

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

METRO CALI
JULIO 2021



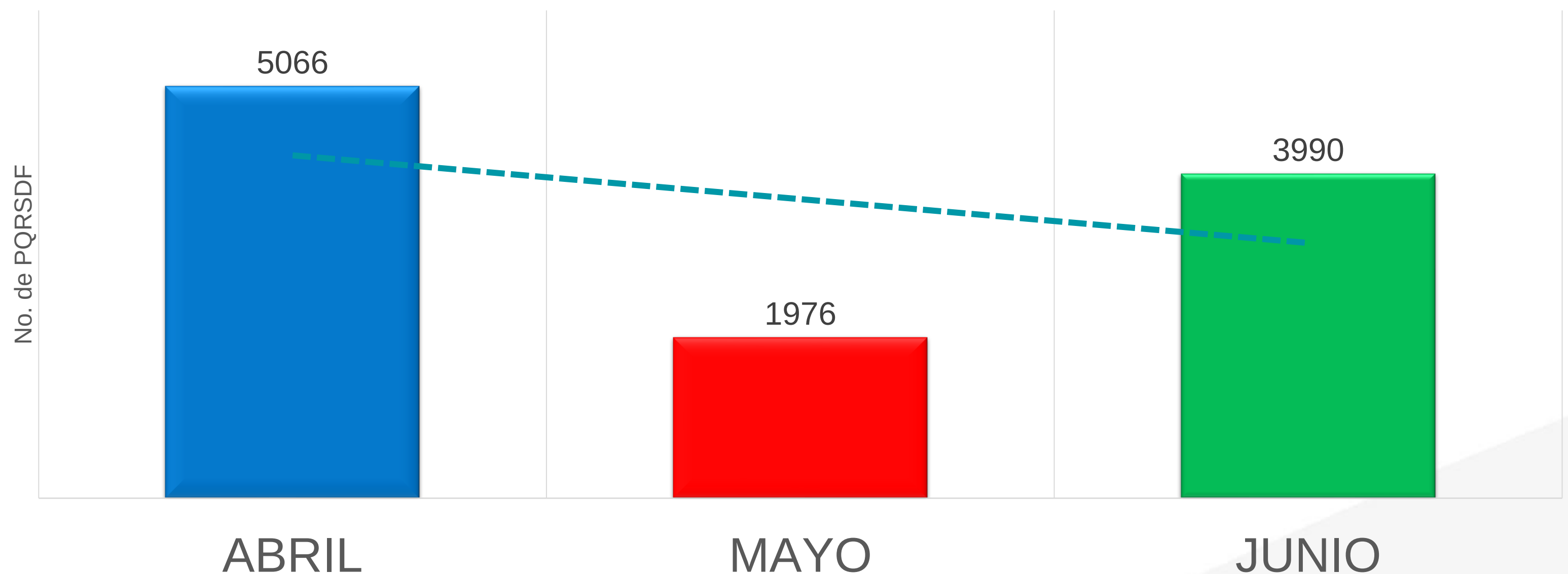
ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

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



Durante el segundo trimestre del año 2021 fueron radicados en total 11.032 requerimientos en el SITM MIO, de estos en abril se formularon 5.066, en mayo 1.976 y en junio 3.990.

Segundo trimestre 2021



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



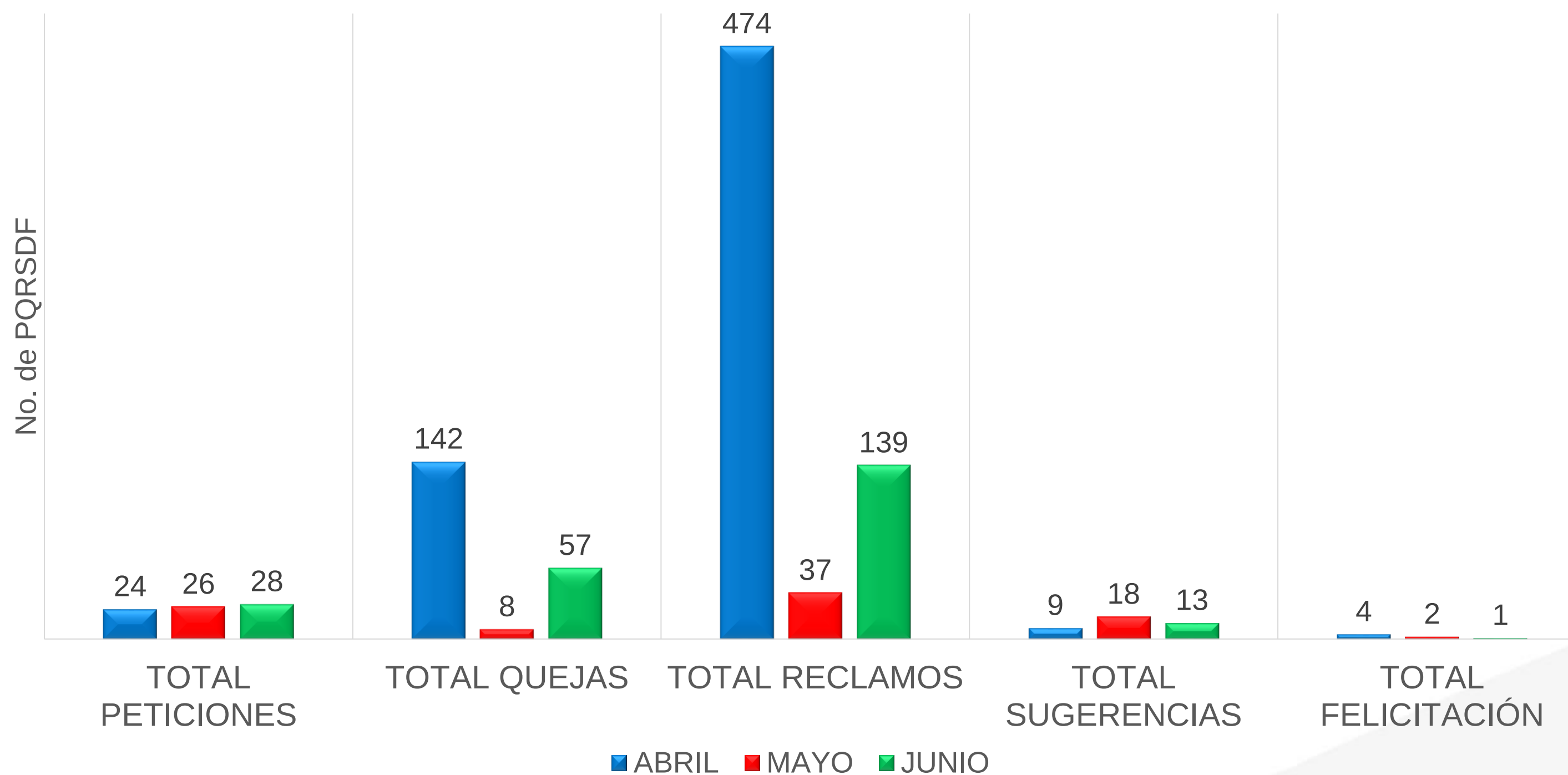
PQRSF				
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE
TOTAL PETICIONES	24	26	28	78
TOTAL QUEJAS	142	8	57	207
TOTAL RECLAMOS	474	37	139	650
TOTAL SUGERENCIAS	9	18	13	40
TOTAL FELICITACIÓN	4	2	1	7
TOTAL PQRSF	653	91	238	982

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 SEGUNDO TRIMESTRE 2021



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



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

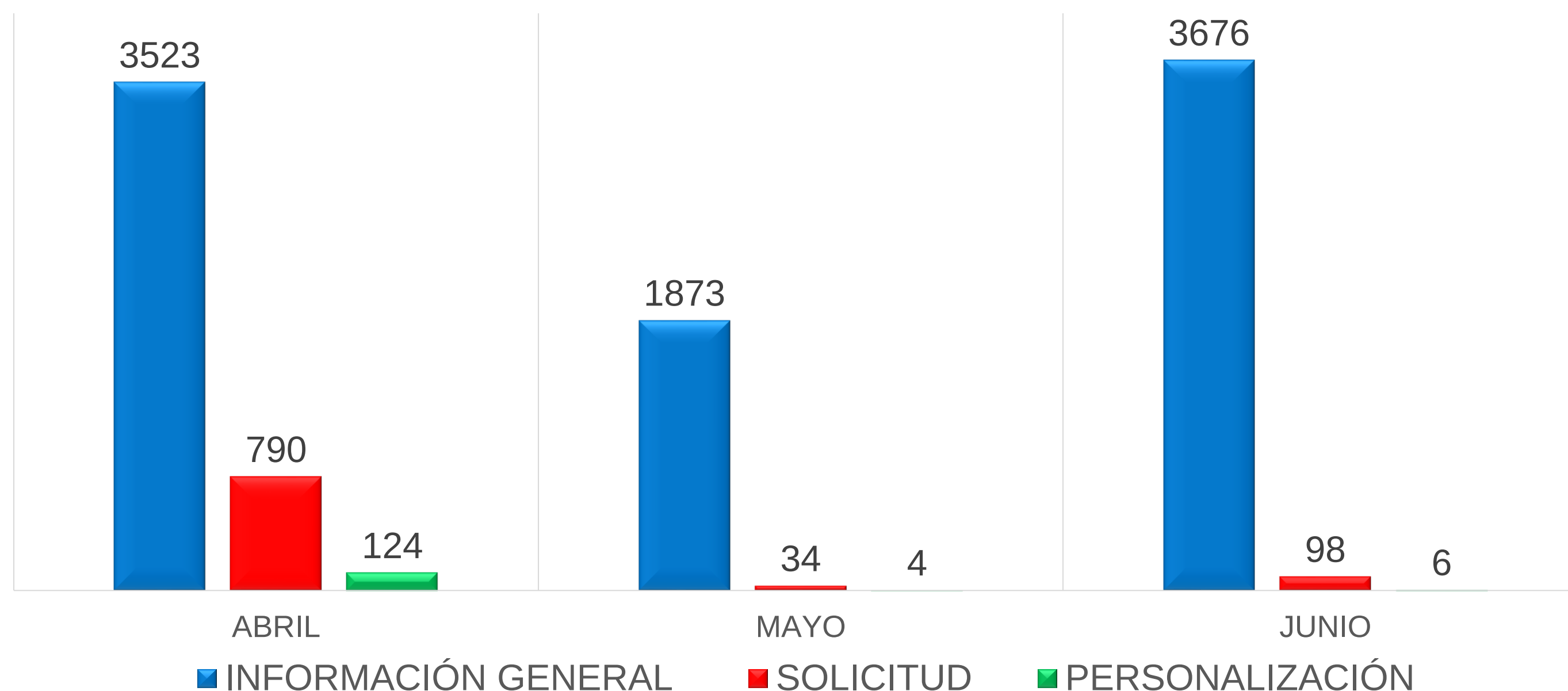


INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE
INFORMACIÓN GENERAL	3523	1873	3676	9072
SOLICITUD	790	34	98	922
PERSONALIZACIÓN	124	4	6	134
TOTAL	4437	1911	3780	10128

GRÁFICA INFORMACIÓN GENERAL, PERSONALIZACIÓN Y SOLICITUDES ATENDIDAS SEGUNDO TRIMESTRE 2021



INFORMACIÓN GENERAL, PERSONALIZACIÓN Y SOLICITUDES

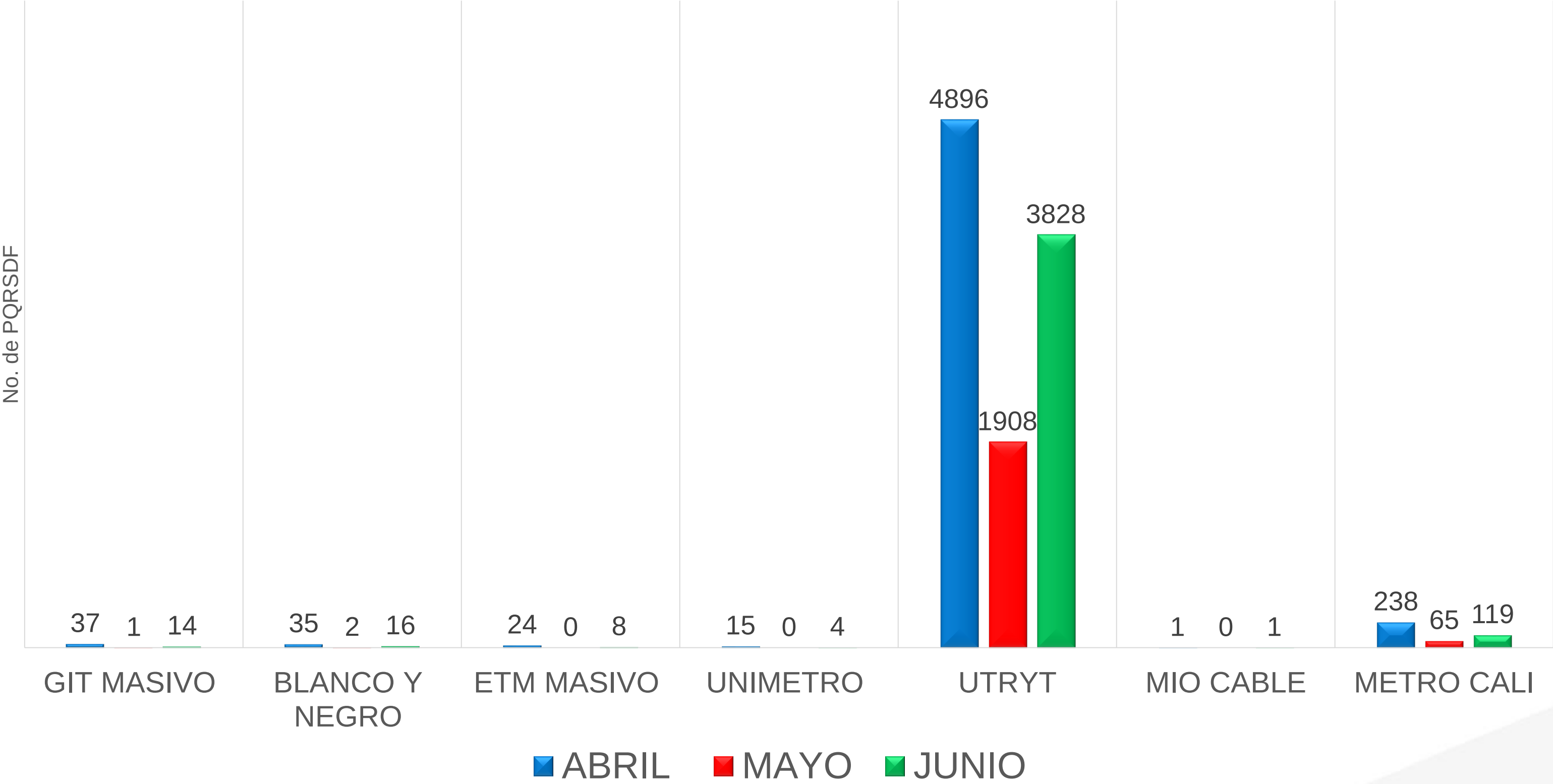


TOTAL QRSF TRAMITADOS POR METROCALI S.A. Y CONCESIONARIOS SEGUNDO TRIMESTRE 2021



SITM MIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE
GIT MASIVO	37	1	14	52
BLANCO Y NEGRO	35	2	16	53
ETM MASIVO	24	0	8	32
UNIMETRO	15	0	4	19
UTRYT	4896	1908	3828	10632
MIO CABLE	1	0	1	2
METRO CALI	238	65	119	422

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

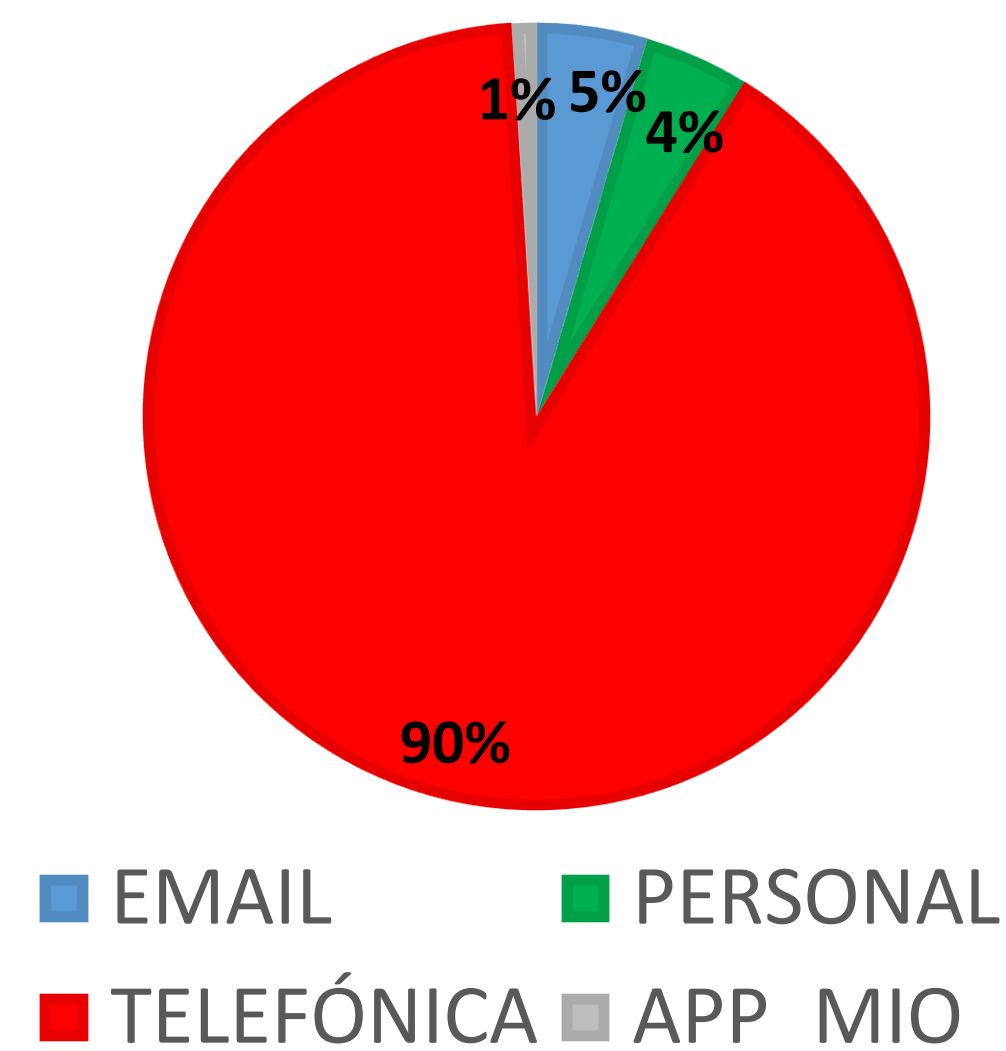


RESUMEN DE USO DE CANALES DE ATENCIÓN MÁS FRECUENTES EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2021



CANALES DE ATENCIÓN	EMAIL	PERSONAL	TELEFÓNICA	APP_MIO
ABRIL	198	453	4370	45
MAYO	161	3	1788	24
JUNIO	139	24	3786	41
TOTAL	498	480	9944	110

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-CR 51	Lunes a sábado 6:00 a.m. a 8:00 p.m.
		Terminal Calipso -CL.36 entre CR. 28 D Y 29	Lunes a sábado 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
		Terminal Menga- Av.3N-CL 70	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
		Terminal Andrés Sanín -CL.75-CR.19	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., Sábado 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
		Metro Cali S.A - AC. Vásquez Cobo No. 23N 59	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 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	

