



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO S.A. 29-07-2015 03:39:51

Al Contestar Cite Este Nr.:2015IE7362 O 1 Fol:1 Anex:9

ORIGEN: Sd:173 - OFICINA DE CONTROL INTERNO./RODRIGUEZ DEVIA

DESTINO: GERENCIA GENERAL./PARIS MENDOZA SERGIO

ASUNTO: INFORME OCI - 026-INFORME SEMESTRAL DE ATENCION A
OBS: CARLOS

MEMORANDO INTERNO	
Para	Sergio París Mendoza <i>Gerente General</i>
De	Jefe Oficina de Control Interno
Asunto	Informe OCI-2015-026 Informe Semestral de Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - Ley 1474 de 2011.

Respetado Doctor París Mendoza.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 (Artículo 76, reglamentado mediante Decreto 2641 de 2012), corresponde a la Oficina de Control Interno vigilar que la atención en la Entidad se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y los parámetros establecidos por la Organización, así como presentar a la Gerencia General un informe semestral sobre el particular, tomando como referencia lo establecido en el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*", el cual forma integral del Decreto 2641 de 2012, especialmente lo contemplado en el numeral IV "*Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.*"

Me permito remitir el Informe de Atención al Ciudadano y Gestión de PQRS correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2015.

Estaré atento ante cualquier inquietud que surja al respecto, con el mayor interés porque los resultados de este trabajo agreguen valor en la mitigación de los riesgos detectados y la mejora del proceso o actividad revisada.

Cordialmente,

HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA

Jefe Oficina de Control Interno

hectorf.rodriguez@transmilenio.gov.co

Anexos: Informe OCI-2015-026 en Nueve (9) Folios.

Copia: Yanod Márquez Aldana, Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario (E)

OCI - 152 - 2015 / 29 de Julio de 2015

R-DA-005 Marzo de 2015

Avenida Eldorado No. 66-63

PBX: (57) 220 3000

Fax: (57) 3249870-80

Código postal: 111321

www.transmilenio.gov.co

Información: Línea 195





OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



N° INFORME: OCI-2015-026

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Informe Semestral de Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - Ley 1474 de 2011.

EQUIPO AUDITOR:

Giovanny Caicedo Piñeros – Contratista de Apoyo a la Gestión

APOYO Y ASESORÍA TÉCNICA:

Ángela Johanna Márquez Mora - Asesora Contratista.

OBJETIVO(S):

- 1) Verificar la existencia de por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formúlen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.
- 2) Analizar la existencia y comportamiento de los diferentes canales de recepción de quejas, sugerencias y reclamos.
- 3) Verificar la oportunidad en la gestión de las quejas, sugerencias y reclamos recibidos.
- 4) Determinar el grado de cumplimiento de la Entidad con respecto a los estándares para la atención de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos establecidos en el numeral IV del documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", el cual forma integral del Decreto 2641 de 2012.

ALCANCE:

El alcance previsto para esta actividad comprendió la revisión de una muestra de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidos por la Entidad durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de Junio de 2015, así como la verificación del cumplimiento por parte de la Entidad con respecto a los estándares de atención al ciudadano establecidos en las normas legales vigentes y los parámetros establecidos por la Organización.

Limitación al alcance: Para efectos de la realización del presente informe, no fue posible realizar la verificación de las PQRS registradas en la plataforma ZOHO debido a que la información suministrada por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario en Excel no contaba con la información suficiente para evaluar el cumplimiento de los criterios establecidos en el Decreto 371 de 2010.

Tampoco fue posible obtener acceso a la misma debido a que para ello se requería la creación de un nuevo usuario para la Oficina de Control Interno, el cual no se encontraba autorizado.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" que establece "(...) La oficina de control

R-CI-023 Noviembre de 2014

Informe N° OCI-2015-026

Atención al Ciudadano y Gestión de PQRS - Ley 1474 de 2011

Página 1 de 17



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.(...)” y a lo dispuesto en el Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”, la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. llevó a cabo la verificación de la existencia y/o aplicación de los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, fundamentado en el análisis de la información y documentación existente y puesta a disposición de esta dependencia, la observación directa y el resultado de las evaluaciones realizadas previamente, cuyos resultados se presentan a continuación:

CONSIDERACIONES NORMATIVAS:

- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- Decreto 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.
- Circular Externa N° 001 de 2011 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno.
- Procedimiento P-SC-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (Versión 0 del 10 de Diciembre de 2013).

RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN:

1) RECEPCIÓN:

A 30 de junio de 2015, la Entidad contaba con los siguientes canales de acceso para que los ciudadanos pudieran radicar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (*en adelante PQRS*):

a) Enlaces de fácil acceso:

- i) **Sitios Web:** Los usuarios pueden ingresar a la página del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. <http://bogota.gov.co/sdqs>, a través de nuestras páginas web oficiales www.transmilenio.gov.co, en la página principal de la Alcaldía Mayor de Bogotá <http://www.bogota.gov.co/> y en el sitio web www.sitp.gov.co a través del link “Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”.

- www.transmilenio.gov.co: En la parte superior derecha de la página web se encuentra la pestaña “Atención Ciudadana” y al interior de ella la opción desplegable

R-CI-023 Noviembre de 2014



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

"Peticións, Quejas, Reclamos y Sugerencias", a través de la cual es posible radicar las solicitudes por parte de la ciudadanía.

De igual forma, en la parte inferior de la página principal se encuentra el link de acceso directo al Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Soluciones – SDQS, tal como se observa en las siguientes imágenes:

The screenshot shows the official website of the Bogotá Mayor's Office. At the top, there is a navigation bar with links like Home, English, Mapas, Servicios, and Login. Below this, a secondary bar displays the Bogotá logo, weather information (9°C, 97.42°F), and visitor statistics. The main content area features a large banner for Transmilenio with the text "Planea tu viaje en el SITP con" and logos for Moovit and Google Transit. To the right of the banner, a dropdown menu is open, showing options like "PORS" (highlighted with a red circle), "Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias", "Preguntas Frecuentes", "Defensor Del Usuario", "Gestión Social", and "Oportunidades de Empleo". Below the banner, there is a section titled "MODIFICACIÓN TEMPORAL: RUTA 2-7 SAN JOSÉ" with a timeline from 1 to 10. Further down, a "MUÉVETE BOGOTÁ" section lists various transportation projects and plans, including "PROYECTOS DE TREN LIGERO", "PLAN DE ASCENSO TECNOLÓGICO - PAT", and "INCENTIVO SISBÉN". At the bottom, there is a "TRANSMILENIO S.A. INFORMA" section and a "SDQS" (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones) link.

R-CI-023 Noviembre de 2014

Informe N° OCI-2015-026
Atención al Ciudadano y Gestión de PQRS - Ley 1474 de 2011

Página 3 de 17

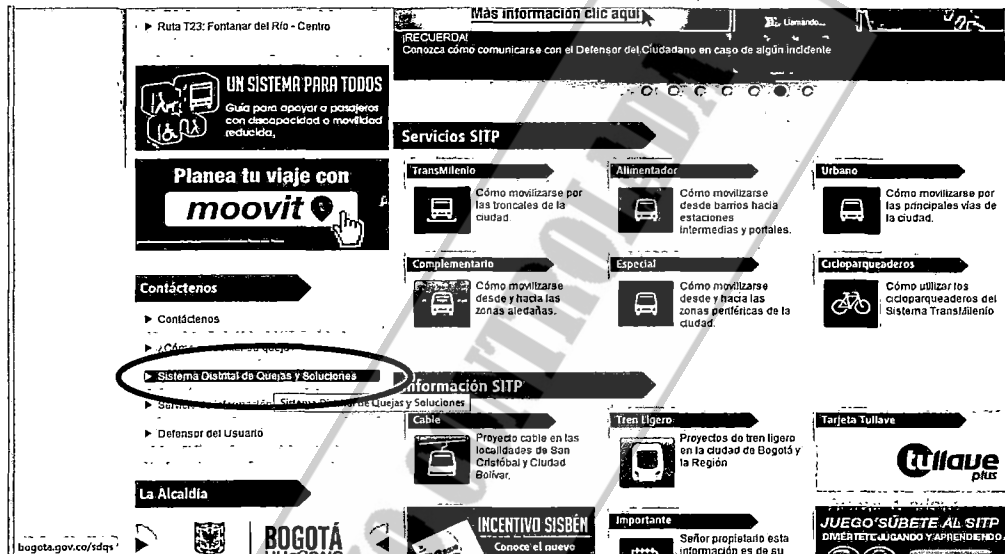


OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

- www.sitp.gov.co: En la parte inferior izquierda de la página se encuentra el link de acceso directo al “Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”.



- <https://www.sdqsbogota.gov.co>: Conexión directa con el “Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



R-CI-023 Noviembre de 2014

Informe N° OCI-2015-026
Atención al Ciudadano y Gestión de PQRS - Ley 1474 de 2011

Página 4 de 17



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

- <http://www.bogota.gov.co>: En la página principal de la Alcaldía mayor de Bogotá D.C. se puede acceder a través de la pestaña "SERVICIO AL CIUDADANO" ubicado en la parte superior, en la opción desplegable "Sistema Distrital de Quejas y Soluciones"

ii) **Otros sitios web:** Adicionalmente, los ciudadanos pueden radicar sus PQRS a través de la plataforma ZOHO, la cual se encuentra disponible en el sitio web <http://www.tullaveplus.com>, en el enlace ubicado en la parte inferior izquierda "Contáctenos", opción "Quejas y Reclamos".

iii) **Formatos electrónicos para presentación de PQRS:** Los usuarios pueden interponer sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información en los formatos que se encuentran asociados en cada una de las páginas anteriormente mencionadas.

Si la petición es presencial, se debe realizar en el formato de RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS R-SC-001, el cual se radica físicamente en las oficinas administrativas de **TRANSMILENIO S.A.** ubicadas en la Avenida El Dorado # 66 - 63 Bogotá - Colombia.

iv) **Líneas para comunicación verbal:**

- Línea de Atención 195: A la cual se puede acceder desde cualquier teléfono celular o fijo, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Línea de Atención 018000 115510 "Tu Llave del Sistema Integrado de Transporte del SITP" a la cual se puede acceder desde cualquier teléfono fijo en Colombia.
- Línea de Atención (571) 220 3000 Extensión 2500 la cual conecta directamente a la Línea 195, de lunes a viernes de 7am a 4:30 pm.

2) OFICINA DE CORRESPONDENCIA (ATENCIÓN AL CIUDADANO):

En caso de que se requiera presentar un recurso en forma presencial, el ciudadano podrá dirigirse a la Avenida El Dorado N° 66 – 63 Primer Piso, Bogotá D.C. (Sede Administrativa de **TRANSMILENIO S.A.**) de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Las solicitudes realizadas de forma presencial se registran a través del aplicativo CORDIS, que maneja un registro con un número consecutivo de las comunicaciones que llegan físicamente a la Entidad y que son recibidas, radicadas y registradas en la Oficina de Correspondencia.

3) INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA:

La Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario ha desarrollado diferentes campañas de divulgación de los medios de atención con los que cuenta la Entidad para la recepción de las PQRS, entre las cuales se destacan:

R-CI-023 Noviembre de 2014





OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

- Catorce (14) carteleras externas ubicadas en siete (7) Portales del Sistema TransMilenio.
- Dieciséis (16) carteleras tipo PAU (Punto de Atención al Usuario) ubicadas en siete (7) Portales y cuatro (4) Estaciones del Sistema TransMilenio.
- 40 puntos de atención personalizada cuya ubicación y horarios se encuentran disponibles en el enlace <http://www.tullaveplus.com/index.php?id=838B31B1>.
- Mensajes divulgados a través de los tableros electrónicos y altavoces del Sistema TransMilenio.
- Canal informativo ON - TV (pantallas en buses troncales).
- Banners publicados en la página web de la Entidad.
- Acciones web 2.0 - Mensajes en redes sociales (Twitter, Facebook y YouTube).
- Publicaciones en Redes Sociales y Página Web

4) **INFORMES:**

La Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario realiza informes periódicos relacionados con las PQRS recibidas en la Entidad, los cuales son socializados con cada uno de los operadores del Sistema, con el fin de que se tomen acciones que conlleven a brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

De la misma forma, realiza informes mensuales con destino a la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y la Veeduría Distrital.

El 1 de febrero de 2015 comenzó la implementación del aplicativo de gestión de PQRS "ZOHO", no obstante, esta herramienta no permite la generación de informes detallados que permitan la clasificación y análisis de las PQRS.GG

Nota: La Oficina de Control Interno aclara que la cantidad de datos reportados en los informes mensuales no coinciden con la información reportada en el informe semestral consolidado correspondiente al período enero – junio de 2015.

5) **COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2015:**

El análisis que realiza la Oficina de Control Interno sobre el comportamiento de las PQRS, se basa en la información generada del aplicativo CORDIS y la base de datos en Excel del Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes – SDQS correspondiente al periodo comprendido entre los meses de enero y junio de 2015, suministrada por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario y/o extraída de los informes mensuales presentados por esta misma dependencia.

Es importante aclarar que la Oficina de Control Interno posee un usuario de consulta en el aplicativo SDQS, pero a la fecha de realización de la actividad, no había sido posible generar los

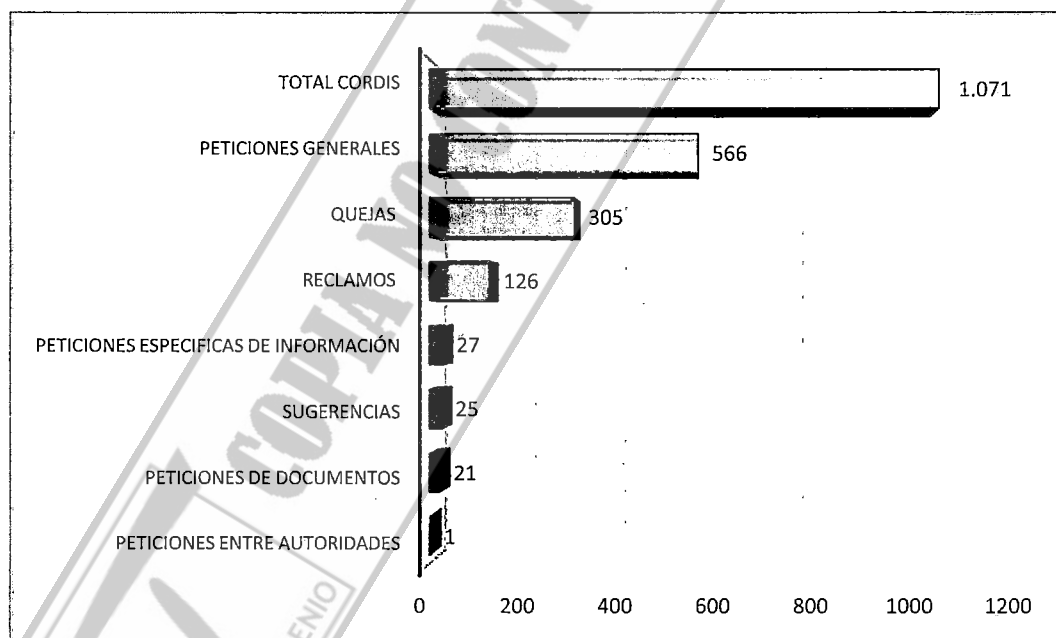
R-CI-023 Noviembre de 2014

reportes necesarios ya que la plataforma no se encontraba habilitada aun para la emisión de esta información, por tanto, el análisis fue realizado sobre la base de datos recibida en formato Excel.

- a) **CORDIS:** Es el aplicativo utilizado por **TRANSMILENIO S.A.** para el recibo, asignación, seguimiento y control de la correspondencia. Cabe aclarar que esta herramienta no permite al usuario de la Oficina de Control Interno la generación de archivos y/o reportes en formato Excel, razón por la cual esta información fue solicitada a la Dirección de TIC's.

- (1) **PQRS radicadas:** Una vez analizada la información de la base de datos suministrada, se observó que la misma posee tiene 1.077 registros correspondientes a 1.071 PQRS (dado que figuran registros de asignación de un mismo trámite a diferentes usuarios).

PQRS RADICADAS EN APLICATIVO CORDIS PRIMER SEMESTRE DE 2015



Fuente: Aplicativo CORDIS

De las 1.071 PQRS radicadas a través del aplicativo CORDIS durante el primer semestre de 2015, se seleccionó para análisis una muestra no estadística de 60 casos, cuya distribución corresponde al porcentaje de participación de cada dependencia dentro de la población objeto de estudio.

De acuerdo con lo anterior, la selección de la muestra seleccionada se distribuye de la siguiente manera:



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

DEPENDENCIA	CANTIDAD REGISTROS	PROPORCIÓN PORCENTUAL	MUESTRA
Subgerencia de Comunicaciones y Atención al usuario	773	72%	43
Otras dependencias	193	18%	10
Dirección Técnica de BUSES	49	5%	3
Subgerencia Jurídica	35	3%	2
Dirección técnica de BRT	14	1%	1
Dirección Administrativa	7	11%	1
Total muestra verificada en aplicativo	1.071	100%	60

- ii) **Oportunidad en la Respuestas:** Con el fin de verificar el cumplimiento de los términos establecidos para la atención de las PQRS recibidas en la Entidad, se revisaron los archivos digitalizados disponibles en el aplicativo de gestión documental ROYAL, de acuerdo con la muestra anteriormente descrita, obteniendo los siguientes resultados:

OBSERVACIONES	CANTIDAD	PROPORCIÓN PORCENTUAL
Respuestas Oportunas	30	50%
Respuesta Inoportunas (tiempo superior a 15 días)	27	45%
Respuestas Incompletas o Sin Respuesta Definitiva	3*	5%
TOTAL PQRS REVISADAS	60	100%

* Uno (1) de los trámites analizados no presentó respuesta por parte de la Entidad.

Lo anterior, contrasta con el cumplimiento de los términos establecidos en el Procedimiento Interno P-SC-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (Versión 0 del 10 de Diciembre de 2013), numeral 6.1 NORMAS ESPECÍFICAS, ítem 3.

- b) **Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Soluciones - SDQS:** Mediante este aplicativo se asignan todas las PQRS interpuestas por los ciudadanos ante cualquier Entidad Pública del Distrito Capital, el cual se encuentra conectado a la línea de atención 195 y a la página web www.transmilenio.gov.co y www.sitp.gov.co.

- i) **PQRS radicadas:** Durante el semestre analizado, se detectaron novedades respecto a los reportes que remitió la Subgerencia de Comunicaciones, quien a su vez los recibió de los administradores de la base de datos SDQS, lo anterior, dado que al verificar la base de datos en Excel con 33.617 registros, se encontraron requerimientos que figuran repetidos entre 2 y 8 veces y que corresponden a reasignaciones o situaciones en las que el trámite se debe asignar a diferentes dependencias.

R-CI-023 Noviembre de 2014



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

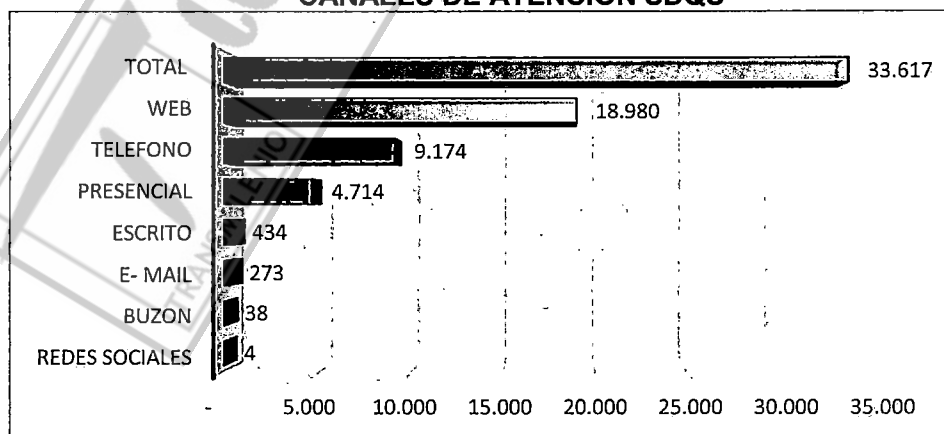
Del total de 33.617 registros contenidos en la base de datos en Excel del SDQS correspondiente al segundo semestre de 2015, se observó una concentración del 81.43% en las tipologías "Queja" con 20.004 registros (59.51%) y "Reclamo" con 7.372 registros (21.93%) tal y como se observa a continuación:

TIPO	CANTIDAD	PROPORCIÓN PORCENTUAL
Felicitación	252	0,74%
Denuncia por actos de corrupción	315	0,94%
Consulta	351	1,04%
Solicitudes de Información	430	1,28%
Petición De Interés Particular	669	1,99%
Petición De Interés General	1.696	5,05%
Sugerencias	2.528	7,52%
Reclamo	7.372	21,93%
Queja	20.004	59,51%
TOTAL GENERAL	33.617	100,00%

Fuente: PRIMER SEMESTRE 01 ENERO A 30 DE JUNIO 2015 - SDQS

- ii) **Canales:** Según se pudo observar en el archivo de Excel, las PQRS se registraron por diferentes canales, siendo las suscritas a través de la página Web las más representativas con 18.980 que equivalen al 56.46%, seguidas por las presentadas a través de la línea telefónica con 9.174 que representan un 27.29%.

CANALES DE ATENCIÓN SDQS



Fuente: PRIMER SEMESTRE 01 ENERO A 30 DE JUNIO 2015 - SDQS

R-CI-023 Noviembre de 2014



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

iii) **Oportunidad en las respuestas:** De la base de datos del SDQS se seleccionó una muestra de 60 casos que fueron objeto de verificación, y cuyos resultados se muestran a continuación:

OBSERVACIONES	CANTIDAD	PROPORCIÓN PORCENTUAL
Respuestas Oportunas	25	42%
Respuesta Inoportunas (tiempo superior a 15 días)	27	45%
Respuestas Incompletas o Sin Respuesta Definitiva	8	13%
TOTAL PQRS REVISADAS	60	100%

iv) **Estado de los requerimientos en la base de datos SDQS:** Al verificar el contenido de la base de datos en Excel de las PQRS en el SDQS, ésta relaciona 8 ítems que describen el estado en que se encuentran los requerimientos:

ESTADO DE LAS PQRS	CANTIDAD
BLOQUEADO - POR NUMERO DE INTENTOS DE ASIGNACIÓN	6
EN TRAMITE - POR RESPUESTA PARCIAL	17
SOLUCIONADO - POR TRASLADO	21
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	24
DENTRO DE LOS TERMINOS	124
POR AMPLIAR - POR SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4.641
EN TRAMITE - POR ASIGNACION	5.683
CERRADOS CON RESPUESTA	23.101
TOTAL GENERAL	33.617

Fuente: Archivo Excel Consolidado PQRS del SDQS

c) **ZOHO:** Es el aplicativo que comenzó a funcionar a partir del 1° de febrero de 2015, a través del cual se registran las PQRS del SITP y se encuentra conectado a la línea 018000-115510 y a la página web <http://www.tullaveplus.com>.

Se constituye en la línea de atención del SITP en la cual se reciben todas las solicitudes de información verbal que la ciudadanía requiera de forma inmediata, el cual es administrado por la firma Recaudo Bogotá e Infinity.

En aras de brindar un mejor servicio, la Subgerencia de Comunicaciones realiza

R-CI-023 Noviembre de 2014



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

seguimiento a la página Web y al Call Center, para lo cual se programan reuniones quincenales donde se acuerdan actividades y se analizan las PQRS registradas, con el objetivo de facilitar la toma de decisiones al respecto.

Nota: Tal como se mencionó al inicio del presente informe, se presentó una limitación al alcance del presente trabajo, debido a que no fue posible realizar la verificación de las PQRS registradas en la plataforma ZOHO debido a que la información suministrada por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario en Excel no contaba con la información suficiente para evaluar el cumplimiento de los criterios establecidos en el Decreto 371 de 2010.

Tampoco fue posible obtener acceso a la misma debido a que para ello se requería la creación de un nuevo usuario para la Oficina de Control Interno, el cual no se encontraba autorizado.

- i) **Contenido de la base de datos de ZOHO:** Al revisar el número de radicado de la base de datos en Excel suministrada por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario la cual contiene 100.002 registros, se observó que habían registros duplicados. Por lo anterior, esta base de datos fue depurada y como resultado se obtuvieron un total de 97.913 registros. De igual forma, la base de datos recibida contiene registros desde el año 2012, por lo cual se filtraron los registros que corresponden a PQRS del primer semestre 2015 quedando un total de 7.923, de las cuales se puede observar lo siguiente:

DATOS POR TIPOLOGÍA	Nº CASOS	%
OTRAS PQRS	5.205	66%
QUEJA	1.414	18%
RECLAMO	1.013	13%
SUGERENCIA	202	3%
INFORMACIÓN	89	1%
TOTAL GENERAL	7.923	100%

Fuente: Base de Datos ZOHO en Excel

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	Nº CASOS	%
Respuestas Oportunas	7.855	99%
Respuestas Inoportunas	68	1%
TOTAL GENERAL	7.923	100%

Fuente: Base de Datos ZOHO en Excel

R-CI-023 Noviembre de 2014



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

6) CONTINGENCIA PRESENTADA EN LA SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO:

El 24 de enero de 2015 finalizaron los contratos de cuatro (4) de los (6) seis contratistas de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario cuyo objeto era dar trámite a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los ciudadanos. Posteriormente, en el mes de febrero de 2015 (aproximadamente un mes después de la finalización de los contratos antes mencionados) se dio inicio a cuatro (4) nuevos contratos con el objeto anteriormente descrito. En consecuencia, la capacidad de la dependencia para dar cumplimiento a las PQRS durante el mes en el que solo se contó con dos (2) contratistas, se vio disminuida considerablemente dejando como resultado el represamiento de las solicitudes realizadas por ciudadanos sin respuesta oportuna. Por otro lado, los tiempos para analizar y dar trámite a los requerimientos de los ciudadanos fue menor, lo cual afectó la calidad de las respuestas en los criterios de fondo y coherencia.

7) GESTIÓN DEFENSOR DEL CIUDADANO USUARIO DEL SITP:

- a) **Nombramiento:** Tal como se ha reportado en los informes anteriores, la Contraloría de Bogotá D.C. emitió el hallazgo administrativo con incidencia disciplinaria N° 2.2.3.3 producto de la Auditoría Modalidad Regular PAD I 2013 argumentando que "(...) *la entidad no ha realizado la contratación del Defensor del Usuario (...)*", frente a lo cual **TRANSMILENIO S.A.** informó en el Plan de Mejoramiento que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor mediante Directiva N° 003 del 9 de Agosto de 2007 estableció que la figura del Defensor del Usuario 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 Distrital. En este sentido, mediante Resolución N° 580 del 9 de Diciembre de 2013 **TRANSMILENIO S.A.** nombró como Defensor del Ciudadano al Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario.

No obstante lo anterior, la Contraloría de Bogotá D.C. mediante hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria N° 2.1.5.2.5.1. derivado de la Auditoría Modalidad Regular PAD I 2014, reiteró el incumplimiento por parte de **TRANSMILENIO S.A.** al considerar que los Usuarios del SITP no contaban con un defensor con la función precisa de actuar como representante de los usuarios del SITP, velar por la buena prestación del servicio y servir como mediador de conflictos entre el Usuario y los diferentes agentes que operan el Sistema, por lo cual, en el plan de mejoramiento propuesto por la Entidad se encuentra prevista la contratación del Defensor del Usuario del SITP antes del 30 de Septiembre de 2014, lo cual a la fecha no se ha evidenciado.

Con respecto a lo anterior mediante comunicado N° 2015IE5990 del 24 de junio de 2015 el Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario manifestó lo siguiente:

R-CI-023 Noviembre de 2014



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

"En la actualidad la Entidad se encuentra consolidando la modificación y unificación de normas que regulan la figura del Defensor del Ciudadano Usuario del SITP con el fin de adecuarlas a las directrices impartidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Lo anterior teniendo en cuenta que sobre la Designación del Defensor del ciudadano, la circular 067 de 2010 emanada de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, señala: "(...) El Jefe de cada entidad podrá designar como Defensor del Ciudadano, a los Jefes de Servicio al Ciudadano o Coordinadores de Quejas y Soluciones o, a un servidor o servidora que ejerza sus funciones en el área de servicio al ciudadano de cada entidad.

Adicionalmente, es pertinente aclarar que el Defensor del ciudadano no implica la creación de un nuevo cargo en las plantas de personal ni la apropiación presupuestal para contratar a un particular que ejerza la labor. Se trata de una figura con la que se pretende fortalecer los canales de interacción ciudadano/a - Administración Distrital así como, garantizar la efectiva y eficiente prestación del servicio al ciudadano..."

Asimismo la Dirección Jurídica Distrital en Concepto 05 de 208 reitero que el Defensor del Ciudadano "... será designado por el máximo órgano de decisión de la Entidad o del Representante Legal, quien no podrá delegar dicha función"(...)."

Por lo anterior desde el 9 de diciembre de 2013 a través de la Resolución 580 de **TRANSMILENIO S.A.**, viene ejerciendo como Defensor del Ciudadano Usuario del SITP (E), el Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario.

- b) **Gestión:** A 30 de junio de 2015 la Defensoría de Servicio al Ciudadano de Transmilenio contaba con un equipo de apoyo formado por un Politólogo, un Comunicador Social, y un servidor de apoyo a la gestión.

i) **Miembros de la Junta Asesora de la Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP:**

Los miembros de la junta asesora de la Defensoría del Ciudadano del SITP son:

- Dra. Soraya Montoya González, Directora Ejecutiva de la Fundación Saldarriaga Concha.
- El Departamento Nacional de Planeación - DNP - se encontraba en proceso de selección de su delegado. Mientras tanto, continúa acudiendo a la Junta por el DNP, el Dr. Alejandro Espitia. De acuerdo con información suministrada por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, la persona que asumiría la representación por el DNP sería el Dr. Juan Carlos Rodríguez del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Dra. María del Rosario Almeida Torres, actual Subdirectora de Calidad de Servicio de la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano.

R-CI-023 Noviembre de 2014



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

ii) **Atención a los ciudadanos usuarios:** La atención a los usuarios se ha venido realizando a través de:

- Correo Institucional: defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co.
- Línea Telefónica: Número fijo 3546475 y el número celular 3045402437 cuyo objetivo es poner en contacto a los usuarios con el grupo interno de apoyo al Defensor del Ciudadano Usuario del SITP.
- Atención personalizada: Se han atendido a los usuarios que han hecho presencia en la Oficina del Grupo Interno de Apoyo al Defensor del Ciudadano Usuario del SITP ubicada en el Portal el Dorado del Sistema TransMilenio.

iii) **Atención a PQRS:** En cuanto al acompañamiento de los PQRS, se ha venido realizando la gestión a través de un seguimiento interno al sistema de respuesta de la Entidad, estas acciones se han realizado vía telefónica o verbalmente con los funcionarios mientras se logra adecuar el acceso al sistema CORDIS para hacer un seguimiento más a fondo de los 1.168 PQRS que llegan al correo institucional.

iv) **Fortalecimiento Institucional:** La Subgerencia de Comunicaciones envió a esta Oficina el informe "Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP Enero de 2014 a 5 de Junio de 2015" de donde se destacan las siguientes actividades que se ejecutaron en el primer semestre de 2015:

- Implementación de micro sitios en las páginas Web e Intranet de la Empresa.
- Desarrollo de actividades conjuntas en los barrios de Bogotá y en la atención de los representantes sociales con el equipo de Gestión Social.
- Acompañamiento a **TRANSMILENIO S.A.** en todas las citaciones, invitaciones y requerimientos del Concejo de Bogotá y del Congreso de la República.
- Participación en los foros zonales organizados por Gestión Social en donde se presentó a la comunidad la figura de la Defensoría.
- Respuesta a los diferentes requerimientos presentados por los órganos de control que tienen relación con la Defensoría.
- Articulación con diferentes instancias de **TRANSMILENIO S.A.** lo cual ha permitido acompañar a las diferentes áreas de la Entidad en sus acciones y actividades con la comunidad.
- Presentación de la figura del Defensor del Ciudadano Usuario del SITP en diferentes localidades de la Ciudad.
- Realización de reuniones con los usuarios y con el equipo técnico de **TRANSMILENIO S.A.**, en las instalaciones de la Entidad, con el fin de escucharlos y darles una pronta respuesta a sus requerimientos.
- Respuesta a las solicitudes técnicas relacionadas con el Defensor del Ciudadano Usuario del SITP por parte del Concejo Distrital, así como se ha participado en las reuniones preparatorias con los delegados de los concejales ponentes de los debates de control político en el mismo.

R-CI-023 Noviembre de 2014



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



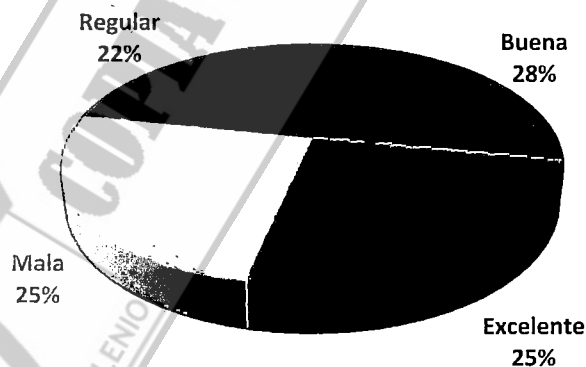
ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

- Desde el mes de junio de 2015, la Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP, participa en la coordinación de los canales de recepción de aportes de la ciudadanía, dispuestos con el fin de recoger los comentarios e inquietudes de los usuarios del Sistema en toda la Ciudad, frente a la implementación del Sistema Integrado de Transporte en Bogotá
- Desarrollo del documento de estructuración de la Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP, como punto de llegada en el desarrollo en la estructuración de una instancia de promoción de los derechos de los usuarios del sistema.

8) ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:

La Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario maneja dos (2) informes en la actualidad donde se evalúa la calidad del servicio prestado a los usuarios en cuanto la atención de las PQRS, a continuación se resumen los resultados registrados obtenidos:

a) **Informe Campaña Outbound Transmilenio ETGGB:** En cumplimiento de lo establecido en el Convenio Interadministrativo N° 287 de 2014, se recibió de la ETB los informes semanales de los resultados de la encuesta de satisfacción realizada a los usuarios por la atención brindada en relación con las PQRS registradas a través de la línea 195. Para el segundo trimestre 2015, el 53% del total de los 3.127 casos recibidos por este canal fueron calificados con nivel de calidad excelente y buena, como se muestra en la siguiente gráfica:



b) **Informe de satisfacción al cliente presencial:** Con base en las PQRS atendidas personalmente en la sede principal de **TRANSMILENIO S.A.** que se registran en el formato Recepción de Requerimientos R-SC-001 que le permite al usuario evaluar el nivel de satisfacción, se observó que en el primer semestre 2015 se recibieron 114 casos de PQRS atendidas por este medio de los cuales un 98% fueron calificados como "Satisfecho con la información brindada" como se muestra a continuación:

R-CI-023 Noviembre de 2014

Informe N° OCI-2015-026

Atención al Ciudadano y Gestión de PQRS - Ley 1474 de 2011

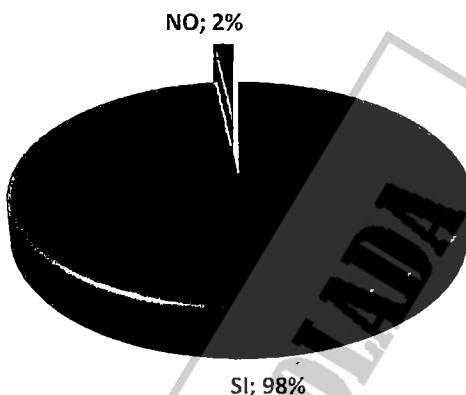
Página 15 de 17



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ



c) Satisfacción del Cliente y Partes Interesadas: Durante el año 2015 no se ha llevado a cabo la medición de la satisfacción del usuario frente a los agentes y componentes del Sistema, debido a que el contrato CTO405-12 suscrito con la firma DATEXCO COMPANY S.A. finalizó durante el año 2014.

A la fecha de emisión de este informe, se adelantaba el proceso de contratación pertinente.

RECOMENDACIONES:

1. Implementar mecanismos de control que garanticen la entrega oportuna de las respuestas a las PQRS de los usuarios, dado que en el desarrollo del presente informe se observó que el 50% de la muestra seleccionada de PQRS tramitadas a través del CORDIS y el 58% de la muestra seleccionada de PQRS de la plataforma SDQS, fueron atendidas por fuera de los términos establecidos, recomendación que fue reportada en los dos (2) últimos informes semestrales.
2. Implementar medidas de control relacionadas con la planeación del recurso humano, que le garantice a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario contar con el personal suficiente para dar respuesta a todas las PQRS recibidas, cumpliendo los requisitos establecidos en la normatividad vigente (oportunidad, completitud, amabilidad).
3. Estructurar e implementar mejoras en el aplicativo CORDIS para la generación de informes de seguimiento y control de las PQRS, tales como la generación de reportes que permitan clasificar por proceso y así evaluar cuál proceso tiene más requerimientos en el semestre o periodo evaluado, y adicionalmente, diseñar metodologías que permitan la ubicación física y de fácil acceso de los documentos registrados en el CORDIS para terceros que deseen verificar el archivo físico de las PQRS.
4. La Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario debe validar periódicamente las bases de datos de tal forma que no se presenten diferencias entre la generación de los

R-CI-023 Noviembre de 2014



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

informes mensuales y los informes generados con periodicidad semestral, lo anterior teniendo en cuenta que los datos registrados mensualmente en los informes no coinciden con las bases de datos consolidadas semestralmente.

5. Realizar seguimiento y verificación de los tiempos de respuesta a las PQRS.
6. Realizar monitoreo constante a la línea 018000 teniendo en cuenta el considerable número de PQRS que se registran diariamente con el propósito de verificar la calidad en la atención al usuario.
7. Realizar las gestiones necesarias para que la Oficina de Control Interno pueda generar reportes directamente del aplicativo ZOHO para la realización semestral del informe de PQRS y Atención al Ciudadano tal como lo establece la Ley 1474 de 2011.
8. Requerir al Administrador del aplicativo ZOHO gestionar la adecuación de la plataforma para que permita generar reportes en una estructura similar a la manejada por el SDQS, de tal forma que permita unificar los reportes en Excel y de esta manera estandarizar los informes que presenta la Subgerencia de Comunicaciones y el semestral que realiza la Oficina de Control Interno.

La Oficina de Control Interno verificará las acciones emprendidas por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de **TRANSMILENIO S.A.** con ocasión de este informe.

Bogotá D.C., 29 de Julio de 2015.

HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Giovanni Caicedo Piñeros – Contratista de Apoyo a la Gestión

Apoyo y Orientación Técnica: Ángela Johanna Márquez Mora, Asesora Contratista

R-CI-023 Noviembre de 2014

Informe N° OCI-2015-026
Atención al Ciudadano y Gestión de PQRS - Ley 1474 de 2011

Página 17 de 17