

REGISTRO DISTRITAL

RESOLUCIONES

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

Resolución Número SDH-000001 (Enero 3 de 2017)

“Por la cual se ajustan al múltiplo de mil más cercano, los valores expresados en salarios mínimos diarios vigentes en el Acuerdo Distrital 27 de 2001.”

**EL SECRETARIO DISTRITAL DE HACIENDA (E)
En uso de las facultades que le confiere el
artículo 39º del Acuerdo Distrital 27 de 2001, y
CONSIDERANDO:**

Que mediante el Acuerdo Distrital 27 de 2001, se adoptó el régimen sancionatorio para el Distrito Capital de Bogotá, disposición que en su artículo 3 fijó en salarios mínimos diarios vigentes las sanciones mínimas, incluidas las sanciones reducidas, que deban ser liquidadas por el contribuyente, declarante o por la Administración Tributaria Distrital, derivadas del impuesto predial unificado, impuesto sobre vehículos automotores, impuesto de industria y comercio, avisos y tableros, impuesto de delineación urbana e impuesto unificado de fondo de pobres, azar y espectáculos.

Que el mencionado Acuerdo Distrital establece igualmente en salarios mínimos diarios vigentes, las sanciones derivadas de emplazamientos para declarar, sanciones oficiales por no declarar, así como las sanciones por no inscribirse, inscribirse extemporáneamente, o por no informar novedades en el Registro de Información Tributaria - RIT.

Que de conformidad con el artículo 39 del referido Acuerdo Distrital 27 de 2001, la Secretaría Distrital de Hacienda mediante resolución ajustará al múltiplo de mil más cercano los valores absolutos a pagar en salarios mínimos diarios vigentes.

Que el Gobierno Nacional mediante Decreto 2209 del

30 de diciembre de 2016, estableció a partir del primero (1º) de enero del año 2017 como Salario Mínimo Legal Mensual para los trabajadores de los sectores urbanos y rural, la suma de SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MIL SETECIENTOS DIECISIETE PESOS (\$ 737.717,00).

Que por lo anterior, el salario mínimo diario legal a partir del primero (1º) de enero de 2017 es de VEINTICUATRO MIL QUINIENTOS NOVENTA Y UN PESOS (\$ 24.591,00).

Que este proyecto de resolución se publicó en el portal Web de la Secretaría de Hacienda, los días 15 al 19 de diciembre de 2016.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º. Ajustar al múltiplo de mil más cercano los valores absolutos a pagar en salarios mínimos diarios vigentes para el año 2017, de conformidad con lo establecido en el artículo 39 del Acuerdo Distrital 27 de 2001, así:

Salarios Mínimos Diarios Vigentes	Ajuste de Valores al Múltiplo de Mil
0.5	12.000
1	25.000
1.5	37.000
5	123.000
6	148.000
8	197.000
10	246.000

ARTÍCULO 2º. Vigencia. La presente Resolución se publicará en el Registro Distrital y rige a partir del dos (2) de enero de 2017.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

**Dado en Bogotá, D.C., a los dos (2) días del mes
de Enero de dos mil diecisiete (2017)**

JOSÉ ALEJANDRO HERRERA LOZANO

Secretario Distrital de Hacienda (E)

RESOLUCIÓN No. 01141

“POR LA CUAL SE OTORGA PRÓRROGA DE UNA CONCESIÓN DE AGUAS Y SE HACEN UNOS REQUERIMIENTOS”

LA DIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

En uso de sus facultades delegadas mediante la Resolución 3074 del 26 de mayo del 2011, en concordancia con el Acuerdo Distrital 257 de 2006, el Decreto Distrital 109 de 2009, modificado parcialmente por el Decreto Distrital 175 de 2009, y conforme a la Ley 99 de 1993, el Decreto Ley 2811 de 1974, el Decreto 1076 de 2015, el Código Contencioso Administrativo (Decreto 01 de 1984), el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), y

CONSIDERANDO

ANTECEDENTES

Que mediante **Resolución No. 348 del 10 de mayo del 2002**, el entonces Departamento Técnico Administrativo del Medio Ambiente -DAMA-, hoy la Secretaría Distrital de Ambiente, resolvió inscribir en el registro del DAMA el pozo profundo, identificado con código 06-0005, con coordenadas N: 999.832 E: 999.832, localizado en la Autopista Sur No. 57-21 (Nomenclatura Antigua), hoy Calle 57 Q Sur No. 75-95 de Bogotá D.C., así como otorgar concesión de aguas subterráneas por el término de diez (10) años, a la sociedad **ACEGRASAS S.A.**, (hoy **TEAM FOODS COLOMBIA S.A.**), identificada con Nit. 860.000.006-4, para uso industrial, hasta por una cantidad de 140.4 M3 diarios (2.6 LPS). La citada resolución fue notificada personalmente al Señor **LUIS ALFREDO DIAZ MORALES**, identificado con cedula de ciudadanía No. 79.354.195 de Bogotá, en calidad de representante legal de la sociedad **ACEGRASAS S.A.**, (hoy **TEAM FOODS COLOMBIA S.A.**), con Nit. 860.000.006-4, el 14 de mayo de 2002.

Que mediante **Radicado 2002ER17731 del 21 de mayo de 2002**, la sociedad **ACEGRASAS S.A.**, (hoy **TEAM FOODS COLOMBIA S.A.**), interpuso recurso de reposición en contra de la Resolución 348 del 10 de mayo de 2002, para que se fijara un volumen de explotación mayor al otorgado en la mencionada resolución.

Página 1 de 30

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

RESOLUCIÓN No. 01141

Que el entonces Departamento Técnico Administrativo del Medio Ambiente hoy Secretaría Distrital de Ambiente-SDA-, a través de la **Resolución No. 1173 del 20 de septiembre de 2002**, notificada personalmente al señor LUIS ALFREDO DIAZ MORALES, identificado con cedula de ciudadanía No. 79.354.195 de Bogotá, en su calidad de representante legal de la sociedad y ejecutoriada el 26 de septiembre de 2002, resolvió confirmar la Resolución 348 del 10 de mayo de 2002.

Que mediante **Resolución No. 670 del 9 de mayo de 2003**, notificada personalmente el 13 de mayo de 2003, al señor LUIS ALFREDO DIAZ MORALES, identificado con cedula de ciudadanía No. 79.354.195 de Bogotá, en calidad de representante legal de la sociedad **TEAM FOODS COLOMBIA S.A** (antes **ACEGRASAS S.A**), identificada con Nit. 860.000.006-4 y ejecutoriada el 21 de mayo de 2003, el entonces Departamento Técnico Administrativo del Medio Ambiente-DAMA-, resolvió aclarar el artículo primero de la Resolución No. 348 del 10 de mayo del 2002, así:

“ARTÍCULO PRIMERO.- Inscribir en el registro del DAMA, el pozo profundo cuyas coordenadas son 99,831,690 N y 92,599,493 E, localizado en la Autopista Sur No. 57-21 de esta ciudad, a nombre de la empresa ACEITES Y GRASAS VEGETALES S.A. ACEGRASAS S.A., con Código pz-06-0005,(...)”

También se modificó el artículo segundo en el sentido de ampliar el caudal de la concesión de aguas provenientes del pozo profundo identificado con código pz-06-0005, a la cantidad de 302.4 m3 diarios (3.5 LPS por 24 horas de bombeo). Adicionalmente el artículo tercero, impuso la obligación a la sociedad referida de presentar anualmente un reporte donde indicara el Avance del Programa de Uso Eficiente del Agua.

Que a través del **Radicado 2011ER144583** del 9 de noviembre de 2011, la sociedad **TEAM FOODS COLOMBIA S.A** (antes **ACEGRASAS S.A**), identificada con Nit. 860.000.006-4, a través del señor **MAURICIO CUESTA ESGUERRA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 80.472.116, en su calidad de Representante Legal, elevó solicitud de prórroga de la concesión de aguas otorgada mediante Resolución No. 348 del 10 de mayo del 2002.

Que con **Radicado 2012EE029750 del 2 de marzo del 2012**, esta Secretaría requirió a la sociedad **TEAM FOODS COLOMBIA S.A** (antes **ACEGRASAS S.A**), identificada con Nit. 860.000.006-4, para que complementara la información presentada mediante el radicado 2011ER144583 del 9 de noviembre de 2011.

Que mediante **Radicado 2012ER047673 del 13 de abril de 2012**, la sociedad **TEAM FOODS COLOMBIA S.A**, identificada con Nit. 860.000.006-4, a través del señor **JUAN CARLOS VARGAS CARDENAS**, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.592.900 de Bogotá, en su calidad de representante legal, dio cumplimiento a lo solicitado en el

Página 2 de 30

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

RESOLUCIÓN No. 01141

requerimiento antes citado, presentando así los documentos y estudios técnicos necesarios para establecer si es técnica y jurídicamente viable otorgar la prórroga.

Que la Subdirección del Recurso Hídrico y del Suelo, procedió a evaluar, entre otros los **Radicados No. 2011ER144583 del 9 de noviembre de 2011 y 2012ER047673 del 13 de abril de 2012**, con el fin de determinar la viabilidad técnica de la citada solicitud, expidiendo como resultado el **Concepto Técnico No. 05252 del 23 de julio de 2012**.

CONSIDERACIONES TECNICAS

Que con el fin de atender la citada solicitud, la Subdirección del Recurso Hídrico y del Suelo de esta Secretaría profirió el **Concepto Técnico No. 05252 del 23 de julio del 2012**, en el cual se estableció lo siguiente:

“(…)

4. INFORMACIÓN PRESENTADA

En la tabla siguiente se hace una relación de la información presentada para la evaluación de la solicitud de prórroga de concesión de aguas subterráneas para el pozo pz-06-0005:

	Requerimiento	Cumplimiento	
		Si	No
1	Persona jurídica: Nombre o razón social e identificación del representante legal y dirección.	X	
2	Domicilio y nacionalidad.	X	
3	Nombre del predio o predios o comunidades que se benefician y su jurisdicción.	X	
4	Información sobre el destino que se le da al agua.	X	
5	Consumo diario de agua (litros o metros cúbicos)	X	
6	Información sobre los sistemas que se adoptan para la captación, derivación, conducción, restitución de sobrantes, distribución, drenaje y manejo de vertimientos sobre las inversiones, cuantía de las mismas y término en el cual se van a realizar.	X	
7	Análisis físico, químico y bacteriológico del agua teniendo en cuenta como mínimo los parámetros establecidos en la Resolución 250 del 16 de abril de 1997 expedida por el DAMA: Temperatura, pH, Dureza, Alcalinidad, Sólidos Suspendidos, Hierro Total, Fosfatos, Coliformes, Salinidad, Amoníaco,	X	

Página 3 de 30

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

RESOLUCIÓN No. 01141

	Requerimiento	Cumplimiento	
		Si	No
	<i>Conductividad, DBO, Oxígeno Disuelto, Aceites y Grasas.</i>		
8	<i>Permiso de vertimientos vigente en aquellos casos en los cuales las condiciones actuales de operación del solicitante así lo requiera.</i>		X
9	<i>Informar si se requiere establecimiento de servidumbre para el aprovechamiento del agua o para la construcción de las obras proyectadas.</i>	X	
10	<i>Término por el cual se solicita la concesión.</i>	X	
11	<i>Número y fecha de radicación de la presentación del informe solicitado en la resolución mediante la cual se otorgó el permiso de exploración.</i>	X	
12	<i>Presentar el programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua el cual debe contener como mínimo:</i>		
	· Consumo actual del agua, anual, mensual, por proceso, y por unidad de producto.	X	
	· Porcentaje en litros por segundos de las pérdidas del sistema.	X	
	· Las metas anuales de reducción de pérdidas	X	
	· Descripción del sistema de reutilización o recirculación del agua o la sustentación técnica de no ser viable su implementación.	X	
	· Descripción del programa de uso eficiente del agua.- El programa debe ser quinquenal	X	
	· Indicadores de eficiencia	X	
	· Cronograma quinquenal.	X	
13	<i>Nivelación y georreferenciación del pozo</i>	N.A.	
14	<i>Diligenciar los siguientes formularios que consignan la información técnica básica para evaluar la viabilidad técnica de la concesión.</i>		
	· Formulario de inventario de pozos	X	
	· Niveles y caudales	X	
	· Análisis físico-químico	X	

Página 4 de 30

Secretaría Distrital de Ambiente
 Av. Caracas N° 54-38
 PBX: 3778899 / Fax: 3778930
 www.ambientebogota.gov.co
 Bogotá, D.C. Colombia

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

RESOLUCIÓN No. 01141

	Requerimiento	Cumplimiento	
		Si	No
·	Columna litológica (Metro a metro)	X	
·	Columna Litológica	X	
·	Diseño y construcción de pozos	X	
·	Registros geofísicos (perfilaje)	N.A.	
·	Limpieza y desarrollo de pozos	N.A.	
·	Prueba de bombeo a caudal constante	N.A.	
·	Prueba de bombeo a caudal escalonado	N.A.	
·	Medio magnético de los formularios		X

Tabla 2. Información presentada para la evaluación de la solicitud de prórroga de concesión de aguas subterráneas por aumento de caudal del pozo pz-06-0005.

4.1 Pruebas de bombeo

De acuerdo con los criterios para la ejecución de pruebas de bombeo para prórrogas de concesiones existentes, el pozo profundo pz-06-0005, requiere realizar una prueba de bombeo a caudal constante durante 24 horas y recuperación de niveles durante 24 horas, esto debido a que los datos obtenidos en los ensayos del 07 de Marzo de 1994, 28 de Octubre de 2002 y 17 de Enero de 2006, supervisada por el contrato 190 de 2005 presentan valores anómalos por posibles interferencias de ciertas barreras, las cuales deben ser definidas y en lo posible identificadas mediante este tipo de ensayos actualizados.

4.2 Usos del agua y Fuentes de abastecimiento

Las instalaciones de TEAM FOOD COLOMBIA S.A. ubicado en la calle 57Q sur No. 75 – 95 / Autopista Sur No. 57 – 21 cuentan actualmente con dos fuentes de abastecimiento de agua:

* Pozo profundo: identificado con el código pz-06-0005.

*Acometida de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá –EAAB.

De acuerdo con la información presentada y al uso otorgado por la Resolución 348 de 2002, el agua extraída del pozo profundo se utiliza para uso industrial en la generación de grasas y aceites vegetales (calderas, producción, laboratorio, enfriamiento, lavado de pisos, hidrogenación, red contra incendios, refinación, fraccionamiento, interesterificación). El agua suministrada por la EAAB se utiliza en las diferentes actividades domésticas (baterías sanitarias, cafeterías, aseo y limpieza de oficinas) realizadas en las instalaciones de TEAM FOOD COLOMBIA S.A.

Dentro de las anteriores actividades numeradas se menciona que los consumos promedios mensuales de acuerdo a la fuente de abastecimiento corresponden a 3152 m³ para el pozo profundo y 6137 m³ para el agua proveniente del acueducto, empleadas así:

RESOLUCIÓN No. 01141

Actividad	Volumen (m³)
Margarinas	1131.0
Lavamanos margarinas	9.4
Laboratorio	44.2
Celda electrolítica	29.0
Baños laboratorio	6.7
Oficinas	181.8
mantenimiento	6.1
Vestieres	185.8
Tanque agua caliente	3.4
Torres Baltimore e Imeco	1318.8
Calderas	3184.6
PTAR	36.2
Tanque lavado de pisos	388.5
Alberca, Tq Chiller agua caliente F2 y 3	154.1
inter	1.5
Cegra 2	23.9
Cegra 5	132.2
Fraccionamiento 4	211.5
Recibo de materia prima	84.7
Hidrogenación	260.6
Compresores de amoniaco	0.1
Torre protón	253.9
Red contra incendios	0.0
Tanque de agua caliente fracc.	3.4
Torre de enfriamiento	175.2
Agua de barreno	128.2
Cegra 6	134.2
TOTAL	9288.9

Tabla 3. Información de las diferentes actividades realizadas dentro de las instalaciones de TEAM FOOD COLOMBIA S.A. (pz-06-0005) de acuerdo al consumo promedio de las fuentes de abastecimiento.

4.3 Sistemas Propuestos

TEAM FOOD COLOMBIA S.A. cuenta con un tanque de aguas lluvias con capacidad para 16 m³. Del tanque de almacenamiento, las aguas lluvias son conducidas hacia la alberca de calderas, en donde son aprovechadas.

Normalmente el agua lluvia no es almacenada por mucho tiempo, sino que es consumida a la menor brevedad posible.

Página 6 de 30

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

RESOLUCIÓN No. 01141

El volumen de aprovechamiento de aguas lluvias se determina diariamente con las lecturas de los niveles en el tanque de almacenamiento destinado para tal fin. Este dato es incluido en el registro diario de consumo de agua.

4.4 Permiso de vertimientos

Mediante la Resolución 1061 del 29 de abril de 2005 la empresa Acegrasas (Hoy Team Food Colombia S.A.) obtuvo su permiso de vertimientos durante cinco (05) años. Posteriormente con la coyuntura del Decreto 141 del 21 de Enero de 2011, cuando éste permiso ya se había vencido, no se realizó el requerimiento de renovar la solicitud de permiso de vertimientos pero actualmente, según el proceso Forest # 2310682, el Grupo de Vertimientos de la Subdirección del Recurso Hídrico y del Suelo generará dicha solicitud.

4.5 Término por el cual se solicita la prórroga

Dentro de la información presentada, expresamente en el formulario de Solicitud de Prórroga de Concesión de Aguas Subterráneas, el usuario solicita una renovación de 10 años de la concesión (2012 al 2022). Actualmente de acuerdo a los lineamientos de la SDA sólo se otorgan prórrogas por cinco (05) años.

4.6 Servidumbre

No requiere.

4.6 Número y fecha de la resolución que otorgó el permiso de exploración

No tiene; es un pozo que fue perforado sin permiso de exploración y fue legalizado en la amnistía dada para la inscripción de pozos profundos perforados y legalización de captaciones, dada a través del Informe Técnico de Legalización de Pozos Profundos – CAR del día 21 de febrero de 1994.

5. EVALUACIÓN AMBIENTAL

5.1 Prueba de bombeo

De las tres (03) pruebas de bombeo a caudal constante hechas al pz-06-0005 (mencionadas en el numeral 4.1 del presente documento), se tendrá en cuenta la realizada el día 28 de Octubre de 2002 debido a que cuenta con datos tomados durante 24 horas, tanto de bombeo como de recuperación; además de haber contado con el acompañamiento de profesionales del DAMA, hoy SDA. Las características hidráulicas obtenidas con la prueba se presentan a continuación:

Ítem	BOMBEO	RECUPERACIÓN
<i>Fecha de Inicio de la prueba</i>	<i>28-10-2002</i>	<i>29-10-2002</i>
<i>Nivel Estático (profundidad en m)</i>	<i>29,26</i>	

Página 7 de 30

RESOLUCIÓN No. 01141

RESERVOIR NO. 5744		
Nivel Dinámico (profundidad en m)	29,82	
Caudal de Explotación (LPS)	3,95	
Tiempo (minutos)	1440	1440
Abatimiento (metros)	0.56	
Métodos de Interpretación utilizados	Jacob	Theis
Transmisividad m ² /día	288	341
		Theis & Jacob Rec
		1023

Tabla 4. Información de la prueba de bombeo de TEAM FOOD COLOMBIA S.A. (pz-06-0005).

Con relación a la prueba de bombeo se puede señalar que tuvo inicio el día 28 de Octubre de 2002, el nivel estático del pozo se encontraba a 29,26 metros y una vez cumplidas las 24 horas de bombeo a caudal constante (3,95 LPS) el nivel fue de 28,82 metros, por lo tanto el abatimiento total corresponde a 0,56 metros. La prueba no contó con pozo de observación. Así mismo se encuentra que la transmisividad promedio según la prueba de bombeo es del orden de 314,5 m²/día y la de recuperación de 1023 m²/día, cuya interpretación de datos presentan desviaciones importantes (anómalas) al parecer por la operación de otros pozos cercanos en el sector.

Analizando los datos de recuperación en el pozo de bombeo se encuentra que el 90% del abatimiento total presentado durante la extracción del recurso hídrico subterráneo se recuperó cercana a los primeros cinco (05) minutos; a partir de éste momento y hasta la hora 24, el nivel presenta una serie de fluctuaciones la cual podría corresponder a la entrada en funcionamiento de otro pozo que afectó los niveles tomados en el pozo pz-06-005.

5.2 Análisis fisicoquímicos y bacteriológicos

El día 16 de marzo de 2012 siendo las 09:30 a.m. se realizó el muestreo de las aguas subterráneas del pozo de la empresa TEAM FOOD COLOMBIA S.A. (pz-06-0005). Con la solicitud se anexan los resultados del análisis de los 14 parámetros fisicoquímicos y microbiológicos los cuales cumplen en su totalidad con los estándares exigidos por ésta Autoridad Ambiental; puesto que la toma de la muestra y análisis de los parámetros fueron realizado por el laboratorio ANTEK S.A. laboratorio que cuenta con la certificación del IDEAM para analizar los parámetros exigidos en la Resolución 250 de 1997.

En cuanto al análisis del reporte de las caracterización hecha por el laboratorio ANTEK S.A. se puede indicar que la calidad del agua está dentro de los rangos permisibles y normales de la composición natural y fisicoquímica del agua subterránea; razón por la cual el agua extraída del pozo en referencia puede ser empleada para el uso descrito por el solicitante. Adicionalmente se presentó tramitado el formulario de Análisis físico-químico del Banco Nacional de Datos Hidrogeológicos.

En lo referente a la presentación anual de los análisis fisicoquímicos y bacteriológicos exigidos por la Resolución 250/97, a continuación se evalúa dicho cumplimiento a partir de la vigencia de la Resolución 348 del 10 de mayo de 2002, en la cual se otorga permiso de concesión:

Página 8 de 30

Secretaría Distrital de Ambiente
 Av. Caracas N° 54-38
 PBX: 3778899 / Fax: 3778930
 www.ambientebogota.gov.co
 Bogotá, D.C. Colombia

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

RESOLUCIÓN No. 01141

AÑO	CUMPLIMIENTO	PARÁMETROS FALTANTES
2002	Total	Ninguno
2003	Total	Ninguno
2004	Total	Ninguno
2005	Total	Ninguno
2006	Total	Ninguno
2007	Total	Ninguno
2008	Parcial	Nitrógeno Amoniacal y Fosfatos
2009	Incumplimiento	Total
2010	Total	Ninguno
2011	Total	Ninguno
2012	Total	Ninguno

Tabla 5. Presentación de parámetros fisicoquímicos por TEAM FOOD COLOMBIA S.A. durante la concesión del pozo pz-06-0005.

5.3 Niveles estáticos y dinámicos

La empresa TEAM FOOD COLOMBIA S.A. para el pozo concesionado (pz-06-0005) presentó el formulario tramitado de Niveles y Caudales del Banco Nacional de Datos Hidrogeológicos, cuyo resultado se resume a continuación:

Nivel	Fecha	Profundidad Nivel (metros)	Método de Medida	Tiempo de Bombeo (min)
Estático	16/03/2012 09:20 a.m.	29,38	Sonda Eléctrica	0
Dinámico	13/03/2011 11:50 a.m.	30,12	Sonda Eléctrica	150

Tabla 6. Datos obtenidos de la toma de niveles hidrodinámicos para el pozo de TEAM FOOD COLOMBIA S.A. (pz-06-0005).

Analizando los datos de los niveles hidrodinámicos reportados por la empresa TEAM FOOD COLOMBIA S.A. durante los años de vigencia de la concesión otorgada mediante Resolución 348 del 10 de Mayo de 2002, se puede evidenciar que los niveles estáticos han permanecido relativamente estables, aunque se haya presentado un pequeño descenso en los últimos años (figura 1); razón por la cual la operación del pozo no ha afectado las condiciones hidráulicas del sistema acuífero.

RESOLUCIÓN No. 01141

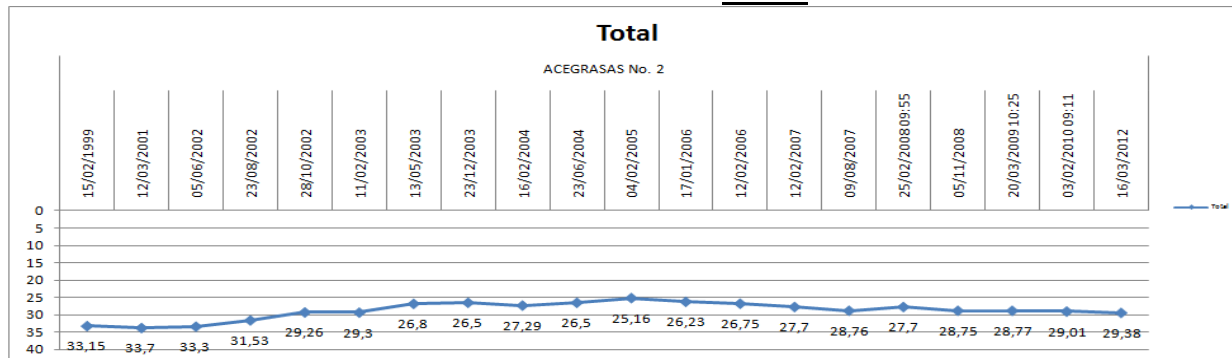


Figura 1. Comportamiento histórico de los niveles del pozo pz-06-0005.

MAXIMO	25,15 m	MINIMO	33,7 m	PROMEDIO	28,78 m
---------------	---------	---------------	--------	-----------------	---------

El nivel estático del pozo pz-06-0005 permaneció relativamente estable en los primeros años de la concesión. A partir del año 2002 hasta el año 2005 muestra una tendencia positiva con unos pequeños descensos pero en general se presentó un ascenso del nivel estático de 7,99 metros hasta el año 2005. Desde ésta fecha hasta la actualidad, el nivel estático ha sufrido un paulatino descenso alcanzando una profundidad de a 29,38 metros hoy en día, lo cual evidencia un nivel estático relativamente estable a lo largo de la concesión.

El comportamiento que ha tenido el usuario con respecto a la presentación de los niveles estáticos y dinámicos durante la vigencia de la actual concesión de aguas subterráneas, es el siguiente:

AÑO	CUMPLIMIENTO
2002	Sí
2003	Sí
2004	Sí
2005	Sí
2006	Sí
2007	Sí
2008	Sí
2009	No
2010	Sí
2011	Sí
2012	Sí

Tabla 7. Cumplimiento de presentación de registro de niveles hidrodinámicos por TEAM FOOD COLOMBIA S.A. durante los últimos años de la concesión del pozo pz-06-0005.

RESOLUCIÓN No. 01141

5.4 Consumos durante la concesión

Una vez evaluado el volumen concesionado y el régimen de bombeo otorgado mediante la Resolución 670 del 09 de Mayo de 2003, de 302,4 m³/día para ser explotado a un caudal de 3,5 LPS con un bombeo diario de 24 horas (resolución que modificó la Resolución de concesión 348 del 10 de Mayo de 2002 en cuanto al volumen otorgado), se hace un balance general de los consumos que se encuentra realizando el usuario a través de sus autoliquidaciones trimestrales diferenciadas mensualmente que reporta a la Subdirección Financiera.

A continuación se presentan los datos de consumo discriminados de manera mensual desde el año 2009 hasta el mes de diciembre de 2011:

Página 11 de 30

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

RESOLUCIÓN No. 01141

Id pozo	pz-06-0005	SEGUIMIENTO SDA						
Nombre	Fecha Visita	otro	Dif. De días	Vol. concesionado m3/día	Consumo diario	CUMPLE	Lectura medidor	Consumo por encima del volumen conc.
ACEGRASAS No. 2	25-08-2011	(en blanco)	31.00	302.40	102.65	SI CUMPLE	363,381.00	N/A
-	12/01/2009	No se visitó	-	302.40	-	N/A	-	N/A
-	12/02/2009	No se visitó	-	302.40	-	N/A	-	N/A
-	12/03/2009	No se visitó	-	302.40	-	N/A	-	N/A
-	12/04/2009	No se visitó	-	302.40	-	N/A	-	N/A
-	26/05/2009	Primera lectura	N/A	302.40	N/A	N/A	275,767.00	N/A
-	23/06/2009	(en blanco)	28.00	302.40	115.21	SI CUMPLE	278,993.00	N/A
-	27/07/2009	(en blanco)	34.00	302.40	213.12	SI CUMPLE	286,239.00	N/A
-	27/08/2009	(en blanco)	31.00	302.40	117.13	SI CUMPLE	289,870.00	N/A
-	30/09/2009	(en blanco)	N/A	302.40	N/A	N/A	-	N/A
-	30/10/2009	(en blanco)	64.00	302.40	116.48	SI CUMPLE	297,325.00	N/A
-	02/12/2009	(en blanco)	N/A	302.40	N/A	N/A	-	N/A
-	30/12/2009	No se visitó	-	302.40	-	N/A	-	N/A
-	18/01/2010	No se visitó	-	302.40	-	N/A	-	N/A
-	04/02/2010	Primera lectura	N/A	302.40	N/A	N/A	307,202.00	N/A
-	17/03/2010	(en blanco)	41.00	302.40	115.27	SI CUMPLE	311,928.00	N/A
-	13/04/2010	(en blanco)	27.00	302.40	92.30	SI CUMPLE	314,420.00	N/A
-	20/05/2010	(en blanco)	N/A	302.40	N/A	N/A	-	N/A
-	08/06/2010	(en blanco)	56.00	302.40	102.23	SI CUMPLE	320,145.00	N/A
-	26/07/2010	(en blanco)	48.00	302.40	95.29	SI CUMPLE	324,719.00	N/A
-	23/08/2010	(en blanco)	28.00	302.40	90.46	SI CUMPLE	327,252.00	N/A
-	27/09/2010	(en blanco)	35.00	302.40	76.91	SI CUMPLE	329,944.00	N/A
-	12/10/2010	(en blanco)	15.00	302.40	77.00	SI CUMPLE	331,099.00	N/A
-	05/11/2010	(en blanco)	24.00	302.40	91.50	SI CUMPLE	333,295.00	N/A
-	10/12/2010	(en blanco)	35.00	302.40	87.00	SI CUMPLE	336,340.00	N/A
-	04/01/2011	No se visitó	-	302.40	-	N/A	-	N/A
-	01/02/2011	No se visitó	-	302.40	-	N/A	-	N/A
-	01/03/2011	No se visitó	-	302.40	-	N/A	-	N/A
-	01/04/2011	No se visitó	-	302.40	-	N/A	-	N/A
-	01/05/2011	No se visitó	-	302.40	-	N/A	-	N/A
-	18/06/2011	Primera lectura	N/A	302.40	N/A	N/A	356,095.00	N/A
-	25/07/2011	(en blanco)	37.00	302.40	110.92	SI CUMPLE	360,199.00	N/A
-	23/09/2011	(en blanco)	29.00	302.40	91.66	SI CUMPLE	366,039.00	N/A
-	24/10/2011	(en blanco)	31.00	302.40	92.74	SI CUMPLE	368,914.00	N/A
-	21/11/2011	(en blanco)	28.00	302.40	86.89	SI CUMPLE	371,347.00	N/A
-	19/12/2011	(en blanco)	28.00	302.40	110.68	SI CUMPLE	374,446.00	N/A
-	16/01/2012	(en blanco)	28.00	302.40	100.71	SI CUMPLE	377,266.00	N/A

Tabla 8. Consumos obtenidos por el seguimiento de la SDA y consumos reportados por el usuario del pz-06-0005.

De acuerdo al análisis realizado del seguimiento de la SDA y consumos reportados por el usuario se puede encontrar que el usuario ha cumplido en su totalidad con el volumen concesionado como lo muestra la tabla anterior para el periodo comprendido entre Enero de 2009 a Diciembre de 2011.

Página 12 de 30

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

RESOLUCIÓN No. 01141

Id pozo	pz-06-0005	CONSUMOS REPORTADOS A FINANCIERA						
Nombre	Fecha	Año	Mes	Consumo mensual	Lectura Actual	Vol. concesionado m3/mes	cumplimiento	Volmen excedido m3/mes
ACEGRASAS No. 2	ene-2009	2.009,00	1,00	4.264,00	266.165,00	9.374,40	SI CUMPLE	N/A
-	feb-2009	2.009,00	2,00	2.449,00	268.614,00	9.374,40	SI CUMPLE	N/A
-	mar-2009	2.009,00	3,00	4.666,00	273.280,00	8.467,20	SI CUMPLE	N/A
-	abr-2009	2.009,00	4,00	2.152,00	275.432,00	9.374,40	SI CUMPLE	N/A
-	may-2009	2.009,00	5,00	2.047,00	277.479,00	9.072,00	SI CUMPLE	N/A
-	jun-2009	2.009,00	6,00	3.623,00	281.102,00	9.374,40	SI CUMPLE	N/A
-	jul-2009	2.009,00	7,00	9.072,00	9.072,00	9.072,00	SI CUMPLE	N/A
-	ago-2009	2.009,00	8,00	9.072,00	9.072,00	9.374,40	SI CUMPLE	N/A
-	sep-2009	2.009,00	9,00	9.072,00	9.072,00	9.374,40	SI CUMPLE	N/A
-	oct-2009	2.009,00	10,00	3.354,00	297.287,00	9.072,00	SI CUMPLE	N/A
-	nov-2009	2.009,00	11,00	3.393,00	300.680,00	9.374,40	SI CUMPLE	N/A
-	dic-2009	2.009,00	12,00	3.371,00	304.051,00	9.072,00	SI CUMPLE	N/A
-	ene-2010	2.010,00	1,00	2.700,00	306.751,00	9.374,40	SI CUMPLE	N/A
-	feb-2010	2.010,00	2,00	3.379,00	310.130,00	9.374,40	SI CUMPLE	N/A
-	mar-2010	2.010,00	3,00	3.242,00	313.372,00	8.467,20	SI CUMPLE	N/A
-	abr-2010	2.010,00	4,00	No presentó	No presentó	9.374,40	N/A	N/A
-	may-2010	2.010,00	5,00	No presentó	No presentó	9.072,00	N/A	N/A
-	jun-2010	2.010,00	6,00	No presentó	No presentó	9.374,40	N/A	N/A
-	jul-2010	2.010,00	7,00	2.788,00	325.203,00	9.072,00	SI CUMPLE	N/A
-	ago-2010	2.010,00	8,00	2.790,00	327.993,00	9.374,40	SI CUMPLE	N/A
-	sep-2010	2.010,00	9,00	2.180,00	330.173,00	9.374,40	SI CUMPLE	N/A
-	oct-2010	2.010,00	10,00	No presentó	No presentó	9.072,00	N/A	N/A
-	nov-2010	2.010,00	11,00	No presentó	No presentó	9.374,40	N/A	N/A
-	dic-2010	2.010,00	12,00	No presentó	No presentó	9.072,00	N/A	N/A
-	ene-2011	2.011,00	1,00	3.515,00	341.556,00	9.374,40	SI CUMPLE	N/A
-	feb-2011	2.011,00	2,00	2.462,00	344.018,00	9.374,40	SI CUMPLE	N/A
-	mar-2011	2.011,00	3,00	3.867,00	347.885,00	8.467,20	SI CUMPLE	N/A
-	abr-2011	2.011,00	4,00	3.035,00	350.920,00	9.374,40	SI CUMPLE	N/A
-	may-2011	2.011,00	5,00	3.577,00	354.497,00	9.072,00	SI CUMPLE	N/A
-	jun-2011	2.011,00	6,00	2.842,00	357.339,00	9.374,40	SI CUMPLE	N/A
TEAMFOODS COLOMBIA S.A.	jul-2011	2.011,00	7,00	3.404,00	360.743,00	9.072,00	SI CUMPLE	N/A
-	ago-2011	2.011,00	8,00	2.941,00	363.684,00	9.374,40	SI CUMPLE	N/A
-	sep-2011	2.011,00	9,00	3.072,00	366.756,00	9.072,00	SI CUMPLE	N/A
-	oct-2011	2.011,00	10,00	2.648,00	369.404,00	9.374,40	SI CUMPLE	N/A
-	nov-2011	2.011,00	11,00	2.787,00	372.191,00	9.072,00	SI CUMPLE	N/A
-	dic-2011	2.011,00	12,00	3.366,00	375.557,00	9.374,40	SI CUMPLE	N/A

Tabla 9. Consumos obtenidos del seguimiento de la Subdirección Financiera de la SDA del pz-06-0005.

De acuerdo al análisis realizado del seguimiento de la Subdirección Financiera de la SDA se puede encontrar que el usuario ha cumplido en su totalidad con el volumen concesionado como lo muestra la tabla anterior para el periodo comprendido entre Enero de 2009 a Diciembre de 2011.

Página 13 de 30

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

RESOLUCIÓN No. 01141

Análisis General

De acuerdo con la información presentada por el usuario para el pozo en evaluación se pueden hacer las siguientes precisiones, específicamente relacionado al consumo de agua subterránea:

- *Según los consumos reportados por el usuario a través de sus autoliquidaciones trimestrales discriminadas mensualmente le reportan a la Subdirección Financiera (Tabla 9 del presente documento) se consumieron en promedio 3704,3 m³/mes, con el cual se obtendría un consumo diario de 123,48 m³.*
- *De acuerdo al seguimiento realizado por el personal de esta Secretaría y consumos reportados por el usuario, en los años 2009 al 2011, se consumieron en promedio 3129,3 m³/mes o 29,65 m³/día.*
- *Del reporte del usuario y seguimiento de la SDA para el periodo comprendido entre el 2009 al 2011, el menor consumo diario de agua fue de 77 m³ mientras que el mayor fue de 213,12 m³, con los cuales se calcula en promedio 145,06 m³/día.*
- *Dentro del PUEAA presentado por el usuario en el radicado 2011ER144583 del 09 de Noviembre de 2011, se menciona que los consumos promedios mensuales del pozo de la referencia, para el año 2011, corresponden a 3152 m³, con lo cual se obtendría un consumo diario de 105,07 m³.*

Por las anteriores precisiones, se puede concluir que no se está haciendo uso del volumen total de agua otorgado mediante la Resolución 670 de 2003 (302,4 m³/día), razón por la cual se establece reducir el volumen según las necesidades expresadas por el usuario numeradas dentro del PUEAA. Por tal razón y de acuerdo a los cálculos anteriormente realizados, se concluye que el valor mayor obtenido corresponde a 140 m³/día, por lo que el nuevo volumen de agua debe corresponder a una cantidad cercana a la mencionada, de acuerdo a las necesidades expresadas por el usuario, al caudal y al régimen de bombeo al que es explotado el pozo pz-06-0005.

5.5 Permiso de vertimientos

Tal y como se expuso anteriormente (numeral 4.4) el Grupo de Vertimientos de la Subdirección del Recurso Hídrico y del Suelo a través del proceso Forest # 2310682 solicitará a la empresa Acegrasas (Hoy Team Food Colombia S.A. los documentos mínimos para obtener nuevamente dicho permiso.

5.6 Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua

Dentro de la documentación allegada por la empresa TEAM FOOD COLOMBIA S.A. se presenta completo el "Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua", para el periodo en el cual se solicita la prórroga. Según dicho documento, el agua extraída del pozo es empleada en el uso industrial en la fabricación de grasas vegetales.

Dentro de las actividades proyectadas para el programa de ahorro de agua, se encuentran:

- ❖ *Tecnologías eficientes en instalaciones sanitarias: sustitución progresiva de aparatos sanitarios (lavamanos, sanitarios, orinales, duchas) hacia tecnologías eficientes de ahorro de agua.*

RESOLUCIÓN No. 01141

- ❖ *Monitoreo de fugas y mantenimiento de redes: la empresa cuenta con un departamento de mantenimiento industrial que tiene a su cargo ejecutar actividades preventivas con el fin de evitar las fugas, mediante la identificación de actividades de mantenimiento preventivo o la corrección de las eventualidades que se presenten.*
- ❖ *Campaña educativa de ahorro y uso eficiente del agua: programa orientada a incentivar a todos los colaboradores y visitantes de la planta acerca de la importancia del ahorro del agua en las diferentes actividades realizadas diariamente para contribuir a la conservación del recurso hídrico.*
- ❖ *Aprovechamiento de aguas lluvias y reutilización de agua: la empresa cuenta con un tanque para el almacenamiento de aguas lluvias con capacidad de 16 m³. De dicho tanque el agua es conducida hacia la alberca de calderas, en donde son aprovechadas. Adicionalmente se cuenta con la infraestructura para recuperar condensados, de tal manera que se disminuye el consumo de combustible y agua, se aumente la efectividad térmica y se disminuyan los vertimientos a altas temperaturas y las emisiones atmosféricas.*

5.7 Aspectos generales

- *El usuario realizó el pago por el concepto de evaluación por un total de \$ 445600 mcte.*
- *Mediante requerimiento 2012EE029750 del 02 de marzo de 2012 la SDA solicitó al usuario la diligenciar correctamente el formulario de Solicitud de Prórroga de Concesión de Aguas Subterráneas, la complementación del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua, así como la calibración del medidor instalado en la boca del pozo. Mediante el radicado 2012ER047673 del 13 de abril de 2012, el usuario atiende la totalidad de requerimientos anteriormente mencionados.*
- *En cuanto al requerimiento de la calibración del medidor, el usuario instaló un nuevo sistema de medición el día 12 de Marzo de 2012 marca YOUNIO (serial: LXLC-50E₃), el cual cumple con las exigencias establecidas por el ICONTEC en su norma NTC 1063:1:2007 (Resolución SDA 3859 del 06/12/2007), cuya referencia o consecutivo de certificación es Q/YL0208.2-16. Con respecto al medidor desinstalado (marca COLTAVIRA, serial 04W013931), presentaba una lectura de 387708.096 m³ en el momento de ser removido, evidencia allegada mediante registro fotográfico.*

6. CONCLUSIONES

- 6.1** *Se considera técnicamente viable otorgar por cinco (5) años la prórroga de la concesión de aguas subterráneas solicitada por la empresa TEAM FOOD COLOMBIA S.A. para el pozo identificado con código pz-06-0005, localizado en la calle 57Q sur No 75 -95 (nueva nomenclatura) / Autopista Sur No 57 – 21 en la localidad de Tunjuelito. El agua extraída podrá ser utilizada únicamente para uso industrial en la fabricación de grasas de origen vegetal.*
- 6.2** *Teniendo en cuenta el balance hecho de los consumos que ha identificado el personal de esta*

Página 15 de 30

RESOLUCIÓN No. 01141

Secretaría, los consumos que el usuario se encuentra realizando, las autoliquidaciones trimestrales discriminadas mensualmente que se reportan a la Subdirección Financiera y los valores mencionados dentro del PUEAA, se sugiere al Grupo Jurídico de la Subdirección del Recurso Hídrico y del Suelo de la SDA reducir el volumen otorgado en la Resolución 670 de 2003 y otorgar un nuevo volumen correspondiente a 140,7 m³/día, con un caudal promedio de 3,5 LPS y con un régimen de bombeo diario de 11 horas y 10 minutos, planteamiento evaluado de acuerdo a las necesidades expresadas por el usuario.

6.3 De acuerdo con el análisis de la información allegada y a la realizada en el presente concepto técnico, se encuentra necesario requerirle al concesionario la presentación en un término no mayor a 30 días contados a partir de la notificación del acto administrativo que se desprenda del presente concepto técnico para el pozo pz-06-0005, la siguiente información:

- Ajustar el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua, en el cual se deberá explicar cuál es el uso que se realiza del agua extraída del pozo en evaluación con respecto al consumo actual, mensual, anual, por proceso y por unidad de producto; de acuerdo al nuevo volumen de agua otorgado.
- Realizar una prueba de bombeo la cual deberá contener como mínimo la siguiente información bajo las siguientes características:
 - El caudal con el cual se debe realizar la prueba de bombeo tiene que ser el mismo al que se tiene concesionado (3,5 LPS), toda vez que de estos datos se desprenden los cálculos de las constantes hidráulicas.
 - Adicionalmente, la prueba debe contar con un pozo de observación el cual estará en cercanías de las instalaciones de Team Food Colombia S.A. correspondiente a los pozos con código pz-08-0012 o pz-08-0013 ubicados en los predios de Gaseosas Colombiana.(sic)
 - La prueba debe ser acompañada por un funcionario de la SDA. Se debe informar con diez (10) días hábiles la fecha de iniciación de la prueba.
 - Entregar la Interpretación de la prueba de bombeo con el cálculo de los parámetros hidráulicos tanto del pozo como del acuífero y los respectivos análisis y resultados, anexando las curvas resultantes y el comportamiento hidráulico.

6.4 El concesionario deberá presentar a la SDA de manera trimestral el reporte de consumo de agua del pozo profundo, discriminado de manera mensual.

6.5 El concesionario deberá presentar anualmente el reporte de niveles hidrodinámicos del pozo en cumplimiento de la Resolución 250/97 o la que la modifique, con el fin de monitorear el comportamiento del acuífero ante la extracción de agua desde el pozo pz-06-0005; los niveles deben ser tomados por personal calificado en el área de la geología o la ingeniería, que cuente con tarjeta profesional y con los equipos necesarios. Los resultados de la toma de niveles deberán ser allegados a esta Entidad en el Formato Único para medición de Niveles Estáticos correctamente diligenciado.

6.6 El concesionario deberá presentar anualmente la caracterización fisicoquímica y bacteriológica de los 14 parámetros estipulados en la Resolución 250 de 1997 o la que la modifique del agua extraída del pozo pz-06-0005. El laboratorio que realice la toma de la

Página 16 de 30

RESOLUCIÓN No. 01141

muestra deberá estar acreditado por el IDEAM para este tipo de muestreo, de igual forma dicho laboratorio deberá estar acreditado para cada parámetro que se analice.

- 6.7** *Se le debe recordar la obligación al usuario de presentar anualmente un avance de cumplimiento del Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua (PAUEA).*
- 6.8** *Se sugiere estipular la obligación de velar por el correcto funcionamiento de los medidores, garantizando la veracidad de las lecturas reportadas por éstos, recae única y exclusivamente sobre el concesionario. Por lo cual con una periodicidad de 3 años se deben allegar las curvas de calibración de los medidores instalados a boca de pozo, expedida por un laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio y/o el Ente que ésta designe, en el documento allegado se debe señalar que el porcentaje de error es menor del 5% y que el aparato de medición cumple con lo exigido por la NTC:1063:2007*
- 6.9** *Se sugiere requerir al concesionario, el compromiso de ejecutar las acciones necesarias para mantener el pozo en condiciones sanitarias óptimas, con el fin de no poner en riesgo de contaminación el recurso hídrico que es utilizado por otros usuarios en lo sucesivo. Dentro de este compromiso el usuario debe garantizar que en un radio mínimo de dos metros no se ubiquen residuos sólidos, líquidos o materias primas que puedan ser potenciales fuentes de contaminación para el agua del pozo.*
- 6.10** *Se informa que desde el punto de vista técnico las condiciones de aprovechamiento de aguas subterráneas podrán ser revisadas, modificadas o incluso se puede recomendar la caducidad de una concesión cuando haya agotamiento de los acuíferos o las condiciones hidrogeológicas que se tuvieron en cuenta para otorgarla cambien sustancialmente, o que a partir de un mejor conocimiento de los acuíferos a través de estudios realizados en el área, se llegue a esta conclusión.*
- 6.11** *Se informa que la evaluación de los temas referentes al pago y liquidación de los volúmenes declarados por el concesionario no se incluye en este concepto dado que esta actividad es responsabilidad de la Subdirección Financiera.*

7. CONSIDERACIONES FINALES

Este Concepto se emite desde el punto de vista técnico, por tanto se sugiere al Grupo Jurídico de la Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo actuar de acuerdo a la normatividad vigente para el uso y aprovechamiento del recurso hídrico subterráneo.

(...)”

CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Página 17 de 30

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

RESOLUCIÓN No. 01141

Que la concesión de aguas subterráneas, otorgada a la sociedad **TEAM FOODS COLOMBIA S.A** (antes **ACEGRASAS S.A**), identificada con Nit. 860.000.006-4, para la explotación del pozo identificado con el código pz-06-0005, a través de la **Resolución No. 348 del 10 de mayo del 2002**, modificada con la **Resolución No. 670 del 9 de mayo de 2003**, contaba con vigencia hasta el 26 de septiembre de 2012.

Que se observa en el expediente **No. DM-01-1998-01**, que el usuario presentó ante esta Secretaría solicitud de prórroga de la concesión de aguas para el pozo pz-06-0005, a través del radicado No. 2011ER144583 el 9 de noviembre de 2011, respectivamente. Es decir, que realizó la solicitud de prórroga dentro del año anterior a su vencimiento, conforme a lo establecido en el Artículo 2.2.3.2.8.4 del Decreto 1076 de 2015 (Antes el Artículo 47 del Decreto 1541 de 1978), que establece:

“ARTÍCULO 2.2.3.2.8.4. TÉRMINO PARA SOLICITAR PRÓRROGA. Las concesiones de que trata este capítulo sólo podrán prorrogarse durante el último año del período para el cual se hayan otorgado, salvo razones de conveniencia pública.”

Que conforme a lo anterior, y en razón a que la solicitud fue presentada por el usuario con el lleno de los requisitos, y no se resolvió dentro de la vigencia de la **Resolución No. 348 del 10 de mayo del 2002**, modificada con la **Resolución No. 670 del 9 de mayo de 2003**, que otorgaba la concesión de aguas subterráneas por el término de diez (10) años, es procedente dar aplicación a lo establecido en el Artículo 35 del Decreto Ley 19 de 2012, el cual establece:

“ARTICULO 35. SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE PERMISOS, LICENCIAS O AUTORIZACIONES

. Cuando el ordenamiento jurídico permita la renovación de un permiso, licencia o autorización, y el particular la solicite dentro de los plazos previstos en la normatividad vigente, con el lleno de la totalidad de requisitos exigidos para ese fin, la vigencia del permiso, licencia o autorización se entenderá prorrogada hasta tanto se produzca la decisión de fondo por parte de la entidad competente sobre dicha renovación.

Si no existe plazo legal para solicitar la renovación o prórroga del permiso, licencia o autorización, ésta deberá presentarse cinco días antes del vencimiento del permiso, licencia o autorización, con los efectos señalados en el inciso anterior.”

Respecto a lo cual se debe señalar que esta Secretaría, se había pronunciado a través de las Directivas 05 del 25 de Diciembre del 2014 y 001 del 14 de Enero de 2015, en el sentido de que el postulado establecido en el Artículo 35 del Decreto Ley 19 de 2012, constituía silencio administrativo positivo, y que en consecuencia no era aplicable en materia ambiental.

Sin embargo, con posterioridad fue emitida la Directiva No. 002 del 19 de abril de 2016, publicada en el Boletín Legal Ambiental de la entidad el día 20 de Abril de 2016,

Página **18** de **30**

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

RESOLUCIÓN No. 01141

correspondiente al asunto “Derogatoria de las Directivas No. 005 del 26 de diciembre de 2014 y 001 del 2015 de la Secretaría Distrital de Ambiente”, en la que se concluyó:

“En virtud de lo anterior, se derogan las Directivas objeto de análisis y se insta a las Direcciones y Subdirecciones de la Secretaría Distrital de Ambiente, que tengan como función resolver este tipo de solicitudes en las que haya operado la ficción legal estudiada, decidirlos con fundamento en las conclusiones de la presente directiva en atención a lo previsto en el artículo 35 del Decreto Ley 19 del 2012 y con el lleno de las formalidades y requisitos legales, y se establecen los siguientes parámetros para su aplicación:

1. *El ordenamiento jurídico vigente debe permitir la prórroga del permiso o de la autorización ambiental, esto significa que el trámite no se agote con una única autorización.*
2. *Debe haberse presentado solicitud de prórroga del permiso o autorización dentro de los plazos previstos para tales efectos en la ley o norma que reglamente el asunto.*
3. *La solicitud debe contener la totalidad del lleno de los requisitos exigidos para ese fin.*
4. *(...)*
5. *(...)*
6. *La decisión de la autoridad ambiental sobre el término de la prórroga debe sujetarse a lo previsto en la norma específica que la autoriza, sin que pueda modificarlo bajo pretexto del transcurso del tiempo sin que la propia administración se haya pronunciado, pues no le es dable a la administración alegar sus propios errores a su favor.*
7. *En la decisión de la Administración frente a éstas solicitudes deben otorgarse idénticas prerrogativas que se le hubiesen dado al solicitante como si la autoridad se hubiera pronunciado en término.*

La presente decisión es de obligatorio e inmediato cumplimiento, y debe dársele inmediato cumplimiento (sic) a partir de su publicación en el Boletín Legal de la Secretaría Distrital de Ambiente.”...

Que de lo anterior, se concluye que si bien es cierto que la prórroga de la concesión de aguas otorgada a través de la **Resolución No. 348 del 10 de mayo del 2002**, notificada personalmente el 14 de mayo de 2002, modificada con la **Resolución No. 670 del 9 de mayo de 2003**, tenía vigencia hasta el 26 de septiembre de 2012, está en razón de que el usuario presentó su solicitud de prórroga dentro del año anterior a su vencimiento y con el lleno de los requisitos; se entiende prorrogada hasta que la entidad la resuelva de fondo, lo cual se está haciendo a través de este acto administrativo; de conformidad con lo establecido en el Artículo 35 del Decreto Ley 19 de 2012.

En este orden de ideas, es procedente que mediante este acto administrativo, la autoridad ambiental se pronuncie de fondo, respecto de la solicitud de prórroga de concesión de aguas subterráneas elevada por la sociedad **ACEGRASAS S.A.**, (hoy **TEAM FOODS COLOMBIA S.A.**), para el pozo identificado con el código pz-06-0005.

Página 19 de 30

RESOLUCIÓN No. 01141

Que así las cosas, y teniendo en cuenta que de la evaluación técnica, dio como resultado la viabilidad desde el punto de vista técnico de la solicitud de prórroga de concesión de aguas subterráneas, para ser explotada a través del pozo identificado con el código pz-06-0005, presentado por la sociedad **TEAM FOODS COLOMBIA S.A** (antes **ACEGRASAS S.A**), con Nit. 860.000.006-4, es necesario entrar a realizar una evaluación jurídica, con el fin de definirse la procedencia de la prórroga de la **Resolución No. 348 del 10 de mayo del 2002**, modificada con la **Resolución No. 670 del 9 de mayo de 2003**.

Que el artículo 2.2.3.2.8.4 del Decreto 1076 de 2015 establece: “*Las concesiones de que trata este capítulo sólo podrán prorrogarse durante el último año del período para el cual se hayan otorgado, salvo razones de conveniencia pública.*” Así las cosas la sociedad **TEAM FOODS COLOMBIA S.A** (antes **ACEGRASAS S.A**), presentó la solicitud de prórroga dentro del último año de vigencia de la concesión de aguas subterráneas otorgada mediante la **Resolución No. 348 del 10 de mayo del 2002**, modificada con la **Resolución No. 670 del 9 de mayo de 2003**.

Que en consecuencia, al existir viabilidad técnica de conformidad con el **Concepto Técnico No. 05252 del 23 de julio de 2012 (radicado 2012IE086768)**, y revisada la solicitud presentada por el Usuario, se determina que se cumple con lo establecido en las normas, estipuladas sobre el asunto que regulan el trámite de la solicitud de prórroga de concesión de aguas subterráneas, siendo de esta manera procedente que esta Secretaría otorgue a la Sociedad **TEAM FOODS COLOMBIA S.A** (antes **ACEGRASAS S.A**), con Nit. 860.000.006-4, prórroga de la concesión de aguas subterráneas contenida en la **Resolución No. 348 del 10 de mayo del 2002**, modificada con la **Resolución No. 670 del 9 de mayo de 2003**, para la explotación del pozo identificados con el código PZ-06-0005, con coordenadas: N= 92.599.493 m; E= 99.831.690 m (Coordenadas Topográficas), localizado en el predio de la Calle 57 Q Sur No. 75-95 (Autopista Sur No. 57-21) de esta ciudad, hasta por un volumen de 140,7 m³/día, con un caudal promedio de 3.5 LPS y un régimen de bombeo diario aproximado de 11 horas y 10 minutos. El agua extraída podrá ser utilizada únicamente para uso industrial en la fabricación de grasas de origen vegetal.

Que se advierte expresamente a la Sociedad **TEAM FOODS COLOMBIA S.A** (antes **ACEGRASAS S.A**), que en el evento que utilice el recurso para un fin diferente al autorizado se considerará un incumplimiento a las obligaciones derivadas de su concesión, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 9º del artículo 2.2.3.2.24.2 del Decreto 1076 de 2015 y, se hará acreedor de las medidas preventivas y sanciones establecidas en los artículos 36 y 40 de la Ley 1333 de 2009.

Que las decisiones tomadas en este acto administrativo, además de la suficiente motivación técnica, cuenta con el siguiente soporte legal:

Página 20 de 30

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

RESOLUCIÓN No. 01141

Que con arreglo a lo dispuesto en el artículo 308 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), *se estableció el régimen de transición de la normatividad citada.*

“Artículo 308. Régimen de transición y vigencia. *El presente Código comenzará a regir el dos (2) de julio del año 2012.*

Este Código sólo se aplicará a los procedimientos y las actuaciones administrativas que se inicien, así como a las demandas y procesos que se instauren con posterioridad a la entrada en vigencia.

Los procedimientos y las actuaciones administrativas, así como las demandas y procesos en curso a la vigencia de la presente ley seguirán rigiéndose y culminarán de conformidad con el régimen jurídico anterior.”

Así las cosas, es preciso colegir que la normatividad aplicable es el Código Contencioso Administrativo (Decreto 01 de 1984 y sus modificaciones), ello en el entendido que las actuaciones que originan la expedición del presente acto administrativo se surtieron en vigencia de la mencionada normatividad.

Que El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, expidió el Decreto 1076 del 26 de mayo de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector ambiente y Desarrollo Sostenible, mediante el cual se compilan normas de carácter reglamentario que rigen en el sector; entre otras, las relativas a los usos del agua, los residuos líquidos y los vertimientos.

Que el artículo 3.1.1 de la Parte I, Libro 3 del Decreto 1076 del 26 de mayo de 2015, establece la derogatoria y vigencia de los Decretos compilados así:

“Artículo 3.1.1. Derogatoria Integral. *Este decreto regula íntegramente las materias contempladas en él. Por consiguiente, de conformidad con el art. 3° de la Ley 153 de 1887, quedan derogadas todas disposiciones de naturaleza reglamentaria relativas al Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible que versan sobre mismas materias, con excepción, exclusivamente, de los siguientes asuntos:*

1) No quedan cobijados por la derogatoria anterior los decretos relativos a la creación y conformación de comisiones intersectoriales, comisiones interinstitucionales, consejos, comités, administrativos y demás asuntos relacionados con la estructura, configuración y conformación de las entidades y organismos del sector administrativo.

2) Tampoco quedan cobijados por derogatoria anterior los decretos que desarrollan leyes marco.

3) Igualmente, quedan excluidas esta derogatoria las normas naturaleza reglamentaria de este sector administrativo que, a la fecha expedición del presente decreto, se encuentren suspendidas por Jurisdicción Contencioso Administrativa, las cuales serán compiladas en este decreto, en caso de recuperar su eficacia jurídica.

Página 21 de 30

RESOLUCIÓN No. 01141

Los actos administrativos expedidos con fundamento en las disposiciones compiladas en el presente decreto mantendrán su vigencia y ejecutoriedad bajo el entendido de que sus fundamentos jurídicos permanecen en el presente decreto compilatorio. (Negrillas y subrayado fuera del texto original)."

Tomando en cuenta las consideraciones jurídicas, se puede determinar que la norma vigente y aplicable en materia ambiental es el Decreto 1076 del 26 de mayo de 2015, respecto a las materias que se encuentran compiladas dentro del mismo

El artículo 89 del Decreto - Ley 2811 de 1974 establece que *"La concesión de un aprovechamiento de aguas estará sujeta a las disponibilidades del recurso y a las necesidades que imponga el objeto para lo cual se destina"*. (Negrilla fuera de texto).

El artículo 92 del mismo Decreto - Ley determina que para poder otorgar la concesión deberá sujetarse a condiciones especiales previamente determinadas para defender las aguas, lograr su conveniente utilización y el cumplimiento de los fines de utilidad pública e interés social inherente a su utilización.

El artículo 151 del Decreto Ley 2811 de 1974 establece: *"El dueño, poseedor o tenedor tendrá derecho preferente en el aprovechamiento de las aguas subterráneas existentes en su predio, de acuerdo con sus necesidades. Se podrá otorgar concesión de aprovechamiento de aguas subterráneas en terreno distinto al del peticionario, para los usos domésticos y de abrevadero, previa la constitución de servidumbres, cuando se demuestre que no existen en el suyo en profundidad razonable y cuando su alumbramiento no contraviene alguna de las condiciones establecidas con este título."*

El artículo 152 ibídem: *"Cuando se compruebe que las aguas del subsuelo de una cuenca o de una zona se encuentra en peligro de agotamiento o de contaminación o en merma progresiva y sustancial en cantidad o calidad, se suspenderá definitiva o temporalmente el otorgamiento de nuevas concesiones en la cuenca o zona; se podrá decretar la caducidad de las ya otorgadas o limitarse su uso, o ejecutarse, por cuenta de los usuarios, obras y trabajos necesarios siempre que medie el consentimiento de dichos usuarios, y si esto no fuere posible, mediante la ejecución de la obra por el sistema de valorización."* en concordancia con el numeral 1 del artículo 2.2.3.1.11.2, del Decreto 1076 de 2015.

De otra parte, el artículo 2.2.3.2.2.5 del Decreto 1076 de 2015 establece: *"No se puede derivar aguas de fuente o depósitos de aguas de dominio público, ni usarlas para ningún objeto, sino con arreglo a las disposiciones del Decreto - Ley 2811 de 1974 y del presente reglamento."*

Así mismo, atendiendo lo dispuesto con los artículos 2.2.3.2.5.3 y 2.2.3.2.6.4 del Decreto 1076 de 2015 se tiene que toda persona natural o jurídica, pública o privada, requiere concesión o permiso para hacer uso de las aguas públicas o sus cauces.

Página 22 de 30

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

RESOLUCIÓN No. 01141

“Artículo 2.2.3.2.2.5.- *No se puede derivar aguas, fuentes o depósitos de agua de dominio público, ni usarlas para ningún objeto, sino con arreglo a las disposiciones del Decreto Ley 2811 de 1974 y del presente reglamento.*

Artículo 2.2.3.2.7.1.- Disposiciones comunes *Toda persona natural o jurídica, pública o privada, requiere concesión para obtener el derecho al aprovechamiento de las aguas para los siguientes fines (...)*”

Que el artículo 2.2.3.2.7.5 ibídem, establece que *“las concesiones podrán prorrogarse salvo por razones de conveniencia pública”* y, en cumplimiento de dicho precepto, la Entidad necesariamente debe hacer una evaluación tanto técnica como jurídica para concluir que la prórroga no afecta condiciones de conveniencia pública.

De acuerdo con el artículo 2.2.3.2.8.6 ibídem, toda concesión implica para el beneficiario, como condición esencial para su subsistencia, la inalterabilidad de las condiciones impuestas en la respectiva Resolución. Cuando el concesionario tenga necesidad de efectuar cualquier modificación en las condiciones que fija la Resolución respectiva, deberá solicitar previamente la autorización correspondiente, comprobando la necesidad de la reforma.

Que la regulación constitucional de los recursos naturales en Colombia, se estructura a partir de la duplicidad del concepto de protección el cual es atribuido al Estado y a los particulares como lo describe el artículo 8 de la Carta Política de 1991, configurando su axioma que propende por el resguardo de los componentes que integran la Biodiversidad Biológica, formándose una garantía supralegal cuya exigibilidad se concentra a través de mecanismos jurídicos que se orientan en la defensa y restablecimiento de estos recursos.

Que el artículo 58 de la Constitución establece que la propiedad es una función social que implica obligaciones y que como tal, le es inherente una función ecológica.

Que la Constitución Política de Colombia, en su Artículo 79 consagra el derecho a gozar de un ambiente sano, y establece que es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.

Que el artículo 80 de la Carta Magna determina que *“El Estado planificará el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución.”...*

Que el inciso 2 del Artículo 107 de la Ley 99 de 1993 establece: *...“Las normas ambientales son de orden público y no podrán ser objeto de transacción o de renuncia a su aplicación por las autoridades o por los particulares.”...*

Página **23** de **30**

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

RESOLUCIÓN No. **01141**

Que el Artículo 66 de la Ley 99 de 1993, en concordancia con los artículos 2.2.2.3.1.2 y 2.2.9.7.2.2, del Decreto 1076 de 2015 confiere competencia a:

“Artículo 66º.- Competencia de Grandes Centros Urbanos. Los municipios, distritos o áreas metropolitanas cuya población urbana fuere igual o superior a un millón de habitantes (1.000.000) ejercerán dentro del perímetro urbano las mismas funciones atribuidas a las corporaciones autónomas regionales, en lo que fuere aplicable al medio ambiente urbano.”

*“Artículo 2.2.2.3.1.2. **Autoridades ambientales competentes** (...)*

3. Los municipios, distritos y áreas metropolitanas cuya población urbana sea superior a un millón (1.000.000) de habitantes dentro de su perímetro urbano en los términos del artículo 66 de la Ley 99 de 1993 (...)”

*“Artículo 2.2.9.7.2.2.- Autoridades ambientales competentes. Son las Corporaciones Autónomas Regionales, las Corporaciones para el Desarrollo Sostenible, los Grandes Centros Urbanos a los que se refiere el **artículo 66 de la Ley 99 de 1993**, los establecimientos públicos ambientales creados en virtud del artículo 13 de la Ley 768 de 2002, y Parques Nacionales Naturales de Colombia, creada por el Decreto-Ley número 3572 de 2011, siempre y cuando corresponda a los usos permitidos en las áreas que integran el Sistema de Parques Nacionales Naturales.”*

En el mismo sentido, el numeral 9º del artículo 31 de la Ley 99 de 1993 establece como función de la Autoridad Ambiental: *“Otorgar concesiones, permisos, autorizaciones y licencias ambientales requeridas por la ley para el uso, aprovechamiento o movilización de los recursos naturales renovables o para el desarrollo de actividades que afecten o puedan afectar el medio ambiente o los recursos naturales renovables. Otorgar permisos y concesiones para aprovechamientos forestales, **concesiones para el uso de aguas subterráneas y superficiales** y establecer vedas para la caza y pesca deportiva.”* (Negrilla ajena al texto).

Que mediante el Acuerdo 257 del 30 de noviembre de 2006, se modificó la estructura de la Alcaldía Mayor de Bogotá y se transformó el Departamento Técnico Administrativo de Medio Ambiente DAMA, en la Secretaría Distrital de Ambiente, a la que se le asignó entre otras funciones, la de elaborar, revisar y expedir los actos administrativos por medio de los cuales se otorgan o niegan las licencias ambientales y demás instrumentos de manejo y control ambiental de competencia de este ente administrativo, así como los actos administrativos que sean necesarios para adelantar el procedimiento que tenga como fin el licenciamiento ambiental y demás autorizaciones ambientales.

Que el Acuerdo Distrital 546 del 27 de diciembre de 2013, modifico parcialmente el Acuerdo Distrital 257 del 30 de noviembre de 2006.

Página **24** de **30**

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

RESOLUCIÓN No. 01141

Que en virtud del Decreto Distrital 109 del 16 de marzo de 2009, modificado parcialmente por el Decreto 175 del 04 de mayo de 2009, se establece la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Ambiente, asignando las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones, dentro de las cuales, está la de suscribir los actos administrativos por medio de los cuales la Secretaría otorga, concede, niega, modifica los permisos y/o autorizaciones ambientales.

Que finalmente, mediante la Resolución No. 3074 del 26 de mayo de 2011 el Secretario Distrital de Ambiente delegó en el Director de Control Ambiental de esta Entidad, la función de expedir los actos administrativos que otorguen permisos, concesiones, autorizaciones, modificaciones y demás actuaciones de carácter ambiental.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO.- Otorgar a la Sociedad **TEAM FOODS COLOMBIA S.A** (antes **ACEGRASAS S.A**), con Nit. 860.000.006-4, prórroga de la concesión de aguas subterráneas a que hace referencia la **Resolución No. 348 del 10 de mayo del 2002**, modificada por la **Resolución No. 670 del 9 de mayo de 2003**, a través de su representante legal el Señor **LUIS ALBERTO BOTERO BOTERO**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 2.775.975, o quien haga sus veces, para la explotación del pozo identificado con el código Pz-06-0005, con coordenadas: E: 99.831,690 m; N: 92.599,493m (Coordenadas Topográficas), localizado en el predio de la Calle 57 Q Sur No. 75-95/ Autopista Sur No. 57-21 de esta ciudad, hasta por un volumen de 140,7 m³/día, con un caudal promedio de 3.5 LPS y un régimen de bombeo diario aproximado de 11 horas y 10 minutos, de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva de esta resolución.

PARÁGRAFO PRIMERO.- El beneficio será exclusivo únicamente para uso industrial en la generación de grasas y aceites vegetales y se advierte expresamente al concesionario que en el evento que utilice el recurso para un fin diferente se considerará un incumplimiento a las obligaciones derivadas de su concesión, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 9° del artículo 2.2.3.2.24.2 del Decreto 1076 de 2015 y se hará acreedor a las medidas preventivas y sanciones establecidas en la Ley 1333 de 2009, o aquella que la modifique o sustituya.

PARÁGRAFO SEGUNDO.- La prórroga de la concesión se otorga por un término de cinco (5) años contados a partir de la ejecutoria de esta resolución.

PARÁGRAFO TERCERO.- La Sociedad **TEAM FOODS COLOMBIA S.A** (antes **ACEGRASAS S.A**), identificada con NIT. 860.000.006-4, debe cumplir rigurosamente con las obligaciones derivadas de la concesión de aguas subterráneas para el pozo

Página 25 de 30

RESOLUCIÓN No. 01141

identificado con el código PZ-06-0005, so pena de la imposición de las sanciones establecidas en el artículo 40 de la Ley 1333 de 2009 y de la declaratoria de caducidad de la concesión.

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Sociedad **TEAM FOODS COLOMBIA S.A** (antes **ACEGRASAS S.A**), identificada con NIT. 860.000.006-4, debe cumplir a partir de la ejecutoria de este acto con las siguientes obligaciones:

1. Presentar a la SDA de manera trimestral el reporte de consumo de agua del pozo profundo, discriminado de manera mensual.
2. El concesionario deberá presentar semestralmente el reporte de niveles hidrodinámicos para ambos pozos, en cumplimiento de la Resolución 250/97, o la que la modifique, con el fin de monitorear el comportamiento del acuífero ante la extracción de agua desde el pozo PZ-06-0005. Los niveles deben ser tomados por personal calificado en el área de la geología o la ingeniería, que cuente con tarjeta profesional y con los equipos necesarios. Los resultados de la toma de niveles deberán ser allegados a esta Entidad en el Formato Único para medición de Niveles Estáticos correctamente diligenciado.
3. El concesionario deberá presentar anualmente la caracterización fisicoquímica y bacteriológica de los 14 parámetros estipulados en la Resolución 250 de 1997 o la que la modifique, así como el parámetro de Coliformes Fecales, con el fin de monitorear el comportamiento del acuífero ante la extracción del recurso hídrico, el laboratorio que realice la toma de la muestra deberá estar acreditado por el IDEAM para este tipo de muestreo, de igual forma dicho laboratorio deberá estar acreditado para cada parámetro que se analice.
4. Presentar un informe de avance anual indicando acerca del cumplimiento de las actividades señaladas en el Programa de uso eficiente y ahorro del agua, (PUEAA), de acuerdo con lo ordenado por la Ley 373 de 1997.
5. Velar por el correcto funcionamiento del medidor, garantizando la veracidad de las lecturas reportadas por éste, cuya responsabilidad recae única y exclusivamente sobre la concesionaria. Por lo cual cada dos (2) años se deben allegar las curvas de calibración de los medidores instalados a boca de pozo, expedida por un laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio y/o el Ente que ésta designe, en el documento se debe señalar que el porcentaje de error es menor al 5% y que el aparato de medición cumple con lo exigido por la NTC: 1063:2007.
6. El concesionario adquiere el compromiso de ejecutar las acciones necesarias para mantener los pozos en condiciones sanitarias óptimas, con el fin de no poner en

Página 26 de 30

RESOLUCIÓN No. 01141

riesgo de contaminación el recurso hídrico que es utilizado por otros usuarios en lo sucesivo. Dentro de este compromiso el usuario debe garantizar que en un radio mínimo de dos (2) metros no se ubiquen residuos sólidos, líquidos o materias primas que puedan ser potenciales fuentes de contaminación para el agua del pozo.

PARAGRAFO PRIMERO.- De acuerdo con el análisis de la información allegada mediante radicados **2011ER144583** del 9 de noviembre de 2011 y **2012ER047673** del 13 de abril de 2012, la Sociedad **TEAM FOODS COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT. 860.000.006-4, debe cumplir en un término no mayor a 30 días calendario contados a partir de la ejecutoria de este acto con las siguientes obligaciones:

1. Ajustar el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua, en el cual se deberá explicar cuál es el uso que se realiza del agua extraída del pozo en evaluación con respecto al consumo actual, mensual, anual, por proceso y por unidad de producto; de acuerdo al nuevo volumen de agua otorgado.
2. Realizar una prueba de bombeo la cual deberá contener como mínimo la siguiente información bajo las siguientes características:
 - El caudal con el cual se debe realizar la prueba de bombeo tiene que ser el mismo al que se tiene concesionado (3,5 LPS), toda vez que de estos datos se desprenden los cálculos de las constantes hidráulicas.
 - Adicionalmente, la prueba debe contar con un pozo de observación el cual estará en cercanías de las instalaciones de Team Food Colombia S.A. correspondiente a los pozos con código pz-08-0012 o pz-08-0013 ubicados en los predios de Gaseosas Colombiana.
 - La prueba debe ser acompañada por un funcionario de la SDA. Se debe informar con diez (10) días hábiles la fecha de iniciación de la prueba.
 - Entregar la Interpretación de la prueba de bombeo con el cálculo de los parámetros hidráulicos tanto del pozo como del acuífero y los respectivos análisis y resultados, anexando las curvas resultantes y el comportamiento hidráulico

ARTÍCULO TERCERO.- Se prohíbe la cesión de la concesión y cualquier modificación a la misma sin autorización expedida por funcionario competente de la Secretaría Distrital de Ambiente, la cual deberá ser otorgada de manera previa y por escrito.

ARTÍCULO CUARTO.- Serán causales de caducidad de la concesión por vía administrativa, además del incumplimiento de las condiciones de que trata la presente Resolución y las contempladas en el artículo 62 del Decreto Ley 2811 de 1974.

ARTÍCULO QUINTO.- Las condiciones de aprovechamiento de aguas subterráneas impuestas a través del presente Acto Administrativo podrán ser revisadas, modificadas o

Página 27 de 30

RESOLUCIÓN No. 01141

caducas por la Secretaría Distrital de Ambiente, cuando haya agotamiento de tales aguas o cuando las circunstancias hidrológicas que se tuvieron en cuenta para otorgarlas, hayan cambiado sustancialmente, lo anterior, en concordancia con el artículo 153 del Decreto Ley 2811 de 1974.

ARTÍCULO SEXTO.- De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.2.3.2.8.6 del Decreto 1076 de 2015, toda concesión implica para el beneficiario, como condición esencial para su subsistencia, la inalterabilidad de las condiciones impuestas en la respectiva Resolución. Cuando el concesionario tenga necesidad de efectuar cualquier modificación en las condiciones que fija la Resolución respectiva, deberá solicitar previamente la autorización correspondiente, comprobando para ello la necesidad de la reforma.

ARTÍCULO SEPTIMO.- De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.3.2.8.4 del Decreto 1076 de 2015, el concesionario podrá solicitar prórroga de esta concesión, durante el último año de vigencia del acto administrativo, para lo cual deberá cumplir con los requisitos establecidos por esta Secretaría para el trámite, los cuales se encuentran en la página web de esta entidad.

ARTÍCULO OCTAVO.- El valor de la tasa por concepto de aprovechamiento de aguas subterráneas del pozo identificado con código pz-06-0005, se calculará de conformidad con lo reglamentado en el artículo 2.2.9.6.1.7 del Decreto 1076 de 2015, la Resolución 240 de 2004 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, hoy, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la Resolución SDA 728 de 2008 y las demás que adopten o modifiquen esta metodología.

PARÁGRAFO PRIMERO.- Para efectos de la liquidación de la tasa por uso de aguas, el concesionario deberá registrar mensualmente (entiéndase el 28, 29, 30 o 31 de cada mes según sea el caso) el volumen consumido y radicar los resultados en esta Entidad trimestralmente en el formato de autoliquidación, dentro de los cinco (5) días hábiles del mes siguiente del vencimiento de cada trimestre – enero, - abril, - julio y -octubre.

PARÁGRAFO SEGUNDO.- En caso de no enviar la información a que hace referencia el parágrafo primero de este artículo, el cobro se hará por el caudal concesionado, de acuerdo a lo establecido en el Parágrafo 2 del artículo 2.2.9.6.1.12 del Decreto 1076 del 2015 expedido por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

PARÁGRAFO TERCERO.- El concesionario deberá cancelar dentro del plazo establecido en la cuenta de cobro a órdenes de la Tesorería Distrital, el valor correspondiente a la tasa por uso. Una vez vencido este plazo la Entidad podrá cobrar los créditos exigibles a su favor a través de la Jurisdicción Coactiva.

Página 28 de 30

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

RESOLUCIÓN No. 01141

ARTÍCULO NOVENO.- De conformidad con el alcance del artículo 2.2.3.2.9.10 del Decreto 1076 de 2015, la beneficiaria de la presente concesión deberá publicar el contenido de esta Resolución, en el Registro Distrital de la Imprenta Distrital la cual se encuentra ubicada en la Calle 11 Sur No. 1 – 60 Este, de la Ciudad.

PARÁGRAFO.- Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de la ejecutoria de esta Resolución, el concesionario deberá presentar ante Secretaría Distrital de Ambiente, el recibo de pago de la publicación en el Registro Distrital. Igualmente, en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la publicación en el Registro Distrital, deberá allegar un ejemplar del mismo, con destino al expediente No. **DM-01-1998-01**.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO.- Publicar la presente Resolución en el Boletín que para el efecto disponga la Secretaría. Lo anterior en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley 99 de 1993.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO.- Notificar el presente acto administrativo a la Sociedad **TEAM FOODS COLOMBIA S.A** (antes **ACEGRASAS S.A**), identificada con NIT. 860.000.006-4, a través de su representante legal el Señor **LUIS ALBERTO BOTERO BOTERO**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 2.775.975, o quien haga sus veces, en la Calle 45 A Sur No. 56 – 21 (Dirección de Notificaciones) de esta Ciudad.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO.- Contra la presente Resolución procede el recurso de reposición en los términos establecidos en los artículos 50, 51 y 52 del Código Contencioso Administrativo (Decreto 01 de 1984).

NOTIFIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE.

Dado en Bogotá a los 17 días del mes de agosto del 2016



Oscar Ferney Lopez Espitia
DIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL

Expediente: DM-01-1998-01

Persona Jurídica: TEAM FOODS COLOMBIA S.A (antes ACEGRASAS S.A.)

Pozo: pz-06-005

Predio: Calle 57 Q Sur No. 75-95/ Autopista Sur No. 57-21

Concepto Técnico: No. 05252 del 23 de julio del 2012

Elaboró: Luz Matilde Herrera Salcedo

Revisó: Sandra Mejía Arias.

Página 29 de 30

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

RESOLUCIÓN No. 01141

Acto: Prorroga Concesión Aguas Subterráneas

Localidad: Tunjuelito

Cuenca: Tunjuelo

Elaboró:

SANDRA MEJIA ARIAS	C.C: 52377001	T.P: N/A	CPS: CONTRATO 429 DE 2016	FECHA EJECUCION:	20/05/2016
--------------------	---------------	----------	---------------------------	------------------	------------

Revisó:

NORA MARIA HENAO LADINO	C.C: 1032406391	T.P: N/A	CPS: CONTRATO 289 DE 2016	FECHA EJECUCION:	24/05/2016
-------------------------	-----------------	----------	---------------------------	------------------	------------

RANDY FILADELFO VELASQUEZ OLAYA	C.C: 80013179	T.P: N/A	CPS: FUNCIONARIO	FECHA EJECUCION:	21/05/2016
---------------------------------	---------------	----------	------------------	------------------	------------

IVAN ENRIQUE RODRIGUEZ NASSAR	C.C: 79164511	T.P: N/A	CPS: CONTRATO 875 DE 2016	FECHA EJECUCION:	26/07/2016
-------------------------------	---------------	----------	---------------------------	------------------	------------

SANDRA MEJIA ARIAS	C.C: 52377001	T.P: N/A	CPS: CONTRATO 429 DE 2016	FECHA EJECUCION:	20/05/2016
--------------------	---------------	----------	---------------------------	------------------	------------

Aprobó:

RANDY FILADELFO VELASQUEZ OLAYA	C.C: 80013179	T.P: N/A	CPS: FUNCIONARIO	FECHA EJECUCION:	21/05/2016
---------------------------------	---------------	----------	------------------	------------------	------------

Firmó:

OSCAR FERNEY LOPEZ ESPITIA	C.C: 11189486	T.P: N/A	CPS: FUNCIONARIO	FECHA EJECUCION:	17/08/2016
----------------------------	---------------	----------	------------------	------------------	------------

Página 30 de 30

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Resolución Número 001 (Enero 2 de 2017)

“Por medio de la cual se establece la tabla de honorarios para los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión de la Veeduría Distrital, para la vigencia 2017”

EL VEEDOR DISTRITAL,

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial las conferidas por la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 209 de la Constitución Política de 1991, establece que la *“función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”*.

Que por su parte, el artículo 3° de la Ley 489 de 1998, dispone que *“La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia. Los principios anteriores se aplicarán igualmente en la prestación de servicios públicos, en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen”*.

Que el artículo 3° de la Ley 80 de 1993, reza lo siguiente: *“Los servidores públicos tendrán en consideración que al celebrar contratos y con la ejecución de los mismos, las entidades buscan el cumplimiento de los fines estatales, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con ellas en la consecución de dichos fines.*

Los particulares por su parte, tendrán en cuenta al celebrar y ejecutar contratos con las entidades estatales que, además de la obtención de utilidades cuya protección garantiza el Estado, colaboran con ellas en el logro de sus fines y cumplen una función social, que como tal implica obligaciones”.

Que el artículo 23 de la Ley 80 de 1993, instituye que *“Las actuaciones de quienes intervengan en la contratación estatal se desarrollarán con arreglo a los principios de transparencia, economía y responsabi-*

lidad y de conformidad con los postulados que rigen la función administrativa. Igualmente, se aplicarán las mismas normas que regulan la conducta de los servidores públicos, las reglas de interpretación de la contratación, los principios generales del derecho y los particulares del derecho administrativo”.

Que el numeral 3 del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, define los contratos de prestación de servicios así: *“Son contratos de prestación de servicios los que celebran las entidades estatales para desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad. Estos contratos solo podrán celebrarse con personas naturales cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimientos especializados. En ningún momento estos contratos generan relación laboral, ni prestaciones sociales y se celebrarán por el término estrictamente necesario”*.

Que el literal h), del numeral 4 del artículo 2°, de la Ley 1150 de 2007, establece que la modalidad de selección de contratación directa, procede para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo puedan encomendarse a determinadas personas naturales.

Que en el mismo sentido, el artículo **2.2.1.2.1.4.9** del Decreto 1082 de 2015, dispone: *“Las Entidades Estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la Entidad Estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que la Entidad Estatal haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita. Los servicios profesionales y de apoyo a la gestión corresponden a aquellos de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de las funciones de la Entidad Estatal, así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales.(...)”*

Que el artículo 1° del Decreto 2785 del 4 de agosto de 2011 establece:

“Artículo 1°. Modifíquese el artículo 4° del Decreto 1737 de 1998, modificado por el artículo 2° del Decreto 2209 de 1998, el cual quedará así:

(...)

“Artículo 4°. Está prohibido el pacto de remuneración para pago de servicios personales calificados con personas naturales, o jurídicas, encaminados a la prestación de servicios en forma continua para

atender asuntos propios de la respectiva entidad, por valor mensual superior a la remuneración total mensual establecida para el jefe de la entidad.

Parágrafo 1°. Se entiende por remuneración total mensual del jefe de la entidad, la que corresponda a este en cada uno de dichos períodos, sin que en ningún caso puedan tenerse en consideración los factores prestacionales.

Parágrafo 2°. Los servicios a que hace referencia el presente artículo corresponden exclusivamente a aquellos comprendidos en el concepto de –remuneración servicios técnicos - desarrollado en el decreto de liquidación del presupuesto general de la Nación, con independencia del presupuesto con cargo al cual se realice su pago.

Parágrafo 3°. De manera excepcional para aquellos eventos en los que se requiera contratar servicios altamente calificados podrán pactarse honorarios superiores a la remuneración total mensual establecida para el jefe de la entidad, los cuales no podrán exceder del valor total mensual establecida para el jefe de la entidad incluido los factores prestacionales y las contribuciones inherentes a la nómina, relacionada con la seguridad social y parafiscales a cargo del empleador. En estos eventos el representante legal de la entidad deberá certificar el cumplimiento de los siguientes aspectos: 1) Justificar la necesidad del servicio personal altamente calificado. 2) Indicar las características y calidades específicas, altamente calificadas que reúne el contratista para la ejecución del contrato. 3) Determinar las características de los productos y/o servicios que se espera obtener.

Parágrafo 4°. Se entiende por servicios altamente calificados, aquellos requeridos en situaciones de alto nivel de especialidad, complejidad y detalle”.

Que el perfil del contratista se determina de acuerdo con las competencias y las responsabilidades inherentes al objeto contractual a desarrollar, criterios que se tendrán en cuenta al fijar los requisitos específicos de estudios y de experiencia del contratista, así como la tasación de los honorarios o remuneración correspondientes.

Que para efectos de establecer la tabla de honorarios y remuneración, la Entidad debe tener en cuenta diferentes variables tales como el incremento del salario mínimo legal mensual vigente; los precios de mercado para el caso de los contratos de prestación de servicios y de apoyo a la gestión que celebran las entidades públicas, el Índice de Precios al Consumidor, las políticas del gobierno distrital y el presupuesto asignado a la Entidad.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Establecer para la vigencia 2017, la tabla de honorarios para los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión que celebre la VEEDURÍA DISTRITAL, cuyo pago se pacte en periodos mensuales de acuerdo a los valores establecidos a continuación, teniendo en cuenta los niveles de formación y experiencia:

DENOMINACIÓN	REQUISITOS				HONORARIOS MENSUALES O REMUNERACIÓN SERVICIOS TÉCNICOS (SEGÚN CORRESPONDA)	
	TÍTULO	POSTGRADO	EXPERIENCIA GENERAL	EQUIVALENCIAS	Desde	Hasta
AUXILIAR (Actividades de apoyo a la gestión)	Bachiller	N.A.	Seis (6) meses en la actividad solicitada o relacionadas	Un (1) año debidamente acreditado de educación superior, o formación técnica profesional o tecnológica, por seis (6) meses de experiencia.	\$1.167.032	\$2.334.064
TÉCNICO (Actividades de apoyo a la gestión)	Bachiller y título de formación técnica profesional o tecnológica,	N.A.	Seis (6) meses en la actividad solicitada o relacionadas	Estudios de pregrado por lo menos cinco (5) semestres aprobados debidamente acreditados por el título de formación técnica o tecnológica.	\$2.334.065	\$3.501.098

DENOMINACIÓN	REQUISITOS				HONORARIOS MENSUALES O REMUNERACIÓN SERVICIOS TÉCNICOS (SEGÚN CORRESPONDA)	
	TÍTULO	POSTGRADO	EXPERIENCIA GENERAL	EQUIVALENCIAS	Desde	Hasta
PROFESIONAL UNIVERSITARIO 01 (Servicios Profesionales)	Profesional, matrícula o licencia (en los casos exigidos en la ley)	N.A.	Mínimo un (1) año de experiencia profesional o de experiencia en prácticas académicas, pasantías o judicaturas (anteriores al título)	Título profesional adicional al exigido como requisito, siempre y cuando la formación sea relacionada con las actividades del objeto contractual por un (1) año de experiencia.	\$3.501.099	\$4.668.130
PROFESIONAL ESPECIALIZADO 02 (Servicios Profesionales)	Profesional, matrícula o licencia (en los casos exigidos en la ley)	Postgrado en áreas relacionadas (afín con la actividad contractual a realizar)	Mínimo tres (3) años de experiencia profesional	Título de postgrado por dos (2) años de experiencia profesional	\$4.668.131	\$5.835.162
PROFESIONAL ESPECIALIZADO 03 (Servicios Profesionales)	Profesional, matrícula o licencia (en los casos exigidos en la ley)	Postgrado en áreas relacionadas (afín con la actividad contractual a realizar)	Mínimo cuatro (4) años de experiencia profesional	Título de postgrado por dos (2) años de experiencia profesional	\$5.835.163	\$7.002.194
PROFESIONAL ESPECIALIZADO 04 (Servicios Profesionales)	Profesional, matrícula o licencia (en los casos exigidos en la ley)	Postgrado en áreas relacionadas (afín con la actividad contractual a realizar)	Mínimo cinco (5) años de experiencia profesional	Título de postgrado por dos (2) años de experiencia profesional adicional al mínimo exigido	\$7.002.195	\$9.245.617
ASESOR	Profesional, matrícula o licencia (en los casos exigidos en la ley)	Postgrado en áreas relacionadas (afín con la actividad contractual a realizar)	Experiencia específica superior a seis (6) años y reconocimiento en el tema correspondiente (debe acreditarse con suficiencia en el análisis de la hoja de vida)	Por el título de Postgrado, acreditar ser autor o coautor de por lo menos una (1) publicación de texto, libro o artículo científico o académico, o de investigación	\$9.245.618	\$12.491.680

PARÁGRAFO PRIMERO: La Entidad realizará el análisis pertinente para las siguientes anualidades teniendo en cuenta las diferentes variables tales como: el incremento del salario mínimo legal mensual vigente; los precios de mercado para el caso de los contratos de prestación de servicios y de apoyo a la gestión que celebran las entidades públicas, el Índice de Precios al Consumidor (IPC), las políticas del gobierno distrital y el presupuesto asignado a la Entidad y para efectos de su ajuste procederá a expedir la correspondiente resolución.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El valor de los honorarios y/o remuneración de servicios aquí expresados incluye todos los impuestos a que haya lugar y los costos

directos e indirectos en que incurra el contratista para ejecutar el acuerdo de voluntades, a excepción del impuesto al valor agregado (IVA), que se pactará de conformidad con el régimen tributario del eventual contratista.

PARÁGRAFO TERCERO: Los centros de gestión deberán indicar en los estudios previos correspondientes, la justificación del valor aplicado dentro de los rangos aquí previstos, teniendo en cuenta aspectos como la experiencia en cargos de dirección, manejo de personal, nivel de los estudios acreditados, publicaciones, entre otras variables que tengan relación con la necesidad del servicio a contratar. No se podrán pactar los máximos cuando no concurren los elementos antes

anotados, y se justifique en la clase, especialidad y complejidad del objeto a contratar.

PARÁGRAFO CUARTO: Atendiendo a circunstancias propias del mercado laboral u otras con incidencia en la contratación de prestaciones de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, la presente tabla de honorarios podrá ser modificada o derogada mediante acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO. Tratándose de contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión de la Entidad, que revistan particular complejidad y especialidad, podrá el centro de Gestión solicitante de la contratación, utilizar otras referencias de mercado adicionales a la tabla prevista en la presente Resolución, para determinar el valor de los honorarios o servicios. De este hecho y del análisis correspondiente, se deberá dejar constancia en el estudio previo, con los soportes a que haya lugar.

PARÁGRAFO: Tampoco se aplicará la tabla de honorarios establecida, en los siguientes casos:

1. Contratos de prestación de servicios y de apoyo a la gestión a celebrar con personas jurídicas.
2. Contratos de prestación de servicios de apoyo logístico.
3. Contratos de prestación de servicios de representación judicial.

ARTÍCULO TERCERO. Los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión que se encuentran actualmente en ejecución, así como sus prórrogas y/o adiciones continuarán bajo las estipulaciones inicialmente pactadas.

ARTÍCULO CUARTO. La presente resolución rige a partir de su expedición, deroga los actos administrativos que le sean contrarios, en especial la Resolución 001 de 2016 y contra la misma no procede recurso alguno por la vía administrativa.

Dada en Bogotá, a los dos (2) días del mes de enero de dos mil diecisiete (2017).

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

JAIME TORRES MELO
Veedor Distrital

EMPRESA DE TRANSPORTE DEL MILENIO
“TRANSMILENIO S.A.”

Resolución Número 1043 (Diciembre 30 de 2016)

“Por la cual se modifica la Resolución 078 del 31 de Julio de 2000, con el fin de actualizar el Manual de Procedimientos de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A.”

EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL MILENIO “TRANSMILENIO S.A.”, en ejercicio de sus facultades delegadas mediante la Resolución 271 de Junio de 2013, y

CONSIDERANDO:

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

Que cumpliendo con lo ordenado en el párrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A., según Resolución 078 de 2000.

Que mediante el Acuerdo 02 de 2016 se modifica la Estructura Organizacional y las funciones de las dependencias de la Empresa de Transporte del Milenio – “TRANSMILENIO S.A.”

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera necesario actualizar el Manual de Procedimientos de la Entidad, con el objeto de ajustarlo a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema TransMilenio y fijar las directrices y lineamientos al personal de la Entidad y a los actores que intervienen en la Operación.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Modificar la Resolución 078 de 2000 en lo que corresponde a la creación del documento a la versión registrada en el siguiente cuadro:

Código	Versión	Nombre
M-SC-005	0	Manual de Servicio al Ciudadano

ARTICULO SEGUNDO: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital. Los demás documentos no modificados con la presente resolución continúan vigentes.

Dada en Bogotá, a los treinta (30) días del mes de diciembre de dos mil dieciséis (2016)

JOSE GUILLERMO DEL RIO BAENA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación (E)

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre 2016	

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN:	3
1. MARCO JURIDICO	3
1.1. Canal Presencial	5
1.2. Canal Telefónico	6
1.3. Canal Virtual	6
2. ALCANCE	8
3. OBJETIVOS	8
4. CONCEPTOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	8
5. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	9
6. MOMENTOS DE VERDAD EN EL SERVICIO	11
7. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	12
8. CANALES DE COMUNICACIÓN	12
8.1. CANAL PRESENCIAL	13
8.2. CANAL TELEFÓNICO	14
8.3. CANAL VIRTUAL	15
9. PROTOCOLOS DE SERVICIO	15
9.1. Protocolo de atención presencial	16
9.2. ROLES PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL	17
9.3. Protocolo De Atención A Personas Con Enfoque Preferencial	19
9.3.1. Personas en situación de discapacidad	19
9.3.2. Atención a personas con alguna discapacidad visual	21

ELABORÓ: PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 6 SERVICIO AL CIUDADANO Y CONTACTO SIRCI	APROBÓ: SUBGERENTE DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO	Página 1 de 40
--	---	-----------------------

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

9.3.3.	Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas	23
9.3.4.	Atención a personas con sordoceguera.....	24
9.3.5.	Atención a personas con discapacidad física o motora	24
9.3.6.	Atención a personas con discapacidad cognitiva y/o mental	25
9.3.7.	Atención a personas de talla baja	25
9.3.8.	Atención a personas con discapacidad múltiple.	26
10.	Adultos Mayores y mujeres embarazadas	26
11.	La atención a niños, niñas y adolescentes	27
12.	Atención con Enfoque Diferencial	27
12.1.	Protocolo de Atención a Etnias	29
12.2.	RECOMENDACIONES PARA LA ATENCION PREFERENCIAL	30
13.	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	31
14.	PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL	33
14.1.	PAUTAS TÉCNICAS GENERALES.....	33
14.2.	Página Web	34
14.3.	Correo Electrónico	35
14.4.	Chat	36
15.	MANEJO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS.....	36
16.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	37
16.1.	Sistema de Atención de Turnos (SAT).....	37
16.2.	Guía de Trámites y Servicios	37
16.3.	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.....	38
	BIBLIOGRAFÍA.....	39
	ANEXO 1. CARTA DE TRATO DIGNO	
	ANEXO 2. FICHA DE CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS	

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

PRESENTACIÓN:

TRANSMILENIO S.A. ente gestor del Sistema de Transporte Masivo de la ciudad de Bogotá, contempla al ciudadano como el eje central, por lo anterior se hace necesario velar por un servicio cálido, amable y efectivo, optimizando trámites y sobre todo sin distingo alguno.

Este documento es orientado por los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, relacionados con el Manual del Usuario conforme al Decreto Distrital 197 de 2014, dirigido a todos los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A., quienes por la misionalidad de función pública, independientemente de la labor que estén ejerciendo, deben garantizar un buen servicio al ciudadano.

Por lo anteriormente expuesto, se implementa el Manual de Servicio al Ciudadano el cual pretende sensibilizar a los servidores públicos sobre los protocolos para la adecuada atención a los ciudadanos incorporando parámetros con enfoque preferencial y diferencial.

1. MARCO JURIDICO

- Normas generales

Constitución Política de Colombia de 1991:

Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Artículo 74. Derecho a acceder a los documentos públicos.

Artículo 78. Control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad.

Decreto 1421 de 1993: Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá, establece en el artículo 38, numeral 3, Dentro de las Atribuciones del Alcalde Mayor, “dirigir la acción administrativa y asegurar el cumplimiento de las funciones, la prestación de los servicios y la construcción de las obras a cargo del Distrito”.

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

Ley 489 de 1998. Artículo 4.-Finalidades de la función administrativa. La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política.

Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.

Ley 1091 de 2006: Por medio de la cual se reconoce al colombiano y Colombiana de Oro (mayor de 65 años), en su artículo 9 establece que “Todas las entidades estatales y privadas que presten servicios al público deberán tener un lugar o ventanillas de preferencia para atender a los beneficiarios de esta ley. Además en todas las ventanillas restantes se les dará preferencia”

Acuerdo 257 de 2006: "Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, distrito capital, y se expiden otras disposiciones".

Decreto 483 de 2007: Por el cual se adopta el Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Bogotá Distrito Capital.

Circular 5 de 2008: Guía de servicios y trámites y el mapa callejero.

Directiva 009 de 2008: Aplicación de las disposiciones contenidas en el Decreto 483 de 2007 "Por el cual se adopta el Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control de Bogotá Distrito Capital".

Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, estableció en su artículo 5o numeral 6o, “Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política”, así mismo en el artículo 7o se indicó los deberes de las autoridades en la atención al público.

Artículo 43. Violencia contra servidor público. El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años. .

Decreto 19 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones

Circular 93 de 2014: Financiación Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía.

Decreto 197 de 2014: “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”.

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.

1.1. Canal Presencial

Acuerdo 51 de 2001: Por el cual se dictan normas para la atención a las personas con discapacidad, la mujer en estado de embarazo y los adultos mayores en las Entidades Distritales y Empresas Prestadoras de Servicios Públicos.

Decreto 335 de 2006: Por medio del cual se estructura la Red CADE – Centros de Atención Distrital Especializados.

Circular 7 de 2006: Directrices para evitar congestiones en épocas de alta afluencia de público en las entidades Distritales y de la red CADE- planes de contingencia de servicios al ciudadano.

Directiva 003 de 2007: “Establecimiento del defensor del ciudadano en las entidades y organismos distritales.

Decreto 267 de 2007: Por el cual se adopta la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2623 de 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto 2482 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

1.2. Canal Telefónico

Decreto No. 025 del 11 de enero de 2002: Asignó dentro del Plan de Numeración del Servicio Telefónico el número 195 para proyectos especiales de las Alcaldías, con el fin de que la Ciudadanía por medio del servicio telefónico pueda contar con mecanismos de acercamiento a la información de los proyectos y planes adelantados por las mismas.

Circular No 011 del 19 de Febrero de 2007: La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá envió a todos los Secretarios de Despacho las directrices para masificar el uso del 195.

1.3. Canal Virtual

Directiva 002 de 2002: Formulación de proyectos informáticos y de comunicaciones Obliga a los Entidades Públicas a generar una página Web para consulta ciudadana.

Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

Acuerdo 142 de 2005: Por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito Distrital las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones.

Directiva 005 de 2005: Políticas Generales de Tecnologías de Información y Comunicaciones aplicables a las entidades del Distrito Capital.

Circular 23 de 2005: Políticas del Portal de Internet de Bogotá.

Decreto 619 de 2007: Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.

Ley Estatutaria 1266 de 2008: Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

Resolución 378 de 2008: Por la cual se adopta la Guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidades y organismos del Distrito Capital.

Circular 042 de 2009: Competencia y procedimiento para la formación virtual en el Distrito Capital.

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

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 654 de 2011, modificado parcialmente por el decreto 317 de 2012: Por el cual se adopta el Modelo de Gerencia Jurídica Pública para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital. Artículo 110. Los sistemas de información jurídicos en el DC. 110.7 SISTEMA DE CONTRATACIÓN A LA VISTA –CAV-. Es la herramienta idónea para garantizar la transparencia en la contratación de las entidades y organismos distritales, como mecanismo de información para los ciudadanos y para la Administración y dispositivo para la mejor gestión contractual, es el conducto indispensable para que los entes públicos cumplan con las obligaciones contraídas legalmente. Su administración se encuentra a cargo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Directiva 016 de 2011: Publicación de procesos contractuales del Distrito Capital en el sistema electrónico para la contratación pública –SECOP.

Ley Estatutaria 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Directiva 008 de 2012: Directrices en materia contractual para el Distrito Capital.

Acuerdo 522 de 2013: “Por medio del cual se dictan normas para fortalecer la participación y la Veeduría ciudadana en el seguimiento, evaluación y control de la contratación en el distrito capital”.

Circular 008 de 2013: Funcionamiento del portal contratación a la vista.

Decreto 2573 de 2014: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

Acuerdo 559 de 2014: Por el cual se dictan normas para la adecuación de la información pública, de trámites y servicios en las páginas web de las entidades del Distrito Capital con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y/o en situación de discapacidad.

Circular 006 de 2014: Implementación Guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidades y organismos del Distrito Capital (Guía Sitios Web 3.0).

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

2. ALCANCE

Con el presente documento se pretende sensibilizar a los servidores públicos de tal forma que brinden una adecuada atención a todos los ciudadanos que lo requieran.

3. OBJETIVOS

General

Mejorar la prestación de Servicio al ciudadano de manera efectiva, satisfaciendo sus necesidades a través de la aplicación de pautas que incorporen enfoques preferenciales y diferenciales.

Específicos

- Identificar las poblaciones con enfoque diferencial y preferencial.
- Estructurar los lineamientos necesarios para la atención de cada población.
- Plasmar a través de un documento oficial las pautas inmersas para la atención a la Ciudadanía.

4. CONCEPTOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Ciudadano:

Es la persona que por su naturaleza pública y por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad. (Significados.com, s.f.).

El servicio:

Un Servicio son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. (General, 2013).

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

Servicio a la ciudadanía:

Es el derecho que tiene el ciudadano al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia Étnica, edad, lengua, religión o situación de discapacidad. (URREGO, 2014).

Usuario:

Es la persona que hace uso del Servicio.

5. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Estos principios, son orientados y soportados por Cartas Iberoamericanas, y desarrollados en la Directiva 002 de 2005, en el Manual de Servicio al Ciudadano del Distrito y a los lineamientos para la atención en el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC-. Secretaría Distrital de Integración Social: (VILLEGAS, 2005).

Accesibilidad: La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que le permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

Atención Diferencial Preferencial: En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.

Cobertura: La Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.

Coordinación, Cooperación y Articulación: La comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos del servicio, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

Corresponsabilidad: Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.

Diversidad: Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.

Equidad: la equidad está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

Inclusión: Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

Identidad: Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.

Innovación: A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.

La Ciudadanía como Razón de Ser: Como principio rector de la Política Pública, es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión.

Oportunidad: Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

Participación: Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

Perdurabilidad: Es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.

Respeto: Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

Solidaridad: Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.

Territorialidad: Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales.

Titularidad y efectividad de los derechos: Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.

Transparencia: Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consciente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción. (SECRETARÍA GENERAL, 2015).

6. MOMENTOS DE VERDAD EN EL SERVICIO

Se constituye a través de los diferentes puntos de contacto que se dan entre el ciudadano y la Entidad, estos momentos son clave teniendo en cuenta que se define la satisfacción o insatisfacción frente a la atención brindada por TRANSMILENIO S.A.

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

Entre ellos, cabe señalar:

- a. Saludo y presentación personal
- b. Actitud
- c. Aseo en instalaciones
- d. Espacio de atención
- e. El tiempo de atención a través de los canales oficiales de comunicación
- f. Calidad de los documentos entregados por la Entidad
- g. Soluciones dadas y retroalimentación

Estos aspectos, son representativos para los ciudadanos en tanto que generan una experiencia negativa o positiva respecto a la atención prestada, por lo anterior, desde el primer contacto es importante considerar cada uno de los aspectos planteados con el objetivo de generar una buena percepción. (SECRETARÍA GENERAL, 2015)

7. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

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

8. CANALES DE COMUNICACIÓN

TRANSMILENIO S.A., hace parte del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía siendo este un conjunto de relaciones complejas, en el que interactúan instituciones públicas de diferentes órdenes y

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

organizaciones privadas vinculadas al sistema que por el carácter del bien, trámite o servicio ejercen funciones públicas, y teniendo como propósito fundamental “garantizar el derecho de la ciudadanía y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida”. (SECRETARÍA GENERAL, 2015).

De acuerdo con lo anterior y conforme a los lineamientos establecidos en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, TRANSMILENIO S.A., ha establecido diferentes canales de comunicación (virtual, telefónica, presencial) que permiten el fácil acceso de los ciudadanos con la Entidad.

A través de estos los ciudadanos pueden manifestar sus inconformidades y/o sugerencias, así como también solicitar información respecto la planeación, gestión y control del Sistema de Transporte Masivo de Bogotá:

8.1. CANAL PRESENCIAL:

- Treinta y ocho (38) puntos de atención y dos (2) puntos móviles ubicados en:
- **Alcaldía Locales:** Es una dependencia de la Secretaría Distrital de Gobierno responsable de apoyar la ejecución de las competencias asignadas a los Alcaldes o Alcaldesas Locales. En este sentido, deberán coordinar la acción del Distrito en las localidades y participar en la definición de las políticas de promoción y gestión del desarrollo de su territorio. Asimismo, fomentar la organización de las comunidades, la participación ciudadana en los procesos de la gestión pública, la promoción de la convivencia y la resolución de conflictos. (BOGOTÁ, ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, 2010).
- **SUPERCADÉ:** Sistema Integrado de servicios donde se realizan bajo un mismo techo más de 200 trámites y se suministra información de entidades Distritales, Nacionales, Pública y Privadas que ejercen funciones públicas para asegurar un servicio eficiente, efectivo, óptimo y oportuno. (SECRETARÍA GENERAL, 2015).
- **CADE:** Son Centros de Atención Distrital Especializados en información, asesoría, trámites y servicios, donde las entidades públicas del orden distrital y nacional, las empresas de servicios

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

públicos domiciliarios y algunas entidades privadas vinculadas al sistema distrital de servicio a la ciudadanía, se articulan para prestar un servicio integral a la ciudadanía. (SECRETARÍA GENERAL, 2015).

En la página www.tullaveplus.gov.co podrá consultar de manera permanente el listado de estos puntos su dirección, teléfonos y horarios de servicio.

- **Móviles de atención:** Son vehículos que se trasladan de acuerdo a las necesidades identificadas en las zonas de Bogotá, y prestan los servicios de atención ofrecidos en los puntos mencionados anteriormente. En la actualidad, se tiene a disposición dos (2) vehículos.
- Oficina TRANSMILENIO S.A.:

En la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A., se encuentra el área de Servicio al Ciudadano, quienes atienden de manera personalizada a los ciudadanos que deseen manifestar sus solicitudes. Así mismo, se encuentra la ventanilla de correspondencia donde el usuario puede radicar sus PQRS.

8.2. CANAL TELEFÓNICO:

Líneas de atención a la ciudadanía:

- **Línea Distrital 195:** Es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas y eventos que prestan las entidades distritales y nacionales con presencia en la Red CADE, a través de su teléfono fijo, celular, Chat y correo electrónico, las 24 horas del día de domingo a domingo.
- **018000-115510 y/o línea 4823304:** Línea telefónica establecida por el concesionario de recaudo de TRANSMILENIO S.A., para atención de todas las solicitudes ciudadanas. Su horario de atención es de domingo a domingo las 24 horas del día.
- **2203000** opción 1 y 2: Conmutador de la Entidad que direcciona al ciudadano a las líneas de servicio mencionadas anteriormente.

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

8.3. CANAL VIRTUAL:

- Páginas WEB: Documento electrónico que permite el fácil acceso a la información de la Entidad. A continuación mencionamos los enlaces:

- www.transmilenio.gov.co
- Tullave: www.tullaveplus.gov.co

- **Guía de Trámites y Servicios:**

Es el Sistema de información distrital de carácter oficial, que acerca la Administración Distrital con la ciudadanía. Orienta acerca de los requisitos, sitios y horarios de atención para la realización de trámites y la prestación de servicios de las entidades distritales y demás entidades participantes en la Red CADE.

Link: <http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/portel/libreria/php/index.php>

- **Mapa Callejero:**

Es el Sistema de información oficial, que genera información localizada y georreferenciada de cualquier dirección de Bogotá, muestra información básica de puntos de atención y sitios de interés de la ciudad.

Link: <http://mapacallejero.bogota.gov.co/mad/flash.php>

- Redes sociales: Este canal es exclusivo de información

FACEBOOK: Nos encuentras como Transmilenio

TWITTER: Nos encuentras como Transmilenio

INSTAGRAM: Nos encuentras como Transmilenio

YOUTUBE: Nos encuentras como Oficial Transmilenio

9. PROTOCOLOS DE SERVICIO:

Pautas generales para todos los canales

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

- Documentétese con respecto a la información que se va a tratar
- Prepárese de antemano: Le resultará más fácil escuchar si, en la medida en que sea posible, ha preparado usted su esquema de conversación, sus “Preguntas”.
- Tome notas: le permitirá acordarse de los puntos importantes.
- Pregunte: cuando no esté seguro de haber comprendido suficientemente.
- Haga sentir que está atento: diciendo de vez en cuando “sí, entiendo”, demostrando empatía a través de su voz, mostrando al interlocutor que le está escuchando, que se pone en su lugar, que comprende lo que dice.
- Frases de recuerdo: si desea que su interlocutor dé más información sobre un tema, emplee frases del tipo “decía Ud...”; después prosiga con alguna pregunta: quién, qué, cuándo, dónde, por qué, cómo....
- No hable demasiado: No se puede hablar y escuchar al mismo tiempo.
- No saque conclusiones precipitadas
- No interrumpa: Una pausa aunque sea larga, no significa que su interlocutor haya dicho todo.
- Respire pausadamente.
- No extralimite sus funciones

9.1. Protocolo de atención presencial

Pautas generales:

- **Expresión facial:**

Es importante al momento de la atención al usuario, en lo posible y de acuerdo a la situación, debe acompañarse con una leve sonrisa y mostrar a través de esta amabilidad, cordialidad y educación. Con una expresión facial adecuada podemos evitar que el usuario se altere o conseguir que se calme en caso de que ya esté aireado.

- **Voz y Lenguaje:**

Es necesario vocalizar de manera adecuada de tal forma que el usuario entienda fácilmente lo que se desea transmitir, adicional a esto, el tono de voz debe ser moderado para generar tranquilidad a los usuarios.

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

- **Postura:**

Es importante mantener una postura flexible, hombros y cuello relajados, no es aconsejable una postura rígida porque esto genera tensión a los ciudadanos y hace que desde un inicio se evidencie una barrera en la comunicación.

- **Imagen:**

Es importante que el ciudadano identifique a las personas que le atienden como Entidad, para ello, se sugiere que los funcionarios al momento de brindar atención de manera personal a los usuarios, porten la chaqueta y el carné institucional, así mismo la presentación personal debe ser impecable esto con el objetivo de que el petionario tenga una percepción de seriedad y considere que su solicitud es significativa para TRANSMILENIO S.A.

9.2. ROLES PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL:

Un usuario, espera siempre lo mejor del servidor público que lo atiende, para él esto representa el servicio prestado por la Entidad. Son muchas las ocasiones en que por un mal direccionamiento, el usuario debe contactarse con varias personas antes de encontrar al funcionario adecuado, precisamente en esa cadena de atención recibida por el ciudadano se define el nivel de satisfacción del mismo. Esto significa que los encargados de generar un servicio de calidad son todos los servidores públicos que de alguna manera intervienen en este proceso.

Dado lo anterior, es competencia de todos los servidores públicos el rol de servicio enfocado en los siguientes aspectos:

- Orientación adecuada al ciudadano.
- Reacción oportuna ante los problemas del ciudadano(a).
- Disposición de servicio.
- Cumplimiento de los compromisos adquiridos con el ciudadano(a).
- Capacidad de aprender y desaprender.
- Mejoramiento continuo de los procedimientos relacionados con el Ciudadano(a).
- Fortalecimiento del clima de trabajo en aras de favorecer al ciudadano(a).
- Suministro de información completa, precisa y oportuna.

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

- Ejercicio del autocontrol como responsabilidad individual y colectiva.

Rol orientador o anfitrión (primer contacto)

El contacto inicial que tiene el ciudadano con la Entidad es el más importante en el ciclo de atención al usuario, generalmente, el usuario recibe atención por parte del guarda de seguridad, personal de recepción y/o correspondencia. Por lo anterior, se considera que desde ese momento inicia la experiencia del servicio y es la oportunidad para que la Entidad, garantice la satisfacción del ciudadano, esta debe ser cálida y oportuna, direccionando de manera adecuada al ciudadano, con una expresión corporal flexible y amigable, siendo respetuoso y mostrando interés por lo que el usuario desea manifestar.

Como resultado de este primer momento, se puede generar dos situaciones:

1. Un usuario indispuesto
2. Un usuario presto a recibir atención por la Entidad

Rol servidor de la Entidad

Los servidores públicos encargados de prestar atención, son quienes más tiempo interactúan con la ciudadanía ya que en este punto se orienta y/o se brinda solución a quienes así lo requieran, por lo anterior es necesario tener en cuenta las siguientes acciones:

- Mantener un contacto directo con el coordinador de Servicio a la Ciudadanía con el objetivo de recibir apoyo y direccionamiento y así brindar una adecuada orientación al usuario.
 - Tener presente el portafolio de servicios con el que cuenta la Entidad
 - Tener pleno conocimiento de los trámites y servicios de la Entidad
 - Identificar la inquietud, necesidad o requerimiento del ciudadano, esto no significa que deba interrumpir al usuario, debe ser receptivo.
 - Cada usuario es diferente, por este motivo debe mantenerse una actitud cordial y paciente esto facilitará que la persona plantee la solicitud.
 - Utilice parafraseo, haga preguntas, oriente la conversación con el fin de reconstruir y aclarar la situación descrita.
- Para el contacto inicial se sugiere:

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

- Saludo: “Buenos días/tardes/noches”, “Mi nombre es XXX del área de XXX de TRANSMILENIO S.A., ¿en qué le puedo ayudar?”
- Pregunte al ciudadano el nombre y úselo para dirigirse a ellos, durante la atención anteponiendo el prefijo “Señor” y/o “Señora” según el caso.
- Evitar dirigirse al ciudadano con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo como: “mamita, muñeca, nena, sumercé, abuelita, papito, mijito, muchachito, vieja entre otros”.
- Evite tutear al ciudadano

Rol del personal de taquilla

De acuerdo a los lineamientos establecidos por el operador de recaudo.

9.3. Protocolo De Atención A Personas Con Enfoque Preferencial

Atención Preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como personas con discapacidad, personas de talla baja, adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas.

9.3.1. Personas en situación de discapacidad:

Las personas con discapacidad son aquellas que cuentan con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir o limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (COLOMBIA, 2013).

- Aspectos Preliminares:

En primera instancia, a la hora de atender personas con alguna discapacidad, tenga en cuenta las pautas de la *Tabla No.1. Expresiones correctas*

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

Tabla No.1 Expresiones correctas

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado	-Persona con discapacidad
Defecto de Nacimiento	-Discapacidad Congénita
Deforme	-Persona con discapacidad congénita
Enano	-Persona de talla baja
(El - LA) Ciego (A)- Cieguito (A)	-Persona con discapacidad visual
Semividente	-Persona con baja visión
(EL - LA) sordo (A)	-Persona sorda
Mudo	-Persona con discapacidad auditiva
Sordomudo	
Confinado a una silla de ruedas	-Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	-Persona con amputación
Hipoacúsico	-Persona Hipoacúsica, estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. -Con limitación auditiva.
Invalido, Minusválido, Tullido, Lisiado, Parálitico	-Persona con discapacidad física
Cojo	- Persona con movilidad reducida
Retardado Mental, Bobo, Niño especial, Mongólico.	-Persona con discapacidad intelectual o cognitiva.
Loco, Neurótico, Bipolar, Esquizofrénico.	-Persona con discapacidad Psicosocial
Epiléptico	-Persona con epilepsia
-Aquejado por... -Padece... -Sufre de...	-Persona que tiene...

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

A partir de lo anterior, es indispensable:

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- Mantener control sobre la expresión del rostro. No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares, ya que pueden generar un sentimiento de rechazo, discriminación o desagrado.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”. No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Verificar siempre que la información suministrada haya sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

9.3.2. Atención a personas con alguna discapacidad visual:

Personas que presentan carencia, disminución o defectos de la visión. Tener en cuenta:

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

- Para ayudar al usuario acercarse algún punto de atención o sala de espera, es importante preguntarle si requiere ayuda y por ningún motivo halarlo de la ropa ni del brazo, basta con posar el brazo de éste sobre el hombro y si tiene perro guía se recomienda no separarlos.
- No eleve la voz, ni piense que debe hablar continuamente. La conversación ha de fluir normalmente, pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas. Así mismo, cuando se le entreguen documentos, ficha de turno o fecha y hora de próxima cita, debe ser leído para que comprenda el asunto de lo entregado.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- No utilice gestos o expresiones identificadas o aproximativas. Por ejemplo: términos como “allí”, o señalar algún lugar con la mano.
- Utilice orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como: “adelante”, “atrás”, “izquierda”, “derecha”, con respecto a la posición de la persona ciega.
- Si ha de leerle un documento hágalo despacio, con las correspondientes pausas y claridad. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios a menos que el ciudadano lo solicite.
- Todo el tiempo la comunicación debe ser oral, pues estas personas reciben la información por el sentido del oído y si el que los atiende se expresa con gestos o señales, no les transmite el mensaje adecuadamente.

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

- No deje objetos que puedan ser un obstáculo en las zonas de acceso: sillas, cajones, cajas, entre otros.
- Al hablar, preséntese inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién está hablando y procure mirarle a la cara, para que el ciudadano reciba el sonido adecuadamente.
- Llame a la persona por su nombre para que tenga claro que nos dirigimos a ella.

9.3.3. Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

Personas que presentan una falta o disminución para oír, y que su lengua natural es la visual- gestual.

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- La persona sorda suple el canal auditivo con la vista y el tacto. Por lo tanto, es útil en ocasiones, ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje. Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.
- Es recomendable proyectar la información en la pantalla del computador para facilitar la entrega de la misma.
- Retire de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

- Mantenga una actitud tranquila, repita cuantas veces sea necesario y sea consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.

9.3.4. Atención a personas con sordoceguera:

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

9.3.5. Atención a personas con discapacidad física o motora:

Personas que presentan una desventaja resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor.

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- Presente siempre una actitud de colaboración para facilitar todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Colabórese si ha de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

- Si va a mantener una conversación con una persona que se desplace en silla de ruedas, y éste diálogo supera varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

9.3.6. Atención a personas con discapacidad cognitiva y/o mental:

Personas que presentan un funcionamiento intelectual inferior y que manifiestan una limitación sustancial del desenvolvimiento común.

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.
- Si la situación lo requiere informar al jefe inmediato para que solicite el acompañamiento de los psicólogos vinculados.
- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

9.3.7. Atención a personas de talla baja:

A las personas de talla baja sin ningún tipo de discapacidad, también debe darse un trato especial para garantizar la integridad del servicio:

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

- El personal debe buscar quedar a la altura del usuario para dirigirse a él durante el tiempo de la atención, por ejemplo haciendo uso de una mesa de trabajo donde puede interactuar sin obstáculos visuales con éste y siempre tratándolo según su edad cronológica.

Nota: Las personas en situación de discapacidad recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:

- Para la atención de ciudadanos-usuarios con enanismo, disponga de butacas o plataformas para facilitar el acceso a las ventanillas o cojines para las sillas.

9.3.8. Atención a personas con discapacidad múltiple.

Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona en con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados.

10. Adultos Mayores y mujeres embarazadas:

Se consideran adultos mayores las personas de 60 años de edad en adelante; ellos-(as), así como las mujeres embarazadas o lactantes son sujetos de atención preferencial.

- Si su estado de salud lo requiere, debe preguntarle si desea que acompañe hasta el lugar en que la persona competente lo atenderá.
- Se debe garantizar la accesibilidad de sus acompañantes.
- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

11. La atención a niños, niñas y adolescentes:

Se entiende por niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad, tienen prelación sobre los demás usuarios.

- Ninguno de los sujetos que interactúan pueden mostrar incredulidad hacia su presencia en cualquiera de los escenarios de atención.
- Evitar usar apelativos que discriminen por la edad, tales como “chino (a)”, “chiquillo (a)”, “muchachito (a)”
- Se recomienda no emplear tecnicismo del derecho o de la psicología para evitar confundirlos. Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad
- Se les debe dar la palabra, y propiciar su diálogo, independientemente de que están acompañados por un adulto.
- Siempre manejar reserva sobre la información que manifiesten.

12. Atención con Enfoque Diferencial:

Aspectos a tener en cuenta:

Lo que se debe tener claro para prestar una atención con perspectiva y enfoque de género:

- Conocer el significado de las letras LGBTI: Lesbianas, Gays, Transgénero, Bisexuales e Intersexuales. Si se pretende prestar un servicio respetuoso de la identidad y de la orientación sexual se debe tener claro qué significa cada palabra, y qué personas se identifican como tal. Esto va ligado a entender las diferencias entre la orientación y la identidad de género. (BOGOTÁ, ACUERDO 371 DE 2009, 2009)
- Tener claro que la identidad de género no es lo mismo que la orientación sexual. Para poder prestar un servicio no discriminatorio y con enfoque diferencial se debe tener conocer cuáles son los criterios para evitarlo y aplicarlo, por lo que resulta indispensable saber qué significa la orientación

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

y la identidad de género. Así, se puede reconocer que una mujer trans puede ser lesbiana o heterosexual, y que un hombre trans puede ser gay o heterosexual. En ese sentido, se debe eliminar el imaginario que las mujeres trans son gays, puesto que la identidad no es lo mismo que la orientación sexual. Por ejemplo, si una mujer se identifica como mujer, así en su cédula el componente sexo diga M, o su nombre sea de los típicos asignados a lo masculino, se debe dirigir a ella como mujer. (Ver tabla de definiciones).

- Se debe referir a las personas con el nombre con el que se presenten, no con el que esté en la cédula. El nombre es parte de la identidad de una persona. En reiteradas ocasiones la Corte Constitucional ha establecido que el nombre es la forma como una persona se identifica y quiere ser reconocida en la sociedad y en sus relaciones con los demás. Por ejemplo, el formulario se diligencia de la siguiente manera: "José María Contreras, quien se identifica como María José Contreras"
- Tener claro que la identidad de género y la orientación sexual son aspectos que define cada persona, en ejercicio de su derecho de autodeterminarse y del libre albedrío. Es decir, que por lo tanto, no son enfermedades, ni desviadas.
- Tener claro que la orientación sexual y/o identidad de género no son motivos para prestar un trato distinto a una persona. Tienen los mismos derechos y pueden ejercerlos en igualdad de condiciones que los demás, pues su orientación sexual o identidad de género no es un criterio que les reste facultades.
- Tener claro el marco legal y jurisprudencial existente para restablecer y garantizar los derechos de las personas LGBTI. Para poder prestar un servicio con enfoque diferencial y no discriminatorio, con el fin de poder materializar la igualdad y garantizar el ejercicio de los derechos en las mismas condiciones que los demás.
- Debe reconocer a las parejas del mismo sexo como familia. La Corte Constitucional así como la Política Pública para las Familias han reconocido que la familia es una institución variable, que se determina por los lazos de afecto, apoyo y confianza, por la permanencia, compartir el domicilio o residencia, entre otras. A las parejas del mismo sexo ya se les ha reconocido ciertos derechos, como patrimoniales y de seguridad social, dentro de los cuales se encuentra también, el de ser considerados como familia, cuando así lo fuere.

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

12.1. Protocolo de Atención a Etnias

El enfoque diferencial Étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, Raizal, Rom, Palenqueros y Afrodescendientes. En particular se hace una lectura de las realidades específicas de las poblaciones o individuos de estos grupos con el fin de hacer visibles sus particularidades expresadas en la visión del mundo, la cultura, el origen, raza e identidad étnica. Con la voluntad de transformar situaciones de discriminación y vulneración de derechos, se propone tener en cuenta algunas consideraciones en la atención. (SECRETARÍA GENERAL, 2015)

PAUTAS:

Desde el mismo momento que entran a las instalaciones de TRANSMILENIO S.A., garantizar un trato respetuoso hacia esta población, hasta cuando salen; la atención debe brindarse erradicando los estereotipos que se tienen sobre esta población.

- Evitar aconsejar sobre sus comportamientos, tener en cuenta que la solicitud de atención puede referirse a un tema distinto a su orientación o identidad de género.
- Permitir que tengan un diálogo tranquilo, la persona que más sabe sobre su orientación sexual e identidad de género es ella misma, debe evitarse la posición de experticia.
- Evitar igualar las particularidades de las diferentes discriminaciones que pueden sufrir.
- La atención a las parejas de una víctima del mismo sexo debe ser en condición de igualdad con la de las parejas heterosexuales.
- Cuando la persona sea Transgénero (hombre Trans, mujeres Trans) se debe referir a ella con el género con el que ellas se refieren a sí misma “nombre identitario”; sin importar su apariencia física. Si en razón a los trámites administrativos y propios de las funciones de la Defensoría se hace necesario preguntar por su “nombre jurídico o de nacimiento”, debe evitarse la pregunta utilizando la frase: “nombre real”.

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

- Debe atender a las personas sin prejuicios o estigmas frente a ellas por el hecho de la orientación sexual y/o la identidad de género. Cuando se atienda un caso en el que esté involucrada una persona LGBTI se debe procurar aislar los prejuicios que se tengan frente a ellas para la valoración del caso. Por ejemplo, no pensar que se presentan porque estos tienden a ser más violentos; o pensar que las personas son trabajadoras o trabajadores sexuales o que son portadoras de VIH.
- Se debe entrenar al personal de seguridad en la atención de personas con identidad de género y/o orientación sexual diversa, específicamente, en el reconocimiento de la identidad. Una de las primeras barreras que experimentan las personas LGBTI, específicamente las personas trans, es la falta de reconocimiento de la identidad por parte del personal de seguridad de las instituciones. Esto constituye una forma de violencia que genera incomodidad a la persona que acude a la institución y que la motiva a abandonarla o a no volver a recibir el servicio. Por ejemplo, un hombre trans llega a TRANSMILENIO S.A., y el personal de seguridad se refiere a él como ella.

12.2. RECOMENDACIONES PARA LA ATENCION PREFERENCIAL

- **Primer paso: Superar Paradigmas**

La doctrina sobre el tema de atención preferencial ha reconocido, entre otras cosas que “Las políticas dirigidas a la población con discapacidad han estado sustentadas en enfoques asistencialistas (...) responden a “individuos enfermos” (...)

El reto (...) políticas de reconocimiento y justicia social. En la construcción de una política pública dirigida a la población en situación de discapacidad, es necesario considerar el enfoque de género por los importantes aportes de éste enfoque en la comprensión de las relaciones de hombres y mujeres” (Torres, 2009)

El propio Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD- desde las últimas décadas del siglo XX promovió un enfoque de desarrollo humano y social, el cual busca realzar la capacidad humana, para ampliar las oportunidades de manera que cada persona pueda vivir una vida de respeto y valor. Este enfoque comprende el proceso de ampliación de las capacidades y opciones de la gente; desde el desarrollo de la gente, por la gente y para la gente. Con lo anterior se plantea un horizonte en el cual se echaran las bases para la justicia en la distribución de recursos y

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

oportunidades, con plena vigencia de los derechos humanos, la democracia, la generación de riqueza y la sostenibilidad ambiental. (PNUD, 1990)

“Finalmente, pensar a Bogotá como una ciudad incluyente y accesible para las Personas en situación de discapacidad –PcD- implicará una gran transformación no solo desde los imaginarios que los habitantes de la ciudad tienen acerca de la discapacidad; imaginarios fundados en prejuicios y estereotipos de “minusvalía”, sino también una transformación de los espacios físicos construidos y proyectados. El primero referido a generar procesos de inclusión social desde el reconocimiento y la redistribución, el segundo referido a la accesibilidad universal, a la posibilidad de tener acceso, de poder llegar, de acercarse para disfrutar de los bienes y servicios que ofrece la ciudad”. (Torres, 2009)

- **Segundo Paso: Poner en práctica los protocolos**

Permite:

- Brindar una información y orientación pertinente y oportuna sobre los servicios institucionales.
- Mejorar la imagen pública de la entidad frente a los usuarios.
- Incrementar las relaciones interinstitucionales.
- Reducir los tiempos de desplazamientos de los ciudadanos con discapacidad visual requeridos para satisfacer las necesidades.
- Ofrecer a los ciudadanos mayores oportunidades de acceso a los servicios.

13. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Pautas básicas:

- Actitud de servicio:

El ciudadano debe percibir una buena disposición por parte de quien le presta el servicio, para esto se recomienda evitar críticas y culpar al ciudadano, la posición del servidor público debe ser neutral pero mostrando interés hacia la situación descrita.

- Intensidad en la voz:

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

Hace referencia a la entonación que se utiliza al momento de dirigirse al ciudadano, si es demasiado fuerte, podría manifestar agresividad, por el contrario si el tono de voz es demasiado bajo, podría ocasionar que el usuario no capte la información que se pretende transmitir.

- Evitar sonidos incómodos durante la llamada:

Existen sonidos involuntarios, generados en las llamadas, evite “carraspear”, estornudar, toser entre otros. En caso de ser necesario, utilice la opción de MUTE. Esto le evitará momentos incómodos al ciudadano.

- Transmitir la información al “ritmo” del ciudadano:

Según el ciudadano, es importante determinar si la información a suministrar se hará de manera rápida o lenta, en algunas ocasiones, cuando el usuario no recepciona de manera ágil la información, el asesor tiende a exaltarse, estas situaciones deben tener un manejo adecuado, por esta razón se recomienda durante la llamada, ser paciente y brindar la información “a ritmo del ciudadano”.

- Vocalización adecuada:

Pronuncia de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.

- Sustentar y/o justificar la información brindada:

Esto tiene que ver con la capacidad que posee un funcionario(a) para argumentar las posiciones y respuestas que da a un ciudadano(a) en un momento dado.

El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: Esto significa que el funcionario(a) recurre a un vocabulario claro, sencillo que sea entendible para quien está recibiendo el mensaje emitido. Aquí se tienen en cuenta las onomatopeyas que se repitan más de tres veces en la misma llamada (sonidos como hum, ajá, entre otros).

***Nota aclaratoria:** Estos parámetros deben ser complementados por los protocolos establecidos por los Contact Center a cargo de las líneas de servicio.

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

14. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones –Tics-, tales como:

- **Página web**
- **Correo electrónico**
- **Chat**
- **Redes sociales**

14.1. Pautas técnicas generales

- Conservar en todo momento la identidad institucional, en todos los pantallazos debe aparecer el logo de la entidad y responder a las directrices gubernamentales.
- Definir unanimidad en los estilos de los diferentes sistemas de información.
- La tipografía institucional debe cumplir como mínimo las siguientes características: fuente, tamaño y color que permita la fácil lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Contar con un ayudante que guíe al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización (imágenes, mensajes claros, señalización), bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- Usar pestañas en las páginas para crear páginas virtuales dentro de una misma página y así evitar contenidos demasiado extensos, optimizando la información a través de menús.
- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual.
- Tener siempre en cuenta que este canal de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional, razón por la cual el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto y respetando las normas de ortografía de la lengua castellana (se debe redactar en tercera persona, en infinitivo sin utilizar siglas o abreviaturas).

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

- La web es un medio interactivo, por eso las páginas deben ser activas
- Es importante asegurar la credibilidad y veracidad de la información; incluir gráficos de calidad, estadísticas, indicando fuentes y fechas; buen nivel de escritura.
- La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión y demuestra el interés institucional por llegar a todos los ciudadanos y grupos de interés.
- Seguir los lineamientos de las Guía de sitios web que se encuentre en vigencia

14.2. Página Web:

- La información disponible en la página web debe estar actualizada y publicada en un lenguaje sencillo, útil y comprensible. Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- Se debe propender por la garantía de acceso para todos los ciudadanos, entre ellos los que requieran un trato preferente-diferente.
- Es importante comprender todas las funciones que se desarrollan para atender a los ciudadanos/*usuarios* mediante herramientas virtuales, (Chat, y Correo electrónico de la empresa).
- El chat institucional debe estar habilitado permanentemente.
- Disponer de la información alusiva a las solicitudes de los ciudadanos y de la normatividad aplicable vigente, para poder atender las respuestas que puedan darse de manera inmediata.
- Es importante dar a conocer a los ciudadanos los diferentes trámites que puede realizar a través de la página web, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta.
- La página web de la entidad debe cumplir los lineamientos del **Manual de Gobierno en Línea** vigente: (MINTIC, 2012).

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

14.3. Correo Electrónico:

- Ningún correo del dominio transmilenio.gov.co es personal. Por ello, toda PQRSD que llegue a través de este medio debe ser atendida o direccionada, según sea el caso.
- Utilice letra con fuentes y tamaños cómodos a la vista del destinatario, para que el mensaje pueda ser interpretado.
- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar la imagen de la empresa.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- En el campo “Asunto” definir el tema de manera breve y concisa.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Tenga en cuenta que los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

- Es importante fijarse de que debajo de la firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la empresa.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión del Ministerio en quien recibe el correo electrónico.

14.4. Chat:

- Los mensajes deben ser cortos, claros y precisos.
- No escribir en mayúsculas.
- No usar emoticones.
- Para los temas complejos o que no sean adecuados para tratar por este canal, indicar el procedimiento a seguir para enviar una queja o una consulta.

Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales. (DNP, 2012)

15. MANEJO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

Quizá sería conveniente examinar primero sus propias reacciones con los demás. La respuesta instintiva, aunque a menudo comprensible, no siempre es la mejor desde ninguna perspectiva. Las personas difíciles están tan acostumbradas a emplear una serie de tácticas, que es muy probable que caiga de lleno en su trampa y les dé pie para que la ataquen. En lo que a usted concierne, es fácil que acabe enfadado, frustrado y decepcionado consigo mismo. Es mucho mejor pensar antes de reaccionar y aún mucho mejor si antes ha elaborado su estrategia. [67]

Pregúntese qué tipo de reacción tiene con una persona difícil que conozca. ¿Reacciona de forma muy negativa? Si es así, ¿por qué razón? Deténgase a pensar racionalmente cuál debería ser su forma de actuar. [67] Estallando y entablando una feroz batalla verbal no se consigue nada; lo único que hace es ponerse a la altura de la persona que ha provocado tal situación.

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

Usted puede elegir el modo de reaccionar y responder a las personas, comprende las opciones que tiene y aprenderá a reconocer cuál es la mejor y la más apropiada en cada caso. Podrá incrementar sus puntos fuertes (y se supone que disminuirán los débiles) y aprenderá a no dejarse arrastrar hacia una respuesta que no le conduce a ninguna parte y que le deja agotado y desengañado de sí mismo. [67]

Para comprender mejor sus reacciones ante las personas difíciles, pueden ser útiles las siguientes preguntas:

- ¿Desea realmente estar bajo el control de los demás, cediendo a una provocación?
- ¿Cuál es su reacción cuando se enfrenta a alguien que está furioso con usted?
- ¿Cómo responde a la crítica?
- ¿Dice y expresa lo primero que le viene a la cabeza?
- ¿Es capaz de controlar sus reacciones? (SECRETARÍA GENERAL, 2015).

16. SISTEMAS DE INFORMACIÓN:

16.1. Sistema de Atención de Turnos (SAT):

Es un sistema de información que permite administrar, controlar y consolidar la gestión de las filas de ciudadanos de forma ordenada garantizando la atención y la trazabilidad de los trámites y servicios prestados en los puntos de atención al usuario.

Este sistema es suministrado por la Secretaría General en los puntos de atención al usuario denominado CADE o SuperCADE.

Cuenta con módulos de calificación de servicio, señalización digital, auditora, y estadísticos los cuales afinan la plataforma para la toma de decisiones a nivel operacional; por tanto es obligatorio para las entidades el uso adecuado con el fin de cumplir con los acuerdos de nivel de servicio (Recurso Humano, Tiempos de Atención y Espera, seguimiento). (SECRETARÍA GENERAL, 2015).

16.2. Guía de Trámites y Servicios:

Es el Sistema de información distrital de carácter oficial ligado al SUIT, que acerca la Administración Distrital con la ciudadanía. Orienta acerca de los requisitos, sitios y horarios de atención para la realización

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

de trámites y la prestación de servicios de las entidades distritales y demás entidades participantes en la Red CADE.

Para garantizar la calidad y oportunidad de la información publicada, normativamente, se establece que las entidades deberán actualizar periódicamente la totalidad de los trámites, servicios, programas, campañas, eventos y novedades de la prestación del servicio y de atención a la ciudadanía. lo anterior, sin perjuicio de cumplir con lo establecido en el Sistema Único de Información de Trámites establecido por la Ley 962 de 2005 y el Decreto 019 de 2012 cuando haya lugar. (SECRETARÍA GENERAL, 2015).

16.3. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:

Es una herramienta que permite la interacción del ciudadano(a) con la administración:

Optimiza los procesos de quejas, reclamos, solicitudes de información y sugerencias de entidades que conforman la Administración Distrital, debido a que este ayuda a estandarizar conceptos, metodologías y procesos de estos trámites. (SECRETARÍA GENERAL, 2015).

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

BIBLIOGRAFÍA

- BOGOTÁ, A. M. (30 de Noviembre de 2006). ACUERDO 257 DE 2006. Obtenido de ACUERDO 257 DE 2006: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22307>
- BOGOTÁ, A. M. (01 de Abril de 2009). ACUERDO 371 DE 2009. ACUERDO 371 DE 2009.
- BOGOTÁ, A. M. (03 de Marzo de 2010). ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. Obtenido de ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=39198>
- BOGOTÁ, A. M. (30 de Agosto de 2010). DECRETO 371 DE 2010. Obtenido de DECRETO 371 DE 2010: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=40685>
- BOGOTÁ, A. M. (18 de 01 de 2011). LEY 1437 DE 2011. Obtenido de LEY 1437 DE 2011: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41249>
- BOGOTÁ, A. M. (12 de 07 de 2011). LEY 1474 DE 2011. Obtenido de LEY 1474 DE 2011: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43292>
- BOGOTÁ, A. M. (18 de Abril de 2011). RESOLUCIÓN 150 DE 2011. Obtenido de RESOLUCIÓN 150 DE 2011: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=42792>
- BOGOTÁ, A. M. (06 de 03 de 2014). LEY 1712 DE 2014. Obtenido de LEY 1712 DE 2014: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882>
- BOGOTÁ, A. M. (30 de 06 de 2015). LEY 1755 DE 2015. Obtenido de LEY 1755 DE 2015: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62152>
- COLOMBIA, C. D. (27 de febrero de 2013). Presidencia de la república. Obtenido de Presidencia de la república: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201618%20DEL%2027%20DE%20FEBRERO%20DE%202013.pdf>
- CONSTITUYENTE, A. N. (06 de Julio de 1991). Procuraduría Bogotá. Obtenido de Procuraduría Bogotá: http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion_Politica_de_Colombia.htm
- DECRETO 2623 DE 2009. (13 de 07 de 2009). Obtenido de DECRETO 2623 DE 2009: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36842>

	TÍTULO: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código M-SC-005	Versión 0	Fecha Diciembre de 2016	

DNP. (2012). Gestión de la comunicación en redes sociales. Obtenido de Gestión de la comunicación en redes sociales.

General. (1 de febrero de 2013). concepto definicion. Obtenido de concepto definicion:
<http://conceptodefinicion.de/servicio/>

GONZÁLEZ, D. M. (Diciembre de 2016). Carta de trato digo TRANSMILENIO S.A.

MAYOR, S. G.-A. (02 de Octubre de 2015). MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA. Protocolos de Servicio al Ciudadano. Bogotá - Colombia.

Mind Map . (2015). Obtenido de HYPERLINK "[https://www.mindomo.com/es/mindmap/nuevomapa%](https://www.mindomo.com/es/mindmap/nuevomapa%20de%20servicio%20al%20ciudadano%20de%20bogota)

Mind Map. (2015). Mind Map . Obtenido de [https://www.mindomo.com/es/mindmap/nuevomapa%](https://www.mindomo.com/es/mindmap/nuevomapa%20de%20servicio%20al%20ciudadano%20de%20bogota)

MINTIC. (2012). Gobierno en línea. Obtenido de Gobierno en línea:
<http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/manual-3.1.pdf>

PNUD. (1990). DESARROLLO HUMANO. Obtenido de DESARROLLO HUMANO:
<http://desarrollohumano.org.gt/wp-content/uploads/2016/04/HDR-1990.pdf>

Significados.com. (s.f.). Significado de la ciudadanía. Obtenido de Significados.com.

Torres, M. I. (2009). El enfoque diferencial en discapacidad. Corporación Viva la Ciudadanía.

URREGO, G. F. (22 de Mayo de 2014). Alcaldía Mayor de Bogotá. Obtenido de Alcaldía Mayor de Bogotá: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=57396>

VILLEGAS, E. B. (09 de Junio de 2005). Alcaldía Mayor de Bogotá. Obtenido de Alcaldía Mayor de Bogotá: <http://portel.bogota.gov.co/direccion/d5a.pdf>

	TÍTULO: CARTA DEL TRATO DIGNO TRANSMILENIO S.A. ANEXO 01 Diciembre 2016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
---	---	--

1. INTRODUCCIÓN

TRANSMILENIO S.A, como Entidad encargada de la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, fundamentado bajo principios de dignidad humana, ciudadanía, justicia y honestidad.

De lo anterior, siendo el ciudadano el eje principal del Sistema y con el propósito de prestar un servicio amable, efectivo, racionalizando trámites, orientando y generando una buena percepción a la ciudadanía, frente a la responsabilidad y compromiso que tiene la Entidad, se estructura la carta de trato digno, donde, de manera respetuosa y diligente, se explica el procedimiento y los mecanismos con los que cuenta TRANSMILENIO S.A., para brindar una atención de calidad a los ciudadanos.

Esta carta, busca incentivar la interacción entre los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A. y los ciudadanos, establecer los derechos de los usuarios, así como suministrar medios efectivos para la atención a los usuarios.

En el contenido de este documento, se describen los deberes y derechos de la ciudadanía, el compromiso de calidad en el servicio al ciudadano desde TRANSMILENIO S.A., el procedimiento, los canales para interponer, quejas, reclamos, sugerencias y/o solicitudes de información y la Normatividad vigente relacionada con la atención a la ciudadanía.

2. OBJETIVOS

- Presentar a la ciudadanía la carta del trato digno donde se especifique sus deberes y derechos
- Informar el procedimiento establecido por TRANSMILENIO S.A., basados en la ley vigente para interponer requerimientos ciudadanos
- Facilitar el proceso de registro de PQRS a través de todos los canales.
- Orientar a la ciudadanía en cuanto a los procesos establecidos para la atención a los ciudadanos
- Fortalecer el Servicio al Ciudadano logrando la interacción total con la Entidad.

3. GLOSARIO.

	TÍTULO: CARTA DEL TRATO DIGNO TRANSMILENIO S.A. ANEXO 01 Diciembre 2016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
---	---	---

- **Consulta:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- **Derecho de petición de interés general:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
- **Derecho de petición de interés particular:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
- **Felicitación:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.
- **Queja:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
- **Reclamo:** Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.
- **Solicitud de información:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.
- **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.
- **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:** Es una herramienta virtual por la cual usted podrá interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias,

	TÍTULO: CARTA DEL TRATO DIGNO TRANSMILENIO S.A. ANEXO 01 Diciembre 2016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
---	---	--

felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.

- **Servicio:** Actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente

4. CANALES DE COMUNICACIÓN

TRANSMILENIO S.A., tiene a su disposición, canales de comunicación presenciales, electrónicos y telefónicos para atender todas las solicitudes de los usuarios:

➤ **Canal telefónico:**

Líneas de atención a la ciudadanía:

- Línea Distrital 195
- 018000-115510
- Línea 4823304

Horario de atención: De domingo a domingo, las 24 horas del día

➤ **Canal presencial:**

- Puntos de personalización:

TRANSMILENIO S.A. cuenta con cuarenta (40) puntos de personalización ubicados en Alcaldía Locales, algunos CADES y SUPERCADES.

En la página www.tullaveplus.gov.co podrá consultar de manera permanente el listado de estos puntos su dirección, teléfonos y horarios de servicio.

- Oficina TRANSMILENIO S.A.:

En la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A., se encuentra el área de Servicio al Ciudadano, quienes atienden de manera personalizada a los ciudadanos que deseen manifestar sus solicitudes.

	TÍTULO: CARTA DEL TRATO DIGNO TRANSMILENIO S.A. ANEXO 01 Diciembre 2016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
---	---	---

Así mismo, se encuentra la ventanilla de correspondencia donde el usuario puede radicar sus PQRS.

Estos servicios están disponibles en la Avenida el Dorado No. 66 - 63 de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm en jornada continua.

➤ **Canal virtual:**

- Páginas WEB:
 - TRANSMILENIO S.A.: www.transmilenio.gov.co
 - Tullave: www.tullaveplus.gov.co
 - Guía de trámites y servicios y mapa callejero: <http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/portel/libreria/php/index.php>
- Redes sociales: Este canal es exclusivo de información
 - FACEBOOK: “Transmilenio”
 - TWITTER: “Transmilenio”
 - INSTAGRAM: “Transmilenio”
 - YOUTUBE: “Oficial Transmilenio”

5. DERECHOS Y DEBERES.

Derechos de los ciudadanos:

- Recibir un trato respetuoso y digno por parte de los funcionarios de la Entidad
- Tener una atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes o adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o vulnerabilidad.
- A Interponer cualquier petición, queja, reclamo, entre otros de acuerdo a lo dispuesto por la ley.
- A recibir respuesta de las solicitudes registradas en TRANSMILENIO S.A. a través de los canales oficiales mencionados y en los términos establecidos por la ley vigente
- A tener un acceso equitativo sin distingo alguno
- A manifestar cualquier sugerencia, felicitación y/o solicitud de información

	TÍTULO: CARTA DEL TRATO DIGNO TRANSMILENIO S.A. ANEXO 01 Diciembre 2016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
---	---	--

- A utilizar los canales oficiales de TRANSMILENIO S.A.
- A conocer, actualizar y rectificar toda información suministrada por el ciudadano a través de cualquier canal.

Deberes de los ciudadanos:

- Brindar un trato respetuoso a cualquier funcionario de la Entidad.
- Seguir los procedimientos establecidos por la Entidad para todo lo relacionado con el servicio a la ciudadanía.
- Realizar las solicitudes de manera oportuna de acuerdo a los términos fijados en la ley vigente.
- Dirigir peticiones de manera respetuosa a la Entidad.
- Brindar toda la información requerida por la Entidad para dar respuesta de fondo a las peticiones.
- Dirigir sus solicitudes de manera respetuosa y clara.

6. COMPROMISO DE CALIDAD FRENTE A LA ATENCIÓN AL USUARIO.

La entidad se compromete a brindar un servicio al ciudadano de calidad a todos los usuarios sin distinción alguno, con un trato respetuoso y amable hacia los usuarios enfocando sus esfuerzos para generar confianza, garantizando transparencia y efectividad en la atención al ciudadano, así como también se compromete a racionalizar los trámites establecidos por TRANSMILENIO S.A. con el fin de que los usuarios evidencien agilidad en el servicio y que este se considere diligente para todos los ciudadanos.

- Respetuoso
- Cálido
- Diligente
- Amable
- Efectivo
- Tolerante
- Confiable
- Seguro
- Transparente
- Empático

	TÍTULO: CARTA DEL TRATO DIGNO TRANSMILENIO S.A. ANEXO 01 Diciembre 2016	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
---	---	--

7. DEFENSOR DEL USUARIO

¿Quién es?:

TRANSMILENIO S.A., pone al servicio de los usuarios del transporte público de Bogotá la Defensoría Ciudadano Usuario del SITP, como facilitador, garante y vocero de los derechos de los ciudadanos, en la solución de controversias.

¿Cuándo acudir?

Todo usuario del Sistema Integrado de Transporte Público, puede acudir a la Defensoría del Ciudadano Usuario de Transmilenio S.A., cuando estime que sus requerimientos no fueron resueltos mediante las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestos en los diferentes canales de interacción establecidos por TRANSMILENIO S.A., no son contestados de manera oportuna, y adecuada de acuerdo a la normatividad establecida.

Contacto

Una vez agotados los canales respectivos, el ciudadano usuario del transporte público podrá acudir a la Defensoría del Usuario de TRANSMILENIO S.A, a través del correo defensoria.ciudadano@transmilenio.gov

8. DIVULGACIÓN Y COMUNICACIÓN

TRANSMILENIO S.A., considera relevante colocar a disposición de los usuarios de manera resumida y clara la carta del trato digno publicada a través de los canales de comunicación oficiales de la entidad, principalmente las páginas web, donde se orienta respecto al procedimiento para interponer PQRS, el compromiso de la entidad con los usuarios y se detalla los derechos y deberes de los ciudadanos.

Esta información, está sujeta a modificación y/o actualización por parte de la entidad

9. ACCIONES DE MONITOREO Y REVISIÓN PERIÓDICA.

TRANSMILENIO S.A., deberá realizar la actualización y revisión permanente de este documento teniendo en cuenta la normatividad vigente que se encuentre establecida en la materia.

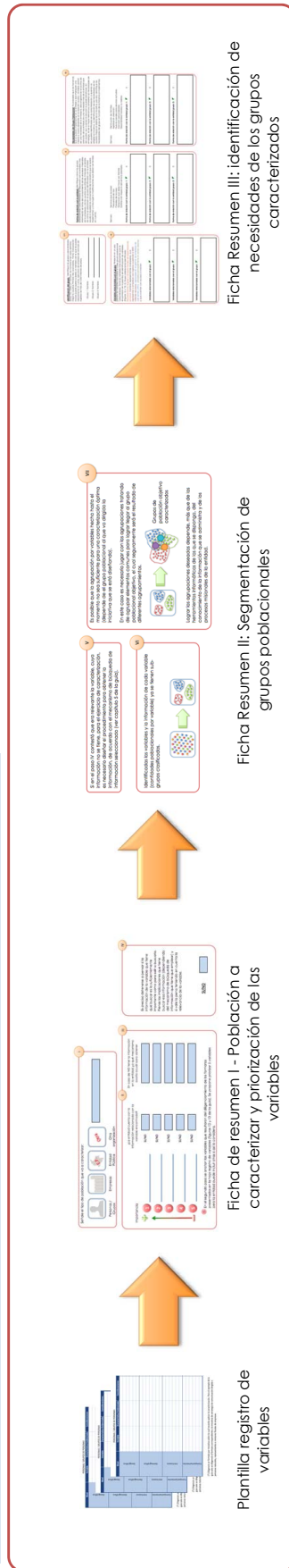
INTRODUCCIÓN

El presente documento busca consolidar los contenidos de la caracterización de usuarios del componente de Servicio al Ciudadano de la Subgerencia de Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., lo que permite fortalecer las estrategias de comunicación de la entidad, estableciendo los canales y medios de contacto idóneos para la interlocución de acuerdo con las particularidades socioculturales, tecnológicas y geográficas de los diferentes grupos, así mismo, identificar los temas que requieren mayor énfasis en el ejercicio permanente de rendición de cuentas.

En este marco, se tienen en cuenta variables relacionadas con los usuarios o grupos de interés y se aportan elementos adicionales, teniendo en cuenta criterios requeridos por las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012, tales como: servicio al ciudadano y eficiencia administrativa, participación ciudadana, rendición de cuentas, racionalización.

Esta ficha se estructura de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano y la información suministrada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en su documento, "Guía para la caracterización de usuarios de las Entidades Públicas".

La siguiente gráfica muestra el proceso de diligenciamiento de las planillas.



REGISTRO DE VARIABLES

Entidad	TRANSMILENIO S.A.
Servicio	Servicio al Ciudadano
Grupo	Grupos de interés del componente de Servicio al ciudadano
Periodo analizado	Enero - noviembre 2016
EXPLICACIÓN:	En esta ficha se registran las variables más relevantes de acuerdo a la información analizada a través de la muestra seleccionada de la base de datos de PQRS

PERSONAS / GRUPOS DE INTERÉS

Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico	Localidad	TRANSMILENIO S.A. al ser el ente gestor del transporte publico masivo del distrito capital, desarrolla su operación sobre todas las localidades de bogotá, a través de servicios zonales, troncales y provisionales.	El 54% de los usuarios no proporcionaron direccion ni localidad
Demográfico	Edad	De acuerdo a la identificación del rango de edades de los peticionarios, se puede por ejemplo establecer mecanismos de divulgación de temas referentes a los asuntos mas recurrentes de las PQRS.	Es una variable interesante a analizar sin embargo, esta información no es requerida en ninguno de los canales de comunicación.
	Sexo	Atendiendo a la distinción por sexo de los peticionarios, se pueden elaborar estrategias que permitan llegar de manera mas adecuada.	Es una variable interesante a analizar sin embargo, esta información no es requerida en ninguno de los canales de comunicación.
	Usuario registra sus datos o es anónimo	Permite identificar los usuarios a los que seria posible contactar	Los usuarios tienen derecho a registrar sus datos personales o reservar los mismo. Cabe aclarar que siendo usuario registrado o anónimo, la Entidad está en la obligación de tramitar la petición.
Intrínseco	Acceso a canales	Permite identificar los canales con mayor frecuencia de uso de los usuarios	Posibilita conocer el canal más utilizado por lo usuarios lo que permite formular y/o fortalecer estrategias de acercamiento entre la Entidad y los ciudadanos.
Comportamiento	Tipo de Petición	Se clasifican de acuerdo al subtipo de peticion a la que pertenece el asunto	Puede ser: felicitación, consulta, solicitud de información, derecho de petición de interes particular, sugerencia, derecho de petición de interes general, reclamo y queja.
	niveles de uso de los canales	Permite identificar a los usuarios frecuentes del área.	A partir de la identificación de los usuarios frecuentes se establecen mecanismos para buscar satisfacer las inquietudes plasmadas en los requerimientos
	Estacionalidad (mes)	Permite identificar en que temporadas del año se presentan mayor índice de PQRS	De manera superficial o exhaustiva podria detectarse que situaciones están provocando un mayor registro de PQRS

FICHA DE RESUMEN I

Señale el tipo de población que va a caracterizar:



Personas /
Grupos



Empresas



Entidad
Pública



Otra
organización

Personas / Grupos de Personas

Priorización - importancia



1

Tipo de petición

SI/NO

SI

2

Niveles de uso de canales

SI/NO

SI

3

Acceso a canales

SI/NO

SI

4

Usuario registrado o anónimo

SI/NO

SI

5

Localidad

SI/NO

SI



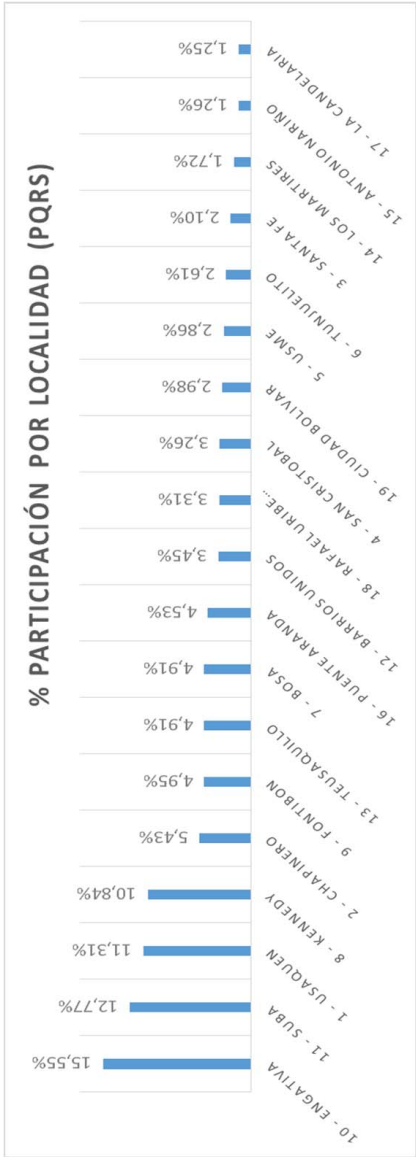
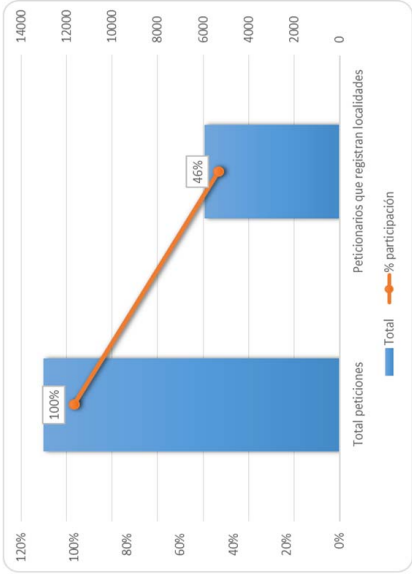
Se describen las variables que resultaron del diligenciamiento de los formatos presentados en la hoja "registro de variables". Se propone **priorizar 5** variables.

FICHA DE RESUMEN II

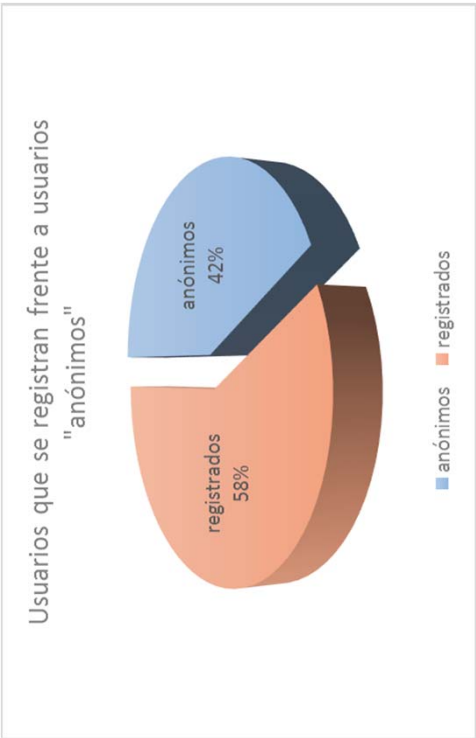
Las variables que se escogieron para la caracterización fueron consolidadas, automatizadas y analizadas para el buen desarrollo del ejercicio. Esta información fue obtenida a partir de una muestra representativa de las bases de datos generadas por las plataformas de registro de PQRS.

