



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO S.A. 28-01-2015 11:10:22

Al Contestar Cite Este Nr.:2015IE692 O 1 Fol:1 Anex:8

**ORIGEN:** Sd:21 - OFICINA DE CONTROL INTERNO./RODRIGUEZ DEVIA  
**DESTINO:** GERENCIA GENERAL./PARIS MENDOZA SERGIO  
**ASUNTO:** INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DE PQRS  
**OBS:** DILSA

MEMORANDO	
<b>Para</b>	<b>SERGIO PARÍS MENDOZA</b> Gerente General
<b>De</b>	<b>HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA</b> Jefe Oficina de Control Interno
<b>Asunto</b>	Informe de Atención al Ciudadano y Gestión de PQRS - Segundo Semestre 2014

Apreciado 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 julio y el 31 de diciembre de 2014.

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](mailto:hectorf.rodriguez@transmilenio.gov.co)

**Anexos:** Ocho (8) folios.

**Copia:** Manuel Humberto Gómez Bermúdez, Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario.

Código: 801

OCI - 018 Enero 28 de 2015

Avenida Eldorado No. 66-63  
PBX: (57) 220 3000  
Fax: (57) 3249870-80  
Código postal: 111321  
[www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co)  
Información: Línea 195



**BOGOTÁ**  
HUMANANA



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

Nº INFORME: OCI-2015-001

**PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA:** Informe semestral de atención al ciudadano y gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - Ley 1474 de 2011.

**EQUIPO AUDITOR:**

Herlay Hurtado Ortiz - Profesional Universitario.

**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 formulen, 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 Julio y el 31 de Diciembre de 2014, 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.

**DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES:**

En cumplimiento a 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 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 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

R-CI-023 Noviembre de 2014

Informe Nº OCI-2015-001

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

Página 1 de 16



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

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 VERIFICACIÓN DE PARAMETROS:

#### 1) RECEPCIÓN:

A 31 de diciembre de 2014 se pudo observar que a través del sistema Cordis se registra con un número consecutivo las comunicaciones que se allegan físicamente a la Entidad y que son recibidas, radicadas y registradas en la oficina de correspondencia.

##### 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> o a través de las páginas web oficiales: [www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co) y [www.sitp.gov.co](http://www.sitp.gov.co) en el link Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
  - [www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co): En la parte superior derecha de la página web se encuentra la pestaña "Atención Ciudadana" y dentro de ella las opciones desplegables "Defensor del Usuario" y "Peticiones, Quejas y Reclamos", esta última lleva al Usuario directamente al "Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Soluciones", o si se prefiere en la parte inferior de la página se encuentra el link de acceso directo al Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Soluciones - SDQS como se observa en las siguientes imágenes:



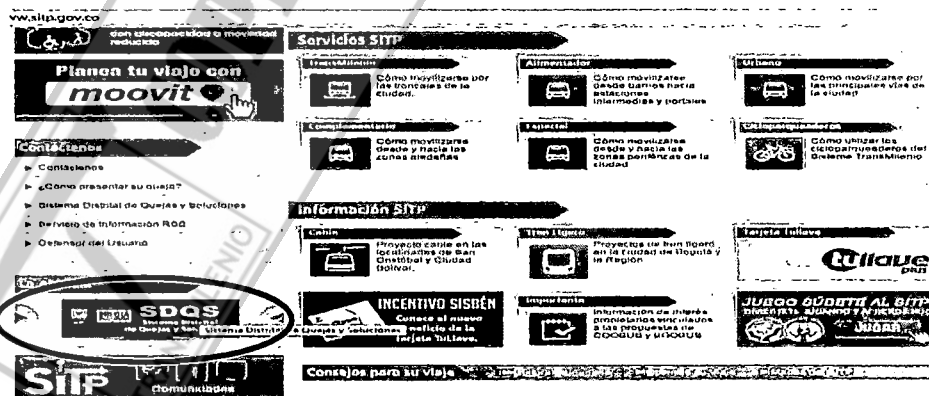
## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ



- [www.sitp.gov.co](http://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.

- ii) **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.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

Si la petición es presencial se debe realizar en el formato de RECEPCION DE REQUERIMIENTOS R-SC-001, el cual se radica en las oficinas administrativas de **TRANSMILENIO S.A.** ubicadas en la Avenida el Dorado N° 66 - 63 Bogotá D.C. – Colombia.

### iii) 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 (5+71) 220 3000 Extensión 2500, la cual dirige la llamada directamente a la Línea 195.

### 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.

### 3) INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA:

La Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario ha desarrollado 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:

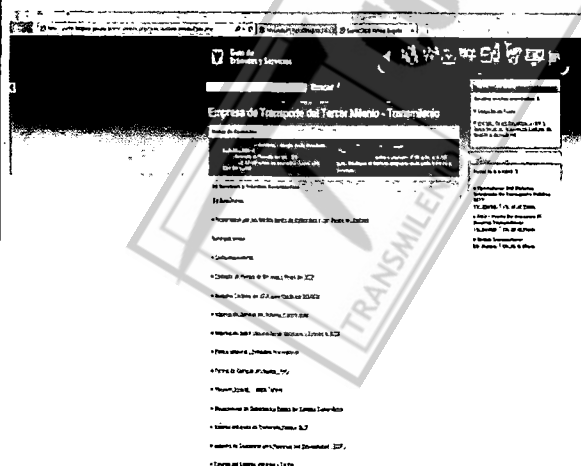
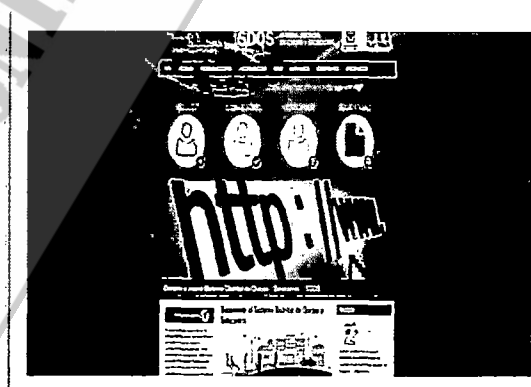
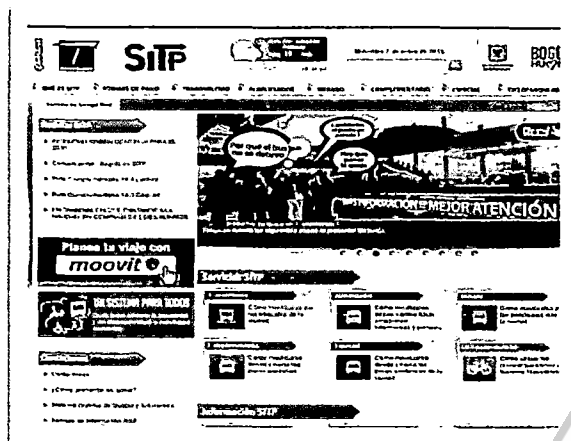
- Catorce (14) carteleras externas ubicadas en siete (7) Portales del Sistema TransMilenio.
- Dieciséis (16) carteleras tipo PAU (Punto de Atención al Usuario) ubicadas en siete (7) Portales y cuatro (4) Estaciones del Sistema TransMilenio.
- Mensajes divulgados a través de los tableros electrónicos 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.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ



R-CI-023 Noviembre de 2014

Informe N° OCI-2015-001

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

Página 5 de 16



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ



#### 4) INFORMES TRIMESTRALES:

La Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario realiza informes mensuales y trimestrales los cuales discrimina por tema y tipología del requerimiento y los socializa con cada uno de los operadores, con el fin de que se tomen acciones que conlleven a brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

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

Desde el mes de agosto de 2014 se empezó a incluir en los informes periódicos los datos del aplicativo SUGAR, no obstante, no ha sido posible generar el informe consolidado por temas debido a que el tamaño y la estructura de las bases de datos no son compatibles con las del SDQS.

Nota: La Oficina de Control Interno observó que el número de datos reportados en los informes mensuales no coinciden con los datos reportados en las bases de datos consolidadas correspondientes al período comprendido entre los meses de julio y diciembre de 2014.

#### 5) COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2014:

El análisis que realiza la Oficina de Control Interno sobre el comportamiento de las PQRS está basado en la información generada del aplicativo CORDIS y la base de datos en Excel del Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes – SDQS del período comprendido entre los meses de julio y diciembre de 2014 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 tiene asignado un usuario de consulta en el aplicativo SDQS, pero hasta la fecha de emisión de este informe no ha sido posible generar los



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

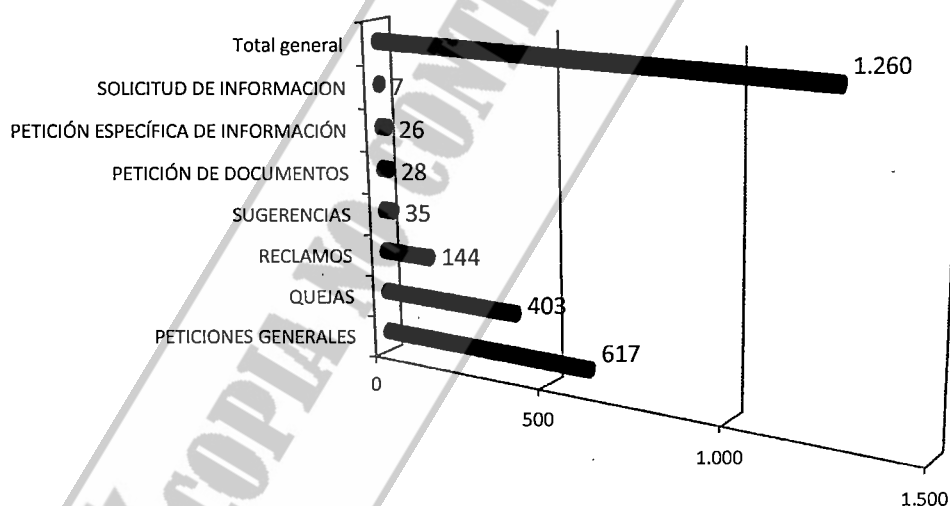


ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

reportes necesarios ya que la plataforma no se encuentra habilitada aun para esta actividad, por tanto el análisis se realiza sobre la información recibida.

- a) **CORDIS:** Este es el aplicativo utilizado por **TRANSMILENIO S.A.** para el recibo, asignación, seguimiento y control de la correspondencia dirigida a la Entidad. Cabe aclarar que no permite al usuario de la Oficina de Control Interno generar archivos y/o reportes en Excel, razón por la cual se debió solicitar a la Dirección de TIC'S esta información.
- i) **PQRS radicadas:** Una vez analizada la información de la base de datos suministrada, se observó que la misma posee 5.092 registros que corresponden a 1.260 PQRS recibidas (dado que en la misma figuran los registros de asignación a varios usuarios), discriminadas así:

### PQRS RADICADAS EN APLICATIVO CORDIS SEGUNDO SEMESTRE DE 2014



Fuente: Aplicativo Cordis

De las 1.260 PQRS se observó que en el aplicativo Cordis se encuentran en trámite (pendiente de responder) 139 en el periodo analizado, por lo cual, se revisó una muestra del 23% (32 peticiones) en el aplicativo, encontrando que 16 de éstas (50%) ya habían sido objeto de respuesta pero se encontraba pendiente la finalización del trámite por parte de alguno de los funcionarios que lo tenían asignado, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Observaciones	Cantidad	Porcentaje
Con número de radicado pero sin finalizar	16	50%
No tiene número de respuesta en Cordis	12	38%
Atendidas Oportunamente	4	12%
<b>TOTAL MUESTRA VERIFICADA</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Archivo enviado por Dirección de TIC'S - Aplicativo Cordis PQRS en Trámite





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

- ii) **Oportunidad en la Respuestas:** Con el fin de verificar el cumplimiento de La Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" que establece en su artículo 14° "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción", el Decreto 371 de 2010 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. "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" que indica en su artículo 3° "DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar: 1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales. (...)" (subrayado fuera del texto) de las PQRS recibidas directamente en las oficinas administrativas de **TRANSMILENIO S.A.**, la Oficina de Control Interno revisó las carpetas físicas de PQRS asignadas a la Dirección Técnica de BRT, Subgerencia Técnica y de Servicios y Subgerencia de Comunicaciones observando lo siguiente:

Observaciones	Número	Porcentaje
Respuestas Oportunas	179	79,2%
Respuesta Inoportunas (tiempo superior a 15 días)	40	17,7%
No se encontró la respuesta en la carpeta física y tampoco en Cordis.	7	3,1%
<b>TOTAL PQRS REVISADAS</b>	<b>226</b>	<b>100%</b>

Lo anterior, contrasta con lo establecido Procedimiento Interno P-SC-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (Versión 0 del 10 de Diciembre de 2013) ítem 3 del numeral 6.1 Normas Específicas.

De las 219 PQRS a las cuales se brindó respuesta, se evidenció que el 100% cumplieron el criterio de **Amabilidad** en la respuesta, no obstante, se observó que en una (1) petición la respuesta brindada fue incompleta.

Adicional a lo anterior, la Oficina de Control Interno realizó una auditoría al proceso Gestión Grupos de Interés en el mes de noviembre de 2014 en la cual se reportó a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Ciudadano el hallazgo N° 1 Atención PQRS al no encontrar evidencia en la muestra verificada del cumplimiento de los criterios de oportunidad (Respuesta extemporánea – Superior a 15 días hábiles), respuesta de fondo (no se brinda la información solicitada) y no encontrarse respuesta a las PQRS evaluadas, para lo cual la Subgerencia de Comunicaciones estableció un plan de mejoramiento cuya fecha de finalización vence el 30 de mayo de 2015.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

b) **Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Soluciones - SDQS:** Mediante este aplicativo se asignan todas las PQRS interpuestas por los ciudadanos ante cualquier Entidad del Distrito Capital, el cual se encuentra conectado con la línea de atención 195 y las páginas web [www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co) y [www.sitp.gov.co](http://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 SDQS, lo anterior, dado que al verificar la base de datos en Excel con 33.082 registros, se encontraron requerimientos repetidos entre 2 y 9 veces, a lo que la Subgerencia de Comunicaciones respondió que se trataba de reasignaciones o situaciones en que la petición se debe asignar a diferentes dependencias.

Del total de 33.082 registros contenidos en la base de datos en Excel del SDQS, se observó una concentración del 83.93% en las tipologías "Queja" con 16.135 registros (48.77%) y "Reclamo" con 11.631 registros (35.16%) tal y como se observa a continuación:

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Copia	33	0,10%
Denuncias Por Corrupción	100	0,30%
Felicitaciones	193	0,58%
Solicitud De Información	368	1,11%
Consulta	387	1,18%
Petición De Interés Particular	392	1,18%
Petición De Interés General	1.297	3,92%
Sugerencias	2.546	7,70%
Reclamo	11.631	<b>35,16%</b>
Queja	16.135	<b>48,77%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>33.082</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ANEXO 1 SEGUNDO SEMESTRE 01 JULIO A 31 DE DICIEMBRE 2014 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 16.963 que equivalen al 51.28%, seguidas por las presentadas a través de la línea telefónica con 9.757 que representan un 29.49%.



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

Canal	Cantidad	Proporción
Redes Sociales (Twitter, Facebook)	25	0,08%
E-Mail	117	0,35%
Escrito	847	2,56%
Presencial	5.373	16,24%
Telefono	9.757	29,49%
Web	16.963	51,28%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>33.082</b>	<b>100%</b>

Fuente: ANEXO 1 SEGUNDO SEMESTRE 01 JULIO A 31 DE DICIEMBRE 2013 SDQS

iii) **Oportunidad en las respuestas:** Al revisar la base datos del aplicativo SDQS, se observó lo siguiente:

Observaciones	Número	Porcentaje
Respuestas fueron dadas entre 1 y 15 días	23.391	70.71%
La fecha de solución está dada en un tiempo superior a 15 días	7.616	23,02%
No tienen fecha de respuesta por tanto no fue posible medir la oportunidad	2.057	6.22%
Tiene fecha de solución anterior a la fecha de clasificación	18	0.05%
<b>TOTAL PQRS REVISADAS</b>	<b>33.082</b>	<b>100%</b>

iv) **Estado de los requerimientos en la base de SDQS:** Al verificar el contenido de la base de datos en Excel de las PQRS en el SDQS, ésta relaciona 17 ítems que describen el estado en que se encuentran los requerimientos, no obstante, analizando dos (2) de ellos se pudo evidenciar:

- **POR TRAMITAR:** Existen 34 PQRS, sin embargo 22 de ellas tienen fecha de solución registrada.
- **CERRADO CON RESPUESTA:** De un total de 9.380, se encontraron 128 que no tienen fecha de respuesta.

A continuación se relacionan las cantidades por cada uno de los 17 ítems que describen el estado de PQRS en el SDQS:



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

ESTADO DE LAS PQRS	CANTIDAD
CERRADO - POR VENCIMIENTO DE TERMINOS	1
EN TRAMITE - POR RESPUESTA PARCIAL	7
EN TRAMITE - RESPUESTA PREPARADA	15
POR AMPLIAR - POR SOLICITUD AMPLIACIÓN	20
POR TRAMITAR	34
EN TRAMITE - POR ASIGNACION	38
SOLUCIONADO - POR TRASLADO	90
EN TRAMITE - POR TRASLADO	97
REGISTRO - CON PRECLASIFICACION	187
POR AMPLIACION	430
CERRADO POR VENCIMIENTO	464
CERRADO - POR DESISTIMIENTO	647
EN BLANCO	835
CERRADO - POR RESPUESTA CONSOLIDADA	6.174
SOLUCIONADO - POR ASIGNACION	7.088
SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	7.575
CERRADO CON RESPUESTA	9.380
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>33.082</b>

Fuente: Archivo Excel Consolidado PQRS del SDQS

- c) **SUGAR:** Es el aplicativo por medio del cual se registran las PQRS del SITP, éste se encuentra conectado a la línea 018000-115510 y a la página web <http://www.tullaveplus.com>.

En la línea de atención del SITP se reciben todas las solicitudes de información verbal que la ciudadanía requiera de forma inmediata, ésta es administrada por la firma Recaudo Bogotá y en aras de brindar un mejor servicio, la Subgerencia de Comunicaciones realiza seguimiento a la página Web y al call center, para lo cual se tienen programadas reuniones quincenales donde se acuerdan actividades y se analizan las quejas registradas, para así poder tomar acciones al respecto.

Por otra parte, el 10 de octubre de 2014 como una acción de mejora, la firma Recaudo Bogotá suministró una consola de seguimiento a la línea 01-8000-115510 con el fin de que la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario pueda llevar a cabo un monitoreo remoto en vivo de las llamadas que ingresen a la línea antes descrita. No obstante, la Oficina de Control Interno verificó los registros de estos monitoreos encontrando que el último fue realizado el 22 de diciembre de 2014. Adicionalmente, el día 19 de enero de 2014 a las 12 M. la Oficina de Control Interno se dispuso a realizar una prueba a través de dicha consola, observando que la misma no funcionó, por lo cual no se pudo verificar su eficiencia operativa.

R-CI-023 Noviembre de 2014

Informe N° OCI-2015-001

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

Página 11 de 16



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

- i) **Análisis de datos de Sugar:** Al analizar la información contenida en las bases de datos en Excel por cada mes, las cuales fueron suministradas por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, correspondientes al período comprendido entre julio y diciembre de 2014, se observó que en el mes de octubre de 2014 los trámites no se encontraban discriminados de acuerdo a su estado.

Durante el segundo semestre de 2014 se recibieron 76.901 requerimientos, los cuales fueron clasificados según los conceptos descritos a continuación:

ESTADO / MES	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total General
ASIGNADO	572	855	302		376	364	2.469
CERRADO	4.473	4.351	5.532		6.663	5.886	26.905
DEVUELTO		42	3		17	28	90
EN PROCESO	5		15			5	25
NUEVO	6.557	5.209	7.210		9.174	8.467	36.617
REASIGNADO					1		1
SIN ESTADO (Octubre 2014)				10.794			10.794
TOTAL GENERAL	11.607	10.457	13.062	10.794	16.231	14.750	76.901

Fuente: archivos de Excel enviados por la subgerencia de comunicaciones y que corresponden a Sugar

### 6) GESTION DEFENSOR DEL CIUDADANO USUARIO DEL SITP:

- a) **Nombramiento:** Tal como se reportó el informe anterior, 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 encontraba prevista la



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

contratación del Defensor del Usuario del SITP antes del 30 de Septiembre de 2014, lo cual a la fecha de emisión de este informe no había sido realizado. No obstante, dentro de los compromisos asignados a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario dentro del Plan de Acción 2015 de la Entidad, se encuentra el de: *“Contratar la figura de Defensor del Usuario y su brazo técnico”*, con fecha prevista de inicio del proceso de selección en el mes de enero de 2015 y un presupuesto asignado de \$270.000.000.

- b) **Gestión:** A 31 de diciembre de 2014 la Defensoría de Servicio al ciudadano de **TRANSMILENIO S.A.** contaba con un equipo de apoyo formado por un Politólogo, un Comunicador Social y una persona de apoyo asistencial.

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

Ante la renuncia de la doctora Rosa Irene Rubio Cañón al Departamento Nacional de Planeación -DNP- y de la doctora Carolina Cuevas Melo a la Fundación Saldarriaga Concha, quienes hacían parte de los Miembros de la Junta Asesora de la Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP, **TRANSMILENIO S.A.** solicitó la designación de los nuevos miembros. Por lo anterior, a partir del mes de septiembre de 2014 la Fundación Saldarriaga Concha designó a la doctora Soraya Montoya González, Directora Ejecutiva de esa Entidad, como nuevo Miembro de la Junta Asesora de la Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP y el Departamento Nacional de Planeación -DNP- se encuentra en el proceso de selección de su delegado. Mientras tanto, acude a la Junta por parte del DNP el doctor Alejandro Espitia. Así mismo, se designó en remplazo de Andrés Felipe Arango a María del Rosario Almeida Torres, actual Subdirectora de Calidad de Servicio de la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano.

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](mailto:defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co).
- Línea Telefónica: Número 3546475 y el número celular 304 5402437 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 Comité Interno de Apoyo al Defensor del Ciudadano Usuario del SITP ubicada en el Portal el Dorado.

iii) **Cultura Ciudadana:** Esta iniciativa ha sido promovida mediante las actividades organizadas por **TRANSMILENIO S.A.** y la Universidad Nacional de Colombia, tanto en el ámbito académico como en el ámbito operacional del Sistema, con el objetivo de concientizar a la ciudadanía de la importancia de la Cultura Ciudadana en uso del Sistema.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

iv) **Atención a PQRS:** En cuanto al acompañamiento de las 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 telefónicamente o verbalmente con los funcionarios mientras se logra adecuar el acceso al sistema CORDIS para hacer un seguimiento más a fondo de las PQRS que llegan al correo institucional.

v) **Fortalecimiento Institucional:** La Subgerencia de Comunicaciones remitió a la Oficina de Control Interno el informe de gestión del Defensor del Ciudadano de donde se destacan las siguientes actividades:

- Se habilitaron las siguientes líneas telefónicas: Celular 304 540437 y Fijo 3546475, como canal de comunicación con la comunidad para todos los casos que sean de su competencia, así como el e-mail [defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co](mailto:defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co)
- La Defensoría del Ciudadano conjuntamente con el área de Gestión Social de la Entidad, se encuentra desarrollando actividades de atención a la ciudadanía y/o los representantes y líderes sociales, en las diferentes localidades y barrios de Bogotá D.C.
- La Defensoría del Ciudadano realiza continuo acompañamiento a **TRANSMILENIO S.A.** en todas las citaciones, invitaciones y requerimientos del Concejo de Bogotá D.C.
- El área de Gestión Social de la Entidad ha organizado diferentes foros zonales en los cuales se ha dado a conocer a la Comunidad la figura de la Defensoría del Ciudadano.
- La Entidad ha brindado respuesta a los diferentes requerimientos presentados por los Órganos de Control y Vigilancia que tienen relación con la Defensoría del Ciudadano.
- Se llevó a cabo el foro **BOGOTÁ SIEMPRE GANA CON EL SITP**, realizado en la Cámara de Comercio de la Ciudad.
- Se han proyectado informes de gestión del grupo interno de apoyo al Defensor del Ciudadano Usuario del SITP para diversos estamentos internos y/o externos.

### 7) ENCUESTA DE SATISFACCION:

La Oficina de Control Interno no encontró evidencia de las encuestas de satisfacción de las PQRS realizadas durante el segundo semestre de 2014, al respecto la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario informó que durante el periodo comprendido entre los meses de agosto y diciembre 2014, como plan de contingencia se activó la línea 018000115510 para la atención del 100% de las llamadas de PQRS correspondientes al Sistema, debido a que el convenio N° 105 de 2014 con la ETB terminó por agotamiento de los recursos. A la fecha de emisión de este informe, ya se tenía activado el Convenio N° 287 de 2014 con la ETB y por ende el servicio de Outbound.



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

**RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:**

1. Implementar mecanismos de control que garanticen la entrega oportuna de las respuestas a las PQRS de los usuarios, pues en el desarrollo del informe se pudo observar que el 17.7% de la muestra física seleccionada (226) de las PQRS tramitadas a través del aplicativo Cordis fueron atendidas por fuera de los términos establecidos legalmente, recomendación que fue reportada en el informe anterior.  
**Nota:** Es posible que el oficio de respuesta haya sido radicado dentro del término de respuesta adecuado pero entregado al ciudadano de forma extemporánea.
2. Estructurar e implementar mejoras en el aplicativo Cordis para la generación de informes de seguimiento y control de las PQRS tales como:
  - a) Cada vez que se vaya a finalizar un requerimiento obligatoriamente pida el número de respuesta, dado que al verificar las PQRS en el aplicativo los funcionarios lo finalizan sin número y así no es posible controlar por este medio si fue atendido o no el requerimiento y en caso que no necesite respuesta crear un código para cerrar esta asignación.
  - b) Se puedan generar reportes que permitan clasificar por proceso y así evaluar cual proceso tiene más requerimientos en el semestre o período evaluado.
  - c) Permita generar un reporte por número de requerimiento y no por número de asignaciones ya que al analizar la base de datos del semestre en estudio, se pudo observar que la misma posee 5.092 registros (porque figuran los registros de asignación a varios usuarios) que corresponden a 1.260 PQRS.
3. Implementar un mecanismo de control de tal forma que mensualmente se verifique el estado de las PQRS registradas en el Cordis y permita dar alerta sobre los requerimientos que no están finalizados y se proceda al cierre.
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 informes mensuales y los informes semestrales, lo anterior teniendo en cuenta que los datos registrados mensualmente en los informes no coinciden con las bases de datos consolidados semestralmente.
5. Realizar seguimiento y verificación de los tiempos de respuesta a las PQRS.
6. Realizar monitoreos constantes a la línea 018000 teniendo en cuenta el considerable número de PQRS que se registran diariamente con el propósito de verificar la atención al usuario.
7. Implementar acciones que garanticen que los contratos o convenios estén siempre vigentes y no quede descubierta la medición del servicio, dado que durante el segundo semestre de 2014 no fue posible encontrar evidencia de las encuestas de satisfacción al servicio de las PQRS.
8. Solicitar a la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. realizar los ajustes necesarios en la plataforma SDQS para la generación de reportes ya que durante el semestre analizado no fue posible realizarlo a pesar de tener habilitado un usuario para ello. De otra parte, se debe parametrizar

R-CI-023 Noviembre de 2014

Informe N° OCI-2015-001  
Atención al Ciudadano y Gestión de PQRS – Ley 1474 de 2011

Página 15 de 16



la tipología de los requerimientos, los canales de recepción, entre otros, ya que el archivo de Excel suministrado a la Oficina de Control Interno no presenta uniformidad en estos aspectos.

9. Requerir al Administrador del aplicativo SUGAR 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., 28 de enero de 2015.

  
**HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA**  
*Jefe Oficina de Control Interno*

*Elaboró:* Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario.

*Apoyó Revisión Física de PQRS:* Oscar Pulgarín Lara, Profesional Universitario.

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