



REPORTE ACCIÓN CORRECTIVA Y DE MEJORA

Proceso / Actividad / Tarea: Subproceso Gestionar Servicio al Cliente

Fecha de Elaboración del Plan:

mar-22

FUENTE (ORIGEN): Auditorías Internas <input type="checkbox"/> Hallazgos de Auditoría Externa <input type="checkbox"/> Revisión por la Dirección <input type="checkbox"/>		Medición del Proceso <input type="checkbox"/> Petición, Queja o Reclamo <input type="checkbox"/> Seguimiento a los riesgos <input type="checkbox"/>		Medición de la Satisfacción del Cliente Producto o Servicio No Conforme <input type="checkbox"/> Otro: _____		[X] _____ _____	
--	--	--	--	---	--	-----------------------	--

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 SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA IMAGEN DEL MIO EN CUANTO AL MEJORAMIENTO DEL ESPACIO PÚBLICO Y EMBELLECIMIENTO DE LA CIUDAD? Nivel de satisfacción 62%	Norma ISO 9001: 2015, numeral 9.1.2, Satisfacción del Cliente, 9.1.3 Análisis y Evaluación 10.1 generalidades	x			Baja percepción de la imagen del MIO en la ciudad	Incrementar la imagen del mio en cuanto al mejoramiento y embellecimiento de la Entidad, impacto del MIO en la ciudad	Mesas de trabajo para formulación de estrategias de campaña	Actas y correos electrónicos	Diciembre de 2022	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Activaciones de marca	boletines de prensa audios, luminos, piezas gráficas	Diciembre de 2022	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Alianzas privadas y públicas	Convenios y actas	Diciembre de 2022	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Despliegue de productos de la campaña	Boletines de prensa audios, luminos, piezas gráficas	Diciembre de 2022	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Seguimiento a la campaña	Actas y reportes	Diciembre de 2022	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
2	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la comunicación e información suministrada por el SITM-MIO hoy día? Señalización y avisos dentro de las estaciones y terminales. Nivel de satisfacción 65,33% Claridad de los mapas ubicados en las estaciones y terminales del SIT-MIO. Nivel de satisfacción 65,12 %	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 señalética pasa desapercibida o no es fácil de entender	Mejorar la percepción de la información de la señalética, avisos y mapas en las estaciones y terminales del SITM MIO	Inventario de estaciones que requieren mayor señalética de información.	Formato de novedades de señaléticas por estación	mayo a diciembre de 2022	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Mesas de trabajo para actualización de señalética en estaciones y terminales del SITM MIO	Mesas de trabajo, comités de mercadeo	mayo a diciembre de 2022	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Actualización actividades de señalética informativa	Piezas gráficas, mapas, ruteros, alfiles.	mayo a diciembre de 2022	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Verificar el cumplimiento y la efectividad de las acciones tomadas para dar cumplimiento a la ejecución del plan de actualización de señalética	Informes	mayo a diciembre de 2022	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
3	¿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 20%	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 2022	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Análisis de novedades de seguridad en estaciones y buses del SITM MIO+I19:140.	Informes de seguridad y novedades- bases datos	mayo a diciembre de 2022	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Mesas de trabajo de seguridad articulada con la Secretaría de Seguridad y Justicia, la PONAL y Metro Cali S.A.	Mesas de trabajo	mayo a diciembre de 2022	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Reuniones mensuales del comité interadministrativo entre Metro Cali S.A., la Secretaría de Seguridad y Justicia y la PONAL.	Listado de asistencia	mayo a diciembre de 2022	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
								Verificar el cumplimiento y la efectividad de las acciones de seguridad tomadas para dar cumplimiento a la ejecución del plan de seguridad al interior de estaciones y terminales del SITM-MIO	Actas	mayo a diciembre de 2022	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
4	¿Cuál es su nivel de satisfacción con las Terminales/ Estaciones/ paraderos del SITM-MIO? La congestión de las Terminales / estaciones / Paraderos en hora pico. Nivel de satisfacción:5%	Norma ISO 9001: 2015, numeral 9.1.2, Satisfacción del Cliente, 9.1.3 Análisis y Evaluación 10,1 Generalidades.	x			Baja satisfacción de la comunidad por congestión.	o Plan de redistribución de las paradas de las estaciones del SITM-MIO. o Puesta en servicio del total de los vagones de las estaciones y las terminales del SITM-MIO, incluyendo la habilitación de los accesos peatonales	Puesta en servicio de la estación San pascual, Villacolombia, Manzana del Saber y Popular	Carta a interesados documento PSO	febrero 28 del 2022	Dirección de Operaciones
								Puesta en servicio de las estaciones: Meléndez, Univalle, San Bosco y Conquistadores	Carta a interesados documento PSO	Abril 18 del 2022	Dirección de Operaciones
								Puesta en servicio de las estaciones: Belalcázar, Chiminangos, 7 de Agosto, Nuevo Latir, El Trébol, Bultrera, Terminal Calipso y Terminal Paso del Comercio	carta a interesados documento PSO	Abril 28 del 2022	Dirección de Operaciones
								Puesta en servicio de la Estación Santa Rosa	carta a interesado - envió correo	Agosto 1 del 2022	Dirección de Operaciones
								Puesta en servicio de la Terminal Agua Blanca	Análisis de recorridos, análisis de cantidad de flota carta a interesados documentos PSO	Agosto 1 del 2022	Dirección de Operaciones
								Redistribución paradas: análisis de capacidades por plataforma cantidad de vehículos en la hora más cargada :		Agosto 1 del 2022	Dirección de Operaciones
								1. Estaciones: Ermita-Plaza Caycedo, San Pedro, Petecuy	Archivo uso de estaciones ajuste de red en el geoportal Envío por correo de la carta a interesados	Mayo 30 del 2022	Dirección de Operaciones
								2. Estaciones: San Bosco, Torre de Cali y Centro y Santa Rosa	Archivo uso de estaciones Ajuste de red en el geoportal Envío por correo de la carta a interesados	Agosto 1 del 2022	Dirección de Operaciones
								3. Estaciones: Fray Damián y Sucre	Archivo uso de estaciones Ajuste de red en el geoportal Envío por correo de la carta a interesados	Diciembre del 2022	Dirección de Operaciones
								Análisis de las demás estaciones para validar la capacidad en cada plataforma	Archivo de estaciones	Julio del 2022	Dirección de Operaciones

5	<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a los vehículos y conductores del SITM-MIO? El estado actual de los buses acondicionados de los buses del MIO Nivel de satisfacción :29%</p> <p>Aseo y limpieza de los vehículos del SITM-MIO Nivel de satisfacción :65,78%</p> <p>Nivel de ocupación de los buses del SITM-MIO (teniendo en cuenta la emergencia sanitaria): Nivel de satisfacción: 10%</p>	<p>Norma ISO 9001: 2015, numeral 9,1,2, Satisfacción del Cliente, 9,1,3 Análisis y Evaluación 10.1 Generalidades.</p>	<p>X</p>		<p>Quejas de usuarios por mal estado de los vehículos, en cuanto a limpieza y estado de buses acondicionados.</p>	<p>Implementación del procedimiento de seguimiento al desempeño de la flota (indicador de tasa de falla mecánica TMF, (procedimiento GO-2P-08). Ampliar las acciones operativas que actualmente se realizan en el despacho de flota al inicio de la operación. (Se sugiere que la medición de este indicador se realice en las primeras horas de la mañana o separar el indicador con respecto según la hora del día en que se mida; de ser posible retroalimentar con las zonas donde este indicador tenga los valores más bajos de satisfacción).</p>	<p>Identificar las salidas de operación por fallas mecánicas , enviar a los concesionarios de operación esta información para que ellos presenten el planes correctivos y el certificado de los vehículos una vez ya estén en óptimas condiciones para operar</p> <p>Envío de oficio a los concesionarios, concientizando la importancia del buen aseo en los vehículos, para mejorar la satisfacción de los usuarios Ampliar el número de vehículos a inspeccionar.</p> <p>Fortalecer la supervisión que se le realiza al mantenimiento de los buses.</p>	<p>Mediciones periódica por quincena</p> <p>Oficio ampliación del personal</p> <p>Oficio ampliación del personal</p>	<p>1 quincena de febrero 2022</p> <p>Abril - diciembre del 2022</p> <p>Abril - diciembre del 2022</p>	<p>Dirección de Operaciones</p>
6	<p>¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la operación del SITM-MIO hoy día? Las frecuencias de los buses en relación a la demanda de usuarios. Nivel de satisfacción:8,22%</p> <p>Cantidad de buses disponibles en el SITM-MIO de acuerdo con las condiciones que hoy se presenta. Nivel de satisfacción:14,89%</p> <p>Frecuencia de los buses fines de semana. Nivel de satisfacción:20,67%</p> <p>El horario actual de funcionamiento del SITM-MIO (el horario actual de 5:00 a.m. a 9:30 p.m. de lunes a sábados, los domingos y festivos de 6:00 a.m. a 8:00 p.m. Nivel de satisfacción:50,22%</p> <p>Cobertura del SITM-MIO en la ciudad (indicando que algunas rutas no están activas por situaciones de orden público). Nivel de Satisfacción:44,44%</p>	<p>Norma ISO 9001: 2015, numeral 9,1,2, Satisfacción del Cliente, 9,1,3 Análisis y Evaluación 10.1 Generalidades.</p>	<p>X</p>		<p>Percepción de tiempos perdidos en el viaje.</p>	<p>Implementación de plan base y refuerzo.</p> <p>Incremento gradual de flota</p> <p>Fortalecimiento de los principales servicios con mayor demanda los días de fin de semana</p> <p>Extensión de horario del SITM-MIO, de 5:00 a.m. a 11:00 p.m. de lunes a sábado, los domingos de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.</p> <p>Ingreso de rutas al Sur en la zona de expansión de Cali. A13C, A17F,</p> <p>Puesta en servicio de las estaciones de la Troncal Oriental</p>	<p>Archivo de oferta plan base y archivo de oferta de plan refuerzo - Carta a interesados Documento PSO</p> <p>Seguimiento de control de flota Archivo de Oferta, carta a interesados</p> <p>Análisis de demanda -matrices de días domingos y festivos Estudios de campo. Plan de servicio operacional específico para los días de fin de semana</p> <p>Archivo de oferta, Carta a interesados</p> <p>Solicitudes de la comunidad sector de ciudad de Meléndez y el sector de cachiapy al sur</p> <p>Fortalecimiento de oferta de los servicios que transitan por la Autopista Oriental. Ajuste de recorrido para mejorar la conectividad en la autopista Orieta</p>	<p>Oficio - documento PSO</p> <p>Oficio - documento PSO</p> <p>Matrices, carta a interesado documento PSO</p> <p>Documento PSO</p> <p>Solicitudes de comunidad</p> <p>Infraestructura</p>	<p>30 de mayo del 2022</p> <p>Enero - agosto 2022</p> <p>Diciembre del 2022.</p> <p>Febrero - marzo del 2022</p> <p>Febrero del 2022</p> <p>Agosto - diciembre del 2022</p>	<p>Dirección de Operaciones</p>
7	<p>Revisión Capítulo 1 ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LAS TERMINALES / ESTACIONES / PARADEROS DEL SITM-MIO.?</p> <p>El estado y mantenimiento actual teniendo en cuenta los hechos vandálicos desde el 28 de abril de la Infraestructura de terminales/ estaciones/ paraderos Nivel de satisfacción 40.67%</p> <p>Nivel de Satisfacción con la recuperación de la Infraestructura de las Estaciones y Terminales que fueron afectadas por los sucesos del Paro Nacional del 28 de abril 2021 Nivel de satisfacción 2.22%</p>	<p>Norma ISO 9001: 2015, numeral 9.2, Satisfacción del Cliente, 10.1 generalidades</p>	<p>X</p>		<p>Como consecuencia de los actos de vandalismo y afectación del orden público, ocurridos durante el transcurso del Paro Nacional el cual dio inicio el 28 de abril del año en curso, situación sin precedentes, en la cual un gran porcentaje de la Infraestructura del Sistema Integrado de Transporte Masivo – MIO se ha visto gravemente afectada</p>	<p>Realizar y ejecutar el Plan de Mantenimiento y Plan de Recuperación de la Infraestructura del SITM-MIO</p>	<p>Realizar los inventarios del estado de la infraestructura</p> <p>Con los insumos necesarios proyectar el Plan de Mantenimiento y Plan de Recuperación de la Infraestructura del SITM Fase IV</p> <p>Realizar la solicitud de los recursos para la Ejecución del Plan de Mantenimiento y Plan de Ejecución de la Infraestructura del SITM.</p> <p>Gestión de la documentación técnica para iniciar el proceso de selección objetiva para la contratación del mantenimiento y recuperación de la infraestructura del SITM-MIO.</p> <p>Proceso de contratación del mantenimiento y recuperación de la Infraestructura del SITM-MIO, dependiendo de la Disponibilidad de los Recursos.</p> <p>Supervisión de los contratos de mantenimiento y recuperación de la infraestructura del SITM-MIO.</p>	<p>Inventario-registro fotográficos</p> <p>Plan de Mantenimiento y Plan de Recuperación de la Infraestructura del SITM-MIO</p> <p>Solicitud de los recursos</p> <p>Documentación técnica</p> <p>Proceso contractual</p> <p>Informes de interventoría</p>	<p>1-mar.-22</p> <p>1-abr.-22</p> <p>1-may.-22</p> <p>1-may.-22</p> <p>1-jun.-22</p> <p>1-dic.-22</p>	<p>Dirección de Infraestructura</p> <p>Dirección de Infraestructura</p> <p>Dirección de Infraestructura</p> <p>Dirección de Infraestructura / Apoyo Oficina de Gestión Contractual</p> <p>Dirección de Infraestructura</p>
8	<p>Revisión capítulo 1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las terminales/estaciones/ paraderos del SITM-MIO?</p> <p>Iluminación de los paraderos Nivel de satisfacción 10.67%</p>	<p>Norma ISO 9001: 2015, numeral 9.2, Satisfacción del Cliente, 10.1 generalidades</p>	<p>X</p>		<p>El mantenimiento de la red de alumbrado público de la Ciudad de Cali se encuentra a cargo de la Empresa MEGAPROYECTOS S.A.S</p>	<p>Realizar en tiempo oportuno el traslado por competencia funcional de todas los OTRS relacionados con la Red de Alumbrado Público.</p>	<p>Una vez sea recepcionado una solicitud relativa a la Red de Alumbrado Público se realizará el traslado por competencia funcional a la Empresa MEGAPROYECTOS S.A.S</p>	<p>Oficio</p>	<p>31 de diciembre 2022</p>	<p>Dirección de Infraestructura</p>
<p>ELABORÓ</p> <p>ORIGINAL FIRMADO</p> <p>VICTOR LEÓN GÓMEZ ESTUPIÑAN Jefe Oficina Servicio al Cliente y Mercadeo OSCAR MORÁN PROFESIONAL Contratista prof. Dirección Comercial y Servicio al Cliente LINA SERRANO PROFESIONAL Contratista Prof. Dirección Comercial y Servicio al Cliente CARLOS ALBERTO BECERRA -Director Operaciones (E) MIGUEL ADRIAN SALINAS - Jefe de la Oficina de Evaluación de la Operación ADRIANA XIMENA BARON CARRILLO - Contratista Prof. especializada VANESSA SILVA Contratista Dirección Infraestructura</p>				<p>X</p>		<p>MARÍA JOSÉ CARDONA DIR. COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE</p>	<p>ORIGINAL FIRMADO</p> <p>CARLOS BECERRA DIR DE INFRAESTRUCTURA</p> <p>GLORIA PATRICIA GUTIERREZ DIR DE OPERACIONES (E)</p>	<p>ORIGINAL FIRMADO</p> <p>YAMILETH ARANGO JEFE DE CONTROL INTERNO</p>		