



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 a través de los diferentes canales de comunicación, dispuestos para los ciudadanos.



QUEJA REITERATIVA

- ⇒ Aproximación deficiente en buses troncales.

CONSECUENCIA

- ⇒ Posible accidentalidad, en donde se pueden ver involucrados usuarios del Sistema.



ACCIONES TOMADAS

Las empresas operadoras del Sistema TransMilenio establecieron **acciones de mejora** con el fin de que los operadores presten un mejor servicio a los ciudadanos:



Que su Sexto Sentido sea la Seguridad

Express del Futuro S.A., empresa operadora encarga del manejo de buses troncales, realiza seguimientos y auditorías periódicas en vía a sus operadores, basadas en los Estándares de Comportamiento de **Seguridad Vial** y en la normatividad vigente del Sistema.



Una de las actividades que realiza este consorcio a sus operadores, es la vigilancia a los altos índices de inconformismo por parte de los ciudadanos ante el sistema verificando la no reincidencia de este comportamiento. Para TRANSMILENIO S.A. es de vital importancia velar por la **seguridad** y **estabilidad** de nuestros usuarios.

