

SEPTIEMBRE - OCTUBRE

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 de ejecutar acciones de mejora.

Identificando las peticiones más frecuentes, se realizan estrategias que garantizan la mejora del Servicio:







Por parte del concesionario SUMA S.A.S., se socializó el balance de PQRS del periodo anterior, para sensibilizarlos y buscar mejores prácticas. Con un alcance aproximado de 1200 colaboradores.

Masivo Capital, envió volantes vía correo electrónico por afectaciones de los operadores con mal comportamiento, malas técnicas de conducción y operación, afectaciones a terceros, afectaciones a usuarios al interior del bus, desvíos y no detención.

Emasivo 10 S.A.S., realizó acompañamiento en vía el día 18 de octubre del presenta año con el equipo de seguridad vial, en uno de los puntos críticos donde se promovió con 60 operadores por omisión de parada, comportamiento del operador, forma de conducir, respeto hacia los usuarios, entre otras, con el fin de fortalecer con los operadores la prestación del servicio y disminuir estas tipificaciones.