

Febrero 2018

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.

TRANZIT S.A.S., empresa concesionaria del Sistema TRANSMILENIO S.A., realizó capacitaciones a sus operadores frente al servicio que se presta a los usuarios, esto con el fin de reducir significativamente las quejas registradas por la ciudadanía.

A partir de esto se tomaron las siguientes acciones de mejora para brindar un servicio de calidad.

## QUEJA REITERATIVA

- No para programada
- Comportamiento Operador
- Forma de Conducción

## ACCIÓN DE MEJORA

- Capacitaciones en patio Cerros.
- Campañas en patio alimentación, normas de Cordialidad Patio Cerros, patio Aurora, promoviendo Bienestar, sensibilízate, puntos ciegos y pruebas de velocidad.



Fuente: TRANZIT