


 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/

	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	Formulación del plan estratégico. Identificar y adoptar los procedimientos, políticas y requerimientos. Identificación de requerimientos solicitados por la ciudadanía. P Cronograma, población objetivo y puntos de atención. Gestión de riesgos y oportunidades	Adopción y práctica de Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía Seguimiento a Respuesta a solicitudes y requerimientos y cierre en el sistema distrital de quejas y soluciones	Entidades Distritales Organizaciones No Gubernamentales ONG

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

	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.