

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código:</b> <b>P-CI-004</b>	<b>Versión:</b> <b>4</b>	<b>Fecha:</b> <b>Diciembre de 2017</b>	

### TABLA DE CONTENIDO

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

### MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	2012-11-21	Primera versión oficial del documento	N.A.
1	2013-02-08	<p>En el capítulo 5 definiciones se incluyeron los conceptos de Término y Trazabilidad.</p> <p>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.</p> <p>Adicionalmente, se incluyeron dos condiciones generales donde se aclaran los responsables por los trámites de los requerimientos.</p> <p>En el capítulo 7: descripción del procedimiento se eliminó la columna de tiempo máximo por etapa.</p>	Jefe Oficina de Control Interno

<b>ELABORÓ:</b>  <b>JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>APROBÓ:</b>  <b>JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Página 1 de 16</b>
---	--	-----------------------

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>P-CI-004</b>	<b>Versión</b> <b>4</b>	<b>Fecha</b> <b>Diciembre de 2017</b>	

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
2	2014-06-25	<p>ALCANCE: se determinó en cuáles casos debería ser aplicado el procedimiento, así como sus actividades de inicio y finalización del mismo.</p> <p>RESPONSABLES: se determinaron los responsables de cumplimiento del procedimiento.</p> <p>DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Se adicionaron documentos faltantes.</p> <p>DEFINICIONES: se incluyeron las definiciones de "Aplicativo CORDIS" y "PQRS".</p> <p>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.</p>	Jefe Oficina de Control Interno
3	2015-09-03	<p>RESPONSABLES: Se actualizaron los responsables de cumplimiento del procedimiento.</p> <p>DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Se actualizó y organizó la normatividad aplicable.</p> <p>DEFINICIONES: se organizaron alfabéticamente los términos. Se incluyó la definición de "petición oscura".</p> <p>CONDICIONES GENERALES: se actualizaron los términos establecidos para la atención de requerimientos en la Tabla 2, así como las responsabilidades del "Profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control" de las áreas responsables de contestar los requerimientos.</p> <p>DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO: se actualizaron las etapas que hacen parte del procedimiento.</p>	Jefe Oficina de Control Interno
4	2017-09-15	<p>En definiciones, se incluyó el término de Entes de Control.</p> <p>Actualización en el responsable, se aclara en este ítem que el Jefe de la Oficina de Control Interno es el responsable por la elaboración, actualización mantenimiento y cumplimiento de este procedimiento.</p> <p>Se realizaron ajustes en las condiciones generales.</p> <p>Tabla 1. Se actualizó la Nota 1.</p>	Jefe Oficina de Control Interno

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>P-CI-004</b>	<b>Versión</b> <b>4</b>	<b>Fecha</b> <b>Diciembre de 2017</b>	

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
		<p>Tabla 2. Modificación a los tipos de requerimiento e inclusión en PETICIONES ENTES DE CONTROL de la siguiente aclaración: En caso de que la petición no tenga establecido el plazo para dar la respuesta, ésta se dará dentro de los 10 días hábiles siguientes al recibo de la petición, incluyendo aquellas que corresponda a traslados de Derechos de Petición.</p> <p>Ajustes en la descripción y secuencia de las etapas 25, 35, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100, 110, 120.</p> <p>Se actualizó en cada una de las etapas el responsable de ejecutar las actividades en la Oficina de Control Interno.</p> <p>Se modifica el logo de Transmilenio por la versión oficial establecida por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.</p>	

COPIA NO CONTROLADA

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>P-CI-004</b>	<b>Versión</b> <b>4</b>	<b>Fecha</b> <b>Diciembre de 2017</b>	

## 1. OBJETO

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 y relacionadas con TRANSMILENIO S.A.

## 2. ALCANCE

Este documento es de conocimiento y cumplimiento obligatorio 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

El Jefe de la Oficina de Control Interno, es el responsable por la elaboración, actualización mantenimiento y cumplimiento de este procedimiento. Este documento será de conocimiento y aplicación de todas aquellas personas que presten sus servicios a TRANSMILENIO S.A.

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

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma (Número y fecha)	Descripción
Artículos 267, 268 y 272 de la Constitución Política de Colombia de 1991	El control fiscal como una función pública que ejerce la Contraloría General de la República.

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>P-CI-004</b>	<b>Versión</b> <b>4</b>	<b>Fecha</b> <b>Diciembre de 2017</b>	

Norma (Número y fecha)	Descripción
Ley 42 de 1993	Sobre la organización de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
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.
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.
Decreto Ley 1421 de 1993	Por el cual se dicta régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá.
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 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.
Decreto 2145 de 1999	Por la cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Decreto Distrital 106 de 2011	Por el cual se modifica el artículo 24 del Decreto Distrital 190 de 2010.
Acuerdo 060 de 2001 emitido por el Archivo General de la Nación	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las Entidades Públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
Acuerdo Distrital 348 de 2008	Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá Distrito Capital.

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>P-CI-004</b>	<b>Versión</b> <b>4</b>	<b>Fecha</b> <b>Diciembre de 2017</b>	

Norma (Número y fecha)	Descripción
Acuerdo Distrital 519 de 2012	Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la contraloría de Bogotá D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan las funciones de sus dependencias, se modifica su planta de personal y se ajustan el sistema de nomenclatura y los grados de la escala salarial de la planta de personas y se dictan otras disposiciones.

## 5. DEFINICIONES

**Aplicativo CORDIS:** herramienta informática adoptada por TRANSMILENIO S.A. para la administración de la correspondencia.

**Aplicativo SDQS - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:** es una herramienta virtual que centraliza la gestión de quejas de las entidades del distrito y permite registrar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de información, realizar consultas, solicitudes de copias o denunciar actos de corrupción.

**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.

**Entes de control:** entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas, como la Contraloría General de la República, Contraloría Distrital, Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá y Veeduría Distrital.

**Petición oscura:** derecho de petición recibido en la Entidad, en el cual no se comprenda su finalidad u objeto.

**PQRS:** petición, queja, reclamo y/o sugerencia.

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>P-CI-004</b>	<b>Versión</b> <b>4</b>	<b>Fecha</b> <b>Diciembre de 2017</b>	

**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.

**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.

**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.

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

**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 y/o Vigilancia para la entrega de la información solicitada.

**Trazabilidad:** conjunto de procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un elemento dentro de un proceso, desde su origen hasta el punto final.

## 6. CONDICIONES GENERALES

- El incumplimiento de lo descrito en el presente procedimiento conllevará las sanciones disciplinarias a que haya lugar.
- Cualquier petición, queja, reclamo y/o sugerencia, 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.

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>P-CI-004</b>	<b>Versión</b> <b>4</b>	<b>Fecha</b> <b>Diciembre de 2017</b>	

- 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 especial atención por parte de todos los servidores públicos encargados de atender la respuesta.
- Toda petición, queja, reclamo y/o sugerencia 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 y/o Vigilancia solicitante, se describen en la Tabla 1.

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

ENTE DE CONTROL Y/O VIGILANCIA	DEPENDENCIA Y/O FUNCIONARIO ENCARGADO
Auditoría General de la República	Oficina de Control Interno
Contraloría General de la República	
Procuraduría General de la Nación	
Consejo Nacional Electoral	
Contaduría General de la Nación	
Registraduría Nacional del Estado Civil	
Defensoría del Pueblo	
Superintendencias	
Contraloría de Bogotá D.C.	
Veeduría Distrital de Bogotá D.C.	
Personería de Bogotá D.C.	Asesor de Gerencia General Grado 01
Senado de la República	
Cámara de Representantes	
Concejo de Bogotá D.C.	

**Nota 1:** en los casos en que la petición, queja, reclamo, y/o sugerencia remitida por parte del Ente de Control y/o Vigilancia, corresponda a una notificación y/o requerimiento de apertura de investigación disciplinaria, fiscal y/o penal o de indagación preliminar, ésta será tramitada directamente desde la Gerencia General, por lo cual la Oficina de Control Interno deberá direccionarla a dicha dependencia, una vez recibida.

**Nota 2:** 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 de Gerencia General Grado 01, informándole sobre el recibo de la solicitud.

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>P-CI-004</b>	<b>Versión</b> <b>4</b>	<b>Fecha</b> <b>Diciembre de 2017</b>	

- 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.
- 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 plazo de contestación igual o inferior a tres (3) días, los plazos aplicables serán los establecidos por la Oficina de Control Interno y/o el Asesor de Gerencia General Grado 01 a través del aplicativo CORDIS, al momento de realizar la respectiva asignación del mismo.
- La respuesta a las solicitudes de los Entes de Control y/o Vigilancia será consolidada por la persona designada por el Jefe de la Oficina de Control Interno y/o el Asesor de Gerencia General Grado 01, siempre que en la elaboración de la misma intervengan más de una (1) dependencia. Los términos para presentar el proyecto de respuesta a la Oficina de Control Interno y/o al Asesor de Gerencia General Grado 01 por parte del área competente será de tres (3) 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 del profesional designado al interior de la dependencia coordinar la atención de los requerimientos de entes de Control, gestionar la elaboración del oficio de respuesta, recolección de firmas, envío oportuno al Ente solicitante e información acerca de su contestación al Jefe de la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. y/o al Asesor de Gerencia General Grado 01, según corresponda.
- Si no es posible resolver el requerimiento en el término inicial fijado, se debe solicitar al ente de Control y/o Vigilancia, dentro del mismo plazo, una prórroga que no exceda el doble del plazo inicialmente previsto.

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>P-CI-004</b>	<b>Versión</b> <b>4</b>	<b>Fecha</b> <b>Diciembre de 2017</b>	

- **Nota:** cuando en la elaboración de la respuesta intervengan varias áreas, la prórroga será gestionada por la Oficina de Control Interno o Asesor de Gerencia, en caso contrario debe ser tramitada por la dependencia encargada de emitir la respuesta.
- La asignación realizada en el aplicativo CORDIS corresponde a una recomendación de la Oficina de Control Interno y/o el Asesor de Gerencia General Grado 01 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 al profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control, analizar el trámite asignado y determinar su competencia para la gestión del mismo. La dependencia receptora contará con un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas continuas contadas a partir del momento de la asignación, para informar a la Oficina de Control Interno y/o al Asesor de Gerencia General Grado 01 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	PLAZO DÍAS HÁBILES	OBSERVACIONES
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	10	<p><b>NOTA 1.</b> Si no es posible resolver la petición en el término inicial fijado, se debe solicitar a la autoridad pertinente, dentro del mismo plazo, una prórroga que no exceda el doble del plazo inicialmente previsto.</p> <p><b>NOTA 2.</b> Atención prioritaria de peticiones: cuando por razones de salud o de seguridad personal, esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.</p> <p>Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad se tramitará preferencialmente.</p>

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código</b> <b>P-CI-004</b>	<b>Versión</b> <b>4</b>	<b>Fecha</b> <b>Diciembre de 2017</b>	

TIPO	PLAZO DÍAS HÁBILES	OBSERVACIONES
PETICIONES CONGRESISTAS (Proposición salvo que la misma señale un término diferente).	5	Ninguna
PETICIONES CONCEJALES (Proposición salvo que la misma señale un término diferente). DEFENSOR DEL PUEBLO	3	Ninguna
REMISIÓN FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA	5	Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.
REQUERIMIENTOS PARA PETICIONES INCOMPLETAS	10	A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.
REQUERIMIENTO PARA PETICIONES OSCURAS	10	Se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro del término. En caso, de no corregirse o aclararse se archivará la petición.
PETICIONES ENTES DE CONTROL	Según el término establecido en la comunicación.	En caso de que la petición no tenga establecido el plazo para dar la respuesta, ésta se dará dentro de los 10 días hábiles siguientes al recibo de la petición, incluyendo aquellas que correspondan a traslados de Derechos de petición.

- Según el Acuerdo 060 de 2001 emitido por el Archivo General de la Nación en su artículo 5º: “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 una PQRS interpuesta por una persona natural o jurídica a TRANSMILENIO S.A., esta solicitud será asignada a la Subgerencia de Atención al

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>P-CI-004</b>	<b>Versión</b> <b>4</b>	<b>Fecha</b> <b>Diciembre de 2017</b>	

Usuario y Comunicaciones, dependencia organizacional encargada de gestionar este tipo de requerimientos, quien tramitará la respuesta y remitirá con copia al Ente de Control que dio traslado.

- Por el estricto cumplimiento de estas solicitudes velarán y serán responsables los Jefes de las Dependencias, 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.
- En cumplimiento a las instrucciones impartidas por la Gerencia General de la Entidad y con el objetivo de facilitar la calidad y oportunidad en la atención de los requerimientos y/o visitas realizadas por los diferentes Entes de Control y Vigilancia, cada uno de los Subgerentes, Directores y/o Jefes de las dependencias, deberán delegar formalmente al interior de sus áreas un (1) funcionario de nivel profesional, al cual serán direccionados todos los requerimientos realizados por los Entes de Control en los cuales se demande la participación de la dependencia respectiva a través del aplicativo CORDIS. Dicha delegación deberá ser informada a la Oficina de Control Interno, así como cualquier cambio en la misma por novedades del personal.

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	<b>Inicio</b>	
20	Recibir la petición, queja, reclamo y/o sugerencia realizada por un Ente de Control y/o Vigilancia, registrándola en el aplicativo CORDIS en la tipología "Requerimientos Entes de Control".  <u>Nota:</u> tiempo máximo 1 hora.	Correspondencia /Contratista
30	Dar trámite prioritario a la digitalización y entrega del requerimiento a la Oficina de Control Interno o al Asesor de Gerencia General Grado 01, según corresponda.  <u>Nota:</u> tiempo máximo 1 hora	Correspondencia /Contratista

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>P-CI-004</b>	<b>Versión</b> <b>4</b>	<b>Fecha</b> <b>Diciembre de 2017</b>	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>¿15?</b> 	<p>¿El requerimiento recibido requiere respuesta?</p> <p><b>Si:</b> identificar la(s) dependencia(s) responsable(s) de dar respuesta. Ir a etapa 40.</p> <p><b>No:</b> determinar el trámite necesario y/o dependencia(s) que debe(n) ser informada(s) sobre la comunicación y proceder con su asignación en el aplicativo CORDIS. Ir a etapa 110.</p> <p><b>Nota:</b> aquellas comunicaciones que sean de tipo informativo deberán ser finalizadas en el aplicativo CORDIS por el área correspondiente.</p>	<p>Profesional Universitario o Proveedor de Servicios Externo o delegado en la Oficina de Control Interno para coordinar el tema.</p> <p>o</p> <p>Asesor de Gerencia General Grado 01.</p>
<b>40</b>	<p>Direccionar de acuerdo con el tema a la(s) dependencia(s) responsable(s) de la respuesta, estableciendo puntualmente la fecha máxima de entrega, de acuerdo con el tiempo máximo de respuesta definido por el Ente de Control y/o Vigilancia solicitante.</p> <p>Asignar el trámite en CORDIS, al profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control y a la respectiva Secretaria.</p> <p><b>Nota:</b> tiempo máximo: 2 horas</p>	<p>Profesional Universitario o Proveedor de Servicios Externo o delegado en la Oficina de Control Interno para coordinar el tema.</p> <p>o</p> <p>Asesor de Gerencia General Grado 01.</p> <p>Tiempo Máximo: 2 Horas.</p>
<b>50</b>	<p>Gestionar la elaboración de la respuesta del requerimiento y remitirla al Jefe, Director y/o Subgerente de la dependencia para su aprobación.</p> <p><b>Nota:</b> se deben tener en cuenta los tiempos establecidos en el numeral 6 CONDICIONES GENERALES literales (e), (f) y (g) de este documento</p>	<p>Profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control.</p>

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>P-CI-004</b>	<b>Versión</b> <b>4</b>	<b>Fecha</b> <b>Diciembre de 2017</b>	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>¿25?</b> 	<p>¿La respuesta se aprueba?</p> <p><b>Si:</b> ir a etapa a 70</p> <p><b>No:</b> devolver al profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control. Continuar con etapa 60</p> <p><b>Nota:</b> se debe remitir el proyecto de respuesta, en los casos en que la respuesta sea para ser consolidada por la persona delegada en la Oficina de Control interno o Asesor de Gerencia.</p>	<p>Jefe, Director y/o Subgerente de la dependencia.</p>
<b>60</b>	<p>Gestionar los ajustes pertinentes remitirla al Jefe, Director y/o Subgerente de la dependencia para su aprobación e ir a etapa 25.</p>	<p>Profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control.</p>
<b>70</b>	<p>Coordinar y/o gestionar la impresión del documento de respuesta, preparación de anexos (si aplica) y recolección de las firmas pertinentes (incluyendo los vistos buenos de elaboración y aprobación).</p> <p><b>Nota:</b> 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 Gerencia General Grado 01.</p>	<p>Profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control.</p> <p>o</p> <p>Profesional Universitario o Proveedor de Servicios Externo o delegado en la Oficina de Control Interno para coordinar el tema.</p> <p>o</p> <p>Asesor de Gerencia General Grado 01.</p> <p>Tiempo Máximo: 12 Horas.</p>
<b>80</b>	<p>Radicar la respuesta en el aplicativo CORDIS y remitirla a Correspondencia para su respectiva entrega al Ente de Control y/o Vigilancia.</p> <p><b>Nota:</b> 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 Grado 01, según corresponda.</p>	<p>Profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control y/o la Secretaria respectiva.</p> <p>o</p> <p>Profesional Universitario o Proveedor de Servicios Externo o</p>

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>P-CI-004</b>	<b>Versión</b> <b>4</b>	<b>Fecha</b> <b>Diciembre de 2017</b>	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		delegado en la Oficina de Control Interno para coordinar el tema. o Asesor de Gerencia General Grado 01. Tiempo Máximo: Inmediato, y en todo caso dentro de los términos de respuesta al Ente de Control y/o Vigilancia.
90	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. <b>Nota:</b> 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.	Profesional Universitario o Proveedor de Servicios Externo o delegado en la Oficina de Control Interno para coordinar el tema. o Asesor de Gerencia General Grado 01. o Profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control y/o la Secretaria respectiva.
¿35? 	¿Se encontró evidencia de la entrega de la comunicación al Ente de Control y/o Vigilancia? <b>Si: Ir a etapa 110</b> <b>No: Ir a etapa 100</b>	Profesional Universitario o Proveedor de Servicios Externo o delegado en la Oficina de Control Interno para coordinar el tema. o Asesor de Gerencia General Grado 01. o Profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control y/o la Secretaria respectiva.

	<b>TÍTULO:</b> <b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS ENTES DE CONTROL</b>			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	<b>Código</b> <b>P-CI-004</b>	<b>Versión</b> <b>4</b>	<b>Fecha</b> <b>Diciembre de 2017</b>	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
100	Solicitar a los responsables y/o área de correspondencia la imagen del documento entregado al Ente de Control y/o Vigilancia.	Profesional Universitario o Proveedor de Servicios Externo o delegado en la Oficina de Control Interno para coordinar el tema. o Asesor de Gerencia General Grado 01. o Profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control y/o la Secretaria respectiva.
110	Anexar todos los antecedentes en original a la comunicación recibida y archivar en la carpeta correspondiente.	Secretaria o Profesional Universitario o Proveedor de Servicios Externo o delegado en la Oficina de Control Interno para coordinar el tema. o Asesor de Gerencia General Grado 01. o Profesional designado al interior de la dependencia para coordinar la atención de los requerimientos de Entes de Control y/o la Secretaria respectiva.
120	Fin	