NOTAS POSITIVAS SERVICIO AL CIUDADANO

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Abril 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.

TRANZIT S.A.S., empresa concesionaria del Sistema TRANSMILENIO S.A., realizó como acciones de mejora frente a sus quejas mas reiterativas planes operativos para sensibilizar a sus operadores y colaboradores de acuerdo como se informa a continuación.

Queja reiterativa

- Frecuencia
- Comportamiento
- No parada programada

Acción de mejora

- Implementación de acciones de mejora operativas por parte del área de planeación, acorde a la programación; Sensibilización al personal de Centro De Control Zonal.
- Capacitación Normas de Cordialidad Patio Cerros; Campaña Cumplimiento de Paradas Autorizadas Patio Alimentación; Campaña Buen Trato Patio Uval.
- Mensajes informativos mediante unidad lógica recordando la aproximación a paraderos

FRECUENCIA



Fuente: TRANZIT S.A.S.

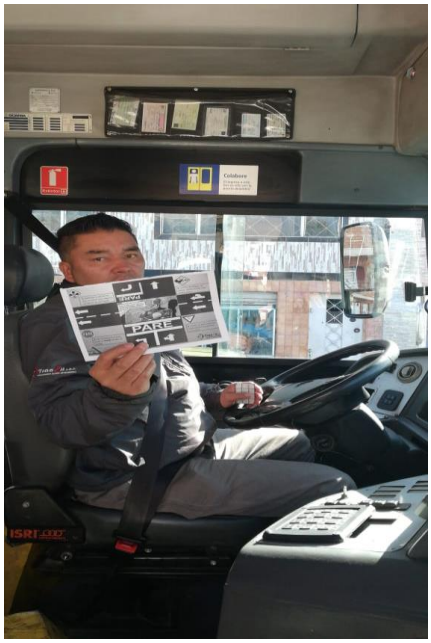
COMPORTAMIENTO



Fuente: TRANZIT S.A.S.

Abril 2019

FORMA DE CONDUCCIÓN



Fuente: TRANZIT S.A.S.

NO PARADA PROGRAMADA



Fuente: TRANZIT S.A.S.



Fuente: TRANZIT S.A.S.