



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



LA TERMINAL.

Terminal de Transporte S.A.

57(0) 4233630
Diagonal 23 # 69-60 Of. 502
Bogotá D.C. - Colombia
www.terminaldetransporte.gov.co

RESOLUCIÓN N° 37 DE 13 AGO. 2021 DE 2021

“Por medio de la cual se adoptan los lineamientos de la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Terminal de Transporte S.A.”

LA GERENTE GENERAL DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.

En uso de sus facultades legales, estatutarias y reglamentarias, y en especial en las conferidas por los numerales 2 y 4 del Artículo 49, y los Artículos 50 y 52 de los Estatutos Sociales de la Terminal de Transporte S.A.

CONSIDERANDO:

Que la Terminal de Transporte S.A., es una Sociedad de Economía Mixta del orden Distrital, de segundo grado u orden, vinculada a la Secretaría de Movilidad de la Alcaldía Mayor de Bogotá, conforme con lo establecido en la Ley 489 de 1998 y el Decreto ley 1421 de 1993, los artículos 105, 107 y 108 del Acuerdo 257 de 2006, el Código de Comercio y demás normas concordantes y reglamentarias, constituida como sociedad anónima mediante escritura pública número 8058 del seis (6) de Noviembre de mil novecientos setenta y nueve (1.979), otorgada en la Notaría Quinta (5ª) del Círculo de Bogotá y cuya última reforma estatutaria consta en la la Escritura Pública No. 3788 de la Notaria Setenta y Tres (73) del Círculo de Bogotá, D.C., de fecha trece (13) de Julio del año dos mil quince (2015), dotada con personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa, cuya actividad y objeto social está enmarcada en sus Estatutos y el contexto jurídico de que tratan las leyes 105 y 336 y el Decreto 1079 de 2015, estando sujeta al control y vigilancia de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

Que el artículo 1º del Decreto Nacional 2623 de 2009 mediante el cual se creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– señala que opera: (...) *como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano (...)*.

Que dentro de los objetivos del SNSC, de conformidad con el artículo 5º del del Decreto Nacional 2623 de 2009, se encuentran:

- a) *Fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la*

<p>Carlos Salcedo de la Vega. Subgerente Jurídico</p> 	<p>Eduardo González Mora. Subgerente de Servicios Operacionales e Infraestructura</p> 
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Código: DEI-FT03
Version N°. 1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



LA TERMINAL.

Terminal de Transporte S.A.

57(1) 4233630
Diagonal 23 # 69-60 Of. 502
Bogotá D.C. - Colombia
www.terminaldetransporte.gov.co

37-15

RESOLUCIÓN N° _____ DE 13 AGO. 2021 DE 2021

“Por medio de la cual se adoptan los lineamientos de la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Terminal de Transporte S.A.”

generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan.

b) Fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas”.

Que el Decreto 197 del 22 de mayo de 2014, adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Ciudad de Bogotá D.C., “medidas para la atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía”, para lo cual se deberán adoptar manuales, procedimientos y protocolos de atención, con altos estándares de calidad, los cuales serán de obligatorio cumplimiento.

Que en consonancia con esta directriz del Gobierno Distrital, la Terminal de Transporte S.A. ha venido aplicando diferentes instrumentos e instituciones de la Política de Servicio a la Ciudadanía, acorde con su naturaleza jurídica y objeto social, el cumplimiento de su misión, visión, valores corporativos, y en general a su Plataforma Estratégica, tales como el Código de Integridad, la Política de Integridad, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el Plan Antitrámites, el Plan de Servicio al Ciudadano, la Política de Tratamiento de Datos Personales y la Metodología de Rendición de Cuentas, entre otros.

Que la Terminal de Transporte S.A. en el marco de la planeación estratégica para el período 2020 – 2023, ha establecido como uno de sus objetivos mejorar el servicio a los usuarios con el fin de ofrecer una mejor experiencia, por lo cual después de un proceso de formulación y retroalimentación por parte de los grupos de interés presenta los lineamientos de la Política de Servicio a la Ciudadanía, acordes a su naturaleza jurídica y objeto social.

Que de conformidad con el Artículo 2 del Decreto Distrital 197 de 2014, el Servicio a la Ciudadanía es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

De acuerdo con lo anterior, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, ha considerado necesario consolidar, diseñar e implementar una Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que permita el desarrollo misional dentro de la necesaria e indispensable aproximación entre el ciudadano y la Administración, con atención a la normativa legal vigente y los objetivos comunes a la función administrativa, para desarrollar acciones, que tiendan hacia un modelo de gerencia pública eficiente, transparente, democrática y con altos niveles de calidad, que permita una interacción con la ciudadanía en un marco de respeto de sus derechos y de participación en la evaluación de gestión pública de la Administración Distrital.

Carlos Salcedo de la Vega.
Subgerente
Jurídico

Eduardo González Mora.
Subgerente de Servicios
Operacionales e Infraestructura

Código: DEI-FT03
Versión N°. 1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



LA TERMINAL.

Terminal de Transporte S.A.

57(1) 4233630
Diagonal 23 # 69-60 Of. 502
Bogotá D.C. - Colombia
www.terminaldetransporte.gov.co

RESOLUCIÓN N° 37 DE 13 ABO. 2021 DE 2021

“Por medio de la cual se adoptan los lineamientos de la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Terminal de Transporte S.A.”

Que la Política de Servicio a la Ciudadanía de la Terminal de Transporte S.A., se enfoca en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos, incorporando enfoques inclusión (poblacional, de género y de derechos humanos). Así mismo, la interlocución y comunicación efectivas entre la administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias de gobierno.

Que la ciudadanía al relacionarse con la Terminal de Transporte S.A., ejerce sus derechos, accede a trámites y servicios y al participa en las instancias que definen la oferta pública de servicios, deben hacerlo con respeto de las normas, los plazos y de los trabajadores como una forma de corresponsabilidad.

Que la Política de Servicio a la Ciudadanía, aplicable a la Terminal de Transporte S.A., tiene como objetivo atender con oportunidad y calidad, las necesidades de la ciudadanía que hacen uso de la infraestructura y los servicios administrados por la Terminal de Transporte S.A., en condiciones de equidad e inclusión, contribuyendo de esta manera a mejorar su movilidad y calidad de vida.

Que el Consejo Nacional de Política Económica y Social expidió el documento CONPES DC No. 03 de 26 de septiembre de 2019 “Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”, en el que se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares.

Que por medio de la Directiva 3 de 2007 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, se solicitó impartir a los Secretarios de Despacho las instrucciones para el establecimiento de la figura del *Defensor del Ciudadano* en las entidades y organismos distritales, en cumplimiento del literal f) del artículo 48 del Acuerdo 257 de 2006.

Que para consolidar este proceso transversal, resulta necesario un trabajo concertado y conjunto de todas las entidades, que conforman los sectores de la Administración Distrital, las nacionales y empresas privadas, que ofrecen sus servicios a través de los diferentes canales y medios de interacción del Distrito Capital de tal forma, que la atención a la ciudadanía sea uniforme en lo referente a los requerimientos y acceso a la información, trámites y servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, pago de impuestos y contribuciones, obtención de registros, permisos, certificaciones, seguimiento, entre otros.

Que de conformidad con el documento CONPES DC No. 03 del 26 de septiembre de 2019, el adecuado servicio a la ciudadanía para el Distrito, supone ir más allá de la responsabilidad legal de

Carlos Salcedo de la Vega.
Subgerente
Jurídico

Eduardo González Mora.
Subgerente de Servicios
Operacionales e Infraestructura

Código: DEI-FT03
Version N°. 1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



LA TERMINAL.

Terminal de Transporte S.A.

57(1) 4233630
Diagonal 23 # 69-60 Of. 502
Bogotá D.C. - Colombia
www.terminaldetransporte.gov.co

RESOLUCIÓN N° 37 DE 13 ABO. 2021 DE 2021

“Por medio de la cual se adoptan los lineamientos de la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Terminal de Transporte S.A.”

tener un sistema de atención a los requerimientos de la ciudadanía, toda vez que representa la prestación de un servicio más equitativo, con igual trato para la ciudadanía sin incurrir en distinción alguna para obtener los mismos servicios, lo que significa prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo más y mejor información sobre la Administración, sus planes, gestión, contratación y servicios; fortalecer los canales de comunicación y condiciones para que la ciudadanía y servidores se sientan cómodos en el proceso y puedan interactuar sencillamente; de manera que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo.

En mérito de lo expuesto, la Gerente General de la Terminal de Transporte S.A., en uso de sus facultades legales, estatutarias y reglamentarias,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la Política de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C., de acuerdo con la naturaleza jurídica y el objeto social de la Terminal de Transporte S.A.

ARTÍCULO SEGUNDO: La Política de Servicio a la Ciudadanía tiene como objetivo atender con oportunidad y calidad, las necesidades de los ciudadanos que hacen uso de la infraestructura y los servicios administrados por la Terminal de Transporte S.A., en condiciones de equidad e inclusión, contribuyendo de esta manera a mejorar su movilidad y calidad de vida.

ARTÍCULO TERCERO: El Servicio a la Ciudadanía en la Terminal de Transporte S.A., estará orientado y soportado en los siguientes principios

Honestidad: Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Ser consciente de la importancia del rol como servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Servicio: Dar de manera espontánea, aportando calidez con una actitud permanente de colaboración, la ayuda y orientación que requieran los usuarios en el desarrollo de las actividades que adelanta la empresa de acuerdo a su objeto social.

Carlos Salcedo de la Vega.
Subgerente
Jurídico

Eduardo González Mora.
Subgerente de Servicios
Operacionales e Infraestructura

Código: DEI-FT03
Version N°. 1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



LA TERMINAL.

Terminal de Transporte S.A.

57(1) 4233630
Diagonal 23 # 69-60 Of. 502
Bogotá D.C. - Colombia
www.terminaldetransporte.gov.co

RESOLUCIÓN N° 37 DE 13 AGO. 2021 DE 2021

“Por medio de la cual se adoptan los lineamientos de la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Terminal de Transporte S.A.”

Responsabilidad: Asumir las consecuencias derivadas de los actos que realiza cada persona y estar en la capacidad de dar respuesta por ellos. Entender que se deben respetar los lineamientos y reglas, además de contribuir en el crecimiento y la armonía del entorno en el que se desenvuelven.

Trabajo en Equipo: Compartir conocimientos, experiencias y esfuerzo, aportando lo mejor de cada uno y asumiendo responsabilidades para la consecución de un objetivo común.

Equidad: Directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

Accesibilidad: La Terminal de Transporte S.A. propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

Inclusión: Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Sociedad, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

Oportunidad: Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

Predictibilidad: Garantizar que los servicios de atención a la ciudadanía cuentan con procesos claros y predecibles que permiten a la ciudadanía conocer y confiar en como sus necesidades y requerimientos serán gestionados.

Fuente de aprendizaje continuo: La Terminal de Transporte S.A. asegurará que todas las lecciones aprendidas en el marco de la Política de Servicio a la Ciudadanía alimentarán la gestión integral de la organización y sus planes de mejora.

Compatible con derechos humanos: Como parte del compromiso de la Terminal de Transporte S.A con el respeto de los derechos humanos, propenderá por que el servicio a la ciudadanía este orientado a identificar y prevenir impactos a los derechos humanos que puedan resultar de sus actividades y/o las de su cadena de valor.

ARTÍCULO CUARTO: La Terminal de Transporte S.A. adopta las siguientes líneas estratégicas para cumplir con el objetivo de la Política de Servicio a la Ciudadanía:

1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.

Carlos Salcedo de la Vega.
Subgerente
Jurídico

Eduardo González Mora.
Subgerente de Servicios
Operacionales e Infraestructura

Código: DEI-FT03
Version N°. 1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



LA TERMINAL.

Terminal de Transporte S.A.

57(1) 4233630
Diagonal 23 # 69-60 Of. 502
Bogotá D.C. - Colombia

www.terminaldetransporte.gov.co

RESOLUCIÓN N° 37 DE 13 ABO. 2021 DE 2021

“Por medio de la cual se adoptan los lineamientos de la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Terminal de Transporte S.A.”

2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada.
3. Cualificación de los equipos de trabajo.
4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.

ARTÍCULO QUINTO: La aplicación, coordinación, seguimiento y evaluación de la Política de Servicio a la Ciudadanía, constituye un deber para todos los trabajadores de la Terminal de Transporte S.A., y su coordinación y liderazgo estará a cargo de la Dirección de Servicio al Ciudadano.

ARTÍCULO SEXTO: Incluir en el Plan Anual de Adquisiciones de las vigencias 2022 y 2023, la financiación para la implementación de la Política de Servicio a la Ciudadanía.

ARTÍCULO SEPTIMO: Dentro de los tres (3) meses siguientes a la expedición de la presente Resolución, la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Terminal de Transporte S.A., deberá formular para la aprobación del Comité Directivo, el plan de acción y las metas que asume la administración para su desarrollo.

PARÁGRAFO: La Dirección de Servicio al Ciudadano con el apoyo de la Subgerencia de Planeación y Proyectos, deberá contar con el diseño y aplicación constante de indicadores de evaluación, seguimiento e impacto, que permitan hacer un acompañamiento y reevaluación constante a la política adoptada.

ARTÍCULO OCTAVO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las demás disposiciones internas que le sean contrarias

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C.,

13 ABO. 2021

ANA MARÍA ZAMBRANO DUQUE
Gerente General

Carlos Salcedo de la Vega.
Subgerente
Jurídico

Eduardo González Mora.
Subgerente de Servicios
Operacionales e Infraestructura

Código: DEI-FT03
Version N°. 1