NOTAS POSITIVAS SERVICIO AL CIUDADANO

Enero – febrero 2021

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

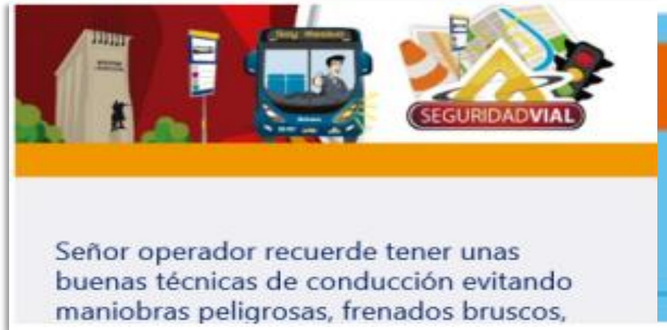
Masivo Capital

Peticiones más recurrentes

Comportamiento conductor

Acciones adelantadas

Envió de volantes vía correo electrónico a conductores





Respetado Señor Operador(a):

Queremos agradecerte ya que tu esfuerzo, compromiso y trabajo es el motor que impulsa a Masivo Capital S. A. S. a seguir mejorando cada día y en esta búsqueda de la excelencia queremos seguir contando con tu compromiso, por tal razón es importante que tengas un buen comportamiento con los usuarios, según nos llegó en una queja del mes de Enero, sin embargo, queremos escuchar tu versión, por favor cuéntanos en respuesta a este correo que fue lo que sucedió:

Se brinda información sobre las buenas prácticas por medio de socializaciones, canales de comunicación y charlas informativas









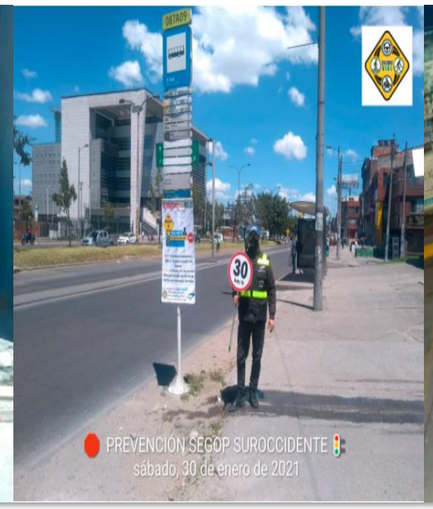
NOTAS POSITIVAS SERVICIO AL CIUDADANO

Enero – febrero 2021

Consorcio Express

Peticiones más recurrentes	Acciones adelantadas
No parada programada	Seguimiento y sensibilización a conductores
Precaución con motociclistas	Campaña precaución motociclistas sobre el respeto y cordialidad en vía y la importancia de ceder el paso
Excesos de velocidad	Pruebas radar en vía y seguimiento a rutas para evidenciar el respeto a las normas de transito y velocidad



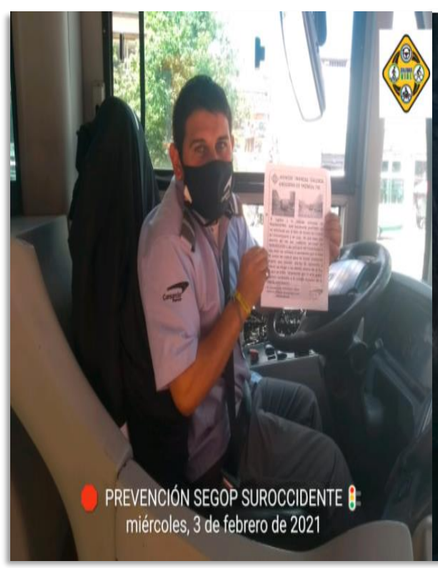




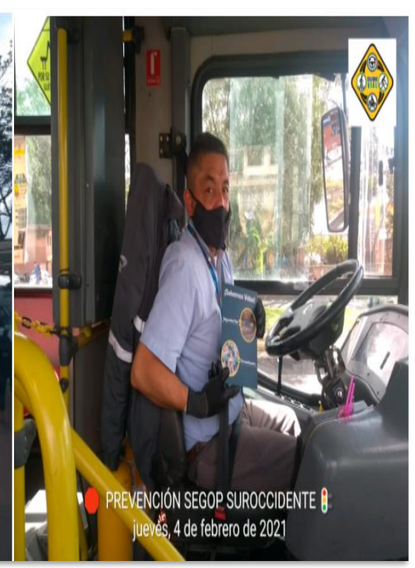












Líneas de atención 195 y 4824304
www.transmilenio.gov.co y www.tullaveplus.gov.co

NOTAS POSITIVAS SERVICIO AL CIUDADANO

Enero – febrero 2021

Suma

Peticiones más recurrentes

Acciones adelantadas

Frecuencia de rutas

Se generan compromisos que beneficien el bienestar de los usuarios y disminuyan los tiempos de espera de las rutas



Comportamiento de conductor

Jornadas de recapacitación, para el mes de enero se trataron temas relacionados con el manejo de la ira





Recapacitación operadores relacionados PQRS -12 de febrero 2021

Conducción insegura

Prevención en la vía para corregir comportamientos erróneos que pongan en riesgo la seguridad de los usuarios







Campaña "Pare" Arborizadora Alta -1 de febrero 2021