REPORTE ACCIÓN CORRECTIVA Y DE MEJORA

Proceso / Actividad / Tarea: Subproceso Gestionar Servicio al Cliente | Fecha de Elaboración del Plan: feb-21

FUENTE (ORIGEN):

Auditorias Internas	☐	**Medición del Proceso**	☐	**Medición de la Satisfacción del Cliente**	X
Hallazgos de Auditoria 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 EL NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA OPERACIÓN DEL SITM-MIO?** Frecuencia de los buses en relacion con la demanda de usuarios **Nivel de Satisfacción 13%** La cantidad de buses disponibles en el SITM-MIO de acuerdo con las condiciones que hoy se presentan. **Nivel de Satisfacción 15%** Frecuencia de los buses en horario nocturno (despueés de las 7:00 pm) **Nivel de Satisfacción 19%** Frecuencia de los buses los fines de semana . **Nivel de Satisfacción 10%** La cobertura del SITM - MIO en la ciudad **Nivel de Satisfacción 45%** Horario de Servicio del SITM-MIO **Nivel de Satisfacción 49%**	Norma Iso 9001: 2015 , numeral 9.1.2, Satisfacción del Cliente, 9.1.3 Análisis y Evaluación 10.1 generalidades	X			Los usuarios presentan quejas por la frecuencia del servicio, por la deficiencia en la cantidad de buses, por la cobertura del SITM - MIO, por el horario de servicio del MIO, por el estado de los aires acodicionados y por el nivel de ocupación de los buses	Mejorar los aspectos del NSU relacionados cantidad de buses, la frecuencia, cobertura, horario del servicio, mediante la realización e implementación del estudio de reordenamiento de rutas del SITM-MIO, en el marco de acción de la Dirección de Operaciones	Realizar la modelación de los escenarios formulados	Reporte de resultados dado por el modelo M	Marzo de 2021	Dirección de Operaciones
								Realizar el análisis de resultados y selección del escenario a implementar	Informe de análisis de resultados	Marzo de 2021	Dirección de Operaciones
								Realizar el diseño operacional del escenario seleccionado	Diseño operacional	Abril de 2021	Dirección de Operaciones
								Realizar la formulación del plan de implementación gradual	Plan de implementación	Abril de 2021	Dirección de Operaciones
								Elaborar el informe final	Informe final	Abril de 2021	Dirección de Operaciones
								Socializar el plan de Reestructuracion del MIO	Listado de asistencia	Mayo de 2021	Dirección de Operaciones
								Realizar la planeación e implementación del PSO de la Etapa 1 del estudio, asociada al Ingreso de la Terminal Simón Bolívar	PSO - Terminal Simón Bolívar	Agosto de 2021	Dirección de Operaciones
								Realizar la planeación e implementación del PSO de la Etapa 2 del estudio, asociada al Ingreso Terminal Aguablanca	PSO - Terminal Aguablanca	Noviembre de 2021	Dirección de Operaciones
								Realizar el análisis periodico del comportamiento de la demanda en función de la reactivación económica y las medidas adoptadas por el Distrito Especial y teniendo en cuenta los recursos financieros disponibles	Reporte de ajuste de oferta	Diciembre de 2021	Dirección de Operaciones
2	**¿CUÁL ES EL NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LOS CONDUCTORES Y VEHÍCULOS DEL SITM-MIO HOY DIA?** Estado actual y mantenimiento de los aires acondicionados de los buses del SITM-MIO. **Nivel de Satisfacción 25%** Nivel de ocupación de los buses. **Nivel de Satisfacción 14%**	Norma Iso 9001: 2015 , numeral 9.1.2, Satisfacción del Cliente, 9.1.3 Análisis y Evaluación 10.1 generalidades	X			Los usuarios presentan quejas por el estado de los aires acondicionados	Realizar campañas específicas en el seguimiento de los componentes de aire acondicionado de los vehiculos	Solicitar a los COT, el fortalecimiento de las campañas del componente del aire acondicionado de los vehículos del SITM-MIO	Oficio	Agosto de 2021	Dirección de Operaciones
						Los usuarios presentan quejas por el nivel de ocupación de los buses	Realizar acciones operativas por medio de la implementación de controles en vía y en el CCO, que contribuyan a mejorar las condiciones de ocupación de los buses del SITM-MIO	Realizar supervisión con el personal de campo a la ocupación de los vehículos.	Exportes de protocolo	Diciembre de 2021	Dirección de Operaciones
								Fortalecer las campañas con los operadores para que reporten el estado de la ocupación de los buses, con el fin de reforzar el servicio en las zonas donde se requiera desde el CCO.	Exportes de protocolo	Diciembre de 2021	Dirección de Operaciones
								Verificar el cumplimiento y la efectividad de las acciones tomadas para mejorar los resultados del nivel de satisfacción de los usuario (NSU) 2020, relacionados a los aspectos inherentes a la Dirección de Operaciones	Seguimiento a las acciones	Diciembre de 2021	Dirección de Operaciones
								Implementar acciones de mejora en caso de ser necesario.	Reporte de acción correctiva y de mejora	Diciembre de 2021	Dirección de Operaciones
3	**¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LOS VEHÍCULOS Y CONDUCTORES DEL SITM-MIO HOY DIA?** El respeto por los lugares para dejar y recoger a los usuarios. **Nivel de Satisfacción 83%** Amabilidad y servicio de los conductores de los buses del SITM-MIO. **Nivel de Satisfacción 78%**	Norma Iso 9001: 2015 , numeral 9.1.2, Satisfacción del Cliente, 9.1.3 Análisis y Evaluación 10.1 generalidades	x			Los usuarios presentan quejas por omite parada. Los usuarios presentan quejas por mala atención por parte de los operadores del SITM MIO y la falta de cultura de parte de los ciudadanos	Identificar, analizar y mejorar los aspectos recurrentes con los COTS que afectan directamente la omisión de parada de operadores del SITM-MIO. Mejorar la percepción de amabilidad de los conductores de los buses del SITM-MIO.	Identificar las recurrencias por concesionario y/o entidad y rol o perfil de cara al usuario	Informe Tipología Recurrente	Mensual	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	Cronograma de capacitaciones	Marzo de 2021	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Elaborar plan de trabajo de actividades de formación y capacitación	Actas	Marzo de 2021	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Ejecutar cronograma de capacitaciones.	Listado de asistencia	Marzo a noviembre de 2021	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Ejecutar actividades que conlleven a la reducción de estas recurrencias en conjunto con los COT previo analisis (Jornadas sensibilización del uso adecuado de próxima parada)	Audios en buses, piezas en redes sociales, Luminos en estaciones y cápsulas informativas	Enero a diciembre de 2021	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 los reclamos por omite parada, queja la mala atención y amabilidad de los operadores	Informe Tipología Recurrente videos piezas gráficas	Noviembre de 2021	Dirección Comercial y Servicio al Cliente

4	**¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL SITM-MIO HOY DIA?** Señalización y avisos dentro de las estaciones y terminales. **Nivel de Satisfacción 68%** Claridad de los mapas ubicados en las estaciones y terminales del SIT-MIO. **Nivel de Satisfacción 60%**	Norma Iso 9001: 2015 , numeral 9.1.2, Satisfacción del Cliente, 9.1.3 Análisis y Evaluación 10.1 generalidades	x			La información de mapas y señaletica pasa desapercibida o no es fácil de entender	Mejorar la percepción de la información de la señaletica, avisos y mapas en las estaciones y terminales del SITM MIO	Inventario de estaciones que requieren mayor señaletica de información.	Formato de novedades de señaletica por estación	mayo a diciembre de 2021	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Mesas de trabajo para actualización de señaletica en estaciones y terminales del SITM MIO	Mesas de trabajo, comités de Mercadeo	mayo a diciembre de 2021	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Actualización actividades de señaletica informativa	Piezas gráficas, mapas, ruteros, afiches.	mayo a diciembre de 2021	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Verificar el cumplimiento y la efectividad de las acciones tomadas para dar cumplimientos a la ejecución del plan de actualización de señaletica	Informes	mayo a diciembre de 2021	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
5	**¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LAS TERMINALES / ESTACIONES / PARADEROS DEL SITM-MIO?** La seguridad al interior de las estaciones y terminales del SITM-MIO. **Nivel de Satisfacción 21%**	Norma Iso 9001: 2015 , numeral 9.1.2, Satisfacción del Cliente, 9.1.3 Análisis y Evaluación 10.1 generalidades	X			Altos índices de novedades asociadas a inseguridad al interior de las estaciones y terminales del SITM-MIO	Articularse con entidades interadministrativas para tener mayor cobertura y mejorar la seguridad al interior de las estaciones y terminales del SITM MIO	Informes de novedades de seguridad en estaciones y buses del SITM MIO.	Base de datos de novedades de seguridad	mayo a diciembre de 2021	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Analisis de novedades de seguridad en estaciones y buses del SITM MIO.	Informes de seguridad y novedades- bases datos	mayo a diciembre de 2021	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Mesas de trabajo de seguridad articulado con la Secretaría de Seguridad y Justica, la PONAL y Metro Cali S.A.	Mesas de trabajo	mayo a diciembre de 2021	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Reuniones mensuales del comité interadministrativo entre MetroCali S.A., la Secretaría de Seguridad y Justicia y la PONAL.	Listado de asistencia	mayo a diciembre de 2021	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Verificar el cumplimiento y la efectividad de las acciones de seguridad tomadas para dar cumplimientos a la ejecución del plan De seguridad al interior de estaciones y terminales del SITM-MIO	Actas	mayo a diciembre de 2021	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
6	**¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LAS TERMINALES / ESTACIONES / PARADEROS DEL SITM-MIO?** El Estado y Mantenimiento de la Infraestructura de Terminales, Estaciones y paraderos. **Nivel de Satisfacción 61%**	Norma Iso 9001: 2015 , numeral 9.1.2, Satisfacción del Cliente, 9.1.3 Análisis y Evaluación 10.1 generalidades	X			En la vigencia 2020 no se contaron con los recursos necesarios para ejecutar el Plan Anual de Mantenimiento proyectado	Realizar el mantenimiento de los componentes de la infraestructura del SITM a cargo de Metro Cali S.A.	Recopilación de información para inventario y diagnostico	Humano	Febrero 2021-marzo 2021	Dirección de Infraestructura
								Elaboración Plan Anual de Mantenimiento 2021	Humano	Marzo 2021- Abril 2021	Dirección de Infraestructura
								Solicitud de Presupuesto para la ejecución del Plan anual de mantenimiento 2021	Formato de solicitud de CDP	Abril 2021 -Mayo 2021	Dirección de Infraestructura
								De acuerdo con la disponibilidad de recursos elaboración de los documentos técnicos para dar inicio al proceso de selección objetiva para la contratación del mantenimiento de la Infraestructura del SITM - envío a la Oficina de Contratación.	Humano	Mayo 2021 -Junio 2021	Dirección de Infraestructura
								Una vez adjudicado el contrato de mantenimiento de la infraestructura del SITM, se realizará la supervisión a la ejecución y cumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista	Informes de Supervision	Junio 2021 - Diciembre 2021	Dirección de Infraestructura
7	**¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LAS TERMINALES / ESTACIONES / PARADEROS DEL SITM-MIO?** Iluminación en los paraderos **Nivel de Satisfacción 40%**	Norma Iso 9001: 2015 , numeral 9.1.2, Satisfacción del Cliente, 9.1.3 Análisis y Evaluación 10.1 generalidades	X			El mantenimiento de la Red de alumbrado público de la Ciudad de Cali se encuentra a cargo de la Empresa MEGAPROYECTOS S.A.S	Realizar en tiempo oportuno el traslado por competencia funcional de todas los OTRS relacionados con la Red de Alumbrado Público.	Una vez sea recepcionado una solicitud relativa a la Red de Alumbrado Público se realizara el traslado por competencia funcional a la Empresa MEGAPROYECTOS S.A.S.	Oficio	Junio 2021 - Diciembre 2021	Dirección de Infraestructura

ELABORÓ **ORIGINAL FIRMADO**

VICTOR LEÓN GÓMEZ ESTUPIÑAN Jefe oficina Servicio al Cliente y Mercadeo
OSCAR MORÁN PROFESIONAL Contratista prof Dirección Comercial y Servicio al Cliente
LAURA MARÍN PROFESIONAL Contratista Prof Dirección Comercial y Servicio al Cliente
CARLOS ALBERTO BECERRA - Jefe de la oficina de Planeción de la Operación
FELIPE GARCÍA ALADIN - Jefe de la oficina de Control de la Operación
MIGUEL ADRIAN SALINAS - Jefe de la oficina de Evaluación de la Operación
ADRIANA XIMENA BARON CARRILLO - Contratista Prof Especializada
VANESSA SILVA Contratista Dirección Infraestructura

ORIGINAL FIRMADO

MARÍA JOSÉ CARDONA CASTELBLANCO
DIRECTORA COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

GLORIA PATRICIA GUTIERREZ
DIRECTORA DE INFRAESTRUCTURA

LUIS FELIPE GARCÍA ALADÍN
DIRECTOR DE OPERACIONES

ORIGINAL FIRMADO

YAMILETH ARANGO
JEFE DE CONTROL INTERNO