

Informe de Peticiones ,Quejas , Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, Tercer trimestre 2019

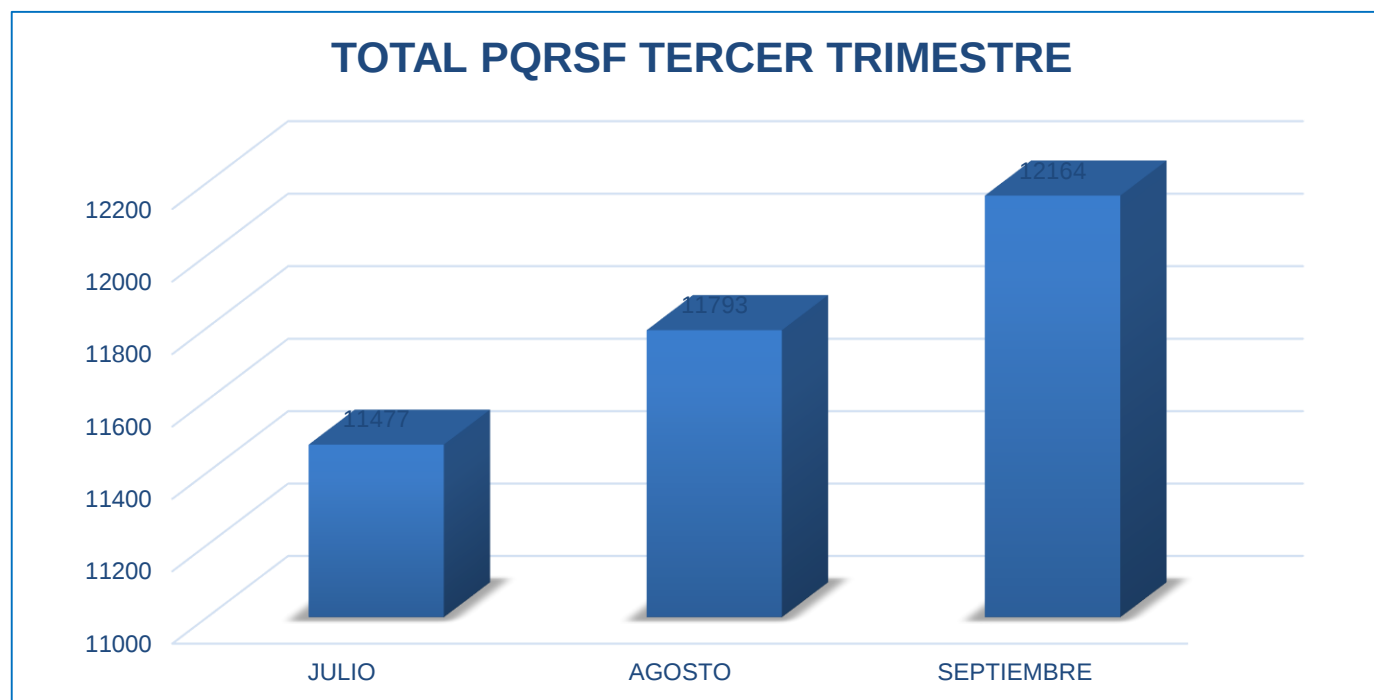


OCTUBRE 2019

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS



Durante el tercer trimestre de 2019 fueron radicados en total 35.434 requerimientos en el SITM MIO, en julio se formularon 11.477, en agosto 11.793 y en septiembre 12.164.



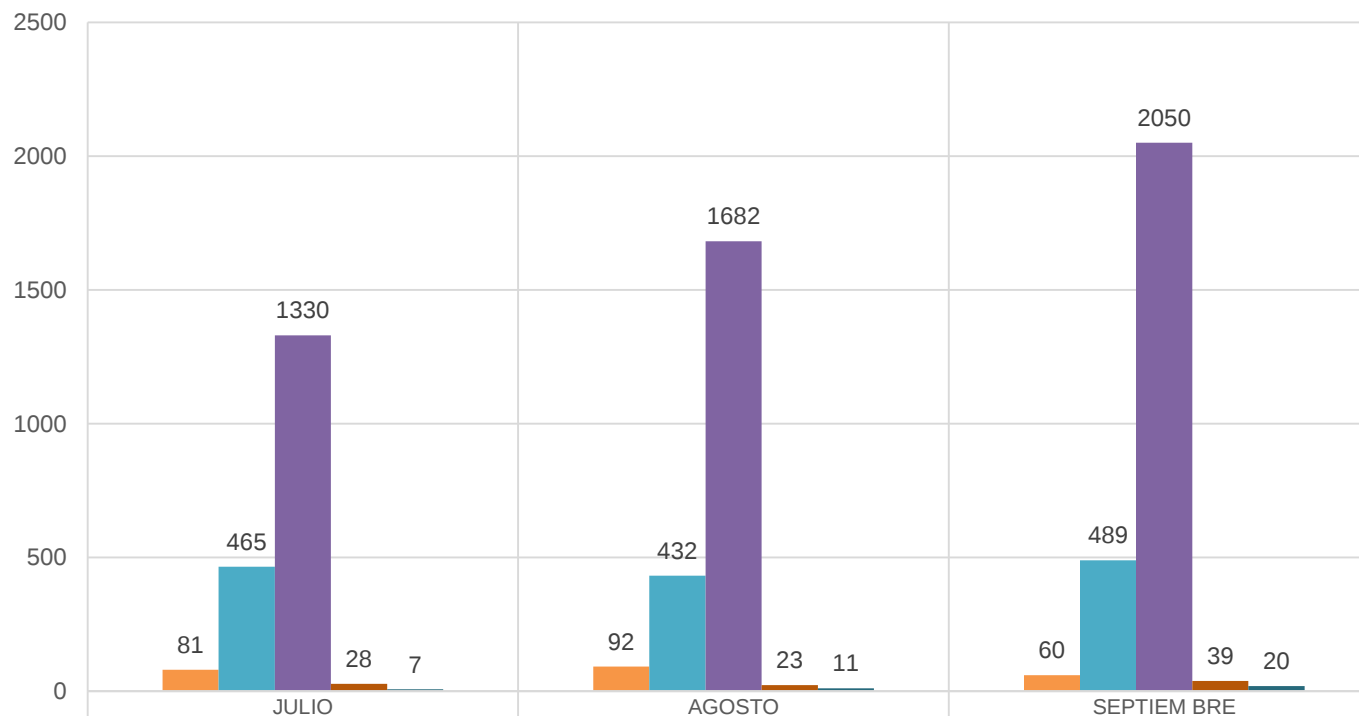
RESUMEN PQRSF TERCER TRIMESTRE 2019

PQRSF (PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM BRE	TOTAL TRIMESTRE
TOTAL PETICIÓN	81	92	60	233
TOTAL QUEJA	465	432	489	1386
TOTAL RECLAMO	1330	1682	2050	5062
TOTAL SUGERENCIA	28	23	39	90
TOTAL FELICITACIÓN	7	11	20	38
TOTAL PQRSF	1911	2240	2658	6809

GRÁFICA RESUMEN PQRSF TERCER TRIMESTRE 2019



PQRSF (PETICIONES, QUEJAS , SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)



TOTAL PETICIÓN	81	92	60
TOTAL QUEJA	465	432	489
TOTAL RECLAMO	1330	1682	2050
TOTAL SUGERENCIA	28	23	39
TOTAL FELICITACIÓN	7	11	20

INFORMACIÓN GENERAL, PERSONALIZACIÓN Y SOLICITUDES ATENDIDAS

TERCER TRIMESTRE 2019

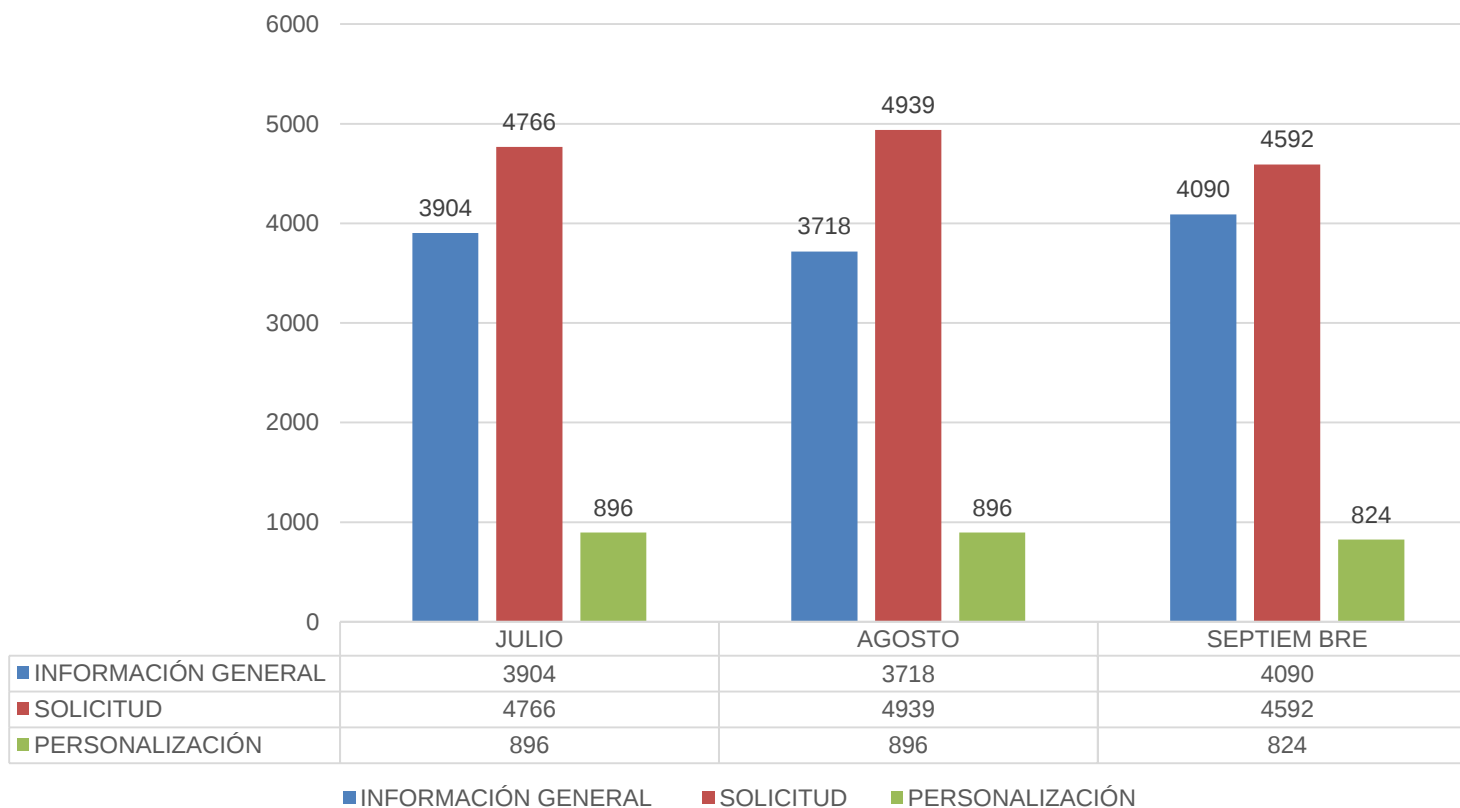


INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
INFORMACIÓN GENERAL	3904	3718	4090	11712
SOLICITUD	4766	4939	4592	14297
PERSONALIZACIÓN	896	896	824	2616
TOTAL	8670	8657	8682	28625

