



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



Nº INFORME: OCI-2020-020

PROCESO/ACTIVIDAD REALIZADA: Informe segundo Semestre 2019 de Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - Ley 1474 de 2011.

EQUIPO AUDITOR: Germán Ortiz Martín – Contratista

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 medios de atención con los que cuenta Transmilenio S.A, de acuerdo 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., que permitan implementar mejoras o modificaciones a la manera como se presta el servicio.
3. Identificar la oportunidad y efectividad de respuesta dada a los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
4. Verificar el adecuado cumplimiento, tanto de la normatividad externa como interna, como es el caso de los manuales, procedimientos y demás documentos establecidos para el proceso, así como las vigencias y actualizaciones.
5. Identificar oportunidades de mejora que permitan agregar valor al proceso de servicio al ciudadano.
6. Rendir a la administración de la entidad el informe semestral sobre la gestión de las PQRS conforme a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción.

ALCANCE:

El alcance previsto para esta actividad comprendió la revisión de una muestra de 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 Monitor -CRM, SDQS y T-Doc, dispuestos por la entidad durante el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2019, así como la verificación del cumplimiento con respecto a los estándares de atención al ciudadano establecidos en las normas legales vigentes y los parámetros determinados por la organización. La evaluación tomó una muestra aleatoria simple de sesenta (60) PQRS con un nivel de confianza del 93%, proporción de éxito del 3% 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”.*
- Decreto 2641 de 2012 *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.*
- 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 103 de 2015 *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.*
- Resolución 3564 de 2015 *“Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015”*
- 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.”*



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Circular 108 de 2015 *“Socialización Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.”*
- Circular 053 de 2016 *“Publicación y divulgación de información obligatoria requerida respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado, con relación a la atención de peticiones ciudadanas - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.”*
- Procedimiento P-SC-001- Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Versión 3 de junio de 2019.
- Procedimiento P-SC-001- Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Versión 3 de junio de 2019.
- Manual de Servicio al Ciudadano M-SC-005 - Versión 1 Diciembre de 2019.
 - Anexo 1 Carta trato digno
 - Anexo 2 Ficha Caracterización
 - Anexo 3 Protocolos de la Línea 195 y 4824304
- Mapa de Riesgos de Gestión Versión 4 de fecha 06/06/2019 Riesgo #5 *“La información que ingresa por parte de los grupos de valor es insuficiente para gestionar las PQRS”*

ACTIVIDADES REALIZADAS

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y a lo dispuesto en el Decreto 2641 de 2012 la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S. A. llevó a cabo la verificación de la existencia y/o aplicación de los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de las entidades públicas.

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

- 1) Se verificó el funcionamiento del enlace de Atención al Usuario en la página web de la entidad: <https://www.transmilenio.gov.co/>, como a su vez el enlace donde se redirige la página del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Bogotá te escucha”, para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y denuncias, adicionalmente se verificó la información que se encuentra publicada en la web para el trámite de PQRS, lo cual incluyó pruebas de verificaciones de llamadas a las líneas 195, 4824304 y 2203000.
- 2) De igual forma se constató el cumplimiento de la normatividad externa como interna, como es el caso de los manuales, procedimientos, funciones y demás documentos establecidos para el proceso, así como las vigencias y actualizaciones.
- 3) Se adelantó un comparativo de las PQRS reportadas en sus diferentes tipologías mediante el informe CB405 de la Contraloría de Bogotá (SIVICOF).
- 4) Se verificó la gestión adelantada por el Defensor del Ciudadano Usuario del SITP durante el segundo Semestre de 2019.

Desarrollo del Informe:

1. Parámetros básicos de recepción de PQRS:

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

1.1 Canales de Información:

| CANAL | MECANISMO | ENLACE / CONTACTO |
|------------|---------------------------|---|
| Presencial | -Atención personalizada y | Av. Eldorado No. 69 – 76 Torre 1 Piso 5 y Piso 2 Bogotá Colombia. Lunes a |

| CANAL | MECANISMO | ENLACE / CONTACTO |
|--|---|---|
| | Oficina de Correspondencia. -Puntos de personalización “Kioscos TU LLAVE” y atención al usuario (40 puntos). | viernes de 7:00 am a 4:30 pm jornada continua El aplicativo CRM para los puntos de atención al usuario |
| Canal Telefónico Distrital | -Línea Distrital 195 (de domingo a domingo las 24 horas del día) opción 2 TRANSMILENIO S.A | Alcaldía Mayor de Bogotá |
| Canal Telefónico Concesionario Privado | -Línea 4824304 (de domingo a domingo 5:00 am a 11:00 pm.) -Línea 2203000 opciones 1 y 2 | TRANSMILENIO S.A. |
| Virtual | - Página web Transmilenio S.A. - Página web tullave.com - SDQS | http://www.transmilenio.gov.co http://portalweb_1.aws.rbsas.co/web/public/registra-tu-pqrs http://www.bogota.gov.co/sdqs |

1.2 Canal Presencial:

La Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S. A. evidenció mediante acta suministrada por la interventoría del SIRCI (Internexing) del mes de diciembre de 2019, el seguimiento donde se indica que existen treinta y siete (37) puntos fijos (kioskos) y tres (3) móviles que comenzaron a operar a partir del 4 de diciembre de 2019, en cuanto a los puntos fijos “TU LLAVE” éstos están ubicados en algunas estaciones, Portales, Alcaldías Locales, CADES y/o SUPERCADES incluyendo el de la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A., la información que se recibe por los diferentes puntos de atención



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



se centraliza en las plataformas *“Customer Relationship Management (CRM)”* y el *“Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS)”*.

Así mismo, en la sede administrativa de TRANSMILENIO S. A. se cuenta con el sistema de *Gestión Documental denominado (T-Doc)*, en la Oficina de Correspondencia donde se pueden radicar las PQRS físicas que la ciudadanía a bien quiera realizarlo en horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

La Oficina de Control Interno verificó la existencia y funcionamiento del punto asignado en el edificio sede de TRANSMILENIO S.A, ubicado en la Av. Eldorado No. 69 – 76 Torre 1 Piso 5 y Piso 2 en donde se encuentra un buzón de sugerencias, por lo cual se evidenció veintisiete (27) actas que corresponden al buzón de sugerencias que son levantadas de conformidad con el procedimiento *“P-SC-001 numeral 6.4.1 Canal presencial Notas aclaratorias párrafo 7”, donde se realiza la apertura del buzón de sugerencias de forma semanal los días lunes y/o el siguiente día hábil en la tarde, para lo cual contará con la presencia de un testigo y el levantamiento de un acta, En los casos que la sugerencia haga referencia a un posible acto de corrupción éste se remitirá a la Oficina de Control Disciplinario para el trámite pertinente”, de las anteriores actas entre el 5 de julio y el 30 de diciembre de 2019 no se presentaron sugerencias por parte de los ciudadanos que visitaron este punto de atención.*

1.3 Canal Telefónico:

Las PQRS que se reciben a través de los canales telefónicos de la línea Distrital 195 y la línea del concesionario privado 4824304 y 2200300 quedan registradas en los sistemas de información dispuestos para tal fin, a continuación se describen de manera resumida el procedimiento:

- a) Línea Distrital 195: El usuario al llamar a la línea 195 es atendido por un asesor de la línea Distrital, el cual recepcionará la PQRS del ciudadano en la plataforma SDQS Distrital, y direcciona a las áreas competentes para dar la respectiva respuesta.
- b) Línea Concesionario privado 4824304: El usuario al llamar a la línea 4824304 es atendido inicialmente por un menú digital automático conocido como IVR, quien

hace salvedad de la protección de datos y posteriormente se genera una respuesta automática según la solicitud de ciudadano, si el caso no se puede solucionar por este menú se presenta la opción de ser atendido por un asesor del concesionario privado (Recaudo Bogotá SAS), el cual recepciona la PQRS en la plataforma CRM, y direcciona a las áreas competentes para dar la respectiva respuesta.

- c) Por otra parte las llamadas a la línea 2203000 son redireccionadas a los canales anteriores.

La Oficina de Control Interno realizó pruebas de verificación del funcionamiento de las líneas 195, 4824304 y 2203000 para confirmar su funcionamiento y recepción de peticiones, evidenciando su funcionamiento para registrar peticiones.

1.4 Canal Virtual:

En cuanto a la página web de la entidad <https://www.transmilenio.gov.co/>, se evidenció en la parte superior derecha un acceso denominado *“Atención Ciudadanía”* el cual contiene una lista desplegable con: *“Canales de atención al ciudadano”, “Peticiones, Quejas y Reclamos”, “Defensor al Ciudadano del SITP” y “Gestión Social”* (Imagen 1)

Se cuenta con un segundo link ubicado en la mitad de la página principal *“Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”* (Imagen 2.1 y 2.2) y como tercer link se encuentra ubicado dentro del menú de *“Transparencia y Acceso a la información Pública”* como se muestra en la imagen 3, a través del ítem *“mecanismos de Atención al Ciudadano”*.

En la página web de la entidad también se cuenta con un banner informativo donde se menciona la línea telefónica para presentar las denuncias por corrupción, al igual que un número de WhatsApp para atención a las mujeres denominada *“Línea Purpura”* como se muestra en la imagen 4.

Por otra parte, en la página principal en el acceso a vínculos rápidos se establece un link de defensoría del usuario y para verificar el estado de la petición, como se evidencia en la imagen 5.

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

2.1. Link página web banner atención a la ciudadanía.

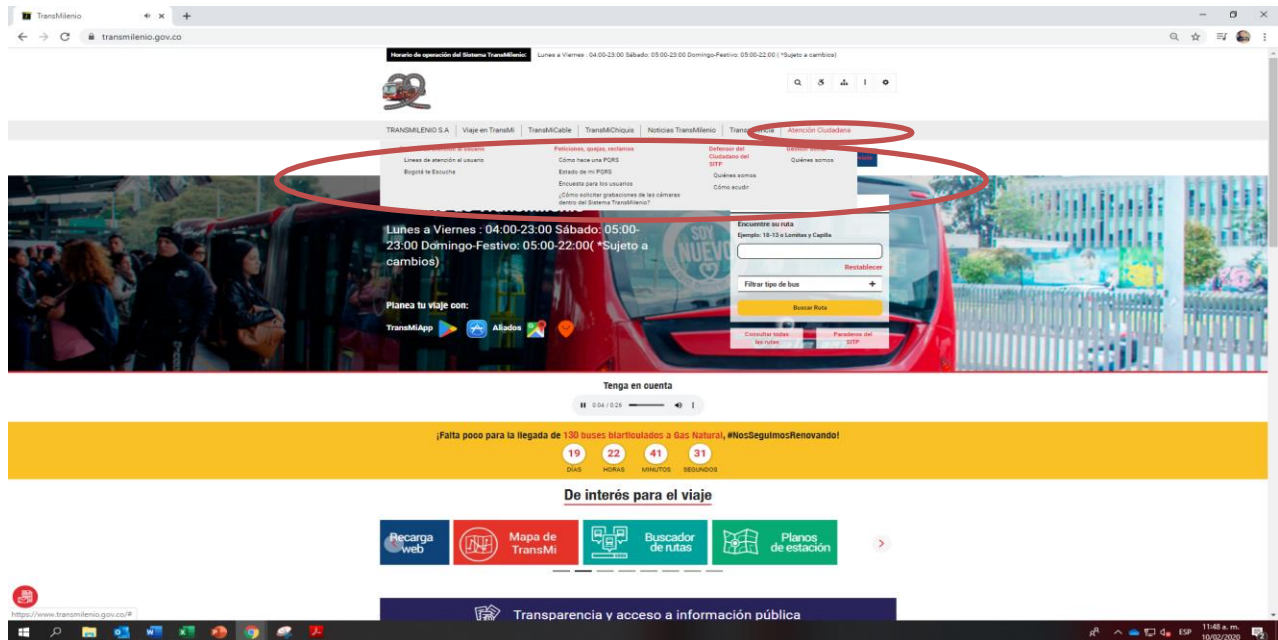


Imagen 1. Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 1 Link de atención al ciudadano, imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 10 de febrero de 2020.

2.2 Banner de acceso a la sección Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

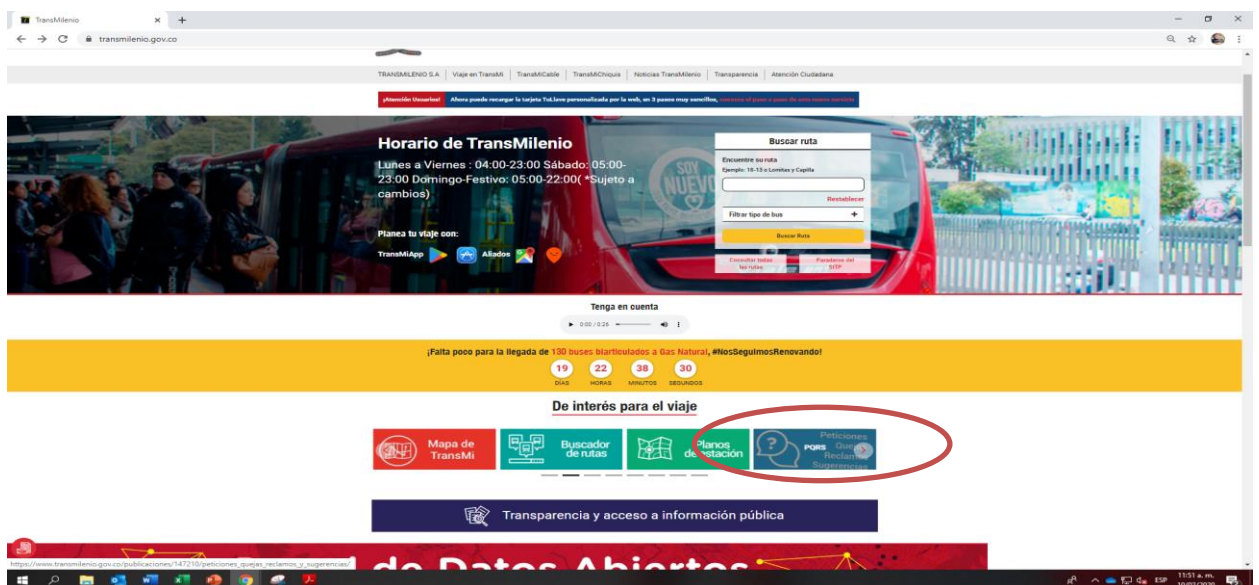


Imagen 2.1Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 2 Link "Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias", imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 10 de febrero de 2020.

2.3 Contenido del banner de acceso a la sección Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

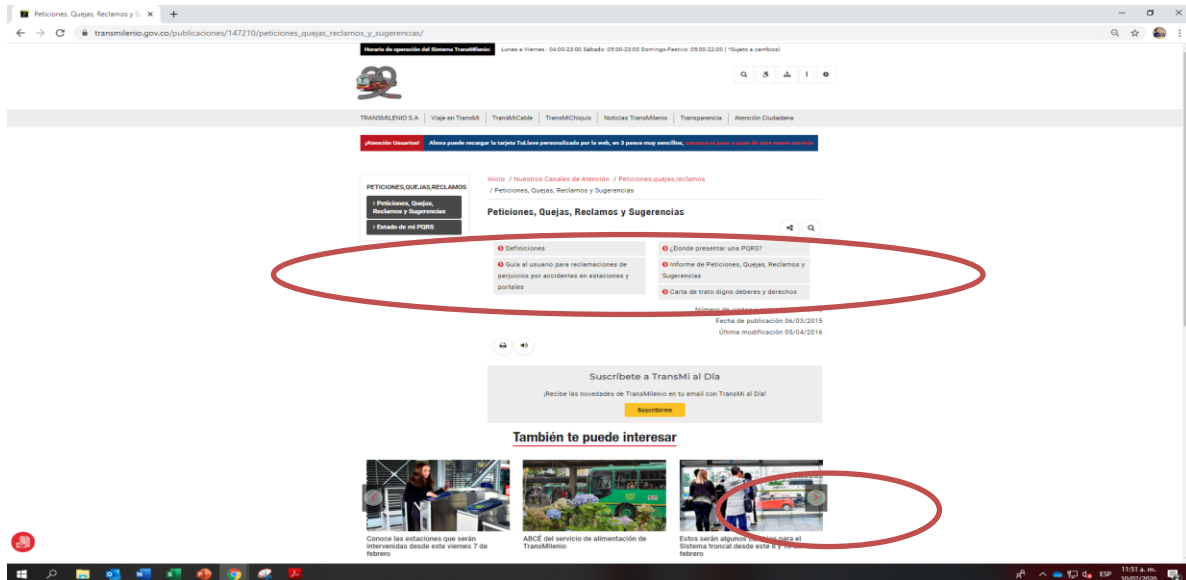


Imagen 2.2 Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 2 Link "Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia", imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 10 de febrero de 2020.

2.4 Sección de Transparencia y acceso a la Información Pública TransMilenio

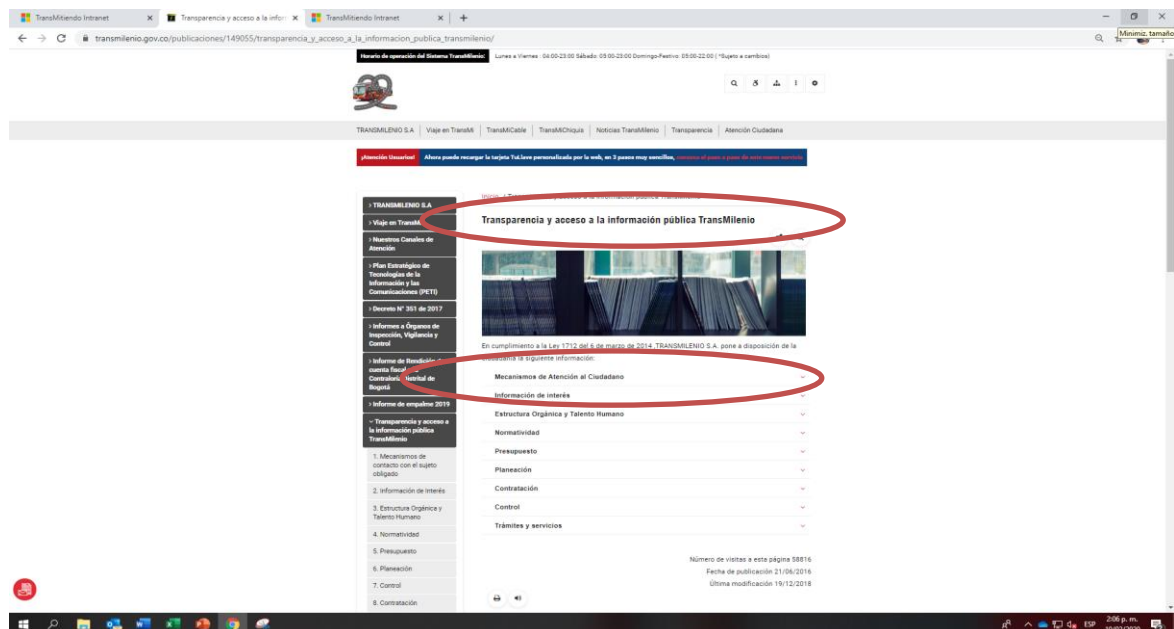


Imagen 3. Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 3 Link "Transparencia y acceso a la Información Pública TRANSMILENIO S.A", imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 10 de febrero de 2020.

2.5 Banner Denuncias por corrupción y Línea Púrpura.

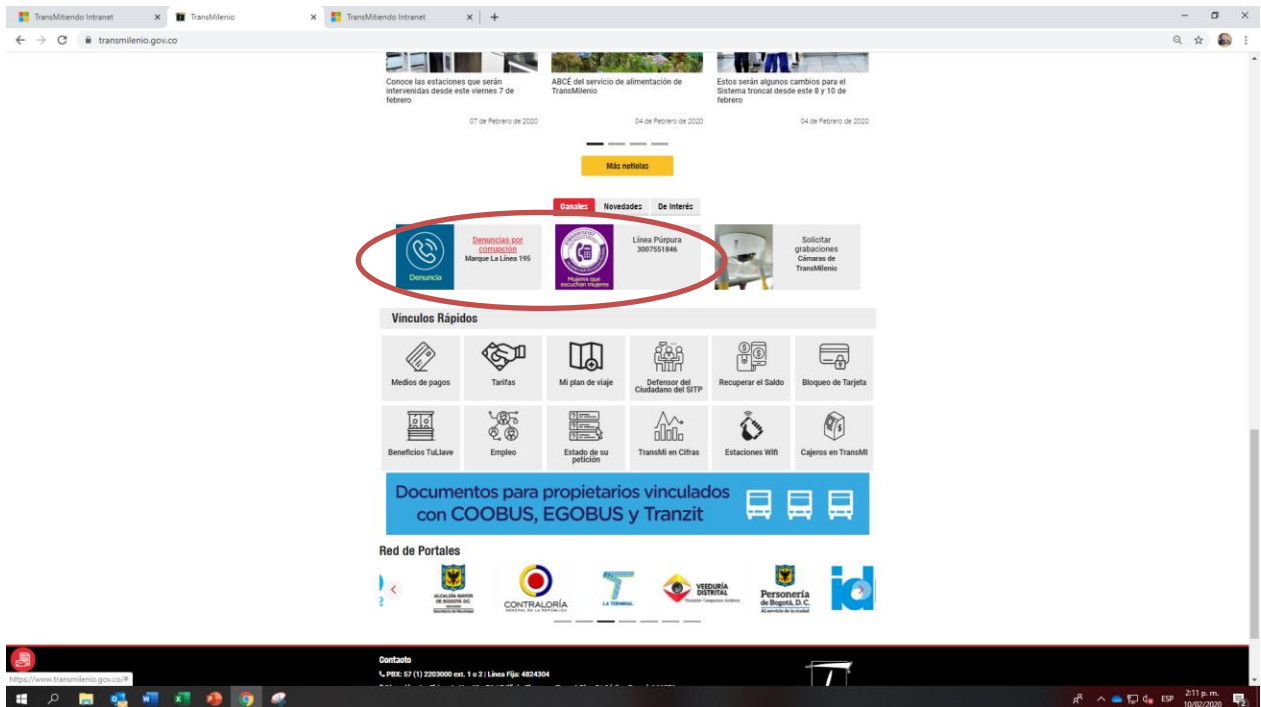


Imagen 4. Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 4 Link “Denuncias por Corrupción y Línea Púrpura”, imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 10 de febrero de 2020.

2.6 Banner Defensor al Ciudadano del SITP.

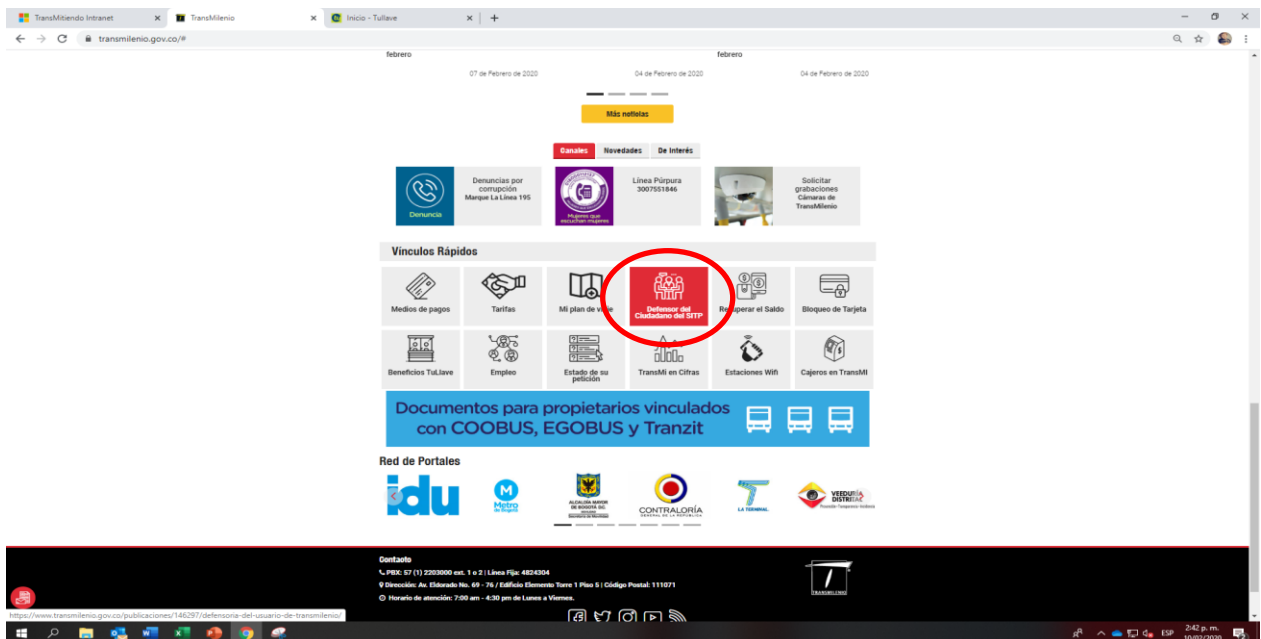


Imagen 5. Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 5 Link “Defensor del Ciudadano del SITP”, imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 10 de febrero de 2020.

Igualmente, en la página web de Tu llave plus (<https://www.tullaveplus.com/>) existen tres (3) Links uno (1) de acceso a los ciudadanos en la parte superior derecha de la página y otros dos (2) para el registro y estado de PQRS ubicados en el banner central de la página, como se muestra en la imagen 6. Las PQRS que se registran por esta página se gestionan y administran por el sistema de información CRM, el cual dependiendo del caso la remite y/o emite respuesta de competencia a los temas “*Tu llave Plus*” o en su defecto traslada al concesionario y parte responsable.

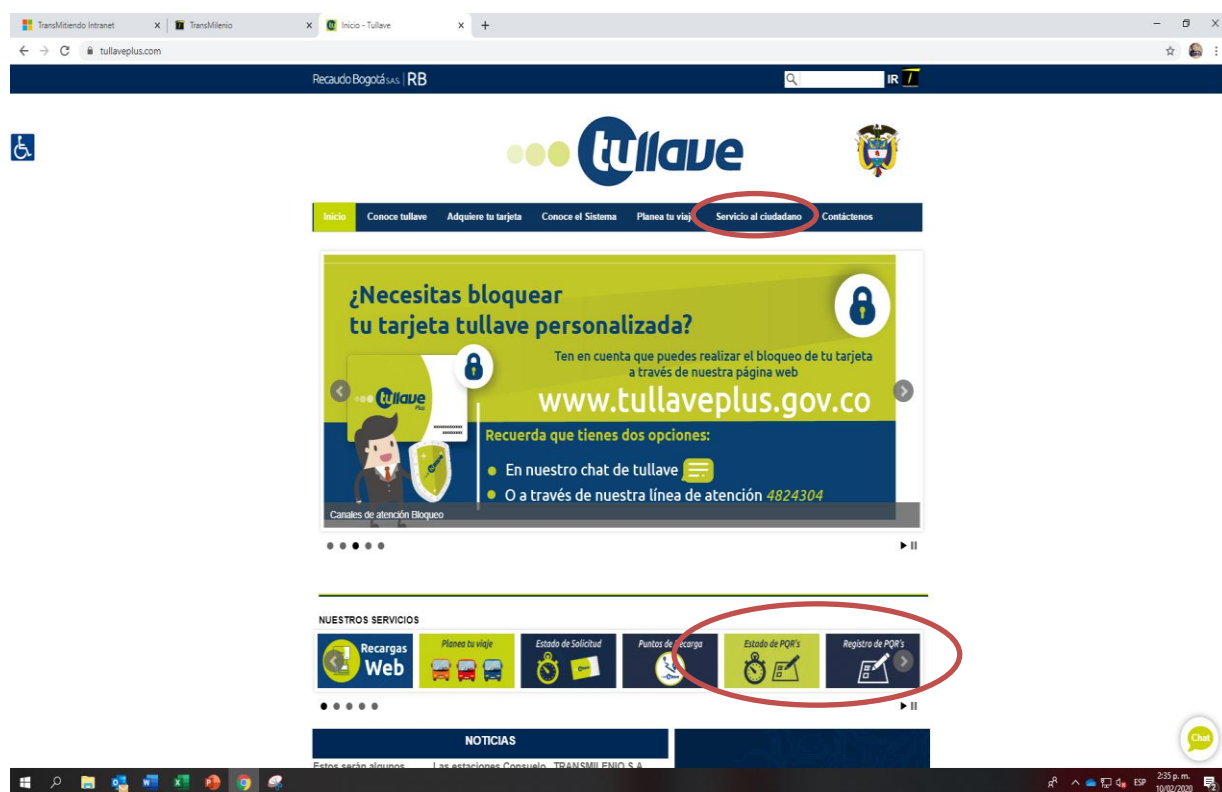


Imagen 6. Página inicial – página web Tu Llave.com, tres (3) Links uno (1) de acceso a los ciudadanos y otros dos (2) para el registro y estado de PQRS. imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 10 de febrero de 2020.

La Oficina de Control Interno verificó el funcionamiento en línea del chat Tullave, el cual atendió la solicitud de información que se realizó como prueba, denotando claridad en conocer la necesidad del usuario para entregar la respuesta, explicación sencilla y de fácil entendimiento, encuesta del servicio y finalmente una trazabilidad de la conversación, la cual es enviada a la dirección del correo electrónico que se suministró en el registro del chat.



Imagen 7. Página inicial – página web Tu Llave.com, tres (3) Links uno (1) de acceso a los ciudadanos y otros dos (2) para el registro y estado de PQRS. imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 10 de febrero de 2020.

Por otra parte la Oficina de Control Interno verificó el espacio de la página web denominado ***“En TransMilenio escuchamos tu queja y le damos solución”*** encontrando que para el 2° semestre de 2019 solo se observó el reporte del mes de agosto de 2019., quedando pendiente de publicar los reportes de los meses de septiembre-octubre y noviembre-diciembre de la vigencia 2019.

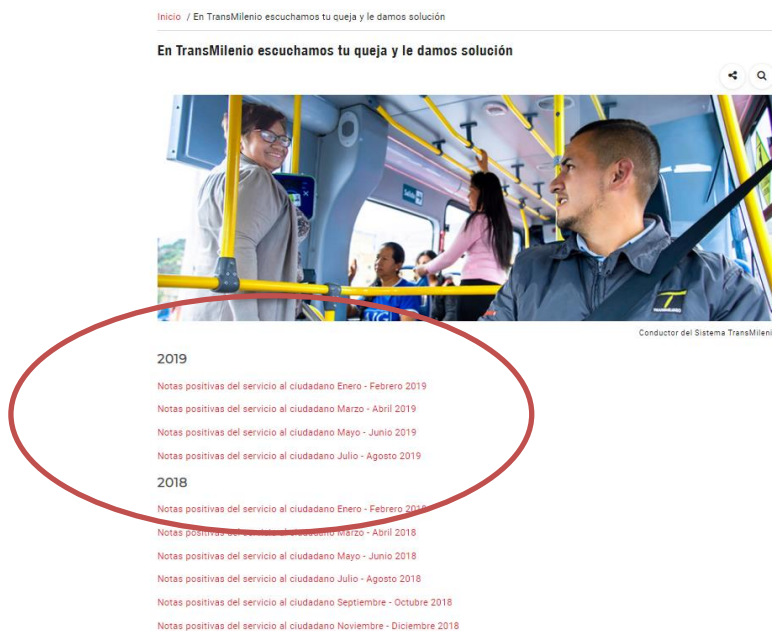


Imagen 8. Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 5 Link “En TransMilenio escuchamos tu queja y le damos solución”, imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 14 de febrero de 2020.

3. Documentos asociados:

La Oficina de Control Interno verificó para el segundo semestre de 2019 y evidenció en el Micrositio de la Entidad MIPG, que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones realizó la actualización de los siguientes procedimientos:

- M-SC-005, Manual de Servicio al Ciudadano Versión 1 fecha diciembre de 2019.
- M-SC-005, Anexo 1 Carta de Trato Digno Versión 0 fecha diciembre de 2019.
- 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.
- M-SC-005, Ficha de Caracterización Grupos de Interés Versión 1 fecha diciembre de 2019.

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

3.1.1 Sistema “*Customer Relationship Management*” (CRM):

Las solicitudes de PQRS del canal virtual se registran mediante el sistema de información CRM, el cual administra el mayor número de PQRS de TRANSMILENIO S.A y es operado por Recaudo Bogotá a través de la página “Tu llave”, un contratista externo, al cual la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones le hace seguimiento, mediante alertas automáticas que genera el aplicativo CRM (vencida, a vencerse, presentes y finalizadas).

Este canal presentó un antecedente de tecnología previo denominado Sistema “Monitor” el cual operó hasta finales del mes de octubre de 2019 y fue reemplazado por el actual CRM, su proceso de migración fue direccionado y operado bajo la responsabilidad de Recaudo Bogotá, bajo los parámetros técnicos y de seguridad que el mismo adoptó, sin embargo esta migración por tema de cronograma incidió que al interior de la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A, se incrementaron



las acciones para acelerar el proceso de respuestas del periodo con los Concesionarios en el marco de la estrategia “Plan Padrinos”.

3.1.2 Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS):

Este Sistema de información fue diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá *“Como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital”*, donde los ciudadanos pueden interponer sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información en los que se encuentran disponibles en los sitios web antes mencionados. Con lo anterior según lo reportado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones en lo transcurrido para el 2° semestre de 2019 de recibieron siete mil seiscientos sesenta (7.660) PQRS, las cuales no presentaron extemporaneidad en la respuesta por parte de la Entidad.

3.1.3 Sistema de Información (T-Doc)”:

TRANSMILENIO S.A, cuenta con un el uso y licenciamiento de un gestor documental en el cual se registra y administran las peticiones físicas que se radican de manera personalizada de la sede administrativa; las PQRS tramitadas en este aplicativo, fueron objeto de auditoría en el proceso Gestión Grupos de Interés, oficializada mediante el informe OCI- 2019-076 radicado el 20 de diciembre de 2019 y del cual se encuentra en desarrollo un plan de mejoramiento por incumplimiento de términos a las respuestas de las PQRS.

3.1.4 Seguimiento al Informe anterior:

Mediante el informe OCI-2019-057, la Oficina de Control Interno identificó que los formularios electrónicos de la página web *“Tu Llave”* no contaban con los campos requeridos en caso de tipo de solicitante, en especial si es apoderado o persona jurídica de conformidad con el numeral 2 del Anexo 2 que menciona el artículo 6 de la Resolución 3564 de 2015, por lo cual en el presente seguimiento se verificó que los formularios en página web contaran con la opción de tipo de documento:

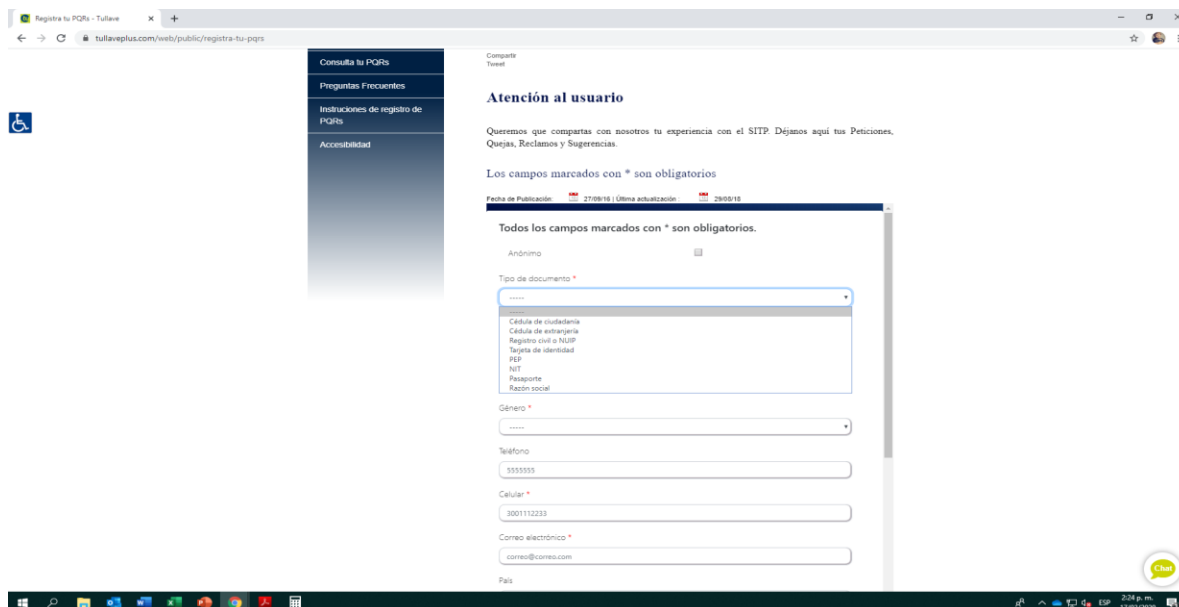
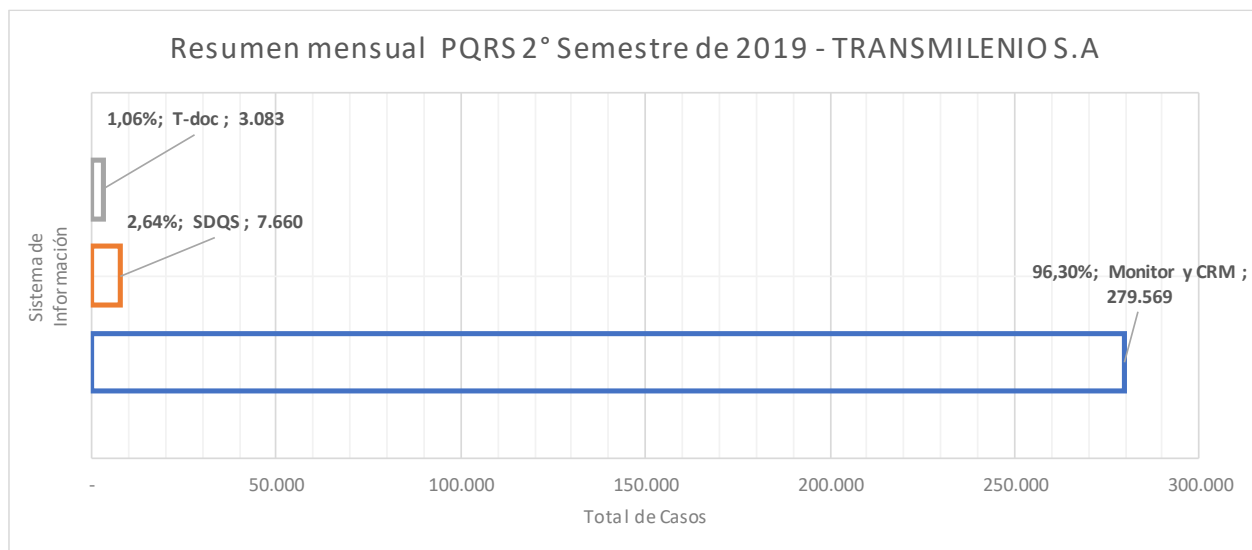


Imagen 9. Página inicial- página web “Tu Lave”, imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 17 de febrero de 2020.

Por lo anterior la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones corrigió dicha situación con el nuevo software (CRM) implementado por Recaudo Bogotá, el cual salió a producción en el mes de noviembre de 2019, contando así con las características y funcionalidades adicionales para el trámite y gestión de las PQRS de este canal.

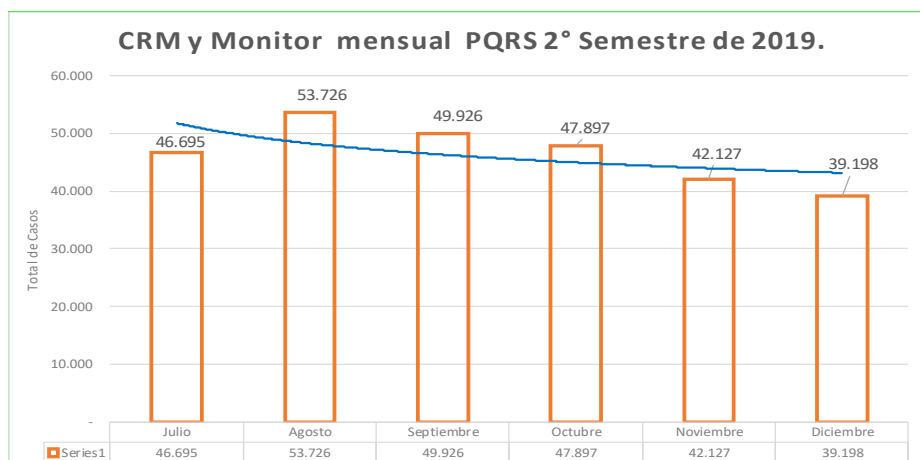
3.1.5 Atención al Ciudadano y oportunidad de respuesta a los requerimientos conforme a la normatividad vigente y según la muestra tomada para el periodo julio a diciembre de 2019

Durante el periodo de seguimiento comprendido entre julio a diciembre de 2019, se recibieron de los tres (3) canales de recepción doscientos noventa mil trescientos doce (290.312) casos de PQRS como se detalla en la siguiente gráfica:



Fuente: Bases de datos T-doc, SDQS y Monitor-CRM 2° semestre de 2019, elaborado por la Oficina de Control Interno.

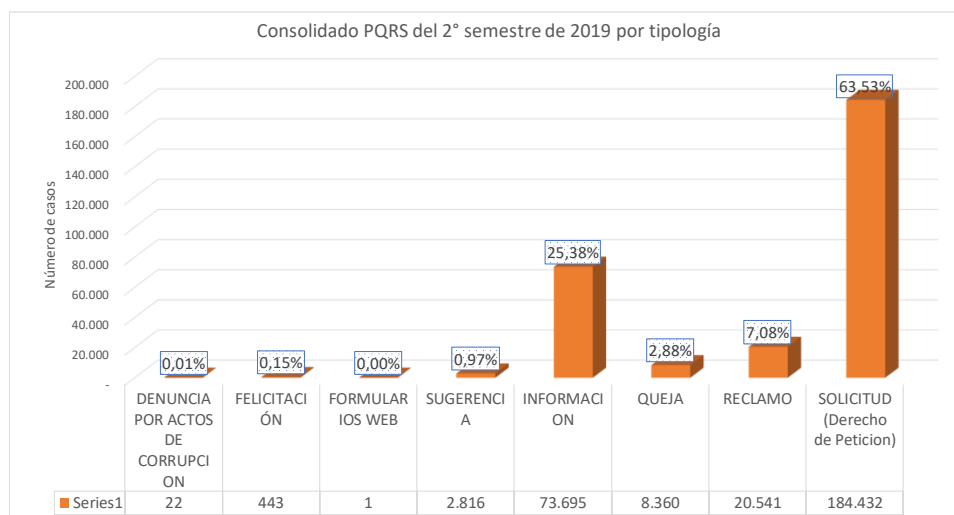
El anterior resumen evidencia que el 96.30% de las PQRS equivalente a doscientos setenta y nueve mil quinientos sesenta y nueve (279.569) son tramitadas por el canal CRM), el restante 3,7% se tramitan por los canales T-Doc y SDQS con un promedio mensual de (46.595) casos; el detalle se puede ver en la siguiente gráfica:



Fuente: Bases de datos T-doc, SDQS y Monitor-CRM 2° semestre de 2019, elaborado por la Oficina de Control Interno.

La anterior grafica muestra un pico de crecimiento para el mes de agosto de 2019, en razón a que es un mes de estacionalidad, en el que ingresan varias universidades y algunos colegios que se encontraban en periodo de vacaciones, por lo tanto se presentan mayores requerimientos.

A continuación, se presentan las estadísticas de acuerdo con la tipología, canales de atención y aplicativo a utilizar entre otras:



Fuente: Elaboración propia a partir de la información (Bases de datos T-doc, SDQS y Monitor-CRM 2° semestre de 2019), suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante correos electrónicos del 7 y 10 de febrero de 2020.

De los archivos en Excel de PQRS reportados por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones con corte a 31 diciembre de 2019 que tiene como fuente los aplicativos T-DOC, SDQS y Monitor- CRM, se evidenció lo siguiente:

- I. Las PQRS registradas en bases de datos del aplicativo Monitor- CRM allegadas 10/02/2020, para la elaboración del presente informe ascendieron a doscientas setenta y nueve mil quinientas sesenta y nueve (279.569) y la misma base de datos correspondiente al mismo periodo de evaluación que solicitó la Oficina de Control Interno allegada el 29/01/2020 para el informe de evaluación por dependencias OCI-2020-017 presentó (267.094) PQRS, evidenciando diferencia de 12.475 casos, es decir que las bases de datos no guardan similitud (pérdida de Integridad de datos).
- II. Tomando las bases de datos Monitor-CRM, y una vez analizados mediante el sistema de información “ACL-Analytics”¹ de apoyo técnico de la Oficina de Control

¹ “ACL Analytics (ACL) es una aplicación de análisis de datos que ofrece una potente combinación de acceso a los datos, análisis de datos y creación de reportes integrada”, Tomado de: <https://help.highbond.com/acl/>, febrero 14 de 2020.

Interno se evidenció, que 7.746 registros se encuentran sin fecha de respuesta. Al respecto de esta situación se realizó un análisis específico y se identificó:

- Que cinco mil ciento ochenta y dos (5.182) de los (7.746) casos equivalentes al 67% se clasificaron como “Solicitudes” las cuales tienen un plazo de respuesta de treinta días.
- Que cuatro mil trescientos diecinueve (4.319) de los (5.182) casos encontraban entre 24 y 30 días hábiles, lo cual estaría en términos al momento de la solicitud de la información para este informe.
- Que ochocientos sesenta y tres (863) casos de los (5.182) superaron los 30 días hábiles permitidos para la respuesta de Ley.
- Que el tipo de clasificación a esta situación obedeció a *“Perdida robo o bloqueo de tarjeta”*.
- Que el restante de casos que ascendió a dos mil quinientas sesenta y cuatro (2.564), a la fecha de reporte del informe suministrado a la OCI, se encontrarían vencidas y corresponden a las tipologías Información, quejas, sugerencias y felicitación, lo que generaría el riesgo de no haber sido atendidas, con las respectivas consecuencias.

Por otra parte 1.039 registros fueron contestados fuera del término legal, para un total de 8.785 PQRS con inconsistencias. A continuación se presenta el consolidado por días:

| Rangos de días fuera de términos | No. de Peticiones | Porcentaje solicitudes |
|----------------------------------|-------------------|------------------------|
| 16-20 días | 611 | 59% |
| 21-30 días | 285 | 27% |
| 31 o más días | 143 | 14% |
| Total general | 1.039 | 100% |

Así mismo, se pudo evidenciar que las 7.746 PQRS sin respuesta es decir, el 57% de 8.745, están asociadas al ítem *“Perdida robo o bloqueo de tarjeta”*, seguido del ítem *“Tarjeta Tu llave”* con 1.085 es decir el 12%; los cuales en similitud de subtipo suman el 69% de registros.

Por otra parte se observa que el 41% de muestra está por encima de los 30 días de extemporaneidad.

3.1.6 Análisis de la Muestra

De acuerdo con la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones y como resultado de la aplicación de la metodología establecida en la norma internacional de auditoría 530 (NIA-ES 530), para un universo de (279.569) peticiones, con un nivel de confianza 93%, con un margen de error del 4% y una proporción de éxito del 3%, se seleccionó una muestra representativa de 60 radicados. Para determinar la muestra se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

- Se tomaron los radicados que fueron contestados extemporáneamente (1.039), que equivalen al 0.37% de 279.569 peticiones del CRM.
- Se tomó una muestra por proporcionalidad de acuerdo con la cantidad por cada tipología (Felicitación 1%, Queja 35%, Reclamo 39%, Solicitud 3%, Sugerencia 22%) como se detalla en la siguiente tabla:

| Tipología | Cuenta de ID_Caso | % Muestra | # Casos |
|----------------------|-------------------|-------------|-----------|
| FELICITACION | 12 | 1% | 1 |
| QUEJA | 361 | 35% | 21 |
| RECLAMO | 405 | 39% | 23 |
| SOLICITUD | 33 | 3% | 2 |
| SUGERENCIA | 228 | 22% | 13 |
| Total general | 1.039 | 100% | 60 |

Fuente: Elaborada por la Oficina de Control Interno el 18 de febrero de 2020

- Una vez determinados estos criterios se tomaron los radicados con mayor número de días de extemporaneidad y sobre los mismos se tomaron los casos más recurrentes de la categoría subtipo.
- La Oficina de Control Interno verificó la calidad de las respuestas.

Del análisis de dicha muestra se evidenciaron las situaciones que se describen a continuación:



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- a) De los radicados verificados en la matriz allegada por la Subgerencia para el presente informe se evidenció, que dieciséis (16) es decir el 27% de los 60 casos evaluados, correspondieron a reposición de la tarjeta y se les notificó de manera clara, coherente y amable a la dirección de correo electrónico reportada por el peticionario, indicándoles el procedimiento a seguir para la reposición de tarjeta. Se indagó con el responsable de este canal y se identificó que el seguimiento a estas peticiones se realiza con el aplicativo, pero no se logró evidenciar si la respuesta fue de completa satisfacción para el ciudadano.
- b) Diez (10) es decir el 17% de los 60 casos objeto de la muestra evaluada, se evidenció que fueron respondidos directamente por el operador y/o concesionario encargado y no por TRANSMILENIO S.A. y se relacionan con temas de frecuencia de ruta y accidentes en el sistema. No obstante lo anterior, de acuerdo con el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, indicó que el operador realiza monitoreo de rutas para tomar alternativas frente a hechos que se presentan en la vía y ajustar la frecuencia de acuerdo con los vehículos asignados para la operación de mismas, con el fin de garantizar la regularidad de los servicios. Frente a los temas de accidentalidad se realizó el procedimiento legal con aseguradores e instancias legales. Frente a estas situaciones las medidas adoptadas están enmarcadas en buscar mejoras de servicio en el marco del Plan Padrinos, el cual tiene un acompañamiento de personal de TRANSMILENIO S.A y las áreas responsables de los concesionarios.
- c) Para nueve (9) es decir el 15% de los 60 casos objeto de la muestra evaluada, se evidenció que la solicitud del usuario presentó información incompleta frente a datos de los buses impidiendo adelantar la investigación que alude el peticionario en virtud a ello la Entidad le solicitó ampliar datos específicos para proceder a evaluar la situación expuesta en temas como: Paradas en las rutas zonales, uso inadecuado de zonas preferenciales en estaciones de la troncal, no atención por parte de uniformados en portal, entre otros. Las acciones adelantadas son multas exigibles cuando se comprueba la existencia del incumplimiento por parte del operador de los

buses, capacitaciones por parte de los concesionarios a los conductores, con el apoyo del personal en vía se promueve el tema de la cultura ciudadana para que los usuarios en general sean partícipes de apoyar el uso de marcaciones en estaciones y portales en los que se incluyen las zonas preferenciales.

- d) Tres (3) de los 60 casos, es decir el 5%, objeto de la muestra evaluada se asociaron específicamente a conductores, que asumen comportamientos impropios de su labor, para lo cual con datos específicos suministrados por el peticionario, se individualizó la situación expuesta para tomar los correctivos necesarios.
- e) Para dos (2) de los 60 casos objeto de la muestra evaluada equivalentes al 3%, el responsable de emitir respuesta fue el operador ETIB SAS y correspondieron a demora en la llegada de ruta zonal y omisión de paradero, frente a lo expuesto el concesionario indicó que los puntos de alta congestión causan que los vehículos en la ruta zonal se demoren y se afecten los intervalos planificados. Las medidas internas de mejora para este tipo de situaciones se retroalimentan en las mesas de trabajo de la estrategia Plan Padrinos para mejorar el servicio en las rutas y el correcto funcionamiento de paradas en rutas.
- f) Ocho (8) de los 60 casos objeto de la muestra evaluada equivalentes al 13% presentaron error en los datos de la dirección de correo del destinatario, si bien el operador del CRM, contestó la PQRS, el peticionario no registró otro tipo de dato para contactarlo y darle respuesta. Las medidas internas de mejora para este tipo de situaciones están expresadas en los procedimientos publicados en página web de la entidad sección *“Atención a la Ciudadanía – Cómo hacer una PQRS”* que indican que se debe ser claro y suministrar toda la información para la petición.
- g) Doce (12) de los 60 casos objeto de la muestra evaluada equivalentes al 20%, se resumieron en aspectos como ampliar cobertura en lugares específicos en puntos del norte de la ciudad, aumentar número de frecuencias en rutas, solicitud de una tarifa menor a personas con menor capacidad de pago, cobertura de atención de demanda, seguridad, habitantes de calle que ingresan al sistema, daños por



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



vandalismo en estaciones; sobre el particular TRANSMILENIO S.A, informó en las respuestas:

- Que para establecer la frecuencia (cantidad de despachos que se van a hacer de cada servicio a lo largo del día), se tiene en cuenta la demanda estimada de cada servicio, la cual se calcula con base en las necesidades de viaje de los usuarios (Origen – Destino, histórico de viajes, entre otros).
- Las tarifas preferenciales y el subsidio para personas en condición de discapacidad son administradas por el Concesionario Privado Recaudo Bogotá SAS en los puntos de atención, quien lo realiza de acuerdo con la regulación existente y aplicable.
- Se está realizando el seguimiento permanente de la demanda el cual permite establecer los puntos de máxima carga, las paradas, horarios de operación, frecuencia de despachos que se hacen de cada servicio a lo largo del día.
- La Entidad ha actuado para generar estrategias que permitan reducir el número ingresos no adecuados “colados”, permanencia de habitantes de calle e índices de hurto, así como para aumentar la promoción y acompañamiento del uso adecuado del espacio público en materia de vendedores informales y artistas callejeros, una de estas estrategias consiste en mantenerse en continua articulación con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Policía Metropolitana de Bogotá. El tema de frecuencias de buses, paradas, conductores en el componente zonal es un tema que se le ha dado la importancia y seguimiento en las mesas de trabajo del plan padrinos y se continúa trabajando con los concesionarios privados para que sea de estricto cumplimiento y capacitación a conductores.

Por otra parte se realizó una reunión con el equipo delegado para atender el presente informe con el fin de conocer las acciones que se están adelantando a nivel general para brindar un mejor servicio entre los que se destacó:

- I. El volumen más alto de solicitudes es derivado de temas con “*Recaudo Bogotá*” por solicitudes de la tarje tu llave en cuanto a: Consulta de saldo, pérdidas de

la tarjeta (hurto), consulta de planear el viaje y rutas, horarios del sistema, beneficios de la tarjeta entre otros; por lo cual la se está desarrollando una propuesta de cambio al menú principal del IVR² el cual es el primer, medio técnico que utiliza el Centro de atención telefónica (Call center) del CRM.

- II. A través de las mejoras a la página web “*Tu Llaveplus.com*” el usuario puede acceder a internet y desde un dispositivo móvil y registrar en el formulario “Registra tu PQRS” una perdida y hurto de tarjeta la cual es una de las solicitudes más recurrentes.
- III. Así mismo se evidenció que el tiempo de respuesta del chat en línea es atendido con celeridad a las solicitudes expuestas por el ciudadano.
- IV. Por otra parte, se continúa en el desarrollo de la estrategia “*Plan Padrino*” la cual contiene temáticas puntuales para trabajar con los concesionarios en cuanto a tema de conductores, operación de los buses, parada de buses de zonal en paraderos entre otros.

3.1.7 Gestión denuncias posibles actos de corrupción.

La Oficina de Control Interno realizó una verificación respecto al tratamiento que se adelanta con las solicitudes de posibles “actos de corrupción”, que durante el segundo semestre de 2019 ascendió a veintidós (22) casos, cuyo resultado se describe en las conclusiones de este informe.

3.1.8 Comparativo de las PQRS reportadas a través del formato CB405 a la Contraloría de Bogotá (SIVICO) durante las vigencias 2016, 2017, 2018 y 2019.

² Un IVR (Interactive Response Unit) es un sistema automatizado de respuesta interactiva, orientado a entregar y/o capturar información automatizada a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información y operaciones autorizadas. Tomado de <https://www.quarea.com/es/ivr-interactive-voice-response> febrero 17 de 2020.

La Oficina de Control Interno realizó un comparativo de la información reportada por TRANSMILENIO S.A, mediante el formato CB405 de las PQRS en sus diferentes tipologías así durante las vigencias 2016 al 2019 con el siguiente resultado:

| Comparativo CB 405 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | Promedio | |
|-------------------------------|--|----------------|---------|----------------|---------|----------------|---------|----------------|---------|-----------------|---------|
| TIPO | | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % | | % |
| DERECHO DE PETICION | | 98.955 | 32,68% | 148.357 | 30,77% | 139.316 | 26,62% | 133.684 | 23,32% | 130.078 | 27,65% |
| QUEJA | | 18.840 | 6,22% | 15.209 | 3,15% | 15.073 | 2,88% | 16.203 | 2,83% | 16.331 | 3,47% |
| RECLAMO | | 19.678 | 6,50% | 32.841 | 6,81% | 54.347 | 10,38% | 53.963 | 9,41% | 40.207 | 8,55% |
| OTRO | | 165.373 | 54,61% | 285.688 | 59,26% | 314.672 | 60,12% | 369.302 | 64,43% | 283.759 | 60,33% |
| | | 302.846 | 100,00% | 482.095 | 100,00% | 523.408 | 100,00% | 573.152 | 100,00% | 470.375 | 100,00% |

Fuente: Elaboración propia a partir de la información (Formatos CB405 Contraloría Distrital de Bogotá), 13 de febrero de 2020.

Lo anterior evidencia como aspecto de mayor relevancia que el 60.33% promedio durante las cuatro vigencias analizadas se asoció en primer lugar a la categoría “Otro” con un promedio de 283.759 casos, la cual contiene temas como: *“Perdida robo o bloqueo de tarjeta, Reembolso, bloqueo de tarjeta, reposición de saldos, Ubicación paradero zonal, personas en condición de discapacidad troncal, señalización en estaciones y portales, nueva ruta troncal, Comportamiento conductor zonal, organización usuarios, comportamiento personal de orientación en vía entre otros”*.

En segundo lugar con un promedio del 27.65% la categoría “Derechos de petición de información” con un promedio 127.636 casos la cual corresponde a temas como: *“Frecuencia de servicio Troncal y Zonal, ubicación de paradero zonal, Perdida robo o bloqueo de tarjeta, Reembolso, perdida robo o bloqueo de tarjeta, Recaudo Bogotá”*

Las cifras presentadas en el comparativo CB405 evidencian un incremento desde un punto inicial de 302.846 y un punto de crecimiento constante que ascendió a 573.152.

3.1.9 Gestión Adelantada por el Defensor del Ciudadano Usuario del SITP

Durante el segundo Semestre de 2019, de acuerdo con lo informado y los soportes allegados por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario mediante correo electrónico del 13 de febrero de 2020, se resaltan los siguientes hechos relacionados con el rol del Defensor del Usuario:

- Durante el segundo semestre de 2019 se adelantaron trece (13) espacios de socialización y sensibilización de la Defensoría del Ciudadano del SITP con la participación de novecientos diecisiete (917) ciudadanos, información que fue corroborada mediante las listas de asistencia y memorias fotográficas, los espacios se llevaron a cabo en las localidades de: Engativá, Barrios Unidos, Teusaquillo, Antonio Nariño, Puente Aranda, Santa Fe, Candelaria, Usme, Sumapaz, Fontibón, Kennedy y San Cristóbal,

| # | Fecha | Lugar | No. de Participantes |
|----|--------------------------|---|----------------------|
| 1 | Julio 8 de 2019 | Dirección local de integración social Engativá. | 66 |
| 2 | Julio 8 de 2019 | Dirección local de integración social barrios unidos. | 55 |
| 3 | | | |
| 4 | Julio 16 de 2019 | Comité operativo de familia localidad de Teusaquillo. | 30 |
| 5 | Julio 17 de 2019 | Anfitriones grupo 1. | 43 |
| 6 | Julio 18 de 2019 | Anfitriones grupo 2. | 35 |
| 7 | 19 de julio de 2019 | Anfitriones grupo 3. | 106 |
| 8 | 22 de julio de 2019 | Subdirección local de integración social de Antonio Nariño – puente Aranda. | 120 |
| 9 | 22 de julio de 2019 | Subdirección Local De Integración Social De Santa Fe – Candelaria. | 80 |
| 10 | 12 de agosto de 2019 | Subdirección Local De Integración Social Usme-Sumapaz. | 110 |
| 11 | 12 de agosto de 2019 | Subdirección local de integración social Fontibón. | 60 |
| 12 | 2 de septiembre de 2019 | Dirección local de integración social de Kennedy. | 162 |
| 13 | 16 de septiembre de 2019 | Dirección local de integración social de san Cristóbal | 50 |
| | | | 917 |

Fuente: Informe de Gestión Defensoría del Ciudadano del SITP Julio A Diciembre de 2019.suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante correos electrónicos del 13 de febrero de 2020.

- Por otra parte la Defensoría participó en la mesa de Subsistema de Derechos Humanos - DDHH, con funcionarios de la Subgerencia Jurídica, Oficina Asesora de Planeación, y la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones en sus componentes de Responsabilidades Social y Servicio al Usuario, producto de este trabajo se desarrollo el diseño del lineamiento de Derechos Humanos de la Entidad como parte del Manual de Responsabilidad Social Empresarial de TRANSMILENIO

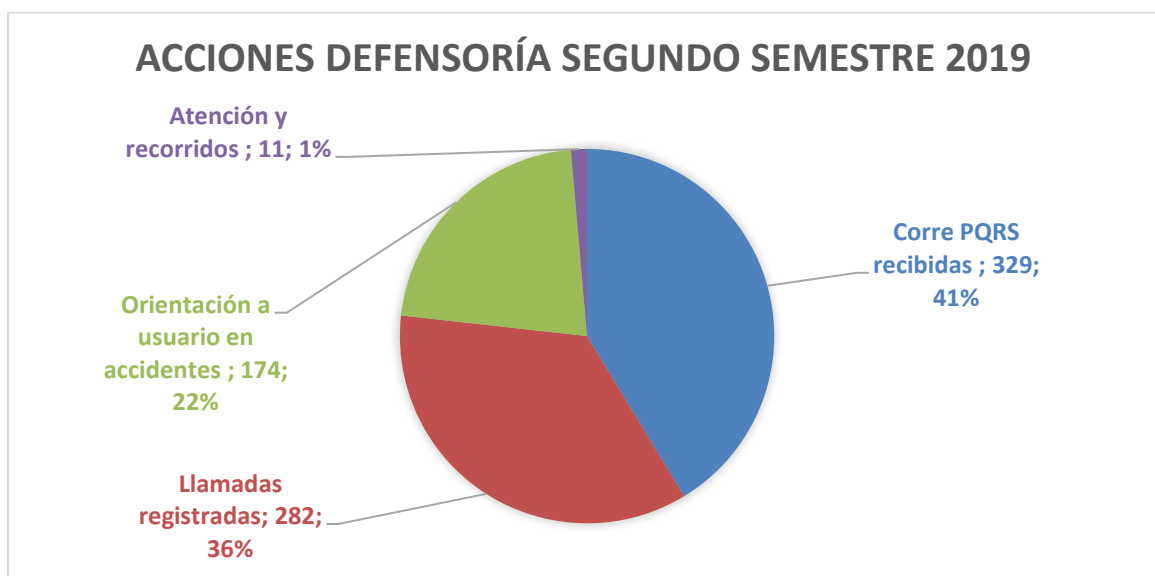
S.A, el cual fue aprobado en diciembre de 2019 y publicado en el Micrositio de la Entidad MIPG con el código M-SC-008 Version 0 de fecha Diciembre de 2019.

- Frente a la divulgación de los canales de atención y la figura del defensor la Subgerencia continuó con los (155) pendones informativos en las estaciones y portales del Sistema.



Fuente: Informe de Gestión Defensoría del Ciudadano del SITP Julio A Diciembre de 2019.suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante correos electrónicos del 13 de febrero de 2020.

- La Defensoría del Ciudadano Usuario lleva un registro de los requerimientos ciudadanos dirigidos al Defensor a través de los siguientes canales, de conformidad con la siguiente estadística correspondiente al 2° semestre de 2019.



Fuente: Informe de Gestión Defensoría del Ciudadano del SITP Julio A Diciembre de 2019.suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante correos electrónicos del 13 de febrero de 2020.

- La Defensoría participó de la invitación de la Interventoría del contrato 707- 2018 de la fase Troncal I y II en su capítulo XII- obligaciones en materia de comunicación y responsabilidad social, en su inciso 1.2.1.3 contempla la figura del Defensor, por tal motivo fueron verificadas las evidencias de presentación a los concesionarios manifestando el alcance de la figura, mensualmente se realizó la presentación por parte de la interventoría de las PQRS mes vencido de los concesionarios, y la Defensoría realizó sugerencias y recomendaciones de acuerdo a su función.
- En el trabajo de la Defensoría con líderes comunitarios, y el equipo de Responsabilidad Social y la Dirección Técnica de Seguridad, desarrolló una animación para los operadores con el fin de dar a conocer la ley 1811 de 2016 *“por la cual se otorgan incentivos para promover el uso de la bicicleta en el territorio nacional y se modifica el Código Nacional de Tránsito”*, de esta manera se concientiza a los operadores del espacio vital de 1.5 metros y la convivencia en la vía.
- De la verificación realizada a la publicación de los informes del Defensor del Ciudadano Usuario en la página web de la entidad, se evidenció la publicación de dicho informe el día 14 de febrero de 2020.

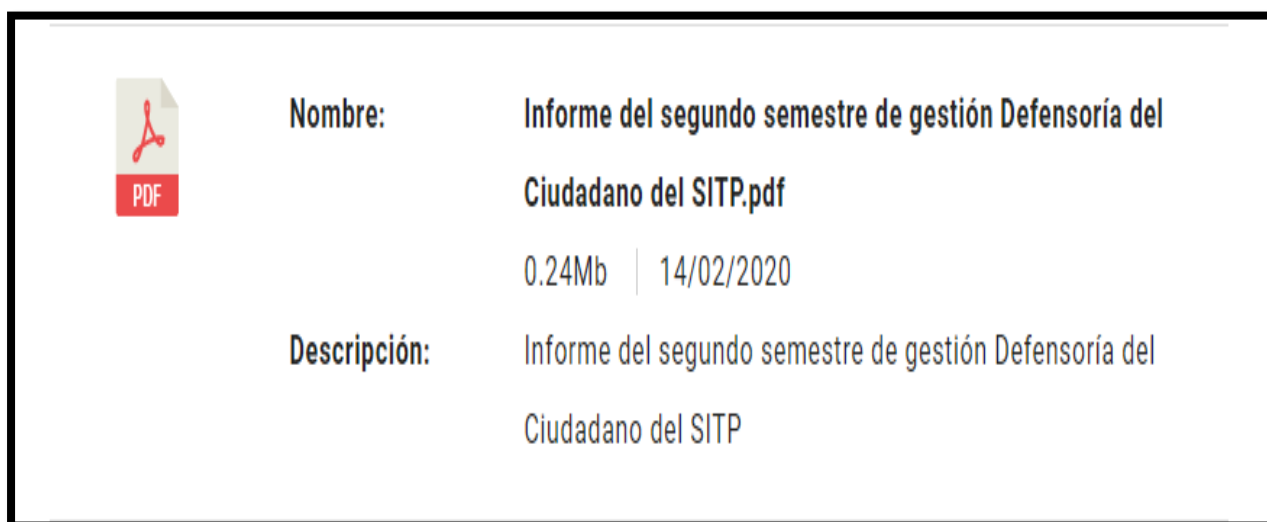


Imagen 10. Página inicial- página web “Publicación Informe del segundo semestre de gestión Defensoría del Ciudadano del SITP 2019”, imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 17 de febrero de 2020.



3.1.10 Percepción Ciudadana

Para el periodo evaluado se aplazó la medición programada para el 2° semestre de 2019, como consecuencia de las diferentes contingencias presentadas en el Sistema a finales del mes de noviembre e inicios de diciembre de 2019 en razón a los desmanes presentados en la infraestructura de estaciones y portales del Sistema, como producto de las manifestaciones llevadas a cabo en Bogotá, sobre los hechos de vandalismo que sufrió la infraestructura del sistema TransMilenio para el componente troncal y Zonal.

3.1.11 Inventario Trámites y Servicios

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

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

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

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

1. Trámites

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

2. Servicios



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Puntos de Atención
- Canales de atención al ciudadano.
- Incentivo tarifario del sistema transporte masivo de Bogotá para la población SISBÉN.
- Información general del sistema TransMilenio.
- Información sobre vinculación de vehículos y empleo en el SITP.
- Novedades del sistema TransMilenio.
- Planeador de viaje.
- Reclamación por accidentes dentro de estaciones o con buses del sistema.
- Subsidio de transporte para personas con discapacidad.
- Tarifas del sistema y medios de pago.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES:

Conclusiones:

1. Las PQRS contestadas de forma extemporánea del segundo semestre de 2019 ascendieron a (1.039), esta situación puede generar sanciones disciplinarias debido al incumplimiento de los términos, de conformidad con lo preceptuado en la Circular 108 de 2015, así mismo denota *debilidad de sus controles* en el marco de la normatividad interna MIPG en relación a los mapas de riesgos de gestión dada la posible materialización del riesgo que el proceso Gestión Grupos de Interés ha denominado “*La información que ingresa por parte de los grupos de valor es insuficiente para gestionar las PQRS.*”
2. En cuanto a la información reportada mediante la matriz de PQRS por parte de la Subgerencia se evidenció que existen inconsistencias relacionadas al reporte del mes de noviembre y diciembre de 2019, no se evidenció el registró de la fecha de respuesta para (2.564) peticiones que estarían vencidas, generando el riesgo de no haber dado respuesta en los términos establecidos; esta situación fue validada mediante la herramienta “*ACL-Analytics*” de apoyo técnico de la Oficina de Control

Interno, con el propósito de ratificar que la situación descrita obedeciera al análisis de días hábiles.

3. Por otra parte, se presentaron diferencias en el total de PQRS registradas, en las bases de datos del aplicativo Monitor- CRM allegadas para la elaboración de este informe y la misma base de datos correspondiente al mismo periodo evaluación que solicitó la Oficina de Control Interno para el informe de evaluación por dependencias OCI-2020-017 (Integridad de datos).
4. Se presentó debilidad en la publicación de página web para las "*notas positivas*" dado que los dos (2) reportes para el 2º semestre de 2019, correspondientes a los bimestres septiembre-Octubre y noviembre -diciembre, no fueron publicados en el link "***En TransMilenio escuchamos tu queja y le damos solución***", sobre el particular es importante recalcar que en dichos periodos sí se procesó información.
5. Se evidenció que para el periodo evaluado se recibieron veintidós (22) solicitudes de denuncias por posibles actos de corrupción, los cuales una vez indagados con la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, el tratamiento dado a las mismas fue el siguiente: Diez (10) casos fueron asignados con la respuesta "*Solucionado - Por asignación*", once (11) casos con "*Por ampliar - por solicitud ampliación*" y uno (1) "*Cerrado - Por no competencia*"
 - a. **Solucionado - Por asignación:** De los diez (10) casos, tres (3) se clasificaron en "*En trámite - Por traslado*" Corresponden a temas de recaudo y forma de conducción. Los otros siete (7) casos corresponden a otra tipificación de falla de frecuencia zonal y troncal así como comportamiento de un conductor zonal.
 - b. **Por ampliar - por solicitud ampliación:** De los once (11) casos, siete (7) los clasificaron en "*En trámite - Por traslado*" a concesionarios y autoridades en casos como venta de pasajes irregulares y fallas en el protocolo del conductor de un bus zonal. Las otras cuatro (4) se clarificaron en "*Registro - con preclasificación*" y obedecen a casos como venta ilegal de transportes,

un accidente en vía (aprisionamiento de puertas), Comportamiento de un conductor y comportamiento de un policía.

- c. **Cerrado - Por no competencia:** Corresponden a un (1) caso en el que no están de acuerdo con el proyecto del Sistema TransMilenio por la carrera séptima e infraestructura de algunos puntos de la ciudad, razón por la cual se trasladó por competencia.
- d. **Caso recurrente:** En atención al caso asociado al Ciudadano Miguel Ángel Marín Espejo, éste no fue asignado a la Oficina de Control Interno Disciplinario debido a que se ha identificado que es un usuario reiterativo, por lo cual el tema se ha manejado directamente con el acompañamiento de la Defensoría del Usuario y Veeduría.
- e. La totalidad de los casos no fue puesta en conocimiento de Control Interno Disciplinario. Sin embargo, se evidenció que al encargado de los asuntos Disciplinarios en la entidad le llegan los correos de las denuncias que emite el aplicativo SDQS y el proceso disciplinario realiza el análisis y determina si son o no actos de corrupción.

Recomendaciones:

Incumplimiento de términos de respuesta: La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones a la fecha del presente informe se encuentra ejecutando el plan de acción correspondiente al hallazgo No. 3 *“Incumplimiento a la normativa vigente, sobre los términos de respuesta establecidos para las PQRS de TRANSMILENIO S.A.”* derivado del informe OCI-2019-076, el cual tiene como acción fundamental: *“Implementar una estrategia de articulación intrainstitucional denominada “plan padrinos dependencias”, que consiste en realizar mesas de trabajo, capacitaciones, seguimientos entre otras, con el fin de fortalecer el proceso de atención a las PQRS y mejorar en términos de calidad y oportunidad, sumado a establecer una comunicación más asertiva y permanente.”* Lo cual propenderá eliminar y/o mitigar la causa raíz identificada.

Por lo anterior y teniendo en cuenta las desviaciones identificadas para el 2° semestre de 2019 en el sistema de información “*Customer Relationship Management*” (CRM), se hace necesario analizar e implementar los correctivos necesarios razón por la cual a continuación se realizan las siguientes recomendaciones:

1. Robustecer la estrategia de articulación intrainstitucional “*Plan Padrinos dependencias*” concentrando esfuerzos y atención a las subcategorías más recurrentes por los ciudadanos como son “*Pérdida robo o bloqueo de tarjeta y demás asociadas*”, “Paradas de buses” entre otros.
 - Se evidenció durante el 2° semestre de 2019 un volumen alto de las mencionadas subcategorías.
2. Fortalecer el seguimiento a los controles automáticos existentes de la aplicación CRM (vencida, a vencerse, presentes y finalizadas), teniendo en cuenta que la normatividad establece sanciones al incumplimiento de los términos establecidos.
 - El porcentaje de respuestas extemporáneas para el canal de CRM ascendió a (1.039) peticiones, es necesario fortalecer los controles existentes, teniendo en cuenta que la normatividad establece sanciones al incumplimiento de los términos establecidos, y como se presentó anteriormente, el 0.37% de las respuestas extemporáneas.
3. Implementar un control frente al diligenciamiento de las fechas de respuesta que se generan desde los aplicativos SDQS y CRM de las PQRS de la Entidad.
 - En cuanto a la información reportada mediante la matriz de PQRS, por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones con corte al 31 de diciembre de 2019, no se evidenció el registro de la fecha de respuesta para 2.564 peticiones que estaría vencidas, generando el riesgo de no haber dado respuesta en los términos establecidos, esta situación fue



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



validada mediante la herramienta “*ACL-Analytics*” de apoyo técnico de la Oficina de Control Interno.

4. Fijar controles o flujos de verificación que permitan garantizar que la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones concuerda con lo reportado en las plataformas que utiliza la entidad para el registro de las PQRS.
 - Se evidenció debilidad en las bases de datos del CRM que se exportaron a solicitud de la Oficina de Control Interno versus la mismas entregadas para la informe evaluación por dependencias OCI-2020-017.
5. Dar cumplimiento al literal B del numeral 1° de la Directiva 15 de 2015 emitida por la Alcaldía Mayor de Bogotá, frente a dirigir a Control Interno Disciplinario las peticiones que se clasifiquen como Denuncias por actos de corrupción.
 - De la verificación realizada se evidenció que las veintidós (22) peticiones radicadas como denuncias por posibles actos de corrupción no fueron puestas en su totalidad en conocimiento de Control Interno Disciplinario.

Durante la verificación de la muestra realizada el 18 de febrero de 2020 se socializó con los miembros del equipo de PQRS, las inconsistencias presentadas con la información de registrada en los aplicativos y las respuestas dadas extemporáneamente.

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

Dado que la información relacionada con los PQRS es de interés general para la Entidad, órganos de control y ciudadanía en general, y en particular con lo estipulado en la Ley 1712 de 2014 "*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*" y su Decreto



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Reglamentario, esta oficina estará atenta a cualquier inquietud que se requiera respecto del presente informe.

Por lo anterior la Oficina de Control Interno, solicita dar respuesta en un plazo de quince (15) días hábiles al presente informe de modo que se pueda eliminar la causa raíz de las situaciones registradas.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Cordialmente,

LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Germán Ortiz Martín, Contratista- Oficina de Control Interno

Revisó: Luz Marina Díaz Ramírez, Contratista- Oficina de Control Interno