

	SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: SAC-CR01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN N° 12 DE DICIEMBRE DE 2023	

LÍDER DEL PROCESO: DIRECTOR 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 atención al usuario en las diferentes sedes, así como 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.tbinstitucional.gov.co/sig/
--------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. IMPACTOS AMBIENTALES	De acuerdo con la Matriz de Aspectos e Impactos ambientales, que se puede consultar en el siguiente enlace www.tbinstitucional.gov.co/sig/
--------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5. GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Revisar los riesgos en el documento GMC-FT11 Matriz de riesgos y oportunidades que se puede consultar en el siguiente enlace www.tbinstitucional.gov.co/sig/
----------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6. ACTIVIDADES DEL PROCESO					
PROVEEDORES	ENTRADAS		ACTIVIDAD	SALIDAS	CLIENTES
Direccionamiento estratégico	Misión, visión, Lineamientos estratégicos, objetivos, políticas, valores, alcances. Indicadores y metas por cumplir Planificación de cambios y mejoras Asignación de recursos	P	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de Encuestas de satisfacción. • Plan de trabajo política de Servicio al Ciudadano. • Identificar y adoptar los procedimientos, políticas y requerimientos. • Identificación de requerimientos solicitados por la ciudadanía. • Programación del cronograma de puntos de atención. 	<p>Necesidades de recursos Informes de Gestión y de cumplimiento de metas e indicadores</p> <p>Solicitud de Creación y Edición de Documentos Solicitud de AC y de mejora Solicitudes de Capacitaciones</p> <p>Quejas</p>	<p>Direccionamiento Estratégico</p> <p>Gestión de la Mejora continua</p> <p>Control Disciplinario</p>
Gestión de la Mejora continua	Creación y Edición de Documentos Gestión de Acciones Correctivas y de mejora Ejecución de Capacitación				

	SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: SAC-CR01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN N° 12 DE DICIEMBRE DE 2023	

Comunicaciones y posicionamiento de marca	Atención a tickets y solicitudes		<ul style="list-style-type: none"> Gestión de riesgos y oportunidades 	Solicitudes y apertura de tickets	Comunicaciones y posicionamiento de marca
Control Disciplinario	Informe proceso disciplinario		<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de encuesta de satisfacción y percepción de la calidad del servicio. 	Respuesta a requerimientos y solicitudes.	Autoridades y entes regulatorios
Autoridades y entes regulatorios	Lineamientos normativos, requisitos y solicitudes		<ul style="list-style-type: none"> Gestionar y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía. 	Denuncias de posibles casos de soborno Informe relacionado con los casos de soborno	Oficial de cumplimiento
Oficial de cumplimiento	Lineamientos Antisoborno Informes disciplinarios	H	<ul style="list-style-type: none"> Definir y actualizar la información de los servicios ofrecidos por la Terminal en cada sede. 	Necesidades de personal competente Requisición de personal Informes de evaluación de desempeño Solicitud de lineamientos SST	Gestión Humana Y Seguridad y Salud en el trabajo
Gestión Humana Y Seguridad y Salud en el trabajo	Personal Competente y capacitación Solicitud de informes de evaluación de desempeño Lineamientos en SST		<ul style="list-style-type: none"> Definir y actualizar la información de los canales de atención de las PQRS. 	Necesidades de mantenimiento de instalaciones	Gestión de Infraestructura
Gestión de Infraestructura	Mantenimiento de instalaciones		<ul style="list-style-type: none"> Identificar, analizar y evaluar los riesgos y oportunidades y aplicar los controles asociados a estos. 	Solicitud de soporte de índole ambiental	Sostenibilidad ambiental y gestión social
Sostenibilidad ambiental y gestión social	Soporte de índole ambiental Lineamientos ambientales para minimización de impactos y cumplimiento de requisitos legales y de otra índole	V	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a la ejecución de actividades. 	Requerimiento en la mesa de ayuda Cumplimiento en Seguridad de la Información	Gestión de tecnologías de la información y las comunicaciones
Evaluación de la Gestión	Informes de auditoría Solicitudes de evidencias de cumplimiento		<ul style="list-style-type: none"> Evaluar los resultados de los planes de trabajo. 	Solicitudes de auditoría Evidencias de cumplimiento	Evaluación de la gestión
Gestión de tecnologías de la información y las comunicaciones	Suministro y Mantenimiento de software y hardware Lineamientos en Seguridad de la Información		<ul style="list-style-type: none"> Evaluar los resultados de las encuestas y de las tendencias de las PQRS, para toma de acciones. 	Solicitud de Acompañamiento legal Solicitud de Procesos contractuales	Gestión Jurídica
Gestión Jurídica	Acompañamiento legal Procesos contractuales	A	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a tratamiento de riesgos y oportunidades. 	Requisición de elementos inventariables Solicitud de Procesos precontractuales Planeación de adquisiciones	Gestión administrativa
Gestión administrativa	Elementos inventariables Procesos precontractuales Solicitud de planeación de adquisiciones		<ul style="list-style-type: none"> Generar planes de mejoramiento o acciones correctivas frente al proceso. 		
Gestión Financiera	Pagos y desembolsos		<ul style="list-style-type: none"> Socializar los informes de PQRS y de encuestas de satisfacción y percepción de los usuarios. 		
			<ul style="list-style-type: none"> Reprogramar actividades y/o redefinir cronogramas 		
			<ul style="list-style-type: none"> Redefinición de controles para riesgos y oportunidades. 		

	SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: SAC-CR01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN N° 12 DE DICIEMBRE DE 2023	

Gestión Documental	Cronograma de transferencias documentales		Solicitud de pagos y desembolsos	Gestión Financiera
Usuarios	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, denuncias, felicitaciones.		Transferencias documentales	Gestión Documental
			Información al ciudadano respecto de los servicios prestados y canales de atención	Usuarios
			Seguimiento a la respuesta y/o respuesta a PQRS	

7. REQUISITOS

CLIENTE EXTERNO	INDICADORES	LEGALES, REGLAMENTARIOS Y OTROS	NORMA	
Agilidad, oportunidad, veracidad, efectividad, comodidad, movilidad, información, atención, Buen trato en la prestación del servicio y seguridad en forma oportuna.	De acuerdo con Plan Estratégico de la anualidad	Consultar Matriz legal de la Terminal de Transporte S.A. -GJC-FT13	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: 4.1, 6.1.1, 7.1, 7.5, 9.1 y capítulo 10
CLIENTE INTERNO	EQUIPO DE TRABAJO (Trabajadores de planta)	RECURSOS	45001	Numerales 6.1.1, 7.4, 7.5.3, 9.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2, 9.3 y capítulo 10
Oportunidad, veracidad, efectividad, comodidad, movilidad, control, apoyo, información, atención y proactividad	Director de Servicio al Ciudadano, Profesionales, Contratistas, Personal en misión, Aprendices del SENA, Técnicos y Operarios.	Call center, equipos de cómputo, quioscos digitales y radioteléfonos.	27001	Numerales: 4.1, 4.4, 5.3, 6, 8 y controles según aplicabilidad del anexo A.
			37001	Numerales 6.1; 8.1, 10

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO

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

	SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: SAC-CR01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN N° 12 DE DICIEMBRE DE 2023	

CONTROL DE CAMBIOS		
DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	VERSIÓN
Se actualizan los nombres de los procesos de acuerdo con el nuevo mapa de procesos, las interacciones entre ellos y el ciclo PHVA.	14/12/2023	12