NOTAS POSTIVAS

MAYO – JUNIO

SUMA S.A.S

Se sigue realizando el comité de PQRS el cual reporta a los procesos involucrados (Operaciones y Cultura y Talento Humano) los resultados de las peticiones de forma mensual, con el fin de generar acciones frente a las alertas encontradas en los requerimientos de los usuarios o en los espacios de participación con la comunidad.

Forma de conducción:

- ✓ A partir de las peticiones de nuestros usuarios se realiza un seguimiento desde el Centro de Control Zonal a los vehículos, con el objetivo de validar los datos del requerimiento y determinar la culpabilidad del operador, con el objetivo de realizar el respectivo proceso de recapacitación, el cual busca visibilizar y sensibilizar a los involucrados sobre la importancia de la conducción segura y preventiva.
- ✓ Adicionalmente contamos con un equipo de prevención en seguridad vial que busca disminuir estas malas prácticas, realizando pedagogía de forma dinámica en las principales calles de la localidad.
- ✓ Durante el primer cuatrimestre del año se evidencia un crecimiento en el mes de marzo a comparación de los primeros meses del año, dicha variable disminuye para el mes de abril.

No parada programada:

- ✓ En el inicio del cuatrimestre las quejas respecto a esta tipología disminuyeron en un 80%, esto debido a que muchas economías se encontraban en receso, sin embargo, durante el mes de marzo y abril, se presenta una estabilidad en el indicador.
- ✓ Estos casos son tratados en los grupos de recapacitación de PQRS, adicionalmente en Organización Suma se cuenta con un equipo de prevención en vía que a diario realiza seguimiento a los comportamientos de los operadores para reducir este tipo de fallas por parte de los conductores del sistema.
- ✓ Dentro de nuestra iniciativa "Ponte en Mis Zapatos" en el módulo II el personal administrativo realizó un seguimiento incognito para identificar estas fallas.







