



Informe de PQRSDF Consolidado Vigencia 2020





La Oficina de Control Interno de la Entidad, presenta el seguimiento, control y medición de la Atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios del Sistema y los Entes de Control durante la vigencia 2020, tomando como base los datos suministrados por la Oficina de Atención al Ciudadano adscrita a la Dirección Comercial de Metrocali S.A.

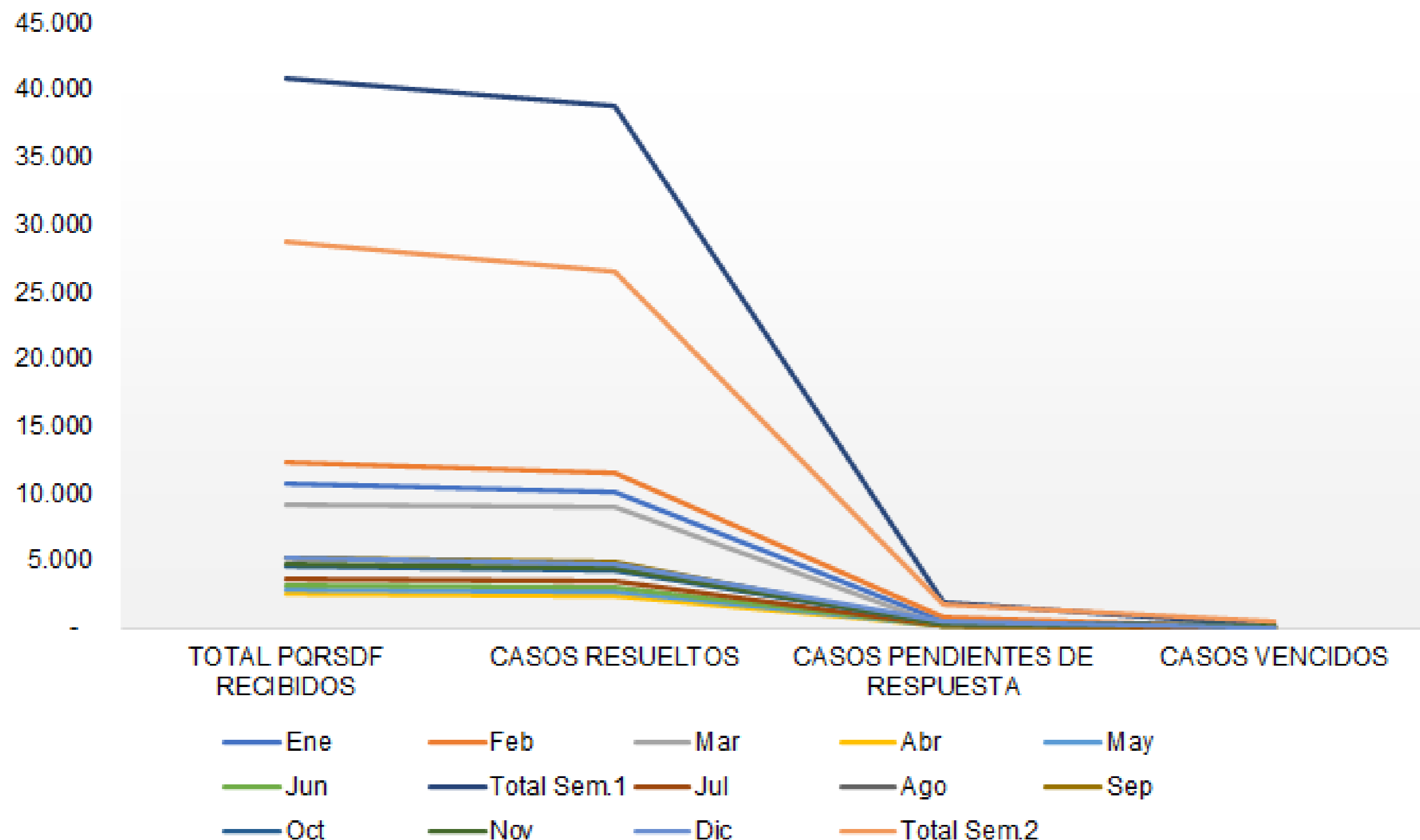
Consolidado Global de los PQRSDF Vigencia 2020



Tipo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total Sem.1	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total Sem.2
TOTAL PQRSDF RECIBIDOS	10.710	12.378	9.129	2.519	2.852	3.227	40.815	3.686	5.191	5.226	4.632	4.822	5.211	28.768
CASOS RESUELTOS	10.137	11.536	8.963	2.337	2.686	3.075	38.734	3.479	4.698	4.904	4.251	4.425	4.759	26.516
CASOS PENDIENTES DE RESPUESTA	567	822	118	163	134	127	1.931	151	378	204	275	296	452	1.756
CASOS VENCIDOS	6	20	48	19	32	25	150	56	115	118	106	101	-	496

La Entidad recibió un total **69.538 PQRSDF**, de los cuales el **94%** fueron **Resueltos a Tiempo** y un **0,93%** de **Casos Vencidos**, y en la línea de tiempo del 2020 es el mes de **Febrero** el mas representativo con un **18%**.

Consolidado Global de los PQRSDF Vigencia 2020



En el **Semestre 2** de la Vigencia el número de PQRSDF **disminuyó** en un **30%**, asociado con el decrecimiento en la demanda por la Emergencia Sanitaria del Covid 19

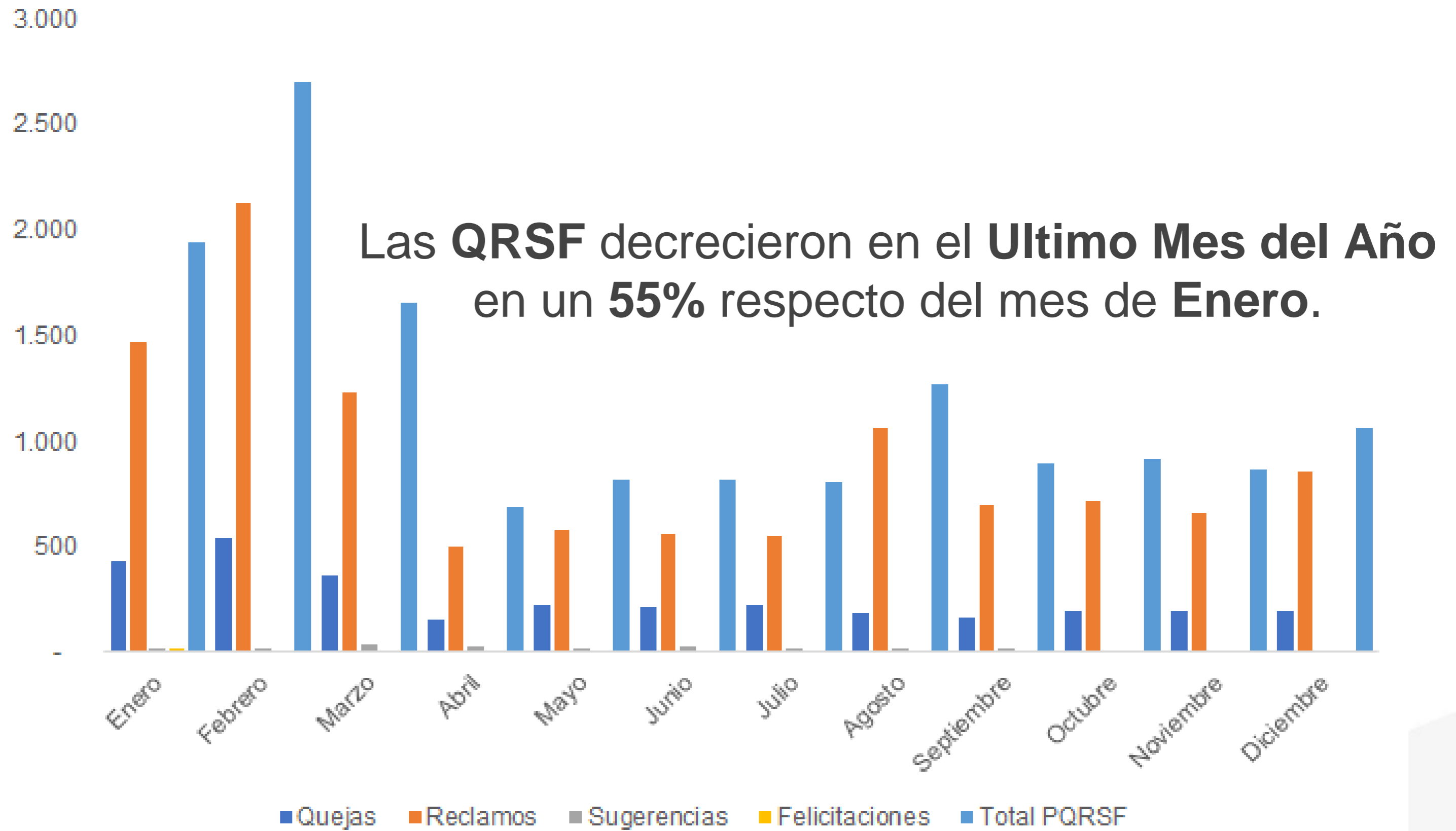
Consolidado Desagregado QRSF



Tipología / Mes	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total QRSF
Enero	431	1.468	23	15	1.937
Febrero	541	2.130	21	13	2.705
Marzo	369	1.236	39	13	1.657
Abril	158	499	30	4	691
Mayo	222	579	17	3	821
Junio	216	560	28	13	817
Total Sem. 1	1.937	6.472	158	61	8.628
Julio	229	554	23	1	807
Agosto	187	1.062	22	1	1.272
Septiembre	171	701	16	6	894
Octubre	192	715	10	3	920
Noviembre	195	661	10	3	869
Diciembre	200	854	10	2	1.066
Total Sem. 2	1.174	4.547	91	16	5.828
Consolidado Año	3.111	11.019	249	77	14.456

Reclamos tiene un porcentaje de participación del **76%** sobre el total de **QRSF** en la Anualidad. El **segundo semestre** del año **decrece** el total en un **32%** respecto del semestre 1.

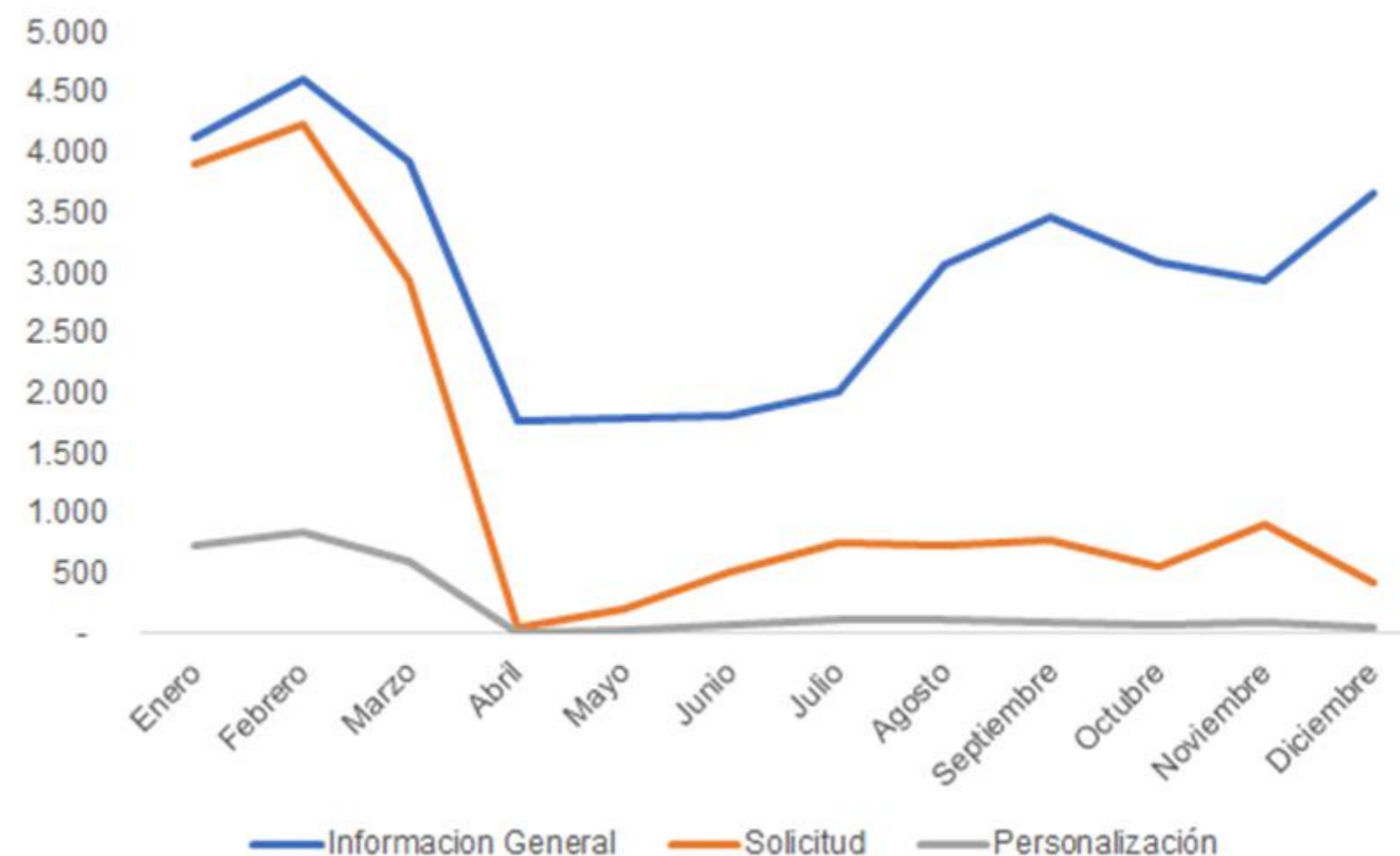
Consolidado Desagregado QRSF



Consolidado Desagregado Información General, Solicitud y Personalización

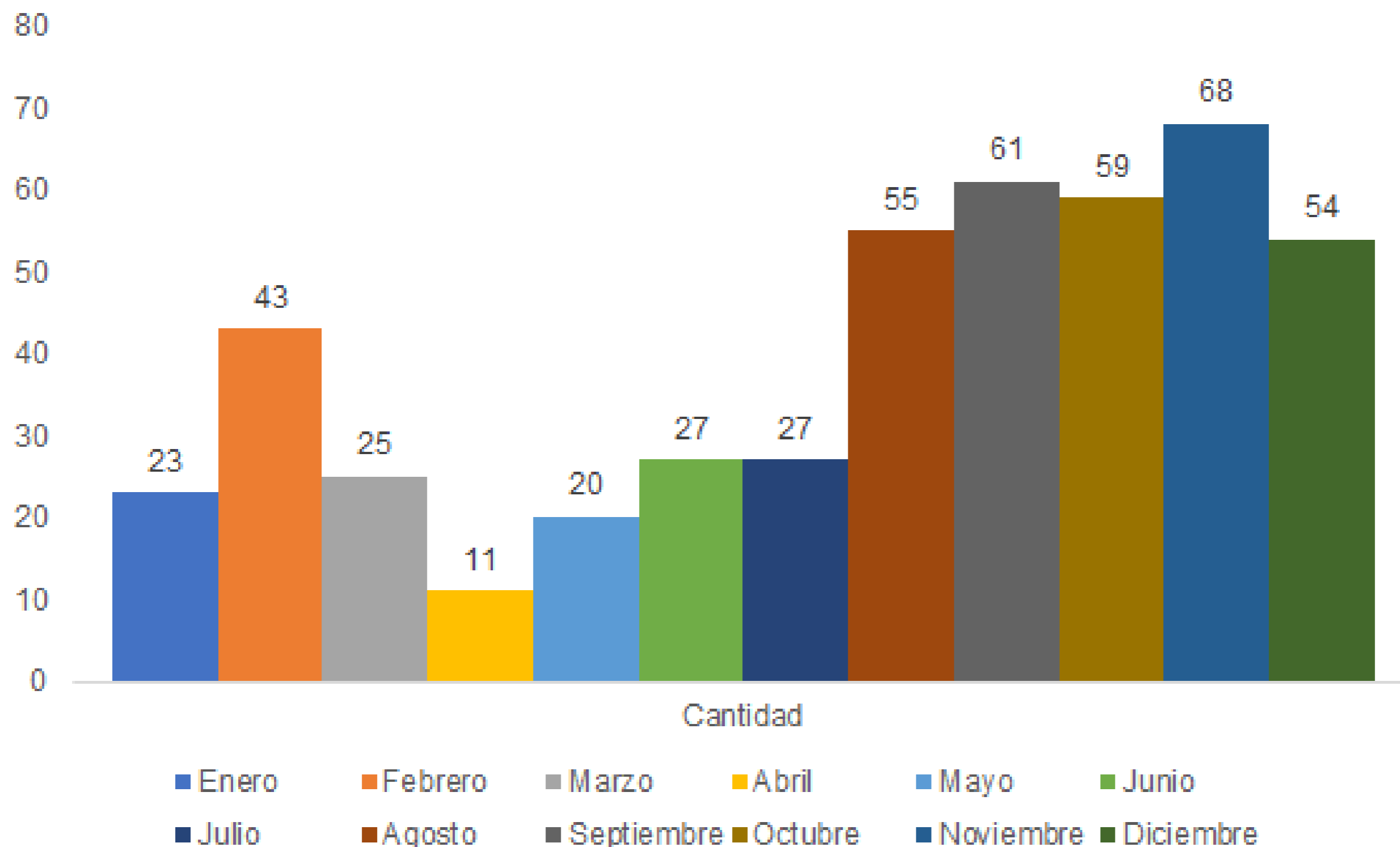


Tipo / Mes	Información General	Solicitud	Personalización	Total
Enero	4.113	3.913	747	8.773
Febrero	4.600	4.226	847	9.673
Marzo	3.932	2.930	610	7.472
Abril	1.779	49	-	1.828
Mayo	1.787	218	26	2.031
Junio	1.816	522	72	2.410
Total Sem.1	18.027	11.858	2.302	32.187
Julio	2.002	760	117	2.879
Agosto	3.063	733	123	3.919
Septiembre	3.459	785	88	4.332
Octubre	3.095	550	67	3.712
Noviembre	2.940	913	100	3.953
Diciembre	3.659	428	58	4.145
Total Sem.2	18.218	4.169	553	22.940
Consolidado Año	36.245	16.027	2.855	55.127



Las **Solicitudes** y **Personalización** decrecen en un **35** y **24%** respectivamente en el **Semestre 2** respecto del Primero. A nivel global el **último semestre decrece** en un **29%**

Consolidado Peticiones

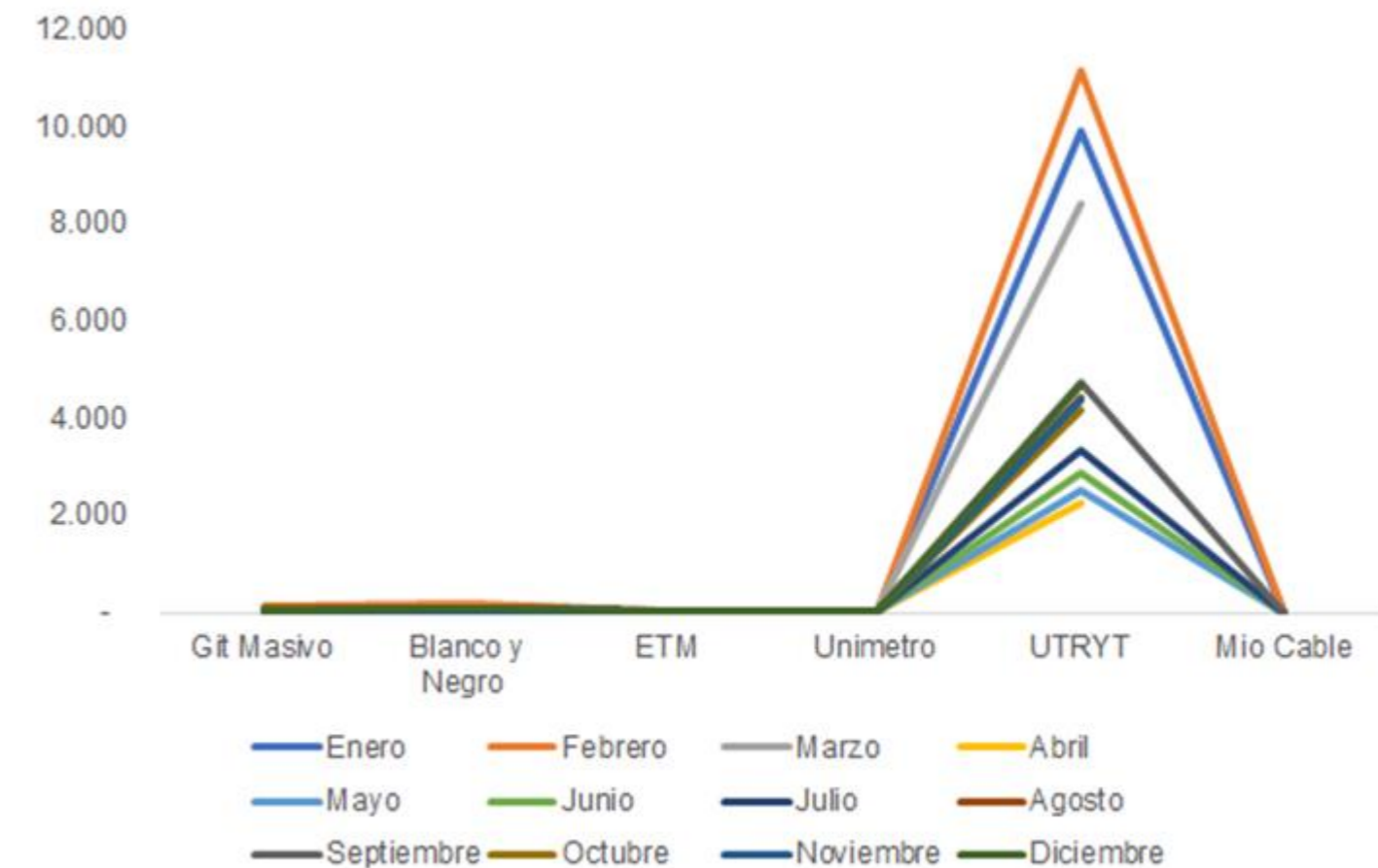


Las **Peticiones incrementan** en un 46% en el Semestre 2, siendo el mes de **Noviembre** el de mayor participación del global con un **20%**

QRSF Por Concesionario

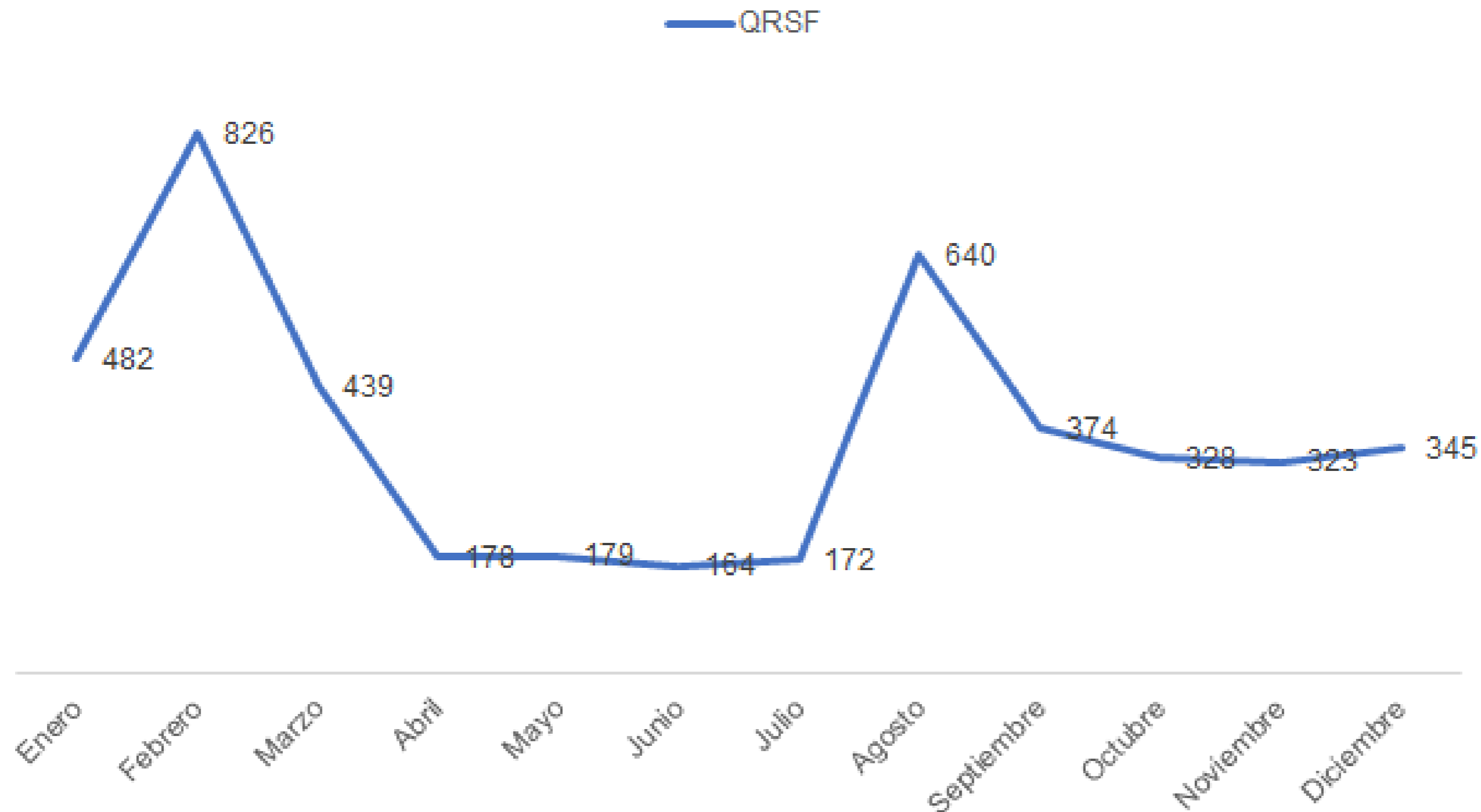


Concesionario	Git Masivo	Blanco y Negro	ETM	Unimetro	UTRYT	Mio Cable
Enero	108	129	54	47	9.888	2
Febrero	125	193	50	37	11.146	1
Marzo	90	108	47	32	8.413	
Abril	33	44	14	13	2.237	
Mayo	55	61	22	29	2.505	1
Junio	50	87	24	23	2.878	1
Total Sem. 1	461	622	211	181	37.067	4
Julio	64	69	20	18	3.342	1
Agosto	40	67	25	11	4.408	
Septiembre	44	52	19	13	4.723	1
Octubre	60	49	21	14	4.160	
Noviembre	49	47	22	13	4.368	
Diciembre	53	67	22	17	4.707	
Total Sem. 2	310	351	129	86	25.708	2
Consolidado Año	771	973	340	267	62.775	6



El **96%** de las **QRSF** corresponden al Concesionario **UTRYT**, a nivel global el **Semestre 2** decrece un **31%**

QRSF Atendido por Metrocali S.A.

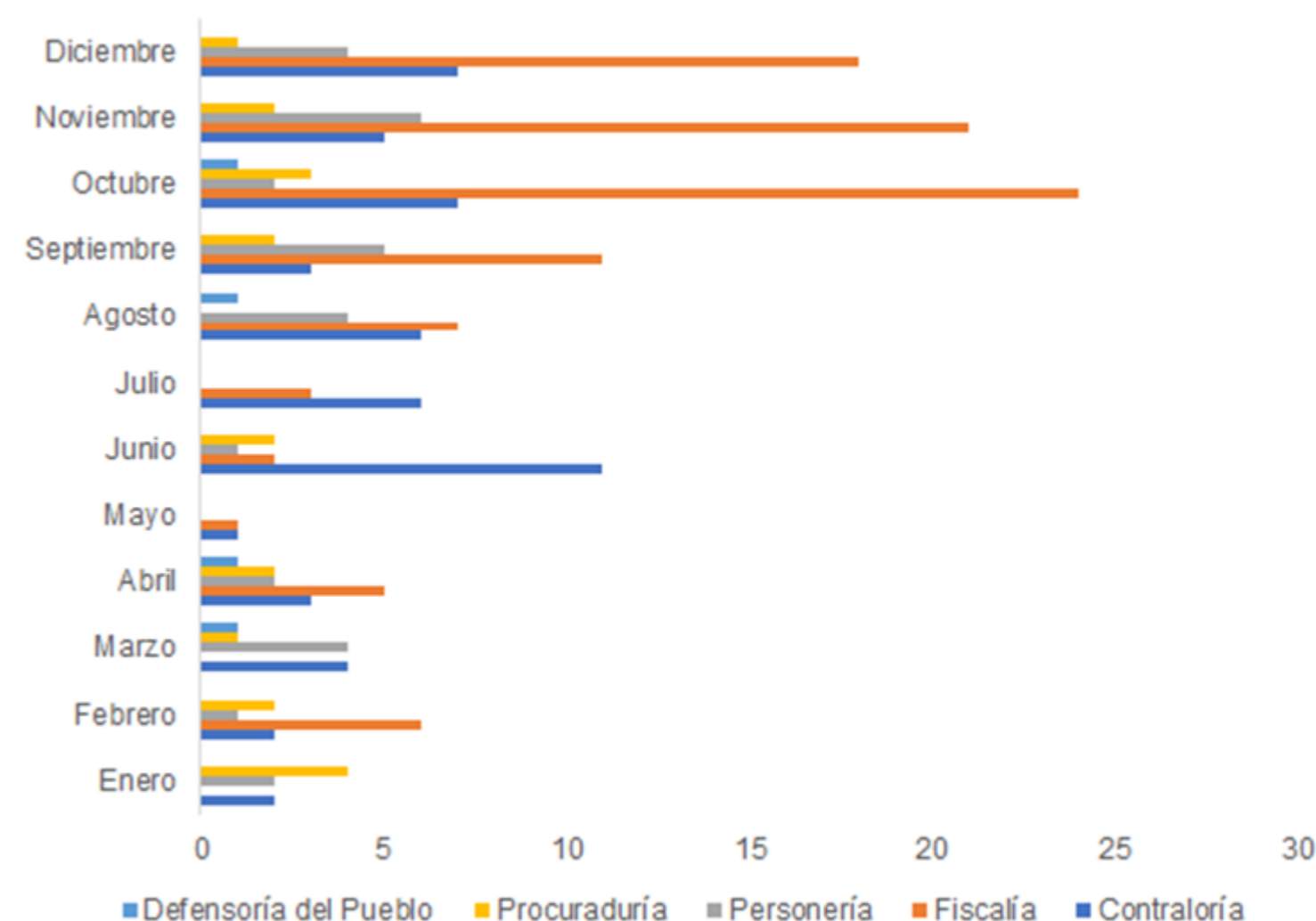


El último mes del año cierra con un **28%** menos de **QRSF** que el primer mes de la vigencia, y **picos** en los meses de **Febrero** y **Septiembre**.

Requerimientos de Entes Municipales a Metrocali S.A.



Requerimientos Entes de Control	Contraloría	Fiscalía	Personería	Procuraduría	Defensoría del Pueblo	Total
Enero	2	0	2	4	0	8
Febrero	2	6	1	2	0	11
Marzo	4	0	4	1	1	10
Abril	3	5	2	2	1	13
Mayo	1	1	0	0	0	2
Junio	11	2	1	2	0	16
Total Sem. 1	23	14	10	11	2	60
Julio	6	3	0	0	0	9
Agosto	6	7	4	0	1	18
Septiembre	3	11	5	2	0	21
Octubre	7	24	2	3	1	37
Noviembre	5	21	6	2	0	34
Diciembre	7	18	4	1	0	30
Total Sem. 2	34	84	21	8	2	149
Consolidado Año	57	98	31	19	4	209



Los Requerimientos de los Entes de Control incrementan un **60%** en el **segundo semestre** del año. El Pareto de las IAS lo conforman la **Contraloría** y la **Fiscalía** en un **47** y **27%** respectivamente.

Canales de Atención




La Entidad dispone de los siguientes Canales de Atención para el acceso a los trámites, servicios y/o información del SITM MIO, para ofrecer un servicio oportuno y adecuado a los ciudadanos y usuarios del Sistema:

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. Vásquez 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	


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.





Con la finalidad de generar cercanía a la Comunidad, la Entidad fortalece sus canales virtuales como respuesta al manejo de la Emergencia Sanitaria Covid.

Pensamos en tu bienestar 


Por aislamiento preventivo, te invitamos a hacer uso de nuestros canales virtuales





 Llamando a la línea de atención al cliente **6204040**

 De manera virtual, a través de las páginas: **www.metrocali.gov.co** y **www.mio.com.co**


 Escribiendo a los correos: **ventanillaunica@metrocali.gov.co** **servicioalusuario@mio.com.co** o en la **MIO APP**

 Asuntos relacionados con procesos de contratación que adelanta Metro Cali: **contrataciones@metrocali.gov.co** **www.contratos.gov.co**

 Notificaciones y requerimientos judiciales: **judiciales@metrocali.gov.co**

 Metrocali MIO  @Metrocali  metrocali_mio  311 308 6000

*Resolución 491 de 2020, emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional.

Gracias por su atención



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



2020