GRÁFICA INFORMACIÓN GENERAL, PERSONALIZACIÓN Y SOLICITUDES ATENDIDAS



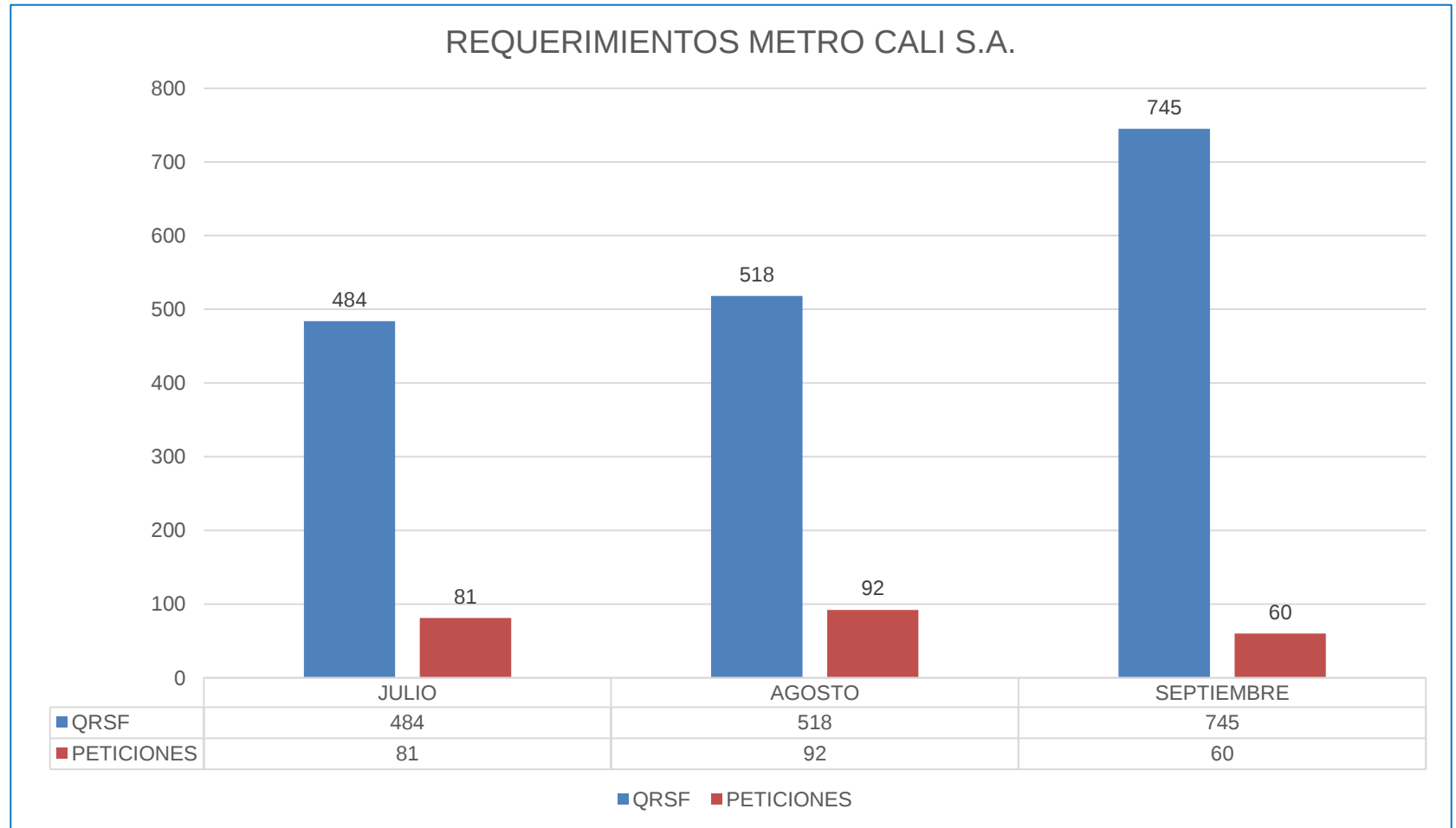
INFORMACIÓN GENERAL, SOLICITUD Y PERSONALIZACIÓN



PQRSF ATENDIDOS POR METRO CALI S.A. TERCER TRIMESTRE 2019

METRO CALI S.A	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM BRE	TOTAL TRIMESTRE
QRSF	484	518	745	1747
PETICIONES	81	92	60	233
TOTAL	565	610	805	1980

GRAFICA RESUMEN DE PQRSF ATENDIDOS POR METRO CALI S.A.

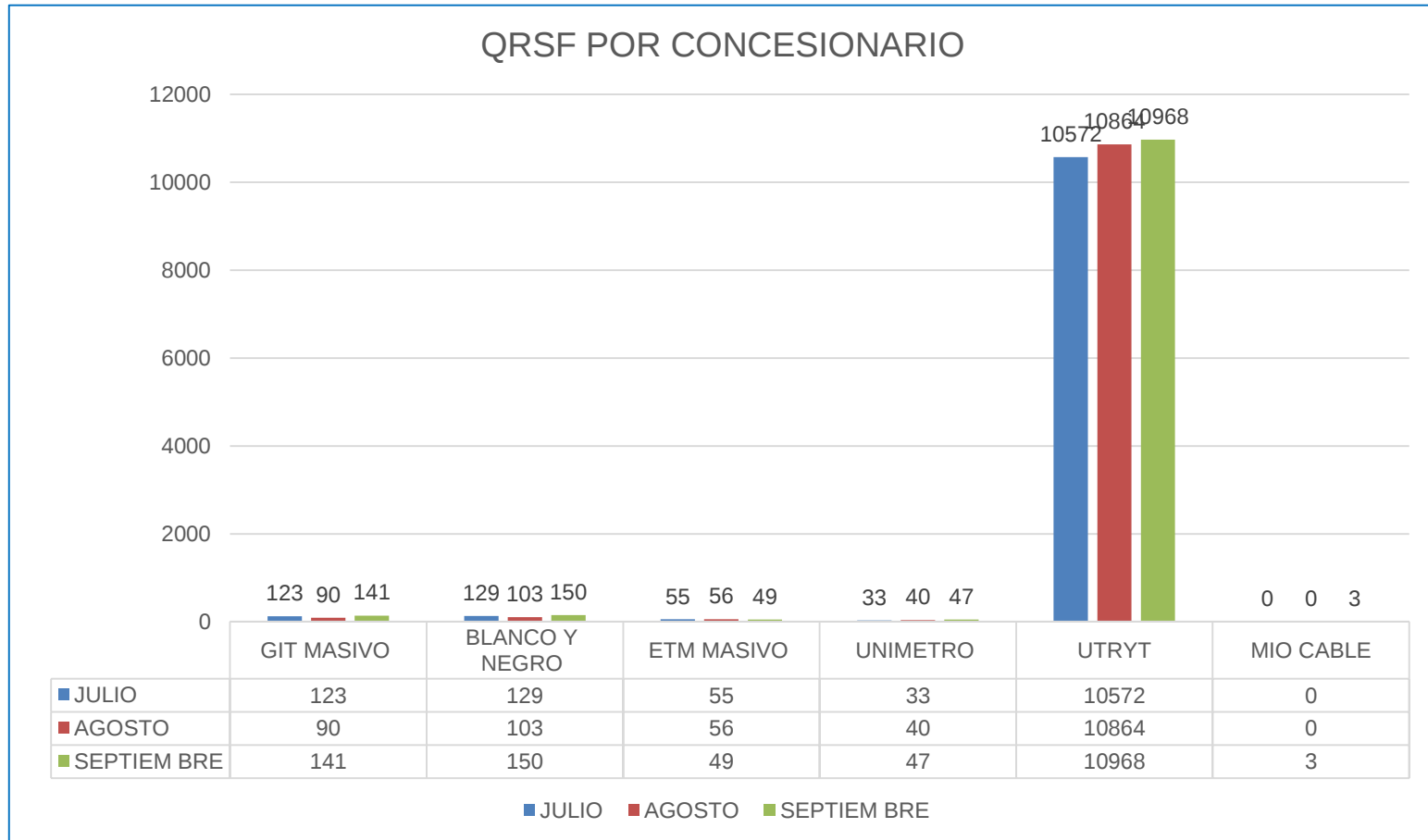


TOTAL QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR CONCESIONARIO TERCER TRIMESTRE 2019



CONCESIONARIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
GIT MASIVO	123	90	141	354
BLANCO Y NEGRO	129	103	150	382
ETM MASIVO	55	56	49	160
UNIMETRO	33	40	47	120
UTRYT	10572	10864	10968	32404
MIO CABLE	0	0	3	3

GRÁFICO RESUMEN TOTAL QRSF POR CONCESIONARIO TERCER TRIMESTRE 2019



CANALES DE ATENCIÓN

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:

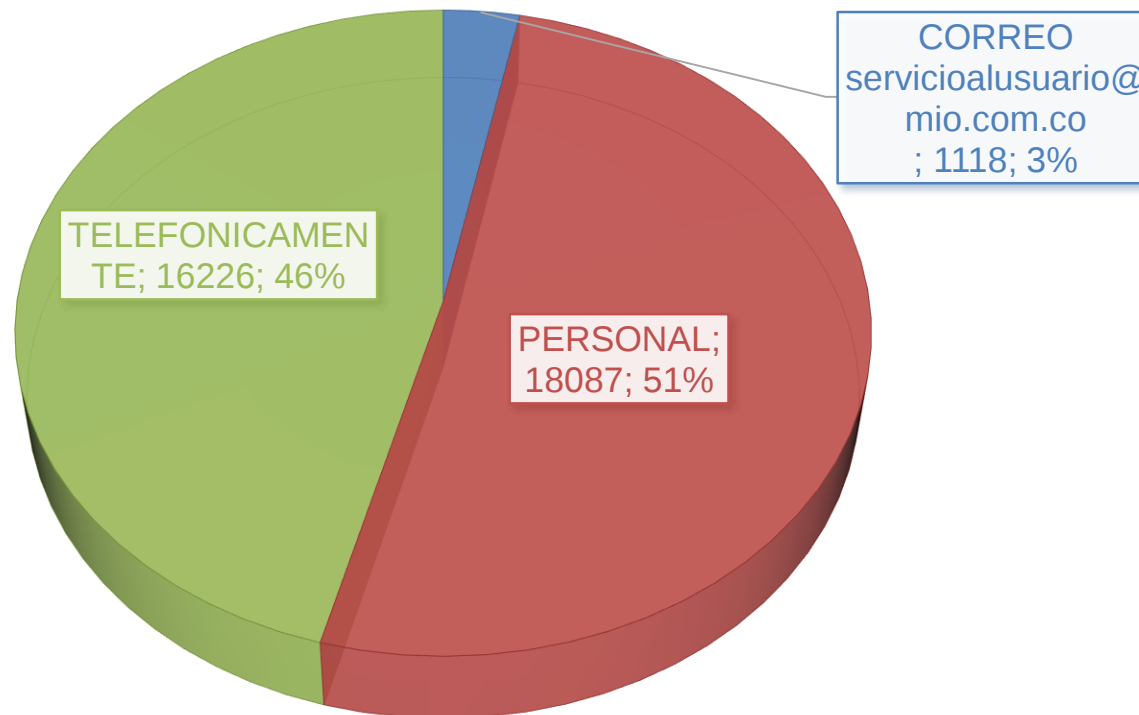
CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
PRESENCIAL	CICAC(Centro de información, capacitación y atención al cliente)	Terminal Cañaveralejo -CL 5-CR51	Lunes a Sábado 6 a.m. a 8 p.m.
		Terminal Calipso -CL.36 entre Cr. 28 D Y 29	Lunes a Sábado 8 a.m. a 12 p.m. y de 2 p.m. a 6 p.m.
		Terminal Menga- 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	
	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	judiciales@metrocali.gov.co	
	MIO APP	PQRSDF	

UTILIZACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN TERCER TRIMESTRE DE 2019



CANALES DE ATENCIÓN				
CANALES DE ATENCIÓN	CORREO servicioalusuario @mio.com.co	PERSONAL	TELEFONICAMENTE	TOTAL
JULIO	311	5965	5200	11476
AGOSTO	379	6256	5156	11791
SEPTIEMBRE	428	5866	5870	12164
TOTAL	1118	18087	16226	35431
TOTAL PORCENTAJES	2,68%	51,70%	45,62%	100,00%

MODALIDADES DE ATENCIÓN MÁS SOLICITADAS TERCER TRIMESTRE 2019



Nota: Los usuarios del SITM MIO utilizan con mayor frecuencia los canales de atención presenciales.

OBSERVACIÓN: *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.*

