



## Nº INFORME: OCI-2021-045

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

**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 primer semestre de 2021.
2. Verificar que la entidad cuenta con los instrumentos, mecanismos necesarios y su correcta implementación, para que los ciudadanos presenten sus quejas, denuncias, sugerencias, etc., que permitan implementar mejoras o modificaciones a la manera como se presta el servicio.
3. Identificar la oportunidad y efectividad de respuesta dada a los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
4. Verificar el adecuado cumplimiento, tanto de la 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.

## **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 Enero al 30 de junio de 2021, así como la verificación del cumplimiento con respecto a los estándares de atención al ciudadano establecidos en las normas legales vigentes y los parámetros determinados por la organización. La evaluación tomó una muestra aleatoria simple de sesenta y un (61) PQRS con un nivel de confianza del 90%, proporción de éxito del 3% y error del 7%, de acuerdo con el acápite de “Análisis de la Muestra”. En el presente seguimiento a las PQRS del primer semestre de 2021, de las sesenta y un (61) PQRS cuarenta y tres (43) son peticiones que estaban a cargo de los concesionarios de la operación de buses en TRANSMILENIO S.A.

## **CRITERIOS:**

- Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.*
- Decreto 2641 de 2012 *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.*
- Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.*
- Decreto 103 de 2015 *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.*
- Resolución 3564 de 2015 *“Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015”*



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Decreto Distrital 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.*
- Decreto Distrital 197 de 2014 *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D. C.”*
- 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 5 de julio de 2021.
- 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 05/05/2021 Riesgo #5 *“Información insuficiente de los usuarios para gestionar las PQRS.*

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

## **ACTIVIDADES REALIZADAS**

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 y cuyo resultado se presenta en el numeral 1.3.
- 2) De igual forma se constató para la muestra de las PQRS 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 la aplicación de las actualizaciones respectivas.
- 3) Se verificó la gestión adelantada por el Defensor del Ciudadano Usuario del SITP durante el Primer Semestre de 2021.

- 4) Se verificó la existencia y contenido de la rendición de cuentas, informes de defensor del ciudadano y de PQRS asociado al tema objeto del presente seguimiento.
- 5) Se realizó el seguimiento al canal denuncias por corrupción conforme a lo establecido en los lineamientos dados por la Alcaldía Distrital y el numeral 6.4 del procedimiento P-SC-001 “en Transmilenio escuchamos tu queja y le damos solución.
- 6) De cara a la actual situación de trabajo en casa por COVID -19, para el presente trabajo se solicitó información a través del correo electrónico, consultas a la página web de la Entidad, pruebas indagación y comparación de manera virtual y por medio reuniones a través de las herramientas informáticas dispuestas por la Entidad como Microsoft Teams.

## DESCRIPCIÓN DE TRABAJO

### 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.	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
	-Puntos de personalización “Kioscos TU LLAVE” y atención al usuario (40 puntos).	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	Alcaldía Mayor de Bogotá

CANAL	MECANISMO	ENLACE / CONTACTO
	TRANSMILENIO S.A	
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  - SDQS  -Redes Sociales de la Entidad: Facebook, Twiter, Instagram En tanto que las PQRS recibidas a través del correo: <a href="mailto:radicación@transmilenio.gov.co">radicación@transmilenio.gov.co</a> , son radicadas en el sistema de Información T-DOC, las mismas fueron evaluadas.	<a href="http://www.transmilenio.gov.co">http://www.transmilenio.gov.co</a>  <a href="http://portalweb_1.aws.rbsas.co/web/public/registra-tu-pqrs">http://portalweb_1.aws.rbsas.co/ web/public/registra-tu-pqrs</a>  <a href="http://www.bogota.gov.co/sdqs">http://www.bogota.gov.co/sdqs</a>

## 1.2 Canal Presencial:

La Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S. A. evidenció mediante correo electrónico remitido por la dependencia el dieciséis (16) de julio de 2021, que durante el primer semestre de 2021, la entidad contó con cuarenta y tres (43) 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 SUPERCADES incluyendo el de la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A., la información que se recibe por los



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



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 dieciséis (16) de julio 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 algunos meses del primer semestre de 2021 en razón de la situación generada por la pandemia COVID-19 y los actos de vandalismo en los meses de mayo y junio:

Punto	Mes de Cierre en el 2021
Cade Luceros	Enero
Cade Santa Lucia	Enero
Cade Candelaria	Enero
Super Cade Américas	Enero, Mayo y Junio
Super cade 20 de Julio	Enero
Super Cade Bosa	Enero
Estación 1 de mayo	Mayo y Junio
Portal 20 julio kiosko peatonal	Mayo y Junio

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 16 de Julio de 2021.

De acuerdo a la información remitida por la Subgerencia de Atención al Usuario, durante el primer semestre de 2021, fueron trasladados tres (3) puntos que se señalan a continuación:

Punto Inicial	Punto de Traslado	Mes de Traslado
Transm cable Juan Pablo II	Traslado a Suba	Febrero de 2021
Portal Suba-plataforma 1 Taquilla 4/ Alimentadores	Traslado a Portal Usme	Mayo de 2021
Portal Suba-Kiosko 2	Traslado a Portal Usme	Mayo de 2021

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 16 de Julio de 2021.

Así mismo, conforme a la información recibida el pasado 16 de Julio, se pudo determinar que se cerraron puntos de manera temporal en razón a los actos de vandalismo que



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



ocurrieron en Bogotá en los últimos meses del primer semestre de 2021. Los puntos fueron:

Punto	Mes de Cierre
Estación 1 de mayo	Mayo y Junio de 2021
Portal 20 Julio Kiosko Peatonal	Mayo y Junio de 2021
Super Cade Américas	Mayo y Junio de 2021

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 16 de Julio de 2021.

Por otra parte, 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 enero y el 30 de junio de 2021 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. Ahora bien, una vez revisadas las actas se evidenció que de veinticinco (25) el 96%, es decir 24, se encuentran sin firma y la restante presentó firma digital. Situación que se resalta, teniendo en cuenta que la apertura del buzón se debe realizar de manera presencial.



### 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: 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, e informa que existen varias estaciones fuera del servicio y que se está trabajando para dejarlas en operación. El usuario al llamar a la línea 4824304 es atendido inicialmente por un menú digital automático conocido como IVR, a través del cual se indica que en caso de estar de acuerdo y autorizar el tratamiento de datos personales se debe mantener en la llamada, posteriormente se ingresa el número de documento y seguidamente 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 la 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 julio de 2021) para confirmar su funcionamiento y recepción de peticiones, evidenciando que para registrar las PQRS se otorgan radicados por cada ciudadano que llama.

Cuando se realiza la llamada a la línea 2203000, se aclara por medio de la grabación que la opción 1, es para ser redirigido al 195; y la opción 2, es para ser redirigido al 4824304, y que en ellas se pueden interponer por parte de los usuarios las peticiones, quejas o reclamos, lo que indica que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones acogió favorablemente la recomendación del informe anterior que hacía especial énfasis en este punto.

#### **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 de TRANSMILENIO” 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.

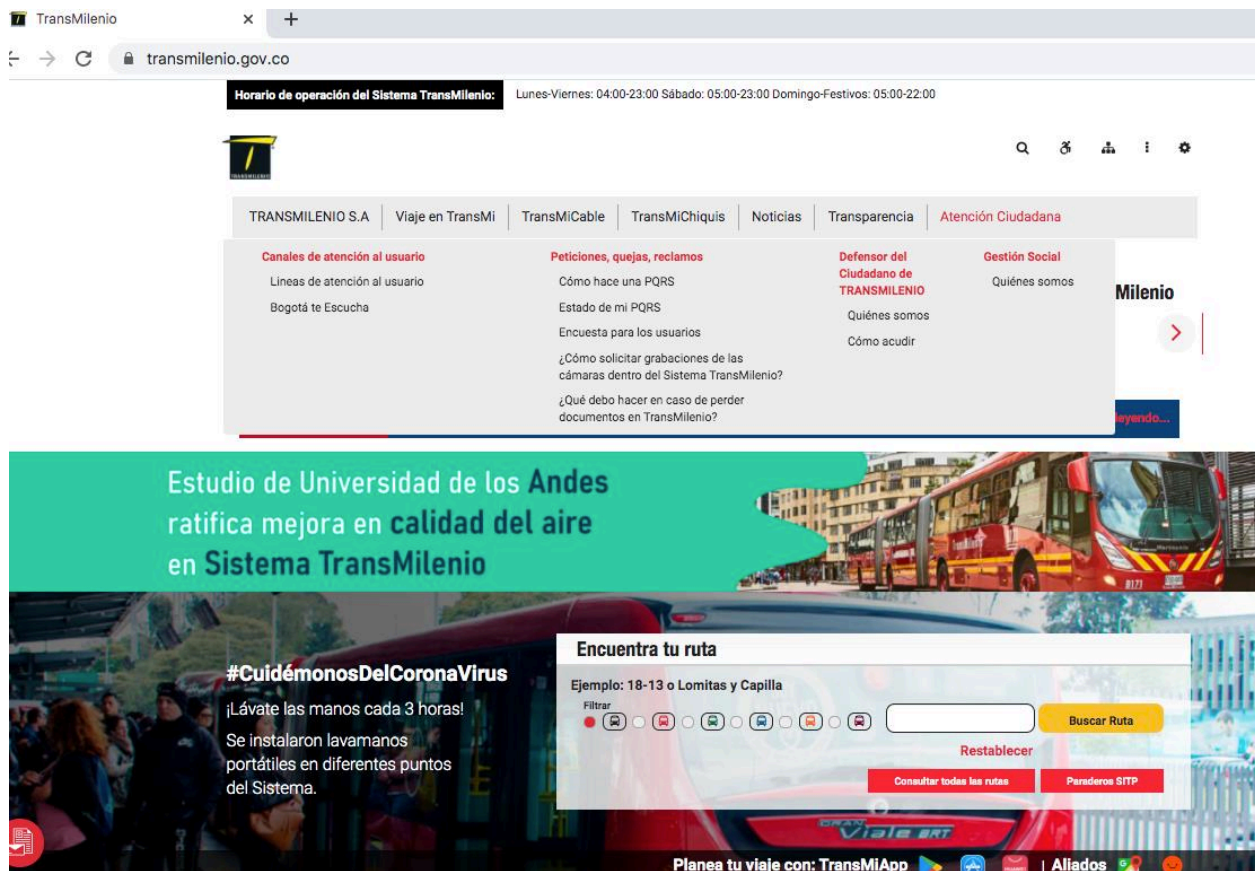
Por otra parte, en la página principal en el acceso a vínculos rápidos se establece un link de defensoría del usuario y para verificar el estado de la petición, como se evidencia en la imagen 5.

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

### **2.1. Link página web banner atención a la ciudadanía.**

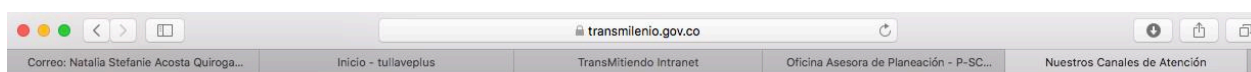


## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



**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 14 de julio de 2021.

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



## Nuestros Canales de Atención



TRANSMILENIO S.A. presenta a la ciudadanía los siguientes canales para que pueda interponer sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

