

Viernes, 01 de diciembre de 2017

## **“Un saludo no es obligación, pero sí representa mucha educación”:** operador del MIO

BOLETÍN DE PRENSA N° 179

Esta reflexión es de José Aníbal Acevedo, operador del concesionario Blanco y Negro Masivo, quien labora en el sistema MIO desde hace 18 meses. De acuerdo con él, la iniciativa de saludar, sonreír y hablarles a los usuarios cambia la percepción sobre ellos. “Esta iniciativa nació de mi corazón, porque amo a la ciudad y porque quiero que algunos usuarios que nos perciben como groseros y atrevidos, se den cuenta que son más los buenos que los malos”, indicó Acevedo.

José Aníbal hace parte de los 82 operadores de los cuatro concesionarios del MIO, que hicieron parte la capacitación enfocada en comunicación asertiva, que tuvo como propósito entregarles herramientas para motivarlos e impulsarlos, en dar mensajes cortos de cultura ciudadana, que también incluye el decálogo del MIO, dar un saludo cordial a los usuarios o desearles un feliz día durante su tarea diaria.

“Cuando podemos facilitar encuentros con las personas, logramos avances significativos. Podemos volver a la esencia misma de rescatar las cosas que hemos perdido por la cotidianidad. Se trabaja desde lo simple como saludar o sonreírle a la persona que tenemos a nuestro lado; eso cambia la perspectiva y genera buena actitud para empezar hacer cualquier labor”, señaló Alexandra Garzón, coordinadora de Bienestar y Gestión Social del operador ETM.

Luego de cinco meses de capacitación organizada por la Alcaldía con la participación de los cuatro concesionarios del MIO y Metro Cali, se hizo seguimiento en la vía para verificar el desempeño de los operadores al momento de ejecutar la propuesta. De este trabajo se hizo registro en video de los participantes entregando su mensaje de cultura ciudadana, y de los mensajes de felicitación por parte de los usuarios a través de las redes sociales y los canales de atención para los operadores.

“Yo soy una usuaria del MIO, que quiero mucho a Cali y me duele cuando hay una publicación negativa de la ciudad. Por eso cuando me subí al bus y el conductor nos habló me dio emoción y sentí la necesidad de publicar la experiencia positiva que tuve, porque la gente resalta lo negativo y poco lo positivo. Compartí mi escrito de manera pública y tuvo 18 mil like’s. Todo empieza por la casa y si en el masivo se capacitan y se replica es un buen inicio”, comentó Ana Karina Vásquez, usuaria del MIO.

Las experiencias y los resultados de la capacitación se compartieron en el desarrollo de ‘Living Lab’, evento organizado por la Alcaldía, el cual contó con invitados nacionales e internacionales, donde se entregó el certificado de reconocimiento a los operadores que participaron en este primer piloto.

“Este tipo de iniciativas son buenas y gustan mucho. Nosotros tenemos un sistema público caótico, donde la ley del más fuerte es la que predomina, el servicio es muy malo, y la insatisfacción del ciudadano es muy alta. He sido usuario esta semana del MIO y me parece interesante, ordenado y de calidad, estoy impresionado con todo el esfuerzo que el gobierno local ha hecho. Yo voy con la intención de poder replicar estas experiencias en mi país para aportar una semilla, que nos lleve a tener un sistema como el que hay aquí”, puntualizó Carlos Antonio Rosales, de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, del Salvador.

En el año 2018 se continuará con estas capacitaciones de comunicación asertiva, para que más operadores del sistema MIO se vinculen y se fortalezca la cultura ciudadana.

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/](https://www.instagram.com/metrocali_mio/)

METRO CALI S.A.

DIRECCIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

DIRECCIÓN COMERCIAL  
Y SERVICIO AL CLIENTE

TELÉFONO: 660 00 01 EXT. 144  
[www.metrocali.gov.co](http://www.metrocali.gov.co) / [www.mio.com.co](http://www.mio.com.co)



MetroCali MIO



@MetroCali MIO



MetroCali MIO



metrocali\_mio

