



Informe de PQRSDF Semestre 1 - 2021





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 el Primer Semestre de la Vigencia 2021, tomando como base los datos suministrados por la Oficina de Atención al Ciudadano adscrita a la Dirección Comercial de Metrocali S.A.

Consolidado Semestre 1 de los PQRSDF Vigencia 2021

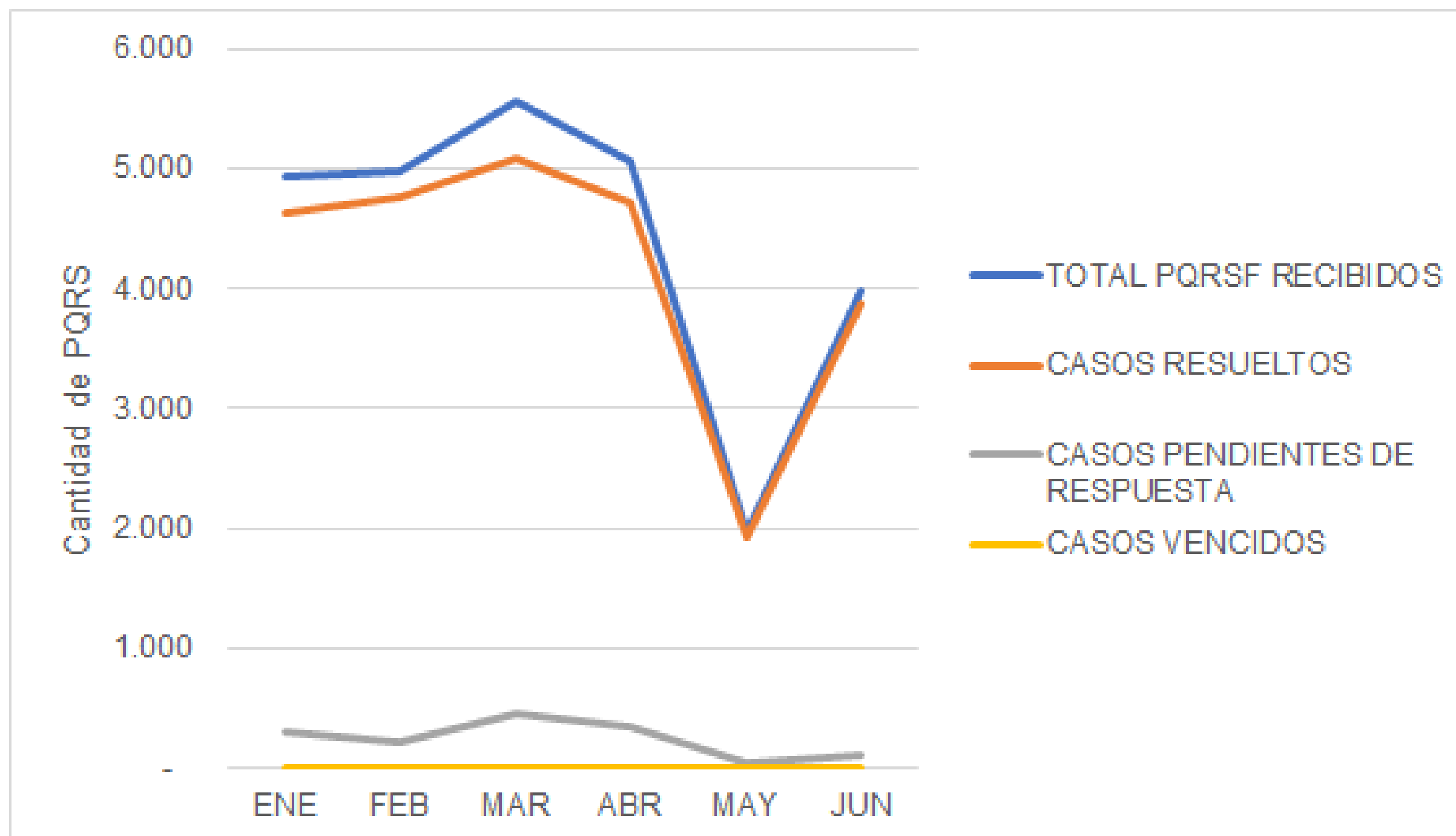


ESTADO GENERAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	ACUMULADO SEMESTRE
TOTAL PQRSF RECIBIDOS	4.932	4.982	5.550	5.066	1.976	3.990	26.496
CASOS RESUELTOS	4.635	4.751	5.083	4.707	1.931	3.872	24.979
CASOS PENDIENTES DE RESPUESTA	297	231	467	359	45	118	1.517
CASOS VENCIDOS	-	-	-	-	-	-	-

Los casos pendientes de respuesta, son los que en virtud del decreto 491 de 2020, continúan en términos para el siguiente mes.

La Entidad recibió un total **26.496 PQRSDF**, de los cuales el **94%** fueron **Resueltos a Tiempo** y un **6%** de **Pendientes de Respuesta pero en Terminado**, a la fecha ningún **Caso Vencido**. En la línea de tiempo analizada es el mes de **Marzo** el mas representativo con un **21%**.

Consolidado de los PQRSDF Semestre 1 - 2021



En el Mes de **Mayo** de la Vigencia el numero de PQRSDF **disminuyó** en un **61%**, respecto del inmediatamente anterior por razones asociadas a la crisis presentada por el Paro Nacional y a la disminución en los usos de SITM-MIO

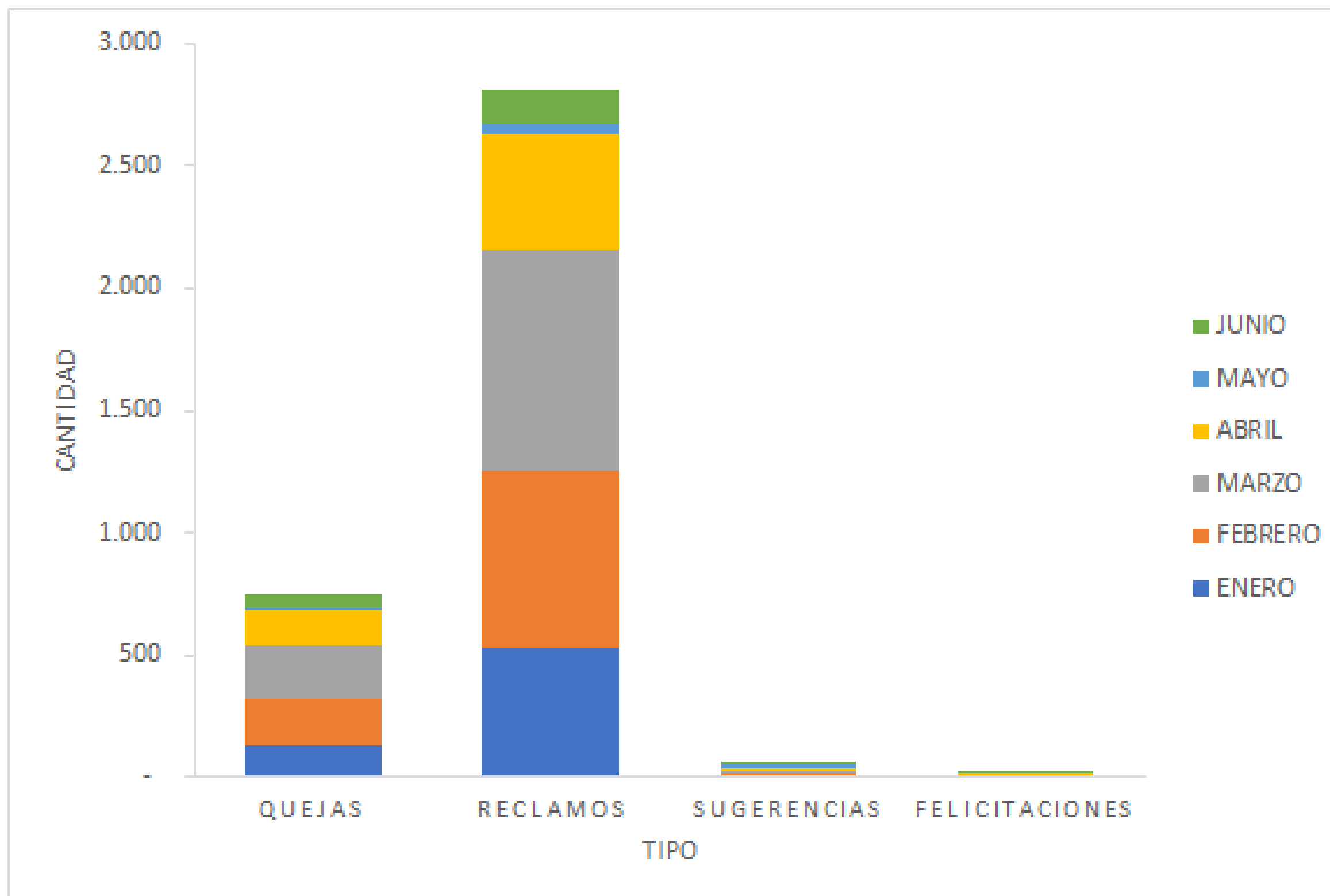
Consolidado Desagregado QRSF



QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL PQRS
ENERO	134	529	13	4	680
FEBRERO	191	728	8	3	930
MARZO	214	902	4	6	1.126
ABRIL	142	474	9	4	629
MAYO	8	37	18	2	65
JUNIO	57	139	13	1	210
TOTAL SEMESTRE	746	2.809	65	20	3.640

Reclamos tiene un porcentaje de participación del **77%** sobre el total de **QRSF** en la semestre, siendo **Marzo** el mes de mayor número de reclamos radicados con un **32%**.

Consolidado Desagregado QRSF

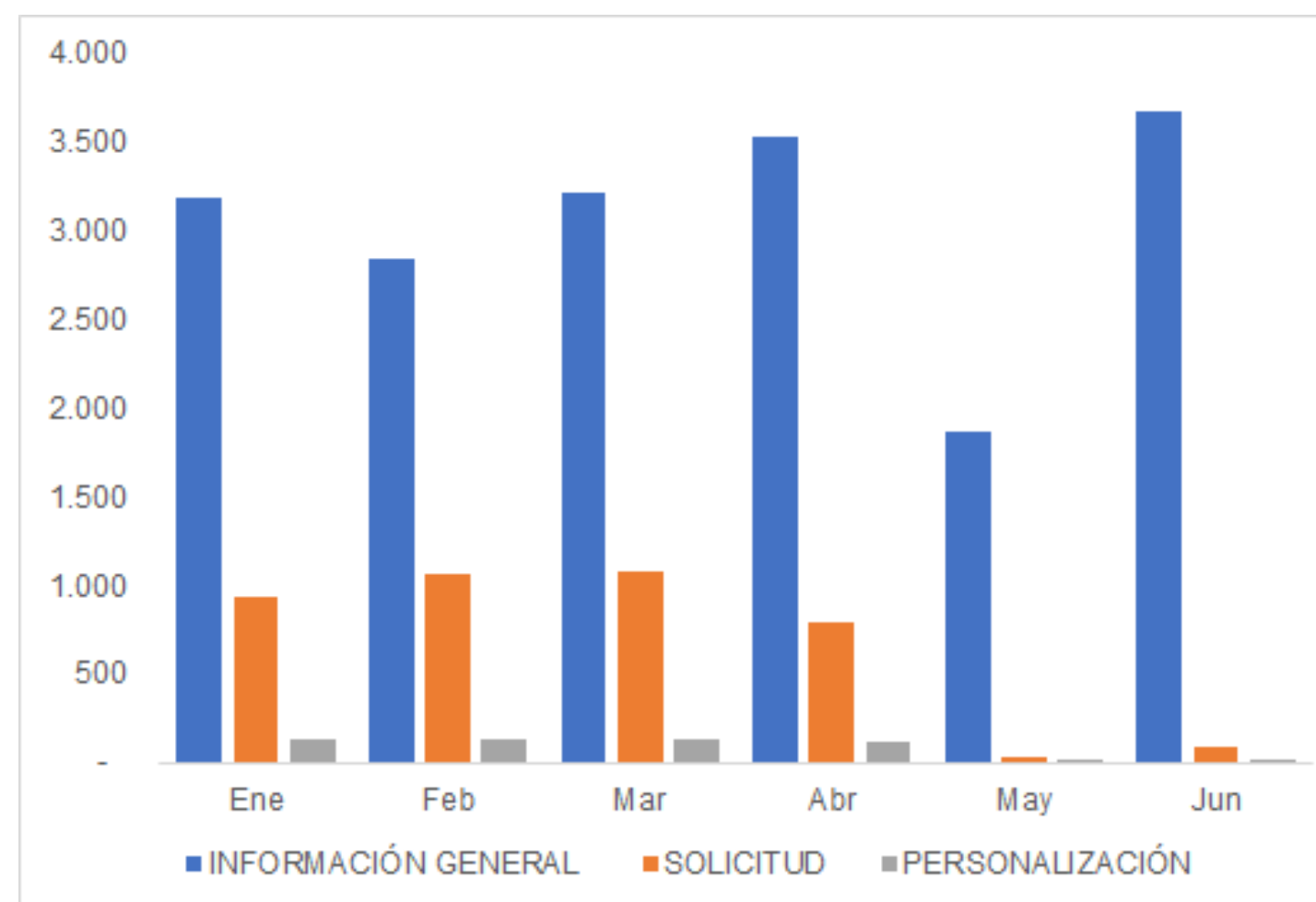


El ítem **RECLAMOS** quien tiene el mayor porcentaje de participación, disminuyo en **Junio** con respecto al mes de mas alto numero que es **Marzo** en un **85%**

