

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias recepcionadas en el cuarto trimestre 2.021

Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración



CONTENIDO

1

Total peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias cuarto trimestre 2.021

2

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones cuarto trimestre 2.021

3

Información general, personalización y solicitudes atendidas cuarto trimestre 2.021

4

QRSF tramitados por Metro Cali S.A. y concesionarios cuarto trimestre 2.021

5

Canales de atención utilizados en el cuarto trimestre del año 2.021



1

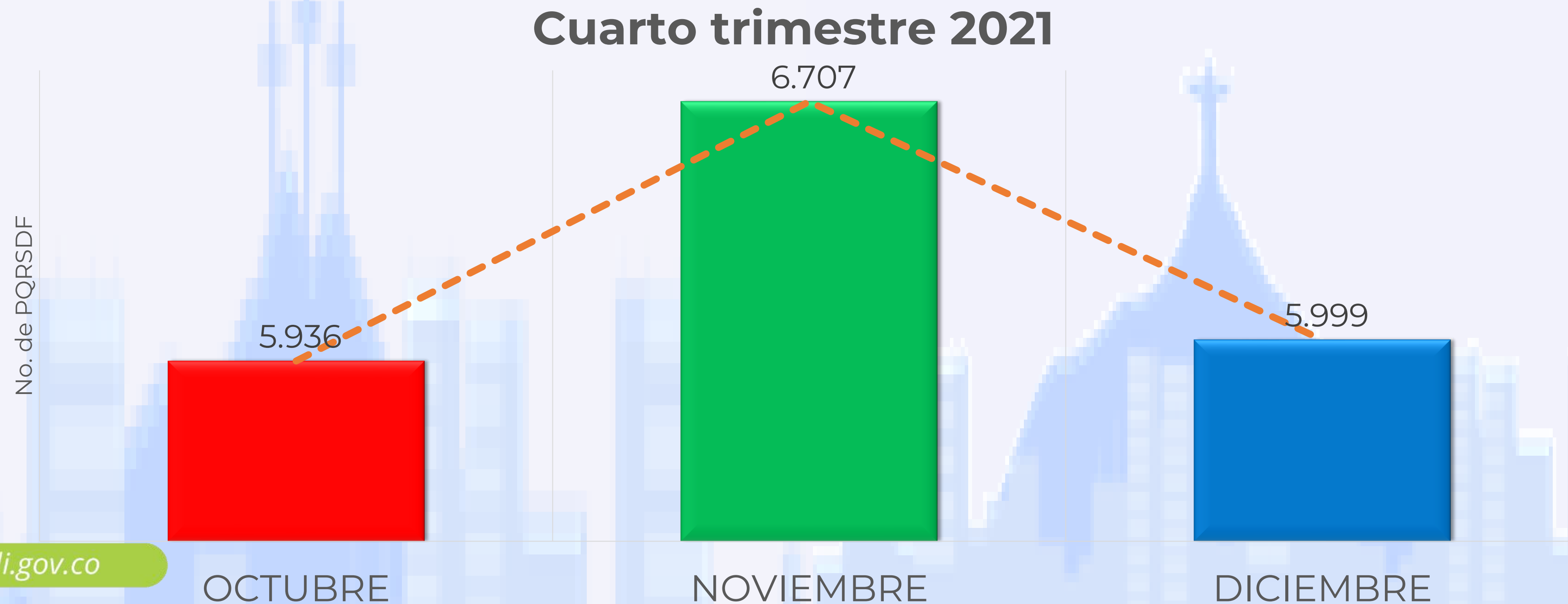
**Total peticiones, quejas, reclamos,
sugerencias, felicitaciones y denuncias
durante el cuarto trimestre 2.021**



Total peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias durante el cuarto trimestre 2.021



Durante el tercer trimestre del año 2.021 fueron radicados en total 18.642 requerimientos en el SITM MIO. De estos en octubre se formularon 5.936, en noviembre 6.707 y en diciembre 5.999



2

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones cuarto trimestre 2.021



Tabla peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones cuarto trimestre 2.021

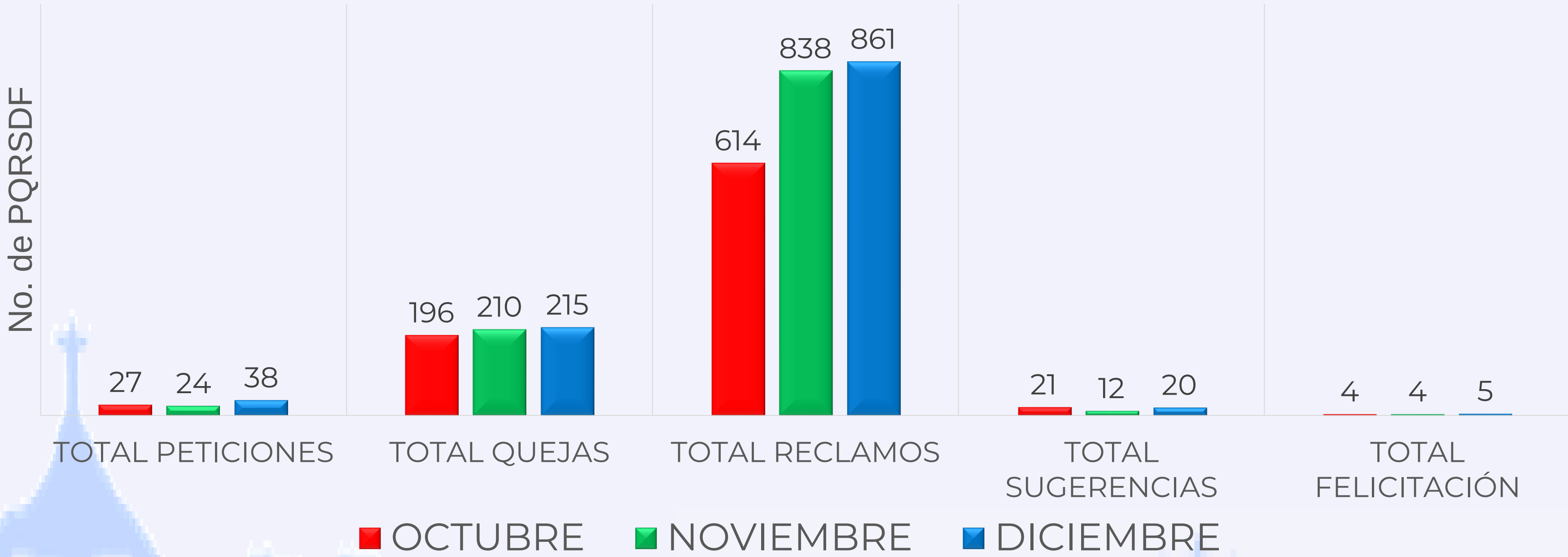
PQRSF				
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
TOTAL PETICIONES	27	24	38	89
TOTAL QUEJAS	196	210	215	621
TOTAL RECLAMOS	614	838	861	2.313
TOTAL SUGERENCIAS	21	12	20	53
TOTAL FELICITACIÓN	4	4	5	13
TOTAL PQRSF	862	1.088	1.139	3.089

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



Gráfica peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones cuarto trimestre 2.021

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES





3

Información general, personalización y solicitudes atendidas cuarto trimestre 2.021



Tabla información general, personalización y solicitudes atendidas cuarto trimestre 2.021

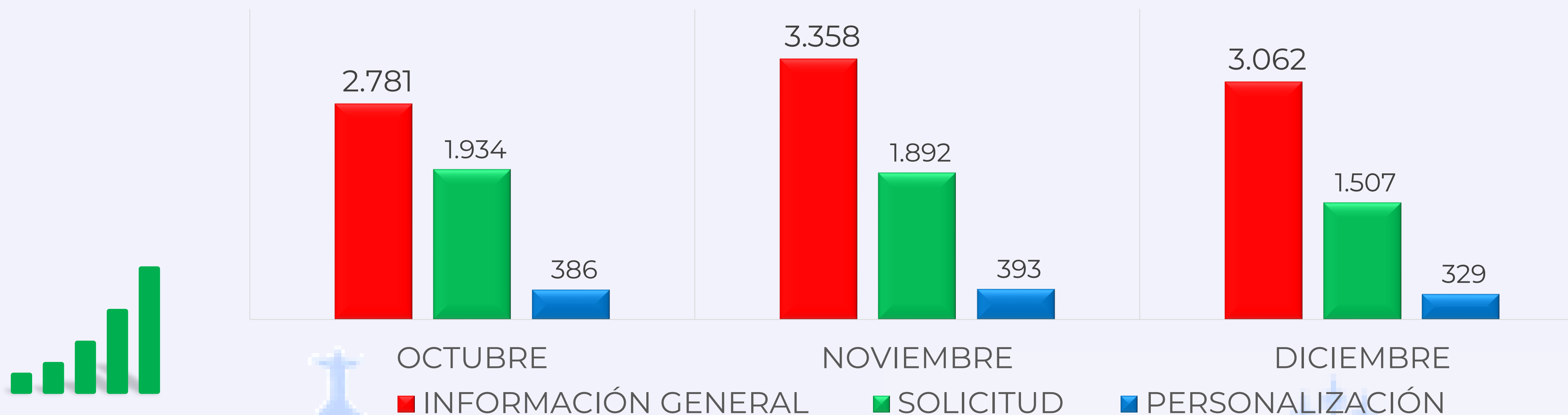


INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
INFORMACIÓN GENERAL	2.781	3.358	3.062	9.201
SOLICITUD	1.934	1.892	1.507	5.333
PERSONALIZACIÓN	386	393	329	1.108
TOTAL	5.101	5.643	4.898	15.642

