



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO S.A. 31-07-2014 03:38:38

Al Contestar Cite Este Nr.:2014IE5947 O 1 Fol:1 Anex:7

ORIGEN: Sd:107 - OFICINA DE CONTROL INTERNO./RODRIGUEZ DEVIA

DESTINO: GERENCIA GENERAL./PARIS MENDOZA SERGIO

ASUNTO: INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DE PQRS

OBS: INFORME - DILSA

**MEMORANDO**

<b>Para</b>	<b>SERGIO PARÍS MENDOZA</b> Gerente General
<b>De</b>	<b>HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA</b> Jefe Oficina de Control Interno
<b>Asunto</b>	Informe de Atención al Ciudadano y Gestión de PQRS - Primer Semestre 2014

Apreciado Doctor París Mendoza.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 (Artículo 76, reglamentado mediante Decreto 2641 de 2012), corresponde a la Oficina de Control Interno vigilar que la atención en la Entidad se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y los parámetros establecidos por la Organización, así como presentar a la Gerencia General un informe semestral sobre el particular, tomando como referencia lo establecido en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", el cual forma integral del Decreto 2641 de 2012, especialmente lo contemplado en el numeral IV "Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos."

Me permito remitir el Informe de Atención al Ciudadano y Gestión de PQRS correspondiente al período comprendido entre el 1 de Enero y el 30 de Junio de 2014.

Estaré atento ante cualquier inquietud que surja al respecto, con el mayor interés porque los resultados de este trabajo agreguen valor en la mitigación de los riesgos detectados y la mejora del proceso o actividad revisada.

Cordialmente,

**HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA**

Jefe Oficina de Control Interno

[hectorf.rodriguez@transmilenio.gov.co](mailto:hectorf.rodriguez@transmilenio.gov.co)

**Anexos:** Siete (7) folios.

**Copia:** Manuel Humberto Gómez Bermúdez, Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario.

Código: 801

OCI - 098 Julio 31 de 2014

Avenida Eldorado No. 66-63  
PBX: (57) 220 3000  
Fax: (57) 3249870-80  
Código postal: 111321  
[www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co)  
Información: Línea 195



**BOGOTÁ**  
HUMANANA





# INFORME SEMESTRAL ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS.

PRIMER SEMESTRE DE 2014



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

## 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 (Artículo 76, reglamentado mediante Decreto 2641 de 2012), corresponde a la Oficina de Control Interno vigilar que la atención en la Entidad se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y los parámetros establecidos por la Organización, así como presentar a la Gerencia General un informe semestral sobre el particular, tomando como referencia lo establecido en el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, el cual forma integral del Decreto 2641 de 2012, especialmente lo contemplado en el numeral IV *“Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.”*

## 2. OBJETIVOS

Los objetivos planteados para esta actividad fueron:

- Verificar la existencia de por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.
- Analizar la existencia y comportamiento de los diferentes canales de recepción de quejas, sugerencias y reclamos.
- Verificar la oportunidad en la gestión de las quejas, sugerencias y reclamos recibidos.
- Determinar el grado de cumplimiento de la Entidad con respecto a los estándares para la atención de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos establecidos en el numeral IV del documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, el cual forma integral del Decreto 2641 de 2012.

## 3. ALCANCE:

El alcance previsto para esta actividad comprendió la revisión aleatoria de una muestra de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidos por la Entidad durante el período comprendido entre el 1 de Enero y el 30 de Junio de 2014, así como la verificación del cumplimiento por parte de la Entidad con respecto a los estándares de atención al ciudadano establecidos en las normas legales vigentes y los parámetros establecidos por la Organización.







**INFORME SEMESTRAL**  
**ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PETICIONES,**  
**QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS.**

**PRIMER SEMESTRE DE 2014**



**ALCALDÍA MAYOR DE**  
**BOGOTÁ**

**4. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

- 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".
- 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".
- Circular Externa N° 001 de 2011 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno.
- Procedimiento P-SC-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (Versión 0; 10 de Diciembre de 2013).







**INFORME SEMESTRAL**  
**ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PETICIONES,**  
**QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**

**PRIMER SEMESTRE DE 2014**



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

## **5. DESARROLLO**

### **5.1 Localización y Condiciones Físicas Oficina de Correspondencia.**

A 30 de Junio de 2014 la Entidad contaba con una Oficina destinada para la atención y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, ubicada en la Avenida el Dorado N° 66 - 63 de la ciudad de Bogotá D.C. (Sede Administrativa de **TRANSMILENIO S.A.**).

Teniendo en cuenta que en esta Oficina se atienden ciudadanos que desean interponer recursos ante la Entidad de forma personal, la misma se encontraba dotada con dos (2) rampas que permitían el acceso a los ciudadanos que presentaban discapacidades físicas o movilidad reducida.

### **5.2 Formatos Para la Presentación de PQRS.**

De acuerdo con los estándares para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias establecidos por el Decreto 2641 de 2012, la Entidad cuenta con los siguientes formatos para la recepción de requerimientos:

- **Formatos Electrónicos:** Los usuarios disponen de los formatos electrónicos establecidos en las páginas web: [www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co), [www.sitp.gov.co](http://www.sitp.gov.co) y [www.sdqsbogota.gov.co](http://www.sdqsbogota.gov.co).
- **Formatos Físicos:** La Entidad cuenta con el formato R-SC-001 **"Recepción de Requerimientos"**, a través del cual se registran las diferentes peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, de los usuarios que prefieran hacerlo personalmente.

### **5.3 Defensor del Usuario del SITP.**

Con respecto a la figura del Defensor del Usuario del SITP, la Contraloría de Bogotá D.C. emitió el hallazgo administrativo con incidencia disciplinaria N° 2.2.3.3, producto de la Auditoría Modalidad Regular PAD I 2013 argumentando que "(...) la entidad no ha realizado la contratación del Defensor del Usuario (...)", frente a esto **TRANSMILENIO S.A.** informó en el Plan de Mejoramiento que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor mediante Directiva N° 003 del 9 de Agosto de 2007, la figura del Defensor del Usuario podría ser ejercida por los Jefes de Servicio al Ciudadano o por los Coordinadores de las Oficinas de Quejas y Soluciones de cada Entidad u Organismo Distrital.

En este sentido, mediante Resolución N° 580 del 9 de Diciembre de 2013, **TRANSMILENIO S.A.** nombró como Defensor del Ciudadano al Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario.

No obstante lo anterior, la Contraloría de Bogotá D.C. mediante hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria N° 2.1.5.2.5.1. derivado de la Auditoría Modalidad Regular PAD I 2014, reiteró el incumplimiento por parte de **TRANSMILENIO S.A.** al considerar que los Usuarios del SITP no contaban con un defensor con la función precisa de actuar como





**INFORME SEMESTRAL**  
**ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PETICIONES,**  
**QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS.**

**PRIMER SEMESTRE DE 2014**



**ALCALDÍA MAYOR DE**  
**BOGOTÁ**

representante de los usuarios del SITP, velar por la buena prestación del servicio y servir como mediador de conflictos entre el Usuario y los diferentes agentes que operan el Sistema.

En el plan de mejoramiento propuesto por la Entidad se encuentra prevista la contratación del Defensor del Usuario del SITP antes del 30 de Septiembre de 2014.

#### **5.4 Canales de Comunicación.**

A 30 de Junio de 2014 la Entidad contaba con los siguientes canales de comunicación e información habilitados para sus Usuarios:

##### **a) Call Center:**

- Línea de Atención 195, a la cual se puede acceder desde cualquier teléfono celular o fijo, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Línea de Atención 018000 115510, "*Tu llave del Sistema Integrado de Transporte del SITP*" a la cual se puede acceder desde cualquier teléfono fijo en Colombia.
- Línea de Atención (571) 220 3000 Extensión 2500, la cual conecta directamente a la Línea 195.

##### **Sitios Web:**

- [www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co): En la parte superior derecha de la página web se encuentra la pestaña "Atención Ciudadana" y dentro de ella las opciones desplegables "Defensor del Usuario" y "Petitionen, Quejas y Reclamos", esta última lleva al Usuario directamente al "Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Soluciones", o si se prefiere en la parte inferior izquierda de la página se encuentra el link de acceso directo al "Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Soluciones".
- [www.sitp.gov.co](http://www.sitp.gov.co): En la parte inferior izquierda de la página se encuentra el link de acceso directo al "Sistema Distrital de Quejas y Soluciones".
- <https://www.sdqsbogota.gov.co>: Conexión directa con el "Sistema Distrital de Quejas y Soluciones".

- b) Oficina de Correspondencia (Atención al Ciudadano):** En caso de que se requiera presentar un recurso en forma presencial, el ciudadano podrá dirigirse a la Avenida El Dorado N° 66 – 63 Primer Piso, Bogotá D.C. (Sede Administrativa de **TRANSMILENIO S.A.**) en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

9







# INFORME SEMESTRAL ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS.

PRIMER SEMESTRE DE 2014



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

## 5.5 Información a la Ciudadanía sobre Medios de Atención.

En cumplimiento de los estándares para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias establecidos en el Decreto 2641 de 2012, la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de **TRANSMILENIO S.A.** ha venido divulgando a la ciudadanía los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad para el servicio de la Comunidad, de la siguiente forma:

- Catorce (14) carteleras externas ubicadas en nueve (9) Portales del Sistema TransMilenio.
- Dieciséis (16) carteleras tipo PAU (Punto de Atención al Usuario), ubicadas en siete (7) Portales y cuatro (4) Estaciones del Sistema TransMilenio.
- Mensajes divulgados a través de los tableros electrónicos y altavoces del Sistema TransMilenio.
- 500.000 unidades impresas de volantes informativos denominados ¿Cómo presentar una queja en Transmilenio? asociados a la campaña "MÁS INFORMACIÓN = MEJOR ATENCIÓN.
- Canal informativo ON - TV (pantallas en buses troncales).
- Banners publicados en la página web de la Entidad.
- Acciones web 2.0 - Mensajes en redes sociales (Twitter, Facebook y YouTube).
- Publicaciones en Redes Sociales y Página Web.

## 5.6 Comportamiento PQRS Primer Semestre 2014.

Durante el período comprendido entre el 1 de Enero y el 30 de Junio de 2014, **TRANSMILENIO S.A.** recibió un total de 21.634 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, de las cuales 20.265 (93.67%) fueron recibidas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – SDQS, mientras que 1.369 (6.33%) ingresaron a través del Sistema de Correspondencia – CORDIS.

La discriminación por conceptos de las PQRS recibidas durante el primer semestre del año 2014 se relaciona a continuación:

TOTAL PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2014 (ENERO – JUNIO)				
CONCEPTO	CORDIS	SDQS	TOTAL	%
Peticiones	640	528	1.168	5.40
Quejas	650	5.177	5.827	26.93
Reclamos	69	12.613	12.682	58.62
Sugerencias	10	1.862	1.872	8.65
Felicitaciones	0	85	85	0.40
<b>TOTAL</b>	<b>1.369</b>	<b>20.265</b>	<b>21.634</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información de los aplicativos CORDIS y SDQS.







**INFORME SEMESTRAL**  
**ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PETICIONES,**  
**QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**

**PRIMER SEMESTRE DE 2014**



**ALCALDÍA MAYOR DE**  
**BOGOTÁ**

**5.6.1 Aplicativo de Correspondencia CORDIS.**

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS A TRAVÉS DEL APLICATIVO CORDIS	
TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL
Petición de Documentos	12
Petición entre Autoridades	1
Petición Específica de Información	23
Peticiones Generales	582
Quejas	650
Reclamos	69
Solicitud de Información	22
Sugerencias	10
<b>Total General</b>	<b>1.369</b>

Con el fin de verificar la oportunidad en la atención, la Oficina de Control Interno realizó una verificación a una muestra aleatoria de 504 PQRS (de las 1.369 recibidas a través del aplicativo CORDIS) las cuales fueron extraídas de las carpetas físicas de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, Dirección Técnica de BRT y Subgerencia Jurídica, observando que el 57% de la muestra (es decir 288 peticiones) cumplieron con el criterio de oportunidad en la emisión de la respuesta, mientras que el 36% de la muestra (es decir 179 peticiones) fueron atendidas por fuera de los términos establecidos legalmente.

Para las 37 peticiones restantes (7% de la muestra) no fue posible verificar la fecha de recepción de la respuesta por parte del petionario, teniendo en cuenta que a la fecha de realización de la prueba no se encontraban digitalizadas las imágenes en el Sistema de Gestión Documental.

**5.6.2 Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá.**

Este aplicativo es utilizado para la asignación de PQRS interpuestas por los ciudadanos ante cualquier Entidad del Distrito Capital. En el caso de **TRANSMILENIO S.A.**, este aplicativo se encuentra conectado a la línea de atención 195 y a la página web [www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co) y [www.sitp.gov.co](http://www.sitp.gov.co).

Durante el semestre analizado, a través de este aplicativo la Entidad recibió 20.265 PQRS, así:





**INFORME SEMESTRAL  
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS.**

**PRIMER SEMESTRE DE 2014**



**ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ**

CONCEPTO	ENERO 2014	FEBRERO 2014	MARZO 2014	ABRIL 2014	MAYO 2014	JUNIO 2014	TOTAL
Consulta	2	3	1	0	3	0	9
Denuncias Por Corrupción	0	1	1		1		3
Felicitaciones	6	10	18	15	14	22	85
Manifestaciones	1	0	0	0	0	0	1
Petición Interés General	5	1	14	7	7	4	38
Petición Interés Particular	4	4	4	6	4	11	33
Queja	355	739	940	1.006	1058	1.079	5.177
Reclamo	835	2.765	2.566	1.911	2329	2.207	12.613
Recurso de Reconsideración.	0	1	1	4	0	0	6
Solicitud de Copia	4	2	0	0	2	2	10
Solicitud de Información	68	102	63	54	60	81	428
Sugerencia	257	433	292	327	248	305	1.862
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.537</b>	<b>4.061</b>	<b>3.900</b>	<b>3.330</b>	<b>3.726</b>	<b>3.711</b>	<b>20.265</b>

*Fuente:* Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

De acuerdo con los registros generados del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, a continuación se relaciona el porcentaje de cumplimiento del criterio de oportunidad:

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
% Cumplimiento Criterio Oportunidad.	98.5%	98.6%	97.9%	99.7%	99.44%	99.7%

Se logró identificar que mensualmente se presentan PQRS pendientes por resolver debido a que la pretensión del ciudadano no es clara o se encuentra incompleta, las cuales se clasifican en estado "POR AMPLIACIÓN".

A continuación se describe la cantidad de PQRS en estado "POR AMPLIACIÓN" discriminadas de forma mensual:







# INFORME SEMESTRAL ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

PRIMER SEMESTRE DE 2014



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

TIPO-REQUERIMIENTO	CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición Interés Particular	Presencial	-	1	-	1	2	2	6
	Teléfono	1	-	-	4	5	-	10
Felicitaciones	Web	-	-	1	-	-	-	1
	Presencial	4	4	40	225	284	69	626
Queja	Teléfono	12	36	76	13	3	74	214
	Web	13	24	23	6	13	52	131
	E-Mail	-	-	1	1	9	7	18
	Presencial	2	2	18	127	202	32	383
Reclamo	Teléfono	24	70	62	5	1	54	216
	E-Mail	-	-	1	-	11	5	17
	Escrito	-	-	1	14	12	-	27
	Redes Sociales	-	-	1	-	-	-	1
	Web	15	29	34	2	14	35	129
	Teléfono	1	3	-	-	1	-	5
Solicitud De Copia	Redes Sociales	1	1	-	-	-	-	2
	Presencial	-	-	3	21	27	4	55
Sugerencias	E-Mail	-	-	-	-	2	-	2
	Escrito	-	-	-	8	3	-	11
	Teléfono	-	-	-	-	-	3	3
	Web	1	-	2	-	1	2	6
	Escrito	-	-	-	2	1	-	3
Solicitud de información	Presencial	-	-	-	1	1	1	3
	Web	-	-	-	-	1	-	1
	E-Mail	-	-	-	-	1	-	1
	Web	-	-	1	-	-	-	1
Denuncia por corrupción	Presencial	-	-	-	-	1	-	1
	Escrito	-	-	-	-	1	-	1
Consulta	Presencial	-	-	-	-	2	-	2

Con respecto a la tipología de las respuestas, la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario en conjunto con el equipo de trabajo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., ha venido actualizando las “**Respuestas Tipo**” parametrizadas en el aplicativo SDQS. Para apoyar esta labor se suscribió el contrato de prestación de servicios N° 325 de 2013 (acta de inicio del 20 de Enero de 2014) con el objeto de apoyar la gestión de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, especialmente en la atención de PQRS y apoyo a la realización y presentación de informes a los Entes de Control Público, Administrativo, Fiscal e Interno.

De las 260 respuestas tipo que existían, se eliminaron 32, se incorporaron 17, se realizaron modificaciones a 27 y se identificaron 33 susceptibles de mejorar (en proceso).

## 5.7 Histórico PQRS

Al analizar los registros históricos de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, se pudo observar que las mismas presentaron un comportamiento creciente en el primer semestre de 2014 con respecto a las recibidas en el primer y segundo semestre del año 2013.







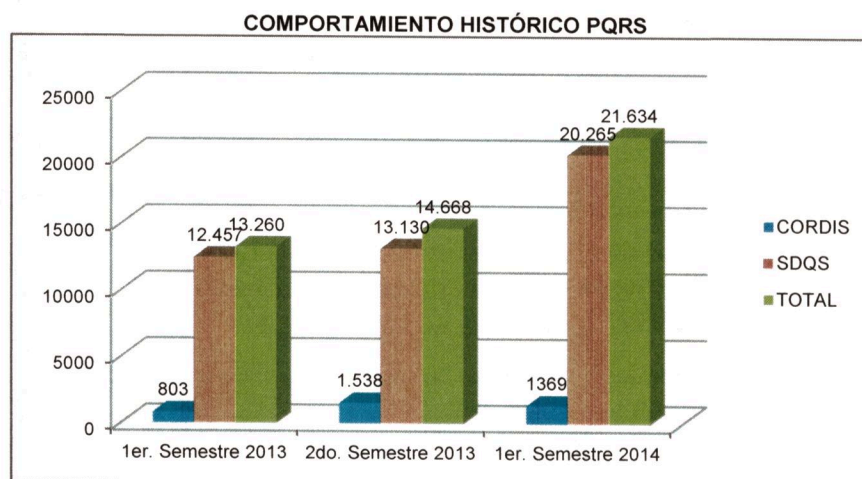
## INFORME SEMESTRAL ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

PRIMER SEMESTRE DE 2014



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

Se infiere que esta situación se encuentra directamente asociada a la implementación gradual del Sistema Integrado de Transporte Público y el desmonte progresivo del Transporte Público Colectivo.



### 5.8 Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información (SIRCI).

En cumplimiento del Contrato 001 de 2011 suscrito con RECAUDO BOGOTÁ a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario le corresponde supervisar y hacer seguimiento a la implementación del Sistema SIRCI entendiendo como tal el conjunto de software, hardware y demás componentes que permiten la gestión y operación de recaudo, de los centros de control troncal y zonal, de información y servicio al usuario, la consolidación de la información y la conectividad de la totalidad del SITP.

Desde la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario se supervisa específicamente el Subsistema de Información y Servicio al Usuario.

A continuación se ilustran los resultados obtenidos durante el primer semestre del año 2014, donde se puede observar el avance de la ejecución y el número de tarjetas emitidas y entregadas dentro del mismo periodo de tiempo:





**INFORME SEMESTRAL**  
**ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PETICIONES,**  
**QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS.**  
**PRIMER SEMESTRE DE 2014**



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

**INFORME SERVICIO AL CIUDADANO Y CONTACTO SIRCI**

Acompañamiento a la recepción de **69.583** requerimientos y solicitudes de información a través del Contact Center (línea 018000115510) y atención de igual número de requerimientos a través del nuevo Sistema de Información de PQRS (SUGAR) paa SITP

Acompañamiento a la implementación de la página web  
[www.tullaveplus.com](http://www.tullaveplus.com) con **351.122** visitas

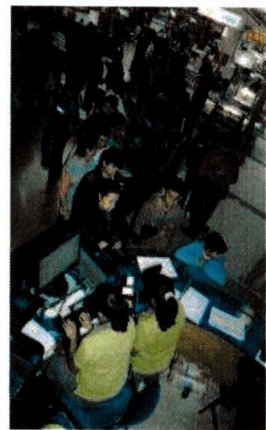
En el año 2014 (junio 30) se han entregado **17.721** Tarjetas Personalizadas a través de **131** jornadas de personalización de la tarjeta "tullave plus" coordinadas por la Subgerencia de Comunicaciones. **50.872** Tarjetas con Incentivo SISBEN entregadas

Atención de requerimientos a través de la línea 195 y Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con un total de **63.033** requerimientos entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información atendidas y PQRS presentadas físicamente en la sede administrativa de la entidad.

Red de recarga y personalización RBS.A.S

Puntos de recarga externos: **3.740**

**Puntos de personalización: 40 puntos. 20 externos, 8 en portales y estaciones, 4 en alcaldías, 5 en centros comerciales y 3 móviles de acuerdo a las salidas de rutas o cubrimientos cabeceras.**



## 5.9 Encuestas de Satisfacción

En la sede Administrativa de la Entidad se atienden personalmente un promedio de setenta y siete (77) Usuarios mensuales. Estas quejas se atienden bajo un formato especial diseñado para tal efecto y se radican en el área de correspondencia para su respectiva respuesta. Así mismo, al finalizar la atención a los usuarios se aplica una encuesta para validar la percepción de los ciudadanos respecto de la información suministrada y la atención por parte de los servidores de la Entidad.

En la siguiente gráfica se ilustran los resultados obtenidos durante el período comprendido entre Febrero y Junio de 2014:







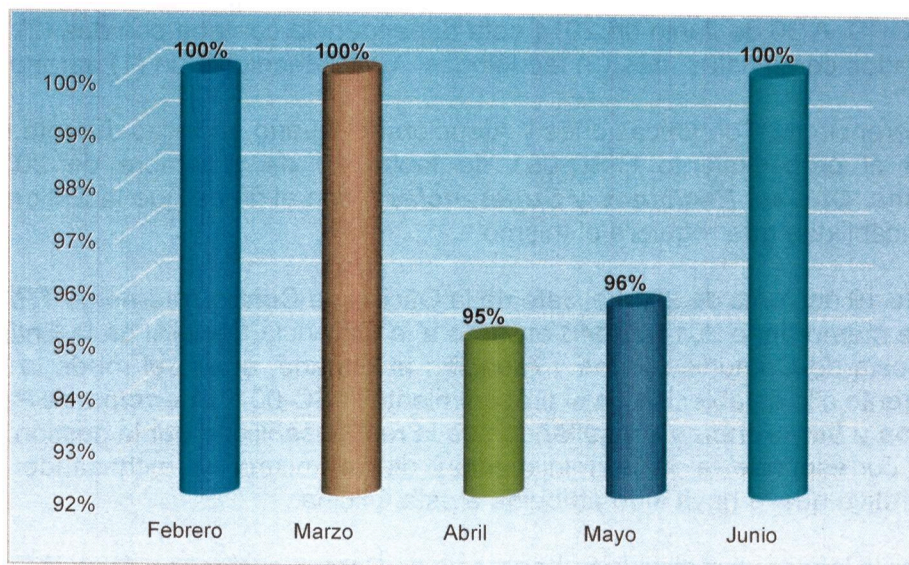
# INFORME SEMESTRAL ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS.

PRIMER SEMESTRE DE 2014



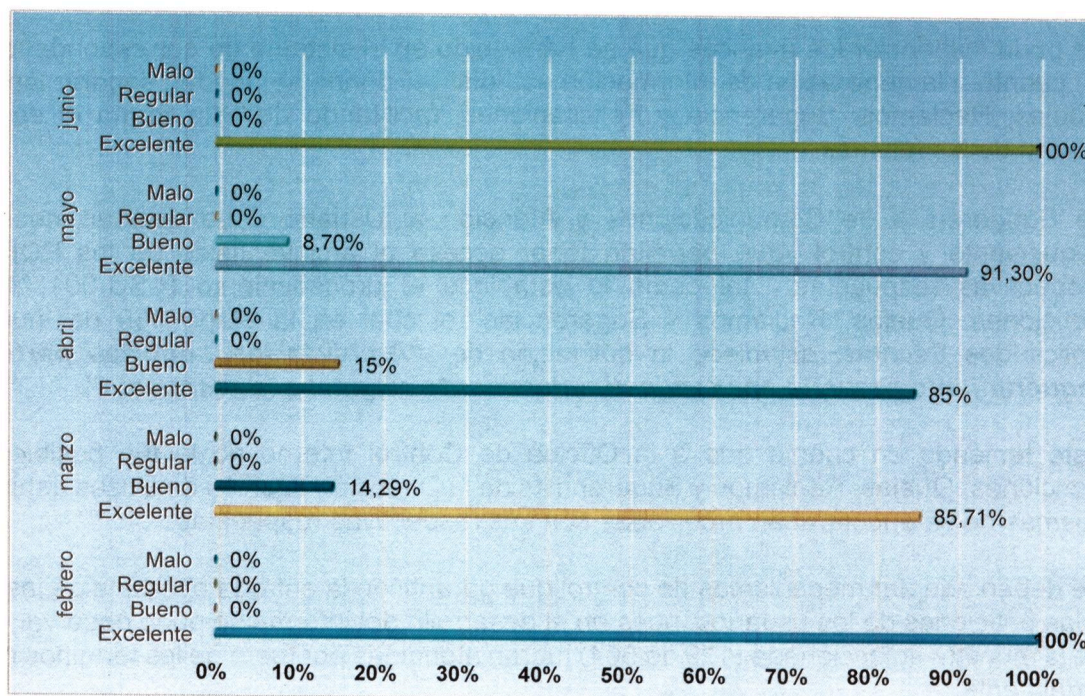
ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

## PERSONAS QUE ESTÁN DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN BRINDADA



Fuente: Informe Gestión Servicio al Ciudadano - 30 Junio 2014

## ATENCIÓN DEL SERVIDOR QUE ATENDIÓ AL CIUDADANO



Fuente: Informe Gestión Servicio al Ciudadano - 30 Junio 2014

Avenida Eldorado No. 66-63  
PBX: (57) 220 3000  
Fax: (57) 3249870-80  
Código postal: 111321  
[www.transmilenio.gov.co](http://www.transmilenio.gov.co)  
Información: Línea 195



BOGOTÁ  
HUMANA





**INFORME SEMESTRAL**  
**ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PETICIONES,**  
**QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**

**PRIMER SEMESTRE DE 2014**



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ

**OBSERVACIONES – OFICINA DE CONTROL INTERNO:**

- La Subgerencia de Comunicaciones se ha fortalecido con personal capacitado para el manejo de las PQRS. A 30 de Junio de 2014 esta dependencia contaba con dos (2) profesionales, dos (2) abogados contratistas, tres (3) tecnólogos, un (1) técnico y un (1) aprendiz.
- La Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario socializó durante el primer semestre de 2014 el procedimiento P-SC-001 de fecha 10 de diciembre de 2013 **“Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”**, con el fin de que la Entidad tome conciencia de la aplicabilidad que requiere el mismo.
- El pasado 19 de Junio de 2014 el Jefe de la Oficina de Control Interno de **TRANSMILENIO S.A.** mediante memorando 2014IE4646 enviado a la Gerencia General de la Entidad con copia a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, aclaró el rol de la Oficina de Control Interno frente a lo establecido en el procedimiento P-SC-001 **“Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”**, resaltando que la responsabilidad por la gestión de las PQRS de la Entidad corresponde a la Administración de la misma y rechazando cualquier función administrativa que le haya sido atribuida a esta Oficina.
- Se resalta la labor que realiza la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario respecto a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que la Entidad traslada a cada uno de los Operadores del SITP y que vienen siendo objeto de seguimiento y control bajo un plan de mejoramiento.
- Se pudo evidenciar los avances que se han tenido en el sistema de correspondencia CORDIS en cuanto a la generación de información estadística, donde se pueden separar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicitaciones, facilitando de esta forma el seguimiento y control de las mismas.
- La Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario debe diseñar mecanismos de seguimiento y control que permitan tener acceso al archivo físico de las PQRS con sus respectivas respuestas, tal como lo establece el procedimiento P-SC-001 “Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias” el cual en la etapa 160 del numeral 7.1 - Solicitudes Escritas, establece la obligación de: **“Archivar los soportes pertinentes del requerimiento resuelto anexando el antecedente original a la respuesta”**.

Esto teniendo en cuenta que a la Oficina de Control Interno no le fue posible revisar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Dirección Técnica de Buses debido a que las mismas no se encontraban archivadas con sus respectivas respuestas.

- Se deben adoptar mecanismos de control que garanticen la entrega oportuna de las respuestas a las peticiones de los usuarios, pues en el desarrollo del informe se pudo observar que el 36% de la muestra seleccionada (179 de 504) fueron atendidas por fuera de los términos establecidos legalmente.





**INFORME SEMESTRAL  
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS.**

**PRIMER SEMESTRE DE 2014**



**ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ**

**Nota:** Es posible que el oficio de respuesta haya sido radicado dentro del término de respuesta adecuado pero entregado al ciudadano de forma extemporánea.

- Se recomienda solicitar a la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. realizar los ajustes necesarios para que el aplicativo SDQS permita generar un reporte consolidado del estado en que se encuentran las PQRS en un período determinado, esto facilitaría el análisis de la información.

Bogotá D.C., 31 de Julio de 2014

**HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA**

Jefe Oficina de Control Interno

[hectorf.rodriguez@transmilenio.gov.co](mailto:hectorf.rodriguez@transmilenio.gov.co)

**Elaboró:** Herlay Hurtado O.

**Revisó:** Manuel Julián Arias B.





