

1ER CUATRIMESTRE 2017 INFORME PQRS

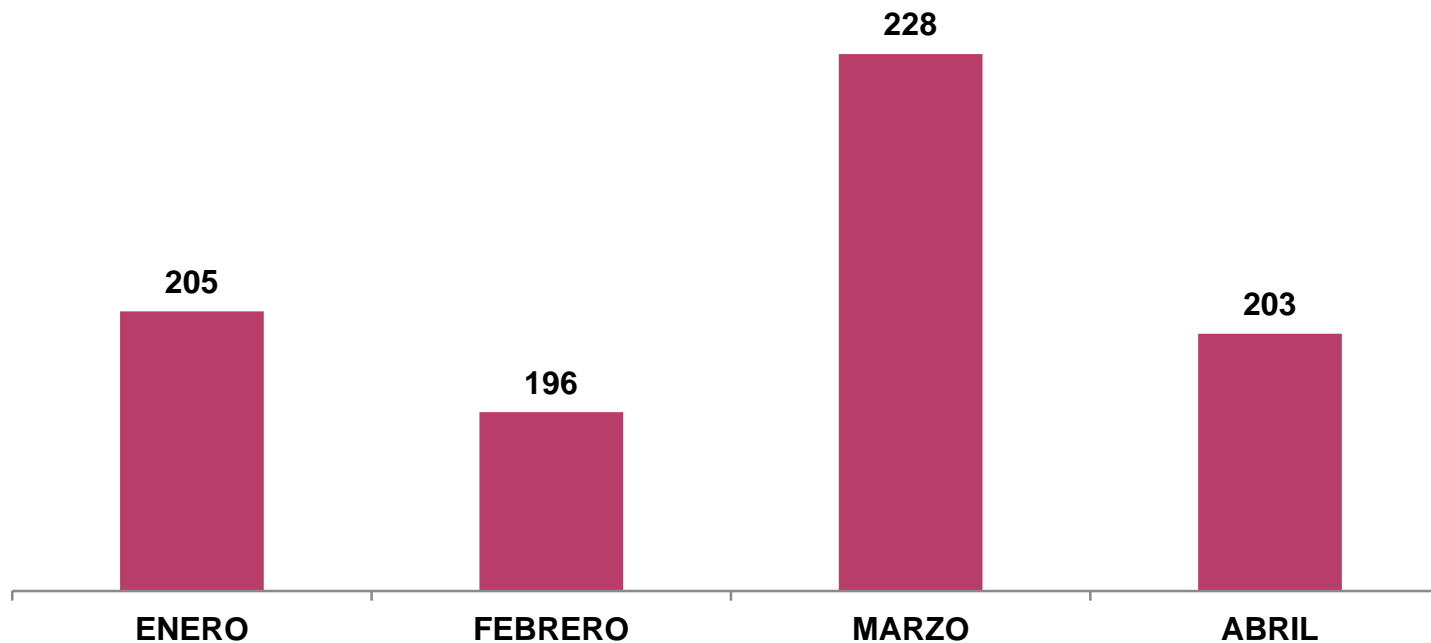
MEGABÚS

¡Es de todos!



ATENCION USUARIO 1ER CUATRIMESTRE 2017

ATENCION AL USUARIO



ATENCIÓN USUARIO 1ER CUATRIMESTRE 2017

| DESCRIPCIÓN | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL |
|--------------------|-------|---------|-------|-------|
| PQRS | 89 | 112 | 103 | 110 |
| INFORMACIN GENERAL | 116 | 84 | 125 | 93 |
| TOTAL | 205 | 196 | 228 | 203 |



CLASIFICACION PQRS 1ER CUATRIMESTRE 2017

| DESCRIPCIÓN | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL |
|---------------------|-------|---------|-------|-------|
| QUEJA | 68 | 95 | 71 | 85 |
| RECLAMO | 15 | 12 | 26 | 18 |
| PETICIÓN | 6 | 4 | 6 | 6 |
| SUGERENCIA | 0 | 1 | 0 | 0 |
| FELICITACIÓN | 0 | 0 | 1 | 1 |
| INFORMACION GENERAL | 116 | 84 | 125 | 93 |
| TOTAL | 205 | 196 | 228 | 203 |



