

# 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.



MÁS INFORMACIÓN =  
MEJOR ATENCIÓN



## Queja Reiterativa

- Excesos de velocidad.



El operador aprende la lección, con relación a exceso de velocidad.



## Acciones de Mejora

- Empresa operadora realiza reentrenamiento con lecciones aprendidas de sus compañeros.

La empresa concesionaria ORGANIZACIÓN SUMA (Ciudad Bolívar) realizó actividades a sus operadores, con la intención de generar un aprendizaje en cada uno de los participantes, respecto al trato y atención que merecen los usuarios.



Estas actividades se realizan con el fin de identificar los errores cometidos y reflexionar a través de las experiencias propias y de sus compañeros, donde se resalta la vulnerabilidad de los pasajeros frente a su mala actitud en la vía.