

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Terminal de Transporte S.A.

Nº 78

RESOLUCIÓN

DE 2016

Por la cual se delega la función de Defensor del Ciudadano y se dictan otras disposiciones

LA GERENTE GENERAL DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.

En ejercicio de sus facultades legales, estatutarias y reglamentarias, y en especial las conferidas por el numeral 4 del artículo 49 y el artículo 50 de los Estatutos Sociales de la Terminal de Transporte S.A. y,

CONSIDERANDO:

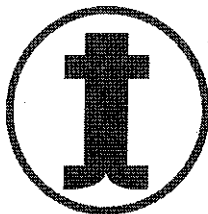
Que la Terminal de Transporte S.A. hace parte de la infraestructura del sector de transporte público de pasajeros y en esta medida parte de su rol funcional está encaminado a garantizar la calidad y seguridad de las personas (usuarios) que hacen uso de sus instalaciones, lo cual constituye una prioridad del sistema como lo disponen los artículos 2, 3 y 17 de la Ley 105 de 1993 *"Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones"*, en concordancia con lo previsto en la Ley 336 de 1996 *"Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte"*; es decir, que este aspecto del servicio considerado de interés general debe desarrollarse bajo los postulados constitucionales del artículo 209 de la Carta Política, como son los principios de igualdad, eficacia, economía, celeridad y publicidad.

Que en el artículo segundo de los Estatutos Sociales de la Terminal de Transporte S.A se define el objeto social de la empresa y su alcance, el cual debe desarrollarse en los términos de las Leyes 105 de 1993 y 336 de 1996, en concordancia con el Decreto 2762 de 2001 subrogado por el Decreto 1079 de 2015, modificado a su vez por los Decretos 1906 de 2015 y 2297 de 2015, y adicionado por los Decretos 1735 de 2015 y 2060 de 2015.

Que el literal f) del artículo 48 del Acuerdo Distrital 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"*, establece como una de las atribuciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. la de *"Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadana y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital. Para tal fin se establecerá el defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales"*.

Que, en cumplimiento de la función antes mencionada, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. expidió la Directiva No. 02 de 2005 a través de la cual adoptó la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital, estableciendo como atributos de esta atención los siguientes: amable, rápido, respetuoso, efectivo y confiable; la concreción de esta política por

Subgerente de Planeación y Proyectos	Director de Servicio al Ciudadano	Subgerente Jurídico
--------------------------------------	-----------------------------------	---------------------



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Terminal de Transporte S.A.

Nº 78

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. _____ de 2016

Por la cual se delega la función de Defensor del Ciudadano y se dictan otras disposiciones

canales de servicio y la atención prioritaria a personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres en estado de embarazo. Posteriormente se expidió la Directiva 03 de 2007 mediante la cual la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, impartió la instrucción de establecer la figura del Defensor del Ciudadano en las entidades y organismos distritales, la cual podría ser ejercida por los Jefes de servicio al ciudadano o por los Coordinadores de las oficinas de quejas y soluciones de cada entidad u organismo. Con la Circular 051 de 2007 la misma dependencia de la Alcaldía Mayor propuso un reglamento para implementar la figura del Defensor del Ciudadano en las entidades distritales. Luego, la Circular 067 de 2010 proporcionó orientaciones para la designación de la figura del Defensor del Ciudadano en todas las entidades distritales.

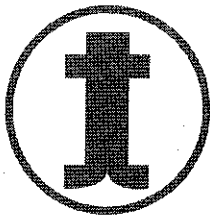
Que la Terminal de Transporte S.A., con el fin de dar cumplimiento a los postulados constitucionales, las directivas y circulares distritales sobre la materia, expidió las Resoluciones No. 16 de 2011 y 03 de 2014 mediante las cuales designó al Defensor Ciudadano de la Terminal de Transporte S.A., estableciendo que la labor del Defensor al Ciudadano es constante, que no debe ser interrumpida y que tiene como propósito garantizar que los ciudadanos(as) usuarios(as) de los servicios que presta la Terminal de Transporte S.A., puedan hacer efectiva la protección de sus derechos.

Que mediante Decreto 197 de 2014, se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C., se definió la comprensión de este concepto, se determinó el enfoque de derechos de la política pública, sus principios rectores, su objetivo general, las líneas estratégicas y transversales, sus características, su conformación, los canales de servicio, entre otros.

Que con la expedición del Decreto 392 de 2015 emanado de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se establecieron nuevos lineamientos a efectos de fortalecer la figura del Defensor del Ciudadano, requiriendo el compromiso de la Alta Dirección de las entidades y organismos del Distrito Capital, en el establecimiento de canales de interlocución y comunicación efectivos entre la Administración y la ciudadanía, determinando que dicha función debe ser ejercida por el representante legal o un delegado del nivel directivo de cada una de las entidades y organismos que conforman la Administración Distrital, cuya función está orientada a garantizar la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, a través de la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía; se derogan todas las normas y disposiciones que le sean contrarias, se deja sin efectos la Directiva 003 de 2007, la Circular 051 de 2007 y la Circular 067 de 2010 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y se dispone su implementación.

Que el numeral 2 del artículo 49 de los Estatutos Sociales de la Terminal de Transporte S.A. prevé como funciones del Gerente General "*Dirigir, coordinar y controlar la ejecución de las políticas generales, el Plan de Desarrollo y el Plan Estratégico, y programas y funciones de la Sociedad*".

Subgerente de Planeación y Proyectos	Director de Servicio al Ciudadano	Subgerente Jurídico
--------------------------------------	-----------------------------------	---------------------



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Terminal de Transporte S.A.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. Nº 78 de 2016

Por la cual se delega la función de Defensor del Ciudadano y se dictan otras disposiciones

Que, en el mes de junio de 2015, mediante la Resolución No. 42 de 2015 se implementó la reestructuración administrativa y de personal aprobada por la Junta Directiva, proceso en el cual se modificó la denominación de algunos cargos del nivel directivo.

Que el artículo 209 de la Carta Política 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 el artículo 9 de la Ley 489 de 1998 define la Delegación como la transferencia del ejercicio de funciones a colaboradores del nivel directivo o asesor, o a otras autoridades, con funciones afines o complementarias.

Que, se hace necesario actualizar el funcionamiento de la figura del Defensor del Ciudadano en la Terminal de Transporte S.A, adecuando sus funciones, obligaciones, principios orientadores, responsabilidades, entre otros temas, a la normativa vigente, delegando en un funcionario del nivel directivo el cumplimiento de esta función, acorde a la estructura funcional y orgánica adoptada por la Terminal de Transporte S.A.

Conforme a lo expuesto,

RESUELVE

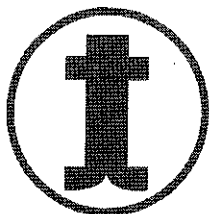
Artículo 1.- Objeto. La función de Defensor del Ciudadano, está en cabeza de la Gerencia de la Terminal de Transporte S.A. y tiene por objeto la protección de los derechos de los ciudadanos - usuarios, respecto de las controversias, inconformidades o reclamaciones, que éstos presenten con relación a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias presentados con relación a los servicios que presta la empresa, respecto de los cuales no exista pronunciamiento, se ofrezca una respuesta tardía o insatisfactoria, y/o sea tachada de ser discriminatoria o que con ésta se vulneren derechos o garantías ciudadanas.

Artículo 2.- Delegación de la función de Defensor del Ciudadano. La función Defensor Ciudadano se delega en el Director de Servicio al Ciudadano de la Terminal de Transporte S.A., quien deberá orientar todas sus actuaciones a la protección de los derechos de los ciudadanos - usuarios de los servicios que presta la Terminal de Transporte S.A. en desarrollo de su objeto social y las normas de transporte aplicables. **PARAGRAFO PRIMERO:** A quien ejerza la función de Defensor del Ciudadano se le aplica el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, y en consecuencia en los casos en los cuales tenga un interés particular y directo, o lo tenga su

Subgerente de Planeación y Proyectos

Director de Servicio al Ciudadano

Subgerente Jurídico



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Terminal de Transporte S.A.

Nº 78

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. _____ de 2016

Por la cual se delega la función de Defensor del Ciudadano y se dictan otras disposiciones

cónyuge, compañero o compañera permanente, alguno de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, sus socios de hecho o de derecho, deberá declararse impedido, de no hacerlo y en caso de ser recusado y ser aceptada la recusación, se designará como Defensor del Ciudadano Ad-Hoc al Subgerente de Servicios Operacionales e Infraestructura y en caso de concurrir en este también causales de impedimento o recusación, se delegará el ejercicio de la función para el caso concreto en un funcionario que pertenezca al nivel directivo de la empresa.

Artículo 3.- Duración. La delegación de que trata esta Resolución será indefinida y terminará en el evento que el (la) Gerente General y Representante Legal decida modificarla, reasumir la competencia y revisar los actos expedidos por el delegatario.

Artículo 4.- Principios Orientadores. El Defensor del Ciudadano debe orientar todas sus actuaciones bajo los principios que orienten la política pública distrital de servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. en especial:

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.

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 consiente 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.

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.

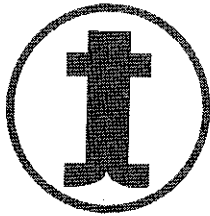
Equidad: la equidad está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia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

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.

Subgerente de Planeación y Proyectos

Director de Servicio al Ciudadano

Subgerente Jurídico



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Terminal de Transporte S.A.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. **Nº 78** de 2016

Por la cual se delega la función de Defensor del Ciudadano y se dictan otras disposiciones

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.

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.

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.

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.

Corresponsabilidad: Es la responsabilidad solidaria entre la Terminal de Transporte S.A. y demás actores integrantes del sector movilidad, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.

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. Pensar la política y el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, en el marco de la política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad.

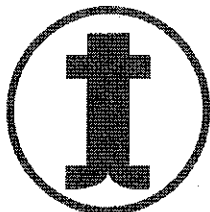
Atención Diferencial Preferencial: En los puntos de atención a la ciudadanía, se garantizará el derecho de acceso en la atención al público, y se establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.

Coordinación, Cooperación y Articulación: La comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta política,

Subgerente de Planeación y Proyectos

Director de Servicio al Ciudadano

Subgerente Jurídico



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Terminal de Transporte S.A.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. **Nº 78** de 2016

Por la cual se delega la función de Defensor del Ciudadano y se dictan otras disposiciones

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.

Cobertura: La Terminal de Transporte S.A. es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todas sus sedes, terminales satélites y de origen-destino.

Accesibilidad: La Terminal de Transporte S.A. 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.

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

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

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

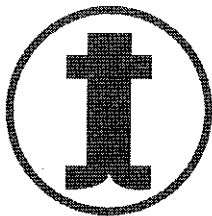
Artículo 5.- Funciones del Defensor del Ciudadano. Son funciones del Defensor del Ciudadano las siguientes:

- Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en la Terminal de Transporte S.A.
- Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el derecho de petición en los términos de la Constitución y la ley.
- Proponer y liderar los cambios necesarios para que los procedimientos para la prestación de los servicios de atención, información y solución a solicitudes de los usuarios, así como los

Subgerente de Planeación y Proyectos

Director de Servicio al Ciudadano

Subgerente Jurídico



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Terminal de Transporte S.A.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. Nº 78 de 2016

Por la cual se delega la función de Defensor del Ciudadano y se dictan otras disposiciones

establecidos para recibir y tramitar todas las quejas, peticiones, reclamos, sugerencias y felicitaciones, se ajusten a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

e. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía y usuarios en la Terminal de Transporte S.A.

f. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad y el derecho de petición, para dar una respuesta completa y de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.

g. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

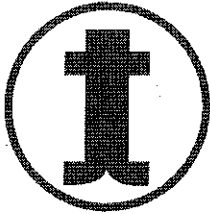
Artículo 6.- Obligaciones del (la) Defensor(a) del Ciudadano. Dentro de las obligaciones del (la) Defensor(a) del Ciudadano, se encuentran:

1. Solicitar a cualquier funcionario de la entidad y a los ciudadanos - usuarios la información que sea necesaria para establecer si la respuesta a los requerimientos, quejas o reclamaciones ciudadanas fueron atendidas dentro de la oportunidad legal, resolvieron el fondo del asunto y en general si respetaron los derechos de acceso a la información, petición y/o consulta, según el caso; igualmente determinar en las cuestiones sometidas a su conocimiento, si se observaron los procedimientos adoptados por la empresa para la prestación de los servicios de atención, información y solución a solicitudes de los usuarios, los establecidos para recibir y tramitar todas las quejas, peticiones, reclamos, sugerencias y felicitaciones interpuestas por cualquier medio, por los usuarios que hacen uso de la Terminal de Transporte.
2. Presentar un informe semestral a la Gerencia General y al Comité Directivo de la Terminal de Transporte S.A, en el cual refiera el desarrollo de su función durante el periodo correspondiente. El informe indicará el número de requerimientos recibidos, con expresión de las prácticas indebidas detectadas, el número de requerimientos tramitados indicando el estado en que se encuentran a la fecha del informe, los que se encuentran vencidos o fueron respondidos de manera extemporánea o con desconocimiento de los procedimientos adoptados por la empresa, las acciones de mejora implementadas, así como la información que pueda considerarse de público interés. Este informe podrá incluir recomendaciones, sugerencias o adecuaciones encaminadas a facilitar y mejorar las relaciones entre La Terminal y sus usuarios.
3. Mantener un registro cronológico y temático que contenga la totalidad de los requerimientos, quejas, peticiones o reclamaciones presentadas y su fecha de respuesta, conservar un archivo

Subgerente de Planeación y Proyectos

Director de Servicio al Ciudadano

Subgerente Jurídico



Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Terminal de Transporte S.A.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. Nº 78 de 2016

Por la cual se delega la función de Defensor del Ciudadano y se dictan otras disposiciones

de las mismas y ponerlo a disposición de cualquier autoridad requirente.

Artículo 7.- Responsabilidades de la Terminal de Transporte S.A. La Terminal adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Defensor del Ciudadano, entre las que se encuentran:

1. Garantizar el presupuesto que anual permita cubrir las necesidades técnicas y de talento humano, para el normal funcionamiento de la función de Defensor del Ciudadano.
2. Poner a disposición del Defensor del Ciudadano todo aquello que facilite, haga más eficiente o eficaz el ejercicio de su cargo y, especialmente, toda la información necesaria para determinar la calidad y calidez en la resolución de las quejas, peticiones o reclamaciones presentadas ante cualquier dependencia de la Terminal de Transporte S.A.
3. Informar al Defensor del Ciudadano de las decisiones que hayan sido aceptadas expresamente por la Entidad, con indicación de cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.
4. Hacer público e informar a sus usuarios(as) a través de la página web, la existencia y funciones del Defensor del Ciudadano, su dirección física y electrónica, así como los derechos que le asisten para presentar sus quejas o peticiones, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.

Artículo 8. - Derogatoria y vigencia: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución No. 03 de 2014 y todas aquellas que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C., a los 25 MAYO 2016

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

MARIA CARMENZA ESPITIA GARCES
Gerente General

Proyectó: Farides Llanes Guardiola
Revisó: Nelson Allirio Muñoz Leguizamón

Subgerente de Planeación y Proyectos

Director de Servicio al Ciudadano

Subgerente Jurídico