

REGISTRO DISTRITAL

RESOLUCIONES DE 2019

SECRETARÍA DE HACIENDA

Resolución Número 1174DCO004740 (Septiembre 11 de 2019)

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

EL JEFE DE LA OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO Y NOTIFICACIONES DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE COBRO
En ejercicio de las competencias conferidas en el artículo 162 del Decreto Distrital No. 807 de 1993 y de las funciones establecidas en el artículo del artículo 4 del Decreto 834 de 2018, y de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011.

CONSIDERANDO:

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

Que conforme a lo dispuesto en el literal g) del artículo 4 del Decreto Distrital 834 de diciembre de 2018, corresponde a la Oficina de Gestión del Servicio y Notificaciones notificar los actos administrativos que se generen en desarrollo de la gestión de la Dirección Distrital de Cobro y/o sus dependencias.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011, los actos administrativos relacionados en el anexo No. 2 y No. 3, fueron

devueltos por correo y se hace necesario publicarlos en el Registro Distrital.

Que, en consideración a lo expuesto, este despacho.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Ordenar la publicación en el Registro Distrital de los actos administrativos relacionados en los anexos No. 2 y No. 3 que hace parte de la presente resolución, de acuerdo con la parte motiva.

ARTÍCULO SEGUNDO. Los Actos administrativos a publicar se encuentran listados en los siguientes anexos: Anexo No. 2 con 4 registros y Anexo No. 3 con 5 registros, total número de registros 9.

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

OFICINA	TIPO DE ACTO
COBRO GENERAL	RESOLUCIÓN QUE ORDENA SEGUIR ADELANTE CON EL PROCESO
COBRO PREJURÍDICO	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO

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

Acto(s) administrativo(s) del anexo No 3.

OFICINA	TIPO DE ACTO
COBRO ESPECIALIZADO	RESOLUCIÓN DE MANDAMIENTO DE PAGO

Se advierte a los deudores que disponen de quince (15) días, a partir de la publicación del presente aviso, para cancelar la deuda o proponer las excepciones legales contra el mandamiento de pago contemplado en el artículo 831 del Estatuto Tributario Nacional.

La atención referente a los procesos de cobro será efectuada en la Carrera 6 No. 14 – 98 Torre A piso 3°.

ARTÍCULO CUARTO. Esta Resolución rige a partir de su publicación.

Dada en Bogotá, D.C., a los once (11) días del mes de septiembre de dos mil diecinueve (2019).

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

EDWIN FERNANDO CÁRDENAS PITA

Jefe de la Oficina de Gestión del Servicio y Notificaciones



DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE COBRO

NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No. 2 DE LA RESOLUCIÓN No. 1174DC0004740 DEL 11 DE SEPTIEMBRE 2019



BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

SECRETARÍA DE HACIENDA

El Jefe de la Oficina de Gestión del Servicio y Notificaciones de la Dirección Distrital de Cobro, hace saber: Que los Jefes de las Oficinas de Cobro General y la Oficina de Cobro Prejurídico de la Subdirección de Cobro Tributario Dirección Distrital de Cobro, profririeron para los contribuyentes que se relaciona a continuación, las actuaciones administrativas objeto de la presente publicación.

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

No. RESOLUCIÓN	No. CORDIS	No. DE EXPEDIENTE	NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE Y/O APODERADO	IDENTIFICACIÓN CONTRIBUYENTE	TIPO DE IMPUESTO	PLACA - CHIP Y/O MATRÍCULA INMOBILIARIA	TIPO DE ACTO	FECHA DEL ACTO	PERÍODO GRAVABLE	DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE DEVOLUCIÓN	CAUSAL DE DEVOLUCIÓN
DC0003873	2019EE154488	201402600101018984	EQUIACERO LTDA	830071063	ICA	830071063	RESOLUCIÓN QUE ORDENA SEGUIR ADELANTE CON EL PROCESO	20-08-19	2010-4, 2010-5, 2010-6, 2011-3, 2011-4, 2011-6, 2012-1, 2012-2, 2012-3, 2012-4, 2012-5	KR 69 C 31 25 SUR	30/8/2019	No reside
DC0004148	2019EE161178	201402600101019011	JHON ALEXANDER PIMENTEL MENDOZA	1013620535	ICA	NA	RESOLUCIÓN QUE ORDENA SEGUIR ADELANTE CON EL PROCESO	28-08-19	2010-2014	CL 33 20 A 34 SUR	3/9/2019	Desconocido
DC0004059	2019EE157626	201401600301018230	SONIA CLAUDIA GOMEZ VIDAL	51700130	PREDIAL	AAA0085DYX	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	26-08-19	2011,2013,2014	CL 63 B 28 A 47	2/9/2019	No reside
DC0004059	2019EE157626	201401600301018230	SONIA CLAUDIA GOMEZ VIDAL	51700130	PREDIAL	AAA0181CSPP	RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO	26-08-19	2011,2013	CL 63 B 28 A 47	2/9/2019	No reside

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

EDWIN FERNANDO CÁRDENAS PITA
Jefe de la Oficina de Gestión del Servicio y Notificaciones



El deber de dar,
el derecho a recibir

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE COBRO

NOTIFICACIÓN POR AVISO

ANEXO No. 3 DE LA RESOLUCIÓN No. 1174DCO004740 DEL 11 DE SEPTIEMBRE 2019



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HACIENDA

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

El Jefe de la Oficina de Gestión del Servicio y Notificaciones de la Dirección Distrital de Cobro, hace saber:
Que los contribuyentes que se relacionan a continuación, están siendo ejecutados por la Oficina de Cobro Especializado de la Subdirección de Cobro Tributario de la Dirección Distrital de Cobro.

Que una vez surtida la citación el deudor no compareció a surtir la notificación personal.

Que la notificación del mandamiento de pago enviada por correo fue devuelta.

En consecuencia, conforme a lo establecido en el artículo 140 del Decreto Distrital No. 807 de 1993 y en concordancia con el artículo 826 del Estatuto Tributario Nacional y el artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011, se está notificando por publicación sobre este hecho a:

No. RESOLUCIÓN	No. CORDIS	No. DE EXPEDIENTE	NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE Y/O APODERADO	IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE	TIPO DE IMPUESTO	FECHA DEL ACTO	DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE DEVOLUCIÓN	CAUSAL DE DEVOLUCIÓN
DCO003158	2019EE145473	201401100100165728	VISITACION DOMINGUEZ DE GALINDO	41571904	PREDIAL	5/08/2019	KR 127 C 142 C 21	4/9/2019	Cerrado
DCO004030	2019EE157081	201701600300005350	MARIA NELLY NUÑEZ DE STEPHANOU	20053792	PREDIAL	23/08/2019	AK 15 93 75 OF 618	2/9/2019	Cerrado
DCO004030	2019EE157081	201701600300005350	NICOLAS STEPHANOU NUÑEZ	19202550	PREDIAL	23/08/2019	KR 37 14 23	2/9/2019	Cerrado
DCO004032	2019EE157106	201321002623	NICOLAS STEPHANOU NUÑEZ	19202550	PREDIAL VEHICULOS	23/08/2019	KR 37 14 23	2/9/2019	Cerrado
DCO002800	2019EE142314	201311007778	MARCO ANTONIO LESMES LOPEZ	2920563	PREDIAL VEHICULOS	30/07/2019	KR 8 14 35 OF 901	27/8/2019	No reside

Se advierte a los deudores que disponen de quince (15) días, a partir de la presente publicación, para cancelar la deuda o proponer las excepciones legales contra el mandamiento de pago contemplado en el artículo 831 del Estatuto Tributario Nacional.

La atención referente a los procesos de cobro será efectuada en la Carrera 6 No. 14-98 piso 3 torre A.

EDWIN FERNANDO CARDENAS PITA
Jefe de la Oficina de Gestión del Servicio y Notificaciones

Resolución Número 498 (Septiembre 9 de 2019)

“Por la cual se hace un nombramiento en provisionalidad”

**EL SECRETARIO GENERAL DE LA ALCALDÍA
MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.**

En uso de las facultades legales, en especial las conferidas en el Decreto 101 de 2004 y el Decreto

Nacional 1083 de 2015 modificado y adicionado por el Decreto 648 de 2017, y CONSIDERANDO:

Que mediante el Decreto 426 de 2016, se modificó la planta de empleos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Que en la planta de personal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., existe el siguiente empleo, el cual se encuentra en vacancia definitiva, y no existen funcionarios de carrera administrativa que cumplan con los requisitos y los perfiles para ser encargados.

No. Empleos	Denominación	Código	Grado	Dependencia
Uno (1)	Auxiliar Administrativo	407	01	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Que la Comisión Nacional del Servicio Civil, mediante Circular CNSC No.003 de 11 de junio de 2014, dirigida a los Representantes Legales y Jefes de Unidades de Personal, señala los efectos del Auto de suspensión proferido por el Consejo de Estado indicando que a partir del 12 de junio de 2014 no otorgará autorizaciones para proveer transitoriamente empleos de carrera a través de encargo o nombramiento provisional, mientras que dure la suspensión provisional ordenada por esa Alta Corte otorgando a las entidades la facultad legal para proveer transitoriamente sus empleos que se encuentran en vacancia definitiva o temporal.

Que el Artículo 38 de la Ley 996 de 2005 señala: a los empleados del Estado les está prohibido: (...)

PARÁGRAFO.

La nómina del respectivo ente territorial o entidad no se podrá modificar dentro de los cuatro (4) meses anteriores a las elecciones a cargos de elección popular, salvo que se trate de provisión de cargos por faltas definitivas, con ocasión de muerte o renuncia irrevocable del cargo correspondiente debidamente aceptada, y en los casos de aplicación de las normas de carrera administrativa.” (...) (Subrayado y negrilla fuera de texto)

Que mediante Resolución 439 del 02 de agosto de 2019, le fue aceptada la renuncia irrevocable al señor RAUL ERNESTO BARRERA ROJAS, a partir del 08 de agosto de 2019.

Que por razones de estricta necesidad del servicio, excepcionalmente se procede a realizar un nombramiento provisional, por un término no superior a seis (6) meses, en el cargo antes mencionado de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º:- Nombrar en provisionalidad a partir de la fecha, a la señora, CAROLINA LÓPEZ CÁRDENAS, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 52.207.273, en el cargo de Auxiliar Administrativo Código 407 Grado 01 de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., por un término no superior a seis (6) meses.

ARTÍCULO 2º:- De conformidad con los artículos 2.2.5.1.6 del Decreto Nacional 1083 de 2015 modificado y adicionado por el Decreto 648 de 2017, la persona señalada en el artículo 1º de la presente Resolución, tendrá diez (10) días contados a partir de la notificación de este acto administrativo, para manifestar si acepta el nombramiento y diez (10) días para tomar posesión del cargo, los cuales se contarán a partir de la aceptación.

ARTÍCULO 3º:- Notificar el contenido de la presente Resolución al señor(a) CAROLINA LÓPEZ CÁRDENAS, a través de la Subdirección de Servicios Administrativos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

ARTÍCULO 4º:- Comunicar el contenido de la presente Resolución a la Dirección de Talento Humano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., a través de la Subdirección de Servicios Administrativos de la misma Entidad, para los trámites legales correspondientes.

ARTÍCULO 5º:- El presente nombramiento cuenta con el saldo de apropiación suficiente para respaldar las obligaciones por concepto de servicios persona-

les y aportes patronales durante la vigencia fiscal en curso, de acuerdo con la certificación expedida por la Subdirectora Financiera de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto Distrital 826 de 2018.

ARTÍCULO 6º: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los nueve (9) días del mes septiembre de dos mil diecinueve (2019).

RAÚL JOSÉ BUITRAGO ARIAS
Secretario General

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

Resolución Número 848 (Septiembre 9 de 2019)

“Por la cual se modifica el P-SC-003 Gestión de la Comunicación Externa de la Entidad” de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO “TRANSMILENIO S.A.”,
En ejercicio de sus facultades conferidas mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de 2016,
y
CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo señalado en el artículo segundo del Acuerdo 4 de 1999, corresponde a TRANS-

MILENIO S.A., la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

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

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera necesario actualizar los Manuales de Procedimientos de las diferentes dependencias de la Entidad, con el objeto de ajustarlos a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

Que teniendo en cuenta la solicitud de actualización remitida por la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante correo electrónico el 30 de agosto de 2019.

RESUELVE:

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

Código	Versión	Nombre
P-SC003	4	Gestión de la Comunicación Externa de la Entidad

ARTÍCULO 2º: Derogar parcialmente la Resolución 459 del 6 de septiembre de 2017, mediante la cual se actualizó el procedimiento P-SC-003 en su versión tres (3).

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

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, a los nueve (9) días del mes de septiembre de dos mil diecinueve (2019).

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

TABLA DE CONTENIDO

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

MODIFICACIONES

VERSION	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	7-07-2014	Primera versión Oficial del documento.	N/A
1	01-06-2015	Con el fin de actualizar varios puntos en el procedimiento se solicita la modificación del mismo.	Subgerente de Comunicaciones y AU
2	24-06-2016	Se hace necesario actualizar el documento teniendo en cuenta las revisiones realizadas al documento por la Subgerencia de Comunicaciones y lo establecido en el décimo octavo lineamiento de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Subgerente de Comunicaciones y AU
3	1/08/2017	Se realiza actualización del documento	Subgerente de Comunicaciones y AU
4	30/08/2019	Se realiza actualización del documento en lo que respecta al nombre de la dependencia e inclusión de ajustes a lo largo del documento	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones

1. OBJETO

Establecer las actividades que permitan el desarrollo de la comunicación externa de TRANSMILENIO S.A., así como la definición de mecanismos de divulgación de la gestión de la Entidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de conocimiento y aplicación de todos los servidores públicos, contratistas, aprendices y practicantes de TRANSMILENIO S.A., e inicia con la identificación de las actividades que requieren apoyo de comunicación externa y termina con la consolidación de la información comunicada.

3. RESPONSABLES

El Profesional especializado de prensa y comunicaciones externa es el responsable de la elaboración y actualización de este documento.

El Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones será responsable por su cumplimiento, implementación y mantenimiento.

Se deberá realizar la revisión y/o actualización de este documento cuando los responsables de su aplicación y cumplimiento lo estimen pertinente.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia.
- Estrategia Integral de Comunicaciones.
- Estrategia Digital (Estrategia Web 2.0).
- Ley de Transparencia.
- Manual de Imagen de TRANSMILENIO S.A.
- Manual de Comunicaciones del Distrito Capital
- Manual del Usuario de TRANSMILENIO S.A.
- Manual Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

- Plan de Comunicaciones
- Las disposiciones generadas internamente para el manejo de crisis en comunicaciones

5. DEFINICIONES

- **Agencias internacionales:** es una agencia de información o también conocida como agencia de noticias que se encarga de recoger noticias de sus corresponsales en distintos lugares de su área de actividad y las transmiten inmediatamente a la central, donde, después de tratar la información, la envían, lo más rápido posible, a sus clientes (radios, diarios, revistas, televisoras o portales), conocidos en el argot periodístico como abonados
- **ATL:** (above the line), por encima de la línea. Acciones de comunicación dirigida a medios masivos como tv, prensa, radio, revistas, publicidad exterior,
- **BRT:** Bus Rapid Transit – Buses de Tránsito Rápido
 - **BTL:** (below the line), por debajo de la línea, acciones de comunicación dirigida a medios alternativos, en donde se requiere realizar esfuerzos para generar feedback con los públicos objetivo, como es el caso de acciones on line, activaciones, RRPP etc.
- **Centro de control:** lugar especialmente acondicionado en instalaciones que indique el Ente Gestor en el cual se encuentra el software y hardware diseñado y suministrado por el Concesionario del SIRCI para que el Ente Gestor ejerzan las funciones de verificación de la programación de los concesionarios, la operación, gestión y control de los servicios.
- **Community manager:** el responsable o gestor de una comunidad de internet, en línea, digital o virtual y quien actúa como administrador de la información que en él se contiene.
- **Concesionario:** empresa operadora que ha suscrito un Contrato de Concesión con la Entidad para la prestación del servicio de transporte público terrestre de pasajeros.
- **Delta:** profesional especializado de control de la operación
- **Empresa operadora:** es la organización de personas, bienes, equipos y medios de producción, que tiene como finalidad la prestación de servicios de transporte para apoyar el desarrollo del SITP. De igual manera, se encargan de administrar la operación en el Sistema. Fueron escogidas a través de procesos licitatorios abiertos.

- **Enlaces:** funcionarios adscritos a la Dirección Técnica de BRT o a la Dirección Técnica de Buses y quienes se desempeñan como contacto entre los Técnicos de control y el Delta de turno. Su tarea se desarrolla dentro del Centro de Control.
- **Ente Gestor:** corresponde a TRANSMILENIO S.A., como la Empresa encargada de la planeación, gestión y control de la operación del Sistema.
- **Entradilla:** es el breve párrafo situado entre el titular y el cuerpo de una noticia. Está compuesta por las seis preguntas esenciales del periodismo: ¿qué?, ¿quién?, ¿dónde?, ¿cómo?, ¿cuándo? y ¿por qué?
- **Medios masivos de comunicación:** son la herramienta que permite mantener informada a la opinión pública sobre lo que pasa a nivel nacional o internacional. Se trata de canales (Prensa, Radio, Televisión y medios digitales) que entregan información, noticias e imágenes sobre lo que acontece alrededor de los ciudadanos.
- **Microblogging:** es una aplicación vía web que permite a sus usuarios enviar y publicar mensajes breves de contenido limitado.
- **Página Web:** es el nombre de documento o información electrónica con contenido tipo texto, o multimedia, con sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes y muchos otros, adaptada para la world wide web, que opera virtualmente y que puede ser accedida mediante un navegador de internet.
- **Pecto:** profesional especializado de coordinación técnica operativa
- **Redes sociales:** es una organización social integrada por personas, organizaciones o Entidades que se encuentran conectadas virtualmente entre sí. Tienen en común una o varias características que los mantiene cohesionados como en el caso de las relaciones personales, familia y en general cualquier tipo de interés común frente a un mismo tema.
- **SIRCI:** Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información del SITP.
- **SITP:** Sistema Integrado de Transporte Público.
- **Social media:** competencias establecidas en la capacidad y habilidad para compartir, crear, generar, opinar, interaccionar, colaborar, comunicar, aprender, descubrir, enseñar, mostrar, intercambiar, participar, en definitiva todos los medios a través de los cuales las personas se pueden expresar virtualmente.
- **TMSA:** TRANSMILENIO S.A.

- **Usuario:** ciudadano(a) a quien la Entidad le presta el servicio de transporte y con quien mantiene una comunicación permanente sobre modificaciones del Sistema y actividades de la Entidad.
- **Web Master:** persona responsable del mantenimiento, actualización y programación de una página web
- **Twitter:** término inglés que puede traducirse como “gorjear” o “trinar”, es el nombre de una red de microblogging que permite escribir y leer mensajes en Internet que no superen los 140 caracteres. Estas entradas son conocidas como tweets.
- **TTL:** (through the line), a través de la línea. Acciones de comunicación que tiene una combinación de acciones ATL y BTL (de medios masivos y medios alternativos - complementarios).
- **Vocero:** término que procede de voz y que hace referencia a la persona que habla en nombre de otra o de un grupo, organización, etc. Puede decirse que el vocero lleva la voz de la persona o del grupo que representa.
- **Plan de medios:** tiene por objetivo concebir, analizar y seleccionar creativamente los canales de comunicación a través de los cuales se dirigirán los mensajes publicitarios hacia las personas indicadas en el momento y lugar más oportuno.
- **Crisis:** es un cambio brusco o una modificación importante en el desarrollo de algún suceso y ésta puede ser tanto física como simbólica. Crisis también es una situación complicada o de escasez.

6. CONDICIONES GENERALES

La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se encarga prioritariamente de formular y desarrollar la estrategia integral de comunicaciones, logrando flujos de comunicación oportuna y efectiva tanto en el ámbito interno, como externo a la organización, para cubrir todos sus grupos de interés.

Dado el impacto que genera para la ciudad y sus habitantes las acciones que adelanta TRANSMILENIO S.A., en su calidad de Ente Gestor del SITP, es importante tener claridad sobre aspectos relacionados con el manejo de las comunicaciones externas, de acuerdo con las

orientaciones dadas desde la Gerencia General de la Entidad y desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

Para el desarrollo de este ejercicio y en articulación con la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, los diferentes actores son todos los profesionales, técnicos, aprendices y contratistas vinculados con la Entidad.

El presente procedimiento para la gestión de la comunicación externa de la Entidad apoya el desarrollo de los objetivos institucionales establecidos en la plataforma estratégica de la Entidad.

Estrategia de comunicación externa

Para la divulgación de las acciones adelantadas por la entidad y las novedades operacionales del Sistema, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., cuenta con una estrategia que se desarrolla con el conjunto de componentes del área para brindar la información necesaria y oportuna a los públicos objetivo de Bogotá y zonas de influencia, para que a través de diferentes medios, los usuarios actuales y potenciales del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad, estén informados sobre la operación, los cambios y novedades.

Uno de los componentes es el relacionado con la información que se transmite fuera de la Entidad, la cual es conocida como comunicación externa, compuesta por un conjunto de acciones de comunicación dirigida a los públicos objetivos tales como usuarios, medios masivos de comunicación y Agencias, así como públicos específicos con los cuales la Entidad interactúa permanentemente, como es el caso de las Empresas Operadoras del Sistema.

En la comunicación externa se da respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué?
- ¿Por qué?
- ¿Para quién?
- ¿Cómo?
- ¿Cuándo?
- ¿Dónde?

Para la divulgación de las respuestas a los interrogantes anteriores, TRANSMILENIO S.A., ejecuta la estrategia integral de comunicaciones del Sistema, la cual se apoya para su ejecución en los siguientes componentes:



El actual documento desarrolla los componentes de la estrategia de comunicación externa relacionada con:

- Componente prensa, comunicación externa y plan de medios
- Estrategia Digital: herramientas WEB y redes sociales.

6.1. Componente prensa, comunicación externa y plan de medios

La información relacionada con el sistema de transporte público de Bogotá se difunde a través de diferentes medios. El objetivo de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., es brindar la información necesaria de manera veraz, clara y oportuna.

Además, es deber de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones garantizar que la información relacionada con la gestión de TRANSMILENIO S.A., en su componente troncal y zonal, se difunda masivamente procurando dar a conocer el Sistema, sus condiciones operacionales, de uso, así como de construir sentido de pertenencia y apropiación por parte de los usuarios actuales, potenciales y de la ciudadanía en general.

6.1.1. Manejo de medios

Con el fin de tener una buena relación con los medios de comunicación, es necesario adelantar actividades encaminadas a lograr un acercamiento hacia los periodistas y el suministro constante de información oportuna y novedosa, que permita la aparición en medios con temas positivos sobre el funcionamiento de la Entidad y la operación del Sistema.

Para esto es importante realizar eventos, ruedas de prensa, elaboración y envío de comunicados de prensa, visita a medios de comunicación, atención a periodistas, recorridos y disponer de un plan de medios para adelantar la pauta necesaria tanto en medios masivos como en medios comunitarios.

Dentro de la atención a medios está la posibilidad de suministrar audio y/o video por parte de los voceros de la entidad, en los casos en que por temas de agenda los periodistas no puedan acudir a las citaciones que se hacen desde TRANSMILENIO S.A.. Para suministrar estas piezas es fundamental el apoyo del grupo audiovisual a cargo del componente de comunicación externa de SAUC.

- **Redacción de artículos en medios**

Dentro de las actividades de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se encuentra la redacción de información relacionada con la operación del Sistema en su componente troncal y zonal. Este tipo de información se diferencia de los comunicados de prensa por cuanto profundiza sobre el tema desarrollado e incluye ayudas gráficas y visuales que permiten que el documento sea más agradable para su lectura, además de completo.

Este tipo de documento se prepara cuando es solicitado por el medio de comunicación u otro tipo de publicación académica que quiera divulgar información sobre el Sistema.

- **Ingreso de los medios de comunicación al Sistema TransMilenio y/o al Centro de Control**

La utilización de la infraestructura como locación para llevar a cabo algún informe con usuarios, dependerá de la autorización expresa que, para tal fin, otorgue la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de la Entidad o el profesional especializado de comunicación externa.

Para este tipo de autorizaciones existe un número celular que siempre está bajo la custodia de un contratista de prensa quien recibe y da trámite a estas solicitudes.

Las solicitudes por parte de los medios de comunicación se pueden presentar a las áreas técnicas de la siguiente manera:

- Correo electrónico dirigido al Director Técnico de BRT, Enlaces, Deltas y Pecto solicitando autorización. Esto se garantiza, cuando existe una petición formal por parte del medio que permita programar con tiempo el ingreso.
- Cuando no existe el tiempo necesario para llevar a cabo la autorización por correo electrónico, debido a la inmediatez que se presenta con las noticias, la autorización se llevará a cabo de manera telefónica a los números corporativos de: Director Técnico de BRT, Enlaces, Deltas y/o Pecto. Como mínimo se deberá informar a uno de estos funcionarios.
- La validación del ingreso de los medios de comunicación al Sistema, será asumido por parte del equipo periodístico. Cuando TRANSMILENIO S.A genera citación a medios dentro del Sistema, el ingreso será cubierto por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones a través de las tarjetas corporativas asignadas.
- Es importante señalar que no está prohibido dentro del Sistema la toma de fotografías y videos, aunque es necesario conocer con anterioridad acerca de la actividad para generar el acompañamiento cuando así sea necesario.
- A través del teléfono celular corporativo, el cual siempre está disponible y a cargo de un contratista de prensa, grupo que hace parte de Comunicación Externa.

6.1.2. Suministro de información a Medios

El suministro de información a los medios de comunicación se adelanta a través de las siguientes acciones:

- **Entrevista**

Es la posibilidad de generar un encuentro entre dos o más personas con el fin de hablar de manera presencial, telefónica o virtual, sobre un tema de interés común para desarrollarlo con mayor profundidad y detalle.

La entrevista es concedida a los periodistas (individual o grupal) por parte del vocero de la Entidad, para TRANSMILENIO S.A., está establecido que los voceros naturales son:

- Gerente General.
- Subgerente General.
- Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones

En ocasiones la vocería se podrá delegar a los demás directivos de la Entidad, cuando así se requiera, dada la especificidad del tema y con autorización expresa del Gerente General y/o del Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones.

Antes de conceder una entrevista a un medio de comunicación: prensa, radio, televisión y/o digitales, se deberán tener en cuenta las siguientes características por parte de quien será vocero:

- Concertar día y hora del encuentro.
- Recolectar previamente la información en las áreas donde se origina.
- Prever posibles preguntas por parte del entrevistador
- Organizar la información para contextualizar al vocero resaltando el mensaje comunicacional que se quiere dar a conocer
- Incluir una charla informativa más allá de la pregunta-respuesta, si aplica.
- Bajo ninguna circunstancia puede atenderse a los medios sin una preparación previa del tema.
- Sólo se debe aportar la información que haya sido preparada y/o verificada.

- **Rueda de prensa**

Es una actividad informativa y noticiosa dirigida a los medios de comunicación (prensa, radio, televisión y/o digitales) citada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, con el objetivo de brindar información de manera oficial, a través del vocero delegado.

Las ruedas de prensa se citan a través de las siguientes maneras:

- Llamada telefónica
- Lista de Difusión (teléfono corporativo)
- Mensaje masivo de texto
- Mensaje masivo por email

- Pieza digital vía lista de difusión, la cual es aprobada previamente por la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A.

En cualquiera de los casos anteriores, la citación debe incluir los siguientes datos:

- Tema.
- Persona que hace la citación.
- Hora y dirección del lugar donde se llevará a cabo la rueda de prensa.

Para la convocatoria de una rueda de prensa, se deberán asegurar previamente los siguientes elementos:

- Espacio cómodo con la posibilidad de ubicar de manera ordenada las cámaras de televisión.
- Sonido (De preferencia dos micrófonos inalámbricos).
- Caja de periodistas (Elemento que permite la conexión centralizada de los equipos de grabación, sonido y/o video de los periodistas a la energía eléctrica y a la transmisión de los datos).
- Imagen Corporativa (Pendones, soportes, entre otros

El desarrollo de la rueda de prensa incluye:

- Saludo de bienvenida a los periodistas.
- Exposición del tema a tratar por parte del vocero.
- Sesión de preguntas. Estas pueden ser de manera programada a través de un formato que se diligencia durante la actividad o aleatoria, según la asignación del turno dado por el moderador de la rueda de prensa.
- Despedida y agradecimiento por la asistencia.

- **Vocero:**

Es el funcionario de la empresa que se convierte en la imagen de la misma al momento de atender un medio de comunicación: prensa, radio, televisión y/o digital, bien sea para una información eventual o frente al manejo de una crisis.

Definición de voceros:

Por la naturaleza de las funciones del Gerente General, la vocería de TRANSMILENIO S.A., está a su cargo, pero podrá delegar al Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones de la Entidad, cuando así lo estime conveniente o a cualquier otro Directivo, dependiendo del tema a desarrollar.

Cuando el tema a desarrollar con los medios de comunicación tenga que ver con una de las Empresas Operadoras del Sistema, la responsabilidad de la vocería estará a cargo del Gerente de cada uno de los Concesionarios o de la persona que delegue este para tales fines, previa indicación y revisión de la información que se va a transmitir a medios por parte del ente gestor.

Los funcionarios de la Entidad, no podrán dar declaraciones a medios de comunicación (prensa, radio, televisión, digitales) sin que exista expresa autorización, salvo los voceros oficiales.

Durante la entrevista y ruedas de prensa, el vocero debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Las respuestas deben ser claras, concisas y breves.
- Suministrar información precisa, veraz y oportuna.
- Generar credibilidad en el mensaje.
- Debe responderse solo lo que se pregunta. ceñirse al tema.
- Tomarse el tiempo para pensar la respuesta y responder con calma.
- Ilustrar con ejemplos los conceptos abstractos y/o técnicos.
- Si no sabe la respuesta, no debe divagar. Por el contrario, es mejor decir que esa respuesta no la tiene, que investigará y se les hará llegar la información posteriormente.
- Si dentro de la entrevista se queda algún tema por fuera y el periodista no lo pregunta, se puede agregar al final de la misma unas palabras adicionales.
- En la entrevista debe tenerse una posición corporal relajada que demuestre buen contacto visual con el entrevistador y/o con el medio de grabación.
- El vocero deberá portar la chaqueta institucional que lo identifica como representante de la Entidad, para los casos de las entrevistas para televisión permite orientar aún más al televidente sobre la Entidad que representa.

- **Comunicado de prensa:**

Es una comunicación oficial por parte de TRANSMILENIO S.A., la cual se dirige de manera escrita principalmente a los periodistas de los diferentes medios de comunicación que cubren como fuente la Entidad: prensa, radio, televisión y páginas web.

El objetivo del comunicado es llegar a los usuarios con información actualizada sobre los servicios que presta la empresa y las novedades que surgen en el Sistema.

El comunicado de prensa deberá estar digitado sobre la plantilla del formato R-DA-005 ubicado en el Sistema Integrado de Gestión de la Intranet, escrito en letra “Arial” tamaño 12 puntos. El titular deberá estar escrito en Arial 14 y/o 16

La extensión del texto no deberá exceder dos (2) páginas tamaño carta en total y en caso de requerirse, existe la posibilidad de extenderlo según el tema desarrollado. En todos los casos, el mensaje del comunicado debe tener una intención asertiva y propositiva, con un tono noticioso y amable que invite a su lectura, por parte de quien lo recibe.

El comunicado debe estar compuesto por:

- Título.
- Fecha.
- Entradilla.
- Mensaje principal que incluye citas del vocero.
- Referencias de páginas web de la Entidad y línea telefónica gratuita.
- Nombre y datos de la persona de contacto.

Antes del envío de la información a los medios de comunicación, se hace necesaria la revisión por parte del área técnica, en este sentido la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones a hace la propuesta de comunicado de prensa, lo remite por correo electrónico o vía mensaje de whatsapp a la dependencia que maneja el tema para sus observaciones. Con los ajustes hechos al documento, será la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones quien autorice el envío a medios de comunicación.

- **Manejo de las Comunicaciones en momentos de crisis:**

Para el manejo de las comunicaciones en momentos de crisis, la entidad cuenta con lineamientos internos generados desde la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones y las áreas Técnicas que se constituyen en una carta de navegación para la atención de distintos tipos de crisis en el Sistema TransMilenio y que permiten plantear unas acciones a seguir tanto de carácter preventivo, como durante la ocurrencia de los hechos.

- **Acompañamiento en eventos**

Los eventos son espacios que se desarrollan por la Entidad o por otras entidades distritales o nacionales, donde se optimiza la presencia de TRANSMILENIO S.A., con el objetivo de acercarse al público en general. En estos escenarios, es importante aprovechar la presencia del Gerente General o de su vocero para generar hechos noticiosos sobre el Sistema los cuales sean de interés para el cubrimiento por parte de los medios de comunicación.

Los eventos cuentan con programación previa, de los cuales se conoce su agenda, público específico, condiciones logísticas e impactos hacia el grupo objetivo, donde existe la participación de la Entidad a través de su vocero natural. Con esto se busca transmitir información relevante del Sistema que pueda ser publicada en los medios masivos de comunicación y de esta manera, informar a la comunidad.

La presencia del Gerente General implica la transmisión de un hecho noticioso, por tanto, se hace citación a medios de comunicación para el cubrimiento del mismo.

6.1.3. Plan de medios

Es una estrategia para divulgar el Sistema Integrado de Transporte Público TransMilenio y del SITP–, a través de la selección estratégica de medios que busca comunicar en forma masiva o dirigida a los públicos objetivo, sobre la gestión y novedades que requiera comunicar la Entidad.

El plan de medios se desarrolla con base en mediciones realizadas por los medios de comunicación y de la Alcaldía Mayor.

Para la divulgación o despliegue en medios se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Se procede a planearlo teniendo en cuenta un brief de comunicación, la estrategia de comunicación y la estrategia creativa.

- Se definen los segmentos a los cuales se quiere llegar (públicos objetivo).
- Se determina qué medios son los más efectivos para llegar de manera oportuna a los públicos objetivo.
- Se organiza la producción (comerciales de televisión, cuñas radiales y piezas para impresos).
- Se presupuesta la pauta a invertir y se organiza la parrilla de programación de medios en detalle donde se define el día, la hora y el programa en donde se va a emitir la información, así como el tipo de medio que se va a utilizar ya sean medios masivos o complementarios: televisión nacional, televisión local, televisión comunitaria, radio nacional, radio local, radio comunitaria, prensa Local y prensa comunitaria.

En TRANSMILENIO S.A., el Plan de Medios se desarrolla de acuerdo con las orientaciones dadas por el Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones y en todo caso dependerá de que exista el presupuesto asignado para adelantar el proceso de contratación que permita que una agencia sea la encargada de manejarlo ante los medios de comunicación. En todo caso, cada plan de medios sugerido por la agencia contratada será revisado y aprobado por el Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones con el apoyo del profesional especializado 6 de Prensa y Comunicación Externa.

6.1.4. Solicitudes académicas dentro del Sistema

El Sistema TransMilenio es un escenario en el que confluyen muchas variables que son tenidas en cuenta por las instituciones de educación superior para la elaboración de investigaciones de tipo académico. Las actividades académicas que pueden darse dentro del Sistema son las siguientes:

- Autorización de ingreso al Sistema.
- Solicitud de entrevista.
- Autorización de ingreso al Centro de Control.

En este sentido, el ingreso de los estudiantes para la recopilación de entrevistas, videos y fotografías entre otras al Sistema, así como al Centro de Control, se autoriza desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de la siguiente manera:

- La institución de educación superior en la que están matriculados, deberá generar una comunicación escrita donde presente a sus estudiantes como parte activa de uno de sus programas.

- La carta deberá radicarse en la oficina de correspondencia de TRANSMILENIO S.A., dentro de los horarios designados para la recepción de las solicitudes y relacionando lo siguiente:
 - Nombres y documentos de identidad de los estudiantes.
 - Compromiso de la institución educativa señalando que la información que se recopile producto de la autorización de ingreso al Sistema será utilizada únicamente con fines académicos.
 - Día, hora y lugar del Sistema donde se hará la actividad relacionada con videos, entrevistas y tomas fotográficas.
 - Correo electrónico y número celular para establecer el contacto telefónico e informarle sobre la autorización de su solicitud. y de esta manera informarle al estudiante el día, hora y lugar en el que se llevará a cabo la actividad académica.
 - Relación de equipos de fotografía y de video, si se van a utilizar.
 - Para los casos de entrevista, se debe incluir el tema de la entrevista que se quiere desarrollar y de esta manera establecer sí se cuenta con vocero autorizado para atender el tema.

Cuando las solicitudes de instituciones de educación superior no incluyan toma de fotografías, videos o actividades en el Sistema que sean del resorte de la Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones, serán atendidas por el área encargada de manejar el tema de la solicitud (área técnica).

6.1.5. Otras formas de comunicación externa

Dentro de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones se han establecido otros medios que permiten la transmisión de la información a los usuarios, de las novedades en el sistema u otra información de interés tales como:

- **Informadores electrónicos de las estaciones**

La Entidad cuenta con informadores electrónicos ubicados en estaciones y portales del Sistema TransMilenio. Estos elementos son utilizados para informar a los usuarios sobre novedades del Sistema y mensajes de cultura ciudadana.

Frente a la programación de estos mensajes, existe una responsabilidad compartida entre la Dirección Técnica de BRT y la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, a través de un correo electrónico al Director Técnico de BRT, Enlaces, Deltas y Pecto, informa sobre el mensaje autorizado que debe activarse en el Sistema, así como el tiempo que debe estar publicado.

En todos los casos, los mensajes deberán obedecer a información del Sistema TransMilenio, salvo solicitud de Entidades que requieran el uso de estos para divulgar campañas relacionadas con la gestión de las mismas. Estas autorizaciones serán dadas únicamente por el Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario de TRANSMILENIO S.A.

- **Carteleras externas**

TRANSMILENIO S.A., cuenta con carteleras externas ubicadas en todos los portales del Sistema TransMilenio y estaciones intermedias, en las cuales se incluye información institucional de manera oportuna y actualizada sobre novedades en la operación o actividades de interés para nuestros usuarios.

- **Centro de Emisión Radial**

La entidad dispone del Centro de Emisión Radial a través del cual se envían mensajes de cultura ciudadana e información sobre novedades del sistema. Este proyecto se comparte con la Dirección Técnica de TICS quienes tienen a cargo el componente tecnológico, mientras que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones se encarga de la elaboración y grabación de los mensajes dirigidos a los usuarios.

6.2. Estrategia digital

La implementación de una estrategia digital permite difundir masivamente información relacionada con el Sistema Transmilenio, en tiempo real a través de canales que cada vez son de mayor uso para la ciudadanía.

Para el desarrollo de la estrategia digital, se cuenta con los siguientes canales: redes sociales y página web

- **Redes sociales**

Es una organización social integrada por personas, organizaciones o Entidades que se encuentran conectadas virtualmente entre sí. Tienen en común una o varias características que los mantiene cohesionados como en el caso de las relaciones personales, familia y en general cualquier tipo de interés común frente a un mismo tema.

Uso de las redes sociales

La publicación de la información institucional a través de las cuentas oficiales es responsabilidad del Community Manager de la Entidad, contratista adscrito a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

La información publicada en las redes sociales, que vaya a ser replicada a través de las cuentas personales de los servidores públicos, contratistas, aprendices y practicantes de TRANSMILENIO S.A., deberán ser fieles al documento original, evitando las opiniones personales que en ningún caso pueden comprometer la política y el buen nombre de la Entidad.

De llegar a presentarse un comentario que afecte la imagen o buen nombre de TRANSMILENIO S.A., se solicitará de manera directa la eliminación de los mismos por parte la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

En caso de que el Community Manager llegue a recibir solicitudes de información, quejas o reclamos sobre el funcionamiento de la empresa a través de las redes sociales, debe direccionar al Usuario para que surta el procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias por medio de los canales con que cuenta la Entidad para tal fin, los cuales son:

Llamar a las líneas

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

A través de las páginas web

- www.transmilenio.gov.co
- www.tullaveplus.com
- www.bogota.gov.co/chat-linea-195

Personalmente

- Sede administrativa de TRANSMILENIO S.A.- área de Correspondencia, ubicada en la Avenida Eldorado No. 69 - 76, Edificio Elemento, torre 1, Bogotá – Colombia, Código Postal: 111071, Horario de Atención al Público: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- A través de los 40 puntos de atención al usuario, que podrán ser consultados en el siguiente link: <http://www.tullaveplus.com/index.php?id=838B31B1>)

Dentro de este componente de la estrategia, la Entidad tiene activas cuentas en Twitter, Facebook, Youtube e Instagram y en ningún caso se constituyen en el canal oficial para la recepción de PQRS.

- **Twitter:** Es un servicio de microblogging que permite enviar mensajes de texto plano de corta longitud, con un máximo de 140 caracteres, llamados tweets. La Entidad ha creado las cuentas @TransMilenio, donde se intercambian mensajes, fotografías y campañas con los usuarios de forma instantánea. A través de esta se puede multiplicar la información de la Entidad con los mismos usuarios y estos con sus seguidores.
- **Facebook:** Es un sitio web para la gestión de las redes sociales. La Entidad ha creado Oficial TransMilenio donde se muestran a los usuarios la implementación de nuevas rutas, actividades que se llevan a cabo con los usuarios. También sirve para la difusión de álbumes fotográficos corporativos y de una interacción directa con los seguidores que allí se encuentran.
- **YouTube:** Es un sitio web que permite a los usuarios subir, ver y compartir videos. La Entidad ha creado las cuentas Oficial TransMilenio, para la difusión de videos elaborados en la Entidad, donde se informan las rutas implementadas, cambios de ruta, entrevistas en video entre otras cosas.
- **Instagram:** Es una red social para compartir y publicar imágenes y videos. Los usuarios pueden seguir la publicación de las imágenes en Transmilenio y hacer sus contribuciones.

Responsabilidad de redes sociales

Las redes sociales de TRANSMILENIO S.A., son administradas por un Community Manager con el apoyo del SEO (contratista encargado de la gestión estratégica y técnica para el posicionamiento de contenidos digitales y de analítica digital con el propósito de fortalecer el posicionamiento de

los sitios web y cuentas en redes sociales de la entidad) quienes se encargan de apoyar el proceso de divulgación de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones bajo la supervisión de comunicación externa.

- **Páginas web:**

Es un documento digital que contiene información que puede ser de tipo texto, sonido, imágenes, enlaces, videos, aplicaciones, etc. Una colección de páginas web relacionadas y comunes a un dominio de internet o subdominio se denomina Sitio Web. Para acceder a una página web, es necesario un navegador bajo el uso del protocolo de transferencia de hipertexto (HTTP).

A través de las páginas web, se brinda toda la información de la empresa y del Sistema, en tiempo real, como novedades operacionales y demás temas sobre el funcionamiento de la empresa.

A través de la página web se genera la elaboración del Mailyng un canal de comunicación que permite enviar información vía email, tanto para el total de suscriptores como de manera georeferenciada de acuerdo con la ubicación geográfica que el usuario inscribió.

Administrador página web (web master)

Es la persona responsable del mantenimiento y programación de un sitio web. Comprometido en la actualización, consecución, organización, preparación, producción, generación de contenidos y administración del sitio.

Las políticas restantes respecto de las páginas web se gestionan a través del documento de protocolo de publicación, seguimiento y actualización de la información de la página web de TRANSMILENIO S.A.

7. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Identificar las necesidades y actividades que requieren el apoyo de comunicación externa teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 6 de este documento.	Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
30	Generar la estrategia de comunicación a fin de planificar las actividades de comunicación externa y los recursos necesarios (humanos y técnicos) para el desarrollo de estas actividades.	Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
40	Elaborar el plan de acción del área para el desarrollo de lo establecido en el plan de comunicaciones y las características de los públicos objetivos.	Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
50	Aprobar el plan de acción del área.	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
60	Preparar la información que requiere ser comunicada de acuerdo a las características establecidas en este documento. Así mismo, realizar la revisión de las piezas de comunicación que son de carácter operativo (supervisión de contenidos- textos). Para las campañas institucionales debe realizar todo el proceso de desarrollo de estrategia de comunicación, revisión y supervisión de contenidos-textos de las piezas de comunicación.	Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
15? 	¿El componente a desarrollar es de prensa, comunicación externa y plan de medios de acuerdo con el numeral 6.1? Si: Ir a etapa 25 No: aplicar lo establecido en el numeral 6.2 de este documento Estrategia de Herramientas Web y Redes Sociales	Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
25? 	¿Es necesario realizar visita técnica? Si: Ir a etapa 70 No: Ir a etapa 80	Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
70	Realizar la visita técnica a los lugares donde se desarrollarán las actividades de comunicación externa, en conjunto con profesionales de otras áreas cuando se requiera, con el objeto de determinar las necesidades logísticas que faciliten a los medios la captura de la información.	Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones y profesionales de las dependencias que controlan la operación del Sistema
80	Disponer de las condiciones logísticas que faciliten a los medios la captura de la información, teniendo en cuenta lo siguiente: ▪ Manejo de medios, tener en cuenta lo establecido en el numeral 6.1.1 ▪ Suministro de información, tener en cuenta lo establecido en el numeral 6.1.2 ▪ Plan de medios lo dispuesto en el numeral 6.1.3 ▪ Solicitudes académicas, tener en cuenta lo establecido en el numeral 6.1.4 ▪ Otras formas de comunicación según lo establecido en el numeral 6.1.5.	Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
90	Elaborar el comunicado de prensa pertinente a la actividad en desarrollo.	Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
100	Realizar revisión de estilo y verificar la pertinencia, relevancia y coherencia de la información que se desea comunicar de manera externa, así como los lineamientos predeterminados para el sector público.	Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
35? 	¿Requiere apoyo de diseño la información a comunicar? Si: Ir a etapa 110 No: Ir a etapa 120	Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
110	Solicitar el diseño de las piezas para que cumplan con las necesidades comunicativas y el mensaje de la Entidad	Profesional Universitario de Diseño Gráfico de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
120	Realizar monitoreo a la publicación del comunicado de prensa y a las declaraciones expresadas por el vocero, cuando así sea.	Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones Profesional Universitario de Comunicación Organizacional de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
130	Consolidar la información de los mensajes comunicados.	Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
140	Mantener actualizada la información publicada.	Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
150	Realizar seguimiento al plan de comunicaciones.	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
160	Realizar seguimiento y medición de la efectividad del procedimiento de comunicación externa.	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
170	Fin	

TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-DA-005	Comunicaciones Externas Oficiales	Intranet	Profesional Universitario de Gestión Documental

Decreto Local Número 011 (Septiembre 6 de 2019)

“Por medio del cual se efectúa una modificación presupuestal en el presupuesto anual de ingresos y de gastos del Fondo de Desarrollo Local de Rafael Uribe Uribe, para la vigencia fiscal comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019”

EL ALCALDE LOCAL DE RAFAEL URIBE URIBE
En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial las que le confiere el Artículo 36 del Decreto Distrital 372 de 2010, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 31 del Decreto 372 de 2010, párrafo tercero estipula: “Los traslados presupuestales dentro del mismo agregado se harán mediante Decreto expedido por el Alcalde Local. Estos actos administrativos requerirán para su validez del concepto previo favorable de la Secretaría Distrital de Hacienda - Dirección Distrital de Presupuesto.”

Dentro del Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia 2019, la Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe tiene programada la realización de estrategias para el fortalecimiento institucional que permita, por una parte, adelantar la formulación de todos los contratos necesarios para desarrollar los proyectos de inversión, al igual que los procesos de contratación que se enfocan en la logística y operatividad para el correcto funcionamiento de la Entidad.

Que dadas las necesidades del servicio y con el objetivo de garantizar atención articulada y con capacidad de respuesta eficiente durante todo el año, se requiere generar un crédito al proyecto de inversión 1549 Apoyo a la Gestión Pública Local por un monto de (\$1.480.872.652) m/cte., toda vez que se ha identificado que los recursos destinados durante la vigencia 2019 para el desarrollo de las acciones para las estrategias de fortalecimiento institucional no son suficientes para garantizar la prestación de los servicios profesionales y técnicos de apoyo en áreas de importancia para el funcionamiento de la Alcaldía Local en términos de funcionamiento, planeación, logística.

Que para la vigencia 2019, según el Plan Operativo Anual de Inversiones (Acuerdo Local 003 de 2018), al proyecto de inversión 1550 “Acciones de fortalecimiento para la participación ciudadana y control social”, le fueron asignados dos mil seiscientos ochenta

y nueve millones ciento treinta y dos mil pesos (\$ 2.689.132.000); sin embargo, luego de llevar a cabo las etapas de formulación y estudio de mercados, los procesos a contratar ascienden a mil ochocientos cuarenta y un millones cuatrocientos noventa y seis mil trescientos pesos (\$1.841.496.300); es decir, que el Fondo de Desarrollo cumple la meta proyectada para la vigencia 2019 con el 68.5% del presupuesto incluido el POAI.

Que el proyecto de inversión 1536, denominado “Apoyo e Igualdad para el Adulto Mayor” tiene como objetivo Generar una estrategia activa de apoyo al mejoramiento de la calidad de vida, garantía de derechos, acceso a bienes y servicios básicos de 6.500 Personas Mayores residentes de la localidad de Rafael Uribe Uribe, a lo cual se ha venido dando cumplimiento en cada una de las vigencias.

Que para la vigencia 2019, se han expedido las resoluciones N° 6 y 7 con las cuales se garantiza la prestación de servicio para el Apoyo Económico Tipo C hasta el mes de agosto, y se expedirán nuevas resoluciones para cubrir los Gastos y Pagos de los meses de septiembre a diciembre de la vigencia 2019 y enero de la vigencia 2020, por un valor de \$4.062.500.000 y Costos Operativos por un valor de \$ 52.500.000 (Dichos recursos se encuentran cobijados a la fecha por los Certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDP) correspondientes).

Que para dar cumplimiento a los Criterios de Elegibilidad y Viabilidad del Sector Integración Social, y que, con el fin de mantener un valor adquisitivo que permita cumplir con los objetivos del programa y se cubran algunas de las necesidades básicas de las personas mayores, acogiendo lo dispuesto en la Resolución 2662 de 2019 del Ministerio del Trabajo, el Fondo de Desarrollo realizó el incremento del valor del subsidio en \$5.000 pesos, y tal incremento en el valor del apoyo económico tipo C se proyectó en el presupuesto para efectuarse desde el mes de septiembre de 2019.

Que la asignación presupuestal del proyecto 1536 garantiza el cumplimiento de la meta para la vigencia 2019, así como el Apoyo Económico Tipo C hasta el mes enero de la vigencia 2020.

Que el fondo de desarrollo local de Rafael Uribe Uribe, en gastos de inversión directa, en los rubros: “Igualdad y autonomía para una Bogotá incluyente” y “Acciones de fortalecimiento para la participación ciudadana y control social”, presenta saldos de apropiación libres de afectación, según consta en los Certificados de Disponibilidad Presupuestal N° 650 y 651, suscritos por el responsable del presupuesto, los cuales pueden trasladarse para financiar faltantes de apropiación en otros rubros.

De acuerdo con lo anterior y con el fin de hacer eficiente la ejecución de los recursos asignados, se presenta la oportunidad de realizar un contra crédito de los proyectos 1536 y 1550, para cubrir las necesidades del proyecto 1549 “Apoyo a la Gestión Pública Local” cubriendo así la adición de contratos de prestación de servicio, garantizando la continuidad de los proyectos en áreas de importancia para el funcionamiento del Fondo de Desarrollo Local en términos de funcionamiento, planeación y logística. Con base en lo anterior, se requieren recursos por la suma de mil cuatrocientos ochenta millones ochocientos setenta y dos mil seiscientos cincuenta y dos pesos \$1.480.872.652.

Que la Dirección Distrital de Planeación; según Radicado No. 2-2019-57963 del 29 de agosto de 2019, emitió concepto favorable sobre este traslado presupuestal al interior de los Gastos de inversión - Directa del Fondo de Desarrollo Local de Rafael Uribe Uribe, por valor de \$1.480.872.652.

Que la Dirección Distrital de Presupuesto de la Secretaría Distrital de Hacienda, según Radicado No. 2019EE165903 del 05 de septiembre de 2019, emitió concepto favorable sobre este traslado presupuestal al interior de los Gastos de inversión -Directa del Fondo de Desarrollo Local de Rafael Uribe Uribe, por valor de \$1.480.872.652.

En mérito de lo anteriormente expuesto, el Alcalde Local de Rafael Uribe Uribe.

DECRETA:

ARTÍCULO PRIMERO: Efectúense el siguiente CONTRACRÉDITO en el Presupuesto de Gastos e Inversiones del Fondo de Desarrollo Local de Rafael Uribe Uribe para la vigencia fiscal 2019, de conformidad con el siguiente detalle:

CONTRACRÉDITO

RUBRO	NOMBRE	VALOR
3	GASTOS	\$1.480.872.652
3-3	INVERSION	\$1.480.872.652
3-3-1	DIRECTA	\$1.480.872.652
3-3-1-15	Bogotá Mejor Para Todos	\$1.480.872.652
3-3-1-15-01	Pilar Igualdad de calidad de vida	\$633.236.952
3-3-1-15-01-03	Igualdad y autonomía para una Bogotá incluyente	\$633.236.952
3-3-1-15-01-03-1536	Apoyo e Igualdad para el adulto mayor	\$633.236.952
3-3-1-15-07	Eje transversal Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia.	\$847.635.700
3-3-1-15-07-45	Gobernanza e influencia local, e internacional	\$847.635.700
3-3-1-15-07-45-1550	Acciones de fortalecimiento para la participación ciudadana y control social.	\$847.635.700
TOTAL CONTRACRÉDITO		\$1.480.872.652

ARTÍCULO SEGUNDO: Efectúense el siguiente Crédito en el Presupuesto de Gastos e Inversiones del Fondo de Desarrollo Local de Rafael Uribe Uribe para la vigencia fiscal 2019, de conformidad con el siguiente detalle:

CRÉDITO

RUBRO	NOMBRE	VALOR
3	GASTOS	\$1.480.872.652
3-3	INVERSIÓN	\$1.480.872.652
3-3-1	DIRECTA	\$1.480.872.652
3-3-1-15	Bogotá Mejor Para Todos	\$1.480.872.652
3-3-1-15-07	Eje transversal Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia.	\$1.480.872.652
3-3-1-15-07-45	Gobernanza e influencia local, e internacional.	\$1.480.872.652
3-3-1-15-07-45-1549	Apoyo a la gestión pública local	\$1.480.872.652
TOTAL CRÉDITOS		\$1.480.872.652

ARTÍCULO TERCERO: El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE.

Dado en Bogotá, D.C., a los seis (6) días del mes de septiembre de dos mil diecinueve (2019).

LUIS ALEJANDRO VARGAS PINZÓN

Alcalde Local de Rafael Uribe Uribe