



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



N° INFORME: OCI-2019-17

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Informe 2 Semestre 2018 de Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - Ley 1474 de 2011.

EQUIPO AUDITOR: Carolina Bernal Molina – Contratista

OBJETIVOS:

1. Realizar seguimiento a la gestión desarrollada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que llegan a través de los diferentes medios de atención con los que cuenta Transmilenio S.A.
2. 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.
3. Verificar que la entidad cuenta con los instrumentos y mecanismos necesarios, para que los ciudadanos presenten sus quejas, denuncias, sugerencias, etc., que permitan implementar mejoras o modificaciones a la manera como se presta el servicio.
4. Identificar la oportunidad y efectividad de respuesta dada a los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
5. Verificar el adecuado cumplimiento, tanto de la normatividad externa como interna, como es el caso de los manuales, procedimientos y demás documentos establecidos para el proceso, así como las vigencias y actualizaciones.
6. Identificar oportunidades de mejora que permitan agregar valor al proceso de servicio al ciudadano.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



7. Rendir a la administración de la entidad el informe semestral sobre la gestión de las PQRS conforme a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción.

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 al 31 de diciembre de 2018, 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:

1. 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”*.
2. Decreto 2641 de 2012 *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”*.
3. Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*.
4. Decreto 103 de 2015 *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”*.
5. Resolución 3564 de 2015 *“Por la cual se reglamenta los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015”*
6. 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”*.
7. 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.”*



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



8. Circular 108 de 2015 “*Socialización 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”.*”
9. Circular 053 de 2016 “Publicación y divulgación de información obligatoria requerida respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado, con relación a la atención de peticiones ciudadanas - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.”
10. Procedimiento P-SC-001- Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Versión 2 de julio de 2018.

I. ACTIVIDADES REALIZADAS

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y a lo dispuesto en el Decreto 2641 de 2012 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.

Se verificó el funcionamiento del link de Atención al Usuario en la página web de la entidad: <https://www.transmilenio.gov.co/>, como a su vez el link donde se redirige la página del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Bogotá te escucha”, para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y denuncias, adicionalmente se verificó la información que se encuentra publicada en la web para el trámite de PQRS.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Así mismo se realizaron pruebas a los formularios para la presentación de PQRS desde el SDQS y Monitor y a la línea 195, para lo cual se pudo constatar los tiempos de respuesta y el acceso al sistema.

De igual forma se constató el cumplimiento de la normatividad externa como interna, como es el caso de los manuales, procedimientos, funciones y demás documentos establecidos para el proceso, así como las vigencias y actualizaciones.

Adicionalmente se realizaron las siguientes actividades:

- a. Verificación de la implementación de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora respecto a las observaciones presentadas en el informe con corte a junio de 2018, a través del memorando con radicado 2018IE7506.

De conformidad con las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en el informe del 1 semestre de la vigencia 2018, se pudo evidenciar que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones dio respuesta mediante correo electrónico del 21 de enero de 2019, en la cual se indica las acciones y/o medidas a tomar por parte del área frente a lo recomendado, de las cuales se resaltan las siguientes:

1. Por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones se hace seguimiento a los tiempos de respuesta de las PQRS a través del envío de correos a los encargados de PQRS de las áreas 3 días antes a la fecha de vencimiento del requerimiento, recordando los tiempos de vencimiento.
2. Referente a las encuestas de Satisfacción se emitió un memorando con número de radicado 2019IE247 por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones dirigido a las áreas técnicas, con el fin de que implementaran acciones de mejora conforme a los resultados obtenidos en la encuesta, para las cuales las dependencias ya levantaron las acciones de mejora respectivas.
3. Frente a la herramienta de CORDIS la Subgerencia manifiesta que se ha venido realizando mesas de trabajo con TICS, para la implementación de una nueva herramienta para el Sistema de Gestión Documental, que incluye una parametrización

y gestión de las PQRS, junto con controles más efectivos sobre los tiempos de respuesta a los derechos de petición allegados a TRANSMILENIO S.A.

4. Se realizó una campaña interna orientada a la funcionarios públicos con el fin de sensibilizar sobre la responsabilidad de trabajar en pro de la entidad y para el usuario, en la cual se informa la importancia de atender las PQRS dentro de los tiempos internos de respuesta
5. Con el fin de mejorar la calidad en las respuestas emitidas por los concesionarios a la ciudadanía, se realizó una capacitación con el apoyo de la Veeduría Distrital relacionada con lenguaje claro y comunicación para la gente.
6. Se está trabajando en conjunto con la Dirección de TICS en el proyecto del nuevo sistema de gestión documental, el cual incluye una parametrización y gestión de las PQRS donde se ha apoyado constantemente a esta dirección, con el fin de generar alcances dentro de esta herramienta que permitan generar controles más efectivos sobre los tiempos de respuesta a los derechos de petición allegados a TRANSMILENIO S.A.
7. Con relación a la solicitud de capacitación al personal referente al archivo físico de PQRS y a las respuestas emitidas a las peticiones físicas interpuestas por la ciudadanía, la misma se efectuó el día 23 de agosto de 2018 en las oficinas de TransMilenio S.A.

b. Procedimientos, Canales de Atención al Usuario y Sistemas de Información

Para el segundo semestre de 2018 la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones realizó la actualización de los siguientes procedimientos:

- P-SC-001, Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, versión 2.
- M-SC-002, Manual de Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano, versión 3.

De la verificación realizada por la Oficina de Control Interno en la entidad existen los siguientes canales de recepción para los requerimientos de la ciudadanía:

1. Canales de Información:

CANAL	MECANISMO	ENLACE / CONTACTO
Presencial	-Oficina de Correspondencia -Puntos de personalización y atención al usuario (40 puntos)	Av. Eldorado No. 69 – 76 Torre 1 Piso 5 Bogotá Colombia El aplicativo monitor para los puntos de atención al usuario
Canal Telefónico	-Línea Distrital 195 (de domingo a domingo las 24 horas del día) -Línea 4824304 (de domingo a domingo 5:00 am a 11:00 pm.) -Línea 2203000 opciones 1 y 2	Alcaldía Mayor de Bogotá TRANSMILENIO S.A.
Virtual	- Página web Transmilenio S.A. - Página web tullave.com - SDQS	http://www.transmilenio.gov.co http://portalweb_1.aws.rbsas.co/web/public/registra-tu-pqrs http://www.bogota.gov.co/sdqs

1.1. Canal Presencial:

A la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S. A. le fue informado la existencia de cuarenta (40) puntos de atención al usuario, dentro de los cuales treinta y ocho (38) de éstos están ubicados en algunas estaciones, Portales, Alcaldías Locales, CADES y/o SUPERCADES incluyendo el de la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A. y dos (2) puntos móviles, la información que se recibe por los diferentes puntos de atención se centraliza en las plataformas monitor y el SDQS.

Así mismo, en la 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.

1.2. Canal Virtual:

En cuanto a la página web de la entidad, existen tres (3) links de PQRS para el acceso al usuario ubicados en la parte superior derecha de la página, el cual se ubica una lista desplegable con los canales de atención al usuario, peticiones, quejas, reclamos y el Defensor del Usuario, el segundo link se encuentra ubicado a la mitad de la página

principal “Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias” y como tercer link se encuentra ubicado dentro del menú de “Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública” como se muestra en las imágenes 1y 2.

Al verificar la accesibilidad del link de la parte superior se evidenció que al intentar consultar cómo presentar una PQRS, el mismo no se encuentra habilitado, por lo tanto el ciudadano debe ingresar por el link que se encuentra ubicado en la mitad de la página en el banner interactivo.

Por otra parte, en la página web de la entidad también se encuentra la existencia de un banner informativo donde se menciona la línea telefónica para presentar las denuncias por corrupción, como se muestra en la imagen 3.

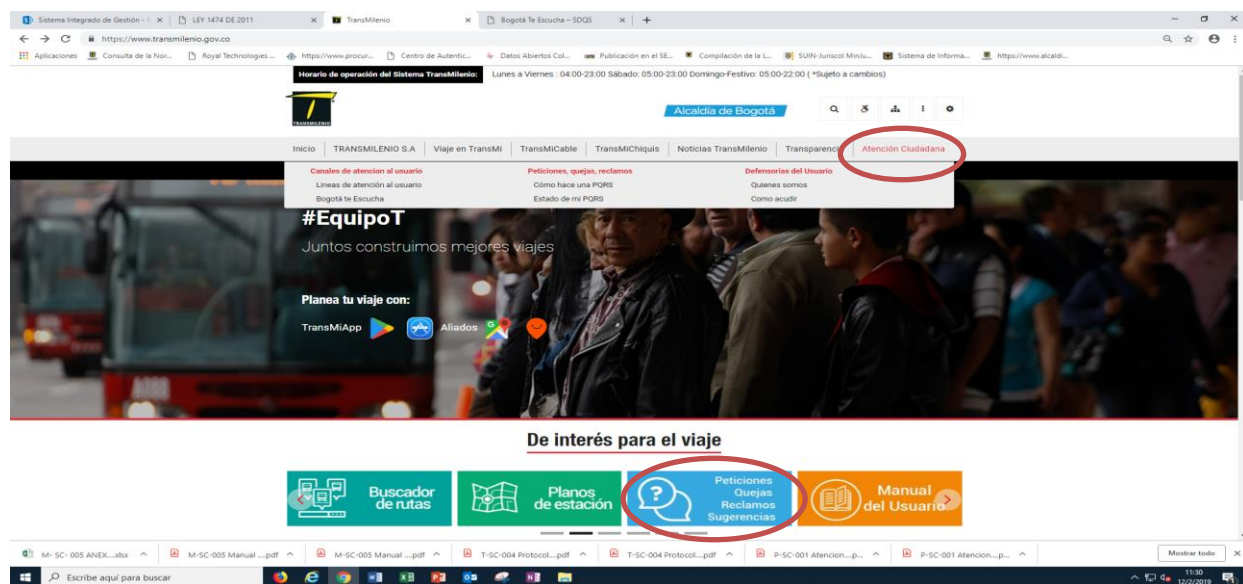


Imagen 1. Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 2 Links de acceso a los ciudadanos para la presentación de PQRS.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

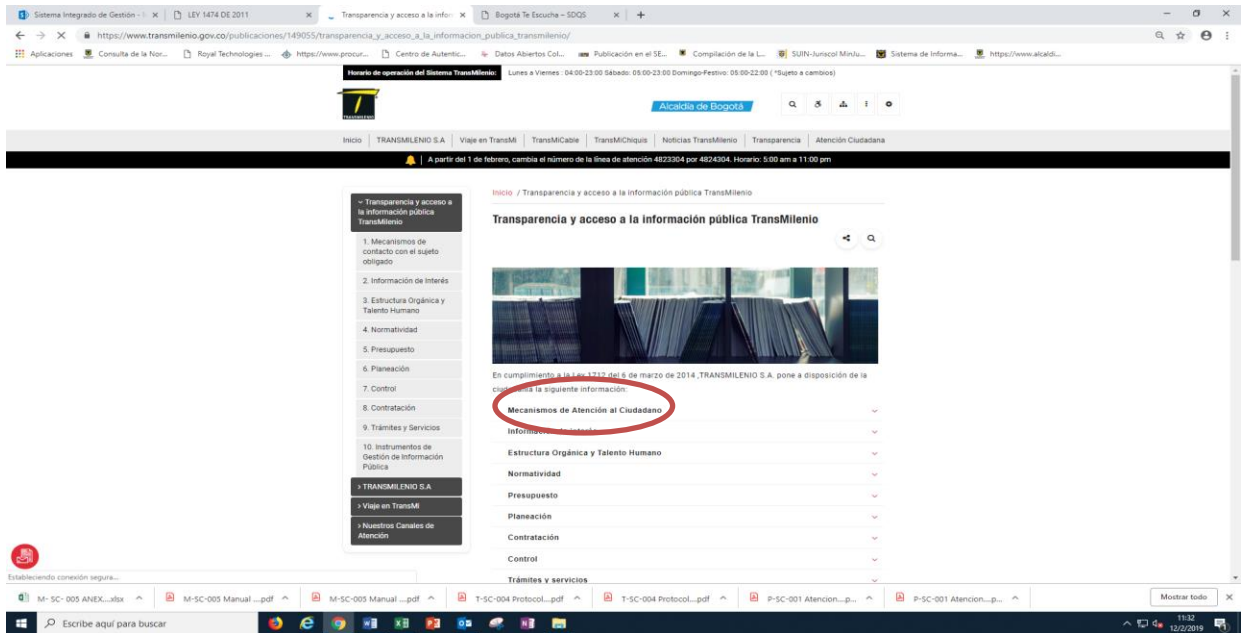


Imagen 2. Acceso “Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública” - página web TRANSMILENIO S.A., Link para mecanismos de atención al ciudadano.



Imagen 3. Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., banner informativo para denuncias de corrupción.

Igualmente en la página web de Tu Llave existen dos (2) links de servicio al ciudadano ubicados, uno en la parte superior derecha de la página y el otro a mitad de página, del cual aparece una lista desplegable con información de cómo registrar y consultar su PQRS y las preguntas frecuentes, como se muestra en la imagen 4:



Imagen 4. Página inicial – página web Tu Llave.com, 2 Links de acceso a los ciudadanos para la presentación de PQRS.

En el aplicativo Monitor por el cual se recibe el mayor número de PQRS es administrado por Recaudo Bogotá un contratista externo, en el cual se ingresan todas las PQRS que recibe la entidad, se hace un seguimiento a las mismas, mediante alertas automáticas que genera el aplicativo (vencida, a vencerse, presentes y finalizadas).

Frente a los 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 y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.

De la verificación realizada a los formularios electrónicos se evidencia que el formulario de la página “Tu Llave” no cuenta con los campos requeridos en caso de tipo de solicitante, en especial si es apoderado o persona jurídica de conformidad con el numeral 2 del Anexo 2 que menciona el artículo 6 de la Resolución 3564 de 2015.

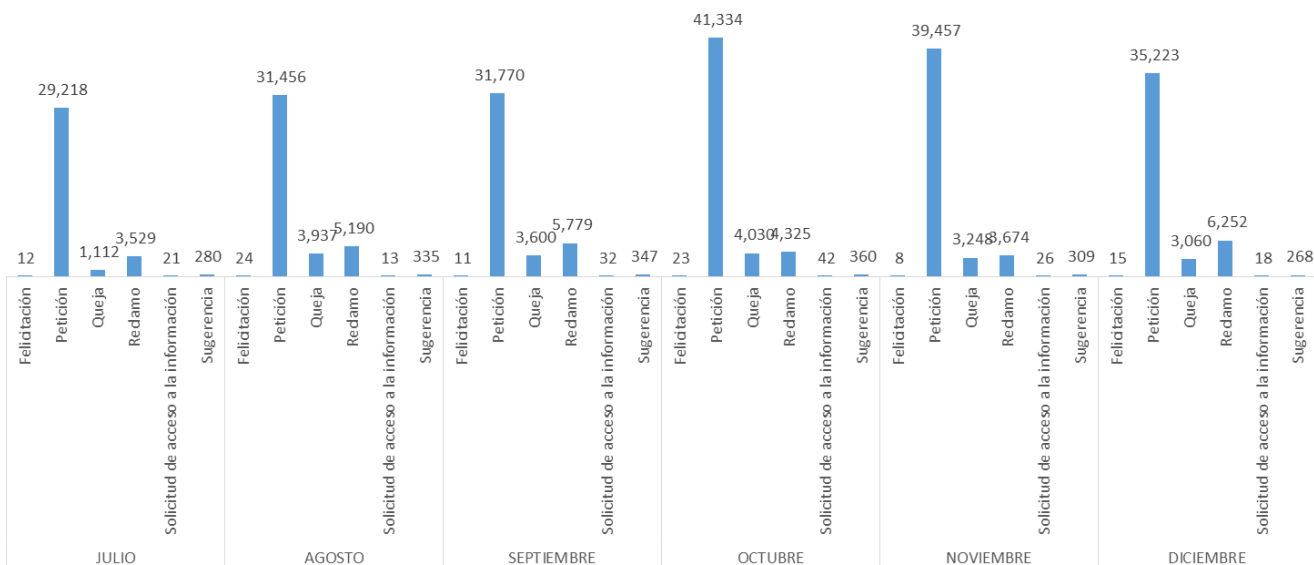
Si bien la Subgerencia requirió al concesionario Recaudo Bogotá vía correo electrónico el 15 de noviembre de 2018, para la inclusión de los diferentes campos adicionales en su

página web con el fin de dar cumplimiento a la normativa actual, a la fecha no se ha dado cumplimiento.

c. Atención al Ciudadano y oportunidad de respuesta a los requerimientos conforme a la normatividad vigente y según la muestra tomada con corte de julio a diciembre de 2018

De 258.338 solicitudes radicadas como Derechos de Petición y PQRS con corte a 31 de diciembre de 2018, a continuación se presentan las estadísticas de acuerdo a la tipología, canales de atención y plataforma a utilizar entre otras.

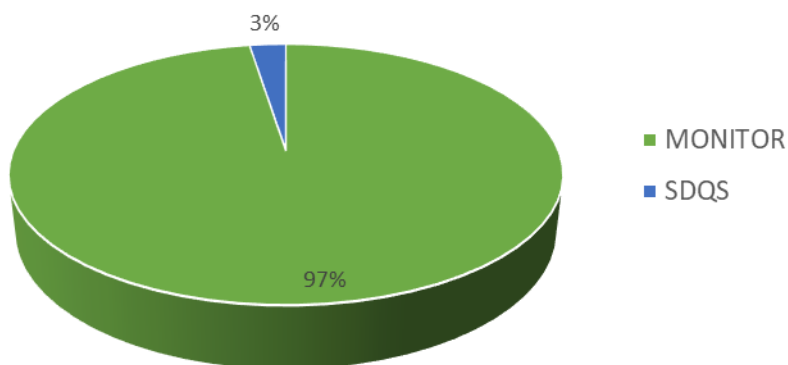
Consolidado PQRS 2° Trimestre 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

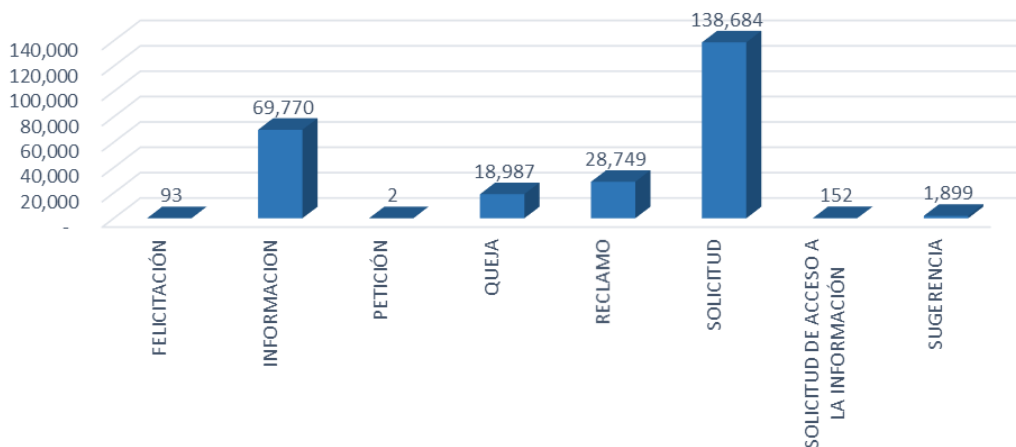
A continuación se presenta la el consolidado del aplicativo más usado por los ciudadanos para la presentación de las PQRS:

Consolidado Aplicativo 2° Semestre de 2018



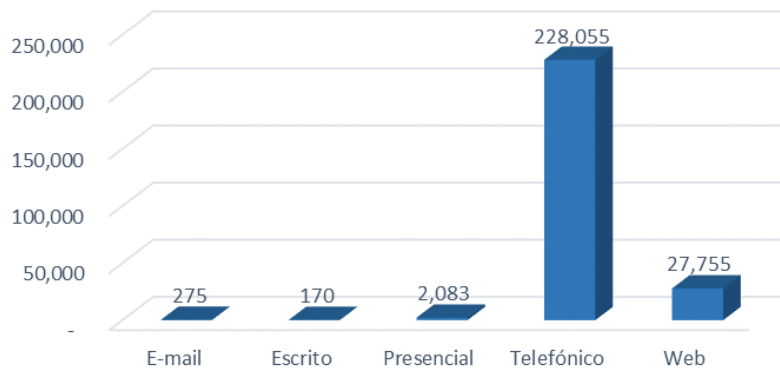
Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

Consolidado por Tipología del Trámite 2° Semestre de 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

Consolidado Canal de Recepción 2° Semestre de 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

De la información en la matriz de PQRS reportada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones con corte a 31 diciembre de 2018, se evidenció que 1309 registros se encuentran sin fecha de respuesta y 2371 registros fueron contestados fuera del término legal, con el siguiente consolidado por días de retardo.

Rangos de Días de Retardo	No. de Peticiones	Porcentaje solicitudes
1- 2 días	850	36%
3 – 5 días	324	14%
6 o más días	1197	50%
Total general	2371	100%

Así mismo, se pudo evidenciar a que el mayor número de PQRS se presentan a los consorcios con los cuales se realiza la operación, siendo el número más alto de peticiones al Consorcio Recaudo Bogotá SAS, seguido del Consorcio Express.

De acuerdo con la información suministrada por la Subgerencia y como resultado de la aplicación de la metodología establecida en la norma internacional de auditoría 530 (NIA-ES 530), para un universo de 258.338 peticiones, con un nivel de confianza 96% y con un margen de error del 4% arroja una muestra representativa de 52 radicados. Para determinar la muestra se tomaron 26 radicados de las solicitudes que fueron contestadas extemporáneamente y 26 radicados de las solicitudes sin fecha de respuesta, dentro de

las dos categorías mencionadas se consideraron en la elección los diferentes canales de atención (web, escrito, telefónico, presencial, e-mail) y las distintas tipologías de las PQRS.

De dicha muestra se evidenciaron las situaciones que se describen a continuación:

1. De los radicados verificados en la matriz allegada por la Subgerencia para el presente informe se evidenció, que en el 69% de los registros no coincide la fecha de radicación de la PQRS, el radicado de respuesta y/o el asunto, versus lo reportado en las plataformas de Monitor y SDQS; así mismo el 63% de los registros no tenían fecha de respuesta en la matriz reportada por la Subgerencia, sin embargo al contrastarla con las plataformas de Monitor, SDQS y CORDIS, las mismas ya fueron resueltas.
2. El 6% de las PQRS tiene una inadecuada tipología del trámite dentro de la clasificación de los aplicativos Monitor y SDQS, se habla de solicitud de acceso a la información cuando son consultas.

d. Gestión Adelantada por el Defensor del Ciudadano Usuario del SITP Durante el Segundo Semestre de 2018.

A la fecha de evaluación se verifica que mediante Resolución 374 del 19 de junio de 2018 se delega las funciones como Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C. a la Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario.

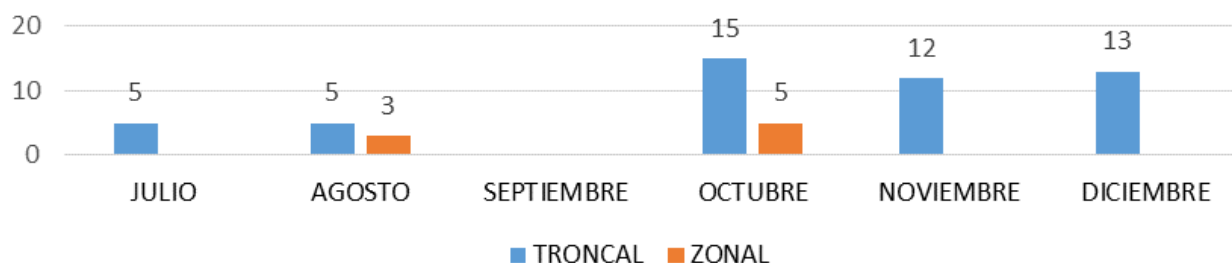
De acuerdo con lo informado y los soportes allegados por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario mediante correo electrónico del 21 de enero de 2019 y mediante un CD, se resaltan los siguientes hechos relacionados con el rol del Defensor del Usuario:

- Se ha presentado la figura del Defensor del Ciudadano Usuario, en los espacios comunitarios y de cultura ciudadana, en las mesas de trabajo con la Personería y en los Concejos Locales de Discapacidad de San Cristóbal, Bosa, Chapinero, Kennedy, Teusaquillo, Ciudad Bolívar, Puente Aranda, Fontibón, Tunjuelito, Engativá, Barrios

Unidos, Usaquén, Suba, Candelaria, Mártires, Usme, Rafael Uribe Uribe, Santa Fe y Antonio Nariño, dando a conocer su alcance y para ejercer las funciones de facilitador y vocero los usuarios en sus diferentes inquietudes.

- Se presentó el informe de la gestión adelantada por el Defensor del Ciudadano Usuario, en la Junta Asesora del Defensor del Ciudadano Usuario celebrada el día 19 de diciembre de 2018, según listado de asistencia y presentación, enviados a la Oficina de Control Interno.
- La Defensoría del Ciudadano Usuario lleva un registro de los usuarios que han sufrido accidentes en el sistema, para lo cual se contactan con los afectados, brindando orientación en su proceso de reclamación cuando a ello hubiera lugar, de conformidad con la siguiente estadística por mes correspondiente al 2 semestre de 2018.

Orientación a Usuarios en el Sistema 2018



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

- De la verificación realizada a la publicación de los informes de la Defensor del Ciudadano Usuario en la página web de la entidad, se evidenció que el último informe publicado es de la vigencia 2017.

e. Percepción Ciudadana

Para el periodo evaluado se aplicaron 4 mediciones para establecer la satisfacción ciudadana con el siguiente alcance:

- Agosto, para el componente zonal.
- Septiembre, para el componente Troncal
- Diciembre, la medición fue realizada para los dos componentes.

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, suscrito con la firma Centro Nacional de Consultoría S.A., de acuerdo al nuevo contrato celebrado, donde se destacan los siguientes aspectos:

1. Dentro de los temas consultados a la ciudadanía se encuentra la operación de las rutas, las condiciones de los buses, el factor de seguridad, el sistema de recaudo, el comportamiento de los conductores, información y señalización, cultura en el sistema, comunicación, entre otros.
2. La percepción de la ciudadanía para el mes de diciembre frente al componente troncal aumenta 1% frente a los resultados obtenidos en Junio de 2018.
3. Dentro de la encuesta de percepción ciudadana el componente de seguridad continua siendo el más bajo, resultando más relevante para la ciudadanía contar con la presencia de la policía dentro y fuera de las estaciones.
4. De las mediciones realizadas en septiembre y diciembre de 2018 para el componente troncal se resalta Suba y NQS Sur como las zonas con un Índice de Satisfacción General superior al 80%, frente a las zonas de Carrera 10 y el Eje Ambiental, con Índice de Satisfacción General inferior al 70%.
5. De las mediciones realizadas en agosto y diciembre de 2018 para el componente zonal se resalta que ninguna de las zonas alcanzan un Índice de Satisfacción General superior al 80%, siendo las zonas de Tintal, Suba y Ciudad Bolivar las que alcanzan un índice mayor al 67%.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



f. Inventario Trámites y Servicios

En la verificación realizada a los trámites y servicios que presta TRANSMILENIO S. A. de cara a la ciudadanía se encontró en la página web los siguientes:

- Tarjeta Tullave Básica
- Personalización de la Tarjeta Tullave
- Incentivo Tarifario del SITP para población del SISBÉN
- Subsidio de Transporte para Personas con Discapacidad - SITP
- Reclamación por Accidentes dentro de Estaciones o con Buses del Sistema

De la revisión realizada en el Sistema Único de Información y Trámites - SUIT (<http://www.suit.gov.co/>), se lograron identificar 2 trámites, no obstante el único trámite inscrito desde el 2018 es el de “Personalización de tarjeta Tullave”:

- Tarjeta tu llave básica.
- Personalización de tarjeta Tullave.

Así mismo, en la revisión adelantada a la Guía de Trámites y Servicios (<http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/>), se lograron identificar los siguientes trámites y servicios:

1. Trámites

- Tarjeta tu llave básica.
- Personalización de tarjeta Tullave.

2. Servicios

- Canales de atención al ciudadano.
- Incentivo tarifario del sistema transporte masivo de Bogotá para la población SISBÉN.
- Información general del sistema TransMilenio.
- Información sobre vinculación de vehículos y empleo en el SITP.
- Novedades del sistema TransMilenio.
- Planeador de viaje.

- Reclamación por accidentes dentro de estaciones o con buses del sistema.
- Subsidio de transporte para personas con discapacidad.
- Tarifas del sistema y medios de pago.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES:

a) Conclusiones:

1. La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones en su plan de acción para la vigencia de 2018 planteó la disminución de un (1) día al año en el tiempo promedio de respuesta de PQRS, para lo cual se reforzó el seguimiento por parte de la Subgerencia a los términos de respuesta de las PQRS recibidas a través de los distintos aplicativos, si bien el porcentaje de peticiones extemporáneas disminuyó entre el primer y segundo semestre de 2018 (como se aprecia en el siguiente cuadro), se continúa presentando un número importante de peticiones extemporáneas (2.371 PQRS) en la emisión de las respuestas, lo que puede generar sanciones disciplinarias debido al incumplimiento de los términos, de conformidad con lo preceptuado en la Circular 108 de 2015.

Primer Semestre de 2018			Segundo Semestre de 2018			Disminución
Total PQRS	PQRS Extemporáneas	% de Extemporáneas	Total PQRS	PQRS Extemporáneas	% de Extemporáneas	
100.965	1.403	1.39%	258.338	2.371	0.92%	0.47%

2. En cuanto a la información reportada mediante la matriz de PQRS por parte de la Subgerencia se evidenció que existen inconsistencias frente a las fechas de radicación y respuesta de las peticiones, al igual que del asunto de las peticiones.
3. De los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción para el segundo semestre de 2018 y presentados por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones a las diferentes dependencias, se pudo verificar que se implementaron acciones correctivas, preventivas y/o de mejora, a fin de buscar la

eficacia y mejora continua de los procesos, sin embargo las mismas no fueron documentadas de conformidad con el procedimiento P-OP-017 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora del Modelo de Gestión Institucional, versión 2.

b) Recomendaciones

Como resultado del trabajo realizado se presentan las siguientes recomendaciones y observaciones, para que sean analizadas e implementados los correctivos necesarios.

1. Coordinar junto con los líderes de los procesos el reporte de la matriz de acciones correctivas, preventivas y de mejora a la Oficina Asesora de Planeación, para el monitoreo y seguimiento de las acciones generadas con ocasión de los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el segundo semestre de 2018, a fin de cumplir con el procedimiento P-OP-017 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora del Modelo de Gestión Institucional, versión 2.
2. Actualizar el Procedimiento P-SC-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, versión 2 y el Protocolo T-SC-004 Protocolo para la atención del usuario por parte del defensor de TRANSMILENIO S.A., versión 0.
 - Al revisar las notas aclaratorias del numeral 6.4.4 del procedimiento P-SC-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que dice: “*El proyecto de respuesta a las solicitudes de Entes de Control (información, copias, informes de gestión e información sobre PQRS) debe ser consolidado por la Oficina de Control Interno ...*” (Subrayado fuera de texto), situación que fue modificada mediante procedimiento P-SJ-007 Procedimiento para la Atención de Solicitudes de Órganos de Control Político, Entes de Control y/o Vigilancia y Organización Electoral, versión 0, febrero de 2019.
 - De la revisión efectuada al numeral 4 del Protocolo para la atención del usuario por parte del defensor de TRANSMILENIO S.A. se evidenció que la normativa

mencionada se encuentra derogada en especial la resolución que designa al Defensor del Ciudadano Usuario; así mismo en el numeral 7 referente a las líneas telefónicas la información que se registra no es la misma relacionada en la página web de la entidad.

3. Realizar el seguimiento a las acciones solicitadas a Recaudo Bogotá, a fin de implementar dentro de los formularios electrónicos la información establecida en el artículo 6 de la Resolución 3564 de 2015 para la presentación de PQRS.
 - De la verificación realizada a los formularios electrónicos se evidencia que el formulario de la página “Tu Llave” no cuenta con los campos requeridos en caso de tipo de solicitante, en especial si es apoderado o persona jurídica de conformidad con el numeral 2 del Anexo 2 que menciona el artículo 6 de la Resolución 3564 de 2015.
4. Fortalecer los controles establecidos por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, a fin de lograr dar respuesta a las diferentes peticiones presentadas por los ciudadanos dentro de los tiempos establecidos en la normativa vigente, en aras de prestar un servicio claro y eficaz al ciudadano.
 - Aun cuando el porcentaje de solicitudes extemporáneas no es muy alto, es necesario fortalecer los controles existentes, teniendo en cuenta que la normatividad establece sanciones al incumplimiento de los términos establecidos, y como se presentó anteriormente, el 50% de las respuestas extemporáneas presentan un retardo igual o mayor a 6 días.
5. Actualizar la información que se reporta en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos – SUIT, lo anterior en cumplimiento al artículo 40 del Decreto 019 de 2012.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Al consultar la página web del SUIT, se evidenció que aparecen publicados 2 trámites por parte de la entidad, sin embargo a la fecha solo está inscrito el trámite de “Personalización de tarjeta Tullave”.
6. Se reitera la necesidad de establecer controles o flujos de verificación que permitan garantizar que la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, concuerda frente a lo reportado en las plataformas que utiliza la entidad para el registro de las PQRS.
- En el 69% de las PQRS no coincide la información reportada por la Subgerencia versus lo contrastado con las plataformas de Monitor, SDQS y CORDIS, generándose posibles inconsistencias en la información que se reporte.
 - El 6% de las PQRS tiene una inadecuada tipología del trámite, se habla de solicitud de acceso a la información cuando son consultas.

El resultado de la evaluación corresponde al análisis de una muestra por tal motivo es responsabilidad del área encargada, efectuar una revisión de carácter general sobre el tema en mención.

Dado que la información relacionada con los PQRS es de interés general para la Entidad, órganos de control y ciudadanía en general, y en particular con lo estipulado en la Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"* y su Decreto Reglamentario, esta oficina estará atenta a cualquier inquietud que se requiera respecto del presente informe.

Con base en lo anterior, es deber del responsable del proceso de conformidad con lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, la formulación del plan de mejoramiento con acciones correctivas y/o preventivas para que se eliminen las causas generadoras de las desviaciones encontradas en la gestión, dicho



**OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



Plan de Mejoramiento deberá formularse en el formato R-CI-011 Plan de Mejoramiento, el cual se encuentra en la Intranet de la Entidad en el Proceso de Evaluación y Mejoramiento de la Gestión.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Cordialmente,

LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO

Jefe Oficina de Control Interno

Código: 801.01-5-5.2