
	TÍTULO: ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 2	Fecha 25 de Junio de 2014	



TABLA DE CONTENIDO

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

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	2012-11-21	Primera versión oficial del documento	N.A.
1	2013-02-08	En el capítulo 5 definiciones se incluyeron los conceptos de Término y Trazabilidad. En condiciones generales capítulo 6, se incluyó una tabla de términos para atender los requerimientos y otra tabla donde se aclara que según el requerimiento hay un funcionario responsable de asignar dicho trámite. Adicionalmente se incluyeron dos condiciones generales donde se aclaran los responsables por los trámites de los requerimientos. En el capítulo 7 Descripción del procedimiento se eliminó la columna de tiempo máximo por etapa.	Jefe Oficina de Control Interno
2	2014-06-25	ALCANCE: Se determinó en cuáles casos debería ser aplicado el procedimiento, así como sus actividades de inicio y finalización del mismo. RESPONSABLES: Se determinaron los responsables de cumplimiento del procedimiento. DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Se adicionaron documentos faltantes. DEFINICIONES: Se incluyeron las definiciones de "Aplicativo CORDIS" y "PQRS". Se incluyeron Condiciones Generales y Actividades del Procedimiento, tendientes a aclarar el rol de la Oficina de Control Interno y eliminar actividades administrativas que le habían sido asignadas.	Jefe Oficina de Control Interno

ELABORÓ: PROFESIONAL UNIVERSITARIO OFICINA DE CONTROL INTERNO	APROBÓ: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	ADOPTÓ: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	V2 - Junio de 2014 Página 1 de 11
--	--	---	--

	TÍTULO: ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 2	Fecha 25 de Junio de 2014	

1. OBJETO

Este procedimiento tiene como fin definir las pautas generales y los pasos que se deben seguir para la atención oportuna y eficaz de las quejas, sugerencias, reclamos, derechos de petición y/o solicitudes formuladas por los diferentes Entes de Control y/o Vigilancia de la Entidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de conocimiento y obligatorio cumplimiento por parte de todos los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A., se deberá aplicar cada vez que la Entidad reciba una queja, sugerencia, reclamo, derecho de petición y en general cualquier clase de requerimiento, siempre que el mismo sea interpuesto por un Ente de Control y/o Vigilancia.

Este procedimiento inicia con la recepción del requerimiento en la Entidad y culmina con la verificación de la radicación de la respuesta en el Ente solicitante, el archivo de la documentación correspondiente y el seguimiento posterior realizado por la Oficina de Control Interno.

3. RESPONSABLE



Es responsable de la elaboración y actualización de este procedimiento el Profesional Universitario designado por el (la) Jefe de la Oficina de Control Interno.

Por su estricto cumplimiento velará el (la) Jefe de la Oficina de Control Interno.

La revisión y/o actualización de este procedimiento deberá realizarse con una periodicidad mínima anual, de acuerdo con las necesidades observadas.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.
- Decreto 1537 de 2001, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993.
- Acuerdo 060 de 2001 emitido por el Archivo General de la Nación.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 2	Fecha 25 de Junio de 2014	

- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 106 de 2011 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por el cual se modifica el artículo 24 del Decreto Distrital 190 de 2010.
- Decreto Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Manual del Atención al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Manual del aplicativo SQS.

5. DEFINICIONES

Aplicativo SQS: Es una herramienta informática que contiene el módulo de registro, aplicación y seguimiento a los requerimientos presentados por los ciudadanos y/o usuarios.



Clave de acceso: Es la contraseña que tiene cada usuario para ingresar al aplicativo de Quejas y Soluciones.

Aplicativo CORDIS: Herramienta informática adoptada por TransMilenio S.A. para la administración de la correspondencia.

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. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades a través de cualquier medio, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Queja: Manifestación, protesta, censura, descontento, resentimiento o inconformidad que eleva una persona con relación a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en concordancia con sus funciones.

PQRS: Petición, queja, reclamo o solicitud

	TÍTULO: ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 2	Fecha 25 de Junio de 2014	

Reclamo: Se entiende por reclamo, el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta a una solicitud, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio público.

Requerimiento: Dentro de este procedimiento se entenderá como cualquier Derecho de Petición y/o Queja y/o Reclamo y/o Solicitud de Información.

Remitente: Cualquier ciudadano, persona natural o Jurídica que tenga interés particular o general para que le sea atendida una queja, reclamo, sugerencia o derecho de petición.

Respuesta Tipo: Archivo de respuesta que se utiliza para los requerimientos que son repetitivos.



Sugerencia: Proposición, insinuación, indicación o explicación para adecuar o mejorar un proceso cuyo objeto es la prestación de un servicio.

Término: Tiempo máximo establecido por un ente de control para la entrega de la información solicitada.

Trazabilidad: Se entiende como trazabilidad, aquellos procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, a través de unas herramientas determinadas.

6. CONDICIONES GENERALES

- El incumplimiento de lo descrito en el presente procedimiento conllevará las sanciones disciplinarias a que haya lugar.
- Cualquier petición, solicitud, reclamo o queja, se considera realizada en ejercicio del derecho fundamental de petición, Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, así el peticionario en su solicitud no haga referencia a que está ejerciendo este derecho.
- Sin perjuicio de la atención de los diferentes requerimientos efectuados por los diferentes grupos de interés, las solicitudes efectuadas por los Entes de Control y/o Vigilancia, tendrán

	TÍTULO: ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 2	Fecha 25 de Junio de 2014	



especial atención por parte de todos los servidores públicos encargados de atender la respuesta.

- Cuando la Ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para poder iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, la relación de todos éstos deberá fijarse en lugar visible al público en las dependencias de la entidad (Artículo 10 del Código Contencioso Administrativo).
- Toda queja, sugerencia, reclamo, derecho de petición y solicitud recibida por parte de los Entes de Control y/o Vigilancia, deberá ser registrada en el aplicativo CORDIS, bajo la tipología "Requerimientos Entes de Control". Las Entidades incluidas bajo esta tipología y la dependencia y/o funcionario encargado de la asignación del trámite y hacer seguimiento a la respuesta, según el Ente de Control solicitante, se describen en la Tabla 1.

TABLA 1. DEPENDENCIA Y/O FUNCIONARIO ENCARGADO DE ASIGNACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL TRAMITE SEGÚN REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL Y/O VIGILANCIA

ENTE DE CONTROL Y/O VIGILANCIA	DEPENDENCIA Y/O FUNCIONARIO ENCARGADO
Contraloría General de la República	Oficina de Control Interno
Contraloría de Bogotá D.C.	
Procuraduría General de la Nación	
Defensoría del Pueblo	
Veeduría Distrital de Bogotá D.C.	
Consejo Nacional Electoral	
Registraduría Nacional del Estado Civil	
Superintendencias	
Contaduría General de la Nación	
Auditoría General de la República	
Personería de Bogotá D.C.	
Senado de la República	Asesor de Gerencia General
Cámara de Representantes	
Concejo de Bogotá D.C.	

Nota: El aplicativo CORDIS enviará automáticamente, y una vez radicado el documento de acuerdo con el Ente solicitante, un correo electrónico al (la) Jefe de la Oficina de Control Interno y/o Asesor (a) de Gerencia General, informándole sobre el recibo de la solicitud.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 2	Fecha 25 de Junio de 2014	



- De acuerdo con lo estipulado en el Decreto 1537 de 2001, el relacionamiento con Entes Externos es un rol legítimo de la Oficina de Control Interno, no obstante, la responsabilidad de esta dependencia con respecto a lo establecido en este procedimiento se limita a la intermediación entre el Ente solicitante y la Administración de TRANSMILENIO S.A., así como a la aplicación de mecanismos de supervisión y seguimiento que permitan determinar el grado de cumplimiento de la Entidad con respecto a los términos establecidos para dar respuesta a los requerimientos.

La asignación interna de los trámites, el nivel de calidad de las respuestas y la oportunidad en la emisión de las mismas, son una responsabilidad eminentemente administrativa no atribuible a la Oficina de Control Interno.

- En este procedimiento se establecen límites de tiempo estándar para cada una de las etapas asociadas a la atención de los requerimientos realizados por los Entes de Control y/o Vigilancia, no obstante, cuando se trate de una solicitud que presente menos de tres (3) días hábiles para su contestación, los plazos aplicables serán los informados por la Oficina de Control Interno y/o el Asesor de Gerencia mediante correo electrónico enviado al Jefe de la dependencia responsable y su respectiva Secretaria.
- La respuesta a las solicitudes de los Entes de Control y/o Vigilancia será consolidada por la Oficina de Control Interno y/o el Asesor de Gerencia, siempre que en la elaboración de la misma intervengan más de una (1) dependencia organizacional. Los términos para presentar el proyecto de respuesta a la Oficina de Control Interno y/o al Asesor de Gerencia General por parte del área competente será de dos (2) días hábiles previos a la fecha límite de respuesta determinada por el Ente solicitante.

Cuando la elaboración de la respuesta esté a cargo de una única dependencia, será responsabilidad del Subgerente, Director y/o Jefe de la misma, o quien este delegue, gestionar la elaboración del oficio de respuesta, recolección de firmas, envío oportuno al Ente solicitante e información acerca de su contestación a la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. y/o al Asesor de Gerencia General, según corresponda.

- La asignación realizada en el aplicativo CORDIS corresponde a una recomendación de la Oficina de Control Interno y/o el Asesor de Gerencia General acerca del área competente para

	TÍTULO: ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 2	Fecha 25 de Junio de 2014	

la gestión de la solicitud y en ningún momento debe entenderse como una imposición de obligatorio cumplimiento.



Corresponde al Subgerente, Director y/o Jefe de la dependencia receptora, o quien este delegue, analizar el trámite asignado y determinar su competencia para la gestión del mismo. La dependencia receptora contará con un tiempo máximo de un (1) día hábil contado a partir del momento de la asignación para informar a la Oficina de Control Interno y/o al Asesor de Gerencia General la falta de competencia y dar traslado al área pertinente. Una vez agotado este tiempo, se entenderá que la dependencia receptora es competente para responder y ha asumido esta responsabilidad.

- Los términos establecidos para la atención de requerimientos se definen en la Tabla 2.

TABLA 2. TÉRMINOS ESTABLECIDOS PARA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS

TIPO DE SOLICITUD	TÉRMINO ESTABLECIDO
Derecho de Petición	Solicitud de Documentos: Diez (10) días.
	Información y/o petición general: Quince (15) días.
	Consulta de materias a su cargo: Treinta (30) días.
	Traslado por Competencia: Quince (15) días.
	Solicitud Congresistas: Cinco (5) días.
	Información entre entidades públicas: Diez (10) días.
Proposiciones Concejo de Bogotá D.C.	Tres (3) días.
Solicitudes Contraloría de Bogotá D.C.	El establecido por el Ente de Control.

- Según el Acuerdo 060 de 2001 emitido por el Archivo General de la Nación: “Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados (...)”
- Cuando un Ente de Control y/o Vigilancia traslade a TRANSMILENIO S.A. una PQRS interpuesta por una persona natural o jurídica, esta solicitud será asignada a la Subgerencia



	TÍTULO: ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 2	Fecha 25 de Junio de 2014	


de Comunicaciones y Atención al Usuario, dependencia organizacional encargada de gestionar este tipo de requerimientos.



- Por el estricto cumplimiento de estas solicitudes velarán y serán responsables los **Jefes de Dependencia**, quienes deben garantizar que se establezcan los mecanismos de control y seguimiento para garantizar la respuesta eficaz y oportuna a cada uno de los requerimientos recibidos.



7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Recibir la queja, sugerencia, reclamo, derecho de petición y/o solicitud realizada por un Ente de Control y/o Vigilancia, registrándola en el aplicativo CORDIS en la tipología "Requerimientos Entes de Control".	Auxiliar de Correspondencia Tiempo Máximo: 1 Hora
30	Dar trámite prioritario a la digitalización y entrega del requerimiento a la Oficina de Control Interno y/o al Asesor de Gerencia General, según corresponda.	Auxiliar de Correspondencia Tiempo Máximo: 1 Hora
¿15? 	<p>¿El requerimiento recibido requiere respuesta?</p> <p>Si: Identificar las dependencias responsables de dar respuesta. <i>Ir a etapa 40.</i></p> <p>No: Determinar el trámite necesario y/o las áreas que deben ser informadas sobre la comunicación y proceder con su asignación en el aplicativo CORDIS. <i>Ir a etapa 100.</i></p> <p>Nota: Aquellas comunicaciones que sean de tipo informativo deberán ser finalizadas en el aplicativo CORDIS por el área correspondiente.</p>	<p>Jefe Oficina de Control Interno y/o Servidor Público de la Oficina de Control Interno encargado del tema.</p> <p>o</p> <p>Asesor de Gerencia General.</p>

	TÍTULO: ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 2	Fecha 25 de Junio de 2014	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
40	<ul style="list-style-type: none"> Direccionar de acuerdo con el tema a cada dependencia responsable de la respuesta, estableciendo puntualmente la fecha máxima de entrega, de acuerdo con el tiempo máximo de respuesta establecido por el ente de control solicitante. Asignar el trámite en CORDIS al Subgerente, Director y/o Jefe de la dependencia responsable y a su respectiva Secretaria. <p>De acuerdo con las condiciones generales de este procedimiento: La asignación realizada corresponde a una recomendación de la Oficina de Control Interno y/o el Asesor de Gerencia General acerca del área competente para la gestión de la solicitud y en ningún momento debe entenderse como una imposición de obligatorio cumplimiento. Corresponde al Subgerente, Director y/o Jefe de la dependencia receptora, o quien este delegue, analizar el trámite asignado y determinar su competencia para la gestión del mismo. La dependencia receptora contará con un tiempo máximo de un (1) día hábil contado a partir del momento de la asignación para informar a la Oficina de Control Interno y/o al Asesor de Gerencia General la falta de competencia y dar traslado al área pertinente. Una vez agotado este tiempo, se entenderá que la dependencia receptora es competente para responder y ha asumido esta responsabilidad.</p>	<p>Jefe Oficina de Control Interno y/o Servidor Público de la Oficina de Control Interno encargado del tema.</p> <p>o</p> <p>Asesor de Gerencia General.</p> <p>Tiempo Máximo: 1 Hora.</p>
¿25? 	<p>¿En la elaboración de la respuesta interviene más de una (1) dependencia de la Entidad?</p> <p>Si: Ir a etapa 50</p> <p>No: Ir a etapa 60</p>	<p>Jefe Oficina de Control Interno y/o Servidor Público de la Oficina de Control Interno encargado del tema</p> <p>o</p> <p>Asesor de Gerencia General.</p>
50	<p>Proyectar y remitir respuesta a la Oficina de Control Interno y/o al Asesor de la Gerencia General, con el objetivo de que la misma sea consolidada oportunamente.</p> <p>El tiempo para la realización de esta actividad no podrá ser mayor a dos (2) días previos a la fecha máxima de respuesta al Ente de Control. <i>Continuar con la etapa 70.</i></p> <p>Nota: Las respuestas que se remitan a la Oficina de Control Interno y/o al Asesor de la Gerencia General deben llevar la aprobación del Subgerente, Director y/o Jefe de la dependencia.</p>	<p>Subgerente, Director y/o Jefe de la dependencia receptora, o quien este delegue.</p>

	TÍTULO: ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código	Versión	Fecha	
	P-CI-004	2	25 de Junio de 2014	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
60	Preparar y elaborar la respuesta al requerimiento.	Subgerente, Director y/o Jefe de la Dependencia receptora, o quien este delegue.
70 	<p>Imprimir la respuesta, preparar anexos (si aplica) y recolectar las firmas pertinentes (incluyendo los vistos buenos de elaboración y aprobación).</p> <p>Nota: Únicamente en aquellos casos en que la elaboración de la respuesta corresponda a más de una (1) dependencia y sea necesario consolidarla, esta actividad estará a cargo de la Oficina de Control Interno y/o el Asesor de la Gerencia General.</p>	<p>Subgerente, Director y/o Jefe de la dependencia receptora, o quien este delegue.</p> <p>o</p> <p>Jefe Oficina de Control Interno y/o Servidor Público de la Oficina de Control Interno encargado del tema.</p> <p>o</p> <p>Asesor de Gerencia General.</p> <p>Tiempo Máximo: 12 Horas.</p>
80	<p>Radicar la respuesta en el aplicativo CORDIS y remitirla a la Oficina de Correspondencia para su respectiva entrega al ente de control.</p> <p>De acuerdo con las condiciones generales de este procedimiento: Es necesario tener en cuenta lo establecido en el Acuerdo 060 de 2001 emitido por el Archivo General de la Nación, según el cual: <i>“Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados (...)”</i></p> <p>Nota: En los casos en que la respuesta sea responsabilidad de una sola dependencia, se debe informar acerca de su contestación a la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. y/o al Asesor de Gerencia General, según corresponda.</p>	<p>Subgerente, Director y/o Jefe de la dependencia receptora, o quien este delegue.</p> <p>o</p> <p>Jefe Oficina de Control Interno y/o Servidor Público de la Oficina de Control Interno encargado del tema.</p> <p>o</p> <p>Asesor de Gerencia General.</p> <p>Tiempo Máximo: Inmediato, y en todo caso dentro de los términos de respuesta al Ente de Control y/o Vigilancia.</p>
90 	<p>Verificar que se haya entregado la comunicación al Ente de Control y/o Vigilancia respectivo, obteniendo el radicado de recibido del mismo y anexar el soporte a los antecedentes del requerimiento.</p> <p>Nota: Una vez obtenido el radicado de recibido por parte del Ente de Control y/o Vigilancia, se debe alimentar el aplicativo CORDIS con dicha información, con el fin de finalizar trámite del requerimiento. fragmento</p>	<p>Jefe Oficina de Control Interno y/o Servidor Público de la Oficina de Control Interno encargado del tema</p> <p>o</p> <p>Asesor de Gerencia General.</p> <p>o</p> <p>Subgerente, Director y/o Jefe de la dependencia receptora, o quien este delegue.</p>

	TÍTULO: ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código P-CI-004	Versión 2	Fecha 25 de Junio de 2014	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
100	Anexar todos los antecedentes en original a la comunicación recibida y archivar en la carpeta correspondiente.	Secretaria de la Oficina de Control Interno y/o Servidor Público encargado en cada dependencia responsable de dar respuesta total o parcial al requerimiento
110	Fin	

COPIA NO CONTROLADA