AVANCES PLAN DE MEJORA NSU
2018
METROCALI S.A.

El Nivel de Satisfacción del Usuario **NSU** con el MIO para el **segundo semestre de 2017** fue de:

100
90
80
70
65
64
50
40
30
20
10
0

NSU Total

60,9

Base = 1202 entrevistados

Escala de Desempeño			
Sobresaliente	Adecuado	Deficiente	Insuficiente
sup. a 80%	65% - 79,9%	50 - 64,9%	inf. a 50%

Mejora **2,4 puntos** respecto al primer semestre de 2017.

metrocali

Cali progresa contigo

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Conclusiones

Oportunidades de Mejora

- **Congestión**:
  - En estaciones, terminales y paraderos, especialmente en horas pico.
  - Al interior de los buses.
  - En las taquillas para recarga de pasajes en estaciones y terminales.
- **Rutas**:
  - Frecuencia baja para la demanda de pasajeros, con la consecuente espera en las estaciones y paraderos, principalmente en horas pico.
- Cumplimiento de **horarios anunciados en las rutas**, que presenta importante mejoramiento, pero sigue en nivel insuficiente.
- Facilidad para **encontrar puntos de recarga** fuera de las estaciones.
- **Seguridad** en los alrededores de los paraderos.

Aspectos de **alto impacto en la satisfacción,** que requieren acciones concretas y a corto plazo para mejorar significativamente las percepciones sobre el sistema.

Tendencias a Fortalezas

- **Impacto del MIO en la ciudad:** Aporte del MIO a la **generación de empleo y a la calidad de vida** de los caleños.
- **Información** en general sobre las **rutas** Este aspecto presenta una mejora importante respecto a la medición anterior, pero todavía no alcanza el nivel adecuado).
- **Confianza** en la **tarjeta y las máquinas de recarga** (incrementan los reclamos por pérdida del saldo de la tarjeta, especialmente en Aguablanca, lo que genera menor compra anticipada de pasajes y contribuye a aumentar la congestión en el sistema.
- **Medios de divulgación en general** (señalización y comunicación gráfica en estaciones y paraderos, audio en los buses, medios de conocimiento de rutas).
- **Frecuencias** en las noches, fines de semana y festivos. Aunque este aspecto mejoró sustancialmente respecto al primer semestre, sigue en nivel deficiente.

PLAN DE MEJORA NSU 2018

DIR. COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE	
Aspectos de Servicio NSU	**Acciones realizadas**
Información en general sobre las rutas. **Facilidad para encontrar los puntos de Recarga**	Campaña de Mercadeo **"ME CONECTO CON EL RESTO DE LA CIUDAD EN EL MIO DESDE MI COMUNA"**

110.000
plegables pedagógicos entregados febrero y marzo.

11 comunas (priorizado oriente) 80% en barrios.

La estrategia planteada desde la Dirección Comercial y Servicio al Cliente está orientada a brindar al usuario herramientas para que se movilice el MIO desde cada uno de los diferentes barrios de la ciudad a un destino específico a través de los rutas y combinaciones de rutas disponibles para los usuarios, adicionalmente con información de puntos de recarga externos, canales de información, reforzando comportamientos de Cultura ciudadana y la campaña de posicionamiento del MIO.

PLAN DE MEJORA NSU 2018

DIR. COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

Aspecto de Servicio NSU	Acciones realizadas
Facilidad para **encontrar puntos de recarga** fuera de las estaciones	**Redistribución de PEVR de acuerdo a análisis de ventas, georreferenciación** **Se gestionó el movimiento de 4 puntos GANE y 2 nuevos con MARKA**

A la Espera de aprobación de bastidores en estaciones promocionando los PEVR (Gerencia Servicio UTRYT)

GANE Sol de Oriente
GANE Porvenir
GANE El Bosque
GANE Galería V/Colombia
Univalle
Universidad Cooperativa de Colombia

PLAN DE MEJORA NSU 2018

DIR. COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

Aspecto de Servicio NSU	Acciones realizadas
Información en general del Sistema. Buenos hábitos y Cultura Ciudadana Fortalecer el sentido de Pertenencia	Fortalecimiento Programa Experiencia MIO, Meta: 22.200 Estudiantes, adultos mayores y docentes.

La estrategia planteada desde la Dirección Comercial y Servicio al Cliente está fortalecer el sentido de pertenencia del SITM MIO

6.000
Estudiantes sensibilizados durante 2018 a La fecha

PLAN DE MEJORA NSU 2018

DIR. COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE	
Aspecto de Servicio NSU	**Acciones realizadas**
Amabilidad de funcionarios en estaciones y Terminales	**Plan de Capacitaciones en Servicio al Cliente:** **Expertos del servicio** **Manejo de Información Turística** **Trabajo en equipo**

350

Funcionarios de Cara al Usuario Capacitados (a la fecha) Meta: 900

La estrategia planteada desde la Dirección Comercial y Servicio al Cliente está orientada a brindar herramientas para fortalecer comportamientos que permitan mejorar la Experiencia de Servicio

PLAN DE MEJORA NSU 2018

DIR. COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE	
Aspecto de Servicio NSU	**Acciones realizadas**
Medios de divulgación en general	Nuevo Canal Informativo _InfoMIO Nueva APP del MIO –en desarrollo (80%)

La estrategia planteada desde la Dirección Comercial y Servicio al Cliente está orientada a fortalecer los canales de información , mejorando la experiencia de servicio

900 contactos Priorizados por rutas

Slider

PLAN DE MEJORA NSU 2018

DIR. COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

Aspecto de Servicio NSU	Acciones realizadas
Medios de divulgación en general	Plan de acción comunicaciones

50 Boletines de Prensa a la fecha

11 Videos Gif animados

20 cápsulas informativas

7 Facebook Live

540 Alcances en Redes Sociales

BOLETÍN DE PRENSA

Viernes, 5 de febrero de 2016

Metro Cali realizará mantenimiento al MIO Cable

BOLETÍN DE PRENSA N° 10

- *Del 19 al 21 de febrero se suspenderá el servicio del MIO Cable, para adelantar el mantenimiento.*
- *Este procedimiento hace parte del mantenimiento obligatorio que se realiza durante el primer año de servicio de los Sistemas de transporte por cable.*

Con el propósito de brindarles a los usuarios del MIO Cable las condiciones de seguridad idóneas para viajar desde y hacia la zona de ladera del suroccidente de la ciudad, del 19 al 21 de febrero se suspenderá su servicio, debido al mantenimiento obligatorio que se realiza durante el primer año de operación de los Sistemas de transporte por cable.

El procedimiento total tiene una duración de cuatro días: un día previo, de preparación de la logística para realizar la actividad y tres de detención de Sistema para desarrollar la intervención, verificación y observación.

De acuerdo con la vicepresidenta de Metro Cali, Sandra Liliana Ángel, los Sistemas aerosuspendidos tienen una elongación natural producto de las características físicas y condiciones técnicas a las que están sometidos. "Dentro de su funcionamiento, el MIO Cable posee un sistema de verificación de elongación ubicado en la estación de retorno, Brisas de Mayo, que muestra progresivamente, a través de una regleta, el nivel de elongación del cable. Al llegar al tope establecido, se realiza el mantenimiento", añadió la funcionaria.

Adicional a esto y con el objetivo de garantizar las mejores condiciones de seguridad para sus usuarios, anualmente al cable del Sistema, se le realiza una prueba magnetoscópica, y de acuerdo a sus condiciones y estado, se toma la determinación de realizar su cambio.

El mantenimiento se desarrolla en tres etapas: La primera consiste en la preparación de los equipos y la herramienta especial para llevar a cabo la intervención. La segunda etapa, que se desarrolla al día siguiente, es el cerramiento en el cual se retiran todas las cabinas del Sistema y se procede a

COMUNICACIONES
TELÉFONO: 660 00 01 EXT. 144
www.metrocali.gov.co / www.mio.com.co

La estrategia planteada desde la Dirección Comercial y Servicio al Cliente está orientada a fortalecer los canales de información , mejorando la experiencia de servicio

PLAN DE MEJORA NSU 2018

DIR. COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

Aspecto de Servicio NSU	Acciones realizadas
Medios de divulgación en general Posicionamiento de servicios del MIO	**Alianzas con Universidades y Entidades Públicas y Privadas** Participación en todas las jornadas de Inducción de las principales Universidades Promocionado el MIO y sus Servicios

5.000
estudiantes impactados

9 Universidades

La estrategia planteada desde la Dirección Comercial y Servicio al Cliente está orientada a fortalecer relacionamiento y promoción de servicios , mejorando la experiencia de servicio

4.000
asistentes carrera 10k luz

PLAN DE MEJORA NSU 2018

DIR. COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

Aspecto de Servicio NSU	Acciones realizadas
Medios de divulgación en general Posicionamiento de servicios del MIO	**Alianzas con Entidades Públicas y Privadas Direct TV**

2.500 empleados en DIRECTV TV_ Febrero 2018

La estrategia planteada desde la Dirección Comercial y Servicio al Cliente está orientada a fortalecer relacionamiento y promoción de servicios , mejorando la experiencia de servicio

PLAN DE MEJORA 2018

DIRECCIÓN DE OPERACIONES	
Aspecto de Servicio NSU	**Acciones realizadas**
Mejorar los aspectos del NSU relacionados con demoras y frecuencias, en el marco de acción de la Dirección de Operaciones	Dist. Paradas TPC Implementación ruta A41C en el sector de Valle Grande- PSO mayo 15 Implementación de la propuesta de ajuste de paradas en la estación Unidad Deportiva.

PLAN DE MEJORA 2018

DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Aspecto de Servicio NSU	Acciones realizadas
Mejorar los aspectos del NSU relacionados con demoras, frecuencias y vehículos , en el marco de acción de la Dirección de Operaciones	Realizar seguimiento a la gestión de la operación por medio de la aplicación de estrategias de regulación- Avance: 100%. Esta actividad se la realiza diariamente en el CCO con el fin de propender por el cumplimiento de los tiempos del plan de servicio de operación por medio de la implementación de contingencia y la aplicación de estrategias de regulación, con el fin de minimizar el tiempo de espera para abordar el servicio.

PLAN DE MEJORA 2018

DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Aspecto de Servicio NSU	Acciones realizadas
Mejorar los aspectos del NSU relacionados con demoras, frecuencias y vehículos , en el marco de acción de la Dirección de Operaciones	. Realizar campañas específicas en el seguimiento en componentes de los vehículos (aire acondicionado, radiadores, alternadores) Avance: 50%. En el mes de marzo se realizó campaña en el COT GIT MASIVO S.A.

PLAN DE MEJORA 2018

DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Aspecto de Servicio NSU	Acciones realizadas
Mejorar los aspectos del NSU relacionados con la confiabilidad de la información brindada por los luminos o pantallas de información al usuario en estaciones y terminales, en el marco de acción de la Dirección de Operaciones	Implementar herramienta informática que cruce la información de diferentes fuentes con la proyectada en las pantallas, para determinar las causales de información erronea. 100% Analizar la información obtenida para identificar las acciones que están generando la información erronéa. 80% entregar informe con propuesta de acciones correctivas necesarias a los distintos actores de la operación, que permitan mejorar la confiabilidad de la información.

DEVOLUCIÓN DINERO POR INTEGRACIÓN VIRTUAL

ANTECEDENTES

- En 2014 se presentó en FIDUMIO solicitó $ **1.948.200** para formalizar las devoluciones por integración fallida a los usuarios (ACTA No. 44 marzo 17 de 2014- aprobada.)
- A la fecha **NO SE HA FORMALIZADO** el mecanismo para trasladar los dineros de un fondo a otro (la propuesta es que pase del fondo de medios de pago al fondo de no usados**) Para esto se deben ajustar los reglamentos de estos fondos previa autorización del comité FIDUMIO**.
- Para los usuarios es transparente (lo reclamos se han devuelto) ese dinero no se ha trasladado.

ACTUALIDAD

- Se han entregado a los usuarios a través de cargas corporativas (previa validación positiva de los reclamos de 2013 a la fecha): **$972.200**
- Están pendientes por entregar de 2013 a la fecha: ***$3.950.400**
- Se actualizó procedimiento con mejoras **pendiente de aprobación** una vez se defina el tema de los fondos

TABLA 1. HISTÓRICO RECLAMOS

AÑO	TOTAL
2013	1.664.500
2014	824.200
2015	1.273.000
2016	712.400
2017	418.500
	$ 4.922.600

- ✓ **SE SOLICITA: AUTORIZAR $6.000.000**

(para devolver todo el dinero y tener para 2018)

- ✓ **AJUSTAR LOS REGLAMENTOS DE ESTOS FONDOS**

*** Se presupuesta $ 1.000.000 para 2018**

metrocali

Cali progresa contigo

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

mio