PQRS 1ER CUATRIMESTRE 2017

| 1ER CUATRIMESTRE 2017 - PQRS SISTEMA MEGABÚS S.A. | | | | | | |
|---|-------------------|----------------------|---------------|-------------------------|--------------------------|-------|
| MES | NIVEL DE SERVICIO | ACTITUD DEL PERSONAL | MEDIO DE PAGO | MAL ESTADO DE LOS BUSES | INCUMPLIMIENTO DE NORMAS | TOTAL |
| ENERO | 22 | 3 | 1 | 0 | 2 | 28 |
| FEBRERO | 27 | 1 | 4 | 0 | 2 | 34 |
| MARZO | 25 | 1 | 1 | 0 | 1 | 28 |
| ABRIL | 30 | 2 | 1 | 2 | 1 | 36 |
| TOTAL | 104 | 7 | 7 | 2 | 6 | 126 |



PQRS POR EMPRESA 1ER CUATRIMESTRE 2017

| PQRS | MEGABUS | INTEGRA | RECISA | LIPSA | SAN FERNANDO | SERVILUJO | URBANOS PEREIRA | SUPER BUSES | TRANS PERLA | POLICIA | TOTAL |
|---------|---------|---------|--------|-------|--------------|-----------|-----------------|-------------|-------------|---------|-------|
| ENERO | 3 | 14 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 28 |
| FEBRERO | 4 | 12 | 5 | 8 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 34 |
| MARZO | 2 | 11 | 1 | 2 | 6 | 0 | 5 | 1 | 0 | 0 | 28 |
| ABRIL | 3 | 11 | 2 | 6 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 0 | 36 |
| TOTAL | 12 | 48 | 10 | 17 | 17 | 5 | 11 | 3 | 2 | 1 | 126 |



NIVEL DE SERVICIO 1ER CUATRIMESTRE 2017

| CAUSAS | ENERO 2017 | FEBRERO 2017 | MARZO 2017 | ABRIL 2017 | TOTAL |
|---|------------|--------------|------------|------------|------------|
| Atrapamiento de usuario con la Puerta | 0 | 0 | 5 | 4 | 9 |
| Conducción Brusca y riesgosa | 6 | 7 | 3 | 4 | 20 |
| Alineación incorrecta | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Incumplimiento en el recorrido | 1 | 2 | 3 | 3 | 9 |
| Conduce con acompañante | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Maltrato por parte del personal | 4 | 3 | 0 | 3 | 10 |
| No da espera al que usuario con movilidad reducida se ubique. | 3 | 1 | 2 | 0 | 6 |
| No da tiempo al ascenso y descenso de usuarios | 1 | 1 | 0 | 5 | 7 |
| No para y/ o recoge a los usuarios | 6 | 9 | 11 | 10 | 36 |
| Mal estado de los buses | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Infracción por norma de transito | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Felicitación | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| TOTAL | 22 | 27 | 25 | 30 | 104 |



PLAN DE MEJORA

- Reunión mensual con jefes de Recursos Humanos y/o personal operativo de las empresas del TPC, con el propósito de revisar incumplimientos al convenio empresarial en el tema de PQRS como: demora en los tiempos de respuesta, proceso débil en la investigación de la queja y requerimiento de plan de mejoramiento; se deja soporte en acta de reunión.
- Oficios enviados a los representantes legales de las empresas y correos electrónicos cada mes solicitando respuesta a la queja y cumplimiento con los tiempos de entrega.
- Se efectuó capacitación a operadores y facilitadores de las empresas del convenio empresarial TPC de la cuenca Cuba, apuntando a la “**CULTURA DE SERVICIO MEGABUS CON EXCELENCIA**” con el propósito de mejorar la actitud de servicio. Continuar con otro ciclo de capacitación dirigido a operadores y facilitadores del convenio empresarial.



PLAN DE MEJORA

- Operativos encubiertos por el ente gestor para verificar el proceder de los operadores de las empresas del convenio empresarial como: cumplimiento del recorrido, puertas cerradas, cobro de pasaje, entre otras. Y monitoreo desde el Centro de Control, lo que permite enviar evidencia del requerimiento a la empresa implicada (video y registro fotográfico).
- Diseño e implementación de Campaña de cultura ciudadana con el objetivo de generar cambios adecuados de comportamiento en los usuarios del sistema MEGABÚS en el área metropolitana.
- Seguimiento a las tareas del personal auxiliar de plataforma y retroalimentación para el adecuado desempeño laboral.



PQRS 1ER CUATRIMESTRE 2017

GRACIAS!

