
	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. NORMAS GENERALES (POLÍTICAS DE OPERACIÓN)
 - 6.1 Atributos del servicio
 - 6.2 Criterios de calidad en la respuesta
 - 6.3 Radicación de documentos
 - 6.4 Normas para el registro y trámite de requerimientos a través de los canales establecidos
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
 - 7.1 Procedimiento para atender las solicitudes escritas a través del canal presencial
 - 7.2 Procedimiento para atender los requerimientos que se reciban a través del canal telefónico línea Distrital 195
 - 7.3 Procedimiento para atender los requerimientos que se reciban a través del canal telefónico línea Concesionario privado 4824304
 - 7.4 Procedimiento para atender requerimiento presentado de forma presencial en la sede principal de TRANSMILENIO S.A.
8. TABLA DE FORMATOS



MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	2013-12-10	Primera versión oficial del documento	N.A.
1	2016-11-24	Capítulo 3. RESPONSABLE se incluye el siguiente párrafo “La revisión y/o actualización de este procedimiento debe realizarse cuando se considere	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI



ELABORÓ: PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 06 DE SERVICIO AL USUARIO Y CONTACTO SIRCI	APROBÓ: SUBGERENTE DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	Página 1 de 26
--	---	-----------------------

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	



VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
		<p>pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento".</p> <p>Capítulo 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA, se realiza la revisión y actualización de la normatividad y los documentos aplicables al procedimiento.</p> <p>Capítulo 5. DEFINICIONES. Se eliminan algunas definiciones y se incluyen los siguientes términos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Derecho de Petición en Interés General ▪ Derecho de Petición en Interés Particular ▪ Solicitud de Información ▪ Denuncias por posibles Actos de Corrupción ▪ Respuestas tipo <p>Capítulos 6 y 7 se revisaron y ajustaron de forma general las CONDICIONES GENERALES y los PROCEDIMIENTOS del documento</p>	
2	2018-06-27	<p>Se modificó la línea de atención 01800-115510 por la 4823304 del concesionario privado, para atender los requerimientos.</p> <p>Capítulo 1. OBJETO. Se ajusta este ítem quedando de la siguiente manera, este procedimiento tiene como fin reglamentar el proceso que debe surtir la atención de un derecho de petición, una queja, un reclamo, una solicitud de información y/o una sugerencia presentados en TRANSMILENIO S.A. con relación al servicio prestado.</p> <p>Capítulo 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA. Se revisa y actualiza la normatividad aplicable.</p> <p>Capítulo 5. DEFINICIONES se incluyen los siguientes términos: Habeas data, Derecho de Consulta Habeas Data, Reclamo Habeas Data, Titular, Dato personal, Base de datos y Tratamiento.</p> <p>Capítulo 6.1 Atributos del servicio, se eliminan los dos últimos párrafos de este numeral relacionados con la distribución en tiempo de cada una de las etapas de recibo y asignación para respuesta.</p> <p>Capítulo 6.3 Radicación de documentos, se renumera este ítem y se incluye un párrafo donde se aclara como se publica una respuesta a un ciudadano anónimo.</p> <p>Capítulo 6.4 se revisaron y ajustaron las normas para el registro de requerimientos de a través de los vales establecidos.</p>	<p>Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI</p>

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
		<p>Capítulo 6.4.4 Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad. En la Tabla 1. Se agrega una fila con el tipo de requerimiento.</p> <p>Así mismo en las notas aclaratorias se especifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Capítulo 7. Se revisan y ajustan todos los procedimientos y se incluye el Procedimiento para atender requerimientos presentados de forma presencial en la sede principal de TRANSMILENIO S.A.</p> <p>Capítulo 8. Se incluye un nuevo formato denominado "tramite de PQRS"</p> <p>Se modifica el logo de la Transmilenio por la versión oficial establecida por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.</p>	
3	2019-06-01	<p>Se modificó la línea de atención 4823304 por la 4824304 del concesionario de recaudo para atender las PQRS del Sistema.</p> <p>Capítulo 7.1 Procedimiento para atender las solicitudes escritas recibidas a través del canal presencial, se actualizo y modifíco el flujo de actividades debido a la nueva plataforma de Gestión Documental.</p> <p>Se incluyó el proceso para el trámite de las solicitudes depositadas en el buzón de sugerencias de la Entidad</p> <p>En las notas aclaratorias se especificó: los términos de respuesta para los reclamos y consultas de Habeas Data y algunas consideraciones.</p> <p>Proceso para atender las reclamaciones laborales de contratistas vinculados a las empresas concesionarias.</p> <p>Capítulo 6.4 Normas para el registro y trámite de requerimientos a través de los canales establecidos,</p>	

