
	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

1. OBJETO

Definir las pautas generales para la implementación de las estrategias de intervención en materia de atención en vía y cultura ciudadana, 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 cultura ciudadana establece condiciones para la intervención en las Zonas Operacionales del Sistema Integrado de Transporte Público, así como para la socialización, información y divulgación de su funcionamiento y el monitoreo de la información que se transmite a los usuarios en la vía en temas de SITP y cultura ciudadana.



El presente manual es de conocimiento y aplicación para el profesional de atención en vía y cultura ciudadana, el técnico de atención en vía y cultura ciudadana y los contratistas adscritos a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario en esta área.

3. RESPONSABLE

El responsable para la elaboración y actualización de este documento es el Profesional Especializado grado 5 de Atención en vía y Cultura ciudadana.



Por su estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento velará el Subgerente de comunicaciones y atención al Usuario.

El presente Manual debe ser revisado por lo menos una vez al año o cuando la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario lo considere pertinente.

	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA



- Constitución política de Colombia
- Artículo 24 al 31 de la Ley 1437 de 2011: En virtud del principio de celeridad, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.
- Manual de intervención supervisión M – SJ – 002
- Manual de Contratación M- SJ – 01 001
- 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.
- Decreto 19 del 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Ley 734 del 2002: por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Decreto 1828 del 2013: Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1607 de 2012
- Ley 1607 de 2012: Por la cual se expiden normas en materia tributaria y se dictan otras disposiciones.
- Decreto ley 421 de 1993 "por el cual se dicta el régimen especial para el distrito capital de Santafé de Bogotá"
- 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 319 de 2006: por el cual se adopta el plan maestro de movilidad para Bogotá distrito capital, que incluye el ordenamiento de estacionamientos, y se dictan otras disposiciones.

	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	



- Decreto 448 de 2007: "por el cual se crea y estructura el sistema distrital de participación ciudadana"
- Decreto 309 de 2009: se adopta el Sistema Integrado de Transporte Público para Bogotá
- 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".
- Decreto 503 de 2011:(noviembre 16): " por el cual se adopta la política pública de participación incidente para el distrito capital"
- Acuerdo 04 de 2007: " por medio del cual se adopta el plan estratégico de Transmilenio S.A
- Acuerdo 489 de 2012: por el cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá D.C 2012-2016
- Norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2009
- Decreto 652 de 2011: norma técnica distrital de sistema integrado de gestión para las entidades y organismos distritales
- Resolución N ° 304 de 2012: manual de funciones de TRANSMILENIO S.A
- Estrategia integral de comunicaciones

5. DEFINICIONES



- **Activación:** Despliegue efectivo de los recursos destinados a un incidente.
- **Bloqueo:** Un bloqueo es una vía de hecho que afecta el normal desarrollo de la operación en el Sistema Integrado de Transporte Público (SITP), generando impactos importantes en la movilidad, repercusión en los ciudadanos (as) y, las respectivas consecuencias en los sectores de la economía y el comercio.
- **BRT:** Bus Rapid Transit – buses de Tránsito rápido
- **Centro de Control** Es uno o más sitios desde los cuales se efectúa el control de la operación del SITP 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.
- **PAU:** Punto de atención al usuario

	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

- **Requerimiento:** Solicitud u opinión enviada por un usuario a través de un punto de atención (PAU) en la vía.
- **SDQS:** Sistema de quejas y soluciones
- **Usuario:** Ciudadano o ciudadana a quien le presta la Entidad un servicio de transporte y la comunicación de información en la vía en caso de ser necesario
- **Altavoz:** Canal de comunicación masivo en portales y estaciones intermedias para brindar información de interés a los usuarios
- **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
- **Orientador:** Funcionario encargado de guiar a los usuarios en el sistema con el fin de optimizar el servicio de transporte
- **Material POP:** Material point de purchase: Material de publicidad utilizado en los puntos de atención.
- **Monitor:** Funcionario encargado de coordinar y monitorear un grupo de orientadores asignados.
- **Código T:** Código de comunicaciones por el cual se optimiza el tiempo en las comunicaciones en la operación del esquema de atención en vía.
- **Feria Pilo:** Espacio Lúdico pedagógico de socialización y capacitación en temas del SITP que se desarrolla en las localidades de la ciudad.
- **Visita técnica:** Actividad previa a un evento desarrollado por la subgerencia de comunicaciones en la cual tiene participación el área de atención en vía, con el fin de realizar la planeación técnica y logística del mismo.
- **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.
- **Divulgar:** Hacer que un hecho, una noticia, una lengua, un conjunto de información etc. llegue a conocimiento de muchas personas, a través de canales de comunicación óptimos para el emisor y el receptor de los contenidos

