



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TRANSMILENIO S.A. 31-01-2014 08:55:10

Al Contestar Cite Este Nr.:2014IE965 O 1 Fol:1 Anex:4

ORIGEN: Sd:10 - OFICINA DE CONTROL INTERNO./RODRIGUEZ DEVIA
DESTINO: SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES Y ATENCION AL USU.
ASUNTO: INFORME DE AUDITORIA A LA GESTION DE LAS PETICIONE
OBS: I8NFORME

MEMORANDO	
Dependencia	804
Para	FERNANDO SANCLEMENTE ALZATE Gerente General MANUEL HUMBERTO GÓMEZ BERMÚDEZ Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario
De	HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA Jefe de la Oficina de Control Interno
Asunto	Informe de Auditoría a la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Segundo Semestre de 2013.

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 Auditoría a la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas por la Entidad durante el período comprendido entre el 1 de Julio y el 31 de Diciembre de 2013.

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 auditada.

Cordialmente,

HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA
Jefe Oficina de Control Interno
hectorf.rodriguez@transmilenio.gov.co

Código: 804
OCI - 005 – 31 de Enero de 2014

Avenida Eldorado No. 66-63
PBX: (57) 220 3000
Fax: (57) 3249870-80
www.transmilenio.gov.co
Información: Línea 195



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

**INFORME DE AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS**

SEGUNDO SEMESTRE DE 2013

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá D.C. – Colombia

31 de Enero de 2014



**Empresa de Transporte del Tercer Milenio
TRANSMILENIO S.A.**



INFORME DE AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS.

SEGUNDO SEMESTRE DE 2013



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

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."

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.

ALCANCE:

El alcance previsto para esta actividad comprendió la revisión aleatoria de una muestra de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos recibidos por la Entidad durante el período comprendido entre el 1 de Julio y el 31 de Diciembre de 2013.

METODOLOGIA:

Para el desarrollo de este trabajo se aplicaron normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, las cuales requieren de una adecuada planificación y ejecución, de tal manera que se obtenga una seguridad razonable sobre el cumplimiento de los objetivos de auditoría inicialmente planteados.

El examen se llevó a cabo sobre una base selectiva de las evidencias que respaldan la gestión de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos recibidos por la Entidad, para lo cual se ejecutaron técnicas de auditoría tales como la observación, revisión aleatoria, indagación y entrevista.



INFORME DE AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS.

SEGUNDO SEMESTRE DE 2013



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

MARCO LEGAL:

- 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.

DOCUMENTOS INTERNOS Y PROGRAMAS DE REFERENCIA:

- P-SC-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Sistema de correspondencia - CORDIS.
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá - SDQS.
- Archivo físico de Derechos de Petición de la Subgerencia Jurídica y la Dirección Técnica de BRT.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario cuenta con dos (2) funcionarios encargados de la clasificación de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos recibidos, así como dos (2) funcionarios más destinados a realizar las gestiones necesarias para dar respuesta a las mismas. Se pudo evidenciar que los cuatro (4) funcionarios recibieron capacitación en el manejo del Sistema de correspondencia CORDIS y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá "SDQS".
- La Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario se encuentra en proceso de modificación de las "respuestas tipo" (respuestas previamente estandarizadas que se utilizan para atender requerimientos que se reciben de forma repetitiva), en aras de que el contenido de las mismas brinde mayor claridad, calidez y coherencia.
- Es necesario fortalecer los mecanismos de capacitación y acompañamiento requeridos para asegurar el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento P-SC-001 "Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias", especialmente lo relacionado con la etapa 160 del numeral 7.1 - Solicitudes Escritas, el cual establece que se deberán: *"Archivar los soportes pertinentes del requerimiento resuelto anexando el antecedente original a la respuesta."*



**INFORME DE AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS.**

SEGUNDO SEMESTRE DE 2013



**ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ**

siendo responsable de la misma la secretaria de la dependencia encargada de radicar y entregar para trámite en correspondencia.

- Se deben adoptar los mecanismos de control preventivo necesarios para garantizar el cumplimiento de los términos legales establecidos para dar respuesta a las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por la Entidad. Tal como se detalla más adelante, en desarrollo de este trabajo de auditoría se observaron numerosos casos de incumplimiento, tanto en los trámites recibidos a través del aplicativo CORDIS, como en los que se reciben mediante el SDQS.
- Es prioritario realizar los ajustes pertinentes al sistema de correspondencia CORDIS, con el objetivo de que el mismo permita la generación de información estadística ágil y confiable que facilite el monitoreo y control de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por la Entidad. Entre otros aspectos a mejorar, se debe tener en cuenta que el aplicativo debe permitir la adecuada clasificación de la información capturada de acuerdo con las diferentes tipologías relacionadas en el Decreto 2641 de 2012 (queja, reclamo, sugerencia, denuncia, petición de documentos, consultas, peticiones entre autoridades, etc.), permitiendo así la identificación de los términos de vencimiento específicos establecidos para cada una.
- Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que la Entidad traslada a cada uno de los operadores deben ser objeto de seguimiento y análisis por parte de la Organización, con el objetivo de verificar la oportuna ejecución de las acciones que permitan administrar las causas asociadas a las situaciones de riesgo detectadas.
- A la fecha de realización de la auditoría no se observaron evidencias que indiquen la implementación de las acciones de mejoramiento efectivas que hayan permitido subsanar los hallazgos reportados por la Oficina de Control Interno en los informes sobre la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias emitidos durante los años 2012 y 2013.



INFORME DE AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS.

SEGUNDO SEMESTRE DE 2013



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

EJECUCIÓN DE LA EVALUACIÓN

Durante el período comprendido entre el 1 de Julio y el 31 de Diciembre de 2013, Transmilenio S.A. recibió un total de 14.668 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de las cuales 13.130 (90%) fueron recibidas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá – SDQS, y 1.538 (10%) ingresaron a través del Sistema de correspondencia – CORDIS.

Teniendo en cuenta que la información registrada en los dos (2) aplicativos mencionados se genera de forma independiente y con características individuales que no permiten su consolidación, los resultados de la auditoría se presentarán igualmente de forma discriminada.

1. SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ – SDQS

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por la Entidad mediante el SDQS durante el segundo semestre de 2013 presentaron el siguiente comportamiento con respecto a las recibidas durante el semestre inmediatamente anterior:

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD 1er. SEMESTRE 2013	CANTIDAD 2do. SEMESTRE 2013	VARIACIÓN PORCENTUAL
Reclamo	4.360	6.140	41%
Queja	4.976	5.119	3%
Sugerencia	896	965	8%
Solicitud de Información	1.325	809	-39%
Felicitaciones	74	27	-64%
Petición de Interés Particular	23	27	17%
Petición de Interés General	0	21	No Aplica
Consulta	0	12	No Aplica
Solicitud de Copia	0	6	No Aplica
Denuncias por Corrupción	0	3	No Aplica
No Registra	0	1	No Aplica
TOTAL	11.654	13.130	13%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá – SDQS.

CANALES DE RECEPCIÓN

A continuación se relaciona la cantidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el segundo semestre de 2013 mediante el SDQS, clasificadas de acuerdo con su canal de recepción:

8



**INFORME DE AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS.**

SEGUNDO SEMESTRE DE 2013



**ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ**

CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD 2do. SEMESTRE 2013	PROPORCIÓN PORCENTUAL
Página Web	6.604	50%
Teléfono	5.918	45%
Presencial	373	3%
Escrito	128	1%
E-Mail	105	1%
Redes Sociales (Twitter, Facebook...)	2	0%
TOTAL	13.130	100%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá – SDQS.

ESTADO DE LA SOLICITUD

A continuación se relaciona el estado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el segundo semestre de 2013 mediante el SDQS, clasificadas de acuerdo con su estado a la fecha de generación del reporte de información (13-Ene-2014):

ESTADO	CANTIDAD 2do. SEMESTRE 2013	PROPORCIÓN PORCENTUAL
Cerrado con Respuesta	10.926	83%
Por Ampliación	1.041	8%
Por Tramitar	677	5%
Cerrado Por Vencimiento	456	4%
Por Clasificar	15	0%
Por Cerrar	9	0%
Cancelado en Trámite	4	0%
Cancelado en Cierre	1	0%
Cancelado en Ampliación	1	0%
TOTAL	13.130	100%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá – SDQS.

Se observa que de las 13.130 solicitudes recibidas durante el período analizado, 677 (5%) se encontraban pendientes por tramitar a 13 de Enero de 2014, no obstante, es necesario aclarar que 230 de éstas fueron recibidas después del 15-Dic-2013, por lo tanto no se puede concluir que todas se encontraban por fuera de los términos de respuesta.

Las 447 solicitudes restantes pendientes por tramitar se encontraban vencidas, lo cual genera para la Entidad riesgos legales asociados a la vulneración de los derechos constitucionales fundamentales.



INFORME DE AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

SEGUNDO SEMESTRE DE 2013



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

ANÁLISIS DE LOS CRITERIOS DE COHERENCIA CLARIDAD, CALIDEZ Y OPORTUNIDAD

Al analizar los informes de seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del aplicativo SDQS emitidos por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá durante el segundo semestre de 2013, se observó el permanente incumplimiento del criterio de oportunidad:

MES	MUESTRA ANALIZADA	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD
Jul-2013	99/1255	100%	99%	100%	24%
Ago-2013	130/1494	100%	97%	100%	15%
Sep-2013	97/1482	96%	99%	100%	17%
Oct-2013	107/2142	100%	100%	100%	23%
Nov-2013	No se obtuvieron datos para este período.				
Dic-2013	No se obtuvieron datos para este período.				

De igual manera, al analizar la calidad de la información emitida por el aplicativo SDQS, se observó la existencia de 1.286 trámites duplicados (cuya numeración se encuentra repetida), esto equivale al 10% de la totalidad de las peticiones quejas, reclamos y sugerencias recibidos por la Entidad durante el segundo semestre de 2013 mediante este canal de recepción.

2. SISTEMA DE CORRESPONDENCIA – CORDIS

CORDIS es el aplicativo dispuesto en la Entidad para la radicación de correspondencia.

Durante el segundo semestre de 2013, a través de este canal se recibieron 1538 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Con respecto al aplicativo CORDIS, durante la realización de este trabajo se observaron las siguientes oportunidades de mejoramiento:

- El aplicativo no permite generar reportes que contengan la totalidad de la información necesaria para realizar un análisis completo de la gestión de los trámites. Para poder determinar la fecha de cierre de cada petición fue necesario realizar una selección aleatoria de casos (231/1538) e ingresar individualmente a cada uno. Esta situación había sido reportada anteriormente. No se observaron evidencias que indiquen la ejecución de las acciones de mejoramiento pertinentes.
- El aplicativo no contempla la emisión de alertas que permitan controlar el vencimiento de los términos de cada petición.
- De las 1538 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por la Entidad mediante CORDIS, 430 presentaban estado "EN TRÁMITE". En varios de estos casos se logró

8



INFORME DE AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS.

SEGUNDO SEMESTRE DE 2013



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ

verificar que ya habían sido gestionados y respondidos, no obstante, esta situación se presenta debido a que el aplicativo permite la asignación de un mismo trámite a varios funcionarios y para que éste sea completamente evacuado se requiere el cierre del mismo por parte de todos los usuarios responsables de gestionar el caso.


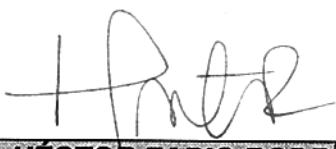
- El sistema de correspondencia CORDIS no permite la clasificación individual de los trámites de acuerdo con las diferentes tipologías relacionadas en el Decreto 2641 de 2012 (queja, reclamo, sugerencia, denuncia, petición de documentos, consultas, peticiones entre autoridades, etc.). Es necesario que se realicen los ajustes necesarios que permitan clasificar individualmente cada trámite, permitiendo así la identificación de los términos de vencimiento específicos establecidos para cada una.
- Al analizar la calidad de la información emitida por el aplicativo CORDIS, se observó la existencia de 18 trámites duplicados (cuya numeración se encuentra repetida).

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

Al analizar una muestra aleatoria compuesta por 231 trámites recibidos por la Entidad mediante el aplicativo CORDIS, se obtuvieron los siguientes resultados:

ESTADO DEL TRÁMITE	CANTIDAD	PROPORCIÓN PORCENTUAL
Trámite Sin Respuesta	11	5%
Trámite Atendido Oportunamente	166	72%
Trámite No Atendido Oportunamente (Respuesta Superior a 15 Días Hábiles)	54	23%
TOTAL	231	100%

El 23% de los trámites analizados fueron respondidos por fuera de los términos legalmente establecidos, lo cual genera para la Entidad riesgos legales asociados a la vulneración de los derechos constitucionales fundamentales.

 HERLAY HURTADO ORTIZ Profesional - Oficina de Control Interno	 HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA Jefe - Oficina de Control Interno
--	--