

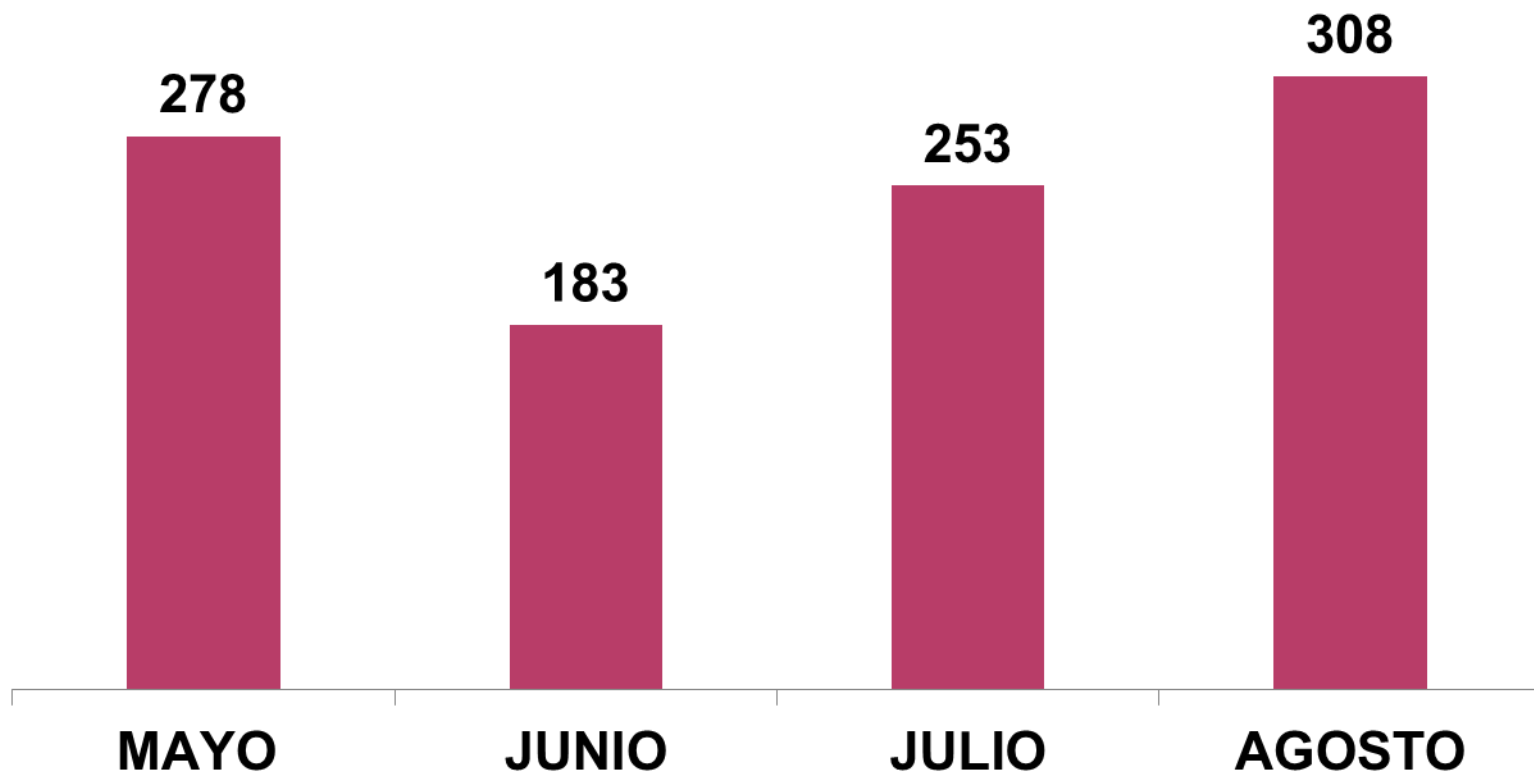
# INFORME PQRS 2DO CUATRIMESTRE 2017

# MEGABÚS

¡Es de todos!

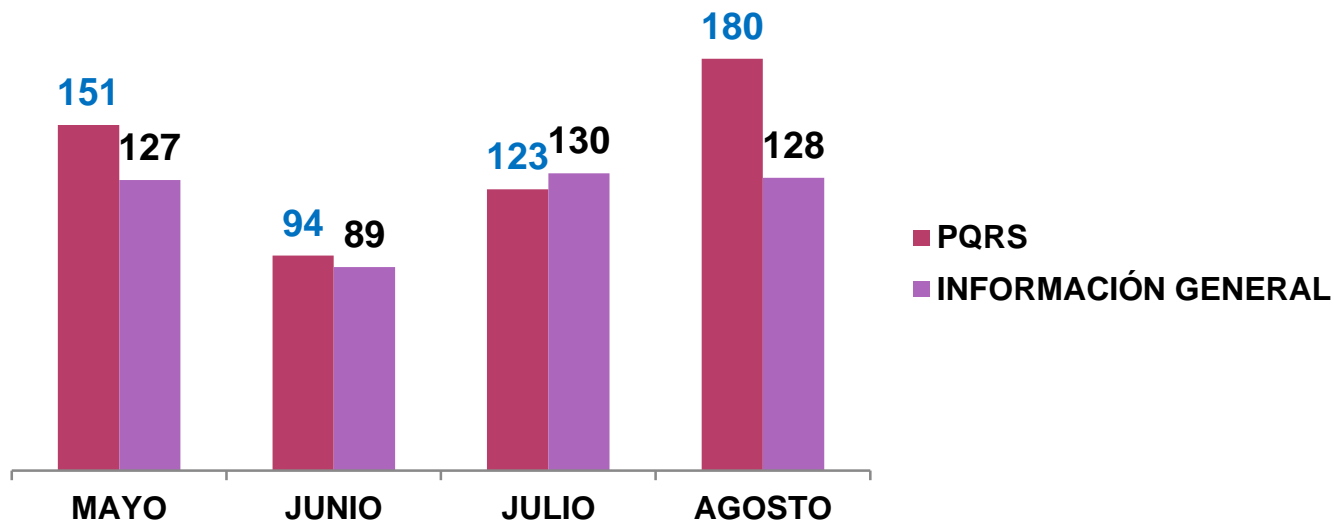


# ATENCIÓN USUARIO 2DO CUATRIMESTRE 2017



# ATENCIÓN USUARIO 2DO CUATRIMESTRE 2017

DESCRIPCIÓN	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
PQRS	151	94	123	180
INFORMACIÓN GENERAL	127	89	130	128
TOTAL	278	183	253	308



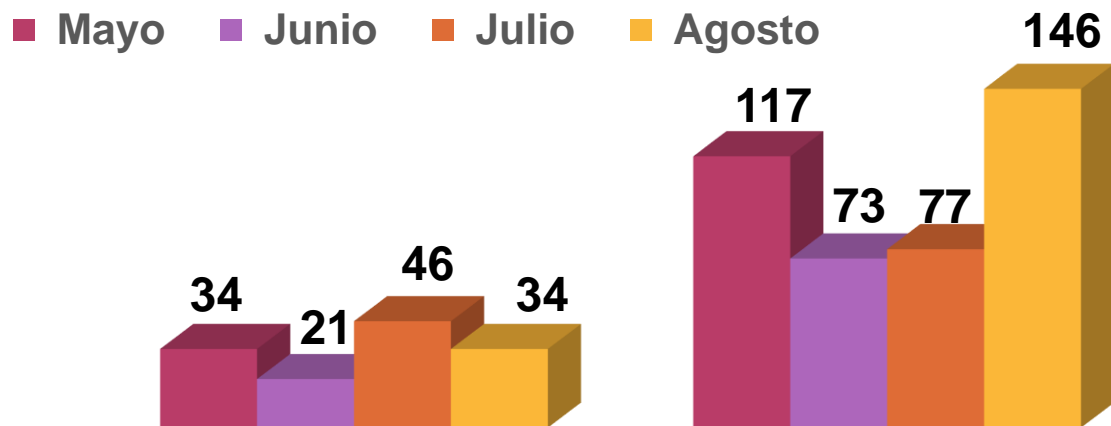
# CLASIFICACION PQRS 2DO CUATRIMESTRE 2017

DESCRIPCIÓN	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
QUEJA	78	69	113	124
RECLAMO	68	11	-	31
PETICIÓN	5	14	2	3
SUGERENCIA	-	-	7	19
FELICITACIÓN	-	-	1	3
TOTAL	151	94	123	180



# CLASIFICACION PQRS 2DO CUATRIMESTRE 2017

PROCEDIMIENTOS PQRS	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
PQRS REMITIDAS	34	21	46	34
PQRS RESUELTAS	117	73	77	146
TOTAL	151	94	123	180



PQR Remitidas    PQR Resueltas de Inmediato



# PQRS 2DO CUATRIMESTRE 2017

2DO CUATRIMESTRE 2017 - PQRS SISTEMA MEGABÚS S.A.						
MES						TOTAL
	NIVEL DE SERVICIO	ACTITUD DEL PERSONAL	MEDIO DE PAGO	INCUMPLIMIENTO DE NORMAS	INFRAESTRUCTURA	
MAYO	27	4	-	2	1	34
JUNIO	14	5	-	2	-	21
JULIO	31	10	-	5	-	46
AGOSTO	26	4	1	3	-	34
TOTAL	98	23	1	12	1	135



# PQRS POR EMPRESA 2DO CUATRIMESTRE 2017

PQRS	MEGABÚS	INTEGRA	RECISA	LIPSA	SAN FERNANDO	SERVILUJO	URB. PEREIRA	SUPERBUSES	TRANSPERLA	URB. CAÑARTE	NASE	TOTAL
MAYO	9	12	-	8	1	1	1	-	2	-	-	34
JUNIO	2	7	-	3	1	4	1	1	1	1	-	21
JULIO	1	17	2	7	5	3	4	3	1	2	1	46
AGOSTO	4	13	1	6	4	2	2	1	1	-	-	34
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>49</b>	<b>3</b>	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>135</b>



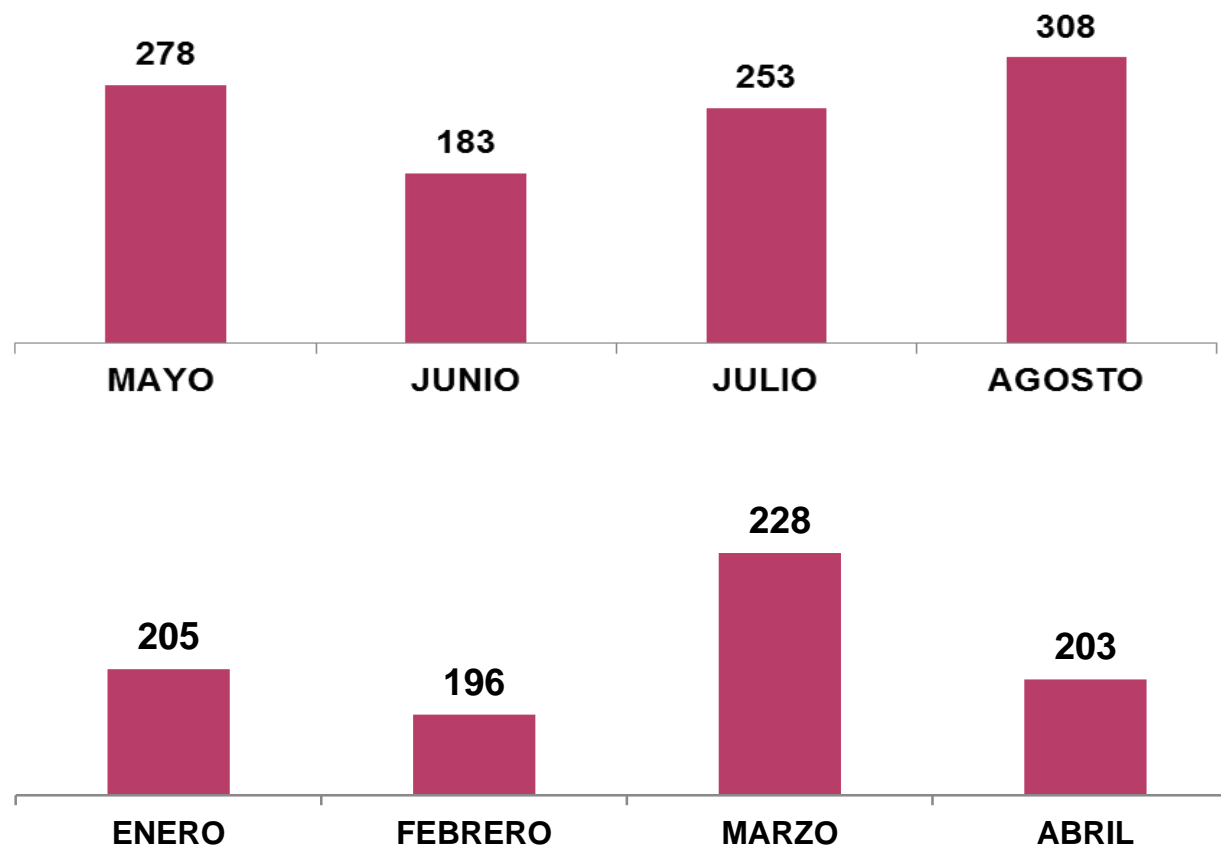
# NIVEL DE SERVICIO 2DO CUATRIMESTRE 2017

CAUSAS	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
Atrapamiento de usuario con la Puerta	2	-	-	4	6
Conducción Brusca y riesgosa	4	8	4	8	24
Incumplimiento en el recorrido	1	-	3	5	9
Conduce con acompañante	1	-	-		1
Alimentador no espera al usuario que está llegando en el articulado	1	-	-	-	1
Horario de servicio inadecuado	2	-	-	-	2
Inadecuada actitud del personal	6	7	12	1	26
No da espera al que usuario con movilidad reducida se ubique.	1	1	-	1	3
No da tiempo al ascenso y descenso de usuarios	-	-	1	-	1
No para y/ o recoge a los usuarios	12	3	20	8	43
Incumplimiento de Normas de Transito	3	2	5	3	13
Infraestructura	1	-	-	-	1
No hay efectivo para devolver	-	-	-	1	1
Felicitación	-	-	1	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>21</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>135</b>





# ATENCION USUARIO COMPARATIVO 1 Y 2 CUATRIMESTRE 2017



# ACCIONES DE MEJORA

- Se continua con reuniones periódicas para la revisión y seguimiento a los compromisos establecidos con las empresas del TPC en cumplimiento al convenio empresarial, se deja evidencia escrita.
- En el tema de los PQRS el Ente Gestor comunica a las empresas del convenio empresarial, las conductas inadecuadas que generan mayor inconformidad en los usuarios en el primer cuatrimestre de 2017, como son: el bus no para y/o recoge a los usuarios y conducción brusca y riesgosa. Por lo tanto, se le solicita a las empresas del TPC, implementar acciones de mejora para bajar este indicador y así mejorar la prestación del servicio. También, se insiste el cumplimiento en los tiempos de respuesta al PQRS, la calidad en la investigación y las acciones de mejora.
- El Ente Gestor solicita mediante correo electrónico a las empresas la respuesta a las quejas pendientes.



# PLAN DE MEJORA

- MEGABÚS, continúa realizando Operativos encubiertos y algunas empresas del TPC han implementado esta estrategia para confrontar el proceder de los operadores en: incumplimiento del recorrido, puertas abiertas, cobro de pasaje, mal trato al usuario, entre otras.
- Se sigue realizando monitoreo desde el Centro de Control, lo que permite clarificar los hechos y enviar evidencia del requerimiento a la empresa implicada (video y registro fotográfico).
- Se realizan inspecciones en plataforma verificando el roll del facilitador, el desempeño de los operadores y los auxiliares de MEGABÚS.
- Se continua con la labor de capacitación a operadores y facilitadores nuevos de las empresas del convenio empresarial TPC.



# PQRS 2DO CUATRIMESTRE 2017

**GRACIAS!**