#YoCuidoLoMIO

Gráfica información general, personalización y solicitudes atendidas cuarto trimestre 2.021

INFORMACIÓN GENERAL, PERSONALIZACIÓN Y SOLICITUDES



4

**QRSF tramitados por Metro Cali S.A.
y concesionarios cuarto trimestre 2.021**

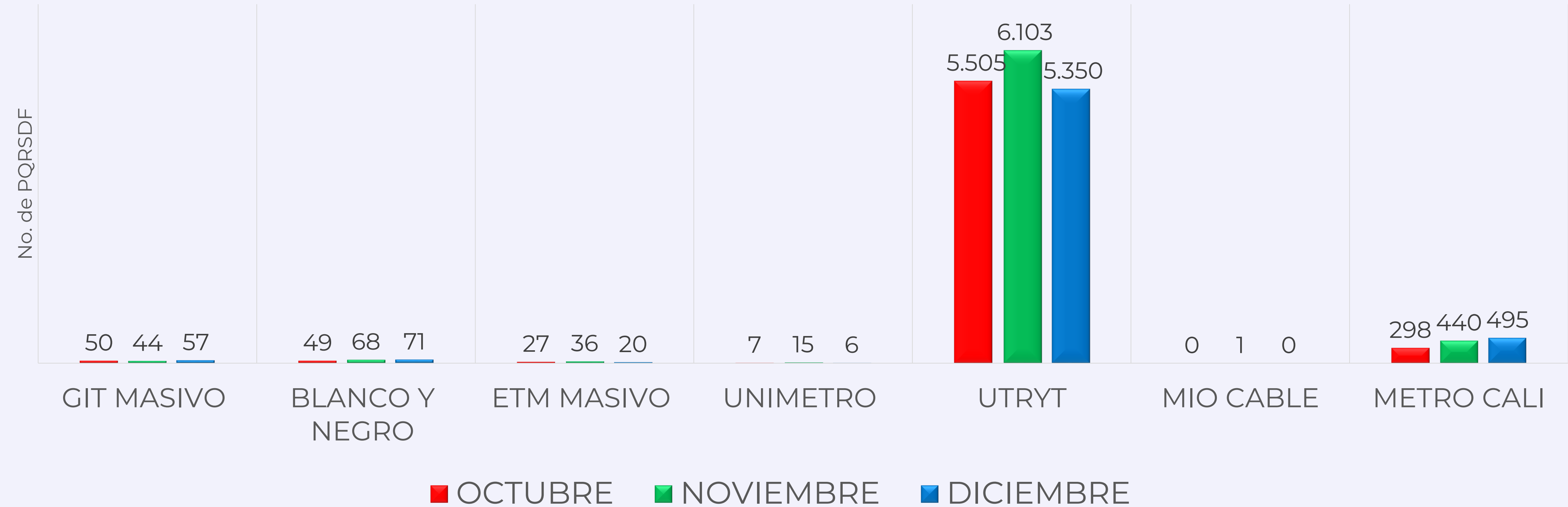


Tabla QRSF tramitados por Metro Cali S.A. y concesionarios cuarto trimestre 2.021

SITM MIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
GIT MASIVO	50	44	57	151
BLANCO Y NEGRO	49	68	71	188
ETM MASIVO	27	36	20	83
UNIMETRO	7	15	6	28
UTRYT	5.505	6.103	5.350	16.958
MIO CABLE	0	1	0	1
METRO CALI	298	440	495	1233



Gráfica QRSF tramitados por Metro Cali S.A. y concesionarios cuarto trimestre 2.021



5

Canales de atención utilizados en el cuarto trimestre del año 2.021

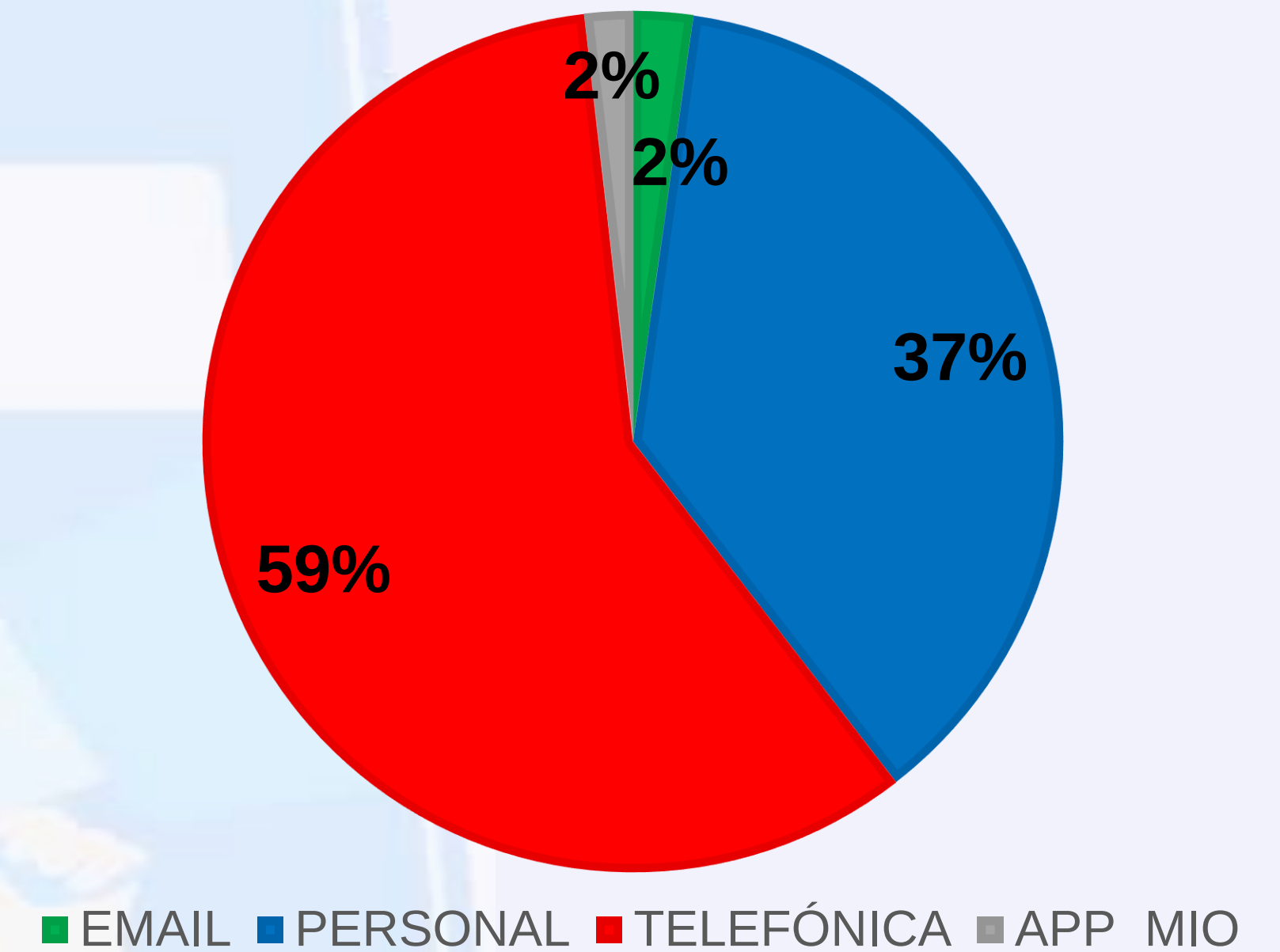


Canales de atención utilizados en el cuarto trimestre del año 2.021



CANALES DE ATENCIÓN				
CANALES DE ATENCIÓN	EMAIL	PERSONAL	TELEFÓNICA	APP_MIO
OCTUBRE	144	2.444	3.245	103
NOVIEMBRE	138	2.508	3.945	116
DICIEMBRE	137	1.998	3.746	118
TOTAL	419	6.950	10.936	337

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 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 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
		Terminal Simón Bolívar -CL.25- CR. 65C	No está en funcionamiento
		Metro Cali S.A - AC. Vásquez Cobo No. 23N 59	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
TELEFÓNICO	Línea de atención	620 40 40	24 horas
VIRTUAL	Formulario electrónico web	http://www.metrocali.gov.co/wp/pqrf/	El portal, las redes sociales 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	
	Redes sociales	Facebook (Metro Cali MIO)	
		Twitter (@Metrocali)	
		Instagram (metrocali_mio)	
		Info MIO WhatsApp (3113086000)	
	MIO APP	PQRSDF	
	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	judiciales@metrocali.gov.co	

#YoCuidoLoMIO



Metrocali MIO



@METROCALI



@MetrocaliMIO



@metrocali_mio

