



Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)

DIMENSIONES		VALORACION	RANGO	ACCIONES	DEPARTAMENTO	ESTATUS
Elementos Tangibles						
1	Comodidad en los andenes	8.57	Satisfecho	Identificación de línea amarilla de seguridad	Dpto. Operaciones	Funcionando
				Vigilancia del CESMET en mantener el orden y la seguridad		
				Separación de las áreas reservadas		
				Limpieza de los andenes	División de Servicios Generales	Funcionando
				Mantenimiento eficiente de obra civil	División de Mantenimiento de Obra Civil	Funcionando
2	Señalización: de ubicación, de dirección, informativos	9		Mantenimiento eficiente de obra civil	División de Mantenimiento de Obra Civil	Funcionando
				Reemplazo de la señalización deteriorada		
3	Estado físico de los Trenes y Estaciones	8.93		Mantenimiento eficiente y al día de los Trenes y Estaciones	Dpto. Mantenimiento de Instalaciones Electromecánicas y Planta Física	Funcionando
				Limpieza de los Trenes y Estaciones	División de Servicios Generales	Funcionando
4	Apariencia física de los empleados: uniformes, higiene	9.4		Establecidos los procedimientos para el vestuario	Dpto. de Recursos Humanos	En proceso
			Dotación de uniformes a todos los empleados			
5	Modernización de las instalaciones	8.8	El diseño inicial de la obra de las instalaciones contemplaba su modernidad	Dirección Técnica	Funcionando	



Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)

DIMENSIONES		VALORACION	RANGO	ACCIONES	DEPARTAMENTO	ESTATUS
Elementos Tangibles						
1	Comodidad en los andenes	8.57		Identificación de línea amarilla de seguridad	Dpto. Operaciones	Funcionando
				Vigilancia del CESMET en mantener el orden y la seguridad		
				Separación de las áreas reservadas		
				Limpieza de los andenes	División de Servicios Generales	Funcionando
				Mantenimiento eficiente de obra civil	División de Mantenimiento de Obra Civil	Funcionando
2	Señalización: de ubicación, de	9		Mantenimiento eficiente de obra civil	División de Mantenimiento	Funcionando
6	Funcionamiento de escaleras y ascensores	L1 - L2 6.4	Poco satisfecho	Incrementar y eficientizar el mantenimiento del funcionamiento de escaleras y ascensores	Dpto. Mantenimiento de Instalaciones Electromecánicas y Planta Física	En proceso
		Teleférico 8.3		Mantenimiento eficiente de escaleras y ascensores		Funcionando
7	Iluminación exterior y accesos	8.76	Satisfecho	Instalación de iluminación LED en los espacios de acceso al Metro	Dpto. Mantenimiento de Instalaciones Electromecánicas y Planta Física	En proceso
				Mantenimiento y sustitución de luminarias que no funcionen		
Eficacia / Confiabilidad						
1	Confianza en el servicio brindado	9.17		Compromiso de realizar la operación del Metro con eficiencia y calidad	Dpto. Operaciones	Funcionando



Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)

DIMENSIONES		VALORACION	RANGO	ACCIONES	DEPARTAMENTO	ESTATUS
Elementos Tangibles						
1	Comodidad en los andenes	8.57		Identificación de línea amarilla de seguridad	Dpto. Operaciones	Funcionando
				Vigilancia del CESMET en mantener el orden y la seguridad		
				Separación de las áreas reservadas		
				Limpieza de los andenes	División de Servicios Generales	Funcionando
				Mantenimiento eficiente de obra civil	División de Mantenimiento de Obra Civil	Funcionando
2	Señalización: de ubicación, de	8.57		Mantenimiento eficiente de obra civil	División de Mantenimiento	Funcionando
				Capacitación periódica del personal que brinda el servicio		En proceso
2	Seguridad ciudadana en las Estaciones y Trenes	9.13		Vigilancia de permanente de la infraestructura física	Dpto. Seguridad	Funcionando
				Información y registro de las situaciones que se presentan: CESMET y Policía Nacional		Funcionando
3	Cumplimiento en el horario de servicio	9.43	Satisfecho	El personal debe registrar la hora de llegada y salida	Dpto. de Recursos Humanos	En proceso
				Regimen de consecuencias para los retrasos y ausencias, según la Ley No. 41-08 de Función Pública		En proceso



Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)

DIMENSIONES		VALORACION	RANGO	ACCIONES	DEPARTAMENTO	ESTATUS
Elementos Tangibles						
1	Comodidad en los andenes	8.57		Identificación de línea amarilla de seguridad	Dpto. Operaciones	Funcionando
				Vigilancia del CESMET en mantener el orden y la seguridad		
				Separación de las áreas reservadas		
				Limpieza de los andenes	División de Servicios Generales	Funcionando
				Mantenimiento eficiente de obra civil	División de Mantenimiento de Obra Civil	Funcionando
2	Señalización: de ubicación, de	9		Mantenimiento eficiente de obra civil	División de Mantenimiento	Funcionando
4	Tiempo de espera para la llegada del tren	8.93		Permanente vigilancia y control del sistema de operación del Metro	Dpto. Operaciones	Funcionando
Capacidad de Respuesta						
1	Tiempo en fila de boletería para recargar tarjeta u otros	8.33	Satisfecho	Facilitar a los usuarios la recarga en boletería, segmentado las ventanillas: pago exacto y normal	Dpto. Operaciones	Funcionando
2	Disposición y amabilidad de los empleados	8.96		Capacitación periódica al personal en servicio al cliente		En proceso
3	Tiempo en boletería para recargar la tarjeta	8.76		Eficiencia de las personas que trabajan en boletería para atender a los usuarios		En proceso
Profesionalidad / Confianza en el personal						



Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)

DIMENSIONES		VALORACION	RANGO	ACCIONES	DEPARTAMENTO	ESTATUS
Elementos Tangibles						
1	Comodidad en los andenes	8.57		Identificación de línea amarilla de seguridad	Dpto. Operaciones	Funcionando
				Vigilancia del CESMET en mantener el orden y la seguridad		
				Separación de las áreas reservadas		
				Limpieza de los andenes	División de Servicios Generales	Funcionando
				Mantenimiento eficiente de obra civil	División de Mantenimiento de Obra Civil	Funcionando
2	Señalización: de ubicación, de	9.0		Mantenimiento eficiente de obra civil	División de Mantenimiento	Funcionando
1	Confianza y profesionalidad en el personal	9.1	Satisfecho	Compromiso de realizar la operación del Metro con eficiencia y calidad	Dpto. Operaciones	En proceso
				Capacitación periódica del personal que brinda el servicio		
2	Seguridad y confort en la conducción de los trenes	8.93		Implementación de procedimientos de seguridad en la conducción de los trenes		
				Capacitación periódica al personal que realiza la función de conducir los trenes		
Empatía / Accesibilidad						



Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)

DIMENSIONES		VALORACION	RANGO	ACCIONES	DEPARTAMENTO	ESTATUS
Elementos Tangibles						
1	Comodidad en los andenes	8.57		Identificación de línea amarilla de seguridad	Dpto. Operaciones	Funcionando
				Vigilancia del CESMET en mantener el orden y la seguridad		
				Separación de las áreas reservadas		
				Limpieza de los andenes	División de Servicios Generales	Funcionando
				Mantenimiento eficiente de obra civil	División de Mantenimiento de Obra Civil	Funcionando
2	Señalización: de ubicación, de	9.0		Mantenimiento eficiente de obra civil	División de Mantenimiento	Funcionando
1	Información que le han proporcionado le fue útil	9.2	Satisfecho	Compromiso de realizar la operación del Metro con eficiencia y calidad	Dpto. Operaciones	En proceso
2	Boleto individual, Plan Multi 10, Plan Multi 20	9.13		Evaluando la posibilidad de implementar otros tipo de tarjetas y recargas		Pendiente
3	Servicio de objetos perdidos, quejas y reclamaciones	8.9		Firmado y en funcionamiento del Protocolo de Objetos Perdidos		Funcionando
				En funcionamiento el chat y correo info en la página Web institucional		En proceso
4	Atención personalizada	9.2		Compromiso de realizar la operación del Metro con eficiencia y calidad		En proceso



Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)

DIMENSIONES		VALORACION	RANGO	ACCIONES	DEPARTAMENTO	ESTATUS
Elementos Tangibles						
1	Comodidad en los andenes	8.57		Identificación de línea amarilla de seguridad	Dpto. Operaciones	Funcionando
				Vigilancia del CESMET en mantener el orden y la seguridad		
				Separación de las áreas reservadas		
				Limpieza de los andenes	División de Servicios Generales	Funcionando
				Mantenimiento eficiente de obra civil	División de Mantenimiento de Obra Civil	Funcionando
2	Señalización: de ubicación, de	9		Mantenimiento eficiente de obra civil	División de Mantenimiento	Funcionando
5	Facilidades para discapacitados, embarazadas y envejecientes	9.23		Instalados y en servicio: caminos podotáctiles, áreas reservadas y compuerta para personas con movilidad reducida	Dpto. Mantenimiento de Instalaciones Electromecánicas y Planta Física	Funcionando



Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)

DIMENSIONES		VALORACION	RANGO	ACCIONES	DEPARTAMENTO	ESTATUS
Elementos Tangibles						
1	Comodidad en los andenes	8.57		Identificación de línea amarilla de seguridad	Dpto. Operaciones	Funcionando
				Vigilancia del CESMET en mantener el orden y la seguridad		
				Separación de las áreas reservadas		
				Limpieza de los andenes	División de Servicios Generales	Funcionando
				Mantenimiento eficiente de obra civil	División de Mantenimiento de Obra Civil	Funcionando
2	Señalización: de ubicación, de	a		Mantenimiento eficiente de obra civil	División de Mantenimiento	Funcionando