Consolidado Desagregado Información General, Solicitud y Personalización

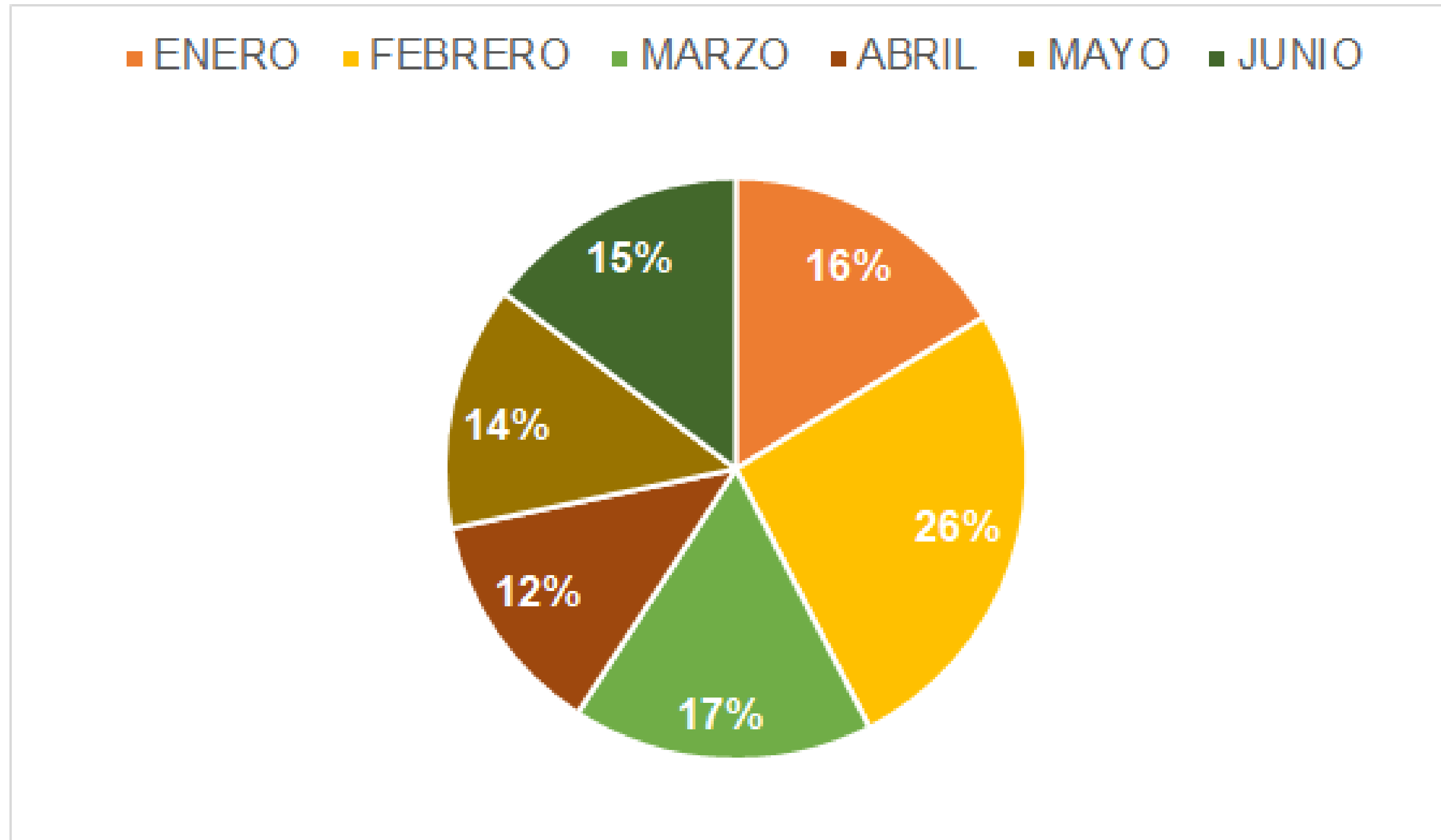


INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Acumulado Semestre
INFORMACIÓN GENERAL	3.188	2.842	3.213	3.523	1.873	3.676	18.315
SOLICITUD	936	1.069	1.077	790	34	98	4.004
PERSONALIZACIÓN	128	141	134	124	4	6	537
TOTAL	4.252	4.052	4.424	4.437	1.911	3.780	22.856



Información General hace el Pareto de este grupo y es **Mayo** el mes con **mayor numero** con un **98%** dentro del grupo, pese a que dentro del periodo analizado es el mes con menor numero recibido por razones que obedecen al paro Nacional.

Consolidado Peticiones



Es el mes de **Febrero** el mas representativo del primer semestre con un **26%** y el mas bajo **Abril** con un **13%**.

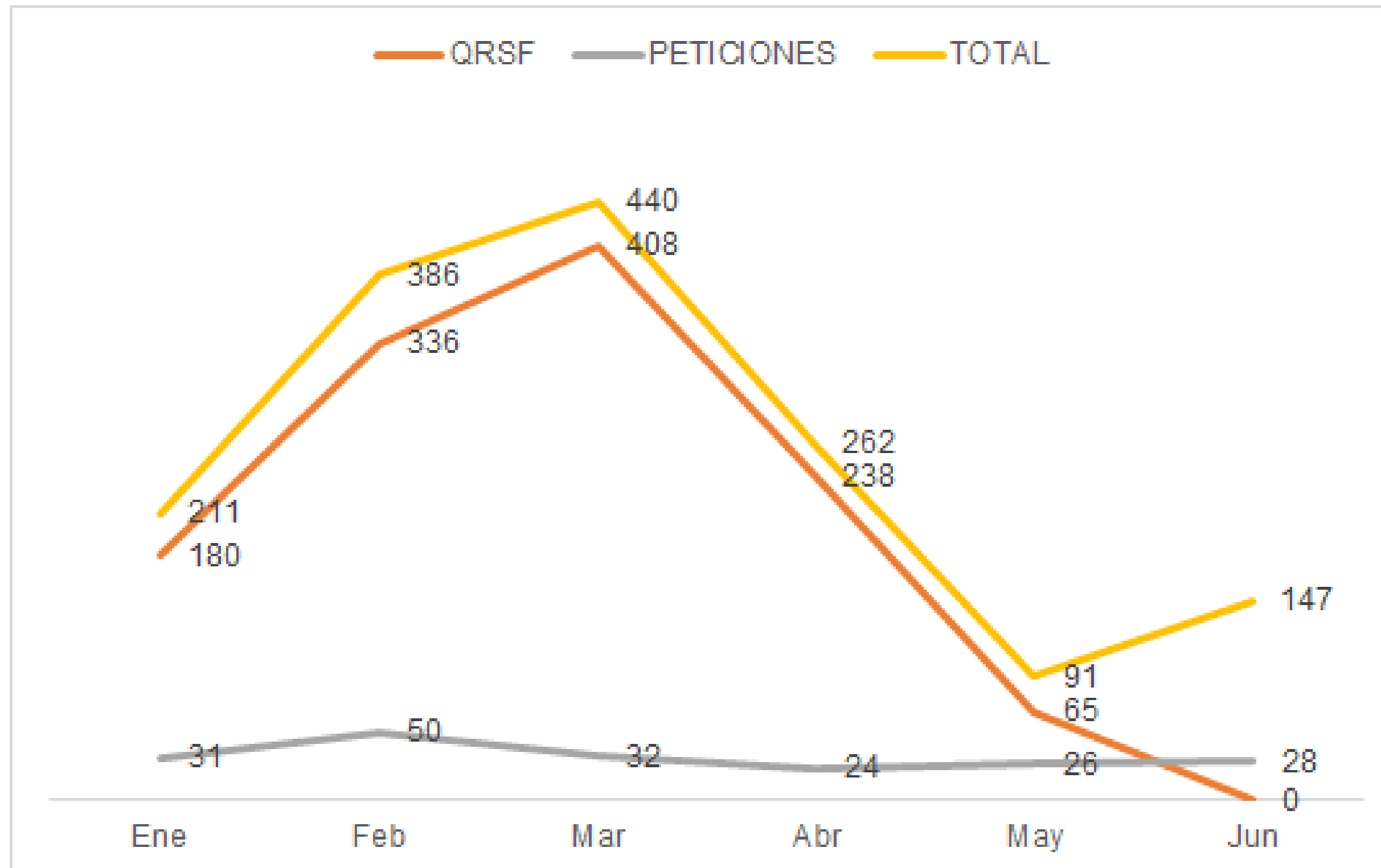
QRSF Por Concesionario



Concesionario	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Acumulado Semestre
UTRYT	4.654	4.490	4.969	4.896	1.908	3.828	24.745
BLANCO Y NEGRO	38	64	66	35	2	16	221
GIT MASIVO	28	41	53	37	1	14	174
ETM MASIVO	19	33	30	24	-	8	114
UNIMETRO	13	17	23	15	-	4	72
MIO CABLE	-	1	1	1	-	1	4

El **97%** de las **QRSF** corresponden al Concesionario **UTRYT**, y por participación son los meses de mas alto y mas bajo numero **Marzo** y **Mayo** con un porcentaje de participación cada una del **20** y el **8%** respectivamente

QRSF Atendido por Metrocali S.A.

