

PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO



SUBCOMPONENTE	CRITERIO	ACTIVIDAD	META	Responsables
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	Las entidades distritales deben proponer acciones para fortalecer la institucionalidad a través de la reforma y actualización de los procesos de servicio a la ciudadanía, a la luz de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía las acciones de mejoramiento a todos los canales de atención, más allá del canal presencial, para incluir canales como el telefónico y el virtual, conforme a las nuevas necesidades de la ciudadanía en cuanto a su acceso y su funcionamiento.	1) Divulgación y adopción de la política pública distrital. 2) Identificar y fortalecer los canales de servicio a la ciudadanía. 3) Analizar los procesos y registrar estrategias de racionalización.	1) Sensibilizar e incorporar la Política Pública Distrital de Servicios a la Ciudadanía en todos los trámites y procesos de la Terminal de Transporte. 2) Garantizar que los usuarios cuenten con las herramientas que les permitan satisfacer sus necesidades. 3) Presentar estrategias de racionalización de trámites en los procesos registrados.	1) Dirección Servicio al Ciudadano 2) Oficina Comunicaciones Dirección Servicio al Ciudadano Dirección Recursos Tecnológicos 3) Subgerencia de Planeación y Proyectos Dirección Servicio al Ciudadano Dirección Servicio al Transportador Dirección Seguridad Operacional
	Se recomienda que los puntos de servicio a la ciudadanía cuenten con señalización en braille, ajustes razonables de accesibilidad y utilización en la página web mecanismos para la accesibilidad a la información tales como el Centro de Relevo y ConveRTIC.	1) Divulgar la señalización de los puntos existentes respecto a las zonas de información de las personas invidentes. 2) Hacer revisiones periódicas a los puntos de lectura de braille, garantizando su condición de accesibilidad. 3) Realizar capacitación sobre lenguaje de señas al personal que brinda atención al ciudadano. 4) Indagar / investigar sobre mecanismos que hay implementados, y que permitan accesibilidad en las páginas web a personas con discapacidad visual.	1) Desarrollar habilidades y herramientas que le permitan brindar un óptimo servicio a la ciudadanía. 2) Fortalecer los canales de comunicación para mejorar el acceso a los servicios que presta la Terminal a todos los ciudadanos.	1) Dirección Servicio al Ciudadano 2) Dirección Servicio al Ciudadano 3) Dirección Gestión Humana Dirección Servicio al Ciudadano 4) Dirección Recursos Tecnológicos
FORTALECIMIENTO DE MECANISMOS DE ATENCIÓN	Las entidades deben contar con procesos y procedimientos sencillos y claros debidamente documentados en los que se definan acciones frente a criterios tales como accesibilidad de personas en condición de discapacidad, efectividad de las respuestas en trámites y servicios, claridad de requisitos e información, y tiempos de espera y atención.	Revisar y ajustar los procedimientos, procesos, formatos y manuales, orientándolos al cumplimiento de la Política Distrital del Servicio a la Ciudadanía, fortaleciendo el marco normativo e incluyendo la información respecto de los canales para denuncias de corrupción y atención de población con carácter diferencial.	Aplicar los lineamientos a la documentación de gestión de calidad, respecto a la Política Pública Distrital de Servicios a la Ciudadanía, de acuerdo a cronograma establecido por el área.	Dirección Servicio al Ciudadano
NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	Se deben armonizar las acciones realizadas con la normatividad aplicable, lo cual conlleva a la actualización permanente de los procesos y procedimientos de atención al ciudadano teniendo en cuenta temas específicos como la protección de datos personales, el tratamiento de denuncias por actos de corrupción y el acceso diferencial a la atención de acuerdo con las características de la población objeto.		Ajustar la gestión de servicio a los requisitos legales y reglamentarios de la Política Pública Distrital de Servicios a la Ciudadanía.	Dirección Servicio al Ciudadano

