PLAN DE MEJORAMIENTO NSU/PQRS 2017-2

N°	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO	REQUISITO/NORMA	ACTIVIDADES	FECHA VENCIMIENTO DE LAS ACCIONES	RESPONSABLES
1	Al revisar las QRS de mayor recurrencia recibidas a través del Contact Center durante el 2016 , se estableció que de nueve fueron: La mala atención por parte de funcionarios dentro de las estaciones y operadores y omite parada por parte de los operadores, resultando una disminucion en ambas tipologias respecto a 2015. De igual manera se estableciò que el principal reclamo de los usuarios se tratò de Frecuencia. Convirtiéndose estaas quejas y reclamos en un oportunidad para seguir mejorando.	Amabilidad en buses, estaciones y terminales	Norma ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 8.5.1 mejora continua	Identificar las recurrencias por concesionario y/o entidad y rol o perfil de cara al usuario	Enero de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Estructura propuesta de capacitación en temas de servicio al cliente y/o herramientas asociadas a prestar un mejor servicio. Programa Expertos del servicio.	Febrero de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Elaborar cronograma de actividades de formación y capacitación	Febrero de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Ejecutar cronograma de capacitaciones.	Marzo a noviembre de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Brindar las herramientas diseñadas para mejorar la experiencia del servicio a todo el personal nuevo y en reinducción de cara al usuario(Manual de atención al ciudadano, atención a personas en reitiacion de discapacidad)	Mensual	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Realizar informes detallados con el reclamo frecuencia dirigido a la direccion de operaciones (tipologias, top rutas mayor frecuencia, %e , y analisis)	Mensual	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Ejecutar actividades que conlleven a la reducción de estas recurrencias en conjunto con los COT previo analisis (campañas de sensibilización y mercadeo)	Febrero a diciembre de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Verificar el cumplimiento y la efectividad de las acciones tomadas para dar cumplimientos a la ejecución del plan mejoramiento de QRS de mayor recurrencia.	Noviembre de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Si fuera necesario generar ajustes a las acciones tomadas	Diciembre de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
2	Al validar las conclusiones de La medición del NSU de 2017 en lo relacionado con el Impacto del MIO y su aspecto generación de empleo, se conviene en una oportunidad de mejorar que estará inmersa en la campaña 'El Reto Mío'.	Impacto del MIO en la Ciudad	Norma ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 8.5.1 mejora continua	Estructurar toda la parte comunicacional para integrarla a la campaña 'El Reto Mío'.	Septiembre de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Definir los textos y las piezas gráficas de la campaña 'El Reto Mío'.	Septiembre de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Identificar los canales de comunicación donde se divulgará la campaña.	Septiembre de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Estructurar cronograma de medios y canales de la campaña El Reto Mío.	septiembre de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Poner en ejecución la campaña 'El Reto Mío'.	Diciembre de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Verificar el cumplimiento y la efectividad de las acciones ejecutadas dentro de la campaña 'El Reto Mío'.	Diciembre de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
3	Al revisar los conclusiones de la medición del NSU de noviembre de 2016, relacionado con el pago y la recarga "La percepción de pocos o muy lejanos puntos de recarga" Razón de baja satisfacción. Así como Nivel de congestión en la taquilla de pasajes de las estaciones	Pago y Recarga de Pasajes	Norma ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 8.5.1 mejora continua	Identificar las estaciones y/o Terminales y horarios donde más se presenta congestión en las taquillas (análisis de usos e informes de PQRS). Así como analizar los PDVR de la zona oriente en cuanto a los criterios de posición geográfica, horarios y análisis de ventas.	enero de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Elaborar y presentar informe estadístico al concesionario UTRYT de las estaciones y/o terminales en cuyos horarios se presentan mayor congestión. Así como presentar un informe de PDVR que no presentan servicio en horarios de mayor demanda	Marzo de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Realizar mesa de trabajo con el Concesionario UTRYT para el análisis del informe realizado	abril de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Elaboración plan de trabajo y propuesta de optimización del servicio en la red de ventas interna (distribución agentes POS , BATOO)	mayo de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Verificar el cumplimiento y la efectividad de las acciones tomadas para dar cumplimientos a la ejecución del plan mejoramiento	Agosto de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Si fuera necesario generar ajustes a las acciones tomadas	Septiembre de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
4	** Al revisar los resultados del NSU realizado en mayo de 2017 se evidenció como una debilidad la "Facilidad para encontrar puntos de recarga fuera de las estaciones". Convirtiéndose en una oportunidad de mejora	Pago y Recarga de Pasajes / Información y divulgación	Norma ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 8.5.1 mejora continua	Identificar las estrategias de mayor impacto para socializar los puntos de recarga externos del MIO	julio de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Establecer metodología para las estrategias de socialización definidas	julio de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				ejecutar las estrategias de socialización definidas	Agosto de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Verificar el cumplimiento y la efectividad de las acciones tomadas para dar cumplimientos a la ejecución del plan mejoramiento	Diciembre de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Si fuera necesario generar ajustes a las acciones tomadas	Diciembre de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
5	** Al revisar los resultados del NSU realizado en mayo de 2017 se evidenció como oportunidad de mejora los siguientes aspectos: aviso oportuno de los cambios de ruta, confianza y facilidad para usar la maquina de recarga automática, sistemas de peticiones y conocimiento de las aplicaciones web y móviles con los servicos del MIO	Nivel de Satisfacción de Usuario	Norma ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 8.5.1 mejora continua	Identificar los aspectos de servicios del NSU que generen impacto directo en las oportunidades de mejora relacionadas en la observación	julio de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Definir y estructurar proyecto para el fortalecimiento de los canales de atención al usuario	julio de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Presentar para aprobación el proyecto	julio de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Ejecutar el proyecto de fortalecimiento de los canales de atención al usuario	julio de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Verificar el cumplimiento y la efectividad de las acciones tomadas para dar cumplimientos a la ejecución del plan mejoramiento	Diciembre de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Si fuera necesario generar ajustes a las acciones tomadas	Diciembre de 2017	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
6	Al revisar los resultados del NSU realizado en mayo de 2017 se evidenció como oportunidad de mejora en general aspectos de servicios relacionados con Movilidad	Nivel de Satisfacción de Usuario	Norma ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 8.5.1 mejora continua	Realizar el diseño operacional asociado al fortalecimiento gradual de la oferta de servicios del MIO de acuerdo con las metas del FEIDIC	23 Feb 2017 - 31 Dic 2017	Oficina Planeación de la Operación Dirección de Operaciones
				Fortalecer las conexiones desde la comuna 13, 14 y 21 hacia la Terminal Calipso	15 Feb 2017 - 15 Nov 2017	Oficina Planeación de la Operación Dirección de Operaciones
				Aumentar la Cobertura de MIO en el sector de Suarte 90 y Barrio Taller en la Comuna 2S, Montchel y Llano Verde en la Comuna 15	15 Feb 2017 - 15 Nov 2017	Oficina Planeación de la Operación Dirección de Operaciones
				Realizar el diseño operacional del proyecto "El Oriente es MIO"	20 May 2017 - 1 Ago 2017	Oficina Planeación de la Operación Dirección de Operaciones
				Mejorar las condiciones de seguridad de los usuarios en la Terminal Andrés Sanín mediante la estructuración conceptual del proyecto *"Transferencias seguras"*	1 Jun 2017 - nov 30 2017	Oficina Planeación de la Operación Dirección de Operaciones
				Mitigar el fenómeno de "comite parada" mediante la revisión y formalización de paradas en la plataforma de programación	1 Mar 2017 - 15 Nov 2017	Oficina Planeación de la Operación Dirección de Operaciones
7			Norma ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 8.5.1 mejora continua	Definir los recursos necesarios para realizar la supervisión y control de la operación.	Julio de 2017	Oficina Control de Operación Dirección de Operaciones
				• Cumplir los servicios programados • Identificar con el personal de control de la operación, operadores, Centro de Control del SIUR, movilidad, otras, situaciones que afectan la operación normal del sistema e informar a las entidades competentes para la pronta solución. • Informar por medio de Enlace de Comunicaciones al usuario de la novedad presentada y que afecta la prestación de servicio. • Aplicar las estrategias de regulación necesarias de acuerdo con los manuales, procedimientos e instructivos para la gestión de la operación. • Gestionar de vehículos faltantes • Realiza la gestión de vehículos adicionales.	Julio a Diciembre de 2017	Oficina Control de Operación Dirección de Operaciones
				Realizar seguimiento diario a la gestión de la operación por medio de la Herramienta de medición de impacto en el servicio del SITM-MIO, aplicación de estrategias de regulación y en caso de ser necesario aplicar las mejores necesarias de acuerdo con las necesidades de la operación.	Julio a Diciembre de 2017	Oficina Control de Operación Dirección de Operaciones

SE REQUIERE REFORMULAR EL PLAN: SI _____ NO _____

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN REALIZA EL SEGUIMIENTO	NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO