

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD	SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: SAC-CR01	 LA TERMINAL.
	SERVICIO AL CIUDADANO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN N° 11 DE AGOSTO DE 2023	

LÍDER DEL PROCESO: DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

1. OBJETIVO	Orientar y garantizar al ciudadano un servicio de calidad y atención conforme a sus necesidades y expectativas, ofreciendo instalaciones cómodas y seguras, contando con personal competente, con alta vocación de servicio, amabilidad y respeto, de conformidad con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.
2. ALCANCE	Inicia con la recepción y asignación de las PQRS por los diferentes canales de atención, continúa con el reparto a los competentes (internos o externos), seguimiento a la atención, y finaliza con la notificación de la respuesta dentro del término legal y el cierre en el aplicativo de quejas y sugerencias del Distrito.
3. RIESGOS SG-SST	Revisar los riesgos en el documento GTS-FT39 Matriz de peligros que se puede consultar en el siguiente enlace www.ttb institucional.gov.co/sig/
4. IMPACTOS AMBIENTALES	De acuerdo a la Matriz de Impactos ambientales, que se puede consultar en el siguiente enlace www.ttb institucional.gov.co/sig/
5. RIESGOS ANTISOBORNO	Revisar los riesgos en el documento SCM-FT15 Matriz de riesgos y oportunidades que se puede consultar en el siguiente enlace www.ttb institucional.gov.co/sig/

COPIA CONTROLADA

	SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: SAC-CR01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN N° 11 DE AGOSTO DE 2023	

6. ACTIVIDADES DEL PROCESO

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTES
Entidades Distritales Organismos de Control Empresas Transportadoras	Plan estratégico Procedimientos, políticas y requerimientos Necesidades y requerimientos solicitados por la ciudadanía	<p>Formulación del plan estratégico.</p> <p>Identificar y adoptar los procedimientos, políticas y requerimientos.</p> <p>Identificación de requerimientos solicitados por la ciudadanía.</p> <p>Cronograma, población objetivo y puntos de atención.</p> <p>Gestión de riesgos y oportunidades</p>	<p>Adopción y práctica de Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía</p> <p>Seguimiento a Respuesta a solicitudes y requerimientos y cierre en el sistema distrital de quejas y soluciones</p>	<p>Entidades Distritales</p> <p>Organizaciones No Gubernamentales ONG</p>

<p>Policía Nacional</p> <p>Taxistas</p> <p>Prestadores de servicios de Primeros Auxilios</p> <p>Prestadores de Servicio del Punto de Vacunación</p> <p>Organizaciones no Gubernamentales ONG</p> <p>Usuarios del servicio de asignación de taxis</p> <p>Usuarios</p>	<p>Diseño de encuestas de satisfacción y percepción de la calidad del servicio</p> <p>Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, denuncias, felicitaciones</p> <p>Información al ciudadano respecto de los servicios prestados y canales de atención</p>	<p>Aplicación de encuesta de satisfacción y percepción de la calidad del servicio</p> <p>Gestionar y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía</p> <p>Definir y actualizar la información de los servicios ofrecidos por la Terminal en cada sede</p> <p>Definir y actualizar la información de los canales de atención de las PQRS</p> <p>Identificar, analizar y evaluar los riesgos y oportunidades y aplicar los controles asociados a estos.</p>	<p>Informe diagnóstico de medición de la calidad del servicio y plan de mejoramiento</p> <p>Informe mensual de las PQRS</p> <p>Divulgar la Información respecto de los servicios prestados y de los canales de atención Información del cumplimiento de cronogramas y ejecución de acciones</p> <p>Verificación del cumplimiento de los planes y el diagnóstico de las encuestas</p> <p>Reporte de Seguimiento a la ejecución de actividades.</p>	<p>Organismos de Control</p> <p>Usuarios del servicio de transporte terrestre intermunicipal</p> <p>Usuarios del servicio de asignación de taxis</p>
--	--	--	---	--

	SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: SAC-CR01		
	SERVICIO AL CIUDADANO		CARACTERIZACIÓN		
<p>Oficial de cumplimiento</p> <p>Sostenibilidad y mejora continua</p>	<p>Lineamientos Antisoborno</p> <p>Creación y Edición de Documentos</p> <p>Gestión de Acciones Correctivas y de mejora</p> <p>Informes de Auditoría</p> <p>Ejecución de Capacitación y Solicitudes de Capacitaciones</p>	<p>V</p> <p>Seguimiento a la ejecución de actividades.</p> <p>Evaluar los resultados de los planes de trabajo</p> <p>Seguimiento a tratamiento de riesgos y oportunidades.</p>	<p>A</p> <p>Generar planes de mejoramiento o acciones correctivas frente al proceso</p> <p>Socializar los informes de PQRS y de encuestas de satisfacción y percepción de los usuarios</p> <p>Redefinición de controles para riesgos y oportunidades.</p>	<p>Informe de resultados de los planes de trabajo</p> <p>informes de PQRS y de encuestas de satisfacción y percepción de los usuarios</p> <p>Denuncias de posibles casos de soborno</p> <p>Solicitud de Creación y Edición de Documentos</p> <p>Solicitud de AC y de mejora</p> <p>Solicitud de Auditoría</p> <p>Solicitud de Capacitación y Ejecución de Capacitaciones</p>	<p>Oficial de cumplimiento</p> <p>Sostenibilidad y mejora continua</p>

COPIA CONTROLADA

	SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: SAC-CR01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN N° 11 DE AGOSTO DE 2023	

7. REQUISITOS

CLIENTE EXTERNO	CLIENTE INTERNO	LEGALES Y REGLAMENTARIOS	NORMA	
Agilidad, oportunidad, veracidad, efectividad, comodidad, movilidad, información, atención, Buen trato en la prestación del servicio y seguridad en forma oportuna.	Oportunidad, veracidad, efectividad, comodidad, movilidad, control, apoyo, información, atención y proactividad	Ver matriz legal de la Terminal	9001	Numerales 5.2.2, 6.1.1, 7.1.3, 7.1.5, 7.4, 7.5.1, 7.5.3, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.2, 9.1.3 y capítulo 10
			14001	Numerales 6.1.1, 7.4, 7.5.3, 9.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2, 9.3 y capítulo 10
			45001	Numerales 6.1.1, 7.4, 7.5.3, 9.1 y capítulo 10
			27001	Capítulo 8 y controles Anexo A: A6.1.3, A6.1.5, A7.2.1, A7.3.1, A8.1.2, A9.1.2, A9.2.5, A9.3.1, A9.4.1, A11.2.8, A11.2.9, A12.1.1, A12.1.2, A12.1.3, A12.2.1, A12.4.2, A13.2.3, A13.2.4, A15.1.1, A15.1.2, A15.1.3, A15.2.1, A15.2.2, A16.1.2, A16.1.3, A16.1.7, A18.1.1, A18.1.2, A18.2.1, A18.2.2
			37001	Numerales 6.1; 8.1; 10

8. DOCUMENTOS

De acuerdo con el listado maestro de documentos de la Terminal de Transporte S.A.