



| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código P-SC-001 | Versión 0 | Fecha Diciembre 10 de 2013 | |

1 OBJETO

Reglamentar el proceso que debe seguir 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 Sistema Integrado de Transporte Público u otro Servicio del Sistema de Transporte Masivo, que opere bajo un esquema público y privado, donde TRANSMILENIO S.A. actué como ente gestor o PQRS que tengan que ver con el comportamiento referente al comportamiento y actitud de sus funcionarios.

2 ALCANCE

Este procedimiento cubre las actividades necesarias para atender los requerimientos hechos a través de solicitudes escritas, requerimientos en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y las solicitudes presenciales. El procedimiento inicia con la recepción del requerimiento por parte del usuario y finaliza con la respuesta al peticionario, a través de los canales dispuestos por la entidad.



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

3 RESPONSABLE

El responsable por la elaboración y mantenimiento de este procedimiento es el Profesional Especializado de Servicio al Ciudadano. Por su estricto cumplimiento velará el Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario.

4 DOCUMENTOS REFERENCIA



- Constitución Política de Colombia
- Código Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción
- Manual del Atención al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código P-SC-001 | Versión 0 | Fecha Diciembre 10 de 2013 | |

- Manual del aplicativo SQS
- Decreto 2150 de 1995 Artículo 16.
- Decreto 019 2012
- Código de Comercio

5 DEFINICIONES



- **Aplicativo SQS:** Es una herramienta informática que contiene el módulo de registro, aplicación y seguimiento a los requerimientos presentados por los ciudadanos y/o usuarios.
- **Clave de acceso:** Es la contraseña que tiene cada usuario para ingresar al aplicativo de Quejas y Soluciones.
- **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. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades a través de cualquier medio, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- **Queja:** Manifestación, protesta, censura, descontento, resentimiento o inconformidad que eleva una persona con relación a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en concordancia con sus funciones.
- **Reclamo:** Se entiende por reclamo, el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta a una solicitud, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio público.
- **Siniestro:** Se denomina Siniestro la realización del riesgo asegurable.
- **Riesgo:** Denominase riesgo el suceso incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del tomador, del asegurado o del beneficiario, y cuya realización da origen a la obligación del asegurador. Los hechos ciertos, salvo la muerte, y los físicamente imposibles, no constituyen riesgos y son, por lo tanto, extraños al contrato de seguro. Tampoco constituye riesgo la incertidumbre subjetiva respecto de determinado hecho que haya tenido o no cumplimiento.

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código P-SC-001 | Versión 0 | Fecha Diciembre 10 de 2013 | |



- **Remitente:** Cualquier ciudadano, persona natural o Jurídica que tenga interés particular o general para que le sea atendida una queja, reclamo, sugerencia o derecho de petición.
- **Respuesta Tipo:** Archivo de respuesta que se utilizan para los requerimientos que son repetitivos.
- **Sugerencia:** Proposición, insinuación, indicación o explicación para adecuar o mejorar un proceso cuyo objeto es la prestación de un servicio.
- **Requerimiento:** Dentro de este procedimiento se entenderá como cualquier Derecho de Petición y/o Queja y/o Reclamo y/o Solicitud de Información.

6 **NORMAS GENERALES (POLÍTICAS DE OPERACIÓN)**

- Cualquier petición, solicitud, reclamo o queja, se considera realizada en ejercicio del derecho fundamental de petición, *Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia*, así el peticionario en su solicitud no haga referencia a que está ejerciendo este derecho.
- Se debe dar estricto cumplimiento a lo prescrito en el *Artículo 6 del Código Contencioso Administrativo* que señala un plazo perentorio de quince (15) días hábiles para suministrar respuesta al peticionario. Este término se entiende desde el día hábil siguiente al de radicación del escrito o solicitud.
- Las solicitudes de información formuladas por otras entidades públicas para absolver peticiones de la ciudadanía, deben ser absueltas en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, de conformidad con lo ordenado en el parágrafo del Artículo 16 del Decreto 2150 de 1995.
- Se debe tener en cuenta que no todos los requerimientos tienen 10 ó 15 días hábiles para su respuesta. Existen los llamados derechos preferenciales, que en la mayoría de los casos son de entes de control fiscal, disciplinario o político, tales como Contraloría, Personería, Veeduría, y que otorgan términos más cortos de 3, 5 u 8 días para el envío de la respuesta.

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código P-SC-001 | Versión 0 | Fecha Diciembre 10 de 2013 | |

- La distribución en tiempo de cada una de las etapas de recibo y asignación para respuesta, por tanto 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, expresando los motivos de la demora y señalar la fecha en que se resolverá o dará respuesta. (Artículo 6 del Código Contencioso Administrativo).
- Cuando la ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para poder iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, la relación de todos estos deberá fijarse en lugar visible al público en las dependencias de la entidad (Artículo 10 del Código Contencioso Administrativo).
- Cuando un requerimiento no se acompañe de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicarán al peticionario los que falten; si insisten en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas (*Artículo 15 Y 17 de la Ley 1437 de 2011 Nuevo Código Contencioso Administrativo*).
- Si la información o documentos que proporcione el interesado al iniciar una actuación no son suficientes para decidir, se le requerirá por una sola vez con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado, el aporte de lo que haga falta. Esta solicitud al peticionario interrumpe los términos establecidos para que la entidad decida. (*Artículo 15 Y 17 de la Ley 1437 de 2011 Nuevo Código Contencioso Administrativo*).
- Las comunicaciones que contengan algún tipo de requerimiento se resolverán o contestarán con sujeción a los principios, términos y procedimientos dispuestos para el ejercicio del Derecho de Petición, de acuerdo con lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo (Ley 190 de 1995 artículo 54 y 55).
- Todo requerimiento debe ser radicado y fechado por el área de Correspondencia, cuando se presente en documento físico. Si la PQRS llegara a la entidad por medio no físico, es decir mediante correo electrónico a algún funcionario (s) de la entidad o a través de la Defensoría del Ciudadano, el mismo deberá atenderse asignándole un número de radicado por correspondencia y sometiénolo a el proceso de reparto o asignación como si se tratase de un requerimiento físico, siempre y cuando sea tramitado por el peticionario por primera vez y

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código P-SC-001 | Versión 0 | Fecha Diciembre 10 de 2013 | |



no se trate de una requerimiento de aquellos en que se solicite la intervención directa de la Defensoría.

6.1 Normas Específicas

- Los requerimientos podrán llegar por los diferentes canales de comunicación preestablecido por TRANSMILENIO S.A. con el usuario, directamente a la dependencia competente para su atención o ser transferidas por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario u otra área, cuando por su complejidad, naturaleza o especificidad deban ser absueltas por la Dirección u Oficina competente funcionalmente. Cuando las peticiones, reclamos, quejas o solicitudes sean recibidas en primera instancia por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, u otra área no competente para su resolución, esta área receptora inicial, tendrá un plazo máximo de dos (2) días para el reenvío al área responsable de la respuesta. La Oficina de Correspondencia en todo caso, dará aviso a través de la herramienta diseñada para ello, a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de la asignación dada al requerimiento.

En caso de que la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario haya asignado por equivocación la respuesta del requerimiento a un área no competente de la entidad, el área a la que se le ha remitido equivocadamente deberá devolverla a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al usuario, en un término no superior a dos (2) días hábiles.



- La elaboración, firma, radicado y entrega de la respuesta a correspondencia dentro de la oportunidad legal, será responsabilidad exclusiva del SUBGERENTE, Director o Jefe de Oficina competente para dar respuesta a quien se le haya asignado o transferido el requerimiento, por la parte de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario u otra área. Salvo los casos en los cuales la respuesta al requerimiento, sea asignada a varias dependencias de la entidad y requiera ser consolidada, la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario lo hará, quien una vez tenga la versión consolidada (incluyendo vistos buenos de elaboración y aprobación) enviara la respuesta al peticionario. Para dar cumplimiento a lo anterior las áreas que deban enviar la respuesta para consolidar, deberán hacerlo con cuatro (4) días de antelación al vencimiento del término legal para resolverlas. En caso de que el Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario estuviese haciendo

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código P-SC-001 | Versión 0 | Fecha Diciembre 10 de 2013 | |

las veces de Defensor del Ciudadano, por encontrarse pendiente la designación del mismo y se tratare de un requerimiento de aquellos que requiera respuesta de la Defensoria , esta respuesta deba responderla el Subgerente General de la Entidad

- Teniendo en cuenta los periodos de tiempo o términos estipulados por la legislación publica, como son los establecidos por la Constitución Nacional, Decretos, Leyes o Códigos Procedimentales tales como el Contencioso Administrativo 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 al tipo de requerimiento para cada una de las etapas adelantadas es el siguiente:

| Tiempo de Respuesta | Áreas Involucradas en la respuesta | Tiempo por Etapa |
|----------------------------|---|---|
| 15 días Hábiles | Una | Diez (10) días hábiles para proyectar la respuesta. (De estos diez días, dos será para el direccionamiento correspondiente) Cinco (5) días hábiles para firma, radicado y entrega a correspondencia |
| | Dos o mas | Ocho (8) días para la proyección de cada respuesta y entrega al responsable de consolidar. (De estos ocho días, dos será para el direccionamiento correspondiente) Cuatro (4) días para consolidar y organizar la respuesta definitiva. Tres (3) días para obtener la firma radicado y entrega de la correspondencia. |
| 10 Días Hábiles | Una | Siete (7) días hábiles para proyectar la respuesta (De estos siete días, dos será para el direccionamiento correspondiente) Tres (3) días hábiles para firma, radicado y entrega de la correspondencia. |



| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código P-SC-001 | Versión 0 | Fecha Diciembre 10 de 2013 | |

| Tiempo de Respuesta | Áreas Involucradas en la respuesta | Tiempo por Etapa |
|---------------------|------------------------------------|---|
| 10 Días Hábiles | Dos ó mas | <p>Cinco (5) días para la proyección de cada respuesta y entrega al responsable de consolidar (De estos cinco días, dos será para el direccionamiento correspondiente)</p> <p>Dos (2) días para consolidar y organizar la respuesta definitiva</p> <p>Tres (3) días hábiles para firma, radicado y entrega de la correspondencia.</p> |

Nota: Sin importar los tiempos expuestos en la tabla anterior, los proyectos de respuesta a los requerimientos, que deban ser proyectados por las diferentes áreas, de conformidad con sus funciones y asignación dada y a suscribirse por el Gerente o Subgerente general, deberán estar en Gerencia y/o Subgerencia para firma, a más tardar 3 días hábiles previos al vencimiento legal del plazo de respuesta.



Nota: 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.

- Para el control de fechas de vencimiento de las peticiones, reclamos, quejas o solicitudes de información que inicialmente lleguen a la Subgerencia de Comunicaciones, los Profesionales Especializado y Universitario de Servicio al Ciudadano y contacto SIRCI, remitirán un correo electrónico al Subgerente, Director o Jefe del área responsable de la respuesta o a quien este delegue, informando sobre la fecha de vencimiento de cada requerimiento remitido, Dos (2) días antes del vencimiento.
- El proyecto de respuesta a las solicitudes (llámense solicitudes de información, copias, informes de gestión e información sobre PQRS) solicitadas por los entes de control deben

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código P-SC-001 | Versión 0 | Fecha Diciembre 10 de 2013 | |

ser consolidado por la Oficina de Control Interno con el visto bueno del Subgerente o dirección responsable de proyectar las respuestas.

- El archivo original del antecedente del requerimiento, 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 (la) Profesional Especializado de Servicio al Ciudadano, los soportes correspondientes los archivará la Secretaria de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario.
- La Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario realizará, a través del Profesional Especializado de Servicio al Ciudadano, un seguimiento mensual de los operadores y diferentes dependencias sobre la gestión el cumplimiento en términos de oportunidad y calidad de las respuestas de los diferentes requerimientos, ya sea que ingresen por el Sistema Distrital de Quejas y soluciones (SDQ) o físicos, junto con los planes de mejoramiento para minimizar el número de quejas.
- Mensualmente el (los) Profesionales de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI, consolidarán las PQRS que lleguen a la entidad por los diferentes canales de comunicación, generando un informe que contenga el número de PQRS con su respectivo análisis por tipología, recurrencia y planes de mejoramiento ejecutados en dicha mensualidad, de conformidad con el formato remitido por la Alcaldía mayor de Bogotá a la Subdirección de Calidad del Servicio de la Dirección Distrital de servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a la Veeduría Distrital, a los Operadores, a los canales de Comunicación , a los Operadores, al Defensor del Usuario, al Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario y a los diferentes agentes que intervienen en la atención de PQRS.
- Los requerimientos resueltos por el operador, deben llevar en su carta remisoría una copia de la respuesta definitiva a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de Servicio al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A.
- El Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario Convocara un comité de seguimiento a la atención de PQRS conforme a la reglamentación que al efecto de la entidad expida, donde estarán los siguientes integrantes:

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código P-SC-001 | Versión 0 | Fecha Diciembre 10 de 2013 | |



- ✓ El Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario.
- ✓ El Profesional Especializado de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI.
- ✓ El Profesional Especializado de Atención en Vía y Cultura Ciudadana
- ✓ El Subgerente General
- ✓ El Director de Buses
- ✓ El Director de BRT
- ✓ Un representante de la Oficina Asesora de Planeación
- ✓ Un representante de la Subgerencia Técnica y de Servicios
- ✓ Un representante de la Subgerencia Económica.



Nota: El Subgerente de Comunicaciones y Atención al usuario puede optar por solicitar que mensualmente se incluya en el orden del día del Comité de Gerencia de la Integración y/o ante la Junta Asesora del Defensor del Usuario del SITP y/o ante el Comité de Gerencia, la presentación del informe de PQRS y análisis más relevantes de las mismas.



7 PROCEDIMIENTO




7.1 Solicitudes Escritas



| ETAPA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|-----------|---|--|
| 10 | Inicio | |
| 20 | Recibir y Clasificar la documentación que ingrese a la empresa, relacionada con derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes. | Auxiliar de Correspondencia |
| 30 | Radicar y digitalizar el documento que presenta el ciudadano y remitirlo a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario y/o Gerencia o Subgerencia, Oficina de Control Interno, según corresponda | Auxiliar de Correspondencia |
| 40 | Recibir el documento (Petición, queja, reclamo o sugerencia) y remitir al Profesional Especializado de Servicio al Ciudadano | Secretaria Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario |

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código P-SC-001 | Versión 0 | Fecha Diciembre 10 de 2013 | |



| ETAPA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|--|--|---|
| 50  | Recibir los Requerimientos, leerlos, clasificarlos y asignarlos a la dependencia correspondiente. | Profesional Especializado de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o Profesional Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI |
| ¿15?  | ¿El tema tratado es competencia de TRANSMILENIO S.A.? SI: Ir a etapa ¿25? NO: Ir a etapa 60 | Profesional Especializado de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o Profesional Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI |
| 60 | Proyectar carta remisoría 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 250. | Profesional Especializado de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o Profesional Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI |
| ¿25?  | ¿El requerimiento no amerita una respuesta técnica y se puede atender con una respuesta tipo? SI: Dar respuesta tipo y archivar los soportes correspondientes. NO: Ir a etapa ¿35? | Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI |

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código P-SC-001 | Versión 0 | Fecha Diciembre 10 de 2013 | |



| ETAPA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|--|--|---|
| ¿35?  | <p>¿La respuesta al requerimiento compete a más de un área?</p> <p>Si: Ir a etapa 100</p> <p>No: Entregar a la Secretaria de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario para el trámite respectivo, utilizando la planilla de recibido que reposa en el aplicativo CORDIS.</p> | Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI |
| 70 | <p>Enviar y distribuir los requerimientos a las diferentes áreas y/o entregarlos oportunamente al (a los) funcionario (s) competente (s), utilizando el formato “R-OP-003 Solicitud de Trámite” y registrando el trámite en el aplicativo CORDIS.</p> | Secretaria de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario. |
| ¿45?  | <p>¿El tema tratado en el requerimiento es competencia de la dependencia?</p> <p>Si: Ir a etapa ¿55?</p> <p>NO: Devolver el requerimiento al Área que lo asigno dentro de los dos (2) días siguientes a la asignación.</p> | Funcionario encargado en cada área responsable de dar respuesta al requerimiento y/o Operador del Sistema |
| ¿55?  | <p>¿El requerimiento está incompleto por falta de información o documentos, pero puede continuarse sin oponerse a la Ley?</p> <p>Si: Ir etapa 80</p> <p>NO: Dar respuesta al requerimiento solicitando la información faltante.</p> <p>Nota: Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, el Profesional requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes</p> | Funcionario encargado en cada área responsable de dar respuesta al requerimiento |


| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código P-SC-001 | Versión 0 | Fecha Diciembre 10 de 2013 | |

| ETAPA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|-------|--|--|
| 80 | Proyectar la respuesta oportuna dentro de los términos legales. | Funcionario encargado en cada área responsable de dar respuesta al requerimiento y/o Operador del Sistema o Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI |
| 90 | Obtener firma, radicar y entregar a correspondencia para su trámite. Ir a etapa 170 | Secretaria de Dependencia Encargada de dar respuesta |
| 100 | Direccionar de acuerdo con el tema a cada área responsable de la respuesta, haciendo un seguimiento a la misma, remitiendo un correo electrónico de recordatorio de envío de la respuesta, al funcionario responsable de esta, con copia a la secretaria del área respectiva, tres (3) días antes del vencimiento del término legal para contestarla de manera oportuna. | Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI |
| 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 a los Profesionales Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o al Equipo SDQS (Sistema distrital de Quejas y Soluciones) si se trata de un requerimiento radicado físicamente y que también deba responderse por esta plataforma. | Funcionario encargado en cada área responsable de dar respuesta al requerimiento |
| 130 | Consolidar la respuesta, revisando que se resuelvan todos los puntos del requerimiento | Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o Equipo SDQS |



| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código P-SC-001 | Versión 0 | Fecha Diciembre 10 de 2013 | |

| ETAPA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|---|--|--|
| 140 | <p>Obtener la firma del Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario, previa aprobación o vistos buenos de los profesionales que proyectaron las diferentes respuestas en las diferentes áreas junto con el visto bueno del jefe o superior del funcionario,</p> <p>Nota: En caso que el Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario actúe en calidad de Defensor del Usuario, la respuesta consolidada la firmará el Gerente General y/o Subgerente General.</p> | <p>Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o Secretaria de Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario</p> |
| 150 | <p>Radicar y entregar en correspondencia para el trámite respectivo.</p> <p>Nota: 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 se radicara como un requerimiento allegado físicamente y se enviara la respuesta escaneada al correo electrónico suministrado por el peticionario, por considerarse válida la dirección electrónica para envío de correspondencia.</p> | <p>Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o Secretaria de Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario</p> |
| 160 | <p>Archivar los soportes pertinentes del requerimiento resuelto anexando el antecedente original a la respuesta.</p> | <p>Secretaria de la dependencia encargada de radicar y entregar para trámite en correspondencia</p> |
| ¿65?  | <p>¿La comunicación fue devuelta dirección errada?</p> <p>Si: Ir a etapa 170</p> <p>No: Ir a etapa 180</p> | <p>Secretaria de la dependencia encargada de radicar y entregar para trámite en correspondencia</p> |
| 170 | <p>Verificar y confirmar con el antecedente la dirección suministrada y remitirla nuevamente a correspondencia para su trámite respectivo de manera inmediata</p> | <p>Secretaria de la dependencia encargada de radicar y entregar para trámite en correspondencia</p> |

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código P-SC-001 | Versión 0 | Fecha Diciembre 10 de 2013 | |



| ETAPA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|--|--|---|
| ¿75?  | ¿Fue entregada la respuesta al usuario? Si: Ir a etapa 190 No: Ir a etapa 200 | 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 |
| 190 | Ubicar en cartelera externa la comunicación durante quince (15) días calendario | Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o Profesional Universitario de Gestión Documental |
| 200 | Elaborar, firmar y enviar el formato R-SC-003 Acta de Fijación y Desfijación con el motivo por el cual no fue entregada la comunicación al (los) Profesional (es) Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI | Profesional Universitario de Gestión Documental |
| 210 | Firmar el formato R-SC-003 Acta de Fijación y Desfijación y pasarla a la Secretaria de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario. | Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o Profesional Universitario de Gestión Documental |
| 220 | Anexar el antecedente en original a la comunicación, el formato R-SC-003 Acta de Fijación y Desfijación diligenciado y archivarlo | Secretaria Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario |
| 230 | Fin | |



Nota al Procedimiento: Cuando la solicitud llegue directamente al área responsable se aplicará todos los pasos contemplados en el anterior diagrama de etapas a partir de la etapa de control número ¿45?.



| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código P-SC-001 | Versión 0 | Fecha Diciembre 10 de 2013 | |

7.2 Requerimientos Telefónicos y a través de los Puntos de Atención al Usuario PAU

| ETAPA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|--|--|---|
| 10 | Inicio | |
| 20 | Llamar e informar la queja, reclamo o sugerencia a la LINEA 195 y PAU. | Usuario |
| 30 | Informar respuesta tipo y clave de acceso al usuario para poder consultar la respuesta emitida por TRANSMILENIO S.A, dentro de quince (15) días hábiles. | Funcionario de LINEA 195 o PAU |
| 40 | Dar traslado por medio del aplicativo SDQS a TRANSMILENIO S.A. | Funcionario de LINEA 195 o PAU |
| 50 | Dar apertura al requerimiento recibido a través del Aplicativo del SQS | Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o Contratista operador del SDQS |
| 60 | Analizar el requerimiento presentado | Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o Contratista Operador del SDQS |
| ¿15?  | ¿El tema tratado es competencia de TRANSMILENIO S.A. y/o de una empresa operadora? SI: Ir a etapa ¿25? NO: Ir a etapa 70 | Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o Contratista Operador del SDQS |

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código P-SC-001 | Versión 0 | Fecha Diciembre 10 de 2013 | |



| ETAPA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|--|---|---|
| 70 | Devolver requerimiento a la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del aplicativo SDQS o clasificarlo a la entidad que corresponda. En caso de no poder realizar alguna de estas dos acciones comunicarse con la Subdirección de Calidad del Servicio de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá (PBX.381-30-00 Ext. 21-07). Ir a etapa 170. | Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o Contratista Operador del SDQS |
| ¿25?  | ¿El requerimiento se puede resolver directamente en el Área de Servicio al Ciudadano? SI: Ir a etapa 80 NO: Ir a etapa 110 | Profesionales de Servicio al Ciudadano y/o Contratista operador del SQS |
| 80 | Abrir requerimiento, y estructurar respuesta | Profesionales de Servicio al Ciudadano y/o Contratista operador del SQS |
| 90 | Incorporar la respuesta al Aplicativo SQS y dar cierre definitivo al requerimiento | Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o Contratista operador del SQS |
| 100 | Llamar telefónicamente al ciudadano al número registrado y leer respuesta al ciudadano. Ir a etapa 170 | Funcionario LINEA 195 |
| 110 | Direccionar, a través del aplicativo de Quejas y Soluciones a la empresa operadora del servicio y/o al funcionario encargado de cada área responsable de dar la respuesta. | Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o Contratista operador del SQS |
| ¿35?  | ¿El derecho de petición o la comunicación que ha recibido para proyectar la respuesta es de la competencia de su Oficina u Empresa? Si: Ir a etapa 130 No: Ir a etapa 120 | Funcionario Encargado en cada área responsable de dar respuesta al requerimiento |


| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código P-SC-001 | Versión 0 | Fecha Diciembre 10 de 2013 | |

| ETAPA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|--|--|--|
| 120 | Direccionarlo directa e inmediatamente a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, Área de Servicio al Ciudadano, para que esta proceda a remitirlo a la Oficina que le corresponde Ir a etapa 110 | Funcionario Encargado en cada área responsable de dar respuesta al requerimiento y/o Operador del Sistema. |
| 130 | Remitir proyecto de respuesta del requerimiento recibido al funcionario y/o servidor público de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario que remitió la solicitud a excepción de los asignados a los Operadores del Sistema. | Funcionario Encargado en cada área responsable de dar respuesta al requerimiento |
| 140  | Abrir requerimiento y estructurar respuesta. | Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o Contratista operador del SQS |
| 150 | Incorporar la respuesta al Aplicativo SQS y cerrar el requerimiento | Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o Contratista operador del SQS |
| 160 | Llamar telefónicamente al ciudadano al número registrado y leer respuesta al ciudadano. | Funcionario LINEA 195 |
| 170 | Fin | |

7.3 Requerimiento presentado de forma presencial en la sede principal

| ETAPA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|-------|--|--|
| 10 | Inicio | |
| 20 | Atender al ciudadano y escuchar su requerimiento | Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o Contratista operador del SQS |

| | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|--|
|  | TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | | |  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ |
| | Código P-SC-001 | Versión 0 | Fecha Diciembre 10 de 2013 | |

| ETAPA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|---|---|--|
| 30 | Diligenciar el formato “ R-SC-001 Recepción de Requerimiento ”, establecido para la toma de requerimiento presencial y radicar. | Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o Contratista operador del SQS |
| ¿15?  | ¿El tema tratado es competencia de TRANSMILENIO S.A.? Si: Ir a etapa 50 No: Ir a etapa 40 | Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o Contratista operador del SQS |
| 40 | Informar al ciudadano y/o usuario la entidad competente y dar datos sobre dirección y teléfono de la misma. Ir a etapa 60 | Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o Contratista operador del SQS |
| 50 | Ejecutar las etapas propias del procedimiento 7.1 Solicitudes Escritas a partir de la etapa ¿25? | Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o Contratista operador del SQS |
| 60 | Fin | |

8 TABLA DE FORMATOS

| CÓDIGO | NOMBRE | UBICACIÓN | RESPONSABLE |
|----------|--------------------------------|-----------|---|
| R-SC-001 | Recepción de Requerimiento | Intranet | Profesional Especializado de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI |
| R-SC-003 | Acta de Fijación y Desfijación | Intranet | Profesional Especializado de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI |
| R-OP-003 | Solicitud de Trámite | Intranet | Profesional Especializado de Gestión Corporativa |