



**OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



**N° INFORME:** OCI-2017-003 (Documento Físico Radicado 2017IE757)

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

**EQUIPO AUDITOR:** Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario.

**APOYO Y ASESORÍA TÉCNICA:** Ángela Johanna Márquez Mora, Asesora Contratista.

**OBJETIVO(S):**

1. 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.
2. Analizar la existencia y comportamiento de los diferentes canales de recepción de quejas, sugerencias y reclamos.
3. Verificar la oportunidad en la gestión de las quejas, sugerencias y reclamos recibidos.
4. Determinar el grado de cumplimiento de la Entidad con respecto a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, 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 parte integral del Decreto 2641 de 2012 y lo dispuesto en el Decreto 103 de 2015.

**ALCANCE:**

El alcance previsto para esta actividad comprendió la revisión de una muestra de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidos por la Entidad durante el período



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2016, 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.

Teniendo en cuenta la cantidad de PQRS registradas en el aplicativo CORDIS durante el período analizado (1.111), para la ejecución de este trabajo se seleccionó una muestra de las PQRS bajo responsabilidad de cuatro (4) dependencias organizacionales: Subgerencia Técnica y de Servicios, Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, Subgerencia Jurídica y Dirección Técnica de BRT.

**Limitaciones al Alcance:** Las carpetas físicas correspondientes a las PQRS recibidas y gestionadas por la Subgerencia Técnica y de Servicios no fueron suministradas a la Oficina de Control Interno para la realización del presente informe, aun cuando las mismas fueron requeridas oportunamente mediante comunicación electrónica remitida al funcionario responsable de la Gestión Documental de la Entidad.

### 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”.
- Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

- 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.”
- Procedimiento P-SC-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Versión 1 de noviembre de 2016.

### **DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES:**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la 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” que establece “(...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.(...)” y a lo dispuesto en el Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”, 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.



## RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

### DEPENDENCIA ENCARGADA DE PQRS:

La Oficina de Control Interno verificó la existencia y operación de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen, que para el caso de TRANSMILENIO S.A. corresponde a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, ubicada en la avenida Avenida Calle 26 N° 66-63, Piso 1º, a la cual los ciudadanos pueden ingresar a través de una escalera y una rampa en caso de tratarse de personal en condición de discapacidad.

### CANALES DE INFORMACIÓN:

Los canales oficiales habilitados a 31 de diciembre de 2016, para que los ciudadanos pudieran radicar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (en adelante PQRS) son:

#### ▪ Canal Telefónico:

- a) Línea Distrital 195, la cual funciona desde cualquier teléfono fijo y algunos operadores de telefonía celular. Estas peticiones son registradas a través de la plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS. Funciona todos los días durante las 24 horas del día.
- b) Líneas 018000 115510 o 4823304 a la cual se puede acceder desde cualquier teléfono fijo y cuyos requerimientos son registrados a través del aplicativo dispuesto por el concesionario de recaudo. Funciona todos los días durante las 24 horas del día.
- c) Línea 2203000 opciones 1 y 2. Funciona todos los días durante las 24 horas del día y la opción 3 es para comunicarse con la Defensoría del Usuario.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

### ▪ **Canal Presencial:**

- a) TRANSMILENIO S.A., cuenta con cuarenta (40) puntos de personalización y atención al usuario, treinta y ocho (38) de estos ubicados en algunas estaciones, Portales, Alcaldías Locales, CADES y/o SUPERCADDES y dos (2) vehículos tipo van que son trasladados en las diferentes zonas de Bogotá, de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía.

Los puntos son actualizados de manera permanente en la página del concesionario de [Recaudo Bogotá](http://www.tullaveplus.com) (www.tullaveplus.com).

- b) Sede Administrativa de TRANSMILENIO S.A., donde el personal perteneciente al proceso de Servicio al Ciudadano y de la ventanilla de correspondencia donde se pueden radicar las PQRS que la ciudadanía a bien quiera realizarlo en horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Las solicitudes realizadas de forma presencial se registran a través del aplicativo de gestión documental CORDIS, el cual registra las comunicaciones recibidas y asigna un número consecutivo de identificación.

### ▪ **Canal Virtual:**

A 31 de diciembre de 2016 la Entidad contaba con los siguientes canales virtuales para la recepción de PQRS por parte de los ciudadanos:

- a) **Portales Web:** Los usuarios de la Entidad pueden ingresar al [Sistema Distrital de Quejas y Soluciones](http://www.bogota.gov.co/sdqs) de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – SDQS (http://www.bogota.gov.co/sdqs) y a través de los enlaces dispuestos en los sitios web de [TRANSMILENIO S.A.](http://www.transmilenio.gov.co/) (http://www.transmilenio.gov.co/), la [Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.](http://www.bogota.gov.co) (http://www.bogota.gov.co) y en el sitio web del operador de recaudo - [Recaudo Bogotá S.A.S](http://www.tullaveplus.gov.co) (http://www.tullaveplus.gov.co), donde se re direcciona la petición al aplicativo dispuesto por el concesionario SIRCI.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

- b) **Formatos electrónicos para presentación de PQRS:** Los usuarios pueden interponer sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información en los formatos electrónicos dispuestos para el efecto en cada uno de los sitios web anteriormente mencionados.

Los formatos electrónicos existentes para la presentación de PQRS son:

- [Sistema Distrital de Quejas y Soluciones](http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarResultario/?language=es) (<http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarResultario/?language=es>):

**REGISTRO DE PETICIONARIO**

Tipo de Persona  
 Persona Natural  Persona Jurídica

Primer Nombre \* Segundo Nombre Primer Apellido \* Segundo Apellido

Tipo de Identificación \* Número de Identificación \* Fecha de Nacimiento Sexo

¿Se encuentra en alguna de estas condiciones? Pertenece a una Entidad Distrital

País Departamento Ciudad

Dirección de Notificación

Localidad UPZ Barrio Estrato

Teléfono Teléfono Celular Correo Electrónico

DESEA ADICIONAR MÁS INFORMACIÓN

E31YRJ Ingrese el código: \*



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

Este formato fue actualizado y permite desplegar el tipo de petición, temas, Entidad, departamento, ciudad, localidad, UPZ, barrio, adjuntar archivos etc.

- Formato de Recaudo Bogotá, a través de la página [Recaudo Bogotá \(www.tullaveplus.com\)](http://www.tullaveplus.com).



### *Atención al usuario.*

Queremos que compartas con nosotros tu experiencia con el SITP. Déjanos aquí tus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Marca la casilla si tu queja es anónima.

PQR Web

Nombre(s) *	<input type="text"/>
Apellido(s) *	<input type="text"/>
Fecha Nacimiento	<input type="text" value="YYYY-MM-DD"/>
Tipo Identificación *	<input type="text" value="-NINGUNO-"/>
Identificación *	<input type="text"/>
Dirección Residencia	<input type="text"/>
Telefono Celular	<input type="text"/>
Telefono Fijo	<input type="text"/>
E-mail *	<input type="text"/>
Tipo de PQRS *	<input type="text" value="-NINGUNO-"/>
Asunto *	<input type="text"/>
Descripción *	<input type="text"/>

[● Información Institucional](#) [● Contáctenos](#) [● FAQ's](#) [● Noticias](#) [● Info. del Sitio](#) [● ¡Solicita tullave haciendo clic aquí!](#)



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

### TRANSMILENIOS S.A. ¿CÓMO INFORMA A LA CIUDADANÍA?:

Durante el segundo semestre de 2016, TRANSMILENIO S.A. continuó divulgando a la ciudadanía información relacionada con los medios de atención disponibles para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de actos de corrupción. En la página web de [TRANSMILENIO S.A.](http://www.transmilenio.gov.co/) (<http://www.transmilenio.gov.co/>) se encuentra publicada la campaña “Más información = Mejor Atención” como se muestra a continuación:

The screenshot displays a webpage layout. At the top left, there is a red search bar labeled 'BUSCADOR DE RUTAS DEL SITP'. Below it, a section titled 'ÚLTIMAS NOTICIAS' lists several news items, including 'MÁS DE 100 CAPTURAS Y 700 ARMAS BLANCAS INCAUTADAS ARROJAN OPERATIVOS DE GRUPO ÉLITE EN TRANSMILENIO', 'TRANSMILENIO S.A. RECONOCE Y AGRADECE A FISCALÍA Y POLICÍA POR CAPTURA DE BANDA DEDICADA A CLONACIÓN DE TARJETAS', 'TRANSMILENIO HABILITA NUEVO ACCESO PARA USUARIOS DE ESTACIÓN SAN MATEO', 'NOTIFICACIÓN POR AVISO', and 'TRANSMILENIO SE CONVIERTE EN LA "GALERÍA DE ARTE" MÁS GRANDE DE BOGOTÁ'. At the bottom of this section are social media icons for Facebook and Twitter. The main content area features a large blue banner with the text '+ Información = Mejor atención' and an illustration of a woman on a phone. Below the banner, the text reads: 'Ten en cuenta la siguiente información cuando quieras presentar quejas, solicitudes o sugerencias.' Underneath, there is a section titled 'Canales de Atención' with the instruction: 'Tenga en cuenta la siguiente información cuando quiera presentar quejas, reclamos, solicitudes de información o darnos a conocer sus sugerencias.' This is followed by 'Líneas de atención telefónica' with three bullet points: '> Línea gratuita nacional 018000-115510', '> Línea Distrital 195 Bogotá en una sola llamada', and '> Línea Fija 2203000 opción 1/2'. At the very bottom, there is a section for 'Medios Virtuales'.

### LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:

La Oficina de Control Interno identificó la existencia y operatividad del enlace en la página Web de TRANSMILENIO S.A. que direcciona a los usuarios hacia la sección “TRANSPARENCIA Y ACCESO A INFORMACION PUBLICA”.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

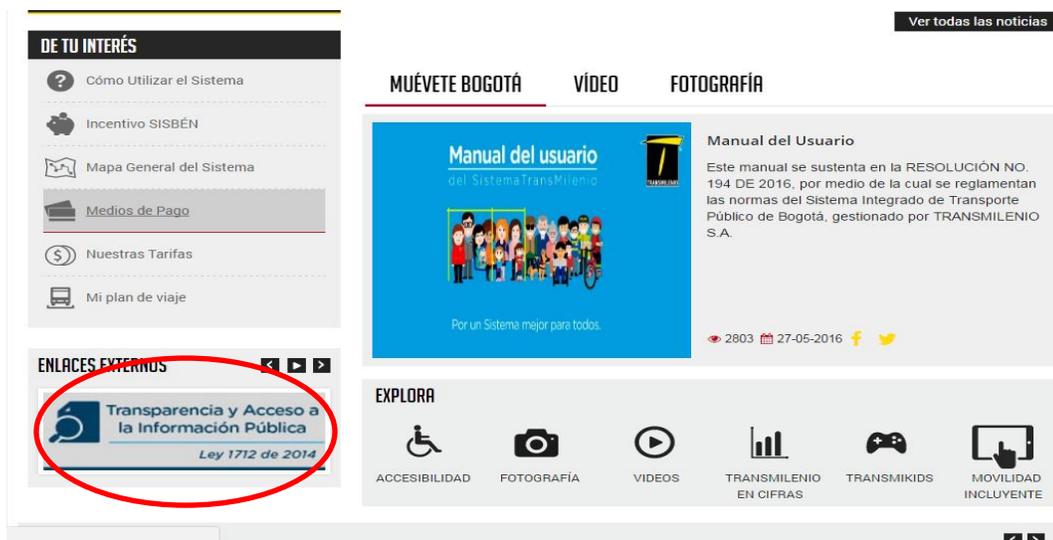


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ



Fuente: Página oficial de TRANSMILENIO S.A.

De igual forma, en la parte inferior de la página web de la Entidad se cuenta con un botón que también direcciona a los usuarios hacia el sitio “TRANSPARENCIA Y ACCESO A INFORMACION PUBLICA”.



Fuente: Página oficial de TRANSMILENIO S.A.



## **PUBLICACIÓN DE INFORMES EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.**

Durante la ejecución del presente trabajo se observó que en la página Web de TRANSMILENIO S.A. se encontraban publicados los informes de peticiones, quejas reclamos y sugerencias correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2016, los cuales contienen la información requerida en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, tales como: El número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución y tiempo de respuesta a cada solicitud.

El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información entre otros, se pudo evidenciar en los informes de octubre y noviembre en cero (0).

## **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – SEGUNDO SEMESTRE DE 2016:**

### **Aplicativo Cordis:**

La Oficina de Control Interno realizó el análisis de las PQRS radicadas a través del aplicativo de gestión documental CORDIS, obteniendo los siguientes resultados:

- a) Durante el segundo semestre de 2016 se realizaron 4.302 registros en el aplicativo CORDIS correspondientes a 1.111 PQRS discriminadas así:

<b>TIPO DE TRÁMITE</b>	<b>CANTIDAD</b>
Petición de Documentos e Información	64
Petición entre Autoridades	1
Peticiones Ordinarias	1.046
<b>TOTAL</b>	<b>1.111</b>

Fuente: Matriz CORDIS suministrada por la Dirección de TIC's



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

- b) Del total de 4.302 registros se observó que 92 deberían estar finalizados teniendo en cuenta su fecha de vencimiento, no obstante, los mismos se encontraron en estado de "Trámite". Tal situación puede obedecer a que dichos trámites se encuentren finalizados pero como son asignados simultáneamente a diferentes usuarios, uno a más de ellos no ha cerrado la acción en el aplicativo Cordis.
- c) Se analizó una muestra de setenta y cinco (75) PQRS físicas bajo responsabilidad de tres (3) dependencias organizacionales: Subgerencia Jurídica, Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario y Dirección Técnica de BRT, obteniendo los siguientes resultados:
- Se identificaron veintiséis (26) PQRS que fueron atendidas extemporáneamente, tomando como criterio de referencia lo estipulado en la 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" en su artículo 14: "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (...)".
  - En catorce (14) PQRS no fue posible evidenciar la respuesta física archivada. Esta situación evidencia el incumplimiento al Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias P-SC-001 versión 1 de fecha noviembre de 2016 Notas aclaratorias del numeral 6.4.4. Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad "El archivo original del antecedente del oficio, la copia y los soportes propios de la respuesta dada al petionario, deberán ser archivados por la Secretaría de la Subgerencia, Dirección u Oficina, responsable de dar respuesta al requerimiento. En los casos cuya respuesta involucre el concurso de dos o más áreas y que sean



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

consolidados por el área Servicio al Ciudadano, los soportes correspondientes los archivaré la Secretaria de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario.”

- Para el radicado N° 2016ER23078 de fecha 9 de agosto de 2016, no se encontró respuesta física, así como tampoco número de radicado de respuesta en Cordis. No obstante, su estado en Cordis es “finalizado”.
- Al realizar el seguimiento a una PQRS de la cual la peticionaria había enviado copia a la Oficina de Control Interno, no se encontró evidencia de la radicación o asignación de número de radicación tal como lo expresa el ítem 3 del numeral 6.2. “Radicación de documentos” del procedimiento de Atención de Peticiones Quejas y Reclamos P-SC-001 de noviembre de 2016 versión 1 que dispone “En caso de que una PQRS llegue a la Entidad mediante correo electrónico dirigido a un funcionario(s) o a través de la Defensoría del Ciudadano, el receptor de la petición debe orientar al ciudadano sobre los canales de comunicación oficiales de TRANSMILENIO S.A. a su vez, debe radicar la petición en el área de correspondencia de la entidad e informar por el medio de recepción el número de radicado al peticionario, siempre y cuando sea tramitado por el peticionario por primera vez y no se trate de un requerimiento de aquellos en que se solicite la intervención directa de la Defensoría”.

### **Aplicativo SDQS:**

Como resultado de la revisión de las bases de datos suministradas por el Subproceso Servicio al Ciudadano, se observó que durante el segundo semestre de 2016 a través de este aplicativo se registraron los siguientes tipos de peticiones:



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

TIPO DE PETICIÓN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Consulta	8	19	7	5	9	6	54
Denuncia por actos de Corrupción	30	17	27	9	8	11	102
Derechos de Petición de Interés General	59	86	131	113	110	115	614
Derechos de Petición de Interés Particular	33	37	54	31	35	25	215
Felicitaciones	5	3	2	7	10	6	33
Quejas	347	466	626	424	520	590	2.973
Reclamos	116	240	199	184	318	360	1.417
Solicitud de Copia	0	0	1	0	3	1	5
Solicitud de Información	7	9	12	13	19	9	69
Subgerencia	60	95	62	56	62	38	373
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>665</b>	<b>972</b>	<b>1.121</b>	<b>842</b>	<b>1.094</b>	<b>1.161</b>	<b>5.855</b>

Fuente: Matriz SDQS suministrada por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario.

Como se puede observar, el mes de diciembre de 2016 presentó la mayor cantidad de peticiones recibidas (1.161), mientras que el mes de julio de 2016 presentó la menor cantidad de peticiones registradas durante el semestre (665) a través de este canal.

Llama la atención que en el archivo correspondiente al mes de agosto de 2016 se observaron cuatro (4) PQRS con fecha de finalización en octubre de 2016 (dos meses después) y solo una de ellas está marcada con la observación “ampliación”, así como



**OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

en el mes de septiembre de 2016 también se encontraron dos (2) PQRS con fecha de finalización en noviembre de 2016, no obstante lo anterior, la Oficina de Control Interno no logró evidenciar la trazabilidad de los trámites identificados por no tener acceso directo al aplicativo SDQS.

**Aplicativo MONITOR:**

Este aplicativo fue establecido por el concesionario SIRCI para el registro de las PQRS recibidas a través de la línea 018000 115510 o la página de Tullave.

Del informe consolidado enviado por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario del aplicativo en mención, se pudo observar que el tipo de petición que más se tramita por este medio son las peticiones de información y el mes con mayor número de PQRS es septiembre de 2016.

La Oficina de Control Interno no logró evidenciar la trazabilidad de los trámites identificados por no tener acceso directo al aplicativo MONITOR.

<b>TIPO DE PETICIÓN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGOS</b>	<b>SEP</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>	<b>TOTAL</b>
Queja	1.023	1.164	1.141	1.008	620	565	<b>5.521</b>
Reclamo	1.141	1.511	1.638	1.294	1.077	822	<b>7.483</b>
Subgerencia	246	288	306	298	176	168	<b>1.482</b>
Información	21.773	25.821	30.998	29.302	27.468	24.127	<b>159.489</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>24.183</b>	<b>28.784</b>	<b>34.083</b>	<b>31.902</b>	<b>29.341</b>	<b>25.682</b>	<b>173.975</b>

Fuente: Informe Monitor suministrado por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



### **INVENTARIO DE TRÁMITES - SUIT**

En la verificación realizada a los trámites que mantiene TRANSMILENIO S.A. en el Sistema Único de Información y Trámites - SUIT (<http://www.suit.gov.co/>), se lograron identificar los siguientes:

- a) Personalización de tarjeta Tullave.
- b) Tarjeta tu llave básica.
- c) Incentivo tarifario del Sistema Integrado de Transporte Público –SITP, para población del Sisbén.

### **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

Mediante memorando radicado 2016IE11224 de fecha 27 de diciembre de 2016 la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario remitió a la Oficina de Control Interno un CD que contiene los resultados de la medición de la encuesta de satisfacción del componente troncal y zonal, producto del contrato N° 378 de 2015 suscrito con el Centro Nacional de Consultoría S.A.

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos en cuanto a satisfacción de usuarios Transmilenio, según el informe ejecutivo de la medición realizada en octubre de 2016.



## COMPONENTE ZONAL

### Oportunidad, claridad y Suficiencia de la información recibida:

- **¿Siente que los medios utilizados por el sistema Transmilenio para comunicar novedades son lo suficientemente efectivos?**

La respuesta fue SI con un 32%.

- **¿Siente usted que recibe información oportuna acerca de los cambios de rutas del sistema de transporte?**

La respuesta fue SI con un 21%.

- **¿Recibe usted información lo suficientemente clara, acerca de los cambios de rutas del sistema de transporte?**

La respuesta fue SI con un 21%.

### Medios de Contacto con los Usuarios:

- **¿Usualmente a través de qué medios, se entera de la información de cambios en el Sistema?**

La respuesta fue:

- Forma personalizada: 39%,
- Redes sociales: 31%
- Material impreso: 22%.

- **¿Cómo le gustaría recibir información del sistema?**



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



La respuesta fue:

- Mensajes de texto: 33%
- En el bus: 32%
- Correo electrónico: 28%
- Material Impreso: 22%.
- Personalizado: 15%

### **Información deseada:**

- **A la pregunta. ¿Sobre qué aspectos usted le gustaría tener mayor información?**

El 79% respondió que sobre las rutas y el 32% afirmó que sobre tarjetas y recargas.

- **¿Cuándo usted está en el paradero y requiera información adicional para su viaje como le gustaría obtenerla?**

El 36% respondió sobre mapas, el 35% sobre tableros digitales y el 28% personalmente.

### **Defensor del Usuario:**

- **¿Usted conoce la figura de Defensor al Usuario?**

La respuesta fue SI con un 5%



## COMPONENTE TRONCAL

### Oportunidad y Suficiencia de la Información recibida

- **¿Siente usted que recibe información oportuna acerca de los cambios de rutas del sistema de transporte?**

La respuesta SI con un 44%

- **¿Recibe usted información lo suficientemente clara, acerca de los cambios de rutas del sistema de transporte?**

La respuesta SI con un 41%.

### Información del Sistema:

- **¿Cómo le gustaría recibir información del sistema?**

La respuesta fue:

- Estaciones y portales 47%
- Parlantes en estaciones 43%
- Mensajes de texto: 32%
- Correo electrónico 25%
- APP / Aplicación y Televisión 1% (cada una)

- **¿Sobre qué aspectos usted le gustaría tener mayor información?**

La respuesta fue:



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

- Rutas: 64%
- Novedades que afecten las rutas y servicios: 55%
- Tarjetas y recargas: 19%
- Uso adecuado del Sistema: 14%
- **Cuando requiere información del sistema de transporte en las estaciones y portales, ¿Cómo le gustaría obtenerla?**

La respuesta fue:

- Tableros digitales en estaciones: 58%
- Parlantes en estaciones: 38%
- Mapas: 32%
- Material Impreso 19%
- Funcionarios de Transmilenio 1%

### **Defensor del Usuario:**

- **¿Usted conoce la figura de Defensor al Usuario?**

La respuesta fue Si con un 7%



## **GESTIÓN ADELANTADA POR EL DEFENSOR DEL CIUDADANO USUARIO DEL SITP DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016.**

En la actualidad, mediante Resolución 244 del 26 de abril de 2016, ejerce como Defensor del Ciudadano Usuario (E), la Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario.

De acuerdo con lo informado por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario mediante documento 2017IE76, se resaltan los siguientes aspectos relacionados con la gestión adelantada por el Defensor del Ciudadano:

“Con el fin de fortalecer la Defensoría del Usuario SITP y dar cumplimiento al Decreto Distrital N° 392 de octubre 05 de 2015 y a la Resolución N° 632 del 27 de octubre de 2015 de la Gerencia General de TRANSMILENIO S.A., en cabeza de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario como Defensora del Ciudadano Usuario del SITP se logró la formulación y firma del contrato N° 344 de 2016 con la Cámara de Comercio de Bogotá, con el objeto de prestar los servicios profesionales para capacitar al personal de TRANSMILENIO S.A. como facilitadores de la convivencia para Defensoría del Usuario y así mismo prestar apoyo colaborativo en la gestión desarrollada en el 2016.

De igual manera se dio inicio del 5 al 12 diciembre con una intensidad horaria de 4 horas, en la Cámara de Comercio de Chapinero calle 67 No 8-32 al curso de facilitadores de la convivencia y resolución de conflictos cumpliendo con las primeras 20 horas, en la cual participaron las áreas de TRANSMILENIO S.A, policía TM, concesionarios y Recaudo Bogotá, logrando una gran participación de los mismos.

En esta primera fase se logra la sensibilización de los participantes de la importancia de promover la conciliación en equidad para la resolución de conflictos con los usuarios del SITP, y dar inicio al fortalecimiento y conocimiento de la Defensoría del Usuario del SITP, frente a los funcionarios y concesionarios.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

Se realizó la Junta Asesora de la Defensoría el día 1 de diciembre de 2016 a las 3.00 pm, se presenta a la abogada contratista, quien entro a formar parte del área de la Defensoría del Usuario del SITP, el nuevo protocolo de la Defensoría del Usuario, este se dará a conocer en la vigencia del 2017 y es susceptible de modificaciones, la junta realizó algunas sugerencias, como la de incluir la gestión del conocimiento. (Anexo protocolo).

En el segundo semestre respecto de los accidentes de tránsito de julio a diciembre de 2016, la Defensoría del Usuario se contactó con los usuarios o familiares y le informo sobre los documentos y procedimientos que debe seguir para su reclamación (...)"

En cuanto al seguimiento de los accidentes de tránsito, la Oficina de Control Interno evidenció un archivo en Excel "Informe acciones hechas por la Defensoría año 2016" donde se relacionan los accidentes, fecha del hecho, descripción de los hechos, concesionario y las acciones realizadas en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2016.

### **Acciones adelantadas por el Defensor del Usuario del SITP durante el Segundo Semestre de 2016:**

La Oficina de Control Interno obtuvo información relacionada con las siguientes acciones adelantadas por el Defensor del Usuario:

- 1) La Defensoría del Usuario participó en el Portal de la 80 socialización cambio de Ruta H50 el día 5 de septiembre de 2016.
- 2) Se continúa con el acompañamiento a los usuarios en accidentes, y se guía con el proceso que se debe seguir.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

3) Respecto de las estrategias de fortalecimiento institucional de la figura del Defensor del Ciudadano Usuario del SITP ante la ciudadanía, los diferentes agentes del Sistema y los servidores de la Entidad, se observó:

- La primera estrategia consiste en la consolidación, modificación y unificación de normas y criterios que regulan la figura del Defensor del Ciudadano Usuario, con el fin de adecuarlas a las directrices impartidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- La segunda estrategia se encuentra enfocada en mejorar la comunicación con los usuarios mediante la disposición de una línea telefónica celular (número 3045402437) y la activación del correo electrónico institucional [defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co](mailto:defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co).
- La tercera estrategia ejecutada consistió en la actualización en la Intranet de los datos de contacto del Defensor del Usuario del SITP, con el fin de que funcionarios y contratistas de la Entidad puedan consultar información actualizada relacionada con los canales de comunicación disponibles y los requisitos para realizar cualquier reclamación relacionada con sus derechos cuando su integridad física y/o moral se vea afectada dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.

### **LOGROS ALCANZADOS:**

- 1) Durante el segundo semestre de 2016, se elaboraron y publicaron en la página Web de TRANSMILENIO S.A. los informes de PQRS de acuerdo con los criterios establecidos en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015.
- 2) Durante el mes de noviembre de 2016 fue actualizado el procedimiento de ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS P-SC-001.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

- 3) En la versión actualizada del procedimiento P-SC-001, se dispuso que: “Cada dependencia, deberá asignar un profesional y un suplente responsable del trámite de PQRS”, con lo que se pretende asegurar responsabilidades en las áreas para el trámite de las PQRS.
- 4) Durante el segundo semestre de 2016 se continuó con la capacitación “Formación de Competencias para Atención Incluyente de Personas en Condición de Discapacidad.”
- 5) El día 1 de diciembre de 2016 se llevó a cabo una actividad de capacitación sobre atención telefónica a usuarios con discapacidad visual, orientada por el Instituto Nacional Para Ciegos - INCI.

### **CONCLUSIONES:**

1. La atención de las PQRS recibidas continúa presentando extemporaneidad en la emisión de las respuestas, lo cual podría generar sanciones para la Entidad debido a la inobservancia de los términos establecidos en la normatividad aplicable.
2. En cuanto a las peticiones físicas registradas en el Cordis, se encontraron comunicaciones archivadas sin respuesta y respuestas sin el requerimiento original.
3. Los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del Centro Nacional de Consultoría permiten identificar diferentes oportunidades de mejoramiento (derivadas del bajo índice de satisfacción), relacionadas con:
  - Efectividad de los medios de comunicación empleados para comunicar las novedades del Sistema.
  - Oportunidad y claridad en la emisión de información relacionada con los cambios de rutas.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

- Preferencias de los usuarios en relación con los canales y el tipo de información a recibir.
  - Desconocimiento de la figura del Defensor del Usuario.
4. El procedimiento ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS P-SC-001 fue actualizado y socializado durante el período objeto de evaluación.
  5. Durante el período evaluado la Entidad acogió la recomendación emitida previamente por la Oficina de Control Interno, consistente en: “Designar un (1) funcionario de cada dependencia encargado de direccionar, gestionar y controlar las PQRS asignadas a su área, propendiendo así por el cumplimiento de los términos y criterios establecidos en la normatividad aplicable.”

### RECOMENDACIONES

1. Con los responsables (titulares y suplentes) designados en cada dependencia, se deben adelantar reuniones periódicas de seguimiento lideradas por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, donde se establezca como prioridad el establecimiento de estrategias que permitan mejorar la oportunidad de las respuestas emitidas por la Entidad.
2. Al interior de cada dependencia se debe realizar seguimiento y verificación periódica de los tiempos de respuesta a las PQRS (se sugiere que esta actividad sea ejecutada mensualmente).
3. Se deben realizar campañas de cierre de los registros del aplicativo de gestión documental CORDIS (dando prioridad a los registros más antiguos).



**OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

4. Realizar actividades de capacitación con destino a todo el personal de la Entidad, que garanticen el conocimiento, comprensión e interiorización del procedimiento de Atención de Peticiones Quejas y Reclamos N° P-SC-001.
5. Emplear los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del Centro Nacional de Consultoría como insumos para el establecimiento de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora que permitan subsanar las debilidades presentadas y aprovechar las oportunidades identificadas.

La Oficina de Control Interno verificará las acciones emprendidas por la administración de TRANSMILENIO S.A. con ocasión de este informe.

Bogotá D.C., 31 de enero de 2017.

**HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA**

Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario.

**Apoyo y Asesoría:** Ángela Johanna Márquez Mora, Contratista.