AÑO 51
NÚMERO 5975
2016 · DICIEMBRE · 15

REGISTRO DISTRITAL

RESOLUCIONES DE 2016

SECRETARÍA DE AMBIENTE

Resolución Número 02228
(Diciembre 14 de 2016)

Por la cual se deroga la Resolucion 00835 de junio 24 de 2015 "por medio de la cual se declara de utilidad pública e interés social áreas de terreno prioritarias para consolidar la conectividad ecológica, protección y restauración de los valores ambientales entre Los Cerros Orientales, el área de reserva Forestal Regional Productora del Norte de Bogotá D.C. "THOMAS VAN DER HAMMEN" y el Río Bogotá y se adoptan otras determinaciones"

EL SECRETARIO DISTRITAL DE AMBIENTE
En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por la Ley 99 de 1993, Decreto Ley 2811 de 1974, Ley 388 de 1997, en concordancia con el Acuerdo 09 de 1990, Decretos Distritales 854 de 2001, 61 de 2005, el artículo 100 del Acuerdo 257 del 30 de noviembre de 2006, el Decreto 109 del 6 de marzo de 2009 modificado por el Decreto 175 del 04 de mayo de 2009 y

CONSIDERANDO:

Que mediante ***Resolución No. 00835 de 24 de junio de 2015,*** la Secretaría Distrital de Ambiente declaró de utilidad pública e interés social un área de terreno de 1.168,76 hectáreas de extensión, localizada al interior del área de la Reserva Forestal Regional Productora del Norte de Bogotá D.C. *"Thomas Van Der Hammen",* ubicada dentro de las coordenadas señaladas en el artículo 3° del Acuerdo No. 021 del 23 de septiembre de 2014, expedido por la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca -CAR-.

Que dentro de las razones que motivaron dicha declaratoria, se encuentran los Acuerdos Nos. 011 de 19 de julio de 2011, y el No. 021 de 23 de septiembre de 2014, proferidos por el Consejo Directivo de la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca -CAR, en los que se declaró el Área de Reserva Forestal Protectora Regional del Norte de Bogotá D.C., *"Thomas Van Der Hammen"* y se adoptó el Plan de Manejo Ambiental de dicha reserva, respectivamente.

Que conforme al ámbito espacial de la Reserva Thomas Van Der Hammen descrito en el artículo 3 del Acuerdo 21 del 23 de septiembre de 2014 *"Por medio del cual se adopta el Plan de Manejo Ambiental de la Reserva Forestal Regional Productora del Norte de Bogotá Thomas Van Der Hammen"* los polígonos incluidos en el mismo, se encuentran en área rural del perímetro de Bogotá, es decir por fuera del perímetro urbano del Distrito Capital.

Que además de algunas de las áreas de la Reserva Forestal Regional Productora del Norte de Bogotá Thomas Van Der Hammen, la Secretaría Distrital de Ambiente también incorporó en la misma declaratoria de utilidad pública, los polígonos 2b, 2c, 2d, 6 y 7, con fundamento en el Informe Técnico No. 00948 de la misma Secretaría y la Resolución No. 819 de 23 de junio de 2015 *"Por la cual se adoptan medidas para la protección para los sectores inundables conformados por ocho (8) polígonos aledaños al PEDH Torca y Guaymaral, y se toman otras determinaciones".*

Que dicha Resolución 819 de junio de 2015, fue derogada por la Secretaría Distrital de Ambiente, mediante la **Resolución 1213 de 2016.**

Que dentro de los motivos de utilidad pública que aduce la Resolución No. 835 de 2015, se invocaron los siguientes: h) Preservación del patrimonio cultural y natural de interés nacional, regional local, incluidos el paisajístico, ambiental, histórico y arquitectónico; y j) Constitución de zonas de reserva para la protección del medio ambiente y los recursos hídricos, y el cum-

plimiento del Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas 2012-2016 *"Bogotá Humana".*

Que como consecuencia de estos fundamentos la Secretaría Distrital de Ambiente declara de utilidad pública e interés social un área de terreno de 1.168,76 hectáreas de extensión localizada al interior del área de la Reserva Forestal Regional Productora del Norte de Bogotá D.C. *"Thomas Van Der Hammen",* ubicada dentro de las coordenadas señaladas en el artículo 3° del Acuerdo No. 021 del 23 de septiembre de 2014 expedido por la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR-, por tratarse de zona rural de Bogotá D.C., así como el área contenida en la Resolución 819 de 2015, hoy derogada, ordenándose iniciar las actividades para la adquisición de dichos predios, por enajenación voluntaria, o por expropiación.

Que la Ley 388 de 1997, determinó en su artículo 59° que refiere a las Entidades competentes para declarar un bien de utilidad pública, lo siguiente: *"Artículo 59º.- Entidades competentes. "Además de lo dispuesto en otras leyes vigentes, la Nación, las entidades territoriales, las áreas metropolitanas y asociaciones de municipios podrán adquirir por enajenación voluntaria o decretar la expropiación de inmuebles para desarrollar las actividades previstas en el artículo 10 de la Ley 9 de 1989. Los establecimientos públicos, las empresas industriales y comerciales del Estado y las sociedades de economía mixta asimiladas a las anteriores, de los órdenes nacional, departamental y municipal, que estén expresamente facultadas por sus propios estatutos para desarrollar alguna o algunas de las actividades previstas en el artículo 10 de dicha Ley, también podrán adquirir o decretar la expropiación de inmuebles para el desarrollo de dichas actividades."*

Que en el artículo 3 del Decreto 109 de 2009, se consagró la naturaleza jurídica de la Secretaría Distrital de Ambiente estipulando: *"Artículo 3°. Denominación y Naturaleza Jurídica. La Secretaría Distrital de Ambiente es un organismo del Sector Central del Distrito Capital con autonomía administrativa y financiera"*

Que con fundamento en esta norma mencionada, la Secretaría Distrital de Ambiente no se encuentra dentro de las entidades competentes contenidas en el artículo 59 de la Ley 388 de 1997 para hacer declaratorias de utilidad pública o declaratorias de urgencia (art. 63 y 64 ley 388 de 1997), al no tratarse de un establecimiento público, ni una empresa industrial y comercial del Estado, ni una sociedad de economía mixta asimiladas a las anteriores, de los órdenes nacional, departamental y municipal, que estén expresamente facultadas por sus propios estatutos para desarrollar alguna o algunas de las actividades previstas en el artículo 10 de dicha Ley.

Que con relación a la competencia de la Secretaría Distrital de Ambiente, para la expedición de la Resolución No. 00835 de 2015, la Entidad acudió a lo dispuesto en el Decreto Distrital 061 de 2005 *"Por el cual se delegan funciones en relación con la adquisición de bienes inmuebles del nivel central del Distrito Capital",* a través del cual se delegó en las Secretarías de Despacho, la competencia para determinar los motivos de utilidad pública e interés social para efectos de declarar la expropiación del derecho de propiedad y demás derechos reales, según los fines previstos en la Ley 9ª de 1989, 99 de 1993, 388 de 1997 y demás normas concordantes y complementarias, así mismo delegó la función de adquisición de bienes.

Que de conformidad con el artículo 58 de la Ley 388 de 1997, los motivos de utilidad pública, son los siguientes:

"Artículo 58º.- *Motivos de utilidad pública.* El artículo 10 de la Ley 9 de 1989, quedará así:

"Para efectos de decretar su expropiación y además de los motivos determinados en otras leyes vigentes se declara de utilidad pública o interés social la adquisición de inmuebles para destinarlos a los siguientes fines:

a) Ejecución de proyectos de construcción de infraestructura social en los sectores de la salud, educación, recreación, centrales de abasto y seguridad ciudadana;

b) Desarrollo de proyectos de vivienda de interés social, incluyendo los de legalización de títulos en urbanizaciones de hecho o ilegales diferentes a las contempladas en el artículo 53 de la Ley 9 de 1989, la rehabilitación de inquilinatos y la reubicación de asentamientos humanos ubicados en sectores de alto riesgo;

c) Ejecución de programas y proyectos de renovación urbana y provisión de espacios públicos urbanos;

d) Ejecución de proyectos de producción, ampliación, abastecimiento y distribución de servicios públicos domiciliarios;

e) Ejecución de programas y proyectos de infraestructura vial y de sistemas de transporte masivo;

f) Ejecución de proyectos de ornato, turismo y deportes;

g) Funcionamiento de las sedes administrativas de las entidades públicas, con excepción de las empresas industriales y comerciales del Estado y las de las sociedades de economía mixta, siempre y

cuando su localización y la consideración de utilidad pública estén claramente determinados en los planes de ordenamiento o en los instrumentos que los desarrollen;

h) Preservación del patrimonio cultural y natural de interés nacional, regional local, incluidos el paisajístico, ambiental, histórico y arquitectónico;

i) Constitución de zonas de reserva para la expansión futura de las ciudades;

j) Constitución de zonas de reserva para la protección del medio ambiente y los recursos hídricos;

k) Ejecución de proyectos de urbanización y de construcción prioritarios en los términos previstos en los planes de ordenamiento, de acuerdo con lo dispuesto en la presente Ley;

l) Ejecución de proyectos de urbanización, redesarrollo y renovación urbana a través de la modalidad de unidades de actuación, mediante los instrumentos de reajuste de tierras, integración inmobiliaria, cooperación o los demás sistemas previstos en esta Ley;

m) El traslado de poblaciones por riesgos físicos inminentes."

Que la Dirección Jurídica Distrital mediante concepto 2-2016-21376 del 24 de junio de 2016, sobre la competencia de la Secretaría Distrital de Ambiente para declarar de utilidad pública con base en Decreto Distrital 061 de 2005, precisó:

"…Nótese que es necesario establecer la diferencia entre las expresiones determinar y declarar, los motivos de utilidad pública e interés social para expropiar por vía administrativa…

La expresión "determinar" según la Real Academia Española significa "(…) decidir algo, despejar la incertidumbre sobre ello (…)" "(…) hacer que alguien decida algo (…)" establecer o fijar algo (…) señalar e indicar algo con claridad y exactitud.

Por su parte la palabra declarar según la misma fuente, consiste en (…) manifestar, hacer público, (…) dicho de quien tiene autoridad para ello, manifestar una decisión sobre el Estado, o la condición de alguien o algo (…) hacer conocer a la administración pública la naturaleza y circunstancia del hecho imponible (…) manifestar el ánimo, la intención o el efecto(…) "

Al revisar el verbo " determinar" del artículo primero del citado decreto Distrital 061 de 2005, con la definición que de tal vocablo establece la Real Academia española, se tiene que la función delegada consiste en decidir, establecer, señalar o indicar si existen los motivos de utilidad pública o interés social que permiten luego efectuar la declaratoria de la existencia de tales motivos , declaratoria que hace referencia a manifestar , dar a conocer o hacer público efectivamente la existencia de tales motivos de utilidad pública o interés social. (…) y que se entienda debe ser efectuada tal declaración a través de acto administrativo expedido únicamente por parte de la autoridad que tenga la competencia para ello.

Que el FONDIGER y la Secretaría Distrital de Ambiente suscribieron el Convenio Interadministrativo No. 002 de 2015 para aunar esfuerzos entre las partes, con el fin de formalizar la ejecución de recursos distribuidos por la junta directiva de FONDIGER a la Secretaría Distrital de Ambiente, como integrante del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático SDRCC.

Que con ocasión del Convenio con el FONDIGER, se desarrolló la contratación de personal para apoyar la realización de los tramites operativos y documentales requeridos en el desarrollo de los procesos de adquisición de predios ubicados en la Reserva Forestal Regional Productora del Norte de Bogotá D.C. *"Thomas Van Der Hammen"* y los demás inmuebles requeridos y priorizados por la Administración.

Que de igual manera, la Secretaría Distrital de Ambiente celebró con la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD), el Convenio Interadministrativo No. 1351 de 2015, a través del cual se elaboraron avalúos comerciales para la adquisición de predios en la Reserva Forestal Regional Productora del Norte de Bogotá D.C. *"Thomas Van Der Hammen"*. Información que en todo caso servirá a la Secretaría Distrital de Ambiente para entregarlo como aporte a la Entidad competente que es la Corporación Autónoma Regional Cundinamarca CAR.

Que en el Capítulo 8 del Componente Estratégico del Plan de Manejo Ambiental de la Reserva Thomas Van Der Hammen, adoptado mediante Acuerdo No. 021 del 23 de septiembre de 2014 expedido por la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR-se contempló la compra de predios para la conservación, para ello, en el documento se precisó que dada la baja cobertura forestal de la reserva, se debían adelantar procesos de restauración en la misma, con el fin de lograr los objetivos de conservación previstos, y si bien se señaló como responsables de la actividad a la CAR, al Departamento de Cundinamarca y al Distrito Capital, en la propia ficha se estableció esta actividad bajo un supuesto y no un imperativo o mandato.

Que así mismo, el artículo 31 de la Ley 99 de 1993, dispone que es competencia de las Corporaciones Au-

tónomas Regionales: "Reservar, alinderar, administrar o sustraer, en los términos y condiciones que fijen la ley y los reglamentos, los distritos de manejo integrado, los distritos de conservación de suelos, las reservas forestales y parques naturales de carácter regional, y reglamentar su uso y funcionamiento. Administrar las Reservas Forestales Nacionales en el área de su jurisdicción" NOTA: El texto subrayado fue declarado INEXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-598 de 2010.

Que el artículo 66 de la ley 99 de 1993, modificado por el artículo 214 de la Ley 1450 de 2011, establece que los Distritos cuya población urbana fuere igual o superior a un millón de habitantes (1.000.000) ejercerán dentro del perímetro urbano las mismas funciones atribuidas a las Corporaciones Autónomas Regionales, en lo que fuere aplicable al medio ambiente urbano. Por lo que la Secretaría Distrital de Ambiente, tiene su competencia asignada por la ley dentro del perímetro urbano de la ciudad de Bogotá D.C.

Que la competencia es el fragmento de jurisdicción atribuido a un funcionario administrativo o judicial, es un límite o la medida de la jurisdicción que ejerce en concreto el mismo, al tomar decisiones.

Que la Reserva Forestal Regional del Norte de Bogotá D.C. "Thomas van der Hammen" es una Reserva Forestal Productora Regional de la Sabana de Bogotá, ubicada en la zona rural de Bogotá D.C, donde no tiene competencia como autoridad ambiental la Secretaría Distrital de Ambiente, sino la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR ,autoridad ambiental que creó la reserva mediante el Acuerdo 11 de julio de 2011, e igualmente expidió el Plan de Manejo Ambiental mediante el Acuerdo 21 de 2014, siendo finalmente la autoridad ambiental competente para administrarla.

Que si bien el artículo 66 de la Ley 99 de 1993, le otorga a los Grandes Centros Urbanos las funciones atribuidas a las Corporaciones Autónomas Regionales, en lo que fuere aplicable al medio ambiente urbano, para el caso de la Reserva Forestal Regional Productora del Norte de Bogotá, Thomas Van Der Hammen, la jurisdicción y competencia son de la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca -CAR, por encontrarse dicha reserva en un área rural del Distrito, función ésta que ha ejercido en su papel de autoridad ambiental.

Que los fundamentos de la declaratoria de utilidad pública son los mismos que llevaron a la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca -CAR a expedir el Acuerdo 11 de 2011 que declaró la Reserva Forestal Productora del Norte Van der Hammen, imponiendo limitaciones a las propiedades ubicadas en su interior y posteriormente expidiendo el Acuerdo 21 de 2014, que estableció el Plan de Manejo para la reserva.

Que la Ley 388 de 1997, sobre la declaratoria de utilidad pública, ha previsto:

"Artículo 8º.- *Acción urbanística.* La función pública del ordenamiento del territorio local se ejerce mediante la acción urbanística de las entidades distritales y municipales, referida a las decisiones administrativas y a las actuaciones urbanísticas que les son propias, relacionadas con el ordenamiento del territorio y la intervención en los usos del suelo. Son acciones urbanísticas, entre otras:

(…)

10. Expropiar los terrenos y las mejoras cuya adquisición se declare como de utilidad pública o interés social, de conformidad con lo previsto en la ley"

"Artículo 58º.- Motivos de utilidad pública. El artículo 10 de la Ley 9 de 1989, quedará así:

"Para efectos de decretar su expropiación y además de los motivos determinados en otras leyes vigentes se declara de utilidad pública o interés social la adquisición de inmuebles para destinarlos a los siguientes fines:(…)"

Que, al tenor de los artículos citados la declaratoria de utilidad pública se hace respecto de la adquisición de los inmuebles, y la declaratoria contenida en la Resolución No.835 de 2015, recae sobre "un área de terreno de 1.168 hectáreas de extensión localizadas en la Reserva", por lo tanto, la declaratoria realizada no guarda congruencia con la establecida para tales efectos en la Ley 388 de 1997.

Que la Corte Constitucional a través de la Sentencia T-284 de 1994, Ref.: Expediente T-31499, Peticionario: José Di Terlizzi Trujillo, Procedencia: Sala de Casación Penal de la Corte Suprema de Justicia. Magistrado Ponente: Dr. VLADIMIRO NARANJO MESA, respecto al derecho fundamental de la propiedad, la expropiación y la seguridad jurídica, sostuvo:

"Si bien debe reconocerse, acatarse y protegerse el principio de la prevalencia del interés general sobre el particular, que a su vez es el fundamento jurídico de la expropiación, ello no puede constituirse en motivo para que las distintas administraciones municipales declaren de utilidad pública determinados predios, cuando no se conoce con exactitud si puede asumirse o no los costos económicos que acarrea una decisión de tal naturaleza. Este tipo de decisiones no sólo perjudica a la administración misma, sino que se prestan para que los asociados se enfrenten a situaciones ambiguas,

indeterminadas e inciertas que atentan claramente contra el principio de la seguridad jurídica"

Que la afectación impuesta por esta Declaratoria de Utilidad Pública contenida en la Resolución 835 de 2015, no fue registrada en los folios de Matricula Inmobiliaria de los predios afectados por ella, tal y como fue informado por el Director del Gestión Ambiental a través de Radicado No. 2016IE 1651 del 23 de septiembre de 2016.

Que el artículo 37 de la Ley 9 de 1989 "Por la cual se dictan normas sobre planes de desarrollo municipal, compraventa y expropiación de bienes y se dictan otras disposiciones" establece que la falta de inscripción en el folio de matrícula inmobiliaria del predio de la afectación por obra pública, es INEXISTENTE, en los siguientes términos:

"Artículo 37º.- Toda afectación por causa de una obra pública tendrá una duración de tres (3) años renovables, hasta una máximo de seis (6) y deberá notificarse personalmente al propietario e inscribirse en el respectivo folio de matrícula inmobiliaria, so pena de inexistencia. La afectación quedará sin efecto, de pleno derecho, si el inmueble no fuere adquirido por la entidad pública que haya impuesto la afectación o en cuyo favor fue impuesta, durante su vigencia"

Sobre el particular, la jurisprudencia de la Corte Constitucional en la precitada Sentencia T-284 de 1994, ha sido clara en considerar inexistente la afectación de un inmueble que no se haya inscrito en el respectivo folio de matrícula inmobiliaria, para lo cual, se sustraen algunos apartes de la providencia:

" (…) el artículo 37 de la ley anteriormente citada, contempla dos situaciones por medio de las cuales se protege la situación del particular: a) si la afectación del inmueble no se notifica personalmente y si no se inscribe en el respectivo folio de matrícula inmobiliaria, lo cual -se reitera una vez más- nunca se hizo por parte de la administración municipal, será inexistente; y b) si inscrita la afectación, el bien no fuere adquirido por la entidad pública interesada dentro de un lapso de tres (3) años renovables hasta una máximo de seis (6) años, dicha afectación quedará sin efecto de pleno derecho. Pues bien, como en el presente caso no sólo no se llevó a cabo la afectación, sino que además ya pasaron los términos contenidos en el artículo 37 citado para que la entidad pública pudiera negociar con el propietario, entonces debe forzosamente concluirse que el inmueble del accionante no se encuentra, hoy en día, afectado (…)"

Que el Decreto 556 del 21 de diciembre de 2015 por el cual el Alcalde Mayor de Bogotá, *"Declara en el caso en estudio, las condiciones de urgencia por razones de utilidad pública e interés social, se anuncia un proyecto, se autoriza a la Secretaria Distrital de Ambiente - SDA para expropiar unos predios por vía administrativa y se dictan otras disposiciones";* debió ser previo a la expedición de la Resolución 835 del 24 de junio de 2015, conforme al artículo 63 de la ley 1388 de 1997.

Que la Procuraduría General de la Nación, mediante Concepto No. 00127 del 14 de mayo de 2010, expresó que *"no comparte la figura jurídica de la Reserva Forestal Protectora que fue sugerida para cumplir los propósitos del Panel de Expertos. La zona en discusión nunca tuvo vocación de reserva forestal protectora, ni al momento de la expedición de las resoluciones ministeriales ni en el lapso transcurrido desde entonces y tampoco en el presente".*

Que a su turno, la Procuraduría Delegada para Asuntos Ambientales y Agrarios, mediante Concepto de 2 de diciembre de 2010, resaltó frente a la Reserva Thomas Van Der Hammen, lo siguiente:

"2. POLITICA DE REDELIMITACIÓN DE RESERVAS ADELANTADAS POR EL MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL.

De otra parte, la Procuraduría General de la Nación ha tenido conocimiento que el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, a través de la expedición de la Resolución 1510 de 5 de agosto de 2010, redelimitó la zona forestal Protectora del Nare en Antioquia, que en su oportunidad declaró la junta Directiva del INDERENA, mediante al Acuerdo 31 de 1970 a partir de la propuesta presentada a esa Ministerio por Corantioquia y Cornare.

En dicha propuesta de las autoridades ambientales regionales se confirmó lo que ya era evidente, esto es, que la zona forestal protectora original era muy poco lo que quedaba en condiciones ambientales suficientes para mantener dicha categoría. Por el contrario, se pudo constatar que en la zona había una población asentada de más de 30.000 habitantes y la presencia de industrias e infraestructura vial, además de instituciones educativas y de comercio que hicieron desaparecer las razones de hecho que en su momento se tuvieron en cuenta para declarar la Zona Forestal Protectora.

Mediante Resolución 1510 de 2010 se sustrajo la Reserva declarada en el año 1970, un área de 6.571 hectáreas de suelos suburbanos, de centros poblados y áreas de mayor desarrollo inmobiliario.

Llama poderosamente la atención de la Procuraduría General de la Nación, la forma como se ha abordado el tema de la Reserva Forestal Protectora del Norte

de Bogotá por parte del Ministerio de Ambiente y de la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca, en contraste con la actitud planteada por el mismo Ministerio en el caso del Nare (Antioquia), en el que sí se redelimitó un área de reserva con base en la realidad fáctica de la zona.

Sorprende, por decir lo menos, la ausencia de equidad y equilibrio con la que se está manejando el tema en la Sabana de Bogotá"

Que por todo lo expuesto, la Resolución 835 de junio 24 de 2015 debe ser derogada.

En mérito de lo expuesto, el Secretario Distrital de Ambiente,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Derogar la Resolución No.00835 de 24 de junio de 2015, *"Por medio de la cual se declara de utilidad pública e interés social áreas de terreno prioritarias para consolidar la conectividad ecológica, protección y restauración de los valores ambientales entre los cerros orientales, el área de reserva forestal regional productora del norte de Bogotá D.C. "Thomas van der Hammen" y el río Bogotá y se adoptan otras determinaciones"* por las razones expuestas en la parte motiva de esta resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordénase a la Dirección de Gestión Ambiental de la Secretaría Distrital de Ambiente, elaborar un informe consolidado de los resultados obtenidos con los estudios prediales y catastrales de los inmuebles que ésta Secretaría pretendía adquirir con fundamento en la Resolución No.00835 de 2015, y remitir una copia a la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR.

ARTÍCULO TERCERO.- Ordenase a las dependencias competentes de la Secretaría Distrital de Ambiente, cesar todas las actividades tendientes a la adquisición por enajenación voluntaria directa o el trámite de los procesos de expropiación, en los términos de la Ley 9ª de 1989, modificada por Ley 388 de 1997 y los decretos que la reglamenten, modifiquen o adicionen.

ARTÍCULO CUARTO: Comunicar el presente acto administrativo a la Dirección General de la Corporación Autónoma Regional Cundinamarca.

ARTÍCULO QUINTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Legal de la Secretaría Distrital de Ambiente y en el Registro Distrital.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los catorce (14) días del mes de diciembre de dos mil dieciséis (2016).

FRANCISCO JOSÉ CRUZ PRADA
Despacho del Secretario

EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO "TRANSMILENIO S.A."

Resolución Número 847
(Diciembre 2 de 2016)

"Por la cual se modifica la Resolución 078 del 31 de Julio de 2000, con el fin de actualizar el Manual de Procedimientos de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A"

EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO "TRANSMILENIO S.A.", en ejercicio de sus facultades delegadas mediante la Resolución 271 de Junio de 2013, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo señalado en el artículo segundo del Acuerdo 4 de 1999, corresponde a TRANSMILENIO S.A., la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

Que cumpliendo con lo ordenado en el parágrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., según Resolución 078 de 2000.

Que mediante el Acuerdo 02 de 2016 se modifica la Estructura Organizacional y las funciones de las dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – "TRANSMILENIO S.A."

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera necesario actualizar el Manual de Procedimientos de la Entidad, con el objeto de ajustarlo a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema TransMilenio y fijar las directrices y lineamientos al personal de la Entidad y a los actores que intervienen en la Operación.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Modificar la Resolución 078 de 2000 y derogar la Resolución 582 de 2013 en lo que corresponde a la actualización del documento a la versión registrada en el siguiente cuadro:

Código	Versión	Nombre
M-P-SC-001	1	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

ARTÍCULO CUARTO (Sic): La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital. Los demás documentos no modificados con la presente resolución continúan vigentes.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, a los dos (2) días del mes de diciembre de dos mil dieciséis (2016).

JOSE GUILLERMO DEL RIO BAENA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación (E)

	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			
TRANSMILENIO	Código	Versión	Fecha	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTA
	P-SC-001	1	Noviembre de 2016	

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 Radicación de documentos

6.3 Criterios de calidad en la respuesta

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

7. DESCRIPCIÒN 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 018000-115510

8. TABLA DE FORMATOS

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	2013-12-10	Primera versión oficial del documento	N.A.
1	2016-11-24	Capítulo 3. RESPONSABLE se incluye el siguiente párrafo "La revisión y/o actualización de este procedimiento debe realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento". 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 Ciudadano y Contacto SIRCI

1. OBJETO

Este procedimiento tiene con fin reglamentar el proceso que debe seguir la atención de un derecho de petición, una queja, un reclamo, una solicitud de información y/o una sugerencia presentados en TRANSMILENIO S.A. con relación al Sistema Integrado de Transporte Público u otro Servicio del Sistema de Transporte Masivo, que opere bajo un esquema público y privado, donde TRANSMILENIO S.A. actué como como ente gestor o PQRS referente al comportamiento y actitud de sus funcionarios.

2. ALCANCE

Este procedimiento cubre las actividades necesarias para atender los requerimientos registrados a través de los canales oficiales dispuestos por TRANSMILENIO S.A. (virtual, presencial y telefónico) de acuerdo a 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, a través de los canales dispuestos por la entidad.

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

3. RESPONSABLE

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

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
- 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 200. 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.
- 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.

5. DEFINICIONES

Aplicativo SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, es una herramienta virtual por la cual usted 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 qué las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.

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

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 Petición en Interés General: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

Derecho de Petición en Interés Particular: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

PRQS: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o solicitudes de información.

Peticionario: Quien solicita oficialmente algo.

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.

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

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento

de una función pública. (Proposición, insinuación, indicación o explicación para adecuar o mejorar un proceso cuyo objeto es la prestación de un servicio.

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

6. CONDICIONES GENERALES (POLÍTICAS DE OPERACIÓN)

6.1. Atributos del servicio

Para mejorar la percepción que los ciudadanos (as) tienen de la Entidad que les presta un servicio, 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:

- **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, en el tiempo requerido por el ciudadano de manera ágil, de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para cada uno de nuestros 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.

• La distribución en tiempo de cada una de las etapas de recibo y asignación para respuesta, deberá ajustarse para cumplir, sin excepción, el tiempo máximo de respuesta. Cuando no sea posible resolver o contestar el requerimiento en dicho plazo, se deberá informar al interesado, máximo diez (10) días hábiles después de recibida la petición, expresando los motivos de la demora y señalar la fecha en que se resolverá o dará respuesta. (Artículo 6 del Código Contencioso Administrativo).

• Las respuestas suministradas por las diferentes dependencias y/o concesionarios son responsabilidad de los mismos, estas deben garantizar veracidad y cumplir con los atributos y criterios de respuesta informados en el presente procedimiento.

6.2. Radicación de documentos

- Todo requerimiento allegado de manera física a la Entidad, debe ser radicado y fechado por el área de Correspondencia.
- Las plataformas utilizadas para el registro de peticiones, deben generar un número de radicado mediante el cual el ciudadano puede hacer seguimiento y validar el estado de su petición.
- En caso de que una PQRS llegue a la Entidad mediante correo electrónico dirigido a un funcionario(s) o a través de la Defensoría del Ciudadano, el receptor de la petición debe orientar al ciudadano sobre los canales de comunicación oficiales de TRANSMILENIO S.A. a su vez, debe radicar la petición en el área de correspondencia de la entidad e informar por el medio de recepción el número de radicado al peticionario, siempre y cuando sea tramitado por el peticionario por primera vez y no se trate de un requerimiento de aquellos en que se solicite la intervención directa de la Defensoría.
- Cuando el peticionario no registre su lugar de contacto, o se presente como un peticionario anónimo, se procederá a la publicación de la respuesta en las carteleras destinadas por tal fin por el periodo establecido por ley. Si envía la petición por correo electrónico institucional sea cual fuere la petición el funcionario receptor radicará como un requerimiento allegado físicamente y enviará la respuesta escaneada al correo electrónico suministrado por el peticionario, por considerarse válida la dirección electrónica para envió de correspondencia.

6.3. 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. (ver: Normas específicas)

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

6.4.1. Canal presencial

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

Nota: La ubicación de estos puntos puede variar de acuerdo a la necesidad de la ciudadanía.

En las oficinas de TRANSMILENIO S.A., a través de correspondencia, se radican peticiones en medio físico en la entidad, si estas peticiones vienen dirigidas a las áreas, deben ser resueltas por las mismas siendo responsables de la recepción de la petición, el análisis, respuesta y entrega de la misma.

Cuando las peticiones son asignadas a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, es responsabilidad de la misma, analizar el requerimiento y direccionar de acuerdo a su competencia al interior de la Entidad a través de la herramienta utilizada para tal fin, estableciendo el plazo máximo para el envío de la respuesta de los puntos asignados. Los plazos máximos de respuesta no deben superar los establecidos en el numeral 6.4.4 de este documento

Una vez el área tenga el proyecto de respuesta, debe remitirla a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario (componente de Servicio al Usuario) - quien consolidará el documento final y se encargará de la recolección de vistos buenas y firmas.

Notas aclaratorias:

- Cuando la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario haya asignado de manera errada el requerimiento a alguna dependencia, el área a la que se le ha remitido equivocadamente debe devolverla a esta, en un término no superior a dos (2) días hábiles.

- El proyecto de respuesta generado por las áreas, debe ser enviado a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario (componente de Servicio al Usuario) una vez sea aprobado por el Director, Subgerente y/o quien asuma la responsabilidad del mismo. Esto con el fin de evitar reprocesos.

- Para las peticiones que requieren consolidación, en caso de que alguna de las dependencias exceda el tiempo asignado será responsable de consolidar el documento final, recoger vistos buenos, firmas y realizar el proceso ante correspondencia para envío de la respuesta al peticionario

- Cuando la petición, implica una respuesta de varias áreas, la firma del documento final está a cargo del Subgerente de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, en caso de que este estuviese haciendo las veces de Defensor del Ciudadano, la respuesta será firmada por el Subgerente General de la Entidad.

- Los traslados por no competencia deberán ser enviados por el Profesional Especializado Grado 6 de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI.

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 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 la herramienta mencionada, ésta debe generar un número de radicado el cual debe indicarse de manera inmediata al ciudadano.

Las peticiones, tienen el siguiente trámite:

- **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 es trasladada a la Entidad competente para su respuesta, en este caso, es

recibida por el componente de Servicio al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A. quienes por correo electrónico direccionan las peticiones al interior de la Entidad de acuerdo a su competencia para consolidación y registrada en la plataforma como respuesta final a la solicitud del peticionario.

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

Notas aclaratorias:

- Si la petición enviada al componente de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario por parte de otras dependencias no cumple con los criterios y atributos mencionados en este documento, será devuelta, con las observaciones correspondientes para un nuevo análisis, estructuración y envío de proyecto de respuesta.
- La fecha de entrega oportuna de respuesta, será indicada a través de correo electrónico de acuerdo con los plazos establecidos.
- Es responsabilidad del componente de Servicio al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A. generar alertas a través de correo electrónico mencionando las fechas de vencimiento. Una vez generados estos avisos, si la dependencia responsable de la respuesta remite la información fuera del término establecido, será generado un reporte dirigido a Control Interno disciplinario, quienes tomarán las medidas a las que haya lugar.

- **En caso de que el registro se realice a través de las líneas privadas administradas por el concesionario de recaudo:** Es asignado por el asesor del contact center, directamente al profesional designado por cada área y/o concesionario de acuerdo a su competencia, este debe cerciorarse, que la respuesta cumple con los criterios y atributos señalados en este procedimiento y luego, registrar la respuesta en la plataforma para su envío.

Notas aclaratorias:

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

6.4.3. Canal virtual

Las páginas web de TRANSMILENIO S.A. y del Concesionario de Recaudo, cuentan con la opción de registrar directamente por parte de los ciudadanos el requerimiento, estas se canalizan a través de las plataformas y/o aplicativos establecidos por la Entidad, para el trámite de los mismos, se tendrá en cuenta el procedimiento mencionado en el punto anterior.

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 pública, 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 al tipo de requerimiento para cada una de las etapas adelantadas se presenta en la Tabla 1.:

TABLA 1. TIEMPOS DE RESPUESTA PARA REQUERIMIENTOS RADICADOS EN LA ENTIDAD

Tiempo de Respuesta	Áreas Involucradas en la respuesta	Tiempo por Etapa
15 días Hábiles	Una	Siete (7) días hábiles siguientes a su fecha de recepción, para proyectar la respuesta. (De estos siete días, dos (2) será para el direccionamiento correspondiente) Tres (3) días hábiles para firma, radicado y entrega a correspondencia
	Dos o mas	Siete (7) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para la proyección de cada respuesta y entrega al responsable de consolidar. (De estos Siete (7) días, dos (2) será para el direccionamiento correspondiente) Tres (3) días para consolidar y organizar la respuesta definitiva. Tres (3) días para obtener la firma del radicado y entrega de la correspondencia.
10 Días Hábiles	Una	Cinco (5) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para proyectar la respuesta (De estos cinco días, dos (2) será para el direccionamiento correspondiente) Tres (3) días hábiles para firma, radicados y entrega de la correspondencia.
10 Días Hábiles	Dos ó mas	Cinco (5) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para la proyección de cada respuesta y entrega al responsable de consolidar (De estos cinco días, dos (2) será para el direccionamiento correspondiente) Dos (2) días para consolidar y organizar la respuesta definitiva Tres (3) días hábiles para firma, radicados y entrega de la correspondencia.

Notas aclaratorias:

- Cuando el origen de las solicitud es 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.
- Cada dependencia, deberá asignar un profesional y un suplente responsable del trámite de PQRS.
- Para el control de fechas de vencimiento de las peticiones, reclamos, quejas o solicitudes de información que inicialmente lleguen a la Subgerencia de Comunicaciones, el área de servicio al ciudadano, remitirá un correo electrónico a los responsables del trámite a los derechos de petición, informando sobre la fecha de vencimiento de cada requerimiento emitido, dos (2) días antes del vencimiento de la entrega de respuesta por parte del área, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento
- El proyecto de respuesta a las solicitudes de Entes de Control (información, copias, informes de gestión e información sobre PQRS) debe ser consolidado por la Oficina de Control Interno con el visto bueno del Subgerente o dirección responsable de proyectar las respuestas de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-CI-004
- El archivo original del antecedente del oficio, la copia y los soportes propios de la respuesta dada

al peticionario, deberán ser archivados por la Secretaría de la Subgerencia, Dirección u Oficina, responsable de dar respuesta al requerimiento. En los casos cuya respuesta involucre el concurso de dos o más áreas y que sean consolidados por el área Servicio al Ciudadano, los soportes correspondientes los archivará la Secretaria de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario.

- La Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario realizará, a través del área de Servicio al Ciudadano, un seguimiento permanente de los operadores y diferentes dependencias sobre el cumplimiento en términos de oportunidad y calidad de las respuestas de los diferentes requerimientos, que ingresen por los canales oficiales para el registro de PQRS.
- Mensualmente el área de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI, consolidará a través de un informe estadístico el balance de las PQRS registradas a través de los diferentes canales oficiales establecidos por la entidad. Este informe será generado con la información de las peticiones que hayan sido centralizadas en la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al usuario, dicha información será publicada en la página web de la Entidad.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

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

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	**Inicio**	
20	Radicar y digitalizar el documento que presenta el ciudadano y remitirlo a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario y/o Gerencia o Subgerencia, Oficina de Control Interno, según corresponda	Auxiliar de Correspondencia (Contratista)
 **30**	Recibir el requerimiento (Petición, queja, reclamo o sugerencia)	Profesional Especializado Grado 06 y/o Profesional Universitario Grado 4 de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI
 **¿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 y/o Profesional Universitario Grado 4 de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI
40	Proyectar carta remisoria a la entidad competente, con copia al ciudadano y/o usuario, informando el traslado total o parcial del requerimiento a otra entidad. Ir a etapa 230	Profesional Especializado Grado 06 de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI
 **¿25?**	¿El requerimiento se puede atender con una respuesta tipo? **Si: Dar respuesta tipo y sigue los lineamientos de radicación de correspondencia establecidos en el Manual de Gestión Documental y archivar los soportes correspondientes. Ir a etapa 230** **No: En caso de que el requerimiento requiera una respuesta técnica ir a la etapa 35**	Profesional Especializado Grado 06 y/o Profesional Universitario Grado 04 de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
 **¿35?**	¿La respuesta al requerimiento compete a más de un área? **Si: Ir a etapa 90** **No: Entregar a la Secretaria de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario e ir a etapa 50**	Profesional Especializado Grado 06 y/o Profesional Universitario Grado 4 de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI
50	Asignar y distribuir el requerimiento a la dependencia competente de atender la respuesta utilizando el formato R-DA-010 Solicitud de Trámite.	Secretaria de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario
 **¿45?**	¿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 respuesta al requerimiento
60	Devolver el requerimiento a la dependencia que lo asigno dentro de los dos (2) días siguientes a la asignación en el aplicativo de correspondencia. Ir a etapa 45	Funcionario encargado en cada dependencia responsable de dar respuesta al requerimiento
70	Proyectar respuesta y entregar para firma del jefe de la dependencia	Funcionario encargado en cada dependencia responsable de dar respuesta al requerimiento
80	Obtener firma y radicar correspondencia para su trámite. Ir a etapa 150	Secretaria de Dependencia encargada de dar respuesta
90	Direccionar de acuerdo con el tema a cada área responsable de la respuesta, haciendo un seguimiento a la misma, remitiendo un correo electrónico de recordatorio de envió de la respuesta, al funcionario responsable de esta, con copia a la secretaria de la dependencia respectiva, con mínimo tres (3) días antes del vencimiento del término legal para contestarla de manera oportuna.	Profesional Especializado Grado 06 y/o Profesional Universitario Grado 04 de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI
100	Preparar y elaborar la (s) respuesta (s) a los requerimientos que son competencia de su dependencia y presentar para aprobación del Subgerente, Director o Jefe de Oficina respectivo.	Funcionario encargado en cada área responsable de dar respuesta al requerimiento
110	Una vez la respuesta es aprobada por el Subgerente, Director o Jefe de Oficina respectivo, remitir vía correo electrónico indicado por el Profesional Especializado Grado 06 y/o Profesional Universitario Grado 04 de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI, si se trata de un requerimiento radicado físicamente.	Funcionario encargado en cada área responsable de dar respuesta al requerimiento
120	Consolidar la respuesta, revisando que se resuelvan todos los puntos del requerimiento.	Profesional Especializado Grado 06 y/o Profesional Universitario Grado 04 de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
 **¿65?**	¿Falta alguna respuesta y/o complemento a la solicitud del peticionario? **Si: Ir a etapa 130** **No: Ir a etapa 140**	Profesional Especializado Grado 06 y/o Profesional Universitario Grado 04 de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI
130	Complementar la información y/o repuesta e ir a etapa 120	Funcionario designado de la dependencia de dar la respuesta
140	Remitir para la firma del Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario, previa aprobación o vistos buenos de los profesionales que proyectaron las diferentes respuestas en las diferentes áreas junto con el visto bueno del jefe del funcionario Nota: En caso que el Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario actúe en calidad de Defensor del Usuario, la respuesta consolidada la firmará el Gerente General y/o Subgerente General.	Profesional Especializado Grado 06 y/o Universitario Grado 04 de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI
150	Entregar en correspondencia para el trámite respectivo.	Secretaria de la dependencia encargada de radicar y entregar para trámite en correspondencia
160	Archivar los soportes pertinentes del requerimiento resuelto anexando el antecedente original a la respuesta.	Secretaria de la dependencia encargada de radicar y entregar para trámite en correspondencia
 **¿75?**	¿La comunicación fue devuelta por dirección errada? **Si: Ir a etapa 170** **No: Ir a etapa 190**	Secretaria de la dependencia encargada de radicar y entregar para trámite en correspondencia
170	Verificar y confirmar con el antecedente la dirección suministrada y remitirla nuevamente a correspondencia para su trámite respectivo de manera inmediata	Secretaria de la dependencia encargada de radicar y entregar para trámite en correspondencia
 **¿85?**	¿Fue entregada la respuesta al usuario? **Si: Ir a etapa 180** **No: Ir a etapa 190**	Secretaria de la dependencia encargada de radicar y entregar para trámite en correspondencia

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
180	Anexar el antecedente en original a la comunicación y archivarla. Ir a etapa 230.	Secretaria de la dependencia encargada de radicar y entregar para trámite en correspondencia
190	Entregar al área de correspondencia para la elaboración, firma y envió del formato R-SC-003 Acta de Fijación y Desfijación con el motivo por el cual no fue entregada la comunicación al (los) Profesional (es) Especializado Grado 06 y/o Universitario Grado 04 de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI	Profesional Universitario Grado 03 de Gestión Documental
200	Ubicar en cartelera externa de TRANSMILENIO S.A. la comunicación durante quince (15) días calendario	Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o Profesional Universitario de Gestión Documental
210	Firmar el formato R-SC-003 Acta de Fijación y Desfijación y pasarla a la Secretaria de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario.	Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI y/o Profesional Universitario de Gestión Documental
220	Anexar el antecedente en original a la comunicación, el formato R-SC-003 Acta de Fijación y Desfijación diligenciado y archivarlo	Secretaria Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario
230	**Fin**	

Nota al Procedimiento: Cuando la solicitud llegue directamente al área responsable se aplicará todos los pasos contemplados en el anterior procedimiento a partir de la etapa 45.

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 e informar la queja, reclamo o sugerencia a través de las líneas de servicio a la ciudadanía: línea Distrital 195	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 a través de la plataforma de registro establecida para la línea 195 al área de Servicio al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A.	Asesor línea Distrital
 **¿15?**	¿La petición requiere una respuesta técnica o de fondo? **Si: ir a la etapa 50** **No: Ir a la etapa 60**	Profesional Especializado Grado 06 y/o Profesional Universitario (04) de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI
50	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 y/o Profesional Universitario (04) de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
60	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.	Profesional Especializado Grado 06 y/o Profesional Universitario (04) de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI
70	Dar apertura a la petición remitida a través de correo y/o plataforma por donde fue asignado y posteriormente analizarla.	Profesionales de TRANSMILENIO S.A. y/o concesionario
 **¿25?**	¿La petición es competencia del área y/o concesionario asignado? **Si: ir a la etapa 80** **No: Ir a la etapa 90**	Profesionales de TRANSMILENIO S.A. y/o concesionarios
80	- Concesionarios: Dar respuesta a través de la plataforma de acuerdo al tiempo establecido por la misma. - Dependencias TRANSMILENIO S.A.: Dar respuesta dentro del tiempo establecido a través del correo electrónico al área de Servicio al Ciudadano Continuar con la etapa 35	Profesionales de TRANSMILENIO S.A, y/o concesionario
90	- Concesionarios: Devolver a través de la plataforma máximo un (1) día hábil siguiente a la fecha de recepción de la petición. - Profesionales TRANSMILENIO S.A.: Notificar a través de correo electrónico a las áreas de servicio al ciudadano máximo un (1) día hábil siguiente a la fecha de recepción de la petición.	Profesionales de TRANSMILENIO S.A. y/o concesionario
 **¿35?**	¿La respuesta requiere consolidación? **Si: Ir a la etapa 100** **No: Ir a la etapa 110**	Profesional Especializado grado 06 de Servicio al Usuario y contacto SIRCI
100	Remitir la respuesta al componente de Servicio de Ciudadano: - Dependencias TRANSMILENIO S.A.: A través de correo electrónico previamente revisada por el jefe de la dependencia. - Concesionarios: A través de la plataforma	Profesional Especializado grado 06 de Servicio al Usuario y contacto SIRCI de TRANSMILENIO S.A,; dependencias y concesionarios
110	Registrar y cerrar el requerimiento por el área de Servicio al Ciudadano a través de la plataforma	Profesional Especializado grado 06 de Servicio al Usuario y contacto SIRCI de TRANSMILENIO S.A;; dependencias y/o Concesionario
120	**Fin**	

7.3. Procedimiento para atender los requerimientos que se reciban a través del canal telefónico línea Concesionario privado 018000-115510

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	**Inicio**	
20	Llamar e informar la queja, reclamo o sugerencia a través la línea establecida por el concesionario privado 018000-115510	Usuario
30	Recibir la llamada y registrar la petición a través de la plataforma y/o aplicativo establecido	Asesor línea 018000-115510
40	Asignar la petición a través de la plataforma de registro establecida para la línea 018000115510 a los profesionales y/o concesionarios que cuenten con usuario para respuesta en esta plataforma	Asesor línea 018000-115510

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
 ¿15?	¿La petición es competencia de la dependencia asignada a TMSA y/o concesionario asignado? **Si: ir a la etapa 50** **No: Ir a la etapa 60**	Profesionales de TRANSMILENIO S.A. y/o concesionarios
50	Dar respuesta a través de la plataforma de acuerdo al tiempo establecido por la misma previamente revisada por el Profesional Especializado Grado 06 de Servicio al Usuario o por quien sea designado en el componente de Servicio al Ciudadano. Ir a etapa 90.	Profesionales 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 de TRANSMILENIO S.A. y/o
70	Reasignar la petición al profesional y/o concesionario competente	Asesor línea 018000-115510
80	Dar respuesta para cierre definitivo a la petición-	Profesionales de TRANSMILENIO S.A, y/o concesionario
90	**Fin**	

7.4. Procedimiento para atender requerimiento presentado de forma presencial en la sede principal

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	**Inicio**	
20	Atender al ciudadano y escuchar su requerimiento en la mesa de atención a usuarios	Área del Servicio al Ciudadano
30	Diligenciar el formato R-SC-001 Recepción de Requerimiento establecido para la toma de peticiones presencial	Área del Servicio al Ciudadano
 ¿15?	¿El tema tratado es competencia de TRANSMILENIO S.A.? **Si: Ir a etapa 50** **No: Ir a etapa 40**	Área del Servicio al Ciudadano
40	Orientar al ciudadano y/o usuario la entidad competente y suministrar los datos de dirección y teléfono de la misma, y si el usuario persiste en radicar la petición esta será recibida para su posterior traslado (continuar desde la etapa 40 del procedimiento 7.1)	Área del Servicio al Ciudadano
50	Ejecutar las etapas propias del procedimiento 7.1, solicitudes escritas a partir de la etapa 45	Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI
60	**Fin**	

8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-SC-001	Recepción de Requerimiento	Intranet	Profesional Especializado de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI
R-SC-003	Acta de Fijación y Desfijación	Intranet	Profesional Especializado de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI
R-DA-010	Solicitud de Trámite	Intranet	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión Documental.