



## Gestión de Comunicaciones y Atención al Usuario

### Manual de Recepción, Gestión y Respuesta de PQRSD

Código: GCAU-M-002

Versión: 03

Julio 2023

### Sistema Integrado de Gestión



## Tabla de contenido

1. Introducción.....	4
2. Objetivo .....	4
3. Alcance.....	4
4. Responsable.....	4
5. Definiciones .....	4
6. Marco normativo .....	7
7. Generalidades .....	8
8. Gestión de peticiones ciudadanas .....	8
8.1 Procedimiento para la gestión de una petición.....	9
8.1.1 Recepción y clasificación.....	9
8.1.2 Gestión y elaboración de respuesta.....	10
8.1.3 Envío de respuesta y archivo de la petición .....	11
8.2 Canales de atención para la recepción de PQRSD.....	12
8.2.1 Canales de atención comunes.....	12
8.2.1.1 SDQS – Bogotá te escucha .....	12
8.2.1.2 CRM Tu Llave.....	13
8.2.2 Canales de atención propios .....	13
8.2.2.1 Correo electrónico y página web.....	13
8.2.2.2 Punto de Atención al Ciudadano.....	14
8.2.2.3 Línea Telefónica .....	14
8.2.2.4 Redes sociales .....	15
8.3 Modalidades de petición y tiempos de respuesta.....	15
8.4 Tipologías de las PQRSD .....	17
8.5 Casos especiales.....	19
8.5.1 El reconocimiento de un derecho fundamental .....	19
8.5.2 Peticiones prioritarias .....	20
8.5.3 Peticiones verbales en lenguas nativas .....	20
8.5.4 Peticiones anónimas.....	20
8.5.5 Peticiones duplicadas .....	20
8.5.6 Cierre de petición a solicitud del peticionante .....	21
8.5.7 Peticiones que contienen datos sensibles .....	21
8.5.8 Peticiones sobre información reservada .....	21
9. Referencias bibliográficas.....	21

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Modalidades de petición .....	15
Tabla 2. Acciones diferentes a la respuesta de petición .....	16
Tabla 3. Tipologías de las PQRSD y áreas asociadas.....	17

## 1. Introducción

El contrato interadministrativo firmado entre la Operadora Distrital de Transporte S.A.S. (desde ahora también se puede escribir como La Rolita, la ODT ó la Operadora) y TRANSMILENIO S.A. número 1224 de 2021 establece en su capítulo 12, específicamente en la cláusula 12.5 y sus numerales, las obligaciones que tiene La Rolita en materia de atención al ciudadano.

Sobre estas obligaciones, especialmente en lo que respecta a la recepción, gestión y respuesta de las peticiones que recibe la ODT, trata el presente manual, pretendiendo dar claridad sobre cómo cumplir dichas obligaciones y garantizar el desarrollo óptimo y claro de las acciones necesarias para la atención al ciudadano.

## 2. Objetivo

Brindar los lineamientos y contenidos necesarios para la recepción, gestión y respuesta de peticiones ciudadanas, a través de una presentación organizada de las acciones, prácticas, categorías, conceptos y herramientas que se ven involucradas en la atención al usuario, para ofrecer respuestas a los derechos de petición, cumpliendo los términos de ley y los criterios de calidad establecidos.

## 3. Alcance

Este manual aplica para cualquier comunicación con carácter de derecho de petición en cualquier modalidad recibida por la ODT, su aplicación y conocimiento está dirigido principalmente para quienes conforman el área de Atención al Usuario, y se hace extensivo a quienes laborando para la Operadora se involucren en la atención de una petición ciudadana, que abarca desde su recepción hasta la entrega de su respuesta, pasando por la correspondiente gestión para elaborarla.

## 4. Responsable

El responsable de este manual es el Profesional de Atención al Ciudadano. Su revisión y actualización se realizará de forma anual, o antes, si cambios normativos o procedimentales lo ameritan.

## 5. Definiciones

**Calidez:** Trato amable e incluyente hacia quien peticona, que debe estar presente en el contenido de la respuesta ofrecida.

**Claridad:** Lenguaje de fácil comprensión para la ciudadanía, utilizando términos sencillos de acuerdo con el público destinatario.

**Coherencia:** Relación directa y clara entre el contenido de la petición y la respuesta emitida por la ODT.

**Consecuencia:** Proactividad en las respuestas, si resulta importante, se debe informar a la peticionaria o el peticionario, el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.

**Consulta:** Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

**Datos sensibles:** Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

**Denuncia por actos de corrupción:** Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.

**Derecho de petición de interés general:** Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

**Derecho de petición de interés particular:** Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.

**Ente Gestor:** TRANSMILENIO S.A.

**Felicitación:** Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.

**Oportunidad:** Cumplimiento de la entrega de la respuesta a la petición dentro de los términos de ley señalados de acuerdo con su modalidad.

**Petición análoga:** Solicitud de información, petición de interés general o consulta que sea análoga o similar a otras, y entre ellas superen el número de 10 peticiones. La ODT podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten.

**Petición de otra autoridad o entidad:** Petición formulada entre autoridades o entidades, mediante las cuales se solicita información o documentos.

**Petición irrespetuosa:** Esta clasificación debe guiarse por el contenido de la Sentencia C-951 de 2014 de la Corte Constitucional.

**Petición oscura:** Petición cuyo contenido no permite identificar el objetivo, la motivación o lo solicitado por quien peticona, y se hace necesario solicitar mayor claridad a través de una solicitud de aclaración.

**Petición reiterativa:** Petición idéntica en su contenido y peticionante con otra, especialmente debe ser claro que quien peticona es la misma persona. No aplica para peticiones anónimas o que contengan nuevos elementos en su contenido con respecto a la petición anterior.

**Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Remisión de petición:** Envío de una petición recibida por la ODT pero que no se encuentra dentro de las competencias de ella, y refiere las competencias de otra entidad.

**Respuesta de fondo:** Responder materialmente la petición cumpliendo las condiciones de Calidez, Claridad, Coherencia y Oportunidad.

**Solicitud de acceso a la información:** Petición que solicita y busca obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas de la ODT, sus registros, informes, datos, documentos producidos o, en posesión control o custodia de la Operadora.

**Solicitud ampliación de información:** Solicitud de información adicional de la ODT a quien peticona cuando se identifica que los datos y contenido suministrados en la petición inicial son insuficientes para adelantar la gestión y ofrecer una respuesta de fondo.

**Solicitud ampliación de términos:** Comunicación a quien peticona sobre la extensión del tiempo de ley para dar respuesta a su petición, exponiendo las razones que justifican la extensión de este periodo de tiempo.

**Solicitud de copias:** Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el/la solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias

es significativo se podrán expedir, a costas de la persona solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.

**Solicitud de informes por los concejales:** Solicitudes que realizan concejales de cualquier informe a los funcionarios de la ODT autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo.

**Solicitud de informes por los congresistas:** Solicitudes que realizan senadores y representantes de cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso.

**Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales:** Solicitudes que realizan Entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos. Como la Contraloría General de la República, Contraloría Distrital, Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá y Veeduría Distrital; y de las Superintendencias entre otras.

**Sugerencia:** Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

## 6. Marco normativo

Los siguientes elementos componen el marco legal básico de la atención y gestión de peticiones ciudadanas:

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, Derecho fundamental de petición.
- Ley 1581 de 2012. por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
- 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 Presidencial 1166 de 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Concepto 337111 de 2021 del Departamento de la Función Pública donde se recoge la Sentencia T-230 del 7 de julio de 2020 de la Corte Constitucional

## 7. Generalidades

El derecho de petición tiene el carácter de fundamental y está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia. Otorga a cualquier persona, natural o jurídica, el derecho de presentar peticiones respetuosas a cualquier autoridad o entidad, por interés general o particular, así como a obtener la debida respuesta.

Los días que se disponen para ofrecer respuesta varían en función de la modalidad de petición que realiza y de quién la realiza. El numeral 8.2 ofrece un detalle de estos tiempos. Sin embargo, debe tenerse siempre presente que los días son hábiles, y se cuentan a partir del día en que quien peticona presenta su requerimiento, no desde el momento en que la entidad conoce de la petición. Igualmente, es importante tener en cuenta que se trata de un tiempo máximo, dado que lo ideal será siempre brindar la respuesta más inmediata a quien peticona, buscando que esta sea de fondo y se escriba en un lenguaje claro y respetuoso.

Los canales de atención deben ser revisados diariamente al iniciar y finalizar la jornada de atención al ciudadano, con el objetivo de identificar nuevas peticiones asignadas, peticiones próximas a vencerse y otras novedades relevantes, como peticiones que por su contenido requieran un trámite urgente. Para la mayor parte de los canales de atención, debe realizarse la lectura y seguimiento de los instructivos o protocolos que se crearon para su administración.

Esta acción de revisión diaria se extiende a aquellas peticiones que sean asignadas a un área para su investigación, se encuentren en elaboración por parte del profesional de Atención al Usuario, y aquellas que elaborada la respuesta estén en validación o proceso de firmas de las áreas involucradas. En el primer caso debe tenerse clara una fecha límite para el envío de las conclusiones de la investigación por parte del área delegada, mientras en el resto debe tenerse seguimiento diario con el objetivo de garantizar la elaboración de la respuesta, la firma del documento o, los ajuste de este para que sea firmado.

Como mínimo una vez al mes debe activarse el mecanismo de comunicación directa entre el área de Atención al Usuario y la Alta dirección, para que la primera informe a la segunda sobre cantidad de peticiones recibidas, tipologías más frecuentes, casos destacados y balances generales sobre el estado de las peticiones (en investigación, en elaboración, en validación, en firmas, cerradas). Este mecanismo se activará en las sesiones del Comité Directivo, la presentación de la información estará a cargo de la jefatura de Comunicaciones, Atención al Usuario y Cultura Ciudadana.

## 8. Gestión de peticiones ciudadanas

En el presente manual se ofrece en primer lugar una descripción del proceso de gestión que se realiza desde la recepción de una petición hasta la emisión de su respuesta, pasando por la debida gestión de acuerdo con su contenido.

En segundo lugar, se detallan los canales de atención que dispone la ODT para la recepción de estas peticiones y se refieren los instructivos que especifican el manejo de los canales que revisten mayor complejidad.

En tercer lugar, se presenta una clasificación de las modalidades de derecho de petición que se pudieran presentar a la ODT, así como de sus tiempos de gestión de acuerdo con los términos de ley.

En cuarto lugar, se encuentran las tipologías que manejará la ODT en línea con lo establecido por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS) y, en consecuencia, las responsabilidades que guarda cada área de la empresa frente a cada una de estas tipologías.

Por último, se señalan las peticiones con carácter especial, bien sea por quien radica la solicitud, por la forma en que esta se presenta, o por el idioma que se usa en ella.

## 8.1 Procedimiento para la gestión de una petición

La atención de toda petición ciudadana inicia con la recepción de esta a través de cualquiera de los canales descritos en el numeral 8.2, seguida de una revisión en su contenido para determinar la modalidad, tiempos de respuesta, tipología y área involucrada, valiéndose de los contenidos de los numerales 8.3 y 8.4. Tras ello comienza un proceso de gestión y elaboración de la respuesta, que finaliza con el envío de esta a quien peticona y el archivo en el sistema documental de la ODT.

### 8.1.1 Recepción y clasificación

Al activarse cualquiera de los canales de comunicación que dispone la ODT para la recepción de peticiones ciudadanas, se tomará la información consignada por quien peticona y se registrará en el sistema dispuesto por la Operadora, prestando especial atención a las fechas de recepción y asignación, así como a las de vencimiento interno y de términos de ley, con el fin de preservar el cumplimiento del criterio de oportunidad.

Cada petición recibirá un número de radicado interno que al final tendrá tres dígitos, los cuales aumentarán de forma consecutiva por cada requerimiento ingresado (reiniciándose en cada anualidad), de la siguiente manera:

#### **PQRSD-ODT-E-XXX**

- PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de información, Denuncia por actos de corrupción
- ODT: Operadora Distrital de Transporte
- E: Entrada
- XXX: Consecutivo de 3 dígitos de 001 a 999

Si el canal activado pertenece a los canales de atención propios de La Rolita, es necesario ingresar a la plataforma Bogotá te escucha y registrar la petición, siguiendo los instructivos de la plataforma consignados en el siguiente enlace [Tutoriales – Bogotá te escucha \(bogota.gov.co\)](http://bogota.gov.co). A excepción de aquellas peticiones que sean resueltas durante la interacción inicial con él o la peticionante.

Posterior a ello, debe crearse una carpeta virtual en la que se almacenará todo el archivo relacionado con la petición. Se debe procurar un archivo digital, teniendo en físico lo estrictamente necesario. La carpeta tendrá la siguiente denominación:

**E-XXX- “Estado”**

- E-XXX: Se toma del radicado de entrada, el consecutivo asignado
- El estado podrá ser: *Rechazada, Ampliada, En Proceso*

### 8.1.2 Gestión y elaboración de respuesta

Registrada la petición, debe analizarse su contenido para determinar si es competencia de la ODT, si la información suministrada es suficiente para iniciar la gestión, y qué área o áreas tendrían responsabilidad en su respuesta. El numeral 8.4 ofrece una información detallada sobre las competencias por área de acuerdo con las tipologías.

Si la Operadora no tiene competencia frente al contenido o la solicitud de la petición, se procede a rechazar la queja a través de la plataforma en que esta haya sido consignada, y se deja el registro tanto en el sistema como en documento evidencia del rechazo.

Si es competencia de la ODT pero le faltan datos indispensables para su gestión, debe solicitarse a la persona que peticiona suministrar la información faltante a través de la herramienta ampliación de información que tiene cada canal común. En la comunicación debe explicitarse qué datos o aclaraciones son necesarias, y porqué son indispensables para adelantar la gestión de la petición.

Si la persona manifiesta explícitamente no tener los datos indispensables para la gestión de la petición, se procede a elaborar respuesta desde el área de Atención al Usuario, indicando especialmente la imposibilidad de gestionar el caso debido a la falta de datos, brindando explicación del por qué son necesarios esos datos, y dando mayor contexto de cómo funciona el tema operacional o misional al que hace referencia la petición.

Si es competencia de la ODT y tiene datos suficientes para su gestión, debe examinarse su contenido y establecer qué áreas tendrían competencia en el caso. Se asignará la petición a la dirección de esta(s) área(s) y a la(s) persona(s) que se haya delegado para la gestión de las peticiones en ella.

Al momento de asignar internamente una petición, debe garantizarse que la comunicación incluya como mínimo: una descripción breve del contenido y propósito de la petición, fecha límite de respuesta por parte del área, número de radicado interno con que se registró y una copia fiel y completa de la petición.

Al recibir la respuesta producto de la validación o revisión del caso por parte del área, se procede desde el área de Atención al Usuario a tomar esa información y ajustarla en forma y redacción en un documento Word con membrete de la ODT que será la respuesta formal a quien realizó la petición, al cual se adicionará un radicado de salida que al final tendrá tres dígitos, los cuales

aumentarán de forma consecutiva por cada requerimiento ingresado (reiniciándose en cada anualidad), de esta forma:

**PQRSD-ODT-S-XXX**

- PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de información, Denuncia por actos de corrupción
- ODT: Operadora Distrital de Transporte
- S: Salida
- XXX: Consecutivo de 3 dígitos de 000 a 999 (si da respuesta en una nueva vigencia a una petición radicada en la vigencia anterior, mantener el consecutivo de la vigencia anterior)

Finalizado el documento, debe enviarse en formato PDF a toda persona involucrada en la emisión de la respuesta, para que incluyan su visto bueno o firma sobre el contenido del documento que se enviará al o la peticionante.

### 8.1.3 Envío de respuesta y archivo de la petición

Cuando se tienen los vistos buenos y firmas en el documento de respuesta, se procederá a su envío mediante la plataforma en que se encuentre la petición.

Cuando los asuntos de que trata la petición se relacionan con indemnizaciones a raíz de accidentes de buses, aprisionamiento de puertas o su contenido implica de manera relevante la reputación de la ODT, será la Jefe de la Oficina de Comunicaciones quien firme la respuesta a la petición, con los vistos buenos de la Gerencia Jurídica y la Gerencia de Operaciones.

El envío de la respuesta definitiva y esta misma, deberán ser descargados y archivados en la carpeta creada para esta petición, a fin de tener los debidos soportes de su gestión. Una vez se de cierre por respuesta definitiva a la petición, la carpeta cambiará su denominación de la siguiente manera:

**E-XXX-S-XXX**

- E-XXX: Se toma del consecutivo de radicado de entrada asignado
- S-XXX: Se toma del consecutivo de radicado de salida asignado

El archivo digital del área de Atención al Usuario en cuanto a las peticiones se organizará en un archivo digital mediante una carpeta “PQRSD-ODT” en la cual se almacenarán todas las evidencias y documentos relacionados con las peticiones que se tengan o se requieran durante su recepción, gestión y respuesta.

Dentro de la Carpeta “PQRSD-ODT” se creará una carpeta por cada año en números, de la siguiente manera: “2022”, “2023”, “2024”, y así consecutivamente. A su vez, dentro de cada año se tendrá una carpeta por cada mes del año, iniciando con la denominación numérica del mes al inicio, de esta forma: “01. Ene”, “02. Feb”, “03. Mar”, y así consecutivamente. Finalmente, dentro de cada mes deben estar las carpetas por cada petición recibida en ese mes con la denominación indicada en párrafos anteriores “E-XXX-“Estado”” ó “E-XXX-S-XXX”

## 8.2 Canales de atención para la recepción de PQRSD

La ODT posee diversos canales para la recepción de peticiones ciudadanas, los cuales pueden dividirse en comunes y propios. En los primeros, su uso es compartido con otras autoridades y entidades públicas, así como con actores del Sistema Integrado de Transporte Público. En los segundos, está exclusivamente la Operadora. En todo caso, e independiente del canal de recepción, es obligatorio recibir la petición ciudadana y dar la debida gestión y respuesta.

### 8.2.1 Canales de atención comunes

Los canales comunes consisten en plataformas que permiten a una persona comunicarse vía telefónica o acceder a la misma para presentar sus peticiones. Al interior de estas existe personal encargado de su administración, quienes recibirán en primera instancia los requerimientos y, analizado su contenido, los remitirán al actor competente.

Estas plataformas asignan un número de radicado a cada petición, y presentan de manera clara datos claves como la fecha de recepción, de asignación y de vencimiento, al igual que el contenido de esta y los datos personales de quien la remite.

Con el fin de garantizar un acceso constante e ininterrumpido a las cuentas de La Rolita en estas plataformas que exigen periódicamente un cambio de clave o de lo contrario bloquean el usuario, es necesario que quien es Profesional de Atención al Ciudadano cambie las contraseñas en los primeros días de cada mes, para anticipar la solicitud de cambio de clave de la plataforma.

#### 8.2.1.1 SDQS – Bogotá te escucha

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas pertenece a la Alcaldía Mayor de Bogotá y está administrado por la Secretaría General a través de su Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. En este Sistema, también conocido como Bogotá te escucha, cualquier persona natural puede presentar un derecho de petición ante cualquier entidad o autoridad del distrito.

La ODT se encuentra ligada a TRANSMILENIO S.A. en este Sistema, quien a su vez está dentro del tema *Movilidad – Transporte – Malla Vial*. Por ello, al momento de presentar una petición en este portal siempre será TRANSMILENIO S.A. quien primero tenga conocimiento, y al identificar competencia de la ODT en el contenido de la petición, la remitirá para que como Operadora brinde la respuesta pertinente.

Para acceder a Bogotá te escucha basta con ingresar al siguiente enlace: <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login> con el usuario y contraseña asignados. Una descripción detallada del uso de esta plataforma se encuentra en los instructivos de la plataforma consignados en el siguiente enlace [Tutoriales – Bogotá te escucha \(bogota.gov.co\)](#).

### 8.2.1.2 CRM Tu Llave

La plataforma CRM se encuentra bajo el control de TRANSMILENIO S.A. y es administrada por Recaudo Bogotá S.A.S. Se creó al interior del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá y únicamente permite la recepción de peticiones ciudadanas asociadas a la prestación del servicio de transporte público en la ciudad.

En consecuencia, en esta plataforma sólo se encuentran las empresas operadoras del servicio público de transporte junto al Ente Gestor. Adicionalmente, las empresas no tienen la capacidad de remitir peticiones entre ellas, por lo tanto, las acciones como rechazo, escalamiento y ampliación son recibidas por el personal que administra la plataforma, y son ellos quienes ejecutan la operación solicitada.

Para acceder a esta plataforma siempre debe utilizarse el siguiente enlace: <https://crmtullave.emtelco.co/> e ingresar con el usuario y contraseña asignados.

## 8.2.2 Canales de atención propios

Los canales de atención propios son administrados por el Profesional de Atención al Ciudadano y la Auxiliar del área. Una vez recibida la petición por cualquiera de estos canales, debe ser ingresada al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Asignando siempre a la Subgerencia de Atención al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A., y creando el usuario para quien peticona, en caso de ser necesario.

### 8.2.2.1 Correo electrónico y página web

La ODT dispuso tres canales electrónicos para la recepción de comunicaciones por parte de terceros, dos correos electrónicos [atención.ciudadano@odt.gov.co](mailto:atención.ciudadano@odt.gov.co) y [radicacion@odt.gov.co](mailto:radicacion@odt.gov.co) y una página web ( [www.odt.gov.co](http://www.odt.gov.co) ). Esta última permite la radicación de peticiones y agendamiento de citas, pero no tiene un espacio propio para la gestión de estas, sino que envía un correo electrónico a la primera dirección, con la información entregada por quien peticona.

El primer correo es administrado por el área de Atención al Usuario, y está destinado a recibir cualquier petición de un tercero en relación con la prestación del servicio de transporte y que pueda ser catalogada como una PQRSD. Por su parte, el segundo correo es operado por la Secretaría General, y tiene la función de recibir y dar trámite a las demás comunicaciones que son recibidas por la ODT y que escapan al espectro de las PQRSD sobre la prestación y operación del servicio de transporte.

No obstante, lo anterior, si por desconocimiento de quien remite la comunicación se presenta una PQRSD a través del correo [radicacion@odt.gov.co](mailto:radicacion@odt.gov.co), o una comunicación ajena a las PQRSD al correo [atención.ciudadano@odt.gov.co](mailto:atención.ciudadano@odt.gov.co), es deber de quien administra el correo enviar esta comunicación a la otra dirección e informar al responsable de su administración de la comunicación enviada. Un mayor detalle de la administración de estos canales se puede encontrar en el instructivo *GCAU-I-001 Instructivo correo electrónico y chatbot*.

Adicionalmente en la página web se tienen dos medios para establecer comunicación con la ODT. El primero se encuentra en el enlace <https://odt.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-solicitudes-y-denuncias/> que permite a cualquier persona presentar de forma autónoma una petición frente a la Operadora, tras ello un correo electrónico es enviado desde la página al correo [atencion.ciudadano@odt.gov.co](mailto:atencion.ciudadano@odt.gov.co). En estos casos el Profesional o la Auxiliar de Atención al Ciudadano deberán tomar la información recibida y consignarla mediante creación de petición en la plataforma Bogotá te escucha.

Finalmente, el segundo medio consiste en un chat que, si bien permite el envío de mensajes por parte de cualquier persona durante las 24 horas del día, sólo tiene interacción en tiempo real durante el horario de atención referido anteriormente (lunes a viernes de 8:00 am a 8:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00). Mediante este canal será posible la radicación de una petición siempre y cuando se cumplan los mismos requisitos estipulados para las redes sociales, por lo que para un mayor detalle se puede ver el documento *GCAU-I-001 Instructivo correo electrónico y chatbot*.

### 8.2.2.2 Punto de Atención al Ciudadano

En el patio de la Operadora ubicado en la dirección Calle 59A sur 76A 82 se tiene un punto de atención al ciudadano en cumplimiento de las obligaciones y las especificaciones técnicas que determina el contrato de concesión con TRANSMILENIO S.A., que ofrece la posibilidad a cualquier persona de ser atendida y presentar su petición, en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 8:00 pm, y los sábados de 8:00 am a 12 m.

El punto es atendido por el Profesional de Atención al Ciudadano o la Auxiliar del área, quienes deben usar los documentos *GCAU-F-004 Formato Registro de Atención Ciudadana* y *GCAU-F-003 Formato Registro de PQRSD Telefónicas o Presenciales* para la recepción de la petición.

La atención se debe enmarcar en la cordialidad, claridad y coherencia con la persona y su petición, con el objetivo de ofrecerle solución inmediata en caso de ser posible, o establecer de forma transparente el proceso que debe seguirse para atender la petición y los tiempos que conlleva.

Cuando la petición sea resuelta de forma inmediata, debe dejarse registro de esta a través de los formatos dispuestos, pero no se debe registrar en la plataforma Bogotá te escucha. En el documento *GCAU-PR-002 Protocolo Recepción Telefónica y Presencial de PQRSD* se detallan los pasos y recomendaciones para la atención de estos casos.

### 8.2.2.3 Línea Telefónica

En sintonía con el numeral anterior, la ODT también dispuso la línea telefónica (601) 2007640 con horario de atención idéntico (lunes a viernes de 8:00 am a 8:00 pm, y los sábados de 8:00 am a 12 m.), permitiendo a cualquier persona establecer comunicación con el Profesional de Atención al Ciudadano o la Auxiliar del área, con el objetivo de presentar una petición en relación con el servicio de transporte prestado por la ODT.

Del mismo modo, se debe usar el documento *GCAU-F-003 Formato Registro de PQRSD Telefónicas o Presenciales* para la recepción de la petición. Y se debe mantener la comunicación en el marco de la cordialidad, claridad y coherencia con la persona y su petición, con el objetivo de ofrecerle solución inmediata en caso de ser posible, o establecer de forma transparente el proceso que debe seguirse para atender la petición y los tiempos que conlleva.

Cuando la petición sea resuelta de forma inmediata, debe dejarse registro de esta a través de los formatos dispuestos, pero no se debe registrar en la plataforma Bogotá te escucha. En el documento *GCAU-PR-002 Protocolo Atención Telefónica y Presencial de PQRSD* se detallan los pasos y recomendaciones para la atención de estos casos.

#### 8.2.2.4 Redes sociales

Finalmente, la Operadora posee perfiles en las redes sociales Facebook, Instagram y Twitter, los cuales constituyen un medio de comunicación bidireccional válido entre la entidad y la ciudadanía, según el concepto 337111 de 2021 del Departamento de la Función Pública donde se recoge la Sentencia T-230 del 7 de julio de 2020 de la Corte Constitucional. Dado lo anterior, se deben disponer estos perfiles como canales de recepción de peticiones ciudadanas.

Ahora bien, para que una comunicación vía redes sociales sea entendida como derecho de petición deberá contener una solicitud o motivación directa para la ODT y presentarse de forma respetuosa y clara. A su vez, se debe poder determinar quién es el solicitante y que esta persona aprueba el contenido de la petición. Por ello, o bien quien peticona debe facilitar los datos de contacto para entregarle la debida respuesta, o los mismos deben ser visibles en su perfil de la red social. En los casos en que la petición no cumpla estos criterios, se debe contestar de forma inmediata solicitándolos.

Una explicación detallada sobre la recepción de peticiones vía redes sociales se encuentra disponible en el documento *GCAU-PR-003 Protocolo Recepción Redes Sociales de PQRSD*

### 8.3 Modalidades de petición y tiempos de respuesta

A continuación, se presentan las modalidades y tiempos de respuesta del derecho de petición de acuerdo con las disposiciones legales, especialmente la ley 1755 de 2015, y lo consignado en el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas disponible en la página oficial de la plataforma Bogotá te escucha. Como se afirmó previamente, los días señalados en la siguiente tabla se cuentan siempre en días hábiles y a partir del día en que la persona presenta la petición.

**Tabla 1. Modalidades de petición**

Modalidad	Tiempo máximo de respuesta
Derecho de petición de interés general	15 días
Derecho de petición de interés particular	15 días
Queja	15 días
Reclamo	15 días
Sugerencia	15 días
Denuncia por actos de corrupción	15 días
Felicitación	15 días

Solicitud de acceso a la información o copia de información	10 días
Consulta	30 días
Petición de otra autoridad o entidad	10 días
Solicitud de informes por congresistas	5 días
Solicitud de informes por concejales	10 días
Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	5 días (El oficio puede indicar menor o mayor tiempo para responder)

Fuente: propia.

En los casos que la petición no tenga asignada la modalidad o esta se considere errada, se debe realizar la asignación o reasignación guiándose con las definiciones del numeral 5 del presente manual.

No debe confundirse la modalidad de *consulta* con la de *solicitud de acceso a la información o copia de información*, dado que la primera busca conocer la orientación de la entidad sobre una materia a su cargo que no es clara en los documentos ya existentes; mientras la segunda busca que se brinde copia de una información que ya está elaborada por la entidad, aunque esté organizada o presentada de forma diferente a la solicitada.

Cuando la Operadora no pueda iniciar la gestión de la petición recibida o requiera más tiempo para ello debe comunicarlo a quien peticona. Aunque esta comunicación no se considera una respuesta, si tiene unos tiempos máximos de acuerdo con la situación, los cuales se exponen en la siguiente tabla. Las definiciones de estas modalidades también se encuentran en el numeral 5 del presente manual.

**Tabla 2. Acciones diferentes a la respuesta de petición**

Modalidad	Tiempo máximo para entidad
Solicitar ampliación de información	10 días
Remisión de petición	2 días
Aclaración de peticiones oscuras o irrespetuosas	10 días
Solicitar ampliación de términos	Días según la modalidad (tabla 1)

Fuente: propia.

Cuando se solicita *ampliación de información*, él o la peticionante tendrá hasta 30 días calendario para brindar esta información. De no contestar, se dará por cerrado el trámite por desistimiento tácito; si contesta, aunque indique que no tiene la información solicitada, se está en la obligación de suministrar una respuesta.

Cuando se realiza *remisión de petición*, debe elaborarse oficio remisorio y enviar la petición a la entidad competente. Hecho esto, se debe dar respuesta al peticionante adjuntando copia del oficio remisorio y número de radicado con que se ofició. Esto no aplica cuando el traslado sea a TMSA o se dé mediante la plataforma Bogotá te escucha.

Cuando se requiera *aclaración de petición oscura o irrespetuosa*, la persona que peticona tiene 10 días hábiles para brindar la claridad solicitada, si no lo hace se da cierre a la petición por desistimiento tácito.

Cuando se pida *ampliación de términos*, será máximo por el doble del tiempo de ley de acuerdo con la modalidad de petición.

### 8.4 Tipologías de las PQRSD

Las tipologías definen y agrupan las situaciones que pueden presentarse, tanto en la prestación del servicio de transporte público, como en sus actividades asociadas, y que podrían producir la radicación de una petición ciudadana. Estas tipologías se encuentran configuradas en los canales comunes y propios.

Cada tipología está asociada con una o más áreas de la ODT, quienes tienen las herramientas y conocimientos necesarios para adelantar las acciones de gestión que se señalan en el numeral 8.1 de este manual, a fin de investigar la situación reportada por la persona peticionante y emitir una respuesta base para la misma, basados en los resultados de dicha investigación. No obstante, será siempre el área de Atención al Usuario la encargada de validar, ajustar y emitir la respuesta final. Esta asociación se presenta en la siguiente tabla.

**Tabla 3. Tipologías de las PQRSD y áreas asociadas**

Tipología	Breve Definición	Área asociada
1. Accidente de buses	Cualquier situación que involucre la colisión de un móvil con infraestructura, un animal, un tercero o una propiedad de este último.	Jurídica y Operaciones
2. Aprisionamiento de puertas	Afectación a persona usuaria o a sus pertenencias por el cierre o apertura de puertas	Jurídica y Operaciones
3. Aproximación deficiente	Distancia superior a 30 cm entre la puerta del móvil y el andén del paradero.	Operaciones
4. Cambio de ruta	Incumplimiento del trazado oficial de la ruta por parte de quien opera el móvil.	Operaciones
5. Comportamiento conductor(a)	Comportamientos inadecuados, por quien opera el móvil, en el trato con otras personas ya sean usuarias u otros actores viales.	Operaciones
6. Felicitación	Expresión de satisfacción frente al servicio prestado.	Operaciones y Comunicaciones
7. Forma de conducción	Comportamientos inadecuados de quien opera el móvil que puede poner en riesgo la seguridad de sus	Operaciones

	ocupantes y demás actores viales.	
8. Frecuencia de ruta	Tiempo de espera entre un móvil y otro de la misma ruta.	TRANSMILENIO S.A.
9. Ingreso indebido	Ingreso al móvil sin validación de pasaje.	Operaciones
10. Mantenimiento	Cualquier falla o novedad en el móvil.	Mantenimiento
11. No parada programada	No detenerse en el paradero autorizado cuando una persona, sea dentro o fuera del móvil, solicita la parada.	Operaciones
12. Nueva ruta	Entrada en operación de un nuevo servicio o modificación del trazado de un servicio en funcionamiento.	Operaciones y Gestión social
13. Seguimiento otro sí	Solicitudes relacionadas con balances de gestión sobre el contrato de concesión de la ODT.	Depende del contenido
14. Seguridad en buses	Cualquier situación relacionada con actos criminales dentro de los móviles.	Jurídica y Operaciones
15. Señalización de servicios	Cualquier novedad relacionada con la señalización dentro y fuera del móvil.	Mantenimiento
16. Temas administrativos	Solicitudes de información o consultas relacionadas con la administración de la ODT.	Depende del contenido
17. Temas personas en condición de discapacidad	Accesibilidad en el ingreso y egreso de los móviles, bajo cualquier tipo de discapacidad.	Depende del contenido
18. Otros	Toda situación que no pueda enmarcarse en las otras tipologías.	Depende del contenido

Fuente: propia.

Para las tipologías 1, 2 y 14 siempre se evaluarán principalmente dos factores: si hubo afectaciones en bien ajeno o a una persona y si quien peticiona reclama indemnización económica desde la Operadora por las afectaciones producidas. Por ello es necesaria la participación de Operaciones, quien determina la veracidad, dimensión y responsabilidades de los hechos, y Jurídica, quien ofrece el alcance sobre la respuesta y responsabilidad de la ODT.

Para las tipologías 3, 4, 5, 7, 9 y 11 siempre debe remitirse la queja con copia total de su contenido al área de Operaciones, para que se determine la veracidad de lo señalado por la o el peticionante, y a la par se adelanten las acciones pertinentes y se guarde la evidencia necesaria.

Para la tipología 6 es necesario consultar con Operaciones la situación, a fin de validar la veracidad de esta. Cuando se confirme, desde el área de Comunicación Interna y Externa se procederá a dar un reconocimiento público.

Para la tipología 8 se debe rechazar siempre estas peticiones y remitirlas a TRANSMILENIO S.A., dado que es quien está a cargo de la frecuencia de los servicios. Si la petición contiene elementos adicionales que se enmarcan en otra tipología, deberá compartirse la respuesta con el Ente Gestor.

Para las tipologías 10 y 15 siempre debe remitirse la petición con copia total de su contenido al área de Mantenimiento, quienes a través de orden de trabajo verificarán el estado del móvil y realizarán las acciones correctivas y/o preventivas que consideren pertinentes.

Para la tipología 12 se debe diferenciar si la petición es sobre las motivaciones del diseño o ajuste del trazado de la ruta, caso en que se debe consultar con Operaciones para decidir si se remite o no a TRANSMILENIO S.A. Si la petición está relacionada sobre la divulgación del cambio o entrada en operación se remitirá a Gestión Social.

Para las tipologías 13, 16 y 18 deben analizarse en su contenido para identificar los temas puntuales que solicita, para así incluir a las áreas involucradas en la gestión y respuesta de la petición. Regularmente estas peticiones se dirigen a las áreas administrativas y en segundo orden al área de Operaciones y Mantenimiento. Siempre se debe informar a Gerencia General.

Finalmente, para la tipología 17 debe identificarse si la petición señala barreras físicas, caso en que se remite al área de Mantenimiento; actitudinales, caso en que se envía a Operaciones; o de capacitación, caso en que se envía a Talento Humano.

## **8.5 Casos especiales**

Existen situaciones que, debido a quien peticiona, la forma en que lo hace o el contenido de su requerimiento, ameritan acciones adicionales para su tratamiento a fin de brindar una atención adecuada a la petición en cumplimiento de los términos de ley.

### **8.5.1 El reconocimiento de un derecho fundamental**

Si en la petición se expresa explícitamente la presunta vulneración de los Derechos Humanos, debe considerarse si se recibió directamente por alguno de los canales propios de La Rolita o si esta fue remitida por TRANSMILENIO S.A. En el primer caso, el mismo día que se recibe la petición, es deber del personal de Atención al Usuario crear la petición en la plataforma Bogotá te escucha y asignarla a TRANSMILENIO S.A. para que determine si existe una presunta violación de los Derechos Humanos y la asigne a quién considere pertinente de acuerdo con sus procedimientos.

En el segundo caso, es claro que se identificó una situación en la que presuntamente se violan los Derechos Humanos dado que ya tuvo revisión de TRANSMILENIO S.A., por ello debe ser remitida inmediatamente al área Jurídica de La Rolita, para que emita respuesta de Fondo en un máximo de 3 días hábiles. Respuesta que posteriormente será enviada a TRANSMILENIO S.A. para su validación y recomendación de ajustes si es el caso. Tras esto La Rolita a través de su área Jurídica ajusta la respuesta, y la remite, con las firmas pertinentes, al área de Atención al Usuario para que sea enviada al peticionante.

### 8.5.2 Peticiones prioritarias

Cualquier petición realizada por una persona que sea mujer gestante, con discapacidad, adulto mayor, niños, niñas o adolescentes, víctima del conflicto armado, o en general personas en estado de indefensión manifiesta, deberá ser atendida de forma prioritaria por las áreas involucradas para ofrecer respuesta lo más pronto posible. De igual forma, si la petición es presentada por una persona periodista también deberá darse esta prioridad en la atención.

Adicionalmente, en los casos que es realizada por un niño, niña o adolescente, además de la prioridad debe generarse la mejor comunicación posible, enmarcada en un lenguaje claro y cálido, que considere la edad de quien peticona. No se podrá rechazar la petición, incluso si se considera que no es clara en su contenido.

### 8.5.3 Peticiones verbales en lenguas nativas

Si quien presenta la petición es una persona que habla en alguna de las lenguas nativas del país, diferentes al español, el Profesional o la Auxiliar de Atención al Ciudadano se valdrán de cualquier medio tecnológico que les permita la grabación de la petición con el objetivo de ser traducida posteriormente y adelantar el proceso de gestión y respuesta, esta última también deberá ser traducida del español a la lengua nativa, a fin de entregar la respuesta a la persona peticionante.

### 8.5.4 Peticiones anónimas

Si la petición se presenta de forma anónima y no se tiene dato alguno de contacto para remitir la respuesta, al momento de publicarla se debe consignar en la plataforma por la que se dejó su registro (Bogotá te escucha o SDQS) y adicionalmente se publicará en la página web de la ODT por cinco días.

### 8.5.5 Peticiones duplicadas

Si la petición es duplicado exacto de otra petición generado por error del sistema, se podrá cerrar automáticamente y se dejará archivada como *“Solucionado por respuesta definitiva”* o *“Cerrado por no petición”* con la siguiente nota:

*“Se genera cierre en el sistema a la petición (incluir número), toda vez que será atendida mediante la petición (incluir número) por cuanto... (acompañar del motivo que ocasiona el cierre, para que el solicitante pueda consultar la respuesta con dicho radicado).”*

### 8.5.6 Cierre de petición a solicitud del peticionante

Si él o la peticionante desea retirar su petición y terminar el proceso, debe realizarse el cierre de la petición, a menos que se observe que tiene interés para la ODT, y esta la continue de oficio. En caso de cerrarse se dejará el correspondiente mensaje en el canal por donde se recibió la petición.

### 8.5.7 Peticiones que contienen datos sensibles

Cuando las peticiones contienen datos sensibles de la persona que peticona o de terceros, en estos casos se debe cerrar el caso en el canal que haya ingresado y dar un manejo especial y de confidencialidad, a fin de proteger estos datos sensibles. Se señalará la petición en el canal como *“Cerrado por no petición”* o *“Solucionado por respuesta definitiva”* e incluir la siguiente observación:

*“Se genera cierre en el Sistema a la petición (incluir número), toda vez que incluye información sensible y/o reservada. Es de anotar que la petición aún se encuentra en gestión y que el/la solicitante puede realizar consulta del estado de la petición haciendo uso de los siguientes medios: (incluir los medios dispuestos para que la ciudadanía pueda hacer seguimiento a la petición como lo es el consecutivo interno de gestión y/o el número de proceso o de expediente con el que continua el trámite en la entidad)”*

### 8.5.8 Peticiones sobre información reservada

En casos que en la petición se solicite conocer información reservada, la Operadora estará en capacidad de negar la solicitud y no entregar la información. Sin embargo, debe justificarse la reserva de información. Ya sea porque está incluida en los tipos que especifica la ley, como datos personales, historia laboral, pensional, clínica y demás registros del personal. O porque la ODT ha determinado que esta información puede afectar su misionalidad o funcionamiento.

Sin embargo, debe tenerse siempre presente que quien peticona tiene derecho a insistir sobre la entrega de esta información, por lo que de darse el caso será el Tribunal Administrativo quien defina si debe o no entregarse al tercero. En todo caso, debe siempre recordarse que frente a las autoridades judiciales no existe la posibilidad de argumentar reserva de información, siempre que lo solicitado sea necesario para decidir sobre el caso que suscite la solicitud.

## 9. Referencias bibliográficas

- ✓ Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá (2020). Manual para la gestión de peticiones ciudadanas. Versión 03. Disponible en: [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf)

- ✓ Presidencia de la República de Colombia. Decreto 1166 de 2016.
- ✓ Congreso de la República de Colombia. Ley 1755 de 2015.