

JULIO 2016

Queja Reiterativa

➤ Aprisionamiento de puertas troncales

Desde la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de TRANSMILENIO S.A., trabajamos en responder a satisfacción las PQRS de nuestros usuarios, allegadas por los diferentes canales de comunicación dispuesto para los ciudadanos.



Acciones de Mejora

➤ La empresa operadora **CONSORCIO EXPRESS** realizó a sus operadores diferentes campas de sensibilización frente a la queja mas reiterativa en la cual se vieron afectados usuarios del sistema.



- ✓ Sensibilización al operador la importancia de prestación servicio de calidad
- ✓ Sensibilización Prestación de Servicio con Respeto
- ✓ Concientización al operador de cambiar la conducta y brindar un mejor servicio
- ✓ Socialización con la Secretaria de Movilidad a operadores en patio en temas SIM y 1+.
- ✓ Campañas en vía con el objetivo de recordar a los operadores los pasos y aspectos del procedimiento de apertura y cerrado de puertas.
- ✓ Campañas en vía que sensibilicen al operador sobre el adecuado cierre de puertas como acción preventiva de accidentes.