



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO S.A. 12-07-2013 08:55:55

Al Contestar Cite Este Nr.:2013IE3384 O 1 Fol:1 Anex:10

ORIGEN: Sd:63 - OFICINA DE CONTROL INTERNO./LOZANO RAMIREZ

DESTINO: SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES Y ATENCION AL USU

ASUNTO: INFORME DE AUDITORIA A LAS PETICIONES QUEJAS RECL

OBS: INFORME

MEMORANDO

Dependencia	801.1
Para	MANUEL HUMBERTO GOMEZ BERMUDEZ Subgerente de Comunicaciones y AU
De	Gemma Edith Lozano Ramírez Jefe Oficina Control Interno
Asunto	Informe de auditoría a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes allegados a la entidad para el primer semestre de 2013

En cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento de la Oficina de Control Interno de la Entidad, me permito remitir el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes allegadas a la entidad por el período comprendido entre el 1 de enero al 18 de junio de 2013 con el objetivo de:

- Establecer el cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las PQRS
- Determinar el estado en que se encuentra la información en el sistema CORDIS
- Verificar el cumplimiento de las funciones del profesional de atención al ciudadano
- Dar cumplimiento a las funciones del área de Control Interno respecto a las PQRS en el marco del art. 53 de la Ley 190 de Junio 6 de 1995.

Los resultados presentan debilidades que deben ser subsanadas a través de acciones correctivas y de mejora, en aras de consolidar una información completa, confiable y oportuna no sólo para el cumplimiento de requisitos normativos, sino para la toma de decisiones.

Cordialmente,

GEMMA EDITH LOZANO RAMÍREZ
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Diez (10) folios

Elaboró: Diana Alicia Castro Roa

Copia. Fernando Sanclemente Alzate - Gerente General

Código: 801.1 - OCI -057 11 de julio de 2013



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2013

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Bogotá – Colombia
2013**



	INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2013	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
---	--	--

INTRODUCCION

Dentro de lo establecido por la Ley 1474 de 2011 en su art.76, al seguimiento de las PQRS, manifiesta como deber de la Oficina de Control Interno, el garantizar un buen servicio a la comunidad por medio de un informe semestral frente al trámite y oportunidad del servicio ofrecido por la Entidad de acuerdo a la naturaleza de la misma.

Para cumplir con este deber el presente informe tiene por objeto identificar el trámite de las PQRS que ingresaron a la entidad en el primer semestre del 2013, los medios más frecuentes que tiene la comunidad para solicitarlos, la oportunidad y pertinencia por parte de la administración para contestar o dar respuesta a las mismas. Los insumos para la elaboración de este informe provienen del registro que se tiene en el sistema utilizado por TRANSMILENIO S.A. como es el CORDIS y el registro consolidado en el periodo evaluado que se registra en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS administrado por la Alcaldía Mayor.

Asimismo, se busca identificar debilidades que permitirán implementar mejoras en el trámite de PQRS, lo cual redundara en beneficio de los ciudadanos y ciudadanas del Distrito Capital

OBJETIVO:



- a) Dar cumplimiento a una de las funciones de la Oficina de Control interno en cuanto a PQRS, según lo descrito en el artículo 53 de la Ley 190 de junio 6 de 1995.
- b) Evaluar el cumplimiento del procedimiento P-S-QR-001 "Trámite de quejas, sugerencias, reclamos y derechos de petición" que aplica la Entidad.
- c) Verificar el conocimiento del equipo de trabajo de PRQS en cuanto al cumplimiento en términos legales para dar las respuestas.
- d) Hacer seguimiento a los hallazgos reportados por la oficina de control interno en el año anterior.

ALCANCE:

Para la revisión se seleccionó las PQRS allegadas a la Entidad en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 18 de junio de 2013.

METODOLOGIA:

Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos mejoramiento y el cumplimiento del marco normativo de las peticiones, quejas y reclamos, se tuvieron

	INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2013	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
---	--	--

en cuenta las técnicas de auditoria generalmente aceptadas y establecidas tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación.

MARCO LEGAL:

- a. Código Contencioso Administrativo.
- b. Ley 190 de 1995. "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
- c. 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".
- d. Decreto 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".
- e. Resolución 150 de 2011. Por la cual se modifican la Resolución 021 del 27 de Enero de 2009, con el fin de actualizar el Manual de Procedimientos de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A"

DOCUMENTOS Y PROGRAMAS DE REFERENCIA:

- a. P-S-QR-001-4 Trámite de Quejas, sugerencias, reclamos y derechos de petición.
- b. Sistema de correspondencia CORDIS.
- c. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá. "SDQS"

CONSLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL EQUIPO AUDITOR

- Se cuenta con equipo de trabajo para apoyar el trámite de PQRS, equipo que ingreso en el segundo trimestre del 2013, actualmente el grupo está siendo capacitado, al igual que las personas responsables de las PQRS en cada uno de los Operadores, sobre el manejo de la Plataforma SDQS, capacitaciones que han sido realizadas directamente por los funcionarios de la Alcaldía Mayor de Bogotá, quienes tienen a cargo su Administración. Es pertinente que se evalúe el impacto que ha tenido este equipo de trabajo sobre los resultados del proceso de tal forma que se implementen estrategias para seguir fortaleciendo dicho equipo.
- Teniendo en cuenta que actualmente cada una de las dependencias de la Entidad de acuerdo con el procedimiento P-S-QR-001 "Trámite de quejas,



INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2013



**ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ**

sugerencias, reclamos y derechos de petición” tramita y archiva la respuesta a los requerimientos, se recomienda centralizar en una sola dependencia el archivo físico de PQRS, con el fin de facilitar la búsqueda y trazabilidad de las mismas.

- Las carpetas en donde se guardan los documentos físicos que soportan los derechos de petición no están completas, por lo anterior es conveniente que se organice cada requerimiento con toda la información que soporta su trámite de tal manera que facilite su trazabilidad y seguimiento.
- El derecho de petición es un derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23, ha concedido a los ciudadanos para que presenten peticiones a los entes competentes y obtengan pronta respuesta. Si el derecho de petición no se atiende dentro de los plazos establecidos por la ley, permite al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de su derecho fundamental. En caso de que la entidad no de respuesta se corre el riesgo de que los funcionarios responsables de dicho trámite sean objeto de sanciones disciplinarias, pues se incurre en causal de mala conducta, por lo anterior se deben fortalecer los mecanismos de control para asegurar la oportunidad en la respuesta de los peticionarios.
- Armonizar los aplicativos actuales (CORDIS y SDQS) que se utilizan para el manejo de PQRS de tal manera que facilite la generación de reportes y por ende la toma decisiones.
- Realizar mejoras al aplicativo CORDIS, de tal forma que facilite la generación de archivos que permitan hacer análisis estadísticos de la información allí registrada.
- Es conveniente unificar indicadores que permitan evaluar el impacto de la entidad frente a la oportunidad y la pertinencia de las respuestas generadas en relación con las PQRS que se reciben, este instrumento servirá como mecanismo de control que permitirá identificar oportunidades de mejora.
- A la fecha no se han implementado acciones efectivas que subsanen los hallazgos reportados en los informes de seguimiento levantados por la Oficina de Control Interno reportados en el año 2012. Es conveniente que se revisen los informes de PQRS presentados por la Oficina de Control Interno y se consolide el plan de mejoramiento respectivo, asimismo se identifiquen e implementen acciones que corrijan las situaciones presentadas a la fecha y que garanticen que dichas desviaciones no se vuelvan a presentar.

SEGUIMIENTO

A. CANTIDAD DE PQRS QUE ALLEGARON A LA ENTIDAD

Durante el período comprendido entre el 1 de enero al 18 de junio de 2013, se recibieron **12.457 PQRS** en la Entidad, de las cuales 803 se ingresaron por CORDIS y 11.654 por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "SDQS". Se observa que no hay una integración entre los dos sistemas por lo cual genera dificultad para consolidar la información.

B. FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRS.

La Entidad ha establecido diferentes mecanismos para recepcionar las PQR's que llegan a TRANSMILENIO S. A. tales como:

- Oficina de correspondencia de Transmilenio S. A.
- Oficina de atención al usuario
- Cada una de las oficinas de los trece (13) Operadores que brindan apoyo al sistema.
- Páginas web:
 - i. www.transmilenio.gov.co
 - ii. www.sitp.gov.co
 - iii. www.tullaveplus.com
- Línea de atención al cliente 01 8000 11 55 10
- Línea 195
- Sistema Distrital de Quejas y reclamos "SDQS" de la Alcaldía Mayor.

Estos mecanismos se encuentran funcionando correctamente y están disponibles para los ciudadanos y ciudadanas del Distrito Capital.

C. SISTEMA CORDIS

Para la radicación de los PQRS que ingresan a la Entidad, se utiliza el sistema CORDIS sin embargo en la revisión realizada a dicho sistema se presentan las siguientes falencias:

Reporte derechos de petición

- Se generó un reporte de derechos de petición del 01 de enero al 18 de junio de 2013, del cual se observan 246 páginas en PDF, el documento en dicho formato impide generar bases de datos que

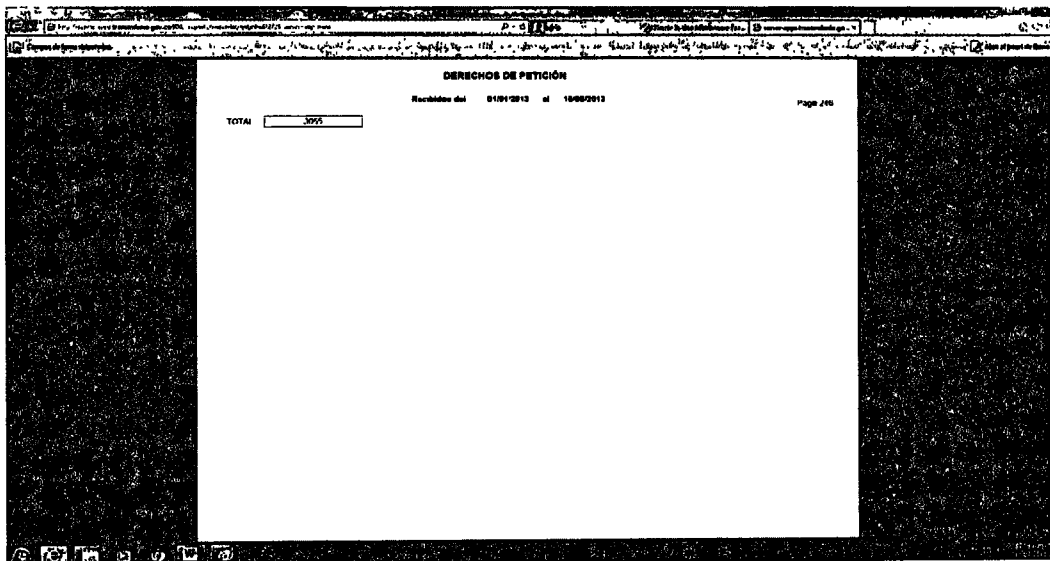


INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2013



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

Gráfico 2. Reporte Generado por CORDIS total registros



Reporte de Estadísticas de Correspondencia

- Este reporte presenta un resumen de todos los documentos radicados en la entidad por tipo de documento (ver gráfico 3), sin embargo se observa que la tipificación no está estandarizada lo que dificulta su búsqueda, se evidencia para el siguiente caso: documentos clasificados como: respuesta a derecho de petición, derechos de petición de información y derechos de petición.
- Tomando el reporte de estadísticas de correspondencia, en relación con la cantidad de derechos de petición allegados a la entidad en el período comprendido entre el 1 de enero al 18 de junio de 2013 en sus diferentes descripciones, se observa que se recibieron 365 derechos de petición (ver tabla 1). La anterior información confrontada con los 803 derechos de petición que arrojó el conteo manual que se realizó sobre el reporte generado por CORDIS presenta diferencias significativas, lo que conlleva a observar que no hay consistencia en los datos reportados en el sistema.

Tabla 1. Consolidado Derechos de Petición

Descripción	Cantidad
Respuesta a derechos de petición	13
Derecho de petición de información	9
Remisión derecho de petición	5
Derecho de petición	338
TOTAL	365

Fuente: Datos tomados de la tabla presentada en el Gráfico 3 Reporte CORDIS



INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2013



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

Grafica 3. Reporte Cordis ESTADISTICAS DE CORRESPONDENCIA

HOY 10-07-2013 02:50:36 PM

Entre 01/01/2013 y 18/06/2013

Total Documentos Radicados
en la Compañía

21631

TRANSMILENIO S.A.

Documentos en la Compañía por Vigencia

Vigencia	Externa	Interna	Enviada Recibida	Cantidad
2013	E		R	11341
2013	E		E	7293
2013		I	E	2997



Documentos radicados en la Compañía por tipo de Documento

Externa	Interna	Descripción	Cantidad
E		RESPUESTA A DERECHO DE PETICION	12
E		CUENTA DE COBRO	301
E		INFORMACION ENTIDADES FINANCIERAS	172
E		SOLICITUD AUTORIZAC.INGRESO AL SISTEMA	22
E		RESPUESTA QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS	4
E		OFICIOS ENTIDADES ORDEN DISTRITAL	1666
E		INFORMES GENERALES	1
E		REQUERIMIENTO ENTES DE CONTROL	363
E		SOLICITUD DE INFORMACION	237
E		SOLICITUD NOVEDADES DE PERSONAL	240
E		PROPUESTA LICITACION	39
E		DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	9
E		ACCION POPULAR	4
I		SOLICITUD DE CERTIFICACION LABORAL	2
E		CIRCULARES	79
E		UNIVERSIDADES	109
E		REMISION DERECHO DE PETICION	5
E		INVITACIONES	78
E		SOLICITUD DE MATERIAL PUBLICITARIO	6
E		COTIZACIONES	5
E		LABORES	306
E		DERECHO DE PETICION	338
I		MEMORANDOS	2945
E		REMISION DE LIBROS, FOLLETOS, CD	10
E		OFICIOS	9031
I		INFORMES GENERALES	11
E		ACCION DE TUTELA	11
E		OFICIOS ENTIDADES ORDEN NACIONAL	214
E		ACCION DE CUMPLIMIENTO	2
E		FACTURAS SERVICIOS PUBLICOS	1
E		SOLICITUD DE CERTIFICACION LABORAL	1
E		RESPUESTA SOLICITUD DE INFORMACION	410
E		PROPOSICIONES CONCEJO, SENADO, CAMARA	10
E		OFICIOS AGENTES DEL SISTEMA	4372
I		SOLICITUD DE CONTRATACION	23
E		QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS	88
E		ACEPTACION DE MULTAS OPERADORES	338
E		INFORMACION FINANCIERA DE AGENTES DEL SISTEMA	58
E		CORRECCIONES DE SOLICITUD COP-CRP IDU	1
I		SOLICITUD DE ADICION O PRORROGA	18

Oportunidad en la respuesta de los PQRS

En relación a la oportunidad de las PQRS y tomando como referencia las que se han incorporado en CORDIS se encontraron las siguientes observaciones:

- Para el control y seguimiento de PQRS que ingresan a la entidad, el área de servicio al usuario diseñó una base de datos en Excel para tal



	INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2013	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
---	--	--

fin, sin embargo se observa que la herramienta se encuentra desactualizada, en el momento de la auditoria solo se registraba información a 31 de mayo de 2013.



- Se analizó el 100% de las PQRS radicadas en el período comprendido entre el 1 de enero de 2013 al 31 de mayo de 2013 y que estaban registradas en la herramienta, concluyendo que de 395 PQRS registradas 66 fueron contestadas al peticionario fuera de los términos de vencimiento (ver tabla 2).

Tabla 2. PQRS contestadas fuera de los términos

Nº DE CARTA	FECHA RECIBIDO	DEPENDENCIA ENVIADA	FECHA DE RESPUESTA	DIAS HABILES EN QUE SE DIO RESPUESTA
1301	28/01/2013	BRT	19/02/2013	17
1307	28/01/2013	TECNICA Y SERVICIOS	27/02/2013	23
1603	01/02/2013	TECNICA Y SERVICIOS	26/02/2013	18
1869	07/02/2013	TATIANA GARCIA- JURIDICA	28/02/2013	16
2044	11/02/2013	MIGUEL ANGEL ESPINOSA	05/03/2013	17
2259	14/02/2013	ECONÓMICA TECNICA BUSES COMUNICACIONES	07/03/2013	16
2273	14/02/2013	TECNICA Y SERVICIOS - ECONOMICA	07/03/2013	16
2509	15/02/2013	OFICINA DE PLANEACION	08/03/2013	16
2703	20/02/2013	ALCAPITAL MIRIAM GONZALEZ	19/03/2013	20
2734	20/02/2013	TECNICA Y SERVICIOS	18/03/2013	19
2861	20/02/2013	TECNICA Y SERVICIOS - BUSES	13/03/2013	16

	INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2013	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
---	--	--



3175	26/02/2013	TECNICA Y SERVICIOS	19/03/2013	16
3189	26/02/2013	TECNICA Y SERVICIOS	19/03/2013	16
3277	27/02/2013	TECNICA Y SERVICIOS	20/03/2013	16
3282	27/02/2013	FELIPE DURAN	16/04/2013	35
3725	06/03/2013	TECNICA Y SERVICIOS	08/04/2013	24
3768	06/03/2013	TECNICA Y SERVICIOS	08/04/2013	24
4059	12/03/2013	BRT	04/04/2013	18
4111	12/03/2013	BRT TECNICA Y SERVICIOS	04/04/2013	18
4112	12/03/2013	FELIPE DURAN	16/04/2013	26
4113	12/03/2013	FELIPE DURAN	16/04/2013	26
4127	12/03/2013	FELIPE DURAN	16/04/2013	26
4199	13/03/2013	TECNICA Y SERVICIOS	04/04/2013	17
4503	15/03/2013	TECNICA Y SERVICIOS	05/04/2013	16
4524	18/03/2013	TECNICA Y SERVICIOS	10/04/2013	18
4527	15/03/2013	TECNICA Y SERVICIOS	08/04/2013	17
4632	18/03/2013	RECAUDO BOOGTA	15/04/2013	21
4634	18/03/2013	TECNICA Y SERVICIOS	12/04/2013	20

	INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2013	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
---	--	--

4674	18/03/2013	BRT	10/04/2013	18
4864	06/02/2013	HUMBERTO GOMEZ	25/04/2013	57
5033	21/03/2013	BRT	16/04/2013	19
5102	21/03/2013	FELIPE DURAN	15/04/2013	18
5124	22/03/2013	BRT	15/04/2013	17
5141	22/03/2013	BRT	17/04/2013	19
5197	25/03/2013	BUSES Y CONSORCIO EXPRESS	18/04/2013	19
5226	22/03/2013	BRT	15/04/2013	17
5247	26/03/2013	ADMINISTRATIVA	16/04/2013	16
5423	01/04/2013	TECNICA Y SERVICIOS	24/04/2013	18
6310	15/04/2013	BRT	08/05/2013	18
6310	15/04/2013	BRT	08/05/2013	18
6390	16/04/2013	GESTION SOCIAL-TECNICA Y SERVICIOS	24/05/2013	29
6391	16/04/2013	GESTION SOCIAL	08/05/2013	17
6406	16/04/2013	BUSES	14/05/2013	21
6652	13/04/2013	BUSES	08/05/2013	18
6652	18/04/2013	BUSES	10/05/2013	17

	INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2013	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
---	--	--

6731	19/04/2013	TECNICA SERVICIOS/GESTIÓN SOCIAL	Y 07/06/2013	36
6921	22/04/2013	SEGURIDAD BRT	15/05/2013	18
6956	23/04/2013	RECAUDO BOGOTÁ	14/05/2013	16
7179	25/04/2013	RECAUDO BOGOTÁ	23/05/2013	21
7313	25/04/2013	DANIEL PATIÑO	17/05/2013	17
7341	26/04/2013	CONSORCIO EXPRESS-BRT	21/05/2013	18
7342	26/04/2013	SUBGERENCIA TECNICA	20/05/2013	17
7453	29/04/2013	RECAUDO BOGOTÁ	27/05/2013	21
7466	29/04/2013	RECAUDO BOGOTÁ	20/05/2013	16
7517	30/04/2013	DIRECCION ADMINISTRATIVA	21/05/2013	16
7562	30/04/2013	RECAUDO BOGOTÁ- TECNICA Y SERVICIOS	22/05/2013	17
7642	02/05/2013	BRT- PECTO	11/06/2013	29
7660	02/05/2013	TECNICA Y SERVICIOS	27/05/2013	18
7767	03/05/2013	BUSES Y POLICIA	27/05/2013	17
7923	06/05/2013	BUSES	30/05/2013	19
8081	08/05/2013	LUZ MIRIAM SANCHEZ Y RECAUDO BOGOTÁ	05/06/2013	21
8107	08/05/2013	DIRECCION TECNICA DE BUSES	29/05/2013	16

	INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2013	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
---	--	--

8397	14/05/2013	TECNICA Y SERVICIOS	07/06/2013	19
8611	16/05/2013	TECNICA Y SERVICIOS	07/06/2013	17
8651	16/05/2013	ECONOMICA-LUZ MIRYAM SANCHEZ	06/06/2013	16
8769	17/05/2013	TECNICA Y SERVICIOS-GESTION SOCIAL	11/06/2013	18

- Durante la revisión efectuada al sistema CORDIS, y el archivo físico de las PQRS se observa que no hay consistencia en las fechas registradas de finalización de los trámites de respuesta en dicho sistema y la fecha que soportan el documento físico recibido por el peticionario como se evidencia en tabla 3.

Tabla 3. Inconsistencia fechas CORDIS y Archivo Físico

RAD.	FECHA RADICACION	FECHA LIMITE	ASUNTO	FECHA FINALIZACION CORDIS	OBSERVACIONES
3476	01/03/2013	22/03/2013	Derecho de petición sobre rutas alimentadoras	21/03/2013	El recibido de la peticionaria tiene fecha 27/03/2013 , solo esta archivada la respuesta
5784	05/04/2013	21/05/2013	Solicita incluir en la base de datos de TMSA para no tener inconvenientes teniendo en cuenta que fue incautada un arma dentro del sistema a nombre de el	19/04/2013	OK. E.E. 4467 RADICADO EL 22/04/2013 Y RECIBIDO POR EL SR. EL DIA 28/04/2013 FOLIO 345 DE LA CARPERTA No.2, Solo esta archivada la respuesta

D. ARCHIVO CARPETAS DE LAS PQRS

Para hacer seguimiento a los documentos archivados en las carpetas de PQRS se realizó una revisión exhaustiva a las carpetas 1 y 2 de PQRS que se encontraron en el archivo ubicado en el tercer piso (Subgerencia Técnica). En dicha revisión se encontraron las siguientes falencias:



- Atraso en el archivo de información que soporta las PQRS. A la fecha se han archivado los PQRS que llegaron a la entidad hasta el 24 de abril de

2013. Solo fueron suministradas dos carpetas de dicho archivo: Carpeta No. 1 se observan documentados archivados desde el 08 de enero del 2013 al 18 de marzo de 2013 folios 1 al 181, Carpeta No. 2 se encuentran archivados documentos desde el 20 de marzo hasta el 24 de abril de 2013 folios 182 al 363.

- Documentos archivados en las carpetas sin digitalizar, se evidencian los siguientes casos:
 - o Carpeta 1 folios 27, 28, 29, 33,34, 38, 39, 40, 51, 52, 54, 60, 61, 62, 71, 72, 75, 89, 90, 108, 112, 113, 119, 120, 127, 128, 153 - 156, 158, 160 -166, 170, 173, 177, 179 - 181.
 - o Carpeta 2 folios 198, 200, 202-205, 211, 213, 226, 228, 274, 320, 327-331, 334, 342, 347, 352, 358, 359
- Documentos borrosos que no permiten una visualización clara de la información que allí reposa caso carpeta 1 folio114.
- Peticiones archivadas sin la respuesta y respuestas archivadas sin las peticiones (ver tabla 4)

Tabla 4. Observaciones a archivo de peticiones

RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES	
229	REQUERIMIENTO 863939	Solo esta la petición	carpeta 1
427	DERECHO DE PETICIÓN PARA IDU Y TRANSMILENIO, POR ACCIDENTE	Solo esta la petición	carpeta 1
832	DERECHO DE PETICIÓN PARA TRANSMILENIO Y MOVILIDAD SOBRE RETIRAR VEHICULO DE LA PAGINA XRA ASI SOLICITAR AYUDA PACIENTES DISCAPACITADOS	El 21 de enero lo finalizan en CORDIS pero no tienen número de oficio	carpeta 1
1894	REQ. 880358	Tiene una nota que dice que se dio respuesta por SDQS, pero no hay soporte	carpeta 1
1919	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITANDO RELACIONA DE VEHICULOS DE LAS RUTAS SOACHA Y SABANA DE BOGOTÁ	No tiene anexa la respuesta	carpeta 1
2040	DERECHO DE PETICIÓN MODIFICACION RUTAS ALIMENTADORAS	No tiene anexa la respuesta	carpeta 1
2273	DERECHO DE PETICIÓN CONOCER LOS ESTUDIOS REALIZADOS PARA LA IMPLEMENTACION DEL SIT	No tiene anexa la respuesta	carpeta 1

	INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2013	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
---	--	--

2298	DERECHO DE PETICIÓN MEDIDAS SANITARIAS DE CONTROL EN EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE	Respuesta parcial	carpeta 1
2455	DERECHO DE PETICIÓN IGUAL AL 1919	No tiene anexa la respuesta	carpeta 1
2484	DERECHO DE PETICIÓN EGOBUS DEBE RENTA	No tiene anexa la respuesta	carpeta 1
2599	SOLICITUDES Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO TR.	Figuran otras respuestas no la de TRANSMILENIO	carpeta 1
2861	SOLICITA CAMBIAR LAS RUTAS QUE PASEN FRENTE AL ESTADIO EL CAMPIN	No tiene anexa la respuesta folio 109	carpeta 1
2942	EL OPERADOR SUMA NO LE HA PAGADO POR EL BUS VEV.802	No tiene anexa la respuesta folio 116	carpeta 1
2703	DERECHO DE PETICIÓN POR ACCIDENTE DE TRANSITO, UNION TEMPORAL AL CAPITAL	No tiene anexa la respuesta folio 121	carpeta 1
3026	DERECHO DE PETICIÓN PAGO OPERADOR SUMA BUS PLACA VFC 006, NO HA PAGADO	No tiene anexa la respuesta folio 125	carpeta 1
3233	DERECHO DE PETICIÓN PROPIETARIO VEHICULO VEU 618- OPERADOR G. MOVIL SAS SOLICITA EL PAGO	No tiene anexa la respuesta folio 130-143	carpeta 1
3332	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITANDO INSTALAR ESCALERAS ELECTRICAS Y HACER MANTENIMIENTO ASCENSORES EN HORAS QUE NO SE PRESTE SERVICIO	No tiene anexa la respuesta folio 144-151	carpeta 1
3476	DERECHO DE PETICIÓN FRECUENCIAS ESTABLECIDA, SUSTENTO TECNICO, DERECHOS Y OBLIGACIONES SERVICIO	No tiene anexa la respuesta folio 152	carpeta 1
4194	DERECHO DE PETICIÓN SOBRE EL SERVICIO TRANSMILENIO	No tiene anexa la respuesta folio 174 Y 175	carpeta 1

E. PQRS INGRESADAS A TRAVES DEL SISTEMA SDQS

- Revisando las PQRS que se han ingresado desde el 01 de enero de 2013 y hasta 24 de junio de 2013, a través del sistema SDQS, se



INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2013



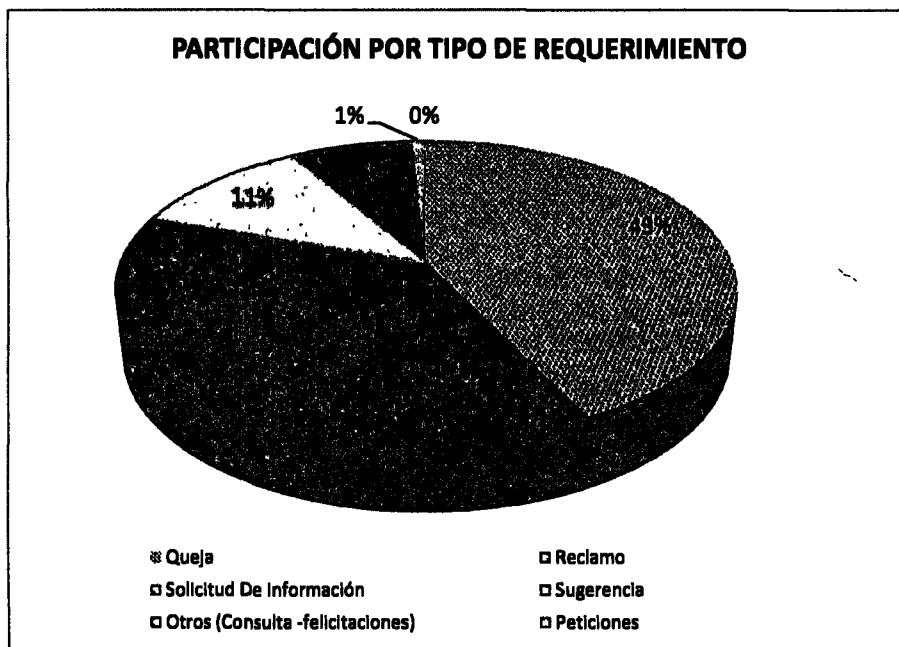
ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

encontraron registradas 11.654 distribuidos como se muestra en la tabla 5, de las cuales el 42,7% corresponden a quejas (ver gráfico 4), el 37,4 % a reclamos, el 11,37% solicitudes de información y un 7.69% a sugerencias,

Tabla 5. Total requerimientos registrados en SDQS

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD
Queja	4.976
Reclamo	4.360
Solicitud De Información	1.325
Sugerencia	896
Otros (Consulta -felicitaciones)	74
Peticiones	23
TOTAL	11.654

Gráfico 4. Participación por requerimiento en el SDQS



- Analizando el estado de trámite de las PQRS recibidas en el SDQS se pudo verificar que de las 11.654 a la fecha un 11.31% es decir 1.318 requerimientos se encuentran pendientes por trámite (fecha en que se generó el archivo es decir 24 de junio de 2013). De las 1.318, un 45% es decir 596 requerimientos están asignados al área de Servicio al Ciudadano de TMSA, 123 que equivale a un 9,33% las tiene asignado Policía TMSA, un 4,5 % otras

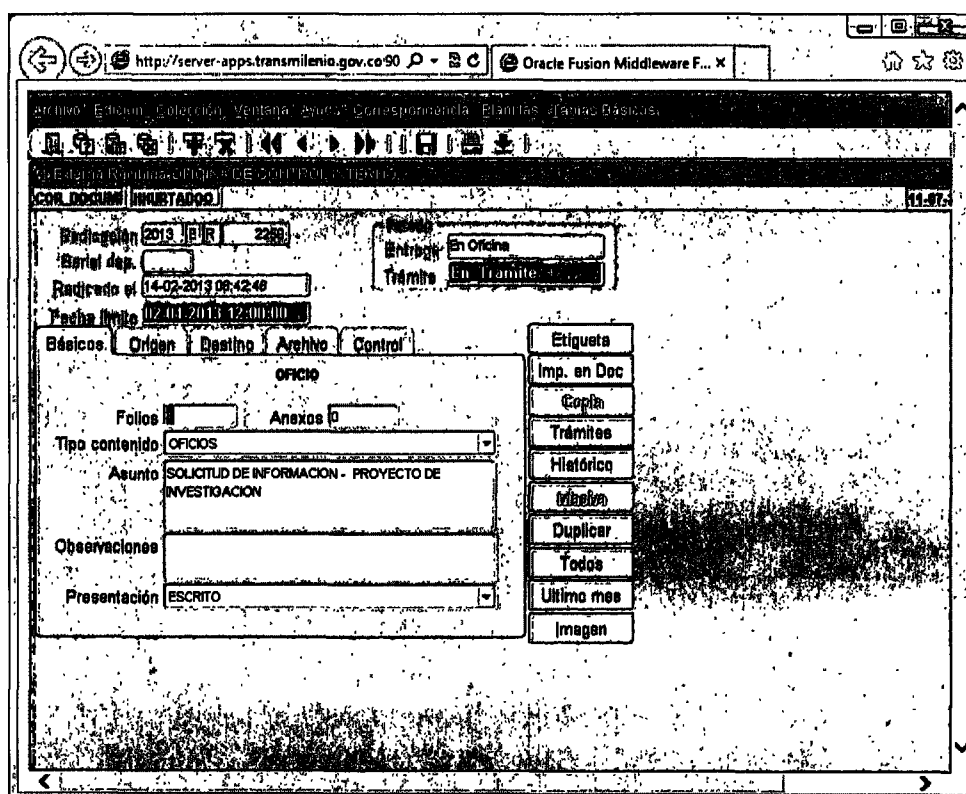
dependencias de TMSA y el restante los diferentes operadores que prestan el apoyo al sistema, Ver Tabla 6.

Tabla 6. Requerimientos pendientes de Trámite por dependencia

ENTIDAD QUE RECIBE	TOTAL
Servicio Al Ciudadano TMSA	596
Policía TMSA	123
Etib S.A.S.	68
Gmovil S.A.S	68
Consortio Express S.A.S.	66
Empresa De Transporte Del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	60
Coobus S.A.S.	55
Angelcom	49
Tranzit S.A.S.	40
Recaudo Bogotá	34
Transmasivo (S)	30
Egobus S.A.S	16
E.T.M.A. (50xx)	13
Masivo Capital S.A.S.	11
Metrobús (T)	11
SI 99 (U)	9
Sitm (A)	9
Este Es Mi Bus S.A.S.	8
Somos K S.A. (K)	8
SI 03 (60xx)	6
T.A.O (42xx)	6
Organización Suma S.A.S.	5
Instituto De Desarrollo Urbano - Idu	5
Alcapital (30xx)	4
Express Del Futuro (M)	4
Conexión Móvil (B)	3
Pau Américas	3
Cierres Entidades Nacionales Y/O Privadas	2
Pau Suba	2
Alnorte (22xx)	1
Secretaría Distrital De Movilidad	1
Entidades Nacionales, Privadas Y Rechazos	1
Citimovil (92xx)	1
La Terminal De Transporte	1
TOTAL GENERAL	1.318

F. PERTINENCIA DE LAS RESPUESTAS

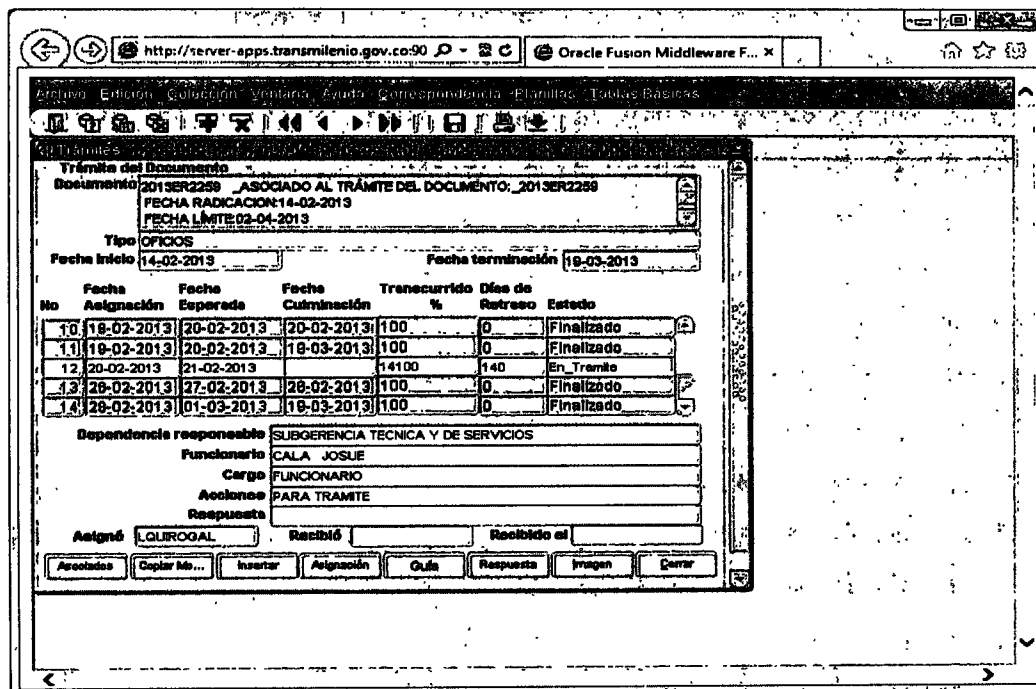
En relación con la pertinencia de las respuestas a las PQRS, de las carpetas revisadas se evidencia que hay coherencia en las respuestas dadas a los peticionarios frente a sus requerimientos. Sin embargo es conveniente que se diseñen mecanismos que aseguren que se da respuesta completa a las peticiones elevadas y que no se queden en respuestas parciales como sucedió con la petición radicada con el No. 002259 de fecha 14 de febrero de 2013, donde aún está pendiente la respuesta de la Sugerencia Técnica y de Servicio como se observa en el sistema CORDIS (ver pantallazos adjuntos).



The screenshot displays the CORDIS system interface for document management. The browser address bar shows 'http://server-apps.transmilenio.gov.co:90'. The document title is 'SOLICITUD DE INFORMACION - PROYECTO DE INVESTIGACION'. Key fields include:

- Radicalizado:** 2013 FEB 23
- Serial dep:** [Empty]
- Radicalizado el:** 14-02-2013 08:42:48
- Fecha limite:** 02-03-2013 12:00:00
- Estado:** En Oficina
- Trámite:** Sin trámite




Navigation tabs include: Básicos, Origen, Destino, Archivo, Control. A sidebar on the right contains buttons: Etiqueta, Imp. en Doc, Copia, Trámites, Histórico, Trámites, Duplicar, Todos, Último mes, Imagen.



No	Fecha Asignación	Fecha Esperada	Fecha Culminación	Transcurrido %	Retraso	Estado
10	18-02-2013	20-02-2013	20-02-2013	100	0	Finalizado
11	19-02-2013	20-02-2013	19-03-2013	100	0	Finalizado
12	20-02-2013	21-02-2013		14100	140	En Trámite
13	26-02-2013	27-02-2013	26-02-2013	100	0	Finalizado
14	26-02-2013	01-03-2013	18-03-2013	100	0	Finalizado

G. SEGUIMIENTO A LAS DEBILIDADES ENCONTRADAS EN LOS INFORMES DE PQRS PRESENTADAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DURANTE EL AÑO 2012

Si bien es cierto la oficina de Control Interno durante el año 2012 presento dos informes de PQRS donde se levantaron hallazgos, a la fecha no se ha consolidado ni implementado acciones que conlleven a mejorar las situaciones encontradas.

 Herlay Hurtado Ortiz Auditor Oficina de Control Interno	 Diana Alicia Castro R. Profesional Control Interno Responsable de la Revisión	 Gemma Edith Lozano R. Jefe Oficina Control Interno
--	--	---