NOTAS POSITIVAS
SERVICIO AL CIUDADANO

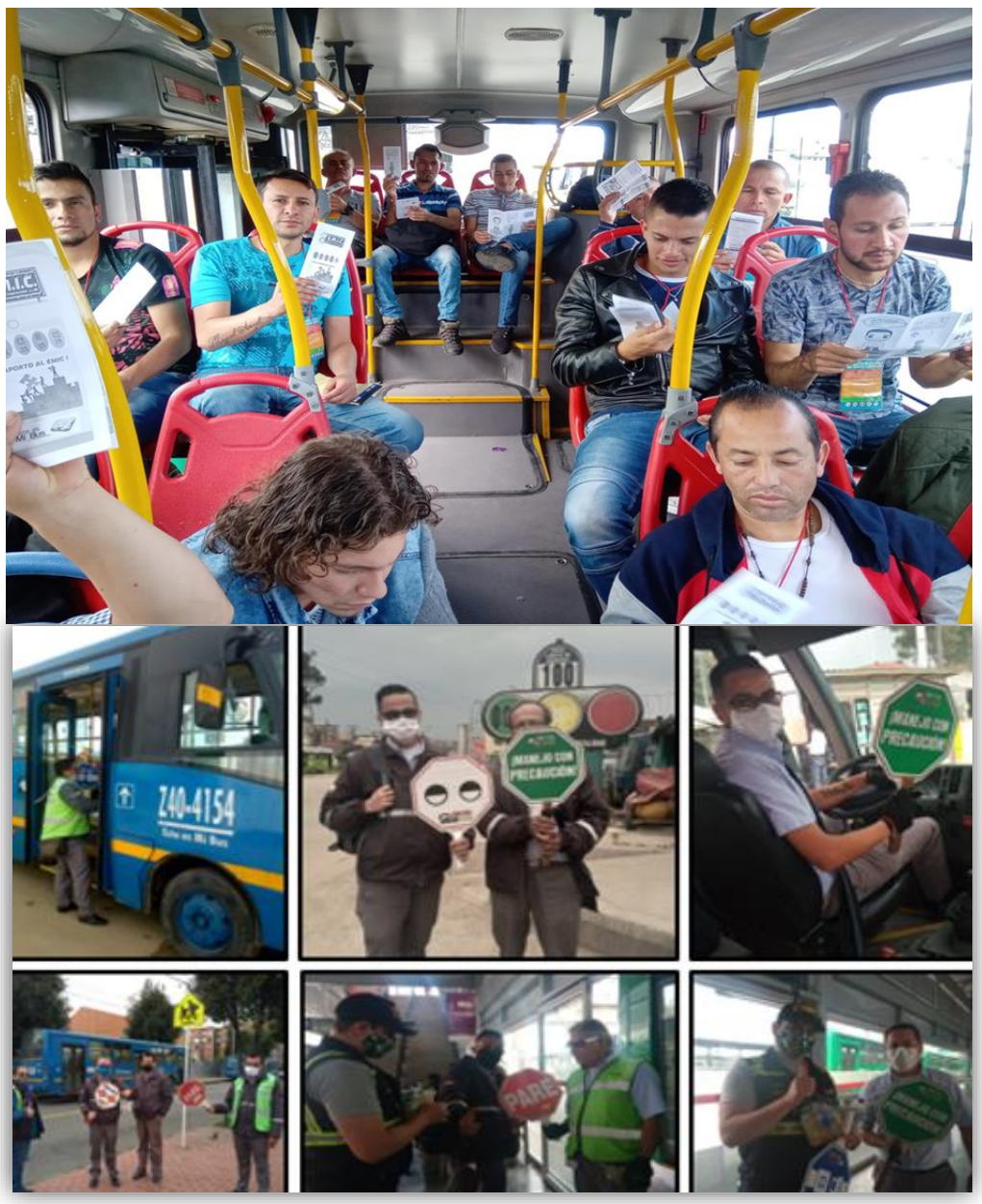
Enero – Febrero 2020

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.

Este es Mi Bus, 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.

Tipologías más reiterativas

- Frecuencia de ruta
- No parada programada
- Forma de conducción



Fuente: Este es Mi Bus

Acciones adelantadas

- Se emplearon cambios en las rutas 105 y 60, las cuales presentaron PQRS en el mes, con el objetivo de mejorar la prestación del servicio al usuario.

- Capacitaciones a operadores orientadas a fortalecer las buenas practicas y el comportamiento durante la operación con los usuarios y todos los actores que hacen parte de la vía, frente a situaciones de conducción agresiva, irrespeto a los usuarios, omisión de paraderos, entre otros.

- Retroalimentación a operadores desde su ingreso frente a desvíos y demás novedades que afectan la operación del servicio.



Fuente: Este es Mi Bus