PLAN DE MEJORAMIENTO NSU-PQRS 2016

N°	HALLAZGO	ASPECTO DE SERVICIO / OBSERVACIÓN	REQUISITO DE LA NORMA	ACTIVIDADES / ACCIONES A IMPLEMENTAR	RESPONSABLE
1	Al revisar las conclusiones de la medición del NSU de diciembre de 2015 relacionado con la atención de PQRS fue calificada con un 38,2%; (aunque cabe anotar que la muestra para este ítem fue solo de 38 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	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Realizar mesas de trabajo con responsables de dar respuesta a las QRS en proceso	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	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	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Establecer compromisos y plan de trabajo para continuar dando respuesta oportuna de las QRS canalizadas por los canales establecidos	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	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Si fuera necesario generar ajustes a las acciones tomadas	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
2	Al revisar las QRS de mayor recurrencia recibidas a través del Contact Center durante el 2015 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	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	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Elaborar cronograma de actividades de formación y capacitación	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Ejecutar cronograma de capacitaciones.	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)	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.	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Si fuera necesario generar ajustes a las acciones tomadas	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
3	Al revisar las conclusiones de la medición del NSU de diciembre de 2015, relacionado con el pago y la recarga "La percepción de pocos o muy lejanos puntos de recarga" Razón de baja satisfacción con un 37,34% Así como Nivel de congestión en la taquilla de pasajes de las estaciones con un 55,4% (48,7 en oriente)	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 PEVR de la zona oriente en cuanto a los criterios de posición geográfica, horarios y análisis de ventas.	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 PEVR que no presentan servicio en horarios de mayor demanda	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Realizar mesa de trabajo con el Concesionario UTRYT para el análisis del informe realizado	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Elaboración plan de trabajo y propuesta de optimización red de ventas interna (distribución agentes POS , BA700)	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	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Si fuera necesario generar ajustes a las acciones tomadas	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Renegociación Contrato UTRYT	Presidencia
4	Al validar las conclusiones de La medición del NSU de Diciembre de 2015 relacionado con el aspecto de servicio "IMPACTO DEL el MIO" se percibe como una oportunidad de mejoramiento.	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	Identificar las estaciones en las que más se presentan comportamientos inapropiados, de acuerdo a PQRS, redes sociales	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Realizar alianzas con otras entidades con el fin de promover y divulgar civismo y cultura ciudadana y disminución de accidentalidad	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Realizar sensibilización a 15.000 estudiantes en entornos motivacionales y formativos del SITM-MIO	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Realizar programa de posicionamiento con el fin de dar a conocer los temas positivos del sistema - Al Día con el MIO.	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Realización de boletines informando los temas relacionados con cultura, civismo, mejoramiento calidad de vida.	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
				Si fuera necesario generar ajustes a las acciones tomadas	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
5	Al validar las conclusiones de La medición del NSU de Diciembre de 2015 relacionado con el aspecto de servicio "Información y divulgación" el cumplimiento de los tiempos que informan en los tableros obtuvo un 43,7% de baja particiapción se establece como una oportunidad de mejoramiento.	Información y divulgación	Norma ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 8.5.1 mejora continua	Elaborar / Entregar del cronograma de recursos entregables.	Dirección de Operaciones
				Entregar algoritmo de medición de los tiempos de arribo y de llegada de los vehículos en la estación, desplegados a través de los paneles de información corrrespondientes.	Dirección de Operaciones
				Desarrollar recurso informático que permita medir la diferencia de tiempo entre hora de arribo anunciada y hora de llegada real del vehículo a una parada establecida, dentro de un margen establecido, con análisis de datos y desplegada en una pantalla o lumino.	Dirección de Operaciones
				Debido a que se pudo comprobar que el RealTime NO ajustaba el tiempo para los buses adelantados a la programación, se solicitó al Concesionario del SIUR, los ajustes necesarios para la corrección de los tiempos de buses adelantados.	Dirección de Operaciones
				Registrar en medio magnético resultado de prueba en campo del cálculo de la exactitud de la información, realizado por el recurso informático correspondiente.	Dirección de Operaciones
				Calcular indicador de medición de exactitud de la información dentro de un plan de seguimiento a la operación.	Dirección de Operaciones
6	Al revisar las QRS de mayor recurrencia recibidas a través del Contact Center durante el 2015 asociadas a la Dirección de Operaciones se estableció como oportunidad de mejora los reclamos por integración virtual.	Reclamos por integración virtual-Sistemas de Pago y Recarga	Norma ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 8.5.1 mejora continua	Entregar cronograma de recursos entregables	Dirección de Operaciones
				Desarrollar recurso informático que permita determinar tiempo específico a una regla o un conjunto de reglas en particular.	Dirección de Operaciones
				Elaborar algoritmo que determine el conjunto de reglas NO utilizadas por los usuarios, en un período determinado.	Dirección de Operaciones
				Desarrollar recurso informático que determine el conjunto de reglas de integración virtual, NO utilizadas durante la operación.	Dirección de Operaciones
				Elaborar algoritmo y estructura de datos que permita determinar tiempo específico a una regla o un conjunto de reglas en particular.	Dirección de Operaciones
				Generar listado de reglas NO utilizadas.	Dirección de Operaciones
				Generar conjunto de reglas utilizadas con perfil de tiempo empleado durante el viaje.	Dirección de Operaciones
7	Al revisar las QRS de mayor recurrencia recibidas a través del Contact Center durante el 2015 asociadas a la Dirección de Operaciones se estableció como oportunidad de mejora los reclamos por integración virtual.	Reclamos por Integración virtual – Optimización de la generación de reglas de integración virtual	Norma ISO 9001: 2008 y NTC GP1000:2009, numeral 8.2.1, Satisfacción del Cliente, 8.5.1 mejora continua	Elaborar / Entregar cronograma de recursos entregables	Dirección de Operaciones
				Elaborar el algoritmo que permita generar reglas, a partir de información específica por regla, en cada una de las validaciones y permitiendo el uso de caracteres comodines.	Dirección de Operaciones
				Implementar modificaciones al recurso informático actual de generación de reglas, con base en el algoritmo definido	Dirección de Operaciones
				Verificación de las reglas generadas, con los nuevos formatos y funcionalidades de entrada de información	Dirección de Operaciones