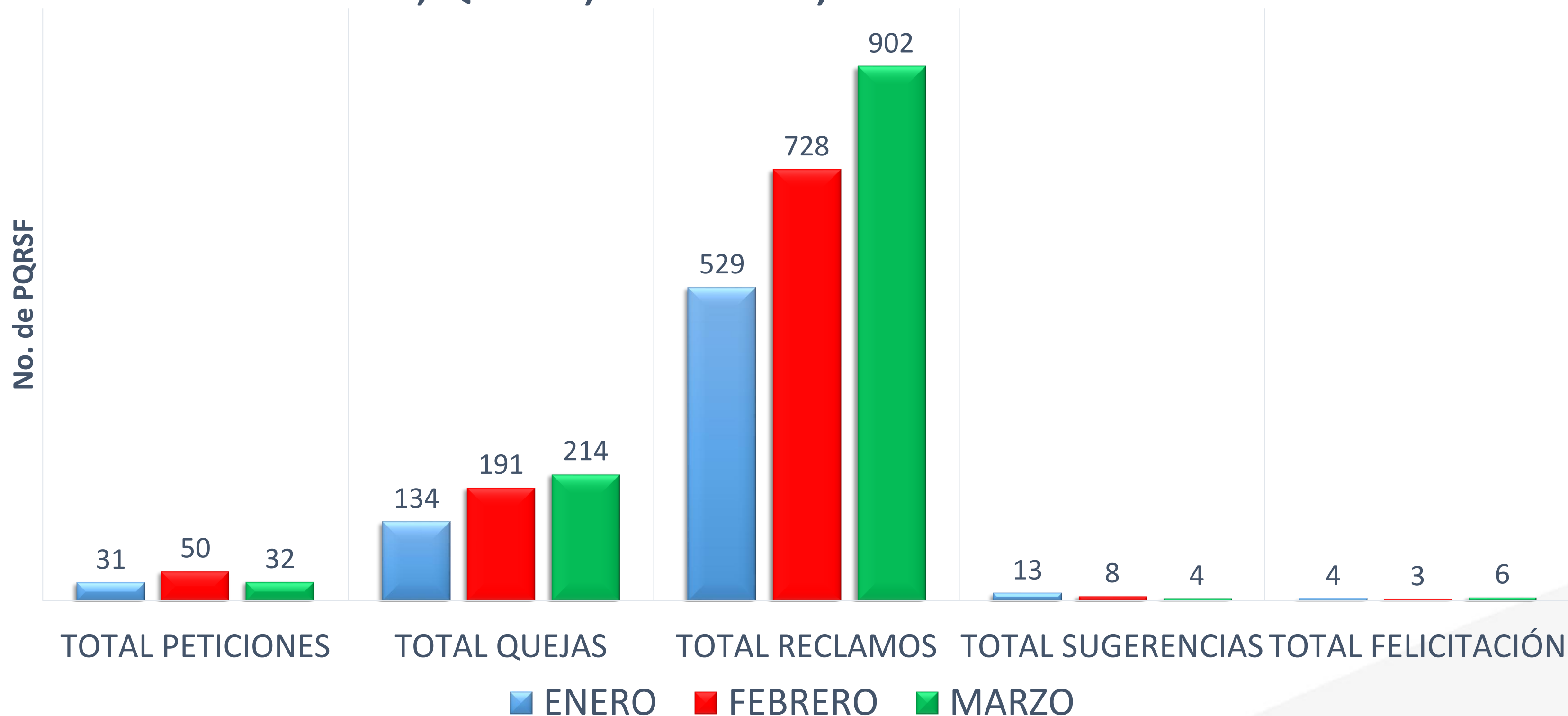
NOTA 1: Las PQRSF del Sistema Masivo Integrado - MIO han sido contestadas en los términos de la ley 1755 de 2015 de conformidad con el artículo 14 de la misma.

NOTA 2: De los 15.464 Requerimientos, se decantó un total de 2849 PQRSF

GRÁFICA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2021



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



TOTAL DE INFORMACIÓN GENERAL, PERSONALIZACIÓN Y SOLICITUDES ATENDIDAS PRIMER TRIMESTRE 2021

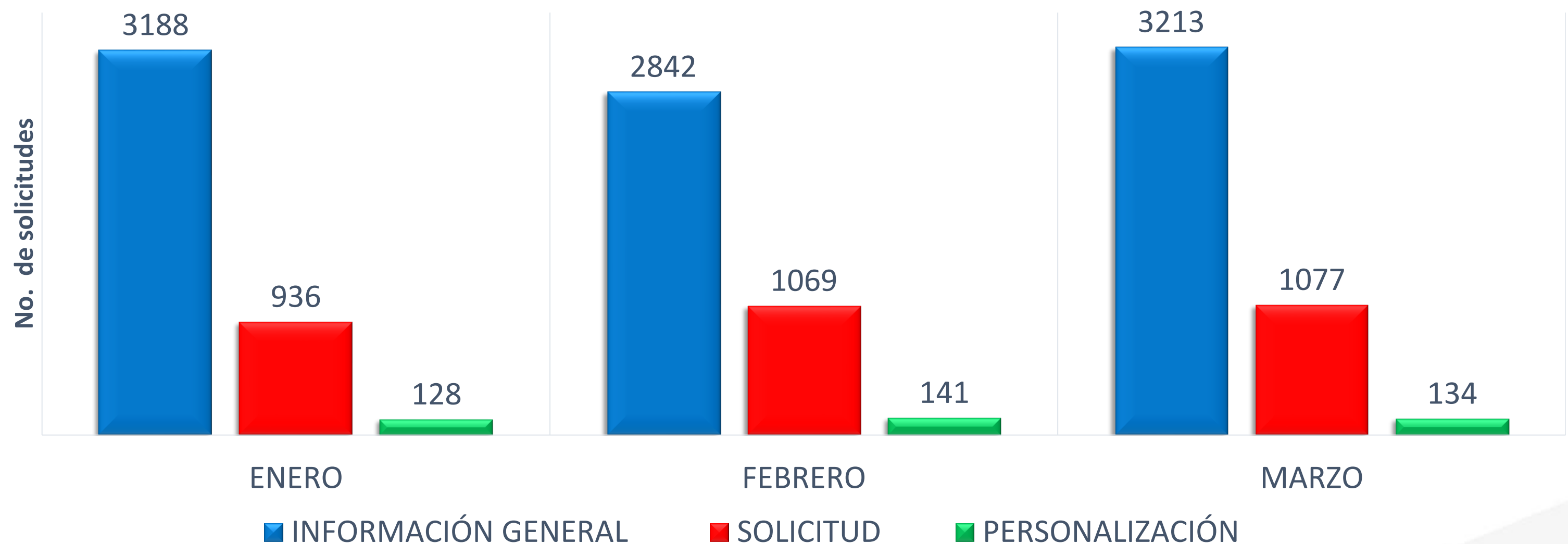


INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
INFORMACIÓN GENERAL	3188	2842	3213	9243
SOLICITUD	936	1069	1077	3082
PERSONALIZACIÓN	128	141	134	403
TOTAL	4252	4052	4424	12728

GRÁFICA INFORMACIÓN GENERAL, PERSONALIZACIÓN Y SOLICITUDES ATENDIDAS PRIMER TRIMESTRE 2021



INFORMACIÓN GENERAL, PERSONALIZACIÓN Y SOLICITUDES

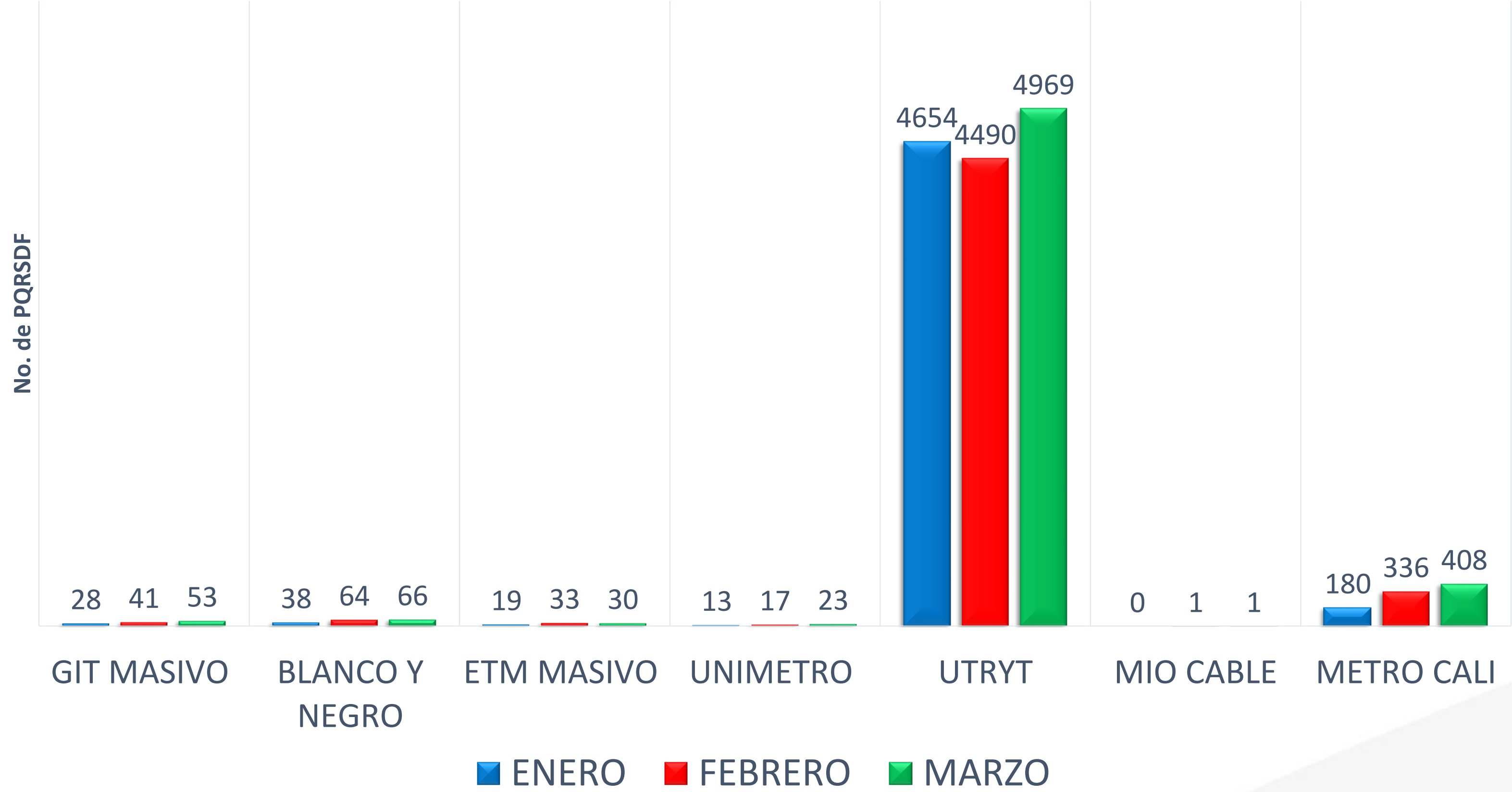


TOTAL QRSF TRAMITADOS POR METROCALI S.A. Y CONCESIONARIOS PRIMER TRIMESTRE 2021



SITM MIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
GIT MASIVO	28	41	53	122
BLANCO Y NEGRO	38	64	66	168
ETM MASIVO	19	33	30	82
UNIMETRO	13	17	23	53
UTRYT	4654	4490	4969	14113
MIO CABLE	0	1	1	2
METRO CALI	180	336	408	924

GRÁFICO TOTAL PQRSF TRAMITADOS POR METROCALI S.A. Y CONCESIONARIOS PRIMER TRIMESTRE 2021



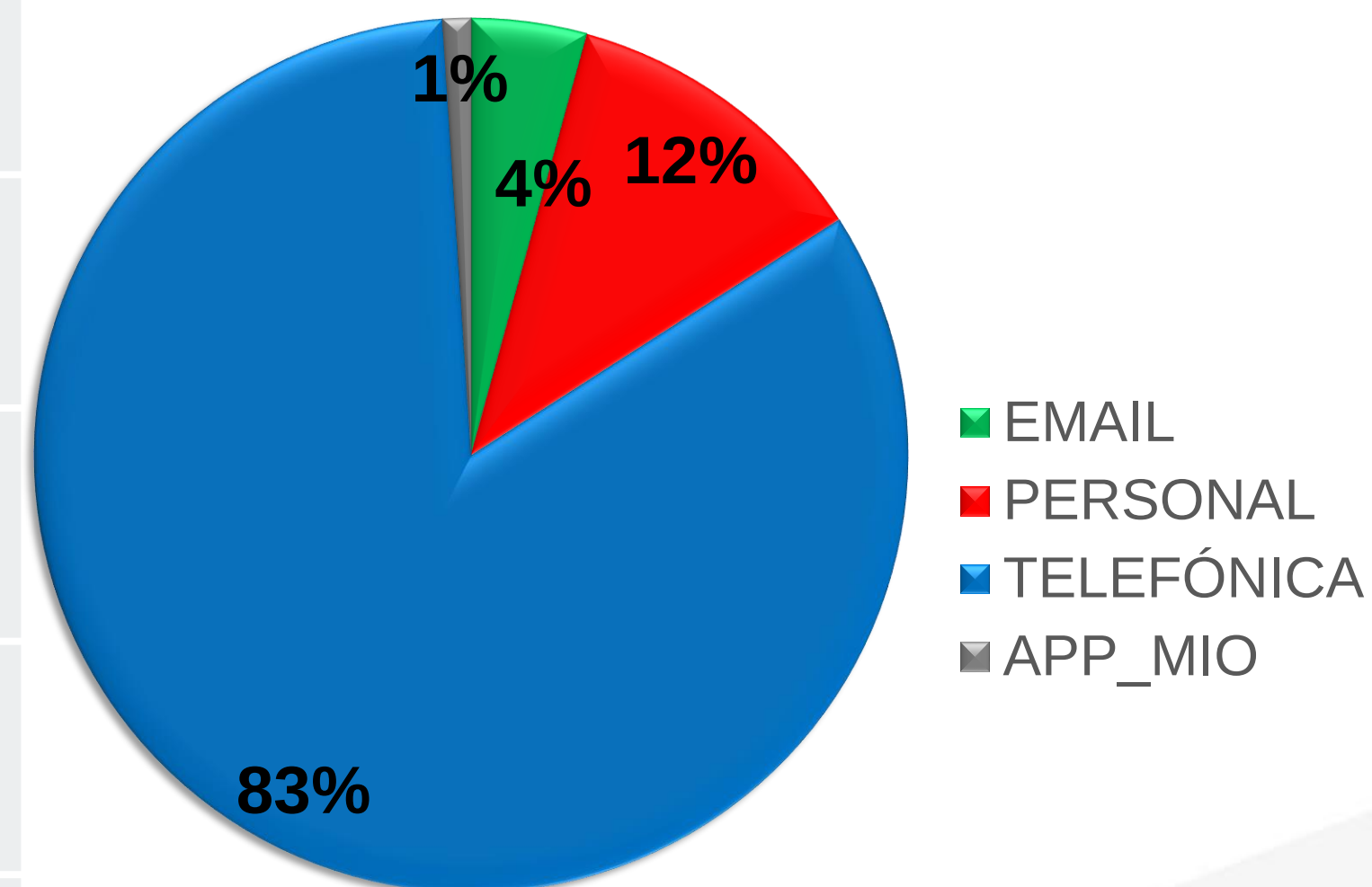
RESUMEN DE USO DE CANALES DE ATENCIÓN MÁS FRECUENTES EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2021



CANALES DE ATENCIÓN

	EMAIL	PERSONAL	TELEFÓNICA	APP_MIO
ENERO	211	575	4095	51
FEBRERO	238	658	4022	64
MARZO	267	682	4510	91
TOTAL	716	1915	12627	206

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	

