

NOTAS POSITIVAS

NOVIEMBRE - DICIEMBRE

Desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., se garantiza que los concesionarios tomen acciones de mejora que permitan sensibilizar a los actores del sistema y optimizar el servicio prestado, considerando las peticiones más recurrentes en el periodo.

La Rolita: Durante el mes de diciembre se adelantaron acciones de mejora en los puntos de inicio de ruta de Potosí y San Rafael, con el fin de reducir las quejas por comportamiento de conductor que son reportadas por los usuarios, gracias a estas acciones de mejora, durante este mes se reflejó una disminución en esta tipología del 30%.



E Masivo 10: Para el mes de diciembre del 2023, se realizaron 2 capacitaciones, cuyo objetivo es fortalecer, mejorar y afianzar las conductas operacionales fomentando una cultura de buen servicio en todos los operadores, con el fin de brindarles a todos los usuarios una experiencia de servicio basada en el respeto y el buen trato.



E somos Fontibón: Se socializa las inconformidades más frecuentes de los usuarios ingresadas durante noviembre y el transcurso de diciembre, realizando una actividad sobre manejo preventivo para mitigar conductas reincidentes.

