NOTAS POSITIVAS SERVICIO AL CIUDADANO

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Agosto 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.

ETIB 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:**

✓ Se mantienen las acciones de retroalimentación y diálogo con los operadores citados a versión libre por tipologías: Comportamiento Conductor, No Parada Programada y Forma de Conducción, esto con el fin de crear una sensibilización efectiva en aspectos como la importancia del trato cordial al usuario, la conducción responsable, segura y respetuosa con los demás actores viales.

✓ Se abordan los buses para sensibilizar por medio de una nota periodística sobre prestar atención y tomar conciencia frente a los accidentes que se pueden producir al interior del vehículo y así disminuir los eventos de Caída de Ocupante.

✓ Se integran los operadores para participar en el juego de la escalera de la Prevención y allí se busca retroalimentar en temas de Señales de Tránsito, Conductas en la vía.







Fuente: ETIB S.A.S.