TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO 9
2. ALCANCE 9
3. RESPONSABLE 9
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 9
5. DEFINICIONES 11
6. CONDICIONES GENERALES 14
6.1. Atributos del servicio 14
6.2. Criterios de respuesta 14
6.3. Radicación de documentos 15
6.4. Acciones de mejora por peticiones reiteradas. 16
6.5. Clasificación de PQRS 17
6.5.1 Información mínima requerida para dar respuesta a una petición, queja, reclamo o sugerencia – PQRS 18
6.6. Normas para el registro y trámite de requerimientos a través de los canales oficiales establecidos. 19
6.6.1 Canal presencial 19
6.6.2 Canal telefónico 22
6.6.2.1 Línea telefónica Distrital. 23
6.6.2.2 Línea administrada por el concesionario de recaudo. 23
6.6.3 Canal virtual 24
6.6.3.1 Gestión requerimientos interpuestos a través de las Redes Sociales de la Entidad 24
6.6.4 Gestión de peticiones irrespetuosas, oscuras, reiterativas o incompletas. 27
6.6.5 Peticiones formuladas por menores de edad 27
6.7 Seguimiento a acciones implementadas por los concesionarios. 33
7. Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a seguir por parte de los Concesionarios 33
7.1 Condiciones generales 33
7.2 Canal presencial 34
7.3 Canal telefónico 34
7.3.1 Registro a través de la línea telefónica Distrital. 34
7.4 Canal virtual 36
7.5 Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad 36

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 39

8.1 Procedimiento para atender las solicitudes escritas recibidas a través del canal presencial .. 39

8.2. Procedimiento para atender los requerimientos que se reciban a través del canal telefónico línea Distrital 195. 44

8.3 Procedimiento para atender los requerimientos que se reciban a través del canal telefónico-línea Concesionario privado 4824304. 47

8.4. Procedimiento para atender requerimientos presentados de forma presencial en la sede principal de TRANSMILENIO S.A. 49

9. TABLA DE FORMATOS 50

10. ANEXOS 50

MODIFICACIONES:

Versión	Fecha	Descripción	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”. 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	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI

Versión	Fecha	Descripción	Solicitó
		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. 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 las 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	

Versión	Fecha	Descripción	Solicitó
		presencial en la sede principal de TRANSMILENIO S.A. Capítulo 8. Se incluye un nuevo formato denominado “tramite de PQRS” Se modifica el logo de la Transmilenio por la versión oficial establecida por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.	
3	2019-06-01	Se modificó la línea de atención 4823304 por la 4824304 del concesionario de recaudo para atender las PQRS del Sistema. Capítulo 7.1 Procedimiento para atender las solicitudes escritas recibidas a través del canal presencial, se actualizo y modifico el flujo de actividades debido a la nueva plataforma de Gestión Documental. Se incluyó el proceso para el trámite de las solicitudes depositadas en el buzón de sugerencias de la Entidad En las notas aclaratorias se especificó: los términos de respuesta para los reclamos y consultas de Habeas Data y algunas consideraciones. Proceso para atender las reclamaciones laborales de contratistas vinculados a las empresas concesionarias. Capítulo 6.4 Normas para el registro y trámite de requerimientos a través de los canales establecidos, se incluyó una aclaración relacionada con las PQRS allegadas por las redes sociales de la Entidad. Capítulo 8. Se eliminó el formato R-SC-031 “tramite de PQRS”.	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuarioy Contacto SIRCI
4	2020-11-24	Capítulo 6.4.1. Canal Presencial, se ajustó las notas aclaratorias del canal presencial de la Entidad ajustando los tiempos y las áreas encargadas de consolidar y tramitar las respuestas. Capítulo 6.4.4. Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad, se actualizó la tabla con los tiempos de respuesta internos para requerimientos, de acuerdo con los lineamientos dados por la Subgerencia General. Se ajustaron las especificaciones para las reclamaciones laborales de los contratistas y empleados de los diferentes concesionarios del Sistema.	Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI

Versión	Fecha	Descripción	Solicitó
		Capítulo 6.4.1. Canal Virtual, se añadió el correo establecido para radicación a través de correspondencia. Se incluyó un capito 6.4.3.1. especial para la gestión de los requerimientos interpuestos a través de las Redes Sociales de la Entidad Se incluyó el anexo 1 para las peticiones relacionados con presunta vulneración de los Derechos Humanos. Se actualizo el proyecto “Plan Padrino” en notas aclaratorias. Capítulo 7. Descripción de Actividades, se ajustaron las condiciones de los procedimientos para atender los requerimientos a través de los diferentes canales de atención.	
5	Julio de 2021	Se actualizó la normatividad vigente el capítulo 4. Documentos de referencia. Se incluyó el capítulo 6.4. con los lineamientos y condiciones para el cargue de las notas positivas en el micrositio de la página web “En TRANSMILENIO S.A. escuchamos tu queja y le damos solución”. Se incluyó el capítulo 6.5. Clasificación de PQRS, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, así como la Información mínima requerida para dar respuesta a una petición, queja, reclamo o sugerencia – PQRS. (6.5.1.) 6.6.1. Canal Presencial. Se actualizó las notas aclaratorias. 6.6.2.1. En caso de que el registro se realice a través de la línea telefónica Distrital. Se actualizó las notas aclaratorias. 6.6.2.2. En caso de que el registro se realice a través de la línea administrada por el concesionario de recaudo. Se actualizó las notas aclaratorias generales. 7. Descripción de actividades Se actualizaron las actividades del capítulo. Se actualizó el anexo 1 para las peticiones relacionados con presunta vulneración de los Derechos Humanos.	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI

Versión	Fecha	Descripción	Solicitó
6	Abril de 2022	6.3. Radicación de documentos: incluyó un lineamiento con relación los documentos tipificados como informativos. Se incorporó la definición de "Documento Informativo". 6.6.4. Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad: en el ítem notas aclaratorias se incluyó un lineamiento con relación a las solicitudes de ampliación de información.	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI
7	Septiembre de 2023	6.1. Se adicionaron los conceptos de lenguaje claro y manejo del sistema. 6.4. Se modificó por "En TRANSMILENIO S.A. escuchamos tu queja y fomentamos acciones de mejora". Dado que la información suministrada son notas positivas. 6.6.3.1. Se plasma la gestión de requerimientos interpuestos a través de las Redes Sociales de la Entidad.	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI
8	Junio de 2026	Se realizan las siguientes modificaciones: Se ajustan las denominaciones de las dependencias referidas en el presente documento, de conformidad con la estructura organizacional adoptada en el marco del proceso de modernización institucional. Capítulo 4. DOCUMENTOS REFERENCIA: se incorpora la Ley 190 de 1995, y se elimina la siguiente normativa: Ley 1437 de 2011, Acuerdo 51 de 2001, Acuerdo Distrital 257 de 2006, decreto 1377 de 2013, Decretos: 197 de 2014, 847 de 2019, 015 de 2015. Capítulo 5. DEFINICIONES. Se modifican las siguientes definiciones: dato personal, peticionario, reclamo por habeas data, sugerencia y redes sociales; y se incluye el término de "Enlace". 6.1. "Atributos del servicio". Se modifica definición de "Oportunidad" y se reemplaza título "Equitatividad" por "Equidad". 6.3. "Radicación de documentos". Se modifica el paso a seguir en caso de que una PQRS llegue a la Entidad mediante correo electrónico dirigido a un colaborador o a la Defensoría de la Ciudadanía de TRANSMILENIO S.A. 6.5.1 Información mínima requerida para dar	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI

Versión	Fecha	Descripción	Solicitó
		respuesta a una petición, queja, reclamo o sugerencia – PQRS. Se desglosa información inherente a “Reclamos” y “Quejas”. 6.6.1 Canal presencial. Se actualiza la información incorporando la “Ventanilla física de correspondencia” y el “Equipo de atención al usuario en vía, con sus horarios de atención y ubicaciones, Además, se ajusta la nota aclaratoria sobre el trámite de solicitudes de videos y el manejo de anexos en medio físico (CD). Se incluyen criterios para considerar un requerimiento interpuesto a través de Redes Sociales como una PQRS. 6.6.4 Se reemplaza el título “Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad” por “Gestión de peticiones irrespetuosas, oscuras, reiterativas o incompletas”, donde se incluyen pasos a seguir para atender este tipo de solicitudes. 6.6.5 Se incorpora el numeral sobre la gestión de peticiones formuladas por menores de edad, indicando criterios para su atención y respuesta conforme a la normatividad vigente. 6.6.6 Se incorpora el numeral sobre tiempos de respuesta para requerimientos, se actualizan las notas aclaratorias eliminando requisitos para solicitudes de estudiantes y se reestructura el apartado de Habeas Data, estableciendo la asignación de estos casos a la Oficial de Protección de Datos de TRANSMILENIO S.A. para los fines pertinentes. 6.7. Seguimiento a acciones implementadas por los concesionarios Se incorporan lineamientos para el seguimiento a la gestión de PQRS allegadas a los concesionarios y el seguimiento a las acciones implementadas frente a las tipologías con mayor recurrencia. 7.5. Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad. En las notas aclaratorias se ajusta lo inherente a los lineamientos para el trámite de reclamaciones laborales e incumplimientos contractuales. Capítulo 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES. Se ajustan las actividades de los procedimientos atendiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento de Control de Documentos Oficiales del Sistema de Gestión de TRANSMILENIO S.A. (P-OP-001) y se ajusta la redacción de las actividades para	

Versión	Fecha	Descripción	Solicitó
		dar más precisión y claridad al documento. Se elimina el formato R-SC-045, toda vez que actualmente no se encuentra en uso ni se requiere de su implementación.	

