

OCTUBRE 2017

EN TRANSMILENIO S.A SE ATIENDEN SUS PQR Y SE TOMAN ACCIONES DE MEJORA

- Se evidencia, reducción de quejas para ESTE ES MI BUS del año 2016 al 2017.

1er. Sem 2016	1er. Sem 2017	% Var
1039	706	-32%

Este mes:

ESTE ES MI BUS S.A.S realizó, diferentes acciones de mejora:

- **Respecto a la frecuencia;** Ruta T48, su recorrido fue extendido, incorporándole dos buses más, debido al incremento de usuarios para la misma.
- A las Rutas calle 80 Y Tintal se le aplicaron diferentes cambios operacionales en cuestión del tamaño de buses (tipología).
- Ruta 1-1 Álamos; cambio de recorrido, reduciendo el tiempo de espera.
- **Irrespeto hacia usuario;** se retroalimentó al operador en temas de atención al usuario, aplicación y buenas practicas operacionales.
- **Para la omisión de paradas;** se desarrollo capacitación de ocho horas para que los operadores corrijan su error y brinden servicios de calidad.
- Citación a los operadores, **por accidentes y conductas agresivas;** se firmó un compromiso con el objetivo de cumplir a cabalidad las normas establecidas.

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.



Fuente: ESTE ES MI BUS S.A.S