NOTAS POSITIVAS SERVICIO AL CIUDADANO

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

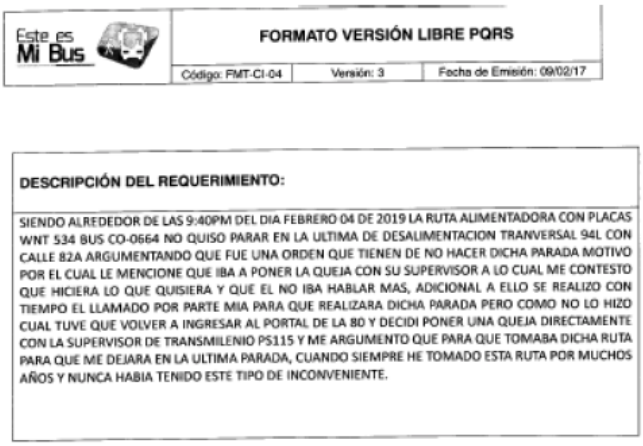
Febrero 2019

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.

Este es Mi Bus, empresa concesionaria del Sistema TRANSMILENIO S.A., realizó como acción de mejora para la prestación del servicio hacia los usuarios cambios de trazado y mejoras en cuanto al ajuste de los recorridos.

- Ruta 669
- Ruta 193B
- Ruta 59B
- Ruta 112B

Así mismo, realizó capacitación la cual se encuentra orientada a la atención respetuosa y amable que deben tener los operadores hacia los usuarios, adicionalmente citaron a varios de sus colaboradores quienes presentaron PQRS, con el fin de que sea escuchado y permitirle al concesionario retroalimentarlo y precisarle las buenas practicas o generar acciones disciplinarias internas según sea el caso.



Este es Mi Bus

FORMATO VERSIÓN LIBRE PQRS

Código: FMT-CI-04	Versión: 3	Fecha de Emisión: 09/02/17

DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO:

SIENDO ALREDEDOR DE LAS 9:40PM DEL DIA FEBRERO 04 DE 2019 LA RUTA ALIMENTADORA CON PLACAS WNT 534 BUS CO-0664 NO QUISO PARAR EN LA ULTIMA DE DESALIMENTACION TRANVERSAL 94L CON CALLE 82A ARGUMENTANDO QUE FUE UNA ORDEN QUE TIENEN DE NO HACER DICHA PARADA MOTIVO POR EL CUAL LE MENCIONE QUE IBA A PONER LA QUEJA CON SU SUPERVISOR A LO CUAL ME CONTESTO QUE HICIERA LO QUE QUISIERA Y QUE EL NO IBA HABLAR MAS, ADICIONAL A ELLO SE REALIZO CON TIEMPO EL LLAMADO POR PARTE MIA PARA QUE REALIZARA DICHA PARADA PERO COMO NO LO HIZO CUAL TUVE QUE VOLVER A INGRESAR AL PORTAL DE LA 80 Y DECIDI PONER UNA QUEJA DIRECTAMENTE CON LA SUPERVISOR DE TRANSMILENIO PS115 Y ME ARGUMENTO QUE PARA QUE TOMABA DICHA RUTA PARA QUE ME DEJARA EN LA ULTIMA PARADA, CUANDO SIEMPRE HE TOMADO ESTA RUTA POR MUCHOS AÑOS Y NUNCA HABIA TENIDO ESTE TIPO DE INCONVENIENTE.



Fuente: EEMB