

REGISTRO DISTRITAL

DECRETOS DE 2018

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.

Decreto Número 362 (Julio 5 de 2018)

“Por medio del cual se otorga la Orden Civil al Mérito “Ciudad de Bogotá” en el Grado Gran Oficial al Honorable Representante a la Cámara Telesforo Pedraza Ortega

**EL ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ D. C.,
En uso de sus facultades legales, en especial
las conferidas por el artículo 35 del Decreto Ley
1421 de 1993, y**

CONSIDERANDO:

Que mediante el Decreto Distrital 555 de 2016 se establece que: “(...) la Orden Civil al Mérito “Ciudad de Bogotá” y otras Distinciones, (...)” y se derogaron expresamente los Decretos Distritales 693 de 1971, 625 de 1972, 626 de 1974, 480 de 1991, 393 de 2004, 241 y 349 de 2008 y las Resoluciones Distritales 615 de 2001 y 19 de 2011.

Que el artículo 2 ídem, dispone que la Orden Civil al Mérito “Ciudad de Bogotá” se concederá a colombianos y extranjeros que hubieren prestado servicios a la ciudad, aportando a la convivencia, solidaridad, identidad, respeto, paz, reconciliación y civismo, o que, a juicio del Gobierno Distrital los haga merecedores a esta alta distinción.

Que el artículo 15 ibídem, señala que la Orden Civil al Mérito “Ciudad de Bogotá” podrá concederse en el grado Gran Oficial a personas y entidades nacionales o extranjeras que se hayan distinguido extraordinariamente por sus servicios al país o la ciudad.

Que el Consejo de la Orden Civil al Mérito “Ciudad de Bogotá” y otras Distinciones, una vez revisada la justi-

ficación y los antecedentes correspondientes, decidió, según consta en acta de sesión extraordinaria 008 del 5 de julio de 2018, conceder la Orden Civil al Mérito “Ciudad de Bogotá” en el Grado Gran Oficial al Honorable Representante a la Cámara Telesforo Pedraza.

Que el doctor Telesforo Pedraza Nació en Tunja el 24 de julio de 1945 en la ciudad de Tunja (Boyacá), es Abogado de la Universidad Libre de Colombia, Especializado en Derecho Administrativo y Constitucional. Cuenta también con estudios de postgrado en Seguridad Social, Administración Pública, Medio Ambiente, Economía y Finanzas.

Que durante su vida pública ha desempeñado cargos tan importantes como Embajador Extraordinario y Plenipotenciario ante el Reino de los Países Bajos con sede en la Haya, Cónsul General ante los Gobiernos de Suecia y Rumania, Gerente de la Caja Previsión Social, Subsecretario General de la Presidencia de la República, Subsecretario de Educación, Director de Acción Comunal y Concejal de Bogotá,

Que la mayor parte de su vida pública la realizó en el Congreso de la República donde fue Senador y cinco veces Representante a la Cámara por Bogotá D.C. En dicha corporación fue Vicepresidente, Miembro de la Comisión Asesora de Relaciones Exteriores entre 2010 y 2014, Copresidente de la Comisión de Paz, Presidente de la Comisión Primera Constitucional Permanente y Segunda sobre Relaciones Exteriores, Vicepresidente de la Comisión Tercera sobre Asuntos Económicos y Miembro de la Comisión de Ética.

Que ha sido autor y ponente de más de 80 proyectos que se han convertido en ley de la República, así como ha citado y participado activamente en varios debates de control político.

Que durante sus periodos como Representante a la Cámara su trabajo ha estado encaminado a buscar, desde el Congreso de la República, que, de la mano con el gobierno nacional, se pueda propiciar el de-

sarrollo tanto social como urbano de la capital de la república.

Que su actuar en el Congreso de la Republica siempre ha estado marcado por la transparencia, la honestidad, la responsabilidad social, la búsqueda de la paz, la reconciliación y el bienestar de todos los ciudadanos, lo que ha hecho de su trayectoria un ejemplo a seguir.

Que el Alcalde Mayor de Bogotá, D.C., hace un justo reconocimiento a la trayectoria, el desempeño y el trabajo incansable del Honorable Concejal Telesforo Pedraza Ortega por contribuir al fortalecimiento del Estado y el desarrollo y bienestar de todos los ciudadanos.

Que, en mérito de lo expuesto,

DECRETA:

ARTÍCULO 1.- Otórguese la Orden Civil al Mérito “Ciudad de Bogotá” en el Grado Gran Oficial al Honorable Representante a la Cámara Telesforo Pedraza Ortega.

ARTÍCULO 2.- En ceremonia especial el Alcalde Mayor de Bogotá, D.C., hará entrega de la condecoración a que se refiere el artículo anterior y copia del presente decreto en nota de estilo.

ARTÍCULO 3.- El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚPLASE.

Dado en Bogotá, D.C., a los cinco (5) días del mes de julio de dos mil dieciocho (2018).

ENRIQUE PEÑALOSA LONDOÑO
Alcalde Mayor de Bogotá, D.C.
Gran Maestre

MIGUEL URIBE TURBAY
Secretario Distrital de Gobierno
Gran Canciller

Decreto Número 424 (Julio 25 de 2018)

“Por medio del cual se hace un nombramiento”

EL ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.
En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por el Decreto Ley 1421 de 1993, el Decreto 1083 de 2015, modificado y adicionado por el Decreto 648 de 2017 y

DECRETA:

ARTÍCULO 1º.- Nombrar a la doctora CLAUDIA CECILIA PUENTES RIAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.621.214, en el cargo de Secretario de Despacho Código 020 Grado 09 de la Secretaría de Educación del Distrito.

ARTÍCULO 2º.- Notificar a la doctora CLAUDIA CECILIA PUENTES RIAÑO, el contenido del presente Decreto a través de la Subdirección de Servicios Administrativos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

ARTÍCULO 3º.- Comunicar a la Secretaría de Educación del Distrito y a la Dirección de Talento Humano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., el contenido del presente Decreto, a través de la Subdirección de Servicios Administrativos de la misma Secretaría.

ARTÍCULO 4º.- El presente Decreto rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚPLASE.

Dado en Bogotá, D.C., a los veinticinco (25) días del mes de julio de dos mil dieciocho (2018).

ENRIQUE PEÑALOSA LONDOÑO
Alcalde Mayor de Bogotá

RESOLUCIONES DE 2018

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C. - SECRETARÍA GENERAL

Resolución Número 304 (Julio 25 de 2018)

“Por la cual se hace un nombramiento en provisionalidad”

EL SECRETARIO GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.

En uso de las facultades legales, en especial las conferidas en el Decreto 101 de 2004, el Decreto Nacional 1083 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que mediante el Decreto 426 de 2016, se modificó la planta de empleos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Que la Comisión Nacional del Servicio Civil, mediante Circular CNSC No. 003 de 11 de junio de 2014, dirigida

a los Representantes Legales y Jefes de Unidades de Personal, señala los efectos del Auto de suspensión proferido por el Consejo de Estado indicando que a partir del 12 de junio de 2014 no otorgará autorizaciones para proveer transitoriamente empleos de carrera a través de encargo o nombramiento provisional, mientras que dure la suspensión provisional ordenada por esa Alta Corte.

Que mediante Resolución No.622 del 16 de diciembre de 2016, se encargó en el cargo de Profesional Especializado Código 222 Grado 27 de la Dirección Distrital de Relaciones Internacionales al Servidor **CARLOS ALBERTO MINOTTA MONCADA**, dejando temporalmente su cargo titular de Profesional Especializado Código 222 Grado 21 de la Subdirección de Servicios Administrativos, razón por la cual ésta vacante es temporal.

Que por razones de estricta necesidad del servicio, excepcionalmente se procede a realizar un nombramiento provisional, mientras el titular del empleo, se encuentre en encargo, en el empleo antes mencionado de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Nombrar en provisionalidad a partir de la fecha, al Señor MARTÍN JULIÁN PEDRAZA GALINDO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 80.171.186, en el cargo de Profesional Especializado Código 222 Grado 21 de la Subdirección de Servicios Administrativos, de la Dirección Administrativa y Financiera, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., mientras la titular del empleo, se encuentre en encargo, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta resolución.

ARTÍCULO 2º: De conformidad con los artículos 2.2.5.1.6 y 2.2.5.1.7 del Decreto 648 de 2017, la persona señalada en los artículo 1º de la presente Resolución, tendrán diez (10) días contados a partir de la notificación de este acto administrativo, para manifestar si aceptan el nombramiento y diez (10) días para tomar posesión del cargo, los cuales se contarán a partir de la aceptación.

ARTÍCULO 3º: Notificar el contenido de la presente Resolución al señor MARTÍN JULIÁN PEDRAZA GALINDO, a través de la Subdirección de Servicios Administrativos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

ARTÍCULO 4º: Comunicar el contenido de la presente Resolución a la Dirección de Talento Humano de la

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., a través de la Subdirección de Servicios Administrativos de la misma Entidad, para los trámites legales correspondientes.

ARTÍCULO 5º: El presente nombramiento cuenta con el saldo de apropiación suficiente para respaldar las obligaciones por concepto de servicios personales y aportes patronales durante la vigencia fiscal en curso, de acuerdo con la certificación expedida por la Subdirectora Financiera de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto Distrital 816 de 2017.

ARTÍCULO 6º: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los veinticinco (25) días del mes de julio de dos mil dieciocho (2018).

RAÚL JOSÉ BUITRAGO ARIAS
Secretario General

Resolución Número 305 **(Julio 25 de 2018)**

“Por la cual se hace un nombramiento en provisionalidad”

EL SECRETARIO GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.

En uso de las facultades legales, en especial las conferidas en el Decreto 101 de 2004, el Decreto Nacional 1083 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que mediante el Decreto 426 de 2016, se modificó la planta de empleos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Que la Comisión Nacional del Servicio Civil, mediante Circular CNSC No. 003 de 11 de junio de 2014, dirigida a los Representantes Legales y Jefes de Unidades de Personal, señala los efectos del Auto de suspensión proferido por el Consejo de Estado indicando que a partir del 12 de junio de 2014 no otorgará autorizaciones para proveer transitoriamente empleos de carrera a través de encargo o nombramiento provisional, mientras que dure la suspensión provisional ordenada por esa Alta Corte.

Que mediante Resolución No.004 del 03 de enero de 2017, se encargó en el cargo de Auxiliar Administrativo Código 407 Grado 24 de la Subdirección de Servicios Administrativos al Servidor **LUIS GONZAGA GARZÓN ESTRADA**, dejando temporalmente su cargo titular de Auxiliar Administrativo Código 407 Grado 13 de la Subdirección de Servicios Administrativos, razón por la cual ésta vacante es temporal.

Que por razones de estricta necesidad del servicio, excepcionalmente se procede a realizar un nombramiento provisional, mientras el titular del empleo, se encuentre en encargo, en el empleo antes mencionado de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Nombrar en provisionalidad a partir de la fecha, al Señor JOHN FREDY BAUTISTA AMORTEGUI, identificado con la cédula de ciudadanía No. 80.202.866, en el cargo de Auxiliar Administrativo Código 407 Grado 13 de la Subdirección de Servicios Administrativos, de la Dirección Administrativa y Financiera, de la Subsecretaría Corporativa, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., mientras el titular del empleo, se encuentre en encargo, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta resolución.

ARTÍCULO 2º: De conformidad con los artículos 2.2.5.1.6 y 2.2.5.1.7 del Decreto 648 de 2017, la persona señalada en los artículo 1º de la presente Resolución, tendrán diez (10) días contados a partir de la notificación de este acto administrativo, para manifestar si aceptan el nombramiento y diez (10) días para tomar posesión del cargo, los cuales se contarán a partir de la aceptación.

ARTÍCULO 3º: Notificar el contenido de la presente Resolución al señor JOHN FREDY BAUTISTA AMORTEGUI, a través de la Subdirección de Servicios Administrativos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

ARTÍCULO 4º: Comunicar el contenido de la presente Resolución a la Dirección de Talento Humano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., a través de la Subdirección de Servicios Adminis-

trativos de la misma Entidad, para los trámites legales correspondientes.

ARTÍCULO 5º: El presente nombramiento cuenta con el saldo de apropiación suficiente para respaldar las obligaciones por concepto de servicios personales y aportes patronales durante la vigencia fiscal en curso, de acuerdo con la certificación expedida por la Subdirectora Financiera de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto Distrital 816 de 2017.

ARTÍCULO 6º: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los veinticinco (25) días del mes de julio de dos mil dieciocho (2018).

RAÚL JOSÉ BUITRAGO ARIAS
Secretario General

Resolución Número 306
(Julio 25 de 2018)

“Por la cual se hace un nombramiento en provisionalidad”

EL SECRETARIO GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.

En uso de las facultades legales, en especial las conferidas en el Decreto 101 de 2004, el Decreto Nacional 1083 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que mediante el Decreto 426 de 2016, se modificó la planta de empleos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Que en la planta de personal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., existe el siguiente empleo, el cual se encuentra en vacancia definitiva, y no existen funcionarios de carrera administrativa que cumplan con los requisitos y los perfiles para ser encargados.

No. Empleos	Denominación	Código	Grado	Dependencia
Uno (1)	Operario	487	13	Subdirección de Imprenta Distrital

Que la Comisión Nacional del Servicio Civil, mediante Circular CNSC No.003 de 11 de junio de 2014, dirigida

a los Representantes Legales y Jefes de Unidades de Personal, señala los efectos del Auto de suspensión

proferido por el Consejo de Estado indicando que a partir del 12 de junio de 2014 no otorgará autorizaciones para proveer transitoriamente empleos de carrera a través de encargo o nombramiento provisional, mientras que dure la suspensión provisional ordenada por esa Alta Corte otorgando a las entidades la facultad legal para proveer transitoriamente sus empleos que se encuentran en vacancia definitiva o temporal.

Que por razones de estricta necesidad del servicio, excepcionalmente se procede a realizar un nombramiento provisional, por un término no superior a seis (6) meses, en el cargo antes mencionado de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º- Nombrar en provisionalidad a partir de la fecha, al señor RICHARD EDWARD ARDILA, identificado con cédula de ciudadanía No. 80.003.100, en el cargo de Operario Código 487 Grado 13 de la Subdirección de Imprenta Distrital, de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, de la Subsecretaría Técnica, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., por un término no superior a seis (6) meses.

ARTÍCULO 2º- De conformidad con los artículo 2.2.5.1.6 del Decreto Nacional 1083 de 2015 modificado y adicionado por el Decreto 648 de 2017, la persona señalada en el artículo 1º de la presente Resolución, tendrá diez (10) días contados a partir de la notificación de este acto administrativo, para manifestar si acepta el nombramiento y diez (10) días para tomar posesión del cargo, los cuales se contarán a partir de la aceptación.

ARTÍCULO 3º- Notificar el contenido de la presente Resolución al señor RICHARD EDWARD ARDILA, a través de la Subdirección de Servicios Administrativos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

ARTÍCULO 4º- Comunicar el contenido de la presente Resolución a la Dirección de Talento Humano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., a través de la Subdirección de Servicios Administrativos de la misma Entidad, para los trámites legales correspondientes.

No. Empleos	Denominación	Código	Grado	Dependencia
Uno (1)	Profesional Especializado	222	27	Dirección Distrital de Archivo de Bogotá

Que la Comisión Nacional del Servicio Civil, mediante Circular CNSC No.003 de 11 de junio de 2014, dirigida a los Representantes Legales y Jefes de Unidades de Personal, señala los efectos del Auto de suspensión

ARTÍCULO 5º- El presente nombramiento cuenta con el saldo de apropiación suficiente para respaldar las obligaciones por concepto de servicios personales y aportes patronales durante la vigencia fiscal en curso, de acuerdo con la certificación expedida por el Subdirector Financiero de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto Distrital 816 de 2017.

ARTÍCULO 6º- La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los veinticinco (25) días del mes de julio de dos mil dieciocho (2018).

RAÚL JOSÉ BUITRAGO ARIAS
Secretario General

Resolución Número 307 **(Julio 25 de 2018)**

“Por la cual se hace un nombramiento en provisionalidad”

**EL SECRETARIO GENERAL DE LA ALCALDÍA
MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.**

En uso de las facultades legales, en especial las conferidas en el Decreto 101 de 2004, el Decreto Nacional 1083 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que mediante el Decreto 426 de 2016, se modificó la planta de empleos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Que en la planta de personal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., existe el siguiente empleo, el cual se encuentra en vacancia definitiva, y no existen funcionarios de carrera administrativa que cumplan con los requisitos y los perfiles para ser encargados.

proferido por el Consejo de Estado indicando que a partir del 12 de junio de 2014 no otorgará autorizaciones para proveer transitoriamente empleos de carrera a través de encargo o nombramiento provisional, mien-

tras que dure la suspensión provisional ordenada por esa Alta Corte otorgando a las entidades la facultad legal para proveer transitoriamente sus empleos que se encuentran en vacancia definitiva o temporal.

Que por razones de estricta necesidad del servicio, excepcionalmente se procede a realizar un nombramiento provisional, por un término no superior a seis (6) meses, en el cargo antes mencionado de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º:- Nombrar en provisionalidad a partir de la fecha, al señor CESAR DIMAS PADILLA SANTACRUZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.238.081, en el cargo de Profesional Especializado Código 222 Grado 27 de la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, de la Subsecretaría Técnica, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., por un término no superior a seis (6) meses.

ARTÍCULO 2º:- De conformidad con los artículo 2.2.5.1.6 del Decreto Nacional 1083 de 2015 modificado y adicionado por el Decreto 648 de 2017, la persona señalada en el artículo 1º de la presente Resolución, tendrá diez (10) días contados a partir de la notificación de este acto administrativo, para manifestar si acepta el nombramiento y diez (10) días para tomar posesión del cargo, los cuales se contarán a partir de la aceptación.

ARTÍCULO 3º:- Notificar el contenido de la presente Resolución al señor CESAR DIMAS PADILLA SANTACRUZ, a través de la Subdirección de Servicios Administrativos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

ARTÍCULO 4º:- Comunicar el contenido de la presente Resolución a la Dirección de Talento Humano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., a través de la Subdirección de Servicios Administrativos de la misma Entidad, para los trámites legales correspondientes.

ARTÍCULO 5º:- El presente nombramiento cuenta con el saldo de apropiación suficiente para respaldar las obligaciones por concepto de servicios personales y aportes patronales durante la vigencia fiscal en curso, de acuerdo con la certificación expedida por el Subdirector Financiero de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto Distrital 816 de 2017.

ARTÍCULO 6º:- La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los veinticinco (25) días del mes de julio de dos mil dieciocho (2018).

RAÚL JOSÉ BUITRAGO ARIAS
Secretario General

CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.

Resolución Reglamentaria

Número 030

(Julio 16 de 2018)

“Por la cual se implementa la Estrategia Cero Papel de la Contraloría de Bogotá, D.C.”

EL CONTRALOR DE BOGOTÁ, D.C (E.F.)
En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas en el Acuerdo 658 de 2016, modificado parcialmente por el Acuerdo 664 de 2017, expedidos por el Concejo de Bogotá D.C. y

CONSIDERANDO:

Que las Directivas No 02 del año 2000 y 04 del año 2012 de la Presidencia, definen los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea, y de la política de Cero Papel en la administración pública, respectivamente.

Que el artículo 2.2.9.1.2.1 del Decreto 1078 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, establece que los fundamentos de la Estrategia de Gobierno en Línea, las cuales serán desarrollados a través de 4 componentes, entre los cuales se encuentra “*TIC para la Gestión*”, y en este se tiene un logro denominado “*Capacidades Institucionales*” que “busca desarrollar capacidades institucionales para la prestación de servicios a través de la automatización de procesos, procedimientos y la aplicación de buenas prácticas de TI”, el cual a su vez, establece criterios de desarrollo, uno de los cuales es el “*USO EFICIENTE DEL PAPEL*” que busca el “Uso eficiente de papel a través de la definición y adopción de buenas prácticas mediadas por TI”, todo esto, tal como está definido en el Manual de la Estrategia de Gobierno en Línea, establecidos en el Artículo 2.2.9.1.2.2 del Decreto 1078 de 2015.

Que en el Acuerdo 658 de 2016 del Consejo de Bogotá, “*Por el cual se dictan normas sobre organización*

y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan las funciones de sus dependencias, se modifica su planta de personal y se dictan otras disposiciones”, en el artículo 40 numerales 1,3,6, se otorga a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, entre otras, la función de diseñar y proponer la política de uso y aplicación de tecnologías, estrategias, y herramientas, para el mejoramiento continuo de los procesos de la Contraloría de Bogotá, D.C., coordinar la aplicación a todo nivel de la organización de los estándares, buenas prácticas y principios para el manejo de la información y desarrollar estrategias para el flujo eficiente de la información en todos los procesos de la Entidad.

Que la Entidad se encuentra adelantando las acciones correspondientes para la implementación de la Estrategia de Cero Papel, que incorpore instrumentos necesarios para generar impacto positivo en la reducción del consumo de elementos de papelería en las diferentes dependencias de la Contraloría de Bogotá D.C., y contribuir a la conservación del medio ambiente.

Que la Entidad implementará la Estrategia de Cero Papel, mediante el desarrollo de 2 fases, las cuales están definidas en el documento denominado “La Estrategia Cero Papel en la Contraloría de Bogotá, D.C”, el cual hace parte integral de la presente resolución.

Que las actividades a realizar para la Estrategia del Cero Papel, son concomitantes, con el Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA, razón por el cual se aunarán esfuerzos y trabajo coordinado entre los Procesos de Gestión Documental, Gestión de Tecnologías de la Información y Gestión Administrativa y Financiera, con el fin de maximizar los recursos y potencializar los resultados.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Implementar la Estrategia de Cero Papel en la Contraloría de Bogotá, D.C., de conformidad con las especificaciones contenidas en el documento “La Estrategia Cero Papel en la Contraloría de Bogotá, D.C.”, el cual hace parte integral de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. Establecer como **DÍA DE CERO PAPEL**, el primer y último miércoles de cada mes; en los cuales, la Contraloría de Bogotá, D.C. no generará impresiones, salvo aquellas que por la naturaleza de la función de alguna dependencia, se requiera. Para el efecto, se utilizarán los medios tecnológicos disponibles para las comunicaciones (correo institucional, mesa de servicio, comunicación telefónica, Sistema de Gestión Documental) y demás, que tenga la Entidad.

ARTÍCULO TERCERO. La Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, apoyará el proceso de implementación de la Estrategia de Cero Papel, mediante el aprovechamiento y optimización del uso de los recursos tecnológicos y consumo de elementos de papelería de la Entidad.

ARTÍCULO CUARTO. Las diferentes dependencias y los funcionarios de la Contraloría de Bogotá, D.C., deberán enfatizar en la aplicación de la normatividad, procedimientos y demás directrices establecidas para el fomento de la cultura del Cero Papel.

ARTÍCULO QUINTO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los dieciséis (16) días del mes julio de dos mil dieciocho (2018).

ANDRÉS CASTRO FRANCO
Contralor de Bogotá D.C. (E.F)

ESTRATEGIA CERO PAPEL DE LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.



"Una Contraloría aliada con el Medio Ambiente"

ceropapel

**DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES.**

JULIO DE 2018

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
1. OBJETIVOS	4
2. ALCANCE DE LA ESTRATEGIA	5
3. NORMATIVIDAD	5
4. MARCO TEÓRICO	6
5. SITUACIÓN ACTUAL	6
6. FASES DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA.....	8
6.1. FASE 1 – PLANIFICACIÓN, DISEÑO DE LA ESTRATEGIA.....	9
6.1.1 Fase 1 – Plan de Trabajo - Actividades y Tareas	12
6.2. FASE 2 – INCORPORACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	13
6.2.1 Fase 2 – Plan de Trabajo - Actividades y Tareas.....	16
7. RECURSOS PARA PARA ADELANTAR LAS ACTIVIDADES FASE 1	17

ESTRATEGIA CERO PAPEL DE LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C

PRESENTACIÓN

El presente documento, contiene la **Estrategia Cero Papel de la Contraloría de Bogotá, D.C.** mediante el cual, la Entidad da cumplimiento a la normatividad vigente, adopta buenas prácticas para el aprovechamiento y optimización de los recursos, implementa acciones para disminuir los costos originados en la adquisición de papelería y elementos, logrado a partir de la disminución gradual del consumo de los mismos.

El documento hace un análisis de la situación actual, presenta actividades a desarrollar con los funcionarios de la entidad, las cuales se proponen adelantar en dos fases que conlleven a cumplir con el propósito de la estrategia de Cero Papel de la Contraloría de Bogotá, durante la vigencias 2018 y 2019.

1. OBJETIVOS

- ✓ Diseñar mecanismos que ayuden a difundir entre los funcionarios y contratistas, el sentido de responsabilidad y concientización con el medio ambiente y la apropiación de la implementación de la estrategia en la Contraloría de Bogotá.
- ✓ Convocar e incluir a todos los funcionarios de la entidad de sus diferentes dependencias y sedes en la implementación de las políticas de optimización de los procesos administrativas, buscando la disminución del consumo de los elementos de oficina.
- ✓ Adelantar una campaña de responsabilidad social empresarial al interior de la Contraloría de Bogotá, la cual además tenga una orientación e impacto positivo sobre el medio ambiente.
- ✓ Reducir en un 20% el consumo de papel en un año después del inicio de la implementación de la estrategia en la entidad.
- ✓ Aumento de la productividad al contar y disponer de más herramientas que facilitan el desarrollo de las actividades y cumplimiento de las funciones misionales.
- ✓ Dar uso adecuado de los recursos y disminución de los costos asociados al aprovisionamiento, administración y almacenamiento de elementos de papelería.
- ✓ Implementar buenas prácticas de gestión documental.
- ✓ Optimizar los procesos para el acceso a la información al interior de la entidad.
- ✓ Implementar mayor y mejores estrategias de control de seguridad en el manejo de la información, incluyendo las que requieren un manejo especial.
- ✓ Propender por eliminar la duplicidad de documentos e información.
- ✓ Disminuir los tiempos de consulta y disposición de información y documentos archivados.

2. ALCANCE DE LA ESTRATEGIA

La Estrategia cubre todos los Procesos de la Entidad, participan los servidores públicos que pertenecen a la Entidad e integra los contratistas que apoyan las actividades institucionales, mediante contratos de prestación de servicios.

Inicia con la implementación de la Primera Fase que se describe en el presente documento y se desarrollará, entre los meses de julio y diciembre de 2018 y la vigencia 2019; de la misma forma se dará inicio a la Fase 2, teniendo en cuenta que su cumplimiento depende de los recursos con los que se cuenta para su desarrollo.

3. NORMATIVIDAD

Ley 527 de 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

Ley 594 DE 2000: Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos que tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado y que comprende a la administración pública en sus diferentes niveles, las entidades privadas que cumplen funciones públicas y los demás organismos regulados.

Ley 1581 de 2012: Ley que regula la protección del derecho fundamental que tienen todas las personas naturales a autorizar la información personal que es almacenada en bases de datos o archivos, así como su posterior actualización y rectificación. Esta ley se aplica a las bases de datos o archivos que contengan datos personales de personas naturales.

Decreto 1080 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura, compila normas del sistema nacional de archivos.

Decreto 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Manual Gobierno en Línea 3.1: Esta nueva Estrategia, que se plasma en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1078 de 2015, comprende cuatro grandes propósitos: lograr que los ciudadanos cuenten con servicios en línea de muy alta calidad, impulsar el empoderamiento y la colaboración de los ciudadanos con el Gobierno, encontrar diferentes formas para que la gestión en las entidades públicas sea óptima gracias al uso estratégico de la tecnología y garantizar la seguridad y la privacidad de la información.

4. MARCO TEÓRICO

Cero Papel: El concepto de Cero Papel u oficina sin papel se relaciona con la reducción ordenada del uso del papel mediante la sustitución de los documentos en físico por soportes y medios electrónicos. Es un aporte de la administración electrónica que se refleja en la creación, gestión y almacenamiento de documentos de archivo en soportes electrónicos, gracias a la utilización de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Para el caso de Colombia se da a partir de la iniciativa del Plan Vive Digital del Ministerio Tics que busca hacer más eficiente la gestión administrativa interna en las entidades públicas con el fin de prestar un mejor y más eficiente servicio al ciudadano y eliminar el uso del papel en la gestión que realizan las entidades públicas en sus procesos internos.

Elementos de Oficina: son los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades documentales de una oficina como son, papelería, impresoras, tóner, entre otros.

Gestión documental: Es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

Gobierno electrónico: e-gobierno (en inglés *e-government*) también usado como sinónimos los términos administración electrónica o e-administración. Consiste en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el conocimiento en los procesos internos de gobierno, así como en la entrega de los productos y servicios del Estado tanto a los ciudadanos como a la industria. Muchas de las tecnologías involucradas y sus implementaciones son las mismas o similares a aquellas correspondientes al sector privado del comercio electrónico (o *e-business*), mientras que otras son específicas o únicas en relación a las necesidades del Estado.

Firma: Mecanismo que no sólo valida la identidad del firmante sino que permite que la persona se obligue con el documento que está suscribiendo.

Firmante: Persona que posee los datos de creación de la firma y que actúa en nombre propio o por cuenta de la persona a la que representa.

5. SITUACIÓN ACTUAL

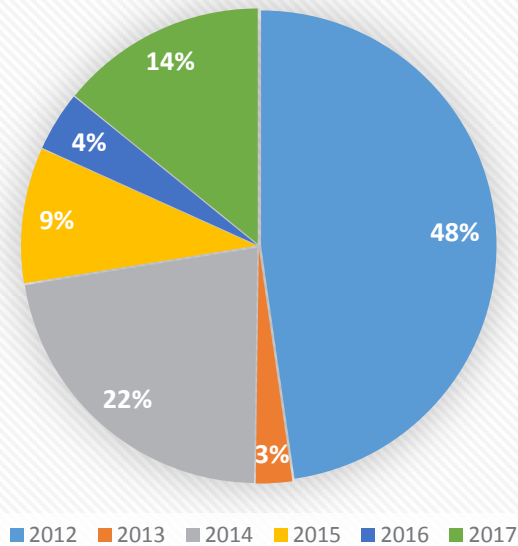
En la Contraloría de Bogotá, se consume permanentemente papelería en el cumplimiento de la labor misional; no obstante, ese consumo también obedece a la simple costumbre laboral.

La Estrategia de Gobierno en Línea y el Manual 3.1., establece como una de sus líneas programáticas a trabajar para las entidades públicas del orden nacional, distrital y territorial, establecer políticas y adelantar actividades para la implementación de Gobierno Electrónico, definido como el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para mejorar los servicios de información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar la transparencia del sector público y la participación ciudadana, dentro del cual se encuentra la iniciativa Cero Papel en la administración pública, la cual busca cumplir las metas de Gobierno en Línea.

Para el diseño de esta estrategia, por parte de la Dirección TIC durante el segundo semestre de la vigencia del 2017, se realizó un análisis para el diseño de la implementación de la estrategia de Cero Papel al interior de la Entidad, que comprendió el levantamiento de información, análisis y diseño de componentes; el documento técnico se denominó “ DOCUMENTO CONSULTORÍA PARA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICA CERO PAPEL EN LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ”, este documento es la base de la implementación de la estrategia, el cual contiene estadísticas, inventarios, marco normativo, análisis de la situación actual, actividades a desarrollar con los funcionarios de la entidad, recomendaciones, entre otros.

Adicional a lo anterior, se detalla la siguiente información estadística con la cual a futuro permitirá realizar una medición del impacto de la implementación de la estrategia. De igual forma, se obtendrán cifras de consumo real y de existencia de papel para impresión a la fecha en las dependencias de la entidad.

ENTREGA DE PAPEL PARA IMPRESIÓN - VIGENCIAS 2012 A 2017



Fuente: Entrega de papel por año.

AÑO	CANTIDAD POR RESMA Papel tamaño Carta	CANTIDAD POR RESMA Papel Tamaño Oficio	NUMERO DE DEPENDENCIA
2012	8638	1917	71
2013	550	0	71
2014	4355	561	71
2015	1861	196	71
2016	905	0	71
2017	2865	267	71

Fuente: Memorando 3-201808920- Subdirección de Recursos Materiales - (Salidas de Almacén por año).

6. FASES DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA

El "DOCUMENTO CONSULTORÍA PARA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICA CERO PAPEL EN LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ" desarrollado por parte de la Dirección de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la entidad en el segundo semestre del 2017 y para lo cual se utilizó la metodología PMI del "Project Management Institute" la cual se basa en la utilización buenas prácticas en el manejo de proyectos, desde su razón de ser, su desarrollo y su culminación identificando todas las áreas involucradas a través de herramientas que permiten clarificar un requerimiento, formalizar un compromiso, tener en cuenta a todos los interesados tanto externos como internos, desarrollar y controlar un plan de trabajo, administrar los recursos, el tiempo, el costo y el personal, hacer

seguimiento, mantener el control de las actividades, administrar el riesgo y en general lograr una integración general de todos los procesos de modo que todos los esfuerzos se encaminen hacia el logro de un objetivo común”.

El documento en mención y teniendo en cuenta que este es un proyecto de mediano y largo plazo, se establece que la implementación de la estrategia sea ejecutada por fases, que va desde la sensibilización de los funcionarios y contratistas, hasta la puesta en marcha de las actividades que ayudarán a reducir el consumo de papel en la entidad.

Con el fin de lograr los objetivos y metas trazadas, se debe cumplir con la premisa de alinear, comprometer, medir e implementar, por lo cual es importante alinear la estrategia y trabajar de la mano con la Alta Dirección y cada una de las dependencias de la entidad.

La estrategia se ha diseñado en 2 fases, teniendo en cuenta que la misma implica un cambio cultural en el esquema de trabajo tradicional, con el fin de no generar impactos negativos y minimizar los riesgos que se puedan generar dentro del proceso de implementación.

A continuación, se presentan los aspectos principales de las Fase 1 y 2 de la Estrategia, incluyendo las actividades a desarrollar en cada una de ellas:

6.1. FASE 1 – PLANIFICACIÓN, DISEÑO DE LA ESTRATEGIA

Se tiene como actividad de esta Fase, la sensibilización y apropiación de la estrategia para los funcionarios y contratistas de la entidad, teniendo presente que son los principales actores, con quienes se debe trabajar de forma integral y permanente para lograr los objetivos trazados; ellos son parte esencial del proceso y se debe trabajar de la mano de forma permanente.

Se busca la creación de una cultura laboral al interior de la Contraloría de Bogotá que utilice de forma racional los recursos de los que dispone y se logre reducción progresiva del uso del papel, con lo cual, se logre con mayor facilidad la adaptación a los cambios relacionados con la implementación de herramientas tecnológicas y por tanto, a la utilización de archivos en formatos electrónicos.

La meta es que desde el Contralor Distrital y todos los servidores públicos y contratistas, se comprometan y alineen con la estrategia, para lo cual, se tendrá como elemento principal y medio de concientización, la capacitación y sensibilización sobre la necesidad de apoyar la iniciativa que tiene como fin último contribuir a la preservación del medio ambiente. Es fundamental e importante transmitir a todos los objetivos y metas, los valores y la estrategia de la entidad de forma precisa para que cada persona sea capaz de comprender el direccionamiento estratégico que se desea, de este modo actuarán en forma proactiva y no reactiva.

Es importante aprovechar las sinergias con medios afines en la entidad y posibles aliados externos para integrar y ofrecer y mostrar las bondades de la campaña para que esta sea atractiva y que esta se convierta además en un valor agregado que tiene la Contraloría de Bogotá a su servicio.

Las principales actividades de la Fase 1, son las que se describen a continuación:

✓ **LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PRELIMINAR**

La información es un activo importante para determinar la línea de acción, por esta razón se recopilara información clave sobre el consumo de papel que permita establecer las estrategias más idóneas y encaminada al cumplimiento de los objetivos propuestos. La información referente a la entrega de papel carta y oficio durante el primer semestre de 2018, y las que en la actualidad cuente cada área de la Contraloría de Bogotá.

✓ **IMPLEMENTACIÓN DEL LOGO CERO PAPEL.**

Se llevó a cabo el diseño del logotipo para la campaña de Cero Papel, acorde con la imagen institucional de la Contraloría de Bogotá, está orientado a llegar de una forma sencilla al público en general; adicionalmente, está acompañado de un slogan que muestra un mensaje claro con lo que se quiere obtener con la estrategia; para esta labor, se trabajó de la mano de la Oficina Asesora de Comunicaciones de la entidad y los líderes de la Dirección Tics. Posteriormente se determinara que comunicaciones deben llevar el Logo del de Cero Papel al interior de la Contraloría de Bogotá y así ir inculcando el mensaje a los funcionarios de la entidad.

✓ **CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN INTERNA**

Se adelantará una campaña inicial de tipo cultural para la reducción del consumo de papel buscando la generación de buenos hábitos en el uso del papel en la Contraloría de Bogotá, logrando de esa forma, la optimización de los recursos, promover la eficiencia y productividad, reduciendo costos, tiempo y espacios de almacenamiento y conservación física, por lo cual se propone adelantar diversas actividades de sensibilización de forma periódica en la Contraloría de Bogotá.

Para la realización de la sensibilización, se utilizaran diferentes medios, como son mensajes en Noticontrol, E- Card, correos electrónicos, campañas de persuasión a través de video clips, entre otros; estas actividades se realizaran con el apoyo directo de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

De igual forma, se busca concientizar a los servidores públicos de la entidad, para que sean influenciadores en los ciudadanos que son receptores de los productos de la entidad, puesto que también se convierten actores directos en la efectividad de la aplicación de la estrategia de Cero Papel.

La Campaña de sensibilización, disminuirá su intensidad, en la medida que se establezca que se ha logrado el efecto esperado y que las mejores prácticas sean evidentes, lo cual, se hará mediante la medición del consumo de papel, especialmente.

✓ **ESTABLECER DÍA DE CERO PAPEL**

Una de las actividades centrales de la Estrategia de Cero Papel y con el fin de enfatizar y tener puntos de quiebre en el uso del papel, se establecerá que 2 veces al mes, se tenga el día del cero papel; esto será el primer y último miércoles, para que durante esta jornada laboral se desarrolle la mayor cantidad de actividades y se haga énfasis en el cumplimiento de las recomendaciones hechas, además con el fin de identificar de forma fácil y generar recordación dentro de las personas que adelantan sus funciones al interior de la entidad.

Durante estos días se realizará el envío de las comunicaciones por correos electrónicos y se hará énfasis sobre los diversos aspectos de la implementación de la estrategia, con el fin de dar inicio al cambio organizacional, para que posteriormente y de forma autónoma y normal durante todos los días laborales, se haga el número mínimo requerido de impresiones.

La adopción del día del cerio papel, se hará mediante acto administrativo.

✓ **CARTELERAS Y MEDIOS AUDIOVISUALES**

Con el fin de ampliar los canales de comunicación y hacer énfasis en la importancia de la implementación de la estrategia de Cero Papel dentro de la entidad, se propone adelantar el diseño de afiches y medios audiovisuales sobre la campaña los cuales contengan el logotipo y slogan y además mensajes con contenido que ayude a la sensibilización de las personas, para que en las carteleras, streaming interior, canal de YouTube, redes sociales oficiales, intranet y demás medios de comunicación, se haga referencia a esta, buscando llegar a todos los funcionarios y contratistas de la Contraloría de Bogotá y de esta forma se pueda sensibilizarlos y concientizarlos, adicionalmente con el fin de enterar al público sobre las actividades que se vienen adelantando en pro del objetivo central de la estrategia, cual es, el cuidado del medio ambiente y la contribución a la preservación del planeta tierra.

✓ **CAMPAÑA DE SIEMBRA DE ÁRBOLES**

Con el fin de adelantar actividades diversas y de responsabilidad social empresarial dentro de la Contraloría de Bogotá, se propone diseñar y adelantar una campaña de siembra de árboles, en la cual participen los funcionarios. Mediante esta actividad, se pretende hacer sensibilización y concientización de la finalidad de la campaña de Cero Papel, o además poner un granito de arena para devolverle al medio ambiente algo por

lo que ocasionamos con las actividades que se hacen sin el cuidado necesario y que afectan directamente el entorno.

Esta actividad se adelantará con la gestión de los árboles por parte de la entidad, para realiza la entrega a los funcionarios que deseen adoptarlos y que posteriormente lleven a cabo el proceso de siembra en un espacio adecuado, presentando las correspondientes evidencias digitales del proceso de siembra, cuidado y conservación.

✓ **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.**

A las actividades programadas en el plan de trabajo de la fase 1, se le realizará un seguimiento trimestral por parte de la Dirección de TIC para evaluar el correcto cumplimiento de las tareas que la componen y su fecha máxima de ejecución. Como complemento del seguimiento se evaluará la medición de los indicadores definidos, con el fin de analizar los resultados obtenidos y así poder comparar con la situación inicial, el logro de los objetivos propuestos.

✓ **INFORME DE SEGUIMIENTO**

Las evidencias del cumplimiento de las actividades las mantendrá cada responsable de las actividades y se remitirán junto con un informe del avance de las mismas a la dirección de TIC, quien consolidará el informe de seguimiento trimestral, que será presentado a la alta dirección y así tomar los correctivos necesarios para mejorar la gestión realizada en la disminución del consumo de papel en la Contraloría de Bogotá.

6.1.1 Fase 1 – Plan de Trabajo - Actividades y Tareas

CODIGO ACTIVIDAD	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TAREAS	FECHA MAXIMA DE EJECUCIÓN
F1- 01	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PRELIMINAR	Dirección de Recursos Materiales. Dirección TIC.	Remitir para revisión técnica y jurídica, el proyecto de Resolución para la Implementación de la Estrategia del Cero Papel en la Contraloría de Bogotá D.C.	06-07-2018
			Aprobación y Publicación de la R.R que establece la implementación la Estrategia del Cero Papel en la Contraloría de Bogotá D.C.	19-07-2018
			Estadísticas de la entrega de papel durante el I semestre de 2018, a las Áreas de la Contraloría de Bogotá.	13-08-2018
			Levantar el inventario de papel carta y oficio con que cuentan las dependencias a la fecha de la puesta en marcha de la estrategia cero papel	21-08-2018

CODIGO ACTIVIDAD	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TAREAS	FECHA MAXIMA DE EJECUCIÓN
F1-02	USO DEL LOGO DEL CERO PAPEL EN LAS COMUNICACIONES INTERNAS QUE SE DEFINAN.	Despacho del Contralor Auxiliar Dirección TIC. Oficina Asesora de Comunicaciones	Determinar que comunicaciones deben llevar el Logo del de Cero Papel al interior de la Contraloría de Bogotá.	23-08-2018
F1-03	DISEÑO CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN INTERNA	Despacho Contralor Auxiliar Dirección TIC. Oficina Asesora de Comunicaciones	Reunión inicial para acordar los fundamentos de la campaña de sensibilización.	30-08-2018
			Elaborar los Tips de cuidado del medio ambiente a través de las herramientas E- Cards – Noticontrol	06-09-2018
			Diseñar afiches para las Carteleras de la entidad y medios audiovisuales (Streaming) sobre la campaña, los cuales contengan el logotipo, slogan y además mensajes.	07-09-2018
			Establecer el mecanismo para la presentación de la estrategia (definir entre reunión general con los funcionarios, video, comunicado del Contralor de Bogotá u otro).	11-09-2018
			Planeación y/o elaboración del mecanismo para la presentación de la Estrategia del Cero Papel.	20-09-2018
F1-04	LANZAMIENTO DE LA ESTRATEGIA CERO PAPEL	Despacho Contralor Auxiliar. Dirección TIC	Presentar la campaña de la Estrategia de Cero Papel, en la Contraloría de Bogotá.	26-09-2018
F1-05	CAMPAÑA DE SIEMBRA DE ÁRBOLES	Despacho del Contralor Auxiliar Dirección Administrativa Dirección TIC Servidores Públicos de la Contraloría de Bogotá.	Gestión de convenios para recursos, incluyendo árboles, para adelantar la actividad.	08-10-2018
			Diseño de la actividad – Siembra de árboles.	16-10-2018
			Ejecución de la actividad - Siembra de Árboles.	26-10-2018
			Elaboración del video sobre la actividad de siembra de árboles.	07-10-2018
F1-06	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Despacho del Contralor Auxiliar Dirección TIC	Hacer seguimiento a las actividades programadas y definir los indicadores con los cuales medir el impacto de las mismas.	14-12-2018
F1-07	INFORME DE SEGUIMIENTO	Dirección TIC	Elaborar y presentar a la Alta Dirección el informe de seguimiento a la estrategia.	21-12-2018

6.2. FASE 2 – INCORPORACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

La segunda fase tiene como objetivo implementar estrategias y herramientas tecnológicas que apoyen de forma importante en la implementación de la estrategia de Cero Papel al

interior de la entidad, que ayuden a disminuir de forma gradual el consumo y utilización de elementos de papelería en la entidad, tomando como base la premisa que el uso de las Tics son la base y pieza fundamental para la disminución del consumo de elementos de papelería.

Cabe señalar que esta fase para algunos de sus apartes se podrá ir adelantando de forma paralela con las de la Fase 1 para disminuir los tiempos para la consecución de los resultados esperados; la estrategia, se basa en formalizar las actividades que en un comienzo son optativas. A continuación, se puntualizan las principales actividades que se desarrollarán:

⇒ **LECTURA Y CORRECCIÓN EN PANTALLA DEL PC**

Durante la elaboración de un documento es muy común que se corrija entre dos y tres veces antes de su versión definitiva. Al hacer la revisión y corrección en papel se está gastando el doble del papel, de modo que un método sencillo para evitar el desperdicio es utilizar el computador o dispositivo electrónico para hacer la revisión en pantalla, que adicionalmente nos ofrece la posibilidad de utilizar correctores ortográficos y gramaticales antes de dar la orden de impresión, sobre los cuales se recomienda hacer énfasis en su utilización; esta actividad no solamente se debe realizar en la creación de documentos, sino también para la revisión de informes, libros, reportes, entre otros.

Esta es una actividad de tipo cultural apoyada en el uso de componentes tecnológicos, la cual ayuda ampliamente en la reducción del consumo del papel; se recomienda sobre todo generar conciencia y mayor énfasis en algunos tipos de profesiones y dependencias, los cuales tienen como hábito permanente adelantar cualquier tipo de actividad únicamente en documentos físicos.

⇒ **CAMBIOS EN ESQUEMA DE IMPRESIÓN**

Se gestionará la política y directriz para optimizar la utilización del papel a través de la impresión a doble cara en los documentos que pueda realizarse de esta forma según la normatividad y procedimiento internos; de la misma forma se recomienda que los documentos de manejo interno para revisión, de ser necesario se realice la impresión en papel reutilizable y se establezca esto como estrategia interna en todas las dependencias de la entidad.

Esta estrategia se puede ampliar, teniendo opciones como elegir el tipo de letra más pequeño posible en la impresión de borradores por ejemplo 8 o 10 puntos (los cuales se hagan en papel reutilizable) también utilizando márgenes más pequeñas para estos, mientras se trabaja en la pantalla de la computadora con un tipo de letra más grande, por ejemplo de 14 o 16 puntos, lo que permite aprovechar mejor el área de impresión de las hojas; además, se debe hacer énfasis en actividades simples como utilizar las opciones de

revisión y vista previa para asegurarse que el documento se encuentre bien configurado, para evitar consumos adicionales y por ende generar desperdicios de papel y tintas.

Además, buscar que en las versiones finales o en documentos oficiales deberán utilizarse las fuentes y tamaños determinados por el Sistema de Gestión de Calidad o las normas relacionadas con estilo e imagen institucional.

Para esto, se implementarán indicadores y se llevará control de elementos de papelería utilizados por dependencias y motivar a las que obtengan mejores resultados semestralmente; además, adelantar un análisis de necesidad y redistribución estratégica de impresoras dentro de la entidad en cada una de sus dependencias, para de esta forma optimizar los recursos de hardware y disminuir los costos de adquisición de equipos y consumibles y por ende poder utilizar estos recursos para otros fines.

⇒ **CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO**

Se fortalecerá la política y directriz interna el uso exclusivo del correo electrónico corporativo para las comunicaciones oficiales y laborales dentro de la entidad y para la interacción con clientes y/o usuarios externos; además, implementar en los pie de correo un mensaje institucional sobre la campaña de cero papel que propendan por la cultura y conservación del medio ambiente y establecer mecanismos para evitar la impresión de este tipo de comunicaciones tanto para lectura, como para el archivo y/o almacenamiento de estos.

De la misma forma, gestionar herramientas para restringir la impresión de correos electrónicos, salvo casos especiales, los cuales pueden ser leídos en la pantalla y guardados, de ser necesario, en el disco duro del computador, en los casos que no se conozca cómo hacerlo, o no sabe cómo hacer una copia de seguridad de sus correos electrónicos, se debe solicitar la colaboración de la Dirección Tic de la entidad, a través de la mesa de ayuda donde le aclararán todas sus dudas al respecto; además, en los casos que se requiera la impresión de estos, se recomienda adelantar la revisión de este y eliminar aquello que no aporte información importante.

⇒ **GESTOR DOCUMENTAL**

Uno de los elementos más importantes para disminuir la utilización del soporte en papel es el empleo de documentos electrónicamente, bien sea que estos hayan sido escaneados desde un original en físico o que hayan sido creados mediante aplicaciones ofimáticas, programas de diseño, entre otras herramientas informáticas.

Teniendo en cuenta que actualmente la entidad dispone del Sistema de Información para el manejo de comunicaciones internas y externas (Sigepro), se propone establecer una política interna y directriz para el uso exclusivo y obligatorio de este sistema de información

para el envío de oficios, memorandos, requerimientos, PQRS y la gestión, trámite y respuesta de estos.

Además, configurar y parametrizar para que los documentos que se manejan a través del sistema no puedan ser impresos, salvo en casos absolutamente necesarios, lo anterior teniendo en cuenta que en muchas ocasiones en la entidad, los funcionarios tienden a generar varias impresiones y copias de estos documentos para los procesos de revisión, proyectar respuestas y corrección de las mismas, lo que conlleva a realizar consumos no necesarios de elementos de papelería, al realizar este tipo de configuración se procura y conlleva a que la revisión de los documentos se haga por pantalla del equipo de cómputo o herramienta tecnológica utilizada.

De la misma forma se tendrá consolidada la información histórica institucional de comunicaciones en un único sistema de información, con lo cual se evitará la pérdida de información, documentos y datos de la entidad; además, se deben establecer y adelantar políticas de generación de copias de seguridad totales e incrementales de esta información, salvaguarda y custodia de la misma por parte de una única dependencia encargada de este fin, con lo cual se evitará tener duplicidad de información.

⇒ **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.**

A las actividades programadas en el plan de trabajo de la fase 2, se le realizará un seguimiento trimestral por parte de la Dirección de TIC para evaluar el correcto cumplimiento de las tareas que la componen y su fecha máxima de ejecución. Como complemento del seguimiento se evaluará la medición de los indicadores definidos, con el fin de analizar los resultados obtenidos y así poder comparar con la situación inicial, el logro de los objetivos propuestos.

⇒ **INFORME DE SEGUIMIENTO.**

Las evidencias del cumplimiento de las actividades las mantendrá cada responsable de las actividades y se remitirán junto con un informe del avance de las mismas a la dirección de TIC, quien consolidará el informe de seguimiento trimestral, que será presentado a la alta dirección y así tomar los correctivos necesarios para mejorar la gestión realizada en la disminución del consumo de papel en la Contraloría de Bogotá.

6.2.1 Fase 2 – Plan de Trabajo - Actividades y Tareas.

CODIGO ACTIVIDAD	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TAREAS	FECHA MAXIMA DE EJECUCIÓN
F2 -01	CAPACITACIONES	Dirección TIC.	Identificación de necesidades que	20-01-2019

CODIGO ACTIVIDAD	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TAREAS	FECHA MAXIMA DE EJECUCIÓN
	Y GESTIÓN DEL CAMBIO.	Subdirección De Capacitación.	requieran un cambio dentro de la entidad para fortalecer la campaña de Cero Papel.	
			Alistamiento del material para las capacitaciones que generaran el cambio al interior de la Contraloría de Bogotá.	31-01-2019
			Organización del cronograma para el desarrollo de las capacitaciones.	03-02-2019
			Llevar a cabo las capacitaciones que evidencie en los funcionarios de la entidad la gestión del cambio para lectura en pantalla y no uso de papel excesivo.	21-02-2019
F2-02	CAMBIOS EN DE ESQUEMA DE IMPRESIÓN. USO DE CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO.	Despacho del Contralor Auxiliar.	Definición del Plan de acción para definir el esquema de impresión y el uso de correo electrónico corporativo en la Contraloría de Bogotá.	03-03-2019
		Dirección Administrativa.	Socialización de la estrategia con soporte de TI y aprobación por parte de la Contraloría de Bogotá, para la puesta en marcha en la entidad.	10-03-2019
		Dirección TIC.	Desarrollo de actividades en los equipos de impresión y plataformas tecnológicas.	17-03-2019
			Seguimiento de la actividad.	30-04-2019
F2-03	PROMOCIÓN DEL GESTOR DOCUMENTAL	Dirección TIC. Servidores Públicos de la Contraloría de Bogotá.	Incentivar el uso del Sistema de Información para el manejo de comunicaciones internas y externas (Sigepro)	13-05-2019
F2-04	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Despacho del Contralor Auxiliar Responsables de las actividades Dirección TIC	Hacer seguimiento a las actividades programadas y Resultados de la medición de los indicadores definidos.	10-06-2019
F2-05	INFORME DE SEGUIMIENTO	Responsables de las actividades Dirección TIC	Elaborar y presentar a la alta Dirección el informe de seguimiento a la estrategia	28-06-2019

7. RECURSOS PARA PARA ADELANTAR LAS ACTIVIDADES FASE 1

- **HUMANOS:** Directivos, funcionarios y contratistas de la Contraloría de Bogotá
- **INFRAESTRUCTURA:** Contraloría de Bogotá, Secretaría Distrital de Medio Ambiente de la Alcaldía de Bogotá.
- **MATERIALES:** Intranet, correos institucionales, elementos de oficina, medios audiovisuales de la Contraloría de Bogotá, elementos publicitarios, cajas recolectoras de papel reutilizable.

- **INSTITUCIONALES:** Normatividad, Cronograma general de la Contraloría de Bogotá.
- **ECONÓMICOS Y FINANCIEROS:** recursos propios para ejecutar la estrategia dentro de la entidad.

Resolución Número 440 (Julio 16 de 2018)

"Por la cual se actualiza la versión del documento "P-SN-006 Merchandising" de la de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios"

**EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA
DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO
"TRANSMILENIO S.A.",**

**En ejercicio de sus facultades conferidas
mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de
2016, y**

CONSIDERANDO:

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

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

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera necesario actualizar los Manuales de Procedimientos de las diferentes dependencias de la Entidad, con el objeto de ajustarlos a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Derogar parcialmente la Resolución 743 del 11 de diciembre de 2015, mediante la cual se había adoptado la versión 1 del documento P-SN-006 "Merchandising"

ARTÍCULO 2º: Actualizar el documento siguiente con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
P-SN-006	2	Merchandising

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

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

**Dada en Bogotá, a los (16) dieciséis días del mes
de julio de dos mil dieciocho (2018).**

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: MERCHANDISING			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SN-006	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

TABLA DE CONTENIDO

1. **OBJETO**
2. **ALCANCE**
3. **RESPONSABLE**
4. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
5. **DEFINICIONES**
6. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
7. **TABLA DE FORMATOS**

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	Octubre 22 de 2012	Primera versión Oficial del documento	N/A
1	Noviembre 24 de 2015	En el capítulo 4, Documentos de Referencia, se incluye la Resolución 393 de 2015. En el capítulo 5. Definiciones Se amplió el concepto de Merchandising y se adicionan otros términos. Se incluyó el capítulo 6. Condiciones Generales. Se revisó y ajustó el capítulo 7. Descripción de actividades agregando nuevos controles y actividades.	Subgerente de Desarrollo de Negocios
2	Mayo 10 de 2018	Se revisó y ajustó Resolución 311 de 2017. Se actualiza el procedimiento de merchandising. Se modifica el logo de TRANSMILENIO S.A., por la versión oficial establecida por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.	Subgerente de Desarrollo de Negocios

	TÍTULO: MERCHANDISING			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SN-006	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

1. OBJETO

Establecer las acciones propias para la adquisición y comercialización de los productos de promoción institucional o de Merchandising de TRANSMILENIO S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento es para conocimiento y aplicación del (de la) Subgerente de Desarrollo de Negocios, el Profesional Universitario grado 03 de Gestión de Negocios y demás servidores públicos que estén a cargo de estas actividades, por designación del (de la) Subgerente de Desarrollo de Negocios.

3. RESPONSABLE

El responsable por la elaboración de este procedimiento y actualización es el Profesional Universitario Grado 03 – Gestión de Negocios y/o funcionario o servidor público designado por el (la) Subgerente de Desarrollo de Negocios para adelantar esta actividad. Por el mantenimiento y cumplimiento de este documento velará el Profesional Especializado Grado 06 – Mercadeo y Explotación de Marca y el (la) Subgerente de Desarrollo de Negocios.

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

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Funciones de TRANSMILENIO S.A.
- Portafolio de Servicios de TRANSMILENIO S.A.
- Resolución No 311 de junio 30 de 2017 “Por medio de la cual se adoptan las políticas de la explotación colateral del Subsistema TransMilenio del SITP”.

5. DEFINICIONES

Merchandising: El concepto merchandising se utiliza para nombrar al producto licenciado que se suele vender con el respaldo de una marca, un logo o una imagen.

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código	Versión	Fecha	
	P-SN-006	2	Julio de 2018	

Así mismo merchandising se ha definido como el conjunto de productos publicitarios para promocionar una marca.

Marca: Es un signo distintivo que sirve para identificar productos o servicios en el mercado. Es el signo que otorgará a una persona o empresa la capacidad de identificar sus productos o servicios de otros idénticos o similares existentes en el mercado

Es así como TRANSMILENIO S.A. busca como estrategia para la explotación de las marcas registradas la comercializa de los productos de Merchandising de la marca TRANSMILENIO® y de la marca SITP® a través de la venta directa en las instalaciones de TRANSMILENIO S.A. o indirecta a través de otros canales.

El Merchandising de TRANSMILENIO S.A. tiene como objetivo principal fortalecer y posicionar las marcas registradas, y consecuentemente en ese proceso, que los ingresos percibidos por la venta de dicho producto paguen su elaboración y producción y generen en lo posible unos ingresos marginales para la empresa.

TRANSMILENIO®: La marca TRANSMILENIO es una marca debidamente registrada y vigente ante la Superintendencia de Industria y Comercio desde el año 2002, fecha desde la cual ha venido siendo utilizada ininterrumpidamente para proteger servicios relacionados con el transporte y catalogada como marca notoria.

SITP®: La marca SITP es una marca debidamente registrada y vigente ante la Superintendencia de Industria y Comercio desde el año 2014, fecha desde la cual ha venido siendo utilizada ininterrumpidamente para proteger servicios relacionados con el transporte.

6. CONDICIONES GENERALES

- Es responsabilidad del Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios realizar a 31 de diciembre de cada vigencia un arqueo físico de los productos de merchandising existentes en la bodega.
- Es responsabilidad del Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios presentar mensualmente al Subgerente de Desarrollo de Negocios un informe detallado de las salidas de los productos de merchandising generados durante el mes con sus respectivos soportes (facturas, solicitudes de elementos para promoción institucional, entre otros).

	TÍTULO: MERCHANDISING			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SN-006	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

- Únicamente se obsequiarán productos a través de Promoción Institucional solicitados por los Directivos de la Entidad a través del diligenciamiento del documento de solicitud de elementos a la subgerencia de desarrollo de negocios para promoción institucional (R-SN-005), documento que se podrá descargar de Intranet.
- Las ventas por descuento de nómina se realizarán únicamente cuando el valor de la venta supere los cien mil pesos (\$ 100.000).
- Así mismo, se podrá efectuar pagos correspondientes a venta de productos de Merchandising a través de pagos electrónicos

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	INICIO	
20	Establecer contacto con el (los) proveedor(es) de productos promocionales de Merchandising.	Profesional Universitario Grado 3 de Gestión de Negocios
30	Pre seleccionar los productos promocionales acordes con la tendencia del mercado.	Subgerente de Desarrollo de Negocios y/o Profesional Universitario Grado 3 de Gestión de Negocios
40	Estructurar propuesta que incluya la tipología de productos que representan la marca TRANSMILENIO® y SITP®, en su componente de diseño.	Profesional Universitario Grado 3 Gestión de Negocios
50	Solicitar cotizaciones a diferentes proveedores y analizar las propuestas con los productos promocionales ofrecidos por los posibles proponentes.	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios

	TÍTULO: MERCHANDISING			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SN-006	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
60	Recibir y analizar las cotizaciones con el Profesional Especializado Grado 6 – Mercadeo y Explotación de Marca, enviar propuesta al Subgerente de Desarrollo de Negocios para su evaluación y ajuste. Hacer ajustes si hubiese por parte del Subgerente de Desarrollo de Negocios.	Profesional Especializado Grado 6 – Mercadeo y Explotación de Marca y/o Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios y/o Subgerente de Desarrollo de Negocios
70	Presentar la propuesta al Comité Comercial para evaluación y aprobación teniendo en cuenta el componente de diseño, jurídico y financiero a que haya lugar.	Subgerente de Desarrollo de Negocios
¿15? 	¿Es aprobada la propuesta de negocio por el Comité Comercial? Si: Ir a la etapa 80 No: Ir a la etapa 50	Subgerente de Desarrollo de Negocios
80	Preparar y enviar el Estudio Técnico, realizar el proceso de contratación de acuerdo con los requisitos de la Subgerencia Jurídica para su evaluación y aprobación, una vez sea revisado por el Profesional Especializado Grado 6 – Mercadeo y Explotación de Marca.	Profesional Especializado Grado 6 – Mercadeo y Explotación de Marca y Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios
90	Dar inicio a la ejecución y seguimiento del contrato. Una vez realizada la contratación.	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios
100	Recibir el producto de Merchandising del fabricante según acuerdo contractual.	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios
110	Revisar y comprobar la calidad del producto de Merchandising	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios

	TÍTULO: MERCHANDISING			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SN-006	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿25? 	¿El producto cumple con el pliego de condiciones y acuerdo contractual establecidos? Si: Ir a la etapa 140 No: Ir a la etapa 120	Profesional Especializado Grado 6 – Mercadeo y Explotación de marca Y Profesional Universitario Grado 3 – Gestión de Negocios
120	Notificar al proveedor de las no conformidades y devolver el producto no conforme.	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios
¿35? 	¿El producto fue corregido y cumple con el pliego de condiciones y acuerdo contractual establecidos? Si: Ir a la etapa 140 No: Ir a la etapa 130	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios
130	Hacer efectivas las cláusulas de incumplimiento del contrato y en todo caso solicitar concepto a la Subgerencia Jurídica sobre que procedimiento debe seguirse al respecto e continuar con las disposiciones establecidas en el Manual de Contratación de la Entidad. Ir a etapa 300	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios
140	Entregar soportes a la Dirección Administrativa para que los productos de Merchandising se ingresen al almacén. Nota: Los productos de Merchandising se ingresan al almacén de acuerdo con las disposiciones establecidas en el Manual de Inventarios M-DA-002	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios
¿45? 	¿Se brinda el producto como obsequio o para la venta? Obsequio: Ir a la etapa 150 Venta: Ir a la etapa ¿55?	Subgerente de Desarrollo de Negocios
150	Diligenciar formato R-SN-005 Promoción Institucional. Y hacer firmar por el Subgerente de Desarrollo de Negocios Se debe programar la entrega del material en la bodega en la que se encuentre ubicado. Ir a la etapa 250	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios
¿55? 	¿El cliente es funcionario de la entidad? Sí: Ir a la etapa ¿65? No: Ir a la etapa 180	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios

	TÍTULO: MERCHANDISING			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SN-006	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿65? 	¿El funcionario realiza una transferencia electrónica? Sí: Ir a la etapa 180 No: Ir a la etapa 160	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios
160	Recibir el formato R-SN-008 que debe ser diligenciado por el funcionario interesado en adquirir el material y firmado y autorizado por el profesional de talento humano encargado en la Dirección Corporativa para que apliquen los descuentos respectivos. Reposa copia del formato diligenciado con firma de recibido por parte del auxiliar administrativo de talento humano.	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios
180	Emitir y enviar la factura al comprador con copia a contabilidad por parte del profesional grado 3. Coordinar con el cliente la entrega del material en el lugar en el que se encuentre.	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios
190	Recibir comprobante de la transacción electrónica realizada por el cliente.	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios
200	Retirar productos de Merchandising del almacén.	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios
210	Entregar producto al cliente en el lugar en el que se encuentra ubicado el material.	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios
220	Actualizar el registro de inventario de productos de Merchandising al finalizar el mes, de acuerdo con las salidas que se presenten, a través del archivo en Excel que maneja la Subgerencia de Desarrollo de Negocios.	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios
230	Controlar permanente el inventario físico de productos de Merchandising y verificar que esté acorde con los movimientos registrados.	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios
¿75? 	¿Hay diferencias entre el inventario físico de productos de Merchandising y las salidas de producto? Sí: Ir a la etapa 240 No: Ir a la etapa 250	Profesional Especializado Grado 6 – Mercadeo y Explotación de Marca y Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios

	TÍTULO: MERCHANDISING			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SN-006	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
240	Realizar la debida investigación para detectar el punto de error y se procederá a realizar la respectiva corrección y se tomaran las medidas que sean necesarias para el caso.	Profesional Especializado Grado 6 – Mercadeo y Explotación de Marca y Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios
250	Archivar mensualmente las copias de las facturas y formatos de solicitud a Subgerencia de Desarrollo de Negocios de Productos para Promoción Institucional derivadas de la venta de Merchandising.	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios
260	Generar informes cuando sean solicitados	Profesional Universitario Grado 3 - Gestión de Negocios
270	FIN	

8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-SN-005	Solicitud de Elementos para Promoción Institucional	Subgerencia de Desarrollo de Negocios	Profesional Universitario Grado 03 – Gestión de Negocios
R-SN-008	Autorización de descuento por nómina adquisición de artículos de Merchandising	Subgerencia de Desarrollo de Negocios	Profesional Universitario Grado 03 – Gestión de Negocios

Resolución Número 441 (Julio 16 de 2018)

“Por la cual se actualizan la versiones de los documentos “P-DO-004 Inspección aleatoria de Inmovilizados y anual de Flota Troncal” y “P-DO-008 Control de seguimiento en la vinculación de conductores del componente troncal y alimentación” de la Dirección Técnica de BRT.

**EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA
DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO
“TRANSMILENIO S.A.”,**

**En ejercicio de sus facultades conferidas
mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de
2016, y**

CONSIDERANDO:

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

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

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera necesario actualizar los Manuales de Procedimientos de las diferentes dependencias de la Entidad, con el

objeto de ajustarlos a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Derogar en su totalidad la Resolución 377 del 10 de julio de 2014, mediante la cual se había adoptado la versión 0 del documento “P-DO-008 Control de seguimiento en la vinculación de conductores del componente troncal y alimentación” y la versión 1 del documento “P-DO-004 Inspección aleatoria de Inmovilizados y anual de Flota Troncal”

ARTÍCULO 2º: Actualizar los documentos siguientes con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
P-DO-004	2	Inspección aleatoria de Inmovilizados y anual de Flota Troncal Inspección aleatoria de Inmovilizados y anual de Flota Troncal
P-DO-008	1	Control de seguimiento en la vinculación de conductores del componente troncal y alimentación

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

PUBLÍQUESE Y CÚPLASE.

**Dada en Bogotá, a los (16) dieciséis días del mes
de julio de dos mil dieciocho (2018).**

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: INSPECCIÓN ALEATORIA, DE INMOVILIZADOS y ANUAL DE FLOTA TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DO-004	Versión: 2	Fecha: Junio de 2018	

TABLA DE CONTENIDO

1. **OBJETO**
2. **ALCANCE**
3. **RESPONSABLE**
4. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
5. **DEFINICIONES**
6. **CONDICIONES GENERALES**
7. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
8. **TABLA DE FORMATOS**

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	2012-10-16	Primera versión oficial del documento	N.A.
1	2014-06-04	Se incluyó el capítulo documentos de referencio y se ampliaron las condiciones generales .Se amplió el alcance del procedimiento ampliando las actividades que describen el mismo.	Profesionales Especializados de Coordinación Técnica Operativa
2	2017-12-01	Se ajustó el objeto de las inspecciones de la flota. Se ajustan los Responsables acorde con la Resolución 661 y 662 de 2017. Se adiciona el nomograma a los Documentos de Referencia. Se ajusta el punto 6.2 de inspección periódica de mantenimiento de flota. Se amplió el alcance del procedimiento, se independizaron las actividades que describen la inspección aleatoria, la inspección de habilitación y la inspección periódica de mantenimiento. Se modifica el logo de Transmilenio por la versión oficial establecida por la Subgerencia de atención al usuario y comunicaciones.	Directora Técnica de BRT

	TÍTULO: INSPECCIÓN ALEATORIA, DE INMOVILIZADOS y ANUAL DE FLOTA TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DO-004	Versión: 2	Fecha: Junio de 2018	

1. OBJETO

Describir los pasos que se deben seguir para realizar la inspección de flota troncal y alimentadora vinculada al Sistema TransMilenio según sea el caso (a) inspección aleatoria, (b) inspección para habilitación e (c) inspección periódica de mantenimiento.

2. ALCANCE

Este procedimiento lo aplica para la inspección correspondiente de los buses troncales y alimentadores vinculados que se encuentran operando en el Sistema TransMilenio.

Inicia con la selección aleatoria de los vehículos a inspeccionar y termina con el registro de la información del vehículo aprobado en la base de datos y la remisión de esta a la inspección periódica de mantenimiento original para archivo.

3. RESPONSABLE

El responsable de la implementación, ejecución y actualización de este procedimiento es el Profesional Especializado (06) de Vehículos de la Dirección Técnica de BRT. Y para su estricto cumplimiento y mantenimiento velará el Director Técnico de BRT.

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

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Operaciones TRANSMILENIO S.A
- Manual de imagen TRANSMILENIO S.A
- Contratos de Concesión de Operación Troncal y de Alimentación
- Manual de Funciones de TRANSMILENIO S.A.
- Protocolo de Articulación (SIRCI).
- Normas Técnicas Colombianas: 1256, 1304, 1467, 1570, 2037, 1884, 2042, 3586, 3638, 4231, 4901-1, 4901-2, 4901-3, 5206, 5701

	TÍTULO: INSPECCIÓN ALEATORIA, DE INMOVILIZADOS y ANUAL DE FLOTA TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DO-004	Versión: 2	Fecha: Junio de 2018	

- Decreto 1660 del 16 de Junio de 2003: Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad.
- ISO 303/63 E: Sistema de iluminación exterior.
- Reglamento No 87 de las Naciones Unidas: Especificaciones faros delanteros.
- Código Nacional de Tránsito (VIGENTE).

5. DEFINICIONES

Área de soporte técnico y de mantenimiento: es la zona del patio de operación en la cual se instalan todos los equipos e infraestructura necesarios para la prestación de los servicios de lavado, abastecimiento de combustible y mantenimiento técnico de los vehículos que conforman la flota al servicio de la operación del Sistema Integrado de Transporte SITP.

BRT (Bus Rapid Transit): bus de Tránsito Rápido

Bus articulado: vehículo troncal que cuentan con dos vagones y una articulación, existen dos clases de articulados: los primeros buses vinculados con 18 metros de largo y capacidad de 160 pasajeros y los buses articulados, incorporados, con medida de 20 metros de largo cuya capacidad aumenta a 190 pasajeros. Estos vehículos operan en los corredores exclusivos del Sistema TransMilenio.

Bus biarticulado: vehículos que cuentan con tres vagones y dos articulaciones. Tienen una capacidad para 242, 250 y 260 pasajeros, mide 27,2 metros de largo y pesan 40 toneladas, los cuales operan en los corredores exclusivos del Sistema TransMilenio.

Bus alimentador: buses de capacidad media, adecuados a las condiciones viales y de tránsito que permiten el acceso desde los barrios cercanos al sistema sin pagar doble viaje, estos buses se identifican de color verde.

Centro de control: lugar especialmente acondicionado que integra los equipos, las aplicaciones informáticas, datos, personal laboralmente vinculado y terceros en ejercicio de actividades colaterales, para la localización, seguimiento, coordinación y demás actividades de control de la operación del Sistema TransMilenio.

Certificado de vinculación al servicio: es el documento que acredita el cumplimiento por parte del concesionario de los requisitos establecidos por el Contrato de Concesión para permitir la incorporación

	TÍTULO: INSPECCIÓN ALEATORIA, DE INMOVILIZADOS y ANUAL DE FLOTA TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DO-004	Versión: 2	Fecha: Junio de 2018	

de un autobús a la operación, con el propósito de prestar el servicio de transporte de pasajeros en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá - SITP.

Concesionario: es la persona jurídica que se desempeña como contratista de la entidad concedente, en este caso de TRANSMILENIO S.A., quien en virtud del contrato asume la explotación del servicio de transporte público terrestre automotor masivo urbano de pasajeros del Sistema TransMilenio, por su cuenta y riesgo, en las condiciones establecidas en el contrato de concesión y bajo la vigilancia y control de la entidad concedente, TRANSMILENIO S.A., a cambio de una remuneración consistente en la participación en las rentas del Sistema TransMilenio, la participación en los ingresos del concesionario y el pago del derecho a la explotación de la concesión.

Contrato de concesión: contrato celebrado entre TRANSMILENIO S.A. y el concesionario como consecuencia de la Licitación Pública o de cualquier otra licitación que verse sobre el mismo objeto.

Flota: es el conjunto de vehículos con las características, especificaciones y tipología previstas en el contrato de concesión y requeridos por el Sistema TransMilenio, para la prestación del servicio público de transporte masivo urbano de pasajeros.

Habilitación: es la autorización para la prestación del servicio público de transporte en la modalidad solicitada, expedida al concesionario por la autoridad de transporte competente.

Mantenimiento correctivo: reparación inmediata de los vehículos que presenten fallas o desperfectos de cualquier naturaleza.

Mantenimiento preventivo: intervenciones efectuadas en los vehículos tendientes a precaver el deterioro o falla del vehículo, y garantizar su funcionalidad en óptimas condiciones de operación.

Operación Troncal del Sistema TransMilenio: es la actividad desarrollada por el concesionario dentro del sistema tronco-alimentado, tendiente a la prestación del servicio de transporte de pasajeros entre estaciones de cabecera, intermedias y sencillas del Sistema TransMilenio.

Patio de Operación: es el área que se entrega en administración al concesionario, en la cual se encuentran ubicadas las áreas de soporte técnico y el área de parqueo de los vehículos que conforman la flota que se encuentra al servicio de la operación del Sistema TransMilenio.

	TÍTULO: INSPECCIÓN ALEATORIA, DE INMOVILIZADOS y ANUAL DE FLOTA TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DO-004	Versión: 2	Fecha: Junio de 2018	

Responsabilidad civil contractual y extra contractual: es la obligación, jurídicamente exigible, por parte de una persona respecto de otra, que surge de los hechos, omisiones, actos o contratos.

Reglamentos y manuales expedidos por TRANSMILENIO S.A.: son el conjunto de normas, disposiciones, reglamentos o instrucciones que imparta o llegue a impartir TRANSMILENIO S.A. para la adecuada operación, gestión o administración del Sistema TransMilenio y que los concesionarios se obligan a acatar.

Revisión: implica el examen y análisis detallado que se lleva a cabo sobre una determinada cuestión o cosa.

Servicio: línea de vehículos que recorre corredores exclusivos o carriles de tráfico mixto, y está definido por un recorrido y unos puntos de parada en los cuales los vehículos se detienen a recoger y dejar pasajeros dentro de unos horarios establecidos.

Sistema integrado de recaudo, control e información y servicio al usuario, SIRCI: conjunto de software, hardware y demás componentes que permiten la gestión, operación de recaudo, operación de transporte, los centros de control troncal y zonal, de información y servicio al usuario, la consolidación de la información y la conectividad de la totalidad del SITP, el cual debe ser provisto por el concesionario que resulte adjudicatario de dicha concesión y será el ente gestor (TRANSMILENIO S.A.) quien realice el control de los niveles de servicio o quien éste determine para realizar los controles respectivos.

Sistema TransMilenio: es el conjunto de infraestructura, predios, bienes, equipos, instalaciones y sistemas de operación y control, que conforman el sistema de transporte terrestre automotor masivo de pasajeros de la ciudad de Bogotá D.C.

Servicio: secuencia de paradas que deben efectuar los autobuses según las rutinas de servicio diseñadas por TRANSMILENIO S.A.

TRANSMILENIO S.A.: sociedad por acciones constituida por entidades públicas del orden Distrital, mediante Escritura Pública número 1528 del 13 de Octubre de 1999 de la Notaría 27 de Bogotá, inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá bajo el número 974583 y domiciliada en Bogotá quien en virtud del presente contrato otorga a una persona llamada CONCESIONARIO, la explotación

	TÍTULO: INSPECCIÓN ALEATORIA, DE INMOVILIZADOS y ANUAL DE FLOTA TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DO-004	Versión: 2	Fecha: Junio de 2018	

económica de la prestación del servicio de transporte público terrestre automotor masivo urbano de pasajeros del Sistema TransMilenio.

Troncal: vía principal integrante del Sistema TransMilenio, dotada de infraestructura urbana especial y específica para la circulación de los autobuses troncales del Sistema, para el acceso, embarque y desembarque de pasajeros, y para el recaudo del valor de los pasajes por el uso del Sistema TransMilenio, definida como troncal para efectos de la operación por TRANSMILENIO S.A.

6. CONDICIONES GENERALES

En este apartado se determinan las características que se deben tener en cuenta para elegir la ruta a seguir con respecto a los tres tipos de inspección, bien sea a) Inspección aleatoria de flota, b) Inspección para habilitación de flota o c) Inspección periódica de mantenimiento.

6.1 Inspección Aleatoria de Flota

- La verificación aleatoria de los autobuses troncales y alimentadores, se debe realizar a una muestra mínima de 45 autobuses en todo el Sistema y antes de su salida a operación. Esta muestra la debe seleccionar el Técnico Operativo (01) - Supervisor de mantenimiento de vehículos. De igual manera este tipo de inspección puede ser aplicada para validar un sistema o sistemas en específico, según sea el caso, de los autobuses vinculados al Sistema TransMilenio.
- Es responsabilidad del concesionario cada vez que se haga una inspección diaria permitir el acceso a cualquier instalación y suministrar toda la información que el personal autorizado por TRANSMILENIO S.A. solicite.

6.2 Inspección para habilitación de flota.

- La verificación para habilitación de flota se debe realizar en los patio talleres designados a cada concesionario y debe ser aplicado para autobuses que presenten algunas de las siguientes situaciones: (a) haber presentado falla en vía con evacuación de usuarios, (b) que se encuentre en la base de datos del centro de control con el estado inmovilizado, (c) que el Técnico Operativo (01) - Supervisor de mantenimiento de vehículos evidencie una falla que afecte la seguridad y/o confiabilidad operativa del autobús.
- Es responsabilidad del concesionario, presentar los autobuses que requieren el procedimiento de habilitación de flota al Técnico Operativo (01) - Supervisor de mantenimiento de vehículos designado por TRANSMILENIO S.A.

	TÍTULO: INSPECCIÓN ALEATORIA, DE INMOVILIZADOS y ANUAL DE FLOTA TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DO-004	Versión: 2	Fecha: Junio de 2018	

6.3 Inspección periódica de mantenimiento

- La frecuencia de inspección es mínima, una al año por cada autobús vinculado al Sistema Transmilenio.
- Previo a la inspección, TRANSMILENIO S.A informará al concesionario el cronograma de inspecciones. Es responsabilidad del concesionario efectuar el proceso de alistamiento tanto del vehículo como de los sitios adecuados para dichas inspección (Área de soporte técnico y de mantenimiento).
- El Técnico Operativo (01) - Supervisor de mantenimiento de vehículos encargado de realizar la inspección, debe hacerla de acuerdo con los parámetros establecidos en el formato de Inspección periódica de mantenimiento, según la tipología del vehículo a inspeccionar.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se detallan las actividades que en particular se deben realizar para las inspecciones diarias aleatorias, de habilitación y periódicas de mantenimiento de flota.

(a) Inspección Aleatoria de Flota.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	INICIO	
20	Seleccionar aleatoriamente los vehículos a inspeccionar los cuales deben estar vinculados al sistema y se encuentren asignados a salir a operar al inicio de la jornada.	Técnico Operativo (01) - Supervisor de mantenimiento de vehículos.
30	Inspeccionar el vehículo y describir las novedades encontradas.	Técnico Operativo (01) - Supervisor de mantenimiento de vehículos.
¿15? 	¿Se encuentra algún tipo de novedad producto de la inspección, esta representa un riesgo para los usuarios? Si: Ir a etapa 50 No: Ir a etapa 40	Técnico Operativo (01) - Supervisor de mantenimiento de vehículos.

	TÍTULO: INSPECCIÓN ALEATORIA, DE INMOVILIZADOS y ANUAL DE FLOTA TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DO-004	Versión: 2	Fecha: Junio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
40	Si se encuentra alguna novedad que no afecta la seguridad y operación del móvil, se debe registrar en el formato "R-DO-005 Reporte Novedades Diarias". Si la novedad se ha reportado con anterioridad y no se ha corregido, se debe diligenciar el formato "R-DO-004 Reporte de Incumplimiento", Y en ambos casos facilitar la operación del autobús. Ir a etapa 110	Técnico Operativo (01) Supervisor de mantenimiento de vehículos y Profesional Especializado (06) de vehículos Dirección Técnica de BRT
50	Inmovilizar el vehículo y diligenciar el formato "R-DO-004 Reporte de Incumplimiento", informar al Centro de Control y al Concesionario la inmovilización, adicional si la falla es muy grave se requerirá al concesionario un plan de acción con datos de causa raíz para evitar que la falla se presente de nuevo.	Técnico Operativo (01) Supervisor de mantenimiento de vehículos y Profesional Especializado (06) de vehículos Dirección Técnica de BRT, Director (a) Técnico (a) de BRT.
60	Corregir la falla reportada y remitir el registro de la hoja de vida y orden de trabajo cerrada del vehículo vía correo electrónico al Técnico Operativo (01) –Control de mantenimiento vehículos para su revisión.	Concesionario
70	Verificar que el registro en la hoja de vida y orden de trabajo cerradas enviados por el concesionario, estén completos y que acrediten que se realizaron las correcciones requeridas en el vehículo para cumplir con la tipología y dotación mínima.	Técnico Operativo (01) Control de mantenimiento vehículos
¿25? 	¿El registró en la hoja de vida y orden de trabajo cerrada están completos y acreditan que se realizaron las correcciones requeridas en el vehículo? Si: Ir a etapa 100 No: Ir a etapa 80	Técnico Operativo (01) Control de mantenimiento vehículos
80	Continuar con el vehículo inmovilizado y se informa al concesionario para completar o corregir el registro.	Técnico Operativo (01) Supervisor de mantenimiento de vehículos y Profesional Especializado (06) de vehículos Dirección Técnica de BRT
90	Completar o corregir el registro del vehículo inmovilizado, remitir para su revisión y aprobación. Ir a etapa 70	Concesionario

	TÍTULO: INSPECCIÓN ALEATORIA, DE INMOVILIZADOS y ANUAL DE FLOTA TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DO-004	Versión: 2	Fecha: Junio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
100	Realizar nuevamente la inspección técnica del vehículo y facilitar la operación del mismo.	Técnico Operativo (01) Supervisor de mantenimiento de vehículos y Profesional Especializado (06) de vehículos Dirección Técnica de BRT
110	Continuar con la inspección de otro móvil.	Técnico Operativo (01) Supervisor de Mantenimiento de vehículos.
120	FIN	

(b) Inspección para habilitación de flota.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	INICIO	
20	Verificar con centro de control los vehículos inmovilizados y se solicita al concesionario cuales de estos se encuentran listos para ser revisados y ser reintegrados para la operación.	Técnico Operativo (01) Supervisor de mantenimiento de vehículos.
30	Revisar que el registro en la hoja de vida, orden de trabajo cerrados o documentos enviados por el concesionario, esté completos y que acrediten que se realizaron las correcciones requeridas en el vehículo para cumplir con la tipología y dotación mínima. Si aplica se debe verificar el plan de acción emitido por el concesionario para los vehículos inmovilizados con causas especiales.	Técnico Operativo (01) Supervisor de mantenimiento de vehículos y Profesional Especializado (06) de vehículos Dirección Técnica de BRT, Director (a) Técnico (a) de BRT.
¿15? 	¿El concesionario corrigió la falla del o los vehículos inmovilizados? Si: Ir a etapa 60 No: Ir a etapa 40	Técnico Operativo (01) Control de mantenimiento vehículos o Supervisor de mantenimiento de vehículos.

	TÍTULO: INSPECCIÓN ALEATORIA, DE INMOVILIZADOS y ANUAL DE FLOTA TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DO-004	Versión: 2	Fecha: Junio de 2018	

40	Corregir la falla reportada y remitir el registro de la hoja de vida, orden de trabajo cerradas o documentos del vehículo vía correo electrónico al Técnico Operativo (01) - Control de mantenimiento vehículos para su revisión.	Concesionario
50	Realizar nuevamente la inspección técnica del vehículo y facilitar la operación del mismo y reportarlo a centro de control para su respectiva habilitación.	Técnico Operativo (01) Supervisor de mantenimiento de vehículos
60	FIN	

(c) Inspección periódica de mantenimiento.

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Proyectar cronograma de la inspección periódica de mantenimiento (anual) e informar al concesionario la programación de las mismas.	Técnico Operativo (01) Supervisor de mantenimiento de vehículos y Profesional Especializado (06) de vehículos Dirección Técnica de BRT, Director (a) Técnico (a)
30	Solicitar los vehículos programados para la inspección periódica de mantenimiento y verificar que en este se encuentre la documentación original que determine la autoridad Distrital o Nacional competente previstos en la normatividad vigente.	Técnico Operativo (01) Supervisor de mantenimiento de vehículos.
¿15? 	¿La documentación del vehículo está completa y acorde a las disposiciones de ley? Si: Ir a etapa 60 No: Ir a etapa 40	Técnico Operativo (01) Supervisor de mantenimiento de vehículos.
40	Suspender la inspección periódica de mantenimiento del vehículo, inmovilizar el vehículo y diligenciar el formato "R-DO-004 Reporte de Incumplimiento", adicionalmente informar a Centro de Control y al Concesionario la inmovilización.	Técnico Operativo (01) Supervisor de mantenimiento de vehículos.

	TÍTULO: INSPECCIÓN ALEATORIA, DE INMOVILIZADOS y ANUAL DE FLOTA TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DO-004	Versión: 2	Fecha: Junio de 2018	

50	Completar o corregir la documentación, remitir para su revisión y aprobación. El vehículo quedará inmovilizado hasta que los documentos cumplan con lo estipulado en la ley. Ir a etapa ¿15?	Concesionario.
60	Realizar la inspección periódica de mantenimiento diligenciando el formato correspondiente que permita verificar el cumplimiento de la tipología y la dotación mínima del vehículo.	Técnico Operativo (01) Supervisor de mantenimiento de vehículos.
¿25? 	¿El vehículo cumple con la tipología y la dotación mínima? Si: Ir a etapa 90 No: Ir a etapa 70	Técnico Operativo (01) Supervisor de mantenimiento de vehículos.
70	Suspender la inspección periódica de mantenimiento del vehículo, inmovilizar el vehículo y diligenciar el formato “<i>R-DO-004 Reporte de Incumplimiento</i>”, adicionalmente informar a Centro de Control y al Concesionario la inmovilización. Y solicitar la corrección inmediata de la falla. Si se evidencia incumplimiento en el cronograma de entrega, se inmovilizarán los vehículos no presentados y se requerirá al concesionario, para que genere plan de acción de mejora y cumplimiento del cronograma.	Técnico Operativo (01) Supervisor de mantenimiento de vehículos y Profesional Especializado (06) de vehículos Dirección Técnica de BRT, Director (a) Técnico (a) de

	TÍTULO: INSPECCIÓN ALEATORIA, DE INMOVILIZADOS y ANUAL DE FLOTA TRONCAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DO-004	Versión: 2	Fecha: Junio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
80	Completar o corregir las novedades encontradas en la inspección, remitir para su revisión y aprobación. Ir a etapa 60	Concesionario
90	Aprobar revisión firmando en conjunto con el representante del concesionario el registro de inspección periódica de mantenimiento y remitir el original al Técnico Operativo (01) Apoyo logístico de vehículos.	Técnico Operativo (01) Supervisor de mantenimiento de vehículos y Profesional Especializado (06) de vehículos Dirección Técnica de BRT
100	Registrar la información del vehículo aprobado en la base de datos y remitir el registro de inspección periódica de mantenimiento original para archivo.	Técnico Operativo (01) Supervisor de mantenimiento de vehículos y Profesional Especializado (06) de vehículos Dirección Técnica de BRT, Director (a) Técnico (a) de BRT.
110	FIN	

8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-DO-004	Reporte de Incumplimientos	Dirección Técnica de BRT - Coordinación Técnica Operativa	Profesional Especializado (06) de vehículos Dirección Técnica de BRT
R-DO-005	Reporte de Novedades Diarias	Dirección Técnica de BRT - Coordinación Técnica Operativa	Profesional Especializado (06) de vehículos Dirección Técnica de BRT
R-DO-006	Inspección de Mantenimiento (articulado y biarticulado)	Dirección Técnica de BRT - Coordinación Técnica Operativa	Profesional Especializado (06) de vehículos Dirección
R-DO-011	Inspección periódica de mantenimiento (buses padrón, padrón dual, buseton)	Dirección Técnica de BRT - Coordinación Técnica Operativa	Profesional Especializado (06) de vehículos Dirección Técnica de BRT

	TÍTULO: CONTROL DE SEGUIMIENTO EN LA VINCULACIÓN DE CONDUCTORES DEL COMPONENTE TRONCAL Y ALIMENTACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DO-008	Versión: 1	Fecha: Junio de 2018	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. CONDICIONES GENERALES
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
8. TABLA DE FORMATOS

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	12 de junio de 2014	Primera versión del documento.	N/A
1	1 de Diciembre de 2017	Se ajusta el alcance, los responsables según cargos y funciones de acuerdo al manual de funciones vigente y las condiciones generales. Se adiciona el Normograma como documento de referencia. Se modifica el logo de Transmilenio por la versión oficial establecida por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.	Director Técnico de BRT

	TÍTULO: CONTROL DE SEGUIMIENTO EN LA VINCULACIÓN DE CONDUCTORES DEL COMPONENTE TRONCAL Y ALIMENTACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DO-008	Versión: 1	Fecha: Junio de 2018	

1. OBJETO

Describir los pasos que se deben seguir para el control y seguimiento de la vinculación de los conductores que se incorporan al sistema de transporte de TRANSMILENIO S.A.

2. ALCANCE

Aplica a la vinculación inicial de conductores, adicional, también se deben gestionar todos los procesos que conllevan la misma, entre ellos la actualización periódica de documentos y certificaciones de capacitación, protocolo de pruebas de campo de conducción y procesos de desvinculación.

Inicia con la remisión de los documentos de los conductores que se van a vincular para estudio y aprobación y finaliza con la remisión por oficio al concesionario la credencial de vinculación al servicio.

3. RESPONSABLE

Este procedimiento lo aplica el personal encargado de las funciones relacionadas con conductores, adscrito a la Dirección Técnica de BRT de TRANSMILENIO S.A.

El Profesional Especializado (06) de vehículos, es el responsable por la elaboración y actualización del procedimiento.

El Director Técnico de BRT verificará el cumplimiento estricto, la implementación y el mantenimiento; la revisión y/o actualización de este procedimiento debe realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Operaciones de TRANSMILENIO S.A.
- Contratos de Concesión de operación troncal y de alimentación.
- Código Nacional de Tránsito (vigente).
- Manual de Funciones de TRANSMILENIO S.A.

	TÍTULO: CONTROL DE SEGUIMIENTO EN LA VINCULACIÓN DE CONDUCTORES DEL COMPONENTE TRONCAL Y ALIMENTACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DO-008	Versión: 1	Fecha: Junio de 2018	

5. DEFINICIONES

Bus Rapid Transit - BRT: bus de tránsito rápido

Bus articulado: vehículo troncal que cuenta con dos vagones y una articulación, existen dos clases de articulados: los primeros buses vinculados con 18 metros de largo y capacidad de 160 pasajeros y se han incorporado buses articulados con medida de 20 metros de largo cuya capacidad aumenta a 190 pasajeros. Estos vehículos operan en los corredores exclusivos del Sistema TransMilenio.

Bus biarticulado: vehículos que cuentan con tres vagones y dos articulaciones. Tienen una capacidad para 242 pasajeros, mide 27,2 metros de largo y pesan 40 toneladas, los cuales operan en los corredores exclusivos del Sistema TransMilenio.

Bus alimentador: buses de capacidad media, adecuados a las condiciones viales y de tránsito que permiten el acceso desde los barrios cercanos al Sistema sin pagar doble viaje, estos buses se identifican de color verde.

Bus padrón dual: bus de capacidad media y un solo cuerpo que está especialmente adaptado para operar en la infraestructura de tipo troncal y del tipo zonal. Su capacidad es de 80 pasajeros, su longitud es de 12 metros. Adicionalmente, presenta accesibilidad total a personas en condición de discapacidad. Este bus cuenta con puertas de servicio al costado izquierdo para el componente troncal, junto con puertas en el costado derecho para operar en el componente zonal; por lo anterior, cuenta con validadores y sistema de recaudo a bordo.

Centro de control: lugar especialmente acondicionado que integra los equipos, las aplicaciones informáticas, datos, personal laboralmente vinculado y terceros en ejercicio de actividades colaterales, para la localización, seguimiento, coordinación y demás actividades de control de la operación del Sistema TransMilenio.

Concesionario: es la persona jurídica que se desempeña como contratista de la entidad concedente, en este caso de TRANSMILENIO S.A., quien en virtud del contrato asume la explotación del servicio de transporte público terrestre automotor masivo urbano de pasajeros del Sistema TransMilenio, por su cuenta y riesgo, en las condiciones establecidas en el contrato de concesión y bajo la vigilancia y control de TRANSMILENIO S.A., como la entidad concedente, a cambio de una

	TÍTULO: CONTROL DE SEGUIMIENTO EN LA VINCULACIÓN DE CONDUCTORES DEL COMPONENTE TRONCAL Y ALIMENTACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DO-008	Versión: 1	Fecha: Junio de 2018	

remuneración consistente en la participación en las rentas del Sistema TransMilenio, la participación en los ingresos del concesionario y el pago del derecho a la explotación de la concesión.

Contrato de concesión: contrato celebrado entre TRANSMILENIO S.A., y el concesionario como consecuencia de la licitación pública o de cualquier otra licitación que verse sobre el mismo objeto.

Flota: es el conjunto de vehículos con las características, especificaciones y tipología previstas en el contrato de concesión y requeridos por el Sistema TransMilenio, para la prestación del servicio público de transporte masivo urbano de pasajeros.

Habilitación: es la autorización para la prestación del servicio público de transporte en la modalidad solicitada, expedida al concesionario por la autoridad de transporte competente.

Operación troncal del Sistema TransMilenio: es la actividad desarrollada por el concesionario dentro del sistema tronco-alimentado, tendiente a la prestación del servicio de transporte de pasajeros entre estaciones de cabecera, intermedias y sencillas del Sistema TransMilenio.

Patio de operación: es el área que se entrega en administración al concesionario, en la cual se encuentran ubicadas las áreas de soporte técnico y el área de parqueo de los vehículos que conforman la flota que se encuentra al servicio de la operación del Sistema TransMilenio.

Sistema TransMilenio: es el conjunto de infraestructura, predios, bienes, equipos, instalaciones y sistemas de operación y control, que conforman el sistema de transporte terrestre automotor masivo de pasajeros de la ciudad de Bogotá D.C.

Servicio: línea de bus que recorre corredores exclusivos de transporte masivo, y está definido por un recorrido y unas estaciones en las cuales los buses del Sistema TransMilenio se detienen a recoger y dejar pasajeros dentro de unos horarios establecidos.

TRANSMILENIO S.A.: sociedad por acciones constituida por entidades públicas del orden Distrital, mediante Escritura Pública número 1528 del 13 de octubre de 1999 de la Notaría 27 de Bogotá, inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá bajo el número 974583 y domiciliada en Bogotá quien en virtud del presente contrato otorga a una persona llamada Concesionario, la explotación

	TÍTULO: CONTROL DE SEGUIMIENTO EN LA VINCULACIÓN DE CONDUCTORES DEL COMPONENTE TRONCAL Y ALIMENTACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DO-008	Versión: 1	Fecha: Junio de 2018	

económica de la prestación del servicio de transporte público terrestre automotor masivo urbano de pasajeros del Sistema TransMilenio.

Troncal: vía principal integrante del Sistema TransMilenio, dotada de infraestructura urbana especial y específica para la circulación de los autobuses troncales del Sistema, para el acceso, embarque y desembarque de pasajeros, y para el recaudo del valor de los pasajes por el uso del Sistema TransMilenio, definida como troncal para efectos de la operación por TRANSMILENIO S.A.

6. CONDICIONES GENERALES

- Cumplir con lo estipulado en el manual de operaciones de TRANSMILENIO S.A., cada vez que el concesionario pretenda gestionar ante TM S.A., alguno de los trámites siguientes relacionados con sus conductores:
 - (i) Vinculación.
 - (ii) Renovación de documentos (certificaciones de capacitación, licencias, exámenes médicos, fotos).
 - (iii) Desvinculación.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Solicitud para pruebas de operador	Concesionario
30	Informar al Técnico Operativo (01) - Supervisor de mantenimiento de vehículos, para que realice las pruebas de conducción en campo.	Técnico Operativo (01) Apoyo logístico de vehículos y mantenimiento.
40	Realizar las pruebas de conducción en campo que permita verificar la habilidad y conocimiento del vehículo que vaya a conducir el operador, diligenciando para ello el formato R-DO-010 Pruebas de conducción en campo.	Técnico Operativo (01) Supervisor de mantenimiento de vehículos.
 ¿45?	¿El conductor aprobó todas las pruebas de conducción en campo? Si: ir a etapa 60 No: ir a etapa 50	Técnico Operativo (01) Supervisor de mantenimiento de vehículos.

	TÍTULO: CONTROL DE SEGUIMIENTO EN LA VINCULACIÓN DE CONDUCTORES DEL COMPONENTE TRONCAL Y ALIMENTACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DO-008	Versión: 1	Fecha: Junio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
50	Dejar la observación en el formato R-DO-010 Pruebas de conducción en campo e informar al concesionario y al Técnico Operativo (01) Apoyo logístico de vehículos y mantenimiento los conductores que no aprobaron las pruebas.	Técnico Operativo (01) Supervisor de mantenimiento de vehículos.
60	Firmar en conjunto con el representante del concesionario el formato R-DO-010 Pruebas de conducción en campo una vez este diligenciado, y remitir el original al Técnico Operativo (01) Apoyo logístico de vehículos.	Técnico Operativo (01) Supervisor de mantenimiento de vehículos.
70	Remitir los documentos para estudio y aprobación de los conductores que se van a vincular. Esta documentación debe cumplir con lo dispuesto por la autoridad Distrital o Nacional competente previstos en la normatividad vigente y según el requerimiento del contrato de Concesión y del Manual de Operaciones.	Concesionario
80	Recibir y verificar que la documentación esté completa y que cumpla con los requerimientos para la vinculación de los conductores.	Técnico Operativo (01) Apoyo logístico de vehículos y mantenimiento.
¿85? 	¿La documentación está completa según el requerimiento de la autoridad Distrital o Nacional competente previstos en la normatividad vigente y según el requerimiento del contrato de Concesión y Manual de Operaciones? Si: ir a etapa 110 No: ir a etapa 90	Técnico Operativo (01) Apoyo logístico de vehículos y mantenimiento.
90	Suspender el proceso de vinculación y generar oficio dirigido al concesionario haciendo el requerimiento para completar la documentación.	Técnico Operativo (01) Apoyo logístico de vehículos y mantenimiento.
100	Completar o corregir la documentación de los conductores a vincular, remitir para su revisión y aprobación. Ir a etapa 70.	Concesionario
110	Registrar la información del conductor aprobado en la base de datos de conductores vinculados al Sistema y remitir el registro de inspección original para archivo.	Técnico Operativo (01) Apoyo logístico de vehículos y mantenimiento.
120	Diligenciar la credencial de vinculación al Servicio (Tarjeta de Conducción) y remitir para firma del Profesional Especializado (06) Vehículos de BRT y el Director Técnico de BRT.	Técnico Operativo (01) Apoyo logístico de vehículos y mantenimiento.
130	Remitir la credencial de Vinculación al servicio (Tarjeta de conducción) por oficio al concesionario.	Director Técnico de BRT
140	FIN	

	TÍTULO: CONTROL DE SEGUIMIENTO EN LA VINCULACIÓN DE CONDUCTORES DEL COMPONENTE TRONCAL Y ALIMENTACIÓN			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DO-008	Versión: 1	Fecha: Junio de 2018	

8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-DO-010	Pruebas de conducción en campo	Dirección Técnica de BRT	Profesional Especializado (06) Vehículos de BRT

Resolución Número 448 (Julio 19 de 2018)

Por la cual se modifica el procedimiento (P-SC-001) Atención de peticiones, quejas reclamos y sugerencias.

**EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA
DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO
“TRANSMILENIO S.A.”,**

**En ejercicio de sus facultades conferidas
mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de
2016, y**

CONSIDERANDO:

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

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

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera

necesario actualizar los Manuales de Procedimientos de las diferentes dependencias de la Entidad, con el objeto de ajustarlos a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Modificar el siguiente documento con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
P-SC-001	2	Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

ARTÍCULO 2º: Derogar totalmente la Resolución 847 del 2 de diciembre de 2016, donde se adoptó el procedimiento P-SC-001 “Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias” versión uno (1).

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

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

**Dada en Bogotá, a los diecinueve (19) días del
mes de julio de dos mil dieciocho (2018).**

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

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 4823304
 - 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 pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento".	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
1	2016-11-24	Capítulo 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA, se realiza la revisión y actualización de la normatividad y los documentos aplicables al procedimiento. Capítulo 5. DEFINICIONES. Se eliminan algunas definiciones y se incluyen los siguientes términos: ▪ Derecho de Petición en Interés General ▪ Derecho de Petición en Interés Particular ▪ Solicitud de Información ▪ Denuncias por posibles Actos de Corrupción ▪ Respuestas tipo Capítulos 6 y 7 se revisaron y ajustaron de forma general las CONDICIONES GENERALES y los PROCEDIMIENTOS del documento	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI
2	2018-06-27	Se modificó la línea de atención 01800-115510 por la 4823304 del concesionario privado, para atender los requerimientos. Capítulo 1. OBJETO. Se ajusta este ítem quedando de la siguiente manera, este procedimiento tiene como fin reglamentar el proceso que debe surtir la atención de un derecho de petición, una queja, un reclamo, una solicitud de información y/o una sugerencia presentados en TRANSMILENIO S.A. con relación al servicio prestado. Capítulo 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA. Se revisa y actualiza la normatividad aplicable. Capítulo 5. DEFINICIONES se incluyen los siguientes términos: Habeas data, Derecho de Consulta Habeas Data, Reclamo Habeas Data, Titular, Dato personal, Base de datos y Tratamiento. Capítulo 6.1 Atributos del servicio, se eliminan los dos últimos párrafos de este numeral relacionados con la distribución en tiempo de cada una de las etapas de recibo y asignación para respuesta. Capítulo 6.3 Radicación de documentos, se renumera este ítem y se incluye un párrafo donde se aclara como se publica una respuesta a un ciudadano anónimo. Capítulo 6.4 se revisaron y ajustaron las normas para el registro de requerimientos de a través de los vales establecidos.	Profesional Especializado (Grado 06) – Servicio al Usuario y Contacto SIRCI

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
		Capítulo 6.4.4 Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad. En la Tabla 1. Se agrega una fila con el tipo de requerimiento. Así mismo en las notas aclaratorias se especifica: - La responsabilidad de los funcionarios de verificar el tipo de petición - El trámite a las reclamaciones administrativas laborales. - La asignación de peticiones allegadas por los canales virtuales, relacionadas con Denuncias por Actos de Corrupción. - Requisitos para solicitudes interpuestas por estudiantes de instituciones educativas. - Términos de respuesta para Reclamos y Consultas de Habeas Data. Capítulo 7. Se revisan y ajustan todos los procedimientos y se incluye el Procedimiento para atender requerimientos presentados de forma presencial en la sede principal de TRANSMILENIO S.A. Capítulo 8. Se incluye un nuevo formato denominado "trámite de PQRS" Se modifica el logo de la Transmilenio por la versión oficial establecida por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.	

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

1. OBJETO

Este procedimiento tiene con 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.

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. (virtual, presencial y telefónico) 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. y los concesionarios vinculados a la operación de Sistema 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 2	Fecha Julio de 2018	

- 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 2	Fecha Julio de 2018	

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.

PRQS: 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 2	Fecha Julio de 2018	

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.

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.:

- **Confiabledad:** 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

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

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 2	Fecha Julio de 2018	

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 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 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.

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, CADE y Súper CADE.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

* La ubicación de estos puntos puede variar de acuerdo con 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, adicionalmente, el usuario podrá recibir orientación personalizada si así lo desea.

Notas aclaratorias:

- ✓ Cuando el personal del equipo de Servicio al Ciudadano 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.
- ✓ El proyecto de respuesta generado por las áreas debe ser enviado a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones (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.
- ✓ En caso de que alguna dependencia exceda la fecha de entrega de respuesta, 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.
- ✓ Cuando la petición, 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 Ciudadano, la respuesta será firmada por el Subgerente General de la Entidad.
- ✓ 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.
- ✓ 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 Ciudadano será el encargado de realizar el seguimiento y control de los tiempos de respuesta para velar por el cumplimiento de los mismos, adicionalmente la dependencia responsable debe remitir a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones el número de radicado a través del cual fue remitida la respuesta final al peticionario.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

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

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 Ciudadano 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 través de correo electrónico de acuerdo con los plazos establecidos.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

- ✓ Es responsabilidad del funcionario encargado de Servicio al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A. generar alertas a través de correo electrónico mencionando las fechas de vencimiento.
- ✓ En caso de que el peticionario requiera el envío de su respuesta 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 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 con 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 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

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 del funcionario encargado de Servicio al Ciudadano, 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

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

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	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.
Petición de documentos y de información.	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, radicado 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, radicado y entrega de la correspondencia.

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 documentos y/o de información

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

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 laborales, reclamo de prestaciones laborales y de indemnizaciones laborales, serán resueltos por la Subgerencia Jurídica dentro del mes contado desde su presentación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 del Código Procesal del Trabajo y Seguridad Social.
- ✓ Los reclamos relacionados con Habeas Data serán resueltos dentro de los 15 días siguientes a su recepción y en dado caso, que no se pudiese dar contestación al requerimiento, se deberá informar al solicitante y la fecha en dar solución, no podrá ser mayor a ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, conforme lo establecido en el Decreto Nacional 1377 de 2013, o la norma que lo sustituya.
- ✓ Derecho de Consulta Habeas Data serán resueltos dentro de los 10 días siguientes a su recepción y en dado caso, que no se pudiese dar contestación al requerimiento, se deberá informar al solicitante y la fecha en dar solución, no podrá ser mayor a ocho (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, conforme lo establecido en el Decreto Nacional 1377 de 2013, o la norma que lo sustituya.
- ✓ 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 relacionadas con denuncias por actos de corrupción recibidas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y la plataforma MONITOR CRM, serán

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

remitidas por correo electrónico al funcionario de Control Interno Disciplinario, designado por la Subgerencia General.

- ✓ Cada dependencia, deberá asignar un profesional y un suplente responsable del trámite de PQRS.
- ✓ 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, la persona asignada de servicio al ciudadano remitirá un correo electrónico a los responsables del trámite de los derechos de petición 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 Oficina de Control Interno con el visto bueno del Subgerente, Director y/o Jefe 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 Atención al Usuario y Comunicaciones.
- ✓ La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones realizará a través del funcionario encargado de Servicio al Ciudadano, un seguimiento permanente de los operadores y diferentes dependencias sobre el cumplimiento en términos de oportunidad y calidad de las mismas, de los diferentes requerimientos que ingresen por los medios oficiales para el registro de PQRS (plataformas y/o aplicativos).
- ✓ 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 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:

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

- 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.
 - ✓ 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.
 - ✓ 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 Atención al Usuario y Comunicaciones, 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	Radical 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)

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
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 Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
40	Registrar la petición en la herramienta de seguimiento y control.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - 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 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	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 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
¿25? 	¿El requerimiento se puede atender con una respuesta tipo? Si: dar respuesta tipo y seguir los lineamientos de radicación de correspondencia establecidos en el Manual de Gestión Documental, archivar los soportes correspondientes. Ir a etapa 230. No: en caso de que la petición requiera una respuesta técnica ir a la etapa 35.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - 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 2	Fecha Julio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿35? 	¿La respuesta al requerimiento compete a más de un área? Si: ir a etapa 100 No: asignar a través de la herramienta de radicación y por medio físico al área encargada de dar respuesta e incorporar en la plataforma establecida para seguimiento y control. Ir a la etapa 60.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
60	Distribuir el requerimiento a la dependencia competente de atender la respuesta diligenciando el formato R-SC-032 Tramite de PQRS	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
¿45? 	¿El tema tratado en el requerimiento es competencia de la dependencia? Si: ir a etapa 80 No: Ir a etapa 70	Funcionario encargado en cada dependencia responsable de dar respuesta al requerimiento
70	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 240.	Funcionario encargado en cada dependencia responsable de dar respuesta al requerimiento
80	Proyectar respuesta y entregar para firma del jefe de la dependencia.	Funcionario encargado en cada dependencia responsable de dar respuesta al requerimiento
90	Revisado y firmada la respuesta por el jefe de la dependencia, radicar correspondencia para su trámite. Cerrar en la herramienta de radicación indicando el numerado del radicado con el cual se dio respuesta al requerimiento. Continuar con la etapa 160.	Secretaria de Dependencia encargada de dar respuesta

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
100	Direccionar de acuerdo con el tema a cada dependencia responsable de la respuesta a través de la herramienta de radicación y por medio físico.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
110	Preparar y elaborar la (s) respuesta (s) a los requerimientos que son competencia de su dependencia y presentar para aprobación del Subgerente, Director o Jefe de Oficina respectivo.	Funcionario encargado en cada área responsable de dar respuesta al requerimiento
120	Una vez la respuesta es aprobada por el Subgerente, Director o Jefe de Oficina respectivo, remitir vía correo electrónico indicado por el Profesional Especializado Grado 06 y/o Profesional Universitario Grado 04 de - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI, si se trata de un requerimiento radicado físicamente.	Funcionario encargado en cada área responsable de dar respuesta al requerimiento
130	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 Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
¿65? 	¿Falta alguna respuesta y/o complemento a la solicitud del peticionario? Si: informar a la dependencia respectiva e ir a etapa 140 No: ir a etapa 150	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
140	Complementar la información y/o respuesta e ir a etapa 130	Funcionario designado de la dependencia de dar la respuesta

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
150	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 junto con el visto bueno del jefe del funcionario. 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 Gerente General y/o Subgerente General.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
160	Entregar en correspondencia para el trámite respectivo. Nota: 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: informar a la secretaria respectiva y continuar etapa 170 No: ir a etapa 190	Auxiliar de Correspondencia (Contratista)
170	Confirmar con el antecedente la dirección suministrada y remitirla nuevamente a correspondencia para su trámite respectivo de manera inmediata. Verificar que la respuesta fue entregada al usuario.	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: informar al Profesional Universitario Grado 03- Gestión Documental e ir a etapa 190	Secretaria de la dependencia encargada de radicar y entregar para trámite en correspondencia
180	Anexar el antecedente en original a la comunicación y archivarla. Ir a etapa 230.	Secretaria de la dependencia encargada de radicar y entregar para trámite en correspondencia

	TITULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
190	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)
200	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. Nota: Será requisito para publicar el requerimiento que se diligencie el formato R-SC-003.	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental y/o Auxiliar de Correspondencia (Contratista)
210	Firmar el formato R-SC-003 de Acta de Fijación y Desfijación y devolverlo a la Dirección Corporativa para su archivo	Profesional Especializado y/o Universitario de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI y Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental
220	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 240.	Auxiliar de Correspondencia (Contratista)
230	Cerrar la petición en la herramienta de seguimiento y control.	Contratista - Servicio al Ciudadano
240	Fin	

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

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 numero 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 Ciudadano 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.
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

	TITULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿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 ciudadano 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 área de Servicio al Ciudadano.	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.
110	Remitir la respuesta al funcionario encargado de Servicio de Ciudadano: - 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 área de Servicio al Ciudadano a través de la plataforma	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y contacto SIRCI y/o Contratista
130	Fin	

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

7.3. Procedimiento para atender los requerimientos que se reciban a través del canal telefónico línea Concesionario privado **4823304**

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Llamar e informar la queja, reclamo o sugerencia a través la línea 4823304 , 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 4823304
40	Asignar la petición a través de la plataforma de registro establecida para la línea 4823304 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 Ciudadano a través de la plataforma.	Asesor línea 4823304
¿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
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 4823304
80	Registrar la respuesta para cierre definitivo a la petición en la plataforma.	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A, y/o Concesionario
90	Fin	

	TITULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

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 Ciudadano 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.
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.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-SC-001	Versión 2	Fecha Julio de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
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-032	Tramite de PQRS	Intranet	Profesional Especializado de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI