

Es noticia: [Pico y placa](#) | [América de Cali](#) | [Tragedia San Andrés](#) | [Tour de Francia](#)

[Inicio](#) > [Opinión](#) > [Editorial](#) > [Artículo](#)

> EDITORIAL

Por un mejor servicio al cliente

Por qué, tras varios años de operación, Metrocali parece no haber tomado conciencia de la necesidad de facilitar los procesos a sus clientes, de manera que no encuentren tantas barreras a la hora de quererse 'subir' al MÍO.



Se ha implementado la sustitución de taquilleros por máquinas de autogestión para la recarga de tarjetas MIO. Estas máquinas permiten a los usuarios recargar sus tarjetas por sí mismos. Foto Jorge Orozco | Foto: Jorge Orozco

[Sigue el canal de El País Cali en WhatsApp](#)

Noticias Destacadas



Para nadie es un secreto que el servicio al cliente se ha convertido en una filosofía empresarial fundamental para garantizar el éxito de una organización.

Y que desde hace décadas las compañías privadas tienen claro que del buen relacionamiento que logren establecer con los consumidores de sus bienes o productos dependerá el bienestar de sus finanzas.

Sin embargo, es que esa cultura no ha terminado de calar en la totalidad del ámbito público a nivel nacional ni local. Y una prueba de las falencias existentes al respecto en la esfera oficial de Cali la constituye el cúmulo de quejas que expresan los usuarios del sistema de transporte masivo de la ciudad.

Enlaces patrocinados por Taboola

Conoce la almohada que está cambiando la vida de las personas con apnea del sueño (¡es genial!)

[Derila Ergo](#)



dispuestas por Metrocali en las estaciones de abordaje dispuestas en la ciudad.

Esto último porque, aseguraron varios usuarios en un reciente informe de El País, **muchas de esas casetas permanecen vacías, sin nadie que los atienda para recargar la tarjeta de manera manual**, por lo que se ven obligados a recurrir a las máquinas expendedoras, pero resulta que varias de estas también permanecen fuera de servicio.

Leer Más

00:00

02:00

Peor todavía, algunos de estos aparatos parecen ‘especializados’ en quedarse con el dinero de los pasajeros, puesto que no dan devuelta o se ‘tragan’ las tarjetas sin importar que aún puedan tener algún saldo.

Es por eso que es válido preguntarse **por qué, tras varios años de operación, Metrocali parece no haber tomado conciencia de la necesidad de facilitarle los procesos a sus clientes, de manera que no encuentren tantas barreras a la hora de quererse ‘subir’ al MÍO.**

Por ejemplo, llama la atención que la empresa a cargo del masivo aún no haya logrado establecer un mecanismo más moderno para que los usuarios puedan recargar sus tarjetas mediante aplicaciones bancarias, como sucede en otras ciudades del país.

Por ello, mientras supera problemas estructurales como la falta de financiación, que genera poca circulación de buses en las vías, o la competencia irregular de los llamados transportadores piratas, el MÍO debería esforzarse por hacerle la vida más amable a sus usuarios.

Y eso pasa igualmente por procurar que se cuente con una mayor seguridad en las estaciones, y que estos espacios y los buses se mantengan limpios, para no hablar de la falta de aire acondicionado en muchos de ellos.

Una norma básica de la moderna visión empresarial apunta al fomento de una cultura del servicio al cliente, una iniciativa en la que deberían fijarse más los encargados del manejo del sistema de transporte masivo de Cali.



Ingresa tu correo electrónico

☐ Acepto [Política de Tratamiento de Datos](#) de El País.

INSCRÍBETE AQUÍ



servicio

Cientes

MIO

editorial



Descarga la APP [ElPaís.com.co](#):

Google play

Apple store



Convierta a [El País.com.co](#) en su fuente de noticias aquí

You May Like

Enlaces Promovidos por Taboola

Cómo esta IA genera ingresos [Infórmate]

¿Cómo está ayudando esta IA de moda a los usuarios a aumentar sus ingresos?

Invierte con IA en CO

Leer más

Cámara registra momento en que un hombre asesina a su pareja con un fusil tras golpearle su carro

La mujer, de 28 años de edad, fue impactada por su pareja sentimental en plena vía pública y posteriormente emprendió la huida.

Por qué está en boca de todos esta IA que hace dinero?

La app de IA que está cambiando vidas [CFD]

Invierte con IA en CO

Más información

Petro arremete contra el ministro de Igualdad: “nadie que sea negro me va a decir que hay que excluir”

El mandatario expresó molestia por algunas decisiones que tomaron en la cartera.

Eran tan bonitos antes; mralos ahora; el nmero 10 te impactar

Cash Roadster

Reconocida vidente predijo un angustiante suceso que afectará al mundo entero este julio

Mhoni Vidente habló sobre un posible desastre natural que impactaría una región del planeta.

AHORA EN EDITORIAL

