

NOTAS POSITIVAS

SERVICIO AL CIUDADANO

noviembre – diciembre 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.

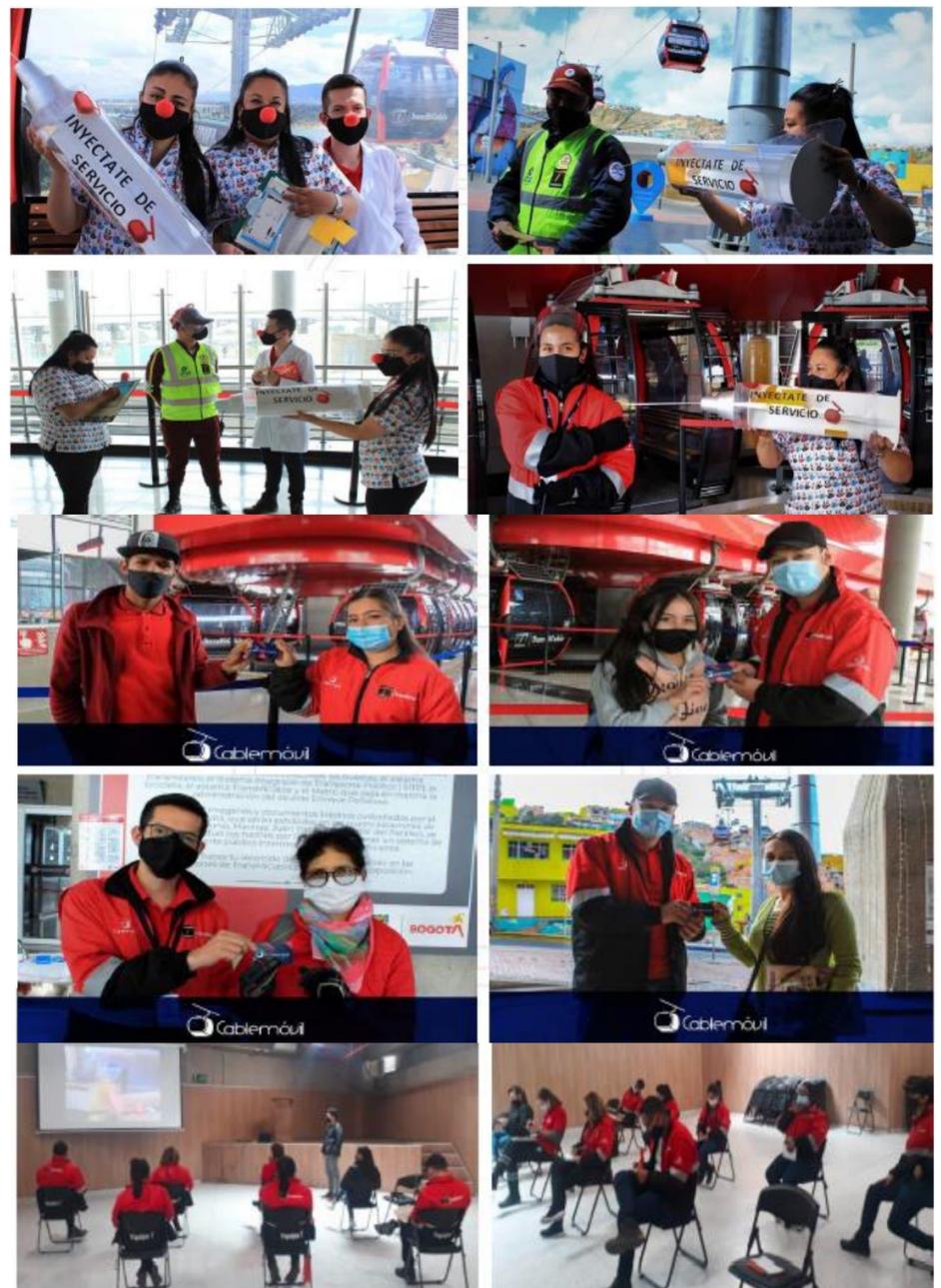
CABLEMOVIL, empresa concesionaria del sistema TRANSMILENIO S.A., adelanto diferentes acciones de mejora frente al número de peticiones, quejas y reclamos allegados a través de los canales oficiales dispuestos por el Ente Gestor.

Tipologías más reiterativas

- Solicitud de videos
- Comportamiento personal del Sistema
- Organización de filas

Acciones adelantadas

- A partir de las PQRS allegadas, se identifico que el comportamiento de personal presentó reiteración en diferentes meses, por lo que se implementaron las siguientes acciones para disminuir esta novedad:
 - Actividad pedagógica denominada "inyéctate de servicio" dirigida al personal de Cablemóvil.
 - Video de apropiación sobre el valor del Servicio como cultura de Cablemóvil.
 - Sensibilización a al personal para fortalecer las habilidades entorno al Servicio y mejorar la atención a los usuarios.
- El video de apropiación se divulgo de manera personal a cada funcionario de embarque y operador, acompañado de un mensaje de fortalecer la atención a usuarios disminuyendo malas practicas ocasionadas por usuarios altivos o agresivos.



Fuente: CABLEMÓVIL