Una vez segmentada la información e identificadas las variables de acuerdo a las cantidades poblacionales, se tienen sub-grupos clasificados. A continuación, relacionamos los datos contemplados:

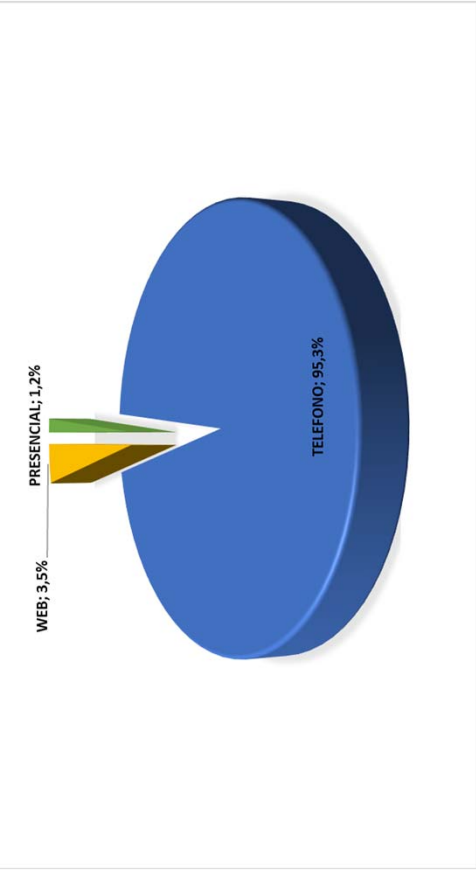
1. LOCALIDAD:



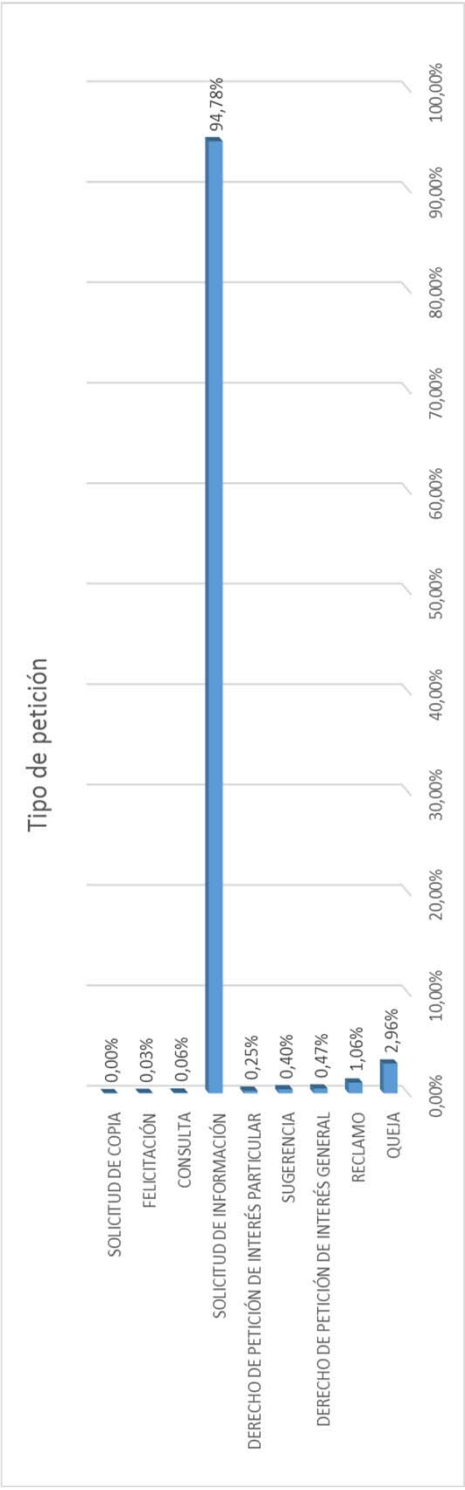
2. SE IDENTIFICA O ES ANÓNIMO



3. USO DE CANALES

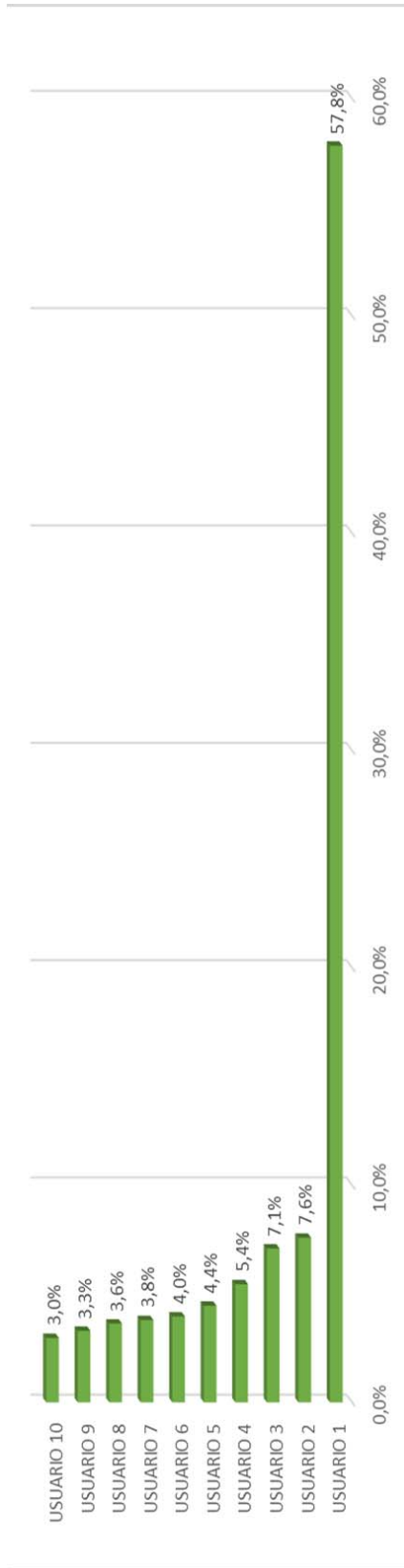


4. TIPO DE PETICIÓN



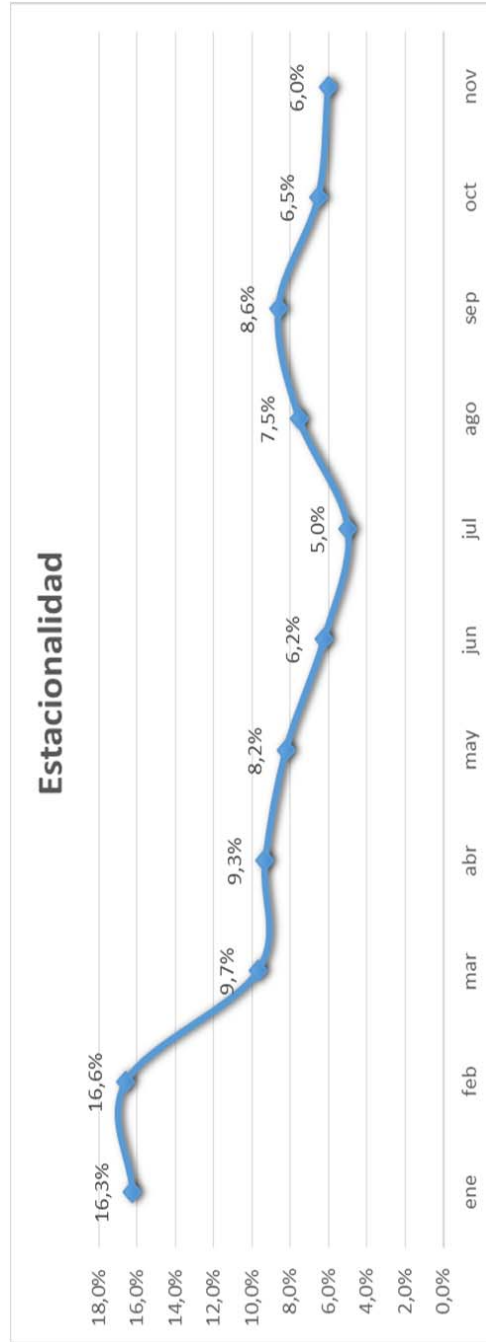
5. NIVELES DE USO (Usuarios frecuentes)





Nota: Por Política de Privacidad, no es posible suministrar los nombres de los peticionarios.

6. ESTACIONALIDAD



FICHA DE RESUMEN III

Identificación del grupo:

Grupo 1. Nombre: Usuarios anónimos que interponen PQRS

Grupo 2. Nombre: Usuarios que proporcionan sus datos al interponer PQRS

Variables relacionadas con grupo 1:

Se relacionarán las variables seleccionadas en "registro variables" con los grupos de interés identificados

Variables relacionadas con el grupo 1:

Usuarios anónimos que interponen PQRS

Acesso a canales, niveles de uso de los canales, Estacionalidad, tipo de petición.

Variables relacionadas con el grupo 2:

Usuarios que proporcionan sus datos al interponer PQRS

Datos personales del usuario y demás variables contempladas en el registro de peticiones

Forma de relación con la entidad:

De acuerdo a lo establecido por TRANSMILENIO S.A., se identifica la manera en que los grupos caracterizados tienen contacto con la Entidad

Forma de relación con la entidad grupo 1:

Usuarios anónimos que interponen PQRS

La Entidad tiene a disposición los canales oficiales de comunicación que permiten un contacto permanente con los usuarios y estos, a su vez, pueden interponer PQRS

Forma de relación con la entidad grupo 2:

Usuarios que proporcionan sus datos al interponer PQRS

Interponen PQRS por cualquiera de los canales oficiales de TRANSMILENIO S.A. y registran sus datos.

Necesidades del Grupo poblacional:

A partir de la caracterización de los grupos de interés, se identifican las estrategias a implementar para el mejoramiento de la atención al ciudadano de TRANSMILENIO S.A.

Forma de relación con la entidad grupo 1:

Usuarios anónimos que interponen PQRS

Una vez analizadas las variables, específicamente sobre los canales de acceso, se identificó el canal telefónico como el de mayor afluencia de usuarios, por lo que se pretende cualificar las competencias de los asesores y brindar un servicio más especializado e incluyente, también a través de este canal, promover entre los usuarios el registro de sus datos personales reiterando la confidencialidad de la información conforme a lo establecido en la Ley 181 de 2012.

Forma de relación con la entidad grupo 2:

Usuarios que proporcionan sus datos al interponer PQRS

Acercamiento a la ciudadanía, contactándolos de manera telefónica, especialmente a los usuarios que de manera recurrente han manifestado inconformidades con el personal del sistema Transmilenio, para conocer su opinión y/o experiencia después de recibir respuesta a su petición.

Finalmente, de acuerdo al análisis de las variables, se considera importante estructurar una campaña informando a todos los usuarios que interponen PQRS sobre los tipos de petición establecidos por ley, con el fin de obtener mayor confiabilidad de la información

DECRETO LOCAL DE 2016

ALCALDÍA LOCAL DE ENGATIVA

Decreto Local Número 017 (Diciembre 30 de 2016)

POR EL CUAL SE MODIFICA EL DECRETO LOCAL No. 016 DE DICIEMBRE 26 DE 2016, MEDIANTE EL CUAL SE LIQUIDA EL PRESUPUESTO ANUAL DE INGRESOS Y GASTOS E INVERSIÓN DE LA ALCALDÍA LOCAL DE ENGATIVA, PARA LA VIGENCIA FISCAL COMPRENDIDA ENTRE EL 1º DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017.

LA ALCALDESA LOCAL DE ENGATIVA
En uso de sus facultades legales y en especial la que le confiere el Artículo 19 del Decreto 372 de 2010,

CONSIDERANDO

Que la Junta Administradora Local aprobó el Presupuesto Anual de Ingresos y Gastos e Inversión para la vigencia fiscal de 2017 mediante Acuerdo Local No. 04 del 26 de diciembre de 2016, el cual fue debidamente sancionado por la Alcaldesa Local.

Que en virtud de lo establecido en el Artículo 19 del Decreto 372 de 2010, la Alcaldesa debe liquidar el Presupuesto Anual de Ingresos y de Gastos e Inversión a

nivel de programas y proyectos y para tal efecto expidió el Decreto Local No. 016 de diciembre 26 de 2016.

Que por error de transcripción se incluyeron en el artículo primero y segundo del Decreto Local No. 016 de diciembre 26 de 2016, valores en pesos los cuales deben ser en miles y requieren ser modificados e incluir Disponibilidad Final y Total Gastos más Disponibilidad Final.

Que el artículo 45 de la Ley 1437 de 2011 señala que “ARTICULO 45. CORRECCION DE ERRORES FORMALES. En cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se podrán corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. En ningún caso la corrección dará lugar a cambios en el sentido material de la decisión, ni revivirá los términos legales para demandar el acto. Realizada la corrección, esta deberá ser notificada a todos los interesados, según corresponda”.

Que en mérito de lo expuesto,

DECRETA

ARTÍCULO 1. Modificar el artículo primero del Decreto Local No. 016 de diciembre 26 de 2016, el cual quedara así: Fijar el Presupuesto Anual de Ingresos del Fondo de Desarrollo Local de Engativá para la vigencia fiscal comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017, por la suma de NOVENTA Y OCHO MIL SETENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS VEINTITRES MIL PESOS MCTE (\$98.077.923.000), conforme al siguiente detalle:

DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS

CÓDIGO	NOMBRE	PRESUPUESTO VALOR
1	DISPONIBILIDAD INICIAL	47.179.710.000
2	INGRESOS	50.898.213.000
2.1	INGRESOS CORRIENTES	161.236.000
2.1.2	NO TRIBUTARIOS	161.236.000
2.1.2.03	Multas	104.151.000
2.1.2.04	Rentas Contractuales	43.197.000
2.1.2.04.02	Arrendamientos	43.197.000
2.1.2.99	Otros Ingresos No Tributarios	13.888.000
2.2	TRANSFERENCIAS	50.736.977.000
2.2.4	ADMINISTRACIÓN CENTRAL	50.736.977.000
2.2.4.05	Participación Ingresos Corrientes del Distrito	50.736.977.000
2.2.4.05.01	Vigencia	50.736.977.000
	TOTAL INGRESOS + DISPONIBILIDAD INICIAL	98.077.923.000

ARTICULO 2. Modificar el artículo segundo del Decreto Local No. 016 de diciembre 26 de 2016, el cual quedara así: Fijar el Presupuesto Anual de los Gastos e Inversión del Fondo de Desarrollo Local de Engativá para la vigencia fiscal comprendida entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2017, por la suma de NOVENTA Y OCHO MIL SETENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS VEINTITRES MIL PESOS MCTE (\$98.077.923.000), conforme al siguiente detalle:

DISTRIBUCIÓN DE GASTOS

CÓDIGO	NOMBRE	PRESUPUESTO VALOR
3	GASTOS	98.077.923.000
3.1	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	3.763.505.000
3.1.2	GASTOS GENERALES	2.262.000.000
3.1.2.01	Adquisición de Bienes	146.640.000
3.1.2.01.02	Gastos de Computador	44.720.000
3.1.2.01.03	Combustibles, Lubricantes y Llantas	72.800.000
3.1.2.01.04	Materiales y Suministros	29.120.000
3.1.2.02	Adquisición de Servicios	2.115.360.000
3.1.2.02.03	Gastos de Transporte y Comunicación	8.000.000
3.1.2.02.04	Impresos y Publicaciones	10.000.000
3.1.2.02.05	Mantenimiento y Reparaciones	1.616.329.000
3.1.2.02.05.01	<i>Mantenimiento Entidad</i>	1.616.329.000
3.1.2.02.06	Seguros	291.331.000
3.1.2.02.06.01	<i>Seguros Entidad</i>	187.685.000
3.1.2.02.06.05	<i>Seguro de Salud Ediles</i>	103.646.000
3.1.2.02.08	Servicios Públicos	189.700.000
3.1.2.02.08.01	<i>Energía</i>	124.800.000
3.1.2.02.08.02	<i>Acueducto y Alcantarillado</i>	18.000.000
3.1.2.02.08.03	<i>Aseo</i>	4.200.000
3.1.2.02.08.04	<i>Teléfono</i>	41.600.000
3.1.2.02.08.05	<i>Gas</i>	1.100.000
3.1.8	OBLIGACIONES POR PAGAR	1.501.505.000
3.1.8.02	GASTOS GENERALES	1.501.505.000
3.1.8.02.01	Adquisición de Bienes	227.185.000
3.1.8.02.01.02	Gastos de Computador	82.860.000
3.1.8.02.01.03	Combustibles, Lubricantes y Llantas	109.983.000
3.1.8.02.01.04	Materiales y Suministros	34.342.000
3.1.8.02.02	Adquisición de Servicios	1.274.320.000
3.1.8.02.02.03	Gastos de Transporte y Comunicación	3.153.000
3.1.8.02.02.04	Impresos y Publicaciones	18.256.000
3.1.8.02.02.05	Mantenimiento y Reparaciones	1.195.899.000
3.1.8.02.02.05.0001	<i>Mantenimiento Entidad</i>	1.195.899.000
3.1.8.02.02.06	Seguros	17.111.000
3.1.8.02.02.06.0001	<i>Seguros Entidad</i>	2.637.000
3.1.8.02.02.06.0004	<i>Seguros de Vida Ediles</i>	14.474.000
3.1.8.02.02.08	Servicios Públicos	39.901.000
3.1.8.02.02.08.0001	<i>Energía</i>	28.758.000
3.1.8.02.02.08.0002	<i>Acueducto y Alcantarillado</i>	4.524.000
3.1.8.02.02.08.0003	<i>Aseo</i>	130.000

CÓDIGO	NOMBRE	PRESUPUESTO VALOR
3.1.8.02.02.08.0004	Teléfono	6.489.000
3.3	INVERSIÓN	94.314.418.000
3.3.1	DIRECTA	48.636.213.000
3.3.1.15	Bogotá Mejor para todos	48.636.213.000
3.3.1.15.01	Pilar Igualdad de calidad de vida	7.913.638.000
3.3.1.15.01.02	Desarrollo integral desde la gestación hasta la adolescencia	802.498.000
3.3.1.15.01.02.1468	Desarrollo Integral y buen trato para los niños y niñas	802.498.000
3.3.1.15.01.03	Igualdad y autonomía para una Bogotá incluyente	3.988.695.000
3.3.1.15.01.03.1475	Envejecimiento digno, activo y feliz	3.565.560.000
3.3.1.15.01.03.1477	Ayudas para la calidad de vida de personas con discapacidad	423.135.000
3.3.1.15.01.07	Inclusión educativa para la equidad	398.817.000
3.3.1.15.01.07.1479	Dotaciones pedagógicas para el aprendizaje y la felicidad	398.817.000
3.3.1.15.01.11	Mejores oportunidades para el desarrollo a través de la cultura, la recreación y el deporte	2.723.628.000
3.3.1.15.01.11.1480	Cultura, recreación y deporte para la participación y la formación	2.723.628.000
3.3.1.15.02	Pilar Democracia urbana	27.655.254.000
3.3.1.15.02.17	Espacio público, derecho de todos	4.863.621.000
3.3.1.15.02.17.1488	Parques Incluyentes y Democráticos para la participación ciudadana	4.863.621.000
3.3.1.15.02.18	Mejor movilidad para todos	22.791.633.000
3.3.1.15.02.18.1490	Movilidad y espacios públicos para el disfrute de la ciudadanía	22.791.633.000
3.3.1.15.03	Pilar Construcción de comunidad y cultura ciudadana	3.028.771.000
3.3.1.15.03.19	Seguridad y convivencia para todos	2.431.810.000
3.3.1.15.03.19.1495	Espacios seguros y confiables para la convivencia	2.431.810.000
3.3.1.15.03.20	Fortalecimiento del Sistema de Protección Integral a Mujeres Víctimas de Violencia - SOFIA	596.961.000
3.3.1.15.03.20.1496	El Derecho de las mujeres a una vida libre de violencia	596.961.000
3.3.1.15.05	Eje transversal Desarrollo económico basado en el conocimiento	896.171.000
3.3.1.15.05.31	Fundamentar el desarrollo económico en la generación y uso del conocimiento para mejorar la competitividad de la Ciudad Región	896.171.000
3.3.1.15.05.31.1498	El emprendimiento para la construcción de la paz y la felicidad	896.171.000
3.3.1.15.06	Eje transversal Sostenibilidad ambiental basada en la eficiencia energética	603.089.000
3.3.1.15.06.38	Recuperación y manejo de la Estructura Ecológica Principal	603.089.000
3.3.1.15.06.38.1500	Territorio sostenible con participación social	603.089.000
3.3.1.15.07	Eje transversal Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia	8.539.290.000
3.3.1.15.07.45	Gobernanza e influencia local, regional e internacional	8.539.290.000
3.3.1.15.07.45.1501	Buen gobierno para estimular la participación social	6.229.070.000
3.3.1.15.07.45.1529	Empoderamiento Social con Corresponsabilidad	2.310.220.000
3.3.6	OBLIGACIONES POR PAGAR	45.678.205.000
3.3.6.14	Bogotá Humana	35.671.186.000
3.3.6.14.01	Una ciudad que supera la segregación y la discriminación: el ser humano en el centro de las preocupaciones del desarrollo	17.418.834.000
3.3.6.14.01.01	Garantía del desarrollo integral de la primera infancia	230.000.000
3.3.6.14.01.01.1139	Desarrollo integral para la primera infancia	230.000.000
3.3.6.14.01.02	Territorios saludables y red de salud para la vida desde la diversidad	680.000.000
3.3.6.14.01.02.1234	Promoción, prevención y atención en salud	680.000.000
3.3.6.14.01.03	Construcción de saberes. Educación incluyente, diversa y de calidad para disfrutar y aprender	370.000.000

CÓDIGO	NOMBRE	PRESUPUESTO VALOR
3.3.6.14.01.03.1225	Fortalecimiento de procesos educativos escolares, extraescolares y asesoría para el acceso a la educación superior	370.000.000
3.3.6.14.01.05	<i>Lucha contra distintos tipos de discriminación y violencias por condición, situación, identidad, diferencia, diversidad o etapa del ciclo vital</i>	2.248.583.000
3.3.6.14.01.05.1218	Entrega de subsidio económico tipo C para personas mayores de la localidad	1.878.583.000
3.3.6.14.01.05.1231	Prevención de violencias, discriminaciones y adecuado uso del tiempo libre	370.000.000
3.3.6.14.01.08	<i>Ejercicio de las libertades culturales y deportivas</i>	13.890.251.000
3.3.6.14.01.08.1137	Apropiación cultural y patrimonial	4.886.224.000
3.3.6.14.01.08.1140	Mantenimiento y dotación de parques	4.839.027.000
3.3.6.14.01.08.1229	Promoción, formación y apropiación deportiva y recreativa	4.165.000.000
3.3.6.14.02	<i>Un territorio que enfrenta el cambio climático y se ordena alrededor del agua</i>	13.957.253.000
3.3.6.14.02.17	<i>Recuperación, rehabilitación y restauración de la estructura ecológica principal y de los espacios del agua</i>	128.156.000
3.3.6.14.02.17.1220	Consciencia social para la preservación y recuperación ambiental	128.156.000
3.3.6.14.02.19	<i>Movilidad Humana</i>	13.279.097.000
3.3.6.14.02.19.1222	Rehabilitación y mantenimiento de la malla vial y el espacio público	13.279.097.000
3.3.6.14.02.20	<i>Gestión integral de riesgos</i>	218.000.000
3.3.6.14.02.20.1227	Gestión integral de riesgos y emergencias	218.000.000
3.3.6.14.02.21	<i>Basura cero</i>	200.000.000
3.3.6.14.02.21.1216	Plan piloto de reciclaje para Engativá	200.000.000
3.3.6.14.02.22	<i>Bogotá Humana ambientalmente saludable</i>	132.000.000
3.3.6.14.02.22.1233	Mejoramiento de condiciones ambientales	132.000.000
3.3.6.14.03	<i>Una Bogotá que defiende y fortalece lo público</i>	4.295.099.000
3.3.6.14.03.24	<i>Bogotá Humana: Participa y Decide</i>	635.172.000
3.3.6.14.03.24.1226	Promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana	635.172.000
3.3.6.14.03.31	<i>Fortalecimiento de la función administrativa y desarrollo institucional</i>	3.659.927.000
3.3.6.14.03.31.1230	Fortalecimiento institucional y pago de honorarios ediles	3.659.927.000
3.3.6.90	OBLIGACIONES POR PAGAR VIGENCIAS ANTERIORES	10.007.019.000
4	DISPONIBILIDAD FINAL	0
	TOTAL GASTOS + DISPONIBILIDAD FINAL	98.077.923.000

ARTICULO 3. Las demás disposiciones no modificadas por el presente Decreto Local, continúan exactamente iguales a lo establecido en el Decreto Local No. 016 de diciembre 26 de 2016.

ARTICULO 4. El presente Decreto rige a partir de su fecha de publicación y surte efectos fiscales a partir de primero (1º) de enero de dos mil diecisiete (2017).

Dado en la Ciudad de Bogotá a los treinta (30) días del mes de diciembre de dos mil dieciséis (2016).

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

ANGELA VIANNEY ORTÍZ ROLDÁN
Alcaldesa Local de Engativá