

Desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., trabajamos para responder con criterios de calidad las peticiones, quejas o reclamos de los usuarios y de ejecutar acciones de mejora.

Gmóvil S.A.S.

- ✓ **Comportamiento de conductor:** Capacitación constante a los operadores en relaciones humanas y cómo reaccionar ante situaciones que se presenten para mantener el buen trato y la cordialidad con los usuarios. Llamados de atención y actas de compromiso.

Versión 1		REPORTE DE NOVEDADES (MULTAS, QUEJAS Y/O INCIDENTES)		GMOVIL	
OP-F-020	Julio de 2015	Pág. 1 de 1			
FECHA DE LA NOVEDAD	03-03-2021	MOVIL	4268	No.	465130
TIPO DE NOVEDAD	QUEJA DE USUARIO.				
TP00	614	TP09			
NOMBRE DE OPERADOR	CARLOS UARGAS		CODIGO	501692	
DESCRIPCION DE LA NOVEDAD					
EN NINGUN MOMENTO EXCEPI LA VELOCIDAD PORQUE PRIMERO ESTABA CONCIENDO LA RUTA Y ME ALCANZARON LAS COMPUERTAS DE ATRAS TAMPOCO RECIBI NINGUN TIPO DE AVISO POR PARTE DEL USUARIO NI MESE PASAR Y TAMPOCO PASARON POR DEBASSO DEL TOROQUE.					
MAS SIN EMPAREJO SE PASO UNA SEÑAL POR DEBASSO Y LE PRECULHE DE VIA A CAIXEAR O UNIR EL PASASE Y SO RESPUESA FUE QUE DE ANELARME LA HICE BASAR CON UN POCICA Y NO PASO A MAYORES LA SEÑAL SE PASO.					
Versión 2					
INGRESO Y ACTUALIZACIÓN DE OPERADORES DEL COMPONENTE TRONCAL					
GMOVIL					
Fecha de Actualización: Agosto de 2019					
Página 1 de 1					
Objetivo: Generar sensibilización sobre la importancia de Adaptarse al Cambio en el ámbito laboral y personal.					
Metodología de Evaluación: Escrita: Cuestionario Selección Múltiple Otro: Oral: Participación en Dinámicas: X					
Faltas: X					
MODULO					
CONTENIDO ESPECIFICO					
INTERES HORARIA					
FECHA					
CAPACITADOR					
CARGO					
1 Relaciones Humanas					
2 Primeros Auxilios y Seguridad					
3 Manual de Operaciones TM					
4 Conocimiento del Vehículo					
5 Conducción de Buses					
6 Manejo Preventivo y Accidentalidad					
7 Conducción para Reducir Emisiones Contaminantes					
Nº					
Apellidos					
Nombres					
Documento de Identidad					
Firma					
Evaluación					
1 González, José Francisco 19464112					
2 Gómez, Álvaro 19464112					
3 García, Salindo Emilio 5843300					
4 Gómez, Josselyn Mary 1144005					
5 María, Barbosa Víctor 2339168					
6 María, Luis 2339168					
7 Molina, Víctor 2339168					
8 Molina, Víctor 2339168					
9 Molina, Víctor 2339168					
10 Molina, Víctor 2339168					
11 Molina, Víctor 2339168					
12 Molina, Víctor 2339168					
13 Molina, Víctor 2339168					

- ✓ **No Parada programada:** Seguimiento y sensibilización a conductores.



- ✓ **Forma de Conducción:** Fomentar en los operadores la distancia de seguridad entre vehículos, Divulgación de lecciones aprendidas de accidentes en vía y Campañas de sensibilización en respeto a los actores viales.



Connexión Móvil

- ✓ **Comportamiento de conductor:** Se realiza el respectivo proceso de investigación y descargos un ejemplo de ello. Se realizan capacitaciones en relaciones humanas.



A continuación Informamos de la Queja # 88820001

Fecha de Recuento de Quejas: Martes 03 / Marzo / 2021

Tipo: QUEJA / RECLAMO / SUGERENCIA

Usuario: ANA PATRICIA LOPEZ NUÑEZ

Fecha del evento: 18/02/2021

Hora del evento: 09:40

Ubicación: Calle 22

Id: 88820001

Plaza: VUM 520

Descripción de los hechos:

" SE COMUNICA LA CIUDADANA ANA PATRICIA LOPEZ NUÑEZ SIENDO LAS 01:30 DE LA TARDE DEL 18 DE FEBRERO DEL 2021 PARA INTERPONER UNA QUEJA AL CONDUCTOR DEL MOVIL DE PLACA VUM 520 DE LA RUTA 616 DESDE A QUE SEA DE HOY EN UN HORARIO PROMETIDO DE LAS 01:45 DE LA TARDE LA CIUDADANA SEA AL INTENTAR SUBIR EL MOVIL Y EL CONDUCTOR BAJA A LOS USUARIOS EN LA ESTACION DE LA CALLE 22 INSISTIENDO QUE LA CALLE ESTÁ OBRERA CUANDO NUNCA LE DIERON CRUCE DE PEDEZCALO EL RECONOCIMIENTO AL CONDUCTOR LA CIUDADANA INDICA QUE EL CONDUCTOR FUE BRUSCO CON LOS USUARIOS SOLICITA QUE TRANSMITIERA LA RESPUESTA POR DATOS Y RESULTOS EN CASO EN EL QUE LLEVE A PENSAR UNA CITA MEDICA A LA CUAL SE DIRIGE "

VERSIÓN DEL OPERADOR:

Controlado mediante: Hoy pedimos: Llévese con el fin de responder a la queja lo más pronto posible al día 24-03-2021. No más tarde. Hoy día: un momento en la calle 12 con Transmilenio que los usuarios

LECCION APRENDIDA

ESTANDO EN VÍA DEBEMOS ACATAR LAS INDICACIONES DADAS POR EL PERSONAL DE TRANSMILENIO "SIEMPRE Y CUANDO LAS INDICACIONES DADAS NO VAYAN EN CONTRA DEL CODIGO NACIONAL DE TRÁFICO Y NO PONGAN EN RIESGO SU INTEGRIDAD, LA DE LOS USUARIOS O LA DEL MOVIL" CUANDO SE REALICEN RETORNOS OPERATIVOS, DEBEMOS INFORMAR A LOS USUARIOS SOBRE LOS ASIMOS PORQUE ELLOS NO ESTAN ENTERADOS DE LA SITUACIÓN Y AGRADECER QUE NOSOTROS REALICEMOS DICHAS ACCIONES PORQUE QUEREMOS

Etib

- ✓ **No parada programada:** Jornadas de sensibilización a conductores en diferentes puntos de la operación.



- ✓ **Comportamiento conductor:** Jornadas de socialización sobre manejo de emociones.



- ✓ **Forma de conducción:** Jornadas de concientización sobre limites de velocidad y respeto de las normas de tránsito.

