

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N° 1 DE OCTUBRE DE 2022	

Contenido

	Pág.
INTRODUCCIÓN	2
PRESENTACIÓN	2
1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE Y APLICACIÓN	2
3. NORMATIVIDAD	3
4. ATRIBUTOS DE LOS FUNCIONARIOS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.	4
4.1. PRINCIPIOS DE LOS FUNCIONARIOS DE LA TERMINAL	5
5. COMPETENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS.	6
6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS	7
6.1. CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA.	7
6.1.1. CANAL PRESENCIAL	8
6.1.2. CANAL PRESENCIAL.	9
6.1.3. CANAL TELEFÓNICO	9
7. PROTOCOLOS DE SERVICIO	12
7.1. PROTOCOLOS DEL CANAL PRESENCIAL	13
7.2. PROTOCOLOS CANAL TELEFÓNICO	13
BIBLIOGRAFÍA	14
ANEXOS	15
ANEXO 1. LIBRETOS DE ATENCIÓN	15

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N° 1 DE OCTUBRE DE 2022	

INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Terminal de Transporte de S.A, establece parámetros para que los funcionarios que prestan servicio a la ciudadanía en las diferentes sedes, brinden un servicio oportuno, eficaz, digno, igualitario, eficiente, equitativo y de la mejor calidad a la ciudadanía; el cual inicia con los protocolos de atención dirigidos a los diferentes grupos poblacionales, de género, poblacional diferencial y finaliza con la atención y recomendaciones para los diferentes momentos del ciclo de servicio en los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

PRESENTACIÓN

El Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Terminal de Transporte de S.A., es un instructivo diseñado para que los funcionarios de la empresa brinden a la ciudadanía un servicio oportuno, eficaz, digno, igualitario y de la mayor calidad a los ciudadanos, a través de los canales de atención presencial y virtual.

1. OBJETIVO

Informar los reglamentos necesarios para brindar una buena atención a la ciudadanía, fortaleciendo las destrezas y habilidades de los funcionarios que participan en el ciclo de Servicio, para asegurar el pleno desarrollo del Sistema de Servicio a la Ciudadanía de la Terminal de Transporte S.A. en el Distrito Capital.

El manual presenta los elementos necesarios para ofrecer una atención de calidad a la ciudadanía, definiendo conceptos, comportamientos, roles, metodologías y procedimientos del Ciclo del servicio; que demuestren la importancia del ciudadano para la Entidad.

2. ALCANCE Y APLICACIÓN

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 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	 LA TERMINAL.
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N° 1 DE OCTUBRE DE 2022	

3. NORMATIVIDAD

El servicio a la ciudadanía en la Terminal de Transporte S.A., se brinda en el marco de la siguiente normatividad:

- Constitución Política de Colombia de 1991
- Documento CONPES D.C. 03 de 2019. Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción
- Guía para Entidades Públicas. Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. (2013)
- Decreto 2623 de 2009
- Decreto 371 de 2010
- Acuerdo Distrital 641 de 2016
- Acuerdo Distrital 257 de 2006
- Acuerdo Distrital 371 de 2009
- Acuerdo Distrital 529 de 2013
- Acuerdo Distrital 731 de 2018
- Resolución 003 de 2017
- Sentencia C-052 de 2012. Corte Constitucional Colombiana
- Ley 1482 de 2011
- Ley 1448 de 2011
- Ley 982 de 2005
- Ley 527 de 1999
- Ley 489 de 1998
- Decreto 428 de 2018
- Decreto 197 de 2014
- Decreto 2573 de 2014
- Decreto 062 de 2014
- Decreto 19 de 2012
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1618 de 2013

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	 LA TERMINAL
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N° 1 DE OCTUBRE DE 2022	

4. ATRIBUTOS DE LOS FUNCIONARIOS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.

El Servicio a la Ciudadanía en la Terminal de Transporte está 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.

RESPECTO

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.

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

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N° 1 DE OCTUBRE DE 2022	

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 cómo 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.

