
	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	



## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO .....	6
2. ALCANCE .....	6
3. RESPONSABLE .....	6
4. DOCUMENTOS REFERENCIA .....	6
5. DEFINICIONES .....	8
6. CONDICIONES GENERALES.....	10
6.1. Atributos del servicio .....	10
6.2. Criterios de calidad en la respuesta .....	11
6.3 Radicación de documentos .....	11
6.4. “En TransMilenio escuchamos tu queja y le damos solución” .....	12
6.5. Clasificación de PQRS .....	12
6.6. Normas para el registro y trámite de requerimientos a través de los canales establecidos .....	14
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	27
7.1. Procedimiento para atender las solicitudes escritas recibidas a través del canal presencial .....	27
7.2. Procedimiento para atender los requerimientos que se reciban a través del canal telefónico línea Distrital 195. ....	30
7.3. Procedimiento para atender los requerimientos que se reciban a través del canal telefónico-línea Concesionario privado 4824304 .....	32
7.6. Procedimiento para atender requerimientos presentados de forma presencial en la sede principal de TRANSMILENIO S.A. ....	33
8. TABLA DE FORMATOS.....	34
9. ANEXOS .....	34
9.1. Procedimiento para la atención de denuncias por presunta vulneración de derechos humanos. ....	34



### MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Descripción	Solicitó
0	2013-12-10	Primera versión oficial del documento	N.A.



<b>ELABORÓ:</b>  <b>Cristina Sandoval Forero</b> <b>PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 06 DE</b> <b>SERVICIO AL USUARIO Y CONTACTO SIRCI</b>	<b>APROBÓ:</b>  <b>Yolima Pérez Ariza</b> <b>SUBGERENTE DE ATENCIÓN AL USUARIO Y</b> <b>COMUNICACIONES</b>	<b>Página 1 de 34</b>
---	--	-----------------------

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	



Versión	Fecha	Descripción	Solicitó
1	2016-11-24	<p>Capítulo 3. RESPONSABLE se incluye el siguiente párrafo “La revisión y/o actualización de este procedimiento debe realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento”.</p> <p>Capítulo 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA, se realiza la revisión y actualización de la normatividad y los documentos aplicables al procedimiento.</p> <p>Capítulo 5. DEFINICIONES. Se eliminan algunas definiciones y se incluyen los siguientes términos:</p> <p>Derecho de Petición en Interés General  Derecho de Petición en Interés Particular  Solicitud de Información  Denuncias por posibles Actos de Corrupción  Respuestas tipo</p> <p>Capítulos 6 y 7 se revisaron y ajustaron de forma general las CONDICIONES GENERALES y los PROCEDIMIENTOS del documento</p>	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI
2	2018-06-27	<p>Se modificó la línea de atención 01800-115510 por la 4823304 del concesionario privado, para atender los requerimientos.</p> <p>Capítulo 1. OBJETO. Se ajusta este ítem quedando de la siguiente manera, este procedimiento tiene como fin reglamentar el proceso que debe surtir la atención de un derecho de petición, una queja, un reclamo, una solicitud de información y/o una sugerencia presentados en TRANSMILENIO S.A. con relación al servicio prestado.</p> <p>Capítulo 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA. Se revisa y actualiza la normatividad aplicable.</p> <p>Capítulo 5. DEFINICIONES se incluyen los siguientes términos: Habeas data, Derecho de Consulta Habeas Data, Reclamo Habeas Data, Titular, Dato personal, Base de datos y Tratamiento.</p> <p>Capítulo 6.1 Atributos del servicio, se eliminan los dos últimos párrafos de este numeral relacionados con la distribución en tiempo de cada una de las etapas de recibo y asignación para respuesta.</p> <p>Capítulo 6.3 Radicación de documentos, se renumera este ítem y se incluye un párrafo donde se aclara como se publica una respuesta a un ciudadano anónimo.</p> <p>Capítulo 6.4 se revisaron y ajustaron las normas para el registro de requerimientos de a través de los vales establecidos.</p>	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	



Versión	Fecha	Descripción	Solicitó
		<p>Capítulo 6.4.4 Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad. En la Tabla 1. Se agrega una fila con el tipo de requerimiento.</p> <p>Así mismo en las notas aclaratorias se especifica:</p> <p>La responsabilidad de los funcionarios de verificar el tipo de petición</p> <p>El trámite a las reclamaciones administrativas laborales.</p> <p>La asignación de peticiones allegadas por los canales virtuales, relacionadas con Denuncias por Actos de Corrupción.</p> <p>Requisitos para solicitudes interpuestas por estudiantes de instituciones educativas.</p> <p>Términos de respuesta para Reclamos y Consultas de Habeas Data.</p> <p>Capítulo 7. Se revisan y ajustan todos los procedimientos y se incluye el Procedimiento para atender requerimientos presentados de forma presencial en la sede principal de TRANSMILENIO S.A.</p> <p>Capítulo 8. Se incluye un nuevo formato denominado "tramite de PQRS"</p> <p>Se modifica el logo de la Transmilenio por la versión oficial establecida por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.</p>	
3	2019-06-01	<p>Se modificó la línea de atención 4823304 por la 4824304 del concesionario de recaudo para atender las PQRS del Sistema.</p> <p>Capítulo 7.1 Procedimiento para atender las solicitudes escritas recibidas a través del canal presencial, se actualizo y modifiko el flujo de actividades debido a la nueva plataforma de Gestión Documental.</p> <p>Se incluyó el proceso para el trámite de las solicitudes depositadas en el buzón de sugerencias de la Entidad</p> <p>En las notas aclaratorias se especificó: los términos de respuesta para los reclamos y consultas de Habeas Data y algunas consideraciones.</p> <p>Proceso para atender las reclamaciones laborales de contratistas vinculados a las empresas concesionarias.</p> <p>Capítulo 6.4 Normas para el registro y trámite de requerimientos a través de los canales establecidos,</p>	

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

Versión	Fecha	Descripción	Solicitó
		<p>se incluyó una aclaración relacionada con las PQRS allegadas por las redes sociales de la Entidad.</p> <p>Capítulo 8. Se eliminó el formato R-SC-031 “tramite de PQRS”</p>	
4	2020-11-24	<p>Capítulo 6.4.1. Canal Presencial, se ajustó las notas aclaratorias del canal presencial de la Entidad ajustando los tiempos y las áreas encargadas de consolidar y tramitar las respuestas.</p> <p>Capítulo 6.4.4. Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad, se actualizó la tabla con los tiempos de respuesta internos para requerimientos, de acuerdo con los lineamientos dados por la Subgerencia General.</p> <p>Se ajustaron las especificaciones para las reclamaciones laborales de los contratistas y empleados de los diferentes concesionarios del Sistema.</p> <p>Capítulo 6.4.1. Canal Virtual, se añadió el correo establecido para radicación a través de correspondencia.</p> <p>Se incluyó un capitulo 6.4.3.1., especial para la gestión de los requerimientos interpuestos a través de las Redes Sociales de la Entidad</p> <p>Se incluyó el anexo 1 para las peticiones relacionados con presunta vulneración de los Derechos Humanos.</p> <p>Se actualizo el proyecto “Plan Padrino” en notas aclaratorias.</p> <p>Capítulo 7. Descripción de Actividades, se ajustaron las condiciones de los procedimientos para atender los requerimientos a través de los diferentes canales de atención.</p>	
5	Julio de 2021	<p>Se actualizó la normatividad vigente el capítulo 4. Documentos de referencia.</p> <p>Se incluyó el capítulo 6.4. con los lineamientos y condiciones para el cargue de las notas positivas en el micrositio de la página web “En TransMilenio escuchamos tu queja y le damos solución”.</p> <p>Se incluyó el capítulo 6.5. Clasificación de PQRS, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, así como la Información mínima requerida</p>	

