MEGABÚS Nit:816007837-1	INSTRUCTIVO PARA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS			
	Código 1-40-00-45-01-03-01	Versión 01	Fecha 11-04-2013	Pagina 1 de 1

Cuando una petición, queja o reclamo sea recepcionada por MEGABUS S.A., a través de los medios establecidos para tal fin, se procederá de la siguiente forma:

P.Q.R. RECEPCIONADA A TRAVÉS DE LA MEGALINEA:

1- Registro de datos de identificación y descripción del PQR, con la respectiva fecha de ocurrencia de los hechos y recepción de la misma en el formato código 1-40-00-45-01-02-16.
2- De forma inmediata se ingresan la información en la base de datos creados para tal fin.
3- Analizada la información se seleccionan las P.Q.R que deben ser remitidas a los concesionarios de acuerdo a su contenido, y las P.Q.R que les dará trámite interno MEGABUS.
4- Las manifestaciones a remitir a los concesionarios serán escaneadas y enviadas por correo electrónico a las personas encargadas de éste proceso en cada empresa con el ánimo de agilizar el proceso. Estos correos serán enviados con copia a la Dirección de operaciones.
5- Las respuestas y tramites adelantados por parte de los concesionarios a las P.Q,R, deberán ser informadas al ente gestor en los siguientes Cinco (5) días hábiles de remitidas las mismas quien informará al manifestante. En caso de ser necesario mayor tiempo para dar respuesta a la situación presentada se informara al ente gestor del caso y una vez adelantado el trámite pertinente se remitirá a MEGABUS SA. quien terminara con el mismo informando al manifestante.
6- Las manifestaciones de los usuarios de tipo informativo recibirán respuesta inmediata por parte del Ente Gestor.

P.Q.R. RECEPCIONADA A TRAVÉS DE MEGABUZONES:

1- Se realiza apertura de los Mega buzones establecidos dentro de la infraestructura del Sistema dos veces por semana. De allí se extraerán los formatos cuéntenos diligenciados por los usuarios. Conjuntamente con los jefes de plataforma se realizará el conteo de los formatos encontrados dentro

del buzón, momento en el cual se diligenciara el formato código 1-40-00-45-01-02-18, quedando de ésta manera constancia de ésta gestión.

2- Clasificación: Se revisara el material encontrado y se seleccionará conforme al tipo de queja, al concesionario o a MEGABUS y se ingresaran a la base de datos establecida para tal fin.
3- Analizada la información se seleccionan las P.Q.R que deben ser remitidas a los concesionarios de acuerdo a su contenido, y las P.Q.R que les dará trámite interno MEGABUS.
4- Las manifestaciones a remitir a los concesionarios serán escaneadas y enviadas por correo electrónico a las personas encargadas de ésta gestión en cada empresa con el ánimo de agilizar el proceso. Estos correos serán enviados con copia a la Dirección de operaciones.
5- Las respuestas y tramites adelantados por parte de los concesionarios a las P.Q,R, deberán ser informadas al ente gestor en los siguientes Cinco (5) días hábiles de remitidas las mismas quien informara al manifestante. En caso de ser necesario mayor tiempo para dar respuesta a la situación presentada se informara al ente gestor del caso y una vez cerrada la queja se informara oportunamente.
6- Las manifestaciones de los usuarios de tipo informativo recibirán respuesta inmediata por parte del Ente Gestor.

P.Q.R. RECEPCIONADA A TRAVÉS DE CORREO ELECTRONICO Y PAGINA WEB:

1- Se realizara revisión diaria de la página web y del correo contactenos@megabus.gov.co, para evidenciar las manifestaciones realizadas por los usuarios a través de éste medio.
2- En caso de encontrarse allí manifestaciones, se ingresaran a la base de datos creados para tal fin.
3- De la misma forma se remiten las quejas que correspondan a cada concesionario vía e-mail a las personas encargadas del proceso en cada caso.
4- Las respuestas y tramites adelantados por parte de los concesionarios a las P.Q,R, deberán ser informadas al ente gestor en los siguientes Cinco (5) días hábiles de remitidas las mismas quien informara al manifestante. En caso de ser necesario mayor tiempo para dar respuesta a la situación presentada se informara al ente gestor del caso y una vez cerrada la queja se informara oportunamente.

5- Las manifestaciones de los usuarios de tipo informativo recibirán respuesta inmediata por parte del Ente Gestor.

P.Q.R. RECEPCIONADA EN LAS INSTALACIONES DE MEGABUS S.A

Cuando los usuarios hagan sus manifestaciones en las instalaciones de MEGABUS S.A., estas serán recepcionadas en el formato reporte 1-40-00-45-01-02-16, se ingresaran a la base de datos creada para tal fin y conforme a su contenido se realizara el trámite respectivo de remisión o de respuesta por parte del ente gestor.

I. CONDICIONES DE LAS P.Q.R. A RESPONDER POR PARTE DE MEGABUS S.A., Y LOS CONCESIONARIOS

Para que las manifestaciones de los usuarios sean ingresadas como válidas en la base de datos y se genere una respuesta estas deben:

1- Estar realizadas en términos respetuosos

2- Tener los datos de identificación claros de la persona o personas que establecen la manifestación.

3- Contener datos claros de tiempo, lugar, identificación de vehículos si es del caso.

4- Manifestaciones de hechos ocurridos con un tiempo no mayor a 10 días.

1- CONDICIONES DE LAS P.Q.R. A REMITIR A LOS CONCESIONARIOS

Se remitirán a los concesionarios las P.Q.R. que impliquen:

1. Accidentes

2. Lesiones personales

3. Conductas inapropiadas de los operadores

4. Conductas inapropiadas de usuarios que desencadenen conflictos con el operador.

5. Incumplimiento de los operadores de las normas de operación.

2- .EJECUCION Y SEGUIMIENTO

La recepción y trámite de las P.Q.R estarán a cargo de la oficina de Gestión social y/o a la Dirección de Operaciones de MEGABUS S.A., quienes adelantaran los trámites correspondientes para sus respuestas ante, los concesionarios en caso de requerirse.

3- PLANES DE MEJORAMIENTO

Con base en la información obtenida en el proceso de recepción y atención de P.Q.R., MEGABUS S.A., realizara un proceso exhaustivo de análisis del origen de éstas manifestaciones con el cual se plantearan procesos de mejora en la prestación del servicio como:

1- Procesos de capacitación a los operadores a través de instructores y/o personal capacitado.

2- Procesos de capacitación al equipo interno de MEGABUS S.A., con énfasis en temas de atención al usuario y condiciones operacionales.

3- Elaboración y desarrollo de programas de cultura ciudadana relacionadas con el uso adecuado del Sistema

4- Evaluación e inventario de condiciones requeridas tanto físicas como de servicio para el óptimo funcionamiento de la operación.

Compromiso de los operadores para el óptimo funcionamiento del material rodante.

VI.TRAZABILIDAD AL PROCESO

Se realizaran cortes periódicos con los respectivos consolidados mensuales los cuales se remitirán a los concesionarios para el seguimiento pertinente.

VII. INDICADORES DE RESULTADOS

El ente gestor administrara el consolidado general de P.Q.R recepcionadas mensualmente, hará el control sobre el No de P.Q.R. enviadas a los concesionarios y las respuestas obtenidas por éstos quienes tendrán acceso a esta información si así lo requieren.
Se realizara un informe mensual lo que permitirá realizar comparativos y trazabilidad sobra la gestión en este aspecto.

	ELABORACIÓN Y REVISIÓN	APROBACIÓN
NANCY YANETH GUTIERREZ GÓMEZ COORDINADOR DEL SGI	JOSE JHON GALVEZ MEJIA **JEFE OFICINA DE OPERACIONES**	BERTHA LUZ VALENCIA GRAJALES **GERENTE SUPLENTE**