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
		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"	

	TITULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

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

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

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



3. RESPONSABLE

El Profesional Especializado Grado 06 de Servicio al Usuario y contacto SIRCI es el responsable por la elaboración y mantenimiento de este procedimiento, a su vez la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones dará estricto cumplimiento.



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

4. DOCUMENTOS REFERENCIA

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

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	

- Ley Estatutaria 1266 de 2008: por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones
- Ley 1346 de 2009: por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013: por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
- Ley 1437 de 2011: por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 de 2015: por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Acuerdo 51 de 2001: por el cual se dictan normas para la atención a las personas con discapacidad, la mujer en estado de embarazo y los adultos mayores en las Entidades Distritales y Empresas Prestadoras de Servicios Públicos
- Acuerdo Distrital 257 de 2006: por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, distrito capital, y se expiden otras disposiciones
- Decreto 1377 de 2013: por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- Ley 1581 de 2012: por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 197 de 2014: por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C
- Directiva 015 de 2015: directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.
- Circular 131 de 2013: lineamientos para la publicación y actualización de información sobre los trámites, servicios, campañas, eventos y puntos de atención en la Guía de Trámites, Servicios y el Mapa Callejero.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	

5. DEFINICIONES

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

Peticionario: quien solicita oficialmente algo.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	

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

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

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

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

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

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

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



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

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

6. CONDICIONES GENERALES (POLÍTICAS DE OPERACIÓN)

6.1. Atributos del servicio

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



	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	

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

6.2. Criterios de calidad en la respuesta

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

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

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	



6.3 Radicación de documentos

- Todo requerimiento allegado de manera física a la Entidad debe ser radicado y fechado por el área de Correspondencia.
- Las plataformas utilizadas para el registro de peticiones deben generar un número de radicado mediante el cual el ciudadano puede hacer seguimiento y validar el estado de su petición.
- En caso de que una PQRS llegue a la Entidad mediante correo electrónico dirigido a cualquier funcionario o a través de la Defensoría del Usuario Ciudadano, el receptor de la petición debe orientar al ciudadano sobre los canales de comunicación oficiales de TRANSMILENIO S.A. a su vez, debe remitir el correo al Profesional Especializado de Servicio al Usuario quien realizará el trámite correspondiente.
- Cuando el peticionario no registre información de contacto, o se presente como un anónimo, la respuesta será publicada en las carteleras destinadas para tal fin por el periodo establecido por ley. Así mismo, si solicita el envío de la petición por correo electrónico el funcionario encargado informará y remitirá la respuesta escaneada al componente de Servicio al usuario con el fin de que se dé respuesta al correo electrónico suministrado por el peticionario, por considerarse válida la dirección electrónica para envío de correspondencia.
- Si se trata de un requerimiento radicado a través de las líneas de atención al usuario interpuesto por un ciudadano anónimo y registrado a través de la plataforma, la respuesta será publicada del mismo medio a través de la cual fue allegada la petición.

6.4 Normas para el registro y trámite de requerimientos a través de los canales establecidos

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

Nota aclaratoria: Las redes sociales de la Entidad no son un canal de atención de PQRS, por tal motivo, no serán tramitadas como una petición bajo la normatividad y reglamentación descrita en el presente documento, no obstante, a través de estos medios digitales se divulgará e informará los diferentes canales para la recepción de PQRS.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	



6.4.1 Canal presencial

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

* La ubicación de estos puntos puede variar de acuerdo con la necesidad de la ciudadanía. Así mismo, en las oficinas de TRANSMILENIO S.A., a través de correspondencia, se radican peticiones en medio físico en la entidad, adicionalmente, en el 2do piso dentro de las instalaciones, el usuario podrá recibir orientación personalizada si así lo desea.

