

Resolución Número 820 (Agosto 21 de 2019)

“Por la cual se elimina el procedimiento P-DM-001 Procedimiento de Gestión para la Ejecución de Asociaciones Público-Privadas de Iniciativa Privada”

**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 párrafo 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.

Que teniendo en cuenta la solicitud de eliminación remitida por la Directora Técnica de Modos Alternativos y E.C. mediante correo electrónico el 15 de agosto de 2019.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Eliminar el siguiente documento con el código y versión registrados a continuación:

Código	Versión	Nombre
P-DM-001	0	Procedimiento de Gestión para la Ejecución de Asociaciones Público-Privadas de Iniciativa Privada

ARTÍCULO 2º: Derogar en su totalidad la Resolución 432 del 24 de julio de 2014, mediante la cual se adoptó el procedimiento P-DM-001 en su versión cero (0).

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

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, a los veintiún (21) días del mes de agosto de dos mil diecinueve (2019).

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

Resolución Número 824 (Agosto 26 de 2019)

“Por la cual se adopta el documento “T-SJ-002 Protocolo de orientación al propietario en el marco del Decreto 351 de 2017 modificado por el decreto 068 de 2019” de la Subgerencia Jurídica”

**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 párrafo 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: Adoptar el siguiente procedimiento a la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
P-SJ-002	0	Protocolo de orientación al propietario en el marco del Decreto 351 de 2017 modificado por el decreto 068 de 2019

ARTÍCULO 2°: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, a los veintiséis (26) días del mes de agosto de dos mil diecinueve (2019.

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	
	PROTOCOLO DE ORIENTACIÓN AL PROPIETARIO EN EL MARCO DEL DECRETO 351 DE 2017 MODIFICADO POR EL DECRETO 068 DE 2019				
	Código: T-SJ-002	Versión: 0	Fecha: Agosto 2019		

TABLA DE CONTENIDO

- 1. OBJETO**
- 2. CONDICIONES GENERALES**
- 3. ALCANCE**
- 4. RESPONSABLES**
- 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
- 6. DEFINICIONES**
- 7. PROTOCOLO CON ENFOQUE AL PROPIETARIO**

ANEXOS

1. OBJETO

Formular una guía de ORIENTACIÓN AL PROPIETARIO EN EL MARCO DEL DECRETO 351 DE 2017, MODIFICADO POR EL DECRETO 068 DE 2019, el cual debe ser acatado por los stakeholders, involucrados en cada una de las etapas del proceso (Ver Anexo 2) en mención, estableciendo los criterios a través de los cuales se va a asistir la población obje-

tivo, atendiendo a los principios de la función pública en concordancia con el artículo 209 de la Constitución Política colombiana.

2. CONDICIONES GENERALES

En este orden de ideas, es importante señalar que tanto el protocolo como los decretos referenciados, se reproducen en cumplimiento del artículo 78 del Acuerdo Distrital 645 de 2016 (PDD), a través del cual la administración distrital expidió el Decreto 351 de 2017 y el Decreto 068 de 2019, como una política de carácter social destinada a resarcir la afectación acaecida a los propietarios vinculados a las concesiones de COOBUS S.A.S. en liquidación y EGOBUS S.A.S. en liquidación, decretada mediante autos 400-012523 y 400-012524 emitidos por la Superintendencia de Sociedades.

Los procesos de liquidación referenciados y la terminación de los contratos de concesión de los que fueron objeto los operadores mediante Resoluciones No. 233 de 2016, No. 235 de 2016 y No. 239 de 2016 permitieron que el Distrito Capital asumiera las obligaciones de renta y de venta de los propietarios/beneficiarios contemplados en la autorización descrita en el artículo 78 del PDD por parte del Concejo de Bogotá.

En conclusión, el alcance derivado de la normativa vigente del Decreto 351 *“Por medio del cual se reglamenta el artículo 78 del Acuerdo Distrital No. 645 de 2016 y se dictan otras disposiciones”* modificado por

el Decreto 068 de 2019 “*Por el cual se modifica parcialmente el Decreto Distrital 351 de 2017*” y la Resolución Interna 405 “*Por la cual se fija el procedimiento y condiciones para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Distrital 351 de 2017 y se delegan algunas competencias*” modificada por la Resolución 082 de 2019 “*Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 405 de 2017 y se fija el procedimiento y condiciones para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Distrital 351 de 2017*” [...] son el mecanismo mediante el cual se busca atender a los propietarios afectados dentro de los procesos de terminación y liquidación referenciados, bajo las condiciones de la normativa vigente.

- * Una vez culminado el procedimiento del Decreto 351 de 2017, se modifica y amplía el universo de beneficiarios a través del Decreto 068 de 2019, normativa que incluye los siguientes aspectos:
- * Se amplía la cobertura de la vida útil de los vehículos a reconocer hasta 2031, cuya vinculación se encontraba en COOBUS y EGOBUS.
- * Se incluye una diferenciación acerca de los niveles de afectación social de los propietarios, es decir, los propietarios cuya pertenencia del bus les habilitó seguir trabajando a través del SITP Provisional y el propietario que hizo entrega física del automotor a los operadores mencionados y dejó paulatinamente de percibir rentas.
- * Cálculo del valor a desembolsar según la categoría y las variables dispuestas.

El Ente Gestor y en especial la Subgerencia Jurídica, dadas las condiciones de la norma y de la necesidad de optimizar la gestión, dispusieron de un grupo especializado encargado de la orientación, seguimiento y control del proceso a partir de la convocatoria e invitación oficial por parte de la entidad a los propietarios, solicitudes de reconocimiento, publicación de edictos, resoluciones de aprobaciones de casos y autorización de desembolso, trámites internos y demás labores requeridas para la ejecución del decreto. Se recalcan en este protocolo, las especificidades en las que ha incurrido cada área, en conjunto con la acreditación dada por la oficina asesora de planeación de los formatos que son utilizados para desplegar el cometido. Adicionalmente se enlistan los mecanismos ideados por la Subgerencia Jurídica, en aras de mejorar y perfeccionar el proceso.

Por otra parte, es necesario traer a colación que se ha venido actuando conforme a las políticas consignadas en el CONPES 3785 de 2013 y el 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.”, documentos que compilan los aspectos relacionados a la eficiencia administrativa al servicio al ciudadano y se ha obedecido al procedimiento interno detallado en el “Manual de Servicio al Ciudadano-M-SC-005 de diciembre de 2016”, guía constituida por la entidad, para garantizar un buen servicio en los diferentes canales de atención y de momentos de verdad.

Dadas las especificaciones anteriores, este protocolo persigue 3 objetivos particulares:

- a. Establecer los principios que orientan el buen servicio, para que sean aplicados por todo el personal vinculado a Transmilenio S.A, ello con el ánimo de lograr mejoras sustantivas en la interacción y comunicación con los propietarios.
- b. Formular el protocolo de orientación al propietario a través de los canales de atención presencial, telefónica, website y correo electrónico a fin de transmitir la información de manera precisa, conforme al escenario y situación que se presente en cada caso.
- c. Establecer de manera oficial, los mecanismos idóneos que han sido producto de la concertación de esfuerzos y análisis por parte de la Subgerencia Jurídica para hacer más eficiente la ejecución del decreto.

Esta herramienta ha sido formulada con el propósito de conducir la cultura organizacional hacia escenarios donde sea imperiosa la búsqueda y materialización de aspectos como la cooperación, la solidaridad, la colaboración y la transparencia tanto en la labor administrativa como en la atención y servicios ofrecidos a los propietarios, de acuerdo a la norma legal vigente.

Es igualmente importante, traer a colación los principios que guían el buen servicio, los cuales deben funcionar como ejes transversales en la ejecución del Decreto 351 de 2017, modificado por el Decreto 068 de 2019 y que se derivan de la regulación mencionada anteriormente.

□ Responsabilidad social

De acuerdo con lo establecido en la Constitución, y por su carácter de entidad pública, el eje principal del accionar institucional en este caso, es la responsabilidad social frente a la afectación de los propietarios por la entrada en liquidación de las concesiones.

□ Responsabilidad Institucional

Ya que esta responsabilidad, hace alusión al compromiso con la construcción de medidas tendientes a garantizar el éxito del proceso en la medida de lo posible, la entidad ha diseñado planes

y acciones destinadas a garantizar la eficiencia administrativa a favor del servicio y asistencia al propietario.

▣ Responsabilidad con el equipo de trabajo

Se propende a través de esta guía, que se genere un clima que promueva el trabajo en equipo, el desarrollo profesional, el reconocimiento y el sentido de pertenencia por quienes laboran para el alcance de estos fines.

▣ Responsabilidad con los resultados

Si bien es cierto, la ejecución de la normativa que acompaña el reconocimiento económico a favor de los propietarios, tiene inmersos aspectos relacionados con el modelo de gestión por resultados, el cual permitirá hacer una medición y estimación del alcance de logros previstos, los cuales tienen que ver con el número de propietarios postulados, viabilizados y pagados.

▣ Responsabilidad con la transparencia

Se enaltece en esta herramienta y en la hechura del mismo, que el Ente Gestor, acompaña la gestión y los trámites pertinentes según criterios de transparencia en el servicio y en la sensibilidad de información personal que se maneja de cada uno de los pequeños transportadores.

Dicho lo anterior, y teniendo en cuenta la población que se atiende, el grupo de trabajo ha podido evidenciar que gran parte de los propietarios son ciudadanos de la tercera edad que en la mayoría de los casos son acompañados por hijos, nietos, sobrinos etc.; y los canales de atención de los que dispone son la atención presencial y personalizada, la atención telefónica, disposición del portafolio de información en función de edictos y convocatorias por website y periódicos de amplia circulación (ADN, La Republica, Publimetro y El Tiempo), como se presenta a continuación:

- **Atención Presencial/ Personalizada:** se refiere al “contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando estos acceden a las instalaciones físicas del Departamento” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2017). Para el caso de la normativa expuesta, se ha aplicado el principio de especialidad, donde cada uno de los miembros del equipo de trabajo, se le ha conferido la responsabilidad de llevar el estudio y seguimiento de casos concretos, lo que posibilita el manejo continuo de las situaciones presentadas y per se, la solución de las mismas. No obstante, todos los integrantes del grupo, tienen el conocimiento, la idoneidad y

la suficiencia para recepcionar dudas, inquietudes y avances de cada tema

- **Atención Telefónica:** tiene que ver con el “contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2017). Al igual que el punto anterior, y posterior a las retroalimentaciones semanales de cada asunto, los miembros del equipo cuentan con la capacidad para dar efectivo tratamiento a un propietario que se contacte con el área.

Es importante resaltar, que producto de las particularidades presentes en el decreto, la Subgerencia Jurídica ideó una estrategia de comunicación, socialización y contacto con los propietarios la cual estuvo acompañada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones y se estructuró del siguiente modo:

- **Población objetivo**
 - o Propietarios como posibles postulantes (Coobus – Egobus) – vida útil con vencimiento al 31 de diciembre de 2031.
 - o Posibles postulantes residuales del Decreto 580 de 2014 (primeros dos meses).
 - o Otras contingencias (Tranzit).
- **Meta**
 - o Lograr la postulación de la mayor parte de la población objetivo.
- **Posibles herramientas de contacto y difusión**
 - o Acceso a bases de datos de contacto y datos personales de los propietarios.
 - o Acceso a certificados de tradición discriminados por placas.
 - o Acceso a medios de comunicación de alta difusión.
 - o Acceso a la página web de Transmilenio S.A.
- **Estrategias por implementar:**
 - I. Aproximación personalizada a propietarios
 - o Contacto por vía telefónica, correo electrónico, domicilio de correspondencia y comunicación voz a voz sobre la apertura

y los plazos de la convocatoria para las postulaciones del Decreto 068 de 2019.

- Mecanismos necesarios:
 - o Actualización total de las bases de datos personales y realización de llamadas masivas para difundir la información pertinente.
 - Posible tiempo de ejecución:
 - o Las acciones de llamadas y correspondientes seguimientos de contacto vía matriz de control se deben hacer durante los dos primeros meses de promulgación del Decreto Modificatorio. A su vez, se mantiene un contacto constante con los propietarios.
- II. Publicidad y pautas en medios de comunicación de alta difusión:
- o Contratación para la publicación de pautas publicitarias y cuñas radiales que difundan la información sobre la apertura y los plazos de la convocatoria para postulaciones del Decreto Modificatorio del 351 de 2017.
- Mecanismos Necesarios:
 - Cotización de pautas publicitarias en periódicos y cuñas radiales. Utilización del mismo material de difusión en los centros de atención especializados.
 - Posibles medios: Publimetro, Periódico ADN, Radio La W, Blu Radio.
 - Posible tiempo de ejecución: El mayor tiempo posible y financiable.
- III. Publicación en medios digitales oficiales:
- o Utilización de la página web de la entidad para publicar la información pertinente a la convocatoria y los listados correspondientes de los vehículos aprobados para postulación en el marco del Decreto Modificatorio del 351 de 2017.
- Mecanismos Necesarios:
 - o Acceso al control de las publicaciones de la página oficial de Transmilenio. Publicación de la convocatoria en los primeros accesos de la página.
 - Posible tiempo de ejecución:
 - o El mayor tiempo posible durante los primeros dos meses de vigencia del Decreto.

3. ALCANCE

El alcance de este documento, es definir la herramienta de orientación a través de la cual el Ente Gestor activará las acciones tendientes a asistir a la población cuya afectación social es hoy día atendida por la Administración. El servicio al ciudadano(a), y en el caso que atañe a este documento, el servicio al propietario, debe responder a los requerimientos de la población objetivo en el marco de la legalidad instituida.

El compromiso de la entidad, es también ofrecer con un servicio de calidad asociado a la norma, que les permita a los propietarios subsanar situaciones que no facilitan la aprobación y posterior autorización, a través de un instrumento diseñado para tal fin (Ver Anexo 1). Todo ello en consonancia con criterios de coherencia y transmisión efectiva de la información correspondiente. Transmilenio S.A asume la responsabilidad de adelantar la gestión y trámite respectivo del Decreto Distrital 351 de 2017, modificado por el Decreto 068 de 2019, a través del cual se amplía la cobertura de asistencia y atención a los pequeños propietarios, los cuales son orientados por el equipo destinado por la entidad para encaminar el proceso hacia el éxito y los fines pertinentes.

4. RESPONSABLE

Los responsables actuales del proceso, tal como quedó consignado en la Resolución 082 de 2019, son las siguientes dependencias de la entidad:

ARTÍCULO 4. - ACTIVIDADES DE LAS DEPENDENCIAS. Con el fin de garantizar el cumplimiento de las competencias asignadas a TRANSMILENIO S.A. el procedimiento para atender, recibir, estudiar y aprobar las solicitudes que presenten los propietarios beneficiarios se realizará de la siguiente manera:

4.1 Subgerencia de atención al usuario y comunicaciones. Se encargará de publicar los edictos de convocatoria en un diario de amplia circulación y en la página web de Transmilenio S.A, cuya información será remitida por la Subgerencia Jurídica tomando como referencia la base de datos que la Subgerencia Técnica y de Servicios le entregue, o el acto administrativo expedido por la Gerencia General, cuando las necesidades del servicio así lo requieran.

Igualmente, será la encargada de publicar en un diario de amplia circulación la lista de solicitudes validas presentadas, lo anterior con el fin de informar a los interesados que puedan tener razones fundamentadas para oponerse a tal negociación, en dicha publicación se dará un plazo de (10) días hábiles para la presentación de objeciones fundadas.

4.2. Subgerencia técnica y de servicios: Será la encargada de certificar la vinculación de los vehículos al SITP, administrar la base de datos de los propietarios que presenten sus solicitudes haciendo seguimiento en cuanto al proceso de aprobación y definición de la solicitud. Igualmente verificará la información presentada por los postulados asociada a la base de datos global y la base de evaluación que administra TRANSMILENIO S.A.

Así mismo adelantará las solicitudes de los certificados de tradición de cada uno de los vehículos postulados por los propietarios beneficiarios ante la entidad competente.

De conformidad con el parágrafo 1 del artículo 4 del decreto 068 de 2019, la Subgerencia Técnica y de Servicios será la encargada de definir los vehículos que deben ser llamados a postularse en cumplimiento con los requisitos del procedimiento del decreto 068 de 2019 y el marco de la presente resolución, cuando las necesidades del servicio así lo requieran.

Lo anterior se requerirá, mediante acto motivado expedido por parte de la Gerencia General, el cual será publicado por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

A su vez, conforme con el parágrafo 1 del artículo 5 del Decreto 068 de 2019 y en conjunto con la Subgerencia Jurídica, podrá evaluar las postulaciones de los propietarios que crean tener derecho de participación en el mencionado decreto y aprobar su postulación cuando considere que los argumentos presentados y sustentados por el propietario tiene las condiciones para tal fin, incluso, si al momento de la postulación el vehículo aún cuenta con vida útil remanente.

4.3. Subgerencia jurídica. Será la encargada de elaborar actos jurídicos que celebre la entidad y que permitan garantizar el cumplimiento de lo autorizado en el artículo 78 del Acuerdo Distrital 645 de 2016 y lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 13 del Decreto Distrital 351 de 2017.

Así mismo, solicitará el estado de cuenta de los vehículos que lo requieran, aprobados en el marco del decreto 580 de 2014, durante la vigencia del régimen de transición del mismo en el marco del decreto 068 de 2019. Igualmente, verificará la información contenida en los Proyectos de Graduación y Calificación de Créditos de acuerdo con la documentación presentada por los propietarios que se postulen al procedimiento.

4.4. Subgerencia económica. Será la encargada de verificar el valor a desembolsar, de acuerdo con las fórmulas consignadas en el artículo 10 del decreto 351 de 2017, modificado por el artículo 6 del decreto 068

de 2019 en concordancia con las características de cada vehículo. Los valores serán comunicados mediante memorando interno a la Subgerencia Jurídica para llevar a cabo la elaboración y suscripción de los actos jurídicos que se celebren con los beneficiarios.

Igualmente, verificará la información relativa a las rentas percibidas por parte de los propietarios de vehículos vinculados a concesiones no vigentes bajo la modalidad de renta, que entregaron su vehículo y que no recibieron el pago total de dicha renta a través de la fiducia respectiva.

4.5 Dirección corporativa: Será la encargada de crear y custodiar los expedientes de cada una de las solicitudes presentadas hasta la remisión de los mismos al administrador del Fondo Cuenta de Reorganización del Transporte Público Colectivo Urbano de Pasajeros en el Distrito Capital.

En ese orden de ideas, y conferidas mediante acto administrativo debidamente motivado, las atribuciones de cada área, se establecen las responsabilidades de cada una en cuanto al seguimiento y proceso direccionado al cumplimiento de los lineamientos del Decreto 351 de 2017, modificado por el Decreto 068 de 2019.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para el proceso que atañe a la ejecución del Decreto 351 de 2017, modificado por el Decreto 068 de 2019, se tienen como referencia la siguiente normativa que va desde la constitución política hasta el CONPES 3785 que se encarga de regular todos los aspectos relacionados de servicio a través de los canales de los que disponen las entidades de orden distrital y nacional.

- La Constitución Política de Colombia en el artículo 2 hace alusión a los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; ya en el artículo 20, se indica que: *“Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.”*
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias,

programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano, y de los cuales se ha valido la entidad para fortalecer la dinámica de atención y servicio en pro de los propietarios.

- Decreto Distrital 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”, normativa a través de la cual se establecen parámetros de servicio al ciudadano y se dirimen aspectos relacionados con los canales de atención e interacción con el mismo.
- Acuerdo 645 de 2016: “Por el cual se adopta El Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D.C. 2016 - 2020 “Bogotá Mejor Para Todos” En el marco del Plan Distrital de Desarrollo, Acuerdo 645 de 2016 se estableció en su artículo 78 lo siguiente:

“Con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio de transporte público derivado de la implementación del Sistema Integrado de Transporte Público, se autoriza al Gobierno Distrital para poder asumir las obligaciones de renta o compraventa de los vehículos vinculados al Sistema Integrado de Transporte Público, en favor de los propietarios de vehículos del Transporte Público Colectivo. Para tal fin, se podrán destinar recursos del presupuesto general del Distrito, o de otras fuentes de financiación, y se podrán canalizar, entre otros, a través del Fondo Cuenta de Reorganización del Transporte Colectivo Urbano de Pasajeros en el Distrito Capital”

Lo anterior, previa reglamentación que expida el Gobierno Distrital, restringiendo los beneficiarios de estos pagos exclusivamente a los propietarios de los vehículos vinculados al Sistema Integrado de Transporte Público que entreguen o hubieren entregado al Sistema Integrado de Transporte Público sus vehículos que tengan origen en el Transporte Público Colectivo”.

De lo referenciado en el artículo 78 y posterior a lo autorizado por el Concejo de Bogotá, en la iniciativa distrital del Decreto 351 de 2017, se persiguieron propósitos tales como la regulación de la sobreoferta, el cumplimiento del mandato de democratización y la continuación efectiva de la prestación del transporte público en la zona urbana en el marco de la implementación del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP).

Consecuentemente, los asuntos relacionados con la participación activa de los propietarios en la ejecución del SITP, estuvo dispuesto en el pliego de condiciones

de la licitación. La modalidad de vinculación se estableció del siguiente modo (i) contrato que garantice el control total (y que como consecuencia de ello implique el pago de la renta mensual) o (ii) un contrato de promesa de compraventa o contrato de compraventa del vehículo sujetos únicamente a la condición de adjudicación del contrato derivado de la licitación, proformas 6A y 6B de las cláusulas contractuales definidas para cada caso.

Es importante señalar que en la formulación y puesta en marcha del decreto, se tuvieron en cuenta aspectos relacionados con:

- o Valor de venta de los vehículos según tipología y modelo el cual se indexó a 31 de diciembre de 2016
- o Escenarios de afectación de cada uno de los propietarios
- o Trabajo institucional en cuanto a la ejecución del decreto y la disposición de un grupo especializado de atención a la población objetivo.
- Decreto 580 de 2014: “Por el cual se dictan medidas orientadas a la consolidación de la implementación del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C, en su etapa de integración del transporte público colectivo al transporte masivo”

El día 19 de diciembre de 2014, se expidió por parte del Alcalde Mayor de Bogotá D.C. el Decreto Distrital No. 580 cuyo objeto se estableció en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 1°. OBJETO. Adoptar medidas para la consolidación del proceso de implementación del Sistema Integrado de Transporte Público -SITP, en su fase 2, con el fin de mejorar las condiciones de prestación del servicio de transporte en la ciudad, y disminuir el costo de implementación que viene asumiendo el presupuesto distrital.”

El proceso adelantado en esta normativa tuvo continuidad en el Decreto 351 de 2017 a través del régimen de transición de postulaciones aprobadas, lo cual se incluyó en el artículo 18 de la Resolución 405 de 2017 así:

“ARTICULO 18 – Solicitudes Aprobadas en vigencia del Decreto Distrital 580 de 2014. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 y el capítulo III del Decreto Distrital 351 de 2017, se adoptarán las siguientes medidas:

Artículo 18.1 Contratos de cesión de derechos económicos suscritos pendientes de pago. En los casos en los cuales el pago a cargo de Transmilenio S.A,

no haya realizado producto de la no acreditación por parte del cedente de las condiciones a las cuales se encontraba sujeto el pago, entre ellas la desintegración del vehículo en el plazo pactado. Los cedentes deberán presentar la documentación requerida, de esta manera, una vez revisada la misma se procederá por parte de las dependencias encargadas de la causación y giro con el desembolso respectivo, previa aprobación de los mismos por parte de la Gerencia General quien expedirá la resolución correspondiente.

Artículo 18.2 Propietarios vinculados, postulados y aprobados sin suscripción de contrato de cesión de derechos económicos: De conformidad con la lista de postulaciones aprobadas, se procederá con la revisión de los expedientes, en caso de requerir ampliación o documentación inicial de la misma será requerida al propietario. Con posterioridad a esto se procederá con la elaboración y suscripción del respectivo negocio jurídico, cuyo pago estará sujeto a la desintegración y cancelación de la matrícula del vehículo vinculado al Sistema [...]

- Decreto Distrital 351 de 2017 “Por medio del cual se reglamenta el artículo 78 del Acuerdo Distrital No. 645 de 2016”

El 30 de junio de 2017 fue expedido el Decreto Distrital 351, reglamentario del artículo 78 del PDD mediante el cual la Administración Distrital asume el pago a favor de propietarios vinculados al SITP que entreguen o hayan entregado sus vehículos al SITP

Específicamente el Decreto Distrital 351 de 2017 contempla:

- o Condiciones y Requisito
- o Desembolso a cargo del distrito, previo cumplimiento de requisitos – No pago de rentas periódicas
- o Grupos de beneficiarios
- o Asignó competencias a las entidades involucradas (SHD – SDM y TMSA)
- o Fijó la tabla de valores – indexados a 31 de diciembre de 2016
- Resolución 405 de 2017: “Por la cual se fija el procedimiento y condiciones para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Distrital 351 de 2017”.

El 14 de agosto de 2017 fue expedida la Resolución Interna 405 de 2017 de TRANSMILENIO S.A. que determina:

- o Recepción, estudio y aprobación de las solicitudes
- o Publicación de la tabla de valores ordenada por el Decreto Distrital 351
- o Delegó competencias en las Subgerencias para garantizar el cumplimiento de lo autorizado por el Concejo de Bogotá
- o Enumero los requisitos para el pago previo estudio interno de la entidad.
- o La base de liquidación del vehículo será el valor que según modelo y tipología se encuentre contenido en la Proforma 8 (Modalidad venta) de la licitación pública del SITP, el cual será indexado a 31 de diciembre de 2016.
- Decreto 068 de 2019: “Por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto Distrital 351 de 2017”, el cual amplía la cobertura del Decreto 351 de 2017, y ubica nuevamente al Ente Gestor para adelantar la gestión correspondiente en cuanto análisis y verificación de solicitudes presentadas por los propietarios/beneficiarios, que, de manera libre, expresa y voluntaria acuden a la entidad para realizar el trámite.
- Resolución 082 de 2019 “Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 405 de 2017 y se fija el procedimiento y condiciones para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Distrital 351 de 2017, modificado mediante Decreto 068 de 2019 y se delegan algunas competencias”, a través de esta resolución se dirimen los aspectos relacionados con el procedimiento interno que se adoptó para dar cumplimiento al Decreto modificatorio del Decreto 351 de 2017.

6. DEFINICIONES

Protocolo de atención: “se concibe como un documento guía dirigido a todos los funcionarios de la unidad comprometidos con el servicio y la atención a ciudadanos, sean estos particulares o usuarios internos propios de la misma Institución.” (Organizaciones Solidarias). Para efectos de este protocolo, el servicio al ciudadano está supeditado a un escenario de orientación y enfoque a la población afectada por la liquidación de las concesiones Coobus y Egobus, donde además se acompaña, se revisa y estudia cada caso con la precisión y rigurosidad necesaria.

Se debe aclarar que la atención está orientada a esclarecer las dudas presentadas por los propietarios en el marco de los Decretos. No es una atención de

carácter general, ni para usuarios del sistema.

Servicio al ciudadano: “En nuestro orden constitucional, el servicio al ciudadano, es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2017). Teniendo en cuenta las atribuciones conferidas a Transmilenio S.A, el asistimiento a los pequeños transportadores, será guiado por políticas internas a las que se hizo mención anteriormente.

Pequeños propietarios: En el marco del Decreto actual, se entienden como pequeños propietarios, todas aquellas personas que han sido parte del transporte público en la ciudad de Bogotá y llevaron o están llevando a cabo un proceso de migración del TPC al SITP. Para el Decreto 351 de 2017, modificado por el Decreto 068 de 2019 y conforme a los lineamientos, son beneficiarios los propietarios, cuyos vehículos estuvieron vinculados a Coobus y Egobus (concesiones no vigentes).

Acuerdo de Voluntades: Luego del estudio y verificación por parte del Ente Gestor, la Gerencia General, procede a aprobar las solicitudes de reconocimiento, previo cumplimiento de requisitos, y se suscribe con cada propietario un acuerdo de voluntades que está definido como: “acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser de una o varias personas naturales o jurídicas. El acuerdo de voluntades estará sujeto a las normas que le sean aplicables, a la naturaleza jurídica de las partes que lo suscriben y cumplirá con las solemnidades, que las normas pertinentes determinen” (Secretaría Distrital de Planeación, s.f.).

Para el caso de los acuerdos de voluntades emitidos por la entidad, se incluye dentro del contenido normativo y de obligatorio cumplimiento, la desintegración física del vehículo, salvo ciertas excepciones relacionadas con el traspaso formal de la propiedad a la concesión.

7. PROTOCOLO CON ENFOQUE AL PROPIETARIO

Por otra parte, y para efectos de este protocolo, es necesario que el personal de Transmilenio S.A relacionado con el procedimiento, al que se le atribuya la responsabilidad y cargo del proceso de orientación al propietario, cuente con las herramientas necesarias

para llevar a cabo un servicio eficiente y transparente de acuerdo con todos los lineamientos que se han tenido en cuenta en el desarrollo de este documento y los que a continuación se referencian en el manejo presencial y telefónico del propietario.

7.3.1 PRESENCIAL

- ▣ Saludar amablemente y hacer una presentación personal para atender al propietario.
- ▣ Escuchar atentamente los requerimientos del propietario.
- ▣ Tomar la palabra una vez el propietario este en silencio y esclarecer las dudas e inquietudes expuestas por el propietario.
- ▣ Tener un lenguaje coherente, lógico y certero.
- ▣ No usar expresiones tales como: “tú”, “mi amor”, “cariño”, “sumerce” y semejantes.
- ▣ Revisión interna cuando se traten asuntos referidos a: medidas cautelares, procesos judiciales, vinculación a los concesionarios, etc.
- ▣ Mantener contacto visual con el usuario para denotar seguridad en la información que se está transmitiendo.
- ▣ Evitar titubear.
- ▣ Excusarse cuando el funcionario deba retirarse por un motivo que contribuya a solucionar la situación que manifieste el usuario.
- ▣ Explicar el motivo para retirarse y agradecer por la espera.
- ▣ No contraer ninguna clase de compromiso que se exceda de la jurisdicción tanto del equipo de trabajo como de la Subgerencia Jurídica y la entidad en general.
- ▣ Evitar señalar y/o asegurar asuntos de los cuales no se tiene certeza.
- ▣ Evitar hacer recomendaciones de índole personal.
- ▣ Evitar usar expresiones tales como “Creo” o “No sé”.
- ▣ Acompañar, asesorar y orientar a los propietarios en cuanto al trámite que se adelanta en el marco del Decreto 351 de 2017 modificado por el Decreto 068 de 2019 y la Resolución 405 de 2017 modificada por la Resolución 082 de 2019, finalizado este proceso proceder a preguntarle al propietario si hay algún otro asunto de su interés en el que se le pueda colaborar.

7.3.2 TELEFÓNICO

- Atender todas las llamadas de los propietarios que se comuniquen con el fin de obtener información relacionada con la normatividad vigente.
- Contestar la llamada usando expresiones tales como: “Buenos Días”, “Buenas Tardes” seguido de “Subgerencia Jurídica”, “Mi nombre es” y finalizar con una frase como “En que le puedo ayudar”, “En que le puedo colaborar”, “En que le puedo servir” y luego escuchar la solitud del propietario.
- Escuchar atentamente al propietario y responder de manera coherente las preguntas e inquietudes
- Evitar interrumpir al usuario
- Aclarar las dudas de los propietarios en cuanto al proceso que se adelanta y preguntarle si la información que fue suministrada le es suficiente o de lo contrario seguir sosteniendo la conversación con el fin de maximizar la satisfacción de los mismos.

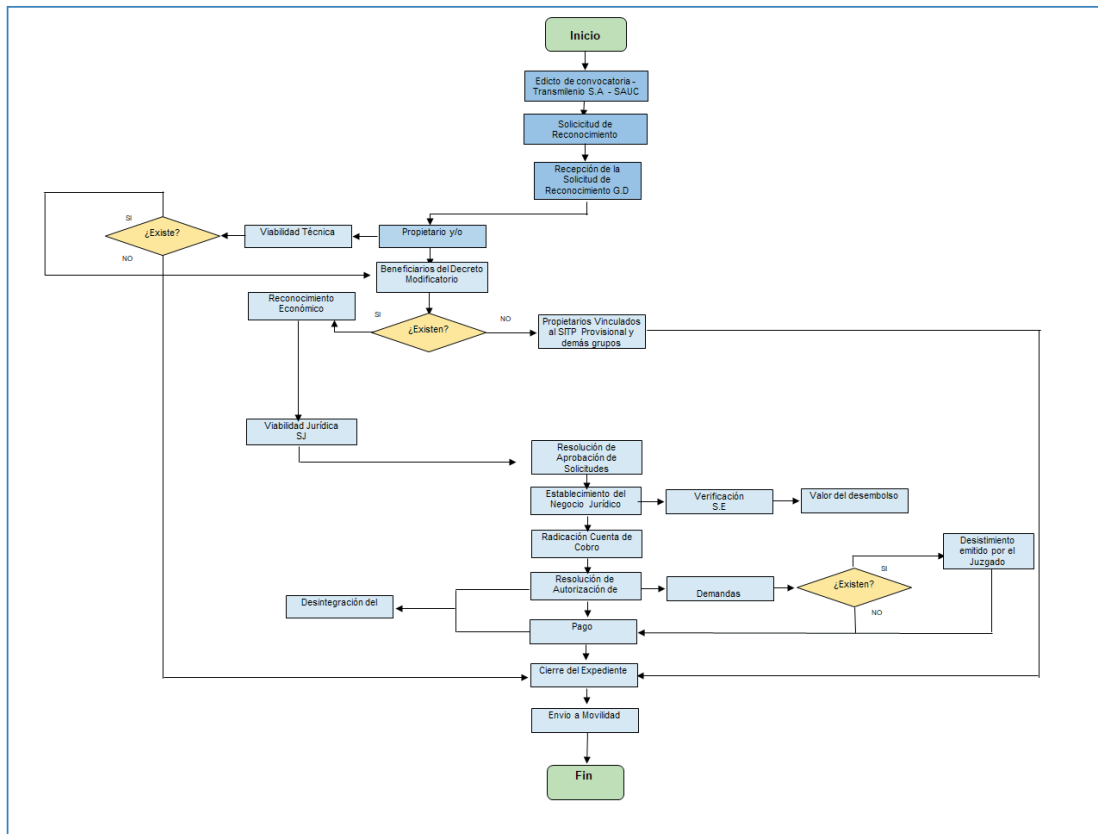
ANEXO 1. MATRIZ DE INCLUSIONES

PLACA	ESTADO	OBSERVACIONES CHECK LIST	OBSERVACIONES	INCLUSIONES	PROPIETARIO	Nº DE CONTACTO	DIRECCION	CORREO ELECTRONICO	CASO	CONCESIONARIO	RESPONSABLE

Fuente: Subgerencia Jurídica – Transmilenio S.A

ANEXO 2. FLUJOGRAMA DEL PROCESO

DIAGRAMA DE FLUJO- PROCESO DECRETO 351 DE 2017 MODIFICADO POR EL DECRETO 068 DE 2019



Fuente: Subgerencia Jurídica – Transmilenio S.A