NOTAS POSITIVAS SERVICIO AL CIUDADANO

Diciembre 2018

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.

QUEJA REITERATIVA

- Comportamiento conductor.

ACCIÓN DE MEJORA

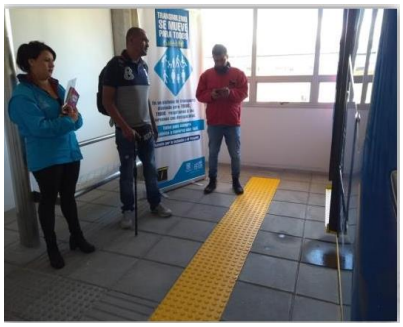
- Sensibilización a operadores.
- Sensibilización a usuarios - caída de ocupantes.
- Lecciones aprendidas.
- Actividades de exceso de velocidad.
- Campaña Actitud Positiva.

ETIB, empresa concesionaria del Sistema, realizó durante los meses de octubre a diciembre acciones de mejorar para reducir el número de PQRS que aumentaron sus estadísticas, por lo anterior, se llevaron a cabo capacitaciones introductorias a 50 operadores enfatizando en el comportamiento que genero inconformidad al ciudadano.

Así mismo, como parte de su plan de mejora se realizó talleres sobre inclusión en el SITP con el Concejo Local de Discapacidad.

Por otra parte, se han venido realizando actividades de sensibilización por parte de ETIB a los usuarios respecto a las medidas preventivas que deben tener cuando se encuentran realizando su viaje en el Sistema.

Y como medida preventiva se realiza retroalimentación de los operadores que presentan novedades en su recorrido como exceso de velocidad con el fin de concientizarlos sobre las consecuencias que esto puede generar.





Fuente: ETIB



Fuente: ETIB