

NOTAS POSITIVAS

SERVICIO AL CIUDADANO

mayo – junio 2020

Desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones 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.

Organización Suma, empresa concesionaria del sistema TRANSMILENIO S.A., adelanto diferentes acciones de mejora frente al número de peticiones, quejas y reclamos allegados a través de los canales oficiales dispuestos por el Ente Gestor.

Tipologías más reiterativas

- Frecuencia de ruta
- Conducción insegura
- Comportamiento operador
- No parada programada

Acciones adelantadas

- El operador es citado a un proceso de retroalimentación por el área de Procesos Disciplinarios, donde se escucha su versión de los hechos y se implementa un proceso correctivo con el implicado, donde el operador involucrado realiza un escrito sobre lo que sucedió.
- Frente a la no parada programada se le recuerda a los operadores la importancia de la atención a los usuarios y lo primordial de ellos para la operación.
- Se genera el respectivo proceso de recapacitación que buscan visibilizar y sensibilizar a los operadores sobre la importancia de la seguridad vial y mantener una conducción preventiva.



Fuente: Organización Suma