

Viernes, 02 de junio de 2017

Metro Cali reactiva estrategia para promover un mejor servicio en el MIO

BOLETÍN DE PRENSA N° 94

Como una manera de promover una mejor prestación del servicio en el sistema de transporte masivo de la ciudad, Metro Cali decidió revivir los Premios Excelencia MIO. A través de estos se hará un reconocimiento al personal destacado que trabaja en el sistema, en cada una de las áreas relacionadas con la prestación directa del transporte, el control de la operación y la atención a los usuarios.

Los Premios Excelencia MIO, Pasión por el Servicio 2017, se entregarán a comienzos de septiembre e inicios de diciembre. En cada una de las versiones se premiarán 25 operadores, 4 personas de servicio y atención al cliente, 5 taquilleras y 2 funcionarios de control de operaciones.

“Nuestro reto es mejorar cada día y en ese propósito debe estar comprometido cada uno de los que hacemos parte del sistema de transporte masivo de la ciudad. Con estos premios lo que queremos es reconocerles su trabajo e incentivarlos a ser mejores y a prestar un mejor servicio a los usuarios que son nuestra razón de ser.” Dijo Nicolás Orejuela Botero, presidente de Metro Cali, durante el lanzamiento de los premios llevado a cabo en el auditorio de la Plazoleta Jairo Varela.

Los operadores destacados serán los que tengan los mejores índices de regularidad, es decir que cumplan con las frecuencias y horarios de servicio; que no hayan tenido quejas por mala atención a los usuarios, como tampoco accidentes de tránsito.

Frente al personal del servicio al cliente, que recibe las quejas, sugerencias y reclamos, se tendrá en cuenta principalmente la agilidad en el trámite de respuesta; a los operadores y asesores de servicio al cliente, que son los encargados de la orientación al usuario, se les evaluará por sus conocimientos del sistema, la actitud de servicio, el cumplimiento de horarios y no deben tener quejas por mala atención.

Las taquilleras serán medidas por su actitud de servicio, agilidad en la recarga y no deben tener quejas por mala recarga. Al personal de control de operación, como inspectores de vía y controladores del centro de operaciones, se le evaluará por el porcentaje de cumplimiento del índice de regularidad, conocimiento del sistema, actitud de servicio, puntualidad y asistencia y no deben tener quejas por la operación.

Durante el lanzamiento se tuvo como acto central la conferencia del Héroe de CNN 2016, Jeison Aristizábal, quien invitó a cada uno de los funcionarios a dar lo mejor de sí por su ciudad y el sistema. “Si yo con mi discapacidad he podido hacer mucho por la gente vulnerable de Cali, ustedes que lo tienen todo pueden hacer mucho más. Y una forma de hacerlo es prestar un buen servicio”, concluyó el líder caleño.

Síguenos en nuestras redes sociales:

Facebook: <https://www.facebook.com/MetrocaliMIO>

Twitter: <https://twitter.com/METROCALI>

Canal Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=3-pTRTlwxZQ>

Instagram: https://www.instagram.com/metrocali_mio/

METRO CALI S.A.

DIRECCIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE