



Accesibilidad e inclusión

Avanzó en la construcción de espacios más accesibles e inclusivos mediante mejoras en infraestructura física, señalización, comunicación y servicios orientados a facilitar la experiencia de las personas que utilizan el complejo. Durante el ejercicio, se implementó la primera etapa del Plan Integral de Accesibilidad y se incorporaron mejoras en señalética y circulación. Asimismo, se avanzó en accesibilidad digital mediante mejoras en el sitio web y en las plataformas de comunicación.

Transformación digital e innovación

La transformación digital continuó siendo uno de los ejes de desarrollo de Tres Cruces, con iniciativas destinadas a optimizar procesos y mejorar la experiencia de clientes y usuarios. Durante el ejercicio, se desarrolló la primera etapa de la aplicación institucional y se avanzó en la digitalización de la comunicación mediante nuevas pantallas y soluciones interactivas. En paralelo, se consolidó el trabajo del Comité de Innovación y se incorporaron nuevas herramientas de automatización y análisis de datos.

Atención al cliente y experiencia de usuario

La mejora de la experiencia de clientes, pasajeros y visitantes se abordó mediante el monitoreo sistemático de su satisfacción. Además, se incorporaron nuevas herramientas de información y autogestión para pasajeros, junto con iniciativas y beneficios orientados a fortalecer la fidelización. Estas acciones permitieron ampliar los mecanismos de escucha y respuesta y acompañar la evolución de las necesidades de quienes utilizan los servicios del complejo.