Considerando las peticiones más frecuentes, realizamos estrategias que garantizan la mejora del servicio.

Mayo - Junio

Desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., trabajamos para responder con criterios de calidad las peticiones de los usuarios y de ejecutar acciones de mejora.





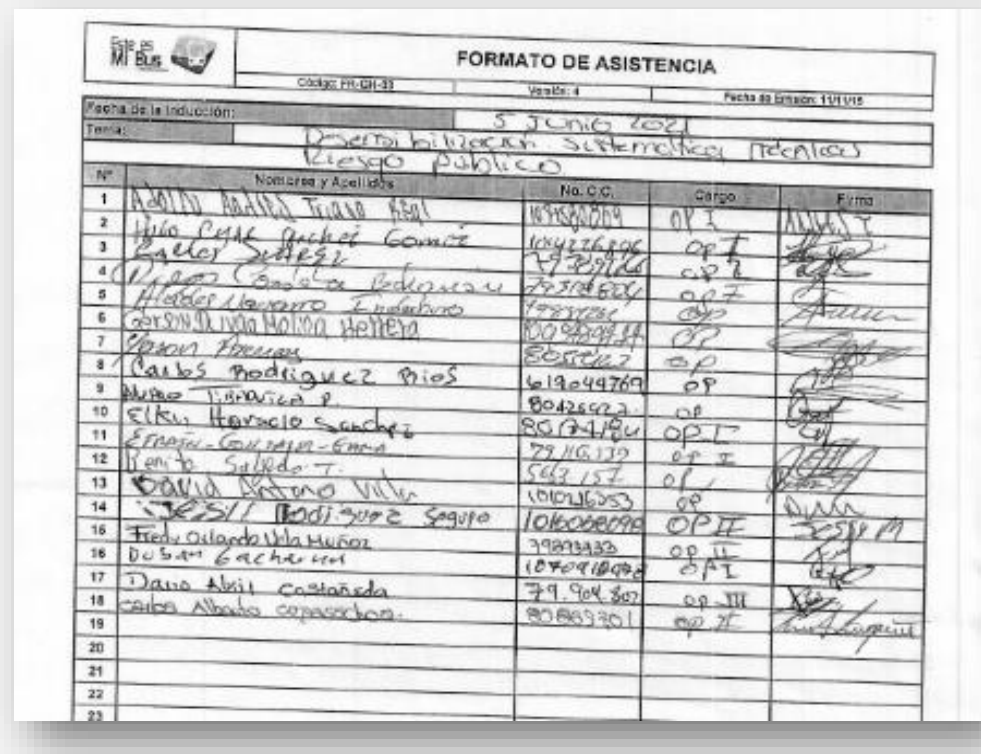
FRECUENCIAS

Se trabaja en conjunto con los procesos de planeación y centro de control, para cubrir la demanda de usuarios, con los trazados de la ruta, trancones en la vía, regulación de rutas. Se socializa con centro de control y programación para posibles cambios de trazado en las rutas.

Este es mi bus

COMPORTAMIENTO CONDUCTOR

Se analiza los casos con los procesos internos de la organización, para determinar si existe o no responsabilidad por parte del operador en las quejas recibidas, se cita a rendir una versión libre de los hechos, generando retroalimentación verbal sobre la mala practica operacional ocasionada en vía. Se les capacita por el área de HSEQ con el fin de mejorar su comportamiento.



FORMATO DE ASISTENCIA

Fecha de la Inducción: 5 junio 2021

Tema: Diseño bilocales sistemáticos técnicos riesgo público

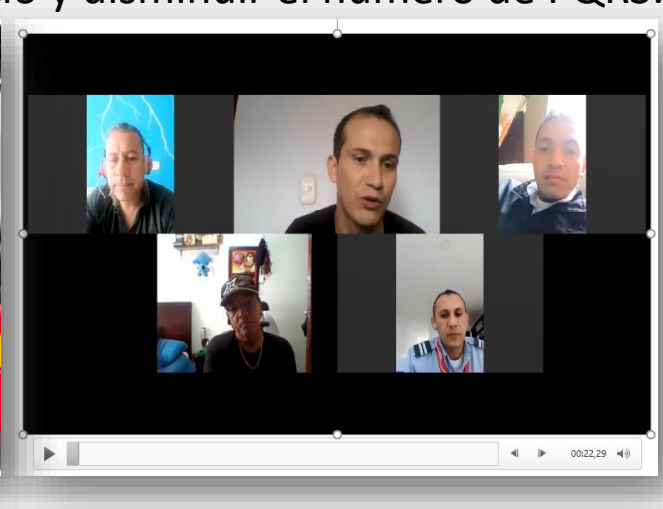
Nº	Nombres y Apellidos	No. C.C.	Cargo	Firma
1			OP I	
2			OP I	
3			OP I	
4			OP I	
5			OP	
6			OP	
7			OP	
8	Carlos Rodriguez Rios	6190449769	OP	
9			OP	
10			OP I	
11			OP I	
12			OP I	
13			OP	
14			OP	
15			OP II	
16			OP II	
17			OP III	
18			OP II	
19				
20				
21				
22				
23				

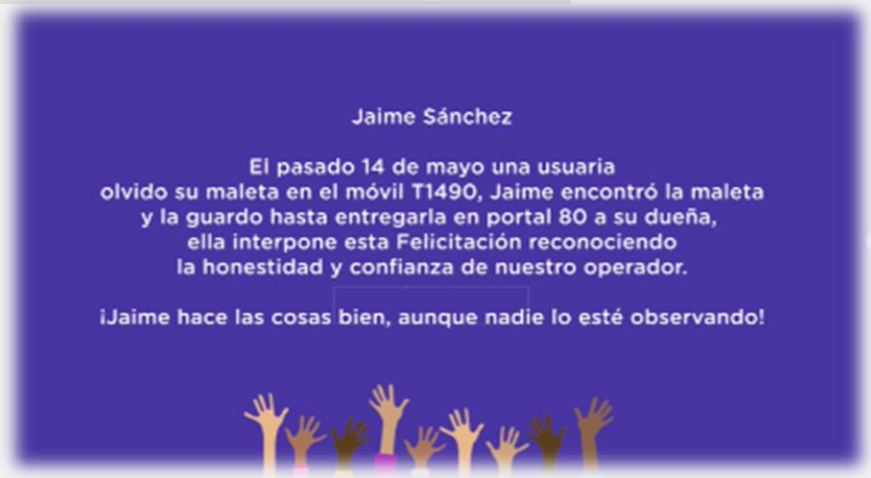
Bogotá Móvil

FORMA DE CONDUCCIÓN

Se cita a los operadores reportados para recibir una capacitación. En las cuales se socializa el panorama general de quejas y se invita a los operadores a mejorar sus hábitos de conducción para mejorar la calidad del servicio y disminuir el número de PQRS.







Jaime Sánchez

El pasado 14 de mayo una usuaria olvido su maleta en el móvil T1490, Jaime encontró la maleta y la guardo hasta entregarla en portal 80 a su dueña, ella interpone esta Felicitación reconociendo la honestidad y confianza de nuestro operador.

¡Jaime hace las cosas bien, aunque nadie lo esté observando!

FELICITACIÓN

Se realiza un video para divulgar las felicitaciones recibidas, con todos los colaboradores por medio del correo corporativo. Para sensibilizar a todos los operadores para que mantengan su buen comportamiento.