



## NOTA POSITIVA - SERVICIO AL CIUDADANO

Desde la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario 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

⇒ Omisión de paradas por parte del operador.

### CONSECUENCIA

⇒ Afectación del usuario.



## ACCIONES TOMADAS

La empresa operadora estableció las siguientes **acciones de mejora** para que los operadores presen un mejor servicio a los ciudadanos:



- Acciones disciplinarias.
- Actividad entre operadores: "Juntos Somos Más".
- Socialización y actividades en vía con la Secretaría de Movilidad, y otras empresas operadoras.
- Re inducción de operadores con el *Máster Driver* en los módulos de capacitación.
- Capacitación sobre manejo preventivo.

### Estrategia en Twitter #juntosomasmás



- Campañas de prevención en puntos de inicio de ruta.
- Sanciones a operadores que recurran en malas conductas.
- Descargos y acciones disciplinarias.
- Programa de capacitación interna a cargo del grupo de Seguridad Vial sobre conductas y comportamientos de otros usuarios de la vía.



## Felicitaciones a nuestros operadores, a través de la plataforma de PQRS

- El día miércoles 14 de enero a las 7:05pm, el operador del vehículo Z70-4374, colaboró con los usuarios y les ayudaba con dudas sobre el servicio. Su forma de conducción y cumplir el servicio era excelente.
- El Operador del bus Z80-0048 de la ruta p44 del día 26/10/2014 a las 6:30 pm. fue muy amable, ayudó a la gente con discapacidad a subir y bajarse del bus. Deberían haber mas conductores así!
- El operador de la ruta 283 con numero de bus Z10-2001 el 04/11/14 a las 2:00pm, fue muy atento con los usuarios y lo felicitan por el excelente trabajo del conductor.
- Se felicita al operador del numero del bus Z45-0089 de la ruta C-123. informa que el día 19/11/2014 a las 5:30 am el conductor fue muy amable, tiene paciencia con la gente, espera a que se bajen los ancianos y personas con discapacidad.
- Felicitan al operador del bus Z20-2026 que dejó a usuaria en Colina Campestre, indica que el conductor fue muy caballeroso y muy amable con los usuarios ,y la usuaria se sintió muy bien y satisfecha del servicio.
- Felicitan al operador del bus No. Z50-2033, ya que fue un buen conductor y muy respetuoso.
- Felicitan al conductor de la ruta Z50 -4167, quien el día 28-11-14 tuvo un excelente comportamiento. El modelo de la empresa por ser un excelente conductor.

### OPERADORES DESTACADOS DEL MES: MASIVO CAPITAL



- Cero Accidentalidad.
- Compañerismo.
- Felicitación de Usuarios
- Operadores Pioneros



Recuerde usted podrá interponer su queja por medio de las líneas 195 y 018000115510 o por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) <http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/>