

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

METRO CALI
OCTUBRE 2021



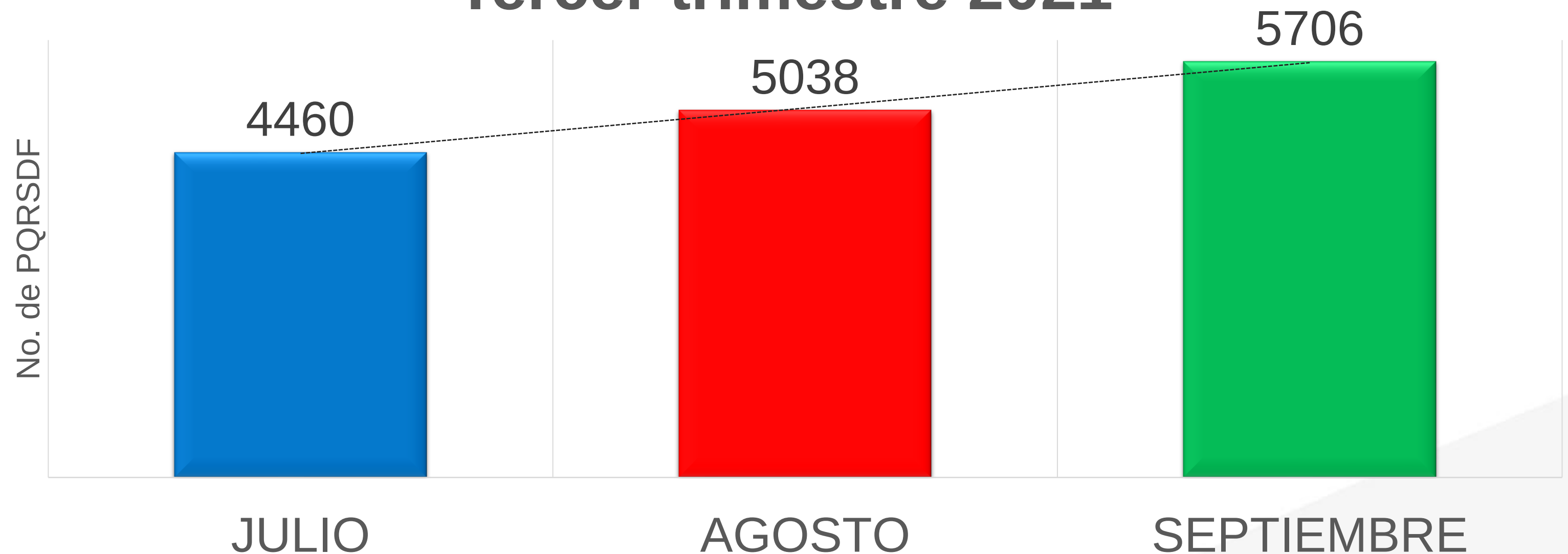
ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

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



Durante el tercer trimestre del año 2021 fueron radicados en total 15.204 requerimientos en el SITM MIO. De estos en julio se formularon 4.460, en agosto 5.038 y en septiembre 5.706.

Tercer trimestre 2021



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



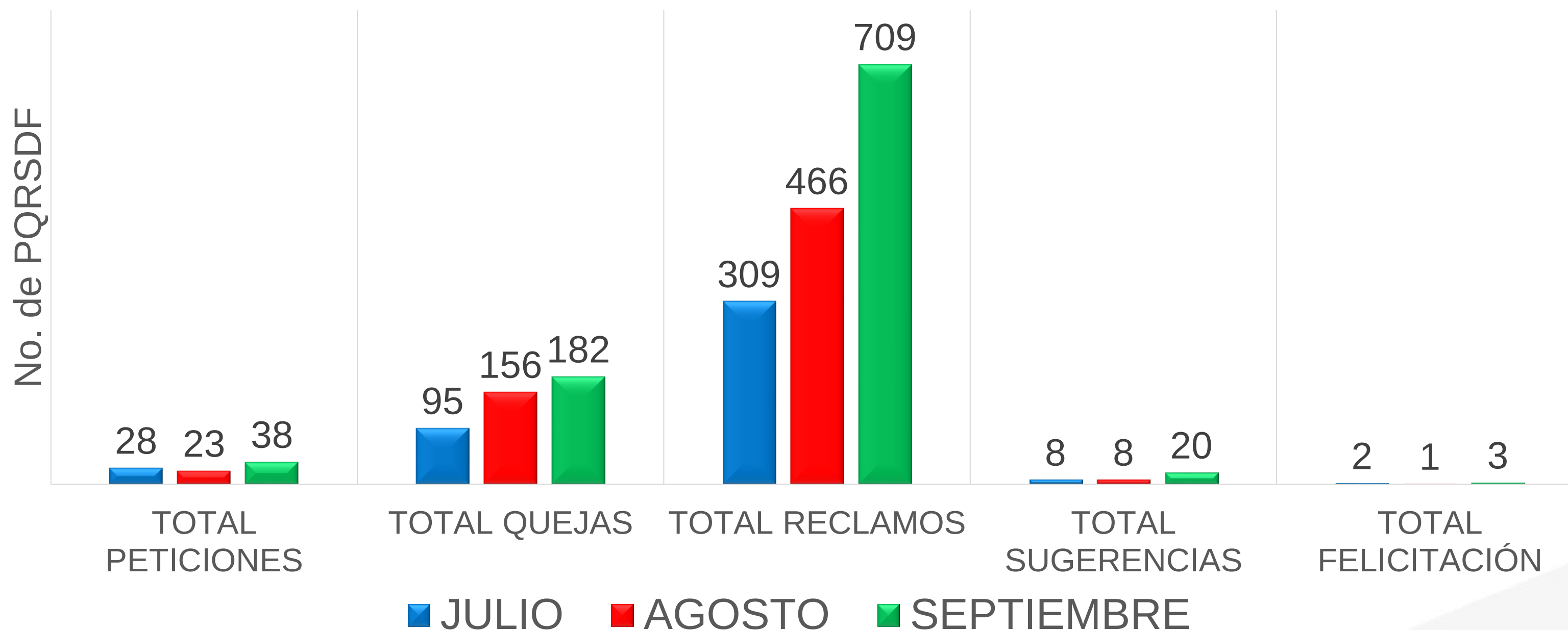
PQRSF				
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
TOTAL PETICIONES	28	23	38	89
TOTAL QUEJAS	95	156	182	433
TOTAL RECLAMOS	309	466	709	1484
TOTAL SUGERENCIAS	8	8	20	36
TOTAL FELICITACIÓN	2	1	3	6
TOTAL PQRSF	442	654	952	2048

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 ATENDIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE 2021



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



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



INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
INFORMACIÓN GENERAL	3364	3022	2692	9078
SOLICITUD	573	1121	1720	3414
PERSONALIZACIÓN	109	264	380	753
TOTAL	4046	4407	4792	13245

GRÁFICA INFORMACIÓN GENERAL, PERSONALIZACIÓN Y SOLICITUDES ATENDIDAS TERCER TRIMESTRE 2021



INFORMACIÓN GENERAL, PERSONALIZACIÓN Y SOLICITUDES

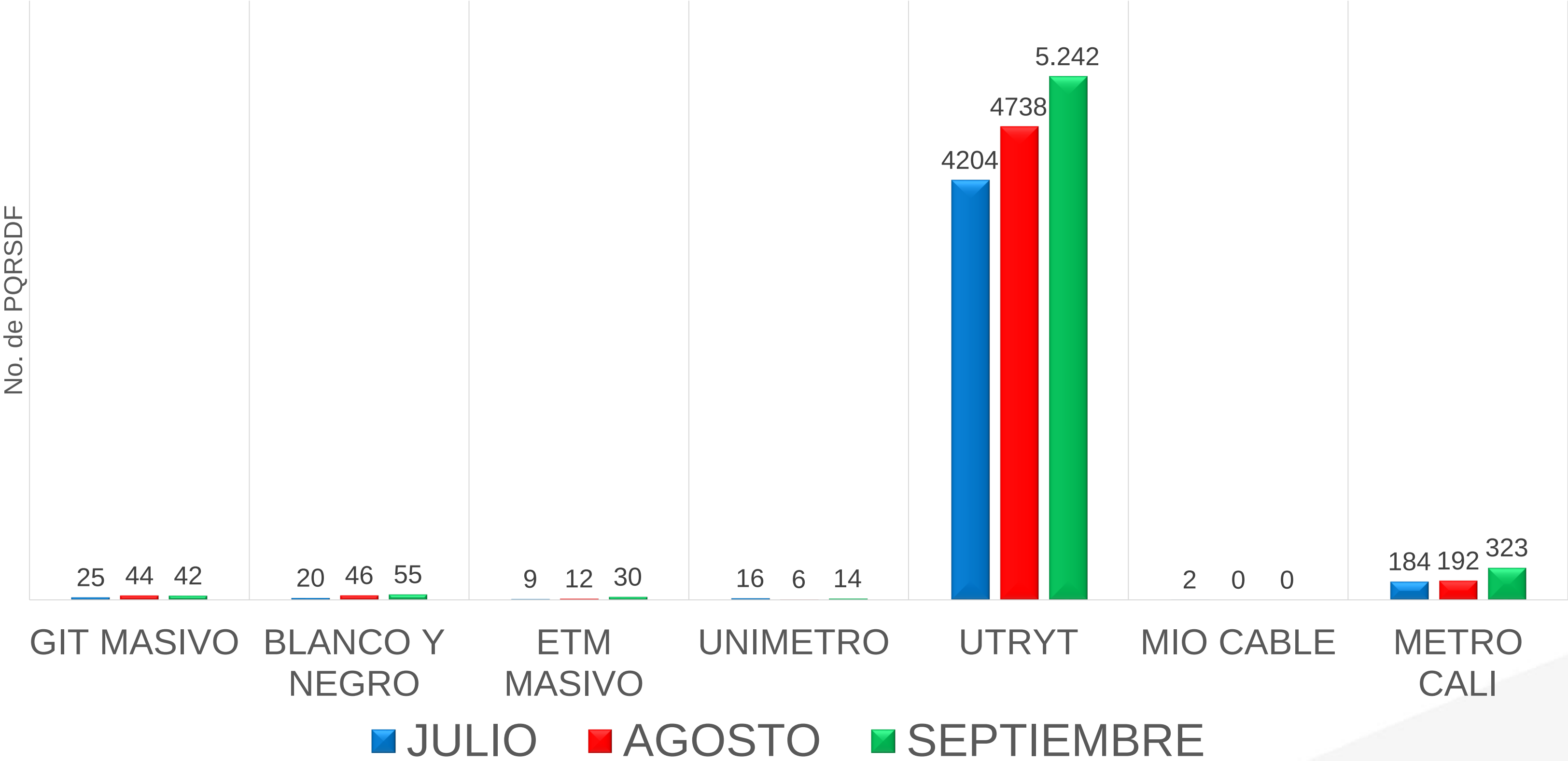


TOTAL QRSF TRAMITADOS POR METROCALI S.A. Y CONCESIONARIOS TERCER TRIMESTRE 2021



SITM MIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
GIT MASIVO	25	44	42	111
BLANCO Y NEGRO	20	46	55	121
ETM MASIVO	9	12	30	51
UNIMETRO	16	6	14	36
UTRYT	4204	4738	5.242	14184
MIO CABLE	2	0	0	2
METRO CALI	184	192	323	699

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

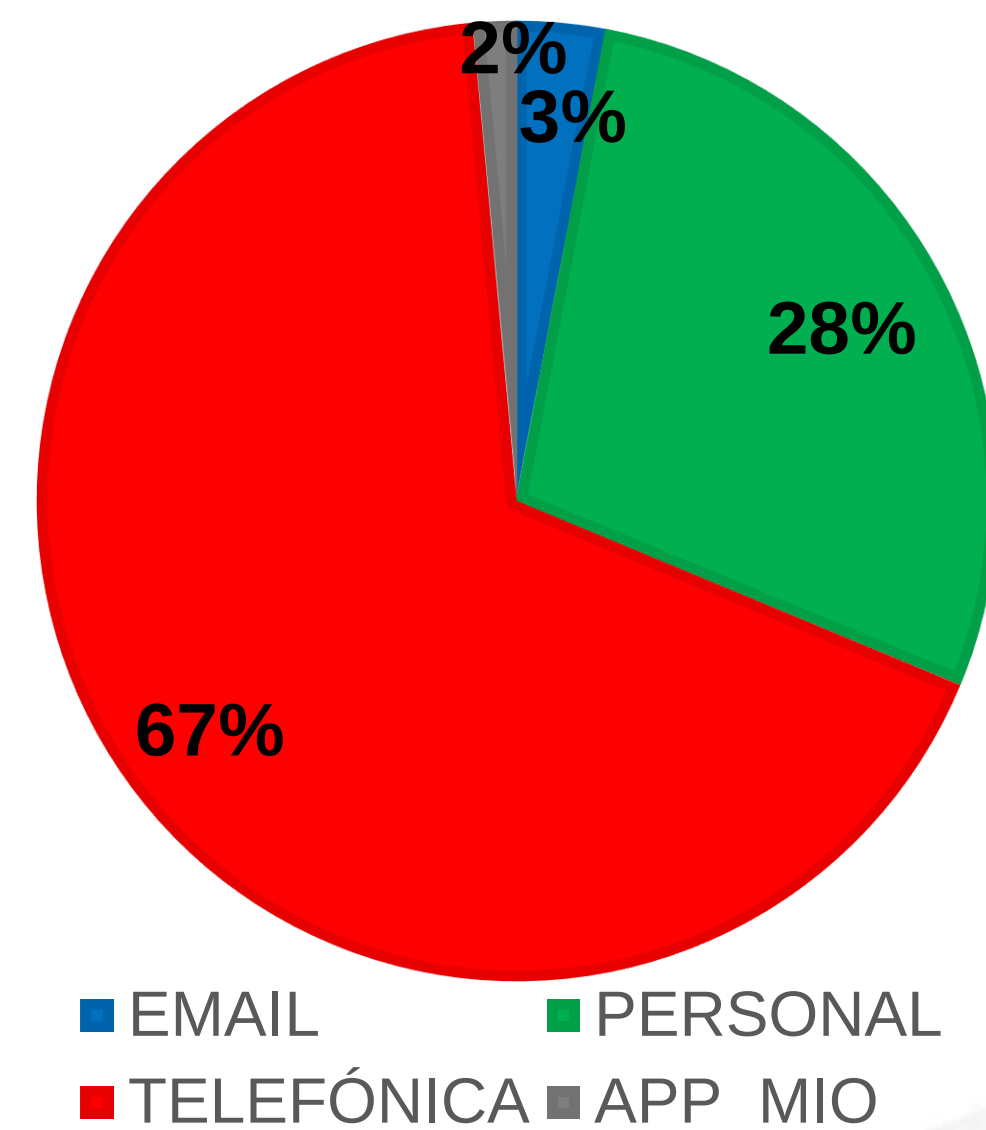


RESUMEN DE USO DE CANALES DE ATENCIÓN MÁS FRECUENTES EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2021



CANALES DE ATENCIÓN				
CANAL DE ATENCIÓN	EMAIL	PERSONAL	TELEFÓNICA	APP_MIO
JULIO	152	540	3711	57
AGOSTO	140	1468	3350	80
SEPTIEMBRE	161	2293	3166	86
TOTAL	453	4301	10227	223

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) Este servicio se está reactivando gradualmente, 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).	Terminal Cañaveralejo -CL 5-CR 51	Lunes a sábado 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
		Terminal Calipso -CL.36 entre CR. 28 D Y 29	No está en funcionamiento
		Terminal Menga- Av.3N-CL 70	No está en funcionamiento
		Terminal Andrés Sanín -CL.75-CR.19	Lunes a sábado 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
		Metro Cali S.A - AC. Vásquez Cobo No. 23N 59	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m
TELEFONICO	Línea de atención	620 40 40	24 horas
VIRTUAL	Formulario electrónico web	http://www.metrocali.gov.co/wp/pgrf/	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	