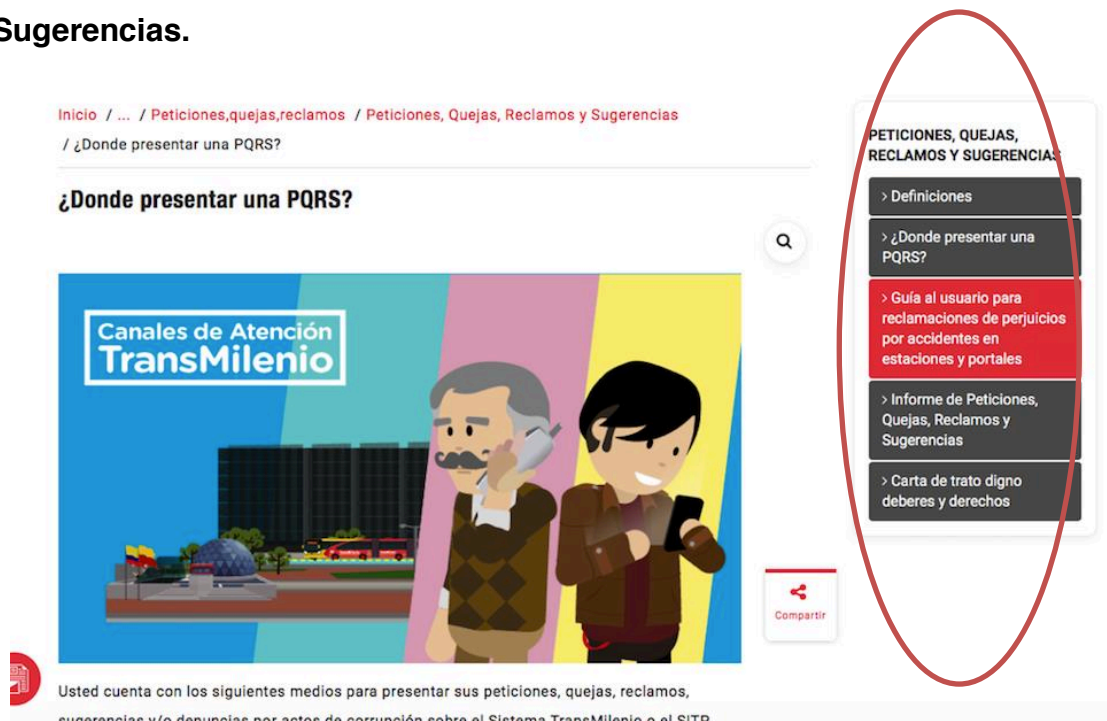






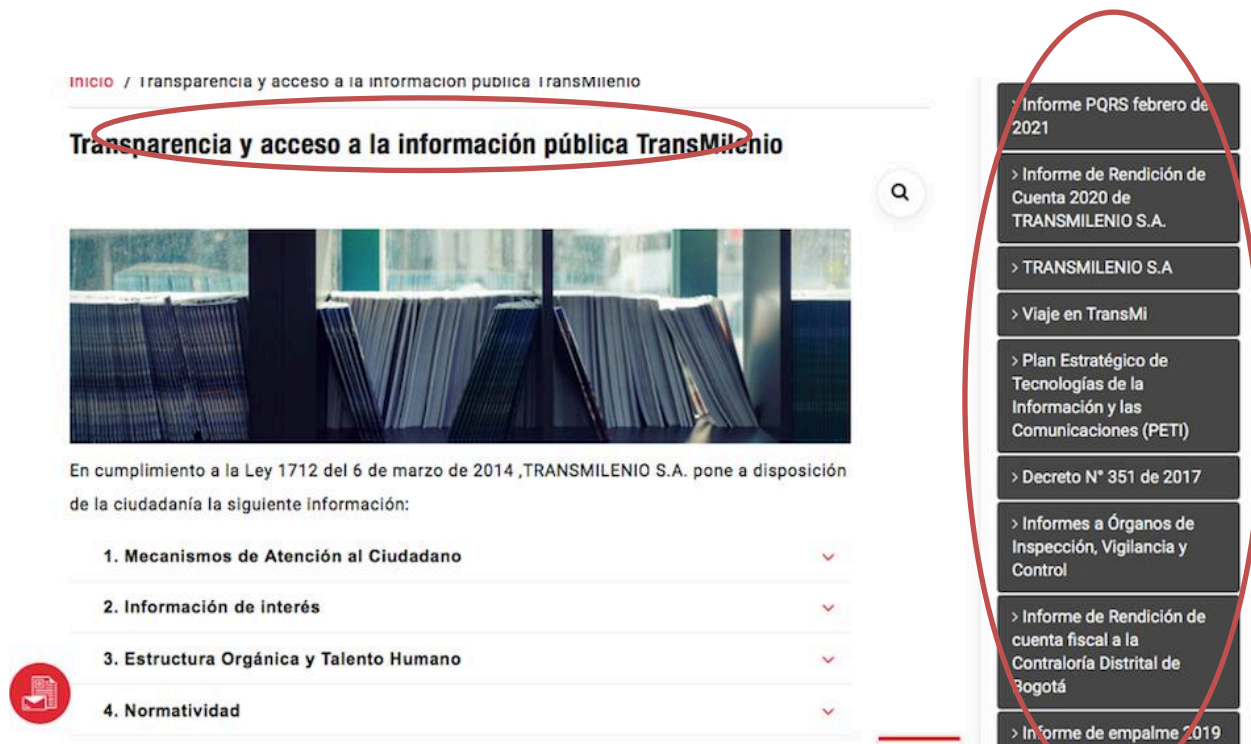
Imagen 2.1Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 2 Link "Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias", imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 14 de Julio de 2021.

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



**Imagen 2.2** Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 2 Link "Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias", imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 12 de fAgosto 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 o de 2021.

## 2.5 Banner Denuncias por corrupción y Línea Purpura.

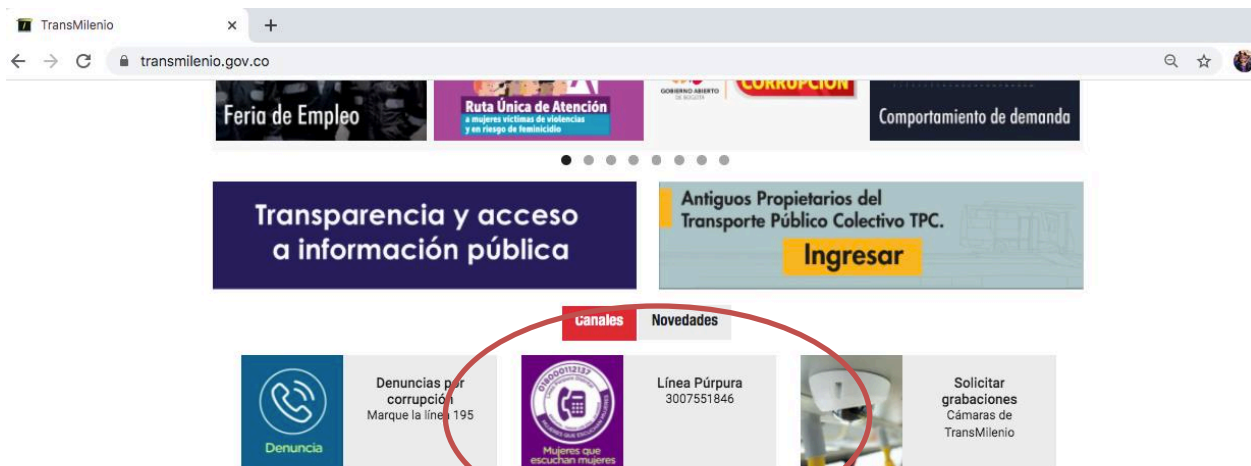


**Canales de denuncias para actos de corrupción**

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 entidad, quien abusa de su posición de poder o de confianza para lograr un beneficio particular en detrimento del interés general mediante el ofrecimiento, solicitud, entrega o recibo de bienes o dinero en especie en servicios o beneficios , a cambio de una acción, decisión u omisión.



**Imagen 4.** Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 4 Link "Denuncias por Corrupción y Línea Púrpura", imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 14 de julio de 2021.

Por parte de la Oficina Control interno se evidenció que 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





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



de PQRS y a la línea 195 en TRANSMILENIO S.A. Así mismo, se pudo constatar que se han cumplido los lineamientos establecidos en la Directiva 001 de 2021 por medio de la cual “se establecen directrices para la atención de denuncias por posibles actos de corrupción”, toda vez que se observó que en la página web de la Entidad se describe la definición de lo que debe ser entendido como actos de corrupción y están registrados los canales dispuestos para realizar las denuncias e internamente se pudo verificar que son tramitadas las denuncias efectuadas por la ciudadanía, por el profesional grado 6, responsable de asuntos disciplinarios, de la Subgerencia General quien realiza el estudio para determinar si se tratan de presuntos actos de corrupción o no.

Así mismo, a pesar que en la Intranet de la Entidad se publicó cómo hacer denuncias por posibles actos de corrupción y al dar click en el botón dispuesto para ello, automáticamente se redirige a la página del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, sin embargo, falta implementar acciones respecto de la protección de datos del denunciante y reserva de la información suministrada, como se puede evidenciar a continuación:





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Imagen: Página a la que redirecciona el botón de Intranet para denunciar actos de Corrupción, imagen capturada el 12 de agosto de 2021 por la Oficina de Control Interno.

Conforme a lo anterior, si bien fue incluido en la intranet un botón que permite a los colaboradores de la Entidad realizar denuncias por posibles actos de corrupción, falta fortalecer lo enunciando a fin de que se garantice la protección de datos y que dichas denuncias generen confianza al denunciante.

### 2.6 Banner Defensor al Ciudadano del SITP.

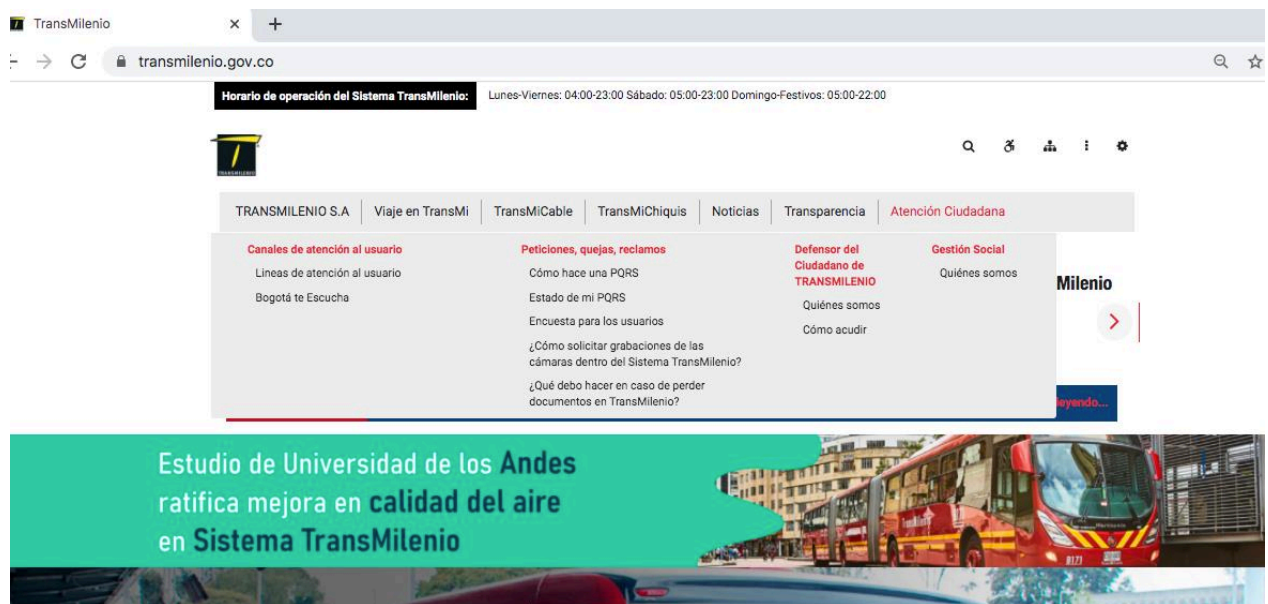
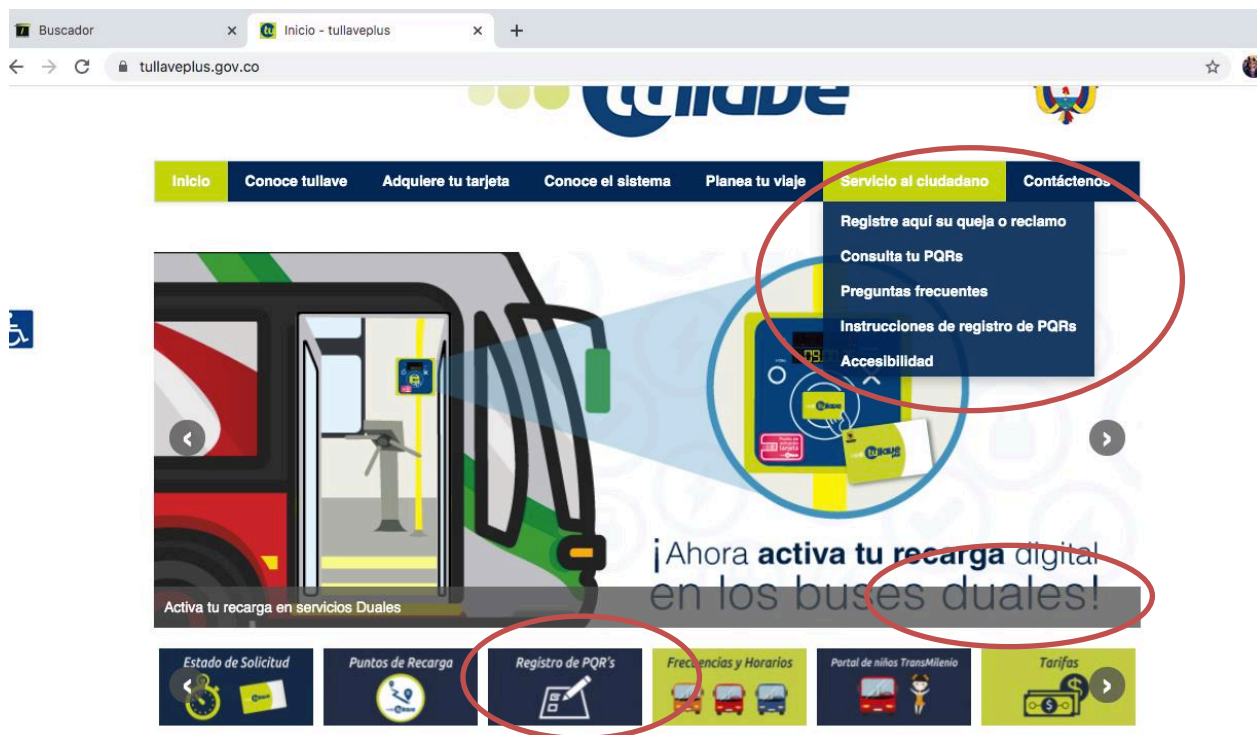


Imagen 5. Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 5 Link “Defensor del Ciudadano del SITP”, imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 14 de julio de 2021.

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 14 de julio de 2021.

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 aún no existe una autorización expresa del uso de datos personales y con ello se incumple 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 3°. 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:

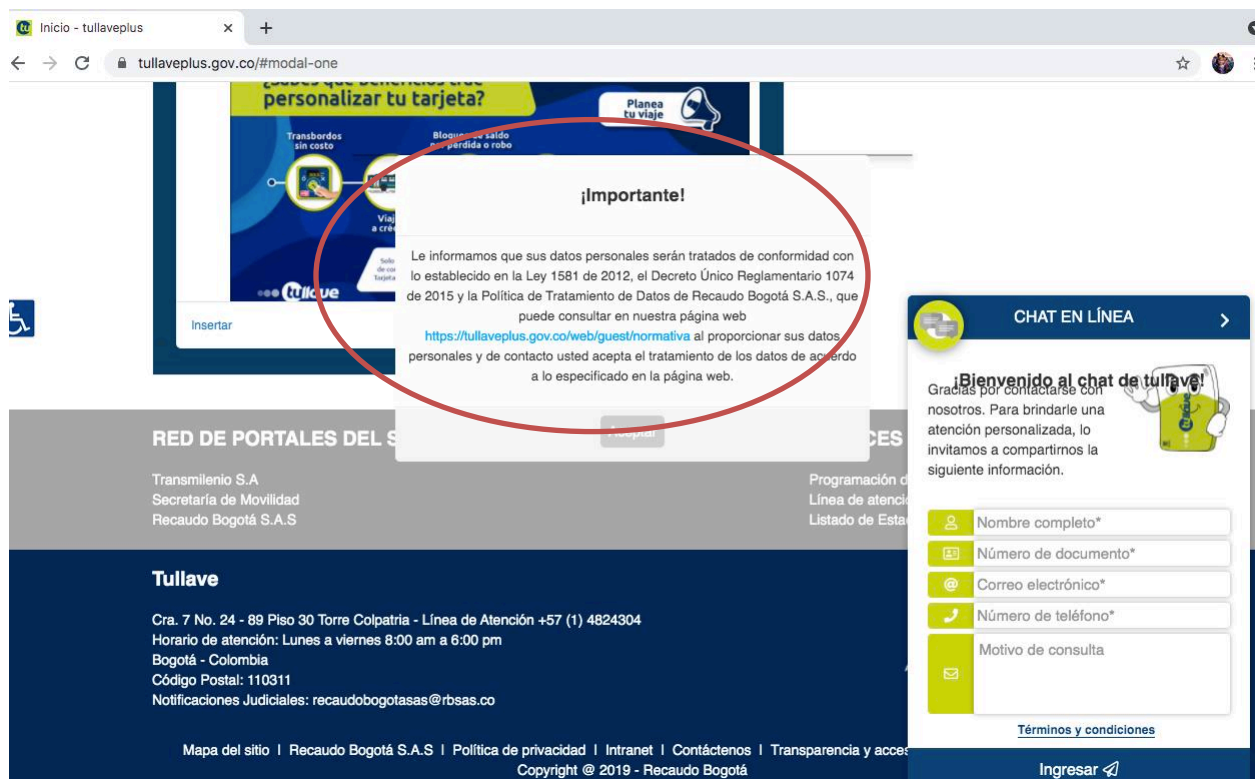
(...)c) Principio de libertad: ***El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;***(...)

- ***ARTÍCULO 9°. 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 evidencia que se sigue incumpliendo con 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 dé 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:



**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 julio de 2021.

Así mismo, el 12 de Agosto de 2021, se verificó 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. Sin embargo, se pudo validar que tampoco se solicita una autorización de tratamiento de datos personales a pesar que se entregan datos semiprivados y privados, como se muestra a continuación:





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



The screenshot displays the website **tullaveplus.gov.co** with a browser window showing multiple tabs. The main content area features three news articles:

- Usaquén**: TransMilenio tiene para todos los usuarios un portafolio de rutas que les permite movilizarse... (12/08/21, 5 Accesos)
- Así podrás movilizarte desde El Cortijo a Metrovivienda**: TransMilenio tiene para los usuarios un portafolio de rutas que se movilizan entre el sector de... (12/08/21, 3 Accesos)
- Mira cómo puedes transitar entre Nuevo Corinto y San Cristóbal**: TransMilenio tiene un portafolio de rutas para los usuarios que les permite movilizarse entre el... (12/08/21, 3 Accesos)

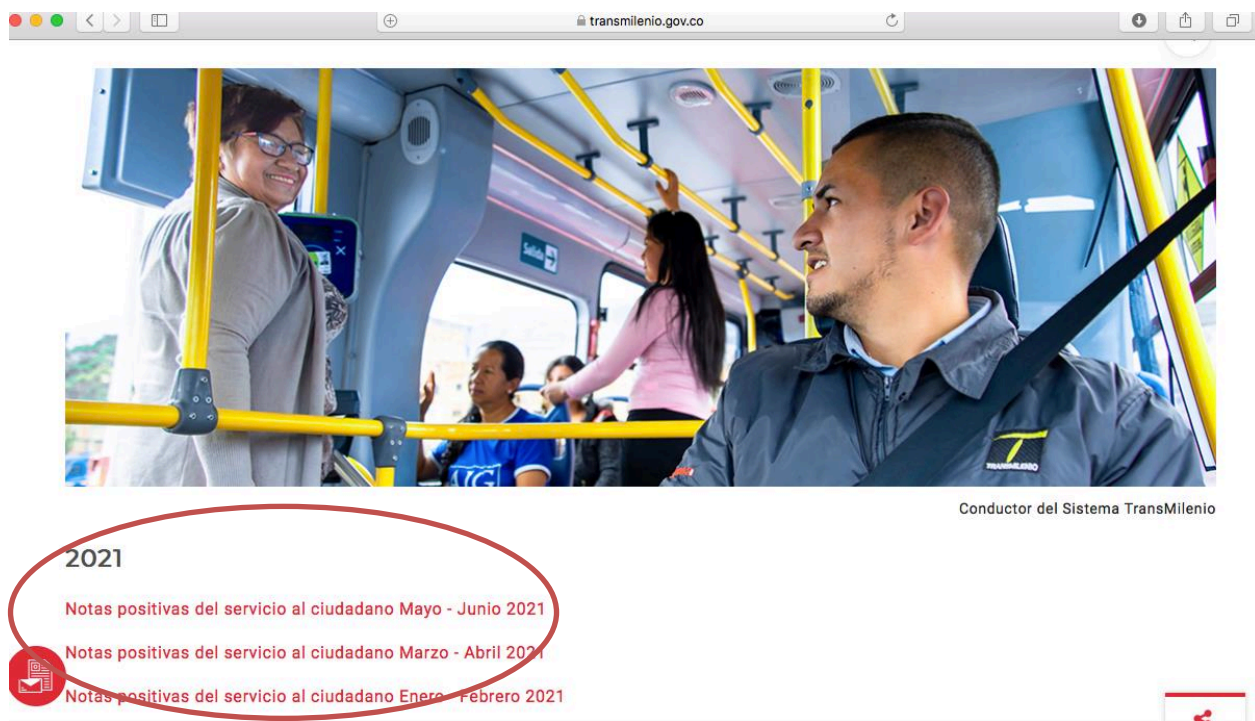
Below the articles is a section for social media links (Twitter, Facebook, YouTube) and a "Tweets" section for @tullaveplus. A chat window titled "CHAT EN LÍNEA" is open on the right, showing a conversation with "NICOLLE VANESSA GIL RODRIGUEZ" regarding a request for information about online card recharge. The chat messages include:

- 12/08/2021 10:28:26: buenos días
- 12/08/2021 10:37:04: quisiera tener información si hay forma de recargar la tarjeta tullave online
- 12/08/2021 10:38:05: NICOLLE VANESSA GIL RODRIGUEZ: Para validar su requerimiento me confirma por favor Nombre del Titular, número de documento de identificación sin puntos ni espacios Teléfono de contacto Correo electrónico y fecha de nacimiento
- 12/08/2021 10:38:31: Gracias por el suministro de datos
- 12/08/2021 10:41:57: para realizar recarga digital puede utilizar medios como: pse nequi Daviplata sin embargo recuerde que este tipo de recargas requieren una activación final en estaciones o portales de lo contrario no se podrá utilizar ese dinero

At the bottom of the page, there is a section titled "RED DE PORTALES DEL SECTOR" listing Transmilenio S.A., Secretaría de Movilidad, and Recaudo Bogotá S.A.S. Below this is the "Tullave" logo and contact information: Cra. 7 No. 24 - 89 Piso 30 Torre Colpatria - Línea de Atención: 57 (1) 4824804.

**Imagen 7.** Página inicial – página web Tu Llave.com, trámite de petición por medio del chat imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 12 de agosto 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 primer semestre de 2021, se encuentran debidamente publicados los reportes de los meses de enero-junio 2021, tal y como se muestra a continuación: no tiene texto alternativo



**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 17 de julio de 2021.

Se considera importante precisar que con la publicación oportuna de los reportes por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se evidencia que la dependencia ha subsanado la publicación extemporánea de estos reportes.

### 3. Documentos asociados:

Se verificó para el primer semestre de 2021 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.5 de julio de 2021.

**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 primer semestre de 2021, por este medio fueron recepcionadas ciento ochenta y ocho mil doscientos ochenta y dos (188.282) 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, toda vez 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, en el sentido de no compartir claves.

#### **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.

Según lo reportado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones en lo transcurrido del primer semestre de 2021 se recibieron tres mil cuarenta (3.040) 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 todos 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 5 de agosto, 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 nuevamente diferencias entre lo publicado y lo reportado por la Subgerencia de Atención al Ciudadano y comunicaciones, evidenciando que no ha existido una conciliación de los datos de la Veeduría Distrital con lo que se tiene en la dependencia, tal y como se demuestra a continuación:

Mes	No de PQRS reportadas por la Veeduría Distrital	No de PQRS reportadas por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
Enero	6092	440
Febrero	5278	484
Marzo	4707	677
Abril	5186	314
Mayo	5413	524
Junio	5416	601

Fuente: Cuadro construido por la OCI con la información sobre consulta efectuada el 5 de Agosto, por la OCI al link de la Veeduría Distrital en el TCC, versus información reportada a la OCI por la SAUC el 21 de julio.

Es importante precisar que lo mencionado fue registrado en el informe de seguimiento anterior y que para definir el motivo de las diferencias, se realizó una reunión entre la Subgerencia de atención al ciudadano, y la Veeduría Distrital, con la participación de la



Oficina de Control Interno en calidad de invitado, el día diez (10) de mayo de 2021, donde se indicaron posibles causas de las diferencias y se manifestó que podría existir forma de conciliar los datos, acción que se recomienda realizar, con el fin de evaluar las razones de las diferencias.

### 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 sesenta y dos (3.062).

### 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 enero de 2021 a treinta (30) de junio de 2021

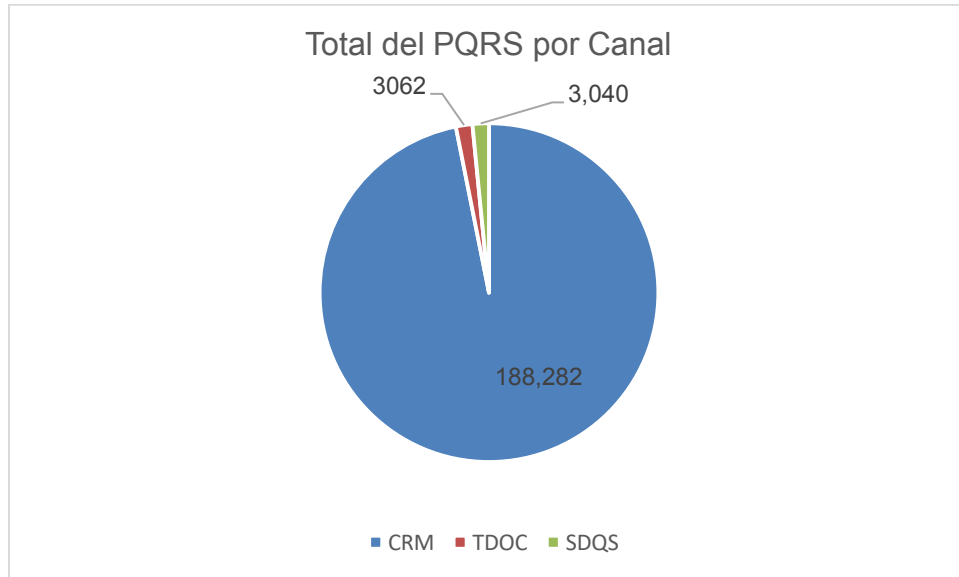
Durante el periodo de seguimiento comprendido entre primero (1º) de Enero de 2021 a treinta (30) de junio de 2021, se recibieron de los tres (3) canales de recepción ciento noventa y cuatro mil trescientos ochenta y cuatro (194.384) casos de PQRS como se detalla en la siguiente tabla:

MES / CANAL	SDQS	CRM	TDOC	TOTAL
Enero	440	27097	535	28.072
Febrero	484	28935	362	29.781
Marzo	677	35212	382	36.271
Abril	314	29370	510	30.194
Mayo	524	33145	560	34.229
Junio	601	34523	713	35.837
TOTAL	3.040	188.282	3.062	194.384

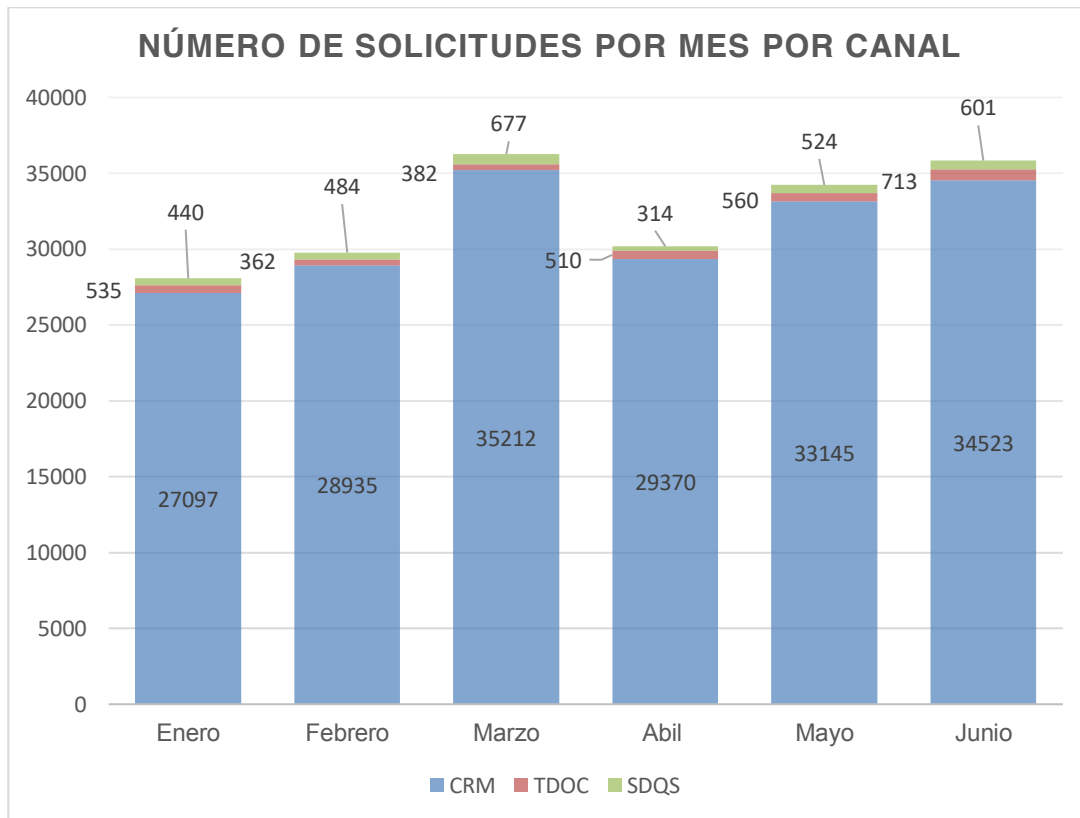
Fuente: Bases de datos T-doc, SDQS y Monitor-CRM primer semestre de 2021, remitido por la Subgerencia de Atención al Usuario y comunicaciones el 16 de julio de 2021.

El anterior resumen evidencia que el 97% de las PQRS equivalente a ciento ochenta y ocho mil doscientos ochenta y dos (188.282) son tramitadas por el canal CRM), el restante 3% se tramitan por los canales T-Doc y SDQS con un promedio mensual de

1.017 casos; el detalle de la totalidad de las PQRS en cada uno de los canales se puede ver en la siguiente gráfica:



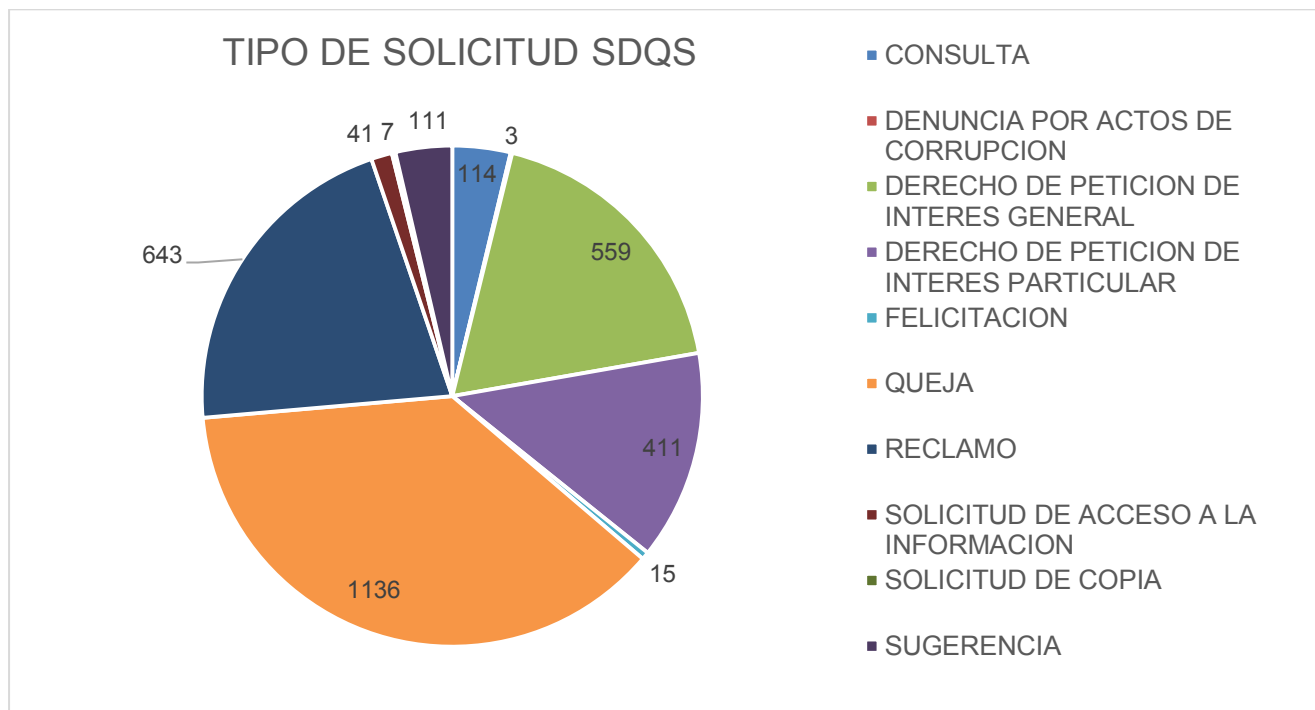
Fuente: Gráfica construida por la Oficina de Control Interno con las bases de datos entregadas por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.



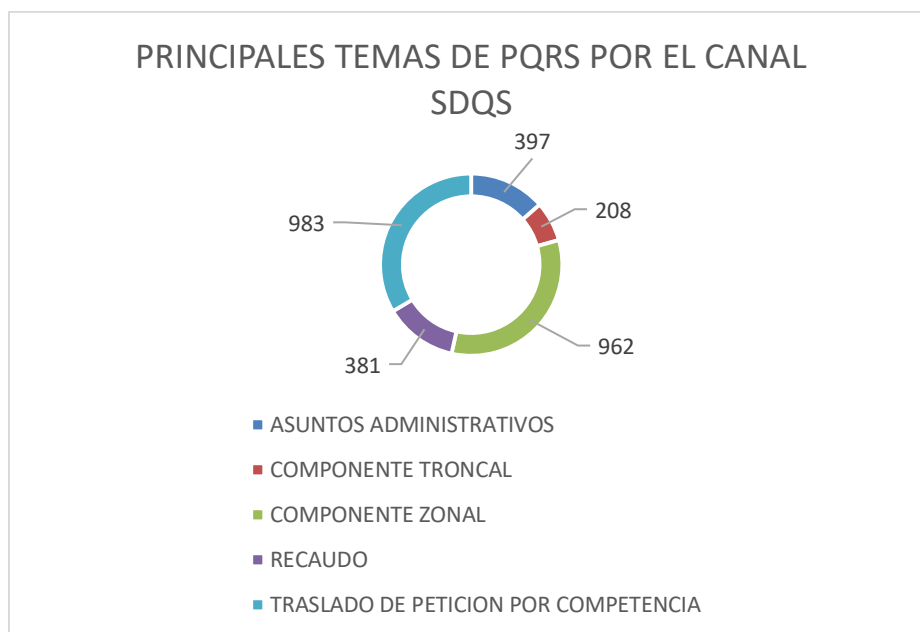
Fuente: Bases de datos T-doc, SDQS y Monitor-CRM primer semestre de 2021, elaborado por la Oficina de Control Interno.

Se puede evidenciar en el gráfico anterior y de acuerdo a lo reportado por la dependencia que para el semestre evaluado, las solicitudes por mes han presentado incremento gradual, lo anterior, teniendo en cuenta que se han levantado durante el primer semestre de 2021 las diferentes medidas que habían venido siendo aplicadas en el Distrito en razón a la pandemia, y que restringían en los semestres anteriores la movilidad de los usuarios.

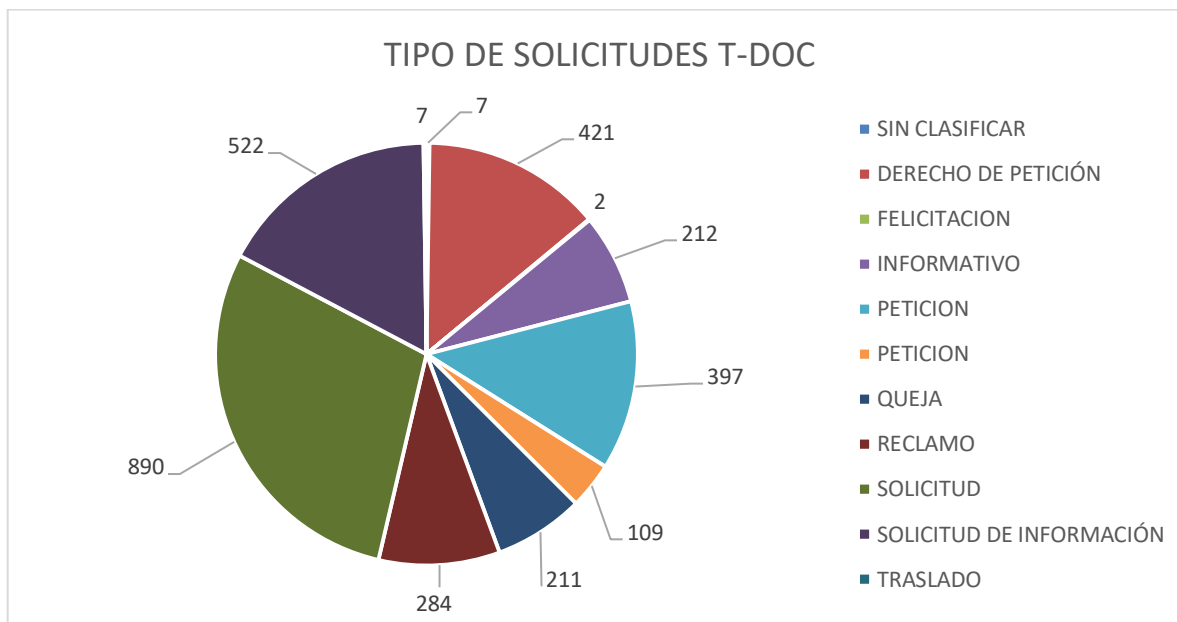
A continuación, se presentan las estadísticas de acuerdo con la tipología, canales de atención y aplicativo a utilizar entre otras:



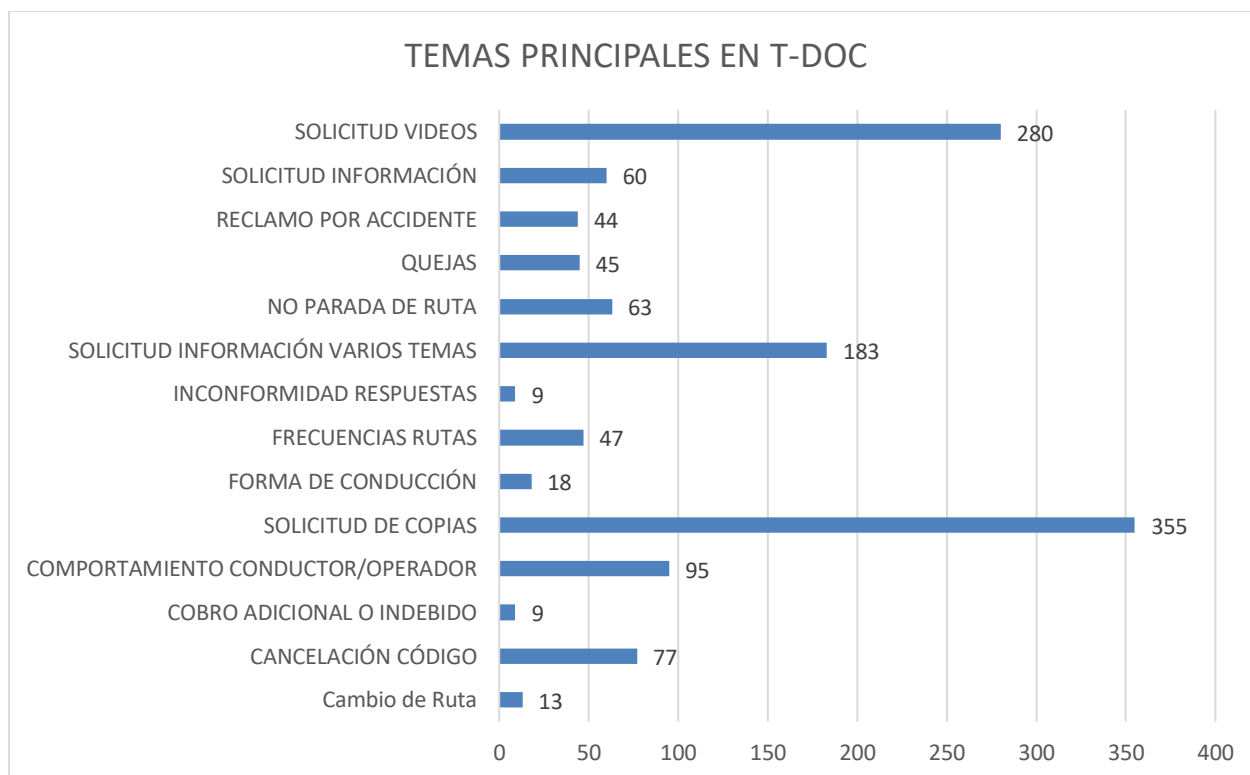
Fuente: Gráfica construida por la Oficina de Control Interno con las bases de datos entregadas por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.



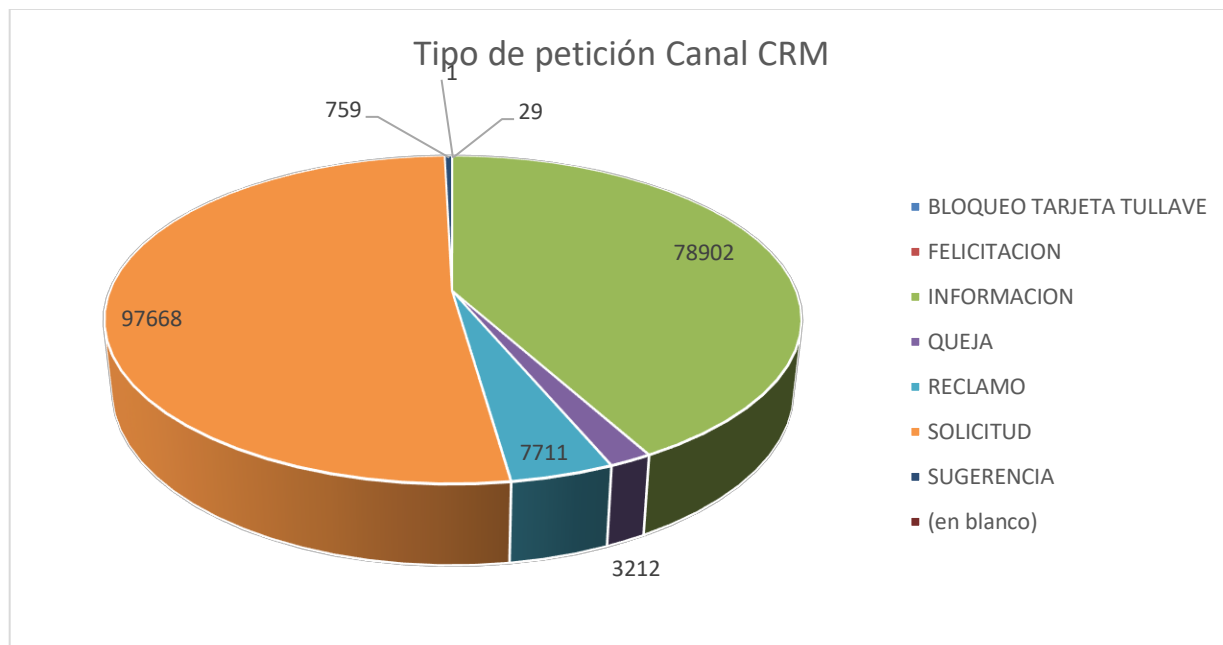
Fuente: Gráfica construida por la Oficina de Control Interno con las bases de datos entregadas por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.



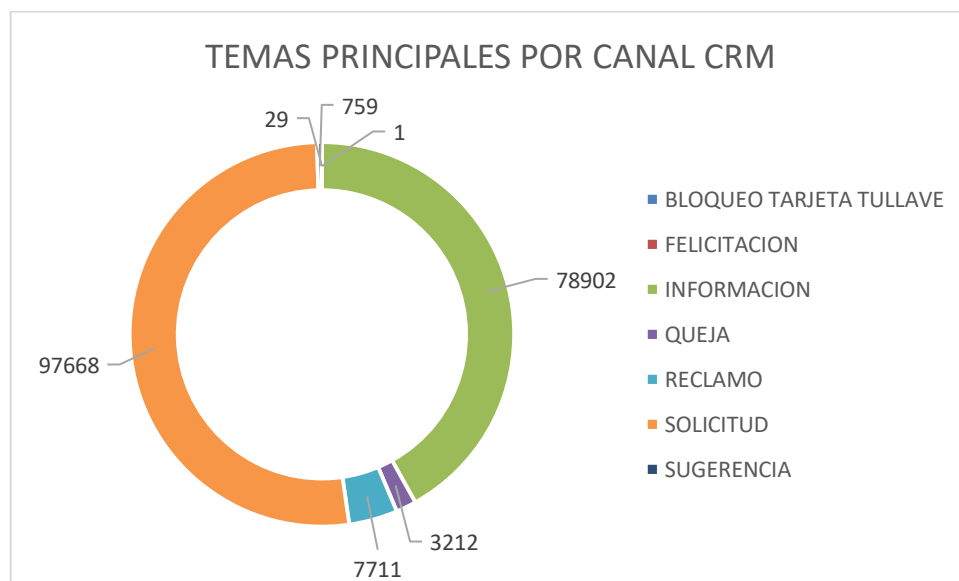
Fuente: Gráfica construida por la Oficina de Control Interno con las bases de datos entregadas por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.



Fuente: Gráfica construida por la Oficina de Control Interno con las bases de datos entregadas por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.



Fuente: Gráfica construida por la Oficina de Control Interno con las bases de datos entregadas por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Fuente: Elaboración propia a partir de la información (Bases de datos T-doc, SDQS y Monitor-CRM 1er semestre de 2021), suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante correos electrónicos del 16 de Julio de 2021.

### 3.1.4.5 Bases de datos de PQRS:

De los archivos en Excel de PQRS reportados por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones con corte a 30 de junio de 2021 que tiene como fuente los aplicativos T-DOC, SDQS y Monitor- CRM, se evidenció lo siguiente:

-En la base de datos del canal SDQS se establece que existen veinticuatro (24) PQRS correspondientes al 1% del total de peticiones por este canal, se encuentran a cargo de la Oficina de Control Interno y se establece como funcionario encargado Hernán Pedraza quien es profesional 6 de la Subgerencia General, por lo que se están consignando datos inconsistentes en dicha base de datos, como se evidencia a continuación:

1	Entidad	Tipo de de	Dependencia	-Y	Dependenci	Tema	Categoría	Subtema	Funcionario	Estado del	Punto ater	Canal	Tipo petici
73	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	COMPORTAM	COMPORTAM	HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo		WEB	DERECHO DE
105	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	COMPONENTE	CAMBIO DE RI	HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo		WEB	DERECHO DE
551	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	COMPONENTE	TEMAS ADMIN	HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo		WEB	DERECHO DE
518	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	SERVICIO A LA ORGANIZACIO		HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo		WEB	DERECHO DE
519	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	COMPONENTE	COMPORTAM	HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo	LINEA 195 - SE TELEFONO		DERECHO DE
707	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	RECAUDO	RECAUDO FRA	HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo		WEB	DERECHO DE
732	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	COMPONENTE	COMPORTAM	HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo		WEB	DERECHO DE
733	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	TRASLADO DE	TRASLADO A E	HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo	PUNTO DE ATÉ E-MAIL		DENUNCIA P
920	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	ASUNTOS ADN	TEMAS ADMIN	HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo		WEB	DENUNCIA P
968	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	ASUNTOS ADN	TEMAS ADMIN	HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo		WEB	DERECHO DE
008	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	ASUNTOS ADN	TEMAS ADMIN	HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo		WEB	DERECHO DE
159	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	ASUNTOS ADN	TEMAS ADMIN	HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo		WEB	QUEJA
160	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	ASUNTOS ADN	TEMAS ADMIN	HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo		WEB	QUEJA
161	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	ASUNTOS ADN	TEMAS ADMIN	HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo		WEB	QUEJA
162	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	ASUNTOS ADN	TEMAS ADMIN	HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo		WEB	QUEJA
174	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	COMPONENTE	COMPORTAM	HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo		WEB	QUEJA
221	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	COMPONENTE	COMPORTAM	HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo		WEB	DERECHO DE
380	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	COMPONENTE	COMPORTAM	HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo	LINEA 195 - SE TELEFONO		DERECHO DE
683	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	COMPONENTE	COMPORTAM	HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo		WEB	DERECHO DE
687	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	ASUNTOS ADN	TEMAS ADMIN	HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo		WEB	DENUNCIA P
688	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	ASUNTOS ADN	TEMAS ADMIN	HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo		WEB	DERECHO DE
689	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	ASUNTOS ADN	TEMAS ADMIN	HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo		WEB	DERECHO DE
032	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	ASUNTOS ADN	TEMAS ADMIN	HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo		WEB	DERECHO DE
041	TRANSMILENIO	Es Control Int	OFICINA DE CONTROL INTERNO			MOVILIDAD -	INFRAESTRUI	MANTENIMIE	HERNAN DARIO PEDRAZA PFEIFER	Activo		WEB	DERECHO DE

a. En la base de datos del canal de T-DOC se encuentra que siete (7) registros en la casilla tipo de petición se registra en blanco, lo que dificulta determinar si dichas solicitudes fueron respondidas dentro de los términos, pues el tiempo de respuesta dependerá de qué tipo de PQR es (petición, información, consulta, solicitud de copias).

RADICADO ENTRADA	FECHA E	VENCIMIENT	CANAL	TIPO DE PETICIÓN	ASUNTO	NOMBRE DE PETICIONARIO	RADICADO DE SALIDA	FECHA E
19248	24/05/21	16/06/21	PRESENCIAL		SOLICITUD 2021-ER-16535 TRASLADO CC	SOMOS -E	INFORMATIVO	25-05-21
19284	25/05/21	09/06/21	PRESENCIAL		-05515 AL MINISTERIO DEL TRABAJO, EL 2021-E	SRIA GOBIERNO (ANDRES IBARRA)	8854	31-05-21
19582	26/05/21	18/06/21	PRESENCIAL		MOVILIDAD AL BARRIO - ASIGNACION PERSONA	SDM (JONNY LEONARDO VASQUEZ)	INFORMATIVO INVITACION REUNION	13-06-21
19594	26/05/21	18/06/21	PRESENCIAL		ESTA DADA POR EL ENTE, PERO NO RELACIONA	EMPRESA FERREA REGIONAL	INFORMATIVO	01-06-21
19919	31/05/21	16/06/21	PRESENCIAL		VIDEOS PORTAL AMERICAS 01/05/21	POLICIA NAL ( WILLIAM SANCHEZ)	9445	11-06-21
20471	03/06/21	21/06/21	PRESENCIAL		ADO CYON EL CASO 464336. EL 18/03/2021 SE A	LINA TRUJILLO	9396	10-06-21
23321	25/06/21	19/07/21	PRESENCIAL		D, RESPUESTA DADA AÑ 2020-ER-03964 CON EL	SUPERTRANSPORTE	-	25-06-21



- b. Así mismo, en la base de datos de T-Doc existen inconsistencias en dieciocho (18) registros en el campo Fecha ER (Fecha de respuesta) pues el campo no se encuentra diligenciado, por lo que no se puede determinar el tiempo de respuesta de dichas PQRS.
- c. En la base de datos del Canal CRM se encuentra que cuarenta y seis (46) registros no cuentan con el dato de fecha de solución de la PQRS, por lo que no se puede determinar si las mismas fueron atendidas de manera oportuna.
- d. De acuerdo a la información consignada en cada una de las bases de datos de los diferentes canales (SDQS, CRM, T-DOC) se pudo evidenciar por parte de la Oficina de Control Interno que en el canal SDQS existen ciento sesenta y cuatro (164) PQRS contestadas en un tiempo superior a treinta (30) días, en el canal CRM existen seiscientos setenta y cinco (675) PQRS que fueron resueltas en un término mayor a treinta (30) días, y veintiuno (21) PQRS en el canal de T-Doc fueron respondidas después de treinta (30) días, para un total de 860 PQRS contestadas de forma extemporánea

Se debe tener en cuenta que para el presente informe fueron tenidos en cuenta como base, los términos transitorios durante el Estado de Emergencia, establecidos en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 expedido el 28 de marzo de 2020, sin embargo, los mismos no fueron incluidos en la actualización del procedimiento P-SC 001.

Es importante advertir que existe una diferencia de mil cuatrocientos treinta y ocho (1.438) PQRS entre los datos suministrados por correo electrónico por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones el 16 de Julio 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:

MES	No de PQRS en informe página web	No de PQRS en bases de datos	Diferencia
Enero	27.537	28.072	535
Febrero	30.174	29.781	393
Marzo	36.578	36.271	307
Abril	30.112	30.194	82
Mayo	34.216	34.229	13
Junio	37.205	35.837	1.368
<b>Total</b>	<b>195.822</b>	<b>194.384</b>	<b>1.438</b>

Fuente: Información construida por la OCI el 5 de agosto de 2021 de los informes de PQRS por mes que se encuentran en la

Página de la Entidad.

### 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 del método de muestreo aleatorio simple, para un universo de 194.384 peticiones que llegaron a través de las plataformas T-DOC, CRM y SDQS, con un nivel de confianza 90%, con un margen de error del 7% y una proporción de éxito del 3%, se seleccionó una muestra representativa de 61 radicados, de los cuáles se evaluó que fueran peticiones contestadas de fondo, que fueran resuletas dentro de los términos legales, que estuviesen registradas en las bases de datos conforme a la clasificación legal (derecho de petición, derecho petición de información, derecho de consulta, solicitud de copias), calidad de las respuestas, encontrando lo siguiente:

- De las 61 solicitudes, el 83% por ciento de las PQRS correspondientes a 51 casos fueron contestados dentro de los términos legales.
- De las 61 solicitudes de PQRS ocho (8) que corresponden al 13% fueron contestados de manera extemporánea.
- De las 61 PQRS de la muestra dos (2) (2021-ER-06536 y 2021-ER-06813) que fueron clasificadas como PQRS y corresponden al 3% no contaban con la

respuesta en el aplicativo de T-doc indicándose que era Informativo, lo cual fue confirmado por la dependencia por medio de correo electrónico de fecha diez (10) de agosto de 2021. Sin embargo, la Oficina de Control Interno considera que sin importar el tipo de solicitud que sea una PQRS, si la misma es recepcionada como tal, debe tener una respuesta por parte de la Entidad ya que la normatividad no excluye que se le dé respuesta a algún tipo de petición.

- De la muestra seleccionada se pudo establecer que cuarenta y un (41) PQRS correspondiente al 67% tienen una clasificación distinta en cada uno de los canales disponibles para PQRS. Las clasificaciones contenidas en las bases de datos de los canales, difieren de las que normativamente se han definido diferentes tiempos de respuesta (derecho de petición, derecho de petición de información o copias, derecho de petición de consulta).
- De la muestra de sesenta y un (61) PQRS, cuarenta y tres (43) correspondientes al 70% fueron tramitadas por los concesionarios, para las cuales se realizará el análisis en el numeral 3.1.5.1

Como parte del análisis la Oficina de Control Interno, realizó un seguimiento sobre la calidad de las respuestas de dicha muestra, evidenciando las situaciones que se describen a continuación:

- a) En cincuenta y ocho solicitudes, correspondientes al 95% 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 se cumple con la oportunidad en la respuesta en los términos legales vigentes.
- b) De los radicados verificados en la matriz allegada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante correo del 16 de Julio de 2021, veinticinco (25) es decir el 40% de los 61 casos evaluados, correspondieron a la solicitud bloqueo de tarjeta tu llave, las cuáles fueron resueltas de fondo al momento de recepcionar la solicitud ya que se realiza el bloqueo de la tarjeta y se advierte a los usuarios las

consecuencias del bloqueo y trámites que debe realizar para poder obtenerla nuevamente.

- c) Para la petición No 1856212021 recepcionada por el canal de SDQS el 12 de junio de 2021 y correspondiente al 2% de la muestra, no fue posible determinar si se respondió de fondo ya que en el expediente no se encontraba la petición inicial.
- d) De los 61 expedientes de la muestra de PQRS, se pudo evidenciar que dos (2) correspondientes al 3% no puede determinarse si fueron contestadas en término por las razones que se exponen a continuación:

No de Expediente	Canal	OBSERVACIONES CONSIDERACIONES
114252021	SDQS	Se da respuesta por parte del concesionario Recaudo Bogotá donde se indica que se reitera la respuesta del pasado 5 de febrero, sin embargo, en el soporte del sistema aparece como si se hubiese contestado el mismo día por lo que se desconoce la fecha cierta de respuesta.
3441	T-DOC	Como respuesta se encuentra subido un e-mail <a href="mailto:radicacion@transmilenio.gov.co">radicacion@transmilenio.gov.co</a> donde se solicita el número de radicado de respuesta para obtener la trazabilidad de la PQRS, pero no se encuentra la respuesta dada a la petición.

Fuente: Cuadro construido por la Oficina de Control Interno como resultado de la evaluación de la muestra.

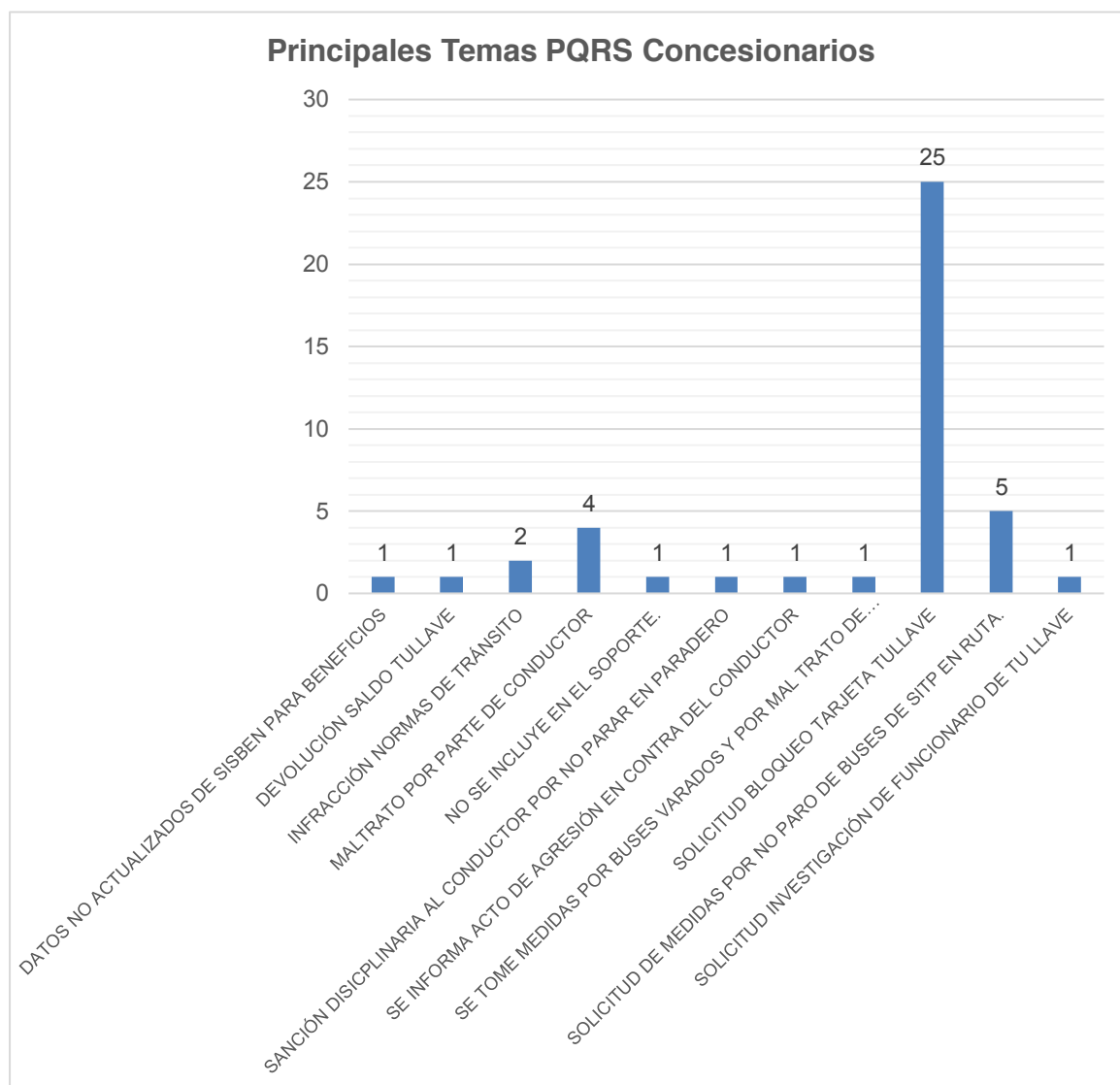
### 3.1.5.1 PQRS a cargo de concesionarios

Como se señaló anteriormente, la Oficina de Control interno seleccionó una muestra de cuarenta y tres (43) PQRS en la que los concesionarios tenían la responsabilidad de responder al peticionario. De las mismas se puede concluir que:

- De las cuarenta y tres (43) PQRS a cargo de los concesionarios, veintiocho (28) correspondiente al sesenta y cinco por ciento (65%) fueron peticiones contestadas por Recaudo Bogotá S.A.S., cinco (5) correspondiente al doce por ciento (12%) estuvieron a cargo de Este es Mi Bus S.A.S., tres (3) PQRS correspondientes al siete por ciento (7%) fueron respondidas por el concesionario Organización Suma

S.A.S., otras tres (3) peticiones correspondientes al siete por ciento (7%) estuvieron a cargo del concesionario Etib S.A.S., dos (2) solicitudes correspondientes al 5% estuvieron a cargo de Consorcio Express y una (1) correspondiente al 2% estuvo a cargo de Masivo Capital.

- En cuarenta y tres (43) peticiones correspondientes al sesenta y nueve (69%) de la muestra a cargo de los concesionarios, se dio respuesta dentro del término establecido legalmente.
- Los principales temas que se identificaron en las cuarenta y tres (43) PQRS a cargo de los concesionarios se identifican en la siguiente gráfica:



- De las cuarenta y tres (43) PQRS a cargo de los concesionarios, en cinco (5) respuestas correspondientes al ocho por ciento (8%) en la respuesta se solicita al Peticionario que debe aportar otros datos (Código de bus, rutas, fechas etc.) para que la solicitud sea contestada de fondo.

Respecto del seguimiento que se les realiza por parte de la Entidad a las PQRS de los concesionarios, de acuerdo con lo informado por la dependencia, se está realizando un plan piloto dentro de lo que se ha denominado “Plan Padrino”, con el seguimiento se pretende poder verificar que las peticiones de los usuarios son respondidas de fondo y en el término legal, así como realizar mesas de trabajo para que los concesionarios realicen las actividades que señalan a los usuarios en su respuesta. Para ello la Subgerencia de Atención al Usuario ha utilizado el siguiente formato:

FICHA SEGUIMIENTO ACTIVIDADES - PLAN PADRINO

NOMBRE RESPONSABLE	NOMBRE ENLACE	FECHA
CONCESIONARIO		
ACTIVIDADES MENSUALES		
Seguimiento a criterios de respuesta, a las peticiones recibidas por parte del concesionario a través de la plataforma Bogotá Te Escucha.	# PQRS revisadas	CALIDEZ CLARIDAD COHERENCIA OPORTUNIDAD
Seguimiento a criterios de respuesta, a las peticiones recibidas por parte del concesionario a través de la plataforma CRM.	# PQRS revisadas	CALIDEZ CLARIDAD COHERENCIA OPORTUNIDAD
Reunión con el par del concesionario, evaluación de resultados.	FECHA DE LA REUNIÓN	PARTICIPANTE INTERVENTORIA
Participación en la entrega de resultados mensual por parte del concesionario.	FECHA DE LA REUNIÓN	OBSERVACIONES
Seguimiento a los tiempos de gestión de PQRS por parte del concesionario.	# PQRS VENCIDAS	PROMEDIO DE ATENCIÓN OBSERVACIONES
Realizar acciones de o planes de mejora, respecto a la gestión de PQRS por parte del concesionario.	ACCIONES O PLANES REALIZADOS	
ACTIVIDADES TRIMESTRALES		
Realizar una reunión de entrega de resultados con	FECHA DE LA REUNIÓN	OBSERVACIONES

### 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 correo electrónico de fecha 17 de Agosto de 2021, respecto al tratamiento realizado con las solicitudes

de posibles “actos de corrupción”, que durante el primer semestre de 2021 fue de tres (3) casos. Así mismo, se evidenció que el traslado de todas las PQRS relacionadas con actos de corrupción a Gestión de Asuntos Disciplinarios fue tramitado 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 primer Semestre de 2021, de acuerdo con lo informado y los soportes allegados por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario mediante correo electrónico del 16 de julio de 2021, se resaltan los siguientes hechos relacionados con el rol del Defensor del Usuario:

- Durante el primer semestre de 2021 el defensor del Usuario recibió doscientas uno (201) solicitudes por medio del correo electrónico [defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co](mailto:defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co). Y por medio de la línea telefónica recibió ciento cinco llamadas (105) llamadas, de la cuales, para dieciséis (16) se realizaron actividades de orientación a los usuarios en accidentes y para las restantes (89), se brindó información relacionada con los canales oficiales a fin de interponer las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y el tiempo de ley para recibir las respuestas de éstas.
- La Defensoría continua la participación en 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 analizan los criterios de calidad de las respuestas a los ciudadanos.
- Igualmente, participó en el proceso de interventoría de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de la fase III del componente troncal, revisando mensualmente las PQRS allegadas 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.

- Participó en el informe de gestión realizado por Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de las PQRS allegadas a la entidad en el primer semestre del año 2021, donde participaron todas las dependencias de la Entidad.
- La Defensoría del Ciudadano, con el fin de propender por los derechos de los usuarios del Sistema, conformó una mesa de trabajo en el mes marzo del año 2021 con la participación del concesionario Recaudo Bogotá S.A.S, la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones, en el cual se realizan cada dos meses, el análisis de las PQRS sobre el comportamiento del personal del Concesionario que ingresan a las plataformas de Bogotá te escucha y CRM, estableciendo planes de mejoras si a ello hubiera lugar. A propósito de la mesa de trabajo, Recaudo Bogotá, informó sobre el plan de trabajo “programa de gestión del servicio” en pro de buscar la satisfacción de los usuarios, por lo anterior desde el año pasado se viene trabajando en el programa de servicio “Yo soy servicio yo soy RB” el cual se enfoca en incentivar la buena atención por parte de los colaboradores hacia los usuarios del Sistema.
- La Defensoría al Ciudadano en su función de propender por los derechos la ciudadanía usuaria con discapacidad del Sistema y dar respuesta de fondo a la solicitud de beneficio para la tarjeta tu llave en virtud del cambio de norma, articuló con la Secretaría Distrital de Movilidad y TRANSMILENIO S.A., con la Subgerencia Económica, la Dirección de Tic’s, la Dirección de Modos Alternativo, la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones, y Recaudo Bogotá, una mesa de trabajo en la cual se definió un plan de contingencia para dar respuesta a los peticionarios.
- La Defensoría del Ciudadano, en su función de ser vocero de la ciudadanía en general, así como de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público SITP, para la protección de sus derechos o en lo relacionado con los temas surgidos del análisis de las peticiones, quejas y reclamos que sean presentados por los mismos, realizó recorridos en diferentes localidades en articulación con los Gestores Sociales de la Entidad. En razón de lo anterior, se realizaron las siguientes visitas:

Número de Recorridos por parte de la Defensoría	Localidades
---	-------------





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



1	Rafael Uribe Uribe
1	Bosa
1	Kennedy

Fuente: Cuadro tomado por la Oficina de Control Interno del Informe de la Defensoría del Ciudadano del primer semestre de 2021.

- El Defensor Ciudadano de TRANSMILENIO S.A., en cumplimiento de la función de facilitador entre la ciudadanía usuaria y los actores del Sistema, y orientador en la protección de los derechos se contactó y visitó a los usuarios que han presentado quejas reiterativas frente a la prestación del servicio, con la finalidad de invitarlos a conformar mesas de trabajo con las áreas técnicas y concesionarios prestadores del servicio para ser escuchados, programar las visitas a terreno que hubiera lugar, evaluar sus solicitudes y las posibles soluciones a las mismas dentro de la competencia de la entidad. El número de Visitas y Localidades visitadas se señalan a continuación.

Número de Visitas de la Defensoría	Localidades
2	Fontibón
2	Usaquén
3	Bosa
2	Engativá
1	Usme
2	Ciudad Bolívar

Fuente: Información tomada por la Oficina de Control Interno del Informe de la Defensoría del Ciudadano del primer semestre de 2021.

El Defensor Ciudadano de TRANSMILENIO S.A, en primer semestre del año 2021, inició la socialización de los derechos y deberes de la ciudadanía que hacen uso del Transporte Público del SITP ( componente zonal y troncal) , invitando a una mejor experiencia de viaje cada día en el Sistema, igualmente se promocionó la utilización de los canales de interacción ciudadana, y las funciones del Defensor , visitando las diferentes localidades, participando en espacios comunitarios generando acercamiento de los usuarios con la Defensoría, quien vela por el cumplimiento de la Política Pública del Servicio al Ciudadano. Algunas de las actividades anteriormente señaladas tuvieron su divulgación en el primer semestre de 2021, como se evidencia a continuación:



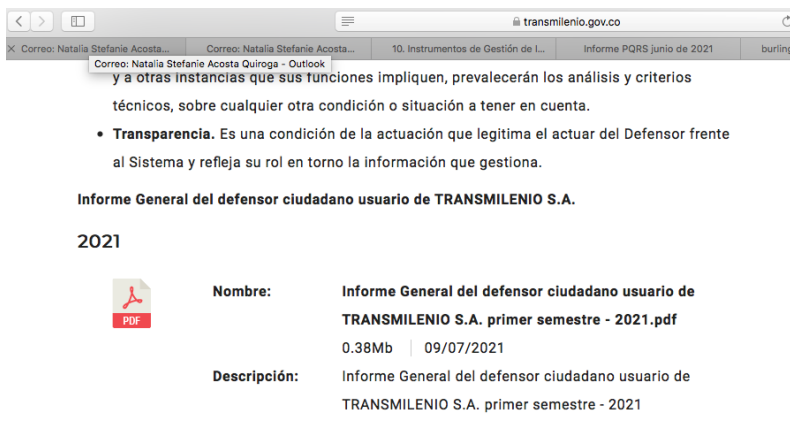
- La Defensoría del ciudadano de TRANSMILENIO S.A., creo una estrategia de comunicación externa (animación), publicada en redes sociales y página web de la entidad, promocionando los canales de interacción ciudadana telefónicos, virtuales y presenciales donde la ciudadanía usuaria del Sistema puede acudir para interponer

sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tal y como se evidencia a continuación:



- 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, se encuentra publicado el informe correspondiente al primer semestre de

2021 como se evidencia a continuación:



**Imagen 10.** Página inicial- página web “Publicación Informe General del defensor usuario de TRANSMILENIO S.A. primer semestre -2021”, imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 10 de agosto de 2021.

- Por parte de la Veeduría Distrital se realizó un “Informe de seguimiento a la gestión de los defensores del ciudadano en el Distrito capital (segundo semestre 2020 – primer semestre 2021)”, en la que se evaluaron el cumplimiento de las funciones de los defensores de los ciudadanos en las entidades distritales y se emitieron unas recomendaciones que sugerimos sean tenidas en cuenta por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para mejorar el proceso de PQRS en la entidad.

### 3.1.8 Percepción Ciudadana

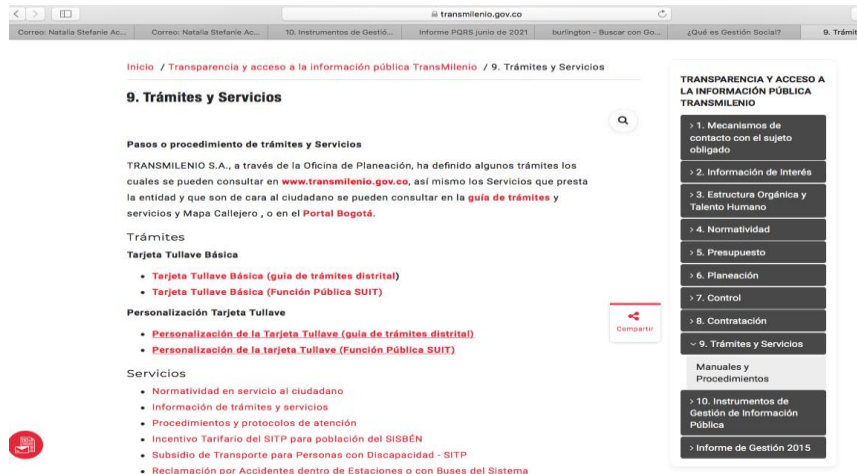
Para el periodo evaluado, de acuerdo a la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, no se realizaron, encuestas de percepción ciudadana, como consecuencia de la afectación en las condiciones de operación que impidieron la normal aplicación de la misma.

### 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:



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



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), trámites que fueron actualizados en la mesa de trabajo con el DAFP en el mes de Abril de 2021.

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 Veduría Distrital a través de radicado 20215000069281 del 14 de Julio de 2021, solicitó copia de los planes de mejoramiento propuestos por TRANSMILENIO S.A., indicando que *“una vez verificada la información que reposa en el Bogotá Te Escucha, para los meses de enero a junio de 2021, se encontró que realizando una validación de los tiempos promedio de respuesta de su entidad, en lo referente a las peticiones clasificadas en los siguientes subtemas, presentan tiempos promedio superiores a los 30 días”*:

Subtema	Promedio de días gestión
Página web SITP TRANSAMILENIO	49
Horarios de servicio	44
Frecuencia de servicio dual	35.50

Fuente: Información tomada del memorando de la Veeduría Distrital radicado No 20215000069281 del 14 de Julio de 2021

La Oficina de Control Interno considera relevante que la Subgerencia de Atención al usuario informe oportunamente las acciones a tomar, teniendo en cuenta que actualmente los términos establecidos en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, son plazos transitorios para la respuesta de las PQRS, por lo que una vez finalice el Estado de Emergencia decretado en razón de la pandemia se restablecerán los tiempos establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015

#### 5. Seguimiento a las recomendaciones efectuadas en el informe del primer semestre de 2020 OCI.2021-022.

La Oficina de Control Interno, realizó seguimiento a las acciones definidas por la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones en el memorando de respuesta derivado del informe OCI-2021-022.

La Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones, mediante memorando radicado a través del sistema de Información T-DOC del 19 de abril, dio respuesta al





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



informe OCI -2021-22 con el asunto: “Acciones de mejora- Gestión de PQRS segundo semestre de 2020”. Los resultados del seguimiento a dichas acciones se presentan a continuación:

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.
  - La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones indicó en su memorando de respuesta que la clasificación de las PQRS se estaba ajustando a la que se aplicaba en el Distrito *“de acuerdo a la normatividad vigente, con el fin de facilitar y permitir el mencionado proceso de integración en los Sistemas, siguiendo la línea de trabajo que desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá nos ha entregado, por lo tanto, ya se vienen adelantando los cambios y adecuaciones, siguiendo lo mencionado por la Oficina de Control Interno”*.
  - Adicionalmente en el Plan de Mejoramiento reportado a la Oficina de Control Interno el dieciseis (16) de Julio de 2021 se planteó como acción de mejora *“Se integrará en el procedimiento P-SC-001 de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias la clasificación de las PQRS conforme a lo establecido en el Código de Procedimiento de lo Contencioso Administrativo.”*, lo cual fue corroborado efectivamente por la Oficina de Control Interno evidenciando que el numeral 6.5 del Procedimiento referenciado incluye la clasificación establecida normativamente.

Pese a las acciones anteriormente referenciadas, en el presente seguimiento se evidenció que se continúa presentando el inconveniente de la clasificación de las PQRS en los diferentes canales, las cuáles difieren de la clasificación normativamente establecida y de lo establecido en el numeral 6.4.4 del Procedimiento PSC-001 denominado “Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad”, respecto de la clasificación dada en la casilla Tipo de Requerimiento.

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.
  - La Subgerencia de Atención al usuario y Comunicaciones realizó una mesa de trabajo con la Veeduría Distrital el día diez (10) de mayo de 2021 donde se indicó por parte de esta entidad que la causa de las diferencias se daban en razón a que en el sistema Distrital no se incluían los traslados a otras entidades. Así mismo, en el Plan de Mejoramiento como acción se planteó el envío de memorando a la Veeduría Distrital y se reportó un cumplimiento al 100% por parte de la Dependencia.

No obstante, se evidencia por parte de la Oficina de Control interno que las acciones ejercidas por parte de la dependencia no son efectivas, puesto que se continúan presentando grandes diferencias entre lo reportado por el TCC y la Subgerencia de Atención al Usuario, por lo que la dependencia debe evaluar cómo conciliar los datos de los reportes que se generan.

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 congruente y se puedan realizar los seguimientos de manera clara.
  - De acuerdo a lo señalado por la Subgerencia de Atención al Usuario tanto en el memorando de respuesta como en el plan de mejoramiento, la acción a tomar respecto de la presente observación, es “remitir las bases con el filtro y fórmula utilizada por el componente para obtener el número real de peticiones recepcionadas, más no del número de actividades llevadas a cabo en la gestión de la respuesta de un solo requerimiento”. En el presente seguimiento se pudo identificar por parte de la Oficina de Control Interno que las bases de datos fueron remitidas identificando los registros duplicados, sin embargo, en el presente seguimiento se presentaron 1.438 PQRS de más que en los informes

publicados en la página web de la entidad y que en lo reportado en bases de datos por la dependencia.

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 acuerdo al plan de mejoramiento remitido por la dependencia se puede evidenciar que tienen planteadas varias acciones para atender la presente recomendación: la primera de ella se define como *“Se reforzarán las mesas de trabajo en conjunto con la Defensoría Ciudadano TransMilenio con los concesionarios del Sistema, con el propósito de revisar el cumplimiento de criterios de respuesta. De lo anterior requerimos de su apoyo en el acompañamiento de algunas de las reuniones de las diferentes áreas esto con el fin de sensibilizar a los diferentes actores de la Entidad, en la entrega oportuna de las respuestas a las PQRS.”*, *“Se realizarán semestralmente reuniones con los todos enlaces de las dependencias de TRANSMILENIO S.A., para realizar un seguimiento al trámite y gestión de las PQRS registradas en el periodo.”* y *“Se continuará con el proyecto de “Plan padrino” a través de la Subgerencia de Atención al Usuario y comunicaciones, en el cual se realizan reuniones o mesas de trabajo con las diferentes áreas internas de la Entidad, así como con los concesionarios, en especial con aquellas en las cuales se evidencian posibilidades de mejora, respecto a los criterios de respuesta y la forma en como emiten las contestaciones a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía.”*. En virtud de las acciones planteadas la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones se pudo evidenciar que las mismas se han realizado, sin embargo, se debe analizar si son efectivas teniendo en cuenta que aún se evidencian una gran cantidad de peticiones tramitadas en un término mayor a 30 días.
5. Gestionar con el concesionario Recaudo Bogotá, que en el chat dispuesto en la página [www.tullaveplus.gov.co](http://www.tullaveplus.gov.co) 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.

- De acuerdo a los soportes remitidos por la Subgerencia de Atención al Usuario y como acción dentro del plan de mejoramiento se propuso la remisión de un memorando el cual fue remitido mediante radicado N° 2021-EE-05620, por medio del cual se elevó la solicitud al concesionario Recaudo Bogotá, con el fin de que hagan la actualización y modificación correspondientes a la página Web, en la parte del chat de atención, de acuerdo al cumplimiento de la ley 1581 de 2012, y lo mencionado informe. A pesar de lo anterior, en el presente seguimiento ha persistido la debilidad.
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.
- Frente a la presente recomendación no se realizó por parte de la dependencia acción alguna, por lo que la misma se reitera en el presente informe teniendo en cuenta que aún persisten inconsistencias en la base de datos.
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.
- La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones atendió varias de las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en el informe anterior y realizó varias acciones con el fin de atender las mismas, sin embargo, se debe indicar que algunas recomendaciones se reiteran en el presente informe por lo que la dependencia deberá continuar ejerciendo acciones para realizar la mejora en los procesos relacionados con PQRS.

## **6. ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS POR LA SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES**

Como parte de la evaluación y seguimiento a las acciones de mejora implementadas por la SAUC y de acuerdo con lo informado en reunión y soportes remitidos por correo electrónico se pudo evidenciar que se están adelantando actividades a nivel general para brindar un mejor servicio, dentro de las que se destacan:

- Acción de mejora: En el mes de enero de 2021 se diseñó una capacitación relacionada con el trámite de PQRS y Servicio al Usuario, la cual fue realizada en marzo de 2021 a través de cada padrino, a los delegados de cada dependencia de la Entidad y concesionarios del Sistema.
- Jornadas de capacitación: En los meses de febrero y marzo, el componente de Servicio al Usuario de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones generó una jornada de capacitación al personal de los cuarenta (40) puntos de atención al Usuario y personalización sobre temas de mejora en la atención al usuario de estos puntos.
- Campaña marzo 2021: en el mes de marzo de 2021 se diseñó una campaña audiovisual para dar a conocer la importancia de la labor del equipo de atención al Usuario en vía por la ciudadanía, adicional se recordó los canales de atención al usuario, la cual fue divulgada a través de las redes sociales de la Entidad.
- Contenido Intranet: A través de la intranet de la Entidad “TransMitiendo” se realizó un contenido y noticia para dar a conocer la importancia de la labor del equipo de atención al Usuario en vía y recordar los canales de atención a los colaboradores internos de TRANSMILENIO S.A. la cual fue publicada en el mes de abril.
- Protocolo de documentos perdidos: en el mes de marzo de 2021 se implementó la primera versión del protocolo de documentos que son encontrados en el Sistema TransMilenio, para mejorar la experiencia del usuario en el componente troncal, asimismo se creó un contenido en la página web de la donde se da a conocer el presente protocolo, así como la forma en que los usuarios pueden recuperar sus documentos extraviados.

- Actualización Manual del Usuario: En el mes de mayo se realizó la actualización al manual M-SC-004.
- Reunión semestral: El día 29 de junio de 2021, se realizó la reunión semestral con los todos enlaces de las dependencias internas de TRANSMILENIO S.A., con el fin de presentar el seguimiento al trámite y gestión de las PQRS registradas durante el primer semestre de 2021 en las diferentes plataformas de la Entidad, con el de sensibilizar a colaboradores internos sobre la importancia de dar respuesta en los términos de ley y cumpliendo las directrices dadas por la Alcaldía a los derechos de petición.

## **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. Implementar medidas de protección al denunciante y la reserva de la información suministrada así como de la identidad del denunciante (Directiva 01 de 2021)
  - *“A pesar que en la Intranet de la Entidad se publicó cómo hacer denuncias por posibles actos de corrupción y al dar click en el botón dispuesto para ello, automáticamente se redirige a la página del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanos, falta implementar acciones respecto de la protección de datos del denunciante y reserva de la información suministrada.”*
2. Hacer seguimiento al oficio 2021-EE-052620, remitido a Recaudo Bogotá, con el cual se solicita el cumplimiento a la autorización previa del tratamiento de datos personales en el canal del chat dispuesto para atención al público e interposición de PQRS, para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1573 de 2013.
  - “El 12 de Agosto de 2021, se verificó 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. Sin embargo, se pudo validar que no se solicita una autorización de datos personales a pesar que se entregan datos públicos, semiprivados y privados”

3. Continuar las mesas de trabajo con la veeduría Distrital y realizar acciones internas a fin de conciliar los datos que se consignan en las bases de datos y en lo que se reporta en el tablero de control de la Veeduría Distrital:
  - Es importante precisar que lo mencionado fue registrado en el informe de seguimiento anterior y que por parte de la dependencia se realizó una reunión con la veeduría Distrital el día diez (10) de mayo de 2021 donde se indicó por parte de esta entidad que la causa de las diferencias en el número de solicitudes es en razón a que “Al interior de las entidades se van a tener reportes de peticiones registradas con un número mayor, ya que esas que gestionan como traslados son contadas, sin embargo, para Bogotá Te Escucha y el TCC estas peticiones registradas omiten los traslados, debido a que las peticiones se contabilizan una única vez para reportar cifras a nivel distrital.” Sin embargo, la Oficina de Control Interno, tal cual como se manifestó en dicha mesa trabajo, considera que ésta no puede ser la razón para que se presenten diferencias tan elevadas frente a las PQRS registradas en la Entidad y en la Veeduría Distrital.
4. Implementar niveles de supervisión en la captura de la información de las bases de datos, con el fin de evitar inconsistencias y ofrezcan información confiable para su seguimiento.
  - En la base de datos del canal SDQS se establece que existen veinticuatro (24) PQRS correspondientes al 1% del total de peticiones por este canal, se encuentran a cargo de la Oficina de Control Interno y se establece como funcionario encargado Hernán Pedraza quien es profesional 6 de la Subgerencia General,

- En la base de datos del canal de T-DOC se encuentra que siete (7) registros en la casilla tipo de petición se encuentra en blanco, lo que dificulta determinar si dichas solicitudes fueron respondidas en término, pues el tiempo de respuesta dependerá de qué tipo de PQR es (petición, información, consulta, solicitud de copias).
  - En la base de datos de T-Doc existen inconsistencias en dieciocho (18) registros en el campo Fecha ER (Fecha de respuesta), por lo que en dichos registros no se puede determinar el tiempo de respuesta de dichas PQRS.
  - En la base de datos del Canal CRM se encuentra que cuarenta y seis (46) registros no cuentan con el dato de fecha de solución de la PQRS, por lo que no se puede determinar si las mismas fueron solucionadas de manera oportuna.
5. Propender acciones internas para que las PQRS disminuyan el tiempo de ser solucionadas, teniendo en cuenta que una vez finalice el Estado de Emergencia los plazos para contestar serán los que se establecieron en el código contencioso administrativo los cuáles son menores a los que actualmente se usan para el trámite de peticiones.
- De acuerdo a la información consignada en cada una de las bases de datos de los diferentes canales (SDQS, CRM, T-DOC) se pudo evidenciar que en el canal SDQS existen ciento sesenta y cuatro (164) PQRS contestadas en un tiempo superior a treinta (30) días, en el canal CRM existen seiscientos setenta y cinco (675) PQRS que fueron resueltas en un término mayor a treinta (30) días, y veintiuno (21) PQRS en el canal de T-Doc fueron respondidas después de treinta (30) días.
6. Clasificar correctamente las peticiones o documentos que llegan a la entidad por diferentes canales, y emitir siempre respuesta al peticionario cuando se clasifique como PQRS, teniendo en cuenta que la normatividad aplicable no excluye de manera taxativa que puedan dejarse peticiones sin respuesta.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- De las 61 PQRS de la muestra dos (2) (2021-ER-06536 y 2021-ER-06813) que corresponden al 3% no contaban con la respuesta en el aplicativo de T-doc indicándose que era Informativo, lo cual fue confirmado por la dependencia por medio de correo electrónico de fecha diez (10) de agosto de 2021.
7. Implementar en la página WEB de la entidad una ayuda en línea para que los usuarios conozcan cuáles son los datos que debe incluir en las PQRS relacionadas con la operación del sistema (Código de bus, Rutas, fechas etc.) y sus solicitudes puedan ser tramitadas y contestadas de fondo.
- De las cuarenta y tres (43) PQRS a cargo de los concesionarios, en cinco (5) respuestas correspondientes al ocho por ciento (8%) en la respuesta se solicita al Peticionario que debe aportar otros datos (Código de bus, rutas, fechas etc.) para que la solicitud sea contestada de fondo.
8. Realizar seguimiento a las PQRS en las cuales falta un soporte (petición inicial, respuesta) para que se permita tener una trazabilidad de las mismas y tener la seguridad que fueron tramitadas en los tiempos legales y con la calidad que requieren las peticiones.

Para la petición No 1856212021 recepcionada por el canal de SDQS el 12 de junio de 2021 y correspondiente al 2% de la muestra, no fue posible determinar si se respondió de fondo ya que en el expediente no se encontró la petición inicial. Durante el presente seguimiento, se realizaron reuniones a fin de aclarar las dudas generadas con ocasión de la información suministrada a la Oficina de Control Interno y el 6 de septiembre 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.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



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