REPORTE ACCIÓN CORRECTIVA Y DE MEJORA

Proceso / Actividad / Tarea: Subproceso Gestionar Servicio al Cliente | Fecha de Elaboración del Plan: Febrero 22 de 2024

FUENTE (ORIGEN):

Auditorias Internas		**Medición del Proceso**		**Medición de la Satisfacción del Cliente**	X
Hallazgos de Auditoría Externa		**Petición, Queja o Reclamo**		**Producto o Servicio No Conforme**	
Revisión por la Dirección		**Seguimiento a los riesgos**		**Otro:** _____	

N°	HALLAZGO	REQUISITO DE LA NORMA	ANÁLISIS DE CAUSAS			CAUSA PRINCIPAL DEL HALLAZGO	ACCIÓN / OBJETIVO DEL PLAN	ACTIVIDADES / ACCIONES A IMPLEMENTAR	RECURSOS	PLAZO	RESPONSABLE
			LLUVIA DE IDEAS	5 POR QUE?	OTRA						
1	**¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL MIO EN CUANTO A EL AVISO OPORTUNO DE LOS CAMBIOS DE LAS RUTAS?** Señalización y avisos dentro de las estaciones y terminales. Claridad de los mapas ubicados en las estaciones y terminales del SIT-MIO. Nivel de Satisfacción 48,3%	Norma Iso 9001: 2015 , numeral 9.1.2, Satisfacción del Cliente, 9.1.3 Análisis y Evaluación 10.1 generalidades	X			El usuario del SITM-MIO no está percibiendo positiva y oportunamente los avisos de los cambios en los planes de servicio operacional	Intensificar las accions de difusión y divulgación de cambio de rutas a través de todos los medios, logrando un mayor alcance	Levantar inventario actual de señalética en estaciones y terminales, e identificar las que requieren mayor intervención	Herramienta tecnológica ARCGIS SURVEY 123	mensual	Dirección Comercial y Servicio al Cliente Víctor León Gómez Estupiñan
								Establecer mesas de trabajo con el equipo de servicio al cliente y mercadeo para la actualización del plan de acción de difusión ante cambios del PSO	Humanos - Mesas de trabajo - Comités de Mercadeo	Cuando se presente cambio del	Dirección Comercial y Servicio al Cliente Víctor León Gómez Estupiñan
								Socializar los cambios de las rutas en estaciones, terminales, buses y paradas con el apoyo de los asesores de Servicio al Cliente	Piezas gráficas, mapas, ruteros, afiches, volantes	Cuando se presente cambio del PSO	Dirección Comercial y Servicio al Cliente Víctor León Gómez Estupiñan
								Comunicar a través de las redes sociales de Metro Cali S.A, con anterioridad los cambios de las rutas.	Piezas gráficas, Videos, Mapas	Cuando se presente cambio del PSO	Dirección Comercial y Servicio al Cliente Víctor León Gómez Estupiñan
2	**¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL CON LA SEGURIDAD AL INTERIOR DE LAS TERMINALES/ ESTACIONES DEL SITM -MIO?** Nivel de Satisfacción 50.3%	Norma Iso 9001: 2015 , numeral 9.1.2, Satisfacción del Cliente, 9.1.3 Análisis y Evaluación 10.1 generalidades	X			Altos niveles de hurto reportados dentro de estaciones y terminales del SITM-MIO	Reducir en un 10% el número de hurtos a usuarios en las estaciones y terminales del SITM-MIO presentados en el año 2023	Realizar mesas de trabajo en función de la seguridad del MIO y de manera articulada con la Secretaría de Seguridad y Justicia, la Policía Metropolitana de Cali	Humanos - Informe de vandalismos	mensual	Dirección Comercial y Servicio al Cliente Víctor León Gómez Alejandro Cordoba
								Realizar mesas de trabajo de manera periódica con la empresa encargada de la vigilancia y seguridad privada en las estaciones y terminales	Humanos - Reportes de novedades de seguridad privada	mensual	Dirección Comercial y Servicio al Cliente Víctor León Gómez Alejandro Cordoba
								Estructurar la estrategia de seguridad a implementarse para todo el Sistema Masivo Integrado de Occidente, en articulación con la Alcaldía Distrital.	Humanos	bril y mayo-2024	Dirección Comercial y Servicio al Cliente Víctor León Gómez
								Evaluación periódica de las novedades de vandalismo (hurtos) reportadas en la bitácora de la UTR&T	Humanos - Bitácora de seguridad en estaciones	mensual	Dirección Comercial y Servicio al Cliente Víctor León Gómez
3	**¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA IMAGEN DEL MIO, EN CUANTO AL CIVISMO Y LA CULTURA CIUDADANA?** Nivel de Satisfacción 60.0%	Norma Iso 9001: 2015 , numeral 9.1.2, Satisfacción del Cliente, 9.1.3 Análisis y Evaluación 10.1 generalidades	x			Baja percepción de la imagen del MIO en la ciudad	Incrementar la imagen positiva del MIO en cuanto al civismo y la cultura ciudadana	Mesas de trabajo para formulación de estrategias de campaña	Actas y correos electonicos	dic-24	Dirección Comercial y Servicio al Cliente Víctor León Gómez
								Activaciones de marca	boletines de prensa audios, luminos, piezas graficas	dic-24	Dirección Comercial y Servicio al Cliente Víctor León Gómez
								Alianzas privadas y públicas	Convenios Y Actas	dic-24	Dirección Comercial y Servicio al Cliente Víctor León Gómez
								Programas de impacto social al interior de las estaciones del sistema que generen consciencia y buen comportamiento ciudadano.	Convenio de corposinergia (piezas teatrales)	jun-24	Dirección Comercial /Cultura y Gestión Social Jhoana Leticia Lara Satizabal
								Fortalecimiento de la experiencia de servicio y la cultura ciudadana, atravez de la campaña de promotores de cultura	Programa de Servicio Cultura Mio	dic-24	Dirección Comercial y Servicio al Cliente Jhoana Leticia Lara Satizabal
3	**Componente: Movilidad** ***Frecuencia de las rutas en relación con la demanda o cantidad de pasajeros en hora pico** ***Tiempo de espera en los paraderos/Estaciones** ***Frecuencia de las rutas en relación con la demanda o cantidad de pasajeros en hora No pico** Nivel de satisfacción:59,5%	Norma ISO 9001: 2015, numeral 9,1,2, Satisfacción del Cliente, 9,1,3 Análisis y Evaluación 10,1 Generalidades	x			Deficiencias en la prestación del servicio debido a los incumplimientos de flota por parte de los Concesionarios Operadores de Transporte, baja confiabilidad de la flota por parte de los COTs, falla de equipos embarcados, escases de operadores para el sistema y no disponibilidad de flota de reserva.	Implementar acciones desde la Dirección de Operaciones para contribuir a mejorar la satisfacción del usuario asociado a los componentes de estaciones y terminales, estado de la flota, componente de movilidad y aportes al desarrollo de la ciudad, dando continuidad a la aplicación de los procedimientos establecidos en el Manual de Operaciones del SITM-MIO, gestiones necesarias para mejorar la movilidad e implementación de los Planes de Servicio de Operación.	Programar PSO ajustando la flota programada con la flota disponible por parte de los Concesionarios Operadores de Transporte. (Diseño de Oferta de PSO)	Humano Tecnológico	dic-24	Dirección de Operaciones Oficina de Planeación de la Operación Carlos Alberto Becerra Chávez Diana Joaquí
								Optimización de operación tronco alimentada a nivel zonal	Humano Tecnológico	dic-24	Dirección de Operaciones Oficina de Planeación de la Operación Carlos Alberto Becerra Chávez Diana Joaquí
								En el 2024 garantizar que el usuario del subsistema troncal del SITM-MIO pueda acceder en un tiempo no mayor a 10 minutos al servicio.	Humano Servidor Hardware donde va a funcionar la herramienta. Suministrada por la Oficina de Sistemas Computador, herramientas Ofimaticas, licencias de Software EMME, suministrado por la Oficina de Sistemas	dic-24	Dirección de Operaciones Luis Felipe García Aladín Yulia F. Gomez Vivas
4	**Componente: Estaciones y Terminales** ***Nivel de congestión en hora pico** ***Nivel de congestión en hora No pico** Nivel de satisfacción:60,9%	Norma ISO 9001: 2015, numeral 9,1,2, Satisfacción del Cliente, 9,1,3 Análisis y Evaluación 10,1 Generalidades	x			Deficiencias en la prestación del servicio debido a los incumplimientos de flota por parte de los Concesionarios Operadores de Transporte, baja confiabilidad de la flota por parte de los COTs, falla de equipos embarcados, escases de operadores para el sistema y no disponibilidad de flota de reserva.	Implementar acciones desde la Dirección de Operaciones para contribuir a mejorar la satisfacción del usuario asociado a los componentes de estaciones y terminales, estado de la flota, componente de movilidad y aportes al desarrollo de la ciudad, dando continuidad a la aplicación de los procedimientos establecidos en el Manual de Operaciones del SITM-MIO, gestiones necesarias para mejorar la movilidad e implementación de los Planes de Servicio de Operación.	Programar PSO ajustando la flota programada con la flota disponible por parte de los Concesionarios Operadores de Transporte. (Diseño de Oferta de PSO)	Humano Tecnológico	dic-24	Dirección de Operaciones Oficina de Planeación de la Operación Carlos Alberto Becerra Chávez Diana Joaquí
								Optimización de operación tronco alimentada a nivel zonal	Humano Tecnológico	dic-24	Dirección de Operaciones Oficina de Planeación de la Operación Carlos Alberto Becerra Chávez Diana Joaquí
								En el 2024 garantizar que el usuario del subsistema troncal del SITM-MIO pueda acceder en un tiempo no mayor a 10 minutos al servicio.	Humano Servidor Hardware donde va a funcionar la herramienta. Suministrada por la Oficina de Sistemas Computador, herramientas Ofimaticas, licencias de Software EMME, suministrado por la Oficina de Sistemas	dic-24	Dirección de Operaciones Luis Felipe García Aladín Yulia F. Gomez Vivas
5	**Componente: Vehículos** ***Funcionamiento del timbre de parada** ***Condiciones mecánica** ***Estado y mantenimiento del aire acondicionados y Temperatura al interior de los buse** Nivel de satisfacción:58,2%	Norma ISO 9001: 2015, numeral 9,1,2, Satisfacción del Cliente, 9,1,3 Análisis y Evaluación 10,1 Generalidades	x			Deficiencias en la prestación del servicio debido a los incumplimientos de flota por parte de los Concesionarios Operadores de Transporte, baja confiabilidad de la flota por parte de los COTs, falla de equipos embarcados, escases de operadores para el sistema y no disponibilidad de flota de reserva.	Implementar acciones desde la Dirección de Operaciones para contribuir a mejorar la satisfacción del usuario asociado a los componentes de estaciones y terminales, estado de la flota, componente de movilidad y aportes al desarrollo de la ciudad, dando continuidad a la aplicación de los procedimientos establecidos en el Manual de Operaciones del SITM-MIO, gestiones necesarias para mejorar la movilidad e implementación de los Planes de Servicio de Operación.	Funcionamiento del timbre de parada: Desde la Oficina de Control de la Operación se definirá los lineamientos para la instalación de elementos que el usuario pueda utilizar para solicitar la parada. (documento de implementación)	Humano Tecnológico	dic-24	Dirección de Operaciones Oficina de Planeación de la Operación Carlos Alberto Becerra Chávez Diana Joaquí
								*Condiciones mecánica y estado y mantenimiento del aire acondicionados *Seguimiento a los Planes de Mejoramiento de los Concesionarios Operadores de Transporte por medio del Procedimientos de Control de Flota establecidos en el Manual de Operaciones del SITM-MIO Antes las fallas que se presentan en los vehículos se dará continuidad a la aplicación de los Manuales y los Procedimientos establecidos: Inspección Rutinaria de Flota del SITM-MIO y dejar los registros de las novedades en la (Bitácora) GO-2-P-08 Seguimiento al Desempeño de la Flota del SITM-MIO (Registros del seguimiento por parte de Control de Flota)	Humano Tecnológico	dic-24	Dirección de Operaciones Oficina Control de la Operación Tito Fernando Garzón Benavides Rolando José Penagos Yulia F. Gomez Vivas
6	**Componente: Impacto del MIO** ***Nivel de accidentalidad en la ciudad ocasionada por el MIO** Nivel de satisfacción:61,2%	Norma ISO 9001: 2015, numeral 9,1,2, Satisfacción del Cliente, 9,1,3 Análisis y Evaluación 10,1 Generalidades	x			Deficiencias en la prestación del servicio debido a los incumplimientos de flota por parte de los Concesionarios Operadores de Transporte, baja confiabilidad de la flota por parte de los COTs, falla de equipos	Implementar acciones desde la Dirección de Operaciones para contribuir a mejorar la satisfacción del usuario asociado a los componentes de estaciones y terminales, estado de la flota, componente de	Solicitar a los Concesionarios Operadores de Transporte el cumplimiento de capacitaciones a los Operadores del SITM-MIO relacionados con el tema de manejo preventivo.	Humano Tecnológico	45627	Dirección de Operaciones Oficina de Evaluación de la Operación Daniel Alberto Parra Valdés Martha L. Cataño
7											

Alejandro Cordoba- Contratista Profesional Dirección Comercial y Servicio al Cliente