

Resolución Número 448 (Julio 19 de 2018)

Por la cual se modifica el procedimiento (P-SC-001) Atención de peticiones, quejas reclamos y sugerencias.

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

**En ejercicio de sus facultades conferidas
mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de
2016, 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 parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A.

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera

necesario actualizar los Manuales de Procedimientos de las diferentes dependencias de la Entidad, con el objeto de ajustarlos a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Modificar el siguiente documento con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
P-SC-001	2	Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

ARTÍCULO 2º: Derogar totalmente la Resolución 847 del 2 de diciembre de 2016, donde se adoptó el procedimiento P-SC-001 “Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias” versión uno (1).

ARTÍCULO 3º: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

**Dada en Bogotá, a los diecinueve (19) días del
mes de julio de dos mil dieciocho (2018).**

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. NORMAS GENERALES (POLÍTICAS DE OPERACIÓN)
 - 6.1 Atributos del servicio
 - 6.2 Criterios de calidad en la respuesta
 - 6.3 Radicación de documentos
 - 6.4 Normas para el registro y trámite de requerimientos a través de los canales establecidos
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
 - 7.1 Procedimiento para atender las solicitudes escritas a través del canal presencial
 - 7.2 Procedimiento para atender los requerimientos que se reciban a través del canal telefónico línea Distrital 195
 - 7.3 Procedimiento para atender los requerimientos que se reciban a través del canal telefónico línea Concesionario privado 4823304
 - 7.4 Procedimiento para atender requerimiento presentado de forma presencial en la sede principal de TRANSMILENIO S.A.
8. TABLA DE FORMATOS

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	2013-12-10	Primera versión oficial del documento	N.A.
1	2016-11-24	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".	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
1	2016-11-24	Capítulo 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA, se realiza la revisión y actualización de la normatividad y los documentos aplicables al procedimiento. Capítulo 5. DEFINICIONES. Se eliminan algunas definiciones y se incluyen los siguientes términos: ▪ Derecho de Petición en Interés General ▪ Derecho de Petición en Interés Particular ▪ Solicitud de Información ▪ Denuncias por posibles Actos de Corrupción ▪ Respuestas tipo Capítulos 6 y 7 se revisaron y ajustaron de forma general las CONDICIONES GENERALES y los PROCEDIMIENTOS del documento	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI
2	2018-06-27	Se modificó la línea de atención 01800-115510 por la 4823304 del concesionario privado, para atender los requerimientos. 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. Capítulo 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA. Se revisa y actualiza la normatividad aplicable. 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. 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. 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. Capítulo 6.4 se revisaron y ajustaron las normas para el registro de requerimientos de a través de los vales establecidos.	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
		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. Así mismo en las notas aclaratorias se especifica: - La responsabilidad de los funcionarios de verificar el tipo de petición - El trámite a las reclamaciones administrativas laborales. - La asignación de peticiones allegadas por los canales virtuales, relacionadas con Denuncias por Actos de Corrupción. - Requisitos para solicitudes interpuestas por estudiantes de instituciones educativas. - Términos de respuesta para Reclamos y Consultas de Habeas Data. 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. Capítulo 8. Se incluye un nuevo formato denominado "trámite de PQRS" Se modifica el logo de la Transmilenio por la versión oficial establecida por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.	

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

1. OBJETO

Este procedimiento tiene con 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.

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. (virtual, presencial y telefónico) 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. y los concesionarios vinculados a la operación de Sistema 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 a su vez 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.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

- 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
- Directiva 015 de 2015: directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas 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.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

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.

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.

PRQS: 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.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

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.

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.

6. CONDICIONES GENERALES (POLÍTICAS DE OPERACIÓN)

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.:

- **Confiabledad:** Lograr que los ciudadanos crean 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

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

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.
- **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.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

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 un funcionario(s) o a través de la Defensoría del Ciudadano, el receptor de la petición debe orientar al ciudadano sobre los canales de comunicación oficiales de TRANSMILENIO S.A. a su vez, debe radicar la petición en el área de correspondencia de la entidad e informar por el medio de recepción el número de radicado al peticionario, siempre y cuando sea tramitado por el peticionario por primera vez y no se trate de un requerimiento de aquellos en que se solicite la intervención directa de la Defensoría.
- Cuando el peticionario no registre su lugar de contacto, o se presente como un peticionario anónimo, se procederá a la publicación de la respuesta en las carteleras destinadas por tal fin por el periodo establecido por ley. Si envía la petición por correo electrónico institucional sea cual fuere la petición el funcionario receptor radicará como un requerimiento allegado físicamente y enviará la respuesta escaneada 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 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.

6.4.1 Canal presencial

El usuario puede registrar sus peticiones en los puntos(*) establecidos para tal fin por TRANSMILENIO S.A., ubicados en algunas estaciones y portales del sistema, centros comerciales, CADE y Súper CADE.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

* La ubicación de estos puntos puede variar de acuerdo con la necesidad de la ciudadanía. En las oficinas de TRANSMILENIO S.A., a través de correspondencia, se radican peticiones en medio físico en la entidad, adicionalmente, el usuario podrá recibir orientación personalizada si así lo desea.

Notas aclaratorias:

- ✓ Cuando el personal del equipo de Servicio al Ciudadano 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.
- ✓ El proyecto de respuesta generado por las áreas debe ser enviado a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones (componente de Servicio al Usuario) una vez sea aprobado por el Director, Subgerente y/o quien asuma la responsabilidad del mismo. Esto con el fin de evitar reprocesos.
- ✓ En caso de que alguna dependencia exceda la fecha de entrega de respuesta, y si faltados dos (2) días para el vencimiento legal aún no se cuenta con la misma, 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.
- ✓ Cuando la petición, implica una respuesta de varias áreas, la firma del documento final está a cargo del Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones, en caso de que este estuviese haciendo las veces de Defensor del Ciudadano, la respuesta será firmada por el Subgerente General de 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.
- ✓ Para el caso de las peticiones asignadas a una sola dependencia, será responsabilidad de esta emitir la respuesta final y radicarla. Por su parte, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, a través del componente de Servicio al Ciudadano será el encargado de realizar el seguimiento y control de los tiempos de respuesta para velar por el cumplimiento de los mismos, adicionalmente la dependencia responsable debe remitir a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones el número de radicado a través del cual fue remitida la respuesta final al peticionario.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

6.4.2 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:

6.4.2.1 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 Ciudadano 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:

- ✓ Si la petición enviada al funcionario encargado de Servicio al Ciudadano 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.
- ✓ La fecha de entrega oportuna de respuesta será indicada a través de correo electrónico de acuerdo con los plazos establecidos.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

- ✓ Es responsabilidad del funcionario encargado de Servicio al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A. generar alertas a través de correo electrónico mencionando las fechas de vencimiento.
- ✓ 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.

6.4.2.2. En caso de que el registro se realice a través de las líneas privadas administradas por el concesionario de recaudo.

Es asignado por el asesor del contact center, directamente al profesional designado por 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, registrar la respuesta en la plataforma para su envío.

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.

6.4.3. 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 del funcionario encargado de Servicio al Ciudadano, quienes realizarían en análisis, asignación y cierre de las mismas.

6.4.4. 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

	TITULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

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.

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	Siete (7) días hábiles siguientes a su fecha de recepción, para proyectar la respuesta. (De estos siete días, dos (2) será para el direccionamiento correspondiente) Tres (3) días hábiles para firma, radicado y entrega a correspondencia.
		Dos o mas	Siete (7) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para la proyección de cada respuesta y entrega al responsable de consolidar. (De estos Siete (7) días, dos (2) será para el direccionamiento correspondiente) Tres (3) días para consolidar y organizar la respuesta definitiva. Tres (3) días para obtener la firma del radicado y entrega de la correspondencia.
Petición de documentos y de información.	10 días hábiles	Una	Cinco (5) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para proyectar la respuesta (De estos cinco días, dos (2) será para el direccionamiento correspondiente) Tres (3) días hábiles para firma, radicado y entrega de la correspondencia.
	10 días hábiles	Dos ó mas	Cinco (5) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para la proyección de cada respuesta y entrega al responsable de consolidar (De estos cinco días, dos (2) será para el direccionamiento correspondiente) Dos (2) días para consolidar y organizar la respuesta definitiva Tres (3) días hábiles para firma, radicado y entrega de la correspondencia.

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 documentos y/o de información

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

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.

- ✓ Los requerimientos referentes a reclamaciones administrativas laborales, reclamo de prestaciones laborales y de indemnizaciones laborales, serán resueltos por la Subgerencia Jurídica dentro del mes contado desde su presentación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 del Código Procesal del Trabajo y Seguridad Social.
- ✓ Los reclamos relacionados con Habeas Data serán resueltos dentro de los 15 días siguientes a su recepción y en dado caso, que no se pudiese dar contestación al requerimiento, se deberá informar al solicitante y la fecha en dar solución, no podrá ser mayor a ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, conforme lo establecido en el Decreto Nacional 1377 de 2013, o la norma que lo sustituya.
- ✓ Derecho de Consulta Habeas Data serán resueltos dentro de los 10 días siguientes a su recepción y en dado caso, que no se pudiese dar contestación al requerimiento, se deberá informar al solicitante y la fecha en dar solución, no podrá ser mayor a ocho (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, conforme lo establecido en el Decreto Nacional 1377 de 2013, o la norma que lo sustituya.
- ✓ 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)
 - Las entidades públicas o administrativas, las autoridades judiciales en cumplimiento de sus funciones.
 - Los terceros autorizados por el titular o la ley.
- ✓ 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 relacionadas con denuncias por actos de corrupción recibidas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y la plataforma MONITOR CRM, serán

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

remitidas por correo electrónico al funcionario de Control Interno Disciplinario, designado por la Subgerencia General.

- ✓ Cada dependencia, deberá asignar un profesional y un suplente responsable del trámite de PQRS.
- ✓ 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, la persona asignada de servicio al ciudadano remitirá un correo electrónico a los responsables del trámite de los derechos de petición tres (3) días antes del vencimiento
- ✓ 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 Oficina de Control Interno con el visto bueno del Subgerente, Director y/o Jefe responsable de proyectar las respuestas de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-CI-004.
- ✓ El archivo original del antecedente del oficio, la copia y los soportes propios de la respuesta dada al peticionario, deberán ser archivados por la Secretaría de la Subgerencia, Dirección u Oficina, responsable de dar respuesta al requerimiento. En los casos cuya respuesta involucre el concurso de dos o más áreas y que sean consolidados por el área Servicio al Ciudadano, los soportes correspondientes los archivará la secretaria de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- ✓ La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones realizará a través del funcionario encargado de Servicio al Ciudadano, un seguimiento permanente de los operadores y diferentes dependencias sobre el cumplimiento en términos de oportunidad y calidad de las mismas, de los diferentes requerimientos que ingresen por los medios oficiales para el registro de PQRS (plataformas y/o aplicativos).
- ✓ Una vez enviados las alertas para los requerimientos próximos a vencer, si la dependencia responsable de la respuesta remite la información fuera del término establecido, será generado un reporte dirigido a Control Interno disciplinario, quienes tomarán las medidas a las que haya lugar.
- ✓ 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:

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

- a) Membrete de la institución
 - b) Indicar el fin por el cual se realiza la solicitud.
- ✓ Es responsabilidad de las diferentes dependencias de la Entidad, actualizar las respuestas tipo según su competencia de manera semestral o cuando el Jefe, Director o Subgerente lo considere pertinente.
 - ✓ 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, estas deben garantizar veracidad y cumplir con los atributos y criterios de respuesta informados en el presente procedimiento.
 - ✓ Mensualmente el área de Servicio al Ciudadano 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. Este informe será generado con la información de las peticiones que hayan sido centralizadas en la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, dicha información 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
10	Inicio	
20	Radicar y 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)

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
30 	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 Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
40	Registrar la petición en la herramienta de seguimiento y control.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
¿15? 	¿La respuesta al requerimiento es competencia de TRANSMILENIO S.A.? Si: ir a etapa 25 No: ir a etapa 50	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
50	Proyectar carta remisoria a la entidad competente, con copia al ciudadano y/o usuario, informando el traslado total o parcial del requerimiento a otra entidad. Ir a etapa 230	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
¿25? 	¿El requerimiento se puede atender con una respuesta tipo? Si: dar respuesta tipo y seguir los lineamientos de radicación de correspondencia establecidos en el Manual de Gestión Documental, archivar los soportes correspondientes. Ir a etapa 230. No: en caso de que la petición requiera una respuesta técnica ir a la etapa 35.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿35? 	¿La respuesta al requerimiento compete a más de un área? Si: ir a etapa 100 No: asignar a través de la herramienta de radicación y por medio físico al área encargada de dar respuesta e incorporar en la plataforma establecida para seguimiento y control. Ir a la etapa 60.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
60	Distribuir el requerimiento a la dependencia competente de atender la respuesta diligenciando el formato R-SC-032 Tramite de PQRS	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
¿45? 	¿El tema tratado en el requerimiento es competencia de la dependencia? Si: ir a etapa 80 No: Ir a etapa 70	Funcionario encargado en cada dependencia responsable de dar respuesta al requerimiento
70	Devolver el requerimiento a la dependencia que lo asigno dentro de los dos (2) días siguientes a la asignación en el aplicativo de correspondencia. Ir a etapa 240.	Funcionario encargado en cada dependencia responsable de dar respuesta al requerimiento
80	Proyectar respuesta y entregar para firma del jefe de la dependencia.	Funcionario encargado en cada dependencia responsable de dar respuesta al requerimiento
90	Revisado y firmada la respuesta por el jefe de la dependencia, radicar correspondencia para su trámite. Cerrar en la herramienta de radicación indicando el numerado del radicado con el cual se dio respuesta al requerimiento. Continuar con la etapa 160.	Secretaria de Dependencia encargada de dar respuesta

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
100	Direccionar de acuerdo con el tema a cada dependencia responsable de la respuesta a través de la herramienta de radicación y por medio físico.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
110	Preparar y elaborar la (s) respuesta (s) a los requerimientos que son competencia de su dependencia y presentar para aprobación del Subgerente, Director o Jefe de Oficina respectivo.	Funcionario encargado en cada área responsable de dar respuesta al requerimiento
120	Una vez la respuesta es aprobada por el Subgerente, Director o Jefe de Oficina respectivo, remitir vía correo electrónico indicado por el Profesional Especializado Grado 06 y/o Profesional Universitario Grado 04 de - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI, si se trata de un requerimiento radicado físicamente.	Funcionario encargado en cada área responsable de dar respuesta al requerimiento
130	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 Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
¿65? 	¿Falta alguna respuesta y/o complemento a la solicitud del peticionario? Si: informar a la dependencia respectiva e ir a etapa 140 No: ir a etapa 150	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
140	Complementar la información y/o respuesta e ir a etapa 130	Funcionario designado de la dependencia de dar la respuesta

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
150	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 junto con el visto bueno del jefe del funcionario. Nota: en caso de que el Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones actúe en calidad de Defensor del Usuario, la respuesta consolidada la firmará el Gerente General y/o Subgerente General.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
160	Entregar en correspondencia para el trámite respectivo. Nota: archivar los soportes pertinentes del requerimiento resuelto anexando el antecedente original a la respuesta.	Secretaria de la dependencia encargada de radicar y entregar para trámite en correspondencia
¿75? 	¿La comunicación fue devuelta por dirección errada? Si: informar a la secretaria respectiva y continuar etapa 170 No: ir a etapa 190	Auxiliar de Correspondencia (Contratista)
170	Confirmar con el antecedente la dirección suministrada y remitirla nuevamente a correspondencia para su trámite respectivo de manera inmediata. Verificar que la respuesta fue entregada al usuario.	Secretaria de la dependencia encargada de radicar y entregar para trámite en correspondencia
¿85? 	¿Fue entregada la respuesta al usuario? Si: ir a etapa 180 No: informar al Profesional Universitario Grado 03- Gestión Documental e ir a etapa 190	Secretaria de la dependencia encargada de radicar y entregar para trámite en correspondencia
180	Anexar el antecedente en original a la comunicación y archivarla. Ir a etapa 230.	Secretaria de la dependencia encargada de radicar y entregar para trámite en correspondencia

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
190	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)
200	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. Nota: Será requisito para publicar el requerimiento que se diligencie el formato R-SC-003.	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental y/o Auxiliar de Correspondencia (Contratista)
210	Firmar el formato R-SC-003 de Acta de Fijación y Desfijación y devolverlo a la Dirección Corporativa para su archivo	Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI y Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental
220	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 240.	Auxiliar de Correspondencia (Contratista)
230	Cerrar la petición en la herramienta de seguimiento y control.	Contratista - Servicio al Ciudadano
240	Fin	

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

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

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Llamar a línea Distrital de servicio a la ciudadanía numero 195 e informar la queja, reclamo o sugerencia	Usuario
30	Recibir la llamada y registrar la petición a través de la plataforma y/o aplicativo establecido.	Asesor línea Distrital
40	Asignar la petición al contratista encargado del equipo de Servicio al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A.	Asesor línea Distrital
¿15? 	Abrir la petición en la plataforma y analizar el contenido. ¿La petición requiere una respuesta técnica o de fondo? Si: ir a la etapa 60 No: ir a la etapa 50	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
50	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. Ir a etapa 140	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
60	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.
70	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

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿25? 	¿La petición es competencia del área y/o concesionario asignado? Si: ir a la etapa 90 No: ir a la etapa 80	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A. y/o Concesionarios
80	- Concesionario: Devolver a través de la plataforma máximo un (1) día hábil siguiente a la fecha de recepción de la petición. - Profesionales designados TRANSMILENIO S.A.: Notificar a través de correo electrónico al equipo de servicio al ciudadano máximo un (1) día hábil siguiente a la fecha de recepción de la petición. Ir a etapa 60	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A. y/o Concesionario
90	- Concesionario: Dar respuesta a través de la plataforma de acuerdo con el tiempo establecido por la misma. - Dependencias TRANSMILENIO S.A.: Dar respuesta dentro del tiempo establecido a través del correo electrónico al área de Servicio al Ciudadano.	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A., y/o Concesionario
¿35? 	¿La respuesta requiere consolidación? Si: ir a la etapa 110 No: ir a la etapa 100	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y contacto SIRCI y/o Contratista.
100	- Concesionarios: Dar respuesta a través de la plataforma como cierre definitivo. Ir a la etapa 130 - Dependencia: Notificar a través de correo electrónico la respuesta definitiva. Ir a la etapa 120.	Concesionarios y/o Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A.
110	Remitir la respuesta al funcionario encargado de Servicio de Ciudadano: - Dependencias TRANSMILENIO S.A.: A través de correo electrónico previamente revisada por el jefe de la dependencia. - Concesionario: A través de la plataforma	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A., y/o Concesionario
120	Registrar y cerrar el requerimiento por el área de Servicio al Ciudadano a través de la plataforma	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y contacto SIRCI y/o Contratista
130	Fin	

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

7.3. Procedimiento para atender los requerimientos que se reciban a través del canal telefónico línea Concesionario privado 4823304

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Llamar e informar la queja, reclamo o sugerencia a través la línea 4823304, establecida por el concesionario privado	Usuario
30	Recibir la llamada y registrar la petición a través de la plataforma y/o aplicativo establecido	Asesor línea 4823304
40	Asignar la petición a través de la plataforma de registro establecida para la línea 4823304 a los profesionales y/o concesionarios que cuenten con usuario para respuesta en esta plataforma. Nota: En caso de no contar con usuario, la petición será direccionada al equipo de Servicio al Ciudadano a través de la plataforma.	Asesor línea 4823304
¿15? 	¿La petición es competencia de la dependencia asignada a TRANSMILENIO S.A. y/o concesionario asignado? Si: ir a la etapa 50 No: ir a la etapa 60	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 a través de este medio. Ir a etapa 80.	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 4823304
80	Registrar la respuesta para cierre definitivo a la petición en la plataforma.	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A, y/o Concesionario
90	Fin	

	TITULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

7.4. 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 Ciudadano 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? Si: ir a la etapa 40 No: ir a etapa 25	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.? Si: ir a etapa 70 No: ir a etapa 60	Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
60	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. 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.	Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
70	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	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
80	Fin	

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-032	Tramite de PQRS	Intranet	Profesional Especializado de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI