



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



**N° INFORME:** OCI-2022-056.

**PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA:** Seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el primer semestre del 2022.

**EQUIPO AUDITOR:** Natalia Ramírez, Mabel Melo Moreno - Contratistas Oficina de Control Interno. Oscar Pulgarín Profesional Universitario G-4 y Nohra Forero -Contratista (apoyo).

### **OBJETIVO:**

Realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas ante la entidad para determinar, de acuerdo con las normas legales vigentes aplicables, la oportunidad de las respuestas y el nivel de satisfacción del usuario.

### **ALCANCE:**

La Oficina de Control Interno, en ejercicio de la función de evaluación, seguimiento y asesoría, presenta el informe de seguimiento del periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022. De la muestra seleccionada, la oficina verificó la recepción, radicación, direccionamiento, respuesta y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas a la empresa TRANSMILENIO S.A.

### **CRITERIOS:**

- Ley 87 de 1993, «por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones».
- 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»
- 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».
- Ley 1437 de 2011, «Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo» - CPACA.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- 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 y sus decretos reglamentarios».
- Decreto 103 de 2015, «Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones».
- 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».
- Decreto Ley 490 de 2020, «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».
- Decreto Ley 491 de 2020, «Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la 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».
- Ley 2080 de 2021, «Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción».
- Ley 2207 de 2022, «Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020».
- Circular 017 de 2022, «Derecho de petición / incidencias disciplinarias frente al incumplimiento a la atención y/o respuesta dentro de los términos legales a las peticiones».
- Manual de Atención al Usuario en Vía y Servicio al Ciudadano M-SC-002.
- Protocolo de atención – línea 195 M-SC-005 ANEXO 3.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PS- C -V5.

### ABREVIATURAS:

BTE:	Bogotá Te Escucha – Línea 195
CRM:	Base de datos del aplicativo – Línea 4824304
SITP:	Sistema Integrado de Transporte Público.
OCI:	Oficina de Control Interno.
SAUC:	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
PQRS:	Peticiones - Quejas - Reclamos y Solicitudes

### DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

Para el desarrollo del presente informe, los auditores tuvieron en cuenta las plataformas a través de las cuales se canaliza la información para atender las PQRS, tales como CRM, T-DOC y BTE, tomaron la información correspondiente al primer semestre de 2022 y priorizaron algunos conceptos para realizar el análisis de la siguiente manera:

TOTAL DE PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2022			
BASE DE DATOS	CANTIDAD	PRIORIZACIÓN	MUESTRA
CRM	17.373	QUEJAS Y RECLAMOS	49
T-DOC	1.101	DIFERENTES CONCEPTOS	20
BTE	2.501	DERECHOS DE PETICIÓN	55
<b>TOTAL</b>	<b>20.975</b>	-	<b>124</b>

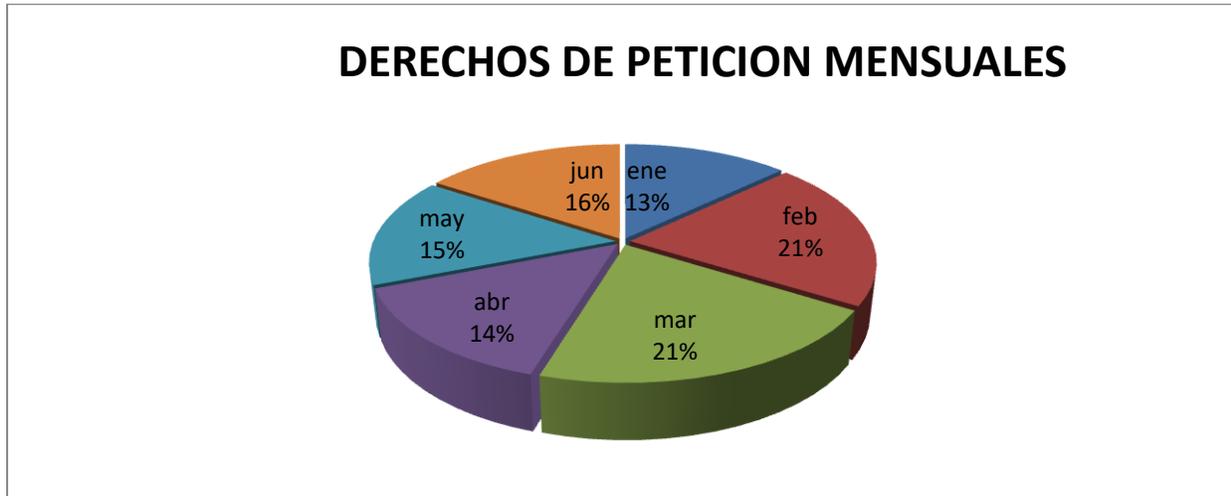
Fuente: Informe PQRS primer semestre 2022- Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

### DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS A TRAVÉS DE LAS PLATAFORMAS CRM, T-DOC Y BTE.

#### 1. Derechos de petición recibidos y tramitados a través de plataforma «Bogotá Te Escucha -BTE» en el primer semestre de 2022

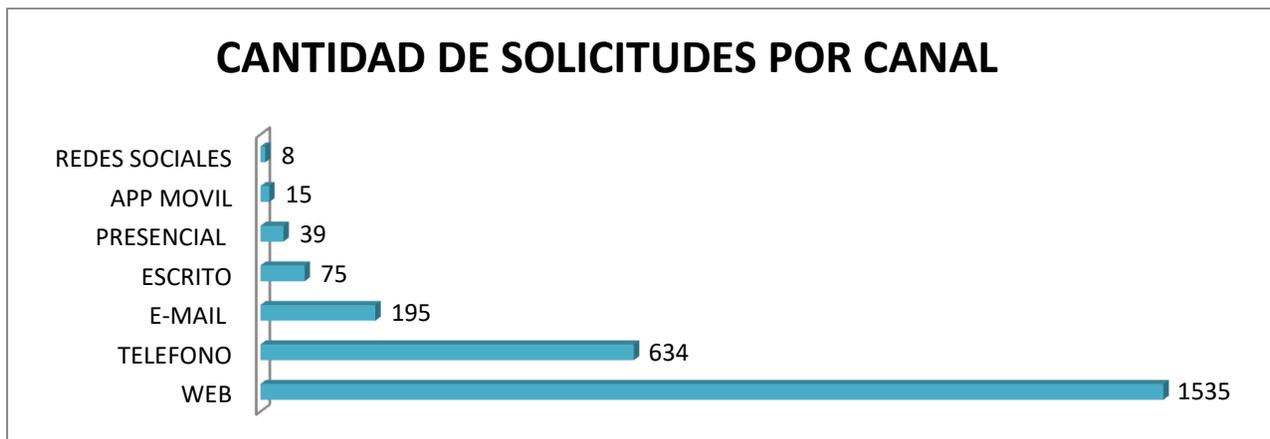
Para el presente informe, los auditores tomaron como referencia el reporte de «Gestión de Peticiones Ciudadanas», a través de la plataforma «Bogotá Te Escucha», y observaron el

comportamiento de las raditaciones del primer semestre de 2022, en el cual se registraron 2.501 solicitudes, reflejadas por mes así:



**FUENTE:** Información tomada de reporte enviado por SAUC, exportada del aplicativo Bogotá Te Escucha.

La siguiente gráfica ilustra el número de peticiones radicadas durante el primer semestre de 2022 a través de los diferentes canales habilitados por la entidad:



**FUENTE:** Información tomada de reporte enviado por SAUC, exportada del aplicativo Bogotá Te Escucha.

Lo anterior muestra que el mayor número de peticiones fueron radicadas a través de la vía web, con un 61% (1.535 solicitudes), seguida de la vía telefónica con un 25% (634 solicitudes) y, finalmente, vía correos electrónicos con el 8% (195 solicitudes).

De otra parte, según el estado final de las peticiones y de acuerdo con la clasificación que sugiere la plataforma, el equipo auditor encontró que hay 1.351 peticiones con «solucionados por asignación»,



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



608 peticiones con «solucionado registro con preclasificación», 302 con «por solicitud de ampliación» peticiones y 92 con «solucionado por traslado». Respecto de los derechos de petición que no son de competencia de TRANSMILENIO S.A., fueron cerrados 62 requerimientos.

### Desarrollo del seguimiento

De conformidad con lo establecido en las normas aplicables al asunto, los auditores verificaron la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones -SAUC-, la cual fue extraída de la plataforma «Bogotá Te Escucha- BTE», y determinaron las características principales de cada una de las peticiones para discriminar el trámite que corresponde.

El equipo auditor tomó una muestra equivalente al 2.2%, correspondiente a 55 de los 2.501 derechos de petición radicados, y evidenció el siguiente tiempo promedio de respuesta:

PROMEDIO DÍAS	CANTIDADES	PORCENTAJE
0-3.	51	93%
11-15.	1	2%
16-30.	1	2%
4-5.	2	4%

**FUENTE:** Información tomada de reporte enviado por SAUC, exportada del aplicativo Bogotá Te Escucha.

Igualmente, los auditores revisaron que las peticiones tuvieran respuesta oportuna y efectiva, acorde con lo señalado en la Ley 1755 de 2015 y otras disposiciones aplicables. Adicionalmente, a través de entrevistas y requerimientos a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, verificaron la trazabilidad de las peticiones.

Los auditores verificaron el tiempo promedio de respuesta de las PQRS, a partir de la ampliación de términos señalada en el Decreto 491 de 2020 del 28 de marzo de 2020, proferido con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria por el COVID-19, el cual empezó a regir a partir del 19 de mayo de 2022. Igualmente, tuvieron en cuenta la Ley 2207 de 2022, «Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020», que restableció los términos a los señalados en la Ley 1755 de 2015.

Una vez analizada la información, el equipo auditor advirtió que la mayoría de las solicitudes se tramitaron dentro de los términos establecidos en la ley, que las respuestas a las peticiones se emitieron de forma integral y que las notificaciones a las partes involucradas se realizaron de



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



manera automática a través de la plataforma de «Bogotá Te Escucha – BTE». Sin embargo, de los 2.501 derechos de petición registrados en la plataforma BTE, el equipo auditor encontró 121 peticiones con respuesta extemporánea.

### **2. Quejas y reclamos recibidos y tramitados a través de plataforma CRM en el primer semestre 2022**

Para el análisis de las PQRS correspondiente a la base de datos de CRM, el equipo auditor tomó como referencia el reporte de «Gestión de peticiones ciudadanas a través de la plataforma CRM» y observó el comportamiento de las radicaciones en el sistema durante el primer semestre, en el cual se registraron 350.169, como se muestra a continuación:

<b>EMPRESA ENCARGADA CRM</b>	<b>NÚMERO DE PQRS A CARGO</b>
RECAUDO BOGOTÁ	323.005
(en blanco)	18.524
TRANSMILENIO	3.175
CONSORCIO EXPRESS	1.434
ETIB	898
MASIVO CAPITAL	748
ESTE ES MI BUS	599
GMOVIL	485
SUMA	400
E MASIVO 10 S.A.S	202
E MASIVO 16 S.A.S	202
MUEVE FONTIBÓN	110
GRAN AMÉRICAS USME	101
E SOMOS FONTIBÓN S.A.S.	88
ZMO V FONTIBÓN	55
ZMO III FONTIBÓN	43
E-SOMOS ALIMENTACIÓN S.A.S	21
GRAN AMÉRICAS FONTIBÓN	21
BOGOTÁ MÓVIL	14
CAPITAL BUS	11
OPERADOR CABLE	9



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



EMPRESA ENCARGADA CRM	NÚMERO DE PQRS A CARGO
SOMOS USME	9
SI18 NORTE	7
SI 18 SUBA	4
CONEXIÓN MÓVIL	3
SI18 CL80	1
<b>TOTAL</b>	<b>350.169</b>

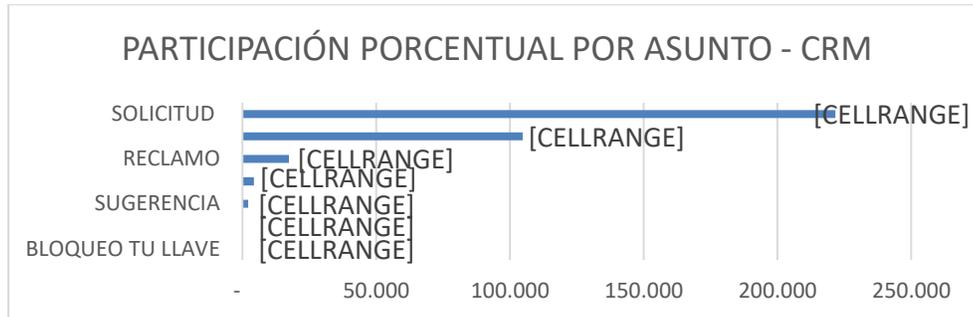
Fuente: Informe PQRS primer semestre 2022- Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

Para establecer la muestra de PQRS de la base de datos de CRM, el equipo auditor tomó los asuntos de quejas y reclamos reportados para el primer semestre de 2022, correspondientes a 21.643, con un nivel de confianza del 95%, lo que arrojó una muestra de 49 quejas y reclamos a analizar de manera detallada. Las PQRS presentadas en el primer semestre de 2022 y los motivos que las generaron fueron los siguientes:

MOTIVO PQRS - CRM	CANTIDAD
SOLICITUD	221.612
INFORMACIÓN	104.752
RECLAMOS	17.373
QUEJAS	4.274
SUGERENCIAS	2.099
FELICITACIONES	53
BLOQUEO TU LLAVE	6
<b>TOTAL</b>	<b>350.169</b>

Fuente: Informe PQRS primer semestre 2022- Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

La siguiente gráfica muestra el peso de participación de cada uno de los motivos de las PQRS de la base de CRM.



**Fuente: Informe PQRS primer semestre 2022- Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones**

En la muestra, el equipo auditor revisó que las quejas y reclamos fueran respondidas en tiempo y oportunidad y que la respuesta fuera efectiva, de acuerdo con la Ley 1755 de 2015 y otras disposiciones aplicables. Igualmente, corroboró la trazabilidad de la gestión para las peticiones con la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

Una vez analizada la información remitida, el equipo auditor concluye que la mayoría de las solicitudes se tramitaron dentro de los términos establecidos en la ley, que las respuestas fueron integrales y que las notificaciones de las respuestas a las partes involucradas se realizaron en tiempo y de manera automática a través de la plataforma de CRM.

No obstante, se observaron algunas debilidades, como el caso de la respuesta dada al reclamo 1164694 por el concesionario Express S.A.S., que hizo parte de la muestra, la cual no fue de fondo, pues se limitó a indicarle al peticionario que el vehículo objeto de reclamo no era de su propiedad. Adicionalmente, el concesionario no realizó el traslado de la solicitud al responsable, esto es, al concesionario dueño del vehículo, tal y como lo dispone el artículo 21 del CPACA.

Adicionalmente, el equipo auditor evidenció que, reiteradamente, las respuestas que TRANSMILENIO S.A. y los concesionarios dan a los peticionarios señalan que se adelantarían las indagaciones respecto de las quejas. Sin embargo, en casos en los que se reportó el mal comportamiento de un conductor, no se conocen los resultados de dichas indagaciones, los cuales deberían ser informados al peticionario.

Por otra parte, para el seguimiento mensual que se hace a los concesionarios la entidad realizó diferentes mesas de trabajo en el primer semestre de 2022, de las cuales se citan algunas:



- **Mesa de Trabajo de seguimiento ETIB SAS enero 2022:** la entidad presentó las definiciones de la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento interno P-SC-001 «Atención a los derechos de petición adoptada por TRANSMILENIO S.A», en el que se señalan los criterios de calidad (Coherencia, Claridad, Calidez y Oportunidad), establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá, a ser tenidos en cuenta por el concesionario al momento de responder las PQRS asignadas y así mejorar el grado de satisfacción de los usuarios con las respuestas dadas.
- **Mesa de Trabajo realizada el 25 de febrero de 2022:** cuyo tema corresponde a «plan padrino» con la Dirección Técnica BRT. La entidad fijó los temas a tratar, entre los cuales, se presentaron los canales de atención y los resultados del plan del seguimiento, y se recalcaron los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad que deben tener las respuestas a los peticionarios. La entidad informó que el indicador de respuesta con criterio de oportunidad tiene un 98% de cumplimiento.
- **Mesa de trabajo realizada el 17 de mayo de 2020:** en virtud del seguimiento al concesionario GMOVIL, la entidad revisó tanto los parámetros como los canales de atención, los criterios de calidad y la intervención de la defensoría del usuario, entre otros, teniendo en cuenta los términos señalados en la Ley 1755 de 2015 para responder las PQRS. Igualmente, señaló que los resultados del indicador que cumplen con el criterio de oportunidad para la plataforma «Bogotá Te Escucha» son del 82% y para la base de CRM del 92%, por lo que se sugirió formular acciones para subir estos porcentajes.

Finalmente, teniendo en cuenta la totalidad de las quejas y reclamos, correspondiente a 21.647 registros de la plataforma CRM, el equipo auditor encontró 116 peticiones con respuesta extemporánea. Este resultado muestra un incremento del indicador de un 8% respecto al periodo anterior (junio a diciembre de 2021), lo que evidencia el incumplimiento del procedimiento P-SC-001 V. 6 de «ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS», que en la tabla 1 de la página 21 establece los «TIEMPOS DE RESPUESTA INTERNOS PARA REQUERIMIENTOS».

### **3. PQRS recibidas y tramitadas a través de la ventanilla T-DOC en el primer semestre 2022**

Para el análisis de la PQRS correspondientes al canal por ventanilla T-DOC, el equipo auditor priorizó los temas cuyas solicitudes tenían que ver con los siguientes aspectos: los componentes zonal y troncal, los asuntos administrativos, la infraestructura física y los entes de control. Igualmente, se



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



revisaron 20 PQRS de las 5.748 radicadas en el primer semestre de 2022, en los siguientes aspectos:

- Que los documentos radicados y recibidos como PQRS del aplicativo T-DOC tuvieran los soportes relacionados en la respuesta y que se relacionaron en la columna «resumen radicados oficiales» de la base de datos entregada por el proceso.
- Que las PQRS radicadas por los usuarios tuvieran una respuesta completa, de fondo y que resolviera la inquietud del peticionario.
- Que las respuestas cumplieran los criterios establecidos en el artículo 13 del CPACA, que señala que «Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma», y que hayan sido dadas dentro de los términos de ley.

De acuerdo con los anteriores criterios y una vez revisada la información remitida por el área encargada, los auditores evidenciaron lo siguiente:

- Que en la matriz de la plataforma T-DOC, compartida por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, la denuncia con radicado 2022-ER-10866 no registra la fecha de radicación de la respuesta. No obstante, el aplicativo T-DOC muestra que la solicitud fue contestada con el radicado 2022-EE-06980, sin embargo, no contiene documento alguno que la evidencie.

Frente a lo anterior, el personal encargado de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones informó que la respuesta fue dada por el área de asuntos disciplinarios, al tratarse de una denuncia por un posible hecho de corrupción, lo que la convierte en información confidencial y protegida que no permite ser observada en el aplicativo.

- Que las peticiones con radicados 2022-ER-04488 y 2022-ER-00677 tienen asociada una respuesta del año 2019, la cual no tiene relación con la solicitud del peticionario.

La Subgerencia de Atención al Usuario informó que los documentos relacionados corresponden a un instructivo creado en el aplicativo T-DOC en el 2019, para cerrar los documentos que no generaran o requirieran respuesta. Igualmente, indicó que a partir de mayo de 2022 se realizaron una serie de adecuaciones para evitar dicha situación y buscar que las peticiones tengan una respuesta asociada.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Que la solicitud 2022-ER-13517 no tiene fecha de radicado de la respuesta. De acuerdo con la base de datos entregada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, la solicitud fue recibida el 24 de marzo de 2022 y a la fecha no se ha respondido.
- Que en el radicado 2022-ER-00062 existe el traslado al competente con copia al petionario. Sin embargo, no se encontró el seguimiento de la respuesta del concesionario por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario.
- Que en la columna denominada «fecha de petición original» de la base de datos enviada se reportaron 223 peticiones del 8 de agosto de 2022, las cuales, luego de ser revisadas, no corresponden a peticiones recibidas en esa fecha sino a recibidas en el periodo comprendido entre febrero y junio de 2022.

Frente a lo anterior, la Subgerencia de Atención al Usuario, en respuesta del 31 de agosto de 2022, citó lo dicho por la Dirección de TICS en el sentido señalar que: «durante la revisión de mejoras y ajustes del proceso de PQRS se identificó que la “fecha de petición original” no debería ser registrada de manera manual, sino que debe ser registrada de manera automática al igual que la “fecha de alta”, por lo cual se realizó el ajuste correspondiente».

Lo anterior se considera un beneficio de auditoría, porque esa corrección se hizo como consecuencia de la solicitud elevada por la OCI.

- Que de las 5.748 peticiones recibidas a través del canal ventanilla, 539 respuestas fueron extemporáneas.

### **TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

En la verificación que se realizó al enlace de atención al ciudadano que se encuentra en la página web de la entidad, los auditores confirmaron que este contenía el acceso al micrositio, la ruta habilitada para acceso a los canales de atención, peticiones, quejas y reclamos, defensor del ciudadano de TRANSMILENIO y responsabilidad y gestión sociales. Así, los ciudadanos y los funcionarios y contratistas de la entidad pueden acceder a dichos canales y al banner ubicado en la parte inferior de la página electrónica de la entidad, donde se orienta sobre el trámite de cualquier tipo de PQRS.

### **4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS**



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



De acuerdo con la ficha técnica remitida a la Oficina de Control Interno, se observa que, para los meses de junio y julio, TRANSMILENIO S.A. realizó una encuesta de satisfacción de usuarios del SITP en Bogotá (componente troncal y zonal), a través de la selección de usuarios en punto localizado (en estaciones, paraderos y buses).

La encuesta se llevó a cabo en campo bajo la técnica de recolección de datos a un total de 3.823 personas, durante ocho días consecutivos, y se evidenció que el índice de satisfacción general sobre la entidad es del 65.9% para el componente zonal y del 71.5% para el componente troncal.

En tal sentido, aun cuando la anterior información es importante para tomar medidas respecto al funcionamiento del servicio de movilidad, no reviste importancia para la dinámica final en este acápite, pues lo que se busca es conocer el seguimiento hecho a la percepción de la ciudadanía sobre la entidad, al grado de estar al tanto del cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

### **5. DEFENSOR DEL CIUDADANO USUARIO TRANSMILENIO S.A.**

Los auditores evidenciaron que, durante el primer semestre de 2022, la entidad cumplió lo dispuesto en el Decreto Distrital 847 de 2019 y en la Resolución Interna 543 de 2021, en cuanto a las acciones que debe adelantar la Defensoría del Ciudadano, y desarrolló actividades tendientes a garantizar la implementación de la «Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía» y el cumplimiento de la normativa frente a la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, así:

- La entidad adoptó las medidas necesarias para garantizar que la población obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de atención. Igualmente, visitó las localidades para escuchar a la ciudadanía, realizó recorridos en terreno, conformó mesas de trabajo y trabajó de manera articulada dentro de la entidad y con las demás entidades del sector movilidad.
- La entidad realizó el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a través de la estrategia denominada «plan padrino». Adicionalmente, realizó la verificación mensual del cumplimiento de los criterios de claridad, coherencia, oportunidad y calidez, con la participación de las áreas de la entidad para tomar acciones de mejora.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- La entidad realizó la campaña estratégica de derechos y deberes «ceder la silla sin importar el color mediante actos de solidaridad y empatía por el otro», para trabajar la apropiación de este derecho de los ciudadanos.

### **6. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES EFECTUADAS EN EL INFORME DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021 (OCI.2022-023)**

De acuerdo con la comunicación enviada el 21 de junio de 2022, mediante la cual se informa acerca del avance de las acciones adelantadas respecto del informe de Gestión de las PQRS del segundo semestre de 2021 (OCI-2022-023), se destaca lo siguiente:

- El componente de «Atención al Usuario», en conjunto con la Dirección de TICS, ha llevado a cabo los procesos de ajustes y mejoras al aplicativo TDOC. Por tal motivo, por correo electrónico se solicitó el ajuste en el campo denominado «Tipo de Petición», con el fin de estar alineados con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la parametrización establecida en el aplicativo administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones ha realizado campañas internas para concientizar la gestión de las PQRS y la normativa para atender los derechos de petición.
- En marzo del presente año se realizó un taller de lenguaje claro dirigido al equipo de atención al ciudadano relacionado con textos administrativos y legales.
- En abril de 2022 se realizó una jornada de inducción y reinducción de la «Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía» al equipo de atención al ciudadano, en la que se incluyó el Manual del Servicio al Usuario y la oportunidad de las PQRS con los concesionarios y los enlaces de PQRS de las áreas y concesionarios de la entidad.
- En mayo de 2022, en la intranet de la entidad se realizó un contenido y una pieza digital para las áreas internas, con el fin de sensibilizarlas sobre los tiempos de respuesta e informarlas sobre la derogación del Decreto Legislativo 491 de 2020.
- Finalmente, en el proyecto «Plan Padrino» se llevaron a cabo 18 mesas de trabajo con las diferentes áreas de la entidad y los enlaces de PQRS de los concesionarios, relacionadas con los criterios de respuesta y la forma en como emiten las contestaciones a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía.

Según el comunicado enviado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, en respuesta a la solicitud de ejecución de las recomendaciones hechas en el informe anterior, se



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



observa que aunque se llevaron a cabo las actividades anteriormente descritas, es necesario continuar el fortalecimiento respecto al compromiso inherente que tienen los funcionarios o contratistas de la entidad, en cualquiera de sus niveles, de procurar la oportunidad y diligencia a la hora de tramitar las peticiones.

### **CONCLUSIONES**

En virtud del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno y en cumplimiento de la dimensión de control interno del MIPG, que busca dar valor agregado a la entidad y asegurar la calidad del proceso auditor, se verificó la información reportada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, y de la muestra seleccionada se estableció la recepción, radicación, direccionamiento, respuesta y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, interpuestas a la empresa TRANSMILENIO S.A., así como el nivel de satisfacción del usuario.

De otra parte, se destaca como fortaleza la disposición del equipo de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para responder a los requerimientos hechos por la Oficina de Control Interno en virtud del trabajo realizado.

### **RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina de Control Interno recomienda lo siguiente:

1. Continuar con la ejecución periódica de jornadas de capacitación y sensibilización a los funcionarios de la entidad, con el fin de cumplir a cabalidad el procedimiento P – SC – 001 V. 6, y evitar las respuestas extemporáneas a las PQRS presentadas en la entidad.
2. Establecer el método para hacer seguimiento a la percepción de satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de sus necesidades y expectativas frente a las respuestas recibidas a las PQRS presentadas. Lo anterior, en aras de proponer las oportunidades de mejora en desarrollo de la prestación de los servicios de la entidad.
3. Hacer seguimiento al traslado efectuado al competente de aquellas peticiones en las que los concesionarios no dan una respuesta de fondo y que se informe de dicha situación al peticionario.
4. Generar una estrategia efectiva para la trazabilidad de aquellas respuestas dadas por los concesionarios, en las que se indica que se adelantará el proceso de indagación con los operadores mencionados en las PQRS, toda vez que no es claro qué sucede con dichas



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



solicitudes, si se realiza un trámite posterior al seguimiento y si se informa al peticionario del resultado de ese proceso. Lo anterior, con el propósito de que se realicen mejoras del servicio para los usuarios.

5. Mejorar el tiempo de respuestas de aquellas PQRS que son de competencia de la entidad, toda vez que esto influye en el indicador de «Respuestas en término» y afecta el nivel de satisfacción de los usuarios del sistema.
6. Realizar un control para que la fecha de la petición que se registra en el sistema coincida con la fecha de recibido de la petición, para evitar confusiones al momento de la consulta.
7. Hacer una revisión de los diferentes casos presentados y en lo posible incluir la respectiva respuesta para su trazabilidad.
8. Realizar seguimiento a las PQRS que no registran respuesta, en el sentido de solicitarla e informar a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, lo anterior en virtud de lo dispuesto en el procedimiento P-SC- 001 «Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias V6.»
9. Al momento de remitir la respuesta al peticionario generar un control efectivo para que la trazabilidad de la entrega final se pueda evidenciar dentro del aplicativo T-DOC.

### **SANDRA JEANNETTE CAMARGO ACOSTA**

Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** Natalia Ramírez, Mabel Cristina Melo Moreno Contratistas Oficina de Control Interno.  
Oscar Pulgarín Profesional Universitario G-4 y Nohra Forero Contratista (apoyo).

**Revisó:** Luz Nelly Castañeda, Contratista - Oficina de Control Interno.