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. **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 |