<b>Ø</b>					REPORTE ACCIÓN CORREC	TIVA Y DE MEJORA			
Proceso / Actividad	/ Tarea: Gestionar el Ser	rvicio / G	estionar	la Operación	1	Fecha de Elaboración del Plan:		Febrero	do 2019
Auditorias Internas Haliazgos de Auditor Revisión por la Direc	ria Externa	Medición Proceso Petición, o Reclan Acc. Pro o Correc	dol Quoja no ventiva		Medición de la Satisfacción del Cliente Producto o Servicio No Conforme Otro:	X			
HALLAZGO	REQUISITO DE LA NORMA	ANALIS CAU LLUVIA DE		CAUSA PRINCIPAL DEL	ACCION / OBJETIVO DEL PLAN	ACTIVIDADES / ACCIONES A IMPLEMENTAR	RECURSOS	PLAZO	RESPONSABLE
		IDEAS	QUE	HALLAZGO		Elaborar plan de trabajo para mojorar los aspectos del NSU relacionados con la prestación del sarvicio en el marco de acción de la Dirección de Operaciones.	a	Febrero de 2019	Oficina Planoación de la Operació Oficina de Control de la Operació Oficina Evaluación de la Operació Dirección de Operaciones
						implementar el proyecto del Plan de Acción de la entidad: Implementar MIO Extendido, el cual contempla la programación de servicios en función de la flota disponible para la operación, de acuerdo con lo definido en el estudio del MIO Extendido.		Diciembre de 2019	Oficina Planoación do la Oporaci Dirección de Operaciones
	Norma ISO 9001: 2015				Mojorar los aspectos del NSU relacionades con la prestación del servicio en el marco de acción de la Dirección de Operaciones, por medio la ejecución de actividades previstas en el Plan de Acción de la entidad de acuerdo con los cronogramas de	Implementar el proyecto del Pian de Acción de la entidad: Control y seguimiento al desampetro de la flota, que a 2019 tiene como meta incrementar a 708 kilómetros la distancia media entre fallas.		Diclembre de 2019	Oficina de Control de la Operación Dirección de Operaciones
	Satisfacción del Ciliente 10,3 mejora continue				recuperación y puesta a punto de la fiota, así como de la incorporación de nuevos vehículos al Sistema, control y seguiniento al desempeño de la flota y mejorar la confiabilidad de la información brindada par usuario por medio de luminos en estaciones y terminales del SITM-MIO.  Incorporación de información brindada par les información brindada por terminales del SITM-MIO.  Incorporación de información de información brindada por medio de los información al usuario en estaciones y terminales del SITM-MIO, que a 2019 tiene como meta incrementar la confiabilidad de la información al un 97%  Verificar el cumplimiento y la efectividad de las acciones temadas por medio de los indicadores y la variación del NSU del segundo període del 2019 en los aspectos inherentes a la Dirocción de Operaciones.	Rota	Olciombro de 2019	Officina Evatuación do la Operaciones	
						las acciones tomadas por medio de los indicadores y la variación del NSU del segundo período del 2019 en los aspectos	os Ioi	Enero do 2020	Oficina Planeación de la Operació Oficine de Centrol de la Operació Oficina Evaluación de la Operació Dirección de Operaciones
	JOHN		<u> </u>		Col MK	implementar acciones de mejora en case de ser necesario.		Enero de 2020	
Profesional Especi NOMBR	aria Claudia Jimónoz Riañ delizado Oficina Pionoación E Y FIRMA DE QUIEN ELA Juliu Fiurmato Lila Frantisca Gomoz Viva decional Oficina Control do E Y FIRMA DE QUIEN ELA	a de la Ope ABORO as la Operaci	<del>-</del>		Carlos Albarto Bocorra Ci Jofo de Oficina Planeación de la NOMBRE YEMMA DEL RESPONSABL Luis Felipo Carcía Ala Jafo de Oficina de Control de la O NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABL	Operación E PEL PROCESO		Duel	)

Folipa drib Rublano
Joto do Oficina do Evaluación do la Oporación
NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO

Valentina Cortes Grandia

Valentina Cortes

Contratista Profesional Oficina Evaluación de la Operación

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN ELABORO

MA-2-P-01-F-01 Vorsión: 4.0 Fecha: 30-04-2018

NOMBRE Y FIRMA DEL LEGE DE CONTROL INTERNO



## SEGUIMIENTO A PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA INSU -QRS 2019

Proceso / Actividad / Tarea:						
N°	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO	ACCION A IMPLEMENTAR (OBJETIVO DEL PLAN)	ACTIVIDADES	FECHA VENCIMIENTO DE LAS ACCIONES	RESPONSABLES
de re PQF ; mu 1 111 ser marg la l	Al revisar el informe de la medición del NSU de noviembre de 2018 relacionado con la atención de PQRS fue calificada como deficiente ; (aunque cabe anotar que la muestra para este item fue solo de 110 personas, lo que la hace muy sensible a los picos y hace que el margen de error para dicha pregunta la haga poco confiable ) presenta una oportunidad de mejora en cuanto a los tiempos de respuesta y la efectividad de las respuestas.	Atención PQRS	La ley 1755 de 2015, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo. Norma ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 8.5.1 mejora continua	Identificar las QRS en proceso y los grupos responsables de las respuestas de las mismas	Quincenal	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Realizar mesas de trabajo con responsables de dar respuesta a las QRS en proceso	Mensual	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Establecer compromisos y plan de trabajo para dar respuesta a todos los QRS en proceso, con cada uno de los grupos responsables	Mensual	Dirección Comerciat y Servicio al Ctiente
				Actualizar respuestas tipo (preguntas de mayor ocurrencia) periodicamente acordes a la realidad y a las expectativas y necesidades de los usuarios	Semestral	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 para QRS	Semestral	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Si fuera necesario generar ajustes a las acciones tomadas	Diciembre de 2019	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
2	Al revisar las QRS de mayor recurrencia recibidas a través del Contact Center durante el 2018 asociadas al proceso gestión comercial y servicio al cliente, se estableció que fueron: La mala atención por parte de funcionarios dentro de las estaciones y operadores y omite parada por parte de los operadores. Convirtiéndose en un oportunidad de mejora.	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 2019	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Realizar propuesta de capacitación en temas de servicio al cliente y/o herramientas asociadas a prestar un mejor servicio	Febrero de 2019	Dirección Comercial y Servicio at Cliente
				Elaborar plan de trabajo de actividades de formación y capacitación	Febrero de 2019	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Ejecutar cronograma de capacitaciones.	Marzo a noviembre de 2019	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)	Enero a diciembre de 2019	Dirección Comercial y Servicio at 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 2019	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Si fuera necesario generar ajustes a las acciones tomadas	Diciembre de 2019	Dirección Comercial y Servicio at Cliente

	Al revisar las conclusiones de la			Identificar las estaciones y/o Terminales y horarios donde más se presenta congestión en las taquiltas (análisis de usos e informes de PQRS). Así como analizar los PEVR en cuanto a los criterios de posición geográfica, horarios y análisis de ventas.	Mayo de 2019	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
2018, relacionado con el pag recarga se evidención u oportunidad de mejora con e de congestión en la taquill pasajes de las estaciones c 46,8%	medición del NSU de diciembre de 2018, relacionado con el pago y la recarga se evidención una oportunidad de mejora con el Nivel de congestión en la taquilla de pasajes de las estaciones con un 46,8%	Pago y	Norma ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 8.5.1 mejora continua	Elaborar analisis de la red de recarga en cuanto a transacciones por tiempos para fortalecer el servicio.	marzo de 2019	Dirección Comercial y Servicio al Cllente
3	3	Recarga de Pasajes		Realizar mesa de trabajo con el Concesionario UTRYT para el análisis del informe realizado	marzo de 2019	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Elaboración propuesta para la prestación del servicio de la red externa y propuestas de mejoramiento de equipos de autoatención	mayo de 2019	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 2019	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Si fuera necesario generar ajustes a las acciones tomadas	noviembre de 2019	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Estructuración campaña de posicionamiento del sistema	enero de 2019	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
		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	Realizar cronograma de campaña	mnarzo de 2019	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
	Al validar las conclusiones de La medición del NSU de Diciembre de			Implementar campaña de posicionamiento de acuerdo a temáticas definidas teniendo en cuenta el NSU y el cronograma propuesto	cronograma	Dirección Comercial y Servicio at Cliente
	2018 relacionado con el aspecto de servicio "IMPACTO DEL el MIO" se percibe como una oportunidad de			Realizar programa de posicionamiento con el fin de dar a conocer los temas positivos del sistema - Al Día con el MIO.	Mensual	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
4	mejoramiento continuar comunicando aspectos como: el civismo que le aportado el MIO a la ciudad, el embellecimiento, los servicios nuevos del MIO, los beneficios al medio ambiente, entre otros.			Realización de boletines informando los temas relacionados con cultura, civismo, mejoramiento calidad de vida.	quincenal	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Si fuera necesario generar ajustes a las acciones tomadas	Diciembre de 2019	Dirección Comercial y Servicio al Cliente

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN REALIZA EL SEGUIMIENTO

SE REQUIERE REFORMULAR EL PLAN: SI

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO