

JUNIO 2017

Queja Reiterativa por la Empresa Operadora ETIB

Desde la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario 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.

La empresa concesionaria del sistema TRANSMILENIO **ETIB S.A.S** realizó diferentes acciones de mejora con el fin de fortalecer el conocimiento y habilidades de los operadores, con el objetivo de mejorar el servicio a la ciudadanía.

➤ **Mal Comportamiento Conductor y Forma de Conducción – SITP**

✓ **Seguridad vial**

Se ejecutaron pruebas de velocidad en diferentes sectores de la ciudad y pruebas de alcoholimetría. Asimismo se implementó una **Campaña**; “que el uso del celular no bloquee sus sentidos.”

Por otro lado ejecutaron **Medición** de exceso en la velocidad, obteniendo como resultado 11 operadores excediendo los límites establecidos. Por ende recurrieron a una **Recapacitación** a cada operador frente al manejo preventivo y seguridad vial.

➤ **Aproximación Deficiente SITP**

✓ **Centro de control Zonal:**

Seguimiento Diario en la operación, desarrollando las acciones de regulación permitidas por TRANSMILENIO.

✓ **Planeación:**

Control y adecuación de tiempos a las rutas de la empresa.