

REGISTRO DISTRITAL

RESOLUCIONES DE 2019

SECRETARÍA DE HACIENDA

Resolución Número 1704-DDI- 025634,2019EE 129604 (Julio 4 de 2019)

“Por medio de la cual se ordena la publicación de actos administrativos, de conformidad con el artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011”

EL JEFE DE LA OFICINA DE NOTIFICACIONES
Y DOCUMENTACIÓN FISCAL DE LA
SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA
Y SERVICIO -DIRECCIÓN DISTRITAL DE
IMPUESTOS DE BOGOTÁ – DIB

En ejercicio de las competencias conferidas en el artículo 162 del Decreto Distrital No. 807 de 1993 y de las funciones establecidas en el artículo 26 del Decreto Distrital 601 de diciembre de 2014, y de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011.

CONSIDERANDO:

Que, en desarrollo de los principios orientadores de la función administrativa de la eficacia, economía, celeridad y eficiencia, resulta necesario simplificar y adecuar a los avances tecnológicos e informáticos el procedimiento de publicación de actos administrativos proferidos por la administración tributaria distrital, devueltos por correo.

Que conforme a lo dispuesto en el literal b) del artículo 26 del Decreto Distrital 601 de diciembre de 2014, corresponde a la Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal notificar los actos administrativos que se generen en desarrollo de la gestión de la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá y/o sus dependencias

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011, los actos administrativos relacionados en los anexos No. 1 y No. 2 fueron devueltos por correo y se hace necesario publicarlos en el Registro Distrital.

Que, en consideración a lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º. Ordenar la publicación en el Registro Distrital de los actos administrativos relacionados en los anexos No. 1 y No. 2 que hacen parte de la presente resolución, de acuerdo con la parte motiva.

ARTÍCULO 2º. Los Actos administrativos para publicar se encuentran listados en los siguientes anexos: Anexo No. 1 con 34 Registros, Anexo No. 2 con 124 Registros.

ARTÍCULO 3º. Acto(s) administrativo(s) del anexo No.1:

OFICINA	TIPO DE ACTO
CONTROL MASIVO	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO

Contra los actos administrativos mencionados procede el Recurso de Reconsideración que deberá interponerse ante la Oficina de Recursos Tributarios de la Subdirección Jurídico Tributaria, ubicada en la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá en la Carrera 30 No. 25 – 90 Piso 14, costado occidental dentro de los (2) Meses siguientes a esta publicación.

Acto(s) administrativo(s) del anexo No.2:

OFICINA	TIPO DE ACTO
GENERAL DE FISCALIZACIÓN	PLIEGO DE CARGOS

Contra los actos administrativos mencionados no procede ningún Recurso. La notificación se entenderá surtida desde la fecha de publicación de este aviso.

ARTÍCULO 4º. Esta Resolución rige a partir de su publicación.

Dada en Bogotá, D.C., a los cuatro (4) días del mes de julio de dos mil diecinueve (2019).

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

JENY PATRICIA CHOLO CAMARGO

Profesional Universitario

Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal
Firma delegada mediante Resolución No. DDI-001661 del
01 de febrero de 2018



El deber de dar,
el derecho a recibir

DIRECCIÓN DE
IMPUESTOS
DE BOGOTÁ

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No. 1 DE LA RESOLUCIÓN No. 1704-DDI-025634 DEL 4 DE JULIO DE 2019



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

El funcionario de la Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal de la Subdirección de Educación Tributaria y Servicio, hace saber: Que el Jefe de la Oficina de Control Masivo de la Subdirección de Educación Tributaria y Servicio, profirió para los contribuyentes que se relacionan a continuación, las actuaciones administrativas objeto de la presente publicación.

En consecuencia, conforme a lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011, se está notificando por medio de la publicación a:

No. RESOLUCIÓN	No. CORDIS	No. DE EXPEDIENTE	NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE Y/O APODERADO	IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE	TIPO DE IMPUESTO	PLACA - CHIP Y/O MATRÍCULA INMOBILIARIA	TIPO DE ACTO	FECHA DEL ACTO	PERÍODO GRAVABLE	DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE DEVOLUCIÓN	CAUSAL DE DEVOLUCIÓN
DDI023591	2019EE119050	201901100100004630	SUCESIÓN ILIQUIDA DE PEÑA GUEVARA MANUEL VICENTE	14.613	PREDIAL	AAA0058AUTD	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2016	CL 91 59 51	18-06-19	CERRADO
DDI023591	2019EE119050	201901100100004630	SUCESIÓN ILIQUIDA DE PEÑA GUEVARA MANUEL VICENTE	14.613	PREDIAL	AAA0058AUTD	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2017	CL 91 59 51	18-06-19	CERRADO
DDI023591	2019EE119050	201901100100004630	SUCESIÓN ILIQUIDA DE PEÑA GUEVARA MANUEL VICENTE	14.613	PREDIAL	AAA0058AUTD	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2014	CL 91 59 51	18-06-19	CERRADO
DDI023647	2019EE119118	201901100100005084	CASTILLO RODRIGUEZ GERMAN	11.338.347	PREDIAL	AAA0127FWFZ	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2014	KR 57 138 34 AP 206	21-06-19	CERRADO
DDI023645	2019EE119105	201901100100007887	CASTRILLON PARRA GUILLERMO ANTONIO	15.985.010	PREDIAL	AAA0209YEEP	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2014	DG 51 SUR 19 06	20-06-19	DESCONOCIDO
DDI023645	2019EE119105	201901100100007887	CASTRILLON PARRA GUILLERMO ANTONIO	15.985.010	PREDIAL	AAA0209YEEP	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2015	DG 51 SUR 19 06	20-06-19	DESCONOCIDO
DDI023645	2019EE119105	201901100100007887	CASTRILLON PARRA GUILLERMO ANTONIO	15.985.010	PREDIAL	AAA0209YEEP	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2016	DG 51 SUR 19 06	20-06-19	DESCONOCIDO
DDI023611	2019EE119071	201901100100007843	DOMINGUEZ TORRES JORGE	16.629.900	PREDIAL	AAA0202NDRU	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2014	KR 53 128A 51	18-06-19	DESCONOCIDO
DDI023622	2019EE119082	201901100100007504	MENDEZ PEREZ MARCO FIDEL	19.110.165	PREDIAL	AAA0126UMCN	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2014	KR 65 169A 50	19-06-19	NO RESIDE
DDI023644	2019EE119104	201901100100006438	BOADA DE PINEROS GRACIELA	20.246.966	PREDIAL	AAA0035PFMS	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2014	CL 57G SUR 78M 79	20-06-19	DESCONOCIDO
DDI023644	2019EE119104	201901100100006438	BOADA DE PINEROS GRACIELA	20.246.966	PREDIAL	AAA0035PFMS	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2016	CL 57G SUR 78M 79	20-06-19	DESCONOCIDO
DDI023606	2019EE119066	201901100100007648	CARRILLO RINCON MARIA LUISA	23.866.159	PREDIAL	AAA0153UBOE	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2014	KR 12 73D 23 SUR	20-06-19	DESCONOCIDO



El deber de dar,
al derecho a recibir.

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ
NOTIFICACIÓN POR AVISO



ANEXO No.1 DE LA RESOLUCIÓN No.1704-DDI-025634 DEL 4 DE JULIO DE 2019

DDI023613	2019EE119073	201901100100007853	RAMOS ALTAHONA ELGA JOHANNA	37.549.346	PREDIAL	AAA0203XKUJH	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2014	AK 39 17 40	18-06-19	DESCONOCIDO
DDI023631	2019EE119091	201901100100007143	CESPEDES ARDILA JACQUELINE	39.685.034	PREDIAL	AAA0104KSZFZ	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2014	AK 11 121 71	19-06-19	NO RESIDE
DDI023631	2019EE119091	201901100100007143	CESPEDES ARDILA CLAUDIA MARLENE	39.690.394	PREDIAL	AAA0104KSZFZ	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2014	KR 23 102 73	19-06-19	NO RESIDE
DDI023640	2019EE119100	201901100100007393	ARIAS CHAVES DORIS ELENA	52.036.464	PREDIAL	AAA0122ESUJH	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2014	KR 55C 172 28	19-06-19	NO RESIDE
DDI023640	2019EE119100	201901100100007393	ARIAS CHAVES DORIS ELENA	52.036.464	PREDIAL	AAA0122ESUJH	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2015	KR 55C 172 28	19-06-19	NO RESIDE
DDI023640	2019EE119100	201901100100007393	ARIAS CHAVES DORIS ELENA	52.036.464	PREDIAL	AAA0122ESUJH	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2016	KR 55C 172 28	19-06-19	NO RESIDE
DDI023639	2019EE119099	201901100100007252	VALLEJO PEDRAZA HILDA MARCELA	52.412.761	PREDIAL	AAA0112DZOE	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2014	CL 140 17 15 AP 202	20-06-19	NO RESIDE
DDI023639	2019EE119099	201901100100007252	VALLEJO PEDRAZA HILDA MARCELA	52.412.761	PREDIAL	AAA0112DZOE	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2015	CL 140 17 15 AP 202	20-06-19	NO RESIDE
DDI023639	2019EE119099	201901100100007252	VALLEJO PEDRAZA HILDA MARCELA	52.412.761	PREDIAL	AAA0112DZOE	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2016	CL 140 17 15 AP 202	20-06-19	NO RESIDE
DDI023600	2019EE119060	201901100100005894	GÓMEZ BALETA EDUVIGES ISABEL	52.928.260	PREDIAL	AAA0126TTNX	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2014	CL 175 55 35	19-06-19	CERRADO
DDI023640	2019EE119100	201901100100007393	CRUZ RAMOS OMAR LEONARDO	79.159.301	PREDIAL	AAA0122ESUJH	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2014	KR 55C 172 28	19-06-19	NO RESIDE
DDI023640	2019EE119100	201901100100007393	CRUZ RAMOS OMAR LEONARDO	79.159.301	PREDIAL	AAA0122ESUJH	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2015	KR 55C 172 28	19-06-19	NO RESIDE
DDI023640	2019EE119100	201901100100007393	CRUZ RAMOS OMAR LEONARDO	79.159.301	PREDIAL	AAA0122ESUJH	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2016	KR 55C 172 28	19-06-19	NO RESIDE
DDI023639	2019EE119099	201901100100007252	VALLEJO PEDRAZA VICTOR ALEJANDRO	80.415.271	PREDIAL	AAA0112DZOE	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2014	CL 140 17 15 AP 202	20-06-19	NO RESIDE
DDI023639	2019EE119099	201901100100007252	VALLEJO PEDRAZA VICTOR ALEJANDRO	80.415.271	PREDIAL	AAA0112DZOE	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2015	CL 140 17 15 AP 202	20-06-19	NO RESIDE
DDI023639	2019EE119099	201901100100007252	VALLEJO PEDRAZA VICTOR ALEJANDRO	80.415.271	PREDIAL	AAA0112DZOE	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2016	CL 140 17 15 AP 202	20-06-19	NO RESIDE
DDI023695	2019EE119055	201901100100006039	GRUNTORADOVA DE FRANCO JANA	650.152.651	PREDIAL	AAA0101AXBS	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2014	AC 134 7B 83 OF 509	19-06-19	NO RESIDE
DDI023607	2019EE119067	201901100100007739	HERNANDEZ RODRIGUEZ LILIANA	1.019.006.923	PREDIAL	AAA0181ONMR	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2014	KR 7D 148 75 AP 201B CEDRO GOLF	19-06-19	DESCONOCIDO
DDI023621	2019EE119081	201901100100007246	SUAREZ QUINTERO CRISTIAN LELIO	1.020.749.118	PREDIAL	AAA0111UEVWV	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2014	KR 7 102 20 CA 202 BRR CHICO	19-06-19	NO RESIDE
DDI023621	2019EE119081	201901100100007246	SUAREZ QUINTERO KEVIN STEVEN	1.020.782.660	PREDIAL	AAA0111UEVWV	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2014	KR 7C BIS 139 41	20-06-19	CERRADO
DDI023601	2019EE119061	201901100100006207	CAMPO OJEDA JUAN ANDRES	1.025.462.477	PREDIAL	AAA0126UJOSY	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2014	CL 171 56A 29 AP	19-06-19	CERRADO



El deber de dar,
al derecho a recibir.

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ
NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No.1 DE LA RESOLUCIÓN No.1704-DDI-025634 DEL 4 DE JULIO DE 2019

DDI023601	2019EE119061	201901100100006207	CAMPO OJEDA JUAN ANDRES	1.025.462.477	PREDIAL	AA-00126UJOSY	LIQUIDACIÓN OFICIAL DE AFORO	12/06/2019	2018	CL 171 56A 29 AP	19-06-19	CERRADO
-----------	--------------	--------------------	----------------------------	---------------	---------	---------------	---------------------------------	------------	------	---------------------	----------	---------



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Contra los actos administrativos mencionados procede el Recurso de Reconsideración que deberá interponerse ante la Oficina de Recursos Tributarios de la Subdirección Jurídico Tributaria, ubicada en la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá en la Carrera 30 No. 25 – 90 piso 14, costado occidental dentro de los dos (2) meses siguientes a la publicación del presente aviso.

JENY PATRICIA CHOLO CAMARGO

Profesional Universitario

Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal

Firma delegada mediante Resolución No. DDI-001661 del 01 de febrero de 2018

El funcionario de la Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal de la Subdirección de Educación Tributaria y Servicio, hace saber:

Que el Jefe de la Oficina General de Fiscalización de la Subdirección de Determinación, profirió para los contribuyentes que se relacionan a continuación, las actuaciones administrativas objeto de la presente publicación.

En consecuencia, conforme a lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011, se está notificando por medio de la publicación a:

No. RESOLUCIÓN	No. CORDIS	No. DE EXPEDIENTE	NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE Y/O APODERADO	IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE	TIPO DE IMPUESTO	PLACA - CHIP Y/O MATRÍCULA INMOBILIARIA	TIPO DE ACTO	FECHA DEL ACTO	PERIODO GRAVABLE	DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE DEVOLUCIÓN	CAUSAL DE DEVOLUCIÓN
NA	2019EE96411	2019029215800012962	TORRES SANCHEZ ALFONSO ASENCION	4.120.857	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CORABAOSTOS BG 25 LC 29	04-06-19	CERRADO
NA	2019EE96443	2019029215800012985	RODRIGUEZ ACOSTA ALVARO DOMINGO	19.257.824	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 7 75 51	30-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE96445	2019029215800012987	COLEGIAL GUTIERREZ CARLOS HUMBERTO	19.276.189	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 102A 45 46	30-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE96454	2019029215800012996	BULLA PINZON EDGARDO	19.458.628	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 20 142 53	06-06-19	CERRADO
NA	2019EE96462	2019029215800013004	BOLAÑOS GRANA-DOS MARIA STELLA	20.410.583	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 19A 149 47	04-06-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE96468	2019029215800013010	RUIZ DE QUINTERO ANA ELVIRA	24.118.272	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 6 14 98	30-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE96472	2019029215800013014	ALBORNOZ RUGELLES MONICA	39.895.396	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 9 97 19 AP 606	30-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE96480	2019029215800013022	GONZALEZ MERCHANT ESTELA	41.650.792	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 100 8A 49 PI 11	31-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE96502	2019029215800013044	MEDINA PEÑA AURA MILENA	52.750.708	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	AC 13 15 25 LC 2	30-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE96506	2019029215800013048	ESPITIA BALLESTEROS JOSE GUSTAVO	79.125.890	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 112A BIS 19A 47	06-06-19	CERRADO
NA	2019EE96512	2019029215800013054	PARDO THORSCHMIDT JUAN ANDRES	79.152.868	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 102A 45 46	30-05-19	NO RESIDE



El deber de dar,
al derecho a recibir.

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ
NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No.2 DE LA RESOLUCIÓN No.1704-DDI-025634 DEL 4 DE JULIO DE 2019

2019EE96538	2019029215800013080	MUÑOZ RAUL ALFONSO	79.738.734	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 77 16 16	30-05-19	NO RESIDE
2019EE96539	2019029215800013081	CARBONE RODRIGUEZ JUAN CARLOS	79.783.911	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 94A 11A 53	30-05-19	NO RESIDE
2019EE96550	2019029215800013092	RIVERA CAICEDO FELIPE	80.418.240	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 13 A 89 38 OF 628	30-05-19	DESCONOCIDO
2019EE96555	2019029215800013097	OROZCO MILTON CESAR	85.464.376	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 31 SUR 30 07 PI 2	31-05-19	CERRADO
2019EE96556	2019029215800013098	POSSO MONCADA HUGO ALFREDO	88.197.628	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	TV 60 115 68	04-06-19	NO RESIDE
2019EE96569	2019029215800013110	SEGURIDAD GRAN METROPOLIS LTDA	800.017.966	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 25 48A 13 SUR BRR EL CARMEN	31-05-19	DESCONOCIDO
2019EE96575	2019029215800013116	INPROTEKTO LIMITADA	800.032.486	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 108B 54 10	30-05-19	NO RESIDE
2019EE96585	2019029215800013127	DIMENSIONAL GROUP SAS	800.066.220	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 38A SUR 68D 19	31-05-19	DESCONOCIDO
2019EE96615	2019029215800013159	MELIPASA S	800.153.927	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 16 A 78 65 OF 502	30-05-19	NO RESIDE
2019EE96618	2019029215800013162	CAVICUEROS S A S	800.155.116	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 127C 71 81	31-05-19	NO RESIDE
2019EE96627	2019029215800013172	ECU WORLDWIDE COLOMBIA S A S	800.180.908	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 41A 66A 42	30-05-19	NO RESIDE
2019EE96630	2019029215800013175	TELEHIT S A S	800.198.309	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 9 74 8 OF 301	30-05-19	NO RESIDE
2019EE96633	2019029215800013178	TRAVESA S A S	800.205.579	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 16H BIS 96C 61 BRR SALAMANCA FONTIBON	29-05-19	DESCONOCIDO
2019EE97452	2019029215800013181	CIGSEG LIMITADA COMPANIA GENERAL DE SEGURIDAD LIMITADA	800.208.106	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	16/05/2019	2017	CL 29N 6A 11	06-06-19	NO RESIDE
2019EE96642	2019029215800013188	INDUSTRIAL SUPPLY GROUP SAS	800.218.892	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 127 B 46 34	31-05-19	NO RESIDE
2019EE96643	2019029215800013189	ACPM LIMITADA	800.219.371	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	AK 47 57 B 10	05-06-19	NO RESIDE
2019EE96645	2019029215800013191	DISCOMBITA COMBUSTIBLES SAS	800.221.975	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 69 86C 03 SUR BRR BS LAS VEGAS	30-05-19	DESCONOCIDO
2019EE96649	2019029215800013195	ESTACION LOS LAGARTOS S A	800.244.319	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	AK 72 95 31	05-06-19	CERRADO





SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ
NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No.2 DE LA RESOLUCIÓN No.1704-DDI-025634 DEL 4 DE JULIO DE 2019

El deber de dar, al derecho a recibir

NA	2019EE96665	2019029215600013213	GOMEZ ZAPATA S.A.S	830.000.977	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	2017	29-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE96680	2019029215600013228	P & Z SERVICIOS LTDA	830.018.569	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	2017	29-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE96686	2019029215600013234	VETIPLUS S.A	830.026.664	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	2017	30-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE96687	2019029215600013235	UNION TRANSPORTADORA DE CONDUCTORES S.A.S - UNITRANSCOND S.A.S	830.030.964	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	2017	07-06-19	CERRADO
NA	2019EE96689	2019029215600013237	COLOMBIANA AGRICOLA DE ALIMENTOS S.A.S	830.033.257	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	2017	30-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE96701	2019029215600013249	FOCUS IPS S. A. S	830.043.220	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	2017	31-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE96703	2019029215600013251	SEGURIDAD SANTANDER DE COLOMBIA LTDA	830.043.667	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	2017	07-06-19	CERRADO
NA	2019EE96708	2019029215600013256	TOTAL QUALITY MANAGEMENT S.A	830.046.588	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	2017	06-06-19	CERRADO
NA	2019EE96710	2019029215600013258	PLAY PARK SAS	830.047.537	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	2017	30-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE96723	2019029215600013271	MANTEROL COLOMBIA SAS	830.058.312	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	2017	29-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE96728	2019029215600013276	HYUNDAI CORPORATION	830.059.300	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	2017	31-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE96731	2019029215600013279	SOLUCIONES GEOFISICAS INTEGRALES GEO-FIELDS S.A.S.	830.062.307	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	2017	04-06-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE96761	2019029215600013310	G & H SERVICIOS ESPECIALES SAS	830.068.874	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	2017	30-05-19	REHUSADO
NA	2019EE96766	2019029215600013315	AIRECO S.A.S	830.095.192	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	2017	31-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE96768	2019029215600013317	EUROPAR COLOMBIA LTDA	830.095.813	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	2017	30-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE96771	2019029215600013320	INVERSIONES ITAU S.A.S	830.096.806	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	2017	31-05-19	CERRADO
NA	2019EE96777	2019029215600013326	UNITEMPO LTDA	830.105.174	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	2017	31-05-19	CERRADO





El deber de dar,
al derecho a recibir.

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No.2 DE LA RESOLUCIÓN No.1704-DDI-025634 DEL 4 DE JULIO DE 2019



NA	2019EE96779	2019029215600013328	PRIME FOODS S.A.S	830.105.757	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 62 AS 27 14	30-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE96792	2019029215600013341	CENTRO DE DIAGNOSTICO EN CITOPATOLOGIA S.A.S	830.117.039	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 102 A 45 46	30-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE96813	2019029215600013362	SAMERCOL S.A	830.137.348	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 7 24 89 PI 33	30-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE96820	2019029215600013369	ARCE ARQUITECTURA RENOVACION Y CONSTRUCCION DE ESPACIOS S.A.S	830.142.573	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 3A 32 30	30-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE96821	2019029215600013370	PEÑARANDA CACERES S EN C S	830.142.701	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	TV 79B 83B 33	05-06-19	CERRADO
NA	2019EE96825	2019029215600013374	GRUPO CORTAR LTDA	830.146.897	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 139 126C 17	05-06-19	NO RESIDE
NA	2019EE96879	2019029215600013428	NACIONAL DE ASEO S.A.	860.061.480	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	TV 68C 44 49 BRR DELICIAS	31-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE96882	2019029215600013431	ECONOMETRIA S.A.	860.065.102	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 12B 26 08	30-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE96893	2019029215600013444	NOMADAS S A AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO PODRA UTILIZAR LA SIGLA NOMADAS S AL ALIANXA	860.076.520	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 65B SUR 18N 62 BRR SAN FRANCISCO	30-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE96895	2019029215600013446	INVERSIONES BADAJOZ S A S	860.350.477	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 41A BIS SUR 81 24	31-05-19	CERRADO
NA	2019EE96904	2019029215600013455	COLBYSER CBS S.A.S	860.451.721	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 31 A 25 B 71	31-05-19	CERRADO
NA	2019EE96907	2019029215600013458	IDSYSYSTEMS S.A.	860.503.631	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	AK 24 39B 07	30-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE96908	2019029215600013459	ANDRE OGANE-SOFFY Y CIA. S A S	860.503.865	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 7 32 33 LC 12	31-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE96926	2019029215600013478	PAMMOS SOLU-TIONS S.A.S	860.520.469	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 18B 56 68 SUR	31-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE96927	2019029215600013479	ALEF HELO Y CIA LTDA S. EN C.	860.522.203	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 15 8 A 22	30-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE96929	2019029215600013481	SERVICIOS TIEMPO-RALES UBICANDO S A S	860.528.181	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 93 58 13	05-06-19	CERRADO
NA	2019EE96940	2019029215600013485	SEGURCOL LTDA.	860.911.972	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CR 48 91 58 BRR LA CAS-TELLANA	30-05-19	NO RESIDE

ANEXO No.2 DE LA RESOLUCIÓN No.1704-DDI-025634 DEL 4 DE JULIO DE 2019

El deber de dar, al derecho a recibir.

NA	2019EE96947	2019029215800013502	INGENIERIA CONSULTORIAS Y SERVICIOS S.A.S.	900.010.712	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CARRERA 76 68 B 41	31-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE96952	2019029215800013507	ARCELEC S.A	900.024.950	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	AK 45 122 56 PI 7 OF 9	31-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE96968	2019029215800013523	CARE SOLUTIONS COLOMBIA S.A.S.	900.057.739	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 102A 130C 57 LC 01	04-06-19	CERRADO
NA	2019EE96971	2019029215800013526	EMPRESA DE SERVICIOS EN GENERAL ASEO Y MANTENIMIENTO SER YA LTDA	900.061.320	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 58 90 48	05-06-19	CERRADO
NA	2019EE96977	2019029215800013533	EL OLIVAR SOCIEDAD ANONIMA	900.088.538	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 44F 72 69 SUR	31-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE96983	2019029215800013540	EL CEPEZO DE COLOMBIA S. A. S.	900.100.685	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	DG 64 19 44 SUR	30-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE96985	2019029215800013543	ECODES INGENIERIA SAS	900.103.929	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 98A 71C 92	05-06-19	CERRADO
NA	2019EE96989	2019029215800013547	BIOMOLECULAR DIAGNOSTICA LTDA	900.110.259	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 102 A 45 46	30-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE97001	2019029215800013558	INVERSIONES IMASADA S.A.	900.129.486	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 724 89 PI 43	30-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE97011	2019029215800013568	INSTALACIONES ELECTRICAS HCR SAS	900.151.513	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 37 B SUR 72 J 74	04-06-19	CERRADO
NA	2019EE97016	2019029215800013573	CONSTRUCCIONES JDB LTDA	900.160.297	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 108A 141A 10 AP 301	11-06-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE97056	2019029215800013613	EQUISHOP S.A.S	900.265.833	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 69 11 A 34	30-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE97058	2019029215800013615	ZIGOR COLOMBIA S.A.	900.272.711	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 45A 128 23	31-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE97061	2019029215800013618	COLOMBIAN OUT-SOURCING SOLUTIONS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA	900.292.245	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 98B 70C 38 IN 8 AP 202	12-06-19	NO RESIDE
NA	2019EE97062	2019029215800013619	CARLOS PRIETO CONSTRUCCIONES S.A.S.	900.295.310	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 86 A 84 A 12	05-06-19	CERRADO
NA	2019EE97063	2019029215800013620	ORTEGA Y NARANJO S. A. S.	900.296.123	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 74.3.12 AP 202	04-06-19	NO RESIDE
NA	2019EE97064	2019029215800013621	INVERIMB S.A.S.	900.296.963	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CR 13 74 88	31-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE97067	2019029215800013624	COMERCIALIZADORA SUMITEC KARCH LTDA.	900.305.433	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 18 186 49	31-05-19	CERRADO



El deber de dar,
al derecho a recibir.

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ
NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No.2 DE LA RESOLUCIÓN No.1704-DDI-025634 DEL 4 DE JULIO DE 2019



NA	2019EE97081	2019029215800013638	HEMATO ONCOLOGOS ASOCIADOS S.A.	900.328.271	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 47A SUR 77V 41 BRR JACQUELINE	31-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE97088	2019029215800013645	JUMANA FLORES Y FOLLAJES S.A.S	900.338.755	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 75 BIS 84 35	31-05-19	CERRADO
NA	2019EE97090	2019029215800013647	MARELANDINA SAS	900.339.828	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 13A 90 21 OF 404	30-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE97093	2019029215800013650	ROSAS DEL CARIBE SAS	900.345.641	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 93A 73 31	31-05-19	CERRADO
NA	2019EE97094	2019029215800013651	LIDERES Y TALEN- TOS SERVICIOS INTEGRALES LTDA	900.350.726	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 98 69 C 69	30-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE97096	2019029215800013653	SERVICIO DE VIGILANCIA Y LOGISTICA NACIONAL LTDA	900.362.192	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 78 5 33	29-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE97100	2019029215800013657	GRUPO EMPRE- SARIAL PINZON MUÑOZ S.A.S.	900.372.215	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	AV JMZ 5 06	30-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE97103	2019029215800013660	FUTURE BANKING CONSULTING GROUP S.A.S.	900.380.929	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 101B 129C 43	31-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE97107	2019029215800013664	URBANIKA CO S.A.S.	900.389.972	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	DG 53D 22A 25	04-06-19	NO RESIDE
NA	2019EE97116	2019029215800013673	INDUSTRIAS MET- ALICAS ORNALUM SAS	900.412.557	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 5N 49D 74 SUR	30-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE97133	2019029215800013689	YADAS WT IMPORT-ACIONES S.A.S	900.428.482	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	AC 3 20A 22 BRR EL PRO- GRESO	31-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE97134	2019029215800013690	INVERSIONES ALARCON ALVA- RADO S.A.S.	900.428.531	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 68A 57B 20 SUR	29-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE97137	2019029215800013693	SOFTWARE ENGL- NEERING ON TIME S.A.S.	900.432.652	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 62 3 06 ZN CHAPINERO	30-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE97146	2019029215800013704	OBRA O LABOR SAS	900.450.566	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 99C 42F 16 SUR IN 1	30-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE97149	2019029215800013707	KEY STELL SECU- RITY LTDA	900.458.713	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 34 28A 63 AP 202	30-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE97155	2019029215800013713	CEK&ED SECURITY LTDA	900.467.197	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 38D SUR 72J 20	31-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE97162	2019029215800013720	LAMP COLOMBIA SAS	900.490.727	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 74 B 69 25	05-06-19	CERRADO



SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ
 NOTIFICACIÓN POR AVISO



ANEXO No.2 DE LA RESOLUCIÓN No.1704-DDI-025634 DEL 4 DE JULIO DE 2019

El deber de dar, al derecho a recibir.

NA	2019EE97165	2019029215800013723	ONE WORK SHOP S.A.S	900.496.021	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 88 162 25 BRR SAN CL NORTE	05-06-19	CERRADO
NA	2019EE97169	2019029215800013727	COLORANTES Y ADITIVOS DE COLOMBIA SAS	900.501.323	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 93 B 18 12 OF 307	30-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE97181	2019029215800013739	ESAR SOLUCIONES LOGISTICAS S.A.S.	900.538.486	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 81 A 65A 35	05-06-19	CERRADO
NA	2019EE97183	2019029215800013741	SISA GESTION TEMPORAL S.A.S.	900.539.967	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 7B 20A 34 SUR	31-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE97185	2019029215800013743	COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS CARNICOS EL CUADRIL SAS	900.546.495	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 57B SUR 64 12	31-05-19	CERRADO
NA	2019EE97186	2019029215800013744	ORGANIZACION MARKETING MIX III SAS	900.548.545	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	AC 196 38	30-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE97192	2019029215800013750	OPTIME CONSULTING ANDINA SAS	900.575.789	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CR 10 NO. 97 A 13 TO B OF 204	30-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE97220	2019029215800013779	MCENTEE S.A.S.	900.647.978	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 68B 57 20 SUR	31-05-19	CERRADO
NA	2019EE97226	2019029215800013785	AXCELLNET SAS	900.657.218	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 94 11 30 P 7	30-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE97229	2019029215800013788	INVERSIONES R.D.S. S.A.S	900.664.449	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 125 BIS 20 75 IN 1 OF 208	31-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE97233	2019029215800013792	INVERSIONES CONCAR SAS	900.666.968	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 162A.BIS 56 76	05-06-19	CERRADO
NA	2019EE97236	2019029215800013795	LAGMA SAS	900.670.641	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 142 12 51 AP 703	04-06-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE97471	2019029215800013806	SEGURIDAD VICTORIALTA	900.696.826	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	16/05/2019	2017	CL 29A 21A 08	04-06-19	NO RESIDE
NA	2019EE97265	2019029215800013825	SERVICIOS INTEGRAL SAS	900.739.531	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 25 140 91 IN 13 AP	04-06-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE97272	2019029215800013832	TORRESEC COLOMBIA SAS	900.763.199	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 113 7 21 OF 1101	31-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE97276	2019029215800013836	INNOVACION E INGENIERIA HIDRAULICA S.A.S	900.781.929	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 97C 154 07 IN 11	04-06-19	NO RESIDE
NA	2019EE97283	2019029215800013843	UNION TEMPORAL DAS	900.797.621	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 74 20C 04	06-06-19	NO RESIDE
NA	2019EE97292	2019029215800013852	B&P GLOBALCORP S A S	900.819.124	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 1F 48R 54 SUR	30-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE97473	2019029215800013853	SUMINISTROS Y ACABADOS JRDC SAS	900.821.795	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	16/05/2019	2017	CL 19A 41 49	17-06-19	NO RESIDE



El deber de dar,
el derecho a recibir

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No.2 DE LA RESOLUCIÓN No.1704-DDI-025634 DEL 4 DE JULIO DE 2019



NA	2019EE97294	2019029215800013855	TEMPOGOLD E.S.T S.A.S	900.831.878	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 129B 55 20 TO 4 AP 801	31-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE97297	2019029215800013858	MAXTEMPO S.A.S	900.856.532	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 67 SUR 82 32	31-05-19	CERRADO
NA	2019EE97301	2019029215800013862	S.G. SKIROS LTDA	900.885.583	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	KR 70 C 64 C 91	05-06-19	CERRADO
NA	2019EE97302	2019029215800013863	TECNOLOGIA Y SOLUCIONES IN- DUSTRIALES S.A.S	900.890.374	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	AV CARACAS 31C 14 SUR	31-05-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE97306	2019029215800013867	CONSORCIO ESCUELA GALAN - UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA	900.909.892	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 12 8 5	30-05-19	NO RESIDE
NA	2019EE97308	2019029215800013869	ESTRUCTURAS Y CONSTRUCCIONES F.C.SAS	900.914.922	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 23 18 44	05-06-19	DESCONOCIDO
NA	2019EE97314	2019029215800013875	GRUPO INJEVAN SAS	900.957.156	ICA	NA	PLIEGO DE CARGOS	15/05/2019	2017	CL 68B 123 18	05-06-19	DESCONOCIDO

Contra los actos administrativos mencionados no procede ningún Recurso. La notificación se entenderá surtida desde la fecha de publicación de este aviso.

JENY PATRICIA CHOLO CAMARGO

Profesional Universitario

Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal

Firma delegada mediante Resolución No. DDI-001661 del 01 de febrero de 2018

Resolución Número 621 (Junio 28 de 2019)

“Por la cual se adopta el documento T-DB-005 Programa de Capacitación de Operadores (Conductores) del Componente Zonal”

**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.

Que de conformidad con el Manual de Operaciones del Componente Zonal del Sistema Integrado de Transporte Público, adoptado mediante la Resolución 508 del 29 de mayo de 2019, se crea el documento que detalla el Programa de Capacitación de Operadores (Conductores) referido en el CAPÍTULO 4 – ASPECTOS RELACIONADOS CON LOS OPERADORES-CONDUCTORES, numeral 4.4. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Adoptar el siguiente documento con el código y la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
T-DB-005	0	Programa de Capacitación de Operadores (Conductores) del Componente Zonal

ARTÍCULO 2º: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, a los veintiocho (28) días del mes de junio de dos mil diecinueve (2019).

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TITULO: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE OPERADORES (CONDUCTORES) DEL COMPONENTE ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DB-005	Versión: 0	Fecha: Junio de 2019	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABLE.....	2
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	2
5. DEFINICIONES.....	3
6. CONDICIONES GENERALES	4
7. REQUISITOS A TENER EN CUENTA PARA EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	5
7.1. Instructores o Capacitadores	5
7.2. Contenido del Programa de Capacitación para ingreso de Conductores	7
7.3. Capacitación adicional para conductores de vehículos con tecnologías limpias o de bajas emisiones contaminantes.....	13

	TITULO: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE OPERADORES (CONDUCTORES) DEL COMPONENTE ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DB-005	Versión: 0	Fecha: Junio de 2019	

1. OBJETO

Definir los lineamientos del programa de capacitación de los operadores (conductores) que deben cumplir los Concesionarios del Componente Zonal del Sistema Integrado de Transporte Público SITP.

2. ALCANCE

Este protocolo lo aplican los Concesionarios del Componente Zonal (servicio Alimentador, Urbano, Complementario y Especial) del Sistema Integrado de Transporte Público SITP y el personal de TRANSMILENIO S.A. involucrado en la supervisión del cumplimiento del programa de capacitación

El presente protocolo tiene aplicación en el componente zonal del SITP, comprende las rutas Alimentadoras, Urbanas, Complementarias y Especiales adjudicadas en el Proceso Licitatorio TMSA-LP-004-2009, las cuales se encuentran en operación.

3. RESPONSABLE

Los Profesionales Especializados Grado 06 de Flota de la Dirección Técnica de Buses y de Vehículos de la Dirección Técnica de BRT son los responsables por la elaboración, implementación y mantenimiento de este documento.

Los Directores Técnicos de Buses y de BRT serán responsables por su cumplimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Contrato de concesión para la explotación preferencial y no exclusiva para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros dentro del esquema del SITP.
- Manual de Operaciones del Componente Zonal del SITP.
- Contrato suscrito entre TRANSMILENIO S.A. y el contratista de la interventoría SITP.
- Circular 7: Lineamientos Generales en Relación con la Actualización y Envío de Documentación para la Flota y Conductores Vinculados al Sistema Integrado de Transporte Público – SITP.

	TÍTULO: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE OPERADORES (CONDUCTORES) DEL COMPONENTE ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DB-005	Versión: 0	Fecha: Junio de 2019	

5. DEFINICIONES

Agentes del Sistema: se consideran Agentes del Sistema, a los Concesionarios y sus contratistas y a todas aquellas empresas y/o entidades que ejecutan algún tipo de actividad dentro del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP, para el adecuado funcionamiento del mismo en cualquiera de sus aspectos operativos.

Centro de Control del Ente Gestor: lugar especialmente acondicionado en las instalaciones que indique el Ente Gestor en el cual se encuentra el software y hardware diseñado y suministrado por el Concesionario del SIRCI para que el Ente Gestor ejerza sus funciones de verificación de las programaciones de los distintos Concesionarios de operación (Troncales, Alimentadores, Urbanos, Complementarios y Especiales), supervisión, operación, gestión y control de los servicios troncales. Este Centro de Control será operado por el Ente Gestor. El agente encargado del Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información al Usuario, SIRCI, deberá suministrar los equipos y aplicaciones necesarios y adicionales a los actualmente en uso para el control global de la operación.

Componente Zonal: Comprende la operación de los vehículos de servicio Alimentador, Urbano, Complementario y Especial del Sistema Integrado de Transporte Público SITP.

Concesionario: Empresa Operadora de Transporte Concesionaria de una zona de operación del Sistema.

Contingencia: hecho, situación o circunstancia inesperada, aunque en ocasiones previsible, que afecta la normal prestación del servicio y pone en riesgo la calidad del mismo.

Ente Gestor: corresponde a TRANSMILENIO S.A. (TMSA), empresa encargada de la planeación, gestión y control del SITP.

Manejo Preventivo: técnica de conducción habitual en la cual el operador (conductor) conoce y respeta las normas de tránsito, las normas del Sistema Integrado de Transporte Público, las prácticas preventivas de conducción, y adicionalmente interpreta de forma permanente todas las variables del tráfico, previendo y anticipándose a aquellas situaciones o actos inseguros de los demás actores del tráfico que puedan desencadenar un accidente, actuando antes de que este se produzca con el fin de evitarlo.

	TITULO: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE OPERADORES (CONDUCTORES) DEL COMPONENTE ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DB-005	Versión: 0	Fecha: Junio de 2019	

Operador (Conductor): persona vinculada a cada Concesionario, que cuenta con la idoneidad física, psicológica y legal para conducir los vehículos que integran el Sistema y que tienen a cargo el cumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Manual de Operaciones y en la normatividad legal.

Ruta: secuencia de paradas que deben efectuar los vehículos según las rutinas de servicio diseñadas.

Rutas Alimentadoras: Características: Alimentación de los corredores troncales en los portales, estaciones intermedias y estaciones sencillas. Tipo de Cobro: En el vehículo mediante medio de pago electrónico o en la estación de los corredores troncales; Operación: En vías de tráfico mixto.

Rutas Complementarias: Características: alimentación de los corredores troncales en los portales, estaciones intermedias y estaciones sencillas. Tipo de Cobro: En el vehículo mediante medio de pago electrónico o en la estación de los corredores troncales; Operación: En vías de tráfico mixto.

Rutas Especiales (urbanas y rurales): Características: Atención a áreas de difícil acceso o de muy baja demanda. Tipo de Cobro: En el vehículo mediante medio de pago electrónico. Operación: En vías de tráfico mixto.

Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá - SITP: comprende las acciones para la articulación, vinculación y operación integrada de los diferentes modos de transporte público, las instituciones o entidades creadas para la planeación, la organización, el control del tráfico y el transporte público; así como para la infraestructura requerida para la accesibilidad, circulación y el recaudo del sistema.

6. CONDICIONES GENERALES

Los programas de capacitación deben especificar el nombre del módulo, la duración en horas, la justificación, los objetivos, los contenidos, el horario, los recursos humanos y didácticos a utilizar.

Deben tener establecidos los objetivos de los diversos cursos de capacitación, la metodología de evaluación para aprobar a un operador (conductor), tanto de conocimientos como de habilidades y el registro de cada uno de los conductores aprobados y rechazados en cada curso impartido.

	TÍTULO: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE OPERADORES (CONDUCTORES) DEL COMPONENTE ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DB-005	Versión: 0	Fecha: Junio de 2019	

El concesionario de operación deberá presentar su programa de capacitación ajustado al nuevo esquema y a los nuevos módulos de formación máximo sesenta (60) días después de la adopción del presente documento.

Como mecanismo de transición, las certificaciones de aprobación de los cursos de capacitación de operadores para ingreso y para actualización que sean expedidas con fecha posterior a noventa (90) días contados a partir de la fecha de adopción del presente documento, deberán ceñirse y cumplir los lineamientos del presente programa de capacitación de operadores del componente zonal.

7. REQUISITOS A TENER EN CUENTA PARA EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

7.1. Instructores o Capacitadores

Los instructores o capacitadores deben cumplir con los siguientes requisitos mínimos para que el Concesionario solicite el análisis de aval por parte de TRANSMILENIO S.A.

- Presentar hoja de vida actualizada, con los respectivos soportes de estudio y experiencia relacionada.
- Los instructores deberán tener conocimiento pleno del Manual de Operaciones del Componente Zonal del Sistema TransMilenio y aspectos relevantes del Sistema, lo cual será verificado mediante las pruebas o evaluaciones que TRANSMILENIO S.A. considere pertinentes.
- Debe cumplir como mínimo con la siguiente formación y experiencia:

Tabla 1. Formación y Experiencia Mínima de Capacitadores

No.	MÓDULO	REQUISITO MÍNIMO DE ESTUDIO	REQUISITO MÍNIMO DE EXPERIENCIA
1	RELACIONES HUMANAS	Formación como técnico o tecnólogo en relaciones humanas, administración, ingeniería industrial, psicología, sociología, trabajo social o pedagogía.	12 meses de experiencia específica en las funciones de capacitación.
2	ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS	Formación como técnico o tecnólogo en áreas de la salud y enfermería, primeros auxilios, rescate, atención de emergencias, o en higiene y seguridad industrial.	12 meses de experiencia específica en las funciones de capacitación.

	TÍTULO: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE OPERADORES (CONDUCTORES) DEL COMPONENTE ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DB-005	Versión: 0	Fecha: Junio de 2019	

No.	MÓDULO	REQUISITO MÍNIMO DE ESTUDIO	REQUISITO MÍNIMO DE EXPERIENCIA
3	ASPECTOS GENERALES DEL SISTEMA Y VISITA AL CENTRO DE CONTROL	Formación como técnico o tecnólogo en logística, gestión del transporte, en tránsito y seguridad vial o administración.	12 meses de experiencia específica en las funciones de capacitación.
4	MANUAL DE OPERACIONES SITP	Formación como técnico o tecnólogo en logística, gestión del transporte, en tránsito y seguridad vial o administración.	12 meses de experiencia específica en las funciones de capacitación.
5	CONOCIMIENTO DEL VEHÍCULO	Formación como técnico o tecnólogo en mecánica industrial, mecánica automotriz o mecánica diésel. Nota: en caso de no tener la formación anterior debe presentar constancia de asistencia en cursos de conocimiento de vehículos con intensidad mínima de 120 horas, expedidos por los fabricantes o por Instituciones de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano que tengan licencia de funcionamiento expedida por la Secretaria de Educación de la Entidad Territorial respectiva, lo anterior acorde con la normatividad vigente en la materia.	12 meses de experiencia específica en las funciones de capacitación.
6	CONDUCCIÓN DE BUSES	Certificado como instructor del Ministerio de Transporte - según la categoría.	12 meses de experiencia específica en las funciones de capacitación.
7	MANEJO PREVENTIVO Y ACCIDENTALIDAD	Técnico o tecnólogo en tránsito y seguridad vial. Nota: en caso de no tener la formación anterior debe presentar certificado asistencia de cursos de formación en manejo preventivo y accidentalidad o en tránsito y seguridad vial con intensidad mínima de 120 horas de Instituciones de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano que tengan licencia de funcionamiento expedida por la Secretaria de Educación de la Entidad Territorial respectiva, lo anterior acorde con la normatividad vigente en la materia.	12 meses de experiencia específica en las funciones de capacitación.
8	CONDUCCIÓN PARA REDUCIR EMISIONES CONTAMINANTES	Certificado de cursos de conducción eficiente y/o reducción de emisiones contaminantes con intensidad mínima de 20 horas.	12 meses de experiencia específica en las funciones de capacitación.
9	ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE O EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	Formación como técnico o tecnólogo en Relaciones Humanas, administración ingeniería industrial, psicología, sociología, trabajo social o pedagogía. Adicionalmente debe certificar curso en atención a personas en condición de discapacidad con una intensidad horaria mínima de 20 horas.	12 meses de experiencia específica en las funciones de capacitación.

Al momento de adoptar el presente programa de capacitación de operadores, los capacitadores que cuentan con aval vigente para los diferentes módulos de capacitación mantendrán su aval para el respectivo módulo hasta por dieciocho (18) meses contados a partir de la fecha de adopción del

	TÍTULO: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE OPERADORES (CONDUCTORES) DEL COMPONENTE ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DB-005	Versión: 0	Fecha: Junio de 2019	

presente documento. Cumplido dicho periodo se retirará el aval y los concesionarios deberán solicitar nuevamente su aval observando el cumplimiento de los perfiles de formación y experiencia descritos en la Tabla 1.

Para el caso de nuevos capacitadores que no cuentan con aval en el momento de publicación del programa de capacitación, será responsabilidad del Concesionario solicitar ante TRANSMILENIO S.A. el aval del instructor cumpliendo con las condiciones establecidas en este documento.

El aval para instructor o capacitador que expida el Ente Gestor, o quien éste delegue, será exclusivo para el Concesionario al cual se otorga y tendrá una vigencia de tres (3) años, contados a partir de la fecha de notificación.

Al término de los tres (3) años, el Concesionario deberá solicitar nuevamente a TRANSMILENIO S.A. el aval del instructor o capacitador, con una antelación de por lo menos treinta (30) días, cumpliendo los parámetros establecidos en este protocolo.

7.2. Contenido del Programa de Capacitación para ingreso de Conductores

El programa de capacitación para vinculación al Sistema que debe ser impartido a los conductores, debe tener el siguiente contenido mínimo:

Tabla 2. Cursos de Capacitación para Ingreso de Operadores (Conductores)

TEMA	HORAS MÍNIMAS			OBJETIVO
	Teóricas	Prácticas	Total	
MÓDULO 1. RELACIONES HUMANAS				
Respeto	6	2	8	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar al conductor, con el propósito de poder establecer unas relaciones adecuadas con los usuarios, Técnicos, auxiliares operativos y demás agentes del sistema con quienes tiene relación directa e indirecta. Así como facilitar su proceso de socialización, autoestima y su relación con el entorno del transporte. En el desarrollo de las horas prácticas se deben realizar actividades grupales de integración con otras áreas dentro del mismo Concesionario con el propósito de generar un sentido de pertenencia y de asociación al interior de la misma y del sistema en general.
Tolerancia				
Técnicas de comunicación				
Interrelación con las autoridades (Técnicos, Auxiliares, Centros de control, Policía y demás Agentes del Sistema Integrado de Transporte Público)				
Manejo de conflictos y del estrés				
Atención al usuario				
Conocimiento de la ciudad				
Normas de convivencia y de amabilidad				
MÓDULO 2. ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS				
Conceptos básicos de primeros auxilios	4	4	8	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar en el conductor habilidades para

	TÍTULO: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE OPERADORES (CONDUCTORES) DEL COMPONENTE ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DB-005	Versión: 0	Fecha: Junio de 2019	

TEMA	HORAS MÍNIMAS			OBJETIVO
	Teóricas	Prácticas	Total	
Uso de elementos de seguridad y de primeros auxilios (extintores, botiquín, utilización de señales preventivas etc.) Procedimientos en emergencias y accidentes. (Plan de Emergencias) Prevención y control de incendios Procedimiento de Contingencias (Manejo de accidentes, Libretos de comunicación, Actos de vandalismo y terrorismo, etc.) Procedimientos de evacuación de emergencia Actuación y precauciones a tomar en caso de accidente o varada				enfrentar emergencias, accidentes o eventualidades. Así como brindar una adecuada atención de primeros auxilios en caso de lesiones y solicitar apoyo profesional.
MÓDULO 3. ASPECTOS GENERALES DEL SISTEMA Y VISITA AL CENTRO DE CONTROL				
Presentación general del sistema, estructura de la empresa (sentido de pertenencia, Cultura organizacional, proactividad, trabajo en equipo) Breve descripción del sistema de programación y control. Funcionamiento centro de control (comunicación asertiva) Visita a centro de control	1	1	2	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una introducción general del Sistema y realizar una breve descripción de los aspectos generales del control de la operación y de las herramientas que permiten dicho control. En esta charla se debe incentivar a los conductores para que sientan como suyo el sistema y vean a las autoridades del sistema (Técnicos, auxiliares operativos, etc.), más como apoyo que como represión.
MÓDULO 4. MANUAL DE OPERACIONES SITP				
Generalidades del Manual de Operaciones Presentación general del Sistema (Concesionarios, Contratistas, etc.) (a cargo del Concesionario) Conocimiento general del sistema: Rutas(troncales, alimentadoras y zonales), Estaciones (Portales, Intermedias, Paraderos, etc.) y Manual del Usuario Manual del Operador Presentación del sistema de programación y control Responsabilidades de los conductores Normas del Sistema Integrado de Transporte Público Protocolo de Comunicaciones por Voz - Código T Procedimiento de Contingencias (Planes de desvíos, Libretos de comunicación, etc.) Cumplimiento de Itinerarios y de rutas en general Infracciones y Consecuencias Señalización y restricciones de velocidades por tramos Prelaciones y uso de luces	8	0	8	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar al conductor en los temas referentes al Sistema de transporte masivo TRANSMILENIO y su aplicación durante la operación. El Concesionario debe realizar visitas con los conductores a los distintos sitios de interés en la correspondiente zona.
MÓDULO 5. CONOCIMIENTO DEL VEHÍCULO				

	TÍTULO: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE OPERADORES (CONDUCTORES) DEL COMPONENTE ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DB-005	Versión: 0	Fecha: Junio de 2019	

TEMA	HORAS MÍNIMAS			OBJETIVO
	Teóricas	Prácticas	Total	
Identificación de los sistemas del vehículo	4	6	10	<ul style="list-style-type: none"> Entrenar al conductor en el conocimiento del vehículo, y la forma de diagnosticar las distintas fallas y su posible solución, así como el reporte de las fallas de acuerdo con el daño que presenta el vehículo, con el propósito de determinar la necesidad de carro taller o grúa.
Conocimiento e interpretación de instrumentos				
Inspección y diagnóstico de daños				
Sistemas de seguridad (frenos, bloqueo de puertas, etc.)				
Primeros auxilios mecánicos				
Conocimiento y manejo del sistema de control				
Conocimiento y manejo del sistema de comunicación por voz				
Revisión y alistamiento del vehículo				
MÓDULO 6. CONDUCCIÓN DE BUSES				
Cálculo de distancias	3	10	13	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar en el conductor habilidades para ejecutar las diferentes maniobras en diversas condiciones de la vía y de la infraestructura existente en el sistema de transporte TRANSMILENIO.
Giros y curvas				
Aproximación a los puntos de parada				
Maniobras de emergencia (lluvias, patinadas, etc.)				
Maniobras en cruces peatonales				
MÓDULO 7. MANEJO PREVENTIVO Y ACCIDENTALIDAD				
Concepto y elementos del manejo preventivo	10	3	13	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar en el conductor habilidades y el conocimiento necesario para ejecutar las diferentes maniobras en diversas condiciones de la vía y de la infraestructura existente en el sistema de transporte TRANSMILENIO, para lograr una operación segura y libre de incidentes, accidentes y percances. Es necesario que el operador conozca a fondo toda la reglamentación (Código Nacional de Tránsito) y las distintas recomendaciones emitidas por TRANSMILENIO S.A. al respecto. Aplicar técnicas para prevenir accidentes
Señalización, cruces e intersecciones, preservación de distancia, sitios de riesgo y semaforización				
Documentos emitidos al respecto por TMSA y Concesionarios (Boletines Atento, otros)				
Código Nacional de Tránsito				
Consecuencias del uso de alcohol y drogas				
Código penal y de procedimiento en caso de accidentes				
Manejo de incidentes, accidentes y percances más comunes				
Manejo en alta pendiente, operación normal y en contingencias frente a novedades en los sistemas básicos del vehículo (neumático, hidráulico, eléctrico, motorización, transmisión), y condiciones adversas de operación.	4	10	14	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar habilidades en el conductor que le permitan sortear la operación normal y frente a contingencias en la operación en alta pendiente.
MÓDULO 8. CONDUCCIÓN PARA REDUCIR EMISIONES CONTAMINANTES				
Encendido y apagado	0	4	4	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar en el conductor hábitos para operar los vehículos en forma eficiente, segura y cómoda, con el fin de reducir las emisiones y lograr un desempeño ambiental adecuado y económico del mismo.
Frenado y arranque				
Regulación de la velocidad				
Detección y reporte de fallas				

	TÍTULO: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE OPERADORES (CONDUCTORES) DEL COMPONENTE ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DB-005	Versión: 0	Fecha: Junio de 2019	

TEMA	HORAS MÍNIMAS			OBJETIVO
	Teóricas	Prácticas	Total	
MÓDULO 9. ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE O EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD				
Comunicación Incluyente y Asertiva	3	2	5	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar al conductor, con el propósito de poder establecer buenas relaciones y procedimientos adecuados de atención a los usuarios pertenecientes a población vulnerable o en condición de discapacidad (PcD). En el desarrollo de las horas prácticas se deben realizar actividades grupales y ejercicios de atención a esta población con personal de otras áreas dentro del mismo Concesionario, con el propósito de generar sensibilización en los operadores sobre la PcD. Para ello, los concesionarios deben contar con herramientas que permitan la sensibilización a los conductores sobre las limitaciones de la población discapacitada (sillas de ruedas, inhibidores de visión y audición, bastones para ciegos, caminadores de 3ra edad, etc.)
Derechos de las personas en condición de discapacidad				
Protección a usuarios vulnerables				
Identificación de los sistemas de accesibilidad del vehículo y uso seguro de los mecanismos.				
TOTAL	43	42	85	

Los conductores de buses del Servicio Urbano, Complementario o Especial que aspiren a operar buses del Servicio Alimentador deberán presentar ante TRANSMILENIO S.A. unas pruebas teóricas y/o prácticas con énfasis en operación de alimentación y en aspectos generales y específicos del Sistema, las cuales definirán su promoción.

En todo caso, TRANSMILENIO S.A. podrá generar un programa que incluya temáticas, estrategias y metodologías de capacitación que deberá ser impartido a los conductores y podrá homologarse con el curso de capacitación para ingreso de conductores, parcial o totalmente.

El programa de capacitación de actualización anual que debe ser impartido a todos los conductores debe tener el siguiente contenido mínimo (se excluye el Módulo 3. Aspectos generales del sistema y visita al centro de control, debido a que no aplica en los cursos de actualización de capacitación).

Tabla 3. Cursos de capacitación para actualización de Operadores (Conductores)

TEMA	HORAS MÍNIMAS			OBJETIVO
	Teóricas	Prácticas	Total	
MÓDULO 1. RELACIONES HUMANAS				
Respeto	2	1	3	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar al conductor, con el propósito de poder establecer unas relaciones adecuadas con los Usuarios, Técnicos,
Tolerancia				

	TÍTULO: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE OPERADORES (CONDUCTORES) DEL COMPONENTE ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DB-005	Versión: 0	Fecha: Junio de 2019	

TEMA	HORAS MÍNIMAS			OBJETIVO
	Teóricas	Prácticas	Total	
Técnicas de comunicación				auxiliares operativos y demás Agentes del Sistema con quienes tiene relación directa e indirecta. Así como facilitar su proceso de socialización, autoestima y su relación con el entorno del transporte. <ul style="list-style-type: none"> En el desarrollo de las horas prácticas se deben realizar actividades grupales de integración con otras áreas dentro del mismo Concesionario con el propósito de generar un sentido de pertenencia y de asociación al interior de la misma y del sistema en general.
Interrelación con las autoridades (Técnicos, Auxiliares, Centros de control, Policía y demás Agentes del Sistema Integrado de Transporte Público)				
Manejo de conflictos y del estrés				
Atención al usuario				
Conocimiento de la ciudad				
Normas de convivencia y de amabilidad				
MÓDULO 2. ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS				
Conceptos básicos de primeros auxilios	2	2	4	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar en el conductor habilidades para enfrentar emergencias, accidentes o eventualidades. Así como brindar una adecuada atención de primeros auxilios en caso de lesiones y solicitar apoyo profesional.
Uso de elementos de seguridad y de primeros auxilios (extintores, botiquín, etc.)				
Procedimientos en emergencias y accidentes				
Prevención y control de incendios				
Procedimiento de evacuación				
Utilización de señales preventivas y precauciones a tomar en caso de accidente o varada				
MÓDULO 4. MANUAL DE OPERACIONES SITP				
Generalidades del Manual de Operaciones	4	0	4	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar al conductor en los temas referentes al Sistema de transporte masivo TRANSMILENIO y su aplicación durante la operación. El Concesionario debe realizar visitas con los conductores a los distintos sitios de interés en la correspondiente zona.
Actualización(es) del Manual de Operaciones.				
Actualización general del sistema: Rutas (troncales, alimentadoras y zonales),				
Cambios presentados en Estaciones (Portales, Intermedias, Paraderos, etc.) y Manual del Usuario				
Responsabilidades de los conductores				
Normas del Sistema Integrado de Transporte Público				
Actualización del Protocolo de Comunicaciones por Voz - Código T				
Procedimiento de Contingencias (Planes de desvíos, Libretos de comunicación, etc.)				
Cumplimiento de Itinerarios y de rutas en general				
Infracciones y Consecuencias				
Señalización y restricciones de velocidades por tramos				
MÓDULO 5. CONOCIMIENTO DEL VEHÍCULO				
Identificación de los sistemas del vehículo	1	3	4	<ul style="list-style-type: none"> Entrenar al conductor en el conocimiento del vehículo, y la forma de diagnosticar las distintas fallas y su posible solución, así como el reporte de las fallas de acuerdo
Conocimiento e interpretación de instrumentos				

	TÍTULO: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE OPERADORES (CONDUCTORES) DEL COMPONENTE ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DB-005	Versión: 0	Fecha: Junio de 2019	

TEMA	HORAS MÍNIMAS			OBJETIVO
	Teóricas	Prácticas	Total	
Inspección y diagnóstico de daños				con el daño que presenta el vehículo, con el propósito de determinar la necesidad de carro taller o grúa.
Sistemas de seguridad (frenos, bloqueo de puertas, etc.)				
Primeros auxilios mecánicos				
Revisión y alistamiento del vehículo				
MÓDULO 6. CONDUCCIÓN DE BUSES				
Cálculo de Distancias	2	3	5	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar en el conductor habilidades para ejecutar las diferentes maniobras en diversas condiciones de la vía y de la infraestructura existente en el sistema de transporte TRANSMILENIO.
Giros y Curvas				
Aproximación a los puntos de parada				
Maniobras de Emergencia (Lluvias, Patinadas)				
Maniobras en Cruces Peatonales				
MÓDULO 7. MANEJO PREVENTIVO Y ACCIDENTALIDAD				
Concepto y elementos del manejo preventivo	7	3	10	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar en el conductor habilidades y el conocimiento necesario para ejecutar las diferentes maniobras en diversas condiciones de la vía y de la infraestructura existente en el sistema de transporte TRANSMILENIO, para lograr una operación segura y libre de incidentes, accidentes y percances. Es necesario que el operador conozca a fondo toda la reglamentación (Código Nacional de Tránsito) y las distintas recomendaciones emitidas por TRANSMILENIO S.A. al respecto. Aplicar técnicas para prevenir accidentes
Señalización, cruces e intersecciones, sitios de riesgo y semaforización				
Documentos emitidos al respecto por TM y los Concesionarios (Atentos, otros)				
Código Nacional de Tránsito				
Consecuencias del uso de alcohol y drogas				
Código penal y de procedimiento en caso de accidentes				
Manejo de incidentes, accidentes y percances más comunes	1	4	5	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar habilidades en el conductor que le permitan sortear la operación normal y frente a contingencias en la operación en alta pendiente.
Manejo en alta pendiente, operación normal y en contingencias frente a novedades en los sistemas básicos del vehículo (neumático, hidráulico, eléctrico, motorización, transmisión), y condiciones adversas de operación.				
MÓDULO 8. CONDUCCIÓN PARA REDUCIR EMISIONES CONTAMINANTES				
Encendido y Apagado	0	2	2	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar en el conductor hábitos para operar los vehículos en forma eficiente, segura y cómoda, con el fin de reducir las emisiones y lograr un desempeño ambiental adecuado y económico del mismo.
Frenado y Arranque				
Regulación de la velocidad				
Detección y reporte de fallas				
MÓDULO 9. ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE O EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD				
Comunicación Incluyente y Asertiva	1	2	3	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar al conductor, con el propósito de poder establecer buenas relaciones y procedimientos adecuados de atención a los usuarios vulnerable o en condición de discapacidad.
Derechos de las personas en condición de discapacidad				
Protección a usuarios vulnerables				

	TÍTULO: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE OPERADORES (CONDUCTORES) DEL COMPONENTE ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DB-005	Versión: 0	Fecha: Junio de 2019	

TEMA	HORAS MÍNIMAS			OBJETIVO
	Teóricas	Prácticas	Total	
Identificación de los sistemas de accesibilidad del vehículo y uso seguro de los mecanismos.				<ul style="list-style-type: none"> En el desarrollo de las horas prácticas se deben realizar actividades grupales y ejercicios de atención a esta población con personal de otras áreas dentro del mismo Concesionario, con el propósito de generar sensibilización en los operadores sobre las PcD. Para ello, los concesionarios deben contar con herramientas que permitan la sensibilización a los conductores sobre las limitaciones de la población discapacitada (sillas de ruedas, inhibidores de visión y audición, bastones para personas en condición de discapacidad visual, caminadores de 3ra edad, etc.)
TOTAL	20	20	40	

En todo caso, TRANSMILENIO S.A podrá generar un programa que incluya temáticas, estrategias y metodologías de capacitación que deberá ser impartido a los conductores y podrá homologarse con el curso de actualización para conductores, parcial o totalmente.

7.3. Capacitación adicional para conductores de vehículos con tecnologías limpias o de bajas emisiones contaminantes

Los vehículos con tecnologías limpias o de bajas emisiones contaminantes (híbridos, eléctricos con batería, eléctricos catenaria, etc...), se encuentran constituidos por componentes o sistemas especializados, que a su vez demandan de regímenes y condiciones de operación específicos para poder alcanzar los niveles de eficiencia energética para los cuales fueron diseñados. Razón por la cual, se hace necesaria la implementación de un programa de capacitación adicional o complementario al ya definido para la vinculación de conductores al Sistema.

Teniendo en cuenta lo anterior, todo conductor que sea presentado por parte de un Concesionario para la operación de los vehículos con estas tecnologías debe certificar una capacitación adicional contemplando como mínimo los siguientes temas e intensidad horaria:

Tabla 4. Curso para Operadores (Conductores) de vehículos con tecnologías limpias

TEMAS	HORAS MINIMAS			OBJETIVO
	Teóricas	Prácticas	Total	
MÓDULO 1. CONOCIMIENTO DEL VEHÍCULO Y LA TECNOLOGÍA.				
Descripción de la tecnología (Eléctrico, Híbrido, otra tecnología, etc).	3	3	6	Brindar al conductor las herramientas cognitivas (técnicas y funcionales), que le permitan comprender y valorar la tecnología particular de baja emisión y
Características particulares y especificaciones técnicas del vehículo.				

	TÍTULO: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE OPERADORES (CONDUCTORES) DEL COMPONENTE ZONAL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DB-005	Versión: 0	Fecha: Junio de 2019	

TEMAS	HORAS MINIMAS			OBJETIVO
	Teóricas	Prácticas	Total	
Funcionamiento.				las características propias del vehículo.
Inspecciones rutinarias (diarias, inicio de jornada, final de jornada, etc).				
Responsabilidad del conductor y cuidados del vehículo.				
Identificación y reporte de fallos o novedades en inspección.				
Parámetros de seguridad en la operación y manipulación del vehículo.				
Parámetros y regímenes óptimos de operación (conducción económica, regeneración de energía, etc.)				
MÓDULO 2. CONDUCCIÓN DE BUSES CON TECNOLOGÍA DE BAJA EMISIÓN				
Introducción y aclimatación al vehículo	2	8	10	Desarrollar en el conductor habilidades y hábitos que permita obtener el mayor beneficio operativo y ambiental que puede ofrecer cada tecnología en particular, mediante una conducción segura y eficiente.
Revisión y alistamiento diario				
Identificación y reporte de fallos o novedades en operación.				
Conducción eficiente del vehículo.				
TOTAL	5	11	16	

El certificado de la capacitación adicional para conductores de vehículos con tecnologías limpias o de bajas emisiones contaminantes, debe ser anexado a la documentación requerida habitualmente para la vinculación de un conductor al componente zonal del Sistema.

Este programa de capacitación debe ser realizado y certificado por parte del respectivo fabricante del vehículo, o por personal del concesionario que previamente hayan sido instruidos y avalados por el mismo fabricante, como capacitadores o formadores en conocimiento, mantenimiento y conducción del vehículo en particular.

En caso de que el Concesionario cuente con el personal certificado por parte del fabricante para dictar las capacitaciones a los conductores, se debe hacer presentación oficial de los mismos mediante oficio escrito ante TRANSMILENIO S.A. para su respectivo aval, anexando los soportes que validen esta información. Dicha oficialización debe ser efectiva, previo al desarrollo del programa de capacitación.

Resolución Número 622 (Junio 28 de 2019)

“Por la cual se modifica el documento “P-SC-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias” de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones”

**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 448 del 19 de julio de 2018, mediante la cual se había adoptado la versión 2 del documento “P-SC-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”

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

Código	Versión	Nombre
P-SC-001	3	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

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

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

**Dada en Bogotá, a los veintiocho (28) días del
mes de junio de dos mil diecinueve (2019).**

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 3	Fecha Junio de 2019	

TABLA DE CONTENIDO

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

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	2013-12-10	Primera versión oficial del documento	N.A.
1	2016-11-24	Capítulo 3. RESPONSABLE se incluye el siguiente párrafo “La revisión y/o actualización de este procedimiento debe realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento”. Capítulo 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA, se realiza la revisión y actualización de la normatividad y los documentos aplicables al procedimiento.	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 3	Fecha Junio de 2019	

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
		<p>Capítulo 5. DEFINICIONES. Se eliminan algunas definiciones y se incluyen los siguientes términos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Derecho de Petición en Interés General ▪ Derecho de Petición en Interés Particular ▪ Solicitud de Información ▪ Denuncias por posibles Actos de Corrupción ▪ Respuestas tipo <p>Capítulos 6 y 7 se revisaron y ajustaron de forma general las CONDICIONES GENERALES y los PROCEDIMIENTOS del documento</p>	
2	2018-06-27	<p>Se modificó la línea de atención 01800-115510 por la 4823304 del concesionario privado, para atender los requerimientos.</p> <p>Capítulo 1. OBJETO. Se ajusta este ítem quedando de la siguiente manera, este procedimiento tiene como fin reglamentar el proceso que debe surtir la atención de un derecho de petición, una queja, un reclamo, una solicitud de información y/o una sugerencia presentados en TRANSMILENIO S.A. con relación al servicio prestado.</p> <p>Capítulo 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA. Se revisa y actualiza la normatividad aplicable.</p> <p>Capítulo 5. DEFINICIONES se incluyen los siguientes términos: Habeas data, Derecho de Consulta Habeas Data, Reclamo Habeas Data, Titular, Dato personal, Base de datos y Tratamiento.</p> <p>Capítulo 6.1 Atributos del servicio, se eliminan los dos últimos párrafos de este numeral relacionados con la distribución en tiempo de cada una de las etapas de recibo y asignación para respuesta.</p> <p>Capítulo 6.3 Radicación de documentos, se renumera este ítem y se incluye un párrafo donde se aclara como se publica una respuesta a un ciudadano anónimo.</p> <p>Capítulo 6.4 se revisaron y ajustaron las normas para el registro de requerimientos de a través de los vales establecidos.</p> <p>Capítulo 6.4.4 Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad. En la Tabla 1. Se agrega una fila con el tipo de requerimiento.</p> <p>Así mismo en las notas aclaratorias se especifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La responsabilidad de los funcionarios de verificar el tipo de petición 	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 3	Fecha Junio de 2019	

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
		<ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Capítulo 7. Se revisan y ajustan todos los procedimientos y se incluye el Procedimiento para atender requerimientos presentados de forma presencial en la sede principal de TRANSMILENIO S.A.</p> <p>Capítulo 8. Se incluye un nuevo formato denominado “tramite de PQRS”</p> <p>Se modifica el logo de la Transmilenio por la versión oficial establecida por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.</p>	
3	2019-06-18	<p>Se modificó la línea de atención 4823304 por la 4824304 del concesionario de recaudo para atender las PQRS del Sistema.</p> <p>Capítulo 7.1 Procedimiento para atender las solicitudes escritas recibidas a través del canal presencial, se actualizó y modificó el flujo de actividades debido a la nueva plataforma de Gestión Documental.</p> <p>Se incluyó el proceso para el trámite de las solicitudes depositadas en el buzón de sugerencias de la Entidad</p> <p>En las notas aclaratorias se especificó: los términos de respuesta para los reclamos y consultas de Habeas Data y algunas consideraciones.</p> <p>Proceso para atender las reclamaciones laborales de contratistas vinculados a las empresas concesionarias.</p> <p>Capítulo 6.4 Normas para el registro y trámite de requerimientos a través de los canales establecidos, se incluyó una aclaración relacionada con las PQRS allegadas por las redes sociales de la Entidad.</p> <p>Capítulo 8. Se eliminó el formato R-SC-031 “tramite de PQRS”</p>	

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

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

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

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

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

3. RESPONSABLE

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

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

4. DOCUMENTOS REFERENCIA

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

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

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

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

5. DEFINICIONES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Peticionario: quien solicita oficialmente algo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. CONDICIONES GENERALES (POLÍTICAS DE OPERACIÓN)

6.1. Atributos del servicio

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

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

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

6.2. Criterios de calidad en la respuesta

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

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

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

6.3 Radicación de documentos

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

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

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

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

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

6.4.1 Canal presencial

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

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

Notas aclaratorias:

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

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

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

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

6.4.2 Canal telefónico

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

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

Las peticiones, tienen el siguiente trámite:

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

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

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

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

Notas aclaratorias:

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

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

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

Notas aclaratorias:

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

6.4.3. Canal virtual

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

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

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

6.4.4. Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad

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

TABLA 1. TIEMPOS DE RESPUESTA INTERNOS PARA REQUERIMIENTOS

Tipo de requerimiento	Tiempo de Respuesta	Áreas Involucradas en la respuesta	Tiempo por Etapa
Derecho de Petición.	15 días hábiles	Una	Diez (10) días hábiles siguientes a su fecha de recepción, para proyectar la respuesta. (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento correspondiente). Cinco (5) días hábiles para firma, radicado y entrega a correspondencia
		Dos o mas	Máximo siete (7) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para la proyección de cada respuesta y entrega al responsable de consolidar. (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento correspondiente). Cinco (5) días para consolidar respuestas emitidas por las áreas, organizar la respuesta definitiva y realizar correcciones necesarias. Tres (3) días hábiles para obtener las firmas del radicado y entregar a correspondencia.

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

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

Notas aclaratorias generales:

- ✓ Todo funcionario al que se le asigne un derecho de petición debe verificar el tipo de petición a la que corresponde, conforme el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en el sentido de comprobar su contenido, identificando si se trata de una petición de copias de documentos y/o de información independientemente al asunto o referencia invocada por el peticionario, a fin de garantizar su oportuna respuesta dentro de los 10 días hábiles a su recepción siendo el término establecido por la citada Ley.
- ✓ Los requerimientos referentes a reclamaciones administrativas, prestaciones y de indemnizaciones laborales interpuestas por los trabajadores de planta de TRANSMILENIO S.A., serán resueltos por la Dirección Corporativa dentro del mes contado desde su presentación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 del Código Procesal del Trabajo y Seguridad Social.
- ✓ Las peticiones allegadas por los diferentes canales de atención relacionadas con reclamaciones laborales y del lugar de trabajo interpuestas por empleados contratistas de los diferentes concesionarios y operadores, serán atendidas y trasladadas por competencia a la empresa que corresponda y se enviará una copia al Ministerio del Trabajo quien es el ente regulador en materia laboral. Así mismo, esta información y los canales serán socializados en las inducciones con los contratantes.

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

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

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

(2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

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

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

posible acto de corrupción, deberá cambiar el tipo de petición y direccionarla a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para continuar el trámite correspondiente.

En los casos en los cuales el peticionario registra la petición como queja o reclamo, pero el funcionario encargado de las plataformas virtuales de la entidad presupone que se trata de un posible acto de corrupción, deberá direccionarla a la oficina de control interno disciplinario (o quien haga sus veces), para que ésta inicie el trámite correspondiente.

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

De otra parte, cada responsable deberá enviar mes vencido o de acuerdo a lo que estipule el Profesional Especializado Grado 6 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI un informe con la información de las PQRS allegadas al concesionario designado a cada uno, con el fin de

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

suministrar un insumo para que las empresas operadoras puedan tomar planes de mejoramiento a partir de esta información.

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

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

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

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

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

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

70	Proyectar respuesta, entregar para firma del jefe de la dependencia y radicar mediante el sistema de gestión documental. Ir a la etapa 130.	Funcionario encargado en cada dependencia responsable de dar trámite al requerimiento
80	Direccionar los temas a las dependencias responsables de emitir respuestas por medio del sistema de gestión documental. <i>Nota: El componente de Servicio al Usuario no estará obligada a subrayar el tema para cada dependencia</i>	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
90	Preparar y elaborar la (s) respuesta (s) a los requerimientos que son competencia de cada dependencia y presentar para aprobación del Subgerente, Director o Jefe de Oficina respectivo.	Funcionario encargado en cada área responsable de dar respuesta al requerimiento
100	Una vez la respuesta es aprobada por el Subgerente, Director o Jefe de Oficina respectivo mediante el sistema de gestión documental, remitir la misma vía correo electrónico al componente de Servicio al usuario y cerrar el trámite del área en el sistema de gestión documental.	Funcionario encargado en cada dependencia responsable de dar trámite al requerimiento
110	Consolidar la respuesta, revisando que se resuelvan todos los puntos del requerimiento y que cumplan con los criterios de calidad establecidos.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
¿45? 	¿Falta alguna respuesta, revisión y/o complemento a la solicitud del peticionario? Si: informar a la dependencia respectiva para realizar las correcciones pertinentes. No: ir a etapa 120	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
120	Remitir para la firma del Subgerente de Atención al usuario y comunicaciones, previa aprobación o vistos buenos de los profesionales que proyectaron las diferentes respuestas en las dependencias de la Entidad. <i>Nota: en caso de que el Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones actúe en calidad de Defensor del Usuario, la respuesta consolidada la firmará el Subgerente General.</i>	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
130	Finalizar el trámite en el sistema de gestión documental, entregar en correspondencia para la radicación de salida y entrega al peticionario.	Secretaria de la dependencia encargada de radicar y entregar para trámite en correspondencia
140	¿Fue entregada la respuesta al usuario? Si: ir a etapa 150 No: informar al Profesional Universitario Grado 03- Gestión Documental e ir a etapa 160	Secretaria de la dependencia encargada de radicar y entregar para trámite en correspondencia
150	Anexar el antecedente en original a la comunicación y archivarla. Ir a etapa 200.	Auxiliar de Correspondencia (contratista)

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

160	Dar instrucción al personal de correspondencia que se diligencie el Acta de Fijación y Desfijación (formato R-SC-003) indicando el motivo por el cual no fue entregada la comunicación. Elaborada el acta, entregar al (los) Profesional (es) Especializado Grado 06 y/o Universitario Grado 04 de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI para su trámite.	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental y/o Auxiliar de Correspondencia (contratista)
170	Publicar en cartelera externa de TRANSMILENIO S.A. durante quince (15) días calendario el requerimiento. Pasado este tiempo se desmonta de la cartelera y se remite a la Subgerencia de Atención al usuario y Comunicaciones junto con el Acta de Fijación y Desfijación.	Profesional Universitario Grado 03 - Gestión Documental y/o Auxiliar de Correspondencia (contratista)
180	Firmar el formato R-SC-003 de Acta de Fijación y Desfijación y devolverlo a la Dirección Corporativa para su archivo.	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
190	Anexar el antecedente en original a la comunicación, el formato R-SC-003 Acta de Fijación y Desfijación firmado y archivarlo en la carpeta respectiva e ir a etapa 200.	Auxiliar de Correspondencia (contratista)
200	FIN	

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

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

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

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
50	Dar respuesta 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
¿25? 	¿La petición es competencia del área y/o concesionario asignado? Si: ir a la etapa 90 No: ir a la etapa 80	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A. y/o Concesionarios
80	- Concesionario: Devolver a través de la plataforma máximo un (1) día hábil siguiente a la fecha de recepción de la petición. - Profesionales designados TRANSMILENIO S.A.: Notificar a través de correo electrónico al equipo de servicio al usuario máximo un (1) día hábil siguiente a la fecha de recepción de la petición. Ir a etapa 60	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A. y/o Concesionario
90	- Concesionario: Dar respuesta a través de la plataforma de acuerdo con el tiempo establecido por la misma. - Dependencias TRANSMILENIO S.A.: Dar respuesta dentro del tiempo establecido a través del correo electrónico al componente de Servicio al Usuario.	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A, y/o Concesionario
¿35? 	¿La respuesta requiere consolidación? Si: ir a la etapa 110 No: ir a la etapa 100	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y contacto SIRCI y/o Contratista.

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

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
100	<ul style="list-style-type: none"> - 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 Usuario: <ul style="list-style-type: none"> - Dependencias TRANSMILENIO S.A.: A través de correo electrónico previamente revisada por el jefe de la dependencia. - Concesionario: A través de la plataforma 	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A, y/o Concesionario
120	Registrar y cerrar el requerimiento por el componente de Servicio al Usuario a través de la plataforma	Profesional Especializado Grado 06 - Servicio al Usuario y contacto SIRCI y/o Contratista
130	Fin	

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

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Llamar e informar la queja, reclamo o sugerencia a través la línea 4824304, establecida por el concesionario privado	Usuario
30	Recibir la llamada y registrar la petición a través de la plataforma y/o aplicativo establecido	Asesor línea 4824304
40	Asignar la petición a través de la plataforma de registro establecida para la línea 4824304 a los profesionales y/o concesionarios que cuenten con usuario para respuesta en esta plataforma. Nota: En caso de no contar con usuario, la petición será direccionada al equipo de Servicio al Usuario a través de la plataforma.	Asesor línea 4824304

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

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿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 4824304
80	Registrar la respuesta para cierre definitivo a la petición en la plataforma.	Profesionales designados de TRANSMILENIO S.A, y/o Concesionario
90	Fin	

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

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Atender al ciudadano y escuchar su requerimiento en la sala de atención a usuarios, según los lineamientos establecidos a través del manual de Servicio al Usuario M-SC-005	Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.
30	Diligenciar el formato R-SC-001 Recepción de Requerimiento establecido para la toma de peticiones presencial	Profesional Universitario Grado 04 - Servicio al Usuario y Contacto SIRCI o Contratista.

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

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
¿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.
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

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

R-SC-003	Acta de Fijación y Desfijación	Intranet	Profesional Especializado de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI
R-SC-039	Recepción de Sugerencias	Intranet	Profesional Especializado de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI

Resolución Número 623 (Junio 28 de 2019)

“Por la cual se modifica el documento “T-SC-004 Protocolo Defensoría del Usuario” de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones”

**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 en su totalidad la Resolución 519 del 10 de octubre de 2017, mediante la cual se había adoptado la versión 0 del documento “T-SC-004 Protocolo Defensoría del Usuario”

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

Código	Versión	Nombre
T-SC-004	1	Protocolo Defensoría del Usuario

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

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

**Dada en Bogotá, a los veintiocho (28) días del
mes de junio de dos mil diecinueve (2019).**

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TITULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-004	Versión 1	Fecha Junio de 2019	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. CONDICIONES GENERALES
7. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DE TRANSMILENIO S.A.
8. TABLA DE FORMATOS

MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Cambio	Solicitó
0	10-10-2017	Primera versión Oficial del documento	N/A
1	28-06-2019	<p>Capítulo 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA. Se actualiza la Resolución de designación del Defensor.</p> <p>Capítulo 7. PROTOCOLO A SEGUIR PARA ATENCION AL USUARIO. Actualización líneas telefónicas, y ajustes al contacto telefónico en caso de accidente- personalmente inciso III</p>	Defensor del Ciudadano Usuario del SITP.

	TITULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-004	Versión 1	Fecha Junio de 2019	

1. OBJETO

Establecer las acciones que se deben seguir por parte de la Defensoría del ciudadano del SITP, frente a las novedades o reclamaciones que presenten los usuarios del Sistema de Transporte Masivo gestionado por TRANSMILENIO S.A., buscando una atención eficaz y oportuna a los mismos.

2. ALCANCE

Este documento aplica a todos los ciudadanos usuarios del Sistema de TransMilenio en sus componentes zonal, troncal y cable que requieren acompañamiento por parte del Defensoría de la Entidad.

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

3. RESPONSABLE

El Defensor del Ciudadano del SITP, es el responsable por la elaboración, actualización, cumplimiento, implementación y mantenimiento de este documento.

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

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política. Artículo 209: establece la función administrativa.
- Acuerdo 257 de 2006. Concejo de Bogotá D.C., facultó a la secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para que estableciera la figura del Defensor del ciudadano en las entidades y órganos distritales.
- Decreto 309 de 2009. Art 8º: por el cual se adopta el Sistema Integrado de Transporte Público para Bogotá D.C., y se dictan otras disposiciones.

	TITULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			
	Código T-SC-004	Versión 1	Fecha Junio de 2019	

- Decreto 392 de 2015: por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 632 de 2015: por medio de la cual se unifican las normas que regulan la figura del Defensor del ciudadano usuario del SITP.
- Resolución 374 de 2018: Por medio de la cual se delega la ordenación de gastos del pago, y el ejercicio de las funciones y facultades propias de la actividad precontractual, contractual, y post contractual de los negocios, pactos, y acuerdos que se celebran por parte de TRANSMILENIO S.A así como el ejercicio de las otras funciones.
- Artículo sexto: Delegar en el Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A.: Las funciones del Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público previstas en el Decreto Distrital 392 de 2015, en la Resolución 632 de 2015 o demás normas que las deroguen, modifiquen, aclaren, o sustituyan.

5. DEFINICIONES

Componente troncal: comprende los vehículos articulados que circulan sobre los corredores troncales o exclusivos del Sistema.

Cable: medio de transporte del tipo teleférico y subtipo cable aéreo para movilización urbana de tránsito rápido y que forma parte del Sistema Integrado de Transporte Público, gestionado por la empresa TRANSMILENIO S.A.

Componente zonal: comprende los vehículos de servicio urbano, complementario y especial del servicio de transporte masivo de pasajeros gestionado por TRANSMILENIO S.A.

Concesionario: es la persona jurídica que se desempeña como contratista de la entidad concedente, 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.

	TITULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			
	Código T-SC-004	Versión 1	Fecha Junio de 2019	

Defensoría del Ciudadano del SITP: complementa los canales de interacción ciudadana que TRANSMILENIO S.A. y sus concesionarios han dispuesto para el contacto con el ciudadano usuario del SITP, es un facilitador entre los ciudadanos, el ente gestor y sus concesionarios, realizando seguimiento y monitoreo de las quejas, siendo vocero del ciudadano en la protección de sus derechos o en lo relacionado con temas surgidos de las peticiones quejas y reclamos.

Ente gestor: corresponde a TRANSMILENIO S.A., empresa encargada de la planeación, gestión y control del SITP.

PQRS: peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

SITP: Sistema Integrado de Transporte Público.

SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1 Principios de la Defensoría del Ciudadano del SITP

Autonomía: la actuación del Defensor se desarrollará sin dependencia alguna, salvo los límites propios de su naturaleza y las que fije la ley; contando con facultades y medios que permitan el acceso, recaudo y disposición de información necesaria para una correcta gestión de sus actividades.

Efectividad: el Defensor contará con mecanismos efectivos para gestionar ante los integrantes del sistema la resolución de las quejas, reclamos o sugerencias.

Inmediatez: la actuación del Defensor se caracterizará por su proximidad con el usuario, de forma que éstos puedan acceder de manera fácil y pronta.

Objetividad: el Defensor deberá garantizar total objetividad e imparcialidad en el cumplimiento de sus funciones.

	TITULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-004	Versión 1	Fecha Junio de 2019	

Prevalencia de criterios técnicos: en las sugerencias, propuestas, inquietudes y solicitudes presentadas por el Defensor al ente gestor, a la ciudadanía y a otras instancias que sus funciones impliquen, prevalecerán los análisis y criterios técnicos, sobre cualquier otra condición o situación a tener en cuenta.

Transparencia: es una condición de la actuación que legitima el actuar del Defensor frente al Sistema y refleja su rol en torno la información que gestiona.

6.2 Funciones de la Defensoría del Ciudadano del SITP

El Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP tendrá las siguientes funciones:

- a) Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Entidad, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento. (Decreto 392 de 2015)
- b) Ser vocero de los ciudadanos y del Sistema Integrado de Transporte Público SITP ante los Concesionarios del Sistema y/o TRANSMILENIO S.A. para la protección de sus derechos o en lo relacionado con los temas surgidos del análisis de las peticiones, quejas y reclamos que sean presentados por los mismos.
- c) Proponer y adoptar las medidas necesarias para que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS. (Decreto 392 de 2015).
- d) Propender por la protección de los derechos de los ciudadanos que utilizan el Sistema integrado de transporte público velando por la oportuna y adecuada atención de los requerimientos que los ciudadanos presenten, mediante el monitoreo y verificación del cumplimiento de los procedimientos adoptados por TRANSMILENIO S.A., o sus concesionarios para dar respuesta a aquellos.
- e) Formular recomendaciones, sugerencias y propuestas encaminadas a la mejora en la prestación del servicio integrado de transporte público de acuerdo con la información que por diferentes medios y canales sea allegada a la Defensoría del Ciudadano

	TITULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			
	Código T-SC-004	Versión 1	Fecha Junio de 2019	

- f) Asesorar y acompañar al ente gestor en la aplicación de políticas que tiendan a mejorar la calidad de los servicios y la relación con los usuarios y con la ciudadanía en general.
- g) Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la Entidad. (Decreto 392 de 2015).
- h) Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la Entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos. (Decreto 392 de 2015).
- i) Indicar a los ciudadanos que contacten al Defensor, cuáles son los canales oficiales para interponer sus peticiones, quejas y reclamos, y así mismo informar cuál es su alcance en su función como facilitador.
- j) Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía de la Entidad. (Decreto 392 de 2015)
- k) Solicitar a las dependencias de TRANSMILENIO S.A, y a los Concesionarios la información que sea necesaria para atender los requerimientos que sean de su competencia.
- l) Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

6.3 Derechos de los Usuarios del Sistema

- a) A hacer uso del servicio en condiciones de igualdad, tranquilidad, buen comportamiento, solidaridad, seguridad y convivencia ciudadana.
- b) A la protección y respeto de sus derechos fundamentales en relación con el uso del Sistema y por ende de los Derechos Humanos que en concordancia estén relacionados.
- c) A ser informados de los derechos y deberes que les otorga el Manual del Usuario.
- d) A solicitar y recibir información para la defensa de sus derechos individuales y colectivos con relación a la prestación del servicio de transporte.

	TITULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-004	Versión 1	Fecha Junio de 2019	

- e) A viajar en el Sistema con derecho a transbordo, una vez se haya validado el medio de pago en los mecanismos de control de ingreso al Sistema en portales y estaciones. Los valores de los transbordos son determinados por la autoridad distrital.
- f) A recibir un trato amable, respetuoso y adecuado por parte del personal que trabaja en el Sistema
- g) A hacer uso de las sillas preferenciales siempre y cuando sea adulto mayor, mujer embarazada, persona en condición de discapacidad o persona menor de 10 años de edad persona con menor en brazos.
- h) A gozar de los beneficios o subvenciones que por ley le corresponda, acreditando dicha calidad de conformidad con lo dispuesto en la ley en el Manual del Usuario.
- i) A ejercer control ciudadano sobre la prestación del servicio
- j) A denunciar situaciones de abuso o acoso sexual que se puedan presentar dentro del Sistema.
- k) A elevar preguntas, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o consultas en general a través del Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Sugerencias –SDQS “*Bogotá Te Escucha*”, de conformidad con el procedimiento establecido para ello.
- l) A que sus preguntas, quejas, reclamos y/o sugerencias sean atendidas y resueltas oportunamente conforme a lo previsto en la reglamentación vigente.
- m) A recibir información pertinente, completa y veraz relacionada con el Sistema.
- n) A participar en el diseño e implementación de iniciativas que promuevan la cultura ciudadana en el Sistema.
- o) A la protección de sus datos personales, conforme a la legislación de Habeas Data

	TITULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-004	Versión 1	Fecha Junio de 2019	

p) A que los demás usuarios y agentes del Sistema respeten sus derechos

6.4 Deberes de los Usuarios del Sistema

- a) Pagar el valor del servicio a través de un medio de pago adquirido en los puntos de venta autorizados por el Sistema, el cual deberá ser validado en los mecanismos de control de ingreso de entrada.
- b) Cuidar y dar buen uso de la infraestructura del sistema, así como de su señalización. Todos los menores de diez (10) años viajarán en el Sistema bajo el cuidado de sus padres o un adulto autorizado, quienes serán responsables de su seguridad.
- c) Portar desde el inicio y hasta la finalización del viaje, un medio de pago adquirido en los puntos de venta autorizados por el Sistema, el cual deberá validar en los mecanismos de control de ingreso de entrada o en cualquier momento por parte de los agentes del Sistema.
- d) Respetar las sillas asignadas a la población con situación especial y a ceder el puesto a personas con movilidad reducida o en condición de discapacidad, mujeres en embarazo, adultos mayores, personas con niños en brazos y/o niños menores de 10 años.
- e) Ingresar y salir de las estaciones únicamente por los lugares permitidos.
- f) Viajar con un adulto responsable si es un menor de 10 años.
- g) Tratándose de usuario menor de 10 años debe usar el Sistema acompañado de un adulto responsable de la movilidad y seguridad del menor.
- h) Ingresar o salir del vehículo antes de la señal de cierre de puertas, abordando y descendiendo de los vehículos en los lugares de las estaciones terminales y de los paraderos establecidos para tal fin.
- i) Despejar el área de las puertas y permitir la salida e ingreso de los demás usuarios otorgando prelación a los usuarios que salen del vehículo sobre aquellos usuarios que realizan el ingreso, desplazarse por el Sistema conservando siempre la derecha.

	TITULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-004	Versión 1	Fecha Junio de 2019	

- j) Con previa autorización expresa de un agente de servicio del Sistema, accionar el botón o mecanismo de emergencia, en aquellos casos de riesgo grave para la integridad de los usuarios.
- k) Mantener despejadas las zonas destinadas para las personas en sillas de ruedas, coches u otras ayudas.
- l) No obstaculizar o bloquear en modo alguno la operación del Sistema Integrado de Transporte (buses, patios, vías portales, estaciones, paraderos).
- m) Respetar las zonas preferenciales destinadas dentro del Sistema para usuarios en condición de discapacidad.
- n) Observar las conductas y comportamiento propios de un trato considerado, amable y respetuoso, necesarias para el ordenado, eficaz y seguro funcionamiento del Sistema, las que hagan efectivo el deber de solidaridad con quienes, por su condición, más lo necesiten.
- o) Observar las conductas de respeto, consideración, corrección, buen trato y las que la solidaridad y la convivencia pacífica les imponen.
- p) Ceder el turno en las colas y las sillas a las personas con niños en brazos, las mujeres embarazadas, los niños, los ancianos, los discapacitados y/o las personas que padecen algún tipo de incapacidad o limitación sensorial.
- q) Cumplir con lo dispuesto en el Código Nacional de Policía y Convivencia, del Manual del Usuario, así como recomendaciones de los servidores del Sistema y/o de las autoridades competentes.

7. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP

	TITULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-004	Versión 1	Fecha Junio de 2019	

Si el ciudadano considera que, surtida la primera instancia, no recibió respuesta de fondo, dentro de los tiempos legales establecidos o se encuentra inconforme con la respuesta dada por los actores del Sistema (concesionario o ente gestor), podrá acudir a la Defensoría de TRANSMILENIO S.A. para recibir el acompañamiento respectivo, **de lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:30 p.m.**, por los medios dispuestos para tal fin:

1. Correo electrónico: defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co
2. Personalmente: la **Avenida Eldorado No 69 - 76 Torre 1 piso 2**
3. Celular: **304 540 24 37**

Con el propósito de brindar una adecuada atención es necesario que el ciudadano informe sus datos personales y de contacto, el motivo de inconformidad con la respuesta adjunte copia de la misma y de aquella documentación que considere soporte para el trámite de la PQRS.

Recibida la petición el equipo de la Defensoría informará al ciudadano personalmente, por teléfono o por correo electrónico, según sea el caso, las acciones que se deben llevar a cabo para que sea atendido su requerimiento, aclarando el papel facilitador de la Defensoría, así:

- a) El equipo de la Defensoría realizará monitoreo, verificación y análisis de la situación presentada.
- b) Solo cuando se requiera realizará visita de campo.
- c) Se coordinarán y realizarán reuniones con las dependencias o actores involucrados para brindar una respuesta clara y coherente al ciudadano, y definir acciones que pueden llevar a mejorar el servicio a la ciudadanía.
- d) En cualquier caso, cuando se establezca contacto telefónico con el ciudadano, se dejará registro en el formato R-SC-028.
- e) Si la reclamación se realiza en forma presencial y hace referencia a un accidente en el Sistema, se diligenciará el formato R-SC-027 y se radicará conforme al procedimiento P-SC-001, el equipo de la Defensoría realizará seguimiento al trámite de la PQR.
- f) En cualquier caso, cuando se presente un accidente y se conozcan los datos de identificación y de contacto del ciudadano, el equipo de la Defensoría se comunicará con

	TITULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-004	Versión 1	Fecha Junio de 2019	

la persona afectada o el familiar con el fin de brindar orientación en el proceso de reclamación si a ello hubiera lugar.

- g) En caso de accidente de gran magnitud, donde no se obtiene el reporte de los usuarios (nombre, cedula, y teléfono), el equipo de la Defensoría acudirá a los centros asistenciales, donde fueron trasladadas las personas afectadas, y si es posible su ubicación se brindará la orientación respectiva.
- h) En los casos en que la PQRS se reciba a través del correo electrónico defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co y no ha surtido la primera instancia, el equipo de la Defensoría radicará el requerimiento en la oficina de correspondencia de TRANSMILENIO S.A., para que inicie el trámite de acuerdo al procedimiento P-SC-001 “Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias”, así mismo, informará al ciudadano el número de radicado y le indicará los canales oficiales para el trámite de las peticiones ciudadanas en TRANSMILENIO S.A.

Es preciso aclarar, que previo a la comunicación con la Defensoría, el ciudadano debió acudir a la primera instancia a través de los siguientes canales:

Líneas telefónicas



- 4824304
- 195 – Línea Distrital
- PBX – 2203000 1 / 2

Página Web



- www.transmilenio.gov.co
- www.tullaveplus.gov.co

Personalmente



- Sede Administrativa área de correspondencia en la Avenida El Dorado No. 69 - 76 Edificio elemento torre 1 piso 5
Bogotá – Colombia, Horario de atención al público: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- Cuarenta (40) puntos de atención al usuario. Los cuales podrán ser consultados en el siguiente link:
http://portalweb_1.aws.rbsas.co/web/public/puntos-de-personalizacion

	TITULO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-004	Versión 1	Fecha Junio de 2019	

8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-SC-027	Formato de acompañamiento	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Defensor del Ciudadano del SITP
R-SC-028	Seguimiento llamada telefónica	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Defensor del Ciudadano del SITP

ACUERDO LOCAL DE 2019

JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL DE TUNJUELITO

Acuerdo Local Número 003 (Junio 25 de 2019)

“POR EL CUAL SE EFECTÚA UNA ADICIÓN AL PRESUPUESTO ANUAL DE RENTAS E INGRESOS Y DE GASTOS E INVERSIÓN DEL FONDO DE DESARROLLO LOCAL DE TUNJUELITO PARA LA VIGENCIA FISCAL DE 2019”

LA JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL DE TUNJUELITO

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial las que le confiere la Constitución Política en su artículo 324, Decreto Ley 1421 de 1993 y el Decreto 372 de 2010, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 38 del Decreto 372 de 2012, “Por el cual reglamenta el proceso presupuestal de los Fondos de Desarrollo Local – F.DL.” sobre “Distribución de Excedentes Financieros”, señala que el CONFIS distribuirá entre las localidades el monto de excedentes financieros determinados por los F.D.L., teniendo en cuenta las necesidades apremiantes no financiadas, para lo cual el Alcalde Local deberá presentar el proyecto de acuerdo respectivo a la JAL.

Que el FDL de Tunjuelito a 31 de diciembre de 2018 presentó un monto de excedentes Financieros de **QUINIENTOS TRECE MILLONES SETECIENTOS VEINTE SEIS MIL TRESCIENTOS SESENTA Y NUEVE PESOS (\$513.726.369) M/CTE.**

Que mediante la Circular CONFIS N.º 02 de 2019, se comunica que el CONFIS en sesiones N.º 06

Y 07, celebradas los días 6 y 16 de mayo de 2019, respectivamente, conforme a lo establecido en los artículos 37 y 38 del Decreto 372 de 2010, determinó la distribución de los excedentes financieros generados por los veinte Fondos de Desarrollo Local al cierre de la vigencia 2018, por un total de **SESENTA Y CINCO MIL OCHO MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS (\$65.008.548.442) M/CTE.**, los cuales se destinarán considerando los conceptos y propuestas de los Alcaldes Locales y las necesidades pertinentes que presenta la Ciudad.

Que, en concordancia con lo señalado por el CONFIS, asignó al Fondo de Desarrollo Local de Tunjuelito la suma de **CUATRO MIL MILLONES DE PESOS (\$4.000.000.000) M/CTE**, los cuales serán asignados al proyecto de intervención de parques de la localidad: Construcción Urbanización Tunal II código 06-027, Construcción Urbanización la Laguna (MUZU) Primer y segundo sector Urbanización la laguna primer sector código 06-073 y Mantenimiento e intervención de parques con códigos 06-029, 06-086, 06-062

Que según comunicación de la Secretaria Distrital de Planeación con número de radicación 2-2019-34891 del 04 de junio de 2019, emitió concepto previo y favorable para la respectiva adición de los recursos expuestos en el presente proyecto de Acuerdo.

Una vez realizada la adición de los excedentes financieros en el presupuesto del Fondo de Desarrollo Local, el Alcalde Local emitirá el Decreto de incorporación de los recursos adicionados

Que, en mérito de lo anteriormente expuesto,

ACUERDA:

ARTÍCULO 1º: Adicionar al Presupuesto de Rentas e Ingresos y de Gastos e Inversiones del Fondo de Desarrollo Local de Tunjuelito para la Vigencia Fiscal de 2019, conforme al siguiente detalle:

CÓDIGO	CONCEPTO	VALOR
2	INGRESOS	4.000.000.000
2-4	RECURSOS DE CAPITAL	4.000.000.000
2-4-5	Excedentes financieros	4.000.000.000
	TOTAL	4.000.000.000

CÓDIGO	CONCEPTO	VALOR
3-3	INVERSIÓN	4.000.000.000
3-3-1	DIRECTA	4.000.000.000
3-3-1-15	Bogotá Mejor para todos	4.000.000.000
3-3-1-15-02	Pilar Democracia urbana	4.000.000.000
3-3-1-15-02-17	Espacio público, derecho de todos	4.000.000.000
	TOTAL	4.000.000.000

ARTÍCULO 2°: El presente Acuerdo Local rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE, Y CÚMPLASE.

Expedido en Bogotá, D.C., a los veinticinco (25) días del mes de junio de dos mil diecinueve (2019).

JORGE SÁNCHEZ PARRA
Presidente J.A.L Tunjuelito

ANA MAYERLY CAMARGO MATEUS
Apoyo J.A.L Tunjuelito

El presente Acuerdo Local es sancionado por el Alcalde Local de Tunjuelito en Bogotá a los veintisiete (27) días del mes de junio de dos mil diecinueve (2019).

YEISONN ALEXÁNDER CHIPATECUA QUEVEDO
Alcalde Local de Tunjuelito

DECRETOS LOCALES DE 2019

ALCALDÍA LOCAL DE CHAPINERO

Decreto Local Número 05
(Julio 2 de 2019)

“POR MEDIO DEL CUAL SE EFECTÚA MODIFICACIÓN PRESUPUESTAL EN EL PRESUPUESTO DE GASTOS DE FUNCIONAMIENTO DEL FONDO DE DESARROLLO LOCAL DE CHAPINERO PARA LA VIGENCIA FISCAL 2019”.

EL ALCALDE LOCAL DE CHAPINERO
En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial las conferidas en el artículo 71 del Decreto Ley 1421/93 y el artículo 36 del Decreto 372 del 30 de agosto 2010, y,

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo con el Decreto 372 de 2010 del 30 de agosto de 2010, “Por el cual se reglamenta el proceso presupuestal de los Fondos de Desarrollo Local F.D.L.” en su artículo 31, Modificaciones Presupuestales- Traslado Presupuestal “Los traslados presupuestales dentro del mismo agregado se hará mediante Decreto expedido por el Alcalde Local. Estos actos administrativos requerirán para su validez del concepto previo favorable de la Secretaría Distrital de Hacienda- Dirección Distrital de Presupuesto”.

Que, el Alcalde Local de Chapinero, en cumplimiento de las metas establecidas, dentro de nuestro Plan de Desarrollo Local “Chapinero mejor para todos 2017-2020” para la vigencia 2019 y teniendo en cuenta los memorandos radicados, el N° 20195220006843 del 20 de mayo de 2019 y el N° 20195220007123 del 24 de mayo de 2019, por medio del cual solicitan realizar el trámite respectivo de traslado presupuestal entre rubros de Gastos Generales, mediante memorando elaborado por el Ingeniero de Sistemas Fredy Borda N° 20195220006843 del 20 de mayo de 2019, para la presente vigencia el FDLCH no dispone con presupuesto para el servicio de mantenimiento de teléfonos los cuales por su uso continuo requieren tener este servicio y dado que en la actualidad no se cuenta con este soporte prioritario para el normal funcionamiento de la red telefónica interna, sistema de procesamiento de voz digital, central telefónica digital, aparatos telefónicos digitales, aparatos telefónico, aparatos de fax, teléfonos inalámbricos, terminal de operadora, enlace primario, strip principal de distribución, strips secundarios, aparatos telefónicos digitales multiboton, acometidas internas actualmente canalizadas (ductos, bandejas porta cable, foso de ascensor, canaleta, entre otros.), strip externo, sistema de respaldo ac-dc, líneas directas, líneas de acceso troncal, red telefónica interna sede inspecciones de policía y así dar cumplimiento con las labores diarias de las diferentes dependencias de la Alcaldía, se requiere la contratación de los mecanismos necesarios para el funcionamiento normal de estos elementos de la entidad en necesario realizar el traslado presupuestal del rubro presupuestal 3.1.2.02.02.03.0006.005- Servicio de mantenimiento y reparación de otra maquinaria y otro equipo al rubro presupuestal 3.1.2.02.02.03.0006.008 Servicio de mantenimiento y reparación de equipos y aparatos de telecomunicación un valor de cuatro millones setecientos ochenta y ocho mil pesos moneda corriente. (\$4.788.000) y mediante memorando elaborado por Profesional de Prensa Adriana Ardila 20195220007143 del 24 de mayo de 2019 y en razón que en la presente vigencia el FDLCH no dispone con los recursos para el servicio de impresión y reproducción de información grabada, impresión litográfica, vallas, pendones, avisos y otros similares, elaborados en material textil, folletos, hojas sueltas e impresos similares terceros, afiches y volantes temáticos, periódicos, revistas, tarjetería, formularios y formas continuas, carteles, portadas, estampación y todo el material impreso de las campañas comunicativas producidas al interior de la Alcaldía Local de Chapinero; se requiere la contratación de los servicios necesarios para la producción gráfica e impresa de la comunicación interna, comunicación externa y campañas de la entidad. Lo anterior con el fin de que la entidad tenga recursos de manera inmediata e imprevista, destina-

dos para las solicitudes de impresos comunicativos de las campañas, proyectos, productos comunicativos, convocatorias y demás actividades impresas desde la oficina de comunicaciones de la entidad, es necesario realizar el traslado presupuestal del rubro presupuestal 3.1.2.02.02.03.0003.011 Servicios de investigación y de encuestas de opinión pública al rubro presupuestal 3.1.2.02.02.03.007.002 Servicios de Impresión un valor de quince millones de pesos moneda corriente (\$15.000.000).

Que la Secretaría de Hacienda –Dirección Distrital de Presupuesto, mediante oficio con radicado N° 2019EE126374 del 26 de junio de 2019, emitió concepto favorable al traslado presupuestal.

Que, en mérito de lo anteriormente expuesto,

DECRETA:

ARTÍCULO PRIMERO: Efectúese el siguiente contra-crédito al Presupuesto anual de Funcionamiento del Fondo de Desarrollo Local de Chapinero de la vigencia fiscal 2019, de conformidad al siguiente detalle:

002	FONDO DE DESARROLLO LOCAL DE CHAPINERO	
CODIGO	NOMBRE	VALOR
3	GASTOS	19.788.000
3-1-	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	19.788.000
3-1-2-	Adquisición de bienes y servicios	19.788.000
3-1-2-02	Adquisiciones diferentes de activos no financieros	19.788.000
3-1-2-02-02	Adquisición de servicios	19.788.000
3-1-2-02-02-03	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	19.788.000
3-1-2-02-02-03-0003	Otros servicios profesionales, científicos y técnicos	15.000.000
3-1-2-02-02-03-0003-011	Servicios de investigación de mercados y de encuestas de opinión pública	15.000.000
3-1-2-02-02-03-0006	Servicios de mantenimiento, reparación e instalación (excepto servicios de construcción)	4.788.000
3-1-2-02-02-03-0006-005	Servicios de mantenimiento y reparación de otra maquinaria y otro equipo	4.788.000
TOTAL CONTRACREDITOS		19.788.000

ARTÍCULO SEGUNDO: Efectúese el siguiente crédito al presupuesto anual de Funcionamiento del Fondo

de Desarrollo Local de Chapinero de la vigencia fiscal 2019, de conformidad al siguiente detalle:

002	FONDO DE DESARROLLO LOCAL DE CHAPINERO	
CODIGO	NOMBRE	VALOR
3	GASTOS	19.788.000
3-1-	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	19.788.000
3-1-2-	Adquisición de bienes y servicios	19.788.000
3-1-2-02	Adquisiciones diferentes de activos no financieros	19.788.000

3-1-2-02-02	Adquisición de servicios	19.788.000
3-1-2-02-02-03	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	19.788.000
3-1-2-02-02-03-0006	Servicios de mantenimiento, reparación e instalación (excepto servicios de construcción)	4.788.000
3-1-2-02-02-03-0006-008	Servicios de mantenimiento y reparación de equipos y aparatos de telecomunicaciones.	4.788.000
3-1-2-02-02-03-0007	Otros servicios de fabricación; servicios de adición, impresión y reproducción; servicios de recuperación de materiales	15.000.000
3-1-2-02-02-03-0007-002	Servicios de Impresión	15.000.000
TOTAL CRÉDITOS		19.788.000

ARTÍCULO TERCERO: El presente Decreto Local rige desde de la fecha de su publicación.

COMUNÍQUESE, PUBLÍCASE Y CÚMPLASE.

El presente Decreto Local es sancionado por el Alcalde Local de Chapinero a los dos (2) días del mes de julio dos mil diecinueve (2019).

HERNANDO JOSÉ QUINTERO MAYA
Alcalde Local de Chapinero

ALCALDÍA LOCAL DE LA CANDELARIA

Decreto Local Número 006
(Junio 27 de 2019)

“Por el cual se efectúa un traslado presupuestal entre proyectos de inversión del Fondo de Desarrollo Local de la Candelaria para la vigencia fiscal de 2019”

EL ALCALDE LOCAL DE LA CANDELARIA
En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial las que le confiere el artículo 36 del Decreto 372 de 2010, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el numeral 1 del artículo 31 del Decreto 372 del 30 de agosto de 2010, le corresponde

al Alcalde Local decretar los traslados presupuestales, cuando estos no modifiquen las cuantías inicialmente apropiadas por la JAL para los mimos agregados.

Que de acuerdo con el oficio No 20196720006743 del 19 de Junio de 2019, emitido por el Alcalde Local de la Candelaria, se solicita Certificado de Disponibilidad Presupuestal para efectuar un traslado entre proyectos de inversión de la presente vigencia.

Que mediante radicado 2-2019-41509 del 26 de Junio de 2019, la Secretaria Distrital de Planeación emitió CONCEPTO FAVORABLE sobre el traslado presupuestal al interior de los gastos de inversión del Fondo de Desarrollo Local de la Candelaria

Que mediante radicado 2019EE126799 del 26 de Junio de 2019, la Directora Distrital de Presupuesto de la Secretaria Distrital de Hacienda emitió CONCEPTO FAVORABLE sobre el traslado presupuestal al interior de los gastos de inversión del Fondo de Desarrollo local de la Candelaria.

Que para efectuar este traslado se expidieron los Certificados de Disponibilidad Presupuestal No 346 de 2019

Que en mérito de lo expuesto anteriormente,

DECRETA:

ARTÍCULO 1º: Efectúese un Contracrédito en el presupuesto de Gastos de Inversión directa para la vigencia de 2019, conforme al siguiente detalle:

CÓDIGO	NOMBRE	CONTRACREDITO
3	GASTOS	\$ 28.966.717
3-3	INVERSIÓN	\$ 28.966.717
3-3-6	OBLIGACIONES POR PAGAR	\$ 28.966.717
3-3-6-15	"Bogotá Mejor para todos"	\$ 28.395.439
3-3-6-15-01	Pilar Igualdad de calidad de vida	\$ 158.124
3-3-6-15-01-02	Desarrollo Integral desde la gestación hasta la adolescencia	\$ 158.124
3-3-6-15-01-02-1385	Atención integral para una infancia feliz	\$ 158.124
3-3-6-15-03	Pilar Construcción de comunidad y cultura ciudadana	\$ 440.000
3-3-6-15-03-19	Seguridad y convivencia para todos	\$ 440.000
3-3-6-15-03-19-1392	Candelaria más segura para todos	\$ 440.000
3-3-6-15-07	Eje transversal Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia	\$ 27.797.315
3-3-6-15-07-45	Gobernanza e influencia local, regional e internacional	\$ 27.797.315
3-3-6-15-07-45-1395	Gobierno local legítimo	\$ 27.797.315
3-3-6-90	OBLIGACIONES POR PAGAR VIGENCIAS ANTERIORES	\$ 571.278
TOTAL CONTRACRÉDITOS		\$ 28.966.717

ARTÍCULO 2º: Efectúese un Crédito en el presupuesto de Gastos de Inversión directa para la vigencia de 2019, conforme al siguiente detalle:

CÓDIGO	NOMBRE	CREDITO
3-3-1	DIRECTA	\$ 28.966.717
3-3-1-15	"Bogotá Mejor para todos"	\$ 28.966.717
3-3-1-15-07	Eje transversal Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia	\$ 28.966.717
3-3-1-15-07-45	Gobernanza e influencia local, regional e internacional	\$ 28.966.717
3-3-1-15-07-45-1395	Gobierno local legítimo	\$ 28.966.717
TOTAL CRÉDITOS		\$ 28.966.717

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá, D.C., a los veintisiete (27) días del mes de junio de dos mil diecinueve (2019).

MANUEL AUGUSTO CALDERÓN RAMÍREZ
Alcalde Local de la Candelaria