

05

SERVICIO

Para el mejoramiento continuo en la prestación del servicio, la ETMVA promueve la participación de los usuarios y del personal que trabaja de cara a ellos, quienes a través de diferentes medios retroalimentan a la Empresa sobre las mejoras que deben realizarse para cumplir con el propósito misional de prestar un excelente servicio y de generar calidad de vida a usuarios y comunidad.

Con base en el análisis de los estudios obtenidos por el Metro se han diseñado e implementado diferentes estrategias en cada uno de los componentes del ciclo del servicio, dentro de las cuales cabe mencionar las siguientes:

8



FLOTA DE TRENES

Mediante mejoras en la gestión de suministros y mantenimiento se pasó de **48** unidades operativas en abril a **51** unidades operativas durante las horas pico en julio. Así mismo, con la llegada de **3** nuevas unidades de tren se pudieron tener **52** unidades operativas en la hora pico al cierre de 2015. Además se firmó un contrato para la compra de **20** unidades de tren con un plazo de **28** meses, el cual inició el 19 de octubre de 2015.

TARJETA CÍVICA GRIS

G4-EN27 Entre 2014 y 2015 la Empresa implementó la tarjeta Cívica gris en **27** estaciones Metro, con la cual reemplaza el tiquete Edmodson (elaborado en papel y provisto de banda magnética) de la porción Metro que se entrega cuando se venden tiquetes integrados. En 2015 se vendieron **60 millones** de viajes con Cívica Gris, lo que equivale a **31,2 toneladas** de papel que se han dejado de utilizar, **530 árboles** dejados de cortar y **1.560.000 litros** de agua dejados de consumir en este proceso.

FORMACIÓN A PERSONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

Se formaron los **700** servidores del área de Servicio al Cliente mediante una capacitación teórico-práctica que permitió fortalecer sus competencias y generó conciencia y convicción sobre la relevancia del servicio que se presta y del trabajo que realizan.

INSTALACIÓN DE NUEVOS TORNQUETES

Se pasó de **170** a **213** tornquetes. Los **43** nuevos equipos cuentan con tecnologías que permiten un uso bidireccional, con lo cual pueden programarse de acuerdo con los requerimientos del servicio en las diferentes horas de operación.



9

FORTALECIMIENTO DE INTEGRACIÓN CON LAS BICICLETAS

A partir del primer trimestre del año 2015 se posibilitó el ingreso de bicicletas plegables al Sistema. También se adelantó una prueba piloto para evaluar la viabilidad de autorizar el ingreso de bicicletas convencionales, la cual evidenció la dificultad de permitir el ingreso en horas pico antes de que se incremente la capacidad de la flota de trenes, pero abrió la opción de hacerlo en algunas horas especiales a partir del 8 de febrero de 2016. En 2015 los centros de acopio del sistema de bicicletas públicas EnCicla situados en áreas aledañas a las estaciones les permitieron a nuestros usuarios continuar su viaje en bicicleta para llegar a su destino. Desde el primer semestre del año 2015, los usuarios acceden de manera gratuita a este servicio de bicicletas con la tarjeta Cívica Personal, previo registro ante EnCicla.



ESPERA Y USO DEL MEDIO DE TRANSPORTE

Teniendo en cuenta que el Sistema opera en promedio durante 32.160 minutos al mes, los atrasos operativos debidos a causas operativas controlables en las Líneas A y B equivalieron al 2,5% del tiempo de servicio mensual (807 minutos), en Línea K al 0,1% (**33 minutos**), en Línea J a 0,3% (111 minutos), en Línea L a 0,05% (**18 minutos**), en Línea 1 de buses a 0,7% (**233 minutos**) y en Línea 2 de buses a 1,4% (**455 minutos**). En los trenes la densidad de pasajeros por metro cuadrado fue de **7,57** mientras que lo deseable por la Empresa es que sea de **6,5** pasajeros por metro cuadrado.

ADECUACIÓN DE INSTALACIONES

Se continuaron los trabajos para la instalación de pasamanos a doble altura en las estaciones Cisneros, Estadio, Prado, Suramericana, Madera, Sabaneta, Floresta, Santa Lucía, San Javier, La Estrella, San Antonio y Santo Domingo. Así mismo, se terminó la instalación de la línea amarilla en material podotáctil con un ancho de **30 cm** en las estaciones del Sistema Metro.

AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA DE LA TARJETA CÍVICA

En 2015 se trabajó en la formulación técnica, legal y financiera para la realización del recaudo electrónico en buses del SITVA mediante la tarjeta Cívica, así como la aprobación de la autoridad de transporte y el avance en la negociación con las empresas transportadoras para este fin. En este componente se lograron acuerdos con las empresas que operarán la Cuenca 7 en los municipios de Copacabana, Girardota y Barbosa; la Cuenca 5 en los municipios de Envigado y Sabaneta, así como la Cuenca 4 en los municipios de La Estrella, Itagüí y el corregimiento San Antonio de Prado.

GUÍAS EDUCATIVAS

Se incrementó en un **42%** el número de guías educativas que trabajan en las estaciones y cuya finalidad es formar y orientar a los usuarios, pasando de **70 a 100**.



ESPACIO PÚBLICO

Mediante un convenio con la Secretaría de Gobierno y Derechos Humanos, quien bajo la operatividad de la Subsecretaría de Espacio Público realizó controles permanentes en las pasarelas y plazoletas de acceso a las estaciones ubicadas en el Municipio de Medellín y en el nuevo corredor del tranvía de Ayacucho. Para este ejercicio se contó con el apoyo y dedicación exclusiva de **45** gestores y dos vehículos de esa dependencia para controlar y preservar el uso adecuado del espacio público.

CUENCAS 3 Y 6

Se trabajó en conjunto con los diferentes actores que intervienen en su planificación y operación, como son el Área Metropolitana del Valle de Aburrá como autoridad de transporte y las empresas concesionarios como operadores, en los ajustes para atender las quejas y reclamos de los usuarios, entre ellas las asociadas a: las frecuencias de prestación del servicio, el trazado de las rutas y la capacidad de flota. En 2015 la flota de Cuenca 3 fue de **99** buses, mientras que la de Cuenca 6 estuvo conformada por **194** unidades. Durante ese año empezó operación la ruta C3 – 007 en la Cuenca 3, que presta sus servicios a los habitantes de la Loma de los Bernal.

GESTIÓN DE TRÁFICO

Se ejecutaron acciones tecnológicas para permitir la gestión y seguimiento al futuro plan del sistema de gestión de tráfico multimodal con el fin de garantizar la supervisión y el control seguro y eficiente de los diferentes modos de transporte masivo operados por la Empresa. Para esto se ejecutaron estrategias como el plan de reentrenamiento permanente al personal operativo del Puesto Central de Control (PCC) y la actualización constante de versiones de los sistemas de supervisión tales como el Sistema de Gestión de Tráfico (SGT) y Sistema de Seguimiento a la Explotación (SSE). Ambos son sistemas y aplicativos informáticos que permiten hacer la programación, la ejecución y el seguimiento a los horarios y recorridos de los trenes en tiempo real durante la operación comercial.