Resolución de 2021 "Por medio del cual se adopta la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en la Terminal de Transporte"

4.1. PRINCIPIOS DE LOS FUNCIONARIOS DE LA TERMINAL

Los funcionarios de la Terminal de Transporte S.A., deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes, aptitudes y competencias cognitivas y actitudinales que le permitan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, entre las cuales se destacan:

Aprendizaje continuo: Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre sus prácticas laborales y su visión del contexto.

Orientación a resultados: Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.

Orientación al usuario y al ciudadano: Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades asignadas por la Terminal.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	 LA TERMINAL
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N° 1 DE OCTUBRE DE 2022	

5. COMPETENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS.

Trabajo en equipo: Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.

Adaptación al cambio: Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.

Resolución de conflictos: Capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas.

Adaptación al cambio: Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.

Creatividad e innovación: Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de recursos.

Disciplina: Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.

Responsabilidad: Conocer la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas.

Colaboración: Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

Creatividad e innovación: Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de recursos.

Iniciativa: Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución.

Creatividad e innovación: Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de recursos.

Iniciativa: Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución.

Toma de decisiones: Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión.

Comunicación efectiva: Establecer comunicación efectiva y positiva con sus pares y ciudadanos, tanto en la comunicación escrita, como verbal y gestual.

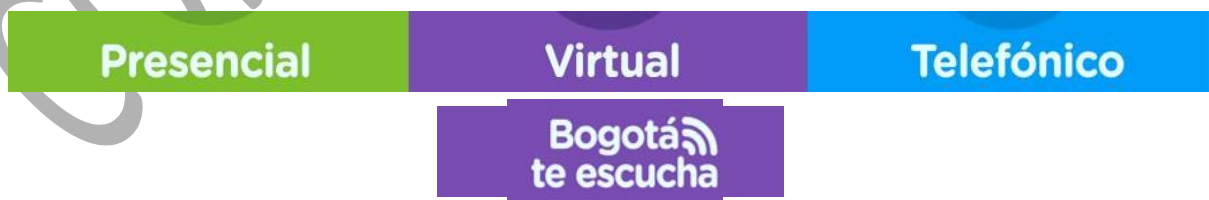
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N° 1 DE OCTUBRE DE 2022	

Un servicio de calidad contempla la realización y enaltecimiento de los derechos de la ciudadanía.

6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

DERECHOS	DEBERES
Conocer de forma oportuna la información sobre el medio de transporte que se ofrece, nombre de la empresa de transporte, precio del servicio, condiciones del servicio y las condiciones generales del contrato de transporte.	Los usuarios tienen el deber de informarse respecto de las características y condiciones de la prestación del servicio de transporte, principalmente sobre: rutas, horarios y transporte de su equipaje, entre otros.
Recibir un servicio que se ajuste a las condiciones que le fueron ofrecidas, y las inherentes al servicio que adquirió.	Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras permanece en La Terminal.
Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.	Elevar solicitudes y requerimientos a La Terminal en las condiciones establecidas por la ley.
Acceder a canales formales, provistos por La Terminal de Transporte, para presentar peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias y recibir respuesta a las mismas de forma oportuna y en los términos de ley.	Los usuarios no deben comprar tickets ofrecidos o promocionados por pregoneros o vendedores informales que los ofrecen por fuera de las taquillas autorizadas para la venta.

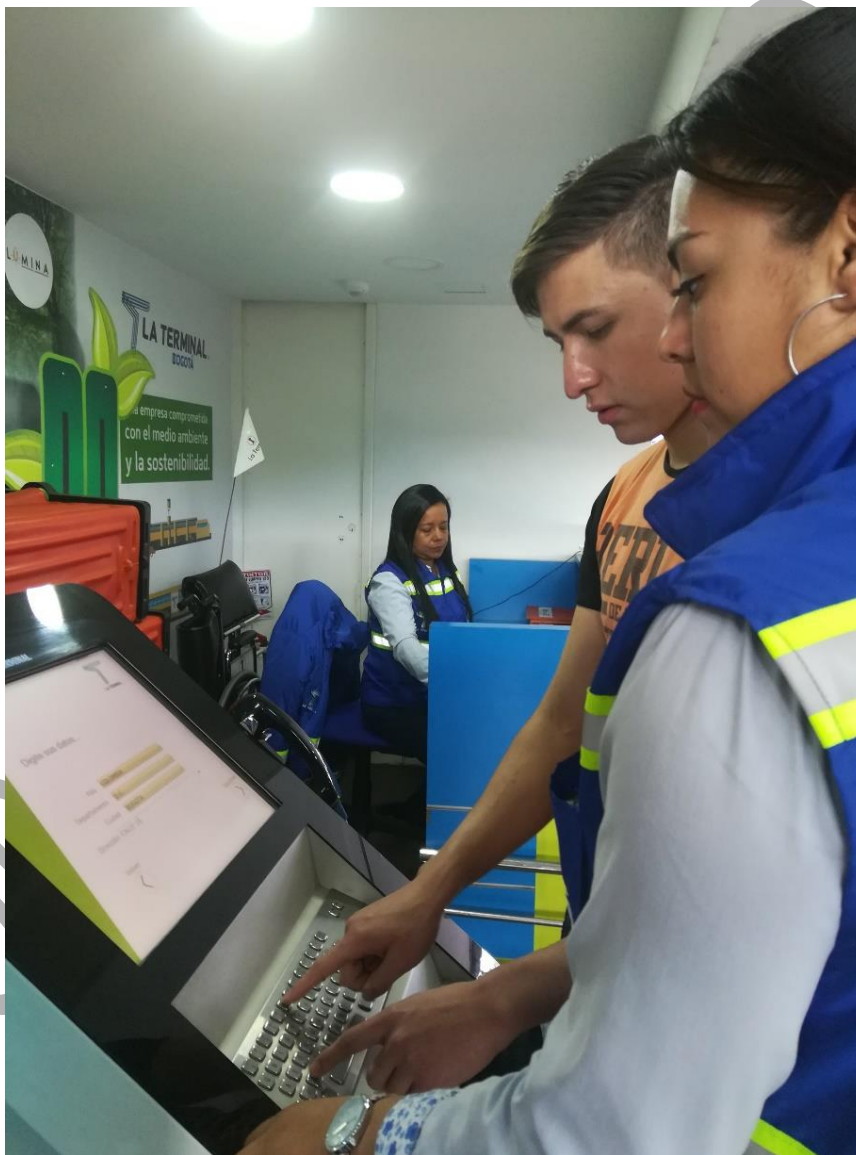
6.1. CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA.



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N° 1 DE OCTUBRE DE 2022	

La Terminal de Transporte S.A., ha fortalecido el servicio a la ciudadanía con la implementación de un modelo multicanal de servicio que integra los distintos canales de atención de forma transversal y estandariza la información y los procesos.

6.1.1. CANAL PRESENCIAL



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N° 1 DE OCTUBRE DE 2022	

El canal presencial incluye los diferentes puntos de atención a través de los cuales los servidores interactúan con la ciudadanía, estos son:

6.1.2. CANAL PRESENCIAL.

Quioscos Interactivos. Son los puntos de atención cuya estrategia consiste en recibir las peticiones, quejas, reclamos y/o derechos de petición de los usuarios.



Puntos de atención Presencial TTSA

Personal Interno. Son los puntos de atención cuya estrategia consiste en recibir las peticiones, quejas, reclamos y/o derechos de petición de los usuarios.

Oficinas de atención a la ciudadanía. Son puntos/oficinas de atención a la ciudadanía de La Terminal que prestan servicios de información y trámites de competencia de la entidad.

6.1.3. CANAL TELEFÓNICO

Centros de atención telefónica. Es el canal dispuesto a la ciudadanía para brindar información acerca de los trámites y seguimiento de PQRSF.

Los usuarios pueden acceder a la opción 2 de la línea de atención para colocar PQRSF:

PBX 601 4233630

PBX 601 4233600

6.1.4. CANAL VIRTUAL

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	 LA TERMINAL.
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N° 1 DE OCTUBRE DE 2022	

El canal virtual está conformado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.



Puntos de atención Presencial TTSA

Bogotá Te Escucha. Es una herramienta gerencial y de control, para gestionar eficiente y eficazmente

[Iniciar sesión](#)

Bogotá
te escucha

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones



INICIO SERVICIOS INFANCIA Y ADOLESCENCIA INFORMACIÓN DE INTERÉS ACERCA DEL SISTEMA PARTICIPACIÓN CIUDADANA SITIOS DE INTERÉS

Bienvenidos a Bogotá Te Escucha, selecciona a continuación alguna de las dos opciones para poder consultar o crear una nueva petición.



Crea tu petición

Aquí podrás registrar tus peticiones ciudadanas para que sean atendidas por una Entidad Distrital en Bogotá.



Consulta tu petición

Aquí podrás consultar las peticiones que ya registraste en el sistema.

CANAL VIRTUAL

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	 LA TERMINAL.
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N° 1 DE OCTUBRE DE 2022	

Sitios web de la Terminal de Transporte S.A, es el sitio web donde se divulga información de interés para la ciudadanía.



La ciudadanía también puede comunicarse a través de correo electrónico:

servicio.ciudadano@terminaldetransporte.gov.co

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N° 1 DE OCTUBRE DE 2022	

notificacionesjudiciales@terminaldetransporte.gov.co
correspondencia@terminaldetransporte.gov.co

Asimismo, puede interactuar con la Terminal de Transporte S.A. a través de las siguientes redes sociales habilitadas:

Facebook: TerminalBogota

Instagram: termibogota

Twitter: @TerminalBogota

TikTok: @terminalbogota

YouTube: LaTerminalBogota



7. PROTOCOLOS DE SERVICIO

Los protocolos establecen pautas de comportamiento estandarizadas para que en este caso los funcionarios de la Terminal de Transporte S.A., ante diferentes situaciones cuenten con herramientas que ayuden a mejorar su servicio y atención a la ciudadanía.



Código: SMC-FT04
 Versión N°. 1
 Fecha vigencia: Mayo de 2016

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N° 1 DE OCTUBRE DE 2022	

7.1. PROTOCOLOS DEL CANAL PRESENCIAL

- La presentación personal y la de tu sitio de trabajo son fundamentales
- Portar con orgullo el uniforme asignado y el carné institucional.
- Mantener el puesto de trabajo ordenado y pulcro.
- Prepararse para brindar el mejor servicio.
- Conocer la información, los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad.
- Informarse sobre ubicación de módulos, baños, salidas de emergencia y procedimientos para la atención.
- Establecer un lenguaje claro para el contacto con la ciudadanía.
- Lenguaje Verbal
- Saludar e invitar a que informe la razón de visita: ¿En qué le puedo servir?
- Lenguaje no Verbal
- Sonreír
- Mirar a los ojos y proyectar un rostro amable, esto da confianza a los ciudadanos.

Al prestar el servicio

- Concentrarse en la conversación, si se requiere más información, usa frases como: “Decía usted” y complementa con preguntas: ¿Cómo?, ¿quién?, ¿dónde?, ¿cuándo?, ¿cuál?
- No dirigirse al ciudadano con diminutivos o expresiones que le incomoden.
- Al retirarse para realizar gestiones relacionadas con la solicitud del ciudadano, informar por qué y el tiempo aproximado.

Al finalizar el servicio

- Confirmar con el ciudadano, si la información recibida está clara y si fue atendida a su totalidad.
- Si es posible, entregarle información escrita.
- Despedirse con una sonrisa, desear buen día.

7.2. PROTOCOLOS CANAL TELEFÓNICO

- Al inicio de la llamada
- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Transmitir la información al ritmo del ciudadano y la ciudadanía
- Vocalizar adecuadamente y manejar la intensidad de la voz.
- Realizar filtros adecuados, preguntar para establecer la solicitud.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N° 1 DE OCTUBRE DE 2022	

- Escuchar activamente y transmitir seguridad.
- Durante el transcurso de la llamada:
 - Brindar información precisa sin generar polémica con la comunicación.
 - Personalizar la llamada y dirigirse de manera respetuosa.
 - Evitar emitir algún sonido que moleste durante la llamada.
 - Resolver el requerimiento de forma verbal; Si la petición requiere de formalidad, brindar la orientación De manera clara y precisa de cómo debe presentarse.
 - Sustentar y/o justificar y confirmar la información brindada
 - Controlar la llamada. Si es necesario interrumpir que sea de forma respetuosa o con tacto.
 - Usar frases de etiqueta telefónica: por favor, sí señor.

Al finalizar llamada

- No Colgar la llamada. La duración debe ser precisa para tener calidad, eficiencia y satisfacción. Transfiera la llamada cuando se requiera.
- Cerrar la llamada con frases como: “con el mayor gusto” o “para servirle”, sustentar y/o justificar y confirmar la información brindada.
- Finalizar la llamada de acuerdo al guion establecido por la entidad.

7.3.PROTOCOLOS CANAL VIRTUAL

Al Saludar

- Saluda de inmediato usando el protocolo institucional.
- No utilices como respuesta un emoticón.
- Analiza el contenido de la solicitud y establece las posibilidades.
- No debes revelar la información personal, ni solicitarla.

Durante el transcurso de la conversación:

- Siempre, debes tener toda la información necesaria a la mano.
- Antes de enviar una respuesta, revisa la ortografía y la puntuación.
- Escribe siempre en lenguaje impersonal.

Al Finalizar la conversación

La despedida es tan importante como el encabezamiento, pues de nuevo puede influir en la imagen que el lector cree del remitente. Por eso no pueden faltar las normas de cortesía propias de este tipo de comunicación, sin que por ello haya que usar fórmulas arcaicas o demasiado formales.

BIBLIOGRAFÍA

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N° 1 DE OCTUBRE DE 2022	

Manual de Servicio a la Ciudadanía Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía, secretaria general. Bogotá Julio de 2019.

Módulo 1: Conceptos de Servicio Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

ANEXOS

ANEXO 1. LIBRETOS DE ATENCIÓN

PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN

Entrada: Llegada del pasajero/usuario

Saludo: Es indispensable y debe ir acompañado de una cara amable con actitud de servicio: “Buenos días/tardes/noches, ¿en qué le puedo colaborar?”

Espera: corresponde al tiempo de espera del pasajero/usuario.

Análisis de la solicitud: se procesa el análisis o trámite requerido por el pasajero/usuario.

Entrega de la solución: se comunica al pasajero/usuario el paso a seguir en el trámite o servicio solicitado.

Despedida: reviste igual importancia que el saludo: “Hasta luego que tenga buen viaje, fue un gusto atenderlo”.

Salida: salida del pasajero/usuario.

Independiente del punto de contacto en el que se establezca comunicación es importante tener en cuenta:

Uso de un lenguaje claro y sencillo: evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos.

Cordialidad en la comunicación: durante todo el tiempo de contacto con el pasajero/usuario deben mantenerse las normas básicas de cortesía.

Se presentan a continuación los protocolos de atención de acuerdo con los canales de atención.

PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Gestionar un buen servicio, permite mejorar la percepción del pasajero/usuario, incrementando los niveles de satisfacción, así como mejorar la imagen pública de La Terminal de Transporte S.A., La definición de los protocolos, la deben tener en cuenta todos los funcionarios que prestan atención presencial y que se encuentran presentes en el momento de la llegada del pasajero/usuario.

Vigilante(s): Es (son) la(s) primera(s) persona(s), que en caso de no existir anfitrión(es) de la Terminal de Transporte S.A, recibe(n) al pasajero/usuario cuando ingresa a un Punto de Atención.

Hacer contacto visual con el usuario/viajero desde el momento en que se acerque y ser amable.

Saludar diciendo: “Buenos días/tardes/noches, bienvenido(a), lo invito para que haga la fila y lave sus manos por favor”.

Indicarle el lugar donde se encuentra el lavamanos y el uso obligatorio del tapabocas.

Nota: En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al pasajero/usuario.

Operario Servicio al Ciudadano: Cuando en el Punto de Atención se encuentra el rol de Operario de Servicio al Ciudadano, se debe:

Hacer contacto visual con el pasajero/usuario desde el momento en que se acerque y ser amable. "

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N° 1 DE OCTUBRE DE 2022	

Bienvenido(a), buenos días/tardes/noches,) lo invito para que haga la fila y lave sus manos por favor". Posterior al lado de manos, ¿en qué puedo colaborarle?".

Orientar al pasajero/usuario de acuerdo con la solicitud que realice. En caso de no poderlo orientar. "Permítame unos minutos llamo a mi superior para brindarle más información".

Técnico II de Servicio al Ciudadano: En caso que en el Punto de Atención haya orientador(es), debe(n):

Saludo de bienvenida a los Consumidores Financieros: "Bienvenido(a) muy buenos días/tardes/noches... ¿En qué le puedo colaborar?"

Explicar al pasajero/usuario las instrucciones necesarias atender la solicitud realizada.

Retroalimente al pasajero/usuario de la información generada y finalice con la siguiente pregunta: "¿Hay algo más en lo que pueda colaborarle?"

Si NO requiere más información despídase de la siguiente manera: "Estamos para servirle que tenga un buen día/tarde/noche".

Si la información no es suficiente, se debe indicar a donde debe dirigirse, de igual forma despídase amablemente.

¡Recuerde!

Dar al pasajero/usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.

Utilizar un trato cordial con el pasajero/usuario.

Cuide su postura corporal, dependiendo de ella transmite al pasajero/usuario, acogido o rechazo, interés o desdén, seguridad o inseguridad. Para ello evite tener los brazos cruzados, el tórax encogido, la cabeza agachada, los brazos entre las piernas, las manos ocultas.

Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del pasajero/usuario; demostrando entusiasmo y cordialidad.

Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.

Cuando el servicio sea dirigido a unas personas con habilidades o condiciones especiales es importante tener en cuenta:

Enfocar la atención en las capacidades en lugar de las limitaciones, evitar hacer miradas prolongadas en aparatos como bastones o muletas, entre otros.

Permita que la persona exprese sus necesidades por sí sola, evitando dirigir la palabra siempre a los acompañantes o tutores.

No etiquetar a las personas "persona con discapacidad", esto hace que se sean diferentes a los demás.

¡Importante!!

Trate al cliente preferiblemente de usted, esto da seriedad y altura al servicio.

No usar dispositivos electrónicos (IPad, auriculares, celulares, radios etc.) que distraiga la atención al ciudadano o que le haga sentir poco interés para atenderlo.

No utilice apelativos como: gorda, amor, cielo, papi, entre otros; no dan buena imagen y pueden hacer sentir al pasajero/usuario irrespetado.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N° 1 DE OCTUBRE DE 2022	

Evite palabras como: No sé, soy nuevo, no le entiendo, a usted le toca; cámbielas por, permítame un momento y aseguramos la información, usted debe etc.

Presentación Personal y del sitio de trabajo

Mantenga el puesto de trabajo ordenado y pulcro.

Evite posturas, palabras, expresiones obscenas, groseras que incomoden a pasajeros o usuarios.

Porte el uniforme asignado y el carné institucional en un lugar visible.

Todos los asesores de Servicio al Ciudadano deben portar el chaleco institucional.

Tenga en cuenta que no está permitido el uso Lycras / leggings, jeans descaderados, capris, minifaldas, blusas de tiras / straples, escotes pronunciados, transparencias, blusas cortas, bermudas, sudaderas, chancas, camisetas deportivas, gorras o zapatos deportivos.

La barba de los caballeros deberá ser afeitada, pero, si desea conservarla debe mantenerla pulida y recortada. Para las damas queda prohibido hacer retoques del maquillaje durante la atención a la ciudadanía.

El cuidado de uñas, tanto para hombre y mujeres, así como tenerlas en un largo conservador será vital para mantener una buena imagen y/o presentación.

* Fuente - GTS-MN02 Protocolo de Presentación Personal -

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Para prestar un servicio de calidad en el canal telefónico los funcionarios deben tener en cuenta las siguientes pautas:

Intensidad de voz:

Maneja una entonación adecuada al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.

Vocalización adecuada:

Pronuncie de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.

Evite emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada:

Algunos sonidos que se producen en el transcurso de la llamada, como carraspear, son incómodos, para evitar estos se recomienda utilizar la función MUTE y en caso de que la persona identifique que se está usando, pedir disculpas y mencionar que se presentó una falla técnica, pero se está al corriente de lo que estaba comunicando.

Transmite la información al ritmo del interlocutor:

La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.

Sustente y/o justifique la información brindada en caso de ser necesario:

Los funcionarios deben contar con la capacidad para argumentar las posiciones y respuestas que dan a la ciudadanía en un momento dado, el vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado, claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje.

Usa frases de etiqueta telefónica:

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N° 1 DE OCTUBRE DE 2022	

Al momento de contestar y solicitar datos a la ciudadanía usa frases como “por favor” “sí señor” o “sí señora”.

Guiones establecidos:

Use los guiones establecidos para atender llamadas en cualquiera de los medios de interacción ciudadana del canal telefónico.

Escuche activamente a la ciudadanía:

Preste total atención a la persona durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados.

Transmite seguridad a la ciudadanía:

Omita titubeos y silencios puesto que estos pueden dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando

Controle la llamada:

Los funcionarios deben tener la capacidad para abordar la llamada y llevar el control de la misma, procurando brindar la información necesaria según la solicitud y evitar así ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte de los ciudadanos

Personalice la llamada:

Es recomendable tratar a la persona por su nombre, por lo menos una vez durante la llamada.

Duración de la llamada:

Debe ser apropiada con el propósito de obtener mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía y evitar las siguientes situaciones:

Conocer la información solicitada pero no retomar la comunicación de inmediato, dilatando el tiempo normal de la llamada.

Extender sin necesidad la asesoría u ofrecimiento de datos, dilatando el tiempo normal de la llamada.

Suministrar datos complementarios con el fin de aumentar el tiempo normal de la llamada.

Transferir la llamada de manera errónea.

Realice filtros adecuados:

Es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información

No cuelgues la llamada:

No se debe colgar la llamada que ingresa a la entidad o dejar de contestarla, pues estas actuaciones generan una imagen negativa del servicio telefónico que presta La Terminal.

Ocupe el canal telefónico adecuadamente:

Este debe ser usado para dar respuesta a las llamadas por parte de la ciudadanía y no para otras acciones como realizar llamadas personales.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	 LA TERMINAL
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N° 1 DE OCTUBRE DE 2022	

Durante los tiempos de espera, debe retomarse la llamada constantemente para que la persona sienta acompañamiento permanente y no decida colgar la llamada.

Trate respetuosamente a la ciudadanía:

Evite el uso de un lenguaje agresivo durante la llamada.

Transferencia de la llamada:

Se recomienda asegurarse de contextualizar a la persona sobre la razón por la cual se debe hacer la transferencia de su llamada y asegurarse de que quien le va a atender conoce el tema y está en capacidad de atenderla.

Confirma la información suministrada:

Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así, evitar que la persona deba llamar nuevamente.

Finalización de la llamada:

Despídase de la persona de manera cordial, de acuerdo al guion establecido por la entidad, con frases como por ejemplo “Gracias por llamar a La Terminal de Transporte, recuerde que habló con (nombre del agente)”. Pregunte si le puedes ayudarle en algo más.

A continuación, se presentan los guiones definidos para la atención de llamadas y solicitudes de peticiones a través del Call Center.

Saludo: “Terminal de Transportes S.A, buenos días/tardes/noches, habla con... (Nombre y apellido) ¿Con quién tengo el gusto de hablar?”

¿Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) “En qué le podemos ayudar servir?

Con el tiempo y después de mejorar el servicio actual se puede incluir la frase ¿cómo se encuentra al día de hoy?, la cual requiere experiencia en el servicio para que en caso de ser positiva se responda con un me alegro mucho u otra frase positiva.

En caso de ser negativa tener la habilidad para indicar a la persona entiendo, espero ayudarle en su requerimiento.

Nota - Atención al requerimiento:

Escuchar atentamente y comprender la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.

Para el registro de llamada me indica por favor los siguientes datos; número de documento, números de teléfono fijo y/o celular y correo electrónico (si lo tiene).

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA		CÓDIGO: SAC-MN01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	MANUAL	VERSIÓN N° 1 DE OCTUBRE DE 2022	

El IVR debe contener el siguiente guion: Por razones de calidad su llamada podrá ser eventualmente grabada y monitoreada, para prestarle nuestros servicios, sus datos serán tratados conforme a la ley de protección de datos 1581 de 2012, en caso de no ser posible los agentes deberán decirlo en las llamadas.

COPIA CONTROLADA