

Bogotá D.C. 17 de marzo de 2023

Señor(a)
ANÓNIMO(A)
Ciudad

Referencia: Queja No. 1618518 Forma de Conducción. Radicado interno PQRSD-ODT-E-048.

Le saludamos cordialmente desde La Rolita, su comunicación es importante para nosotros.

Atendiendo su queja con número 1618518, revisamos la forma de conducción de nuestra operadora con el móvil Z37-4193 el 27 de febrero de 2023 entre las 5:30 y 5:40 de la mañana con la ruta H618. Identificando que ella estableció algunas conversaciones con usuarios durante este periodo de tiempo, y adicionalmente realizó una acción inadecuada durante su conducción.

En búsqueda de la mejora y garantía de un buen servicio a nuestros usuarios, nuestra colaboradora recibió la retroalimentación pertinente sobre la atención al usuario y forma de conducción, además de firmar un compromiso a la mejora para brindar un servicio de calidad.

Así mismo, cabe aclarar que previo a la etapa operativa, nuestro personal de operación recibe un proceso de capacitación durante el cual se resalta la importancia de brindar el servicio en los paraderos autorizados toda vez que los usuarios lo solicitan, ya sea para abordar o para salir del móvil. Y se enfatiza la relevancia de la seguridad vial y conducción segura durante toda la operación.

Respecto a la situación ocurrida con las puertas, es necesario poner en su conocimiento que actualmente se tiene la directriz en el Sistema de Transporte de parar y abrir las puertas siempre que se solicite el servicio por un usuario en el paradero autorizado, y será esta persona quien decida si puede o no acceder al servicio, tras validar la ocupación del móvil.

Sobre las aptitudes del personal de operación para manejar los móviles y prestar el servicio de transporte, le informamos que su contratación respeta y se enmarca en los criterios de selección determinados por el mismo Sistema, que exigen una licencia de conducción adecuada además de la experiencia en estas labores. Sumado a esto se dan las capacitaciones previas al inicio de operación que ya mencionamos anteriormente.

Como refuerzo del compromiso con una prestación de calidad del servicio de transporte, se hacen participes periódicamente a nuestros operadores y operadoras de sensibilizaciones y jornadas de prevención en diversos aspectos de la operación y atención al usuario. Con estas acciones, buscamos incentivar a nuestros colaboradores a los buenos comportamientos y dar ejemplo en el Sistema.

Entre estas acciones, se cuenta con la realización de pruebas de Alcoholemia a operadores y operadoras de manera frecuente, buscando preservar la seguridad vial y un servicio de transporte seguro a nuestros usuarios.

Por otra parte, en el contenido de su queja identificamos algunas situaciones reportadas que no fue posible investigar, dado que no se adjunta evidencia al respecto ni se tienen datos la placa o número de móvil (Z37-XXXX), hora, fecha y lugar, que permitan la identificación de quien podría ser partícipe de la situación reportada. Por este motivo, no es posible ofrecer respuesta sobre estas situaciones.

Sin embargo, también consideramos necesario destacar que las responsabilidades en el Sistema de Transporte son compartidas, por ello los usuarios también deben conocer y seguir el Manual del Usuario, disponible en <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149132/manual-del-usuario/> y que contiene entre otros temas, elementos sobre ceder la silla, relacionarse con otros actores del sistema, trato amable a las personas que prestan el servicio, este último aspecto de suprema importancia pues debe tenerse presente que tanto usuarios como colaboradores del Sistema deben ofrecer una comunicación respetuosa de las novedades e inquietudes que surgen en la operación.

Agradecemos nuevamente su comunicación, la cual esperamos haber contestado de forma clara y de fondo. La invitamos a seguir transportándose en La Rolita, y ser parte de nuestra movilidad sostenible e incluyente. Lamentamos las situaciones presentadas y ofrecemos excusas.

Atentamente,

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
OPERADORA DISTRITAL DE TRANSPORTE S.A.S.**

Investigó: Yenny Alexandra Gualtero Montealegre – Técnica de Seguridad Vial *Jenny A Gualtero*
Proyectó: Jemer García Quintero - Profesional Atención al Ciudadano
Revisó y Aprobó: Wilson Hernando Largo González – Jefe de Seguridad Vial *Wilson Largo*