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

Versión	Fecha	Descripción	Solicitó
		<p>para dar respuesta a una petición, queja, reclamo o sugerencia – PQRS. (6.5.1.)</p> <p>6.6.1. Canal Presencial. Se actualizó las notas aclaratorias.</p> <p>6.6.2.1. En caso de que el registro se realice a través de la línea telefónica Distrital. Se actualizó las notas aclaratorias.</p> <p>6.6.2.2. En caso de que el registro se realice a través de la línea administrada por el concesionario de recaudo. Se actualizó las notas aclaratorias generales.</p> <p>7. Descripción de actividades Se actualizaron las actividades del capítulo.</p> <p>Se actualizó el anexo 1 para las peticiones relacionados con presunta vulneración de los Derechos Humanos.</p>	

	<b>TITULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

## 1. OBJETO

Reglamentar el trámite que debe surtir la atención de un derecho de petición, una queja, un reclamo, una solicitud de información y/o una sugerencia presentados en TRANSMILENIO S.A. con relación al servicio prestado.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento cubre las actividades necesarias para atender los requerimientos registrados a través de los canales oficiales de atención dispuestos por TRANSMILENIO S.A. (presencial, telefónico y virtual) de acuerdo con los lineamientos establecidos a nivel Distrital.

El procedimiento inicia con la recepción del requerimiento por parte del usuario y finaliza con la respuesta al peticionario.

El procedimiento es para conocimiento y aplicación de todos los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A., los concesionarios vinculados a la operación de Sistema y/o cualquier otro servicio masivo en que TRANSMILENIO S.A. sea el ente gestor.

## 3. RESPONSABLE



El Profesional Especializado Grado 06 de Servicio al Usuario y contacto SIRCI es el responsable por la elaboración y mantenimiento de este procedimiento.

La Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones dará estricto cumplimiento.



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

## 4. DOCUMENTOS REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia de 1991 art. 15, 74 y 23.
- Ley 962 de 2005: por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

	<b>TITULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

- Ley Estatutaria 1266 de 2008: por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1346 de 2009: por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013: por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
- Ley 1437 de 2011: por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 de 2015: por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Acuerdo 51 de 2001: por el cual se dictan normas para la atención a las personas con discapacidad, la mujer en estado de embarazo y los adultos mayores en las Entidades Distritales y Empresas Prestadoras de Servicios Públicos
- Acuerdo Distrital 257 de 2006: por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, distrito capital, y se expiden otras disposiciones
- Decreto 1377 de 2013: por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- Ley 1581 de 2012: por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 197 de 2014: por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C
- Decreto 847 de 2019: por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
- Directiva 015 de 2015: directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

- Directiva 001 de 2021: por medio de la cual se establecen directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción.
- Circular 131 de 2013: lineamientos para la publicación y actualización de información sobre los trámites, servicios, campañas, eventos y puntos de atención en la Guía de Trámites, Servicios y el Mapa Callejero.
- Directiva 004 de 2021 por medio de la cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., emitió el "Lineamiento para la Atención y Gestión de Peticiones Ciudadanas recibidas a través de Redes Soda/es"
- Decreto 491 de 2020: Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica

## 5. DEFINICIONES

**Aplicativo SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:** es una herramienta virtual por la cual el usuario podrá interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.



**Base de datos:** cualquier conjunto organizado de datos personales sujetos a un tratamiento, que tienen una finalidad.

**Consulta:** acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

**Dato personal:** son toda la información relativa de una persona tanto de la vida privada como de la pública.

**Denuncias por posibles Actos de Corrupción:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.



	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

**Derecho de Petición:** solicitud mediante la cual se consulta a las autoridades, por razones de interés general, particular o de información y en relación con las materias a su cargo.

**Derecho de Consulta Habeas Data:** mecanismo por el cual una persona solicita información sobre los datos personales que son objeto de tratamiento por parte de una empresa o una persona natural y la forma como estos son utilizados.

**PQRS:** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o solicitudes de información.

**Habeas data:** derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos o base de datos ya sea en instituciones públicas o privadas.

**Herramienta de control:** plataforma de registro y atención a PQRS.

**Peticionario:** quien solicita oficialmente algo.

**Queja:** acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.



**Reclamo:** noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

**Reclamo Habeas data:** mecanismo por el cual las personas solicitan realizar correcciones, modificaciones, actualizaciones o supresiones de los datos personales que son objeto de tratamiento por las empresas o personas naturales que realizan tratamiento de datos personales.

**Respuestas tipo:** respuestas plantilla que se utilizan para requerimientos repetitivos.

**Sugerencia:** es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. (Proposición, insinuación, indicación o explicación para adecuar o mejorar un proceso cuyo objeto es la prestación de un servicio.

**Buzón de sugerencias:** medio a través del cual los ciudadanos que se acerquen a las oficinas principales de la Entidad pueden depositar en un formato establecido las recomendaciones para el mejoramiento del Sistema.

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

**Solicitud de Información:** facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

**Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

**Titular:** persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.



**Redes sociales:** es una organización social integrada por personas, organizaciones o Entidades que se encuentran conectadas virtualmente entre sí. Tienen en común una o varias características que los mantiene cohesionados como en el caso de las relaciones personales, familia y en general cualquier tipo de interés común frente a un mismo tema.

## 6. CONDICIONES GENERALES

### 6.1. Atributos del servicio

Para mejorar la percepción que los ciudadanos tienen sobre la Entidad, y de la forma en que interactúan con ella, es necesario que se cumpla con los atributos establecidos a nivel Distrital, inmersos en Manual del Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá y de TRANSMILENIO S.A.:

- **Confiabilidad:** Lograr que los ciudadanos creen en la objetividad y exactitud de la información que se les suministra y en la calidad de los servicios que reciben. Se debe responder con transparencia y equidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se reciben. La confiabilidad depende de los procedimientos, no solo de actitud.
- **Oportunidad:** Prestar el servicio, en el tiempo requerido por Ley, de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para cada uno de los trámites y servicios.
- **Amabilidad:** Ser respetuosos y gentiles al momento de atender a los ciudadanos dándoles la importancia que se merecen.
- **Empatía:** Ponerse en el lugar del ciudadano, para que se sientan comprendidos y escuchados, logrando que la relación entre servidor público vs ciudadano sea más estrecha, conservando la comunicación que permita conocer qué, cuándo y cómo el cliente desea recibir el servicio.

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

- **Rapidez:** Presentar el servicio sin demoras innecesarias.
- **Equitatividad:** Prestar el servicio en igualdad de condiciones a todos los ciudadanos.



## 6.2. Criterios de calidad en la respuesta

Adicional a los atributos del servicio mencionados en el numeral 6.1 de este documento, los encargados de responder las PQRS al interior de la entidad y los concesionarios del sistema, deben garantizar que estas cumplan con los criterios de calidad establecidos a nivel Distrital:

- **Claridad:** Respuestas concretas con el objetivo de lograr que el usuario entienda lo que pretende transmitir la Entidad. Para esto es importante un lenguaje adecuado, evitando tecnicismos utilizados al interior de la entidad y/o en los concesionarios del sistema.
- **Coherencia:** La respuesta brindada al ciudadano debe ser acorde a la solicitud realizada por el mismo.
- **Calidez:** La respuesta emitida por la Entidad, debe ser amable y respetuosa.
- **Oportunidad:** La respuesta debe darse bajo los criterios establecidos por ley, para el caso de TRANSMILENIO S.A., se fijan términos previos para entrega de respuestas por parte de las áreas con el objetivo de que el peticionario reciba el documento final el día en que se cumple el plazo establecido por la normatividad.

## 6.3 Radicación de documentos

- Todo requerimiento allegado de manera física a la Entidad debe ser radicado y fechado por el área de Correspondencia.
- Las plataformas utilizadas para el registro de peticiones deben generar un número de radicado mediante el cual el ciudadano puede hacer seguimiento y validar el estado de su petición.
- En caso de que una PQRS llegue a la Entidad mediante correo electrónico dirigido a cualquier funcionario o a través de la Defensoría del Usuario Ciudadano, el receptor de la petición debe orientar al ciudadano sobre los canales de comunicación oficiales de TRANSMILENIO S.A. a su vez, debe remitir el correo al Profesional Especializado de Servicio al Usuario quien realizará el trámite correspondiente.

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

- Cuando el peticionario no registre información de contacto, o se presente como un anónimo, la respuesta será publicada en las carteleras destinadas para tal fin por el periodo establecido por ley. Así mismo, si solicita el envío de la petición por correo electrónico el funcionario encargado informará y remitirá la respuesta escaneada al componente de Servicio al usuario con el fin de que se dé respuesta al correo electrónico suministrado por el peticionario, por considerarse válida la dirección electrónica para envío de correspondencia.
- Si se trata de un requerimiento radicado a través de las líneas de atención al usuario interpuesto por un ciudadano anónimo y registrado a través de la plataforma, la respuesta será publicada del mismo medio a través de la cual fue allegada la petición.



#### 6.4. “En TransMilenio escuchamos tu queja y le damos solución”.

Desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., se realizan y divulgan las acciones que permiten sensibilizar a los actores del sistema con el fin de optimizar el servicio prestado, mediante el cual los concesionarios fortalecen las actividades, considerando las peticiones más recurrentes en el periodo. Esta información se sube a la página Oficial de la Entidad de manera bimestral, en el espacio “En TransMilenio escuchamos tu queja y le damos solución”.

#### 6.5. Clasificación de PQRS



El derecho de petición puede ser ejercido para los fines señalados por ley, a través de modalidades tales como:

- **Derecho de petición en interés general:** Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- **Derecho de petición en interés particular:** Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.
- **Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

- **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.
- **Consulta:** Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento
- **Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- **Reclamo:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- **Felicitación:** Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.
- **Denuncia por posibles actos de corrupción:** Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.

**Nota aclaratoria:** De acuerdo con el artículo 15 de la ley 1755 de 2015, las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código. Las peticiones verbales podrán presentar de forma presencial o por vía telefónica.

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

### **6.5.1 Información mínima requerida para dar respuesta a una petición, queja, reclamo o sugerencia – PQRS**

Para presentar una petición, queja, reclamo y/o sugerencia, esta debe contener por siguientes requisitos mínimos:

- Nombre completo y documento de identidad del usuario o la persona que lo represente.
- Dirección para recibir notificaciones.
- Solicitud que se hace con la relación de los hechos, indicando circunstancias de tiempo, lugar y modo.
- La documentación, si fuere del caso que el usuario considere relevante aportar para apoyar su petición.
- Lugar, fecha y firma del solicitante o autorizado.

Tratándose de queja en caso de accidente, o temas relacionados con el servicio prestado por los buses del SITP, se requiere adicionalmente:

- Placa y/o número del bus
- Número del servicio
- Lugar, fecha y hora de los hechos

En caso de queja contra algún funcionario, igualmente:



- Nombre, identificación, color del uniforme y/o número de chaleco.
- Lugar, fecha y hora de los hechos.
- Contar con los códigos que se encuentran ubicados en los uniformes.

### **6.6. Normas para el registro y trámite de requerimientos a través de los canales establecidos**

TRANSMILENIO S.A., cuenta con diferentes canales de atención al ciudadano, que fueron establecidos en cumplimiento a los lineamientos impartidos a través de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.

#### **6.6.1 Canal presencial**

El usuario puede registrar en:



	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

- ✓ Puntos de Atención al Usuario - Personalización establecidos para tal fin por TRANSMILENIO S.A., ubicados en algunas estaciones, portales del sistema, centros comerciales, CADES, SúperCADES.
- ✓ En la sede administrativa de la Entidad, ubicada en la Avenida el Dorado # 69 – 76, Torre 1- Oficina de Atención al Ciudadano.

\*La ubicación de estos puntos puede variar de acuerdo con lineamientos establecidos por la Entidad.

#### **Notas aclaratorias:**

- ✓ Cuando el personal del equipo de Servicio al Usuario de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones haya asignado de manera errada el requerimiento a alguna dependencia, el área a la que se le ha remitido equivocadamente debe devolverla a ésta, en un término no superior a dos (2) días hábiles mediante la plataforma o medio por la cual fue notificada y enviando un email a los encargados de reasignar el documento.
- ✓ El proyecto de respuesta para consolidación cuando una petición sea remitida de manera física o plataformas deberá ser enviada a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones (componente de Servicio al Usuario) una vez sea aprobada por el Jefe, Director, Subgerente y/o quien asuma la responsabilidad de la misma. Esto con el fin de evitar reprocesos.
- ✓ En los insumos de las respuestas enviadas por las dependencias de la Entidad, se debe relacionar las personas que proyectaron y aprobaron la misma, con el fin de dejar trazabilidad de cada uno de los requerimientos atendidos a través de los canales de atención de TRANSMILENIO S.A.
- ✓ Cuando la petición allegada por medio físico implica una respuesta de dos o más áreas, la consolidación estará a cargo de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones y la firma del documento final estará a cargo los jefes de las áreas que intervengan en la proyección de la respuesta, cuando el Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones estuviese haciendo las veces de Defensor del Ciudadano.
- ✓ Cuando la petición allegada por medio físico implica una respuesta de dos áreas, la consolidación estará a cargo de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones y la firma del documento final la realizarán las dos áreas.
- ✓ Para el caso de las peticiones asignadas a una sola dependencia, será responsabilidad de esta emitir la respuesta final y radicarla.



	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

- ✓ Por su parte, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, a través del componente de Servicio al Usuario será el encargado de realizar el seguimiento y control de los tiempos de respuesta para velar por el cumplimiento de los términos establecidos por ley.
- ✓ En caso de que alguna dependencia exceda la fecha de entrega de respuesta para los requerimientos allegados de manera física, y si faltando cuatro (4) días para el vencimiento legal aún no se cuenta con la misma ni se ha solicitado ampliación de términos, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones remitirá el documento a dicha área, quien será responsable de consolidar el documento final, recoger vistos buenos, firma del Jefe, Director o Subgerente, y realizar el proceso ante correspondencia para envío de la respuesta final al peticionario.
- ✓ El envío y recepción de respuestas para dar cumplimiento a los términos consignados en el presente procedimiento deben ser en el horario laboral dispuesto por la Entidad.
- ✓ Los traslados de peticiones a otras Entidades por no competencia deberán ser enviados por el Profesional Especializado Grado 6 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI.
- ✓ La apertura del buzón de sugerencias se realizará de forma semanal los días lunes y/o el siguiente día hábil en la tarde, para lo cual contará con la presencia de un testigo y el levantamiento de un acta, así mismo, estos formatos serán radicados en correspondencia y se realizará el trámite pertinente para dar respuesta de conformidad con el numeral 7.1 del procedimiento para solicitudes escritas en el canal presencial.

En los casos que la sugerencia haga referencia a un posible acto de corrupción este se remitirá a la Oficina de Control Disciplinario para el trámite pertinente.

- ✓ Todos los requerimientos allegados a TRANSMILENIO S.A. por Entes Judiciales relacionados con Conciliaciones Extrajudiciales y Defensa Judicial, serán tramitados y remitidos directamente por el área de correspondencia a la Subgerencia Jurídica, para su trámite correspondiente.
- ✓ Todos los requerimientos allegados a TRANSMILENIO S.A. y registrados en la plataforma de gestión documental que sean tipificados y catalogados como PQRS, deberán recibir el trámite y gestión correspondiente para emitir una respuesta oportuna y de fondo a lo solicitado.
- ✓ Para el caso de las solicitudes de videos que requieran consolidarse, será el área técnica la encargada de hacer entrega del CD a correspondencia, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones se encargará de proyectar el documento de respuesta, recoger vistos buenos, firma del Jefe, Director o Subgerente, y realizar el proceso ante correspondencia para envío de la respuesta final al peticionario. \*Asimismo, se debe subir al aplicativo los videos relacionados o consignados en el CD de respuesta.



	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

### **6.6.2 Canal telefónico**

A través de las líneas de servicio establecidas por TRANSMILENIO S.A., se canalizan las llamadas de los ciudadanos que desean obtener información sobre el sistema, así como manifestar sus inconformidades y proponer sugerencias. Estas peticiones son registradas por el asesor de la línea a través de diferentes plataformas y/o aplicativos establecidos a nivel Distrital o por el concesionario privado de recaudo.

Una vez registrada la petición a través de las herramientas mencionadas, se debe generar un número de radicado el cual debe indicarse de manera inmediata al ciudadano.

Las peticiones, tienen el siguiente trámite:



#### **6.6.2.1. En caso de que el registro se realice a través de la línea telefónica Distrital.**

Una vez el asesor del Contact Center realiza el registro en la plataforma, la petición se traslada a la Entidad competente para su respuesta, en este caso, es recibida por el componente de Servicio al Usuario de TRANSMILENIO S.A. quienes por correo electrónico direccionan las peticiones al interior de la Entidad de acuerdo con su competencia para consolidación y posteriormente el registro en la plataforma como respuesta final a la solicitud del peticionario.

Cuando involucre la respuesta de un concesionario del sistema, se enviará la solicitud directamente a la plataforma del operador quien dará cierre definitivo, una vez sea respondido por parte del concesionario.

#### **Notas aclaratorias:**

- ✓ La fecha de entrega oportuna de respuesta será indicada a los diferentes enlaces de cada dependencia, a través de correo electrónico de acuerdo con los plazos establecidos en la tabla No. 1 tiempos de respuesta internos para requerimientos.
- ✓ Es responsabilidad del funcionario encargado de Servicio al Usuario de TRANSMILENIO S.A. generar alertas a través de correo electrónico mencionando las fechas de vencimiento.

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

- ✓ En caso de que el peticionario requiera el envío de su respuesta a través de físico u otro medio, el responsable de dar respuesta, adicional a tramitarla por la plataforma, deberá generar un documento y remitirlo de acuerdo con las especificaciones del usuario.
- ✓ En Bogotá Te Escucha los concesionarios deben usar sólo el botón “Asignar” que permite devolver la petición a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones en los casos que la respuesta no sea competencia del concesionario o sea compartida. El botón “Solicitar ampliación” que permite solicitarle información necesaria al usuario para realizar la investigación y el botón “Respuesta definitiva” que permite resolver de fondo la petición.
- ✓ En caso que la dependencia considere que la información suministrada no es suficiente para realizar la investigación y proyectar una respuesta, debe informar al equipo de Atención al Usuario de manera inmediata con el fin de que se realice ampliación de información mediante la herramienta.

**6.6.2.2. En caso de que el registro se realice a través de la línea administrada por el concesionario de recaudo.**



Es asignado por el asesor del contact center, directamente al profesional de cada área y/o concesionario de acuerdo con su competencia, este debe cerciorarse, que la respuesta cumple con los criterios y atributos señalados en este procedimiento y luego, registrarla en la plataforma establecida para su envío dentro de los términos establecidos por la ley vigente.

**Notas aclaratorias:**

- ✓ En caso de que el peticionario requiera el envío de su respuesta a través de medio físico u otro medio, el responsable de esta, adicional a tramitarla por la plataforma, deberá generar un documento y remitirlo
- ✓ La fecha de entrega oportuna de respuesta se podrá visualizar en la plataforma a través del usuario registrado por la dependencia.

**Notas aclaratorias generales:**

- ✓ En caso de que la dependencia o concesionario considere que la petición se debe trasladar a otra Entidad del distrito, debe informar de manera inmediata al equipo de Atención al Usuario, con el fin de generar el traslado máximo cinco (5) días hábiles a la fecha de recepción.
- ✓ En caso que la dependencia considere que la información suministrada no es suficiente para realizar la investigación y proyectar una respuesta, debe informar al equipo de Atención al Usuario

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

de manera inmediata con el fin de que se realice ampliación de información mediante la herramienta indicando los datos puntuales requeridos.

- ✓ Las asignaciones a Concesionarios deben realizarse mediante la herramienta cumpliendo los tiempos de la tabla 1, en caso que la dependencia considere que es necesario copiar a los concesionarios, se debe informar en el menor tiempo para evitar vencimientos, ya que se realiza mediante un escalamiento que no permite cerrar la petición hasta que se tenga respuesta de todas las partes.

### **6.6.3. Canal virtual**

Las páginas web de TRANSMILENIO S.A. y del Concesionario de Recaudo, cuentan con la opción de registrar directamente por parte de los ciudadanos el requerimiento, estas se canalizan a través de las plataformas y/o aplicativos establecidos por la Entidad.



Para el trámite de los mismos, una vez la petición se registre, será recibida a través de las plataformas por parte de los funcionarios encargados de Servicio al Usuario, quienes realizarán el análisis, asignación y cierre de las mismas.

**Nota aclaratoria:** TRANSMILENIO S.A. tiene habilitado el correo [radicacion@transmilenio.gov.co](mailto:radicacion@transmilenio.gov.co), para radicar los derechos de petición que se realizaban a través de la ventanilla ubicada en la sede administrativa de la Entidad.

#### **6.6.3.1. Gestión requerimientos interpuestos a través de las Redes Sociales de la Entidad**

Las redes sociales al contemplarse como canales bidireccionales entre las entidades públicas y sus grupos de valor conllevan la obligación de recibir y tramitar derechos de petición por este medio, y si bien hay disponibilidad de estas plataformas las 24 horas, las respuestas se emiten de acuerdo con los términos legales ya establecidos.

No toda expresión emitida debe tramitarse como un derecho de petición, por lo que luego de la selección de los que, si comportan su ejercicio, estos deberán seguir el trámite establecido por cada autoridad para su resolución, identificándose con número consecutivo y registrándose en la plataforma “Bogotá te Escucha” para que se proporcione una respuesta clara, asertiva, cálida, precisa, congruente, consecuente, efectiva, oportuna y de fondo.

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

Se tramitarán las peticiones que lleguen a través de las redes sociales, siempre y cuando cuenten con los siguientes requisitos:



- ✓ La designación de la autoridad a la que se dirige.
- ✓ Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar la dirección electrónica.
- ✓ El objeto de la petición.
- ✓ Las razones en las que fundamenta su petición.
- ✓ La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

**Notas aclaratorias:**

- ✓ Peticiones irrespetuosas oscuras y reiterativas Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.
- ✓ Garantizar la protección de los datos del ciudadano (habeas data) y el cumplimiento de la ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública.
- ✓ Para gestionar las peticiones presentadas a través de las redes sociales, debe revisarse que su contenido no haya sido alterado, así como establecer quién es el solicitante y que éste aprueba lo enviado.



**6.6.4. Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad**

Teniendo en cuenta los periodos de tiempo o términos estipulados por la legislación colombiana, como son los establecidos por la Constitución Nacional, Decretos, Leyes o Códigos Procedimentales y a fin de dar cumplimiento a los principios generales de oportunidad y eficiencia en la resolución de los requerimientos al interior de la entidad, la distribución del tiempo de acuerdo con el tipo de requerimiento para cada una de las etapas adelantadas se presenta en la Tabla 1.

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

**TABLA 1. TIEMPOS DE RESPUESTA INTERNOS PARA REQUERIMIENTOS**



Tipo de requerimiento	Tiempo de Respuesta	Áreas Involucradas en la respuesta	Tiempo por Etapa
Derecho de Petición.	15 días hábiles	Una	<p>Diez (10) días hábiles siguientes a su fecha de recepción, para proyectar la respuesta. (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento correspondiente).</p> <p>Cinco (5) días hábiles para firma, radicado y entrega a correspondencia</p>
		Dos	<p>Seis (6) días hábiles siguientes a su fecha de recepción, para proyectar la respuesta. (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento correspondiente).</p> <p>Cuatro (4) días para consolidar respuestas emitidas por las áreas, organizar la respuesta definitiva y realizar correcciones necesarias.</p> <p>Tres (3) días hábiles para firma de las dependencias, radicado y entrega a correspondencia.</p>
		Tres o más	<p>Máximo seis (6) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para la proyección de cada respuesta y entrega al responsable de consolidar. (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento correspondiente).</p> <p>Cuatro (4) días para consolidar respuestas emitidas por las áreas, organizar la respuesta definitiva y realizar correcciones necesarias.</p> <p>Tres (3) días hábiles para obtener las firmas del radicado y entregar a correspondencia.</p>
Petición de documentos y de información.	10 días hábiles	Una	<p>Siete (7) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para proyectar la respuesta (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento en la Entidad)</p> <p>Tres (3) días hábiles para firma, radicado y entrega a la correspondencia.</p>
	10 días hábiles	Dos	<p>Cuatro (4) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para proyectar la respuesta (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento en la Entidad)</p> <p>Tres (3) días para consolidar las respuestas emitidas por las áreas, organizar la respuesta definitiva y realizar correcciones necesarias.</p> <p>Dos (2) días hábiles para firma de las dependencias, radicado y entrega a la correspondencia.</p>

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

Tipo de requerimiento	Tiempo de Respuesta	Áreas Involucradas en la respuesta	Tiempo por Etapa
	10 días hábiles	Tres o más	<p>Máximo cuatro (4) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para la proyección de cada respuesta y entrega al área responsable de consolidar (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento en la Entidad)</p> <p>Tres (3) días para consolidar respuestas emitidas por las áreas, organizar la respuesta definitiva y realizar correcciones necesarias.</p> <p>Dos (2) días hábiles para obtener las firmas del radicado y entregar a correspondencia.</p>

#### **Notas aclaratorias generales:**

- ✓ Todo funcionario al que se le asigne un derecho de petición debe verificar el tipo de petición a la que corresponde, conforme el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en el sentido de comprobar su contenido, identificando si se trata de una petición de copias de documentos y/o de información independientemente al asunto o referencia invocada por el peticionario, a fin de garantizar su oportuna respuesta dentro de los 10 días hábiles a su recepción siendo el término establecido por la citada Ley.
- ✓ Si la petición enviada al funcionario encargado de Servicio al Usuario de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones por parte de otras dependencias no cumple con los criterios y atributos mencionados en este documento, será devuelta, con las observaciones correspondientes para un nuevo análisis, estructuración y envío de proyecto de respuesta ajustada de manera inmediata.
- ✓ Los requerimientos referentes a reclamaciones administrativas, prestaciones y de indemnizaciones laborales interpuestas por los trabajadores de planta de TRANSMILENIO S.A., serán resueltos por la Dirección Corporativa dentro del mes contado desde su presentación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 del Código Procesal del Trabajo y Seguridad Social.
- ✓ La prestación del servicio de transporte y el uso de los recursos asociados a la operación (buses, conductores, baños, seguridad y salud en el trabajo etc.) son responsabilidad de los concesionarios de operación, en concordancia con las directrices emitidas por TRANSMILENIO S.A. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de las normas legales que debe observar el concesionario. Por ello, la empresa operadora debe realizar las gestiones necesarias para cumplir tanto las disposiciones operativas del Sistema, así como las normas legales al interior de su empresa.

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

En los eventos en que se reciban por lo diferentes canales de atención, requerimientos relacionados con incumplimientos contractuales, reclamaciones laborales y/o del lugar de trabajo interpuestas por empleados o contratistas de los diferentes concesionarios de operación y/o recaudo, serán atendidas y trasladadas por competencia a la empresa que corresponda, así mismo, se enviara una copia al Ministerio de trabajo quien es el ente regulador en materia laboral. De igual forma se dará respuesta desde el Ente Gestor (Subgerencia Jurídica) informando el proceso que se le dio al requerimiento.



Por lo anteriormente expuesto, en virtud de los contratos de concesión suscritos con dichos concesionarios, TRANSMILENIO S.A. no asume ni tiene ninguna responsabilidad directa frente al personal de trabajadores, empleador o contratistas que empleen o contraten los concesionarios del sistema.

Esta información y los canales serán socializados en las diferentes reuniones con las empresas operadoras.

- ✓ Todo funcionario al que se le asigne una petición mediante la herramienta de Gestión Documental estará en la obligación de leer y corroborar la competencia del tema antes de acusar recibo mediante esta herramienta, en razón a que si se acepta antes de revisarla y posterior a esto evidencia que no es de su alcance, podrá generar reprocesos que afectará el cumplimiento en los trámites internos y la respuesta al ciudadano, y en caso de evidenciar que se incumplió en los términos legales debido a esto, se informará a la Oficina de Control Disciplinario para que se tomen las medidas pertinentes.
- ✓ Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos señalados, la dependencia debe enviar una respuesta parcial al peticionario indicando el motivo de la demora y señalando el plazo en que se dará respuesta (término no mayor a 10 días hábiles), así mismo debe informar esta circunstancia al equipo de Servicio al Usuario de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante correo electrónico y antes del vencimiento del término señalado en la ley.



\* Cuando requiera ampliación de términos:

- Una (1) área: Deberá realizarla directamente la dependencia al peticionario
- Dos (2) o más áreas: Deberá realizarla la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.



	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

- ✓ Los reclamos relacionados con Habeas Data en que el Titular o sus causahabientes consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en el marco de esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:
  - El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
  - En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
  - Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
  - El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- ✓ Derecho de Consulta Habeas Data será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho termino, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en la que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- ✓ Cuando se trate de consultas o reclamos por habeas data, solo podrán realizarlos:
  - Los titulares de datos personales
  - Sus causahabientes (herederos, cónyuge, compañero o compañera permanente)
  - Los representantes legales (siempre y cuando acrediten su calidad)



	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

- Las entidades públicas o administrativas, las autoridades judiciales en cumplimiento de sus funciones.
  - Los terceros autorizados por el titular o la ley.
- ✓ Para la atención de peticiones en cuyo contenido se indique de manera explícita una **presunta vulneración de los Derechos Humanos**, se debe dirigir al anexo 1 de este documento.
- ✓ Cuando el origen de las solicitudes de información o documentación sea una proposición del Concejo de Bogotá, el responsable de consolidar las respuestas y obtener firma del Gerente o Subgerente General será el Asesor de Gerencia Grado 1. Se debe tener en cuenta que estas solicitudes deben ser resueltas en un plazo no mayor a tres (3) días, de conformidad con lo prescrito en el Artículo 51 del Acuerdo 95 de 2003, del Concejo de Bogotá, por lo tanto, el proyecto de respuesta debe ser remitido a la Gerencia y/o Subgerencia el día siguiente de recibo de la solicitud por el área correspondiente.
- ✓ Las peticiones registradas en las plataformas virtuales que estén tipificadas como **denuncias por actos de corrupción** serán gestionadas por la Oficina de Control Interno Disciplinario (o quien haga sus veces) con el fin de que se verifique el contenido del requerimiento dentro de los siguientes tres (3) días hábiles. No obstante, si después de efectuado el análisis correspondiente la oficina de control interno disciplinario determina que no corresponde a un posible acto de corrupción, esta oficina redireccionará a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para su trámite correspondiente.
- En los casos en los cuales el peticionario registra la petición como queja o reclamo, pero el funcionario encargado de las plataformas virtuales de la entidad presupone que se trata de un posible acto de corrupción, deberá direccionarla a la oficina de control interno disciplinario (o quien haga sus veces), para que ésta inicie el trámite correspondiente.
- ✓ Cada dependencia, deberá asignar un profesional y un suplente responsable del trámite de PQRS, en caso de alguna novedad y/o cambio de funcionario debe ser informado previamente al componente de Servicio al Usuario de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- ✓ Para el control de fechas de vencimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de información que inicialmente lleguen a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, los funcionarios del área remitirán un correo electrónico a los responsables del trámite tres (3) días antes del vencimiento.



	<b>TITULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

- ✓ El proyecto de respuesta a las solicitudes de Entes de Control (información, copias, informes de gestión e información sobre PQRS) debe ser consolidado por la Subgerencia Jurídica con el visto bueno del Subgerente, Director y/o Jefe responsable de proyectar las respuestas de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-SJ-007.
- ✓ El archivo original del antecedente del oficio, la copia y los soportes propios de la respuesta dada al petionario, serán archivados por la Dirección Corporativa mediante la Oficina de Gestión Documental.
- ✓ La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones realizará reuniones con los concesionarios y dependencias de la Entidad a través del "plan padrinos" el cual consiste, en asignar a cada miembro del equipo encargado de PQRS de Servicio al Usuario, el seguimiento y apoyo a unos operadores y áreas de la Entidad designadas por el Profesional Especializado Grado 6 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI, con el fin de verificar el cumplimiento en términos de los criterios de respuesta, calidez, claridad, coherencia y oportunidad de los diferentes requerimientos que ingresen por los medios oficiales para el registro de PQRS.

De otra parte, cada responsable deberá enviar mes vencido o de acuerdo con lo que estipule el Profesional Especializado Grado 6 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI un informe con la información de las PQRS allegadas al concesionario y dependencia designada a cada uno, con el fin de suministrar un insumo para que las empresas operadoras y áreas puedan tomar planes de mejoramiento a partir de esta información.

De la misma forma, cada padrino tendrá la obligación de reunirse y entablar comunicación con su par de la interventoría, con el fin de resolver dudas, que permita obtener unanimidad de criterios en la revisión y aprobación de la gestión realizada por los Concesionarios.


- ✓ Se remitirán informes semestrales sobre las dependencias que incumplan los tiempos determinados en el presente procedimiento a la Oficina de Control Interno Disciplinario, para que tomen las medidas correspondientes.
- ✓ Cuando se trate de solicitudes interpuestas por estudiantes de colegio, institutos y/o universidades para el desarrollo de algún trabajo, proyecto o tesis de grado, es necesario allegar una carta emitida por el colegio, instituto o la universidad cumpliendo con los siguientes requisitos:
  - a) Membrete de la institución
  - b) Indicar el fin por el cual se realiza la solicitud.



	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

- ✓ Es responsabilidad de las diferentes dependencias de la Entidad y de los concesionarios, actualizar las respuestas tipo según su competencia de manera semestral o cuando el Jefe, Director o Subgerente lo considere pertinente utilizando de apoyo el conocimiento de los funcionarios del componente de servicio al usuario.
- ✓ La distribución en tiempo de cada una de las etapas de recibo y asignación para respuesta deberá ajustarse para cumplir, sin excepción, el tiempo máximo de respuesta. Cuando no sea posible resolver o contestar el requerimiento en dicho plazo, se deberá informar al interesado, máximo diez (10) días **hábiles** después de recibida la petición, expresando los motivos de la demora y señalar la fecha en que se resolverá o dará respuesta. (Artículo 6 del Código Contencioso Administrativo).
- ✓ Las respuestas suministradas por las diferentes dependencias y/o concesionarios son responsabilidad de los mismos, y estas deben garantizar veracidad y cumplir con los atributos y criterios de respuesta informados en el presente procedimiento, (el componente de Servicio al Usuario al usuario prestará un acompañamiento a las respuestas emitidas).
- ✓ Mensualmente el componente de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI, consolidará a través de un informe estadístico el balance de las PQRS registradas a través de los diferentes canales oficiales establecidos por la entidad, la cual será publicada en la página web de la Entidad.



## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


### 7.1. Procedimiento para atender las solicitudes escritas recibidas a través del canal presencial



ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>10</b>	<b>Inicio</b>	
<b>20</b>	Radical y/o digitalizar el requerimiento que presenta el ciudadano y remitirlo a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones cuando se trate de PQRS.	Auxiliar de Correspondencia (contratista)
<b>30</b>	Recibir el requerimiento (Petición, queja, reclamo, sugerencia, y/o solicitud de información) y analizar su contenido.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
<b>¿15?</b> 	¿La respuesta al requerimiento es competencia de TRANSMILENIO S.A.? <b>Si: ir a etapa ¿25?</b> <b>No: ir a etapa 40</b>	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.

	<b>TITULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	


ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>40</b>	Proyectar carta de remisión a la entidad competente, con copia al ciudadano y todas las Entidades involucradas en el oficio, informando el traslado total o parcial del requerimiento a otra entidad. <b>Ir a etapa 130.</b>	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
¿25? 	¿La respuesta al requerimiento compete a más de dos áreas? <b>Si: Ir a etapa 80</b> <b>No: Ir a la etapa 50</b>	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
<b>50</b>	Entregar el requerimiento a la(s) dependencia(s) competente de atender la respuesta mediante el sistema de gestión documental.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
¿35? 	¿El tema tratado en el requerimiento es competencia de la(s) dependencia(s)? <b>Si: Ir a etapa 70</b> <b>No: Ir a etapa 60</b>	Funcionario encargado en cada dependencia responsable de dar trámite al requerimiento
<b>60</b>	Devolver el requerimiento al componente de Servicio al Usuario dentro de los dos (2) primeros días de la fecha inicial de radicado mediante la herramienta de gestión documental y mediante un correo electrónico. <b>Ir a etapa 50.</b>	Funcionario encargado en cada dependencia responsable de dar trámite al requerimiento
<b>70</b>	Proyectar respuesta, consolidar y entregar para firma de los jefes de las dependencias y radicar mediante el sistema de gestión documental. <b>Ir a la etapa 130.</b>	Funcionario encargado en cada dependencia responsable de dar trámite al requerimiento
<b>80</b>	Direccionar los temas a las dependencias responsables de emitir respuestas por medio del sistema de gestión documental. <b>Nota: El componente de Servicio al Usuario no estará obligada a subrayar el tema para cada dependencia</b>	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
<b>90</b>	Preparar y elaborar la (s) respuesta (s) a los requerimientos que son competencia de cada dependencia y presentar para aprobación del Subgerente, Director o Jefe de Oficina respectivo.	Funcionario encargado en cada área responsable de dar respuesta al requerimiento
<b>100</b>	Una vez la respuesta es aprobada por el Subgerente, Director o Jefe de Oficina respectivo mediante el sistema de gestión documental, remitir la misma vía correo electrónico al componente de Servicio al usuario y cerrar el trámite del área en el sistema de gestión documental.	Funcionario encargado en cada dependencia responsable de dar trámite al requerimiento
<b>110</b>	Consolidar la respuesta, revisando que se resuelvan todos los puntos del requerimiento y que cumplan con los criterios de calidad establecidos.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.



	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	



ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>¿45?</b> 	¿Falta alguna respuesta, revisión y/o complemento a la solicitud del peticionario? <b>Si:</b> informar a la dependencia respectiva para realizar las correcciones pertinentes. <b>No:</b> ir a etapa 120	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
<b>120</b>	Remitir para la firma del Subgerente de Atención al usuario y comunicaciones, previa aprobación o vistos buenos de los profesionales que proyectaron las diferentes respuestas en las dependencias de la Entidad. <b>Nota:</b> en caso de que el Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones actúe en calidad de Defensor del Usuario, la respuesta consolidada la firmará cada jefe de área.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
<b>130</b>	Finalizar el trámite en el sistema de gestión documental, entregar en correspondencia para la radicación de salida y entrega al peticionario.	Secretaria de la dependencia encargada de radicar y entregar para trámite en correspondencia
<b>140</b>	¿Fue entregada la respuesta al usuario? <b>Si:</b> ir a etapa 150 <b>No:</b> informar al Profesional Universitario Grado 03- Gestión Documental e ir a etapa 160	Secretaria de la dependencia encargada de radicar y entregar para trámite en correspondencia
<b>150</b>	Anexar el antecedente en original a la comunicación y archivarla. Ir a etapa 200.	Auxiliar de Correspondencia (contratista)
<b>160</b>	Dar instrucción al personal de correspondencia que se diligencie el Acta de Fijación y Desfijación (formato R-SC-003) indicando el motivo por el cual no fue entregada la comunicación. Elaborada el acta, entregar al (los) Profesional (es) Especializado Grado 06 y/o Universitario Grado 04 de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI para su trámite.	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental y/o Auxiliar de Correspondencia (contratista)
<b>170</b>	Publicar en cartelera externa de TRANSMILENIO S.A. durante quince (15) días calendario el requerimiento. Pasado este tiempo se desmonta de la cartelera y se remite a la Subgerencia de Atención al usuario y Comunicaciones junto con el Acta de Fijación y Desfijación.	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental y/o Auxiliar de Correspondencia (contratista)
<b>180</b>	Firmar el formato R-SC-003 de Acta de Fijación y Desfijación y devolverlo a la Dirección Corporativa para su archivo.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
<b>190</b>	Anexar el antecedente en original a la comunicación, el formato R-SC-003 Acta de Fijación y Desfijación firmado y archivarlo en la carpeta respectiva e ir a etapa 200.	Auxiliar de Correspondencia (contratista)
<b>200</b>	<b>Fin</b>	

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	



**7.2. Procedimiento para atender los requerimientos que se reciban a través del canal telefónico línea Distrital 195.**

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>10</b>	<b>Inicio</b>	
<b>20</b>	Llamar a línea Distrital de servicio a la ciudadanía <b>número 195</b> e informar la petición, queja, reclamo o sugerencia	Usuario
<b>30</b>	Recibir la llamada y registrar la petición a través de la plataforma y/o aplicativo establecido.	Asesor línea Distrital
<b>40</b>	Asignar la petición al <del>contratista</del> encargado del equipo de Servicio al Usuario de TRANSMILENIO S.A.	Asesor línea Distrital
<b>¿15?</b> 	Abrir la petición en la plataforma y analizar el contenido. ¿La petición requiere una respuesta técnica o de fondo? <b>Si: ir a la etapa 60</b> <b>No: ir a la etapa 50</b>	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
<b>50</b>	Se da traslado a la Entidad competente mediante el Sistema Distrital Para La Gestión De Peticiones Ciudadanas. Si la petición compete a una Entidad que no tiene usuario en plataforma el traslado se debe hacer mediante el canal oficial (T-Doc). Dar respuesta tipo y/o solicitar ampliación según el caso y realizar un cierre definitivo a través de la plataforma establecida para la línea 195. <b>Ir a etapa 140</b>	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
<b>60</b>	Direccionar a la dependencia y/o concesionario competente para dar respuesta a través de los siguientes medios: - Dependencias TRANSMILENIO S.A: Correo electrónico - Concesionarios: Plataforma de registro.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
<b>70</b>	Dar apertura a la petición remitida a través de correo y/o plataforma por donde fue asignado y posteriormente analizarla.	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A. y/o Concesionario

	<b>TITULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	


ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>¿25?</b> 	¿La petición es competencia del área y/o concesionario asignado? <b>Si: ir a la etapa 90</b> <b>No: ir a la etapa 80</b>	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A. y/o Concesionarios
<b>80</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concesionario: Devolver a través de la plataforma mediante el botón “Asignar”, máximo un (1) día hábil siguiente a la fecha de recepción de la petición.</li> <li>- Profesionales designados TRANSMILENIO S.A.: Notificar a través de correo electrónico al equipo de servicio al usuario máximo un (1) día hábil siguiente a la fecha de recepción de la petición, indicando por qué no es de su competencia.</li> </ul> <b>Ir a etapa 60</b>	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A. y/o Concesionario
<b>90</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concesionario: Dar respuesta a través de la plataforma de acuerdo con el tiempo establecido por la misma.</li> <li>- Dependencias TRANSMILENIO S.A.: Dar respuesta dentro del tiempo establecido a través del correo electrónico al componente de Servicio al Usuario.</li> </ul>	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A., y/o Concesionario
<b>¿35?</b> 	¿La respuesta requiere consolidación? <b>Si: ir a la etapa 110</b> <b>No: ir a la etapa 100</b>	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y contacto SIRCI y/o Contratista.
<b>100</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concesionarios: Dar respuesta a través de la plataforma como cierre definitivo. <b>Ir a la etapa 130</b></li> <li>- Dependencia: Notificar a través de correo electrónico la respuesta definitiva. <b>Ir a la etapa 120.</b></li> </ul>	Concesionarios y/o Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A.
<b>110</b>	Remitir la respuesta al funcionario encargado de Servicio de Usuario: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dependencias TRANSMILENIO S.A.: A través de correo electrónico previamente revisada por el jefe de la dependencia, informando las personas que proyectaron dicha respuesta.</li> <li>- Concesionario: A través de la plataforma</li> </ul>	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A., y/o Concesionario
<b>120</b>	Registrar y cerrar el requerimiento por el componente de Servicio al Usuario a través de la plataforma	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y contacto SIRCI y/o Contratista





	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
130	Fin	

**7.3. Procedimiento para atender los requerimientos que se reciban a través del canal telefónico-línea Concesionario privado 4824304**



ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Llamar e informar la queja, reclamo o sugerencia a través la línea 4824304, establecida por el concesionario privado	Usuario
30	Registrar la petición a través de la plataforma y/o aplicativo establecido	Asesor línea 4824304
40	Clasificar y asignar la petición a través de la plataforma de registro establecida para la línea 4824304 al responsable del trámite según el tipo de petición  Nota: En caso de no contar con usuario, la petición será direccionada al equipo de Servicio al Usuario a través de la plataforma.	Asesor línea 4824304
¿15? 	¿La petición es competencia de la dependencia asignada a TRANSMILENIO S.A. y/o concesionario asignado?  <b>Si: ir a la etapa 50</b> <b>No: ir a la etapa 60</b>	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A, y/o Concesionario
50	Dar respuesta a través de la plataforma de acuerdo con el tiempo establecido por la misma. En caso de que la petición sea asignada por correo electrónico, remitir la respuesta previamente revisada por el jefe de la dependencia, por este mismo medio, informando las personas que proyectaron dicha respuesta.  <b>Ir a etapa 80.</b>	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A, y/o Concesionario
60	Devolver a través de la plataforma máximo un (1) día hábil siguiente a la fecha de recepción de la petición.	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A, y/o Concesionario
70	Reasignar la petición al profesional y/o concesionario competente	Asesor línea 4824304





	<b>TITULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
80	Registrar la respuesta para cierre definitivo a la petición en la plataforma.	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A, y/o Concesionario
90	Fin	

**7.6. Procedimiento para atender requerimientos presentados de forma presencial en la sede principal de TRANSMILENIO S.A.**

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Atender al ciudadano y escuchar su requerimiento en la sala de atención a usuarios, según los lineamientos establecidos a través del manual de Servicio al Usuario M-SC-005	Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
30	Diligenciar el formato R-SC-001 Recepción de Requerimiento establecido para la toma de peticiones presencial	Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
¿15? 	¿El tema tratado es un accidente en el Sistema? <b>Si: ir a la etapa 40</b> <b>No: ir a etapa 25</b>	Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
40	Registrar los datos del peticionario en el formato R-SC-027 "Formato de acompañamiento" y remitirlo a la Defensoría del Usuario de Transmilenio S.A.	Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
50	Realizar acompañamiento y guía al ciudadano siguiendo lo establecido en el protocolo para la atención del usuario por parte del defensor de TRANSMILENIO S.A. (T-SC-004). Ir a etapa 80	Defensoría del Usuario
¿25? 	¿El tema tratado es competencia de TRANSMILENIO S.A.? <b>Si: ir a etapa 70</b> <b>No: ir a etapa 60</b>	Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.

	<b>TITULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-SC-001</b>	<b>Versión</b> <b>5</b>	<b>Fecha</b> <b>Julio de 2021</b>	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>60</b>	<p>Orientar al ciudadano y/o usuario cual es la entidad competente que le pueda dar respuesta al requerimiento, indicando los datos de dirección y teléfono de la misma.</p> <p>Si el usuario persiste en radicar la petición esta será recibida para su posterior traslado en cuyo caso se continuará desde la etapa 15 del procedimiento 7.1 de este documento.</p>	<p>Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.</p>
<b>70</b>	<p>Ejecutar las etapas propias del procedimiento 7.1, Procedimiento para atender las solicitudes escritas recibidas a través del canal presencial, a partir de la etapa 30</p>	<p>Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.</p>
<b>80</b>	<b>Fin</b>	

## 8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-SC-001	Recepción de Requerimiento	Intranet	Profesional Especializado de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI
R-SC-003	Acta de Fijación y Desfijación	Intranet	Profesional Especializado de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI
R-SC-039	Recepción de Sugerencias	Intranet	Profesional Especializado de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI

## 9. ANEXOS

### 9.1. Procedimiento para la atención de denuncias por presunta vulneración de derechos humanos.