

Diciembre 2019

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.

ETIB S.A.S 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.

• PQRS reiterativas

- ✓ Comportamiento Conductor
- ✓ Forma de conducción
- ✓ No para programada
- ✓ Accidente Sistema TransMilenio

• Acciones de mejora adelantadas por el concesionario

- ✓ Promoción de pausas activas en el trabajo para el autocuidado.
- ✓ Retroalimentación a operadores respecto a PQR, con el fin de concientizarlos sobre la importancia de realizar un manejo preventivo, no exceder los límites de velocidad, generar un trato amable y cordial con los usuarios, adicionalmente respetar los paraderos establecidos garantizando al usuario que use el servicio de transporte. Por otro lado, se realizan capacitaciones a nuevos operadores sobre la Gestión de quejas y reclamos para prevenir que realicen este tipo de acciones que generan insatisfacciones en los usuarios aumentando el número de requerimientos por las plataformas establecidas por el Ente Gestor, comunicación no verbal y resolución de conflictos. Finalmente, se promueve evitar cualquier conflicto con el usuario e indicarle que puede hacer uso de la línea de atención 195 frente a cualquier novedad.
- ✓ Seguimiento diario por parte de centro de Control Zonal a la operación. Realizando las acciones de regulación permitidas por TRANSMILENIO S.A., así mismo del apoyo al área de PQR para la validación de la información allegada por los usuarios por medio de las plataformas destinadas para tal fin.



Fuente: ETIB S.A.S

Líneas de atención 195 - 4824304

www.transmilenio.gov.co / www.tullaveplus.gov.co