REPORTE ACCIÓN CORRECTIVA Y DE MEJORA

Proceso / Actividad / Tarea: Subproceso Gestionar Servicio al Cliente	Fecha de Elaboración del Plan:	oct-20

FUENTE (ORIGEN):

Auditorias Internas		**Medición del Proceso**		**Medición de la Satisfacción del Cliente**	
Hallazgos de Auditoria Externa	x	**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	Al revisar el informe de la medición del NSU de 2019-2 relacionado con la atención de PQRS fue calificada como insuficiente con un 45%; (aunque cabe anotar que la muestra para este ítem fue solo de 102 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. Cabe resaltar que con la medición NSU PQR en algunos segmentos del Usuario se mejoró por primera vez, como en estrato medio, zona sur y segmento de edad entre 36 a 45.	La ley 1755 de 2015, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo. Norma ISO 9001: 2015, numeral 9.2, Satisfacción del Cliente,10.1 generalidades	x	n/a	n/a	Percepción de insatisfaccion de la respuestas de las PQRS	Aumentar los indicadores de satisfacción del usuario NSU, con relación a la atención de PQRS	Debido a que el plan de mejoramiento se suscribe en octubre de 2020, es necesario incluir las actividades que se ejecutaron en los meses anteriores a la suscripción, para demostrar que se ejecutaron y que se tiene evidencia de la misma	N/A	N/A	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Identificar las QRS en proceso y los grupos responsables de las respuestas de las mismas	Recurso humano	Quincenal	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Realizar mesas de trabajo con responsables de dar respuesta a las QRS en proceso	Plataforma tecnológica, correo, actas.	Eventual (Entre octubre 2020 y diciembre 2020)	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	Plataforma tecnológica, correo, actas.	Eventual (Entre octubre 2020 y diciembre 2020)	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Actualizar respuestas tipo (preguntas de mayor ocurrencia) periodicamente acordes a la realidad y a las expectativas y necesidades de los usuarios	Recurso humano	Eventual (Entre octubre 2020 y diciembre 2020)	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	Recursos humanos, Herramienta de Monitoreo, correos.	Diciembre 2020	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Si fuera necesario generar ajustes a las acciones tomadas	Actas, correos electrónicos	Diciembre 2020	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
2	Al revisar las QRS de mayor recurrencia recibidas a través del Contact Center durante 2019-2 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 una oportunidad de mejora.	Norma ISO 9001: 2015, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 9.2 mejora continua, 10.1 generalidades	x	n/a	n/a	Percepción de insatisfaccion de la Amabilidad en buses, estaciones y terminales	Aumentar los indicadores de satisfacción del usuario NSU, con relación a la atención de QRS	Identificar las recurrencias por concesionario y/o entidad y rol o perfil de cara al usuario	Recursos humanos, Informes de tipología recurrente	octubre - diciembre 2020	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	Recurso humano	octubre - diciembre 2020	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Elaborar plan de trabajo de actividades de formación y capacitación	Recurso humano	octubre - diciembre 2020	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Ejecutar lista de capacitaciones.	Recurso humano	octubre a Diciembre 2020	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)	Recurso humano	Eventual	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.	recurso humano correos electrónicos	Diciembre 2020	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Si fuera necesario generar ajustes a las acciones tomadas	Actas y correos electrónicos.	Diciembre 2020	Dirección Comercial y Servicio al Cliente

3	Al revisar las conclusiones de la medición del NSU 2019-2, 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 48.3%	Norma ISO 9001: 2015, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 9.2 mejora continua, 10.1 generalidades	x	n/a	n/a	Percepción de insatisfaccion medición de Pago y Recarga de pasajes	Aumentar los indicadores de satisfacción del usuario NSU, con relación a la congestión de taquillas en pasajes	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 PEVR en cuanto a los criterios de posición geográfica, horarios y análisis de ventas.	Recurso Humano, plataforma técnologica del SIUR	Mensual	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Elaborar analisis de la red de recarga en cuanto a transacciones por tiempos para fortalecer el servicio.	Recurso Humano, plataforma técnologica del SIUR	Bimestral	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Realizar mesa de trabajo con el Concesionario UTRYT para el análisis del informe realizado	Recurso Humano, plataforma tecnologica.	Bimestral	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Elaboración propuesta para revisar y validar el modelo operativo de recaudo	Recurso Humano, plataforma tecnologica.	octubre - diciembre 2020	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	Recurso Humano, plataforma tecnologica.	octubre - diciembre 2020	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Si fuera necesario generar ajustes a las acciones tomadas	Recurso Humano, plataforma tecnologica.	diciembre 2020	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
4	Al validar las conclusiones de la medición del NSU 2019-2 relacionado con el aspecto de servicio "IMPACTO DEL el MIO" se percibe como una oportunidad de 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.	Norma ISO 9001: 2015, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 9.2 mejora continua, 10.1 generalidades	x	n/a	n/a	Fortalecimiento del Impacto del MIO en la ciudad	Aumentar la divulgación y/o comunicación de las campañas de posicionamiento del MIO	Estructuración campaña de posicionamiento del sistema	Recurso Humano, plataforma tecnologica, Informes de PQRS	octubre - diciembre 2020	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Realizar lista de actividades campaña	Recurso Humano, plataforma tecnologica.	octubre - diciembre 2020	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Implementar campaña de posicionamiento de acuerdo a temáticas definidas teniendo en cuenta el NSU y el cronograma propuesto.	Recurso Humano, financiero, plataforma tecnologica.	octubre - diciembre 2020	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Si fuera necesario generar ajustes a las acciones tomadas	Actas y correos electrónicos.	Diciembre 2020	Dirección Comercial y Servicio al Cliente

ORIGINAL FIRMADO ELABORÓ - VICTOR LEÓN GÓMEZ- JEFE SERVICIO AL CLIENTE Y MERCADEO	**ORIGINAL FIRMADO** RESPONSABLE DEL PROCESO VICTOR LEÓN GÓMEZ- JEFE SERVICIO AL CLIENTE Y MERCADEO	**ORIGINAL FIRMADO** YAMILETH ARANGO JEFE DE CONTROL INTERNO