NOTAS POSITIVAS SERVICIO AL CIUDADANO

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Octubre 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.

MASIVO CAPITAL 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

- **Acciones de mejora adelantas por el concesionario**

  Se realizó capacitación a los operadores en cada uno de los patios, donde se trataron temas relacionados con el manual de operaciones, aprisionamiento, maniobras de conducción, desvíos y comportamiento con el usuario. Así mismo, el proceso de seguridad vial realizó una campaña enfocada en el conocimiento de mayores factores de accidentes y con el fin de prevenirlos, adicionalmente se realiza envió de un volante vía mailing a los operadores frente a las correctas técnicas de conducción y buen comportamiento.



Fuente: MASIVO CAPITAL