



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



**N° INFORME: OCI-2023-047**

**PROCESO/ACTIVIDAD REALIZADA:** Informe primer semestre 2023 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

Beimar Emilio Castelblanco, contratista de la Oficina de Control Interno.

German Felipe Naranjo, 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 el trámite de 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 y la Ley 1755 de 2015, entre otros.
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 radicados ante TRANSMILENIO S.A.
4. Verificar la trazabilidad del documento al interior de la entidad y la oportunidad y efectividad de respuesta dada a los requerimientos de los ciudadanos.

**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., a través de los diferentes canales dispuestos para ello (personal, virtual y telefónico) y registrados en los aplicativos de información CRM, SDQS y T-Doc. Igualmente, se verificó el cumplimiento de los estándares de atención al ciudadano establecidos en las normas vigentes y los parámetros determinados por la

Informe N° OCI-2023-047- Gestión de las PQRS – Primer Semestre 2023



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



entidad. La anterior revisión se realizó para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023

### **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».
- 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».
- 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.
- Anexo 1 Carta de trato digno
- Anexo 2 Ficha Caracterización Usuario

Informe N° OCI-2023-047- Gestión de las PQRS – Primer Semestre 2023



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- 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 para atender el ejercicio auditor por parte del personal de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, quienes son los responsables de las PQRS.
- La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones dando continuidad al «Plan Padrino», durante el primer semestre de 2023, realizó reuniones con los concesionarios y dependencias de la entidad, en las cuales se dio a conocer el cumplimiento de los criterios de respuesta a los requerimientos, así como las oportunidades de mejora y el cumplimiento a los criterios de calidad.

### **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:

Informe N° OCI-2023-047- Gestión de las PQRS – Primer Semestre 2023



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

- 1) Verificar el funcionamiento del enlace de «Atención al Usuario» dispuesto en la página web de la entidad: <https://www.transmilenio.gov.co/>. Se identificó 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.
- 2) En la opción c) «A un clic», se ingresa directamente al link de Peticiones, Quejas y Reclamos, este enlace redirecciona 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.
- 3) Se constató el cumplimiento de la normativa interna, como es el caso de los manuales, procedimientos, funciones y demás documentos establecidos para el proceso, así como las vigencias y actualizaciones.
- 4) Se verificó la gestión adelantada por el Defensor del Ciudadano Usuario del SITP, durante el primer semestre de 2023.

### 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 atención a la ciudadanía:

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 | Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. 24 horas en la página Web para diligenciar la petición | Crear peticiones con el usuario, con las diferentes opciones que ofrece el sistema. Además, se encuentra un espacio destinado para los niños, niñas y adolescentes. |



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

| CANAL                            | HORARIO   | MECANISMO   |
|----------------------------------|---|---|
| Atención Personalizada           | Horario: 7:00 a.m. a 4:30 p.m. para la radicación de sus solicitudes.   | Sede Administrativa Avenida Eldorado No. 69-76, Edificio Elemento. Torre 1, piso 2°.                              |
| Línea Recaudo 601 4824304        | 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 por los usuarios<br>Registrar su petición                     |
| Puntos de atención personalizada | Cada punto cuenta con su respectivo horario y se debe consultar la página en virtud de que algunos son rotativos. | Ubicados en varios puntos de la ciudad para recargar y personalizar la tarjeta «TuLlave» y presentar solicitudes. |
| Línea 123                        | Horario de atención de lunes a domingo, las 24 horas del día  | Denuncias de seguridad y emergencias. Llamar a la Línea 123   |
| Redes Sociales                   | Disponible las 24 horas   | Gestión de requerimientos radicados a través de las redes sociales como Facebook, Twitter, etc.                   |
| 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, posteriormente, la direcciona a las entidades competentes para que den respuesta. Este canal fue creado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., desde el 1



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

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 que fue 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
- 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 2 y Piso 5, allí también se encuentra el buzón de sugerencias y las PQRS se radican por el aplicativo T-DOC.
- d) **Línea Recaudo:** En esta línea se atienden las llamadas directamente por el operador de Recaudo Bogotá 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, de los 40 puntos de atención 3 son móviles y se rotan según la 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](mailto:radicacion@transmilenio.gov.co), en un horario de 7:00 am a 4:00 pm.

### 2. Verificación de enlace 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.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

- b) Canales de atención
- c) Banner de acceso a la sección «Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias».
- d) Contenido del banner de acceso a la sección «Peticiónes, 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>.
- j) Adicionalmente, se evidenció que se encuentran publicados los informes de PQRS de los meses de enero a julio de 2023, en el siguiente enlace <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149095/informe-pqrs-de-transmilenio/>

### 3. Documentos asociados:

La Oficina de Control Interno verificó la información referente al primer semestre de 2023 y evidenció en el Micrositio MIPG de la entidad, que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones -SAUC- tiene los siguientes procedimientos asociados:

- 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. (Basada en datos de 2019 y anteriores que se deben revisar para realizar su actualización)
- M-SC-005, Anexo 2a. Infografía Caracterización Usuarios (Basada en datos de 2019, se debe analizar si requiere actualización)
- M-SC-005, Protocolo Línea de atención 195, Versión 1, fecha diciembre de 2019. (se debe actualizar ya que en su numeral 4.2 Canal Telefónico: indica que los usuarios pueden interponer ante la entidad una PQRS, o solicitar información a través de las siguientes líneas



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



de atención: Distrital 195, 2203000 opción 01 o 02, 4824304, sin los indicadores actuales (601).

- M-SC-005, Protocolo Línea de atención 4824304, versión 1, fecha diciembre de 2019. (Se debe actualizar ya que relaciona líneas telefónicas sin los indicadores actuales)
- T-SC-011, Protocolo documentos perdidos de TRANSMILENIO S.A., versión 1, de diciembre de 2022.
- P-SC-001 Procedimiento de Atención de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias, versión 6 de mayo de 2022.

**4. Sistemas de Información:** En los cuales se reciben, administran y procesan los registros de las PQRS para TRANSMILENIO S.A, son los siguientes:

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

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 primer semestre de 2023, según la información reportada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones a través de los archivos en Excel, se presentaron 322.921 PQRS.

Una de las características más relevantes de este canal es que se realizan las consultas de los usuarios del sistema con relación a la tarjeta «Tu Llave», siendo los conceptos de «solicitud» e «información» los más frecuentes, con una representación del 93,27% 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 primer semestre de 2023 así:

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

| Tipo de PQRS | Cantidad | %      |
|--------------|----------|--------|
| Solicitud    | 201557   | 62.42% |
| Información  | 99612    | 30.85% |





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

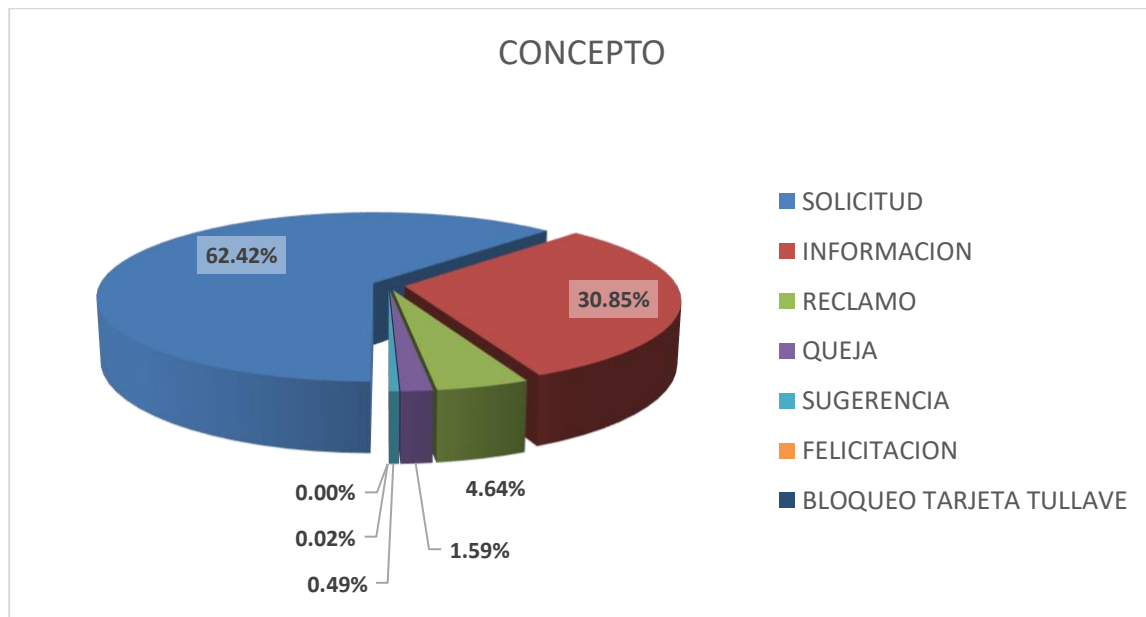
| Tipo de PQRS               | Cantidad      | %              |
|----------------------------|---------------|----------------|
| Reclamo                    | 14971         | 4.64%          |
| Queja                      | 5127          | 1.59%          |
| Sugerencia                 | 1598          | 0.49%          |
| Felicitación               | 55            | 0.02%          |
| Bloqueo tarjeta «Tu llave» | 1             | 0.00%          |
| <b>Total</b>               | <b>322921</b> | <b>100.00%</b> |

Fuente: Elaboración OCI con las bases de datos suministradas por la SAUC.

Como puede observarse, las solicitudes equivalen al mayor de las PQRS y el menor porcentaje obedece a bloqueo de la tarjeta «Tu llave».

A continuación, se evidencia gráficamente la participación por este sistema, de cada uno de los conceptos presentados en PQRS, para en el primer semestre de 2023, así:

Grafica 1 Base de datos CRM Tu Llave



Fuente: Elaboración OCI con la información suministrada por la SAUC.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

Al revisar la base de datos del aplicativo CRM, que fue suministrado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se observó que la misma cuenta con 322921 registros, y no cuenta con una columna que establezca el tiempo máximo de respuesta, lo cual imposibilitó la verificación del cumplimiento de los términos (15 días hábiles) de cada uno de ellos. Lo anterior da lugar a la recomendación No. 7.

Así mismo, se encontró que el 99,04% de las respuestas se realizaron, dentro de los primeros 20 días calendario y el 0,96% se realizó en un tiempo superior a los 20 días, evidenciando registros cuya respuesta tardó hasta 173 días calendario, lo que se encuentra registrado en la base general.

### **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.

Una vez recibida la PQRS, el sistema se encarga de dar traslado a la entidad respectiva para que sean resueltas las solicitudes y se genere la respuesta para el peticionario.

Para el primer semestre de 2023, el cual es objeto del presente seguimiento, el área presentó la base de datos «Bogotá Te Escucha» con 12.655 registros. Sin embargo, una vez verificados por el equipo auditor, se estableció que se trata de 4.768 PQRS, debido a que los demás registros corresponden a la trazabilidad de la asignación a varios actores.

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», evidenciando que el mayor porcentaje obedece a quejas, seguido de los reclamos y el menor porcentaje corresponde a denuncias por actos de corrupción para el primer semestre de 2023, así:



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

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

| Tipo de PQRS                              | Cantidad | Porcentaje |
|---|----------|------------|
| Queja                                     | 2451     | 51%        |
| Reclamo                                   | 841      | 18%        |
| Derecho de petición de interés particular | 725      | 15%        |
| Derecho de petición de interés general    | 404      | 8%         |
| Sugerencia                                | 129      | 3%         |
| Consulta                                  | 88       | 2%         |
| Solicitud de acceso a la información      | 80       | 2%         |
| Felicitación                              | 35       | 1%         |
| Solicitud de copia                        | 13       | 0%         |
| Denuncia por actos de corrupción          | 2        | 0%         |
| Total                                     | 4768     | 100%       |

Fuente: Elaboración OCI con la información suministrada por la SAUC

En cuanto al tiempo de respuesta de ésta aplicativo, se tuvo que el 98,5% de los requerimientos fueron atendidos, en promedio, dentro de los primeros 20 días calendarios y el 1,5% se realizó en un tiempo superior a los 20 días, evidenciado registros cuya respuesta tardo hasta 54 días calendario.

**c) Sistema de Información (T-Doc)”:**



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



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 presencialmente en la sede administrativa, tanto en el segundo piso, como radicación en la ventanilla de piso 5º, del edificio administrativo.

Para el primer semestre de 2023, la SAUC reportó un total de PQRS de 4.896 radicadas de la siguiente manera: 4.828 por ventanilla; 67 presenciales y 1 por email. (información tomada de la base de datos suministrada por la SAUC).

Se realizó un análisis respecto de los tipos de petición y observamos lo siguiente:

Tabla No.4 de tipo de petición registradas en T-doc

| Tipo de Petición                                       | Cantidad | Porcentaje |
|--|----------|------------|
| (en blanco)  | 4535     | 93%        |
| Solicitud de acceso a la información (10) [TP.7]       | 101      | 2%         |
| Derecho de petición en interés particular (15) [TP.10] | 74       | 2%         |
| Queja (15) [TP.1]                                      | 69       | 1%         |
| Reclamo (15) [TP.2]                                    | 50       | 1%         |
| Derecho de petición en interés general (15) [TP.6]     | 18       | 0%         |
| Sugerencia (15) [TP.8]                                 | 9        | 0%         |
| Consulta (30) [TP.5]                                   | 8        | 0%         |
| Solicitud de copias (10) [TP.9]                        | 5        | 0%         |
| Total  | 4869     | 100%       |

Fuente: Elaboración OCI con la información suministrada por la SAUC

Se observa que 4.535 de los 4869 registros (esto es el 93%), no se pueden identificar debido a que figuran espacios en blanco y en otros casos no se identifica claramente la PQRS que registra.

De otra parte, se analizó el estado en que se encuentran las PQRS registradas en el T-DOC, encontrando que el 90% (la suma de los tres primeros conceptos) de las peticiones se encuentran en estado finalizado, tal como se identifica en la tabla siguiente:

Informe N° OCI-2023-047- Gestión de las PQRS – Primer Semestre 2023



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



Tabla No. 5- Estado de las PQRS en el aplicativo T-doc

| Estado                             | Cantidad    | Porcentaje  |
|------------------------------------|-------------|-------------|
| Retenido en Archivo de gestión     | 3459        | 71%         |
| Cerrar expediente                  | 671         | 14%         |
| Finalizar trámite PQR              | 250         | 5%          |
| Tramitar respuesta (dep. única)    | 206         | 4%          |
| Acusar recibo electrónico          | 143         | 3%          |
| Acusar recibo en dep. única        | 128         | 3%          |
| Generar índice y archivar          | 17          | 0%          |
| Reasignar responsable (dep. única) | 8           | 0%          |
| TramitarNotificacion2              | 5           | 0%          |
| Asignar responsables y tipo        | 3           | 0%          |
| Salida oficial por Canal           | 3           | 0%          |
| Acusar recibo (At. Cliente)        | 1           | 0%          |
| TramitarNotificacion3              | 1           | 0%          |
| Generar respuesta directa          | 1           | 0%          |
| <b>Total</b>                       | <b>4896</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración OCI con la información suministrada por la SAUC

Por lo anterior, se validó en cuántos de estos registros la respuesta fue dada dentro de los 20 días calendario, siguientes a la fecha de radicación y se encontró que el 77,28 % de las respuestas se hacen dentro de estos tiempos y, el 22,22% se hace posteriormente, en algunos casos la repuesta tardo hasta 230 días calendario.

Así mismo, se observó que, dentro de la base de datos mencionada anteriormente, la información no es clara en el sentido de establecer el tipo de petición, esto quedó registrado en la «Tabla No.4: de tipo de petición registradas en T-DOC», ya que más del 90% de los registros no tienen referenciada la tipificación de PQRS.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



### 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 332.603 PQRS
- Error de muestra del 8%.
- Proporción de éxito del 50%
- Nivel de confianza del 92%
- tamaño de muestra óptima de 120.

Es importante señalar que la muestra optima se determinó para todo el universo de PQRS contenido en las tres (3) bases de datos CRM, BTE y T-DOC; así mismo, allí se presentan los conceptos frecuentes en cada una de ellas, tales como: quejas, reclamos, derechos de petición, solicitudes entre otros.

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

#### **a. Análisis de la muestra - Base de Datos – CRM**

De los 40 registros de PQRS evaluados, se analizó el criterio de calidad descrito en el numeral 6.2. del Procedimiento P-SC-001 «Atención de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias V.6» (claridad, coherencia, oportunidad y calidez) y se encontró que: Todos los registros cumplieron con la oportunidad, uno (1) no cumplió con la calidez y cinco (5), que fueron radicadas a través de la página web solicitando el bloqueo de tarjeta «TuLlave», cumplieron parcialmente con el criterio de coherencia. Por lo que se dejará la recomendación número 6.

#### **b. Análisis de la muestra Base de Datos - «Bogotá te escucha» SDQS.**

Lo canales de radicación más utilizados corresponden a la página web y llamada telefónica con un 92%, el restante se discrimina por redes sociales, presencial, buzón de sugerencias, entre otros.

Se observa que 6 de las 40 PQRS (es decir un 15% de la muestra), no cumplieron con la oportunidad y 1 de 40 (es decir el 2.5% de la muestra), no cumplió con la calidez.

Informe N° OCI-2023-047- Gestión de las PQRS – Primer Semestre 2023



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



### **c. Análisis de la muestra de la Base de Datos T-DOC**

Se observa que 5 de 40 (es decir un 12.5% de la muestra) no cumplieron con el criterio de calidad acerca de la oportunidad en la respuesta.

Un registro no fue posible revisarlo debido a que solo se adjuntó el enunciado de la queja, mas no el de respuesta.

### **6. Gestión PQRS Anónimas:**

En la entrevista realizada a los responsables de este trámite en la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, explicaron al equipo auditor el siguiente procedimiento:

- a) Que, con el propósito de publicar virtualmente las respuestas a las PQRS anónimas, han adelantado actividades tendientes a la creación de una «cartelera virtual», sin embargo, no se tienen soportes de las mesas de trabajo, por ende, la Oficina de Control Interno recomienda elaborar actas de dichas actividades.
- b) Para los registros anónimos que son radicados en las instalaciones administrativas de TRANSMILENIO S.A., las respuestas se publican durante cinco días en la cartelera física ubicada en el piso 5º. La Oficina de Control Interno pudo evidenciar las publicaciones realizadas en el mes de agosto, cuyas fotografías quedan en la carpeta del ejercicio auditor.

### **7. Gestión adelantada por el Defensor del Ciudadano Usuario del SITP**

La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones -SAUC- adjunto el informe «Defensoría de la Ciudadanía de TRANSMILENIO S.A., primer semestre de 2023», del cual se destacan los siguientes hechos:



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- **Relacionamiento con la comunidad usuaria:**

Según informe del Defensor del Ciudadano, del primer semestre de 2023, se realizaron visitas y recorridos con el equipo de gestión social, así:

- Comité Operativo Local de Envejecimiento y Vejez -COLEV- de la localidad de Bosa.
- Concejo local de discapacidad de la localidad de Teusaquillo.
- Comunidad de Villa Gloria localidad de Ciudad Bolívar.
- Comisión de Movilidad de la localidad de Bosa, Concejo local de discapacidad localidad de los Mártires.

En total, se realizaron 29 espacios de comunicación que se realizaron a través de visitas y recorridos en las localidades de: Rafael Uribe Uribe, Engativá, San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Bosa, Usme, Fontibón, Soacha y Mártires.

De igual manera, se articularon espacios con la Secretaría de Integración Social en los centros CRECER, CADIS, RENACER; en el Centro de Atención Distrital para la inclusión social de la localidad de Mártires y Centro de Atención Distrital para la inclusión social de la localidad de Engativá.

- **Estrategias de divulgación:**

Durante el primer semestre de 2023, se realizaron actividades con el objetivo de lograr que un mayor número de ciudadanos que son usuarios del Sistema Transmilenio conozcan la Defensoría de la Ciudadanía y acudan a ella.

Dentro de la información socializada con los usuarios se explicaron las funciones del Defensor de la Ciudadanía, los aspectos a tener en cuenta en caso de accidentes, la información mínima que deben tener las reclamaciones y los canales de atención.

- **Seguimiento a las PQRS**

Durante el primer semestre de 2023, el equipo del Defensor del Ciudadano participó en la estrategia denominada «plan padrino». Dentro de dichas actividades se revisaron las respuestas dadas por la entidad a las PQRS, se verificó el cumplimiento de los criterios (claridad, coherencia, Informe N° OCI-2023-047- Gestión de las PQRS – Primer Semestre 2023





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

oportunidad y calidez) y se generaron recomendaciones para que los concesionarios den respuesta a la ciudadanía con un lenguaje claro y de fondo. (actas plan padrino).

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

Durante el primer semestre de 2023, en articulación con las áreas técnicas, se actualizó la Política Interna de Derechos Humanos de TRANSMILENIO S.A., en la que se incluyeron temas específicos tales como:

- a) Violencia contra la mujer: violencia basada en género.
- b) LGBTI: discriminación y violencia en contra de personas de los sectores sociales LGTBI.
- c) Fenómeno de habitabilidad en calle: ciudadanos/as habitantes de calle –CHC y presencia de residuos sólidos.
- d) Discapacidad.
- e) Ventas informales.
- f) Trabajo infantil, mendicidad con niños, niñas y adolescentes -NNA.
- g) Discriminación por raza, etnia, creencias, nacionalidad, ideología y demás razones.
- h) Migración.
- i) Ejército y Policía Nacional: casos de presunto abuso de fuerza pública y presencia irregular en el Sistema.

- **Publicación Informes**

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



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



## 8. Seguimiento realizado al informe anterior.

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a las recomendaciones registradas en el informe OCI-2023-024 de la Gestión de las PQRS correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2022; al respecto la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, reportó el avance realizado que se detalla a continuación:

Tabla 6. Seguimiento a las recomendaciones dadas en el informe OCI-2023-024

| RECOMENDACIONES   | SEGUIMIENTO SAUC (28/08/2023)   |
|---|---|
| 1. Realizar una campaña masiva a los receptores de PQRS de las diferentes bases (en aquellas que se interactúe con el petionario), para que al momento de recibir la solicitud se registre la información mínima requerida para dar trámite a la PQRS interpuesta | A través de los talleres de escucha y calibraciones se realiza la medición del servicio prestado por los asesores y creadores de experiencia, validando la recolección correcta de los datos que se solicitan a los ciudadanos, teniendo en cuenta el tipo de petición y/o la situación que desea informar, con el fin de dar respuesta de fondo sin necesidad de requerir o solicitar una ampliación de información. Esta actividad se realiza mensualmente en cada una de las líneas de atención dispuestas a la ciudadanía. Por lo anterior se intensifico el proceso de evaluación con el fin de establecer posibles mejoras en la recepción de PQRS. Es importante indicar, que algunos petionarios no cuentan con la información completa para realizar una investigación de fondo a sus requerimientos, aun así, se procede con la |



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

| RECOMENDACIONES  | SEGUIMIENTO SAUC (28/08/2023)  |
|--|--|
|  | radicación especificando en la tipificación que el usuario no tiene los datos que permitan individualizar los casos, de esta forma evitamos condicionar el derecho con el que cuenta la ciudadanía.  |
| 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 estructuras se pueden generar errores para el análisis de oportunidad de respuesta al peticionario.   | Se remite oficio a Recaudo Bogotá con número de radicado 2023-EE-08803, con el fin de validar el ajuste y que sean alineados al reporte de Bogotá Te Escucha y TDOC.<br><br>Conclusiones de la OCI: Se identificó el comunicado enviado a Recaudo Bogotá SAS el 05/04/2023, pero no su respuesta.    |
| 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.  | Desde Atención al Usuario establece una estrategia de control y seguimiento que permite fortalecer el cumplimiento de los términos de ley en la contestación de PQRS por cada una de las plataformas.  |
| 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. | Desde Atención al Usuario se remite la base formulada usando la Función SI, este mecanismo permite filtrar de forma más sencilla la cantidad de PQRS recibidas en total, sin necesidad de afectar la estadística o estructura general del reporte.<br><br>Dicho reporte guarda todos los movimientos |



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

| RECOMENDACIONES  | SEGUIMIENTO SAUC (28/08/2023)  |
|--|--|
|  | <p>de cada petición, lo que permite tener una trazabilidad completa de la gestión que se le da a cada requerimiento. Esto genera un control sobre las dependencias que intervinieron frente a la petición y los movimientos realizados, con el fin de obtener una estadística de gestión para los responsables de atender los derechos de petición.</p> <p>Conclusiones de la OCI. Efectivamente la base datos remitida se evidenció un ok. Para identificar el número principal</p> |
| <p>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.</p> | <p>Con radicado No. 2023-EE-08802 se remite oficio a la Secretaría General, solicitando la realización de una mesa de trabajo, para la revisión de la extemporaneidad de traslados realizados a TRANSMILENIO S.A.</p> <p>Conclusiones de la OCI: Se identificó el comunicado enviado a Dirección Distrital de Calidad del Servicio, el 05/04/2023, pero no su respuesta.</p>   |
| <p>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</p>  | <p>Se realizará la actualización del protocolo «peticiones documentos perdidos» de TRANSMILENIO S.A - T-SC-011, para 2023.</p> <p>Conclusiones de la OCI: En fecha de</p>  |

Informe N° OCI-2023-047- Gestión de las PQRS – Primer Semestre 2023



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



| <b>RECOMENDACIONES</b>   | <b>SEGUIMIENTO SAUC (28/08/2023)</b>  |
|--|---|
| parte de los usuarios de TRANSMILENIO S.A.»  | realización de este informe aún no se encuentra actualizado el procedimiento  |
| 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. | Se remite memorando a la Dirección de TIC con radicado 2023-80700-CI-42178, solicitando el avance de las actualizaciones en el aplicativo T-DOC y el descargue de los reportes en el mismo, alineado al proceso de integración con la plataforma Bogotá Te Escucha.<br><br>Conclusiones de la OCI: Se identificó el comunicado enviado a TIC, el 05/04/2023, pero no su respuesta.  |
| 8. Capacitar a los distribuidores de correspondencia sobre la clasificación de la denominación de los diferentes conceptos de peticiones, quejas y reclamos.   | Se realizó capacitación a las secretarías de las diferentes dependencias de la Entidad. En la cual se les informó sobre la normativa que rige la gestión de derechos de petición, el procedimiento P-SC-001 para la gestión de peticiones, quejas y reclamos, así mismo, se les comentó sobre el proceso que deben realizar en caso de detectar un documento catalogado como informativo pueda convertirse en una PQRS para ser tramitada como tal. Se adjunta evidencia. |
| 9. Interiorizar en las dependencias de la entidad  | Se realiza el seguimiento y retroalimentación   |



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

| RECOMENDACIONES   | SEGUIMIENTO SAUC (28/08/2023)   |
|---|---|
| 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. | por medio del Plan Padrino a enlaces de la Entidad sobre el manejo adecuado de PQRS a través de T-DOC. Se relaciona evidencia en el OneDrive. |

Fuente: Construido por la OCI con correo electrónico Remitido SAUC

## 9. Percepción de los ciudadanos respecto de los productos, servicios y trámites

TRANSMILENIO S.A., en el mes de mayo de 2023, realizó una encuesta de satisfacción a los usuarios respecto de los componentes zonal y troncal y lo hizo a través de la firma encuestadora PROYECTAMOS COLOMBIA S.A.S., en la cual mantuvo la metodología utilizada en las últimas mediciones con el propósito de garantizar una muestra efectiva a cada operador.

Las conclusiones generales a las que llegaron y remitieron a la Oficina de Control Interno, son las siguientes:

1. «Desde los años 2018 a 2023 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 primer semestre del año 2023 el nivel de satisfacción de los usuarios fue de 70.1% lo cual representó un aumento en el nivel de satisfacción de 1.6 pp respecto a la medición del segundo 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 67.3% que indica una calificación moderada mientras que en el componente troncal se presentan mayores niveles de satisfacción con un nivel del 71.8%».



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



### CONCLUSIONES

1. Nuevamente, se identificaron algunas respuestas extemporáneas, situación que había quedado evidenciada en el informe OCI-2023-024, correspondiente al segundo semestre de 2022, lo que permite concluir que no se cuentan con controles fuertes que mitiguen el riesgo de sanciones disciplinarias por el incumplimiento de los términos estipulados en la normativa vigente para dar respuesta a las PQRS.
2. Existen documentos asociados que se deben actualizar tales como: M-SC-005, anexo 2: Ficha de Caracterización Grupos de Interés, versión 1, fecha diciembre de 2019. (Basada en datos de 2019 y anteriores que se deben revisar para realizar su actualización)
  - M-SC-005, anexo 2a. Infografía Caracterización Usuarios (Basada en datos de 2019, se debe analizar si requiere actualización)
  - M-SC-005, Protocolo Línea de atención 195 Versión 1 fecha diciembre de 2019. (se debe actualizar ya que en su numeral 4.2 Canal Telefónico: indica que los usuarios pueden interponer ante la entidad una PQRS, o solicitar información a través de las siguientes líneas de atención: Distrital 195, 2203000 opción 01 o 02, 4824304, sin los indicativos actuales (601).
  - M-SC-005, Protocolo Línea de atención 4824304 Versión 1 fecha diciembre de 2019. (Se debe actualizar ya que relaciona líneas telefónicas sin los indicativos actuales).
3. La base de datos de las PQRS registradas en T-DOC continua con diferencias en los conceptos «Tipo de PQRS», pues se observa que 4.535 de los 4.869 registros (esto es 93%), no se puede identificar el tema porque la información se encuentra incompleta.
4. Se encontró que, desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones se están adelantando mesas de trabajo tendientes a la creación de una cartelera virtual para las notificaciones de las quejas anónimas, sin embargo, no tienen evidencias que respalde dichas actividades, por lo que se sugiere registrar en actas y documentos la trazabilidad y avances de estas.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

### RECOMENDACIONES:

1. Analizar y actualizar los documentos asociados al proceso y remitirlos a la Oficina Asesora de Planeación para su validación y, una vez sean adoptados por el área, se realice la correspondiente socialización con los grupos de interés. Lo anterior teniendo en cuenta que se identificaron documentos asociados al proceso que se encuentra desactualizados.
2. Dar continuidad a las acciones: (i) «Posicionar los canales oficiales de comunicación para la atención de PQRS a través de la ejecución de seis (6) acciones.» y (ii) «Ejecutar seis (6) actividades para fortalecer la figura del Defensor de la Ciudadanía de TRANSMILENIO S.A.», con el fin de cumplir el compromiso registrado en el plan de acción «Generar una estrategia de reconocimiento de los diferentes canales de atención al Usuario de la Entidad.»
3. Continuar en la búsqueda de controles efectivos que permitan generar los insumos necesarios para presentar las respuestas en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y así evitar posibles reclamaciones legales, teniendo en cuenta que se continúa dando respuestas extemporáneas.
4. Realizar seguimiento a las comunicaciones enviadas a las diferentes entidades, tales como: Secretaría General de la Alcaldía, Recaudo Bogotá y Dirección de TIC, referente a las acciones derivadas de las recomendaciones dadas en el informe de PQRS, OCI-2023-024.
5. Se reitera la recomendación dada en el informe OCI-2023-024: «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.”», teniendo en cuenta que al cierre de este informe no ha sido actualizado el protocolo antes descrito.
6. Fortalecer la coherencia de las respuestas que se le dan a los usuarios mediante la página web de la base CRM respecto a las solicitudes de bloqueo de tarjeta «Tullave». Si bien es cierto que se le aclara al peticionario el trámite de reposición de tarjeta, en ningún momento se le informa si la tarjeta fue o no bloqueada.





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

7. Sugerir a Recaudo Bogotá colocar fecha de vencimiento o fecha límite de las PQRS que se registren en el aplicativo CRM, con el fin de validar fácil y oportunamente los tiempos de respuesta.

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 30 de agosto de 2023.

**Sandra Jeannette Camargo Acosta**

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Herlay Hurtado Ortiz – Profesional Universitario Grado 4 Oficina de Control Interno

Emilio Castelblanco Morales y German Felipe Naranjo González – Contratistas – Oficina de Control Interno

Revisó: Luz Nelly Castañeda Contreras - Contratista – Oficina de Control Interno