Notas aclaratorias:

- ✓ Cuando el personal del equipo de Servicio al Usuario de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones haya asignado de manera errada el requerimiento a alguna dependencia, el área a la que se le ha remitido equivocadamente debe devolverla a ésta, en un término no superior a dos (2) días hábiles mediante la plataforma o medio por la cual fue notificada y enviando un email a los encargados de reasignar el documento.
- ✓ El proyecto de respuesta para consolidación cuando una petición sea remitida de manera física o plataformas, deberá ser enviada a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones (componente de Servicio al Usuario) una vez sea aprobada por el Jefe, Director, Subgerente y/o quien asuma la responsabilidad de la misma. Esto con el fin de evitar reprocesos.
- ✓ Cuando la petición allegada por medio físico, implica una respuesta de varias áreas, la firma del documento final está a cargo del Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones, en caso de que este estuviese haciendo las veces de Defensor del Usuario Ciudadano, la respuesta será firmada por el Subgerente General de la Entidad.
- ✓ En caso de que alguna dependencia exceda la fecha de entrega de respuesta para los requerimientos allegados de manera física, y si faltados dos (2) días para el vencimiento legal aún no se cuenta con la misma, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones remitirá el documento a dicha área, quien será responsable de consolidar el documento final, recoger vistos buenos, firma del Jefe, Director o Subgerente, y realizar el proceso ante correspondencia para envío de la respuesta final al peticionario.
- ✓ Los traslados de peticiones a otras Entidades por no competencia deberán ser enviados por el Profesional Especializado Grado 6 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	

- ✓ Para el caso de las peticiones asignadas a una sola dependencia, será responsabilidad de esta emitir la respuesta final y radicarla. Por su parte, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, a través del componente de Servicio al Usuario será el encargado de realizar el seguimiento y control de los tiempos de respuesta para velar por el cumplimiento de los términos establecidos por ley.
- ✓ La apertura del buzón de sugerencias se realizará de forma semanal los días lunes y/o el siguiente día hábil en la tarde, para lo cual contará con la presencia de un testigo y el levantamiento de un acta, así mismo, estos formatos serán radicados en correspondencia y se realizará el trámite pertinente para dar respuesta de conformidad con el numeral 7.1 del procedimiento para solicitudes escritas en el canal presencial.

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

6.4.2 Canal telefónico



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

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

Las peticiones, tienen el siguiente trámite:

6.4.2.1 En caso de que el registro se realice a través de la línea telefónica Distrital.

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

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	

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

Notas aclaratorias:

- ✓ Si la petición enviada al funcionario encargado de Servicio al Usuario de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones por parte de otras dependencias no cumple con los criterios y atributos mencionados en este documento, será devuelta, con las observaciones correspondientes para un nuevo análisis, estructuración y envío de proyecto de respuesta.
- ✓ La fecha de entrega oportuna de respuesta será indicada a los diferentes enlaces de cada dependencia, a través de correo electrónico de acuerdo con los plazos establecidos en la tabla No. 1 tiempos de respuesta internos para requerimientos.
- ✓ Es responsabilidad del funcionario encargado de Servicio al Usuario de TRANSMILENIO S.A. generar alertas a través de correo electrónico mencionando las fechas de vencimiento.
- ✓ En caso de que el peticionario requiera el envío de su respuesta a través de físico u otro medio, el responsable de dar respuesta, adicional a tramitarla por la plataforma, deberá generar un documento y remitirlo de acuerdo con las especificaciones del usuario.



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

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

Notas aclaratorias:

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

6.4.3. Canal virtual

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	

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



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

6.4.4. Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad

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

TABLA 1. TIEMPOS DE RESPUESTA INTERNOS PARA REQUERIMIENTOS



Tipo de requerimiento	Tiempo de Respuesta	Áreas Involucradas en la respuesta	Tiempo por Etapa
Derecho de Petición.	15 días hábiles	Una	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 mas	Máximo siete (7) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para la proyección de cada respuesta y entrega al responsable de consolidar. (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento correspondiente). 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.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	



Tipo de requerimiento	Tiempo de Respuesta	Áreas Involucradas en la respuesta	Tiempo por Etapa
Peticiones de documentos y de información.	10 días hábiles	Una	<p>Siete (7) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para proyectar la respuesta (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento en la Entidad)</p> <p>Tres (3) días hábiles para firma, radicados y entrega a la correspondencia.</p>
	10 días hábiles	Dos ó mas	<p>Máximo cinco (5) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para la proyección de cada respuesta y entrega al área responsable de consolidar (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento en la Entidad)</p> <p>Tres (3) días para consolidar respuestas emitidas por las áreas, organizar la respuesta definitiva y realizar correcciones necesarias.</p> <p>Dos (2) días hábiles para obtener las firmas del radicado y entregar a correspondencia.</p>

Notas aclaratorias generales:

- ✓ Todo funcionario al que se le asigne un derecho de petición debe verificar el tipo de petición a la que corresponde, conforme el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en el sentido de comprobar su contenido, identificando si se trata de una petición de copias de documentos y/o de información independientemente al asunto o referencia invocada por el peticionario, a fin de garantizar su oportuna respuesta dentro de los 10 días hábiles a su recepción siendo el término establecido por la citada Ley.
- ✓ 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.
- ✓ Las peticiones allegadas por lo diferentes canales de atención relacionadas con reclamaciones laborales y del lugar de trabajo interpuestas por empleados contratistas de los diferentes concesionarios de operación y/o recaudo, serán atendidas y trasladadas por competencia a la empresa que corresponda, así mismo, se enviara una copia al Ministerio de trabajo quien es el ente regulador en materia laboral. Así mismo, esta información y los canales serán socializados en las inducciones con los contratantes.



	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	

- ✓ Todo funcionario al que se le asigne una petición mediante la herramienta de Gestión Documental estará en la obligación de leer y corroborar la competencia del tema antes de acusar recibo mediante esta herramienta, en razón a que si se acepta antes de revisarla y posterior a esto evidencia que no es de su alcance, podrá generar reprocesos que afectará el cumplimiento en los trámites internos y la respuesta al ciudadano, y en caso de evidenciar que se incumplió en los términos legales debido a esto, se informará a la Oficina de Control Disciplinario para que se tomen las medidas pertinentes.
- ✓ Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos señalados, la dependencia debe informar esta circunstancia al equipo de Servicio al Usuario de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante correo electrónico y antes del vencimiento del término señalado en la ley, mediante el cual los encargados de consolidar, enviarán una respuesta parcial al usuario indicando que se expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta (termino no mayor a 10 días).
- ✓ Los reclamos relacionados con Habeas Data en que el Titular o sus causahabientes consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en el marco de esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:
 - El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
 - En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
 - Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

	TITULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	

- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- ✓ Derecho de Consulta Habeas Data será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho termino, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en la que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- ✓ Cuando se trate de consultas o reclamos por habeas data, solo podrán realizarlos:
 - Los titulares de datos personales
 - Sus causahabientes (herederos, cónyuge, compañero o compañera permanente)
 - Los representantes legales (siempre y cuando acrediten su calidad)
 - Las entidades públicas o administrativas, las autoridades judiciales en cumplimiento de sus funciones.
 - Los terceros autorizados por el titular o la ley.
- ✓ Cuando el origen de las solicitudes de información o documentación sea una proposición del Concejo de Bogotá, el responsable de consolidar las respuestas y obtener firma del Gerente o Subgerente General será el Asesor de Gerencia Grado 1. Se debe tener en cuenta que estas solicitudes deben ser resueltas en un plazo no mayor a tres (3) días, de conformidad con lo prescrito en el Artículo 51 del Acuerdo 95 de 2003, del Concejo de Bogotá, por lo tanto el proyecto de respuesta debe ser remitido a la Gerencia y/o Subgerencia el día siguiente de recibo de la solicitud por el área correspondiente.
- ✓ Las peticiones registradas en las plataformas virtuales que estén tipificadas como **denuncias por actos de corrupción** se dirigirán a la oficina de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) con el fin de que se verifique el contenido del requerimiento dentro de los siguientes tres (3) días hábiles. No obstante, si después de efectuado el análisis correspondiente la oficina de control interno disciplinario determina que no corresponde a un posible acto de corrupción, deberá cambiar el tipo de petición y direccionarla a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para continuar el trámite correspondiente.

En los casos en los cuales el peticionario registra la petición como queja o reclamo, pero el funcionario encargado de las plataformas virtuales de la entidad presupone que se trata de un



	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	

posible acto de corrupción, deberá direccionarla a la oficina de control interno disciplinario (o quien haga sus veces), para que ésta inicie el trámite correspondiente.

- ✓ Cada dependencia, deberá asignar un profesional y un suplente responsable del trámite de PQRS, en caso de alguna novedad y/o cambio de funcionario debe ser informado previamente al componente de Servicio al Usuario de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- ✓ Para el control de fechas de vencimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de información que inicialmente lleguen a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, los funcionarios del área remitirán un correo electrónico a los responsables del trámite tres (3) días antes del vencimiento.
- ✓ El proyecto de respuesta a las solicitudes de Entes de Control (información, copias, informes de gestión e información sobre PQRS) debe ser consolidado por la Subgerencia Jurídica con el visto bueno del Subgerente, Director y/o Jefe responsable de proyectar las respuestas de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-SJ-007.
- ✓ El archivo original del antecedente del oficio, la copia y los soportes propios de la respuesta dada al petionario, serán archivados por la Dirección Corporativa mediante la Oficina de Gestión Documental.
- ✓ La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones realizará reuniones con los concesionarios a través del "plan padrinos" el cual consiste, en asignar a cada miembro del equipo encargado de PQRS de Servicio al Usuario, el seguimiento y apoyo a unos operadores específicos designados por el Profesional Especializado Grado 6 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI, con el fin de verificar el cumplimiento en términos de los criterios de calidad, calidez, claridad y oportunidad de los diferentes requerimientos que ingresen por los medios oficiales para el registro de PQRS, así mismo, se hará seguimiento de estos a las diferentes dependencias de la Entidad.



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

- ✓ Una vez enviados las alertas para los requerimientos próximos a vencer, si la dependencia responsable de la respuesta remite la información fuera del término establecido, será generado

	TITULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	

un reporte dirigido a Control Interno disciplinario, quienes tomarán las medidas a las que haya lugar.



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


	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	



7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

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

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	INICIO	
20	Radicar y digitalizar el requerimiento que presenta el ciudadano y remitirlo a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones cuando se trate de PQRS.	Auxiliar de Correspondencia (contratista)
30	Recibir el requerimiento (Petición, queja, reclamo, sugerencia, y/o solicitud de información) y analizar su contenido.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
¿15? 	¿La respuesta al requerimiento es competencia de TRANSMILENIO S.A.? Si: ir a etapa ¿25? No: ir a etapa 40	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
40	Proyectar carta de remisión a la entidad competente, con copia al ciudadano y todas las Entidades involucradas en el oficio, informando el traslado total o parcial del requerimiento a otra entidad. Ir a etapa 130.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
¿25? 	¿La respuesta al requerimiento compete a más de un área? Si: Ir a etapa 80 No: Ir a la etapa 50	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
50	Entregar el requerimiento a la dependencia competente de atender la respuesta mediante el sistema de gestión documental	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
¿35? 	¿El tema tratado en el requerimiento es competencia de la dependencia? Si: Ir a etapa 70 No: Ir a etapa 60	Funcionario encargado en cada dependencia responsable de dar trámite al requerimiento
60	Devolver el requerimiento al componente de Servicio al Usuario dentro de los dos (2) primeros días de la fecha inicial de radicado mediante la herramienta de gestión documental y mediante un correo electrónico. Ir a etapa 50.	Funcionario encargado en cada dependencia responsable de dar trámite al requerimiento
70	Proyectar respuesta, entregar para firma del jefe de la dependencia y radicar mediante el sistema de gestión documental. Ir a la etapa 130.	Funcionario encargado en cada dependencia responsable de dar trámite al requerimiento
80	Direccionar los temas a las dependencias responsables de emitir respuestas por medio del sistema de gestión documental. Nota: El componente de Servicio al Usuario no estará obligada a subrayar el tema para cada dependencia	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.


	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	



90	Preparar y elaborar la (s) respuesta (s) a los requerimientos que son competencia de cada dependencia y presentar para aprobación del Subgerente, Director o Jefe de Oficina respectivo.	Funcionario encargado en cada área responsable de dar respuesta al requerimiento
100	Una vez la respuesta es aprobada por el Subgerente, Director o Jefe de Oficina respectivo mediante el sistema de gestión documental, remitir la misma vía correo electrónico al componente de Servicio al usuario y cerrar el trámite del área en el sistema de gestión documental.	Funcionario encargado en cada dependencia responsable de dar trámite al requerimiento
110	Consolidar la respuesta, revisando que se resuelvan todos los puntos del requerimiento y que cumplan con los criterios de calidad establecidos.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
¿45? 	¿Falta alguna respuesta, revisión y/o complemento a la solicitud del peticionario? Si: informar a la dependencia respectiva para realizar las correcciones pertinentes. No: ir a etapa 120	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
120	Remitir para la firma del Subgerente de Atención al usuario y comunicaciones, previa aprobación o vistos buenos de los profesionales que proyectaron las diferentes respuestas en las dependencias de la Entidad. Nota: en caso de que el Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones actúe en calidad de Defensor del Usuario, la respuesta consolidada la firmará el Subgerente General.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
130	Finalizar el trámite en el sistema de gestión documental, entregar en correspondencia para la radicación de salida y entrega al peticionario.	Secretaria de la dependencia encargada de radicar y entregar para trámite en correspondencia
140	¿Fue entregada la respuesta al usuario? Si: ir a etapa 150 No: informar al Profesional Universitario Grado 03- Gestión Documental e ir a etapa 160	Secretaria de la dependencia encargada de radicar y entregar para trámite en correspondencia
150	Anexar el antecedente en original a la comunicación y archivarla. Ir a etapa 200.	Auxiliar de Correspondencia (contratista)
160	Dar instrucción al personal de correspondencia que se diligencie el Acta de Fijación y Desfijación (formato R-SC-003) indicando el motivo por el cual no fue entregada la comunicación. Elaborada el acta, entregar al (los) Profesional (es) Especializado Grado 06 y/o Universitario Grado 04 de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI para su trámite.	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental y/o Auxiliar de Correspondencia (contratista)
170	Publicar en cartelera externa de TRANSMILENIO S.A. durante quince (15) días calendario el requerimiento. Pasado este tiempo se desmonta de la cartelera y se remite a la Subgerencia de Atención al usuario y Comunicaciones junto con el Acta de Fijación y Desfijación.	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental y/o Auxiliar de Correspondencia (contratista)



	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	



180	Firmar el formato R-SC-003 de Acta de Fijación y Desfijación y devolverlo a la Dirección Corporativa para su archivo.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
190	Anexar el antecedente en original a la comunicación, el formato R-SC-003 Acta de Fijación y Desfijación firmado y archivarlo en la carpeta respectiva e ir a etapa 200.	Auxiliar de Correspondencia (contratista)
200	FIN	

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

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


	TITULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	



ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
60	Direccionar a la dependencia y/o concesionario competente para dar respuesta a través de los siguientes medios: - Dependencias TRANSMILENIO S.A: Correo electrónico - Concesionarios: Plataforma de registro.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
70	Dar apertura a la petición remitida a través de correo y/o plataforma por donde fue asignado y posteriormente analizarla.	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A. y/o Concesionario
¿25? 	¿La petición es competencia del área y/o concesionario asignado? Si: ir a la etapa 90 No: ir a la etapa 80	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A. y/o Concesionarios
80	- Concesionario: Devolver a través de la plataforma máximo un (1) día hábil siguiente a la fecha de recepción de la petición. - Profesionales designados TRANSMILENIO S.A.: Notificar a través de correo electrónico al equipo de servicio al usuario máximo un (1) día hábil siguiente a la fecha de recepción de la petición. Ir a etapa 60	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A. y/o Concesionario
90	- Concesionario: Dar respuesta a través de la plataforma de acuerdo con el tiempo establecido por la misma. - Dependencias TRANSMILENIO S.A.: Dar respuesta dentro del tiempo establecido a través del correo electrónico al componente de Servicio al Usuario.	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A., y/o Concesionario
¿35? 	¿La respuesta requiere consolidación? Si: ir a la etapa 110 No: ir a la etapa 100	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y contacto SIRCI y/o Contratista.
100	- Concesionarios: Dar respuesta a través de la plataforma como cierre definitivo. Ir a la etapa 130 - Dependencia: Notificar a través de correo electrónico la respuesta definitiva. Ir a la etapa 120.	Concesionarios y/o Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
110	Remitir la respuesta al funcionario encargado de Servicio de Usuario: - Dependencias TRANSMILENIO S.A.: A través de correo electrónico previamente revisada por el jefe de la dependencia. - Concesionario: A través de la plataforma	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A, y/o Concesionario
120	Registrar y cerrar el requerimiento por el componente de Servicio al Usuario a través de la plataforma	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y contacto SIRCI y/o Contratista
130	Fin	


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



ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Llamar e informar la queja, reclamo o sugerencia a través la línea 4824304, establecida por el concesionario privado	Usuario
30	Recibir la llamada y registrar la petición a través de la plataforma y/o aplicativo establecido	Asesor línea 4824304
40	Asignar la petición a través de la plataforma de registro establecida para la línea 4824304 a los profesionales y/o concesionarios que cuenten con usuario para respuesta en esta plataforma. Nota: En caso de no contar con usuario, la petición será direccionada al equipo de Servicio al Usuario a través de la plataforma.	Asesor línea 4824304
¿15? 	¿La petición es competencia de la dependencia asignada a TRANSMILENIO S.A. y/o concesionario asignado? Si: ir a la etapa 50 No: ir a la etapa 60	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A, y/o Concesionario


	TITULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
50	Dar respuesta a través de la plataforma de acuerdo con el tiempo establecido por la misma. En caso de que la petición sea asignada por correo electrónico, remitir la respuesta a través de este medio. Ir a etapa 80.	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A, y/o Concesionario
60	Devolver a través de la plataforma máximo un (1) día hábil siguiente a la fecha de recepción de la petición.	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A, y/o Concesionario
70	Reasignar la petición al profesional y/o concesionario competente	Asesor línea 4824304
80	Registrar la respuesta para cierre definitivo a la petición en la plataforma.	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A, y/o Concesionario
90	Fin	

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

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Atender al ciudadano y escuchar su requerimiento en la sala de atención a usuarios, según los lineamientos establecidos a través del manual de Servicio al Usuario M-SC-005	Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
30	Diligenciar el formato R-SC-001 Recepción de Requerimiento establecido para la toma de peticiones presencial	Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
¿15? 	¿El tema tratado es un accidente en el Sistema? Si: ir a la etapa 40 No: ir a etapa 25	Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.

	TITULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 3	Fecha Junio de 2019	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
40	Registrar los datos del peticionario en el formato R-SC-027 "Formato de acompañamiento" y remitirlo a la Defensoría del Usuario de Transmilenio S.A.	Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
50	Realizar acompañamiento y guía al ciudadano siguiendo lo establecido en el protocolo para la atención del usuario por parte del defensor de TRANSMILENIO S.A. (T-SC-004). Ir a etapa 80	Defensoría del Usuario
¿25? 	¿El tema tratado es competencia de TRANSMILENIO S.A.? Si: ir a etapa 70 No: ir a etapa 60	Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
60	Orientar al ciudadano y/o usuario cual es la entidad competente que le pueda dar respuesta al requerimiento, indicando los datos de dirección y teléfono de la misma. Si el usuario persiste en radicar la petición esta será recibida para su posterior traslado en cuyo caso se continuará desde la etapa 15 del procedimiento 7.1 de este documento.	Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
70	Ejecutar las etapas propias del procedimiento 7.1, Procedimiento para atender las solicitudes escritas recibidas a través del canal presencial, a partir de la etapa 30	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
80	Fin	

8. TABLA DE FORMATOS

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