



918.109.6.1193.2020

Santiago de Cali, mayo 30 de 2020

Respetado

ALEJANDRO RAMIREZ O.

Director de Gestión Integral

Blanco y Negro Masivo S.A.

Dirección: Carrera 36 # 16 – 32, Yumbo.

La Ciudad

Cordial Saludo,

ASUNTO: TIPOLOGIAS RECURRENTES ENERO – ABRIL 2020

La Dirección Comercial y Servicio al Cliente a través de la Oficina de Atención al Ciudadano tiene la función de dirigir la formulación de políticas orientadas al fortalecimiento del proceso de atención y asistencia a los usuarios del SITM – MIO.

Esta Dirección está llevando a cabo periódicamente la revisión de los QRS (Quejas-Reclamos) interpuestos por los usuarios del SITM-MIO y desus tipologías recurrentes, cuyo propósito es adelantar las acciones de mejora por todas las personas que intervienen como líderes dentro del proceso de PQRSFD, tanto de los concesionarios como de Metro Cali S.A.

Para llevar a cabo este informe se tiene como fuente principal la información suministrada de PQRS por el concesionario Unión Temporal de Recaudo y Tecnología (UTRYT), el cual consolida las estadísticas de los requerimientos recibidos a través de los canales especializados para la atención al usuario, con la entrega a la Oficina de Atención al Ciudadano de un informe mensual que arroja la totalidad de los requerimientos, en este caso de análisis se toma sola las quejas y reclamos, igualmente y en aras de ser proactivos frente a los resultados de mejora se acordó mediante acta de 27 de febrero de 2020, la evaluación consolidada por 4 meses para determinar la recurrencia de las tipologías de quejas y reclamos presentados por los usuarios del servicio de transporte masivo MIO.

Por lo que anterior se pretende medir el impacto al final del periodo una vez establecida las acciones de mejora por parte de los concesionarios en modo, tiempo y lugar acorde con la inconformidad de los usuarios establecida mediante un Plan de acción que permita evidenciar las actividades de mejora.

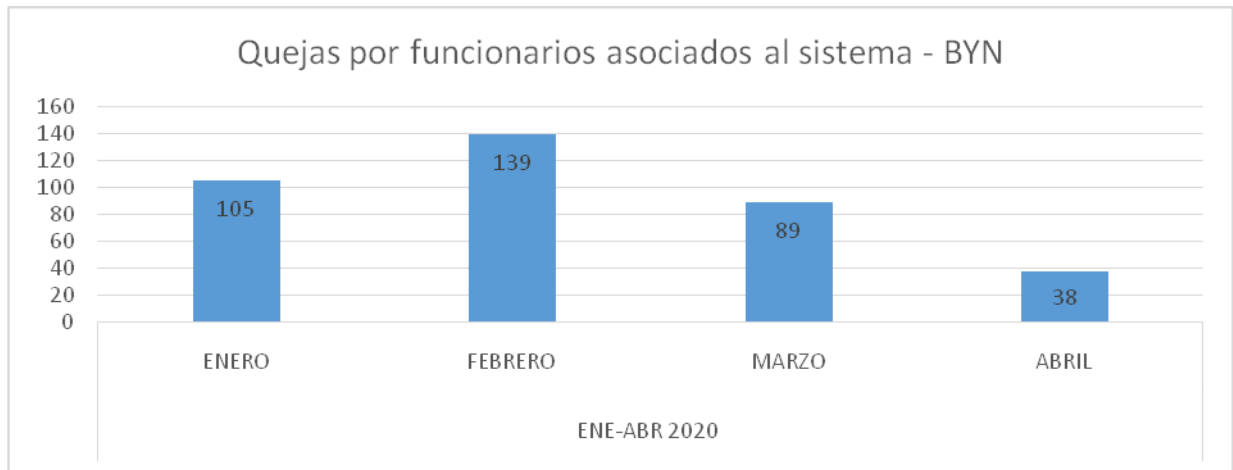
En este caso se enviará el informe comprendido entre enero y abril de 2020:



1. CUADRO DE QUEJAS(ENE-ABR 2020)

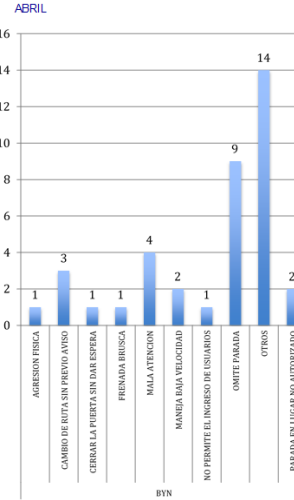
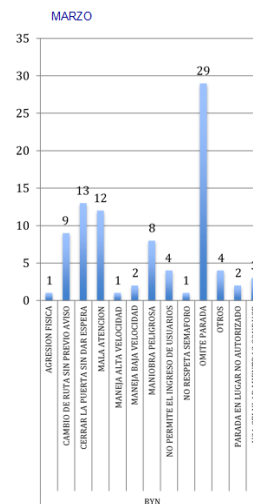
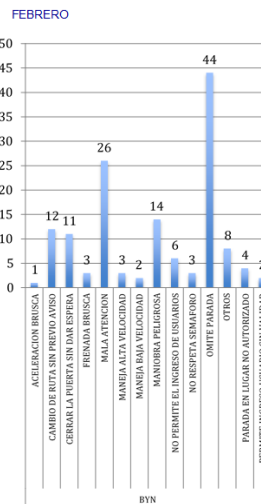
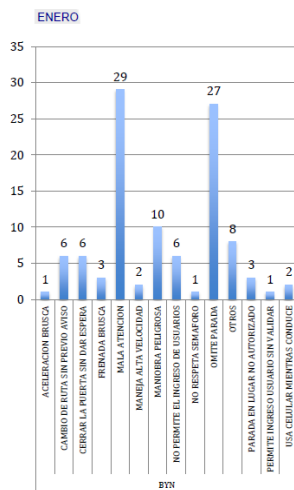
QUEJAS POR FUNCIONARIOS ASOCIADOS AL SISTEMA - BYN			
ENE-ABR 2020			
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
105	139	89	38

2. GRAFICO DE QUEJAS(ENE-ABR 2020)



3. GRAFICO DE TIPOLOGÍA DE QUEJAS(ENE-ABR 2020)

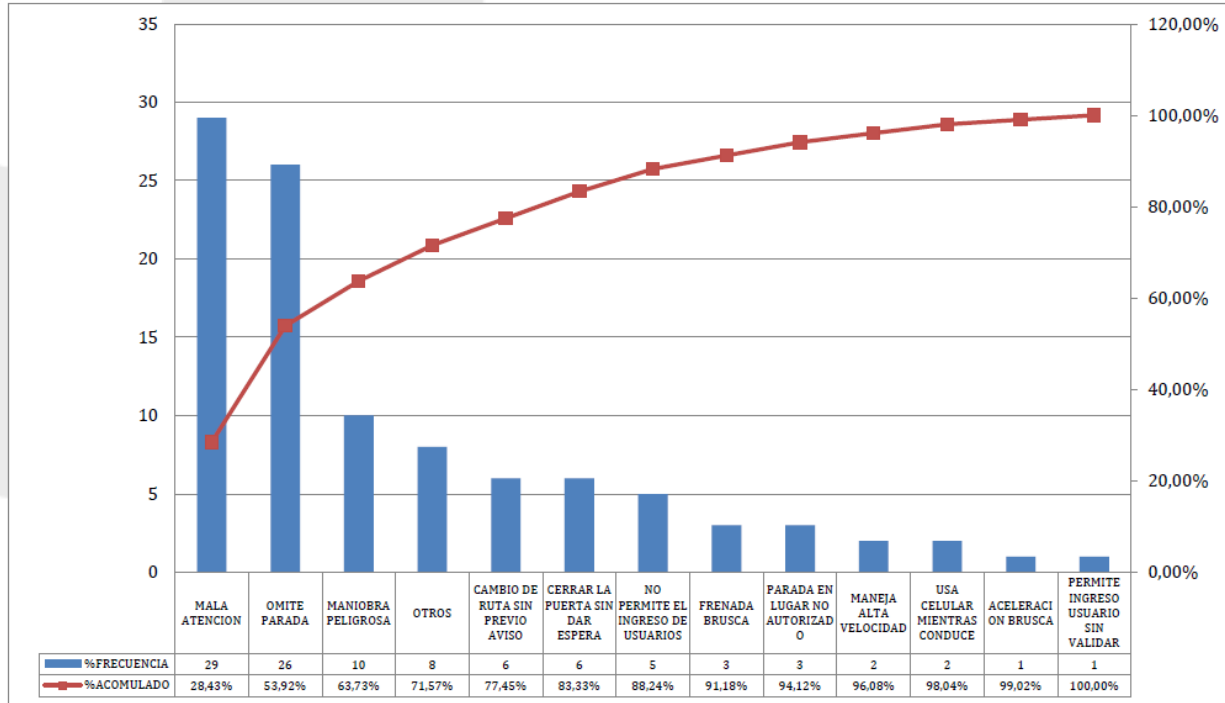
Queja detalle Concesionarios de Transporte 2020





4. GRAFICO DETALLE DE QUEJAS(ENE 2020)

Gráfica 9 Diagrama de Pareto ENERO 2020 - Queja detalle Concesionario Blanco y Negro

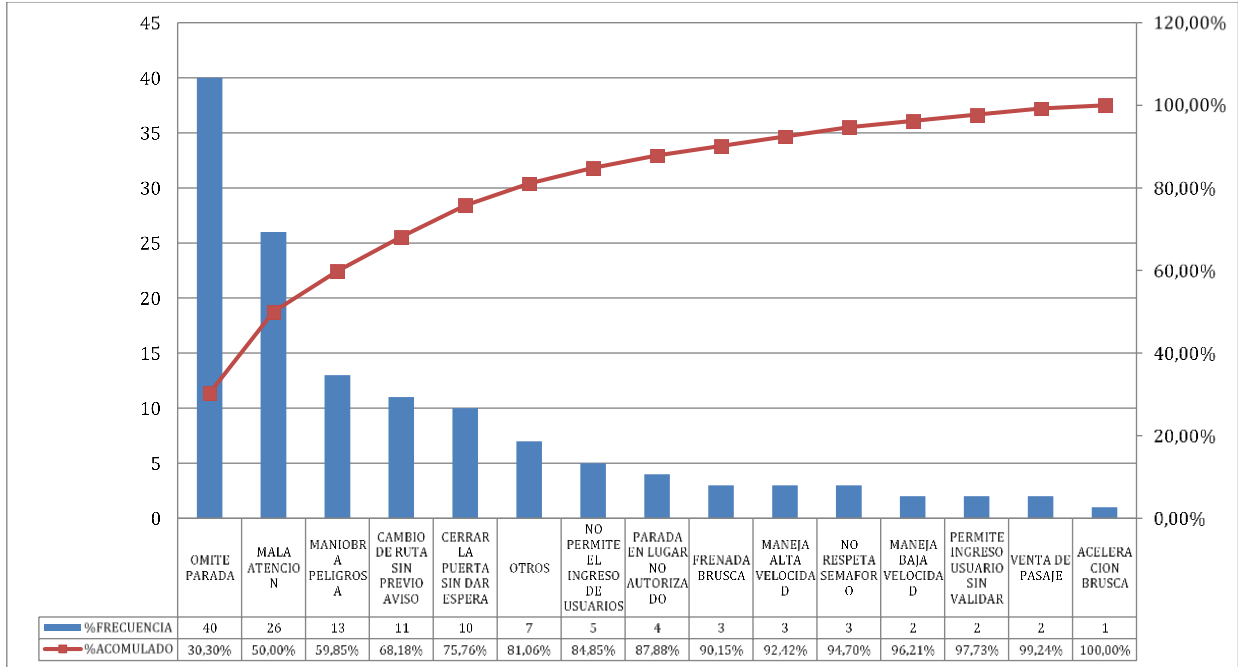


5. GRAFICO DETALLE DE QUEJAS(FEB 2020)



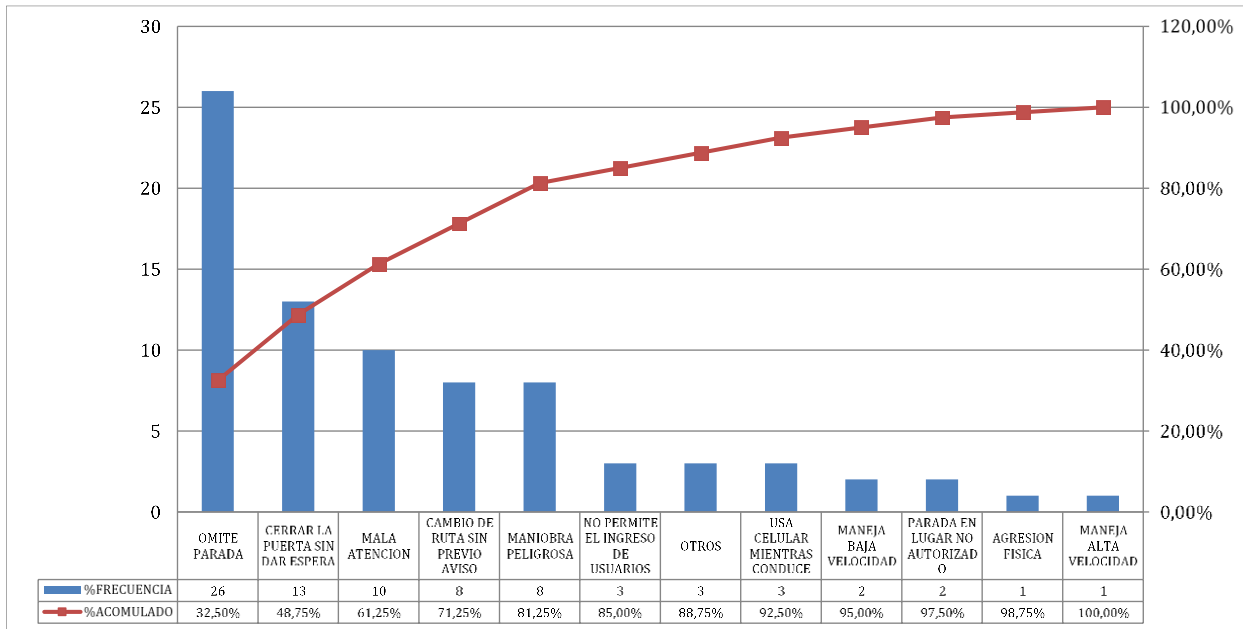


Diagrama de Pareto FEBRERO 2020 - Queja detalle Concesionario Blanco y Negro



6. GRAFICO DETALLE DE QUEJAS(MAR 2020)

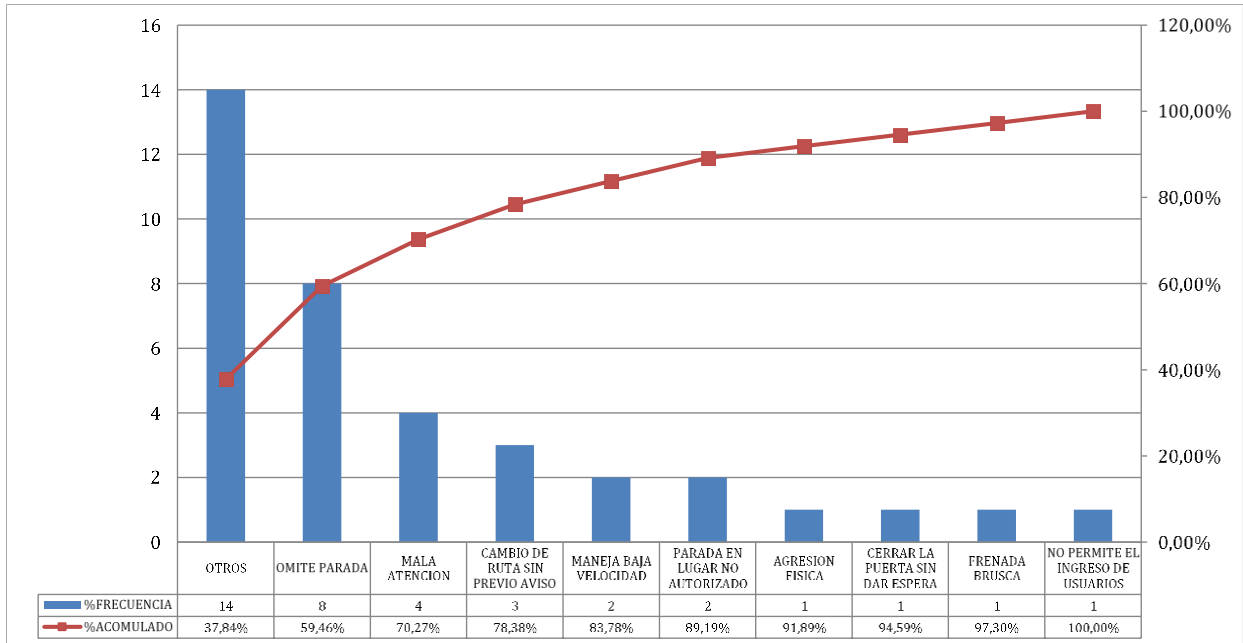
Diagrama de Pareto MARZO 2020 - Queja detalle Concesionario Blanco y Negro





7. GRAFICO DETALLE DE QUEJAS(ABR 2020)

Diagrama de Pareto ABRIL 2020 - Queja detalle Concesionario Blanco y Negro



Análisis: el total de quejas recibas hasta abril 30 de 2020 a cargo de Blanco y Negro para el caso de funcionarios como los conductores adscritos al sistema, suman un total de 371, que obedecen a las tipologías de Omite Parada, Mala Atención, maniobra peligrosa, cerrar la puerta sin dar espera, maneja a alta velocidad, cambio de ruta sin previo aviso, frenada brusca, Agresión física, no respeta semáforo, parada en lugar no autorizado, usa celular mientras conduce, venta de pasaje (ver gráfico No.3), observandose que para el mes de febrero fue el periodo donde más se presentaron estos requerimientos, donde la mayor queja fue omite parada; No obstante, en la reunión de seguimiento se revisarán los casos a que haya lugar o donde se presente diferencia para hacer la conciliación real y su resultado

Solicitud de Plan de Acción y Mejora al Concesionario BLANCO Y NEGRO: dados los resultados anteriores y dentro de las tipologías de las quejas se solicita se elabore un Plan de Mejora en atención a los tipos presentados en los cuadros anteriores.

8. CUADRO DE RECLAMOS(ENE-ABR 2020)

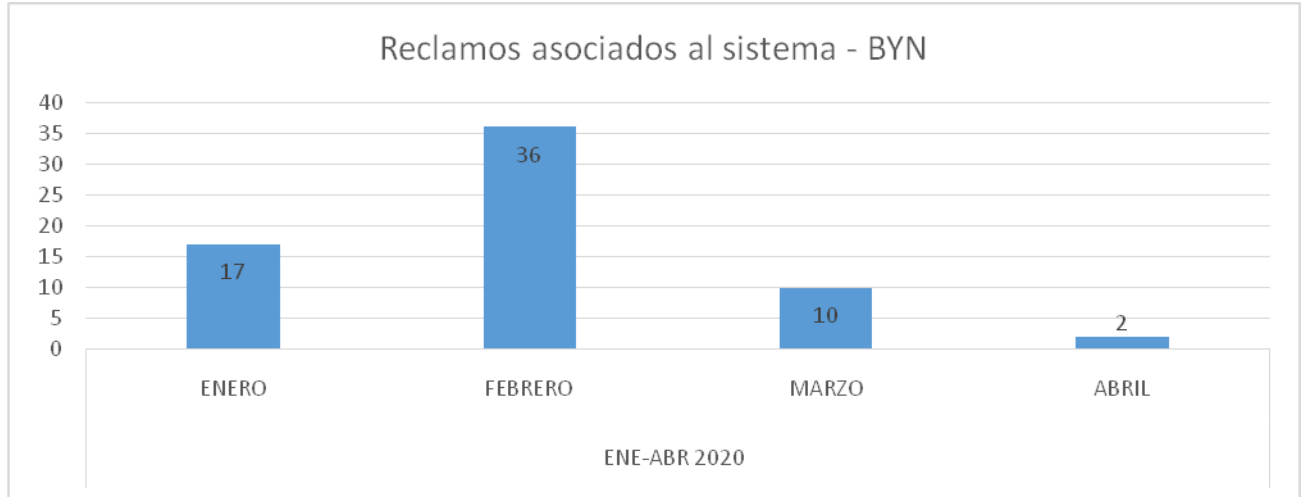
RECLAMOS ASOCIADOS AL SISTEMA - BYN





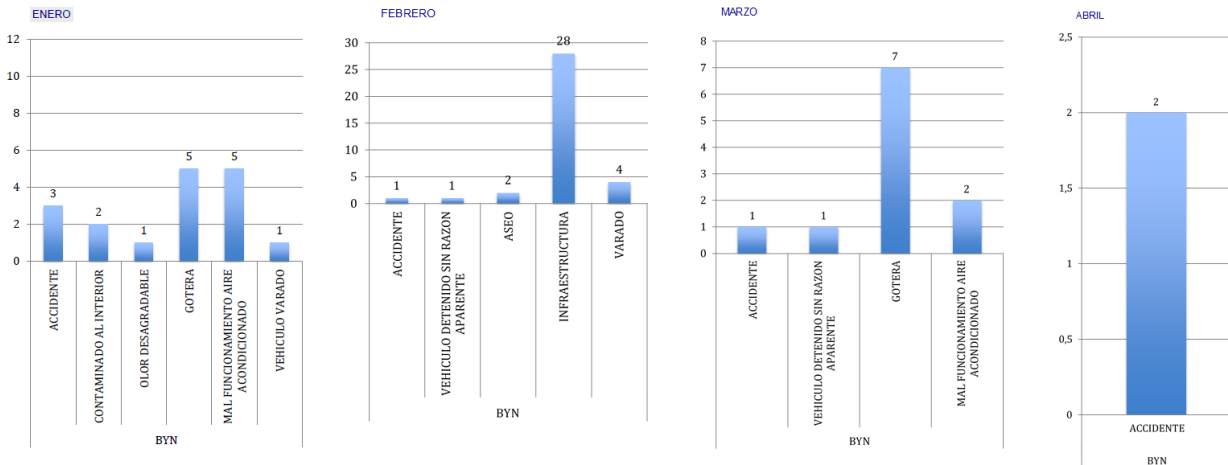
ENE-ABR 2020			
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
17	36	10	2

9. GRAFICO DE RECLAMOS(ENE-ABR 2020)



10. GRAFICO DE TIPOLOGÍA DE RECLAMOS(ENE-ABR 2020)

Histograma Reclamo - Concesionarios de Transporte 2020

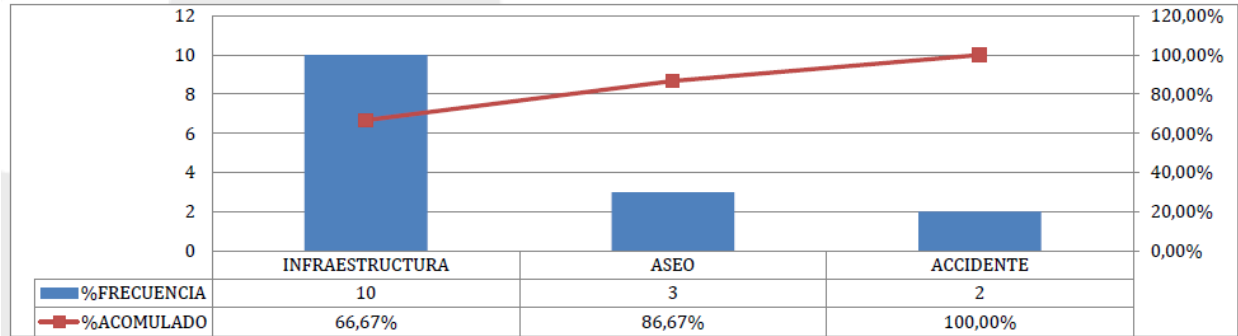


11. GRAFICO DETALLE DE RECLAMOS(ENE 2020)



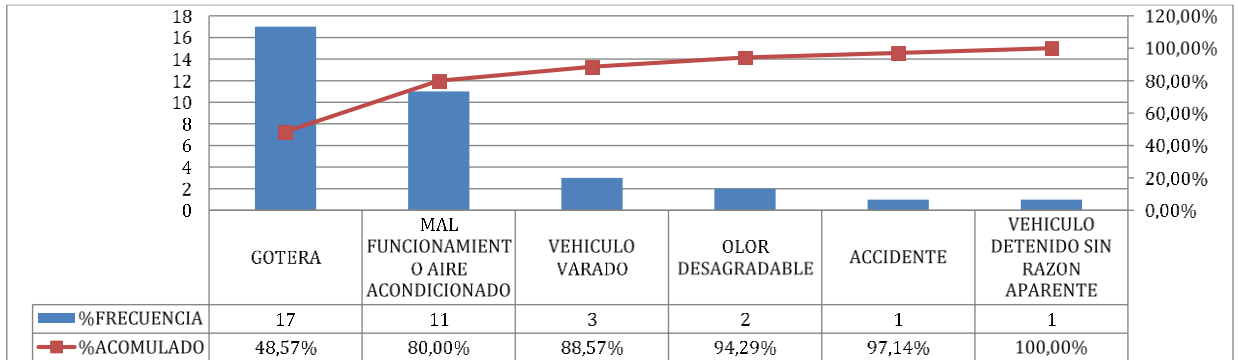


Gráfica 16 Diagrama de Pareto ENERO 2020 - Reclamo detalle Concesionario Blanco y Negro



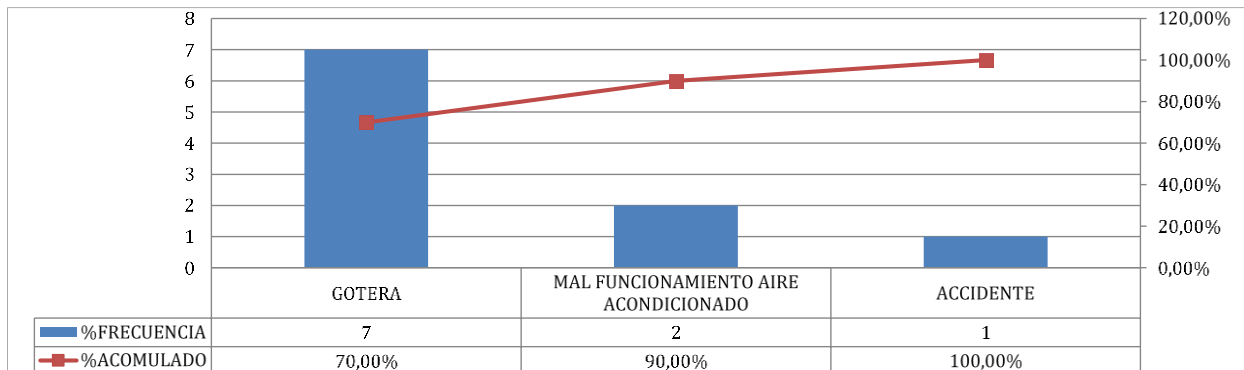
12. GRAFICO DETALLE DE RECLAMOS(FEB 2020)

Diagrama de Pareto FEBRERO 2020 - Reclamo detalle Concesionario Blanco y Negro



13. GRAFICO DETALLE DE RECLAMOS(MAR 2020)

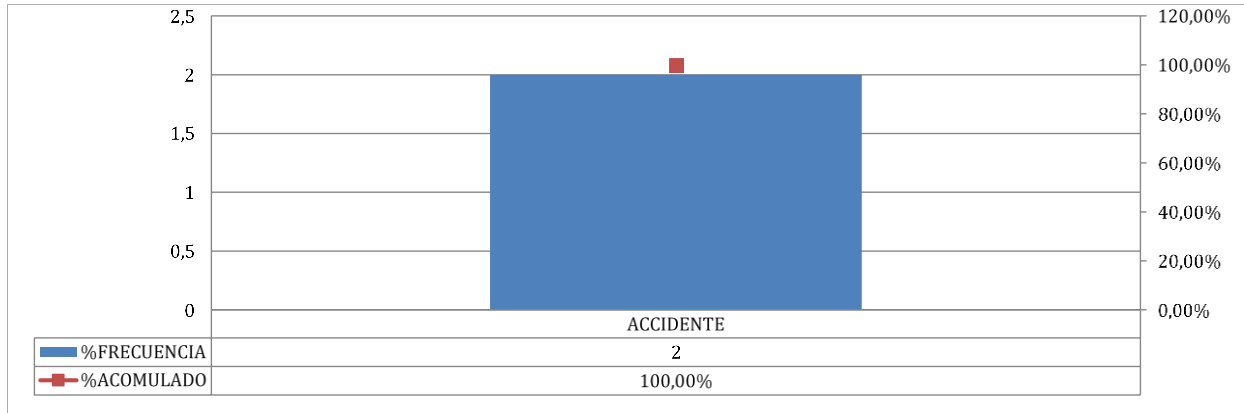
Diagrama de Pareto MARZO 2020 - Reclamo detalle Concesionario Blanco y Negro





14. GRAFICO DETALLE DE RECLAMOS(ABR 2020)

Diagrama de Pareto ABRIL 2020 - Reclamo detalle Concesionario Blanco y Negro



Análisis: el total de reclamos recibidos hasta abril 30 de 2020 a cargo de Blanco y Negro para el caso del servicio prestado referente al servicio del tipo de bus es de 65 reclamos, que obedecen a las tipologías de Mal Funcionamiento del aire acondicionado, infraestructura, Accidente, Vehículo Varado, gotera, aseo, vehículo detenido sin razón aparente (ver gráfico No.10), observándose que para el mes de febrero fue el periodo donde más se presentaron estos requerimientos, donde el mayor reclamo fue por infraestructura. No obstante, en la reunión de seguimiento se revisará cada caso a que haya lugar para hacer la conciliación real y su resultado

Solicitud de Plan de Acción y Mejora al Concesionario BLANCO Y NEGRO: dados los resultados anteriores y dentro de las tipologías de los reclamos se solicita se elabore un Plan de Mejora en atención a los tipos presentados en los cuadros anteriores

COMENTARIOS Y OBSERVACIONES PARA CONOCIMIENTO DEL CONCESIONARIO:

- A continuación, se hacen las observaciones frente a las novedades en las tipologías más demandantes entre el mes de enero y abril de 2020, correspondientes a este concesionario, encontrando que las tipologías con más recurrencia en cuanto a quejas son: Omite parada con mayor recurrencia en los meses de enero con 27, febrero con 44 y marzo con 29, en abril se presentó con menos recurrencia solo con 9, para un total de 109. Es importante tener en cuenta que sobre este tema se hizo una reunión con el área de operaciones de Metro Cali S.A y los concesionarios en febrero 27 de 2020, donde se observa que una causal importante de esta falla del Sistema, es el desconocimiento de los Operadores con respecto al PSO, (Plan de Servicio Operacional) por lo cual se





acordó la socialización del PSO, con todos los procesos que hacen parte tanto operativas como administrativas de los concesionarios como de Metro Cali S.A

- Otra tipología de reclamo es la infraestructura con 28 para el mes de febrero, seguido de la tipología de gotera con 17, igualmente el mal funcionamiento del aire acondicionado con 13, sin embargo, se observa mejora en la prestación del servicio, dado que solo se presentaron 2 reclamos en el mes de abril; por lo cual se hace necesario continuar con las acciones correctivas para disminuir estas tipologías que inciden en la prestación del servicio.
- Es importante tener en cuenta que los reclamos por frecuencia de rutas es la tipología más recurrente del sistema, con un total de 1925, seguida de equipo tecnológico, por lo cual es necesario que los concesionarios estén enterados de la continua reclamación de los usuarios en las siguientes rutas según la trazabilidad de la información en los meses de enero a abril de 2020 de mayor exigencia así:

Servicio	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
Pretroncal	245	366	160	92	863
Alimentador	278	402	114	53	847
Expresa	38	92	18	1	149
Troncal	16	16	18	16	66
Total	577	876	310	162	1925

- Para el tipo de Servicio Pretroncal la ruta que presenta mayor recurrencia en reclamos es la P21A.
- Para el tipo de Servicio Alimentador la ruta que presenta mayor recurrencia en reclamos es la A77.
- Para el tipo de Servicio Expresa la ruta que presenta mayor recurrencia en reclamos es la E27.
- Para el tipo de Servicio troncal la ruta que presenta mayor recurrencia en reclamos es la T31.
- Mediante comunicación directa se articula el trabajo en equipo con los líderes de Pqrs tanto con los concesionarios como las dependencias de la entidad para la respuesta oportuna a los requerimientos de la entidad, siendo importante significar que, de enero a abril de 2020, se recibieron un total de 34.736 PQRSFD, logrando con ello el cumplimiento de respuestas oportunas de 32.973, lo que indica un cumplimiento de la meta en un 99.73% en los indicadores de gestión.
- Se observa una disminución de la cantidad de Requerimientos en el mes de abril de 2020, de 2.519 requerimientos, en tanto que se reciben mensualmente entre 9.000 y 13.000, esto se da muy probablemente por el





descenso de los usos del sistema debido a las medidas decretadas por el Gobierno Nacional de aislamiento obligatorio por la emergencia sanitaria a mediados del mes de marzo de 2020

- Es importante tener en cuenta que mediante Circular No. 3 de marzo 30 de 2020, se ampliaron los plazos para las respuestas a los Requerimientos allegados a Metro Cali, de manera virtual.
- METRO CALI S.A. tiene a disposición de la ciudadanía y grupos de interés el Sistema de Atención al Ciudadano a través del cual se gestiona y se da respuesta a los requerimientos utilizando diferentes canales de atención que generan espacios efectivos de comunicación y permiten tener cobertura en la ciudad de Cali y sus alrededores, mejorando la atención y facilitando el acceso a la información y servicios que ofrece la entidad. En ese sentido la Oficina de Atención al Ciudadano informa con respecto a los canales de atención con corte al 30 de abril de 2020, el más usado es la línea telefónica, pues se recibieron 18.967 llamadas, que equivale a un 52%; de manera presencial, recibimos 14.550 requerimientos que equivale a 45% y el menos utilizado es azulinea, donde recibimos 1219 correos que equivale al 3%;siendo importante significar que en el mes de abril de 2020, los requerimientos fueron menores con respecto a los meses anteriores.
- Se revisan periódicamente los horarios donde más se comunican los usuarios al contac center siendo los más usados el horario de la mañana entre las 7am y 8 am y en la tarde entre 4pm y 5pm.
- Finalmente, se solicita de la manera más atenta la realización y posterior envío a la Dirección Comercial y Servicio al Cliente, Oficina de Atención al Ciudadano, el plan de acción de mejora de las tipologías recurrentes de quejas y reclamos conforme a la información anteriormente detallada del periodo comprendido entre enero y abril de 2020 respecto de las tipologías más recurrentes que se evidenciaron en el informe mensual que emite la Unión Temporal de Recaudo y Tecnología “UTRYT” y que presenta el concesionario Blanco y Negro, según los registros de la plataforma OTRS; lo anterior con el propósito de mejorar la calidad del servicio prestado y la disminución de quejas y reclamos para la mejora de servicio MIO
- Igualmente, en el Plan de Acción se debe incluir esta sugerencia sobre la acción de capacitación a los conductores específicamente el señalado en el ticket número 01220632, interpuesto por usuaria Maritza Giraldo, respecto del





acercamiento adecuado de los vehículos a la plataforma de las estaciones, con el fin de evitar accidentes, el cual cita lo siguiente:

ticket: 01220632.

Detalle de la solicitud:

El/La usuario(a) reporta la siguiente anomalía :en se les capacite a los operadores para estacionar bien en las plataformas

Fecha:13/02/2020

Hora:09:36

Descripción General: Usuaría manifiesta que por favor se capacite mejor a los operadores ya que en el momento de aproximar el vehículo a la plataforma no lo realizan correctamente y dejan un espacio amplio donde ella a tenido varias caídas ya que ,manifiesta que es una persona con movilidad reducida

Cliente: MARITZA GIRALDO.

Los planes de acción, deberán ser remitidos a los 15 días una vez recibido este informe, según lo estipulado el día 27 de febrero de 2020, mediante acta de reunión y concertación de la entrega del informe.

Cordialmente,

EVELYN ARCILA MARQUEZ

Jefe Oficina de Atención al Ciudadano.

Copia: Dirección Comercial y de Servicio al Cliente.

Copia: Oficina de PQRSFD Blanco y Negro

