



| | | | | |
|---|---|----------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. CONDICIONES GENERALES (POLÍTICAS DE OPERACIÓN)
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
8. TABLA DE FORMATOS

MODIFICACIONES

| VERSION | FECHA | CAMBIO | SOLICITÓ |
|---------|--------------------|--|---|
| 0 | Junio de 2014 | Adopción Oficial del documento | Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones |
| 1 | Septiembre de 2015 | Ajuste General del procedimiento en lo referido a actividades desarrolladas y formatos soporte Ajuste de la denominación del manual | Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones |
| 2 | Mayo de 2017 | Se ajusta el documento, eliminando los puntos de atención al usuario – PAU y se modifican los formatos | Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones |
| 3 | Septiembre de 2018 | Actualización general del documento que incluye: definiciones adicionales, condiciones generales adicionales, actualización del nombre de la Subgerencia y cargo del profesional responsable del tema, creación de nuevos formatos para soportar la actividad. | Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones |

| | | |
|---|---|-----------------------|
| ELABORÓ: PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | APROBÓ: SUBGERENTE DE ATENCION AL USUARIO Y COMUNICACIONES | Página 1 de 35 |
|---|---|-----------------------|

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

1. OBJETO

Definir las pautas generales para la implementación de las estrategias de intervención en materia de atención en vía y servicio al ciudadano, describiendo los principios, etapas de planeación, organización, ejecución y control de los documentos y las actividades que soportan su desarrollo.

2. ALCANCE

El manual de atención en vía y servicio al ciudadano establece condiciones para la intervención en las zonas operacionales del Sistema Integrado de Transporte Público, así como para la información y divulgación de su funcionamiento y el monitoreo de la información que se transmite a los usuarios en la vía en sus componentes y en temas de cultura ciudadana.

El presente Manual es de conocimiento y aplicación para los profesionales de atención en vía y servicio al ciudadano y de los contratistas adscritos a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para este propósito.

3. RESPONSABLE



El Profesional Especializado Grado 5 de Atención en Vía y Servicio al Ciudadano es el responsable de la elaboración y actualización de este documento.

El (la) Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones, dará estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento de este documento.

Se deberá realizar la revisión y/o actualización de este documento cuando los responsables de su aplicación y cumplimiento lo estimen pertinente.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA



- Constitución Política de Colombia
- Ley 1437 de 2011 "Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Manual de Supervisión e Interventoría
- Manual de Contratación

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |



- Ley 80 de 1993: Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública
- Ley 1150 de 2007: Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
- Decreto 1510 del 2013: Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública.
- Ley 734 del 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 190 de 1995: Por el cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Decreto 371 de 2010: Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del distrito capital.
- Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
- Manual de funciones de TRANSMILENIO S.A.

5. DEFINICIONES



- **Activación:** despliegue efectivo de los recursos destinados a un incidente.
- **Altavoz:** canal de comunicación masivo en portales y estaciones intermedias para brindar información de interés a los usuarios.
- **Anfitrión:** personal contratista, encargados de ofrecer información y orientar a los usuarios sobre el Sistema, con disposición, actitud de servicio y amabilidad.
- **Apoyo Operativo:** persona destinada a orientar y capacitar al grupo de atención en vía, servir como refuerzo al supervisor o monitor en las decisiones o actuaciones que se toman, dejando en claro las pautas a seguir y metas a alcanzar.

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |



- **Apoyo Logístico:** personal contratista encargados de organizar, distribuir, acomodar, los materiales correspondientes de manera oportuna para la divulgación de cualquier campaña.
- **Bloqueo:** un bloqueo es una vía de hecho que afecta el normal desarrollo de la operación en el Sistema Integrado de Transporte Público, generando impactos importantes en la movilidad, repercusión en los ciudadanos (as) y las respectivas consecuencias en los sectores de la economía y el comercio.
- **Campaña:** evento que se realiza a través de piezas comunicativas y guías en vía con el fin de activar acciones o propuestas que benefician al usuario en su tránsito por el sistema.
- **Centro de Control:** es uno o más sitios desde los cuales se efectúa el control de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público, en cada uno de sus componentes y donde se conjuga la responsabilidad de monitorear las redes en función de alarmas o condiciones que requieran atención especial para evitar la afectación en la operación.
- **Código T:** código de comunicaciones por el cual se optimiza el tiempo en las comunicaciones en la operación del esquema de atención en vía.
- **Comunidad:** grupo o conjunto de individuos, que comparten elementos en común como un idioma, costumbres, valores, tareas, ubicación geográfica, estatus social y roles. Por lo general en una comunidad se crea una identidad común, mediante la diferenciación de otros grupos o comunidades y se une bajo la necesidad o meta de un objetivo, como puede ser el bien común.
- **Corresponsabilidad:** capacidad de generar escenarios de discusión y concertación en los que los actores públicos, privados y comunitarios coadyuven al logro de los propósitos comunes y asuman la responsabilidad compartida frente al destino de la Ciudad.
- **Cultura:** es el conjunto de formas y expresiones que caracterizarán en el tiempo a una sociedad determinada. Por el conjunto de formas y expresiones se entiende e incluye a las costumbres, creencias, prácticas comunes, reglas, normas, códigos, vestimenta, religión, rituales y maneras de ser que predominan en el común de la gente que la integra.

| | | | | |
|---|---|----------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

- **Encuesta:** la encuesta es una técnica de recolección de datos, mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de estas, se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos.
- **Material POP:** material (Point of purchase) de publicidad utilizado en los puntos de atención.
- **Monitor:** personal contratista encargado de coordinar y monitorear un grupo de orientadores asignados.
- **Orientador:** personal contratista encargado de guiar a los usuarios en el Sistema con el fin de optimizar el servicio de transporte.
- **PAU (móvil):** punto de atención al usuario.
- **Página web:** es el nombre de documento o información electrónica con contenido tipo texto, o multimedia, con sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes y muchos otros, adaptada para la World Wide WEB y que puede ser accedida mediante un navegador de internet.
- **Participación ciudadana:** conjunto de acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad al ejercicio de la política. Está basada en varios mecanismos para que la población tenga acceso a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político.
- **Plegable:** forma de publicidad impresa por ambas caras, a la que se le realizan diferentes pliegues, plegados o cuerpos, que transmite un mensaje de forma ágil, moderna y concreta, que generalmente refiere a otros documentos de mayor extensión.
- **Red Social:** sitio de internet que ofrece registrarse y contactarse con individuos a fin de compartir contenidos, interactuar y crear comunidades sobre intereses similares.
- **Reunión:** es un acto o proceso por el que un grupo de personas se unen, como un conjunto, con un propósito común.

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

- **Riesgo:** probabilidad de exceder un valor específico de daños, en un lugar específico y durante un tiempo de exposición determinado.
- **SAT (Sistema de alertas tempranas):** consiste en la transmisión rápida de datos que activa los mecanismos de alarma en una organización previamente entrenada para reaccionar y se constituyen una herramienta para la prevención de emergencias.
- **Supervisor:** personal contratista encargado de organizar, inspeccionar, planificar y motivar al grupo asignado, respetarlo, evaluarlo, capacitarlo, estimular la actitud colaborativa, escuchar al personal y orientarlo para que desarrollen con actitud de servicio su labor.
- **Territorialidad:** se relaciona con la obligatoriedad de tener en cuenta la especificidad, las formas diferenciales de habitar y las condiciones geográficas, como elementos sustantivos de interacción en las diferentes dimensiones espaciales del Distrito Capital.
- **Usuario:** ciudadano o ciudadana a quien la Entidad le presta un servicio de transporte y la comunicación de información en la vía en caso de ser necesario.
- **Visita técnica:** actividad previa a un evento desarrollado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones en la cual tiene participación el área de atención en vía, con el fin de realizar la planeación técnica y logística del mismo.
- **Material dispuesto:** pendones, paletas informativas, afiches, capacitación en terreno y organización de filas.
 - ✓ **Pendones:** publicidad exterior visual que tienen como finalidad anunciar de manera eventual o temporal una actividad o evento
 - ✓ **Paletas informativas:** material gráfico dispuesto para informar o anunciar un posible cambio o situación específica que puede influir en los usuarios
 - ✓ **Afiches:** impreso, generalmente de gran tamaño, que se emplea con fines informativos y que se fija en paredes y lugares públicos.
 - ✓ **Capacitación en terreno:** conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en vía.

| | | | | |
|---|---|----------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |



- ✓ **Organización de filas:** es un sistema diseñado para el bienestar de los usuarios, previniendo así la mala práctica entre ellos de agredirse, empujarse o evadir la zona de seguridad de color amarillo establecida en el piso.

6. CONDICIONES GENERALES

Las actividades de “Atención en Vía y Servicio al Ciudadano” incluyen las acciones de interacción y comunicación directa con el usuario en el territorio en el cual se presta el servicio de transporte, incluyendo portales, estaciones y demás componentes del Sistema. De igual manera, en las diferentes comunidades donde haya o se tenga prevista la prestación del servicio del Sistema Integrado de Transporte Público.

6.1 Principios de atención en vía y servicio al ciudadano

- **Comunicabilidad:** es el instrumento básico que hace posible que los seres humanos puedan asociarse para lograr objetivos comunes. Comunicarse de manera eficiente y enriquecedora es el primer reto que debe enfrentarse donde quiera que se busque establecer relaciones que permitan transformar la realidad.
- **Coordinación:** combinación estratégica de personas para realizar una acción común, lograr un objetivo que beneficie, brinde oportunidad y satisfacción al usuario.
- **Responsabilidad:** es el conocimiento y difusión de la información a la ciudadanía, reconociendo y respondiendo a las inquietudes de los demás.
- **Trabajo en equipo:** coordinar e integrar esfuerzos entre varias personas que se necesitan entre sí para lograr un resultado; es trabajar por una misma causa. El trabajo en equipo necesariamente exige solidaridad, vocación de servicio, equidad, autonomía, respeto, responsabilidad, participación, diálogo, concertación y autodesarrollo.
- **Sinergia operativa:** es aquella que se aplica a una función o recurso en que se manifiestan las consecuencias de esa colaboración, puede haber sinergias en actividades logísticas comunes con otras entidades del sector.

| | | | | |
|---|---|----------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

- **Solidaridad:** este principio denota el trabajo coordinado y unificado de los miembros en beneficio propio, de la organización y de las acciones que ejecuta y desarrolla el equipo.

6.2 Fases para el desarrollo de la estrategia



Las actividades adelantadas por Atención en Vía y Servicio al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A., se desarrollan dentro de las fases de planeación, organización, capacitación, ejecución y registro, las cuales están interrelacionadas entre sí tal como se muestra en la gráfica siguiente:



Figura 1: Fases Estrategia Atención en Vía y Servicio Al Ciudadano

6.2.1 Planeación

- Plan de Acción: como uno de los elementos para el desarrollo de la fase de planeación, se dispone del Plan de acción, dentro del cual se formulan los objetivos de la Atención en Vía y Servicio al Ciudadano y se determinan las estrategias, actividades y recursos para lograrlos.
- Mapa Zonal de Atención en Vía: instrumento adicional de planeación y empoderamiento de temas relacionados con el territorio, el equipo de Atención en Vía actualiza por lo menos semestral (o cada vez que exista un cambio operacional en el sistema TransMilenio que exija su actualización) un documento de consulta denominado **Mapa Zonal de Atención en Vía**.

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

Este documento, se convierte también en un instrumento de consulta para quienes y por razón del ejercicio de sus funciones lo requieran.

6.2.2 Formación

Como una necesidad primaria, el equipo de atención en vía debe recibir capacitaciones periódicas sobre los cambios que afecten al usuario y a los funcionarios que tienen contacto con el mismo, en los diferentes espacios de interlocución.

Los espacios de capacitación están dispuestos para quienes interactúan con los usuarios en la vía y es responsabilidad del área de Atención en Vía y Servicio al Ciudadano, generar los espacios y convocar al personal con el fin de garantizar la veracidad y oportunidad de la información que se socializa y divulga.

6.2.3 Ejecución



6.2.3.1 Divulgación del Sistema Integrado de Transporte Público en cada uno de sus componentes al ciudadano

Es la actividad por medio de la cual a través de material POP (volantes y otros), voz a voz y demás canales de comunicación previstos para este fin, los funcionarios, contratistas y/o delegados adscritos, divulgan la información del Sistema Integrado de Transporte Público en cada uno de sus componentes de interés y/o afectación al usuario.

6.2.3.1.1 Divulgación y atención en vía

Es la actividad de acercamiento con el usuario en el territorio de influencia del Sistema Integrado de Transporte Público a través de diferentes canales de comunicación dispuestos para la transmisión de la información. En esta actividad se informa sobre rutas, paraderos, puntos de recarga, manual del usuario e información de interés para el ciudadano. Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:

- Delimitación del espacio en el cual se divulgará.
- Visita técnica al lugar para verificar la afluencia de ciudadanos y condiciones mínimas de seguridad para quienes intervendrán en este espacio.
- Verificación de rutas e influencia en la zona y puntos de recarga aledaños al mismo.

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

- Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado. Diligenciamiento del formato R-SC-034 Guía Ejecucional para Proyectos con Atención en Vía.
- Alistamiento y traslado del material dispuesto para esta actividad.

Durante la actividad:



- Formación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homogénea entre todos los integrantes del mismo. Diligenciamiento de los formatos:
 - a. R-SC-035 Control de asistencia contrato / convenios, supervisores equipos en vía.
 - b. R-SC-036 Control de asistencia anfitriones.
 - c. R-SC-037 Listado de asistencia capacitación.
- Entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo.
- Distribución del personal en puntos estratégicos del sector.
- Monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.

Después de la actividad

- Diligenciamiento del formato R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía, adjuntando seis (06) fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados divulgación durante la intervención y las novedades. Se entrega semanalmente.
- Diligenciamiento del formato R-SC-011 Acta de actividades Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. adjunto cuatro (04) fotografías, durante la intervención, adicionalmente se deben enviar por correo electrónico.

6.2.3.1.2 Acompañamiento de campañas

Es la actividad de acercamiento que se tiene con el usuario en el territorio de influencia del Sistema Integrado de Transporte Público a través de diferentes campañas diseñadas por la Subgerencia de

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

Atención al Usuario y Comunicaciones. Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:

- Delimitación del espacio en el cual se divulgará.
- Visita técnica al lugar para verificar afluencia de ciudadanos y condiciones mínimas de seguridad para quienes intervendrán en este espacio.
- Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado. Diligenciamiento del formato R-SC-034 Guía Ejecucional para Proyectos con Atención en Vía.
- Formación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homogénea entre todos los integrantes del mismo. Diligenciamiento de formatos: R-SC-037 Listado de asistencia capacitación.
- Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad



Durante la actividad:

- Formación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homogénea entre todos los integrantes del mismo.

Diligenciamiento de los formatos:

- R-SC-035 Control de asistencia contrato / convenios, supervisores equipos en vía.
 - R-SC-036 Control de asistencia anfitriones.
 - R-SC-037 Listado de asistencia capacitación.
- Entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo
 - Distribución del personal en puntos solicitados para la divulgación de la campaña o en puntos estratégicos determinados en la visita técnica o en el ejercicio de la labor.
 - Monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.

Después de la actividad:

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

- Diligenciamiento del formato R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía, adjuntando seis (06) fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados divulgación durante la intervención y las novedades. Se entrega semanalmente.
- Diligenciamiento del formato R-SC-011 Acta de actividades Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. adjunto cuatro (04) fotografías, durante la intervención, adicionalmente se deben enviar por correo electrónico.

6.2.3.1.3 Acompañamiento a las Actividades de Divulgación Zonales con Líderes comunitarios



La participación en este espacio propende la capacitación de usuarios y el acompañamiento en temas de atención al usuario, instalación y entrega de material POP. Esta modalidad de eventos requiere al equipo de atención en vía como apoyo a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, quien es la promotora del mismo en cabeza del área de Gestión Social.

Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:

- Visita técnica al lugar para identificar los puntos de instalación del material, cantidad de personal requerido y modus operandi el día del evento en temas de organización y espacio para el desarrollo del evento.
- Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado. Diligenciamiento del formato R-SC-034 Guía Ejecucional para Proyectos con Atención en Vía.
- Verificación de rutas e influencia en la zona y puntos de recarga aledaños al mismo.
- Se realiza la capacitación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homogénea entre todos los integrantes del mismo.
- Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad.

Durante la actividad:

- Formación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homogénea entre todos los integrantes del mismo.

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

Diligenciamiento de los formatos:



- a. R-SC-035 Control de asistencia contrato / convenios, supervisores equipos en vía.
- b. R-SC-036 Control de asistencia anfitriones.
- c. R-SC-037 Listado de asistencia capacitación.

- Montaje de material necesario para el evento y la verificación y reporte del espacio al momento de iniciar, con el fin de garantizar la excelencia del evento.
- Entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo.
- Distribución del personal en los puntos solicitados para la convocatoria, información y divulgación de los usuarios en el PAU móvil de TRANSMILENIO S.A. y del Sistema Integrado de Transporte Público.
- Entrega personalizada de información de la zona, o cualquiera que el usuario que se acerque al punto pueda requerir. De la misma manera, se brindará la información del manual del usuario con el fin de entregar una información integral.
- Monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.
- Diligenciamiento del formato R-SC-013 Formato de Atención en Vía PAU Móvil Socialización Equipo Atención en Vía

Después de la actividad:

- Desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento.
- Diligenciamiento del formato R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía, adjuntando seis (06) fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados divulgación durante la intervención y las novedades. Se entrega semanalmente.
- Diligenciamiento del formato R-SC-011 Acta de actividades Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. adjunto cuatro (04) fotografías, durante la intervención, adicionalmente se deben enviar por correo electrónico.

6.2.3.1.4 Acompañamiento a Jornadas de personalización

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

La participación en este espacio propende por la capacitación a los usuarios a través de la atención personalizada en el PAU móvil que se instala cerca de las móviles de personalización de Tarjetas TU LLAVE. Lo anterior, apoyado con material POP asignado para la entrega en estas jornadas.

Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:



- Visita técnica al lugar para identificar puntos de instalación del material, cantidad de personal requerido y modus operandi el día del evento en temas de organización y espacio asignado por parte del anfitrión a TRANSMILENIO S.A.
- Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado. Diligenciamiento del formato R-SC-034 Guía Ejecucional para Proyectos con Atención en Vía.
- Verificación de rutas e influencia en la zona y puntos de recarga aledaños al mismo. Se realiza la capacitación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homogénea entre todos los integrantes del mismo. Diligenciamiento de formato: R-SC-037 Listado de asistencia capacitación.
- Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad

Durante la actividad:

- Formación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homogénea entre todos los integrantes del mismo.

Diligenciamiento de los formatos:

- R-SC-035 Control de asistencia contrato / convenios, supervisores equipos en vía.
 - R-SC-036 Control de asistencia anfitriones.
 - R-SC-037 Listado de asistencia capacitación.
- Montaje de material necesario para el evento y la verificación y reporte del espacio al momento de iniciar, con el fin de garantizar la excelencia del evento.

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

- Entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo.
- Distribución del personal en los puntos solicitados para la convocatoria, divulgación, y capacitación de los usuarios en el stand de TRANSMILENIO S.A.
- Entrega personalizada de información de la zona. De la misma manera, se brindará la información del manual del usuario con el fin de entregar una información integral al usuario.
- Diligenciamiento del formato R-SC-013 Formato de Atención en Vía PAU Móvil Socialización Equipo Atención en Vía

Después de la actividad:



- Desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento.
- Diligenciamiento del formato R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía, adjuntando seis (06) fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados divulgación durante la intervención y las novedades. Se entrega semanalmente.
- Diligenciamiento del formato R-SC-011 Acta de actividades Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. adjunto cuatro (04) fotografías, durante la intervención, adicionalmente se deben enviar por correo electrónico.

6.2.3.1.5 Acompañamiento a Feria de Servicios.

La participación en este espacio propende por la capacitación de usuarios a través de actividades lúdico – pedagógicas que van encaminadas a la promoción de la implementación y buen uso del SITP, a través de la instalación de PAU móvil, y entrega personalizada del material POP a los usuarios.

La participación en las Ferias de servicio se adelanta a través de los siguientes medios:

- En persona
- Correo Electrónico
- En colaboración con otras Entidades de las Zonas Operacionales
- Por medio de comunicaciones dirigidas a la Entidad o redireccionados de otras Entidades.
- Propiciado por TRANSMILENIO S.A., como parte de su estrategia de comunicaciones.

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:



- Visita técnica al lugar para identificar puntos de instalación del material, cantidad de personal requerido y modus operandi el día del evento en temas de organización y espacio asignado por parte del anfitrión a TRANSMILENIO S.A.
- Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado. Diligenciamiento del formato R-SC-034 Guía Ejecucional para Proyectos con Atención en Vía.
- Verificación de rutas e influencia en la zona y puntos de recarga aledaños al mismo. Se realiza la capacitación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo. Diligenciamiento de formato: R-SC-037 Listado de asistencia capacitación.
- Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad.

Durante la actividad:

- Formación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo.

Diligenciamiento de los formatos:

- R-SC-035 Control de asistencia contrato / convenios, supervisores equipos en vía.
 - R-SC-036 Control de asistencia anfitriones.
 - R-SC-037 Listado de asistencia capacitación.
- Montaje de material necesario para el evento y la verificación y reporte del espacio al momento de iniciar, con el fin de garantizar la excelencia del evento.
 - Entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo.
 - Distribución del personal en los puntos solicitados para la convocatoria, divulgación, y formación de los usuarios en el stand de TRANSMILENIO S.A. y del Sistema Integrado de Transporte Público.

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

- Entrega personalizada de información de la zona. De la misma manera se brindará la información del manual del usuario con el fin de entregar una información integral al usuario.
- Toma de asistencia de los usuarios que se acercaron al evento a través del formato R- SC- 013 Formato de Atención en Vía PAU Móvil divulgación por parte del Equipo Atención en Vía

Después de la actividad:

- Desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento.
- Diligenciamiento del formato R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía, adjuntando seis (06) fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados divulgación durante la intervención y las novedades. Se entrega semanalmente.
- Diligenciamiento del formato R-SC-011 Acta de actividades Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. adjunto cuatro (04) fotografías, durante la intervención, adicionalmente se deben enviar por correo electrónico.

6.2.3.2 Actividades protocolarias



Son las actividades de intervención, que hacen referencia en un lugar determinado por las distintas conductas y reglas que deberán observar, conocer y respetar los usuarios, en ocasiones específicas, tales como en ámbitos oficiales o por una razón en especial.

6.2.3.2.1 Acompañamiento a Ruedas de prensa

Es la actividad de intervención que se realiza en un lugar determinado por solicitud de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones en la que se brinda información a los asistentes y se apoya de manera protocolaria lo planeado previamente siguiendo las directrices que desde la misma se reciben. En este espacio se entrega información de interés e información del sector geográfico de influencia.

Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:

- Visita técnica al lugar para identificar la estrategia de divulgación y distribución protocolaria del personal asistente por parte de TRANSMILENIO, como organizador del evento.

| | | | | |
|---|---|----------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

- Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado. Diligenciamiento del formato R-SC-034 Guía Ejecucional para Proyectos con Atención en Vía.
- Formación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo. Diligenciamiento de formato: R-SC-037 Listado de asistencia capacitación.
- Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad

Durante la actividad:



- Formación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo.

Diligenciamiento de los formatos:

- R-SC-035 Control de asistencia contrato / convenios, supervisores equipos en vía.
 - R-SC-036 Control de asistencia anfitriones.
 - R-SC-037 Listado de asistencia capacitación.
- Montaje de material POP solicitado para el evento y la verificación y reporte del espacio al momento de iniciar, con el fin de apoyar a la Subgerencia de Comunicaciones con la excelente calidad y presentación del evento.
 - Entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo.
 - Distribución del personal en puntos solicitados para la divulgación de la campaña o en puntos estratégicos determinados en la visita técnica o en el ejercicio de la labor.
 - Monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.

Después de la actividad:

- Desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

- Diligenciamiento del formato R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía, adjuntando seis (06) fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados divulgación durante la intervención y las novedades. Se entrega semanalmente.
- Diligenciamiento del formato R-SC-011 Acta de actividades Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. adjunto cuatro (04) fotografías, durante la intervención, adicionalmente se deben enviar por correo electrónico.

6.2.3.2.2 Acompañamiento actividades Biblioestaciones.



Es la actividad de intervención que se realiza en los lugares donde haya Biblioestaciones o donde así se determine por solicitud de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones en la que se brinda información a los asistentes y se apoya de manera protocolaria lo planeado previamente. En este espacio se entrega información de interés e información del sector de influencia.

Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:

- Visita técnica al lugar para identificar estrategia de divulgación y distribución protocolaria del personal asistente por parte de TRANSMILENIO, como organizador del evento.
- Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado. Diligenciamiento del formato R-SC-034 Guía Ejecucional para Proyectos con Atención en Vía.
- Formación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homogénea entre todos los integrantes del mismo. Diligenciamiento de formato: R-SC-037 Listado de asistencia capacitación.
- Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad

Durante la actividad:

- Formación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homogénea entre todos los integrantes del mismo.

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

Diligenciamiento de los formatos:



- a. R-SC-035 Control de asistencia contrato / convenios, supervisores equipos en vía.
 - b. R-SC-036 Control de asistencia anfitriones.
 - c. R-SC-037 Listado de asistencia capacitación.
- Montaje de material POP solicitado para el evento y la verificación y reporte del espacio al momento de iniciar, con el fin de apoyar a la Subgerencia de Atención Al Usuario y Comunicaciones, con la excelente calidad y presentación del evento.
 - Entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo.
 - Se realizará la distribución del personal en puntos solicitados para la divulgación de la campaña o en puntos estratégicos determinados en la visita técnica o en el ejercicio de la labor.

Después de la actividad:

- Se realizará desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento.
- Diligenciamiento del formato R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía, adjuntando seis (06) fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados divulgación durante la intervención y las novedades. Se entrega semanalmente.
- Diligenciamiento del formato R-SC-011 Acta de actividades Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. adjunto cuatro (04) fotografías, durante la intervención, adicionalmente se deben enviar por correo electrónico.

6.2.3.3 Eventos Culturales.

Es el espacio en el cual, por medio de actividades personalizadas, volantes, material POP, voz a voz y demás canales de comunicación previstos para este fin, los funcionarios, contratistas o delegados para este fin, forman y divulgan a los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público en sus dos componentes de cultura y buen uso del mismo, a partir de los protocolos propuestos por la Entidad y los convenios interinstitucionales dispuestos para este fin. Así mismo, como herramienta base para el desarrollo de estas propuestas se trabajará con en el manual diseñado para los usuarios por parte de TRANSMILENIO S.A.

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

Entre las actividades culturales que se desarrollan desde el componente de atención al usuario en vía y servicio al ciudadano, se encuentran organización de filas (troncal, alimentador, pruebas plan piloto) / organización de filas con apoyo a personas en situación de discapacidad/ videos, entre otras.

Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:



- Visita técnica al lugar para identificar estrategia de divulgación y distribución protocolaria del personal asistente por parte de TRANSMILENIO, como organizador del evento.
- Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado. Diligenciamiento del formato R-SC-034 Guía Ejecucional para Proyectos con Atención en Vía.
- Formación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homogénea entre todos los integrantes del mismo. Diligenciamiento de formato: R-SC-037 Listado de asistencia capacitación.
- Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad

Durante la actividad:

- Formación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homogénea entre todos los integrantes del mismo.

Diligenciamiento de los formatos:

- R-SC-035 Control de asistencia contrato / convenios, supervisores equipos en vía.
 - R-SC-036 Control de asistencia anfitriones.
 - R-SC-037 Listado de asistencia capacitación.
- Montaje de material POP solicitado para el evento y la verificación y reporte del espacio al momento de iniciar, con el fin de apoyar a la Subgerencia de Atención Al Usuario y Comunicaciones, con la excelente calidad y presentación del evento.

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

- Entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo.
- Se realizará la distribución del personal en puntos solicitados para la divulgación de la campaña o en puntos estratégicos determinados en la visita técnica o en el ejercicio de la labor.
- Se realizará monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de las acciones de la jornada de intervención.

Después de la actividad:

- Se realizará desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento.
- Diligenciamiento del formato R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía, adjuntando seis (06) fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados divulgación durante la intervención y las novedades. Se entrega semanalmente.
- Diligenciamiento del formato R-SC-011 Acta de actividades Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. adjunto cuatro (04) fotografías, durante la intervención, adicionalmente se deben enviar por correo electrónico.

6.2.3.4 Encuestas



La encuesta es una técnica de recolección de datos, mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de estas, se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos.

Se adelantan estas actividades a través de los siguientes medios:

- En persona
- Correo electrónico
- En colaboración con otras Entidades
- Por medio de comunicaciones dirigidas a la Entidad o redireccionados de otras Entidades.

Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:

- Capacitación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado, con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los

| | | | | |
|---|---|----------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

integrantes del mismo. Diligenciamiento de formato: R-SC-037 Listado de asistencia capacitación.

- Visita técnica al lugar para identificar puntos de intervención, cantidad de personal requerido y modus operandi el día del evento en temas de convocatoria y organización.
- Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado. Diligenciamiento del formato R-SC-034 Guía Ejecucional para Proyectos con Atención en Vía.

Durante la actividad:

- Formación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo.



Diligenciamiento de los formatos:

- R-SC-035 Control de asistencia contrato / convenios, supervisores equipos en vía.
 - R-SC-036 Control de asistencia anfitriones.
 - R-SC-037 Listado de asistencia capacitación.
- Entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo
 - Distribución del personal en puntos solicitados para la convocatoria

Después de la actividad:

- Diligenciamiento del formato R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía, adjuntando seis (06) fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados divulgación durante la intervención y las novedades. Se entrega semanalmente.
- Diligenciamiento del formato R-SC-011 Acta de actividades Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. adjunto cuatro (04) fotografías, durante la intervención, adicionalmente se deben enviar por correo electrónico

6.2.3.5 Otros.

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

Son actividades que no hacen parte dentro de los ítems anteriormente mencionados.

Estas actividades se adelantan a través de los siguientes medios:

- En persona
- Correo electrónico
- En colaboración con otras Entidades de las zonas operacionales
- Por medio de comunicaciones dirigidas a la Entidad o redireccionados de otras Entidades.

Para el desarrollo de esta actividad se requiere un alistamiento previo que consta de:



- Formación inicial al equipo que intervendrá en el espacio delimitado, con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo. Diligenciamiento de formato: R-SC-037 Listado de asistencia capacitación.
- Visita técnica al lugar para identificar puntos de instalación del material, cantidad de personal requerido y modus operandi el día del evento en temas de convocatoria y organización.
- Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado Diligenciamiento del formato R-SC-034 Guía Ejecucional para Proyectos con Atención en Vía.
- Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad.

Durante la actividad:

- Formación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietudes y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo.

Diligenciamiento de los formatos:

- R-SC-035 Control de asistencia contrato / convenios, supervisores equipos en vía.
- R-SC-036 Control de asistencia anfitriones.
- R-SC-037 Listado de asistencia capacitación.

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

- Montaje de material necesario para el evento y la verificación y reporte del espacio al momento de iniciar, con el fin de garantizar la excelencia del evento
- Entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo
- Distribución del personal en puntos solicitados para la convocatoria.
- Desarrollo de las diferentes actividades.
- Entrega de publicidad y material POP del Sistema Integrado de Transporte Público luego de su participación.
- Diligenciamiento del formato R-SC-017 Certificado de Formación sobre el sistema integrado de transporte público en cada uno de sus componentes.

Después de la actividad:



- Desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento.
- Diligenciamiento del formato R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía, adjuntando seis (06) fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados divulgación durante la intervención y las novedades. Se entrega semanalmente.
- Diligenciamiento del formato R-SC-011 Acta de actividades Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. adjunto cuatro (04) fotografías, durante la intervención, adicionalmente se deben enviar por correo electrónico

6.2.4 Bodegaje

Para realizar las actividades programadas en campo se dispone de material impreso que está en custodia en la bodega dispuesta por TRANSMILENIO S.A., en el Portal de Dorado; el cual debe ser controlado por el área de Atención en vía y Servicio Al Ciudadano de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

Para lo anterior, se requiere de los siguientes elementos:

- Remisiones de elementos y materiales
- Libro bitácora de salida de material
- Rotulo "productos dañados o vencidos"

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

6.2.5 Registro



La fase de registro consiste en la regulación de las actividades adelantadas de acuerdo con lo establecido en los planes de acción y en la estrategia integral de comunicaciones. Dentro de los instrumentos de las actividades de Atención en Vía y Servicio Al Ciudadano se encuentran:

- Bitácora de registro en atención en vía: medio magnético para el registro de los diferentes eventos atendidos por el grupo de atención al usuario. (Formato R-SC-010).
- Guía ejecucional para proyectos con atención en vía. (Formato R-SC-034)
- Acta de actividades Atención en Vía y Servicio al Ciudadano (Formato R-SC-011).
- Formato de Atención en Vía PAU Móvil Socialización Equipo Atención en Vía (Formato R-SC-013).
- Control de asistencia contrato / convenios, supervisores equipos en vía (R-SC-035).
- Control de asistencia anfitriones (R-SC-036).
- Listado de asistencia capacitación (R-SC-037).
- Certificado de Formación sobre el sistema integrado de transporte público en cada uno de sus componentes (R-SC-017).
- Informe Diario de las actividades adelantadas por el equipo de trabajo.
- Informe mensual de las actividades
- Informes de gestión requeridos al interior de la Entidad u otros Organismos.

Verificación continúa:


La responsabilidad de controlar continuamente el cumplimiento y los compromisos del equipo de trabajo de atención en vía corresponde al Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.



Una forma adicional de control es a través de las reuniones bimestrales, las cuales son presididas por la (el) Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones o por el Profesional Especializado Grado 5, quienes a partir de una agenda establecida velan por el cumplimiento de los objetivos y determinan lineamientos para el desarrollo de las acciones que se deberán realizar en el corto plazo.


| | | | | |
|---|---|----------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |



7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


7.1 Socialización, divulgación y atención en vía al ciudadano



| ETAPA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|--|---|---|
| 10 | Inicio | |
| 20 | Determinar la meta de divulgación del Sistema Integrado de Transporte Público en sus dos componentes según el plan de acción aprobado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para el componente de Atención en Vía. | Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones y Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano. |
| 30 | Determinar el tipo de actividad que se realizará con fines pertinentes de divulgación de información dentro de las comunidades y determinar la meta a cumplir en el desarrollo de la actividad | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. |
| 15  | Aprobar la actividad y la meta a cumplir. ¿El (la) Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario aprobó la actividad y meta? Si: Ir a etapa 40 No: Ir a etapa 30 | Subgerente de Atención Al Usuario y Comunicaciones. |
| 40 | Delimitar el espacio de influencia en el cual se realizará la intervención, sea esta socialización y /o acompañamiento de campañas informativas, de ruedas de prensa, otras actividades | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio Al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. |

| | | | | |
|---|---|----------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |



| ETAPA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|--|--|--|
| 50 | Acordar fecha, hora y asistentes para realizar la visita técnica previa al evento con el fin de determinar las necesidades para el buen desarrollo de la actividad | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio Al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. |
| 60 | Realizar visita técnica al punto de intervención donde se desarrollará la actividad | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio Al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. |
| 70 | Verificar espacio, cantidad de personal para solicitar, material oportuno para la actividad, puntos de energía (si así se requiere) y condiciones generales del lugar | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio Al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. |
| 25  | ¿Existe condiciones requeridas para la realización de la actividad? Si: Ir a etapa 80 No: Se replantea el lugar para tomar la decisión en qué punto se puede hacer la actividad en mesa de trabajo del equipo. Ir a etapa 40 | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio Al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. |
| 80 | Verificar las rutas del Sistema Integrado de Transporte Público en sus componentes que transiten por el sector donde se determinó la realización de la actividad. | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio Al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. |

| | | | | |
|---|---|----------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |


| ETAPA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|--|--|--|
| 90 | Solicitar y confirmar al personal asistente y el alistamiento del material que se llevará al evento. Diligenciamiento del formato R-SC-034 Guía Ejecucional para Proyectos con Atención en Vía. | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio Al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. |
| 35  | <p>¿Se cuenta con el personal asistente y el material para el evento?</p> <p>Si: Ir a etapa 100</p> <p>No: Se elaboran volantes provisionales mientras llega el material definitivo. Ir a etapa 100</p> | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio Al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. |
| 100 | <p>Desarrollar formación inicial al equipo que intervendrá en el punto con el fin de manejar el mismo mensaje y en lo posible los mismos códigos.</p> <p>Diligenciamiento de los formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. R-SC-035 Control de asistencia contrato / convenios, supervisores equipos en vía. b. R-SC-036 Control de asistencia anfitriones. c. R-SC-037 Listado de asistencia capacitación. | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio Al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. |
| 110 | Distribuir el recurso humano y físico según lo previsto durante la planeación del evento. | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio Al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. |



| | | | | |
|---|---|----------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |


| ETAPA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|-------|--|--|
| 120 | Realizar monitoreo constante de la actividad realizada por el personal humano convocado y en general por el desarrollo de la actividad a través de registro fotográfico y elaboración de bitácoras e informes | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio Al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. |
| 130 | <p>Diligenciamiento del formato R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía, adjuntando seis (06) fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados divulgación durante la intervención y las novedades. Se entrega semanalmente.</p> <p>Diligenciamiento del formato R-SC-011 Acta de actividades Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. adjunto cuatro (04) fotografías, durante la intervención, adicionalmente se deben enviar por correo electrónico</p> | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio Al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. |
| 140 | Ingresar información del evento en la Bitácora de registro en atención en vía (Formato R-SC-010) | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio Al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. |
| 150 | Archivar los documentos y registros resultado de la actividad realizada en el territorio. | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio Al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio al Ciudadano. |
| 160 | Fin | |



| | | | | |
|---|---|----------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |


7.2. Protocolaria, Culturales, Encuestas y Otros.



| ETAPA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|--|---|---|
| 10 | Inicio | |
| 20 | Determinar la meta de divulgación del Sistema Integrado de Transporte Público en sus dos componentes según el plan de acción aprobado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para el componente de Atención en Vía. | Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones y Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano. |
| 30 | Definir el esquema de atención de cada evento y generar un contacto directo con el anfitrión del mismo, en caso tal que haya sido solicitado. | Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones y Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano. |
| 40 | Delimitar el espacio en el cual se desarrollará las actividades a intervenir | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio Al Ciudadano. |
| 15  | Aprobar la actividad y la meta a cumplir. ¿El (la) Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario aprobó la actividad y meta? Si: Ir a etapa 50 No: Ir a etapa 30 | Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones. |

| | | | | |
|---|---|----------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

| ETAPA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|--|--|--|
| 50 | Acordar la fecha, hora y asistentes para realizar la visita técnica previa a la actividad con el fin de determinar las necesidades para el buen desarrollo de ella. | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio Al Ciudadano. |
| 60 | Realizar visita técnica al punto de intervención donde se desarrollará la actividad. | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio Al Ciudadano. |
| 70 | Verificar espacio, cantidad de personal para solicitar, material oportuno para la actividad, puntos de energía (si así se requiere) y condiciones generales del lugar. | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio Al Ciudadano. |
| 25  | ¿Existe condiciones requeridas para la realización de la actividad? Si: Ir a etapa 80 No: Se replantea el lugar para tomar la decisión en qué punto se puede hacer la actividad en mesa de trabajo del equipo. Ir a etapa 40 | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio Al Ciudadano. |
| 80 | Verificar las rutas Sistema Integrado de Transporte Público que transiten por el sector donde se determinó la realización de la actividad | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio Al Ciudadano. |

| | | | | |
|---|---|----------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |



| ETAPA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|--|--|--|
| 90 | Confirmar el personal asistente y alistamiento de material que se llevará al evento | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio Al Ciudadano. |
| 35  | ¿Se cuenta con el personal asistente y el material para el evento? Si: Ir a etapa 100 No: Se elaboran volantes provisionales mientras llega el material definitivo. Ir a etapa 100 | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio Al Ciudadano. |
| 100 | Desarrollar capacitación inicial al equipo que intervendrá en el punto con el fin de manejar el mismo mensaje y en lo posible los mismos códigos. Diligenciamiento de los formatos: <ul style="list-style-type: none"> a. R-SC-035 Control de asistencia contrato / convenios, supervisores equipos en vía. b. R-SC-036 Control de asistencia anfitriones. c. R-SC-037 Listado de asistencia capacitación. | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio Al Ciudadano. |
| 110 | Distribuir el recurso humano y físico según lo previsto durante la planeación del evento. | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio Al Ciudadano. |

| | | | | |
|---|---|----------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

| ETAPA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|------------|--|--|
| 120 | Diligenciar el formato R-SC-011 Acta de Actividades Atención en Vía y Servicio Al Ciudadano. | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio Al Ciudadano. |
| 130 | Ingresar información del evento en la bitácora de registro en atención en vía. (Formato R-SC-010). | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio Al Ciudadano. |
| 140 | Archivar los documentos y Registros resultado de la actividad realizada en el territorio | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano y/o Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Servicio Al Ciudadano. |
| 150 | Fin | |

7. TABLA DE FORMATOS

| CÓDIGO | NOMBRE | UBICACIÓN | RESPONSABLE |
|----------|---|-----------|--|
| R-SC-010 | Bitácora de registro en atención en vía | Intranet | Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y servicio al ciudadano. |
| R-SC-011 | Acta de actividades Atención en Vía y Servicio al Ciudadano | Intranet | Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y servicio al ciudadano. |
| R-SC-013 | Formato de Atención en Vía PAU Móvil Socialización Equipo Atención en Vía | Intranet | Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y servicio al ciudadano. |

| | | | | |
|---|---|----------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: MANUAL DE ATENCION AL USUARIO EN VÍA Y SERVICIO AL CIUDADANO | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código M-SC-002 | Versión 3 | Fecha Septiembre de 2018 | |

| CÓDIGO | NOMBRE | UBICACIÓN | RESPONSABLE |
|----------|--|-----------|---|
| R-SC-017 | Certificado de Formación sobre el sistema integrado de transporte público en cada uno de sus componentes | Intranet | Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y servicio al ciudadano. |
| R-SC-018 | Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía, | Intranet | Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y servicio al ciudadano. |
| R-SC-034 | Guía ejecucional para proyectos con atención en vía. | Intranet | Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y servicio al ciudadano. |
| R-SC-035 | Control de asistencia contrato / convenios, supervisores equipos en vía. | Intranet | Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y servicio al ciudadano. |
| R-SC-036 | Control de asistencia anfitriones. | Intranet | Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y servicio al ciudadano. |
| R-SC-037 | Listado de asistencia capacitación | Intranet | Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y servicio al ciudadano. |