



TRANSMILENIO S.A.

Gerencia General · Subgerencia Jurídica y Contractual · Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

POLÍTICA DE USO DE LA HERRAMIENTA DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL “T-PROYECTA”

Instrumento específico de desarrollo de la Política de Manejo de Inteligencia Artificial en TRANSMILENIO S.A., aplicable a la herramienta de apoyo para la proyección de respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)

Código	[Por asignar – Sistema Integrado de Gestión]
Versión	1.0
Fecha de elaboración	Julio de 2026
Proceso	Gestión Jurídica / Gestión de Tecnologías de la Información
Clasificación de la información	Pública – Uso interno de la Entidad

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.
	POLÍTICA DE USO DE PLATAFORMA T-PROYECTA			
	Código	Versión	Fecha	
M-SC-00X	0	Noviembre 2024		

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambio	Solicitó
1.0	Julio de 2026	Primera versión del documento.	Subgerencia Jurídica y Contractual

IDENTIFICACIÓN DE LOS RESPONSABLES

La Gerencia General, la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y la Subgerencia Jurídica y Contractual son responsables conjuntamente de la presente Política, así como de su divulgación, actualización e implementación, en el marco de sus respectivas competencias:

- **Gerencia General:** avala la presente Política, verifica su articulación con los objetivos misionales e institucionales de TRANSMILENIO S.A. y resuelve, en última instancia, las situaciones no previstas en este documento.
- **Dirección de TIC:** es responsable de la administración técnica, disponibilidad, seguridad y buen funcionamiento de la herramienta T-Proyecta, de la gestión y autorización de usuarios, y de la conservación de los registros de auditoría del sistema.
- **Subgerencia Jurídica y Contractual:** es responsable de la interpretación jurídica de la presente Política, de su articulación con el marco normativo vigente y con la Política de Manejo de Inteligencia Artificial en TRANSMILENIO S.A., y de resolver las consultas sobre su alcance y aplicación.

La revisión y/o actualización de este documento se realizará cuando los responsables de su aplicación y cumplimiento lo estimen pertinente, o cuando se presenten cambios normativos, tecnológicos o funcionales relevantes en la herramienta T-Proyecta.

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.
	POLÍTICA DE USO DE PLATAFORMA T-PROYECTA			
	Código	Versión	Fecha	
M-SC-00X	0	Noviembre 2024		

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	4
2.1. Objetivo general	4
2.2. Objetivos específicos	4
3. ALCANCE	5
4. DEFINICIONES	5
5. MARCO NORMATIVO Y JURÍDICO APLICABLE	6
5.1. Marco constitucional	7
5.2. Derecho de petición y procedimiento administrativo	7
5.3. Transparencia y acceso a la información pública	7
5.4. Protección de datos personales	7
5.5. Gestión documental y validez de documentos electrónicos	7
5.6. Política pública de inteligencia artificial y gobierno digital	7
5.7. Jurisprudencia constitucional relevante en materia de inteligencia artificial	8
5.8. Marco institucional interno	8
5.9. Desarrollo normativo en curso	8
6. QUÉ ES Y QUÉ NO ES T-PROYECTA	8
6.1. Qué es T-Proyecta	8
6.2. Qué NO es ni hace T-Proyecta	9
7. PRINCIPIOS RECTORES PARA EL USO DE T-PROYECTA	9
8. REGLAS DE USO DE T-PROYECTA	10
9. RESPONSABILIDADES POR ROL	12
10. RELACIÓN CON OTROS DOCUMENTOS	12
11. RESPONSABILIDAD POR EL USO DE LA HERRAMIENTA	13
12. CANALES DE CONSULTA Y REPORTE	13
13. VIGENCIA Y MODIFICACIONES	13
14. RESUMEN PRÁCTICO PARA EL USUARIO	14
APROBACIÓN	15

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.
	POLÍTICA DE USO DE PLATAFORMA T-PROYECTA			
	Código	Versión	Fecha	
M-SC-00X	0	Noviembre 2024		

1. INTRODUCCIÓN

TRANSMILENIO S.A. gestiona un volumen considerable de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), así como de solicitudes internas que exigen fundamentación en normatividad jurídica y en antecedentes documentales de la Entidad. Con el propósito de agilizar y cualificar la gestión de estas respuestas, la Entidad dispuso la herramienta de inteligencia artificial denominada **T-Proyecta**, un agente conversacional que permite a los usuarios autorizados consultar radicados del sistema de gestión documental (T-DOC), comprender el contenido de una petición y obtener una proyección tentativa de respuesta, junto con la sugerencia de documentos relacionados, con fundamento en información institucional previa y en normatividad vigente.

La incorporación de sistemas de inteligencia artificial en la gestión de peticiones ciudadanas conlleva beneficios importantes en términos de eficiencia y consistencia, pero también exige un uso cuidadoso, pues las respuestas a las PQRS son actuaciones con efectos jurídicos que comprometen a la Entidad frente a la ciudadanía y frente a la Constitución y la ley. Por esta razón, el uso de T-Proyecta debe enmarcarse en reglas claras, comprensibles para cualquier usuario, que garanticen la legalidad, la calidad jurídica, la transparencia y la protección de los derechos de los ciudadanos.

El presente documento desarrolla, de manera específica para la herramienta T-Proyecta, los principios y directrices generales contenidos en la Política de Manejo de Inteligencia Artificial en TRANSMILENIO S.A., y establece las reglas de uso que deben observar todos los usuarios autorizados de la herramienta. Su lectura y cumplimiento son obligatorios como condición para el acceso y uso de T-Proyecta.

2. OBJETIVO

2.1. Objetivo general

Establecer las reglas, condiciones y responsabilidades para el uso adecuado, seguro, legal y responsable de la herramienta de inteligencia artificial T-Proyecta por parte de los usuarios autorizados de TRANSMILENIO S.A., garantizando que su utilización contribuya a la eficiencia en la gestión de PQRS y consultas normativas, sin comprometer la calidad jurídica de las respuestas institucionales ni los derechos de los ciudadanos.

2.2. Objetivos específicos

- Definir el propósito exclusivo para el cual puede utilizarse T-Proyecta dentro de la gestión institucional.
- Precisar la naturaleza de las proyecciones de respuesta generadas por la herramienta, diferenciándolas claramente de la respuesta institucional definitiva.
- Establecer las obligaciones de verificación, contraste y validación humana que debe observar todo usuario antes de emplear los resultados de T-Proyecta en cualquier trámite.
- Fijar los límites de uso de la herramienta frente a cifras financieras, operacionales o información sensible.

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.
	POLÍTICA DE USO DE PLATAFORMA T-PROYECTA			
	Código	Versión	Fecha	
	M-SC-00X	0	Noviembre 2024	

- Garantizar la protección de los datos personales de los ciudadanos y la confidencialidad de la información institucional procesada por la herramienta.
- Precisar el alcance del registro, la trazabilidad y la auditoría del uso de la herramienta.
- Articular el uso de T-Proyecta con la Política de Manejo de Inteligencia Artificial en TRANSMILENIO S.A. y con el marco jurídico nacional aplicable.

3. ALCANCE

La presente Política aplica a todos los servidores públicos, contratistas y demás colaboradores de TRANSMILENIO S.A. que cuenten con autorización expresa de su área para acceder y utilizar la herramienta T-Proyecta (en adelante, los “**usuarios autorizados**” o “**enlaces**”), con el propósito de apoyar la gestión y proyección de respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes ciudadanas u operativas (PQRS), así como la consulta de normatividad jurídica asociada.

Esta Política regula de manera específica el uso de T-Proyecta y constituye un instrumento de desarrollo de la Política de Manejo de Inteligencia Artificial en TRANSMILENIO S.A. En caso de vacío normativo o de situaciones no resueltas expresamente por este documento, se aplicarán de manera preferente las disposiciones de dicha Política general y, en su defecto, la normatividad vigente sobre la materia.

Quedan excluidos del alcance de este documento los aspectos puramente técnicos de operación, configuración y mantenimiento de la herramienta, los cuales se rigen por la documentación técnica y los procedimientos internos de la Dirección de TIC, así como el manual o instructivo operativo de uso de T-Proyecta que la Entidad expida de manera complementaria.

4. DEFINICIONES

Para efectos de la correcta interpretación y aplicación de la presente Política, se adoptan las siguientes definiciones:

- **Acto de respuesta o respuesta institucional definitiva:** Comunicación oficial mediante la cual TRANSMILENIO S.A. resuelve de fondo una PQRS, suscrita o autorizada por el servidor público o el área competente, con plenos efectos jurídicos frente al peticionario.
- **Alucinación:** Fenómeno por el cual un sistema de inteligencia artificial genera información que aparenta ser correcta, pero que no está soportada por las fuentes consultadas, o que resulta inexacta, inventada, desactualizada o descontextualizada.
- **Base de conocimiento:** Conjunto de documentos jurídicos, normativos e históricos —incluidas las respuestas a radicados anteriores— sobre los cuales T-Proyecta realiza sus consultas y construye sus proyecciones de respuesta.

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.
	Código	Versión	Fecha	
	M-SC-00X	0	Noviembre 2024	

- **Dato personal:** Información vinculada a una o varias personas naturales determinadas o determinables, en los términos de la Ley 1581 de 2012.
- **Dato sensible:** Dato personal que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los relativos a la salud, la orientación sexual, el origen racial o étnico, las opiniones políticas o las convicciones religiosas o filosóficas.
- **Enlace o usuario autorizado:** Servidor público, contratista o colaborador designado formalmente por su área para acceder y utilizar T-Proyecta, con las credenciales y permisos que la Entidad le asigne.
- **Generación Aumentada por Recuperación (RAG):** Técnica mediante la cual un modelo de lenguaje complementa sus respuestas con información recuperada de fuentes documentales específicas —en este caso, PQRS históricas y normatividad de la Entidad— en lugar de responder únicamente con base en su entrenamiento general.
- **Inteligencia artificial (IA):** Conjunto de sistemas o modelos diseñados para realizar tareas que usualmente requieren razonamiento, aprendizaje o comprensión del lenguaje humano.
- **Proyección de respuesta:** Texto tentativo generado por T-Proyecta a partir de una consulta del usuario, que sugiere una posible respuesta, un análisis o unos documentos relacionados, y que en ningún caso constituye la respuesta institucional definitiva.
- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas por la ciudadanía, o solicitudes equivalentes generadas al interior de la Entidad.
- **Puntaje o score de confiabilidad:** Valor numérico entre 0 y 100, calculado automáticamente por un componente interno de T-Proyecta, que estima —sin garantizarla en ningún caso— la fidelidad y pertinencia de una proyección de respuesta frente a las fuentes consultadas por la herramienta.
- **Radicado:** Número o identificador único asignado a una comunicación, petición o trámite dentro del sistema de gestión documental de la Entidad.
- **T-DOC:** Sistema de gestión documental de TRANSMILENIO S.A.
- **T-Proyecta:** Herramienta de inteligencia artificial de tipo agente conversacional, dispuesta por TRANSMILENIO S.A. para apoyar a los usuarios autorizados en la consulta de radicados, la comprensión de peticiones y la generación de proyecciones de respuesta y de documentos relacionados, con fundamento en información histórica de la Entidad y en normatividad jurídica vigente.

5. MARCO NORMATIVO Y JURÍDICO APLICABLE

La presente Política se fundamenta, entre otros, en los siguientes instrumentos constitucionales, legales, reglamentarios, jurisprudenciales y de política pública, sin perjuicio de las disposiciones que los modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan:

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.
	POLÍTICA DE USO DE PLATAFORMA T-PROYECTA	Código	Versión	Fecha
		M-SC-00X	0	Noviembre 2024

5.1. Marco constitucional

- **Artículo 209 de la Constitución Política:** consagra los principios de la función administrativa —igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad—, los cuales deben regir la actuación de la Entidad incluso cuando se apoya en herramientas tecnológicas.
- **Artículo 23 de la Constitución Política:** consagra el derecho fundamental de petición.
- **Artículo 15 de la Constitución Política:** consagra el derecho a la intimidad personal y familiar y el derecho al habeas data.

5.2. Derecho de petición y procedimiento administrativo

- **Ley 1437 de 2011** (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo —CPACA), en particular las disposiciones relativas al trámite y resolución de peticiones.
- **Ley 1755 de 2015**, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.

5.3. Transparencia y acceso a la información pública

- **Ley 1712 de 2014**, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

5.4. Protección de datos personales

- **Ley 1581 de 2012** y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 (hoy compilado en el Decreto 1074 de 2015), sobre protección de datos personales.
- **Circular Externa No. 002 de 2024** de la Superintendencia de Industria y Comercio, que establece lineamientos sobre el tratamiento de datos personales en sistemas de inteligencia artificial, con base en los criterios de idoneidad, necesidad, razonabilidad y proporcionalidad estricta.

5.5. Gestión documental y validez de documentos electrónicos

- **Ley 594 de 2000**, Ley General de Archivos.
- **Ley 527 de 1999** y **Ley 2213 de 2022**, sobre el valor probatorio y la validez de los mensajes de datos y documentos electrónicos.

5.6. Política pública de inteligencia artificial y gobierno digital

- **Documento CONPES 3975 de 2019**, Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial.
- **Documento CONPES 4144 de 2025**, Política Nacional de Inteligencia Artificial, que traza la hoja de ruta del país en la materia hasta el año 2030 bajo los ejes de ética y gobernanza, datos e infraestructura, investigación y desarrollo, talento digital, mitigación de riesgos, y uso y adopción de la IA.

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.
	POLÍTICA DE USO DE PLATAFORMA T-PROYECTA	Código	Versión	Fecha
		M-SC-00X	0	Noviembre 2024

- **Marco Ético para la Inteligencia Artificial en Colombia (2021)**, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Decreto 767 de 2022**, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital.

5.7. Jurisprudencia constitucional relevante en materia de inteligencia artificial

- **Sentencia T-323 de 2024**, Corte Constitucional: fija criterios orientadores para el uso de herramientas de inteligencia artificial generativa en el ejercicio de funciones públicas, entre ellos la no sustitución de la racionalidad humana, la obligación de verificación y escrutinio de las fuentes, y la prevención de riesgos asociados a imprecisiones, alucinaciones y sesgos.
- **Sentencia T-067 de 2025**, Corte Constitucional: desarrolla el derecho de los ciudadanos a comprender las actuaciones administrativas apoyadas en sistemas automatizados o de inteligencia artificial, como expresión de la transparencia algorítmica y del derecho de acceso a la información pública.

5.8. Marco institucional interno

- **Política de Manejo de Inteligencia Artificial en TRANSMILENIO S.A.**, documento marco al cual se articula la presente Política.
- **Política de Tratamiento de Datos Personales de TRANSMILENIO S.A.**
- Manuales, procedimientos y protocolos vigentes de gestión documental y de atención de PQRS de la Entidad.

5.9. Desarrollo normativo en curso

A la fecha de expedición de esta Política se encuentra en trámite ante el Congreso de la República el Proyecto de Ley No. 043 de 2025 Senado – 324 de 2025 Cámara, “por medio del cual se regula la inteligencia artificial en Colombia para garantizar su desarrollo ético, responsable, competitivo e innovador”. Este proyecto aún no ha sido aprobado como ley de la República, por lo que no tiene carácter vinculante; no obstante, la Subgerencia Jurídica y Contractual hará seguimiento a su trámite legislativo y a la expedición de nueva normatividad en la materia, con el fin de actualizar oportunamente la presente Política cuando ello resulte procedente.

6. QUÉ ES Y QUÉ NO ES T-PROYECTA

Con el fin de que cualquier usuario, independientemente de su formación técnica, comprenda el alcance real de la herramienta, a continuación se explica en lenguaje sencillo su funcionamiento.

6.1. Qué es T-Proyecta

T-Proyecta es un asistente virtual basado en inteligencia artificial que apoya a los usuarios autorizados en la gestión de PQRS y consultas normativas. En términos generales, la herramienta permite:

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.
	Código	Versión	Fecha	
	M-SC-00X	0	Noviembre 2024	

- Consultar información de radicados previos registrados en el sistema de gestión documental (T-DOC).
- Apoyar la comprensión del contenido y el sentido de una petición, queja, reclamo o sugerencia.
- Generar una proyección tentativa de respuesta, redactada con un tono institucional, con fundamento en respuestas históricas de la Entidad y en la normatividad jurídica cargada en su base de conocimiento.
- Sugerir documentos o antecedentes relacionados con la consulta realizada.
- Mostrar, junto con cada proyección, un puntaje interno de confiabilidad (score de 0 a 100), calculado automáticamente por un componente de revisión propio de la herramienta.

6.2. Qué NO es ni hace T-Proyecta

Para evitar interpretaciones erróneas sobre su alcance, se precisa expresamente que T-Proyecta:

- **No reemplaza al sistema de gestión documental (T-DOC)** ni a los sistemas de radicación, notificación o archivo de la Entidad.
- **No emite, suscribe, notifica ni radica** respuestas oficiales a los ciudadanos ni actos administrativos de ninguna naturaleza.
- **No garantiza la exactitud** de las cifras, datos financieros u operacionales que eventualmente mencione.
- **No toma decisiones** en nombre de la Entidad ni de los servidores públicos o contratistas que la utilizan.
- **No sustituye el criterio profesional, jurídico o técnico** del servidor público o contratista competente para resolver de fondo una PQRS.

En consecuencia, todo resultado producido por T-Proyecta —texto, documento sugerido o puntaje de confiabilidad— tiene el carácter de **insumo de apoyo** para el usuario autorizado, y en ningún caso el de respuesta institucional definitiva.

7. PRINCIPIOS RECTORES PARA EL USO DE T-PROYECTA

El uso de T-Proyecta por parte de cualquier usuario autorizado debe orientarse, en todo momento, por los siguientes principios, que desarrollan para esta herramienta los principios generales de la Política de Manejo de Inteligencia Artificial en TRANSMILENIO S.A.:

- **Finalidad exclusiva y legítima:** T-Proyecta solo puede utilizarse para los propósitos institucionales para los que fue dispuesta.
- **Carácter instrumental y no sustitutivo:** la herramienta apoya, pero no reemplaza, el razonamiento, la decisión y la responsabilidad humana en la gestión de PQRS, en línea con el criterio fijado por la Corte Constitucional en la Sentencia T-323 de 2024.

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.
	POLÍTICA DE USO DE PLATAFORMA T-PROYECTA			
	Código	Versión	Fecha	
	M-SC-00X	0	Noviembre 2024	

- **Verificación humana integral:** ningún resultado de T-Proyecta se traslada al ciudadano o se incorpora a un trámite sin haber sido revisado, contrastado y validado por una persona competente.
- **Precaución frente a alucinaciones e imprecisiones:** el usuario asume que la herramienta puede generar información incorrecta y actúa en consecuencia.
- **Protección de datos personales y confidencialidad:** toda consulta e interacción con la herramienta debe respetar la normatividad de protección de datos y la reserva de la información institucional.
- **Transparencia y trazabilidad:** el uso de la herramienta es registrado y auditable, lo que refuerza —y no sustituye— la responsabilidad de cada usuario.
- **Proporcionalidad:** la herramienta se utiliza en la medida estrictamente necesaria para el propósito autorizado, evitando usos excesivos, ajenos o desproporcionados.
- **Uso exclusivo y autorizado:** la información institucional consultada o generada a través de T-Proyecta no se traslada ni se procesa en otras herramientas o sistemas de inteligencia artificial no autorizados por la Entidad.

8. REGLAS DE USO DE T-PROYECTA

Las siguientes reglas son de obligatorio cumplimiento para todos los usuarios autorizados de T-Proyecta. Su desconocimiento no exime de responsabilidad y puede dar lugar a la aplicación del régimen legal, disciplinario o contractual que corresponda según el vínculo de cada usuario con la Entidad.

8.1. Finalidad exclusiva

T-Proyecta debe utilizarse única y exclusivamente para los propósitos de consulta de antecedentes y proyección de respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes de competencia de TRANSMILENIO S.A., así como para la consulta de normatividad jurídica asociada a dichas gestiones. Queda prohibido cualquier uso ajeno a esta finalidad, incluidos fines personales, académicos, comerciales o de terceros.

8.2. Las proyecciones de respuesta son un insumo, no la respuesta final

Toda proyección de respuesta, documento sugerido o análisis generado por T-Proyecta constituye un **insumo preliminar y tentativo** para apoyar al usuario autorizado. En ningún caso dicho resultado puede trasladarse, comunicarse, radicarse o notificarse al ciudadano, ni incorporarse a un acto administrativo, sin que previamente el usuario y, cuando corresponda, el área o el servidor público competente, lo hayan revisado, ajustado y validado como la respuesta institucional definitiva. La decisión y la redacción final de toda respuesta a una PQRS es siempre una actuación humana, atribuible a la Entidad y a sus servidores, y no a la herramienta.

8.3. Cifras financieras y operacionales sujetas a verificación

T-Proyecta no cuenta, a la fecha, con la capacidad de garantizar cifras exactas en materia financiera, contable, presupuestal u operacional. En consecuencia, toda cifra, dato numérico o indicador que la herramienta llegue

	TÍTULO: POLÍTICA DE USO DE PLATAFORMA T-PROYECTA			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.
	Código M-SC-00X	Versión 0	Fecha Noviembre 2024	

a presentar debe ser verificado, contrastado y validado por el área técnica, financiera u operativa competente, antes de ser incluido en cualquier respuesta institucional o documento oficial.

8.4. Registro, trazabilidad y auditoría del uso

Todo el historial de interacción con T-Proyecta —incluidas las consultas realizadas, los archivos adjuntos, las respuestas generadas y los puntajes de confiabilidad— queda registrado y es objeto de auditoría por parte de la Entidad. Por lo tanto, la herramienta no debe utilizarse con fines ajenos, indebidos o contrarios a esta Política, a la Política de Manejo de Inteligencia Artificial en TRANSMILENIO S.A. o a la normatividad vigente, ni para consultar o generar información distinta de la relacionada con las funciones autorizadas del usuario.

8.5. Riesgo de alucinaciones: verificación integral a cargo del usuario

Los sistemas de inteligencia artificial, incluido T-Proyecta, pueden generar alucinaciones o información imprecisa, desactualizada o inexistente. Aunque la Entidad implementa medidas técnicas orientadas a prevenir y mitigar este riesgo —incluido el puntaje interno de confiabilidad—, dicho indicador es únicamente una referencia y no constituye una certificación de exactitud. Es responsabilidad exclusiva e indelegable del usuario autorizado verificar, contrastar con las fuentes oficiales y validar la totalidad de la información que utilice para construir una respuesta institucional, con independencia del puntaje de confiabilidad que la herramienta le asigne.

8.6. Cumplimiento del marco normativo aplicable

El uso de T-Proyecta debe realizarse en todo momento en el marco del cumplimiento de la Política de Manejo de Inteligencia Artificial en TRANSMILENIO S.A., de la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Entidad y de la normatividad nacional aplicable en materia de derecho de petición, protección de datos personales, transparencia y gestión documental, referida en el capítulo 5 de este documento.

8.7. Carácter de apoyo: no sustitución de funciones ni responsabilidades

T-Proyecta es exclusivamente una herramienta de apoyo orientada a mejorar la eficiencia en la gestión de respuestas. En ningún momento reemplaza, sustituye o disminuye las funciones, competencias o responsabilidades legales y reglamentarias de las áreas o de los servidores públicos y contratistas involucrados en la atención de PQRS. La responsabilidad por la gestión oportuna, completa y de fondo de cada petición continúa radicada, en su totalidad, en el área y en el funcionario competente.

8.8. Protección de datos personales e información institucional

En el uso de T-Proyecta el usuario debe observar el principio de minimización de datos, absteniéndose de ingresar datos personales sensibles o información confidencial que no sea estrictamente necesaria para la gestión de la consulta o petición correspondiente. Los datos personales contenidos en los radicados consultados a través de la herramienta solo pueden emplearse para la finalidad de gestión de PQRS para la cual fueron originalmente recolectados, en los términos de la Ley 1581 de 2012 y de la Circular Externa No. 002 de 2024 de la Superintendencia de Industria y Comercio.

8.9. Prohibición de uso en otras herramientas de inteligencia artificial

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.
	Código	Versión	Fecha	
	M-SC-00X	0	Noviembre 2024	

Solo se podrá hacer uso de T-Proyecta y de las herramientas de inteligencia artificial expresamente autorizadas por TRANSMILENIO S.A. En consecuencia, se prohíbe trasladar, copiar o utilizar información institucional, de radicados o de peticiones ciudadanas en aplicaciones o sistemas de inteligencia artificial distintos, no autorizados o de acceso público (por ejemplo, asistentes de IA de uso personal o comercial ajenos a la Entidad).

8.10. Reporte de fallas, resultados indebidos o incidentes

El usuario que identifique errores relevantes, resultados claramente indebidos, posibles sesgos, fallas técnicas o incidentes de seguridad asociados al uso de T-Proyecta debe reportarlos oportunamente por los canales dispuestos por la Dirección de TIC, sin perjuicio de informar a su superior jerárquico o supervisor cuando el hecho pueda comprometer la calidad de una respuesta institucional ya emitida.

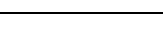
9. RESPONSABILIDADES POR ROL

Sin perjuicio de la responsabilidad individual de cada usuario frente al uso de la herramienta, la siguiente tabla resume las responsabilidades generales que corresponden a cada rol institucional en relación con T-Proyecta:

Rol	Responsabilidades principales frente a T-Proyecta
Usuario autorizado / enlace	Utilizar la herramienta exclusivamente para los fines autorizados; verificar y validar toda proyección de respuesta antes de su uso; proteger los datos personales y la información institucional; reportar fallas o resultados indebidos; no compartir sus credenciales de acceso.
Líder o jefe del área usuaria	Autorizar y mantener actualizado el listado de usuarios de su área; verificar que el uso de la herramienta se ajuste a esta Política; validar, cuando corresponda, la respuesta institucional definitiva antes de su emisión.
Dirección de TIC	Administrar técnicamente la herramienta; gestionar el acceso y la seguridad de la información; conservar los registros de auditoría; atender los reportes técnicos de fallas o incidentes.
Subgerencia Jurídica y Contractual	Interpretar el alcance jurídico de esta Política; resolver las consultas normativas asociadas a su aplicación; hacer seguimiento a los desarrollos normativos y jurisprudenciales en la materia.
Gerencia General	Avalar la presente Política y velar por su articulación con los objetivos institucionales; decidir sobre las situaciones no previstas en este documento.

10. RELACIÓN CON OTROS DOCUMENTOS

La presente Política debe leerse e interpretarse en conjunto con los siguientes documentos institucionales, sin que ninguno de ellos releve al usuario del cumplimiento de las reglas aquí establecidas:

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.
	POLÍTICA DE USO DE PLATAFORMA T-PROYECTA			
	Código	Versión	Fecha	
M-SC-00X	0	Noviembre 2024		

- **Política de Manejo de Inteligencia Artificial en TRANSMILENIO S.A.:** documento marco que establece los principios generales, la gobernanza y las directrices aplicables a todos los sistemas de inteligencia artificial de la Entidad, incluido T-Proyecta.
- **Política de Tratamiento de Datos Personales de TRANSMILENIO S.A.:** aplicable a toda la información con datos personales que sea consultada, procesada o generada a través de la herramienta.
- **Manual o instructivo operativo de uso de T-Proyecta:** documento de carácter técnico-funcional, complementario a esta Política, que la Entidad expedirá con el paso a paso, las funcionalidades y las recomendaciones prácticas para el uso de la herramienta.

En caso de contradicción entre este documento y el Manual o instructivo operativo, prevalecerán las reglas de la presente Política en todo lo relativo al uso adecuado, legal y responsable de la herramienta.

11. RESPONSABILIDAD POR EL USO DE LA HERRAMIENTA

El usuario autorizado es responsable por el uso que dé a T-Proyecta y, en particular, por la verificación, contraste y validación de la información que emplee a partir de sus resultados, en los términos descritos en el capítulo 8 de este documento. El uso de la herramienta conforme a esta Política no exime a ningún usuario, área o servidor público de las obligaciones legales, reglamentarias, disciplinarias o contractuales que le sean aplicables en razón de su vínculo con la Entidad, las cuales se rigen por el régimen jurídico correspondiente a cada caso.

12. CANALES DE CONSULTA Y REPORTE

Para la correcta aplicación de esta Política, los usuarios autorizados cuentan con los siguientes canales:

- **Dudas o incidentes técnicos** (acceso, funcionamiento, fallas de la herramienta): Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).
- **Dudas sobre el alcance o la interpretación jurídica de esta Política:** Subgerencia Jurídica y Contractual.
- **Solicitudes de autorización de nuevos usuarios:** líder o jefe del área usuaria, ante la Dirección de TIC.

13. VIGENCIA Y MODIFICACIONES

La presente Política rige a partir de su aprobación y divulgación, y permanecerá vigente hasta que sea modificada, actualizada o derogada por los responsables de su expedición. TRANSMILENIO S.A. se reserva el derecho de modificar esta Política en cualquier momento, en especial ante cambios normativos, jurisprudenciales o tecnológicos relevantes; toda modificación será comunicada de forma oportuna a los usuarios autorizados a través de los canales institucionales dispuestos para tal fin.

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.
	POLÍTICA DE USO DE PLATAFORMA T-PROYECTA			
	Código	Versión	Fecha	
M-SC-00X	0	Noviembre 2024		

14. RESUMEN PRÁCTICO PARA EL USUARIO

A continuación se presenta, a manera de recordatorio de fácil lectura, una síntesis de las reglas desarrolladas en los capítulos anteriores. Este resumen no reemplaza el contenido completo de la Política, el cual debe ser leído y observado en su integridad.

RESUMEN PRÁCTICO PARA EL USUARIO

Antes de usar T-Proyecta, recuerde:

1. Úsela solo para proyectar respuestas y consultar antecedentes de PQRS y normatividad de TRANSMILENIO S.A.
2. Lo que genera es un borrador de apoyo, no la respuesta oficial: siempre debe revisarla y ajustarla usted.
3. No confíe en cifras financieras u operacionales sin verificarlas con el área competente.
4. Todo lo que usted consulte o escriba en la herramienta queda registrado y es auditable.
5. El puntaje de confiabilidad es solo una referencia; usted sigue siendo responsable de validar la información.
6. No ingrese datos sensibles ni información confidencial que no sea necesaria para la consulta.
7. No traslade información de TRANSMILENIO S.A. a otras herramientas de IA no autorizadas.
8. Si algo falla o le parece incorrecto, repórtelo a la Dirección de TIC.

	TÍTULO:			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.
	Código	Versión	Fecha	
	M-SC-00X	0	Noviembre 2024	

APROBACIÓN

La presente Política de Uso de la herramienta de inteligencia artificial T-Proyecta fue elaborada por la Subgerencia Jurídica y Contractual, en articulación con la Dirección de TIC, y es aprobada por:

Nombre	Cargo	Firma
	Gerente(a) General – TRANSMILENIO S.A.	
	Director(a) de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TRANSMILENIO S.A.	
	Subgerente Jurídico(a) y Contractual – TRANSMILENIO S.A.	