



COMPAÑEROS

Les informamos de los avances del plan emergente para el abatimiento de quejas

- **Iniciamos con 125 mil quejas pendientes el lunes 24 de agosto**
- **Al corte del martes primero de septiembre cerramos con 104,564 quejas pendientes**
- **Se ha logrado disminuir el número de quejas pendientes en poco mas de 20,000 quejas**

Esto debido a la respuesta y el esfuerzo que obtuvimos por parte de nuestros compañeros; debemos reconocer que el inicio de este plan es exitoso, pero debemos reforzar el trabajo en la jornada e incrementar la participación de nuestros compañeros en la atención del tiempo extra y en la realización de quejas por costeo, así como la atención de los trabajos de mantenimiento prioritarios, esto para lograr cumplir con los objetivos que nos planteamos al inicio de este plan.

Así mismo informarles que damos seguimiento puntual al análisis de las causas y atención de problemáticas a efecto de facilitar y eficientar el cumplimiento del plan y mantener y optimizar los resultados futuros, entre otros los relacionados con trabajos de mantenimiento prioritarios y problemática con la velocidad de los clientes infinitum, así mismo les informamos que se ha desarrollado una **aplicación web**, la cual nos permitirá establecer un canal de comunicación directa para ubicar las necesidades de cada COPE, con el objetivo de mejorar la calidad de servicio. Para acceder a dicha aplicación deben acceder a la dirección cuyo link es <http://2013.strm.ws> , y llenar los campos que se muestran a continuación:

Reporte Calidad de Servicio

IMPORTANTE: VERIFICAR EN SU CORREO EL MENSAJE DE CONFIRMACION DE CAPTURA

Nombre(requerido)

e-mail (requerido)

- Secretario General
- Coordinador
- Tecnico de Planta exterior
- Otra especialidad

Especialidad:

Planta Exterior ▼

Selecciona: Seccion y Localidad(requerido) == Verifica que sea tu seccion==

Seccion Matriz ▼

Ubicacion de la caja, poste, o dispositivo con anomalias(o domicilio mas cercano)
(requerido)

COPE correspondiente (requerido)

Tiempo que se observa la falla (aproximado)

1 Semana ▼

Efecto de esta anomalia sobre la calidad del servicio(AFECTACION AL SERVICIO)
(requerido)

Observaciones (requerido)

Foto(Favor de incluir una foto del daño). Formatos jpg, pdf, zip. Maximo 5 MB

Seleccionar archivo Ningún archi...seleccionado

Foto adicional(Si se desea agregar otra foto). Formatos jpg, pdf, zip. Maximo 5 MB

Seleccionar archivo Ningún archi...seleccionado

WL 7 4

^^ ^^ ^^ ^^ANTISPAM: Copia los caracteres de la imagen

Enviar

Se da seguimiento diario mediante un reporte que nos permite identificar los avances y la participación de nuestros compañeros en tiempo extra y quejas a costeo día a día, anexamos reporte del 30 de agosto y 1º de septiembre.

LUNES 31 DE AGOSTO

				fecha actualización 31-ago											
Dirección	Subdirección	Área	Centro de Trabajo	Quejas Pendientes Sem anterior	Quejas Pendientes dia anterior	Quejas Liquidadas	Quejas Recibidas	Quejas Pendientes	Comporta miento	Personal en COPE	Personal que participó a Destajo		Personal que participó en Tiempo Extra		
											cent	%	Solicitado	participó	%
				123,833	95,581	27,837	38,407	106,151	17,682	12,114	1,270	10.5%	683	485	71%

DESTAJOS	
45	NO REQUIEREN PARTICIPACIÓN A DESTAJOS
50	NO PARTICIPAN Y TIENEN ALTO REZAGO
23	PARTICIPAN CONFORME A LA META DEL 25% Y MAS
101	PARTICIPAN ENTRE 10 Y 25% EN DESTAJOS SE REQUIERE ELEVAR LA PARTICIPACIÓN
90	PARTICIPACIÓN POR DEBAJO DEL 10% SE REQUIERE ELEVAR

TIEMPO EXTRA	
185	NO SE SOLICITÓ TIEMPO EXTRA
5	SE SOLICITÓ TE Y NO HUBOPARTICIPACIÓN
9	SE PARTICIPÓ DE 75 A 99% DE LO SOLICITADO
15	SE PARTICIPÓ DE 50 A 74% DE LO SOLICITADO
10	SE PARTICIPÓ MENOS QUE EL 50% DE LO SOLICITADO
85	PARTICIPÓ EL 100% DE LO SOLICITADO

COPES que mejoraron	233
COPES que se mantuvieron	2
COPES que reforcedieron	74
total de COPES	309

MARTES 1º DE SEPTIEMBRE

fecha actualización 01-Sep

Dirección	Subdirección	Área	Centro de Trabajo	Quejas Pendientes Sem anterior	Quejas Pendientes día anterior	Quejas Liquidadas	Quejas Recibidas	Quejas Pendientes	Comporta miento	Personal en COPE	Personal que participó a Destajo		Personal que participó en Tiempo Extra		
										particip	%	Solicitado	particip	%	
				123,929	106,151	33,096	31,509	104,564	1,587	12,114	1,654	13.7%	28	28	100%

COPEs que mejoraron	187
COPEs que se mantuvieron	6
COPEs que retrocedieron	116
total de COPEs	309

230	5
COPEs que Participaron	

DESTAJOS	
29	No requieren participación a destajo
50	No participan y tienen alto rezago
41	Participan conforme a la meta del 25%
127	Participan entre el 10 y 25% en destajo, se requiere elevar la participación
62	Participan por debajo del 10%, se requiere elevar

TIEMPO EXTRA	
	No se solicitó tiempo extra
	Se solicitó y no hubo participación
	Participó de 75 a 99% de lo solicitado
	Participó de 50 a 74% de lo solicitado
	Participó menos del 50% de lo solicitado
28	Participó el 100% de lo solicitado