IDRD BOGOTÁ
CICLOVÍA

MANUAL OPERATIVO DE ATENCIÓN AL USUARIO

PERFIL Y LABORES DEL GUARDIÁN DE ATENCIÓN AL USUARIO



Para pertenecer a este fabuloso equipo, el guardián aspirante debe:

- Haber pasado por lo menos una (1) rotación en ruta
- Tener excelentes relaciones interpersonales
- Ser una persona propositiva y líder
- Ser creativo e innovador
- Tener clara la información de espacios culturales e iconos turísticos ubicados a los alrededores de la Ciclovía
- Portar mapas turísticos, de las localidades, de los parques, de la programación cultural actualizada de Bogotá
- Fortalecer las relaciones interpersonales del equipo
- Identificar las rutas que conectan cada corredor para poder orientar a los usuarios
- Manejar un directorio de centros hospitalarios y de atención de emergencias tanto para los usuarios como para sus mascotas.
- Fortalecer los hábitos de los usuarios frente a Cultura Ciudadana gracias a las campañas y actividades que se propongan y se realicen sobre el Corredor asignado
- Remitir registro de la jornada para promover y mostrar la labor que se realiza día tras día en Ciclovía
- Llevar un registro de usuarios participantes en las actividades, al igual tomar los datos de las personas interesadas en recibir la programación de los proyectos y eventos a realizar en Ciclovía
- Hacer correcto uso del radio, siendo directo, claro y asertivo con lo que desea transmitir
- Presentar una prueba de conocimientos generales

Todos pueden ser parte de la Gerencia de Atención al Usuario si siente vocación por los usuarios y la razón de ser del programa Ciclovía

ACTIVIDADES GENERALES



1. Se llevará cronograma de campañas para realizarse durante el año, la idea es modificar la de acuerdo a la necesidad y de acuerdo a las ideas y propuestas que surjan de la Gerencia y del Programa Ciclovía.
2. La invitación es poder enviar el comunicado (información previa) a las unidades de ATN el día miércoles en la tarde.
3. El domingo se recibe el 523 de las unidades por el grupal de WhatsApp.
4. El domingo en la mañana se está pendiente de los camiones que transportan los módulos de ATN. La idea es que tanto operaciones como la central tengan las mismas horas registradas en el formato seguimiento de material de ruta.
5. Las unidades de ATN deben realizar conteo de mascotas y reportarlas a la central.
6. Las unidades de ATN realizan 1 recorrido por todo el corredor verificando las campañas realizadas en la jornada.
7. Las unidades de ATN realizan un compilado del registro fotográfico obtenido durante la jornada de las campañas realizadas en cada corredor, éste debe ser remitido el mismo día por la última unidad que diligencia la información.
8. El domingo en la tarde se está pendiente de la recolección de los módulos de ATN.
9. Se reporta a la central de comunicaciones y a operaciones las horas de llegada de los camiones al primero punto de distribución en la mañana, horas de finalización de recolección en el último punto de cada zona en la tarde, cantidad de operarios y novedades; estos reportes son realizados por los guardianes.
10. El plazo para recepción de informes digitales de veleros es 7 pm del mismo domingo a menos que se decida otra cosa.
11. El compilado general se espera hasta las 8 pm.
12. Se realiza 1 solo compilado de los 3 seguimientos virtuales de veleros de ATN para enviarlo a alfa 4 como respuesta al correo que él remite.
13. De acuerdo a los elementos didácticos que salen a ruta para apoyar la labor del Guardián, se debe llevar un control de llegada y estado de los mismos. Se debe hacer un uso correcto de estos al igual que velar por su estado físico y garantiza que quedan limpios para aprovechar su vida útil.

.

Elaborado por: Gerencia de Atención al Usuario, 2da rotación – JUNIO DE 2017