NOTAS POSITIVAS

Enero - Febrero

Desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., trabajamos para responder con criterios de calidad las peticiones de los usuarios y ejecutar acciones de mejora.

1 Comportamiento de conductor

Desde **ETIB S.A.S**, en el proceso de inducción a Operadores se fortalecen sus conocimientos en atención al usuario y se brindan las recomendaciones pertinentes para mejorar la calidad del servicio.

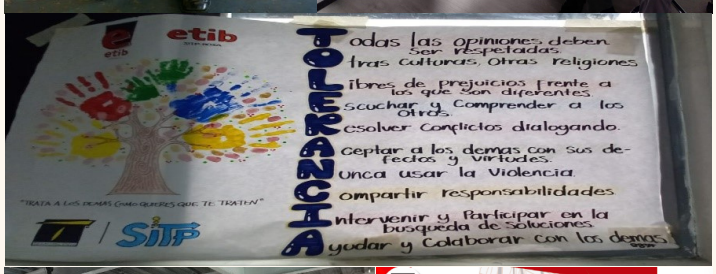


Se citan a los operadores que reciben quejas sobre su comportamiento, se genera un proceso de retroalimentación y compromiso. También realizan una cartera para socializarla con los demás compañeros invitándolos a conservar la calma y brindar un buen servicio.





Desde el área de prevencion vial se realizan procesos de acompañamiento psicosocial a los operadores que han sido reincidentes y presentan dificultades en su comportamiento, además se realizan talleres grupales.



Por parte de **E-SOMOS FONTIBÓN S.A.S**, se realiza la debida retroalimentación a los Operadores.





Desde **E-SOMOS ALIMENTACIÓN** se realiza el proceso disciplinario al operador y la sensibilización mediante lecciones aprendidas, en las cuales el operador mediante una estrategia pedagógica sensibiliza a sus otros compañeros.

2 No parada programada









Desde **ETIB S.A.S**, se dan recomendaciones a los operadores para que garanticen la prestación del servicio a los usuarios. Así mismo, se publican carteleras informativas en los patios.

Se realizan procesos de seguimiento en los paraderos que los usuarios relacionan mayor omisión, se entregan volantes a operadores y se dialoga con la ciudadanía.

Por parte de **E-SOMOS FONTIBÓN S.A.S**, se realiza la debida retroalimentación a los Operadores.

LÍNEAS DE ATENCIÓN:

Línea Distrital 195 y fija 4824304

www. transmilenio.gov.co y www.tullaveplus.gov.co