



## **PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

### **CUARTO COMPONENTE**

#### **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

**TERMINAL DE TRANSPORTE DE SOGAMOSO LTDA.**

**2018**

*¡COMODIDAD Y SEGURIDAD NUESTRO PRINCIPAL OBJETIVO!*

Carrera 17 No. 11-67 Piso 2 - Sogamoso PBX 7703300

[www.terminalsogamoso.com](http://www.terminalsogamoso.com) terminalsogamoso@terminalsogamoso.com



## **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

### 1. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad, en la página web de la entidad, [www.terminalsogamoso.com](http://www.terminalsogamoso.com)

Implementar y optimizar. La terminal cuenta con el procedimiento de atención al ciudadano y lo relacionado con las Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD.

La Terminal de Transportes de Sogamoso ha implementado canales de comunicación entre el ciudadano y la entidad, a fin de tengan acceso a la información que publica la entidad, y además para el relacionamiento entre el ciudadano y la entidad, estos canales de comunicación son: Buzones de PQRSD, Facebook, presencial, telefónico, twitter, página web.

En cuanto a los buzones de sugerencias la terminal ha implementado 8 buzones, los que se encuentran disponibles, así: en el primer piso, se instaló un buzón con formatos de PQRSD en la taquilla de la empresa Cootracer, un segundo Buzón en el segundo piso cerca de la escalera de acceso, y el tercer buzón en la bahía de descenso de pasajeros, para facilitar a los ciudadanos interponer las inconformidades con respecto al servicio que presta la terminal, las denuncias por corrupción de los funcionarios, y el mal servicio que prestan las empresas de transporte, las que son recolectadas por el responsable de Atención al ciudadano, para ser analizada, tomar las acciones correctivas y dar respuesta en el tiempo establecido en la normatividad vigente.

### **Medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad.**

A fin de conocer la percepción del ciudadano o usuario, la terminal a través del responsable de Atención al usuario se realiza encuestas dentro de las instalaciones de la terminal, las que son tabuladas a fin de conocer la calificación del servicio que ofrece la entidad, con el objetivo de buscar acciones que permitan mejorar los puntos débiles que vienen afectando al ciudadano.

*¡COMODIDAD Y SEGURIDAD NUESTRO PRINCIPAL OBJETIVO!*

Carrera 17 No. 11-67 Piso 2 - Sogamoso PBX 7703300

[www.terminalsogamoso.com](http://www.terminalsogamoso.com) terminalsogamoso@terminalsogamoso.com



## **Trámites y Servicios**

A través de la página web de la entidad se cuenta con un link en la página web [www.terminalsogamoso.com](http://www.terminalsogamoso.com) para ingresar a los trámites y OPAS que la entidad, denominado trámites SUIT.

E igualmente en la página web de la entidad se encuentra disponible al ciudadano las rutas y horarios de despacho de las 13 empresas de transporte que realizan despachos a las diferentes ciudades de país.

## **Requisitos e indicaciones para que los ciudadanos pueda cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.**

En la página web de la entidad se encuentra publicada la carta de trato digno al usuario donde se especifica los derechos de los usuarios y los medios con que se cuenta y que están a la disposición para su garantía.

## **Horarios y puntos de Atención**

Para minimizar tiempos y costos al ciudadano o usuario, en el canal electrónico de la página web se encuentran a disposición los horarios de atención al ciudadano.

E igualmente se ha creado un chat para que sea más oportuno el relacionamiento entre el ciudadano y el estado (la entidad).

La terminal cuenta con los siguientes puntos de atención:

[www.terminalsogamoso.com](http://www.terminalsogamoso.com).

Una oficina de Atención al ciudadano – usuario

Línea de Atención al ciudadano 8 horas, los 5 días de la semana.

En el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 pm a 6:00 p.m.

Correo electrónico: [terminalsogamoso@terminalsogamoso.com](mailto:terminalsogamoso@terminalsogamoso.com)

## **Accesibilidad a espacios físicos**

A través del Plan Anual de adquisiciones se planifican las actividades para llevar a cabo la accesibilidad tanto física como electrónica para el personal en condiciones de discapacidad.

*¡COMODIDAD Y SEGURIDAD NUESTRO PRINCIPAL OBJETIVO!*

Carrera 17 No. 11-67 Piso 2 - Sogamoso PBX 7703300

[www.terminalsogamoso.com](http://www.terminalsogamoso.com) [terminalsogamoso@terminalsogamoso.com](mailto:terminalsogamoso@terminalsogamoso.com)



## **Accesibilidad a personal en condiciones de Discapacidad**

De acuerdo a la normatividad vigente la terminal ha diseñado espacios de ingresos al personal en condiciones de discapacidad, en las rampas de acceso a la entidad tanto internas como externas, identificadas con pintura azul, se cuenta además con un plano de la entidad con la ruta de evacuación y señalización en lenguaje braille para facilitar la comunicación con el ciudadano en situación de discapacidad.

## **Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos**

La gestión del Talento Humano de la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda., se incluye el compromiso de desempeño de los trabajadores para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos de la entidad.

El talento Humano que presta el servicio al ciudadano en la terminal se ha capacitado en la atención al ciudadano, por lo tanto cuenta con la cultura y las habilidades, actitudes y competencias con el propósito de atender y orientar el servicio, que se centra en afianzar la cultura de las soluciones efectivas y oportunas de los requerimientos de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

Por el tamaño de la empresa, no se ha implementado la ventanilla única de atención al ciudadano, sin embargo la Terminal de Transportes ha dado esta responsabilidad al Coordinador de Presupuesto, quien analiza las Quejas, Reclamos, Sugerencias, y la oficina Jurídica resuelve las Peticiones de la ciudadanía –PQRSD, las que se han recibido a través de los canales que se encuentran a disposición de la ciudadanía, estos son: PBX 7703300, Buzones, página web, Facebook,

Las PQRSD se radican en la oficina de recepción de la entidad, atendidas personalmente por la Auxiliar Administrativa de Gerencia, quien de acuerdo al procedimiento las trasfiere al responsable para que sean analizadas, se dé solución y se tomen los correctivos necesarios en pro del ciudadano.

## **Encuestas de Percepción**

La Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda., bajo la responsabilidad del funcionario de presupuesto, quien es el responsable de la elaboración de las encuestas y aplicación tanto a usuarios y grupo de interés (arrendatarios de empresas de transporte y Locales Comerciales), para conocer la percepción del ciudadano o usuario con respecto al servicio que presta la entidad. Esta encuesta

*¡COMODIDAD Y SEGURIDAD NUESTRO PRINCIPAL OBJETIVO!*

Carrera 17 No. 11-67 Piso 2 - Sogamoso PBX 7703300

[www.terminalsogamoso.com](http://www.terminalsogamoso.com) [terminalsogamoso@terminalsogamoso.com](mailto:terminalsogamoso@terminalsogamoso.com)



se debe hacer dos (2) veces al año y presentar informes de PQRSD y encuestas para ser publicadas en la página web.

Los Derechos de Peticiones son transferidos a la oficina Jurídica por competencia, con el propósito que estos documentos sean analizados y se dé la respuesta en el tiempo estipulado en la normatividad vigente.

### **Adecuación de espacios físicos**

En cumplimiento a la normatividad de accesibilidad física, la terminal ha adecuado un espacio físico desde el año 2009, como ventanilla única de atención al ciudadano, pero al no ser necesaria la implementación del sistema de turnos por el tipo de servicio que se presta, la atención y orientación al ciudadano se viene realizando en la oficina de recepción de la entidad.

### **PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – USUARIO.**

La entidad ha establecido el protocolo de Atención al ciudadano, el cual incluye la forma en que se debe contestar el teléfono al ciudadano por parte de las personas que tienen esta responsabilidad de orientar y atender al ciudadano o usuario. La atención al usuario es importante para la entidad, es por esto que la persona seleccionada para prestar este servicio debe tener la cultura y la competencia a fin de no alterar la imagen corporativa.

El protocolo de atención al ciudadano o usuario, contiene los siguientes requerimientos para una adecuada atención:

- Saludo, presentación y despedida
- Armonía de la imagen (lenguaje corporal, vestuario y uso del uniforme institucional)
- Comunicación no verbal: postura física, forma de caminar, sentarse y levantarse, actitudes, gestos, entre otros.
- Etiqueta cotidiana en la oficina
- Trato hacia los clientes
- Importancia al hablar
- Importancia al escuchar
- Uso profesional del teléfono
- Puntualidad
- Integridad y ética Laboral
- Cortesía y positivismo

*¡COMODIDAD Y SEGURIDAD NUESTRO PRINCIPAL OBJETIVO!*

Carrera 17 No. 11-67 Piso 2 - Sogamoso PBX 7703300

[www.terminalsogamoso.com](http://www.terminalsogamoso.com) [terminalsogamoso@terminalsogamoso.com](mailto:terminalsogamoso@terminalsogamoso.com)