

TURISMO ELITE S.A.S

SIAU

Servicio de información y atención al usuario

El SIAU de Turismo Elite S.A.S. es el canal oficial para recibir, orientar y gestionar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, con el fin de garantizar un servicio claro, empático, oportuno y de alta calidad en cada servicio.



EMPRESA DE TRANSPORTE ESPECIAL
ENFOCADA EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO



DERECHOS DE LOS USUARIOS



Trato digno: Recibir un trato respetuoso y sin discriminación por parte de los conductores y el personal de la empresa.



Información clara: Recibir información clara, veraz, oportuna y visible sobre precios, rutas, horarios y condiciones del servicio.



Participación y QRF's: Presentar quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones y recibir respuestas oportunas.



DEBERES DE LOS USUARIOS



Respeto: Tratar con amabilidad y respeto al personal operativo, administrativo y a los demás usuarios.



Información veraz: Brindar información veraz y completa al momento de la ejecución de los servicios.



Cuidado de recursos: Usar y cuidar de manera adecuada las instalaciones, vehículos y equipos de la empresa.

CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES



CARRERA 36 # 8-442 TERMINAL LOGISTICO
Y EMPRESARIAL LA PAZ | ZIPAQUIRÁ - CUNDINAMARCA



311 215 8602



referencia@turismoelite.com • turelite@hotmail.com



Horario de Atención:
Lunes a Sábado
7:00 a.m. a 5:00 p.m.



A TRAVÉS DEL SIAU PUEDES PRESENTAR:



QUEJA:

Insatisfacción referida a la conducta o la acción del trabajador y/o los servicios prestados.



RECLAMO:

Insatisfacción en relación sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios.



SUGERENCIA:

Recomendación para el mejoramiento de las funciones y servicios.



FELICITACIÓN: Satisfacción por el servicio prestado y/o atención brindada.



DE IGUAL MANERA PUEDES RECIBIR:



Orientación sobre los servicios ofertados.



Acompañamiento a usuarios y familiares.



Información sobre nuestros canales de atención.



Recepción y orientación a QRSE.



Divulgación sobre derechos y deberes de los usuarios.



Información sobre trámites y procedimientos.

Tu confianza, nuestro compromiso