	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

- **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.
- **Riesgo:** Probabilidad de exceder un valor específico de daños, en un lugar específico y durante un tiempo de exposición determinado.
- **Reunión:** Es un acto o proceso por el que un grupo de personas se unen, como un conjunto, con un propósito común
- **SAT (Sistema de alertas tempranas):** Consiste en la transmisión rápida de datos que activa mecanismos de alarma en una organización previamente entrenada para reaccionar y se constituyen una herramienta para la prevención de emergencias
- **SITP:** Sistema Integrado de Transporte Público.
- **Socialización:** Proceso mediante el cual los individuos pertenecientes a una sociedad o cultura aprenden e interiorizan un repertorio de normas, valores y formas de percibir la realidad, de esta manera, el individuo acoge los elementos socioculturales de su ambiente y los integra a su personalidad para adaptarse en la sociedad.
- **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.
- **TMSA:** TRANSMILENIO S.A
- **SITP:** Sistema integrado de transporte publico



	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

6. CONDICIONES GENERALES

Al área de Atención en vía y cultura ciudadana le corresponden las acciones de interacción y comunicación directa con el usuario en el territorio del servicio de transporte que presta la Entidad, sean estos en los portales o estaciones del sistema BRT, o bien en las diferentes comunidades donde haya o se tenga prevista la prestación del servicio con buses zonales.

Para el desarrollo de este ejercicio y en articulación con la Coordinación del área los diferentes actores que se citan a continuación dan cuerpo al éxito de esta labor:

- **El coordinador de Atención en vía y cultura ciudadana**, un Profesional Especializado Grado 5 de la Subgerencia de comunicaciones y Atención al usuario, que cuenta con capacidad de coordinación y planeación de las actividades requeridas por la entidad y encaminadas al usuario y a la oportunidad en la información que se le transmite al mismo en los diferentes escenarios de participación en los que este pudiese estar.
- **El Coordinador operativo de Atención en vía y Cultura ciudadana**, es un Técnico administrativo Grado 2 de la subgerencia de Comunicaciones y Atención al usuario, que cuenta con la capacidad de apoyar a la coordinación, monitorear e intervenir en las actividades netamente operativas de esta área a través de la interlocución con el personal operativo asignado a las funciones propias de ejecución en vía, su programación y la recopilación de los datos brindados por cada uno de ellos.
- **El Apoyo operativo de Atención en vía y cultura ciudadana** es un contratista de la Subgerencia de Comunicaciones y atención al usuario, que cuenta con la capacidad de ejecutar las labores propias de monitoreo, supervisión y elaboración de informes de las actividades de socialización y culturales programadas por la Entidad.
- **El Orientador PAU de Atención en vía y cultura ciudadana** es un contratista de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al usuario, que cuenta con la capacidad de atender a los usuarios en puntos estratégicos del SITP brindando información oportuna y asertiva del sistema, novedades, rutas y demás temas de afectación directa al usuario.
- **El Coordinador PAU de Atención en vía y cultura ciudadana** es un contratista de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al usuario, que cuenta con la capacidad de monitorear y coordinar el buen funcionamiento de los PAU y sus orientadores en las jornadas de funcionamiento del mismo; de igual forma, el coordinador PAU, atenderá las diferentes solicitudes de la coordinación de atención en vía y cultura ciudadana donde se requiera su apoyo y/o presencia.



