

**ALCANCE INFORME:** OCI-2020-017-1

**PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA:** Evaluación de la Gestión Institucional por Dependencias a 31 de diciembre de 2019 a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

**EQUIPO AUDITOR:** Jorge Iván Flórez Franco - Contratista

**OBJETIVO:**

Evaluar y analizar la gestión (cualitativa y cuantitativa), con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Acción Institucional, para la vigencia 2019 de la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones.

**ALCANCE:**

El alcance de la labor realizada por la Oficina de Control Interno se estableció de acuerdo con los siguientes parámetros:

1. Verificación de la formalización de los siguientes documentos.
  - Envío de la evaluación del Acuerdo de Gestión para la vigencia 2019.
  - Formalización del Acuerdo de Gestión para la vigencia 2019.
  - Plan de Acción vigencia con corte a 31 de diciembre de 2019.
  - Indicadores de Gestión vigencia 2019 relacionados en el cuadro de mando integral.
  - Reporte de Indicadores de Gestión periodo enero – diciembre de 2019.
2. Verificación de la coherencia, pertinencia y suficiencia de los indicadores de gestión de la dependencia frente al Plan de Acción suscrito por Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para la vigencia 2019 y frente a las funciones establecidas en el Acuerdo 007 de 2017 “Por el cual se modifica la estructura organizacional y las funciones de unas dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S.A.” y la normatividad vigente relacionada.
3. Revisión de la información, documentación y sistemas de información que soportan los resultados para cada indicador que ha reportado el área.

4. Evaluación de referencia del cumplimiento de las metas planteadas para la vigencia 2019 en el Plan de Acción.
5. Formulación de recomendaciones a partir del análisis realizado y de los resultados obtenidos por la dependencia, con el objetivo de que se tomen las acciones correctivas y/o de mejora, en procura de la consecución de los objetivos de la dependencia y la consolidación de su contribución a los objetivos institucionales.

## DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

### 1. Verificación de la Formalización de los Sigüientes Documentos.

- a) Evaluación del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2019.

Mediante correo electrónico del 17 de enero de 2020 la Dirección Corporativa, envió a la Oficina de Control Interno, el soporte de la Evaluación del Acuerdo de Gestión de la vigencia 2019, en formato Excel y el 22 de enero de 2020 remitió el documento debidamente suscrito, por la Subgerente de Atención al Usuarios y Comunicaciones y su supervisor jerárquico, (la Gerente General).

Para la Subgerencia de Atención al Usuarios y Comunicaciones, se evidenciaron tres (3) compromisos gerenciales, ponderados con el 25%, 45% y 30%, contraviniendo con lo siguiente:

- Numeral 6.2 del procedimiento P-DA-007 Concertación, Seguimiento y Evaluación de los Acuerdos de Gestión y numeral 1.1.6 de la Guía metodológica para la Gestión del Rendimiento de los Gerentes Públicos - Acuerdos de Gestión de 2017, que rezan lo siguiente: *“El porcentaje de cada compromiso será concertado con el superior jerárquico, en función de las metas de la entidad. La asignación del peso porcentual por cada compromiso no podrá ser mayor de 40% ni menor a 10%, obteniendo en la sumatoria del porcentaje de todos los compromisos un máximo de 105%”.*

- b) Formalización del Acuerdo de Gestión 2019

La Dirección Corporativa remitió a la Oficina de Control Interno por correo electrónico del 8 de abril de 2019, los acuerdos de gestión suscritos para la vigencia 2019.

Conforme a lo anterior, se verificó que el acuerdo de gestión fue formalizado el 15 de febrero de 2019 entre la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones y la Gerente general, el cual contempla todos los compromisos establecidos en el Plan de Acción de la dependencia.

c) Plan de Acción vigencia 2019

En la verificación realizada, la Oficina Asesora de Planeación, suministró el documento correspondiente al Plan de Acción de la vigencia 2019 en archivo Excel (versión 40), el cual fue remitido por correo electrónico con fecha 17 de enero de 2020 de forma provisional debido a que la versión definitiva se encuentra en proceso de revisión y contiene el consolidado de todas las dependencias de la Entidad.

d) Ficha Técnica de los Indicadores de Gestión vigencia 2019 y Reporte de Indicadores de Gestión periodo enero – diciembre de 2019.

En la verificación realizada con corte a 31 de diciembre de 2019, se recibió mediante correo electrónico del 17 de enero de 2020 por parte de la Oficina Asesora de Planeación el enlace correspondiente al Cuadro de Mando Integral el cual fue publicado en la intranet de la Entidad, dicho documento contiene la ficha técnica de los indicadores de gestión de la dependencia para la vigencia.

La Subgerencia de Atención al usuario y Comunicaciones reportó a través de correo electrónico de fecha 13 de enero de 2020, los indicadores de gestión del último trimestre de 2019 a la Oficina Asesora de Planeación de forma oportuna.

## **2. Revisión Pertinencia y Suficiencia Indicadores de Gestión Frente al Plan de Acción.**

Como parte del contexto de las actividades de planeación estratégica se cotejaron los indicadores de gestión de la dependencia registrados en la versión preliminar enviada por la OAP en el cuadro de mando integral formato de la vigencia 2019, mediante correo electrónico del 25 de enero de 2019, frente a las actividades, productos y metas del Plan de Acción 2019 suscrito por la

Subgerente , observándose que el Plan de Acción tiene formuladas metas para las vigencias 2019, para las cuales se caracterizaron seis (6) indicadores que se desagregan en el siguiente cuadro:

Proyecto De Inversión Plan Desarrollo	Objetivos Corporativos	Objetivos Específicos	Estrategias	Indicador
71 – Comunicación, capacitación y atención al usuario en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S.A.	2. Los Usuarios reconocen al Sistema Integrado de Transporte Público por la generación de valor para la ciudad y sus habitantes y por su aporte al desarrollo de la cultura ciudadana	2.1. Mejorar la experiencia del viaje del usuario mediante eficaces canales de comunicación y promoción del cumplimiento del manual del usuario, en busca de transformar el comportamiento de los usuarios dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.	2.1.6. Implementar mecanismos que permitan transmitir a los usuarios información oportuna, clara y veraz sobre novedades en la operación del Sistema Integrado de Transporte Público	Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Externa
87 – Cultura Ciudadana en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S.A.	2. Los Usuarios reconocen al Sistema Integrado de Transporte Público por la generación de valor para la ciudad y sus habitantes y por su aporte al desarrollo de la cultura ciudadana	2.1. Mejorar la experiencia del viaje del usuario mediante eficaces canales de comunicación y promoción del cumplimiento del manual del usuario, en busca de transformar el comportamiento de los usuarios dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.	2.1.6. Implementar mecanismos que permitan transmitir a los usuarios información oportuna, clara y veraz sobre novedades en la operación del Sistema Integrado de Transporte Público	Personas satisfechas con la comunicación organizacional
87 – Cultura Ciudadana en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S.A.	2. Los Usuarios reconocen al Sistema Integrado de Transporte Público por la generación de valor para la ciudad y sus habitantes y por su aporte al desarrollo de la cultura ciudadana	2.1. Mejorar la experiencia del viaje del usuario mediante eficaces canales de comunicación y promoción del cumplimiento del manual del usuario, en busca de transformar el comportamiento de los usuarios dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.	2.1.4. Establecer mecanismos de participación y mejoramiento continuo para los diferentes actores del Sistema Integrado de Transporte Público e implementar las acciones derivadas de éstos	Cumplimiento de actividades de gestión social por espacio de interlocución
	2. Los Usuarios reconocen al	2.1. Mejorar la experiencia del viaje del	2.1.2. Consolidar una estrategia de cultura	Actividades de atención en vía

Proyecto De Inversión Plan Desarrollo	Objetivos Corporativos	Objetivos Específicos	Estrategias	Indicador
87 – Cultura Ciudadana en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S.A.	Sistema Integrado de Transporte Público por la generación de valor para la ciudad y sus habitantes y por su aporte al desarrollo de la cultura ciudadana	usuario mediante eficaces canales de comunicación y promoción del cumplimiento del manual del usuario, en busca de transformar el comportamiento de los usuarios dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.	ciudadana para el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá.	
71 – Comunicación, capacitación y atención al usuario en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S.A.	2. Los Usuarios reconocen al Sistema Integrado de Transporte Público por la generación de valor para la ciudad y sus habitantes y por su aporte al desarrollo de la cultura ciudadana	2.1. Mejorar la experiencia del viaje del usuario mediante eficaces canales de comunicación y promoción del cumplimiento del manual del usuario, en busca de transformar el comportamiento de los usuarios dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.	2.1.5. Formular e implementar una estrategia integral de servicio al usuario, que permitan entre otros el fortalecimiento de los canales de atención al usuario a través de medios accesibles e inclusivos, que garanticen a todos el tipo de población poder interponer sus PQRS.	Satisfacción del usuario con la atención prestada por los agentes de las líneas de servicio a la ciudadanía.
71 – Comunicación, capacitación y atención al usuario en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S.A.	2. Los Usuarios reconocen al Sistema Integrado de Transporte Público por la generación de valor para la ciudad y sus habitantes y por su aporte al desarrollo de la cultura ciudadana	2.1. Mejorar la experiencia del viaje del usuario mediante eficaces canales de comunicación y promoción del cumplimiento del manual del usuario, en busca de transformar el comportamiento de los usuarios dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.	2.1.5. Formular e implementar una estrategia integral de servicio al usuario, que permitan entre otros el fortalecimiento de los canales de atención al usuario a través de medios accesibles e inclusivos, que garanticen a todos el tipo de población poder interponer sus PQRS.	Oportunidad en la respuesta de PQR de los ciudadanos

**Fuente:** Cuadro de Mando Integral Publicado en la intranet de la Entidad el 17 de enero de 2020.

a. En la evaluación de pertinencia y suficiencia de los indicadores de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones se identifica:

- Para la vigencia 2019 se formularon seis (6) indicadores específicos relacionados con las

funciones del área y alineados con la estructura de la planeación estratégica de la Entidad.

- El conjunto de indicadores de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, así como su Plan de Acción incluyó productos e indicadores asociados con las funciones definidas en el Acuerdo 007 de 2017, en dicho Plan de Acción se encuentran relacionados diecinueve (19) metas y/o productos con seis (6) indicadores asociados.
- El análisis específico de pertinencia se registra en el numeral 4 para cada indicador formulado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para la vigencia 2019.

### **3. Revisión de la Información.**

- En la verificación con corte al 31 de diciembre de 2019 realizada por la Oficina de Control Interno para el reporte correspondiente al sexto trimestre 2019, se observó que, para los indicadores de la Dependencia evaluada, se ha diligenciado la información correspondiente, con análisis descriptivos, sin embargo la Oficina de Control Interno realiza algunas observaciones al respecto que serán detalladas en el numeral 4 de este informe.
- Trazabilidad de la información:

Se realizó una revisión de las fuentes, registros, documentación y sistemas de información que soportan la planeación para los diferentes indicadores formulados, así como los productos y/o metas del plan de acción, observándose que, para los indicadores y productos, la dependencia conservó los soportes documentales, en donde se pudo verificar las cifras e información para los avances reportados a la Oficina Asesora de Planeación. Dichas pruebas, fueron enviadas por correo electrónico en algunos casos y en otros casos mediante el uso de la herramienta de Microsoft: "ONE DRIVE". Todas las evidencias, se encuentran debidamente guardadas en la siguiente ruta: "O:\OCI 2020\2. Trabajos de Cumplimiento\1.



Evaluación por Dependencias (Ley 909 de 2004) \Diciembre 2019\2. Soportes\11. SAUC"

#### 4. Análisis de Indicadores y Evaluación de Cumplimiento del plan de acción.

En la matriz adjunta se presenta la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno, con las siguientes consideraciones:

- Para la ejecución, medición y seguimiento de la gestión de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, para la vigencia 2019 se formularon seis (6) indicadores, encontrándose que dos (2) corresponden al tipo eficiencia y cuatro (4) corresponden al tipo eficacia.

INDICADOR	TIPO
Mensajes Transmitidos a los Grupos de Interés de Comunicación Externa	Eficacia
Personas Satisfechas con la comunicación Organizacional	Eficiencia
Cumplimiento de Actividades de Gestión Social por espacio de Interlocución	Eficacia
Actividades de Atención en Vía	Eficacia
Satisfacción del usuario con la Atención Prestada por los Agentes de las Líneas de Servicio a la Ciudadanía	Eficiencia
Oportunidad en la Respuesta de PQR de los Ciudadanos	Eficacia

**Fuente.** Cuadro de mando integral al corte de 30 diciembre de 2019

El análisis específico de cada uno de los indicadores se encuentra en la matriz adjunta denominada "Matriz de Evaluación Indicadores Subgerencia de Atención al Usuario y comunicaciones".

De los seis (6) indicadores que están descritos en el Cuadro de mando Integral, dos (2) de ellos presentan información de medición en el periodo (Mensual), uno (1) presenta medición bimestral, uno (1) semestral y dos (2) anual, los cuales se detallan a continuación:

- *Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Externa*, El indicador es de tipo Eficacia, su formulación permite evaluar los resultados esperados y su medición es semestral. La Subgerencia de atención al Usuario y Comunicaciones proyecto para la vigencia aumentar en 2.000 el número de usuarios en Instagram, es decir pasar de 11.750 a 13.750. El resultado según la evidencia entregada fue de 15.156 es decir 1.406 de demás. La explicación que da la dependencia es: "*con respecto a los resultados finales de suscriptores nuevos de las cuentas de redes sociales, me permito mencionar que durante el año 2019 la entidad contó con presupuesto asignado para pautar y desarrollar plan de medios lo que permitió la divulgación masiva de los contenidos institucional y por consiguiente el aumento en las cuentas*". Dado que la meta establecida era aumentar en 2.000 los seguidores de la cuenta Instagram y se lograron 15.156, la meta fue cumplida al 100%.
- *Personas satisfechas con la comunicación organizacional*, la periodicidad de medición para este indicador es anual. En el mes de octubre de 2019 la Subgerencia de atención al Usuario y Comunicaciones realizó una encuesta dirigida a los funcionarios de la Entidad. En esta, participaron de acuerdo con las evidencias aportadas, 275 funcionarios. Para el resultado se sumaron los resultados de las variables analizadas que tuvieran valor de "bueno" o "Muy bueno". Sumando la cantidad de funcionarios que respondieron como: "bueno" y "Muy bueno" y luego promediando con el total de encuestados, nos da como resultado que el 95% de los encuestados están satisfechos con los mensajes organizacionales que se transmiten en la Entidad. Dado que la meta era obtener el 70% de satisfacción de los usuarios, se califica como 100%.
- *Cumplimiento de actividades de gestión social por espacios de interlocución*, el indicador es de tipo Eficacia, y de acuerdo con las evidencias aportadas la Dependencia cumplió con un mayor valor. Su meta eran 3.000 y se realizaron 5.813 actividades de Gestión social, es decir un 194% de incremento. Se observa en la ficha del indicador que desde el mes de julio se había completado la meta y se debió haber



redefinido el indicador. Se recomienda a la dependencia tener en cuenta estos eventos para la próxima vigencia.

- *Actividades de atención en vía*, el indicador presenta medición mensual, La dependencia cumplió con las actividades o intervenciones de acuerdo con las evidencias realizadas y el resultado del indicador. Se realizaron 72 intervenciones. Dado que la meta establecida era realizar 65 actividades, se cumplió la meta establecida al 100%.
- Satisfacción del usuario con la atención prestada por los agentes de las líneas de servicio a la ciudadanía. El indicador presenta reporte Bimestral. El valor mínimo aceptado para este indicador es 0,7 según su ficha. Para la vigencia y de acuerdo con los resultados de la evaluación aplicada por la línea 4824304 a los usuarios que se comunican a interponer sus PQRS, el resultado fue del 0,89 en promedio. El nivel de satisfacción de la atención prestada por los asesores fue del 89% y dado que la meta a lograr es el 100%, el porcentaje alcanzado con este indicador fue del 89%.

Igualmente, la Oficina de Control Interno revisó los reportes de los meses de octubre, noviembre y diciembre y evidenció los siguientes resultados ante la pregunta: "Qué tan satisfecho se siente con la experiencia en nuestra línea?". Las respuestas fueron:

• Muy Satisfecho	34.464 (78%)
• Satisfecho	6.371 (14%)
• Ni Satisfecho ni insatisfecho	1.505 (3%)
• Insatisfecho	647 (1%)
• Muy Insatisfecho	1.963(4%)
• Total	46.950 (100%)

El total de usuarios insatisfechos fueron 2.610, equivalentes al 6% de los encuestados, por los que la Oficina de Control Interno recomienda implementar acciones tendientes para disminuir el número de usuarios insatisfechos.

- *Oportunidad en la respuesta de PQRS.* Para este indicador la periodicidad en medición es anual, La Oficina de Control Interno evidenció los soportes respecto a la disminución de un (1) día al año, el tiempo promedio de respuesta de PQRS con respecto al tiempo promedio de respuesta de la vigencia inmediatamente anterior. Se tuvo acceso a las Bases de Datos reportadas por el concesionario Recaudo Bogotá (Sistema CRM), con un total de 16.639 registros y las Bases de Datos Distritales (Sistema SDQS), con un total de registros de 540.979. Dados el promedio de atención en ambos sistemas, se evidenció que para el año 2.019, se disminuyó el tiempo promedio de respuesta a los requerimientos con respecto al tiempo promedio de respuesta de la vigencia anterior en dos (2) días. La línea base para el año 2019 eran 10 días (La línea base del 2017 eran 12 días, para el 2018 eran 11 días). Dada las evidencias anteriores, las acciones necesarias para cumplir la meta establecida, se cumplieron al 100%, sin embargo, la Oficina de Control Interno, recomienda evaluar con la continuación de este indicador, toda vez que, si bien es cierto que se debe ser eficiente en las respuestas de los requerimientos de los usuarios, también es importante analizar hasta dónde se puede reducir estos tiempos de atención, sin que se afecte la calidad de las respuestas. Adicionalmente es importante que se evalúe la incorporación de un indicador para monitorear las respuestas extemporáneas a los requerimientos recibidos en la entidad, en especial los que tienen que ver la ciudadanía.

A partir de los resultados obtenidos para los seis (6) indicadores, teniéndose en cuenta para la calificación y considerando las observaciones específicas y las ponderaciones establecidas para cada uno, la Subgerencia de Atención al Usuario y comunicaciones alcanza un porcentaje de cumplimiento del 98.17%. Verificar la calificación de acuerdo con lo expresado en el archivo Excel y en los párrafos anteriores.

**Sobre la evaluación del plan de acción se verificó:**

- a) Respecto al producto o meta de realizar cuatro (4) acciones de comunicación al año, a través de los canales de comunicación externa, La Oficina de Control Interno, pudo

evidenciar el incremento en cuanto al número de seguidores adicionales en la cuenta de Instagram (15.156), el número de suscriptores adicionales del E-mailling(12.978), el número de seguidores adicionales en la cuenta de Facebook(22.125) y el número de suscriptores adicionales en cuenta youtube(975) y dado que los valores registrados en el plan de acción como metas a lograr eran: 2.000 para Instagram, 6.200 para E-Mailing, 1.500 para Facebook y 500 para YouTube, se registró un incremento real del: 758% para Instagram, 209% para E-Mailing, 1.475% para Facebook y 195% para YouTube. Al ser consultados a los funcionarios de la Dependencia, argumentaron que respecto a los resultados finales de suscritores nuevos de las cuentas de redes sociales, la Entidad contó con presupuesto asignado para pautar y desarrollar plan de medios lo que permitió la divulgación masiva de los contenidos institucional y por consiguiente el aumento en las cuentas. Por lo anterior se obtuvo un cumplimiento del 100%.

- b) Respecto al producto o meta de Incrementar la usabilidad de la intranet en un 20%, la Oficina de Control Interno, evidenció el Proceso de reingeniería realizado a la Intranet Corporativa, las dos (2) Capacitaciones sobre contenido de intranet, la Campaña de lanzamiento, el Informe sobre métricas( con la herramienta Microsoft SharePoint), los Flujos de contenido colaborativo generados (Flujo Mesa de Ayuda -solicitud de servicios ofimáticos de la Dirección de TIC, Flujo Certificaciones Laborales de la Dirección Corporativa, Flujo T Shop-Tienda Virtual, de la Subgerencia de Desarrollo de Negocios y los flujos: Solicitud de campañas publicitarias, Solicitud de diseño para cambios operativos, ambos de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones). Además, se evidenció la realización del Tablero de Discusión: “*Opina con Paula*”, realizado en la “Semana del Buen Trato”, de la Entidad. Por todo lo anterior se obtuvo un cumplimiento del 100% en esta actividad.
- c) Respecto al producto o meta de disminución de un (1) día al año, el tiempo promedio de respuesta de PQRS con respecto al tiempo promedio de respuesta de la vigencia

inmediatamente anterior, La Oficina de Control Interno evidenció los soportes respecto a la disminución de un (1) día al año, el tiempo promedio de respuesta de PQRS con respecto al tiempo promedio de respuesta de la vigencia inmediatamente anterior. Se tuvo acceso a las Bases de Datos reportadas por el concesionario Recaudo Bogotá (Sistema CRM) con un total de 16.639 registros y las Bases de Datos Distritales (Sistema SDQS), con un total de registros de 540.979. Dados el promedio de atención en ambos sistemas, se evidenció que para el año 2.019, se disminuyó el tiempo promedio de respuesta a los requerimientos con respecto al tiempo promedio de respuesta de la vigencia anterior en dos (2) días. Dada las evidencias anteriores, las acciones necesarias para cumplir la meta establecida, se cumplieron al 100%, sin embargo la Oficina de Control Interno, recomienda evaluar con la continuación de este indicador, toda vez que si bien es cierto que se debe ser eficiente en estas respuestas respondiendo oportunamente los requerimientos de los usuarios, también es importante analizar hasta dónde se puede reducir estos tiempos de atención, sin que se afecte la calidad de respuesta a estos requerimientos. Adicionalmente es importante que se evalúe la incorporación de un indicador para monitorear las respuestas extemporáneas a los requerimientos recibidos en la entidad, en especial los que tienen que ver la ciudadanía.

- d) Respecto al producto o meta: “Dos (2) campañas informativas a usuarios relacionadas con los canales de atención para la recepción de PQRS”, la Oficina de Control Interno pudo evidenciar la realización de la campaña sobre las publicaciones en redes sociales sobre los canales de atención de TRANSMILENIO y la campaña sobre la forma como los usuarios pueden realizar las PQRS, a través de la línea 195, a través del teléfono: 4824304, a través del Chat, a través de Internet etc. Por lo anterior estas actividades planeadas fueron cumplidas al 100%.
- e) Respecto al producto o meta: Desarrollar dos (2) campañas de comunicación sobre la figura del Defensor, una por semestre, se evidenció la realización de las dos

campañas, dirigidas a usuarios, para orientar y dar a conocer la figura del Defensor indicando las funciones, canales de interacción e información de interés frente al tema y sensibilizar a los ciudadanos con el fin de fortalecer el cuidado de lo público y la cultura del servicio, con lo cual se obtuvo un cumplimiento del 100% en esta actividad.

- f) Respecto a la actividad de construir un banco de imágenes fotográficas al 2019, con nuevas temáticas clase sobre el Sistema de Transporte de Bogotá, la Oficina de Control Interno evidenció la estructuración de proyecto: "Construcción de un (1) banco de imágenes fotográficas sobre el Sistema TransMilenio, respecto a sus diversos componentes actuales (troncal, zonal y cable)", la toma fotográfica (Documentos Briefing Fotográficos: 1, 2, 3, 4, 5 y 6. Ejemplos de fotos banco de imágenes y un reporte de seguimiento al plan de acción), la Selección y escogencia de tomas, la edición, retoque y Socialización, con lo cual se obtuvo un cumplimiento del 100% en esta actividad.
- g) Respecto a la actividad de gestionar la medición de satisfacción del usuario de uno o varios de los componentes del sistema, a través de aplicación de encuestas personalizadas, realizando cuatro (4) estudios de satisfacción a través de encuestas personalizadas en campo, la Oficina de Control interno, evidenció la realización de las cuatro encuestas de satisfacción de la siguiente manera:
- Abril 2019: Satisfacción Operadores Troncal B y C: Centro Nacional de Consultoría.
  - Junio 2019: Satisfacción General TRANSMILENIO Troncal: Centro Nacional de Consultoría.
  - Octubre 2019: Satisfacción Móvil-Bus Conductor Ciudad Móvil SA.: Proyectamos SAS
  - Diciembre 2019: Satisfacción General TRANSMILENIO Zonal: Proyectamos Colombia SAS.
  - Con lo anterior se obtuvo un cumplimiento del 100% en esta actividad.

- h) Respecto a la actividad de realizar una metodología de medición y seguimiento a la gestión de los anfitriones en vía, sobre las actividades realizadas en el Sistema TransMilenio en todos los componentes, en el marco del proyecto piloto de atención en vía, la Oficina de Control Interno evidenció la realización de un mecanismo de medición, la capacitación y las 72 actividades pedagógicas dentro de los buses, para lo cual fue reportado con registros fotográficos de dichas actividades, con lo cual se obtuvo un cumplimiento del 100% en esta actividad.
- i) En cuanto a la actividad de diseñar e implementar el 21% del esquema operativo de atención al usuario en el sistema zonal y troncal que informe y oriente al usuario en el sistema, haciendo énfasis en las franjas horarias de mayor afluencia, la Oficina de Control Interno evidenció el correo enviado a la Oficina Asesora de Planeación el pasado 13 de enero del 2020, sobre los proyectos de inversión y donde se reporta el cumplimiento del 21%, correspondientes al diseño e implementación del mecanismo de medición, así como de una capacitación para la socializar el plan piloto y realizar setenta y dos (72) actividades pedagógicas dentro del Sistema TransMilenio, brindando información sobre las normas del manual del usuario, Con lo cual se obtuvo un cumplimiento del 100% en esta actividad.
- j) Respecto a la actividad de elaborar la línea de base que permita medir el impacto de las acciones de Gestión Social en 17 territorios(Usaquén, Chapinero, Santa Fe, Los Mártires y La Candelaria, San Cristóbal, Usme, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Fontibón, Engativá, Suba, Barrios Unidos, Teusaquillo, Antonio Nariño, Puente Aranda, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar), la Oficina de Control Interno evidenció la realización del Diseño del protocolo de la línea base y medición del impacto de las acciones de gestión social, la elaboración del Instrumento de medición con la ficha técnica del mismo, la aplicación prueba piloto en los 17 territorios y la elaboración del informe con el resultado de la aplicación en territorio del Instrumento, con lo cual se obtuvo un cumplimiento del 100% en esta actividad.



- k) Respecto a la actividad Diseñar e implementar el 20% del esquema operativo de atención a las comunidades y grupos de interés en los componentes Zonal y Troncal, que permita atender las necesidades de información, capacitación u orientación que cubra el 100% de los espacios del servicio y zonas de impacto operativo, la Oficina de Control Interno, evidenció la información que le fue reportada a la OAP con corte a 31 de diciembre de 2019, cuyo resultado acumulado en el año 2019, fue de 20% y que corresponde a: a) diseño del protocolo de la línea base y medición del impacto de las acciones de gestión social. b) Elaboración del Instrumento de medición con la ficha técnica del mismo, además de su aplicación como prueba piloto en 17 territorios. c) Modificación del instrumento y su aplicación en el total de ciudadanos establecidos en la ficha técnica y, d) Elaboración del informe con el resultado de la aplicación en territorio del Instrumento, con lo cual se obtuvo un cumplimiento del 100% en esta actividad.
- l) Respecto a la actividad de realizar un (1) documento implementado en el SIG de Responsabilidad Social que involucre a diferentes grupos de interés, la oficina de Control interno evidenció la realización del documento de diseño, además de la correspondiente solicitud de la adopción en los "documentos oficiales" de la entidad del manual de Responsabilidad Social. Se evidenció además la realización de dos (2) actividades de sensibilización enfocadas a los diferentes grupos de interés, en el marco del programa de Responsabilidad Social (Campaña #MujeresTejemosCambios, Videos YouTube Campaña #MujeresTejemosCambios). Se evidenció además la realización de una (1) capacitación enfocada a los diferentes grupos de interés, en el marco del programa de Responsabilidad Social (Cáncer de mama, Auto examen de mama). Se evidenció además la implementación del comité institucional de Responsabilidad Social, involucrando a las 13 áreas de la entidad, según la resolución 452 de 2019, con lo cual se obtuvo un cumplimiento del 100% en esta actividad.

- m) Respecto a la actividad de generar espacios de pedagogía a través de los cuales se promueva en los ciudadanos el conocimiento y aplicación de normas que promuevan la apropiación y buen uso del sistema y socializaciones en espacios comunitarios de 15 localidades, la Oficina de Control Interno evidenció la realización de las actividades: Socializaciones Comunidades (15 localidades), Socializaciones en Colegios e instituciones de Educación Superior(15 localidades), Actividades de TransMiChiquis (15 localidades) y los Recorridos Pedagógicos (15 localidades). Dichas actividades se realizaron en las siguientes localidades: Usaquén, Chapinero, Santa Fe, Los Mártires, San Cristóbal, Usme, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Fontibón, Engativá, Suba, Barrios Unidos, Teusaquillo, Antonio Nariño, Puente Aranda, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar, con lo cual se obtuvo un cumplimiento del 100% en esta actividad.
- n) Respecto a la realización del Diseño y oficialización del documento de Cultura Ciudadana dentro del SIG de la entidad, la Oficina de Control Interno, evidenció la realización del “Protocolo de Cultura Ciudadana de TRANSMILENIO S.A.”: T-SC-007, versión 0 de octubre de 2019 y publicado en el Micrositio MiPG y socializado a través de la Intranet Corporativa de la Entidad, con lo cual se obtuvo un cumplimiento del 100% en esta actividad.
- o) Respecto a la actividad de realizar dos (2) proyectos de cultura ciudadana para TransMilenio, que permita darle continuidad a la estrategia de apropiación social, la Oficina de Control Interno evidenció la realización del diseño y ejecución de dos proyectos de cultura ciudadana: “*Corredor Artístico TransmiCable 2019*” y “*Premio Filminutos TransmiCable 2019*”, con lo cual se obtuvo un cumplimiento del 100% en esta actividad.
- p) Respecto a la realización de un (1) estudio que permita identificar grupos poblacionales que impactan la percepción de la cultura ciudadana, normas sociales, actitudes y comportamientos de los usuarios del Sistema, la Oficina de Control Interno, evidenció

la realización de dicho estudio, con lo cual se obtuvo un cumplimiento del 100% en esta actividad.

- q) En cuanto a la actividad de diseñar e implementar el 40% de la estrategia de comunicación enfocada al Proyecto Cultura Ciudadana en Transmilenio, que incluya control y evaluación a la estrategia del Proyecto Cultura Ciudadana en TransMilenio, la Oficina de Control Interno evidenció el correo enviado a la Oficina Asesora de Planeación el pasado 13 de enero del 2020, sobre los proyectos de inversión y donde se reporta el cumplimiento del 40% del Plan de Proyectos de inversión, con corte 30 de diciembre del 2019. En el año de 2018, se reportó el cumplimiento del 50% de este proyecto de Inversión, queda pendiente para este año, el 10% restante. Dado que se cumplió en 40% que estaba planeado, la calificación es del 100%.
- r) Respecto a la actividad de alcanzar el 30 por ciento en el atributo: Cuidado del Sistema, de la encuesta de satisfacción al usuario, la Oficina de Control Interno evidenció, la última encuesta de satisfacción del usuario realizada, en el cual el “Índice de Cultura Ciudadana”, en las preguntas: 1. “Según su percepción, ¿Con qué frecuencia considera usted que las personas cuidan el sistema Transmilenio (buses rojos, verdes y duales)”, 2. “¿Con qué frecuencia considera que Usted cuida el sistema Transmilenio (buses rojos, verdes y duales.)” y 3. “Según la siguiente escala, ¿Cree usted que su comportamiento en el sistema Transmilenio (buses rojos, verdes y duales.) ha mejorado en el último año?”. El porcentaje de satisfacción alcanzado fue de 54%. Dado que la meta era lograr el 30% de satisfacción, entonces se obtuvo un cumplimiento del 100% en esta actividad.
- s) Respecto a la actividad de aumentar al 72 por ciento el nivel de satisfacción del Usuario, respecto de la Encuesta de Satisfacción Usuarios Transmilenio - Troncal y Zonal en lo correspondiente a la medición de comunicaciones, la Oficina de Control Interno evidenció, la última encuesta de satisfacción del usuario realizada, en el cual

el “Índice de Satisfacción Comunicaciones”, fue de 70,3%. Dado que la meta era lograr un índice de satisfacción del 72%, esta meta fue lograda en un 98%. La Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones, argumenta que la medición la medición de satisfacción que estaba planeada para realizarse en el mes de diciembre de 2019, tuvo que reagendarse, debido a las diferentes contingencias presentadas en el Sistema al inicio de diciembre, como protestas, movilizaciones y estaciones cerradas por vandalismo, sumado a la estacionalidad.

## 5. Conclusión sobre la evaluación de los Compromisos de la Dependencia.

Para el Plan de acción, y considerando las observaciones específicas y las ponderaciones establecidas para cada producto y/o meta que se encuentran reportados al 2019, la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones, alcanza un porcentaje de cumplimiento respecto a los compromisos adquiridos en la vigencia 2019 del 99,9% distribuido como se muestra a continuación:

Productos y/o meta Plan de Desarrollo	Numero de Trabajos corte 31/12/19	Ejecución Porcentual Esperado con corte 31/12/19	Avance Porcentual Obtenido
Cuatro (4) acciones de comunicación al año, a través de los canales de comunicación externa	4/4	100%	100%
Incremento de la usabilidad de la intranet en un 20%	6/6	100%	100%
Disminución de un (1) día al año, el tiempo promedio de respuesta de PQRS con respecto al tiempo promedio de respuesta de la vigencia inmediatamente anterior	1/1	100%	100%
Dos (2) campañas informativas a usuarios relacionadas con los canales de atención para la recepción de PQRS	2/2	100%	100%
Una (1) estrategia de sensibilización y orientación referente al usuario	2/2	100%	100%
Un (1) banco de imágenes actualizado a 2019.	4/4	100%	100%
Cuatro (4) estudios de satisfacción a través de encuestas personalizadas en campo	4/4	100%	100%
Una metodología de medición y seguimiento a la gestión de los anfitriones en vía, sobre las actividades realizadas en el Sistema TransMilenio (todos los	3/3	100%	100%

Productos y/o meta Plan de Desarrollo	Numero de Trabajos corte 31/12/19	Ejecución Porcentual Esperado con corte 31/12/19	Avance Porcentual Obtenido
componentes), en el marco del proyecto piloto de atención en vía.			
21% del esquema operativo de atención al usuario en el sistema zonal y troncal que informe y oriente al usuario en el sistema, haciendo énfasis en las franjas horarias de mayor afluencia, logrando un acumulado del 79%	1/1	100%	100%
Una (1) Línea base de Gestión Social	4/4	100%	100%
20% del esquema operativo de atención a las comunidades y grupos de interés en los componentes Zonal y Troncal, que permita atender las necesidades de información, capacitación u orientación que cubra el 100% de los espacios del servicio y zonas de impacto operativo, logrando un acumulado del 90%	1/1	100%	100%
Un (1) documento implementado en el SIG de Responsabilidad Social que involucre a diferentes grupos de interés	4/4	100%	100%
Socializaciones en espacios comunitarios de 15 localidades	4/4	100%	100%
Un (1) documento implementado y socializado en el SIG de Cultura Ciudadana	2/2	100%	100%
Dos (2) proyectos de cultura ciudadana para TransMilenio, que permita darle continuidad a la estrategia de apropiación social.	2/2	100%	100%
1 estudio que permita identificar grupos poblacionales que impactan la percepción de la cultura ciudadana, normas sociales, actitudes y comportamientos de los usuarios del Sistema.	1/1	100%	100%
40% de la estrategia de comunicación enfocada al Proyecto Cultura Ciudadana en Transmilenio, que incluya control y evaluación a la estrategia del Proyecto Cultura Ciudadana en TransMilenio, para lograr un acumulado del 90%	1/1	100%	100%
30% de satisfacción del Usuario en el atributo - Cuidado del Sistema- de la encuesta de satisfacción al usuario.	1/1	100%	100%
72% de satisfacción del Usuario, respecto de la Encuesta de Satisfacción Usuarios Transmilenio - Troncal y Zonal en lo correspondiente a la medición de comunicaciones	1/1	98%	98%

**Fuente:** Reporte OCI Indicadores y Matriz de seguimientos plan de acción corte 31/12/2019 remitido por la OAP mediante correo electrónico

## 6. Recomendaciones.

De acuerdo con los análisis y calificaciones anteriormente descritos, a continuación, se presentan las recomendaciones y principales observaciones para que la Subgerencia de Atención al Usuario y comunicaciones implemente las acciones correctivas en la formulación del plan de acción e indicadores, para la vigencia 2020.

6.1. Concertar los acuerdos de gestión con los lineamientos establecidos en el procedimiento P-DA-007: “Concertación, Seguimiento y Evaluación de los Acuerdos de Gestión”, numeral 1.1.6 de la Guía metodológica para la Gestión del Rendimiento de los Gerentes Públicos - Acuerdos de Gestión de 2017, en lo relacionado con los porcentajes máximos que no pueden superar el 40%.

- La Dirección Corporativa remitió a la Oficina de Control Interno por correo electrónico del 17 de enero de 2020, los acuerdos de gestión suscritos para la vigencia 2019. Para la Subgerencia de Atención al Usuarios y Comunicaciones, se evidenciaron tres (3) compromisos gerenciales, de los cuales uno representa el 45%, contraviniendo lo establecido en el procedimiento: P-DA-007.

6.2. Realizar una adecuada planeación de los compromisos con el fin de no subestimar la capacidad de gestión de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, tanto en los indicadores como en el plan de acción.

- En el indicador: Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Externa se colocó como meta aumentar en 2.000 el número de usuarios en Instagram y se lograron 11.750 (587,5%).
- En el indicador: Cumplimiento de actividades de gestión social por espacios de interlocución, se colocó como meta realizar 3.000 actividades de gestión social y se realizaron 5.813 (194%).



- En el indicador: Oportunidad en la respuesta de PQRS, se colocó como meta disminuir en un (1) día la oportunidad en las respuestas de PQRS y se logró disminuir en dos días (200%).
- En el producto: realizar cuatro (4) acciones de comunicación al año, a través de los canales de comunicación externa, se registró un incremento real del 209% para E-Mailing, 1.475% para Facebook y 195% para YouTube.
- En el producto: Alcanzar el 30% en el atributo: Cuidado del Sistema, de la encuesta de satisfacción al usuario, se obtuvo un porcentaje de satisfacción del 54%.

6.3. Evaluar la incorporación de actividades o indicadores para realizar un seguimiento a los usuarios insatisfechos, y para monitorear las respuestas extemporáneas a los requerimientos recibidos en la entidad, en especial los que tienen que ver la ciudadanía

Los resultados del presente informe fueron socializados con los responsables y el facilitador de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones designados para atender el presente trabajo de auditoría el 29 de enero de 2019.

La Oficina de Control Interno agradece la colaboración de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para el desarrollo de la presente evaluación y reitera su disponibilidad para prestar la asistencia y acompañamiento requeridos, conforme a sus roles y funciones, para adoptar los correctivos y acciones de mejoramiento recomendados, dentro del propósito de cumplir con los objetivos institucionales y la evaluación por dependencias que se efectuará al final de la vigencia.

Para lo anterior se solicita emitir respuesta dentro de los quince (15) días calendario siguiente al recibo del presente informe.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Cordialmente,



**LUIS ANTONIO RODRIGUEZ OROZCO**

Jefe Oficina de Control Interno