

	SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: SAC-CR01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN N° 13 DE FEBRERO DE 2025	

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, 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 de las PQRS por los diferentes canales de atención designados y traslado de estas. Seguimiento a la atención de las PQRS internas, se realiza el seguimiento de vencimientos para notificación de la respuesta por parte del responsable 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.ttbinstitucional.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.ttbinstitucional.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.ttbinstitucional.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. 	Necesidades de recursos Informes de Gestión y de cumplimiento de metas e indicadores Solicitud de Creación y Edición de Documentos Solicitud de AC y de mejora Solicitudes de Capacitaciones	Direccionamiento Estratégico Gestión de la Mejora continua
Gestión de la Mejora continua	Creación y Edición de Documentos Gestión de Acciones Correctivas y de mejora				



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD

SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: SAC-CR01

VERSIÓN N° 13 DE
FEBRERO DE 2025



SERVICIO AL CIUDADANO

CARACTERIZACIÓN

Comunicaciones y posicionamiento de marca	Ejecución de Capacitación	H	<ul style="list-style-type: none"> • Programación del cronograma de puntos de atención. • Gestión de riesgos y oportunidades 	Quejas	Control Disciplinario
	Atención a tickets y solicitudes		<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	Solicitudes y apertura de tickets	Comunicaciones y posicionamiento de marca
	Informe proceso disciplinario		V	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a la ejecución de actividades. • Evaluar los resultados de los planes de trabajo. • Evaluar los resultados de las encuestas y de las tendencias de las PQRS, para toma de acciones. • Seguimiento a tratamiento de riesgos y oportunidades. 	Respuesta a requerimientos y solicitudes.
Lineamientos normativos, requisitos y solicitudes	A	<ul style="list-style-type: none"> • Generar planes de mejoramiento o acciones correctivas frente al proceso. • Socializar los informes de PQRS y de encuestas de satisfacción y percepción de los usuarios. • Reprogramar actividades y/o redefinir cronogramas • Redefinición de controles para riesgos y oportunidades. 		Denuncias de posibles casos de soborno Informe relacionado con los casos de soborno	Oficial de cumplimiento
Autoridades y entes regulatorios		Lineamientos Antisoborno Informes disciplinarios	V	<ul style="list-style-type: none"> • Generar planes de mejoramiento o acciones correctivas frente al proceso. • Socializar los informes de PQRS y de encuestas de satisfacción y percepción de los usuarios. • Reprogramar actividades y/o redefinir cronogramas • Redefinición de controles para riesgos y oportunidades. 	Necesidades de personal competente Requisición de personal Informes de evaluación de desempeño Solicitud de lineamientos SST
Oficial de cumplimiento	Personal Competente y capacitación Solicitud de informes de evaluación de desempeño Lineamientos en SST	V			<ul style="list-style-type: none"> • Generar planes de mejoramiento o acciones correctivas frente al proceso. • Socializar los informes de PQRS y de encuestas de satisfacción y percepción de los usuarios. • Reprogramar actividades y/o redefinir cronogramas • Redefinición de controles para riesgos y oportunidades.
Gestión Humana Y Seguridad y Salud en el trabajo	Mantenimiento de instalaciones		V	<ul style="list-style-type: none"> • Generar planes de mejoramiento o acciones correctivas frente al proceso. • Socializar los informes de PQRS y de encuestas de satisfacción y percepción de los usuarios. • Reprogramar actividades y/o redefinir cronogramas • Redefinición de controles para riesgos y oportunidades. 	
Gestión de Infraestructura	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"> • Generar planes de mejoramiento o acciones correctivas frente al proceso. • Socializar los informes de PQRS y de encuestas de satisfacción y percepción de los usuarios. • Reprogramar actividades y/o redefinir cronogramas • Redefinición de controles para riesgos y oportunidades.
Sostenibilidad ambiental y gestión social	Informes de auditoría Solicitudes de evidencias de cumplimiento		V	<ul style="list-style-type: none"> • Generar planes de mejoramiento o acciones correctivas frente al proceso. • Socializar los informes de PQRS y de encuestas de satisfacción y percepción de los usuarios. • Reprogramar actividades y/o redefinir cronogramas • Redefinición de controles para riesgos y oportunidades. 	
Evaluación de la Gestión	Suministro y Mantenimiento de software y hardware Lineamientos en Seguridad de la Información	V			<ul style="list-style-type: none"> • Generar planes de mejoramiento o acciones correctivas frente al proceso. • Socializar los informes de PQRS y de encuestas de satisfacción y percepción de los usuarios. • Reprogramar actividades y/o redefinir cronogramas • Redefinición de controles para riesgos y oportunidades.
Gestión de tecnologías de la información y las comunicaciones	Acompañamiento legal Procesos contractuales		V	<ul style="list-style-type: none"> • Generar planes de mejoramiento o acciones correctivas frente al proceso. • Socializar los informes de PQRS y de encuestas de satisfacción y percepción de los usuarios. • Reprogramar actividades y/o redefinir cronogramas • Redefinición de controles para riesgos y oportunidades. 	
Gestión Jurídica	Elementos inventariables Procesos precontractuales Solicitud de planeación de adquisiciones	V			<ul style="list-style-type: none"> • Generar planes de mejoramiento o acciones correctivas frente al proceso. • Socializar los informes de PQRS y de encuestas de satisfacción y percepción de los usuarios. • Reprogramar actividades y/o redefinir cronogramas • Redefinición de controles para riesgos y oportunidades.
Gestión administrativa					

	SERVICIO AL CIUDADANO		CÓDIGO: SAC-CR01	
	SERVICIO AL CIUDADANO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN N° 13 DE FEBRERO DE 2025	

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

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 y gestión del proceso	Consultar Matriz legal de la Terminal de Transporte S.A. GJC-FT13	9001	Numerales 5.2.2, 6.1, 7.5, 8.1, 8.2.1, 8.5, 9.1 y capítulo 10
			14001	Numerales: 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, 7.5, 9.1, 9.2 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

	SERVICIO AL CIUDADANO		
	SERVICIO AL CIUDADANO	CARACTERIZACIÓN	
		CÓDIGO: SAC-CR01	VERSIÓN N° 13 DE FEBRERO DE 2025

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO

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

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
Se realiza ajuste en el objetivo, eliminando “ofreciendo instalaciones cómodas y seguras”, dado que la responsabilidad de estas actividades se encuentra en otro proceso. Se modifica el alcance aclarando el alcance al seguimiento a PQRS y se revisan numerales aplicables.	26/02/2025	13