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

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

El procedimiento es para conocimiento y aplicación de todos los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A. y los concesionarios vinculados a la operación de Sistema Integrado de Transporte Público.

3. RESPONSABLE

La persona que desempeña el cargo de Profesional Especializado Grado 06 de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI es la responsable por la elaboración y mantenimiento de este procedimiento.

La persona designada como Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario dará estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento a este documento.

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 DE REFERENCIA

- **Constitución Política de Colombia de 1991.** Artículos 15, 74 y 23.
- **Ley 190 de 1995**. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

- **Ley 962 del 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.
- **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 base 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 1437 de 2011**. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1581 de 2012**: por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Ley 1755 de 2015** regula el derecho fundamental de petición y establece los términos y procedimientos generales.
- **Decreto 197 de 2014.** Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- **Decreto 847 de 2019.** Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto Distrital 371 de 2010**: Establece los lineamientos y parámetros de operación para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).
- **Directiva 001 de 2021**: por medio de la cual se establecen directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción.
- **Directiva 004 de 2021.** Por medio de la cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. emitió el Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales

- **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.
- **Circular 001 de 2022**: ajuste a la aplicación en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha, con el fin de (i) lograr un cierre adecuado de aquellos casos en los cuales se presenta desistimiento tácito por parte del peticionario y, (u) habilitar la posibilidad para el ciudadano de interponer recurso de reposición contra el acto administrativo mediante el cual se decreta el desistimiento.

5. DEFINICIONES

Aplicativo SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones): herramienta virtual a través de la cual el usuario interpone 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: conjunto organizado de datos personales sujetos a un tratamiento, que tienen una finalidad.

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

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

Dato personal: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

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 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.

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.

Documento informativo: documento que no requiere de una respuesta al emisor.

Enlace: persona designada por una dependencia de la Entidad para actuar como canal de comunicación y articulación en temas de PQRS.

Equipo de centralización: grupo de profesionales responsable de recibir, analizar, clasificar y asignar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás requerimientos allegados a TRANSMILENIO S.A., verificando su contenido y asignándolos a la dependencia competente para su trámite y respuesta, de conformidad con las funciones y facultades de la Entidad.

Equipo de consolidación: grupo de profesionales responsable de gestionar los requerimientos asignados, distribuirlos a las dependencias competentes, consolidar la respuesta definitiva al peticionario y gestionar su trámite para revisión y firma, verificando el cumplimiento de los criterios de calidad establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Equipo de seguimiento: grupo de profesionales responsable de realizar el seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de competencia de los concesionarios del Sistema, mediante la verificación del cumplimiento de los criterios de calidad para la respuesta, los términos de atención y el adecuado uso de las herramientas y procedimientos definidos por TRANSMILENIO S.A.

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 gestión de PQRS.

Peticionario: persona natural o jurídica (empresa/organización) que solicita o pide algo de manera

oficial, generalmente ante una autoridad administrativa o judicial.

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

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 sus datos personales a las empresas o personas naturales que realizan tratamiento de dicha información.

Redes sociales: es una organización social integrada por personas, organizaciones o entidades que se encuentran conectadas virtualmente entre sí.
Respuestas tipo: respuestas plantilla que se utilizan para requerimientos repetitivos.

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**.**

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.

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

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

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. Atributos del servicio

Para mejorar la percepción que los ciudadanos tienen sobre la Entidad, y de la forma en que se interactúa con ella, es necesario que se cumpla con los atributos establecidos a nivel distrital, inmersos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital de la Alcaldía Mayor de Bogotá y de TRANSMILENIOS.A.:

- **Confiabilidad:** 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 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 y responder oportunamente las necesidades y requerimientos de la ciudadanía, de conformidad con lo estipulado en la ley y 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 y ciudadano sea más estrecha, conservando una comunicación que permita conocer qué, cuándo y cómo el ciudadano desea recibir el servicio.
- **Rapidez:** presentar el servicio sin demoras innecesarias.
- **Equidad:** prestar el servicio en igualdad de condiciones a todos los ciudadanos.
- **Lenguaje claro:** manifestar la información de manera accesible, comprensible y fácil de entender para los usuarios mediante el uso de palabras sencillas, evitando los tecnicismos y estructurando la información de manera lógica y secuencial, además de utilizar ejemplos o analogías para facilitar la comprensión.

6.2. Criterios de 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, deben garantizar que estas cumplan con los criterios de respuesta 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, siglas y la repetición de palabras.
- **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**: hace relación a que la respuesta emitida por la Entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud). 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.
- **Manejo del Sistema**: hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la entidad evaluada.

6.3. Radicación de documentos

- Todo requerimiento allegado de manera física o a través del correo radicacion@transmilenio.gov.co a la Entidad, debe ser radicado y fechado por el área de Correspondencia.

- Las plataformas utilizadas para el registro de peticiones deben generar un número de radicado mediante el cual el ciudadano puede hacer seguimiento y validar el estado de su petición.

- En caso de que una PQRS llegue a la Entidad mediante correo electrónico dirigido a cualquier colaborador o a través de la Defensoría de la Ciudadanía de TRANSMILENIO S.A., el receptor de la petición debe orientar al ciudadano sobre los canales de comunicación oficiales de TRANSMILENIO S.A.; a su vez, debe remitir la PQRS al correo radicación@transmilenio.gov.co para que inicie la gestión correspondiente.

- Cuando el peticionario no registre información de contacto, o se presente como un anónimo, la respuesta será publicada en las carteleras físicas o virtuales destinadas para tal fin por el periodo establecido en la ley.

- Si solicita el envío de la petición por correo electrónico se deberá informar y remitir la respuesta al componente de Servicio al Ciudadano con el fin de que se dé respuesta al correo electrónico suministrado por el peticionario, por considerarse válida la dirección electrónica para envió de correspondencia.

- Si se trata de un requerimiento radicado por un ciudadano anónimo y registrado a través de las plataformas oficiales, la respuesta será publicada en las carteleras físicas o virtuales destinadas para tal fin por el periodo establecido en la ley.

Parágrafo Primero: los documentos que sean tipificados como informativos, serán gestionados de acuerdo con las tablas de retención documental de TRANSMILENIO S.A., no obstante, es responsabilidad de las áreas revisar dichos documentos validando su contenido y corroborando que los mismos no sean una PQRS, en caso de tratarse de un derecho de petición se deberá notificar al equipo de Servicio al Ciudadano para iniciar el trámite correspondiente.

Parágrafo Segundo: aquellos documentos que ingresen a la Entidad tipificados como PQRS, cumpliendo las características de los mismos, tal como se contempla en la Ley 1755 de 2015, deberá ser tramitada conforme lo dicta la ley y no podrá ser tramitado o archivado como documento informativo.

En caso de no gestionar la totalidad de documentos allegados como derechos de petición, se dará tratamiento de acuerdo con el numeral 6.6.4. en el ítem notas aclaratorias generales.

6.4. Acciones de mejora por peticiones reiteradas.

Desde la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario de TRANSMILENIO S.A., se divulgarán las acciones realizadas por los concesionarios de operación vinculados al Sistema, relacionadas con los planes de mejora formulados frente a las peticiones reiteradas, con el fin de sensibilizar a los diferentes actores del Sistema y contribuir al fortalecimiento y optimización del servicio prestado.

Dicha divulgación se realizará de manera bimestral y la información será publicada en la página web de la Entidad en el espacio “En TRANSMILENIO S.A. escuchamos tu queja y fomentamos acciones de mejora” - “Notas positivas”.

En virtud de lo anterior, el Equipo de Seguimiento del componente de Servicio al Ciudadano solicitará mensualmente a cada concesionario de operación, un informe sobre las acciones implementadas frente a las tipologías de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) reiterativas identificadas, junto con las respectivas evidencias de gestión, con el propósito verificar la efectividad de las medidas correctivas y preventivas adoptadas, así como impulsar acciones de mejora continua para fortalecer la calidad del servicio y la atención a la ciudadanía.

6.5. Clasificación de PQRS

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

- **Derecho de petición en interés general:** solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la Entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- **Derecho de petición en interés particular:** solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que solo le interesa a él o a su entorno.
- **Solicitud de información:** cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- **Solicitud de copias:** cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.
- **Consulta:** solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento
- **Queja**: cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación desus servicios.
- **Reclamo**: cuando se exige, reivindica o demanda ante la Entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia**: cuando se presenta a la Entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

- **Felicitación:** manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.
- **Denuncia por posibles actos de corrupción:** manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.

Nota aclaratoria: de acuerdo con el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de esta por escrito y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos; los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este procedimiento. En este sentido, las peticiones verbales podrán presentarse de manera presencial en actividades con comunidad, ferias o demás espacios en los que TRANSMILENIO S.A. tenga participación.

Los colaboradores que, en el marco de dichas actividades, reciban solicitudes verbales por parte de la ciudadanía, deberán atenderlas y gestionarlas conforme a los procedimientos establecidos por la Entidad y, adicionalmente, deberán brindar orientación clara y oportuna a los peticionarios sobre los canales oficiales dispuestos por TRANSMILENIO S.A. para la radicación y seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).

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

Es importante precisar los requisitos mínimos que se necesitan para brindar una respuesta adecuada a un derecho de petición:

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

RECLAMOS

Para temas relacionados con el servicio prestado a través de los diferentes componentes del Sistema Integrado de Transporte Público, se requiere adicionalmente:

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

QUEJAS

Para temas relacionados con la prestación del servicio de una manera no adecuada por parte algún colaborador del Sistema Integrado de Transporte Público:

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

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

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

6.6.1 Canal presencial

El usuario puede registrar en:

- **Puntos de Atención al Usuario – Puntos de Personalización,** ubicados en algunas estaciones, portales del Sistema, centros comerciales, entre otros.

  La ubicación y los horarios pueden variar de acuerdo con lineamientos establecidos por la Entidad; para más información puede consultar el siguiente enlace:

https://www.tullaveplus.gov.co/web/guest/puntos-de-personalizacion.

- **Oficina de Atención al Ciudadano,** horario de atención de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y **Ventanilla física de correspondencia,** horario de atención de 7:00 a.m. a 4:30 p.m..; ubicadas en la sede administrativa de la Entidad, en la Avenida el Dorado No.69 – 76, Torre 1- Piso 2.

  El horario de atención puede modificarse, considerando las disposiciones dadas por la lineamientos institucionales o situaciones de orden público.

- **Equipo de Atención al Usuario en Vía,** en estaciones y portales del Sistema.

Notas aclaratorias:

- Todos los requerimientos allegados a TRANSMILENIO S.A. y registrados en la plataforma de gestión documental que sean tipificados y catalogados como PQRS, deberán recibir el trámite y gestión correspondiente para emitir una respuesta oportuna y de fondo a lo solicitado.

- Cuando el personal del equipo de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario haya asignado de manera errada el requerimiento a alguna dependencia, el área a la que se le ha remitido equivocadamente deberá devolverla, en un término no superior a dos (2) días hábiles mediante la plataforma o medio por la cual fue notificada; así mismo, esta deberá ser notificada por un correo electrónico a los encargados de reasignar el documento.

- Para evitar reprocesos, el proyecto de respuesta para consolidación deberá ser enviada a la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (componente de Servicio al Ciudadano) siempre y cuando se encuentre aprobada por el profesional, Jefe, Director, Subgerente y/o quien asuma la responsabilidad de esta.

- Con el fin de dejar trazabilidad, en los insumos de las respuestas, se deberá relacionar las personas que proyectan, aprueban y firman la misma.

- Cuando la petición allegada por medio físico implica una respuesta de dos o más áreas, la consolidación estará a cargo de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario y la firma del documento final la realizarán las dos o más áreas respectivas.

- Para el caso de las peticiones asignadas a una sola dependencia, será responsabilidad de esta emitir la respuesta final y radicarla, dando cumplimiento a los tiempos establecidos en el presente documento.

- La Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, a través del componente de Servicio al Ciudadano será la encargada de realizar el seguimiento y control de los tiempos de respuesta para velar por el cumplimiento de los términos establecidos por ley.

- Cuando una dependencia exceda la fecha de entrega de respuesta para los requerimientos allegados de manera física, y si faltando cuatro (4) días para el vencimiento legal aún no se cuenta con la misma, ni se ha solicitado ampliación de términos, la persona profesional o contratista designada del equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario remitirá el documento con la respuesta parcial a dicha área, quien será responsable de consolidar el documento final, recoger vistos buenos, firma del Jefe, Director y/o Subgerente, y realizar el proceso ante correspondencia para envío de la respuesta final al peticionario.

- El envío y recepción de respuestas para dar cumplimiento a los términos consignados en el presente procedimiento deben ser en el horario laboral dispuesto por la Entidad.

- Los traslados de peticiones a otras entidades por no competencia deberán ser enviados por la persona que desempeña el cargo de Profesional Especializado Grado 6 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI.

- La apertura del buzón de sugerencias ubicado en la oficina de atención al ciudadano, del piso 2 de la sede administrativa, se realizará de forma semanal los días lunes y/o el siguiente día hábil en la tarde, para lo cual contará con la presencia de un testigo y el levantamiento de un acta; así mismo, en los casos en que se encuentren formatos diligenciados, estos serán radicados en correspondencia y se adelantará el trámite pertinente para emitir respuesta, de conformidad con lo establecido en el numeral 7.1 del procedimiento para solicitudes escritas del canal presencial.

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

- Todos los requerimientos allegados a TRANSMILENIO S.A. por Entes Judiciales relacionados

con Conciliaciones Extrajudiciales y Defensa Judicial, serán tramitados y remitidos directamente por el área de correspondencia a la Dirección de Representación Judicial y Extrajudicial de la Subgerencia Jurídica y Contractual, para su trámite correspondiente.

- Para el caso de las solicitudes de videos que requieran consolidación, la persona profesional o contratista del equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario será la responsable de consolidar el documento respuesta a partir de los insumos suministrados por las dependencias correspondientes, así como de gestionar los vistos buenos y las firmas del Jefe, Director y/o Subgerente competentes.

  Por su parte, la Subgerencia de Operaciones deberá remitir a la oficina de correspondencia el CD con respectivos anexos, junto con la respectiva respuesta impresa, para efectos de su radicación y envío, de conformidad con los lineamientos establecidos para las comunicaciones oficiales externas enviadas que contienen anexos en medio físico, de acuerdo con lo estipulado en el Manual de Gestión Documental de TRANSMILENIO S.A. Dicha remisión deberá efectuarse el mismo día en que concluya el trámite de firmas o, a más tardar, el día hábil siguiente. Asimismo, los videos relacionados o incorporados en el CD anexo a la respuesta deberán ser cargados en el aplicativo dispuesto para tal fin.

  El cumplimiento de lo anteriormente señalado será de carácter obligatorio, y su inobservancia dará lugar a las actuaciones administrativas a que haya lugar.

6.6.2 Canal telefónico

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

Una vez registrada la petición a través de las herramientas mencionadas, será generado un número de radicado el cual debe ser informado de manera inmediata al ciudadano.

Las peticiones, tienen el siguiente trámite, de acuerdo con el canal a través del cual sea radicado:

6.6.2.1 Línea telefónica Distrital.

Una vez el asesor del Contact Center realiza el registro en la plataforma, la petición se asigna al usuario de clasificación de TRANSMILENIO S.A., quien mediante de correo electrónico direcciona las peticiones al interior de la Entidad de acuerdo con la competencia para su análisis y consolidación de la respuesta final a la solicitud del peticionario.

Notas aclaratorias.

- La fecha de entrega oportuna de respuesta será indicada a los diferentes enlaces de cada dependencia, a través de correo electrónico de acuerdo con los plazos establecidos en la tabla No. 1 tiempos de respuesta internos para requerimientos.
- Es responsabilidad de la persona o contratista del equipo de seguimiento 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 en medio físico u otro medio autorizado, el responsable de dar respuesta, deberá generar un documento y remitirlo de acuerdo con las especificaciones del usuario.
- En caso de que la dependencia considere que la información suministrada no es suficiente para realizar la investigación y proyectar una respuesta, debe informar al equipo de Servicio al Ciudadano de manera inmediata con el fin de que se realice ampliación de información mediante laherramienta.

6.6.2.2 Línea administrada por el concesionario de recaudo.

Es asignado por el asesor del Contact center, directamente al profesional de cada área de acuerdo con su competencia y las licencias distribuidas en TRANSMILENIO S.A.; en consecuencia, este debe cerciorarse, que la respuesta cumple con los criterios y atributos señalados en este procedimiento y luego, registrarla en la plataforma establecida para su envío dentro de los términos establecidos por la ley vigente.

En los casos que el área no cuente con usuario esta será 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.

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 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.
- En caso de que la dependencia considere que la petición se debe trasladar a otra Entidad del Distrito, de naturaleza privada o un concesionario del Sistema, se debe informar de manera inmediata al equipo de Servicio al Ciudadano, con el fin de generar el traslado máximo cinco (5) días hábiles a la fecha de recepción.
- En caso de que la dependencia considere que la información suministrada no es suficiente para realizar la investigación y proyectar una respuesta, debe informar al equipo de Servicio al Ciudadano de manera inmediata con el fin de que se realice ampliación de información mediante la herramienta indicando los datos puntuales requeridos.

6.6.3 Canal virtual

Las páginas web de TRANSMILENIO S.A. y del Concesionario de Recaudo, cuentan con la opción de registrar directamente por parte de los ciudadanos el requerimiento, estas se canalizan a través de las plataformas Bogotá Te Escucha y CRM. Asimismo, mediante Ventanilla Electrónica, a través del correo radicacion@transmilenio.gov.co.

Para el trámite de estos, una vez la petición se registre, será recibida a través de las plataformas por parte de los encargados de Servicio al Ciudadano, quienes realizarán la gestión correspondiente.

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

- A través de la directiva 004 del 2021, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá estableció los lineamientos para la atención y gestión de peticiones ciudadanas a través de Redes Sociales, el cual contiene un protocolo de atención de las solicitudes allegadas por este medio.
- En la circular 011 de 2020 la Veeduría Distrital, comunicó unos lineamientos adicionales para el tratamiento de las peticiones presentadas por la ciudadanía a través de redes sociales en el marco de la operación de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, por la cual se toma como referencia lo establecido por la Corte Constitucional en la sentencia T-230 de 2020. Así mismo, se debe tener presente lo informado en esta directiva en la cual todo lo allegado a través de este medio no debe

considerarse una PQRS si no cumple por lo menos con los siguientes criterios:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

- Es importante indicar que, si bien hay disponibilidad de las redes las 24 horas del día, el proceso de registro de la PQRS se realizará en la jornada establecida por la Entidad y las respuestas se emiten de acuerdo con los términos legales vigentes.
- Una vez se identifique que esté dentro del ejercicio de la Ley 1755 de 2015 y cumplan con los datos requeridos, estos deberán registrarse a través de la plataforma Bogotá Te Escucha, suministrando el correspondiente número de radicado, teniendo en cuenta que la información registrada debe contener autorización expresa del usuario que requiera interponer peticiones, quejas y reclamos, de acuerdo con lo reglamentado en la Ley 1581 de 2012; la información será registrada a través de esta plataforma para que se proporcione una respuesta clara, asertiva, cálida, precisa, congruente, consecuente, efectiva, oportuna y de fondo.
- Se tramitarán las peticiones por medio de las redes sociales oficiales (X - Facebook - Instagram), anónimas y a nombre propio, de acuerdo con los siguientes pasos:

Tabla 1. Gestión por seguir para el trámite de requerimientos mediante Redes Sociales.

PASOS	GESTIÓN
1. Seguimiento a redes sociales oficiales de la Entidad.	X - Facebook – Instagram.
2. Análisis de PQRS por parte del ciudadano.	Mensajes internos - comentarios en publicaciones – menciones.
3. Contacto directo al ciudadano a través de mensajes internos.	X - Facebook – Instagram.

PASOS	GESTIÓN
4. Validación de la información registrada por el peticionario.	Confirmación de la petición interpuesta, solicitando información necesaria para realizar las investigaciones pertinentes: Modo – tiempo – lugar.
5. Confirmación del tratamiento de datos personales HABEAS DATA - Ley 1581 de 2012.	- Para el correspondiente registro a través de la plataforma Bogotá Te Escucha, se solicita información personal. - Usuario no acepta el tratamiento de los datos personales, se procede a registrar de forma anónima, sigue numeral 7.
6. Registro de creación de usuario por medio de la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS.	De acuerdo con el registro de información obtenidos en el paso 5, se gestiona creación de usuario por medio de la plataforma Bogotá Te Escucha para seguimiento del peticionario.
7. Registro de petición a través de la plataforma Bogotá Te Escucha.	- Se toma información relacionada con el paso 4 y se procede a generar el correspondiente radicado. - Entrega de número de radicado arrojado por la plataforma – SDQS.
8. información al ciudadano del registro y seguimiento.	- Se notifica al peticionario el número del requerimiento a través de la plataforma Bogotá Te Escucha. - Se informa enlace para acceso a la información del usuario registrado y se comunica validar correo electrónico para acceso a la herramienta de acuerdo con el paso 6. - Peticionario anónimo: se indica enlace de consulta para verificación de la respuesta emitida de acuerdo con los tiempos de ley, paso 5.

Notas aclaratorias:

- Se realizará revisión a las respuestas emitidas por parte del responsable, por medio del colaborador asignado para el seguimiento de cada área y concesionario, con el fin de dar cumplimiento con lo establecido en la ley, teniendo en cuenta los criterios de respuesta: calidez, claridad, coherencia y oportunidad.
- Se realizará seguimiento permanente a través de las bases de datos proporcionadas por la herramienta Bogotá Te Escucha, frente al registro de peticiones por medio de redes sociales, con el fin de verificar el estado del trámite en el que se encuentra cada requerimiento.
- Si el usuario solicita el envío de su respuesta por parte de la Entidad a través de la red social

Facebook – X - Instagram, se remitirá en formato de archivo de imagen (JPG o PNG), con el fin de proporcionar el correspondiente acceso a la información.

- Se mantendrán guiones actualizados por medio de las redes sociales, con el correspondiente apoyo y orientación de la Subgerencia Jurídica y Contractual, relacionado con la Ley 1581 de 2012, con el fin de garantizar cumplimiento de nuestra Entidad frente al manejo del Hábeas Data.
- Para gestionar las peticiones presentadas a través de las redes sociales, debe revisarse que su contenido no haya sido alterado, así como establecer quién es el solicitante y que éste aprueba lo enviado.

6.6.4 Gestión de peticiones irrespetuosas, oscuras, reiterativas o incompletas.

Toda petición irrespetuosa, oscura, reiterativa o incompleta que, debido al uso de lenguaje inapropiado o a la falta de claridad en su contenido, dificulte la comprensión del caso y pueda generar reprocesos o retrasos en su atención, independientemente del canal de atención de TRANSMILENIO S.A. por el cual sea presentada, **deberá ser gestionada garantizando, desde la madurez institucional, la atención y respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, asegurando siempre un enfoque orientado al servicio y al respeto.**

Adicionalmente, cuando la petición contenga este tipo de manifestaciones, en la respuesta que se emita frente a lo solicitado se deberá exhortar al peticionario a que, para futuras solicitudes, reclamaciones o requerimientos presentados ante la Entidad, estos sean formulados en términos respetuosos, claros y precisos, con el fin de facilitar la comprensión de los hechos y contribuir a una gestión adecuada de las solicitudes.

6.6.5 Peticiones formuladas por menores de edad

Las peticiones formuladas por niños, niñas y adolescentes serán atendidas garantizando el ejercicio de su derecho de petición y su gestión se realizará conforme a los criterios de calidad definidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante respuestas oportunas, claras, coherentes y cálidas, elaboradas en lenguaje claro, con enfoque diferencial y de fácil comprensión, de acuerdo con los términos y lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

En caso de identificarse una posible vulneración de sus derechos, se dará traslado a la autoridad competente.

6.6.6 Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad

Teniendo en cuenta los periodos de tiempo o términos estipulados por la legislación colombiana, como son los establecidos por la Constitución Nacional, Decretos, Leyes o Códigos Procedimentales y a fin de dar cumplimiento a los principios generales de oportunidad y eficiencia en la resolución de los requerimientos al interior de la Entidad, la distribución del tiempo de acuerdo con el tipo de requerimiento para cada una de las etapas adelantadas se presenta en la Tabla 2.

Tabla 2. 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**	Diez (10) días hábiles siguientes a su fecha de recepción, para proyectar la respuesta. (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento correspondiente).
			Cinco (5) días hábiles para firma, radicado y entrega a correspondencia
		Dos o más áreas	Máximo cinco (5) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para la proyección de cada respuesta y entrega al responsable de consolidar. (Adicional se tendrán inicialmente hasta dos (2) días hábiles para el redireccionamiento correspondiente).
			Cinco (5) días para consolidar respuestas emitidas por las áreas, organizar la respuesta definitiva y realizar correcciones necesarias.
			Tres (3) días hábiles para obtener las firmas del radicado y entregar a correspondencia.
Peticiones de documentos y de información.	10 días hábiles	**Una**	Siete (7) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para proyectar la respuesta (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento en la Entidad)
			Tres (3) días hábiles para firma, radicados y entrega a la correspondencia.
		Dos o más áreas	Máximo tres (3) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para la proyección de cada respuesta y entrega al área responsable de consolidar (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento en la Entidad)
			Cuatro (4) días para consolidar respuestas emitidas por las áreas, organizar la respuesta definitiva y realizar correcciones necesarias.
			Tres (3) días hábiles para obtener las firmas del radicado y entregar a correspondencia.

Notas aclaratorias:

- Si los insumos entregados al equipo de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario por parte de otras dependencias no cumplen con los criterios y atributos mencionados en este documento, serán devueltos, con las observaciones correspondientes para un nuevo análisis, estructuración y envío de proyecto de respuesta ajustada de manera inmediata.
- Los requerimientos referentes a reclamaciones administrativas, prestaciones y de indemnizaciones laborales interpuestas por los trabajadores de planta de TRANSMILENIO S.A., serán resueltos por la Dirección Corporativa dentro del mes contado desde su presentación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 del Código Procesal del Trabajo y Seguridad Social.
- La prestación del servicio de transporte y el uso de los recursos asociados a la operación (buses, conductores, baños, seguridad y salud en el trabajo etc.) son responsabilidad de los concesionarios de operación, en concordancia con las directrices emitidas por TRANSMILENIO S.A.

  Las empresas operadoras por formar parte de un Sistema Integrado de Transporte, no tendrán tiempos adicionales a los enunciados en el presente procedimiento.

  Cuando se reciban requerimientos relacionados con incumplimientos contractuales, reclamaciones laborales y/o del lugar de trabajo interpuestas por empleados o contratistas de los diferentes concesionarios de operación y/o recaudo, serán atendidas y trasladadas por competencia a la empresa que corresponda, así mismo, se enviará una copia al Ministerio de Trabajo (Dirección Territorial de Bogotá) quien es el ente regulador en materia laboral por parte de la Subgerencia Jurídica y Contractual.

  Por lo anteriormente expuesto, en virtud de los contratos de concesión suscritos con dichos concesionarios, TRANSMILENIO S.A. no asume ni tiene ninguna responsabilidad directa frenteal personal de trabajadores, empleador o contratistas que empleen o contraten los concesionarios del Sistema.
- Todos los colaboradores designados por las dependencias de TRANSMILENIO S.A. a quienes se les asigne una petición mediante la herramienta de gestión documental estarán en la obligación de leer y corroborar la competencia del tema antes de acusar recibo mediante esta herramienta.
- Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos señalados, la dependencia debe enviar una respuesta parcial al peticionario indicando el motivo de la demora y

señalando el plazo en que se dará respuesta (que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto), así mismo, debe informar esta circunstancia al equipo de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario mediante correo electrónico y antes del vencimiento del término señalado en la ley.

* Cuando requiera ampliación de términos:

- ✓ Una (1) área: deberá realizarla directamente la dependencia al peticionario teniendo en cuenta lo estipulado en la ley.
- ✓ Dos (2) o más áreas: deberá realizarla la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario mediante la persona o contratista del equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano designado, con previa solicitud de las dependencias asignadas informando motivos de la demora.

- Para la atención de peticiones en cuyo contenido se indique de manera explícita una presunta vulneración de los Derechos Humanos, se debe dirigir al Anexo 1 de este documento.
- Cuando el origen de las solicitudes de información o documentación sea una proposición del Concejo de Bogotá, el responsable de consolidar las respuestas y obtener firma del Gerente o Subgerente General será el colaborador asignado por la Gerencia General.
- Las peticiones registradas en las plataformas virtuales que estén tipificadas como denuncias por actos de corrupción serán gestionadas por la Oficina de Control Disciplinario Interno mediante el profesional o contratista designado por la persona que desempeñe el rol de Jefe, con el fin de que se verifique el contenido del requerimiento dentro de los siguientes tres (3) días hábiles. No obstante, si después de efectuado el análisis correspondiente la Oficina de Control Disciplinario Interno determina que no corresponde a un posible acto de corrupción, esta oficina redireccionará a la persona profesional o contratista del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario para su trámite correspondiente.

  En los casos en los cuales la persona peticionaria registre la petición como queja o reclamo, pero el colaborador encargado de las plataformas virtuales de la Entidad presupone que se trata de un posible acto de corrupción, deberá direccionarla a la persona que desempeña el Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario Interno o al profesional o contratista que este designe, para que ésta inicie el trámite correspondiente.
- Cada persona designada como Subgerente, Director o Jefe de dependencia, deberá asignar un

encargado responsable del trámite de PQRS; en caso de alguna novedad y/o cambio debe ser informado previamente a la persona que desempeña el rol de Profesional Especializado Grado 06 - Contacto SIRCI o al profesional o contratista de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario designado.

- Para el control de fechas de vencimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de información que inicialmente lleguen a la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, los colaboradores del área remitirán un correo electrónico a los responsables del trámite 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 persona profesional o contratista de la Subgerencia Jurídica y Contractual con el visto bueno de la persona designada como Subgerente, Director y/o Jefe responsable de proyectar las respuestas de acuerdo con lo establecido en el procedimiento para la atención de solicitudes de órganos de control político, entes de control y/o vigilancia y organización electoral (P-SJ-007).
- El archivo original del antecedente del oficio, la copia y los soportes propios de la respuesta dada al peticionario, serán archivados por la Dirección Corporativa siguiendo los procedimientos establecidos por la Entidad en lo referente a la Gestión Documental.
- La persona que desempeña el rol de Profesional Especializado Grado 06- Contacto SIRCI o el profesional o contratista de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario designado, realizará reuniones con los enlaces de cada una de las dependencias de la Entidad, con el fin de verificar el cumplimiento en términos de los criterios de respuesta, calidez, claridad, coherencia, oportunidad y manejo del sistema de los diferentes requerimientos que ingresen por los medios oficiales para el registro de PQRS.
- Se remitirán informes semestrales a la persona que desempeña el rol de Jefe de la Oficina de Control Disciplinario Interno, donde se relacionarán las dependencias que incumplan los tiempos determinados en el presente procedimiento, esto con el fin de que se tomen las medidas disciplinarias correspondientes.
- Es responsabilidad de las diferentes dependencias de la Entidad actualizar las respuestas tipo según su competencia de manera semestral o cuando el Jefe, Director y/o Subgerente lo considere pertinente utilizando de apoyo el conocimiento de los colaboradores del componente de Servicio al Ciudadano.

- 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).
- En caso de que un requerimiento allegado a la Entidad por nuestros canales de atención este incompleto, se deberá requerir al interesado, en un tiempo máximo de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, que complete la información solicitada; la cual el peticionario tendrá 30 días calendario para responder la ampliación de información.
- Las respuestas suministradas por las diferentes dependencias son responsabilidad de las mismas, y estas deben garantizar la veracidad y cumplir con los atributos y criterios de respuesta informados en el presente procedimiento (el componente de Servicio al Ciudadano prestará un acompañamiento respectivo).
- Mensualmente la persona profesional o contratista de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario designada, consolidará a través de un informe estadístico el balance de las PQRS registradas a través de los diferentes canales oficiales establecidos por la Entidad, el cual será publicado en la página web de la Entidad.

Reclamos relacionados con Habeas Data

- En el evento en que el Titular o sus causahabientes consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en el marco de esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado, de acuerdo con lo establecido en la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales (L-SJ-001) de la Entidad.
- En caso de recibirse peticiones relacionadas con la solicitud de videos o registros fílmicos captados a través del sistema de videovigilancia de TransMilenio, estas deberán ser asignadas a las áreas competentes y puestas en conocimiento de la Oficial de Protección de Datos de TRANSMILENIO S.A., mediante la asignación del caso, con el fin de garantizar el adecuado tratamiento de la información, la protección de los datos personales y el cumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de habeas data, confidencialidad y acceso a la información.

6.7 Seguimiento a acciones implementadas por los concesionarios.

Desde la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, a través de su equipo de seguimiento elaborará mensualmente (mes vencido), un informe consolidado sobre las PQRS recibidas por los concesionarios de operación a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía, el cual les será socializado mediante mesas de seguimiento. Dicho informe constituirá un insumo para el análisis y la medición de la gestión, así como para la identificación de oportunidades de mejora, la formulación de planes de acción y el seguimiento a las medidas implementadas por las empresas operadoras frente a las tipologías reiterativas identificadas.

Por su parte, las áreas técnicas serán las responsables de solicitar, verificar y efectuar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas o de mejora implementadas por los concesionarios del Sistema TransMilenio frente a las tipologías con mayor recurrencia, si así lo estiman pertinente, con el propósito de fortalecer la calidad en la prestación del servicio, mejorar la experiencia de los usuarios y contribuir a la mitigación de las causas que originan las solicitudes ciudadanas reiterativas.

7. Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a seguir por parte de los Concesionarios

7.1 Condiciones generales

- La persona profesional o contratista del equipo de seguimiento de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario realizará reuniones con los concesionarios del Sistema, con el fin de realizar seguimiento a los criterios de respuesta, (calidez, claridad, coherencia, oportunidad y manejo del sistema) de los requerimientos que son asignados por competencia.

- Cuando la persona profesional o contratista del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario haya asignado de manera errada el requerimiento a algún concesionario, éste deberá devolverla, en un término no superior a un (1) día hábil mediante la plataforma o medio por la cual fue notificada, acompañada de un email, a los encargados de reasignar el documento.

- Los concesionarios del Sistema deben garantizar el cumplimiento de los criterios de respuesta establecidos a nivel distrital mencionados en el numeral 6.2.

7.2 Canal presencial

Para los concesionarios Fase V en el marco de sus obligaciones contractuales deberán disponer, como mínimo, de un (1) punto de atención a usuarios dentro de la zona adjudicada, de acuerdo con lo estipulado en cada Contrato de Concesión.

7.3 Canal telefónico

7.3.1 Registro a través de la línea telefónica Distrital.

- Una vez el asesor del Contact Center realiza el registro en la plataforma, la petición se traslada al concesionario competente para su respuesta, en este caso, es recibida por la persona profesional o contratista del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A. posteriormente se enviará la solicitud directamente a la plataforma del operador quien dará cierre definitivo, una vez sea respondido por parte del concesionario.

- En Bogotá Te Escucha los concesionarios deben usar sólo los botones de “Asignar”, “Solicitar ampliación”, “Respuesta Definitiva”.

- *La opción “Asignar” permite devolver la petición a la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario en los casos que la respuesta no sea competencia del concesionario o sea compartida.

- *La opción “Solicitar Ampliación” permite solicitarle información necesaria al usuario para realizar la investigación y proceder a dar respuesta definitiva de fondo, esta opción solo puede usarse una vez ya sea por el Ente Gestor o por los concesionarios.

- *La opción “Respuesta Definitiva” permite resolver de fondo la petición.

- Cuando el concesionario considere que la petición se debe trasladar a otra Entidad del Distrito, debe informar de manera inmediata a la persona profesional o contratista del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano, con el fin de generar el traslado máximo cinco (5) días hábiles a la fecha de recepción.

- En virtud del principio de eficacia, cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete

en el término máximo de treinta (30) días hábiles.

- Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento el estado de la petición cambiara a desistimiento y se archivará el expediente mediante resolución, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

- En caso de que la respuesta a la solicitud de ampliación no cuente con los datos requeridos, se dará una respuesta genérica con los datos mencionados por el usuario.

- Los concesionarios deben suministrar mensualmente por medio de cada enlace, el control de las solicitudes de ampliación de información y los cierres por desistimiento tácito en cada bandeja de entrada de la plataforma Bogotá Te Escucha, para posteriormente ser incluidos en el acto administrativo motivado emitido desde cada concesionario.

- Se elabora el acto administrativo por parte de cada concesionario con los desistimientos presentes en cada bandeja de entrada, posteriormente se da cierre a los requerimientos notificándolo a cada usuario.

7.3.2 Registro a través de la línea administrada por el concesionario de recaudo.

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

- La fecha de entrega oportuna de respuesta se podrá visualizar en la plataforma a través del usuario registrado por el concesionario.

- En caso de que el concesionario considere que la petición se debe trasladar a otra entidad del Distrito, debe informar de manera inmediata a la persona profesional o contratista del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, con el fin de generar el traslado máximo cinco (5) días hábiles a la fecha de recepción.

- Las asignaciones a Concesionarios deben realizarse mediante la herramienta cumpliendo los

tiempos de la Tabla 2, en caso de que alguna dependencia considere que es necesario copiar a los concesionarios, se debe informar en el menor tiempo para evitar vencimientos, ya que se realiza mediante un escalamiento que no permite cerrar la petición hasta que se tenga respuesta de todas las partes.

- Para dar respuesta definitiva a los requerimientos se debe usar el botón “editar y aceptar la petición”, luego se cierra con la respuesta final y anexos de esta.

- Para solicitar ampliación de información y dar respuesta de fondo al usuario se debe aceptar el requerimiento, posteriormente crear y enviar la solicitud al usuario.

- Cada solicitud de ampliación de información generada se debe verificar antes del desistimiento, por medio de la opción “validar casos aceptados”, así mismo, dar respuesta definitiva si el usuario satisface el requerimiento, en caso contrario el estado de la petición cambiara a desistimiento tácito.

7.3.3 Registro a través de la línea de atención dispuesta por concesionarios Fase V.

- La línea se atiende directamente por el profesional encargado de PQRS de cada concesionario en el horario de atención presencial, quien al recibir el requerimiento y posteriormente generar el registro en la plataforma Bogotá Te Escucha para su trámite y respuesta definitiva, indicará al usuario el número de radicado.

7.4 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 la persona profesional o contratista del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano, quienes realizarán el análisis y posterior asignación a concesionarios.

7.5 Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad

- Teniendo en cuenta los periodos de tiempo o términos estipulados por la legislación colombiana, como son los establecidos por la Constitución Nacional, Decretos, Leyes o Códigos Procedimentales y a fin de dar cumplimiento a los principios generales de oportunidad y eficiencia

en la resolución de los requerimientos al interior de la Entidad, la distribución del tiempo de acuerdo con el tipo de requerimiento para cada una de las etapas adelantadas se presenta en la Tabla 3.

Tabla 3. 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**	Dos (2) días hábiles desde la fecha de recepción, para asignación a concesionarios.
			Trece (13) días hábiles para dar respuesta definitiva y entrega al usuario.
		Dos o más áreas	Dos (2) días hábiles siguientes a su fecha de recepción, para asignación a concesionarios.
			Nueve (9) días hábiles para dar respuesta por parte de los concesionarios
			Cuatro (4) días hábiles para consolidación y respuesta definitiva por parte de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.
Peticiones de documentos y de información.	10 días hábiles	**Una**	Dos (2) días hábiles desde la fecha de recepción, para asignación a concesionarios.
			Ocho (8) días hábiles para dar respuesta definitiva y entrega al usuario.
		Dos o más áreas	Dos (2) días hábiles siguientes a su fecha de recepción, para asignación a concesionarios
			Cuatro (4) días hábiles para dar respuesta por parte de los concesionarios.
			Cuatro (4) días hábiles para consolidación y respuesta definitiva por parte de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario

Notas aclaratorias:

- El concesionario mediante el enlace que se designe para tal fin debe velar por el cumplimiento de los tiempos de la ley 1755 del año 2015.
- La prestación del servicio de transporte y el uso de los recursos asociados a la operación (buses, conductores, baños, seguridad y salud en el trabajo etc.) son responsabilidad de los concesionarios de operación, en concordancia con las directrices emitidas por TRANSMILENIO

S.A. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de las normas legales que debe observar el concesionario. Por ello, la empresa operadora debe realizar las gestiones necesarias para cumplir tanto las disposiciones operativas del Sistema, así como las normas legales al interior de su empresa.

- Cuando se reciban requerimientos relacionados con incumplimientos contractuales, reclamaciones laborales y/o del lugar de trabajo interpuestas por empleados o contratistas de los diferentes concesionarios de operación y/o recaudo, serán atendidas y trasladadas por competencia a la empresa que corresponda, así mismo, se enviará una copia al Ministerio de Trabajo (Dirección Territorial de Bogotá) quien es el ente regulador en materia laboral por parte de la Subgerencia Jurídica y Contractual.
- TRANSMILENIO S.A. no asume ni tiene ninguna responsabilidad directa frente al personal, empleador o contratistas que empleen o contraten los concesionarios del Sistema.
- Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos señalados, el concesionario debe enviar una respuesta parcial al peticionario indicando el motivo de la demora y señalando el plazo en que se dará respuesta (que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto), así mismo debe informar esta circunstancia a la persona profesional o contratista del equipo de seguimiento de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario mediante correo electrónico y antes del vencimiento del término señalado en la ley.
- Cuando requiera ampliación de términos:
    - ✓ Un (1) concesionario: deberá realizarla directamente al peticionario, a través de la plataforma en la que se encuentra el requerimiento, por medio de las opciones “dar respuesta parcial” en Bogotá Te Escucha y “ampliación de términos” en CRM.
    - ✓ Dos (2) o más concesionarios: deberá realizarla la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario la misma debe ser informada y justificada a los enlaces correspondientes.
- En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Cada concesionario, deberá asignar un profesional y un suplente responsable del trámite de PQRS; en caso de alguna novedad y/o cambio de colaborador debe ser informado previamente a

la persona que desempeña el rol de Profesional Especializado Grado 06 - Contacto SIRCI o al profesional o contratista de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario designado. Para el control de fechas de vencimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de información que inicialmente lleguen a la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, los colaboradores del área remitirán un correo electrónico de seguimiento a vencidos.

- Es responsabilidad de los diferentes concesionarios, actualizar las respuestas tipo según su competencia de manera semestral o cuando se considere pertinente utilizando de apoyo el conocimiento de los colaboradores del componente de Servicio al Ciudadano.
- Las respuestas suministradas por los concesionarios son responsabilidad de los mismos, y estas deben garantizar veracidad y cumplir con los atributos y criterios de respuesta informados en el presente procedimiento (el componente de Servicio al Ciudadano prestará un acompañamiento a las respuestas emitidas).

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

8.1 Procedimiento para atender las solicitudes escritas recibidas a través del canal presencial

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	**Inicio**			
2	Presentar requerimiento	La persona peticionaria o usuaria se presenta en las instalaciones de la entidad para radicar su requerimiento en la ventanilla de correspondencia destinada para tal fin.	Persona peticionaria/usuaria	
3	Radicar y/o digitalizar el requerimiento	La persona designada como auxiliar de correspondencia radica y/o digitaliza el requerimiento presentado por la persona Peticionaria/Usuaria y la remite a la persona profesional o contratista del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario a través de la plataforma de gestión documental establecida para tal fin por la entidad.	Auxiliar de correspondencia (contratista)	Requerimiento radicado en plataforma de gestión documental

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
4	Analizar requerimiento	La persona Profesional o contratista designado del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano recibe el requerimiento (Petición, queja, reclamo, sugerencia, y/o solicitud de información) y realiza el análisis de su contenido. Como resultado de este análisis, si se determina que el requerimiento no es competencia de TRANSMILENIO S.A. se continua en etapa 5. De lo contrario, si se determina que el requerimiento si es competencia de TRANSMILENIO S.A., se continua en etapa 7.	Profesional o contratista designado - equipo de centralización de Servicio al Ciudadano	Requerimiento analizado Proyecto de carta remisoria a otra entidad y respuesta definitiva a la persona peticionaria (cuando aplique)
5	Proyectar carta de traslado y respuesta definitiva	La persona Profesional o contratista designado del equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano, proyecta la comunicación de remisión a la entidad competente y la respuesta definitiva para la persona peticionaria, con copia a todas las entidades involucradas, cuando aplique. Posteriormente, estos documentos se cargan en la plataforma de gestión documental, para revisión de la persona que desempeña el cargo de Profesional Especializado Grado 06 - Contacto SIRCI, y se continua en etapa 6.	Profesional o contratista designado - equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano	Proyecto de carta remisoria a otra entidad y respuesta definitiva al peticionario
6	Revisar y aprobar carta de traslado y respuesta definitiva al peticionario	La persona que desempeña el cargo de Profesional Especializado Grado 06- Contacto SIRCI, revisa el proyecto de carta de traslado y la respuesta definitiva a la persona peticionaria, de estar de acuerdo firma el documento y continua en etapa 20. De lo contrario solicita los ajustes pertinentes a la persona Profesional o contratista del equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano.	Profesional Especializado Grado 06- Contacto SIRCI	Carta de traslado y respuesta definitiva firmada
7	Determinar dependencias competentes	La persona Profesional o contratista designado del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano determina si el requerimiento debe ser atendido por una única dependencia o por dos o más dependencias de la Entidad. Si el requerimiento corresponde a una sola dependencia, remite el requerimiento a la dependencia competente mediante la plataforma de	Profesional o contratista designado - equipo de centralización de Servicio al Ciudadano	Registro de asignación en plataforma de gestión documental

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		gestión documental para su análisis, atención y generación de la respuesta correspondiente. En caso de que involucre a dos o más dependencias, se remite mediante la plataforma de gestión documental los asuntos correspondientes a cada dependencia involucrada para su análisis, atención y la elaboración de sus respuestas y/o insumos. Nota: La persona Profesional o contratista designado del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano no estará obligado a señalar o subrayar el contenido que corresponde a cada dependencia.		
8	Validar competencia de la dependencia y elaborar respuesta (cuando aplique)	La persona Profesional o Contratista designada como enlace por la persona que desempeña el cargo de Subgerente, Director o Jefe del área, verifica si el asunto asignado es de su competencia, de no serlo, devuelve el requerimiento al equipo de centralización de Servicio al Ciudadano dentro de los dos (2) primeros días hábiles, a través de la plataforma de gestión documental y mediante correo electrónico, indicando las razones de la devolución. En caso afirmativo, elabora el proyecto de respuesta al requerimiento, lo remite para la aprobación de la persona responsable de la dependencia y continúa en etapa 9. Nota: cuando en la repuesta se involucren dos o más dependencias, cada una deberá elaborar el proyecto de respuesta o el insumo correspondiente a los asuntos de su competencia.	Profesional o Contratista designado como enlace de la dependencia	Correo electrónico y registro de devolución en plataforma de gestión documental Proyecto de respuesta o insumo
9	Aprobar respuesta	La persona que desempeña el cargo de Subgerente, Director, o Jefe de la dependencia revisa la respuesta. Si está de acuerdo con su contenido lo aprueba y la devuelve a la persona profesional o contratista designado como enlace de la dependencia para que la cargue en el sistema de gestión documental. Posteriormente se	Subgerente, Director, o Jefe de la dependencia y Profesional o Contratista designado por esta dependencia	Respuestas y/o insumos aprobados y cargados en plataforma de gestión documental

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		continúa con la actividad 11. Si la respuesta requiere ajustes la devuelve a la persona profesional o contratista designada como enlace de la dependencia, indicando las observaciones correspondientes para su atención. Nota: Cuando en la respuesta intervengan dos o más dependencias, el proyecto de respuesta o el insumo correspondiente a los asuntos de competencia de cada una deberá contar con la aprobación de la persona que desempeña el cargo de Subgerente, Director o Jefe de la respectiva dependencia antes de su consolidación. Una vez aprobadas las respuestas y/o insumos, la persona profesional o contratista designado como enlace de la dependencia, los remitirá, a través de la plataforma de gestión documental y mediante correo electrónico al equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano para su consolidación. Posteriormente se continuará en la siguiente etapa.		
10	Consolidar respuesta y revisar integridad de la respuesta	Una vez recibidas las respuestas o los insumos de las dependencias involucradas, la persona profesional o contratista designado del equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano, los consolida y verifica que se atiendan todos los puntos planteados por la persona peticionaria. Asimismo, revisa que el documento cumpla los criterios de calidad establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá y que no existan aspectos pendientes por complementar. Si se requieren ajustes o información adicional, notifica a la dependencia correspondiente para que realice las correcciones o complemente la información. Una vez se cuente con la información completa, se continúa en etapa 11.	Profesional o contratista designado - equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano	Respuesta consolidada Solicitud de ajustes (cuando aplique)

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
11	Cargar documento respuesta	La persona profesional o contratista designado - equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano carga la respuesta consolidada en la plataforma de gestión documental, remitiendo el documento para la revisión y firma correspondiente en dicha plataforma.	Profesional o contratista designado - equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano	Respuesta cargada en plataforma de gestión documental
12	Gestionar revisiones	Profesional o Contratista designado por la dependencia revisa la respuesta consolidada en la plataforma de gestión documental, si está de acuerdo otorga el visto bueno para la correspondiente firma. De lo contario solicita los ajustes pertinentes.	Profesional o Contratista designado por el Subgerente, Director o Jefe del área	Vo.Bo. en plataforma de gestión documental
13	Gestionar firmas	Una vez revisada la respuesta consolidada y otorgados los vistos buenos correspondientes, la persona designada como Subgerente, Director o Jefe de Oficina procede a firmar el documento a través de la plataforma de gestión documental, avalando el contenido de los asuntos de su competencia.	Subgerente, Director o Jefe de Oficina competente	Respuesta firmada
14	Remitir respuesta para su radicación	La persona que desempeña el cargo de Secretaria de la dependencia solicita al área de correspondencia, a través de la plataforma de gestión documental, la salida del documento para su radicación y envío al peticionario.	Secretaria designada a la dependencia	Registro de solicitud de salida en plataforma de gestión documental
15	Gestionar entrega de la respuesta	La persona asignada como auxiliar de correspondencia (contratista), asigna número de radicado a la respuesta y gestiona la entrega a la persona peticionaria por el canal correspondiente. Si la entrega es exitosa incorpora el antecedente original junto con la respuesta emitida, realiza el archivo correspondiente conforme a las normas de gestión documental y continúa y finaliza el procedimiento (etapa 20). Si no es posible efectuarla continúa en etapa 16.	Auxiliar de correspondencia (contratista)	Respuesta radicada y evidencia de entrega Expediente archivado en plataforma de gestión documental
16	Gestionar notificación por aviso	Cuando no sea posible entregar la comunicación a la persona peticionaria, la persona que desempeña el cargo de Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental o quien este	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental y/o persona que se	Acta de Fijación y Desfijación (R-SC-003) Evidencia de

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		designe instruye la elaboración del Acta de Fijación y Desfijación (Formato R-SC-003) indicando la causa de la no entrega. Adicionalmente publica la comunicación en la cartelera física o virtual de la Entidad durante el término establecido por la normatividad vigente. Una vez vencido el plazo, retira la publicación y remite el Acta de Fijación y Desfijación a la persona que desempeña el rol de Profesional Especializado Grado 06 de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI, para su firma	designe	publicación en cartelera
17	Firmar Acta de Fijación y Desfijación	Revisar y firmar el Acta de Fijación y Desfijación (R-SC-003) y devolverlo a la Dirección Corporativa para su archivo.	Profesional Especializado Grado 06 de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI	Formato R-SC-003 firmado
18	Archivar expediente con acta	Incorporar al expediente la comunicación, el Acta de Fijación y Desfijación firmada y los soportes correspondientes, realizando el archivo definitivo.	Auxiliar de Correspondencia (contratista)	Expediente archivado
19	Seguimiento a PQRS	Realizar el seguimiento a las PQRS, verificando el cumplimiento de los criterios de oportunidad en la atención, efectuando las alertas y requerimientos a las dependencias responsables cuando se identifiquen riesgos de vencimiento de términos o incumplimientos en la gestión.	Profesional Universitario Grado 4 Servicio al Ciudadano	Reportes y registros de seguimiento generados por correo electrónico
20	**Fin**			

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

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	**Inicio**			
2	Presentar requerimiento	La Persona peticionaria o usuaria se comunica con la Línea Distrital 195 y presenta verbalmente su petición, queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información.	Peticionario/Usuario	Llamada recibida

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
3	Registrar y asignar requerimiento	El asesor de la Línea Distrital 195 recibe la llamada, registra la información suministrada por el ciudadano en la plataforma o aplicativo dispuesto para la gestión de peticiones ciudadanas (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - SDQS) y genera el correspondiente registro. Asimismo, asigna el requerimiento a la persona o contratista del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A. mediante la plataforma establecida para tal fin (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - SDQS).	Asesor Línea Distrital 195	Petición registrada en la plataforma Registro de asignación
4	Asignar requerimiento y gestionar traslado (cuando aplique)	La persona Profesional o contratista del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano recibe el requerimiento, lo analiza y determina si la atención corresponde a la competencia de TRANSMILENIO S.A. Cuando se establezca que no es competencia de la Entidad, realiza el traslado a la entidad competente mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS). Si la entidad destinataria no cuenta con usuario en la plataforma, efectuar el traslado mediante el sistema de gestión documental (T-DOC). Posteriormente, emite la respuesta tipo o solicita ampliación de información cuando corresponda y realiza el cierre definitivo del requerimiento en la plataforma de la Línea Distrital 195. En caso contrario cuando el requerimiento sea competencia de TRANSMILENIO S.A., remite a la dependencia o concesionario responsable de elaborar la respuesta. La asignación se realizará mediante correo electrónico para las dependencias de TRANSMILENIO S.A. y mediante la plataforma de registro y correo electrónico para los concesionarios y continúa en etapa 5.	Profesional o contratista designado - equipo de centralización de Servicio al Ciudadano	Requerimiento analizado Traslado registrado y cierre de la petición Registro de asignación
5	Analizar requerimiento asignado	La persona profesional o contratista designado como enlace por la persona que desempeña el rol de Subgerente, Director o Jefe de la dependencia o la persona profesional designada como enlace por el concesionario recibe el requerimiento, realiza su apertura en el medio por el cual fue asignado y analiza su contenido para	Profesional o Contratista designado por el Subgerente, Director o Jefe del área. Profesional designado como	Requerimiento analizado Correo electrónico o registro de devolución en plataforma

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		verificar si corresponde a su ámbito de competencia Si es de su competencia continua en la etapa 6 Si determina que el requerimiento no es competencia de la dependencia o concesionario asignado, efectúa su devolución dentro del término máximo de un (1) día hábil siguiente a la recepción. Los concesionarios deberán realizar la devolución mediante la plataforma utilizando la opción de asignación; las dependencias de TRANSMILENIO S.A. deberán informar al equipo de centralización de Servicio al Ciudadano mediante correo electrónico indicando las razones de la devolución. Una vez recibida la devolución, el equipo de centralización de Servicio al Ciudadano efectuará una nueva asignación.	enlace por el Concesionario.	
6	Elaborar respuesta	La persona profesional o contratista designado por la persona que desempeña el cargo de Subgerente, Director o Jefe del área o la persona profesional designada por el concesionario elabora la respuesta al requerimiento dentro de los términos establecidos. Posteriormente, los concesionarios registran la respuesta en la plataforma correspondiente y las dependencias de TRANSMILENIO S.A. la remiten mediante correo electrónico a la persona profesional o contratista del equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano.	Profesional o Contratista designado por el Subgerente, Director o Jefe del área. Profesional designado como enlace por el Concesionario.	Proyecto de respuesta
7	Consolidar respuesta (en los casos que aplique)	La persona profesional o contratista del equipo de consolidación Servicio al Ciudadano verifica si la respuesta requiere consolidación por involucrar información proveniente de varias dependencias o concesionarios. Cuando no se requiera consolidación continúa en etapa 8. Si requiere consolidación recibe las respuestas emitidas por las diferentes dependencias o concesionarios, revisa que atiendan integralmente los aspectos planteados por el ciudadano y procede a consolidar una única respuesta. Las respuestas remitidas por las dependencias deberán contar previamente con la revisión del jefe correspondiente e identificar a los funcionarios que participaron en su elaboración, continua con la siguiente	Profesional o contratista designado - equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano	Respuesta consolidada

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		etapa.		
8	Registrar respuesta y cerrar requerimiento	La persona profesional o contratista del equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano, registra la respuesta definitiva en la plataforma de gestión de la Línea Distrital 195 (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - SDQS) y efectuar el cierre del requerimiento. Cuando la respuesta haya sido emitida directamente por un concesionario mediante la plataforma, se verificará el cierre correspondiente.	Profesional o contratista del equipo de consolidación de PQR´s de Servicio al Ciudadano	Petición cerrada en la plataforma
9	**Fin**			

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

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	**Inicio**			
2	Presentar requerimiento	La persona peticionaria o usuaria se comunica con la línea telefónica 4824304 establecida por el concesionario de recaudo y presenta su petición, queja, reclamo o sugerencia.	Peticionario/Usuario	Llamada recibida
3	Registrar, clasificar y asignar requerimiento	El asesor de la línea 4824304 recibe la llamada y registra la información suministrada por el ciudadano en la plataforma o aplicativo dispuesto para la gestión de requerimientos (CRM). Clasifica el requerimiento de acuerdo con su tipología y lo asigna, mediante la plataforma de registro, al profesional, dependencia o concesionario competente para su atención. Cuando el responsable no cuente con usuario en la plataforma, el requerimiento será direccionado a la persona profesional o contratista del equipo de centralización de Servicio al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A. para la gestión correspondiente.	Asesor línea 4824304	Petición registrada en la plataforma Registro de asignación
4	Analizar competencia del requerimiento	La persona profesional o contratista designado por la persona que desempeña el rol de Subgerente, Director o Jefe del área como enlace de dependencia o la persona profesional	Profesional o Contratista designado por el Subgerente, Director o Jefe del área como enlace.	Registro de análisis o devolución

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		designada como enlace por el concesionario recibe el requerimiento y verifica si corresponde a su ámbito de competencia. Si determina que no es competente para atenderlo, devuelve mediante la plataforma dentro del término máximo de un (1) día hábil siguiente a la fecha de recepción, indicando las razones de la devolución y continúa en etapa 5. Si es competente, continúa en etapa 6.	Profesional designado como enlace por el Concesionario.	
5	Reasignar requerimiento	El asesor de la línea 4824304 revisa la devolución efectuada y reasigna el requerimiento la persona profesional o contratista designado por la persona que desempeña el rol de Subgerente, Director o Jefe del área o la persona Profesional designado como enlace para su atención, a través de la plataforma establecida.	Asesor línea 4824304	Registro de reasignación
6	Elaborar y remitir respuesta	La persona profesional o contratista designado por la persona que desempeña el rol de Subgerente, Director o Jefe del área o la persona Profesional designado como enlace por el Concesionario competente elabora la respuesta al requerimiento dentro de los términos establecidos. Cuando la gestión se realice a través de la plataforma, registra directamente la respuesta. Si el requerimiento fue asignado mediante correo electrónico, remite la respuesta por el mismo medio, previamente revisada por el jefe de la dependencia e indicando los funcionarios que participaron en su elaboración.	Profesional o Contratista designado por el Subgerente, Director o Jefe del área. Profesional designado como enlace por el Concesionario.	Respuesta elaborada
7	Consolidar, registrar respuesta y cerrar requerimiento	Consolidar respuesta a partir de los insumos allegados verificando que se atiendan todos los puntos planteados y el cumplimiento de criterios de respuesta de la Alcaldía Mayor de Bogotá, registrar la respuesta definitiva en la plataforma de gestión de la línea 4824304 (CRM) y efectuar el cierre del requerimiento, dejando la evidencia correspondiente.	Profesional o contratista del equipo de consolidación de Servicio al Ciudadano Profesional o Contratista designado por el Subgerente, Director o Jefe del área. Profesional designado como enlace por el Concesionario.	Petición cerrada en la plataforma
8	**Fin**			

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

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	**Inicio**			
2	Presentar requerimiento	La persona peticionaria o usuaria se presenta en las instalaciones de la entidad para radicar su requerimiento en la oficina de Atención al Ciudadano.	Peticionario/Usuario	
3	Atender al ciudadano y verificar competencia del requerimiento	La persona profesional o contratista designado de Servicio al Ciudadano recibe al ciudadano en la sala de atención a usuarios, escucha su requerimiento y brinda la atención conforme a los lineamientos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía (M-SC-005), identificando claramente la necesidad planteada. Analiza el requerimiento presentado por el ciudadano con el fin de establecer si corresponde a la competencia de TRANSMILENIO S.A. Cuando el asunto sea competencia de la Entidad, continua en etapa 5. Si no corresponde a la competencia de TRANSMILENIO S.A., continua en etapa 4.	Profesional o contratista designado de Servicio al Ciudadano	Registro de atención (cuando aplique)
4	Orientar al ciudadano	Analizado el requerimiento, la persona profesional o contratista designado de Servicio al Ciudadano, informa al ciudadano cuál es la entidad competente para atender su requerimiento, suministrando la información disponible sobre dirección, canales de atención y demás datos de contacto. Si el ciudadano, pese a la orientación brindada, manifiesta su intención de radicar formalmente la petición en TRANSMILENIO S.A., continua en etapa 5. En caso contrario, continúa en etapa 7.	Profesional o contratista de Servicio al Ciudadano	
5	Registrar el requerimiento	La persona profesional o contratista designado de Servicio al Ciudadano diligencia el formato "Recepción de Requerimientos (R-SC-001)", de manera física o mediante el aplicativo de gestión documental (T-DOC), según corresponda. Cuando el requerimiento no sea competencia de TRANSMILENIO S.A., este registro permitirá gestionar posteriormente su	Profesional o contratista designado de Servicio al Ciudadano	"Recepción de Requerimientos (R-SC-001) diligenciado o registro en plataforma de gestión documental

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
		traslado a la entidad competente, conforme a la normativa vigente.		
6	Gestionar el trámite del requerimiento	Para continuar con el trámite correspondiente se remite al procedimiento ***"Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información – Canal Presencial"*** numeral 8.1, desde la actividad 3, donde se desarrollará las actividades de análisis, asignación, elaboración de respuesta, firma, radicación y cierre del trámite.	Profesional o contratista designado de Servicio al Ciudadano	Requerimiento remitido
7	**Fin**			

9. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-SC-001	Recepción de Requerimiento	Intranet	Profesional Especializado Grado 06 de Servicio al Usuario y ContactoSIRCI
R-SC-003	Acta de Fijación y Desfijación	Intranet	
R-SC-039	Recepción de Sugerencias	Intranet	

10. ANEXOS

Anexo 1. Atención a peticiones relacionadas con presunta vulneración de derechos humanos.