



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



**Nº INFORME:** OCI-2022-023

**PROCESO/ACTIVIDAD REALIZADA:** Informe de seguimiento al recibo y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y atención al ciudadano correspondiente al segundo semestre de 2021 - Ley 1474 de 2011.

**EQUIPO AUDITOR:** Natalia Acosta Quiroga, Contratista de la Oficina de Control Interno

**OBJETIVOS:**

1. Realizar seguimiento a la gestión desarrollada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones frente a los estándares establecidos para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que llegan a través de los diferentes medios de atención con los que cuenta TRANSMILENIO S.A, de acuerdo con lo señalado en artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 para el segundo semestre de 2021.
2. Verificar que la entidad cuenta con los instrumentos, mecanismos necesarios y su correcta implementación, para que los ciudadanos presenten sus quejas, denuncias, sugerencias, etc., que permitan implementar mejoras o modificaciones a la manera como se presta el servicio.
3. Identificar la oportunidad y efectividad de respuesta dada a los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
4. Verificar el adecuado cumplimiento, tanto de la normativa externa como interna, como es el caso de los manuales, procedimientos y demás documentos establecidos para el proceso, así como las vigencias y actualizaciones.
5. Identificar oportunidades de mejora que permitan agregar valor al proceso de servicio al ciudadano.
6. Rendir a la administración de la entidad el informe semestral sobre la gestión de las PQRS conforme a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



### **ALCANCE:**

El alcance previsto para esta actividad comprendió la revisión de una muestra de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidos por TRANSMILENIO S. A. en sus diferentes canales (personal, Virtual y telefónico) las cuales fueron registradas en los aplicativos de información Monitor -CRM, SDQS y T-Doc. dispuestos por la entidad durante el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2021, así como la verificación del cumplimiento con respecto a los estándares de atención al ciudadano establecidos en las normas legales vigentes y los parámetros determinados por la organización TRANSMILENIO S. A.

### **CRITERIOS:**

- Ley 1474 de 2011 «Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública».
- Decreto 2641 de 2012 «Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011».
- Ley 1712 de 2014 «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones»
- Decreto 103 de 2015 «Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones».
- Resolución 3564 de 2015 «Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015».
- Decreto Distrital 371 de 2010 «Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital».



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- 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.»
- Decreto 491 de 2020 «Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica».
- Circular 108 de 2015 «Socialización Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo».
- Circular 053 de 2016 «Publicación y divulgación de información obligatoria requerida respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado, con relación a la atención de peticiones ciudadanas - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.»
- Procedimiento Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con código P-SC-001 versión 5 de julio de 2021.
- Manual de Servicio al Ciudadano con código M-SC-005 versión 02 con fecha diciembre de 2021
  - a) Anexo 1 Carta trato digno
  - b) Anexo 2 Ficha Caracterización 2019
  - c) Anexo 2a. Infografía Caracterización Usuarios
  - d) Anexo 3 Protocolos de la Línea 195
  - e) Anexo 3 Protocolos de la Línea 4824304
- Mapa de Riesgos de Gestión versión 4 de fecha 05 de mayo de 2021 riesgo cinco «Información insuficiente de los usuarios para gestionar las PQRS.»



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Directiva 001 de 2021 por medio de la cual se establecen directrices para la atención de denuncias por posibles actos de corrupción

### GLOSARIO:

**Derecho de petición en interés general:** Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

**Derecho de petición en interés particular:** Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.

El derecho de petición puede ser ejercido para los fines señalados por ley, a través de modalidades tales como:

**Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.

**Solicitud de Copias:** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.

**Consulta:** Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento

**Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

**Reclamo:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



**Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

**Felicitación:** Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.

**Denuncia por posibles actos de corrupción:** Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.

### DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos presentados durante el segundo semestre de 2021, evidenciando los resultados que se describen a continuación:

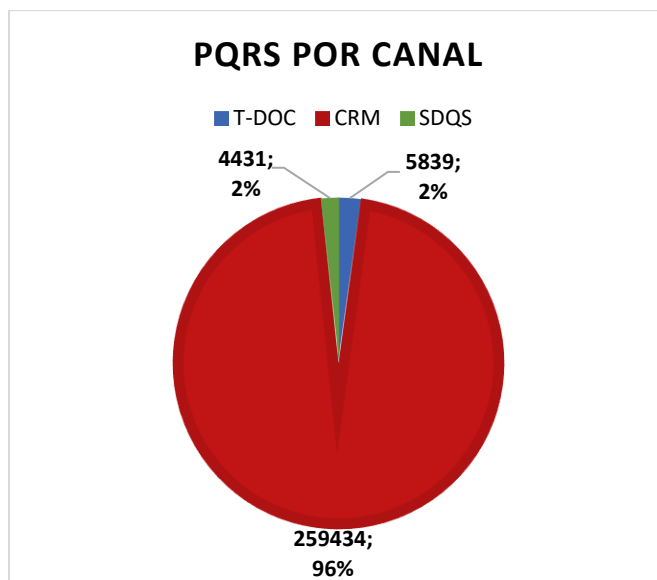
#### 1. Peticiones, Quejas, Reclamos recibidos en segundo semestre de 2021.

De acuerdo con la información entregada a la Oficina de Control Interno por parte de la Subgerencia de Atención al usuario y Comunicaciones, se pudo determinar que en total fueron recibidas 26704 peticiones, quejas y reclamos en el segundo semestre del año 2021, por cada uno de los canales tal como se señala a continuación:

Canal	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
SDQS	656	825	910	1028	1339	1081	5839
CRM	36305	40545	41909	45199	49397	46079	259434
T-DOC	557	724	800	769	865	716	4431
Total por mes	37518	42094	43619	46996	51601	47876	269704

**Fuente:** Tabla construida a partir de la información de las bases de datos T-Doc. SDQS y Monitor-CRM segundo semestre de 2021, remitido por la Subgerencia de Atención al Usuario y comunicaciones el 22 de febrero de 2022.

El anterior resumen evidencia que el 96% de las PQRS equivalente a 259.434 son tramitadas por el canal CRM, el restante 4% se tramitan por los canales T-Doc. y SDQS; el detalle de la totalidad de las PQRS en cada uno de los canales se puede ver en la siguiente gráfica: (revisar la gráfica porque no es clara



**Fuente:** Gráfica construida con la información de las bases de datos reportada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones el 22 de febrero de 2022.

Así entonces, de acuerdo con lo que evidenciamos en la gráfica anterior, el canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, quejas y reclamos es el SDQS (línea 195), por lo que en los otros dos canales T.DOC y CRM son de menor concurrencia por los usuarios del sistema.

## 2. Canales de atención de Transmilenio S. A.

La Oficina de Control Interno realizó la validación de los canales de atención al ciudadano establecidos por TRANSMILENIO S. A. y que se encuentran en la página WEB en «Nuestros Canales de Atención».

En la evaluación se pudo determinar que los canales indicados por la entidad reciben de manera oportuna las peticiones, quejas o reclamos que se tengan por parte del petitionario, que en los mismos se indica de manera clara la información para el trámite



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



de la solicitud del ciudadano y así mismo, en los casos que puede ser resuelta la petición o consulta se da información clara y de fondo.

Así mismo, se pudo validar de acuerdo con la información entregada por la dependencia sobre los puntos físicos que TRANSMILENIO S.A, tuvo cuarenta (40) sitios (cades, supercades, estaciones, centros comerciales, portales y estaciones) de los cuáles seis empezaron a estar operativos durante el segundo semestre de 2021 y dos estuvieron cerrados en lapsos de tiempo por la afectación a su estructura debido a los actos de vandalismo en el sistema.

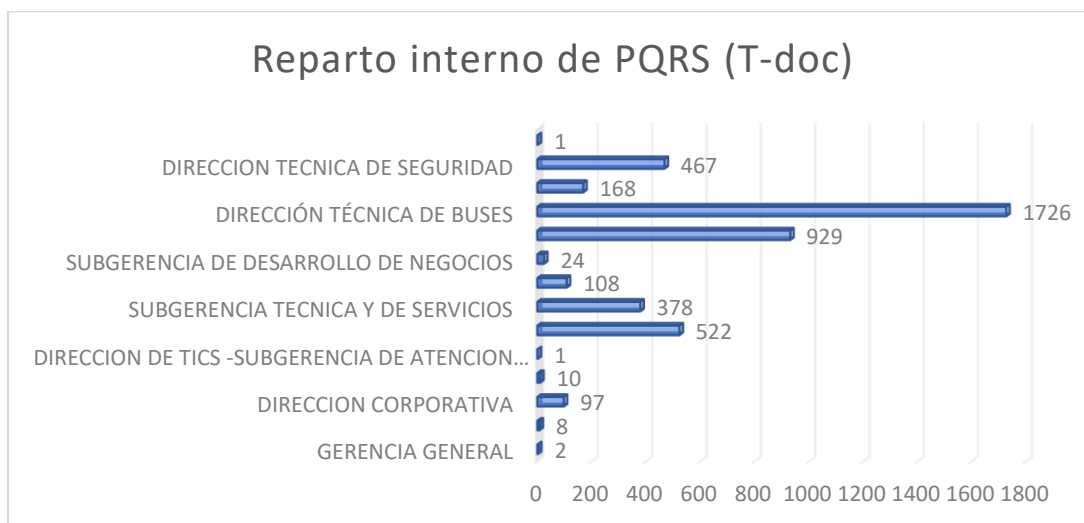
Respecto de la existencia y funcionamiento del punto asignado en el edificio sede de TRANSMILENIO S.A, ubicado en la Avenida El dorado # 69 – 76 Torre 1 Piso 5 y Piso 2 en donde se encuentra un buzón de sugerencias, se pudo establecer que se mantiene activo y que de acuerdo con los soportes remitidos (6 actas) no se radicaron por parte de los ciudadanos peticiones en este canal.

Ahora bien, La Oficina de Control Interno también realizó pruebas de verificación del funcionamiento de las líneas 195, 4824304 y 2203000 (el 18 de febrero de 2022) para confirmar su funcionamiento y recepción de peticiones, evidenciando su correcto funcionamiento.

Adicionalmente se verificaron los canales dispuestos por Recaudo Bogotá (Tullave), en la línea telefónica y el chat, estos se encuentran publicados en la página de Tullave en servicio al ciudadano, observando que los mismos están disponibles para la ciudadanía y reciben las peticiones, quejas y reclamos. Es importante recalcar, que en la verificación realizada se pudo evidenciar que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones trabajó con Recaudo Bogotá, para que el chat cumpliera con las políticas de tratamiento de datos personales, como se detallará en el acápite de seguimiento de recomendaciones.

### 3. PQRS asignadas por dependencias

Conforme a la validación de información que se encuentra consignada en las bases de datos entregadas por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se evidenció el reparto interno de las peticiones, quejas y reclamos como se observa en el siguiente gráfico:

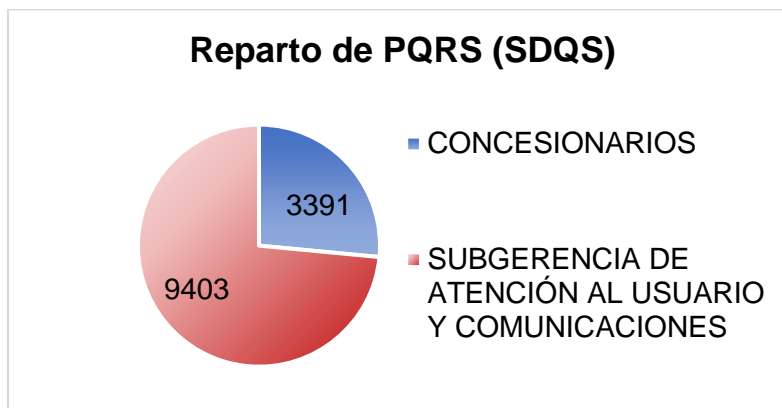


**Fuente:** Gráfico construido por la Oficina de Control Interno con la base de datos remitida por la Subgerencia de Atención al usuario y comunicaciones el 22 de febrero de 2022.

Como se puede observar en la gráfica anterior, las peticiones, quejas y reclamos que son registradas en la base de datos T-DOC, en su mayoría son atendidas por la Dirección Técnica de Buses (1726 PQRS), seguida por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones (929 PQRS) y en tercer puesto encontramos a la Subgerencia Económica (522 PQRS).

Ahora bien, respecto del reparto interno de las peticiones, quejas y reclamos que se encuentran en la base de datos de SDQS, no es posible determinar la distribución interna de las peticiones sino solamente se puede identificar si las debe atender un concesionario o directamente TRANSMILENIO S. A. por medio de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones:

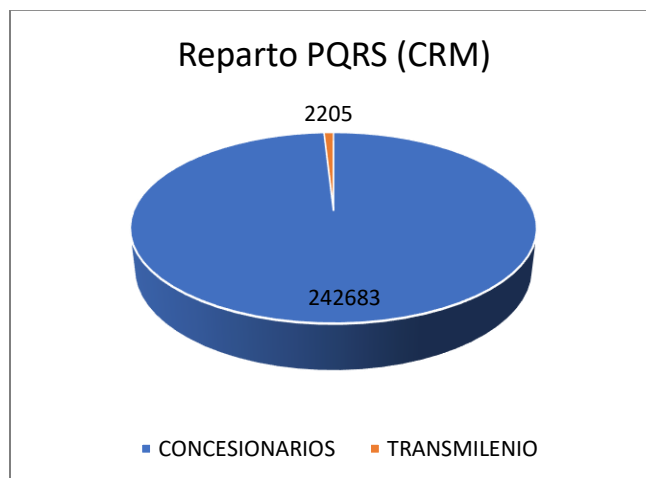




**Fuente:** Base de datos remitida por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones el 22 de febrero de 2022.

De acuerdo con lo mostrado en la gráfica anterior, por el canal SDQS quién debió contestar la mayoría de las peticiones fue TRANSMILENIO S. A. ya que le fueron asignadas 9403 peticiones, quejas y reclamos, mientras que los concesionarios le fueron asignadas 3391.

Para la base de datos CRM, tampoco fue posible determinar el reparto de peticiones interno en la entidad, puesto que con la información consignada solamente se puede evidenciar si es asignada a un concesionario o a TRANSMILENIO S.A:



**Fuente:** Base de datos CRM entregada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones el 22 de febrero de 2022.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



De acuerdo con lo reportado en la gráfica anterior por el canal de CRM, en su gran mayoría (242683) las peticiones debieron ser resueltas por los concesionarios y en menor valor fueron asignadas a la entidad para ser resueltas de fondo.

### 4. Tiempos de respuesta

Con el fin de verificar la oportunidad en las respuestas de las peticiones, quejas y reclamos por parte de TRANSMILENIO S. A. se tuvieron en cuenta los términos establecidos en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020. De acuerdo con la información evaluada por parte de la Oficina de Control Interno se pudo determinar que 125 peticiones correspondientes al 0.04% de la totalidad de peticiones, se respondieron extemporáneamente, es decir excediendo los 30 días hábiles siguientes a su radicación, como se señala a continuación:

CANAL	NÚMERO DE PETICIONES CONTESTADAS EN TIEMPOS SUPERIORES A 30 DÍAS
T-DOC	1
CRM	101
SDQS	23

**Fuente:** Tabla construida con la información que se encuentra en las bases de datos remitidas por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

Es importante reconocer el esfuerzo realizado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones al ejecutar diferentes actividades como reuniones con las dependencias encargadas de dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos, con el objetivo de disminuir los tiempos de respuesta, evitando que se excedan los términos de ley, lo que ha generado disminución en el número de peticiones resueltas extemporáneamente. Lo anterior teniendo en cuenta que, para el primer semestre de 2021, existieron 860 peticiones contestadas en un tiempo mayor a 30 días, y para el presente seguimiento segundo semestre de 2021 se dieron 125 peticiones, quejas y reclamos contestadas extemporáneamente.

## 5. Traslados por competencia a otras entidades

De acuerdo con la información remitida por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones las peticiones que han sido radicadas en la entidad y que TRANSMILENIO S. A., ha trasladado a otras entidades para que sean contestadas de fondo fueron 317, las cuáles no incluyen las que los concesionarios han tenido que responder.

## 6. Principales motivos de PQRS

De acuerdo con la información compartida por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se puede determinar que las principales solicitudes por parte de los peticionarios están relacionadas con lo que se evidencia en el siguiente gráfico:



**Fuente:** Bases de datos remitida por la Subgerencia de Atención al usuario y Comunicaciones el día 22 de febrero de 2022.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Como se puede evidenciar las principales peticiones están relacionadas con la tarjeta tu llave, petición que debe ser resuelta por el concesionario Recaudo Bogotá, quien en razón al contrato que tiene con TRANSMILENIO S. A. es el encargado de este tema.

### **7. Transparencia y acceso de información por parte de la ciudadanía**

La Oficina de Control interno verificó el funcionamiento del micrositio de la página web denominado «En Transmilenio escuchamos tu queja y le damos solución» encontrando que, para el segundo semestre de 2021, están debidamente publicados los reportes del periodo de julio a diciembre de 2021.

Adicionalmente se revisó que en la página web de la entidad y en la intranet existen links para que la ciudadanía, los empleados y contratistas de la entidad denuncien posibles actos de corrupción, aunque redirige a la página del distrito para radicar esta clase de denuncias, también permite a cualquier persona poner en conocimiento posibles actos de corrupción, lo que cumple con los lineamientos de centralización de este tipo de denuncias y en consecuencia el cumplimiento de la Directiva 01 de 2021.

De acuerdo con la información remitida por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones en el segundo semestre de 2021, se recibieron 10 denuncias por posibles actos de corrupción que fueron trasladadas a la oficina de Control Interno Disciplinario para que fueran resueltas por dicha dependencia.

### **8. Gestión Adelantada por el Defensor del Ciudadano Usuario del SITP**

Durante el segundo Semestre de 2021, se resaltan los siguientes hechos relacionados con el rol del Defensor del Usuario:

- Realizó varias campañas y actividades, como las relacionadas con los derechos y deberes de los ciudadanos que usan el transporte público, información clave para interponer peticiones, quejas y reclamos. Así mismo, participó en la actualización de la política de derechos humanos de la entidad y promovió que en el servicio que se presta se vele por el respeto de estos.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Realizaron una campaña interna para sensibilizar a los colaboradores de la entidad respecto de la importancia de dar respuesta a las peticiones en los términos legales, tal y como se evidenció en la publicación en la intranet del 17 de noviembre de 2021.
- Contactó a los usuarios con peticiones reiterativas por fallas en el servicio para formar mesas de trabajo con las áreas técnicas de Transmilenio S. A. y entre tanto visitó las localidades de Kennedy, Suba, San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Soacha y Engativá, tanto para los peticionarios reiterativos como para las visitas en terreno, tal como se pudo verificar en el anexo denominado «Visitas de defensoría a localidades – promoción derechos y deberes, canales de interacción ciudadana, defensoría y usuarios reiterativos segundo semestre año 2021», en el cual se incluye el registro fotográfico de esta actividad y en el acta de visita a la localidad de San Cristóbal.
- De manera conjunta con Atención al Ciudadano realizó, capacitación al personal de vigilancia y aseo de la entidad, sobre la atención que deben recibir los ciudadanos, como se pudo verificar en las listas de asistencia, registro fotográfico y presentación.
- Se dio orientación telefónica a través de 93 llamadas a los ciudadanos, tal y como se evidencia en el informe del defensor al ciudadano.
- Realizó seguimiento a peticiones, quejas y reclamos interpuestos por la ciudadanía, como se verificó en la presentación de seguimiento y el acta de reunión del 27 de agosto de 2021.

### 9. Resultados de las encuestas

La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones realizó en el mes de diciembre de 2021, la encuesta de satisfacción de la ciudadanía tanto en los servicios prestados en zona troncal como zonal, de la cual destacamos los siguientes puntos:

- Desde los años 2017 al 2021, el nivel de satisfacción de los usuarios con el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá para sus componentes zonal y troncal, se



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ha mantenido estable y ha sido calificado como bueno, en las escalas utilizadas.

Para la medición de la vigencia 2021 el nivel de satisfacción de los usuarios fue de 66,8%, lo cual representa un leve caída respecto a la última medición que fue de 68,9%.

- Se presenta un comportamiento diferencial entre los niveles de satisfacción para los usuarios del componente zonal y troncal. En el componente zonal el nivel de satisfacción es de 63,0% que indica una calificación moderada; mientras que en el componente troncal se presentan mayores niveles de satisfacción con un nivel del 69,2%.
- El índice general de satisfacción (IGS) del servicio zonal de Transmilenio fue de 63,0 %, lo que permite concluir que el nivel de satisfacción es bueno. Con respecto a la medición de febrero 2020, el IGS disminuyó.

### **10. Seguimiento a las recomendaciones efectuadas en el informe del primer semestre de 2020 OCI-2021-045.**

La Oficina de Control Interno, realizó seguimiento a las acciones definidas por la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones en el memorando de respuesta derivado del informe OCI-2021-045.

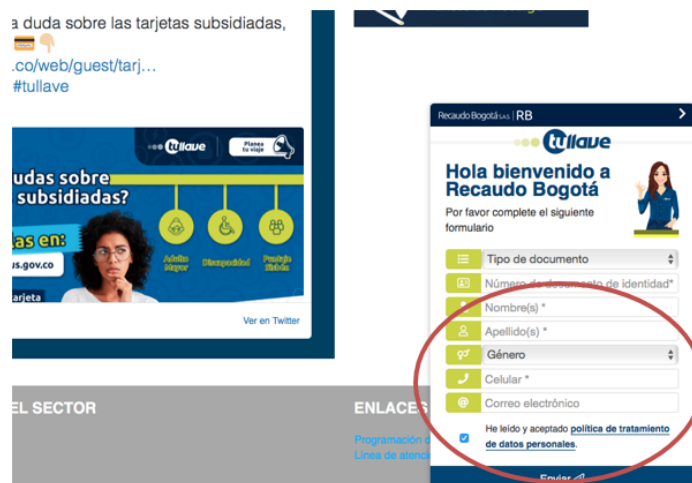
La Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones, mediante radicado número 2021-80700-CI-75111 de T-Doc. dio respuesta al informe OCI-2021-045 con el asunto: «Informe de seguimiento al recibo y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y atención al ciudadano correspondiente al primer semestre de 2021 - Ley 1474 de 2011.». Los resultados del seguimiento a dichas acciones se presentan a continuación:

1. Implementar medidas de protección al denunciante y la reserva de la información suministrada, así como de la identidad del denunciante (Directiva 01 de 2021)

Se pudo evidenciar que en la intranet y en la página web de la entidad existe el espacio para que las personas puedan interponer una denuncia por temas de corrupción en la entidad, sin embargo, es importante recalcar que el mismo sigue llevando a la página del distrito para su radicación por lo que a la fecha no contamos con un sistema propio, sin embargo, se está dando cumplimiento a lo establecido en la directiva 01 de 2021 del distrito que indica la centralización de denuncias en el distrito.

2. Hacer seguimiento al oficio 2021-EE-052620, remitido a Recaudo Bogotá, en el cual se solicita el cumplimiento a la autorización previa del tratamiento de datos personales en el canal del chat dispuesto para atención al público e interposición de PQRS, para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1573 de 2013.

De la evaluación realizada por parte de la Oficina de Control Interno se pudo evidenciar el gran trabajo que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones ha realizado respecto del Chat dispuesto por Recaudo Bogotá, el cuál actualmente cuenta con la autorización de tratamiento de datos personales y la solicitud de autorización es expresa teniendo en cuenta que es requisito para acceder a este medio, como se evidencia a continuación:



a duda sobre las tarjetas subsidiadas,  
.co/web/guest/tarj...  
#tullave

¿Tiene alguna duda sobre las tarjetas subsidiadas?

as en:  
s.gov.co

tarjeta

Ver en Twitter

EL SECTOR

ENLACE

Programación y  
Línea de atención

Recaudo Bogotá RB

Hola bienvenido a  
Recaudo Bogotá

Por favor complete el siguiente  
formulario

Tipo de documento

Número de documento de identidad\*

Nombre(s) \*

Apellido(s) \*

Género

Celular \*

Correo electrónico

He leído y acepto política de tratamiento  
de datos personales.

Enviar

**Fuente:** Captura de Pantalla tomada por la Oficina de Control Interno de la página web Tullave



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



3. Continuar las mesas de trabajo con la veeduría Distrital y realizar acciones internas a fin de conciliar los datos que se consignan en las bases de datos y lo que se reporta en el tablero de control de la Veeduría Distrital:

La Oficina de Control Interno pudo evidenciar que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones continuó realizando mesas de trabajo con la veeduría distrital para poder determinar las causas que generaban las diferencias elevadas que habían sido reportadas en el tablero de control de la Veeduría y las bases de datos de SDQS de Transmilenio S. A.

Respecto de las diferencias, se encontró que, de acuerdo con lo reportado en el tablero de control de la Veeduría existieron 4699 PQRS y en la base de datos interna 5839, sin embargo, se pudo determinar en mesa de trabajo de la Oficina de Control Interno y la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones en sesión del 3 de febrero, que las diferencia de 1140 PQRS se da en razón a que en la base de datos de la entidad se encuentran las peticiones que han sido trasladadas, cerradas por desistimiento, mientras que en la Veeduría solamente se registran las que son cerradas por la entidad.

Respecto del presente punto es importante exaltar el compromiso de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, teniendo en cuenta que, las diferencias registradas son mínimas frente a las que se presentaban en anteriores seguimientos.

4. Implementar niveles de supervisión en la captura de la información de las bases de datos, con el fin de evitar inconsistencias y ofrecer información confiable para su seguimiento.

En las bases entregadas por la dependencia se evidenciaron inconsistencias, espacios en blanco, por ejemplo, en la base de datos de T-DOC se evidenciaron 566 registros con esta debilidad, y en la base de datos SDQS también existen registros inconsistentes o con espacios en blanco (que se identifican en el anexo 1 del presente informe), por lo cual se reiterará la presente recomendación.



5. Propender acciones internas para que en las PQRS se disminuya el tiempo respuesta, teniendo en cuenta que una vez finalice el Estado de Emergencia los plazos para contestar serán los que se establecieron en el Código Contencioso Administrativo, los cuáles son menores a los que actualmente se tienen para el trámite de peticiones.

La Subgerencia de Atención al usuario y Comunicaciones ha realizado varias acciones en pro de mejorar el tiempo de respuesta, por lo que la Oficina de Control Interno pudo evidenciar que, para el primer semestre de 2021, existieron 860 peticiones contestadas en un tiempo mayor a 30 días, y para el presente seguimiento segundo semestre de 2021 se dieron 125 peticiones, quejas y reclamos contestadas extemporáneamente.

6. Clasificar correctamente las peticiones o documentos que llegan a la entidad por diferentes canales, y emitir siempre respuesta al peticionario cuando se clasifique como PQRS, teniendo en cuenta que la normativa aplicable no permite que puedan dejarse peticiones sin respuesta.

Del seguimiento realizado se pudo determinar que sigue existiendo una clasificación diferente a la contemplada en la normativa relacionada con las peticiones, pues en cada canal se siguen clasificando de manera diferente, por lo que se mantendrá esta recomendación, pues las clasificaciones se encuentran como se evidencia a continuación:

- **Base de Datos T-Doc.:** No se puede determinar la clasificación teniendo en cuenta que se encuentra incluida en un campo con más información.
- **Base de Datos CRM:** La clasificación del tipo de PQRS son sugerencia, solicitud, reclamo, queja, información, felicitación, bloqueo tarjeta tu llave.
- **Base de datos SDQS:** La clasificación del tipo de peticiones, quejas y reclamos que existen en esta base de datos son: consulta, denuncia por actos de corrupción, derechos de petición de interés general, derecho de petición de interés particular,



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



felicitación, queja, reclamo, solicitud de acceso a la información, solicitud de copia y sugerencia.

Como se puede evidenciar de la información relacionada anteriormente, en las bases de datos aún no contempla la clasificación legal que se le debe dar a las peticiones de acuerdo con lo establecido en los artículos 13 a 33 de la ley 1437 de 2011 y el numeral 6.5 del procedimiento P-SC-001 denominado Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias, razón por la cual se reiterará la recomendación en esta materia.

7. Implementar en la página WEB de la entidad una ayuda en línea para que los usuarios conozcan cuáles son los datos que debe incluir en las PQRS relacionadas con la operación del sistema (Código de bus, Rutas, fechas etc.) y sus solicitudes puedan ser tramitadas y contestadas de fondo.

La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones realizó una campaña a través del defensor del ciudadano en redes sociales de la Entidad sobre la información clave para sus PQRS, con el fin de orientar a los usuarios del Sistema al interponer sus peticiones, quejas y reclamos.

8. Realizar seguimiento a las PQRS en las cuales falta un soporte (petición inicial, respuesta) para que tener una trazabilidad de estas y la seguridad que fueron tramitadas en los tiempos legales con la calidad que requieren las peticiones.

Respecto de la extemporaneidad de las peticiones, ya se efectuó un acápite donde se evidencia que persiste dicha debilidad, aunque es menor a la que se tuvo en seguimientos pasados.

### **11. Alertas tempranas**

De acuerdo con la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno, se evidencia que aún persisten algunas debilidades en el proceso de peticiones, quejas y reclamos que dan lugar a que se reiteren las siguientes recomendaciones y se evalúe por parte



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



de la dependencia las acciones a realizar para que no se repitan en los posteriores seguimientos:

- a. Realizar mesas de trabajo internas en la entidad y con Recaudo Bogotá y el Distrito para que en las bases de datos se maneje una clasificación conforme a la tipología legal de los derechos de petición, con el fin de que exista homogeneidad en las bases de datos y se pueda determinar con exactitud el tiempo que tiene la entidad de responder la solicitud del ciudadano. Así mismo, trabajar en dichos espacios para evitar inconsistencias y espacios en blanco en las bases de datos.
- b. Mantener la realización de acciones tendientes a evitar las respuestas extemporáneas de las peticiones y en la disminución de los tiempos de respuesta de las solicitudes de los ciudadanos.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente seguimiento se debe exaltar el trabajo realizado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, pues contribuyó al fortalecimiento del proceso de peticiones, quejas y reclamos con la supresión de algunas causas que ponían en riesgo el cumplimiento legal de la entidad frente a la regulación de los derechos de petición de los ciudadanos. Así mismo, la dependencia ha mostrado una receptividad de las recomendaciones de la Oficina de Control Interno que han permitido el mejoramiento constante de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

Se recomienda que se mantengan las actividades realizadas en pro del mejoramiento en tiempos y calidad de las peticiones, quejas y reclamos y que se tengan en cuenta las recomendaciones realizadas en el acápite de alertas tempranas del presente informe

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



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



su Decreto Reglamentario, esta oficina estará atenta a resolver cualquier inquietud o asesoría en relación con la formulación de plan de mejoramiento respectivo.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Cordialmente,

**Sandra Jeannette Camargo Acosta**

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Natalia Stefanie Acosta Quiroga - Contratista Oficina de Control Interno

Revisó: John Edward Burgos Piñeros - Contratista Oficina de Control Interno