NOTAS POSITIVAS SERVICIO AL CIUDADANO

Junio 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.

Organización SUMA S.A.S., 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**

  - ✓ Frecuencia
  - ✓ Comportamiento conductor
  - ✓ No parada programada

- **Acción de mejora adelanta por el concesionario**

  - ✓ Como oportunidad de mejora en la frecuencia el concesionario esta ejecutado un calendario de recuperación de flota, la cual va permitir incrementar el número de vehículos en las rutas que cubre la Organización.



Fuente: SUMA S.A.S.

  - ✓ Frente al comportamiento de los conductores el concesionario implemento un proceso correctivo, donde el operador involucrado relata el hecho ocurrido y detecta lo que debe mejorar.



Fuente: SUMA S.A.S.

De esta forma se intenta mitigar las fallas en los comportamientos en aras de una mejora operacional.

Junio 2019

- **Acción de mejora adelanta por el concesionario**

✓ Pensando en la concientización de los colaboradores se sensibiliza sobre la importancia de la correcta aproximación a los paraderos realizando trabajos escritos sobre las normas que se deben tener en cuenta para mejorar este tipo de faltas.



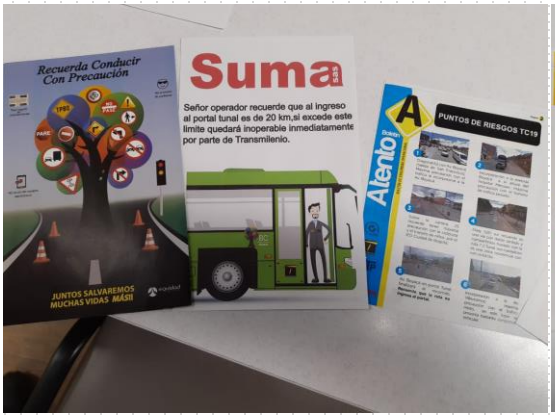
Fuente: SUMA S.A.S.



Fuente: SUMA S.A.S.

Desde el proceso de operaciones del concesionario Organización Suma se emiten boletines de las precauciones que se deben tener en la vía, con el fin de que los colaboradores tomen las acciones necesarias en situaciones que lo requieran.

- **Campaña "Ni uno más" respetar señales de transito**
- **Tener precaución en la ruta TC19**
- **Campaña mantener las distancias de seguridad en la vía.**
- **Importancia de los limites de velocidad**



Fuente: SUMA S.A.S.



Fuente: SUMA S.A.S.