

---

**Resolución Número 250**  
(Junio 6 de 2017)

**“Por la cual se modifica la Resolución 078 del 31 de julio de 2000, con el fin de actualizar el Manual de Procedimientos de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A.”**

**EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA  
DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE  
TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO  
“TRANSMILENIO S.A.”,**

en ejercicio de sus facultades delegadas  
mediante la Resolución 271 de junio de 2013, y

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con lo señalado en el artículo segundo del Acuerdo 4 de 1999, corresponde a TRANSMILENIO S.A., la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

Que cumpliendo con lo ordenado en el párrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., según Resolución 078 de 2000.

Que mediante el Acuerdo 02 de 2016 se modifica la Estructura Organizacional y las funciones de las dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – “TRANSMILENIO S.A.”

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera necesario actualizar el Manual de Procedimientos de la Entidad, con el objeto de ajustarlo a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema TransMilenio y fijar las directrices y lineamientos al personal de la Entidad y a los actores que intervienen en la operación.

Que en mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Modificar la Resolución 078 de 2000 en lo que corresponde a la modificación del siguiente documento:

| Código   | Versión | Nombre                                                   |
|----------|---------|----------------------------------------------------------|
| M-SC-002 | 2       | Manual de atención al usuario en vía y cultura ciudadana |

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Derogar la Resolución 566 del 25 de septiembre de 2015, mediante la cual se había actualizado la versión 1 del documento M-SC-002.

**ARTÍCULO TERCERO:** La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**Dada en Bogotá, a los seis (6) días del mes junio de dos mil diecisiete (2017).**

**CARLOS ARTURO FERRO ROJAS**  
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

**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                                                                                                                | Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario |
| 1       | Septiembre de 2015 | Ajuste General del procedimiento en lo referido a actividades desarrolladas y formatos soporte<br><u>Ajuste de la denominación del manual</u> | Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario |
| 2       | Mayo de 2017       | Se ajusta el documento, eliminando los puntos de atención al usuario – PAU y se modifican los formatos                                        | Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario |

## 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 información y divulgación de su funcionamiento y el monitoreo de la información que se transmite a los usuarios en la vía en sus componentes troncal y zonal y en temas de cultura ciudadana.

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

## 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 la (el) Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario.

La revisión y/o actualización de este documento deberá realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento.

## 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
- 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.
- 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 el componente troncal y zonal 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 coadyuvan 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.
- Feria Pilo: espacio lúdico pedagógico de divulgación y pedagogía en temas del Sistema Integrado de Transporte Público en el componente zonal y troncal que se desarrolla en las localidades de la ciudad.
- Material POP: material (Point of purchase) de publicidad utilizado en los puntos de atención.
- Monitor: funcionario encargado de coordinar y monitorear un grupo de orientadores asignados.
- Orientador: funcionario encargado de guiar a los usuarios en el Sistema con el fin de optimizar el servicio de transporte.
- PAU: 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.
- 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.
- Divulgación: proceso mediante el cual el grupo de Atención al Usuario en Vía extiende o pone al alcance de los usuarios un conjunto de información, repertorio de normas y/o valores.
- 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 Comunicaciones en la cual tiene participación el área de atención en vía, con el fin de realizar la planeación técnica y logística del mismo.

## 6. CONDICIONES GENERALES (POLÍTICAS DE OPERACIÓN)

Las actividades de “Atención en Vía y Cultura Ciudadana” incluyen las acciones de interacción y comuni-

cación directa con el usuario en el territorio en el cual se presta el servicio de transporte, incluyendo portales, estaciones, buses del subsistema troncal y paraderos, buses del subsistema zonal. De igual manera, en las diferentes comunidades donde haya o se tenga prevista la prestación del servicio del Sistema Integrado de Transporte Público.

Para adelantar estas actividades, se tiene el siguiente grupo de trabajo:

- El Profesional Especializado Grado 5 de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al usuario, que adelanta la coordinación y planeación de las actividades requeridas por la Entidad, encaminadas al usuario y a la oportunidad en la información que se le transmite al mismo en los diferentes escenarios de participación.
- Un Apoyo Operativo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana que adelanta el soporte a la coordinación operativa, a través del monitoreo e intervención en las actividades netamente operativas y la interlocución con el personal asignado a las funciones propias de ejecución en vía, su programación y la recopilación de los datos brindados por cada uno de ellos.

**Nota:** Este apoyo no es una función asignada dentro de la planta de personal aprobada para TRANSMILENIO S.A. Su vinculación se efectúa a través de contrato de prestación de servicios y está sujeta a la disponibilidad de recursos y aprobación dentro del Plan Anual de Adquisiciones.

- Un Grupo de Apoyo operativo de Atención en vía y cultura ciudadana que ejecutan las labores propias de monitoreo, supervisión y elaboración de informes de las actividades de divulgación y de cultura ciudadana programadas por la Entidad.

**Nota:** Este apoyo no es una función asignada dentro de la planta de personal aprobada para TRANSMILENIO S.A., su vinculación se efectúa a través de contrato de prestación de servicios y está sujeta a la disponibilidad de recursos y aprobación dentro del Plan Anual de Adquisiciones.

### 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: 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, pueden haber sinergias en actividades logísticas comunes con otras entidades del sector.
- 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:



**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: 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**, en el cual se hace una descripción de las zonas del Sistema Integrado de Transporte Público con la siguiente información:
  - Conceptos básicos del Sistema Integrado de Transporte Público
  - Delimitación geográfica de cada zona del Sistema Integrado de Transporte Público
    - o Mapa
    - o Operador zonal
    - o Localidades comprendidas
  - o Portales Transmilenio
  - o Mapa plataformas
  - o Estaciones intermedias
  - o Mapa plataformas
  - Servicios troncales
    - o Origen
    - o Destino
    - o Paradas
  - Servicios alimentadores
    - o Operador
    - o Nombre
    - o Denominación numérica
    - o Paraderos
    - o Horarios
  - Servicios Urbanos
    - o Operador
    - o Nombre

- o Denominación numérica
- o Paraderos
- o Horarios
- Servicios Complementarios
  - o Operador
  - o Nombre
  - o Denominación numérica
  - o Paraderos
  - o Horarios
- Servicios Especiales
  - o Operador
  - o Nombre
  - o Denominación numérica
  - o Paraderos
  - o Horarios

- Servicios Duales
  - o Operador
  - o Nombre
  - o Denominación numérica
  - o Paraderos
  - o Horarios
  - o Puntos de personalización
  - o Puntos de recarga Tu Llave

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 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: Organización Atención en Vía y Cultura Ciudadana**

Es importante resaltar que las funciones de “Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía” y “Apoyo en la Atención en Vía y Cultura Ciudadana” no se encuentran dentro de la estructura de planta de personal de TRANSMILENIO S.A., su vinculación se efectúa a través de contrato de prestación de servicios y está sujeta a la determinación de su necesidad, disponibi-

lidad de recursos y aprobación dentro del Plan Anual de Adquisiciones.

### 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.

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 cultura ciudadana generar los espacios y convocar al personal con el fin de garantizar la veracidad y oportunidad de la información que se socializa y divulga.

## 6.2.4 Ejecución

### 6.2.4.1 Divulgación del Sistema Integrado de Transporte Público en componente troncal y zonal 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 componente troncal y zonal de interés y/o afectación al usuario.

#### 6.2.4.1.1 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.
- Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado.
- 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.
- 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 algunas fotografías (si fueron hechas), datos de cantidad de usuarios aproximados divulgación durante la intervención y las novedades.

#### 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 Sistema Integrado de Transporte Público a través de diferentes campañas diseñadas por la Subgerencia de Comunicaciones y atención al usuario. 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.
- 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.
- 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.
- 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:

- Diligenciamiento del formato **R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía**, adjuntando algunas fotografías (si fueron hechas), datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades.

#### 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 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.
- Solicitud y confirmación del equipo que intervendrá en el espacio determinado.
- 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.
- 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.
- 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
- Diligenciamiento del formato **R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía**, adjuntando algunas fotografías (si fueron hechas), datos de cantidad de usuarios aproximados divulgados durante la intervención y las novedades.

#### 6.2.4.1.4 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 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.
- 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.
- 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, socialización, y capacitación 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 algunas fotografías (si fueron hechas), datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades.

#### 6.2.4.1.5 Acompañamiento a Jornadas de personalización

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.

- 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.
- 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 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.
- 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 algunas fotografías (si fueron hechas), información acerca de la cantidad aproximada de usuarios socializados durante la intervención y las novedades.

#### 6.2.4.2 Formación y acción lúdico pedagógica con el usuario SITP

A través de charlas, actividades personalizadas, volantes, material POP, voz a voz y demás canales de comunicación previstos para tal fin, los funcionarios, contratistas o delegados, capacitan a los usuarios del SITP en temas propios de la implementación y buen uso del mismo, a partir de 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 orientar e informar a los usuarios, especialmente menores de edad, a través del desarrollo de actividades lúdico- pedagógicas, encaminadas a la promoción del manual del usuario de TransMilenio y el buen uso del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá. En el marco de estas actividades se utilizan elementos didácticos como rompecabezas, escaleras, sopas de letras y también se realizan charlas en el aula móvil, 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.

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 integrantes del mismo.
- 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:

- Formación al equipo que intervendrá en el espacio delimitado con el fin de aclarar dudas e inquietu-

des y manejar la información de manera homologa entre todos los integrantes del mismo.

- 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, divulgación, y formación de los usuarios en la FERIA PILO en puntos estratégicos determinados en la visita técnica o en el ejercicio de la labor.
- Desarrollo de juegos para niños en el cual puedan aprender sobre el Sistema Integrado de Transporte Público
- Desarrollo de una formación sobre normas de comportamiento y manual del usuario en el aula móvil de la FERIA PILO
- Desarrollo de un juego tipo rompecabezas con un equipo de niños determinado, bajo la supervisión de un funcionario de TRANSMILENIO S.A. quien se encargará de formar a los asistentes en temas propios de la implementación del Sistema Integrado de Transporte Público y las ventajas que este trae a los ciudadanos.
- Entrega de publicidad y material POP del Sistema Integrado de Transporte Público luego de su participación.
- Toma de asistencia de los usuarios que se acercaron a la FERIA PILO a través del formato 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-017 Certificado de Capacitación.**
- Diligenciamiento del formato **R-SC-026 Formato de Capacitación en Institución Educativa.**

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 algunas fotografías (si fueron hechas), datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades.

- Tabulación de 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.

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.
- 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.
- 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 Socialización Equipo Atención en Vía
- 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.
- Diligenciamiento del formato R-SC-018 Informe de Actividades y/o Novedades Equipos de Atención al Usuario en Vía, adjuntando algunas fotografías (si fueron hechas), datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades.

#### 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, 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 el manual del usuario diseñado para los usuarios por parte de TRANSMILENIO S.A.

##### 6.2.4.3.1 Acompañamiento actividades Fundalectura

Es la actividad de intervención que se realiza en los lugares donde haya Bibloestaciones 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 algunas fotografías (si fueron hechas), datos de cantidad de usuarios aproximados socializados durante la intervención y las novedades.

### 6.2.5 Bodegaje

Para realizar las actividades programadas en campo se dispone de material lúdico pedagógico y material impreso que está en custodia en la bodega dispuesta por TRANSMILENIO S.A., en el Portal 20 de Julio; el cual debe ser controlado por el área de Atención en vía y cultura ciudadana de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario.

**Para lo anterior, se requiere de los siguientes elementos:**

- Remisiones de elementos y materiales
- Libro bitácora de salida de material
- Cardex en Excel
- Rotulo “productos dañados o vencidos”

### 6.2.6 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 Cultura Ciudadana se encuentran:

- Bitácora de registro: medio magnético para el registro de los diferentes eventos atendidos por el grupo de atención al usuario. (Formato R-SC-010).
- Actas de actividades (Formato R-SC-011).
- Listados de asistencia (Formato R-SC-013)
- Informe Diario de las actividades adelantadas por el equipo de trabajo.
- Informe mensual de las actividades adelantadas en las Zonas SITP
- 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 Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario.

Una forma adicional de control es a través de las reuniones bimestrales, las cuales son presididas por la (el) Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario 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.

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### 7.1 Socialización, divulgación y atención en vía al ciudadano

| ETAPA                                                                                   | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                               | RESPONSABLE                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10                                                                                      | <b>Inicio</b>                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                             |
| 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 Comunicaciones y Atención al Usuario para el componente de Atención en Vía. | Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario<br>y<br>Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana      |
| 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 Cultura Ciudadana                                                                 |
| 15<br> | Aprobar la actividad y la meta a cumplir. ¿El (la) Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario aprobó la actividad y meta?<br><b>Si: Ir a etapa 40</b><br><b>No: Ir a etapa 30</b>                                               | Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario                                                                                          |
| 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 Cultura Ciudadana                                                                 |
| 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 Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía             |
| 60                                                                                      | Realizar visita técnica al punto de intervención donde se desarrollara la actividad                                                                                                                                                     | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana |
| 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 Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana |

| ETAPA                                                                                     | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                  | RESPONSABLE                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 25<br>   | <p>¿Existe condiciones requeridas para la realización de la actividad?</p> <p><b>Si: Ir a etapa 80</b></p> <p><b>No: Ir a etapa 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</b></p> | <p>Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br/>y/o<br/>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía</p>             |
| 80                                                                                        | <p>Verificar las rutas del Sistema Integrado de Transporte Público en sus dos componentes que transiten por el sector donde se determinó la realización de la actividad</p>                                                                                                | <p>Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br/>y/o<br/>Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana</p> |
| 90                                                                                        | <p>Solicitar y confirmar al personal asistente y el alistamiento del material que se llevará al evento</p>                                                                                                                                                                 | <p>Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br/>y/o<br/>Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana</p> |
| 35<br> | <p>¿Se cuenta con el personal asistente y el material para el evento?</p> <p><b>Si: Ir a etapa 100</b></p> <p><b>No: Se elaboran volantes provisionales mientras llega el material definitivo. Ir a etapa 100</b></p>                                                      | <p>Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br/>y/o<br/>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía</p>             |
| 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>Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br/>y/o<br/>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía</p>             |
| 110                                                                                       | <p>Distribuir el recurso humano y físico según lo previsto durante la planeación del evento</p>                                                                                                                                                                            | <p>Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br/>y/o<br/>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía</p>             |

| 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 Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía |
| 130   | Diligenciar el formato R-SC-011 Acta de Actividades Atención en Vía y Cultura Ciudadana                                                                                                                       | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía |
| 140   | Ingresar información del evento en la bitácora de registro (Formato R-SC-010)                                                                                                                                 | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía |
| 150   | Archivar los documentos y Registros resultado de la actividad realizada en el territorio.                                                                                                                     | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía |
| 160   | Fin                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                 |

## 7.2 Capacitación y acción lúdico- pedagógica con el usuario SITP

| 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 Comunicaciones y Atención al Usuario para el componente de Atención en Vía | Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario<br>y<br>Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana |
| 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.                                                                                          | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana                                                            |

| ETAPA                                                                                     | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                    | RESPONSABLE                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 y/o acompañamiento de otras actividades  | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana                                                     |
| 15<br>   | Aprobar la actividad y la meta a cumplir. ¿El (la) Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario aprobó la actividad y meta?<br><b>Si: Ir a etapa 50</b><br><b>No: Ir a etapa 30</b>                                                                    | Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario                                                                              |
| 50                                                                                        | Acordar la 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 Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía |
| 60                                                                                        | Realizar visita técnica al punto de intervención donde se desarrollará la actividad                                                                                                                                                                          | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía |
| 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 Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía |
| 25<br> | ¿Existe condiciones requeridas para la realización de la actividad?<br><b>Si: Ir a etapa 80</b><br><b>No: Ir a etapa. 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</b> | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía |
| 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 Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía |
| 90                                                                                        | Confirmar el personal asistente y alistamiento de material que se llevará al evento                                                                                                                                                                          | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía |

| ETAPA                                                                                   | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                  | RESPONSABLE                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 35<br> | ¿Se cuenta con el personal asistente y el material para el evento?<br><b>Si: Ir a etapa 100</b><br><br><b>No: Se elaboran volantes provisionales mientras llega el material definitivo. Ir a etapa 100</b> | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía                                                                 |
| 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.                                                          | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía                                                                 |
| 110                                                                                     | Distribuir el recurso humano y físico según lo previsto durante la planeación del evento.                                                                                                                  | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía                                                                 |
| 120                                                                                     | Realizar monitoreo permanente del evento para que se cumpla según lo planeado.                                                                                                                             | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía                                                                 |
| 130                                                                                     | Diligenciar el formato de listado de asistencias a los usuarios interesados en las actividades lúdicas - pedagógicas en el momento en que se acerquen al PAU MOVIL instalado en cada uno de los eventos.   | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía<br>y/o<br>Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana |
| 140                                                                                     | Diligenciar el formato R-SC-011 Acta de Actividades Atención en Vía y Cultura Ciudadana.                                                                                                                   | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía<br>y/o<br>Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana |
| 150                                                                                     | Ingresar información del evento en la bitácora de registro (Formato R-SC-010).                                                                                                                             | Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía<br>y/o<br>Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana                                                                                       |
| 160                                                                                     | Archivar los documentos y Registros resultado de la actividad realizada en el territorio                                                                                                                   | Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía<br>y/o<br>Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana                                                                                       |
| 170                                                                                     | <b>Fin</b>                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                 |

### 7.3 Eventos Culturales

| ETAPA | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                              | RESPONSABLE                                                                                                                            |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10    | <b>Inicio</b>                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                        |
| 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 Comunicaciones y Atención al Usuario para el componente de Atención en Vía | Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario<br>y<br>Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana |

| ETAPA                                                                                     | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                        | RESPONSABLE                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.                                                                                                    | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana                                                                                                                     |
| 40                                                                                        | Delimitar el espacio de influencia en el cual se realizará la intervención, vienes cultural y/o acompañamiento de otro tipo de actividades.                                                                                                      | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana                                                                                                                     |
| 15<br>   | Aprobar la actividad y la meta a cumplir. ¿El (la) Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario aprobó la actividad y meta?<br><b>Si: Ir a etapa 50</b><br><b>No: Ir a etapa 30</b>                                                        | Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario                                                                                                                                              |
| 50                                                                                        | Acordar la 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 Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía                                                                 |
| 60                                                                                        | Realizar visita técnica al punto de intervención donde se desarrollara la actividad                                                                                                                                                              | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía<br>y/o<br>Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana |
| 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 de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía<br>y/o<br>Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana |
| 25<br> | ¿Existe condiciones requeridas para la realización de la actividad?<br><b>Si: Ir a etapa 80</b><br><b>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</b> | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía                                                                 |
| 80                                                                                        | Verificar las rutas Sistema Integrado de Transporte Público y de los servicios troncales que transiten por el sector y/o estaciones donde se determinó la realización de la actividad                                                            | Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana                                                                                                                                           |

| ETAPA                                                                                   | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                      | RESPONSABLE                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 90                                                                                      | Solicitar y confirmar el personal asistente y alistamiento de material que se llevará al evento                                                                                                                | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía                                                                 |
| 35<br> | ¿Se cuenta con el personal asistente y el material para el evento?<br><br><b>Si: Ir a etapa 100</b><br><br><b>No: Se elaboran volantes provisionales mientras llega el material definitivo. Ir a etapa 100</b> | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía                                                                 |
| 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.                                                              | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía                                                                 |
| 110                                                                                     | Distribuir el recurso humano y físico según lo previsto durante la planeación del evento.                                                                                                                      | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía                                                                 |
| 120                                                                                     | Realizar monitoreo permanente del evento para que se cumpla según lo planeado.                                                                                                                                 | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía                                                                 |
| 130                                                                                     | Diligenciar el formato de listado de asistencias a los usuarios interesados en las actividades lúdicas - pedagógicas en el momento en que se acerquen al PAU MOVIL instalado en cada uno de los eventos.       | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía<br>y/o<br>Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana |
| 140                                                                                     | Diligenciar el formato R-SC-011 Acta de Actividades Atención en Vía y Cultura Ciudadana.                                                                                                                       | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía<br>y/o<br>Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana |
| 150                                                                                     | Ingresar la información del evento en la bitácora de registro (Formato R-SC-010).                                                                                                                              | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía<br>y/o<br>Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana |
| 160                                                                                     | Archivar los documentos y Registros resultado de la actividad realizada en el territorio                                                                                                                       | Profesional Especializado de Atención al Usuario en Vía y Cultura Ciudadana<br>y/o<br>Apoyo en la Coordinación Operativa en Vía<br>y/o<br>Grupo de Apoyo de Atención en Vía y Cultura Ciudadana |
| 170                                                                                     | Fin                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                 |

## 8. TABLA DE FORMATOS

| <b>CÓDIGO</b> | <b>NOMBRE</b>                                                             | <b>UBICACIÓN</b> | <b>RESPONSABLE</b>                                                    |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| R-SC-010      | Bitácora de registro ( medio magnético)                                   | 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-013      | Formato de Atención en Vía PAU Móvil Equipo Atención en Vía               | 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<br>Equipo atención al usuario en vía | Intranet         | Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana |
| R-SC-026      | Formato de Capacitación en Institución Educativa.                         | Intranet         | Profesional Especializado grado 5 Atención en vía y Cultura Ciudadana |