



918.109.6.2091.2020

Santiago de Cali, septiembre 24 de 2020

Respetado

**ALEJANDRO RAMIREZ O.**

Director de Gestión Integral

Blanco y Negro Masivo S.A.

Dirección: Carrera 36 # 16 – 32, Yumbo.

### **ASUNTO: TIPOLOGIAS RECURRENTE MAYO-AGOSTO 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 de sus 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.

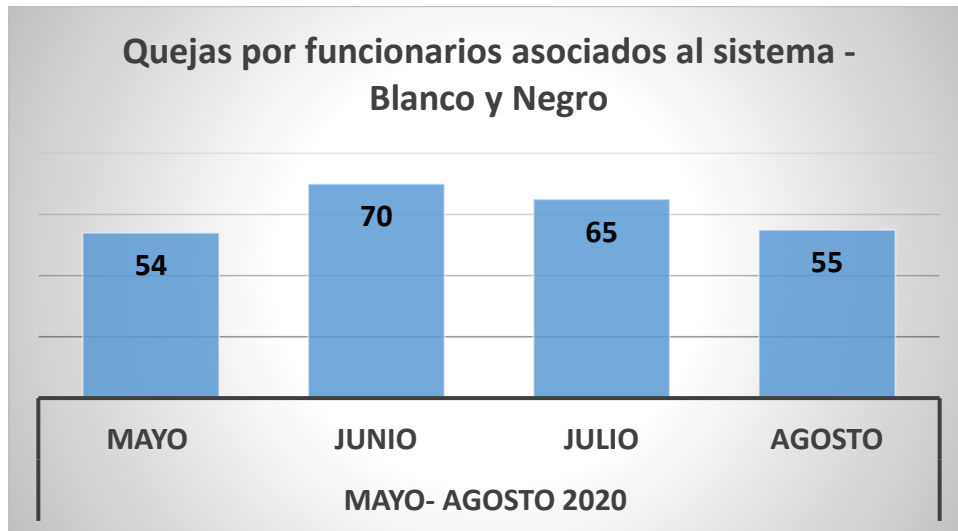
En este caso se enviará el informe comprendido entre mayo y agosto de 2020:



### 1. CUADRO DE QUEJAS (MAY-AGO 2020)

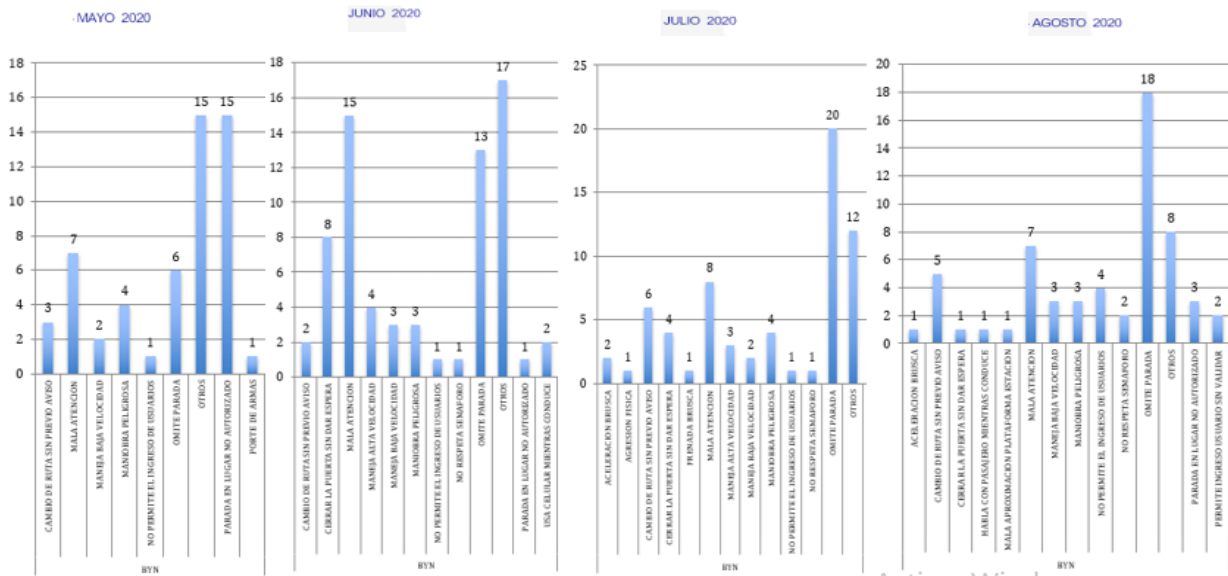
QUEJAS POR FUNCIONARIOS ASOCIADOS AL SISTEMA – BLANCO Y NEGRO			
MAYO- AGOSTO 2020			
MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
54	70	65	55

### 2. GRAFICO DE QUEJAS (MAY-AGO 2020)



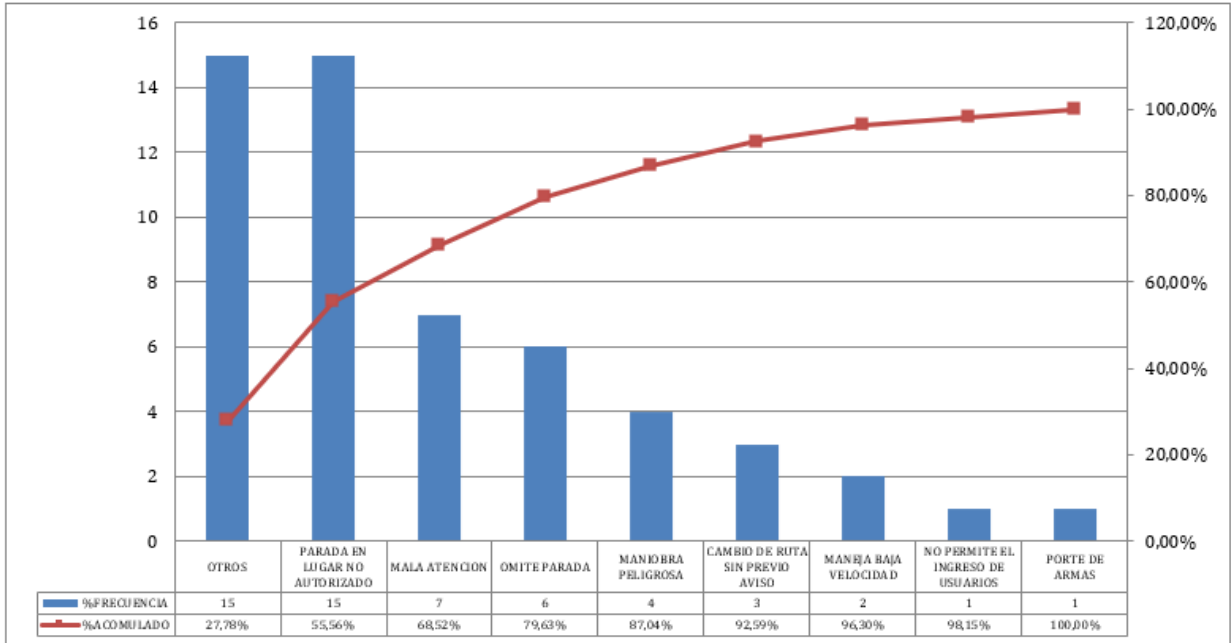
### 3. GRÁFICO DE TIPOLOGÍA DE QUEJAS (MAY- AGO 2020)

Queja detalla Concesionarios de Transporte



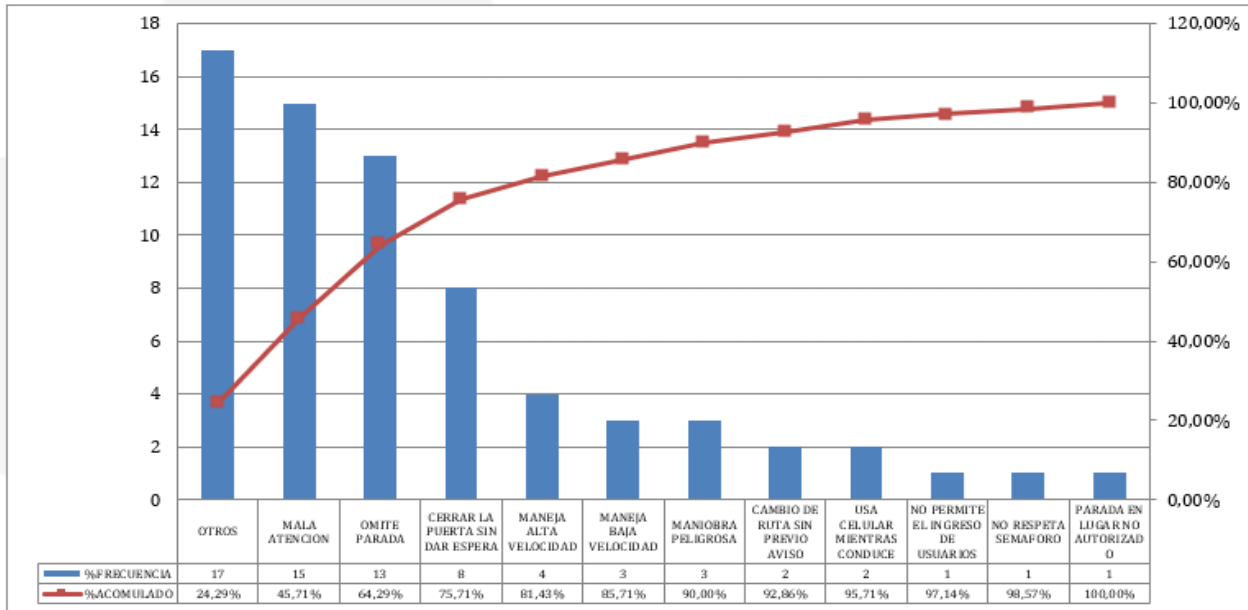
#### 4. GRAFICO DETALLE DE QUEJAS (MAY-2020)

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



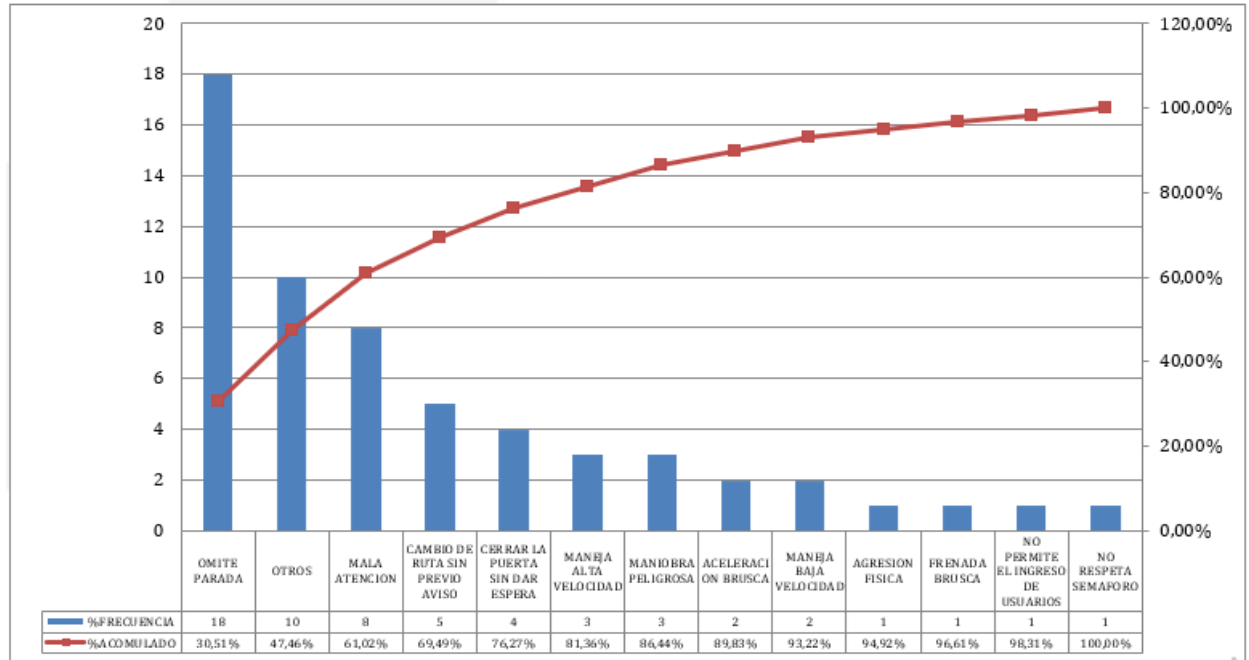
#### 5. GRAFICO DETALLE DE QUEJAS (JUN 2020)

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



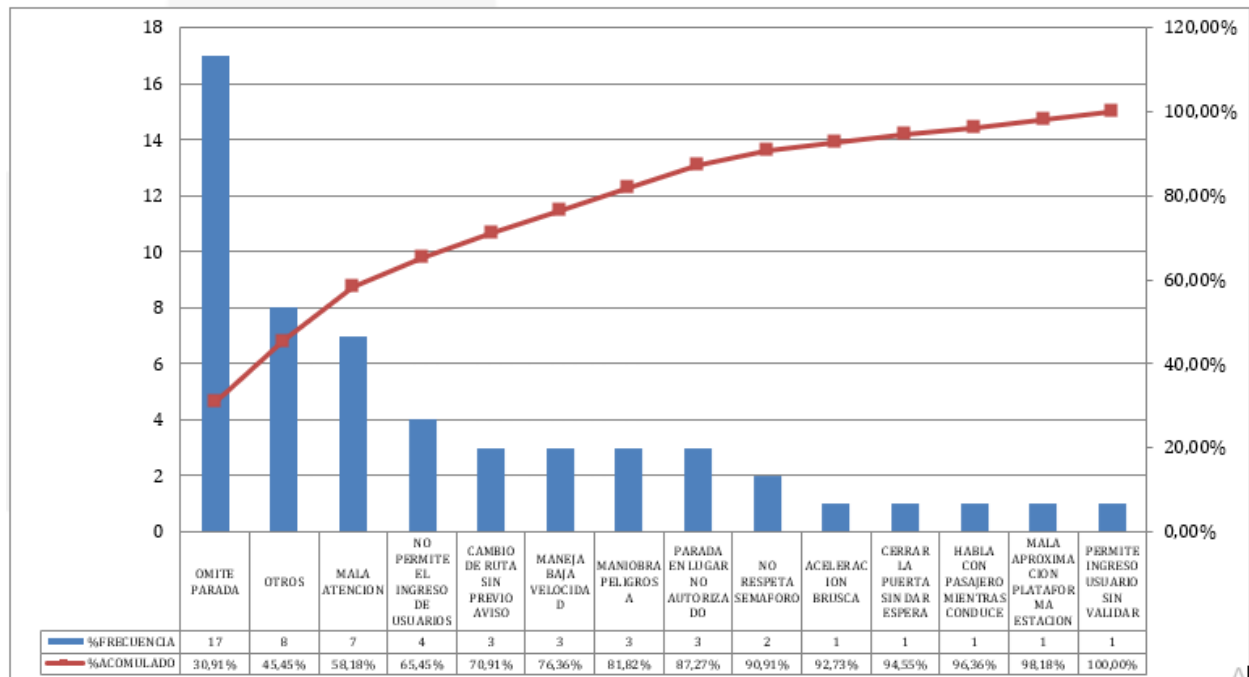
## 6. GRAFICO DETALLE DE QUEJAS (JUL 2020)

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



## 7. GRAFICO DETALLE DE QUEJAS (AGO 2020)

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





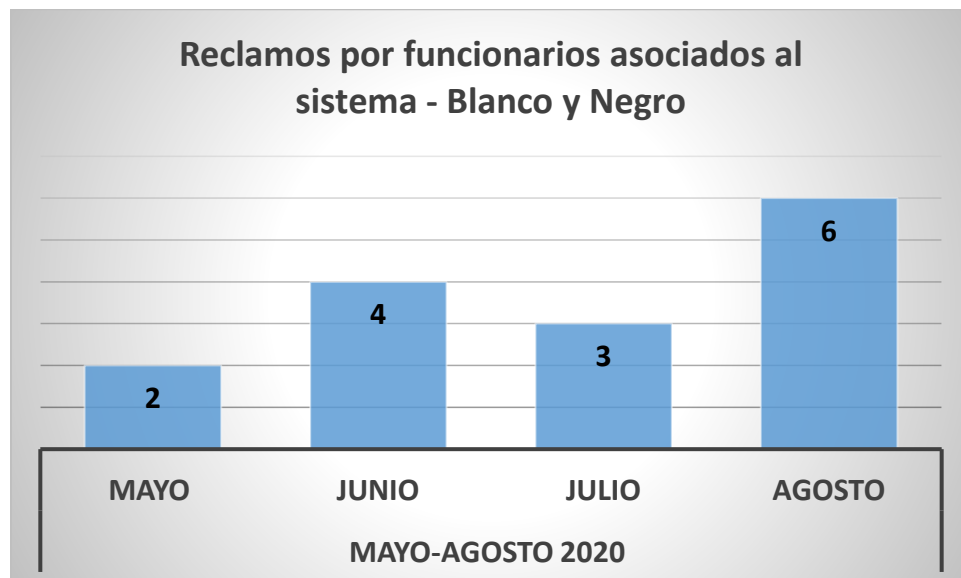
**Análisis:** el total de quejas recibas del 1 de mayo hasta agosto 31 de 2020 a cargo de Blanco y Negro para el caso de funcionarios como los conductores adscritos al sistema, suman un total de 244, que obedecen a las tipologías de Omite Parada, Mala Atención, maniobra peligrosa, cerrar la puerta sin dar espera, maneja a alta velocidad, cambio de ruta sin previo aviso, frenada brusca, no respeta semáforo, parada en lugar no autorizado, usa celular mientras conduce, (ver gráfico No.3), observándose que para el mes de junio fue el periodo donde más se presentaron estos requerimientos, y la mayor queja fue de omite parada, seguida de la de otros; 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.

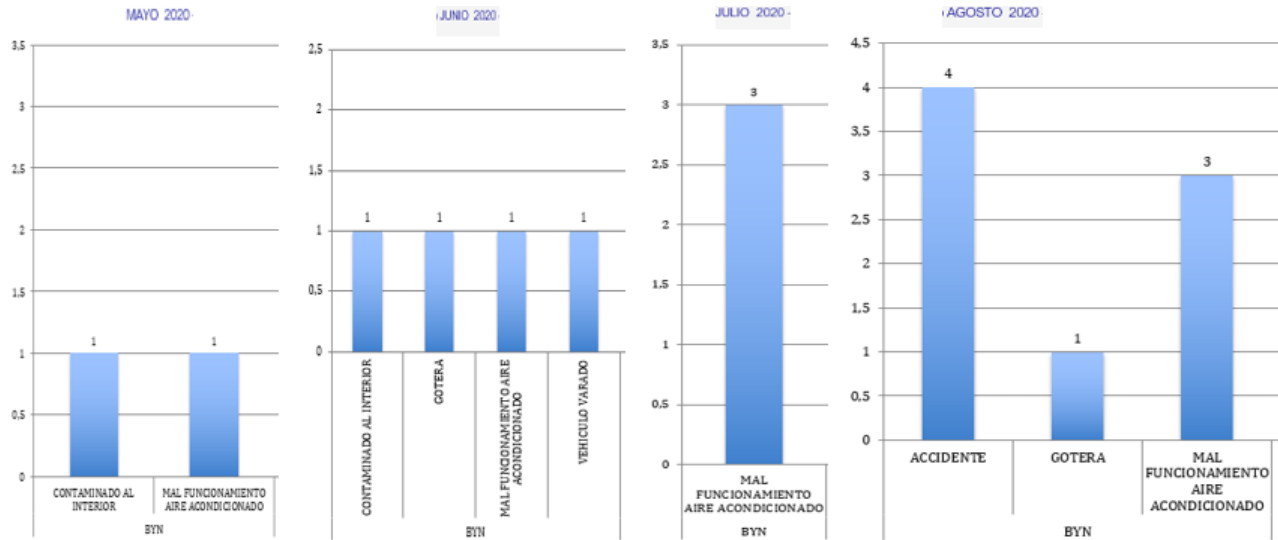
## 8. CUADRO DE RECLAMOS (MAY-AGO 2020)

RECLAMOS POR FUNCIONARIOS ASOCIADOS AL SISTEMA - BLANCO Y NEGRO			
MAYO-AGOSTO 2020			
MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
2	4	3	6

## 9. GRAFICO DE RECLAMOS (MAY-AGO 2020)

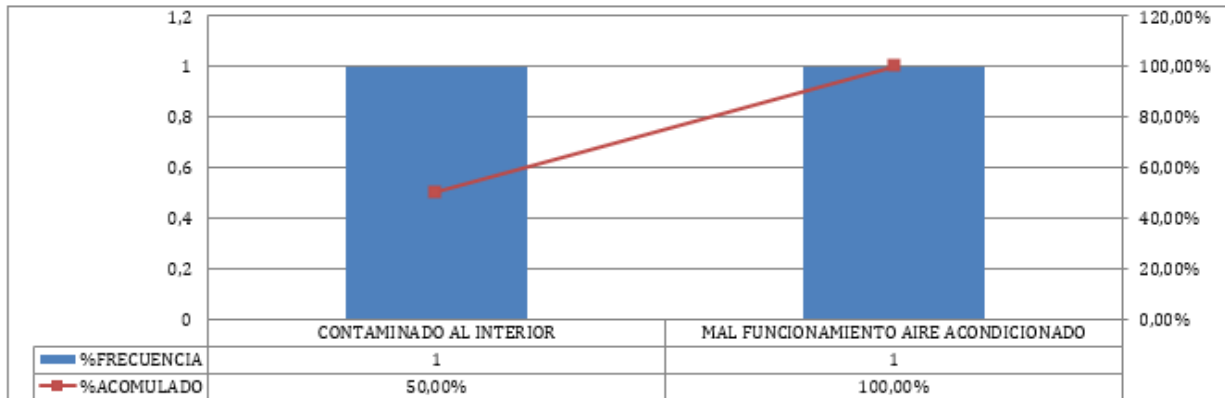


## 10. GRÁFICO DE TIPOLOGÍA DE RECLAMOS (MAY-AGO 2020)



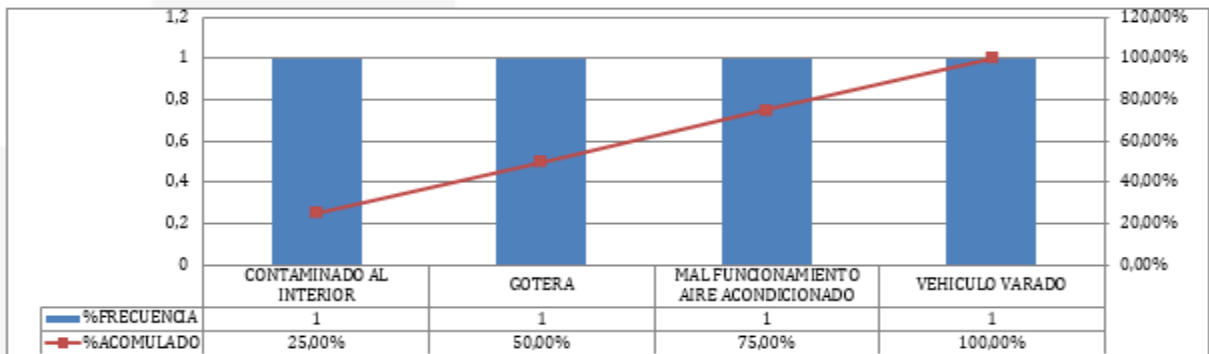
## 11. GRÁFICO DETALLE DE RECLAMOS (MAY 2020)

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



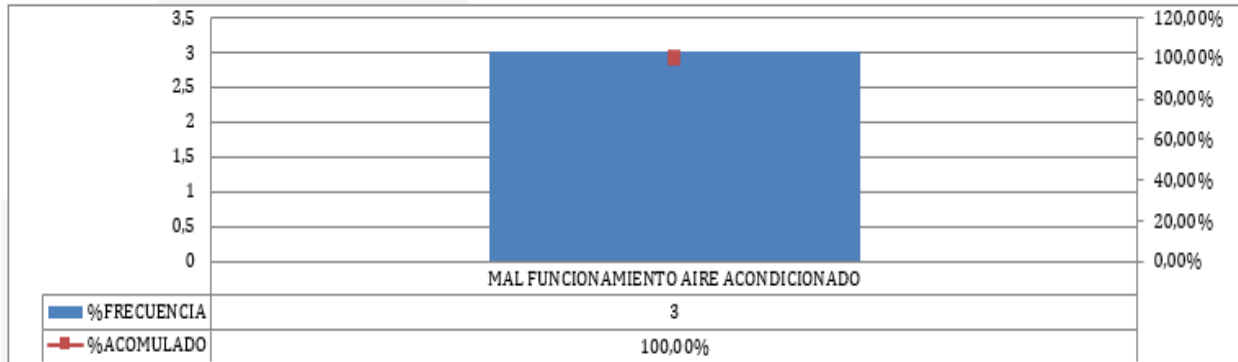
## 12. GRÁFICO DETALLE RECLAMOS (JUN 2020)

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



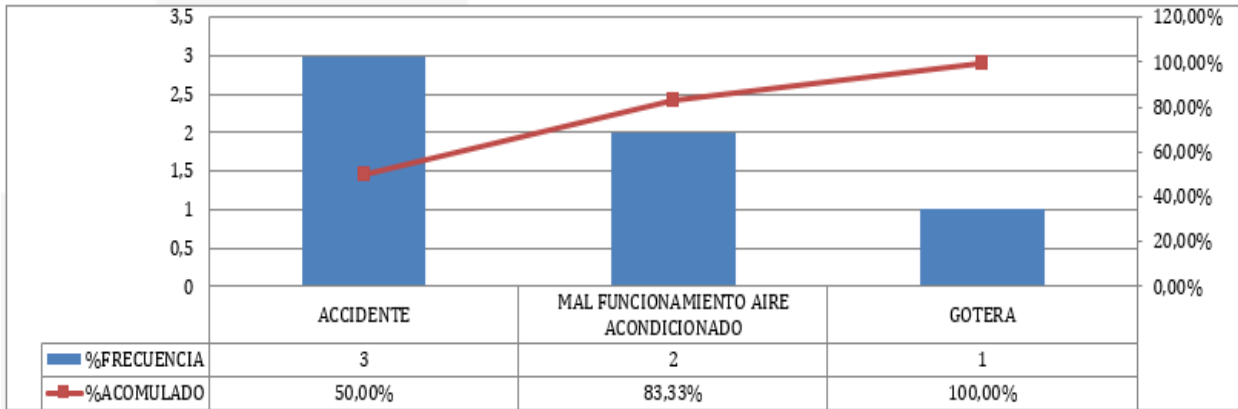
### 13. GRÁFICO DETALLE DE RECLAMOS (JUL 2020)

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



### 14. GRÁFICO DETALLE DE RECLAMOS (AGO 2020)

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



**Análisis:** el total de reclamos recibos hasta agosto de 2020 a cargo de Blanco y Negro para el caso del servicio prestado referente al servicio del tipo de bus es de 15 reclamos, que obedecen a las tipologías de mal funcionamiento del aire acondicionado, infraestructura, accidente, contaminado al interior, (ver gráfico No.10), observándose que para el mes de agosto fue el periodo donde más se presentaron estos requerimientos, donde el mayor reclamo fue mal funcionamiento del aire acondicionado. 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 mayo y agosto de 2020, correspondientes a este concesionario, encontrando que las tipologías con más recurrencia en cuanto a quejas son: Omite parada con mayor recurrencia en el mes de julio con un total de 18, seguido del mes de agosto con un total de 17, para el mes de julio fueron 13 y para el mes de mayo esta tipología presentó menos recurrencias, ya que solamente se presentaron un total de 6 quejas, para un total de 54.
- En la tipología de reclamo, las más recurrentes son la del mal funcionamiento del aire acondicionado con un total de 7 reclamos en el período que comprende el segundo cuatrimestre del año 2020, por lo tanto se hace necesario continuar con las acciones correctivas para disminuir esta tipología que incide 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 926, 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 mayo a agosto de 2020 de mayor exigencia así:

Servicio	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
<b>Pretroncal</b>	68	61	47	232	408
<b>Alimentador</b>	59	63	70	208	400
<b>Expresa</b>	3	1	2	29	35
<b>Troncal</b>	15	9	8	51	83
<b>Total</b>	145	134	127	520	926

- Para el tipo de Servicio Pretroncal la ruta que presenta mayor recurrencia en reclamos es la P27D
- 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 E21
- Para el tipo de Servicio troncal la ruta que presenta mayor recurrencia en reclamos es la T47B







- 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, siendo importante significar que, de mayo a agosto de 2020, se recibieron un total de 14.956 PQRSFD, logrando con ello el cumplimiento de respuestas oportunas de 13.938, lo que indica un cumplimiento de la meta en un 98.51% en los indicadores de gestión.
- Se observa que durante el segundo cuatrimestre ha ido en aumento la cantidad de Requerimientos, sin embargo hay que tener en cuenta que con anterioridad a la crisis sanitaria a causa del nuevo coronavirus (Covid-19, se recibían mensualmente entre 9.000 y 13.000, esto se dio muy probablemente por el descenso de los usos del sistema debido a las medidas decretadas por el Gobierno Nacional para mitigar esta crisis.
- 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 del 1 de mayo al 31 de agosto de 2020, el más usado fue el de la línea telefónica, pues se recibieron 12.718 llamadas, que equivale a un 85%; de manera presencial, se recibieron 1.190 requerimientos que equivale a 8% y el menos utilizado es azúlinea, donde recibimos 1.048 correos que equivale al 7%; siendo importante significar que en el mes de mayo 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 mayo y agosto 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





- 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,

A handwritten signature in black ink that reads 'Antony T.' with a stylized flourish at the end.

**ANTONY TRUJILLO MARINEZ**  
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano  
Metro Cali S.A.

Proyectó: María Cristina Muñoz Alvear- Contratista Dirección Comercial y Servicio al Cliente   
Copia: Dirección Comercial y de Servicio al Cliente.  
Copia: Oficina de PQRSFD BLANCO Y NEGRO

