



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

Nº INFORME: OCI-2023-024

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Informe segundo semestre 2022 de atención al ciudadano y gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - Ley 1474 de 2011.

EQUIPO AUDITOR: Herlay Hurtado Ortiz, profesional de la Oficina de Control Interno

Mabel Cristina Melo Moreno, contratista de la Oficina de Control Interno.

OBJETIVOS:

1. Realizar seguimiento a la gestión desarrollada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones frente a los estándares para las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que llegan a través de los diferentes canales de atención que se tienen en TRANSMILENIO S.A., acorde con lo señalado en artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
2. Verificar que la entidad cuenta con los instrumentos y mecanismos necesarios, para que los ciudadanos presenten sus quejas, denuncias, sugerencias, etc.
3. Identificar oportunidades de mejora en la atención de las peticiones quejas y reclamos de TRANSMILENIO S.A.
4. Verificar la oportunidad y efectividad de respuesta dada a los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

ALCANCE:

El alcance previsto para esta actividad comprendió la revisión de una muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos por TRANSMILENIO S.A en sus diferentes canales (personal, virtual y telefónico) y registradas en los aplicativos de información CRM, SDQS y T-Doc, dispuestos por la entidad durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022, así como la verificación del cumplimiento

Informe Nº OCI-2023-024 - Gestión de las PQRS - Segundo Semestre 2022



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

con respecto a los estándares de atención al ciudadano establecidos en las normas vigentes y los parámetros determinados por la organización. Para realizar la evaluación se tomó una muestra aleatoria simple de 92 PQRS con un nivel de confianza del 95%, proporción de éxito del 4% y error del 4%, de acuerdo con el acápite de «Análisis de la Muestra».

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».
- 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».
- Decreto 2641 de 2012 «Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011».
- 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.»
- Decreto 103 de 2015 «Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones».
- Procedimiento P-SC-001- Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Versión 6 de mayo de 2022.
- Manual de Servicio al Ciudadano M-SC-005 - Versión 2 diciembre de 2021.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

- Anexo 1 Carta de trato digno
- Anexo 2 Ficha Caracterización Usuario
- Anexo 2 A Infografía caracterización usuarios.
- Anexo 3 Protocolos de la Línea 195 y 4824304.

ABREVIATURAS:

- PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes
- CRM: Sistema «Customer Relationship Management»
- OCI: Oficina de Control Interno
- SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes
- T-DOC: Sistema de Gestión Documental
- BTE: Bogotá te escucha
- SAUC: Subgerencia de atención al usuario y comunicaciones.

FORTALEZAS

- La disposición del personal de la subgerencia de atención al usuario y comunicaciones responsable de las PQRS, para atender la auditoría.
- La Subgerencia de atención al usuario y comunicaciones realizó reuniones de «Plan Padrino» en el segundo semestre de 2022 con concesionarios y dependencias, en las cuales se dio a conocer el cumplimiento de los criterios de respuesta a los requerimientos allegados a la entidad.
- Igualmente, realizó mesas de trabajo con los concesionarios y dependencias en las cuales se muestran las oportunidades de mejora y el cumplimiento de los criterios calidad.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

- También ha realizado reuniones con los padrinos y la interventoría CJS CTO 707-2018, aclarando las dudas presentadas, y generando acuerdos frente a la revisión de los criterios y la gestión de los concesionarios
- La SAUC remitió la evidencia del informe enviado con las PQRS en estado «vencidas» por dependencia, respecto del segundo semestre del año 2022, a la Oficina de Control Interno Disciplinario de TRANSMILENIO S. A., con memorando interno radicado bajo el numero 2022-80700-CI-102043.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

Dando cumplimiento a 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, para ello se adelantaron las siguientes acciones:

- 1) Se verificó el funcionamiento del enlace de Atención al Usuario en la página web de la entidad: <https://www.transmilenio.gov.co/>, identificando que tiene tres formas de ingresar a través de la página, estas son: a) Transparencia, b) Atención y Servicios a la ciudadanía y c) A un clic, ubicada en la parte inferior de la página principal de TRANSMILENIO S. A.
- 2) Se identificó que desde la opción c) A un clic, se ingresa directamente a Peticiones, Quejas y Reclamos, enlace que lo guía a la página del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá «Bogotá te escucha», para presentar y consultar Peticiones, Quejas, Reclamos y denuncias.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

- 3) De igual forma se constató el cumplimiento de la normatividad externa e interna, como es el caso de los manuales, procedimientos, funciones y demás documentos establecidos para el proceso, así como las vigencias y actualizaciones.
- 4) Reporte de las PQRS en sus diferentes tipologías mediante el informe CB405 de la Contraloría de Bogotá (SIVICOF).
- 5) Se verificó la gestión adelantada durante el segundo Semestre de 2022 por el Defensor del Ciudadano Usuario del SITP.

Desarrollo del Informe:

1. Parámetros básicos de recepción de PQRS:

De la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, se evidenció que existen los siguientes canales de atención a la ciudadanía:

1.1 Canales de Información:

Tabla No. 1 – Canales de comunicación, horarios y mecanismos de radicación PQRS

CANAL	HORARIO	MECANISMO
Línea 195	Horario de atención de lunes a domingo, las 24 horas del día.	Llamada a la línea 195
Bogotá te escucha	24 horas en la página Web para diligenciar la petición	Aquí se puede crear peticiones con tu usuario, con las diferentes opciones que te ofrece el sistema. Además, encontrarás un espacio destinado para niños, niñas y adolescentes.
Atención Personalizada	Horario: 7:00 a.m. a 4:00 p.m. para la radicación de sus solicitudes.	Sede Administrativa Avenida Eldorado No. 69-76, Edificio Elemento. Torre 1, piso 2°.
Línea Recaudo	Horario de atención de lunes a domingo de 5:00 a.m. a 11:00 p.m.	Llamada a la línea 601 4824304
Tu llave CRM Recaudo	Registrar la petición en la página.	Sistema para la atención de peticiones interpuestas para los usuarios



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

CANAL	HORARIO	MECANISMO
Puntos de atención personalizada	Cada punto cuenta con su respectivo horario se debe consultar la página en virtud de que algunos son rotativos.	Ubicados en varios puntos de la ciudad para recargar, personalizar la tarjeta Tu Llave e interponer solicitudes.
Línea 123	Horario de atención de lunes a domingo, las 24 horas del día	Denuncias de seguridad y emergencias.
Redes Sociales	Disponible las 24 horas	Gestión de requerimientos interpuestos a través de las redes sociales como Facebook, Twitter
Correspondencia	Horario de 7:00 a.m. a 4:00 pm.	Radicación en el piso 5 del Edificio Elemento o al correo radicacion@transmilenio.gov.co

Fuente: elaborado por el equipo auditor con la información publicada en la página Web de la Entidad.

- a) **Línea Distrital 195:** El usuario al llamar a la línea 195 es atendido por un asesor de la línea distrital, el cual recibe la PQRS del ciudadano en la plataforma SDQS Distrital, y direcciona a las entidades competentes para que ellas den respuesta. Este canal fue creado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., desde el 1 de octubre de 2001, con el fin de generar mecanismos de comunicación transparente y efectivos entre los ciudadanos y las entidades distritales.
- b) **Bogotá te escucha:** Es el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como herramienta tecnológica para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano. En esta plataforma puede crear o consultar la petición



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

- c) **Atención Personalizada:** El equipo auditor verificó la existencia y funcionamiento de este punto en el edificio sede de TRANSMILENIO S.A, ubicado en la Av. Eldorado No. 69 – 76 Torre 1 Piso 5 y Piso 2, allí también se encuentra el buzón de sugerencias y las PQRS se radican por el aplicativo T-DOC.
- d) **Línea Recaudo:** Esta línea se atienden las llamadas directamente desde el operador de recaudo y se direccionan a la plataforma CRM.
- e) **Tu llave CRM Recaudo:** Esta página la maneja directamente el operador de recaudo Bogotá y su cargue llega a la plataforma CRM.
- f) **Puntos de atención personalizada:** Contractualmente se mantienen 40 puntos de atención personalizada en algunas estaciones, portales alcaldías locales, Supercades, etc., es importante aclarar que tres puntos de estos cuarenta son móviles y se rotan según demanda.
- g) **Línea 123:** Por este canal se realizan las denuncias de seguridad y emergencias. Horario de atención de lunes a domingo, las 24 horas del día
- h) **Redes Sociales:** La atención y gestión de peticiones ciudadanas también se realiza a través de redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram).
- i) **Correspondencia:** Igualmente el área de correspondencia de TRANSMILENIO S.A., está manejando el correo radicacion@transmilenio.gov.co en un horario de 7:00 am a 4:00 pm.

2. Verificación de link página web (Artículo 76 de la ley 1474 de 2011):

Se verificaron los siguientes enlaces en la página web de TRANSMILENIO S.A., cuya evidencia reposa en el papel de trabajo respectivo mediante pantallazos

- a) Link página web banner atención a la ciudadanía.
- b) Canales de atención
- c) Banner de acceso a la sección Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

- d) Contenido del banner de acceso a la sección Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- e) Sección de Transparencia y acceso a la Información Pública TransMilenio
- f) Mecanismo para atención al Ciudadano
- g) Defensor del Ciudadano en TRANSMILENIO S.A.
- h) Link <https://bogota.gov.co/sdqs/transparencia>
- i) Link <https://www.tullaveplus.gov.co/web/guest/registra-tu-pqrs>

3. Documentos asociados:

La Oficina de Control Interno verificó para el segundo semestre de 2022 y evidenció en el Micrositio de la entidad MIPG, que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones SAU tiene los siguientes procedimientos:

- M-SC-005, Manual de Servicio al Ciudadano Versión 2 fecha diciembre de 2021.
- M-SC-005, Anexo 1 Carta de Trato Digno Versión 2 de diciembre de 2021
- M-SC-005, Anexo 2 Ficha de Caracterización Grupos de Interés Versión 1 fecha diciembre de 2019.
- M-SC-005, Anexo 2a. Infografía Caracterización Usuarios
- M-SC-005, Protocolo Línea de atención 195 Versión 1 fecha diciembre de 2019.
- M-SC-005, Protocolo Línea de atención 4824304 Versión 1 fecha diciembre de 2019.
- T-SC-011, Protocolo documentos perdidos de TRANSMILENIO S.A. v1 de diciembre de 2022.

4. Sistemas de Información: En los cuales se reciben administra y procesan los registros de las PQRS para TRANSMILENIO S.A, así:

a) Sistema «*Customer Relationship Management*» (CRM):



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



A través de este canal se registra el mayor número de PQRS de TRANSMILENIO S.A y es operado por Recaudo Bogotá a través de la página «Tu llave».

Para el segundo semestre de 2022 se presentaron 305.947 PQRS, según la información reportada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

Una de las características más relevante de este canal es que se realizan las consultas de los usuarios del sistema referente a la tarjeta «Tu Llave», siendo los conceptos de información y solicitudes los más frecuentes con una representación del 93% del total de las PQRS reportadas, para el presente seguimiento.

En la tabla que se presenta a continuación se muestra el porcentaje de participación de cada uno de los conceptos de PQRS generados en la base de datos CRM para el segundo semestre de 2022 así:

Tabla No. 2- Tipo de PQRS, cantidad del aplicativo CRM- Tu llave y porcentaje

Tipo de PQRS	Cantidad	%
Bloqueo tarjeta tú llave	1	0%
Felicitación	43	0%
Información	92.652	30%
Queja	5.365	2%
Reclamo	13.338	4%
Solicitud	192.870	63%
Sugerencia	1.678	1%
TOTAL, GENERAL	305.947	100%

Fuente: Elaboración OCI con la información suministrada por la SAUC

A continuación, se evidencia gráficamente la participación por cada uno de los conceptos presentados de PQRS en el segundo semestre de la vigencia 2022 por esta plataforma así:

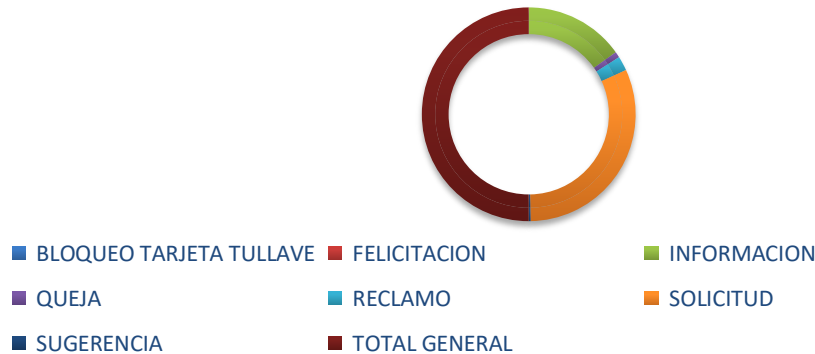
PARTICIPACIÓN POR CONCEPTO DE LAS PQRS

Grafica 1 Base de datos CRM Tu Llave

Informe N° OCI-2023-024 - Gestión de las PQRS - Segundo Semestre 2022



BASE DE DATOS CRM- TU LLAVE



Fuente: Elaboración OCI con la información suministrada por la SAUC

b) Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS), Bogotá te escucha

Este sistema de información fue diseñado e implementado por la Alcaldía Mayor de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones que provienen de la ciudadanía, con el fin de ser atendidos por la administración distrital; esta se encarga de dar traslado a la entidad respectiva para que sean resueltas las solicitudes y se genere la respuesta para el petionario.

Para el segundo semestre de 2022, el cual es objeto del presente seguimiento, el área presentó la base de datos Bogotá Te Escucha con 17.224 registros de PQRS.

En la tabla que se presenta a continuación se muestra el porcentaje de participación de cada uno de los conceptos de PQRS generados en la base de datos SQDS – Bogotá Te Escucha, para el segundo semestre de 2022 así:



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



Tabla 3 Apicativo Bogotá Te Escucha -Tipo de PQRS, cantidad y porcentaje

Tipo de PQRS	Cantidad	Porcentaje
Consulta	174	1%
Denuncia por actos de corrupción	3	0%
Derecho de petición de interés general	3.036	0,18
Derecho de petición de interés particular	2.135	0,12
Felicitación	97	0,01
Queja	7.276	42%
Reclamo	3.944	23%
Solicitud de acceso a la información	190	1%
Solicitud de copia	25	0%
Sugerencia	344	2%
(En blanco)		
TOTAL, GENERAL	17.224	100%

Fuente: Elaboración OCI con la información suministrada por la SAUC

A continuación, se evidencia gráficamente la participación por cada uno de los conceptos presentados de PQRS en el segundo semestre de la vigencia 2022 así:

Grafica 2. Base de datos Bogotá de escucha



Fuente: Elaboración OCI con la información suministrada por la SAUC

Informe N° OCI-2023-024 - Gestión de las PQRS - Segundo Semestre 2022



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



c) Sistema de Información (T-Doc)”:

TRANSMILENIO S.A, cuenta con el aplicativo de gestión documental T-DOC en el cual se registra y administran las peticiones físicas que se radican en la sede administrativa, tanto presencialmente en el segundo piso, como radicación en la ventanilla de piso 5º, del edificio administrativo.

Para el segundo semestre de 2022, la SAUC reportó un total de PQRS de 5.416, discriminadas en la base de datos así: Presenciales 182 y por ventanilla 5234.

5. Análisis de la muestra

La Oficina de Control Interno para realizar el presente seguimiento estableció una muestra, bajo los siguientes criterios:

- Tamaño de la población de las bases de 328.589 PQRS
- Error de muestra del 4%.
- Proporción de éxito del 4%
- Nivel de confianza del 95%
- tamaño de muestra óptima de 92.

Es importante señalar que dentro de la muestra óptima se tuvieron en cuenta los diferentes conceptos como son el caso de: Quejas, reclamos, derechos de petición, los cuales son los más frecuentes.

A continuación, se muestran las observaciones evidenciadas para cada una de las bases en el ejercicio auditor realizado:

a. Base de Datos - CRM

- 15 de las 30 PQRS revisadas en la muestra es decir un 50% son presentadas con información incompleta y la respuesta esta generada en ese sentido de ampliación



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

de información, sin embargo, los usuarios no cuentan con datos adicionales para aportar en la mayoría de los casos, lo que implica que su solicitud queda sin resolver, situación que genera la recomendación No. 1.

- En el ejercicio auditor se identificó en la muestra que el asunto más frecuente de reclamación por parte de los usuarios es la «No parada programada zonal y alimentador», generando inquietud frente a qué acciones se han tomado al respecto desde las áreas técnicas y el seguimiento que ha efectuado la SAUC.
- Se evidenció que en la base de datos CRM el formato de fecha no se encuentra estandarizado, es decir, no guarda siempre la misma estructura como, día/mes/año, hecho que genera dificultad al momento de verificar el tiempo de respuesta a la petición, situación evidenciada que generó la recomendación No. 2
- De las 30 PQRS analizadas en la muestra, 19 presentan extemporaneidad en la respuesta, es decir el 66% de las PQRS de esta base, incumpliendo lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, situación que genera la recomendación No. 3.

b. Base de Datos - Bogotá te escucha SDQS.

De esta base de datos fueron revisadas 40 PQRS las cuales generaron las siguientes observaciones:

- Por cada evento gestionado para cada una de las PQRS, se crea una línea nueva repitiendo la PQRS; es decir, de los 17.224 registros presentados en la base se puede concluir que aproximadamente un 50% corresponde en realidad a las PQRS presentadas para el segundo semestre de 2022, ya que el otro 50% corresponde a la repetición del mismo registro (PQRS), generando una dificultad para el análisis, situación que generó la recomendación No.4
- Desde el momento que el usuario genera la petición a través de los mecanismos establecidos por el canal de atención «Bogotá Te Escucha» y la Alcaldía realiza la

Informe N° OCI-2023-024 - Gestión de las PQRS - Segundo Semestre 2022



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

asignación a TRANSMILENIO S.A., existe un lapso de 10 a 15 días generando demoras en la oportunidad de la respuesta a la solicitud presentada por el usuario, ya que los términos de contestación a la petición por TRANSMILENIO S.A. son contados a partir de la asignación, situación que generó la recomendación No.5.

- En el trabajo auditor realizado, se evidenció que en aproximadamente un 32% de las PQRS establecidas en la muestra no se aporta la información mínima requerida para la identificación del bus, conductor o ruta, entre otros eventos, lo cual limita que la petición prospere y el caso sea analizado y se pueda resolver al interior de la entidad o para dar traslado al concesionario respectivo, situación que generó la recomendación No. 1 respecto de las PQRS en las que se interactúa con el usuario.
- Se evidenció en la PQRS 2473742022, que la usuaria reportó «haber olvidado objetos personales en el bus que se transportaba» y la respuesta generada por la entidad está enfocada en actualizar el protocolo T-SC-011 para incluir esta novedad, situación que generó la recomendación No.6 correspondiente a la actualización del procedimiento de pérdida de documentos con la inclusión de esta novedad ya que no se encuentra contemplada la pérdida de objetos personales.
- En los siguientes radicados de PQRS 246998, 314511, 350220 y 395468 se evidenció extemporaneidad en la respuesta de 6,10,4 y 17 días, respectivamente, lo que generó la recomendación No. 3.

c. Base de Datos T-DOC

La base generada del aplicativo T-doc, correspondiente a las PQRS, presenta varias dificultades en el manejo de la información tal como se describe a continuación:



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- La base de datos presenta una clasificación de las PQRS no acorde con las denominaciones de las otras bases de datos, tales como: Derecho de Petición, solicitud, queja, reclamo entre otros.

La SAUC, informó que se está preparando una capacitación para los distribuidores de correspondencia, de tal forma que, esta clasificación se haga conforme a la normativa existente.

- La temática y la subtemática de las PQRS están unidas en un solo campo, lo que dificulta su análisis al no poderse agrupar fácilmente, toda vez que para el presente seguimiento se generaron 58 conceptos diferentes.
- De otra parte, se evidenció en la base de datos que en la «carpeta padre» se está identificando que la PQRS ingresaron como presencial, sin embargo, en el canal de entrada se encuentra clasificado como ventanilla o email, situación que no es coherente.
- En la base generada desde el aplicativo T-doc se encuentran varias PQRS abiertas debido a que no se ha surtido el trámite correspondiente en dicho aplicativo, tal situación ha sido objeto de revisión por parte de la SAUC, quien ha remitido a las diferentes dependencias las debilidades, sin embargo, no ha obtenido solución por parte de estas. La mayoría de las debilidades se registran en los siguientes conceptos:

Tabla 4 – Estado plataforma T-Doc

Estado de plataforma T-DOC	Número de casos
Acusar recibo (At. Cliente)	2
Acusar recibo electrónico	156
Acusar recibo en dep. única	161
Asignar responsables y tipo respuesta	1
Cerrar expediente	1.053
Consolidar respuesta	10
Finalizar trámite PQR	690



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

Estado de plataforma T-DOC	Número de casos
Generar documento de traslado	6
Generar índice y archivar	13
Generar respuesta directa	8
Retenido en A.G.	2.794
Tramitar respuesta (dep. única)	522
Total, general	5.416

Fuente: Elaboración OCI con la información suministrada por la SAUC

Por lo evidenciado anteriormente se genera la recomendación No. 7.

Así mismo, en el análisis de la muestra en esta base de datos se identificó: De las 17 PQRS revisadas 10 fueron contestadas extemporáneamente, es decir el 58.8% de la muestra, de seis no se evidenció respuesta en el aplicativo T-DOC, es decir un 35.2% y 1 que equivale al 5.88% fue contestada oportunamente, situación que dio origen a las recomendaciones 8 y 9 de este informe.

6. Gestión Adelantada por el Defensor del Ciudadano Usuario del SITP

De acuerdo con la información compartida por la subgerencia de atención al usuario y comunicaciones -SAUC- para el segundo semestre de 2022, se resaltan los siguientes hechos relacionados con el rol del defensor del usuario:

- **Relacionamiento con la comunidad usuaria:**

Según informe del defensor del ciudadano del segundo semestre de 2022, se realizaron 8 recorridos en 5 localidades así: Kennedy (2), Usaquén (2), San Cristóbal (1), Rafael Uribe (2) Ciudad Bolívar (1), en articulación con el equipo de Gestión Social.

De igual forma la defensoría al ciudadano participó en veintiuno (21) visitas de espacios de comunicación con líderes sociales y usuarios con discapacidad.

- **Estrategias de divulgación:**

Informe N° OCI-2023-024 - Gestión de las PQRS - Segundo Semestre 2022



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

Durante el segundo semestre del 2022, se realizaron acciones encaminadas a la divulgación de los canales de atención y la figura del Defensor del Ciudadano en las redes sociales de TRANSMILENIO S.A., con el siguiente mensaje: «El Defensor del Ciudadano de TRANSMILENIO S.A., pone a su disposición los canales de interacción ciudadana y Recuerda que TRANSMILENIO S.A., también cuenta con un canal complementario de atención ciudadanía».

- **Seguimiento a las PQRS**

El equipo de defensor del ciudadano durante el segundo semestre de 2022 participó en la estrategia denominada «plan padrino», se revisaron las respuestas dadas por la entidad, se verificó el cumplimiento de los criterios (claridad, coherencia, oportunidad y calidez), generando recomendaciones para que los concesionarios den respuesta a la ciudadanía con un lenguaje claro y de fondo. (actas plan padrino).

- **Capacitación de la política pública distrital del servicio a la ciudadanía**

«(...) La Defensoría adelanta un proceso de sensibilización dirigido al equipo de anfitriones quienes han recibido manifestación de inconformidad por parte de algunos usuarios por la atención recibida, en este espacio se brindan elementos para que fortalezcan sus competencias en la atención y se les recuerda la importancia de garantizar lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía»

- **Apoyo a la política de derechos humanos TRANSMILENIO S.A.**

Las peticiones recibidas a través de los canales oficiales de la entidad cuyo contenido se manifieste, explícitamente, una presunta vulneración de derechos humanos son clasificadas dentro una tipología específica y asignadas al equipo de responsabilidad social para ser analizadas en la mesa de derechos humanos de la entidad, conformada por los profesionales pertenecientes de Defensoría del Ciudadano, Subgerencia Jurídica



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



y en la cual, son invitados los representantes de las áreas y empresas operadoras que se encuentren directa o indirectamente involucradas en lo manifestado dentro de la petición.

Durante el segundo semestre de 2022, la defensoría participó en diez (10) mesas de derechos humanos con los usuarios, las áreas técnicas de la entidad de comunicación y concesionarios prestadores de servicio.

- **Publicación Informes**

De otra parte, la Oficina de Control Interno verificó la publicación de los informes del Defensor del Ciudadano Usuario en la página web de la entidad, identificando que el correspondiente al segundo semestre de 2022 fue publicado el 15 de febrero de 2023.

7. Seguimiento realizado al informe anterior

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a las recomendaciones registradas en el informe OCI-2022-056 de la Gestión de las PQRS para el primer semestre de la vigencia 2022; al respecto SAUC reporta el seguimiento realizado que se detalla a continuación:

Tabla 5. Seguimiento a las recomendaciones dadas en el informe OCI-2022-056

RECOMENDACIONES	SEGUIMIENTO SAUC
1. «Establecer el método para hacer seguimiento a la percepción de satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de sus necesidades y expectativas frente a las respuestas recibidas a las PQRS presentadas. Lo anterior, en aras de proponer las oportunidades de mejora en desarrollo de la prestación de los servicios de la entidad»	Respecto al seguimiento las respuestas de las PQRS no son viables porque las mismas son técnicas.
2. «Hacer seguimiento al traslado efectuado al competente de aquellas peticiones en las que los concesionarios no dan una respuesta de fondo y que se informe de dicha situación al peticionario.»	Teniendo en cuenta que los traslados a los concesionarios son realizados por las áreas Técnicas de la Entidad a través del Sistema de Gestión Documental y que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones remite

Informe N° OCI-2023-024 - Gestión de las PQRS - Segundo Semestre 2022



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

RECOMENDACIONES	SEGUIMIENTO SAUC
3. «Generar una estrategia efectiva para la trazabilidad de aquellas respuestas dadas por los concesionarios, en las que se indica que se adelantará el proceso de indagación con los operadores mencionados en las PQRS, toda vez que no es claro qué sucede con dichas solicitudes, si se realiza un trámite posterior al seguimiento y si se informa al peticionario del resultado de ese proceso. Lo anterior, con el propósito de que se realicen mejoras del servicio para los usuarios»	informe de las asignaciones de los derechos de petición que son allegados a través de las plataformas virtuales, se trasladó la recomendación con memorando interno numero 2022-80700-CI-88654 a la Dirección de Buses, BRT y Seguridad por ser de su competencia.
4. «Mejorar el tiempo de respuestas de aquellas PQRS que son de competencia de la entidad, toda vez que esto influye en el indicador de «Respuestas en término» y afecta el nivel de satisfacción de los usuarios del sistema»	Pese a las campañas que se han realizado para sensibilizar a las áreas internas de la Entidad mencionadas en el memorando enviado a la Oficina de Control Interno con radicado 2022-80700-CI-44361, en las mesas de trabajo “plan padrino” se les recuerda a los concesionarios y dependencias internas mejorar los criterios de respuesta, especialmente al criterio de oportunidad con el fin de propender para el cumplimiento de los tiempos.
5. «Realizar seguimiento a las PQRS que no registran respuesta, en el sentido de solicitarla e informar a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, lo anterior en virtud de lo dispuesto en el procedimiento P-SC- 001 «Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias V6.»”	Se remite la evidencia del informe enviado en el segundo semestre del año 2022 a la Oficina de Control Interno Disciplinario, con memorando interno número 2022-80700-CI-102043.
6. «Al momento de remitir la respuesta al peticionario generar un control efectivo para que la trazabilidad de la entrega final se pueda evidenciar dentro del aplicativo TDOC.” El componente de Atención al Usuario en conjunto con la Dirección de TICS se ha trabajado en los procesos de ajustes y mejoras al aplicativo T-DOC, con el fin de llevar a cabo la integración con la plataforma distrital Bogotá Te Escucha, esto en concordancia al Acuerdo 731 de 2018, por medio del cual se indica que todos	Por tal motivo se está trabajando con esta Dirección, para cumplir con los lineamientos exigidos por el equipo funcional del aplicativo distrital, por lo anterior, se han solicitado ajustes en los parámetros del Sistema de Gestión Documental (T-DOC), en los cuales se agregan nuevos metadatos que permiten una caracterización de las diferentes peticiones, así como también la documentación necesaria para dar migración a la información con el Web Service, entre los cuales se exigen los



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

RECOMENDACIONES	SEGUIMIENTO SAUC
<p>los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p>	<p>archivos en los que se registra la petición y los documentos con los que se da contestación, incluyendo las fechas de gestión.</p> <p>De acuerdo con lo informado, y con los futuros ajustes mencionados que se realizaran, se contará con un reporteador que permitirá tener una información más clara sobre la gestión de PQRS allegadas a través de ventanilla, que facilitará el seguimiento al trámite de Derechos de Petición por parte de las áreas internas de la Entidad.</p> <p>De acuerdo con lo anterior se trasladó esta recomendación a la Dirección de TIC's con memorando interno número 2022-80700-CI-88626.</p> <p>"No obstante, se observaron algunas debilidades, como el caso de la respuesta dada al reclamo 1164694 por el concesionario Express S.A.S., que hizo parte de la muestra, la cual no fue de fondo, pues se limitó a indicarle al peticionario que el vehículo objeto de reclamo no era de su propiedad. Adicionalmente, el concesionario no realizó el traslado de la solicitud al responsable, esto es, al concesionario dueño del vehículo, tal y como lo dispone el artículo 21 del CPACA."</p> <p>En el segundo semestre del año 2022 se iniciaron reuniones presenciales con cada uno de los concesionarios del Sistema, con el fin de sensibilizar sobre el tratamiento adecuado a cada uno de las PQRS allegadas a la Entidad y la reasignación de las mismas dentro de los tiempos establecidos por la ley, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-SC-001, el cual indica:</p>



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

RECOMENDACIONES	SEGUIMIENTO SAUC
	«Cuando el personal del equipo de Servicio al Usuario de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones haya asignado de manera errada el requerimiento a alguna dependencia, el área a la que se le ha remitido equivocadamente debe devolverla a ésta, en un término no superior a dos (2) días hábiles mediante la plataforma o medio por la cual fue notificada y enviando un email a los encargados de reasignar el documento»

Fuente: Correo electrónico Remitido SAUC de 24 de febrero de 2023

8. Reporte CB405 a la Contraloría de Bogotá

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento al número de PQRS reportado en el formato CB405 de la Contraloría de Bogotá, durante las vigencias 2022, a través de SIVICOF, identificando que el mayor número de PQRS se agrupan con el tipo «otro», seguida por el concepto de derechos de petición, el cual se detalla en la tabla que se muestra a continuación:

Tabla 6 reporte PQRS realizado al SIVICOF a 31 de diciembre de 2022

TIPO	CANTIDAD
1 derecho de petición	205.416
2 derecho de petición de interés general	5.689
3 derecho de petición de interés particular	1.645
4 derecho de petición de información	197.831
5 derecho de petición de consulta	237
6 derecho de consulta de documentos y expedición de copias	14
7 derecho de petición de acceso a los documentos públicos	251
8 queja	16.416
9 reclamo	35.907
10 otro	398.139
10 otro	4.496

Informe N° OCI-2023-024 - Gestión de las PQRS - Segundo Semestre 2022



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



TIPO	CANTIDAD
10 otro	177
10 otro	4
10 otro	175
TOTAL 2022	866.397

Fuente: Formato CB405 reporte realizado SIVICOF a 31 de diciembre de 2022

Por lo anterior, se concluye que se cumplió oportunamente con el reporte anual de PQRS a la Contraloría, mediante el formato CB405

9. Percepción de los ciudadanos a los productos, servicios y trámites

TRANSMILENIO S.A., aplicó en el mes de diciembre de 2022 una medición de la encuesta de satisfacción a usuarios en sus diferentes componentes, a través de la firma encuestadora PROYECTAMOS COLOMBIA S.A.S., manteniendo la metodología utilizada en las últimas mediciones y garantizando una muestra efectiva a cada operador. Las conclusiones generales que se adjuntan en la presentación son:

1. Desde los años 2018 a 2022, el nivel de satisfacción de los usuarios con el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, para sus componentes zonal y troncal, se ha mantenido estable y calificado como bueno, en las escalas utilizadas. Para la medición del segundo semestre del año 2022 el nivel de satisfacción de los usuarios fue de 68,5%, lo cual representó una leve caída en el nivel de satisfacción de 0,9 puntos porcentuales, respecto a la medición del primer semestre del 2022».
2. Se presenta un comportamiento diferencial entre los niveles de satisfacción para los usuarios del componente zonal y troncal. Para la medición del segundo semestre del año 2022, en el componente zonal el nivel de satisfacción es de 65,7% que indica una calificación moderada; mientras que en el componente troncal se presentan mayores niveles de satisfacción que en el zonal con un nivel del 69,5%.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

3. Las dimensiones que presentan menor nivel de satisfacción son: a) procesos de seguridad, b) buses alimentadores y c) sistema de recaudo, mientras las dimensiones con mayores niveles de satisfacción son los factores asociados al comportamiento del conductor y el estado físico de los buses.
4. Se evidencia grandes niveles de percepción de inseguridad en las troncales de la Carrera 10 y Eje ambiental. Razón por la cual se presentaron dificultades en la recolección en estas zonas, en estaciones y dentro de los buses.
5. En lo asociado a las rutas alimentadoras los usuarios manifiestan insatisfacción principalmente con el tiempo de espera para tomar el bus y factores asociados al estado físico de los paraderos. (principalmente iluminación)»

CONCLUSIONES

Se continúa dando respuesta extemporánea a las PQRS, situación evidenciada también en los informes semestrales anteriores, lo que permite concluir que no se están realizando los suficientes controles o estos no son tan fuertes que permitan mitigar el riesgo de sanciones disciplinarias debido al incumplimiento de los términos.

RECOMENDACIONES:

1. Realizar una campaña masiva a los receptores de PQRS de las diferentes bases (en aquellas que se interactúe con el peticionario), para que al momento de recibir la solicitud se registre la información mínima requerida para dar trámite a la PQRS interpuesta.
2. Estudiar la posibilidad de estandarizar una misma estructura del formato de fecha en las diferentes bases de datos, es decir, día/mes/año, ya que al manejar varias



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



estructuras se pueden generar errores para el análisis de oportunidad de respuesta al peticionario.

3. Establecer un mecanismo de control efectivo, que permita generar los insumos necesarios para presentar las respuestas en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 evitando posibles reclamaciones legales.
4. Analizar la viabilidad que en la base de datos de la PQRS – Bogotá Te Escucha, se establezca un mecanismo para presentar el reporte del seguimiento semestral realizado por la OCI y para los diferentes entes de control, de manera que se genere un solo registro y no se sobreestime el número de PQRS reportadas.
5. Se recomienda que se propicie una mesa de trabajo con la Alcaldía Mayor para analizar la base de datos de Bogotá Te Escucha, respecto del tiempo que se está tardando en generar el traslado a TRANSMILENIO S. A, y así mejorar la oportunidad de respuesta a los peticionarios.
6. Actualizar el protocolo «peticiones documentos perdidos» de TRANSMILENIO S.A - T-SC-011 V1 diciembre 2022, con la finalidad de incluir la novedad de «objetos olvidados por parte de los usuarios de TRANSMILENIO S.A.»
7. Continuar con el análisis de la información de la base de datos T-doc, para alinearla con la estructura de las otras bases de datos (CRM – SDQS), de tal forma que la información reportada sea confiable y cumpla con las características descritas en la normativa vigente.
8. Capacitar a los distribuidores de correspondencia sobre la clasificación de la denominación de los diferentes conceptos de peticiones, quejas y reclamos.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

9. Interiorizar en las dependencias de la entidad la importancia de contestar las peticiones que sean allegadas por el aplicativo T-doc, a través de este mismo medio, de lo contrario la gestión documental no cumplirá con su objetivo.

El resultado de la evaluación corresponde al análisis de una muestra por tal motivo es la dependencia quien decide si realiza una revisión de carácter general sobre los temas aquí descritos.

Los resultados de este informe fueron socializados con los responsables mediante correo electrónico del 01 de marzo de 2023

Bogotá D.C.,

Sandra Jeannette Camargo Acosta

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Herlay Hurtado Ortíz – Profesional Universitario Grado 4 Oficina de Control Interno
Mabel Cristina Melo Moreno – Contratista – Oficina de Control Interno

Revisó: Luz Nelly Castañeda

Aprobó: Sandra Jeannette Camargo Acosta