

AÑO	PROGRAMA DEL PLAN INSTITUCIONAL	ACCIÓN	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	META ESPERADA	RANGOS DE LA META				INDICADOR	FRECUENCIA	RESPONSABLES	PRESUPUESTO
						CRITICA	MINIMA	SATISFACTORIA	SOBRESALIENTE				
2016	Plan de Acción	Supervisión de la operación del SITM en el Área Metropolitana de Bucaramanga	Realizar el seguimiento al cumplimiento de la operación del SITM	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión diaria del cumplimiento de las órdenes de servicio operacionales. - Contar con el personal de apoyo a la supervisión en centro de control, plataformas, estaciones y patio-taller de operación. - Monitorear y realizar el control a la operación, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles para la efecto. - Mantener los canales de comunicación con el personal de operación de los Concesionarios de Transporte y Recaudo. - Mantener los canales de comunicación con policía, tránsito y demás relacionados con la movilidad del Área Metropolitana de Bucaramanga con el fin de garantizar el normal tránsito de los buses. - Generar los requerimientos a los Concesionarios de Transporte o de Recaudo una vez se detecte incumplimientos o falencias. 	100%	< 80%	80% - 84%	85% - 94%	95% - 100%	Se tiene en cuenta la cantidad de procesos sancionatorios generados por incumplimientos y aplicaciones de indicadores de calidad	Trimestral	Área Técnica de Operaciones	
		Supervisión de los contratos suscrito con los Concesionarios de Transporte y de Recaudo	Realizar el seguimiento al cumplimiento contractual de los Contratos suscritos entre Metrolínea S.A. y Metrocinco Plus S.A., Movilizamos S.A. y TISA S.A., con el fin de prestar un servicio de calidad a los usuarios del Área Metropolitana de Bucaramanga.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión diaria del cumplimiento de las obligaciones estipuladas en los Contratos de Concesión. - Contar con el personal de apoyo a la supervisión en centro de control, plataformas, estaciones y patio-taller de operación. - Inspección al cumplimiento de los procesos de mantenimiento de los buses del SITM, de acuerdo a las recomendaciones de los fabricantes y a los planes de mantenimientos elaborados por los Concesionarios de Transporte. - Inspección al cumplimiento de las condiciones operativas (estado de los buses) de la flota del SITM. - Inspección al cumplimiento del proceso de vinculación y capacitación del personal operador. - Inspección al cumplimiento de las condiciones de la red de recaudo en estaciones y puntos de comercialización, significando como todas las labores para mantener operativo los equipos del Sistema de Recaudo. - Inspección al cumplimiento de las labores de mantenimiento y disponibilidad de equipos a bordo de los autobuses. 	100%	< 75%	75% - 89%	90% - 94%	95% - 100%	Se tiene en cuenta la cantidad de procesos sancionatorios generados por incumplimientos y aplicaciones de indicadores de calidad	Trimestral	Área Técnica de Operaciones	N.A
		Fortalecimiento de la interacción con los usuarios PQR	Generar los procesos que permitan dar respuesta oportuna y acertada a las solicitudes provenientes de los usuarios del SITM	<ul style="list-style-type: none"> - Manejar de manera óptima el call center de Metrolínea S.A. - Capacitar de manera regular al personal de apoyo de operaciones con el fin de servir como elementos en la resolución de quejas y reclamos de los usuarios en las estaciones y cuencas de operación. - Capacitar de manera regular al personal de call center en atención al usuario y estructura del SITM. - Dar respuesta oportuna y de manera completa a las diferentes solicitudes que lleguen a la empresa. - Mantener trabajo constante con la P.U. de quejas y reclamos, con el fin de que se mantenga control sobre el estado de respuesta de las solicitudes de los usuarios del SITM. 	100%	< 80%	80% - 84%	85% - 94%	95% - 100%	Se tienen en cuenta las estadísticas que lleva la P.U. de Quejas y Reclamos y las estadísticas generadas por Simlínea.	Trimestral	Área Técnica de Operaciones	N.A

Elaborado por:	Fecha
Aprobado por:	Fecha