

NOTAS POSITIVAS 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.



Las 21 empresas operadoras de TRANSMILENIO S.A efectúan mensualmente planes de mejora frente a las PQRS más reiterativas que afectan la movilidad del usuario en el sistema. Motivo por el cual, **Masivo Capital** empresa concesionaria privada encargada de la zona de Kennedy y Suba Oriental implementó un plan de acción con el fin de hacer partícipes a los operadores que han incurrido en faltas las cuales generan una queja, petición o reclamo. La idea principal de esta empresa es la retroalimentación al operador sobre las buenas prácticas en la vía y así reducir los niveles de accidentalidad.



✓ Acciones de Mejora

- Acompañamiento en las rutas con mayor índice de accidentalidad.
- Monitoreo en vía, cuyo objetivo es darle a conocer al operador las fallas en las que incurrió durante su labor.
- Charlas de 30 minutos, donde se trataron temas de seguridad vial y manejo preventivo.

