



**N° INFORME:** OCI-2018- 017

**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 Oficina de Control Interno

**OBJETIVO(S):**

1. Verificar la existencia de 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 lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, 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 parte integral del Decreto 2641 de 2012 y lo dispuesto en el Decreto 103 de 2015.
5. Verificar el adecuado cumplimiento, tanto de la normatividad externa como interna, aplicable al proceso
6. Identificar oportunidades de mejora que permitan agregar valor al proceso de servicio al ciudadano.

## 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 2017, así como la verificación del cumplimiento con respecto a los estándares de atención al ciudadano establecidos en las normas legales vigentes y los parámetros establecidos por la organización.

## CRITERIOS:

- 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 103 de 2015 *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”*.
- Decreto Distrital 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”*.
- Decreto Distrital 197 de 2014 *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D. C.”*
- Procedimiento P-SC-001- Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Versión 1 de noviembre de 2016.

## DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

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 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, reclamos y sugerencias de las entidades públicas. De igual forma se verificó el contenido de los informes de las PQRS recibidas tal como lo dispone el Decreto 103 de 2015 en su artículo 52 “*Informes de solicitudes de acceso a información*”. Todo lo anterior fundamentado en el análisis de la información y documentación existente y puesta a disposición de esta dependencia.

## RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN:

### 1) Canales de Información:

CANAL	MECANISMO	APLICATIVO	ENLACE / CONTACTO	OBSERVACIÓN
Presencial	-Oficina de Correspondencia -Puntos de personalización y atención al usuario (40 puntos)	CORDIS MONITOR	Av. Eldorado No. 69 – 76 Torre 1 Piso 5 Bogotá Colombia  El aplicativo monitor para los puntos de atención al usuario	Ninguna
Canal Telefónico	-Línea 195 -Línea 018000 115510 ó 4823304 -Línea 2203000 opciones 1 y 2	SDQS	Alcaldía Mayor de Bogotá	Base Administrada por la Alcaldía Mayor
Virtual	Página web Transmilenio S.A. y tullave.com		<a href="http://www.transmilenio.gov.co">http://www.transmilenio.gov.co</a> <a href="http://www.tullave.com">http://www.tullave.com</a>	Ninguna

#### ▪ Canal Presencial:

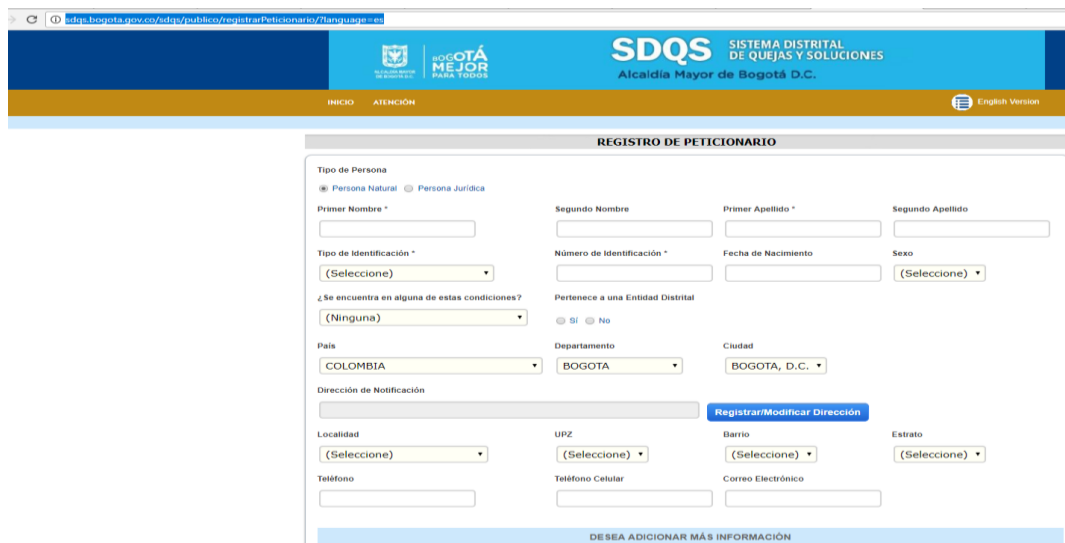
- A la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S. A. le fue informado la existencia de cuarenta (40) puntos de personalización y atención al usuario, treinta y ocho (38) de éstos ubicados en algunas estaciones, Portales, Alcaldías Locales, CADES y/o SUPERCADES y dos (2) vehículos tipo van que hacen recorridos en las diferentes zonas de Bogotá, de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía.

Control Interno visitó los puntos de Portal Norte, Suba -Gaitana, Hayuelos y Banderas, verificando que se encontraban funcionando en el horario que informó la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

- b) **Sede Administrativa de TRANSMILENIO S. A.** Se verificó la existencia de la Oficina de Correspondencia donde se pueden radicar las PQRS que la ciudadanía a bien quiera realizarlo en horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Para ello existe en el quinto piso una ventanilla abierta en jornada continua. De igual forma en la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones ubicada en el piso 6º. del Edificio Elemento, Torre 1, se atiende en forma personal a los usuarios que deseen colocar una queja.
- c) **Formatos electrónicos para presentación de PQRS:** Los ciudadanos pueden interponer sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información en los formatos electrónicos que se encuentran en los sitios web antes mencionados.

Los formularios electrónicos existentes para interponer una PQRS son:

- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (<http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticonario/?language=es>).



The screenshot shows the 'REGISTRO DE PETICIONARIO' form on the SDQS website. The form is divided into several sections: 'Tipo de Persona' (with radio buttons for 'Persona Natural' and 'Persona Jurídica'), 'Primer Nombre', 'Segundo Nombre', 'Primer Apellido', and 'Segundo Apellido'. There are dropdown menus for 'Tipo de Identificación', 'País' (set to COLOMBIA), 'Departamento' (set to BOGOTÁ), and 'Ciudad' (set to BOGOTÁ, D.C.). Other fields include 'Número de Identificación', 'Fecha de Nacimiento', 'Sexo', 'Dirección de Notificación', 'Localidad', 'UPZ', 'Barrio', 'Estrato', 'Teléfono', 'Teléfono Celular', and 'Correo Electrónico'. A blue button labeled 'Registrar/Modificar Dirección' is visible. At the bottom, there is a link 'DESEA ADICIONAR MÁS INFORMACIÓN'.

Fuente: Internet – SDQS

- Formato de Recaudo Bogotá, a través de la página [Recaudo Bogotá \(www.tullaveplus.com\)](http://www.tullaveplus.com).

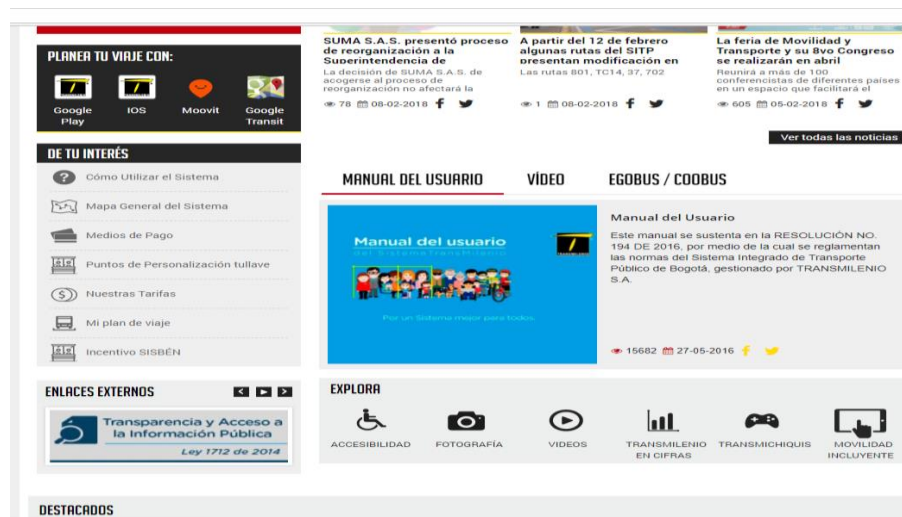


The screenshot shows the 'Recaudo Bogotá' website. The header includes the Transmilenio logo and the title 'Recaudo Bogotá S.A.S. | RB'. The main navigation bar has links: Inicio, Conoce tullave, Adquiere tu tarjeta, Conoce el Sistema, Planea tu viaje, Servicio al ciudadano, and Contáctenos. The 'Registro tu PQRS' section is highlighted. Below it, there's a 'Atención al usuario' section with a message: 'Queremos que compartas con nosotros tu experiencia con el SITP. Déjanos aquí tus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugencias.' It also states 'Los campos marcados con \* son obligatorios'. The registration form includes fields for: Nombre(s) \*, Apellido(s) \*, Fecha Nacimiento (YYYY-MM-DD), Tipo Identificación (dropdown menu), Identificación \*, Dirección Residencia, Teléfono Celular, Teléfono Fijo, and E-mail \*. There's a checkbox for 'Marca la casilla si tu queja es anónima.' and a 'PQR Web' section.

Fuente Internet- pagina recaudo Bogotá

## 2) Ley de Transparencia y Acceso a la Información:

La Oficina de Control Interno identificó la existencia y operatividad del enlace en la página Web de TRANSMILENIO S.A. que direcciona a los usuarios hacia la sección "Transparencia y Acceso a Información Pública".<sup>1</sup>

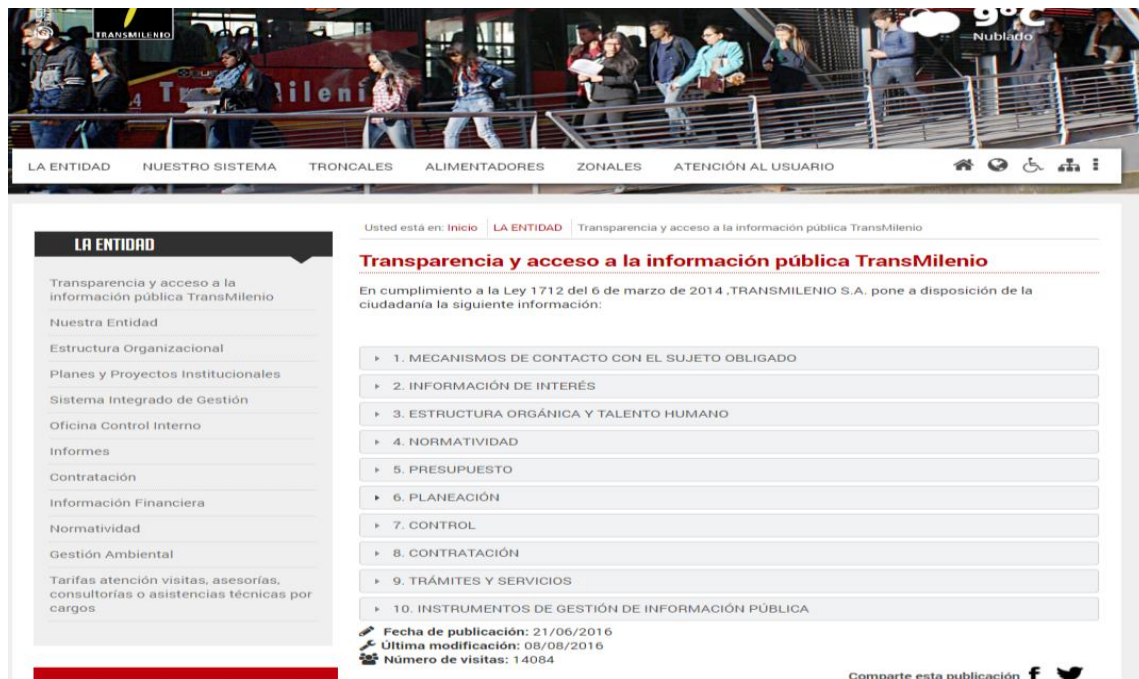


The screenshot shows the Transmilenio S.A. website. The header includes the Transmilenio logo and the title 'TRANSMILENIO S.A.'. The main navigation bar has links: Inicio, Conoce tullave, Adquiere tu tarjeta, Conoce el Sistema, Planea tu viaje, Servicio al ciudadano, and Contáctenos. The 'Transparencia y Acceso a la Información Pública' link is highlighted in the 'ENLACES EXTERNOS' section. Below it, there's a 'DE TU INTERÉS' section with links: Cómo Utilizar el Sistema, Mapa General del Sistema, Medios de Pago, Puntos de Personalización tullave, Nuestras Tarifas, Mi plan de viaje, and Incentivo SISBÉN. There's also a 'MANUAL DEL USUARIO' section with a video player and a 'VIDEO' section. The 'EGOBUS / COOBUS' section is also visible. The 'EXPLORA' section includes links: ACCESIBILIDAD, FOTOGRAFÍA, VIDEOS, TRANSMILENIO EN CIFRAS, TRANSMICHQUIS, and MOVILIDAD INCLUYENTE.

Fuente: Página oficial de TRANSMILENIO S. A.

<sup>1</sup> Nota: La Oficina de Control Interno realizará una auditoría especial al cumplimiento de la Ley de Transparencia y acceso a la Información durante el transcurso del año, según lo estipula el PAA.

Iniciando con él con botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública se despliegan diez numerales que describen los principales temas de información que contienen, temas como presupuesto, contratación, planeación, entre otros, tal y como se refleja a continuación



Fuente: Página oficial de TRANSMILENIO S.A

### 3) Campañas Internas y Externas Para informar a la Ciudadanía

En el segundo semestre del año 2017, la Subgerencia de Atención al Usuario y de Comunicaciones con el fin de mantener informada a la ciudadanía ha realizado campañas internas y externas que se socializa a través de la página intranet e internet, tal como se detalla:

Durante el segundo semestre del año 2017 se realizaron las siguientes campañas de PQRS.

- **Internas**

Derechos de petición y como redireccionar una queja cuando cualquier ciudadano desee colocarla:





Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.



Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

- **Externas** (la siguiente campaña se ha mantenido desde el 2016)



**+ Información  
= Mejor atención**

Ten en cuenta la siguiente información cuando quieras presentar quejas, solicitudes o sugerencias:

- Llama a la línea 018000 115510 o a la línea fija 4823304
- 195 - Línea Distrital
- PBX - 2203000 opción 1 / 2

A través de las **páginas web**

- [www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co)
- [www.tullaveplus.com](http://www.tullaveplus.com)

• Visita [www.bogota.gov.co/chat-linea-195](http://www.bogota.gov.co/chat-linea-195)

Sobre nuestros **FUNCIONARIOS** ten en cuenta:

- Nombre, identificación y color del uniforme.
- Lugar, fecha y hora de los hechos.

Sobre los **BUSES / SERVICIOS** ten en cuenta:

- Placa o número del bus.
- Número del servicio.
- Lugar, fecha y hora de los hechos.

#BogotáMejorParaTodos

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Fuente: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

#### 4) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Segundo Semestre de 2017

Las Peticiones quejas y reclamos en TRANSMILENIO S. A., se reciben y consolidan a través de los siguientes aplicativos:

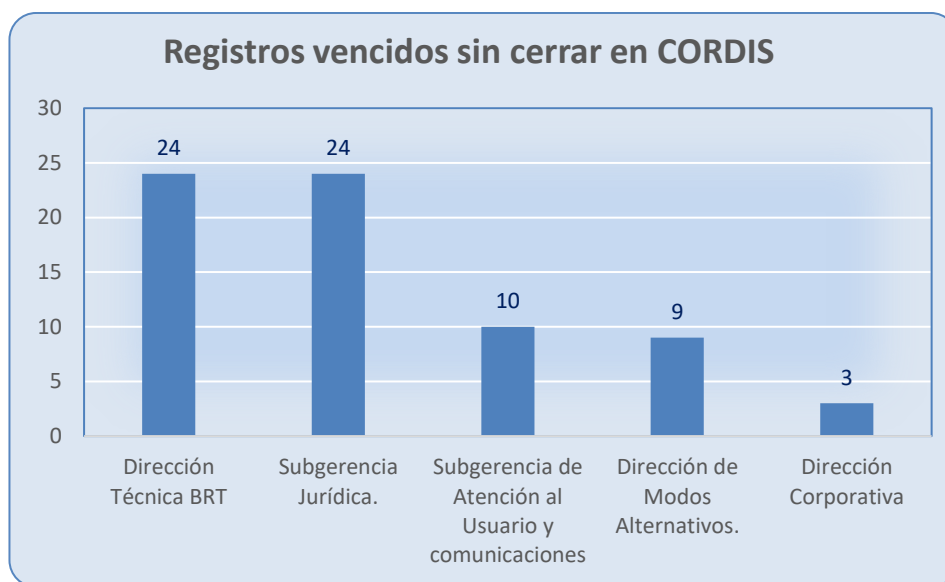
##### A. Aplicativo CORDIS:

Es el aplicativo donde se radica toda la correspondencia que llega a TRANSMILENIO S. A. La Oficina de Control Interno realizó el análisis de las PQRS radicadas a través del aplicativo CORDIS, obteniendo los siguientes resultados:

- a) Durante el segundo semestre de 2017 se realizaron 4.109 registros en el aplicativo CORDIS correspondientes a 1.343 PQRS, según el archivo en Excel remitido a la Oficina de Control Interno el día 15 de enero de 2018 por parte de un Profesional de la Dirección de TIC'S. El aplicativo CORDIS, no discrimina la tipología de las PQRS, por tanto, no fue posible evidenciar su tipología ni si se trataba de una queja, un reclamo, una solicitud de información entre otras.



- b) Del total de 4.109 registros se observó que 85 (2%) deberían estar finalizados teniendo en cuenta su fecha de vencimiento, no obstante, los mismos se encontraron en estado de “*Trámite*”. Tal situación puede obedecer a que dichos trámites se encuentren finalizados, pero como son asignados simultáneamente a diferentes usuarios, uno a más de ellos no ha cerrado la acción en el aplicativo CORDIS. 70 de los 85 registros no cerrados más representativos, se identificaron en las siguientes dependencias.



Fuente aplicativo CORDIS (generado el 15 de enero de 2018)

- c) Se evaluó una muestra de ciento cincuenta y cinco (155) PQRS de las carpetas suministradas por la Oficina de Gestión Documental, analizando la fecha de radicado vs la fecha de recibido por el usuario, obteniendo los siguientes resultados:
- Fue posible analizar 113 PQRS que se encontraron archivadas completas: su petición y su respuesta física.
  - Para cuarenta y dos (42) PQRS no fue posible evidenciar la respuesta física archivada o la solicitud, en virtud de que no se encontraba archivada la petición con su respuesta. Esta situación evidencia el incumplimiento al Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias P-SC-001 versión 1 de

fecha noviembre de 2016 Notas aclaratorias del numeral 6.4.4. Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad *"El archivo original del antecedente del oficio, la copia y los soportes propios de la respuesta dada al peticionario, deberán ser archivados por la Secretaría de la Subgerencia, Dirección u Oficina, responsable de dar respuesta al requerimiento. En los casos cuya respuesta involucre el concurso de dos o más áreas y que sean consolidados por el área Servicio al Ciudadano, los soportes correspondientes los archivará la Secretaria de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario."*

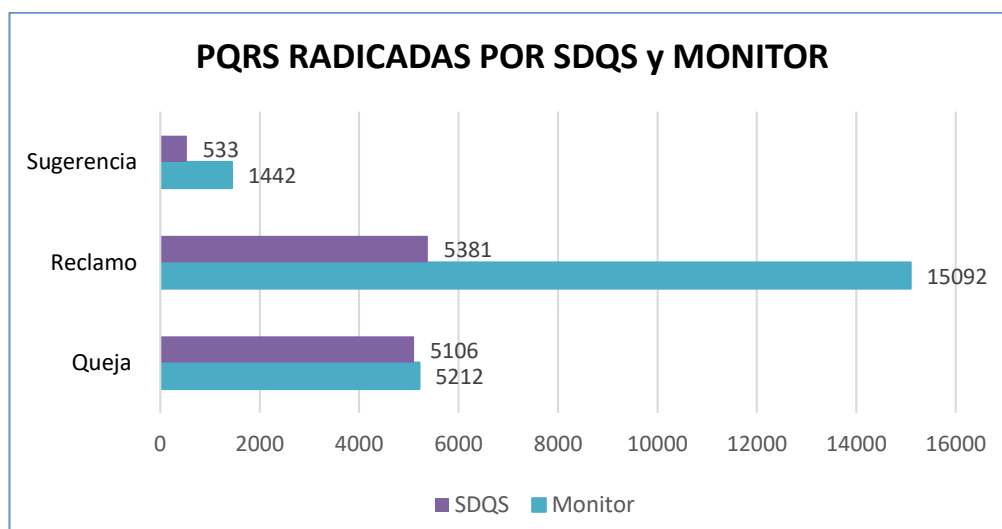
- De las 113 PQRS se identificaron treinta y dos (32) PQRS, es decir, un 28.3%, que fueron atendidas extemporáneamente, tomando como criterio de referencia lo estipulado en la Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"* 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. (...)"*. Siendo las respuestas firmadas por la Subgerencia General las que representan el mayor número de contestaciones tardías con 15, seguidas por BRT con 5.
- Se observa que un 71.6%, es decir 81 de las PQRS analizadas fueron contestadas dentro del tiempo (entre 1 y 15 días).
- Una (1) de las PQRS analizadas físicamente (113) no fue respondida de manera clara para el usuario.

## B. Aplicativo SDQS y MONITOR

Con la información que se genera a través de los tres aplicativos, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones realiza mes a mes el informe de PQRS que se encuentra publicado en la página web de TRANSMILENIO S. A.

En estos informes se analizan los temas de cantidad de requerimientos, número de solicitudes trasladadas a otras Entidades, temas con mayor número de requerimiento durante el mes, canales de comunicación más utilizados y localidades con mayor número de quejas.

La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones suministró la base de datos correspondiente al periodo julio a diciembre de 2017 de las PQRS recibidas a través de los aplicativos SDQS (administrado por la Alcaldía Mayor de Bogotá) y MONITOR (establecido por el concesionario SIRCI para el registro de las PQRS recibidas a través de la línea 018000 115510 o la página de Tullave). La Oficina de Control Interno realizó el análisis de los datos aquí registrados encontrando que por el aplicativo SDQS, se radicaron 11.020 y por MONITOR 21.746 PQRS, para un total de 32.766 PQRS, recibidas en segundo semestre de 2017 y discriminadas así:



Fuente: Matriz suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

Como se puede observar, el aplicativo que más registra pqr's es Monitor, siendo la diferencia marcada en los reclamos.

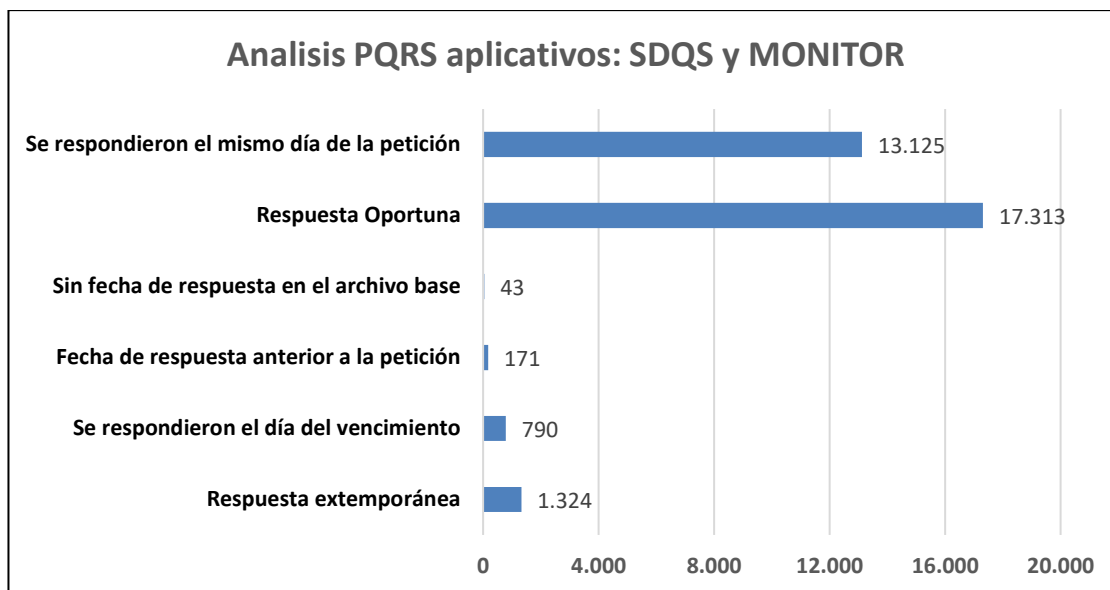
De otra parte, se observa que el canal más utilizado para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias fue el canal telefónico según se muestra a continuación:

CANAL	MONITOR	SDQS	TOTAL
E-MAIL	99	170	269
ESCRITO	1.614	200	1.814
TELÉFONO	17.170	6.218	<b>23.388</b>
WEB	2.863	4.432	7.295
Total general	21.746	11.020	32.766

Fuente: Matriz suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

### Oportunidad en las respuestas según los datos suministrados de los aplicativos SDQS y MONITOR:

Se analizaron los (32.766) registros del archivo Excel deduciendo lo siguiente:



Fuente: Matriz suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

- Como se puede observar las peticiones que se respondieron el mismo día de radicado más las que se respondieron oportunamente en días siguientes sin superar los términos, representan el 92.89% del total de la base y un 4% es decir, 1.324 PQRS se respondieron en forma extemporánea.
- Llama la Atención que se identificaron 171 radicados con fecha de respuesta anterior al recibo de la petición, razón por la cual se le comunicó verbalmente a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones y se observó el aplicativo, llegando a la conclusión que se debe al cruce de las bases de datos que se hace para enviar los reportes a las dependencias que los soliciten, ya que son muchos registros y se debe bajar por partes para evitar su bloqueo.

## 5) Inventario de Trámites - SUIT

En la verificación realizada a los trámites que mantiene TRANSMILENIO S. A. en el Sistema Único de Información y Trámites - SUIT (<http://www.suit.gov.co/>), se lograron identificar los siguientes:

### Trámites:

- a) Tarjeta tu llave básica.

### Otros procedimientos administrativos:

- b) Personalización de tarjeta Tullave.
- c) Incentivo tarifario SISBEN.

**Nota:** En el mes de noviembre de 2017, el Departamento Administrativo de la Función Pública realizó una capacitación a servidores públicos de TRANSMILENIO S. A., con el fin de orientar en manejo de la plataforma SUIT y los perfiles de cada usuario dentro del administrador de la herramienta.

## 6) Encuesta de Satisfacción.

La Oficina de Control Interno evidenció que los resultados de la encuesta de satisfacción son enviados a las áreas para su consideración, no obstante, el resultado de la última



medición del año 2017 fue remitido solicitando acciones de mejora para los porcentajes que no habían logrado su objetivo.

Mediante memorando radicado 2018IE1571 del 16 de febrero de 2018 la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones remitió a la Oficina de Control Interno un CD que contiene los resultados de la medición de la encuesta de satisfacción del componente troncal y zonal, producto del contrato No. 288 de 2017 suscrito con la firma AGRICULTURAL ASSESSMENTS INTERNATIONAL CORPORATION, donde se puede destacar en el tema: **Oportunidad y suficiencia de la información recibida:**

***P24. ¿Siente usted que recibe información oportuna acerca de los cambios de rutas del Sistema de Transporte?***

Medición en julio de 2017: Sí con el 51%

Medición en diciembre de 2017: Sí con el 52%

***P25. ¿Recibe usted información lo suficientemente clara, acerca de los cambios de rutas del Sistema de Transporte?***

Medición en julio de 2017: Sí con el 46%

Medición en diciembre de 2017: Si con el 51%

***P26. ¿Cómo le gustaría recibir información del sistema?***

**Estaciones y Portales**

Medición en julio de 2017: 65%

Medición en diciembre de 2017: 66%

**Parlantes en estaciones**

Medición en julio de 2017: 47%

Medición en diciembre de 2017: 47%

**Correo electrónico**

Medición en julio de 2017: 28%

Medición en diciembre de 2017: 32%

### **7) Gestión Adelantada por el Defensor del Ciudadano Usuario del SITP Durante el Segundo Semestre de 2017.**

La Oficina de Control Interno no encontró evidencia del informe del Defensor del Usuario como tal, no obstante, se encontró información del defensor del usuario en informes de la Subgerencia de Comunicaciones, así como en el informe final de gestión prestando por la Subgerente saliente.

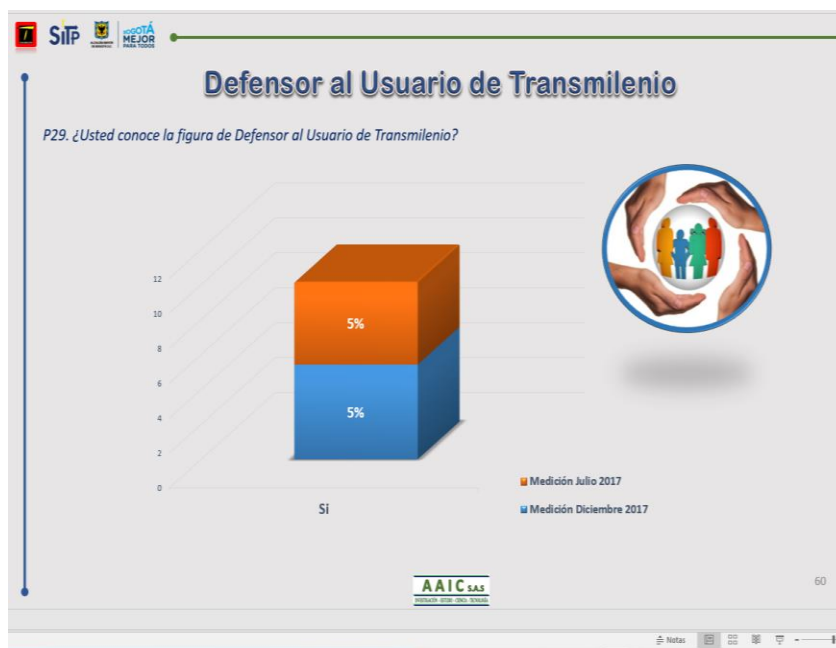
A la fecha de alcance de este informe (01 de julio de 2017 a 31 de diciembre de 2017), se encuentra vigente la resolución 244 del 26 de abril de 2016, donde se designa como Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C. al Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario.

De acuerdo con lo informado por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario mediante documento 2018IE187 del 15 de enero de 2018, se resaltan los siguientes hechos relacionados con el rol del Defensor del Usuario.

- Mediante resolución No. 519 del 10 de octubre de 2017, el jefe de la Oficina Asesora de Planeación adoptó el Protocolo T-SC-004, versión (0)- “Protocolo para la Atención del Usuario por parte del Defensor de Transmilenio S.A.”
- Se finalizó el programa Especializado en Pedagogía y Transformación del conflicto en el Sistema Integrado de Transporte Público, cuyos certificados fueron entregados el día 14 de diciembre de 2017.
- El 12 de octubre de 2017 se firmó el contrato No. 503 de 2017 con la Cámara de Comercio de Bogotá, para dar continuidad al anterior programa para la siguiente vigencia.
- Se realizó la Junta Asesora de la Defensoría el día 03 de noviembre de 2017, según listado de asistencia y presentación enviados a la Oficina de Control Interno, no

obstante, la Oficina de Control Interno no evidencio el Acta correspondiente a este día.

Al analizar los datos registrados en la Encuesta de Satisfacción en la medición de los meses de julio de 2017 y diciembre de 2017 en la pregunta 29 “¿Usted conoce la figura de Defensor al Usuario de Transmilenio?”, la respuesta si no vario en %, pues registró el mismo 5%.



Fuente: Presentación encuesta satisfacción de usuarios

## 8) Logros Alcanzados por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones:

- La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, como medida de autocontrol centraliza las PQRS que se reciben y las incluye en el aplicativo MONITOR para así realizar seguimiento a través de éste, teniendo en cuenta que CORDIS no permite manejar varias alertas y hacer seguimiento constante a las mismas.

- En diciembre de 2017, Servicio al Ciudadano citó a los delegados de PQRS de todas las dependencias de la Entidad y realizó el balance de las peticiones recibidas en TRANSMILENIO S. A., informando la tipología más reiterativa por área, así como la calidad en las respuestas emitidas. De la misma manera se les solicitó a las áreas revisar las respuestas “Tipo”.
- En la página Web de TRANSMILENIO S. A. se encuentran publicados los doce (12) informes de PQRS, correspondientes al año 2017.

## 9) CONCLUSIONES:

1. La atención de las PQRS recibidas a través del aplicativo CORDIS, continúa presentando extemporaneidad en la emisión de las respuestas, lo que puede generar sanciones para la Entidad debido al incumplimiento de los términos. Situación similar se observa en las respuestas que se dieron a través de los aplicativos SDQS y MONITOR.
2. En cuanto a las peticiones físicas registradas en el CORDIS, se encontraron comunicaciones archivadas sin respuesta y respuestas sin el requerimiento original.
3. Los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción presentada por la firma AGRICULTURAL ASSESSMENTS INTERNATIONAL CORPORATION, donde compara las mediciones de diciembre y julio de 2017 se deben revisar para identificar las oportunidades de mejora sobre todo con el tema de Desconocimiento de la figura del Defensor del Usuario.

## 10) RECOMENDACIONES

1. Adelantar campañas de cierre de trámites del aplicativo CORDIS de las peticiones que se ha dado respuesta con el fin mantener actualizada la herramienta mediante la cual se controla el recibo y respuesta de la correspondencia, según lo descrito en el numeral 4. A. b., de este informe.
2. Cumplir con el procedimiento Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, P-SC-001 en su numeral 6.4.4 – Tabla No.1. cuando se trate de dos o

más áreas involucradas, aplicando los “*Tres (3) días para consolidar y organizar la respuesta definitiva*”. y así asegurar que las respuestas que firma la Subgerencia General se entreguen a su debido tiempo. (Numeral 4.A.c.)

3. Aplicar mecanismos de control que ayuden a los responsables de tramitar las PQRS a cumplir la notificación a las partes interesadas dentro del tiempo estipulado por la norma, evitando así que los usuarios reciban la respuesta en forma tardía tal como se describe en el numeral 4. A. c. del presente informe.
4. Realizar seguimiento y verificación periódica de los tiempos de respuesta a las PQRS, verificando que el tiempo de réplica se contabilice desde el día siguiente a la radicación y hasta el día en que el usuario recibe la contestación y firma como recibido
5. Realizar actividades de capacitación a todo el personal de la Entidad, que garanticen el conocimiento, comprensión e interiorización del procedimiento de Atención de Peticiones Quejas y Reclamos N° P-SC-001. versión 1 de fecha noviembre de 2016, con el fin de recordar los tiempos de respuesta cuando se trata de una o varias dependencias involucradas para dar contestación.
6. Capacitar al personal encargado del archivo físico de las PQRS, para que éste quede debidamente archivado: solicitud y su respuesta en la carpeta tal como lo estipula el manual de Gestión Documental M-DA-001 versión 2 de octubre de 2016 en su numeral 6.4.2 “*Para el manejo de los PQRS, es importante tener en cuenta que cada una de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, deberán ser ordenadas de acuerdo con la fecha de recepción y archivadas con su respectiva respuesta*”.
7. Revisar los cruces que se hacen con las bases de datos de los aplicativos SDQS y MONITOR verificando que las fechas de respuesta sean posteriores a las de la solicitud y así evitar que se entregue información errada.
8. Realizar campañas informativas en las estaciones y portales donde se dé a conocer la existencia del defensor del ciudadano.





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



9. Analizar los resultados de las mediciones obtenidas en la encuesta de satisfacción presentados por la firma AGRICULTURAL ASSESSMENTS INTERNATIONAL CORPORATION, como insumo para el establecimiento de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora que permitan subsanar las debilidades.
10. Se recomienda evaluar la parametrización del aplicativo CORDIS, con la tipología de las PQRS, Petición, Queja, Reclamo, solicitud de Información, Felicitación entre otras, de tal forma que se puedan generar reportes uniformes con los aplicativos SDQS y MONITOR.

Si no es posible la parametrización del aplicativo existentes es necesario contemplar la posibilidad de cambio para un aplicativo que controle tanto la radicación como la generación de reportes confiables

La Oficina de Control Interno verificará las acciones emprendidas por la administración de TRANSMILENIO S.A. con ocasión de este informe.

Bogotá D.C., 06 marzo de 2018.

**LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO**

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario.