MODELO DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA RED DE TRANSPORTE

EN ESTACION AVENIDA JIMENEZ DEL SISTEMA TRANSMILENIO.



|  |
| --- |
| Amadeo Gasca |
| Brandon Vivas |
| Diana Leguizamòn |
| Elizabeth Ariza |
| Gloria Chartano |
| Sonia Pinzòn |

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

PROYECTOS EN LOGISTICA DEL TRANSPORTE

BOGOTA

2012

**MODELO DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA RED DE TRANSPORTE**

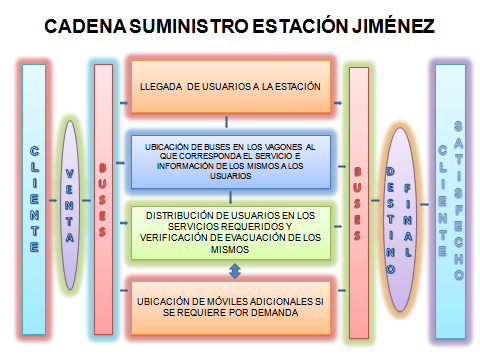
**EN ESTACION AVENIDA JIMENEZ DEL SISTEMA TRANSMILENIO.**

1. **Tácticas y estrategias de servicio en diferentes procesos del transporte de acuerdo con las expectativas y necesidades de los clientes.**

**CADENA DE SUMINISTRO ESTACIÓN AVENIDA JIMÉNEZ**

**DESCRIPCION**

**ABASTECIMIENTO**



**RESPONSABLES DE LA CADENA DE SUMINISTROS ESTACION AVENIDA JIMENEZ**

CLEINTES: los responsables los usuarios

VENTAS: Empresa de recaudo ANGELCOM

BUSES: empresas operadoras (SI.99, EXPRESS DEL FUTURO, TRANSMASIVO, SOMOS K, METROBUS, CIUDAD MOVIL)

CONTROL Y SUPERVISION: Deltas, técnicos, inspectores.

Es una estación de intercambio entre la troncal con la de la [Avenida Caracas](http://es.wikipedia.org/wiki/Avenida_Caracas_(Bogot%C3%A1)) y la calle 13 con 5 vagones en servicio iniciando en la avenida caracas con calle 11 con la letra A y termina en la calle 13 con carrera 13 con la letra E. es identificada según la zonificación de Transmilenio con la letra A sobre la caracas y con la letra J sobre la calle 13, esta es una estación que tiene afluencia de 42.000 usuarios diarios en promedio de lunes a viernes, los sábados el 60% (25200), y domingos y festivos el 35% (14700).

La estación es abastecida por los siguientes servicios:

**AVENIDA CARACAS**

Rutas fáciles que operan de lunes a domingo todo el día.

**HACIA EL NORTE HACIA EL SUR**

**D3 C4 H3 H4**

**Expresos hora pico A.M**

**D51 D20 B27 B70 C17 C15 H20 H27 H74 H17 H15**

**Expresos hora pico P.M**.

**D20 B27 B73 C17 C15 H20 H27 H74 H17 H15**

**Servicios horas valle**

**D20 B73 C15 H20 H15 H74**

**CALLE 13**

Ruta fácil que opera de lunes a domingo todo el día

**HACIA EL NORTE HACIA EL ORIENTE HACIA EL OCCIDENTE**

**B1 F1**

**HACIA EL NORTE HACIA EL ORIENTE HACIA EL OCCIDENTE**

**Expresos hora pico A.M**

**J70 J73 J24 J23 F70 F23**

**Expresos hora pico P.M**.

**C73 B74 D70 J24 J70 F70 F60 F23**

**Servicios horas valle**

**B74 D70 J24 J23 J70 F23**

**ENTRADAS PEATONALES**

También nos abastecemos con la demanda de los barrios La Capuchina, Santa Inés, San Victorino, Voto Nacional y alrededores.

Quienes realizan su ingreso por las entradas peatonales de:

Calle 13 con cra 13

Avenida caracas con calle 11

Calle 13 con carrera 12

**DISTRIBUCIÓN**

La distribución de nuestro cliente se realiza en la misma estación de intercambio Jiménez en donde se estipula que con los servicios (transporte) que se abastece se realiza la distribución, opción que es elegida por nuestro cliente según sea su necesidad de destino final.

Como destinos finales tenemos:

Estaciones

Estaciones de intercambio

Estaciones intermedias

Portales y salidas peatonales de las mismas, y se realiza en los siguientes servicios:

**AVENIDA CARACAS**

Rutas fáciles que operan de lunes a domingo todo el día.

**HACIA EL NORTE HACIA EL SUR**

**D3 C4 H3 H4**

**Expresos hora pico A.M**

**D51 D20 B27 B70 C17 C15 H20 H27 H74 H17 H15**

**Expresos hora pico P.M**.

**D20 B27 B73 C17 C15 H20 H27 H74 H17 H15**

**Servicios horas valle**

**D20 B73 C15 H20 H15 H74**

**CALLE 13**

Ruta fácil que opera de lunes a domingo todo el día

**HACIA EL NORTE HACIA EL ORIENTE HACIA EL OCCIDENTE**

**B1 F1**

**Expresos hora pico A.M**

**J70 J73 J24 J23 F70 F23**

**Expresos hora pico P.M**.

**C73 B74 D70 J24 J70 F70 F60 F23**

**HACIA EL NORTE HACIA EL ORIENTE HACIA EL OCCIDENTE**

**Servicios horas valle**

**B74 D70 J24 J23 J70 F23**

**SALIDAS PEATONALES**

También se distribuye la demanda de los barrios La Capuchina, Santa Inés, San Victorino, Voto Nacional y alrededores.

Quienes realizan su salida por los peatonales de:

Calle 13 con cra 13

Avenida caracas con calle 11

Calle 13 con carrera 12

**VENTAS**

Las ventas obtenidas a base de la prestación de nuestro servicio en esta estación se dan así:

* Venta de tiquetes realizada en portales
* Venta de tiquetes realizada en estaciones del sistema
* Venta de tiquetes realizada en intermedias
* Venta de tiquetes realizada en la estación Jiménez por las entradas peatonales de la estación.

**FIGURA 1**

ORI

N S

OCC

PEATONAL

**SAN VICTORINO**

CALLE13 CALLE11

PEATONAL

PEATONAL

AVENIDA CARACAS

ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

VENTAS

1. **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES DE ESTACIÓN AV. JIMÉNEZ**

Por el Acuerdo 04 de 1999 le corresponde a TRANSMILENIO S.A. la gestión,

organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de Pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

**OBJETIVOS**

**Mejorar la operación del Sistema con estándares de calidad**

1. Implementar, integrar y optimizar sistemas de control de la operación en tiempo real.
2. Diseñar, implantar y mejorar planes para la regulación y control de la operación del Transmilenio s.a
3. Realizar las acciones para el cumplimiento y mejoramiento de la tipología y planes de mantenimiento de los vehículos del Transmilenio s.a.
4. Implementar las acciones de mejora que surjan del seguimiento y medición de la operación del transmielnio s.a. incluyendo los requerimientos de los ciudadanos.
5. Realizar las acciones para el cumplimiento de los perfiles del personal operativo del transmilenio s.a.
6. Ampliar la cobertura del Sistema TransMilenio
7. Gestionar el mantenimiento de la infraestructura del Sistema Transmilenio.
8. Disminuir la accidentalidad
9. Desarrollar programas para la prevención y atención de contingencias, emergencias y recuperación de desastres para los procesos de gestión y control de la operación transmilenio s.a.

**Mejorar La Calidad En La Prestación Del Servicio Del Sistema Transmilenio s.a.**

1. Desarrollar una cultura integral de servicio al usuario
2. Formular e implementar una política integral de servicio al usuario.

3. Garantizar canales de comunicación que permitan al usuario manifestar sus sugerencias e inquietudes.

**FUNCIONES**

1. Organizar, coordinar y supervisar el óptimo traslado de usuarios
2. Realizar las respectivas acciones de regulación de las diferentes zonas a estaciones de alta demanda
3. Realizar los respectivos controles operativos seguidos con el plan de mantenimiento de la flota de cada portal.
4. Tener y atender en diferentes puntos estratégicos puntos especializados para la atención del usuario.
5. Se debe acceder al cumplimiento normativo y estatal respectivo para poner ingresar a las convocatorias cumpliendo los perfiles establecidos.
6. Por medio de planeación realizar los respectivos estudios que nos permitan acceder a la información de las necesidades de nuestros usuarios para realizar un crecimiento tanto en infraestructura como operacional para poner cumplir con el primer objetivo que es desplazar la ciudadanía.
7. Revisar, controlar proteger e informar sobre las falencias que se encuentran en cuanto a la infraestructura del sistema.
8. Asistir a las diferentes capacitaciones y mantener buena comunicación entre los operadores y el centro de control obteniendo un fortalecimiento de la operación en vía, disminuyendo así por medio de la prevención e información la accidentalidad.
9. **INDICADORES DE SERVICIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INDICADORES DE SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y AL CLIENTE EXTERNO** | | |
| **ATRIBUTOS** | VALORACION |  |
| INDICE DE SERVICIO | 8 |  |
| INDICE DE INSATISFACCION | 8 |  |
| INDICE DE RECHAZO | 7 |  |
| SERVICIO QUE SATISFACE COMPLETAMENTE | 5 |  |
| TIEMPOS DE REACCION EN CONTINGENCIA | 8 |  |
| AMABILIDAD | 4 |  |
| PERSONAL PREPARADO | 8 |  |
| INDICE EN HORARIOS | 8 |  |
| FOLLETOS INFORMATIVOS | 6 |  |
| SEÑALIZACION | 7 |  |
| ACCESOS A LA ESTACION | 5 |  |
| INSTALACIONES | 2 |  |
| APTITUD DEL PERSONAL | 7 |  |
| MENJO DE LA INFRAESTRUCTURA | 4 |  |
| USO DE SEÑALIZACION | 4 |  |
| SERVICIO DE SEGURIDAD | 3 |  |
| COSTO DEL SERVICIO | 9 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **RECLAMACION Y QUEJAS MAS USUALES** | |
|  |  |
| **ATRIBUTOS** | **VALORACION** |
| MALA CALIDAD DEL SERVICIO | 8 |
| RETRASOS DE SERVICIOS | 5 |
| FLUJO DE INFORMACION | 8 |
| FRECUENCIAS | 8 |
| SOBRECUPOS | 9 |
| SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA | 4 |
| SEÑALIZACION | 3 |
| FALTA DE RUTAS | 6 |
| SEGURIDAD | 5 |
| COSTO DEL SERVICIO | 8 |

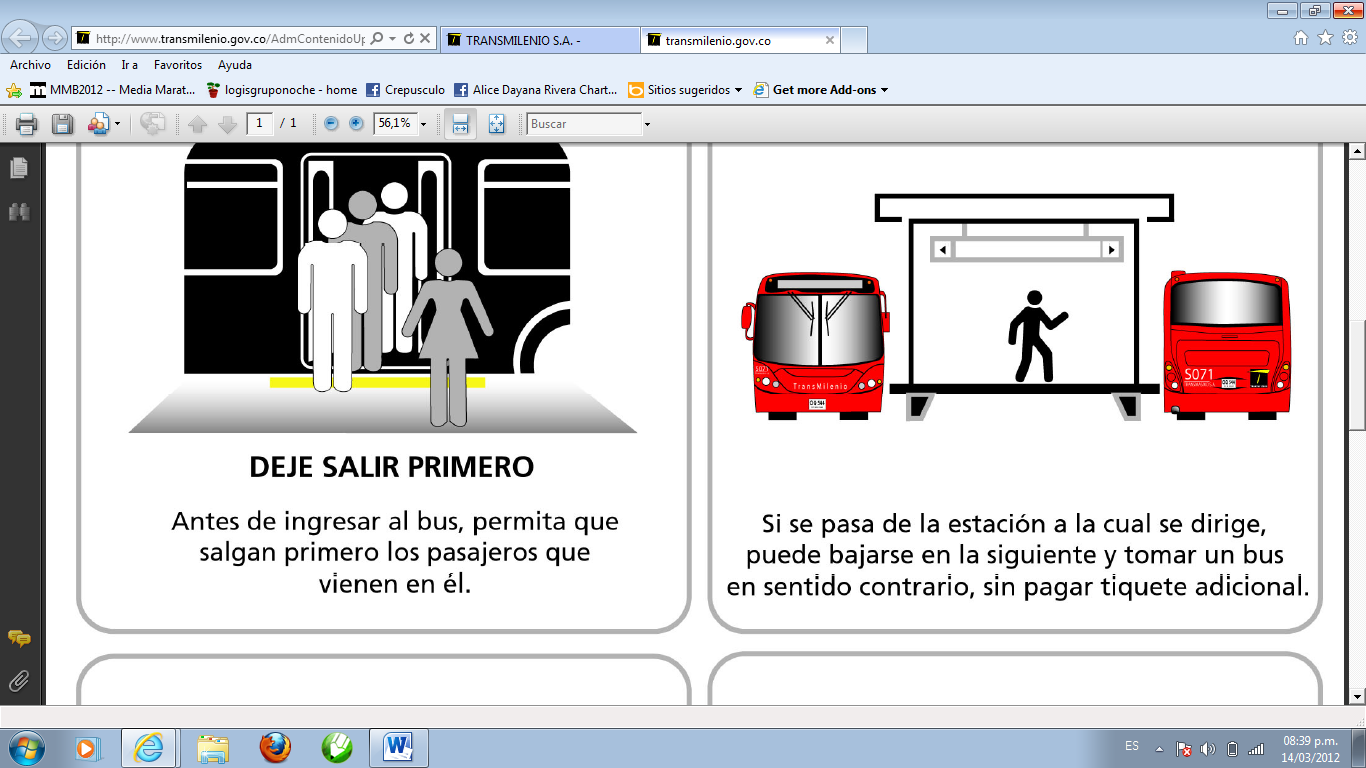
1. CONSTRUIR EL MODELO DE ORIENTACION A CLIENTES EN LAS DIFERENTES ACTIVIDADES DE TRANSPORTE DE ACUERDO CON LA CULTURA, LA FILOSOFIA Y LOS VALORES DE LA ORGANIZACIÓN.
2. SEÑALIZACION IMPACTANTE DE VERIFICACION DE SALDO DE TARJETA
3. PARA QUE HALLA RESPETO E IDENTIFICACION DE LA ZONA PREFERNCIAL, ES NECESARIO PINTAR DE COLOR AZUL (EL CUAL YA IDENTIFICA EL USUARIO) EN EL PISO DE LA ESTACIÓN CON EL LOGOTIPO QUE IDENTIFICA LA ZONA EN UN RECUADRO GRANDE.

**RESPETE LA ZONA PREFERENCIAL**

C:\Program Files\Microsoft Office\MEDIA\CAGCAT10\j0293238.wmf

1. RESPETAR LA LINEA AMARILLA YA QUE ESTO EVITA ACCIDENTES POR LA IMPRUDENCIA DE LOS USUARIOS EN UBICARSE PRACTICAMENTE FUERA DE LAS PUERTAS DE SEGURIDAD.

**POR SU SEGURIDAD RESPETE LA LINEA AMARILLA**



1. IDENTIFIQUE LAS ZONAS DE ENTRADA Y SALIDA DENTRO DEL TUNEL ESTO FACILITARA SU MOVILIDAD POR LA ESTACIÓN.



1. LAS LETRAS Y NUMEROS POR ZONA HACEN MAS FACIL SU DESTINO.