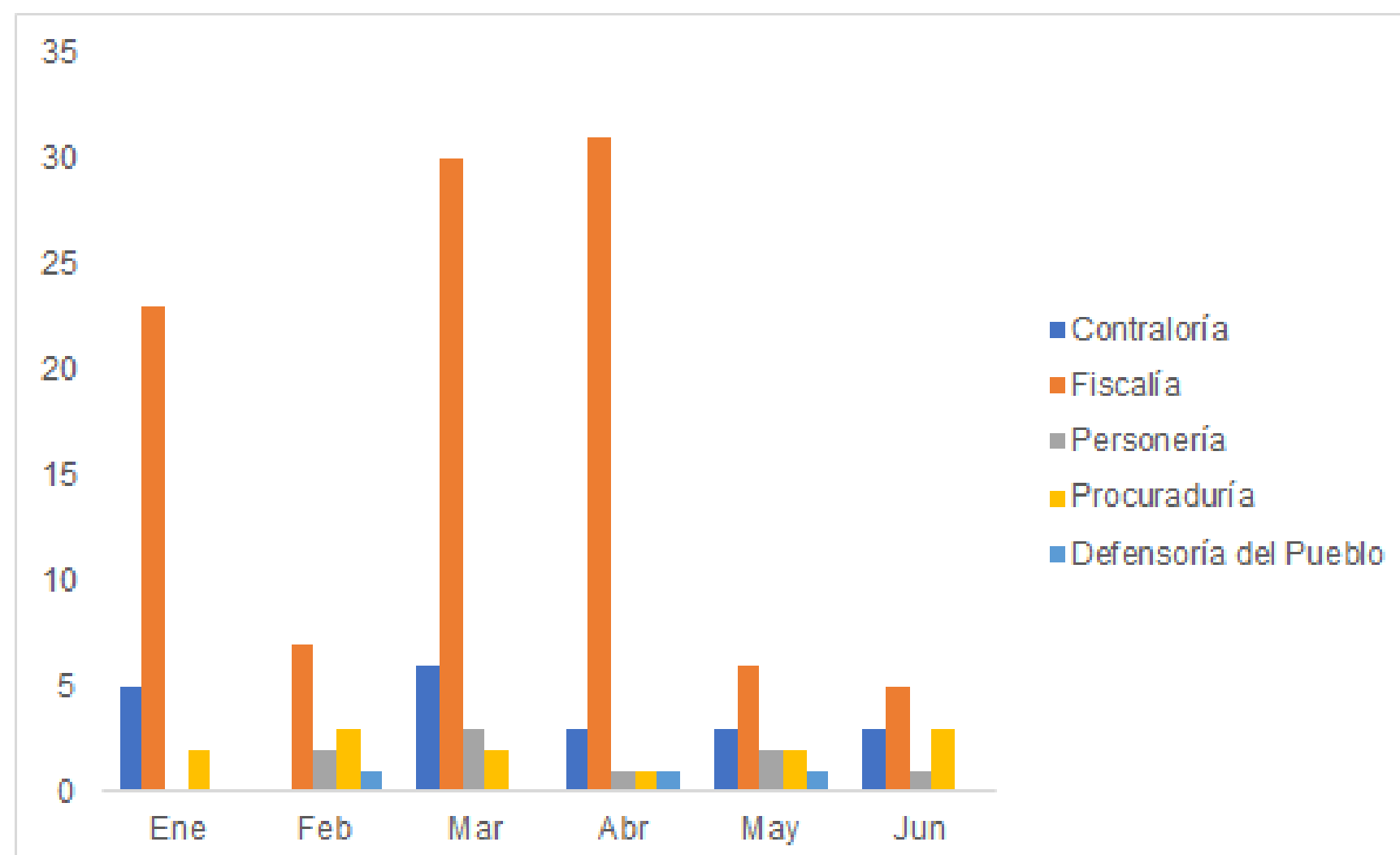


El **88%** corresponde a **QRSF** y es el mes de **Marzo** el de mayor participación con un **30%** en el periodo analizado.

Requerimientos de Entes Municipales a Metrocali S.A.



REQUERIMIENTOS DE ENTES MUNICIPALES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Acumulado Semestre
Contraloría	5	0	6	3	3	3	20
Fiscalía	23	7	30	31	6	5	102
Personería	0	2	3	1	2	1	9
Procuraduría	2	3	2	1	2	3	13
Defensoría del Pueblo	0	1	0	1	1	0	3
Total	30	13	41	37	14	12	147



En los Requerimientos de los Entes de Control la **Fiscalía** tiene un **69%** de participación y a nivel general es el mes de **Marzo** el de mayor numero con un **28%**.

Conclusiones



- Los PQRS que ingresan a la Entidad son atendidos en los términos de Ley y su porcentaje de cumplimiento es acorde a lo estipulado.
- Se evidencia de igual manera en el ejercicio auditor que realiza la Oficina de Control Interno de la Entidad que se tramitan los PQRS con seguimientos preventivos y alertas para evitar incumplimientos y extemporaneidad.
- El impacto generado por la crisis del paro nacional se ve reflejada en el mes de Mayo, toda vez que la operación del SITM-MIO se vio considerablemente afectada en el vandalismo a sus estaciones y terminales y se debió suspender por algunos días la prestación del servicio, el cual se ha ido normalizando de manera gradual.
- Es la UTRYT dentro de los concesionarios el que tramita el mayor número de PQRS toda vez que tiene la administración de las Estaciones y Terminales y en gran porcentaje es sobre este tema que se mueven las solicitudes recepcionadas.
- La Entidad trabaja articuladamente como Ente Gestor con los demás actores de la prestación del servicio para atender de manera oportuna los requerimientos de los usuarios y los entes de control asociados a la prestación del servicio.

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



2021