	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

6.1 Principios de Atención en vía y cultura ciudadana

- **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:** Es la Combinación estratégica de personas para realizar una acción común y lograr un objetivo que beneficie y 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:** Es 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 ser sinergias en los logísticos comunes
- **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 Cultura Ciudadana 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:

	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

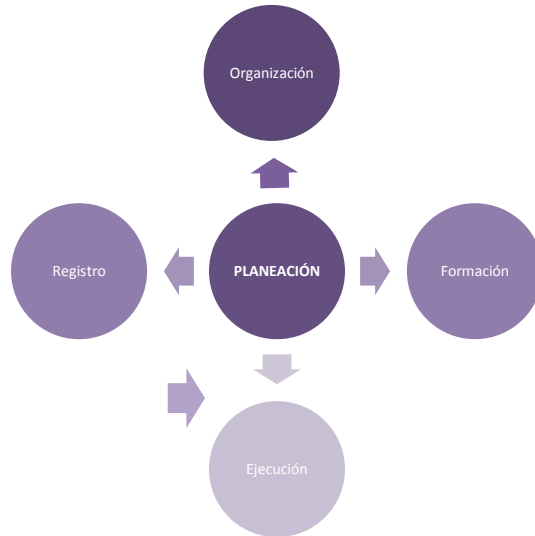


FIGURA 1. FASES ESTRATEGIA ATENCIÓN EN VÍA Y CULTURA CIUDADANA

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 Cultura Ciudadana y se determinan las estrategias, actividades y recursos para lograrlos.



- **Mapa Zonal de atención en vía**

Como instrumento adicional de planeación y empoderamiento de temas relacionados con el territorio, el equipo de Atención en Vía elaborará y/o actualizará mensualmente un documento de consulta denominado Mapa Zonal de atención en vía, en el cual se hace una descripción de las zonas del SITP con la siguiente información:

- Conceptos básicos del SITP
- Delimitación geográfica de cada zona del SITP
 - Mapa
 - Operador zonal

	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

- Localidades comprendidas
- Portales Transmilenio
 - Mapa plataformas
- Estaciones intermedias
 - Mapa plataformas
- Servicios troncales
 - origen
 - destino
 - paradas
- Servicios alimentadores
 - Operador
 - Nombre
 - denominación numérica
 - paraderos
 - horarios
- Servicios Urbanos
 - Operador
 - Nombre
 - denominación numérica
 - paraderos
 - horarios
- Servicios Complementarios
 - Operador
 - Nombre
 - denominación numérica
 - paraderos
 - horarios
- Servicios Especiales
 - Operador
 - Nombre
 - denominación numérica
 - paraderos
 - horarios
- Servicios Duales

	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

- Operador
- Nombre
- denominación numérica
- paraderos
- horarios
- Puntos de personalización
- Puntos de recarga Tu Llave

Este documento se convierte también en un instrumento de consulta para quien por razón del ejercicio de sus funciones lo requiera.

6.2.2 Organización

El esquema dispuesto de relaciones para ordenar y dirigir los esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos en el ámbito de Atención en vía y cultura ciudadana, se ha establecido a través de una organización vertical, representada gráficamente de la siguiente forma:

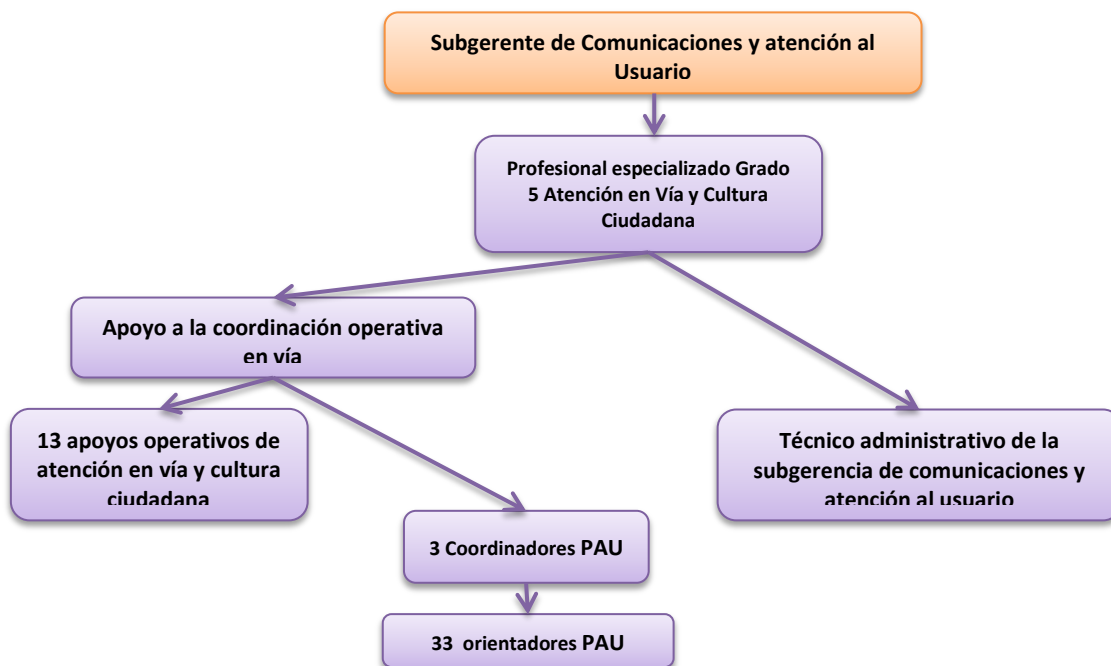




FIGURA 2: ORGANIGRAMA ATENCION EN VIA Y CULTURA CIUDADANA

	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

Esta organización se comporta de acuerdo con las especificaciones descritas dentro de los Manuales de funciones adoptados por las Resoluciones 304 de 2012 y 304 de 2013, en los que se establece el propósito de los cargos, las funciones esenciales, los conocimientos básicos, los requisitos de estudio y experiencia, entre otros, para cada uno de los siguientes cargos:

- Profesional Especializado (05) Subgerencia de comunicaciones y atención al usuario (Atención en vía y cultura ciudadana)
- Técnico administrativo (02) Subgerencia de comunicaciones y atención al usuario (Atención en vía y cultura ciudadana)



6.2.3 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 de estos con el usuario.

Los espacios de capacitación están dispuestos para quienes interlocutan con los usuarios en la vía y es responsabilidad del área de Atención en vía y cultura ciudadana generar los espacios y convocar al personal con el fin de garantizar la veracidad y oportunidad de la información que se socializa, divulga o la cual es objeto de capacitación a los usuarios.

6.2.4 Ejecución

Dispuesto el plan de acción a desarrollar, Atención en vía y cultura ciudadana agrupa sus actividades en dos procedimientos denominados: a) Socialización y divulgación del SITP al ciudadano, y b) Capacitación y acción Lúdico pedagógica con el usuario SITP; donde se mencionan los parámetros generales para el desarrollo de las acciones y se describe el quehacer de los funcionarios y contratistas de Atención en vía para TRANSMILENIO S.A. en el territorio, de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.

	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

6.2.4.1 Socialización y atención en vía al ciudadano

Es la actividad por medio de la con volantes, material POP, voz a voz y demás canales de comunicación previstos para este fin los funcionarios, contratistas o delegados adscritos, socializan y divulgan la información del SITP de interés y/o afectación al usuario.

6.2.4.1.1 Socialización y atención en vía



Es la actividad de acercamiento con el usuario en el territorio de influencia del SITP a través de diferentes canales de comunicación dispuestos para la transmisión de la información; en esta actividad se transmiten 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 socializará
- ✓ Visita técnica al lugar para verificar 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
- ✓ Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado
- ✓ Alistamiento y traslado del material dispuesto para esta actividad

Durante la actividad

- ✓ Se realizará 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.
- ✓ Se hará entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo
- ✓ Se realizará la distribución del personal en puntos estratégicos del sector
- ✓ Se realizará monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.

	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

Después de la actividad

- ✓ Se diligenciará el formato de Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía – Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, adjuntando algunas fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades, si es que estas existen.

6.2.4.1.2 Acompañamiento de campañas



Es la actividad de acercamiento que se tiene con el usuario en el territorio de influencia del SITP a través de diferentes campañas diseñadas por la Subgerencia de comunicaciones.

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

- ✓ Delimitación del espacio en el cual se socializará
- ✓ 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
- ✓ 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.
- ✓ Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad

Durante la actividad

- ✓ Se realiza cada vez que salen a intervención una capacitación 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.
- ✓ Se hará 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 socialización 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 acciones de la jornada de intervención.

	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

Después de la actividad

- ✓ Se diligenciará el formato de informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía – Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, adjuntando algunas fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades, si es que estas existen.

6.2.4.1.3 Acompañamiento a Ruedas de prensa



Es la actividad de intervención que se realiza en un lugar determinado por solicitud de la Subgerencia 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 d 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
- ✓ 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.
- ✓ Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad

Durante la actividad

- ✓ Se realiza cada vez que salen a intervención una capacitación 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.
- ✓ Se realizará 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 con la excelente calidad y presentación del evento
- ✓ Se hará entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo

	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

- ✓ Se realizará la distribución del personal en puntos solicitados para la socialización 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 acciones de la jornada de intervención.

Después de la actividad



- ✓ Se realizará desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento
- ✓ Se diligenciará el formato de informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía – Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, adjuntando algunas fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades, si es que estas existen.

6.2.4.1.4 Acompañamiento a Foros Zonales

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 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 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
- ✓ 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
- ✓ Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad

	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

Durante la actividad

- ✓ Se realiza cada vez que salen a intervención una capacitación 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.
- ✓ Se realizará 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
- ✓ Se hará entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo
- ✓ Se realizará la distribución del personal en los puntos solicitados para la convocatoria, socialización, y capacitación de los usuarios en el PAU móvil de TRANSMILENIO S.A. y SITP
- ✓ Se entregará de manera personalizada la información de la zona, o cualquiera que el usuario que se acerque al punto pueda requerir; de la misma manera se brindara la información del manual del usuario con el fin de entregar una información integral.
- ✓ Se tomara listado de asistentes al punto de atención en vía y cultura ciudadana
- ✓ Se realizará 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

- ✓ Se realizará desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento
- ✓ Se diligenciará el formato de informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía – Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, adjuntando algunas fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades, si es que estas existen

6.2.4.1.5 Acompañamiento a Jornadas de personalización

La participación en este espacio propende por la capacitación de 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

La participación en las jornadas de personalización se adelanta como actividad propiciado por TRANSMILENIO S.A. como parte de su estrategia de comunicaciones



	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

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
- ✓ 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
- ✓ Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad

Durante la actividad

- ✓ Se realiza cada vez que salen a intervención una capacitación 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.
- ✓ Se realizará 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
- ✓ Se hará entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo
- ✓ Se realizará la distribución del personal en los puntos solicitados para la convocatoria, socialización, y capacitación de los usuarios en el stand de TRANSMILENIO S.A. y SITP
- ✓ Se entregará de manera personalizada la información de la zona, o cualquiera que el usuario que se acerque al punto pueda requerir; de la misma manera se brindara la información del manual del usuario con el fin de entregar una información integral al usuario.
- ✓ Se tomará asistencia de los usuarios que se acercaron al punto de TRANSMILENIO S.A. y SITP
- ✓ Se realizará monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.
- ✓ Se aplicara una encuesta de satisfacción una muestra poblacional de los asistentes al stand de TRANSMILENIO S.A y SITP

	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

Después de la actividad

- ✓ Se realizará desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento
- ✓ Se diligenciará el formato de informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía – Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, adjuntando algunas fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades, si es que estas existen.
- ✓ Se tabularan los datos recopilados en las encuestas aplicadas de manera aleatoria a la muestra poblacional tomada en el evento para tal fin

6.2.4.2 Capacitación y acción Lúdico pedagógica con el usuario SITP



Es el espacio en el cual por medio de charlas, 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, capacitan a los usuarios del SITP en temas propios de la implementación y buen uso del mismo; basándose en los protocolos propuestos por la entidad y en el manual del usuario diseñado para los usuarios.

6.2.4.2.1 Feria Pilo

Este espacio está dispuesto para la capacitación de usuarios, especialmente de menores de edad, para el desarrollo actividades lúdico – pedagógicas que van encaminadas a la promoción del manual del usuario de TMSA. y la implementación y buen uso del SITP, a través de actividades como rompecabezas, escaleras, charlas en el aula móvil, sopas de letras; entre otras.

En la FERIA PILO se adelantan actividades 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
- ✓ 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



	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

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 convocatoria y organización.
- ✓ Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado
- ✓ Verificación de rutas e influencia en la zona y puntos de recarga aledaños al mismo
- ✓ Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad

Durante la actividad

- ✓ Se realiza cada vez que salen a intervención una capacitación 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.
- ✓ Se realizará 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
- ✓ Se hará 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 convocatoria, socialización, y capacitación de los usuarios en la FERIA PILO en puntos estratégicos determinados en la visita técnica o en el ejercicio de la labor.
- ✓ Se desarrolla el juego de la escalera para un grupo de niños determinado en el cual podrán aprender sobre el SITP
- ✓ Se desarrollará una capacitación sobre normas de comportamiento y manual del usuario en el aula móvil de la FERIA PILO
- ✓ Se armara el rompecabezas del SITP con un equipo de niños determinado, bajo la supervisión de un funcionario de TRANSMILENIO S.A. quien se encargara de capacitar a los asistentes en temas propios de la implementación del SITP y las ventajas que este trae a los ciudadanos.
- ✓ Se entregara publicidad y material POP del SITP luego de su participación
- ✓ Se tomará asistencia de los usuarios que se acercaron a la FERIA PILO
- ✓ Se realiza monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.
- ✓ Se aplicara una encuesta de satisfacción una muestra poblacional de los asistentes al stand de TRANSMILENIO S.A y SITP

	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

Después de la actividad

- ✓ Se realizará desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento
- ✓ Se diligenciará el formato de informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía – Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, adjuntando algunas fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades, si es que estas existen.
- ✓ Se tabularan los datos recopilados en las encuestas aplicadas de manera aleatoria a la muestra poblacional tomada en el evento para tal fin

6.2.4.2.2 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

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
- ✓ 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
- ✓ Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad



	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

Durante la actividad

- ✓ Se realiza cada vez que salen a intervención una capacitación 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.
- ✓ Se realizará 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
- ✓ Se hará entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo
- ✓ Se realizará la distribución del personal en los puntos solicitados para la convocatoria, socialización, y capacitación de los usuarios en el stand de TRANSMILENIO S.A. y SITP
- ✓ Se entregará de manera personalizada la información de la zona, o cualquiera que el usuario que se acerque al punto pueda requerir; de la misma manera se brindara la información del manual del usuario con el fin de entregar una información integral al usuario.
- ✓ Se tomará asistencia de los usuarios que se acercaron al punto de TRANSMILENIO S.A. y SITP
- ✓ Se realizará monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.
- ✓ Se aplicara una encuesta de satisfacción una muestra poblacional de los asistentes al stand de TRANSMILENIO S.A y SITP

Después de la actividad

- ✓ Se realizará desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento
- ✓ Se diligenciará el formato de informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía – Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, adjuntando algunas fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades, si es que estas existen.
- ✓ Se tabularan los datos recopilados en las encuestas aplicadas de manera aleatoria a la muestra poblacional tomada en el evento para tal fin

	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

6.2.4.3 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, capacitan y socializan a los usuarios del SITP de cultura y buen uso del mismo; basándose en los protocolos propuestos por la entidad y los convenios interinstitucionales dispuestos para este fin; de la misma manera como herramienta base para el desarrollo de estas propuestas se trabajará con en el manual del usuario diseñado para los usuarios por parte de TRANSMILENIO S.A.

6.2.4.3.1 Viernes Cultural



La participación en este espacio propende por 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 comunicaciones.

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 modos operativo para 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
- ✓ 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
- ✓ Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad

Durante la actividad

- ✓ Se realiza cada vez que salen a intervención una capacitación 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.
- ✓ Se realizará 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 PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

- ✓ Se hará entrega del material dispuesto para la actividad de manera equitativa entre los integrantes del equipo
- ✓ Se realizará la distribución del personal en los puntos solicitados para la convocatoria, socialización.
- ✓ Se entregará de manera personalizada la información del manual del usuario y generalidades del sistema.
- ✓ Se realizará monitoreo de la actividad realizada por el personal, el cual consta de registro fotográfico y bitácora de acciones de la jornada de intervención.

6.2.4.3.2 Acompañamiento actividades Fundalectura



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 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
- ✓ 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
- ✓ Alistamiento y traslado del material dispuesto y/o solicitado para esta actividad

Durante la actividad

- ✓ Se realiza cada vez que salen a intervención una capacitación 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.
- ✓ Se realizará 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 con la excelente calidad y presentación del evento

	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

- ✓ Se hará 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 socialización 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 acciones de la jornada de intervención.



Después de la actividad

- ✓ Se realizará desmontaje del material POP que se haya utilizado durante el evento
- ✓ Se diligenciará el formato de informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía – Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, adjuntando algunas fotografías, datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades, si es que estas existen.

6.2.5 Registro

La fase de registro consiste en la regulación de las actividades de acuerdo con lo establecido en los planes de acción y procedimientos. Dentro de los instrumentos de Control de Atención en Vía y Cultura Ciudadana, los cuales permiten presentar los resultados obtenidos, proporcionar evidencia, así como llevar un orden y trazabilidad de las actividades realizadas se encuentran:



- ✓ Bitácora de registro
- ✓ Actas actividades Atención en vía
- ✓ Listados de asistencia
- ✓ Encuesta de participación
- ✓ Informe Diario de las actividades adelantadas por el equipo de Atención en Vía.
- ✓ Informe Mensual de las actividades de atención en vía adelantadas en las Zonas SITP
- ✓ Informes de Gestión requeridos al interior de la Entidad u otros Organismos

	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

Verificación continúa:




La responsabilidad de controlar continuamente el cumplimiento y compromisos del equipo de atención en vía corresponde al Subgerente de comunicaciones y atención al Usuario.



Una forma adicional de control es a través de las reuniones bimestrales de Atención en vía, las cuales son presididos por el Subgerente de Comunicaciones y Atención al usuario o por el Profesional Especializado grado 5 quienes siguiendo una agenda establecida velan por el cumplimiento de los objetivos y establecen lineamientos para el desarrollo de las acciones establecidas en el corto plazo y disponen de registros tales como Acta y Listado de Asistencia.




	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	



7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

7.1 Socialización, divulgación y atención en vía al ciudadano




ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Determinar la meta de socialización y divulgación del SITP según el plan de acción aprobado por la Subgerencia de Comunicaciones para el área de atención en vía	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario + Profesional especializado grado 5
30 	Determinar el tipo de actividad que se realizará con fines pertinentes de socialización y divulgación de información dentro de las comunidades	Profesional especializado grado 5
40	Determinar la meta a cumplir en el desarrollo de la actividad	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario + Profesional especializado grado 5
50 	Delimitar el espacio de influencia en el cual se realizará la intervención, sea esta socialización, acompañamiento de campañas informativas, acompañamiento ruedas de prensa y acompañamiento actividades Fundalectura	Profesional especializado grado 5 + Técnico administrativo grado 2
60	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 grado 5 + Técnico administrativo grado 2
70 	Realizar visita técnica al punto de intervención donde se desarrollara la actividad Si: Ir a etapa 80 No: Ir a etapa 90	Profesional especializado grado 5 + Técnico administrativo grado 2 + contratista



	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	




ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
80	Verificar espacio, cantidad de personal para solicitar, material oportuno para la actividad, puntos de luz (si así se requiere) y condiciones generales del lugar	Profesional especializado grado 5 + Técnico administrativo grado 2 + contratista
90	Verificar las rutas SITP que transiten por el sector donde se determinó la realización de la actividad	Contratista
100 	Solicitar y confirmar al personal asistente y el alistamiento del material que se llevara al evento	Profesional especializado grado 5 + Técnico administrativo grado 2
110	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	Contratista
120 	Distribuir recurso humano y físico según lo previsto durante la planeación del evento	Contratista
130	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	Contratista
140	Registrar en el formato de Actas actividades Atención en vía	Contratista
150 	Ingresar información del evento en bitácora de registro	Técnico administrativo grado 2
160	Archivar los documentos y Registros resultado de la actividad realizada en el territorio	Técnico administrativo grado 2
170	FIN	



	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

7.2 Capacitación y acción lúdico- pedagógica con el usuario SITP




ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Determinar la meta de socialización y divulgación del SITP según el plan de acción aprobado por la Subgerencia de Comunicaciones para el área de atención en vía	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario + Profesional especializado grado 5
30 	Verificar la legitimidad de la convocatoria y generar un contacto directo con el anfitrión del evento	Profesional especializado grado 5
40 	Delimitar el espacio de influencia en el cual se realizará la intervención, sea esta Feria Pilo, Acompañamiento a jornadas de personalización, feria de servicios, acompañamiento a foros zonales, viernes cultural	Profesional especializado grado 5
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 grado 5 + Técnico administrativo grado 2
60 	Realizar visita técnica al punto de intervención donde se desarrollara la actividad Si: Ir a etapa 50 No: Ir a etapa 60	Profesional especializado grado 5 + Técnico administrativo grado 2 + contratista
70	Verificar espacio, cantidad de personal para solicitar, material oportuno para la actividad, puntos de luz (si así se requiere) y condiciones generales del lugar	Profesional especializado grado 5 + Técnico administrativo grado 2 + contratista
80	Verificar las rutas SITP que transiten por el sector donde se determinó la realización de la actividad	Contratista



	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	




ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
90 	Confirmar el personal asistente y alistamiento de material que se llevara al evento	Profesional especializado grado 5 + Técnico administrativo Grado 2
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	contratista
110 	Distribuir el recurso humano y físico según lo previsto durante la planeación del evento	contratista
120	Diligenciar formato de listado de asistencias y encuestas de participación a los usuarios interesados en la actividad en el momento en que se acerquen al PAU MOVIL instalado en cada uno de los eventos.	contratista
130	Registrar en el formato de Actas actividades Atención en vía la información obtenida en el evento	contratista
140 	Evidenciar percepción y sugerencias de los usuarios durante la actividad a través de los formatos diligenciados como insumo para tomar acciones de mejora en los procesos de atención en vía	Técnico administrativo Grado 2
150	Ingresar información del evento en bitácora de registro	Técnico administrativo Grado 2
160	Archivar los documentos y Registros resultado de la actividad realizada en el territorio	Técnico administrativo Grado 2
170	FIN	



	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

7.3 Eventos Culturales

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Determinar la meta de socialización y divulgación del SITP según el plan de acción aprobado por la subgerencia para el área de atención en vía	Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario + Profesional especializado grado 5
30 	Verificar la legitimidad de la convocatoria y generar un contacto directo con el anfitrión del evento de cultura a desarrollar	Profesional especializado grado 5
40 	Delimitar el espacio de influencia en el cual se realizará la intervención, viernes cultural y acompañamiento a Fundalectura.	Profesional especializado grado 5
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 grado 5 + Técnico administrativo grado 2
60 	Realizar visita técnica al punto de intervención donde se desarrollara la actividad Si: Ir a etapa 50 No: Ir a etapa 60	Profesional especializado grado 5 + Técnico administrativo grado 2 + contratista
70	Verificar espacio, cantidad de personal para solicitar, material oportuno para la actividad, puntos de luz (si así se requiere) y condiciones generales del lugar	Profesional especializado grado 5 + Técnico administrativo grado 2 + contratista
80	Verificación de rutas SITP y servicios troncales que transiten por el sector y/o estaciones donde se determinó la realización de la actividad	Contratista

	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
90 	Solicitud y confirmación de personal asistente y alistamiento de material que se llevara al evento	Profesional especializado grado 5 + Técnico administrativo Grado 2
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	contratista
110 	Distribución de recurso humano y físico según lo previsto durante la planeación del evento	contratista
120	Diligenciar formato de listado de asistencias y encuestas de participación a los usuarios interesados en la actividad en el momento en que se acerquen al PAU MOVIL instalado en cada uno de los eventos.	contratista
130	Diligenciar el formato previsto de Actas actividades Atención en vía	contratista
140 	Evidenciar percepción y sugerencias de los usuarios durante la actividad a través de los formatos diligenciados como insumo para tomar acciones de mejora en los procesos de atención en vía	Técnico administrativo Grado 2
150	Ingresar información del evento en bitácora de registro	Técnico administrativo Grado 2
160	Archivar los documentos y Registros resultado de la actividad realizada en el territorio	Técnico administrativo Grado 2
170	FIN	

	TÍTULO: MANUAL PARA LA ATENCION AL USUARIO EN VIA Y CULTURA CIUDADANA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-002	Versión 0	Fecha Junio 4 de 2014	

9 TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-SC-010	Bitácora de registro	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana
R-SC-011	Acta de actividades Atención en Vía y Cultura Ciudadana	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana
R-SC-012	Encuesta de Participación – Actividades Atención en vía y Cultura Ciudadana	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana
R-SC-013	Listado de asistencia PAU Móvil – Socialización Equipo Atención en vía	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana
R-SC-014	Formato de Novedades / Incidentes Operacionales Atención al Usuario en Vía	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana
R-SC-015	Listado de asistencia Orientadores SITP	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana
R-SC-016	Registro de requerimientos Feria pilo SITP	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana
R-SC-017	Certificados de capacitación sobre el SITP	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana
R-SC-018	Informe de actividades y/o novedades – Atención al usuario en vía	Intranet	Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana