Mayo 13 de 2026

COMUNICADO # 4

Señores:
Seccionales de SINTRAVA y SINDITRA, y todos nuestros afiliados.

Reciban un cordial y fraterno saludo.

Por medio del presente comunicado nos permitimos compartir información de interés relacionada con la reunión virtual sostenida con la empresa el pasado **30 de abril de 2026**, en la cual fue socializado el programa **"Hospitality Score en el Frontline – Cultura de Servicio"**.

- Participantes de la reunión

Por parte de la empresa:

- Yury Marcela Sánchez, María Paula Pastor, Paula Andrea Carvajal, Laura Correa.

Por parte de las organizaciones sindicales SINTRAVA – SINDITRA:

- Beatriz Sánchez, Luis Gustavo Jaimes, Enerieth Agudelo, Roger Lechuga, Viviana Torres, Lorenzo Duque, Héctor Mauricio Mejía, Héctor Fabio López, Bernardo Lozano.

La empresa informó que este programa inició en el año 2024 con una fase de diseño y entrenamiento, enfocada en la entrega de resultados, *quality assurance* y la voz del cliente, fortaleciendo aspectos como la calidez, el cuidado y la consistencia en el servicio.

Como continuidad de este proceso, se implementará una herramienta mediante la cual el cliente podrá evaluar, a través de una encuesta, toda su experiencia de servicio, desde el proceso de compra hasta la atención recibida a bordo. La evaluación estará enfocada especialmente en la calidez y asistencia brindada por cada integrante del equipo.

A diferencia del modelo anterior, donde la medición se realizaba de manera general, el sistema **CSAT (Customer Satisfaction Score)** permitirá realizar evaluaciones individuales. Los clientes podrán acceder a la encuesta por medio de la aplicación o mediante códigos QR, utilizando los

pines personalizados asignados a cada colaborador. La encuesta será sencilla y contará con una escala de calificación de 1 a 5.

La empresa indicó que un equipo especializado realizará auditorías y seguimiento a los resultados obtenidos. Las calificaciones de 1 y 2 serán consideradas negativas y deberán estar acompañadas de comentarios respetuosos hacia los colaboradores.

De igual manera, se manifestó que existirá un espacio seguro para los trabajadores, ya que, ante la recepción de un feedback negativo, la empresa llevará a cabo un proceso preliminar de verificación e investigación antes de cualquier conclusión. Así mismo, las evaluaciones positivas harán parte de los programas de reconocimiento e incentivos actualmente establecidos por la compañía.

Adicionalmente, cada líder será responsable de realizar los respectivos procesos de retroalimentación con los colaboradores, procurando que estos se desarrollen de manera oportuna e inmediata.

La empresa aclaró que esta herramienta será complementaria a los mecanismos ya existentes y tendrá como objetivo principal conocer de manera directa la percepción del cliente frente al servicio recibido, así como fortalecer la personalización de la atención al cliente.

Finalmente, se informó que la implementación de esta nueva herramienta iniciará el próximo **15 de mayo en Ecuador** y posteriormente se extenderá a Colombia. Se proyecta que para el mes de julio el programa se encuentre implementado en un 100%.

Cordialmente,

Beatriz Sánchez Osorio
Presidenta SINTRAVA Nacional

Lorenzo Duque
Presidente SINDITRA Nacional