

NOTAS POSITIVAS

SERVICIO AL CIUDADANO

Julio – Agosto 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.

ETIB S.A.S, 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

- Forma de conducción
- Frecuencia del servicio
- No parada programada

Acciones adelantadas

- Todo nuevo operador recibe un proceso de capacitación que considera las relaciones humanas, atención al usuario, conducción segura, Manual de Operaciones, Código de ética, PQR y temas afines en relación a las PQR.
- Anualmente los operadores reciben un nuevo curso que les actualiza sobre la operación y atención al usuario.
- En los patios y la vía se adelantan acciones de sensibilización con nuestros operadores, dirigidas especialmente a reducir la accidentalidad y mejorar el comportamiento en todos los aspectos.



Fuente: ETIB S.A.S