



OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



N° INFORME: OCI-2021-022

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 2020 - Ley 1474 de 2011.

EQUIPO AUDITOR: Natalia Acosta Quiroga-Contratista

OBJETIVOS:

1. Realizar seguimiento a la gestión desarrollada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones frente a los estándares para las 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 2020.
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 normatividad 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) y 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 2020, 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. La evaluación tomó una muestra aleatoria simple de cincuenta y una (51) PQRS con un nivel de confianza del 90%, proporción de éxito del 5% y error del 5%, de acuerdo con el acápite de “Análisis de la Muestra”.

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 P-SC-001- Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Versión 3 de junio de 2019.
- Manual de Servicio al Ciudadano M-SC-005 - Versión 1 diciembre de 2019.
 - Anexo 1 Carta trato digno
 - Anexo 2 Ficha Caracterización
 - Anexo 3 Protocolos de la Línea 195 y 4824304
- Mapa de Riesgos de Gestión Versión 4 de fecha 06/06/2019 Riesgo #5 *“La información que ingresa por parte de los grupos de valor es insuficiente para gestionar las PQRS”*

ACTIVIDADES REALIZADAS



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y a lo dispuesto en los Decreto 2641 de 2012 y 491 de 2020, 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.

El siguiente es el detalle de las actividades realizadas:

- 1) Se verificó el funcionamiento del enlace de Atención al Usuario en la página web de la entidad: <https://www.transmilenio.gov.co/>, como a su vez el enlace donde se redirige la página del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Bogotá te escucha”, para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y denuncias, adicionalmente se verificó la información que se encuentra publicada en la web para el trámite de PQRS, lo cual incluyó realización de llamadas telefónicas a las líneas 195, 4824304 y 2203000 por parte de la Oficina de Control Interno.
- 2) De igual forma se constató el cumplimiento de la normatividad externa como interna, como es el caso de los manuales, procedimientos, funciones y demás documentos establecidos para el proceso, así como las vigencias y actualizaciones.
- 3) Se verificó la gestión adelantada por el Defensor del Ciudadano Usuario del SITP durante el Segundo Semestre de 2020.
- 4) Se verificó la existencia y contenido de la rendición de cuentas asociado al tema objeto del presente seguimiento.
- 5) Se realizó el presente seguimiento, mediante solicitud de información a través del correo electrónico, consultas a la página web de la Entidad, pruebas indagación y comparación de manera virtual, por medio reuniones a través de las herramientas

informáticas dispuestas por la Entidad como Microsoft Teams. Lo anterior de cara a la actual situación de trabajo en casa por COVID -19.

Desarrollo del Informe:

1. Parámetros básicos de recepción de PQRS:

De la verificación realizada por la Oficina de Control Interno en la entidad, se evidenció que existen los siguientes canales de recepción para los requerimientos de la ciudadanía:

1.1 Canales de Información:

CANAL	MECANISMO	ENLACE / CONTACTO
Presencial	-Atención personalizada y Oficina de Correspondencia. -Puntos de personalización “Kioscos TU LLAVE” y atención al usuario (40 puntos).	Av. Eldorado No. 69 – 76 Torre 1 Piso 5 y Piso 2 Bogotá Colombia. Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm jornada continua El aplicativo CRM para los puntos de atención al usuario
Canal Telefónico Distrital	-Línea Distrital 195 (de domingo a domingo las 24 horas del día) opción 2 TRANSMILENIO S.A	Alcaldía Mayor de Bogotá
Canal Telefónico Concesionario Privado	-Línea 4824304 (de domingo a domingo 5:00 am a 11:00 pm.) -Línea 2203000 opciones 1 y 2	TRANSMILENIO S.A.
Virtual	- Página web Transmilenio S.A. - Página web tullave.com	http://www.transmilenio.gov.co http://portalweb_1.aws.rbsas.co/web/public/registra-tu-pqrs http://www.bogota.gov.co/sdqs

CANAL	MECANISMO	ENLACE / CONTACTO
	- SDQS	

1.2 Canal Presencial:

La Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S. A. evidenció mediante correo electrónico remitido por el área el 23 de febrero de 2021, que durante el segundo semestre de 2020, la entidad contó con treinta y siete (37) puntos fijos (kioskos) y tres (3) móviles, en cuanto a los puntos fijos “TU LIAVE”, están ubicados en algunas estaciones, Portales, Alcaldías Locales, CADES y/o SUPERCADDES incluyendo el de la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A., la información que se recibe por los diferentes puntos de atención se centraliza en las plataformas “Customer Relationship Management (CRM)” y el “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS)”.

Teniendo en cuenta la información suministrada por la Subgerencia de atención al Usuario y Comunicaciones, mediante correo electrónico del 23 de febrero de 2021, en virtud de la declaratoria del estado de Emergencia y las medidas de aislamiento dadas por el Gobierno Nacional, los puntos que se discriminan a continuación fueron cerrados temporalmente en razón de la situación generada por la pandemia COVID-19:

Punto Mes	julio	agosto	Septiembre	octubre	Noviembre
Cade Luceros	Cerrado	Cerrado	Cerrado	Cerrado	Cerrado
Cade Santa Lucia	Cerrado	Cerrado	Cerrado	Cerrado	Cerrado
Cade Candelaria	Cerrado	Cerrado	Cerrado	Cerrado	Cerrado
CADE GAITANA	Cerrado	Cerrado	Cerrado	Cerrado	Abierto
CDC Simón Bolívar	Cerrado	Cerrado	Cerrado	Abierto	Abierto
Aeropuerto	Cerrado	Cerrado	Abierto	Abierto	Abierto
Super CADE 20 de Julio	Abierto	Abierto	Cerrado	Abierto	Abierto
Super CADE Américas	Cerrado	Cerrado	Abierto	Abierto	Abierto
Super CADE Engativá	Abierto	Abierto	Cerrado	Abierto	Abierto
Super CADE Suba	Cerrado	Cerrado	Abierto	Abierto	Abierto



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Fuente: Tabla construida por la Oficina de Control Interno con la información remitida por correo electrónico por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones el 23 de Febrero de 2021.

La Oficina de Control Interno verificó la existencia y funcionamiento del punto asignado en el edificio sede de TRANSMILENIO S.A, ubicado en la Av. Eldorado No. 69 – 76 Torre 1 Piso 5 y Piso 2 en donde se encuentra un buzón de sugerencias, por lo cual se evidenciaron veinticinco (25) actas que corresponden al buzón de sugerencias que son documentadas de conformidad con el procedimiento *“P-SC-001 numeral 6.4.1 Canal presencial Notas aclaratorias párrafo 7”*, donde se realiza la apertura del buzón de sugerencias de forma semanal los días lunes y/o el siguiente día hábil en la tarde, para lo cual contará con la presencia de un testigo y el levantamiento de un acta, En los casos que la sugerencia haga referencia a un posible acto de corrupción éste se remitirá a la Oficina de Control Disciplinario para el trámite pertinente”, de las anteriores actas entre el primero (1º) de Julio y el 31 de diciembre de 2020 no se presentaron sugerencias por parte de los ciudadanos que visitaron este punto de atención. De acuerdo a lo informado por el área estos buzones de sugerencia se vieron afectados en razón a la contingencia del COVID-19 teniendo en cuenta que existieron restricciones de movilidad como el pico y cédula y otras medidas que pudieron haber afectado el desplazamiento de la ciudadanía.

1.3 Canal Telefónico:

Las PQRS que se reciben a través de los canales telefónicos de la línea Distrital 195 y la línea del concesionario privado 4824304 y 2200300 quedan registradas en los sistemas de información dispuestos para tal fin, a continuación, se describe de manera resumida el procedimiento:

- a. Línea Distrital 195: El usuario al llamar a la línea 195 es atendido por un asesor de la línea Distrital, el cual recepciona la PQRS del ciudadano en la plataforma SDQS Distrital, y direcciona a las áreas competentes para dar la respectiva respuesta.
- b. Línea Concesionario (recaudo Bogotá) 4824304: En la que se establecen opciones referentes a la tarjeta Tu Llave (bloqueo pérdida, beneficios, consulta puntos de

personalización y consulta de saldos) e información del sistema TransMilenio. El usuario al llamar a la línea 4824304 es atendido inicialmente por un menú digital automático conocido como IVR, a través del cual se hace salvedad de la protección de datos y posteriormente se genera una respuesta automática según la solicitud de ciudadano, si el caso no se puede solucionar por este menú se presenta la opción de ser atendido por un asesor del concesionario privado (Recaudo Bogotá SAS), el cual recepciona la PQRS en la plataforma CRM, y direcciona a las áreas competentes para dar la respectiva respuesta.

- c. Igualmente, las llamadas a la línea 2203000 son redireccionadas a los canales anteriores en las opciones 1 (195) y 2 (4824304).

La Oficina de Control Interno realizó pruebas de verificación del funcionamiento de las líneas 195, 4824304 y 2203000 (el 15 de febrero de 2021) para confirmar su funcionamiento y recepción de peticiones, evidenciando que para registrar las PQRS se otorgan radicados por cada ciudadano que llama.

Es importante indicar que cuando se realiza la llamada a la línea 2203000 y se selecciona la opción 1, es redirigida al 195; de igual manera, cuando se selecciona la opción 2, es redirigida al 4824304, no obstante, se pudo constatar que aún no se indica en el menú, que estas dos (2) opciones sirven para que el usuario interponga su PQRS, por lo que el ciudadano puede desconocer que la redirección a estas líneas es para la interposición de las solicitudes. Es importante precisar que esta situación se registró en el informe de seguimiento anterior.

1.4 Canal Virtual:

En cuanto a la página web de la entidad <https://www.transmilenio.gov.co/>, se evidenció en la parte superior derecha un acceso denominado *“Atención Ciudadanía”* el cual contiene una lista desplegable con: *“Canales de atención al ciudadano”, “Peticiones, Quejas y Reclamos”, “Defensor*

}+

al Ciudadano del SITP” y “Gestión Social” (Imagen 1)

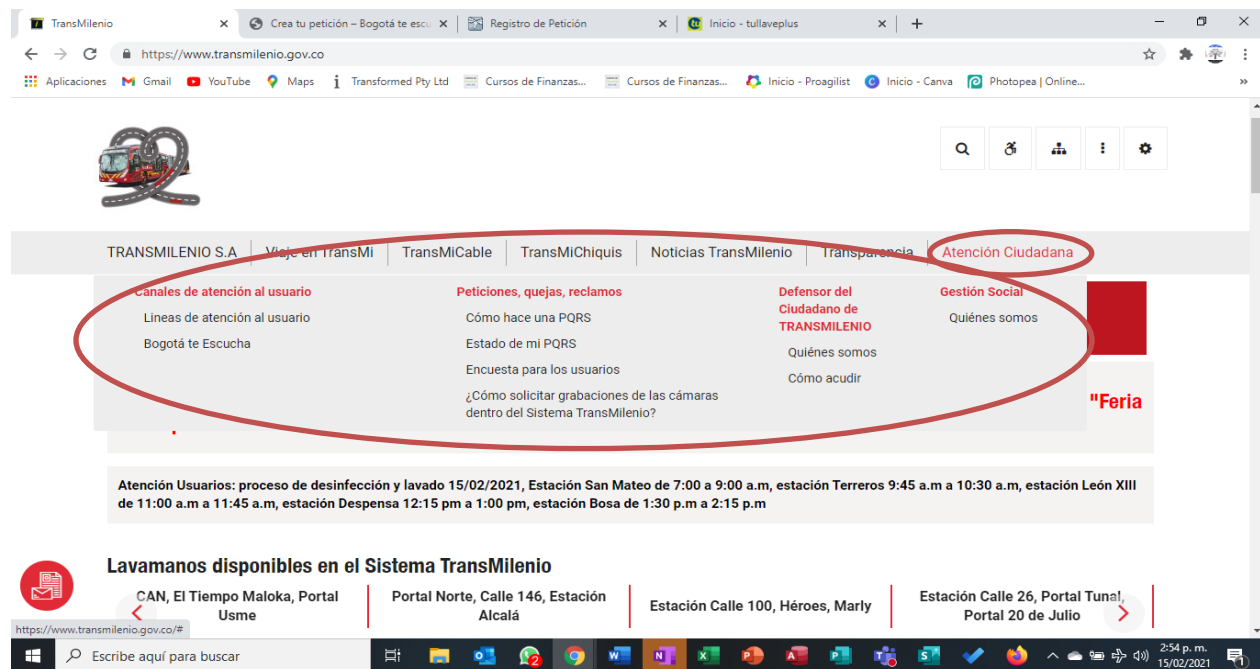
Se cuenta con un segundo link ubicado en la mitad de la página principal “*Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias*” (Imagen 2.1 y 2.2) y como tercer link se encuentra ubicado dentro del menú de “*Transparencia y Acceso a la información Pública*” como se muestra en la imagen 3, a través del ítem “*mecanismos de Atención al Ciudadano*”.

En la página web de la entidad también se cuenta con un banner informativo donde se menciona la línea telefónica para presentar las denuncias por corrupción, al igual que un número de WhatsApp para atención a las mujeres denominada “*Línea Púrpura*” como se muestra en la imagen 4.

Por otra parte, en la página principal en el acceso a vínculos rápidos se establece un link de defensoría del usuario y para verificar el estado de la petición, como se evidencia en la imagen 5.

2. Verificación de link página web (Artículo 76 de la ley 1474 de 2011):

2.1. Link página web banner atención a la ciudadanía.





OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Imagen 1. Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 1 Link de atención al ciudadano, imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 15 de Febrero de 2021.

2.2 Banner de acceso a la sección Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.



Imagen 2.1 Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 2 Link "Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias", imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 15 de Febrero de 2021..

2.3 Contenido del banner de acceso a la sección Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

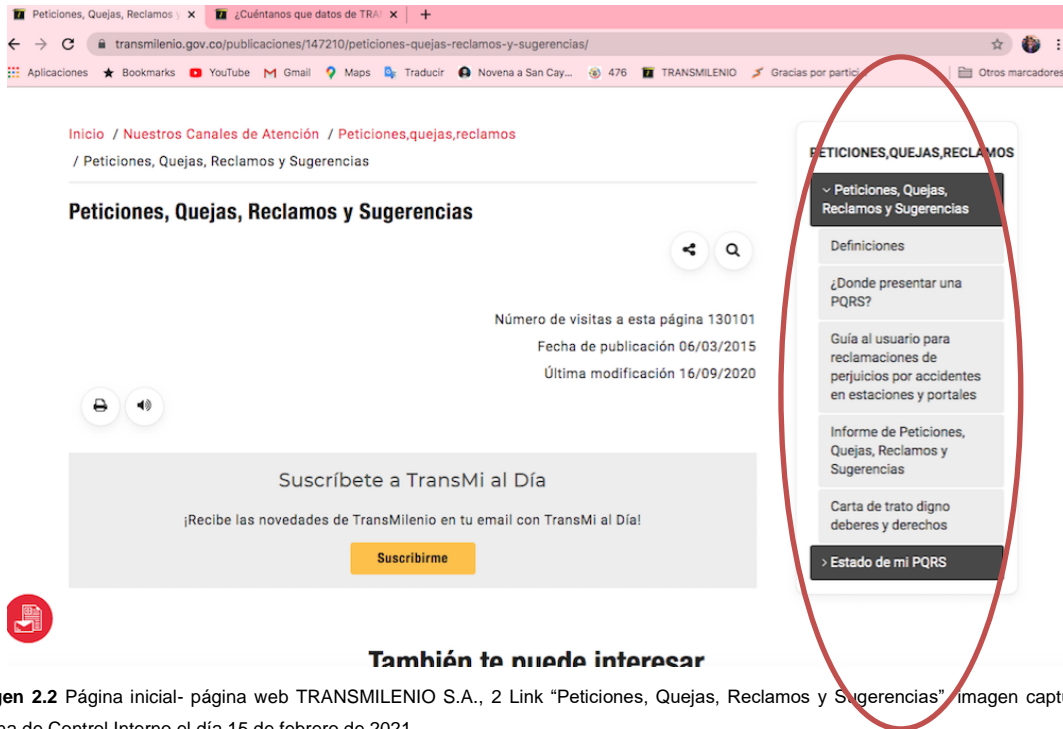


Imagen 2.2 Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 2 Link "Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias" imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 15 de febrero de 2021..

2.4 Sección de Transparencia y acceso a la Información Pública TransMilenio

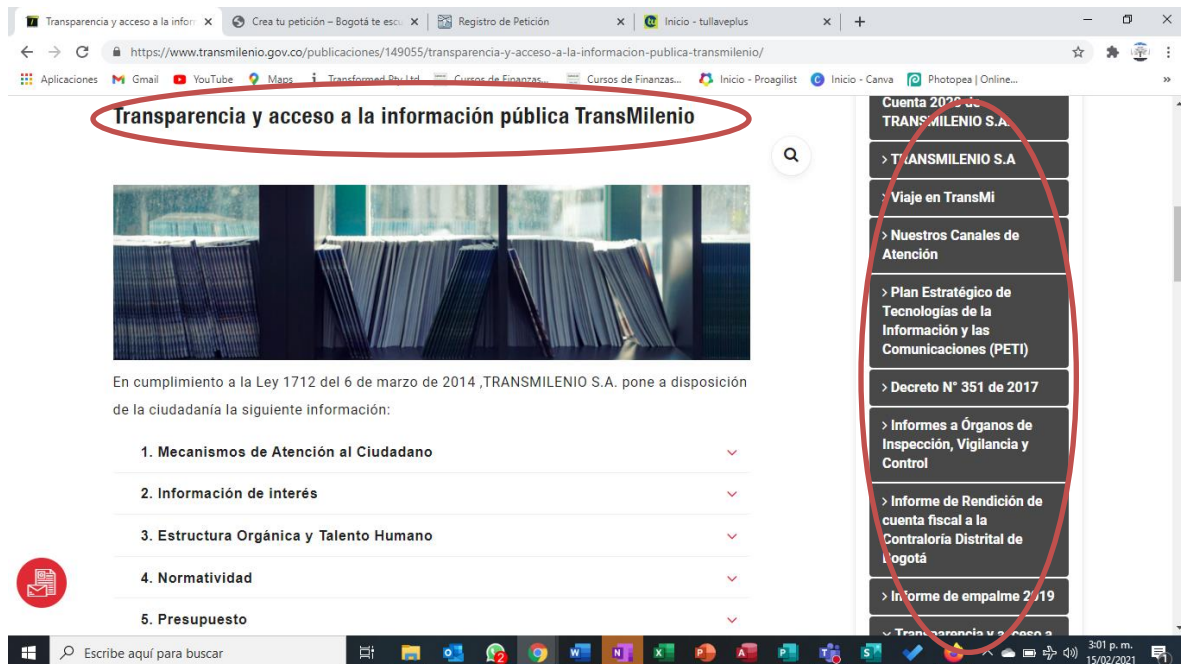
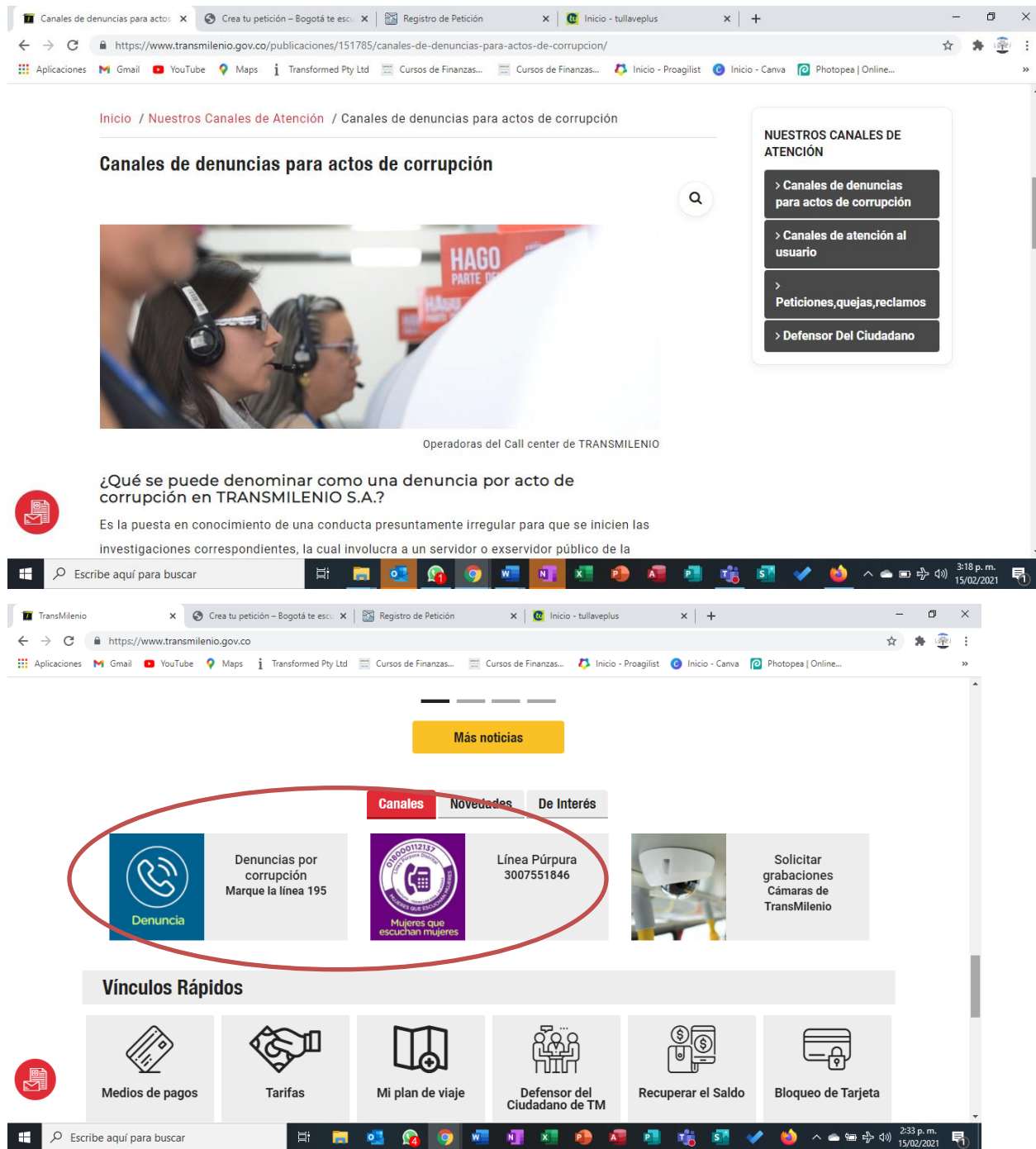


Imagen 3. Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 3 Link "Transparencia y acceso a la Información Pública TRANSMILENIO S.A", imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 15 de febrero de 2021..

2.5 Banner Denuncias por corrupción y Línea Purpura.



Canales de denuncias para actos de corrupción

Operadoras del Call center de TRANSMILENIO

¿Qué se puede denominar como una denuncia por acto de corrupción en TRANSMILENIO S.A.?

Es la puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular para que se inicien las investigaciones correspondientes, la cual involucra a un servidor o exservidor público de la

Más noticias

Canales

Denuncia

Denuncias por corrupción
Marque la línea 195

Línea Púrpura
3007551846

Solicitar grabaciones
Cámaras de Transmilenio

Vínculos Rápidos

Medios de pagos

Tarifas

Mi plan de viaje

Defensor del Ciudadano de TM

Recuperar el Saldo

Bloqueo de Tarjeta

Imagen 4. Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 4 Link "Denuncias por Corrupción y Línea Purpura", imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 15 de febrero de 2021..

Con lo anterior, si bien son recepcionadas las PQRS relacionadas con posibles hechos de corrupción a través del botón: “*Bogotá escucha*”, que se encuentra en la página web de la Entidad, que lleva al usuario al Sistema Distrital de PQRS y a la línea 195 en TRANSMILENIO S.A., no se cuenta con un sistema propio e interno de denuncias sobre posibles hechos de corrupción, para que los colaboradores de la Entidad, realicen reportes de posibles hechos de corrupción de forma anónima y que a su vez, genere confianza. Es importante precisar que esta observación se realizó en el informe anterior.

2.6 Banner Defensor al Ciudadano del SITP.

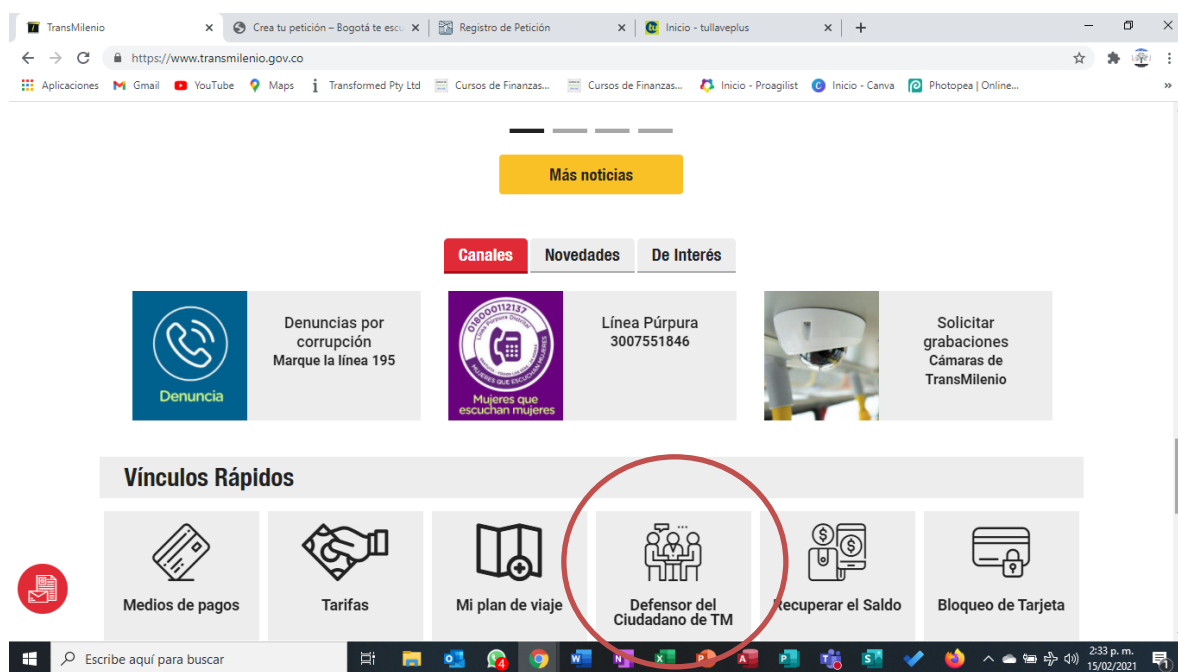


Imagen 5. Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 5 Link “Defensor del Ciudadano del SITP”, imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 15 de febrero de 2021.

Igualmente, en la página web de Tu llave plus (<https://www.tullaveplus.com/>) existen tres (3) Links uno (1) de acceso a los ciudadanos en la parte superior derecha de la página y otros dos (2) para el registro y estado de PQRS ubicados en el banner central de la página, como se muestra en la imagen 6. Las PQRS que se registran por esta página se gestionan y administran por el sistema de información CRM, el cual

dependiendo del caso la remite y/o emite respuesta de competencia a los temas “*Tu llave Plus*” o en su defecto traslada al concesionario y parte responsable.

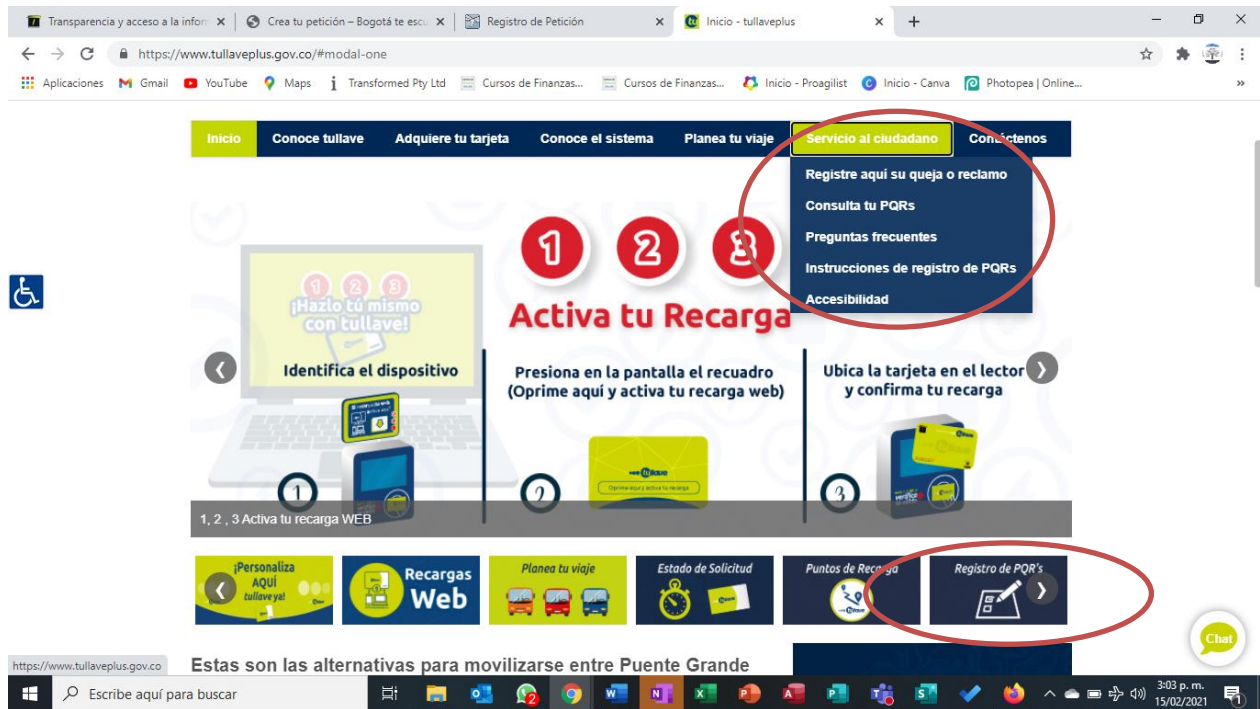


Imagen 6. Página inicial – página web Tu Llave.com, tres (3) Links uno (1) de acceso a los ciudadanos y otros dos (2) para el registro y estado de PQRs. imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 15 de febrero de 2021.

La Oficina de Control Interno, verificó, el 15 de febrero de 2021, el funcionamiento en línea del chat Tullave, el cual atendió la solicitud de información que se realizó como prueba, denotando claridad en conocer la necesidad del usuario para entregar la respuesta, explicación sencilla y de fácil entendimiento, encuesta del servicio y finalmente una trazabilidad de la conversación, la cual es enviada a la dirección del correo electrónico que se suministró en el registro del chat.

No obstante, se evidenció que en el chat dispuesto en la página <https://www.tullaveplus.gov.co/> que resulta ser un canal disponible para las PQRs de los usuarios, se evidencia que en los términos y condiciones se señala una leyenda de autorización de tratamiento de datos personales, sin embargo, no es necesario aceptarlos para poder hacer uso del chat e interponer una petición, por lo que no existe una

autorización expresa del uso de datos personales y con ello se vulnera lo establecido en los artículos 3° , literal c del artículo 4°, el artículo 9° y el literal b del artículo 17 de la ley 1581 de 2012 que señalan:

- “**ARTÍCULO 3o. DEFINICIONES.** Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales; (...)

- *Artículo 4°. Principios para el Tratamiento de datos personales. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:*

*(...)c) Principio de libertad: **El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular.** Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;(...)*

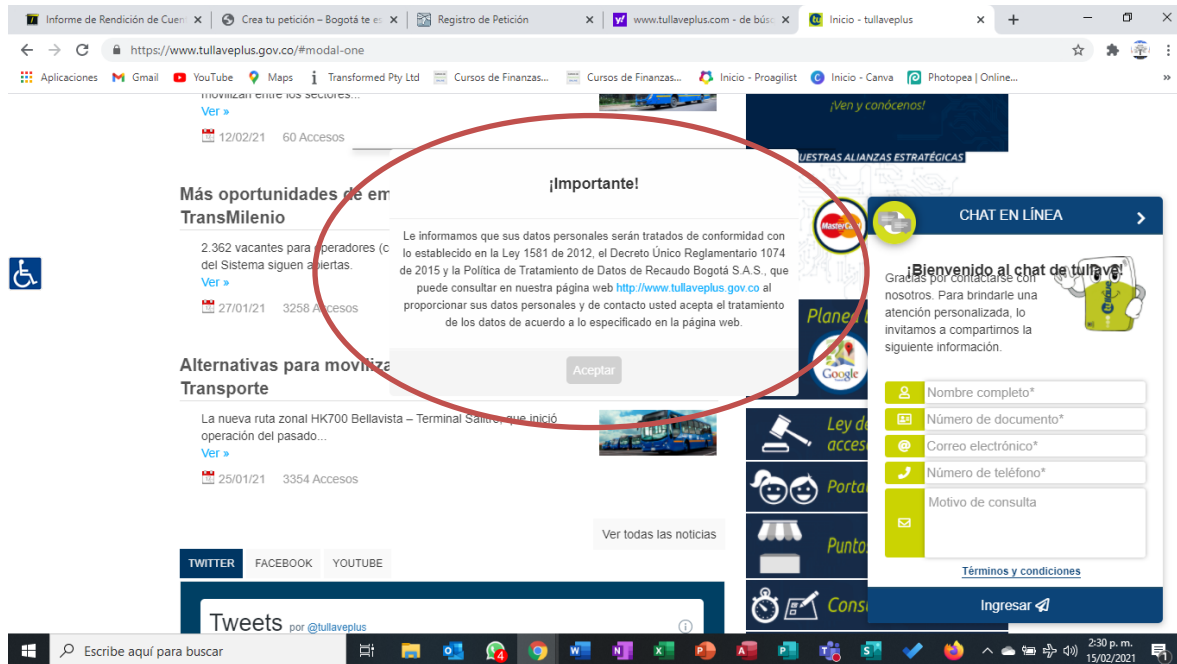
- *ARTÍCULO 9o. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR. **Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.***

- *Artículo 17. Deberes de los Responsables del Tratamiento. Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:*

*(...)b) **Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;**
(...)”(Negrillas y subrayado fuera del texto original).*

Con lo anterior, la autorización debe ser previa y debe ser dada de tal manera que pueda ser objeto de la consulta, en el presente caso la Oficina de Control Interno mantiene su concepto que se incumple lo legalmente establecido respecto de la autorización del

tratamiento de datos personales, por lo que se recomienda a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, establecer una medida que de cumplimiento a los artículos 3°, literal c del artículo 4°, el artículo 9° y el literal b del artículo 17, pues como se evidencia a continuación el aviso de tratamiento de datos no contempla lo exigido normativamente:



Informe de Rendición de Cuentas | Crea tu petición - Bogotá te | Registro de Petición | www.tullaveplus.com - de búsqueda | Inicio - tullaveplus

https://www.tullaveplus.gov.co/#modal-one

Aplicaciones | Gmail | YouTube | Maps | Transformed Pty Ltd | Cursos de Finanzas... | Cursos de Finanzas... | Inicio - Proagilist | Inicio - Canva | Photopoea | Online...

12/02/21 60 Accesos

Más oportunidades de empleo en TransMilenio

2.362 vacantes para operadores (c) del Sistema siguen abiertas.
Ver »

27/01/21 3258 Accesos

Alternativas para movilidad Transporte

La nueva ruta zonal HK700 Bellavista - Terminal Simón Bolívar inició operación el pasado...
Ver »

25/01/21 3354 Accesos

Ver todas las noticias

TWITTER | FACEBOOK | YOUTUBE

Tweets por @tullaveplus

¡Importante!

Le informamos que sus datos personales serán tratados de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y la Política de Tratamiento de Datos de Recaudo Bogotá S.A.S., que puede consultar en nuestra página web <http://www.tullaveplus.gov.co> al proporcionar sus datos personales y de contacto usted acepta el tratamiento de los datos de acuerdo a lo especificado en la página web.

Aceptar

¡Bienvenido al chat de tullave!

Gracias por contactarse con nosotros. Para brindarle una atención personalizada, lo invitamos a compartarnos la siguiente información.

Nombre completo*

Número de documento*

Correo electrónico*

Número de teléfono*

Motivo de consulta

Términos y condiciones

Ingresa

2:30 p. m. 15/02/2021

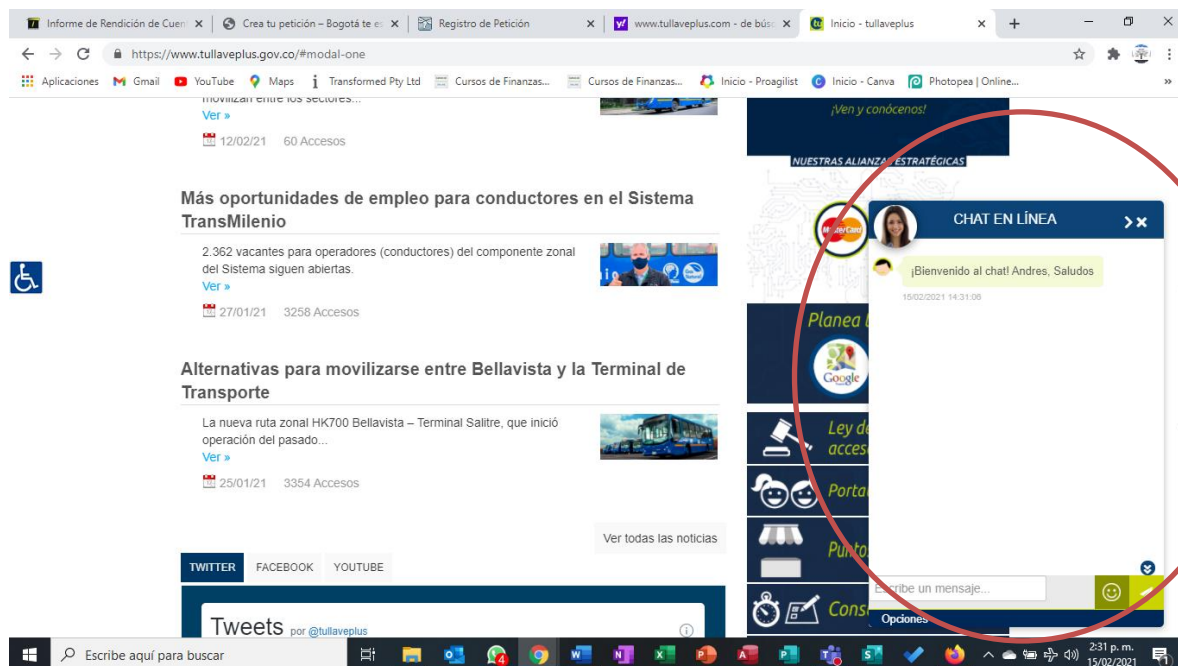


Imagen 7. Página inicial – página web Tu Llave.com, tres (3) Links uno (1) de acceso a los ciudadanos y otros dos (2) para el registro y estado de PQRS. imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 15 de febrero de 2021.

La Oficina de Control Interno verificó el micrositio de la página web denominado “*En TransMilenio escuchamos tu queja y le damos solución*” encontrando que para el segundo semestre de 2020 solo aparecen los reportes de los meses de julio-agosto, septiembre-octubre de 2020, quedando pendientes de publicar los de los meses de noviembre-diciembre de la vigencia 2020, tal y como se muestra a continuación:

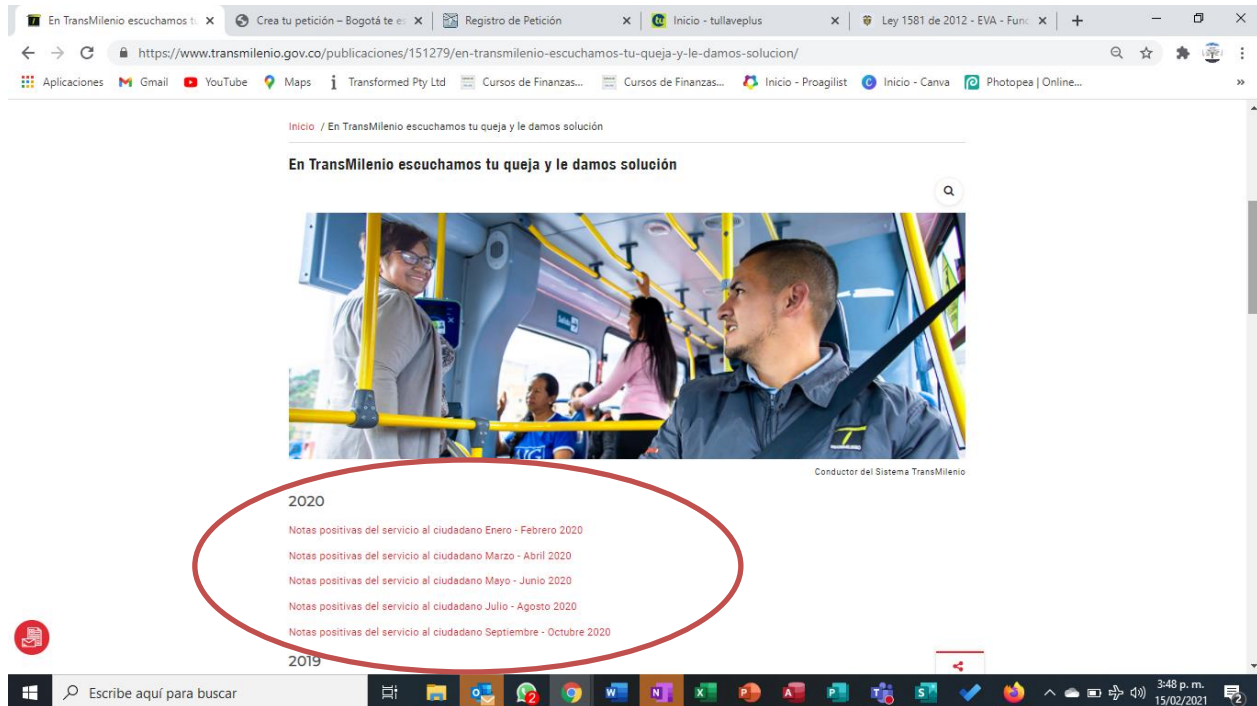


Imagen 8. Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 5 Link “En TransMilenio escuchamos tu queja y le damos solución”, imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 15 de febrero de 2021.

Se considera importante precisar que la presente situación se reiteró en seguimientos anteriores.

3. Documentos asociados:

Se verificó para el segundo semestre de 2020 en el Micrositio de la Entidad MIPG, que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones cuenta con los siguientes procedimientos publicados:

- M-SC-005, Manual de Servicio al Ciudadano Versión 1 fecha diciembre de 2019.
- M-SC-005, Anexo 1 Carta de Trato Digno Versión 0 fecha diciembre de 2019.
- M-SC-005, Protocolo Línea de atención 195 Versión 1 fecha diciembre de 2019.
- M-SC-005, Protocolo Línea de atención 4824304 Versión 1 fecha diciembre de 2019.
- M-SC-005, Ficha de Caracterización Grupos de Interés Versión 1 fecha diciembre de 2019.
- P-SC-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias V.4 de diciembre de 2020.



3.1 Sistemas de Información: En los cuales se recepciona, administra y procesan los registros de las PQRS para TRANSMILENIO S.A, así:

3.1.1 Sistema “Customer Relationship Management” (CRM):

Las solicitudes de PQRS del canal virtual se registran mediante el sistema de información CRM, que administra el mayor número de PQRS de TRANSMILENIO S.A y es operado por el Concesionario Recaudo Bogotá a través de la página “Tu llave, al cual la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones le hace seguimiento, mediante alertas automáticas que genera el aplicativo CRM (vencida, a vencerse, presentes y finalizadas).

Durante el segundo semestre de 2020, por este medio fueron recepcionadas ciento treinta y tres mil ciento dieciséis (133.116) PQRS, siendo el canal que presenta un mayor número de solicitudes.

Se evidenció cumplimiento al Manual de Políticas de Seguridad de la información, M-DT-1 versión 3, pues se evidenció que actualmente la entidad tiene asignados catorce (14) usuarios cada uno con sus contraseñas, lo que permite que existan los usuarios suficientes que requiere la Entidad y dar cumplimiento a lo establecido en este manual.

3.1.2 Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS):

Este Sistema de información fue diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá *“Como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital”*, donde los ciudadanos pueden interponer sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información en los que se encuentran disponibles en los sitios web antes mencionados. Con lo anterior según lo reportado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones en lo transcurrido para el segundo semestre de 2020 se recibieron dos mil cuatrocientos cuarenta y nueve (2.449) PQRS.

Sobre lo anterior, es importante indicar, que el SDQS es una plataforma gestionada por la Secretaría General de la Alcaldía mayor de Bogotá, desde la cual han designado treinta y cuatro (34) usuarios a Transmilenio S.A., de las cuales trece (13) , se encuentran activos y están relacionados con la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

Por otra parte, mediante consulta efectuada en la página web de la Veeduría Distrital el 15 de febrero, al tablero de control ciudadano – TCC que corresponde a una herramienta que recoge toda la información registrada en la plataforma SDQS desde el 01 de enero de 2016 a la fecha y la cual se actualiza mes vencido, mediante el siguiente link: : <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>, la Oficina de Control Interno evidenció diferencias entre lo publicado y lo reportado por la Subgerencia de Atención al Ciudadano y comunicaciones, para el periodo de la evaluación, tal como se muestra a continuación:

Mes 2020	Tablero de control Ciudadano -TCC	Plataforma SDQS (reportado por la SAUC a la OCI el 19 de febrero)
Julio	5739	444
Agosto	6366	285
Septiembre	9176	335
Octubre	11020	486
Noviembre	10573	457
Diciembre	6564	442
TOTAL	49.438	2.449

Fuente: Cuadro construido por la OCI con la información sobre consulta efectuada el 19 de febrero, por la OCI al link de la Veeduría Distrital en el TCC, versus información reportada a la OCI por la SAUC el 5 de octubre.

Es importante precisar que lo mencionado fue registrado en el informe de seguimiento anterior y que por parte de la dependencia se mantiene el argumento que las diferencias se deben a diferentes parametrizaciones, sin embargo, se considera que éstas pueden presentarse en razón que la información remitida sea parcial.

3.1.3 Sistema de Información (T-Doc)”:

TRANSMILENIO S.A, cuenta con un el uso y licenciamiento de un gestor documental en el cual se registran y administran las peticiones físicas que se radican de manera

personalizada en la sede administrativa; las PQRS tramitadas en este aplicativo fueron tres mil ciento doce (3.112).

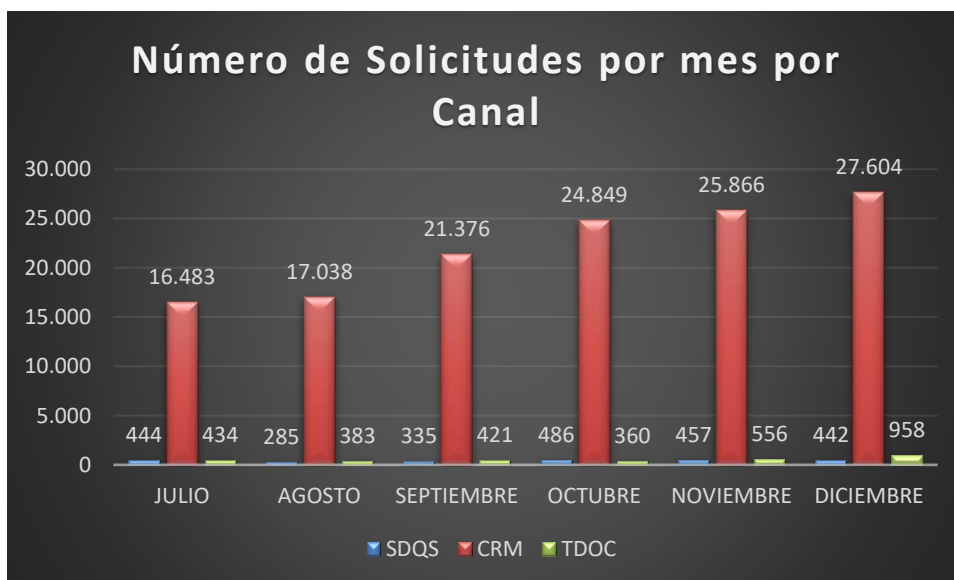
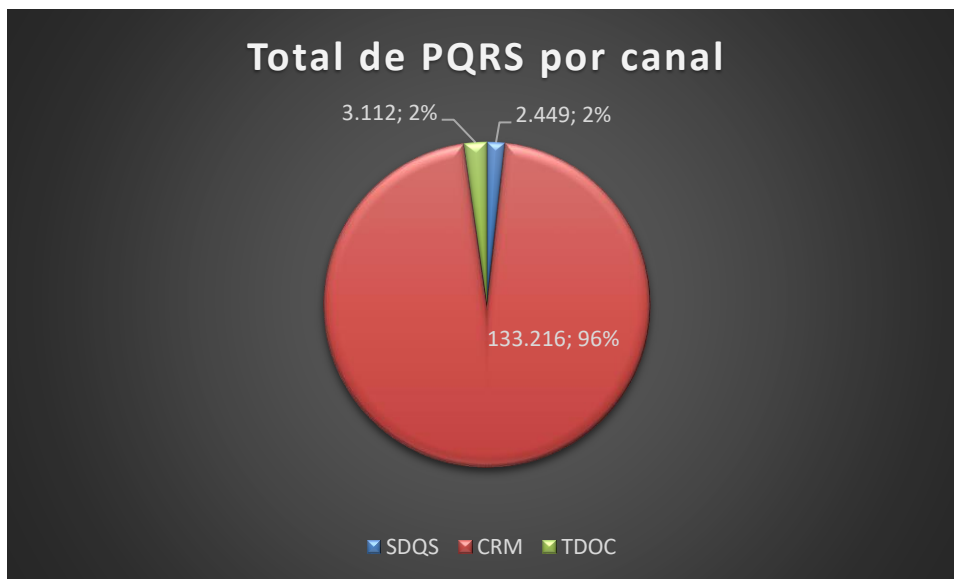
3.1.4 Atención al Ciudadano y oportunidad de respuesta a los requerimientos conforme a la normatividad vigente y según la muestra tomada para el periodo primero (1º) de Julio de 2020 a treinta y uno (31) de diciembre de 2020

Durante el periodo de seguimiento comprendido entre primero (1º) de julio de 2020 a treinta y uno (31) de diciembre de 2020, se recibieron de los tres (3) canales de recepción ciento treinta y ocho mil setecientos setenta y siete (138.777) casos de PQRS como se detalla en la siguiente gráfica:

MES / CANAL	SDQS	CRM	TDOC	TOTAL
JULIO	444	16.483	434	17.361
AGOSTO	285	17.038	383	17.706
SEPTIEMBRE	335	21.376	421	22.132
OCTUBRE	486	24.849	360	25.695
NOVIEMBRE	457	25.866	556	26.879
DICIEMBRE	442	27.604	958	29.004
TOTAL	2.449	133.216	3.112	138.777

Fuente: Bases de datos T-doc, SDQS y Monitor-CRM segundo semestre de 2020, remitido por la Subgerencia de Atención al Usuario y comunicaciones el 19 de Febrero de 2021..

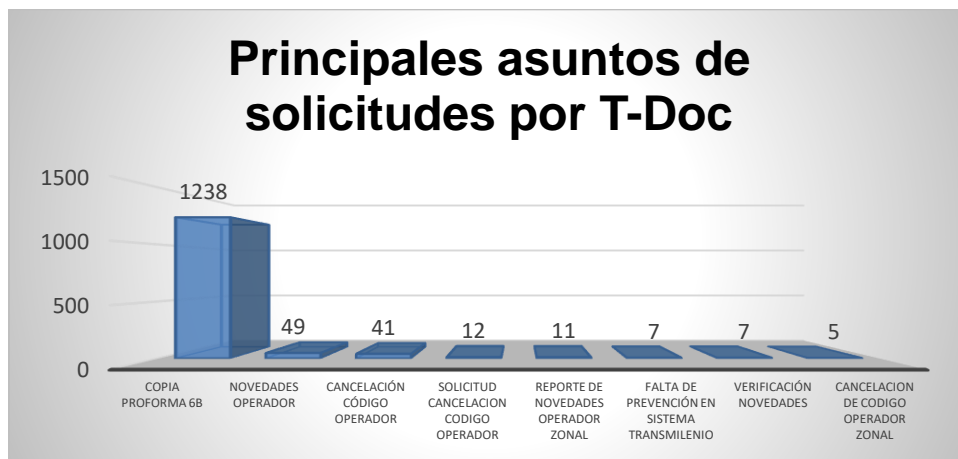
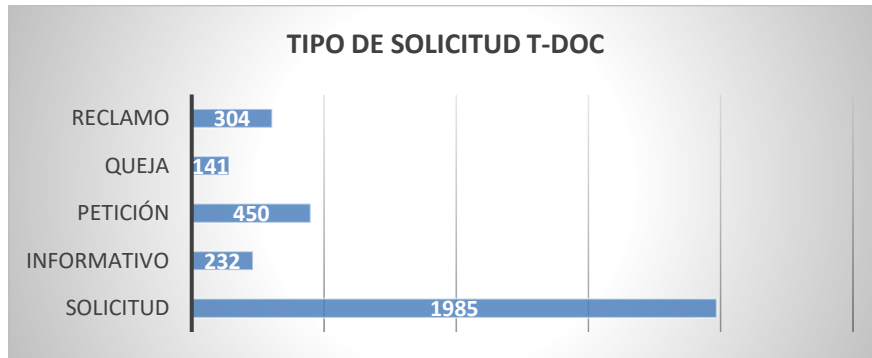
El anterior resumen evidencia que el 96% de las PQRS equivalente a ciento treinta y tres mil doscientos dieciséis (133.216) son tramitadas por el canal CRM), el restante 4% se tramitan por los canales T-Doc y SDQS con un promedio mensual de 463 casos; el detalle se puede ver en la siguiente gráfica:



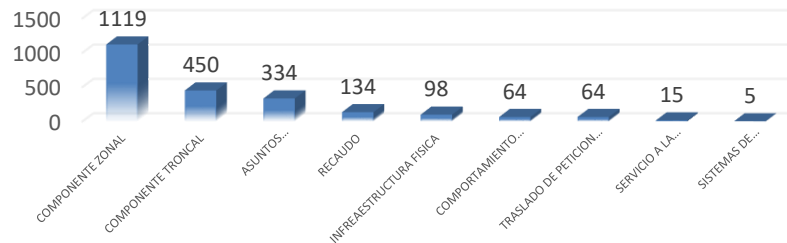
Fuente: Bases de datos T-doc, SDQS y Monitor-CRM segundo semestre de 2020, elaborado por la Oficina de Control Interno.

La anterior grafica muestra un incremento para el mes de diciembre de 2020, en razón a que las medidas de aislamiento obligatorio fueron reducidas por el Gobierno Nacional y la Alcaldía de Bogotá, lo que generó mayor utilización del Sistema TransMilenio por parte de la ciudadanía.

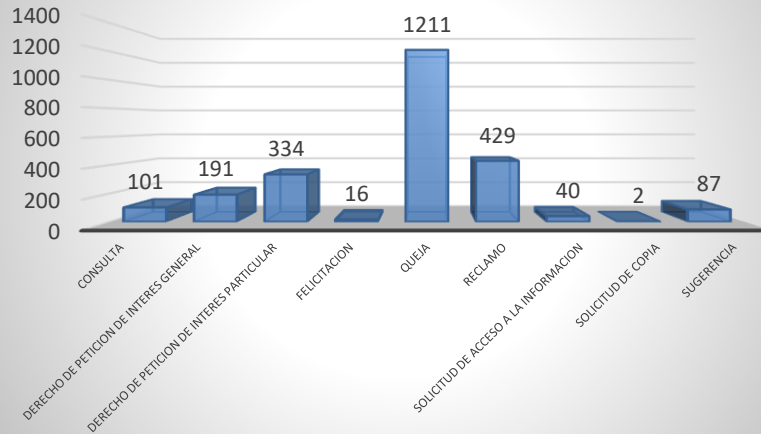
A continuación, se presentan las estadísticas de acuerdo con la tipología, canales de atención y aplicativo a utilizar entre otras:



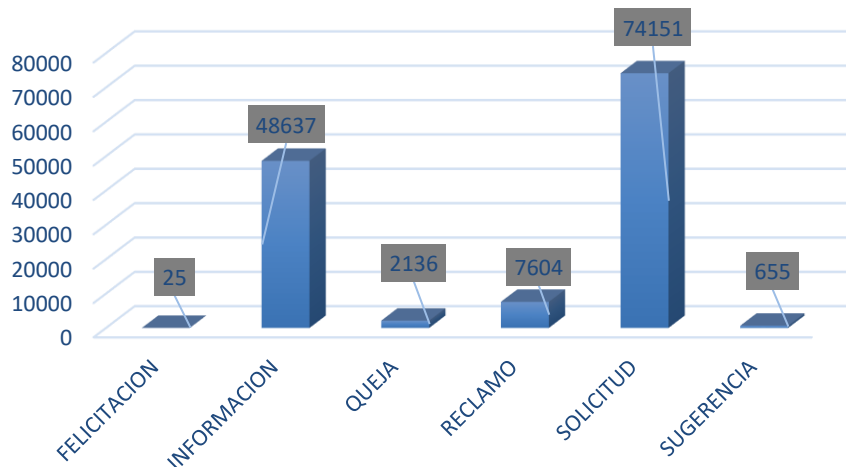
PRINCIPALES ASUNTOS DE PQRS POR SDQS



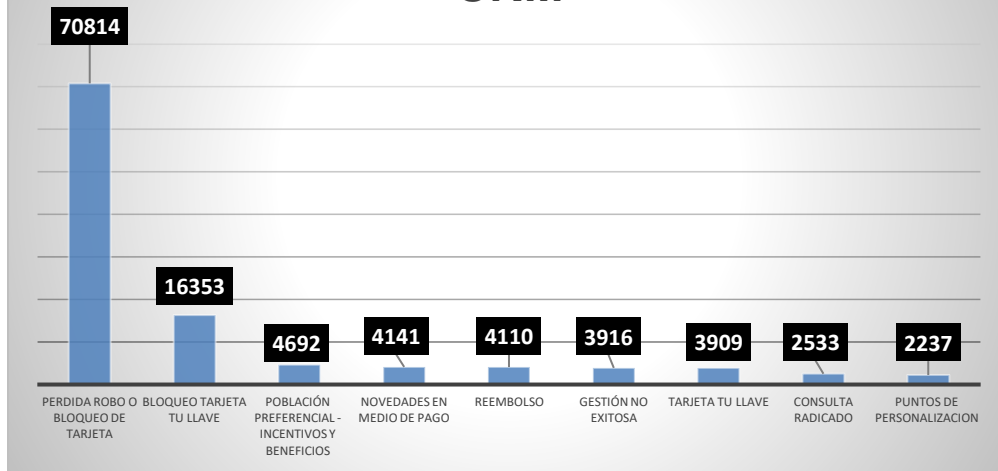
Tipos de PQRS por SDQS



Tipo de Solicitud por CRM



Principales Asuntos de PQRS por CRM



Fuente: Elaboración propia a partir de la información (Bases de datos T-doc, SDQS y Monitor-CRM 1er semestre de 2020), suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante correos electrónicos del 19 de febrero de 2021.

De los archivos en Excel de PQRS reportados por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones con corte a 31 de diciembre de 2020 que tiene como fuente los aplicativos T-DOC, SDQS y Monitor- CRM, se evidenció lo siguiente:

- a. Novecientos veintinueve (929) registros se encuentran sin fecha en la casilla establecida para la inclusión de la fecha de finalización o tienen una fecha de terminación de la PQRS registrada mayor a la fecha de radicación de la petición. En razón de lo anterior, a estos registros no pudo determinarse los días de trámite.
- b. Ciento treinta y ocho mil setecientos sesenta y dos (138.762) fueron solicitudes contestadas en un término inferior o igual a 30 días.
- c. Quince (15) solicitudes fueron contestadas en términos superiores a los 30 días.

Es importante advertir que existen diferencias de número de PQRS entre los datos suministrados por correo electrónico por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones el 19 de febrero de 2021 con el número de PQRS publicados en los informes mensuales en la página web de la entidad pues la totalidad de los expedientes indicados en estos informes son los que se indican a continuación:

CANAL	TOTAL POR CANAL
Teléfono	112947
Web	19094
Escrito	5624
E-mail	113
TOTAL	137778

Fuente: Información construida por la OCI el 16 de Febrero de 2021 de los informes de PQRS por mes que se encuentran en la Página de la Entidad.

Conforme al resultado anterior, existe una diferencia de 999 expedientes respecto de la información remitida por la dependencia el día 19 de febrero de 2021.

Adicionalmente a lo anterior, se debe tener en cuenta que para el presente informe fueron tenidos en cuenta como base, los términos establecidos en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 expedido el 28 de marzo de 2020 y no tiene efectos retroactivos, ya que se establece lo siguiente: *“Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma*

especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales”.

3.1.5 Análisis de la Muestra

De acuerdo con la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones y como resultado de la aplicación de la metodología establecida en la norma internacional de auditoría 530 (NIA-ES 530), para un universo de (5.561) peticiones que llegaron a través de las plataformas T-DOC y SDQS, con un nivel de confianza 90%, con un margen de error del 5% y una proporción de éxito del 5%, se seleccionó una muestra representativa de 51 radicados, encontrando lo siguiente:

- De las 51 solicitudes de PQRS doce (12) que corresponden al 23% fueron contestados de manera extemporánea.
- De las 51 solicitudes, el 67% por ciento de las PQRS correspondientes a 34 casos fueron contestados dentro de los términos legales.
- De las 51 solicitudes, cuatro (4) que corresponden al 8% no pudieron determinarse si fueron PQRS contestadas en término y/o de fondo, en razón a lo que se señala a continuación:

CANAL	NÚMERO DE PETICIÓN	OBSERVACIÓN
T-DOC	36282	Respuesta no corresponde a la solicitud realizada, por lo que no se puede validar respuesta de fondo ni términos de respuesta
T-DOC	18184	No se encuentra petición principal solo una respuesta de la PQR por parte de la Secretaría de Movilidad.
T-DOC	18486	No se trata de un derecho de petición pues se evidenció que es un portafolio de servicios
SDQS	3400242020	No se puede determinar, pues la petición no se encuentra en el soporte remitido.

- De la muestra tomada se encontró que las solicitudes tienen una clasificación distinta en cada uno de los canales, y que no coinciden con la establecida normativamente en las que se han definido diferentes tiempos de respuesta (derecho de petición, derecho de petición de información o copias, derecho de petición de consulta), como se evidencia a continuación:

CANAL	CLASIFICACIÓN PQRS
SDQS	Consulta
SDQS	Derecho de petición de interés general
SDQS	Derecho de petición de interés particular
SDQS	Felicitación

SDQS	Queja
SDQS	Reclamo
SDQS	Solicitud de acceso a la Información
SDQS	Solicitud de Copia
SDQS	Sugerencia
T-DOC	Solicitud
T-DOC	Informativo
T-DOC	Petición
T-DOC	Queja
T-DOC	Reclamo

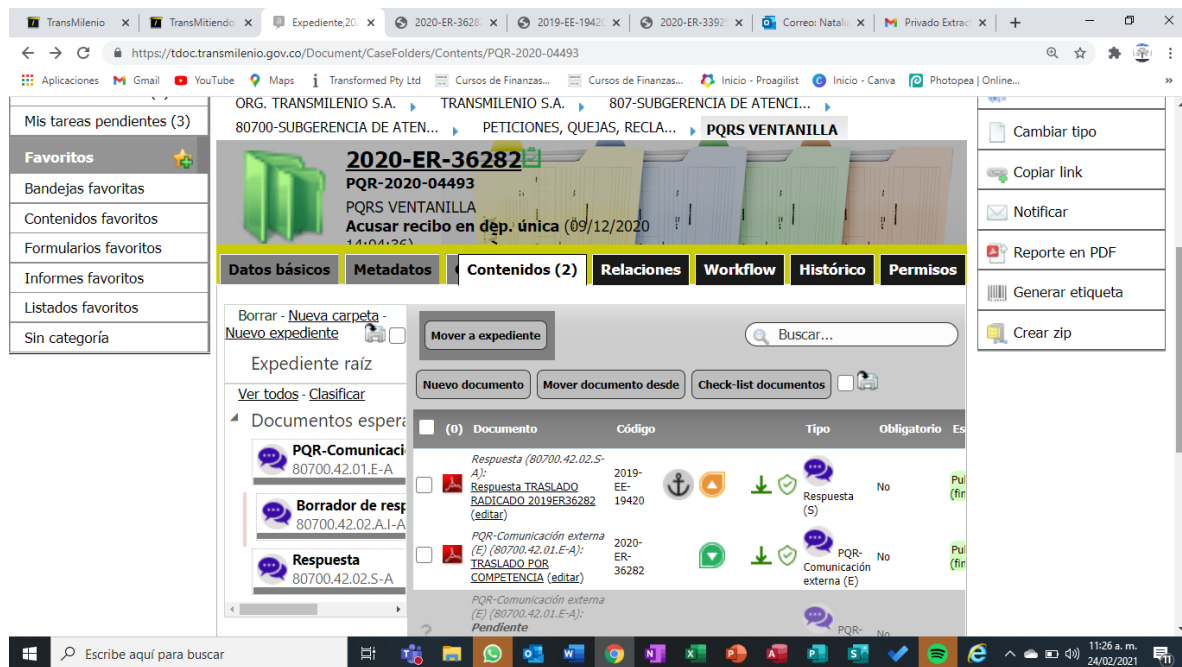
Fuente: Elaborada por la Oficina de Control Interno el 28 de febrero de 2021 a partir de la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones mediante correo electrónico de 19 de febrero de 2021.

Del análisis realizado por la Oficina de Control Interno, sobre la calidad de las respuestas, de dicha muestra se evidenciaron las situaciones que se describen a continuación:

- De los radicados verificados en la matriz allegada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante correo del 19 de febrero de 2021, cuatro (4) es decir el 8% de los 51 casos evaluados, correspondieron a la solicitud de copia de la proforma 6B, la cual corresponde a un único formato, por cuanto la respuesta es homogénea para este tipo de solicitudes.
- Once (11) de los radicados verificados y que se interpusieron por medio del canal SDQS y que corresponde al 22% están relacionados con el componente zonal y fueron peticiones respondidas de fondo.
- Se pudo establecer que de la muestra de 51 expedientes cuarenta y cuatro (44) (18 de T-DOC y 26 en SDQS) correspondientes al 86% no fueron registrados conforme a la clasificación establecida en el Decreto 491 de 2020 para los derechos de petición

(derecho de petición, derecho de petición de información o copia y derecho de petición de consulta).

- d) Para el Radicado 2020-ER-36282 que corresponde a una PQRS, la respuesta de la petición no resulta coincidente con la petición pues la respuesta es del año 2019, por lo que no hay consistencia en la información incumpliendo de esta manera la etapa 110 establecida en el Procedimiento P-SC-001 de Diciembre de 2020, la cuál establece: *“Consolidar la respuesta, revisando que se resuelvan todos los puntos del requerimiento y que cumplan con los criterios de calidad establecidos”*, tal y como se muestra en la siguiente imagen:



Fuente: Captura de Pantalla tomada por la Oficina de Control Interno el 26 de febrero de 2021 del aplicativo T-DOC

- e) Para los expedientes No 19599 (T-doc) y 1967552929 (SDQS) las fechas de registro de petición y de respuesta respectivamente que se encuentran en las bases de datos remitidas por la Subgerencia de Atención al usuario y Comunicaciones, no son coincidentes con los soportes validados por la Oficina de Control Interno, lo que evidencia inconsistencias en las bases de datos de la dependencia.
- f) De acuerdo con la verificación sobre la calidad de las respuestas dadas para la muestra seleccionada de 51 solicitudes, se pudo determinar que 46 que

corresponden al 90% cumplen con los criterios de calidad establecidos en el procedimiento P-SC-001 puesto que las respuestas son claras, de fondo, los traslados fueron acertados, tienen coherencia y en 34 casos se pudo determinar que a pesar de que algunas no se encontraban bien clasificadas se cumple con la oportunidad en la respuesta en los términos legales vigentes.

- g) Se realizó una reunión el día 2 de Marzo de 2021 con el equipo delegado para atender el presente informe, con el fin de conocer las acciones que se están adelantando a nivel general para brindar un mejor servicio, dentro de las que se destacaron:
- I. Se dio continuidad con la implementación del “plan padrinos” y fue informado a través de la intranet a las diferentes dependencias de TRANSMILENIO S.A..
 - II. La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones realizó modificaciones en el Procedimiento P-SC-001 respecto de los términos de respuesta en las diferentes dependencias y redujo el número de días para que se de respuesta como se evidencia a continuación:

Procedimiento V.3:

TABLA 1. TIEMPOS DE RESPUESTA INTERNOS PARA REQUERIMIENTOS

Tipo de requerimiento	Tiempo de Respuesta	Áreas Involucradas en la respuesta	Tiempo por Etapa
Derecho de Petición.	15 días hábiles	Una	Diez (10) días hábiles siguientes a su fecha de recepción, para proyectar la respuesta. (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento correspondiente). Cinco (5) días hábiles para firma, radicado y entrega a correspondencia
		Dos o mas	Máximo siete (7) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para la proyección de cada respuesta y entrega al responsable de consolidar. (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento correspondiente). Cinco (5) días para consolidar respuestas emitidas por las áreas, organizar la respuesta definitiva y realizar correcciones necesarias. Tres (3) días hábiles para obtener las firmas del radicado y entregar a correspondencia.

Tipo de requerimiento	Tiempo de Respuesta	Áreas Involucradas en la respuesta	Tiempo por Etapa
Peticiones de documentos y de información.	10 días hábiles	Una	Siete (7) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para proyectar la respuesta (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento en la Entidad) Tres (3) días hábiles para firma, radicados y entrega a la correspondencia.
	10 días hábiles	Dos ó mas	Máximo cinco (5) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para la proyección de cada respuesta y entrega al área responsable de consolidar (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento en la Entidad). Tres (3) días para consolidar respuestas emitidas por las áreas, organizar la respuesta definitiva y realizar correcciones necesarias. Dos (2) días hábiles para obtener las firmas del radicado y entregar a correspondencia.

Fuente: Captura de pantalla tomada del Procedimiento P-SC-001 V.3 de fecha Junio de 2019.

Procedimiento V.4:

TABLA 1. TIEMPOS DE RESPUESTA INTERNOS PARA REQUERIMIENTOS

Tipo de requerimiento	Tiempo de Respuesta	Áreas Involucradas en la respuesta	Tiempo por Etapa
Derecho de Petición.	15 días hábiles	Una	Diez (10) días hábiles siguientes a su fecha de recepción, para proyectar la respuesta. (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento correspondiente). Cinco (5) días hábiles para firma, radicado y entrega a correspondencia
		Dos	Seis (6) días hábiles siguientes a su fecha de recepción, para proyectar la respuesta. (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento correspondiente). Cuatro (4) días para consolidar respuestas emitidas por las áreas, organizar la respuesta definitiva y realizar correcciones necesarias. Tres (3) días hábiles para firma de las dependencias, radicado y entrega a correspondencia.
		Tres o más	Máximo seis (6) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para la proyección de cada respuesta y entrega al responsable de consolidar. (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento correspondiente). Cuatro (4) días para consolidar respuestas emitidas por las áreas, organizar la respuesta definitiva y realizar correcciones necesarias. Tres (3) días hábiles para obtener las firmas del radicado y entregar a correspondencia.
Peticiones de documentos y de información.	10 días hábiles	Una	Siete (7) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para proyectar la respuesta (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento en la Entidad) Tres (3) días hábiles para firma, radicados y entrega a la correspondencia.
	10 días hábiles	Dos	Cuatro (4) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para proyectar la respuesta (De los cuales,

Página 16 de 30

Tipo de requerimiento	Tiempo de Respuesta	Áreas Involucradas en la respuesta	Tiempo por Etapa
			<p>dos (2) serán para el redireccionamiento en la Entidad)</p> <p>Tres (3) días para consolidar las respuestas emitidas por las áreas, organizar la respuesta definitiva y realizar correcciones necesarias.</p> <p>Dos (2) días hábiles para firma de las dependencias, radicados y entrega a la correspondencia.</p>
	10 días hábiles	Tres o más	<p>Máximo cuatro (4) días hábiles siguientes a su fecha de recepción para la proyección de cada respuesta y entrega al área responsable de consolidar (De los cuales, dos (2) serán para el redireccionamiento en la Entidad)</p> <p>Tres (3) días para consolidar respuestas emitidas por las áreas, organizar la respuesta definitiva y realizar correcciones necesarias.</p> <p>Dos (2) días hábiles para obtener las firmas del radicado y entregar a correspondencia.</p>

Fuente: Captura de pantalla tomada al procedimiento P-SC-001 V.4 de fecha Diciembre de 2020 publicado en la intranet al corte de la evaluación.

- Actualización Procedimiento P-SC-001: en el mes de noviembre de 2020 se realizó una reunión con los enlaces y padrinos de PQRS de las dependencias de TMSA, para socializar la actualización al Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentando la reducción de los tiempos en las respuestas internas, las líneas de atención al Usuario, criterios de respuesta y presentar el balance de las PQRS, por cada área.
- Campaña agosto 2020: en el mes de agosto se desarrolló una campaña audiovisual, en la cual se informan los canales de atención de la Entidad y la importancia que representan los ciudadanos cuando interponen una PQRS, la cual fue divulgada en la red social twitter de la Entidad. Asimismo, a través de la intranet "TransMitiendo" se divulgó a los funcionarios la misma campaña audiovisual, en la cual se informan los canales de atención y la sala de atención al usuario ubicada en el piso 2 de la Entidad.
- Campaña diciembre 2020: para el mes de diciembre de 2020 se realizó y divulgó la última campaña del año relacionada con los requisitos que deben

tener en cuenta los ciudadanos para interponer las PQRS. La cual fue divulgada interna y externamente.

3.1.6 Gestión denuncias posibles actos de corrupción.

La Oficina de Control Interno realizó una verificación a la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante reunión realizada el 2 de Marzo de 2020, respecto al tratamiento realizado con las solicitudes de posibles “actos de corrupción”, que durante el segundo semestre de 2020 fue de un (1) solo caso. Así mismo, se evidenció que en razón a la observación realizada en el Informe OCI-2020-053 respecto del traslado de todas las PQRS relacionadas con actos de corrupción a Gestión de Asuntos Disciplinarios se tramitaron conforme a lo establecido en el numeral 6.4 del Procedimiento P-SC-001.

3.1.7 Gestión Adelantada por el Defensor del Ciudadano Usuario del SITP

Durante el segundo Semestre de 2020, de acuerdo con lo informado y los soportes allegados por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario mediante correo electrónico del 23 de febrero de 2021, se resaltan los siguientes hechos relacionados con el rol del Defensor del Usuario:

- Durante el segundo semestre de 2020 el defensor del Usuario recibió trescientas treinta y seis (336) solicitudes por medio del correo electrónico defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co. y de la línea telefónica.
- La Defensoría continua la participación de la estrategia “Plan Padrino”, brindando acompañamiento y orientación en trámite de las peticiones a las Direcciones Técnicas de: Seguridad y BRT. Realizó seguimiento a las PQRS de los diferentes canales de atención de TRANSMILENIO S.A., Bogotá te escucha, CRM, y T-DOC, donde se analiza los criterios de calidad de las respuestas a los ciudadanos.
- Igualmente, la Defensoría participó en el proceso de interventoría de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de la fase III del componente troncal,



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



revisando mensualmente las PQRS allegas a la plataforma Bogotá te escucha, con el fin de verificar y recomendar el cumplimiento de los criterios de calidad de respuestas, velando por los derechos de la ciudadanía.

- Es importante aclarar que por la situación que se vive actualmente, debido a la pandemia por Covid 19, se han realizado algunas de estas reuniones a través de medios virtuales o por llamada, esto para facilitar la conectividad.
- Durante el segundo semestre de 2020 se adelantaron diecisiete (17) reuniones con las diferentes dependencias, a fin de socializar y recordar lo relacionado con el plan padrino como los criterios de calidad de las respuestas.
- Durante el segundo semestre del año 2020, y con el fin de dar continuidad a la estrategia de divulgación de la figura del Defensor del Ciudadano de TRANSMILENIO S.A, se desarrolló una campaña en las redes sociales de la entidad., para informar a los usuarios sobre la Defensoría del Ciudadano del SITP, sus funciones y alcances, en la cual se difundió los siguientes mensajes:

1. ¡Sabías que! Cuentas con la Defensoría del Ciudadano como un canal complementario en TRANSMILENIO S.A., consulta en www.transmilenio.gov.co- Atención al Ciudadano.

2. ¡Recuerda! La Defensoría del Ciudadano de TRANSMILENIO S.A., actúa como facilitador entre la ciudadanía y los actores del Sistema.

3. La Defensoría del Ciudadano de TRANSMILENIO S.A., no reemplaza los canales oficiales de interacción ciudadana para interponer sus peticiones, quejas, y reclamos- conoce los canales www.transmilenio.gov.co

Y se unifico la imagen interna y externa de la Defensoría.



- En el segundo semestre del 2020, se realizaron recorridos en las localidades de Fontibón, y Chapinero.
- Durante segundo semestre del año 2020, la Defensoría del Ciudadano participó en sesiones virtuales en espacios comunitarios Comisión de Movilidad, Concejo de Sabias y Sabios, y Comité de Mujer y Genero, Concejo de discapacidad, feria de servicio, en las localidades de Kennedy, San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Suba, Engativá, Fontibón, Barrios Unidos, Puente Aranda, Rafael Uribe Uribe, Tunjuelito, Usaquén.

- Así mismo, se realizaron reuniones con ciudadanos quejosos reiterativos, que sienten vulnerados en sus derechos, de manera virtual a través de las diferentes plataformas teams, Meet, y medio telefónicos video llamadas.
- De la verificación realizada a la publicación de los informes del Defensor del Ciudadano Usuario en la página web de la entidad, se evidenció que a la fecha de evaluación , no se encuentra publicado el correspondiente al primer y segundo semestre de 2020 como se evidencia a continuación:

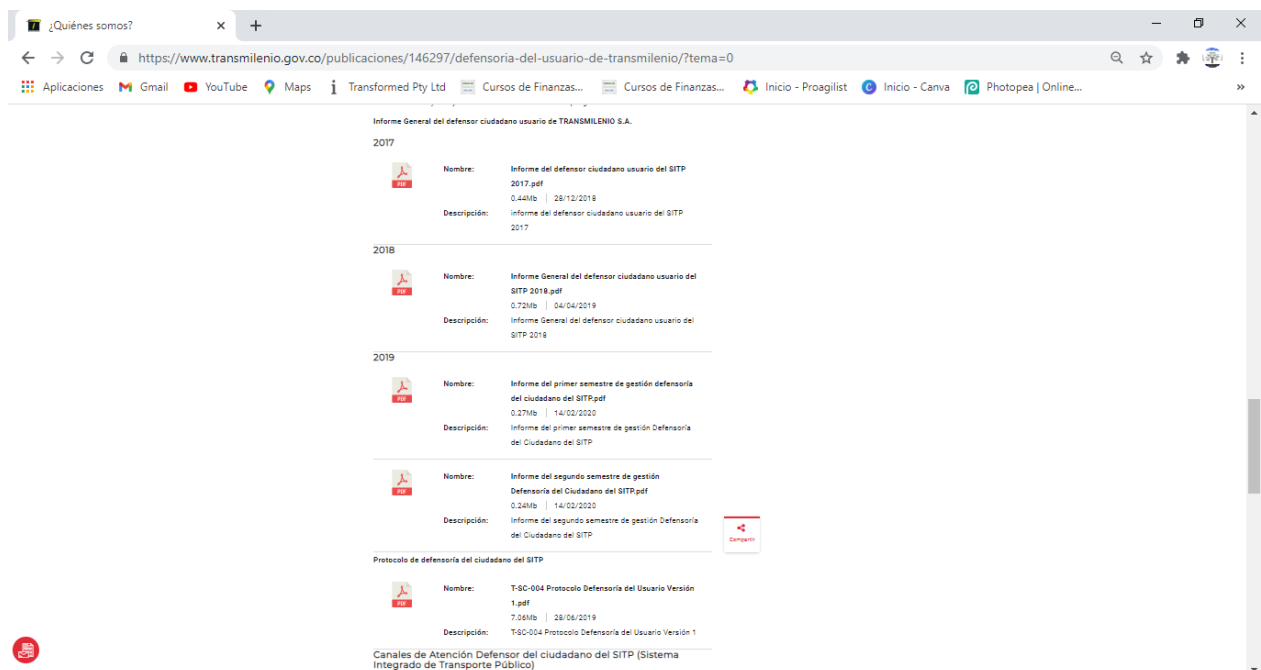


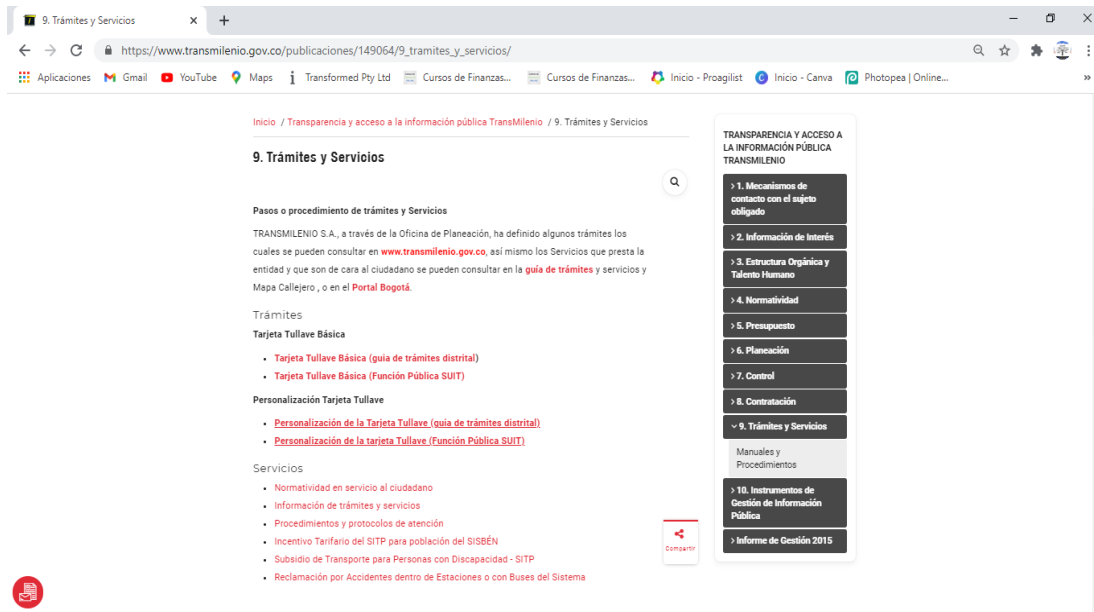
Imagen 10. Página inicial- página web "Publicación Informe del segundo semestre de gestión Defensoría del Ciudadano del SITP 2019", imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 15 de febrero de 2021.

3.1.8 Percepción Ciudadana

Para el periodo evaluado de acuerdo a la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones no se realizaron, encuestas de percepción ciudadana, en razón de las medidas que se tomaron por la autoridades distritales por el COVID-19 que restringieron la movilidad y el aforo de las personas en la ciudad de Bogotá

3.1.9 Inventario Trámites y Servicios

En la verificación realizada a los trámites y servicios que presta TRANSMILENIO S. A. de cara a la ciudadanía se encontraron en la página web los siguientes:



Fuente: Información de la página web verificada por la Oficina de Control Interno el 15 de febrero de 2021.

De la revisión realizada en el Sistema Único de Información y Trámites - SUIT (<http://www.suit.gov.co/>), se lograron identificar 2 trámites (Tarjeta básica y Personalización de tarjeta Tu llave).

Así mismo, en la revisión adelantada a la Guía de Trámites y Servicios (<https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/>), se lograron identificar los siguientes trámites y servicios:

- Recepción y trámite de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha.
- ¿Cómo solicitar grabaciones de las cámaras dentro del Sistema TransMilenio?
- Novedades del Sistema TransMilenio
- Información general del Sistema TransMilenio
- Reclamación por accidentes dentro de estaciones o con buses del sistema.
- Tarjeta Tullave básica.

- Canales de atención al ciudadano.
- Subsidio de transporte para personas con discapacidad.
- Personalización tarjeta Tullave.
- Información sobre vinculación de vehículos y empleo en el SITP.
- Tarifas del Sistema y medios de pago.
- Incentivo tarifario del sistema transporte masivo de Bogotá para la población SISBÉN
- Planeador de viaje

4. Informe Veeduría Distrital

La Oficina de Control Interno pudo evidenciar que con fecha 02/02/2021 se recibió en la Entidad un documento de la Veeduría Distrital, con número de radicado 20215000007801 el cual se encuentra dirigido al Gerente General de la Entidad, correspondiente a “Resultados aplicación del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía – IDSC 2020”, relacionado con la prestación del servicio al ciudadano en Bogotá, a través de los canales virtual y telefónico.

La Veeduría, en su informe, determinó como fortalezas de Transmilenio S.A. las siguientes:

- La Entidad implementa estrategias de sensibilización y pedagogía para que los ciudadanos conozcan su quehacer
- La Entidad visibiliza a través de su página web la Línea 195, para información de sus trámites, servicios y PQRS.
- Cuenta con una dependencia de servicio al ciudadano.
- La Entidad monitorea el comportamiento y actitud de los funcionarios de planta en el punto de atención al ciudadano.
- La Entidad realiza procesos de capacitación y sensibilización al personal de apoyo y demás servidores, sobre competencias para la atención a la ciudadanía.
- Publica el informe de PQRS



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Así mismo, en el informe de la Veeduría Distrital se indicó en la ficha técnica, que el porcentaje de cumplimiento de la Entidad es cero (0) para los siguientes ítems :

- La página web soporta la expedición de certificados y constancias que no requieren de la presentación del ciudadano.
- El servidor público indicó el tiempo estimado de espera en cada caso.
- Recibió atención en la primera llamada.
- El chat se encontraba habilitado en el horario anunciado.
- La Entidad cuenta con procedimientos internos para dar trámite a las denuncias de hechos de corrupción.
- La Entidad cuenta con sistemas o estadísticas de medición de tiempos de espera en el canal presencial.
- La Entidad cuenta con sistemas o estadísticas de medición de tiempos de espera en el canal virtual (chat).

Conforme a los resultados establecidos en el informe referenciado en el presente numeral, se considera importante que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones implemente medidas para mejorar el nivel de cumplimiento.

5. Seguimiento a las recomendaciones efectuadas en el informe del primer semestre de 2020 OCI.202-053.

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-2020-053.

La Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones, mediante memorando radicado a través del sistema de Información T-DOC del 30 de abril, dio respuesta al informe OCI -2020-20 con el asunto: "Acciones de mejora- Gestión de PQRS segundo semestre de 2019". Los resultados del seguimiento a dichas acciones se presentan a continuación:

1. Fortalecer el proceso de atención a las PQRS a fin de mejorar los tiempos de respuesta y tomar acciones diferentes a las ya implementadas, para prevenir el riesgo de inicio de procesos disciplinarios por respuestas fuera de los términos.
 - La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones no aceptó la recomendación entregada por la Oficina de Control Interno indicando que no existía la extemporaneidad en las PQRS manifestando que debía aplicarse los términos del Decreto 491 de 2020, sin embargo, la dependencia no tiene en cuenta que dicho decreto fue expedido el 28 de marzo y no tiene efectos retroactivos, y al corte de esta evaluación, persiste la extemporaneidad en respuestas a PQRS mencionadas en el presente documento
2. Implementar controles efectivos que permitan gestionar adecuadamente las PQRS recibidas por los diferentes canales, a fin de garantizar no solo la oportunidad en respuestas, sino la adecuada clasificación, tipificación y gestión adecuada.
 - La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones no aceptó la recomendación, no obstante, en los casos evaluados en el presente informe se encontraban debidamente clasificados.
3. Revisar en conjunto con la Dirección de TIC el menú en las líneas telefónicas dispuestas para la recepción de PQRS, a fin de que el momento de interponer una PQRS a través de las líneas telefónicas dispuestas para ello, se brinde información que oriente al ciudadano sobre la forma de presentar la PQRS, de igual manera garantizar que las llamadas que son dirigidas a la opción “recepción” sean contestadas.
 - Respecto del presente punto la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones indico que había realizado acercamiento con la Dirección de TIC y de acuerdo a lo informado se continúan en mesas de trabajo para tener las medidas necesarias. No obstante, al corte del presente documento, la situación no ha sido resuelta.

4. Revisar y fortalecer los lineamientos definidos en el numeral 6.4.4 “Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad”, del procedimiento PSC-001 v3, de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a fin de alinearlos con lo estipulado en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 que indica que existen tres (3) clasificaciones y en consecuencia la aplicación del artículo 5 del Decreto 491 de 2020.
 - La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones no dio respuesta específica a este punto, sin embargo, la Oficina de Control Interno pudo evidenciar que en el Procedimiento P-SC-001 “Atención de peticiones, queja, reclamos y sugerencias” versión 4 no incluye aún en la clasificación los derechos de petición de consulta establecidos en la normatividad vigente, lo que indica que la recomendación efectuada en el seguimiento anterior, no ha sido adoptada.
5. Publicar de manera oportuna en la página web de la Entidad, para las notas positivas” en el link “*En TransMilenio escuchamos tu queja y le damos solución*”, los reportes pendientes del primer semestre de 2020 de los meses mayo – junio.
 - La Subgerencia de Atención al Usuario indico que “Para este ítem realizaremos el cargue bimensual, y se revisará que los link se encuentren en funcionamiento, para lo cual estas revisiones se realizarán de manera mensual, de acuerdo con los lineamientos establecidos.” Sin embargo, como se indicó en el presente informe sigue existiendo la debilidad puesto que no se ha publicado el informe de los meses de noviembre-diciembre, así mismo conforme a la información suministrada por la dependencia el cargue se está realizando cada dos meses (bimestral) y no dos veces al mes (bimensual).
6. Garantizar la integridad de los datos y de la información emitida por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, dado que, para efectos del presente seguimiento, parte de la información suministrada presentó inconsistencias, lo cual dificultó la labor de seguimiento realizada por la Oficina de Control Interno.
 - En el memorando de respuesta la Subgerencia de Atención al usuario y Comunicaciones no dio respuesta a este punto específico. En el presente

informe se evidenciaron errores u omisión en las bases de datos por lo que continúa la debilidad.

7. Garantizar la correcta utilización de usuarios y contraseñas para las plataformas CRM y SDQS, a fin de dar cumplimiento al Manual de Políticas de Seguridad y privacidad de la información, M-DT-1 versión 3 en su numeral 8.4.2. en lo referente al adecuado uso de usuarios y contraseñas.
 - En el memorando de respuesta la Subgerencia de Atención al Usuario y comunicaciones indica que realizará acercamientos con la Dirección de TIC y que informará posteriormente el trámite dado, sin embargo, en la evaluación del segundo periodo se pudo determinar que se han asignado un mayor número de usuarios en las plataformas y se evidenció cumplimiento del Manual.
8. Conciliar las cifras reportadas mediante el tablero de control de ciudadano de la Veeduría Distrital y las reportadas por la Entidad, de modo que no se sigan presentando las diferencias en los reportes emitidos por TRANSMILENIO S.A. versus los que se encuentran en el TCC de la Veeduría Distrital y notificar a la Oficina de Control Interno, los resultados de dicha conciliación.
 - La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones indicó que la herramienta de la veeduría presenta inconsistencias y por lo tanto no es un tema imputable a TRANSMILENIO S.A. Sin embargo, a la fecha se evidenció que permanecen diferencias en el número de solicitudes que se encuentran en la veeduría con las establecidas en las bases de datos, lo que indica que la recomendación efectuada en el seguimiento anterior no fue tomada en cuenta.
9. Gestionar con el concesionario Recaudo Bogotá, la inclusión en el chat dispuesto en la página www.tullaveplus.gov.co para las PQRS de los usuarios, la autorización de tratamiento de datos personales a fin de dar efectivo cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
 - La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones no acogió la recomendación dada por la Oficina de Control Interno, pues indican que en los

términos y condiciones se da la leyenda de autorización de tratamiento de datos personales. Pese a lo anterior y dada la verificación realizada en el presente informe la autorización que se encuentra consignada en términos y condiciones es un link opcional de los usuarios del chat del portal www.tullaveplus.gov.co y no resulta un prerequisite para acceder a este canal de información, por lo que consideramos que no se cumple con lo establecido en la ley 1581 de 2012 respecto de la autorización de tratamiento de datos personales, tal y como se indica en los artículos 3° y 9°.: Con lo anterior se evidencia que la recomendación efectuada en el informe anterior no fue tomada en cuenta.

10. "Dar efectivo cumplimiento a lo definido en el procedimiento P-SC-001, en el numeral 7.1 Descripción de actividades..." y en las etapas 20 y 50, que indican: *radicar y digitalizar el requerimiento que presenta el ciudadano y remitirlo a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones cuando se trate de PQRS* y *"Entregar el requerimiento a la dependencia Competente de Atender la Respuesta mediante el sistema de gestión documental..."*. Dado que no se encontró el expediente, no es posible validar si se dio respuesta de fondo a la PQRS.

- Respecto del presente punto no se pronunció la Subgerencia de Atención al usuario y Comunicaciones, en el presente informe solo en un expediente no se pudo validar la respuesta a la petición. Lo anterior evidencia que las acciones tomadas por la dependencia no fueron efectivas.

11. Evaluar la posibilidad de gestionar un sistema propio de denuncias sobre posibles hechos de corrupción, a fin de contar con un sistema interno para que los colaboradores, realicen reportes de posibles hechos de corrupción de forma anónima que genere confianza.

- La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones indicó que se realizarán unas capacitaciones a través de los enlaces de las diferentes dependencias, así como una campaña a través de la intranet sobre registrar posibles hechos de corrupción, por parte de los colaboradores, sin embargo,

en reunión del 2 de marzo se indicó que esta campaña estará a cargo de Gestión de Asuntos Disciplinarios de la Entidad.

12. Dar efectivo cumplimiento a lo definido en el el procedimiento P-SC-001 en su numeral 6.4.4 *“Tiempos de respuesta para requerimientos radicados”* en la Entidad, en lo que tiene que ver con reclamaciones laborales, de remitir una copia al Ministerio de trabajo aquellas PQRS interpuestas por trabajadores de los operadores y/o concesionarios.

- En el memorando la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones no se pronuncia sobre la presente recomendación, sin embargo, en la muestra realizada en el presente informe no existen peticiones relacionadas con temas laborales contra los operadores o concesionarios por lo que para el presente informe no fue posible verificar si se implementó alguna acción de mejora,

13. Publicar en la página web de la Entidad, en el micrositio destinado para la rendición de cuentas 2019 la ficha técnica y/o el documento mediante el cual se indica el cronograma de realización de las audiencias pública, el equipo responsable, el diagnóstico, entre otros aspectos.

- La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones indicó que este punto no debía ser objeto de la auditoría de cumplimiento realizada, sin embargo, La Oficina de Control Interno no comparte la apreciación, puesto que la finalidad de los trabajos de los auditores de la entidad conforme a la Resolución 415 de 2018 por medio de la cual se adopta el Código y Estatuto de Auditoría de TRANSMILENIO S.A., y la Ley 87 de 1993 es realizar una evaluación independiente y objetiva de los planes y programas, sistemas de gestión, procesos y demás documentación de la Entidad y deberá contribuir al mejoramiento continuo de los procesos y el mejoramiento en la gestión de riesgos. Con lo anterior, la recomendación efectuada en el informe anterior, no fue tenida en cuenta por la dependencia.

14. Revisar y/o ajustar el numeral 6.4.4 del Procedimiento P-SC-001, que indica lo siguiente: *“Las peticiones registradas en las plataformas virtuales que estén tipificadas como denuncias por actos de corrupción se dirigirán a la oficina de control interno disciplinario (o*

quien haga sus veces) con el fin de que se verifique el contenido del requerimiento dentro de los siguientes tres (3) días hábiles. No obstante, si después de efectuado el análisis correspondiente la oficina de control interno disciplinario determina que no corresponde a un posible acto de corrupción, deberá cambiar el tipo de petición y direccionarla a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para continuar el trámite correspondiente...”. Lo anterior genera la obligatoriedad de remitir el 100% de las PQRS por posibles hecho de corrupción a la Subgerencia General (Gestión de Asuntos Disciplinarios).

- La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones no se pronunció sobre esta recomendación en el memorando de respuesta, sin embargo, de acuerdo a lo informado en la reunión del dos (2) de marzo de 2021 por la dependencia, el único caso presentado en el segundo semestre 2020 fue tramitado conforme al numeral 6.4.4 del Procedimiento.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES:

Como resultado de la Evaluación realizada se presentan las siguientes recomendaciones para que sean evaluadas e implementados los correctivos del caso.

1. Revisar y/o ajustar la clasificación de las PQRS conforme a la establecido en el Decreto 491 de 2020 y el Código de Procedimiento de lo Contencioso Administrativo, con el fin que se pueda determinar acertadamente con las bases de datos de la dependencia si las PQRS han sido o no contestadas en términos.
 - En la plataforma T-DOC se pudo establecer que de los veinticinco (25) expedientes escogidos de manera aleatoria para que hicieran parte de la muestra de 51 expedientes, en dieciocho (18) que corresponde al 35% no coinciden con la clasificación legal establecida en el Decreto 491 de 2020, causa que puede originar que los derechos de petición de información se les de respuesta por fuera de los plazos establecidos en la ley.
 - De la plataforma SDQS de los veintiséis (26) expedientes escogidos aleatoriamente y que son parte de la muestra de cincuenta y un (51) expedientes, que corresponden al 50% no se encuentran conforme a la clasificación que se encuentra legalmente establecido para los derechos de

petición (derecho de petición, derecho de petición de información o copia y derecho de petición de consulta).

2. Verificar junto con la Veeduría Distrital los parámetros que usa dicha entidad para reducir las diferencias que persisten en los datos de control ciudadano TCC y los registrados en las bases de datos de la dependencia, lo anterior a fin de conciliar las cifras reportadas por la Veeduría.
 - Mediante consulta efectuada en la página web de la Veeduría Distrital el 15 de febrero, al tablero de control ciudadano – TCC que corresponde a una herramienta que recoge toda la información registrada en la plataforma SDQS desde el 01 de enero de 2016 a la fecha y la cual se actualiza mes vencido, mediante el siguiente link: : <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>, la Oficina de Control Interno evidenció diferencias entre lo publicado y lo reportado por la Subgerencia de Atención al Ciudadano y comunicaciones, para el periodo de la evaluación
3. Fortalecer la consistencia y coincidencia de las bases de datos internas con los datos e informes publicados por la dependencia a fin de que se de información certera a la ciudadanía y se puedan realizar los seguimientos de manera clara.
 - Es importante advertir que existen diferencias de número de PQRS entre los datos suministrados por correo electrónico por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones el 19 de febrero de 2021 con el número de PQRS registrados y publicados en los informes mensuales en la página web de la entidad
4. Fortalecer el proceso de atención a las PQRS a fin de mejorar los tiempos de respuesta y tomar acciones diferentes a las ya implementadas, para prevenir el riesgo de inicio de procesos disciplinarios por respuestas fuera de los términos.
 - De las 51 solicitudes de PQRS doce (12) que corresponden al 23% fueron contestados de manera extemporánea.

5. Gestionar con el concesionario Recaudo Bogotá, que en el chat dispuesto en la página www.tullaveplus.gov.co para que la autorización de tratamiento de datos personales sea previa y obligatoria para el uso del chat a fin de dar efectivo cumplimiento a lo establecido en los artículos 3 y 9 de la Ley 1581 de 2012.
 - Se evidenció en el chat dispuesto en la página <https://www.tullaveplus.gov.co/> que resulta ser un canal disponible para las PQRS de los usuarios, que en los términos y condiciones se señala una leyenda de autorización de tratamiento de datos personales, sin embargo, no es necesario aceptarlos para poder hacer uso del chat e interponer una petición, por lo que no existe una autorización expresa del uso de datos personales y con ello se vulnera lo establecido en los artículos 3 y 9° de la ley 1581 de 2012.
6. Revisar y fortalecer los mecanismos de diligenciamiento de las bases de datos de la dependencia sobre la radicación de las PQRS, puesto que existen registros que son omitidos o tienen datos incorrectos que no permiten evaluar la gestión de los expedientes.
 - Novecientos veintinueve (929) registros se encuentran sin fecha en la casilla establecida para fecha de finalización o tiene un registro erróneo en cuanto la fecha de inicio es mayor a la fecha de finalización. En razón de lo anterior, a estos registros no pudo determinarse los días de trámite.
7. Tener en cuenta las recomendaciones efectuadas por la oficina de Control interno y tomar las acciones de mejora pertinentes a fin de fortalecer el sistema de Control Interno de la Entidad, lo cual redundará en la mejora de la Política de Servicio al Ciudadano
 - Un número importante de recomendaciones efectuadas en seguimientos anteriores no han sido adoptadas, ni se han definido acciones de mejora para eliminar las causas que dan origen a las situaciones registradas.

Durante el presente seguimiento, se realizaron reuniones entre febrero 22 y marzo 2, a fin de aclarar las dudas generadas con ocasión de la información suministrada a la Oficina



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



de Control Interno y el 2 de Marzo se realizó socialización de resultados del presente informe, con los responsables de la información por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones,.

El resultado de la evaluación corresponde al análisis de una muestra por tal motivo es responsabilidad del área encargada, efectuar una revisión de carácter general sobre el tema en mención.

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 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,

LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO

Jefe Oficina de Control Interno

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

Revisó: Luz Marina Díaz-Contratista de la Oficina de Control Interno