

<b>MEMORANDO INTERNO</b>	
<b>Para</b>	<b>Dra. María Fernanda Ortiz Carrascal</b> Gerente General ( E )
<b>De</b>	<b>Luis Antonio Rodríguez Orozco</b> Jefe Oficina de Control Interno
<b>Asunto</b>	Informe N° OCI-2020-053 Gestión de las PQRS – Primer Semestre 2020

Respetada Doctora María Fernanda:

Como parte del Plan de Auditorías para la vigencia 2020 y en cumplimiento de lo establecido en artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno llevó a cabo la Evaluación y reporte del informe de la Gestión de las PQRS, dicha evaluación comprendió el periodo entre el 01 de enero de 2020 al 30 de junio de 2020, así como la verificación y pruebas de los canales de comunicación.

Como resultado del trabajo realizado estamos adjuntando el informe respectivo que contiene recomendaciones y observaciones entre las cuales destacamos:

1. La cantidad de respuestas extemporáneas para el primer semestre de 2020 ascendió a (1.282), presentando un incremento del 23% comparado con el mismo periodo del año anterior.
2. Existen 1.478 PQRS a través del SDQS sin clasificar y 139 casos contestados después de 30 días o más.
3. El menú telefónico destinado para realizar PQRS, no es claro frente a brindar información que oriente al ciudadano sobre la forma de presentar PQRS.
4. El informe de los meses mayo -junio correspondiente al link *En TransMilenio escuchamos tu queja y le damos solución* no fue publicado.
5. Existen usuarios y contraseñas de las plataformas CRM y SDQs compartidos por varias personas, por tanto no se garantiza 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.

6. Las cifras reportadas mediante el tablero de control de ciudadano de la Veeduría Distrital y las reportadas por la Entidad, presentan inconsistencias.
7. El chat dispuesto en la página [www.tullaveplus.gov.co](http://www.tullaveplus.gov.co) para las PQRS de los usuarios, no incluye 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.
8. Si bien a través de la página web de la entidad se cuenta con el botón Bogotá te escucha que a su vez redirecciona al usuario a la línea 195 para registrar posibles hechos de corrupción, no se cuenta con un sistema interno para que los colaboradores, realicen reportes de posibles hechos de corrupción de forma anónima que genere confianza.
9. Si bien se evidenció el informe de rendición de cuenta de la vigencia 2019, no fue publicada la ficha técnica y/o el documento con el resumen de la información mencionada.

Por lo anterior la Oficina de Control Interno, solicita dar respuesta en un plazo de quince (15) días hábiles al presente informe de modo que se pueda eliminar la causa raíz de las situaciones registradas.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Cordialmente,



**LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO**

Jefe Oficina de Control Interno

OCI-186-2020 / 9 de octubre de 2020.

Elaboró: Luz Marina Díaz Ramírez - Contratista Oficina de Control Interno.

Revisó: Luis Antonio Rodríguez Orozco - Jefe Oficina de Control Interno.

Anexo: Veintisiete (27) Folios

Copia: Dra. María Fernanda Ortiz Carrascal, Subgerente General  
Dra. Julia Rey Bonilla, Subgerente Jurídica.  
Dr. Álvaro Jose Rengifo Campo. Subgerente Económico  
Ing. Nicolás Adolfo Correal Huertas, Subgerente Técnico y de Servicios.  
Dra. Yolima Pérez Ariza, Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones.  
Dr. Fredy Cortés Castañeda, Subgerente Desarrollo de Negocios  
Dra. Sofía Zarama Valenzuela, Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.  
Dr. José Guillermo del Río Baena, Director Corporativo.



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



**N° INFORME:**

**PROCESO/ACTIVIDAD REALIZADA:** Informe Primer Semestre 2020 de Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - Ley 1474 de 2011.

**EQUIPO AUDITOR:** Luz Marina Díaz – Contratista  
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 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.



## **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 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 sesenta (60) 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 parágrafo 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 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

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 primer 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  - SDQS	<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 el área el 9 de octubre, que durante el primer 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 SUPERCADES 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 9 de octubre, en virtud de la declaratoria del estado de Emergencia y las medidas de aislamiento dadas por el Gobierno Nacional, doce puntos (12) fijos fueron cerrados temporalmente durante los meses de abril, mayo y junio, tal y como se señala a continuación:

1. Cade Lucero
2. Cade Santa Lucía
3. Cade Candelaria
4. Cade Gaitana
5. Cade Simón Bolívar
6. Centro comercial Aeropuerto el Dorado
7. Super cade Américas
8. Super cade Suba
9. Super Cade 20 de Julio
10. Super Cade CAD
11. Super Cade Bosa
12. Super Cade Engativá

Se considera importante mencionar que, en el archivo enviado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, faltó claridad en la información, ya que se observa



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



un cuadro indicando que los puntos cerrados en el periodo mencionado fueron quince (15), pero los datos verificados por la Oficina de Control Interno, indican doce (12), la Oficina de Control Interno, no recibió aclaración al respecto.

Así mismo, en la sede administrativa de TRANSMILENIO S. A. se cuenta con el sistema de *Gestión Documental denominado (T-Doc)*, en la Oficina de Correspondencia donde se pueden radicar las PQRS físicas que la ciudadanía a bien quiera realizarlo en horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Sin embargo, en reunión realizada el día nueve (9) de octubre de 2020, la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones, informó a la Oficina de Control Interno que la sede administrativa estuvo cerrada por los meses de abril, mayo, y se dio reapertura paulatina en el mes de junio, razón por la cual el número de PQRS radicadas de forma presencial, disminuyó sustancialmente.

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 trece (13) actas que corresponden al buzón de sugerencias que son levantadas 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 2020 no se presentaron sugerencias por parte de los ciudadanos que visitaron este punto de atención. De acuerdo con lo informado por el área estos buzones de sugerencia fueron cerrados en razón a la contingencia del COVID-19, por lo que el cierre estuvo desde la fecha de aislamiento obligatorio (21 de marzo de 2020) hasta la reapertura que fue realizada el 17 de junio de 2020 conforme a la Resolución 022 de 2020.



No obstante, lo anterior, de las trece (13) actas evidenciadas, una presentó fecha de julio, consultado con la Subgerencia de atención al Usuario y comunicaciones, obedeció a un error de digitación al momento de diligenciar el acta.

### **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, quien 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.

La Oficina de Control Interno realizó pruebas de verificación del funcionamiento de las líneas 195 (el 2 de octubre), 4824304 y 2203000 (el 28 de septiembre) para confirmar su funcionamiento y recepción de peticiones, evidenciando que para registrar las pqr's se otorgan radicados (el otorgado para las llamadas realizadas por la Oficina de Control Interno fue el 262435202) 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, no se indica en el menú, que estas dos (2) opciones sirven para que el usuario interponga su PQRS. Adicionalmente cuando se seleccionó la opción “recepción”, la llamada no fue contestada.

#### **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 Purpura” 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

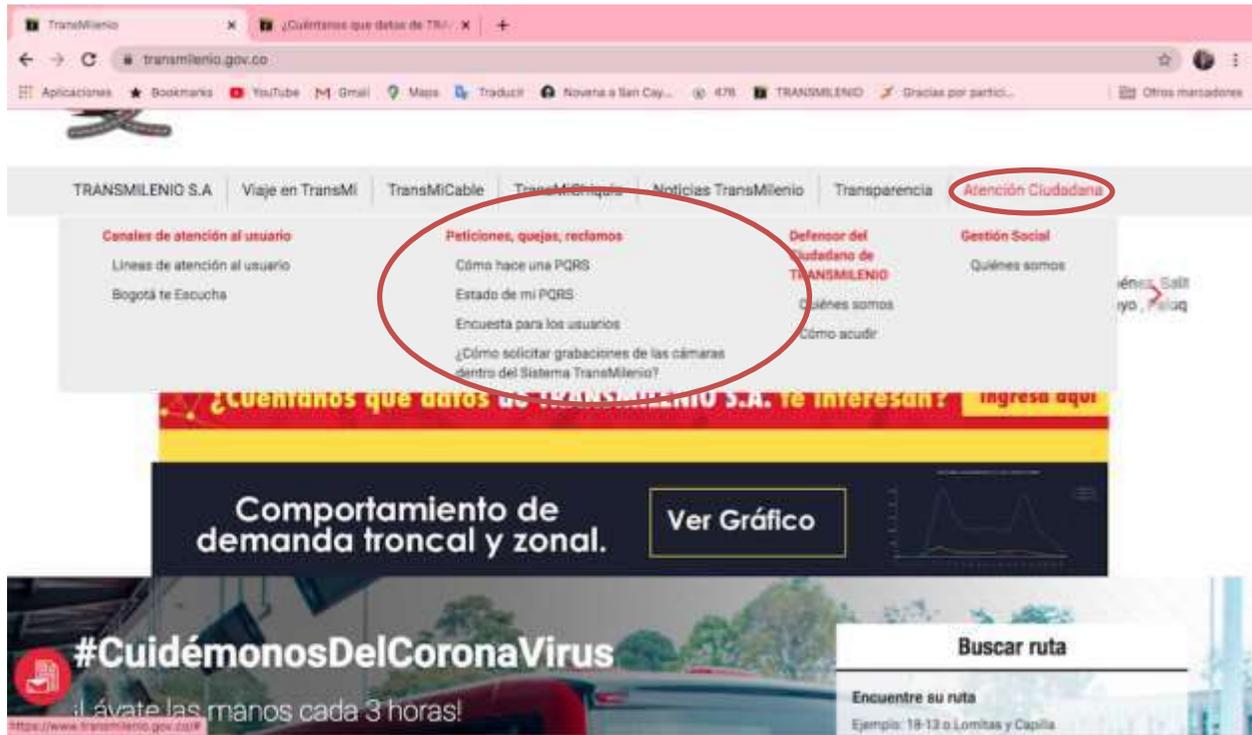


Imagen 1. Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 1 Link de atención al ciudadano, imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 25 de septiembre de 2020.

### 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 "Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias", imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 25 de septiembre de 2020.

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

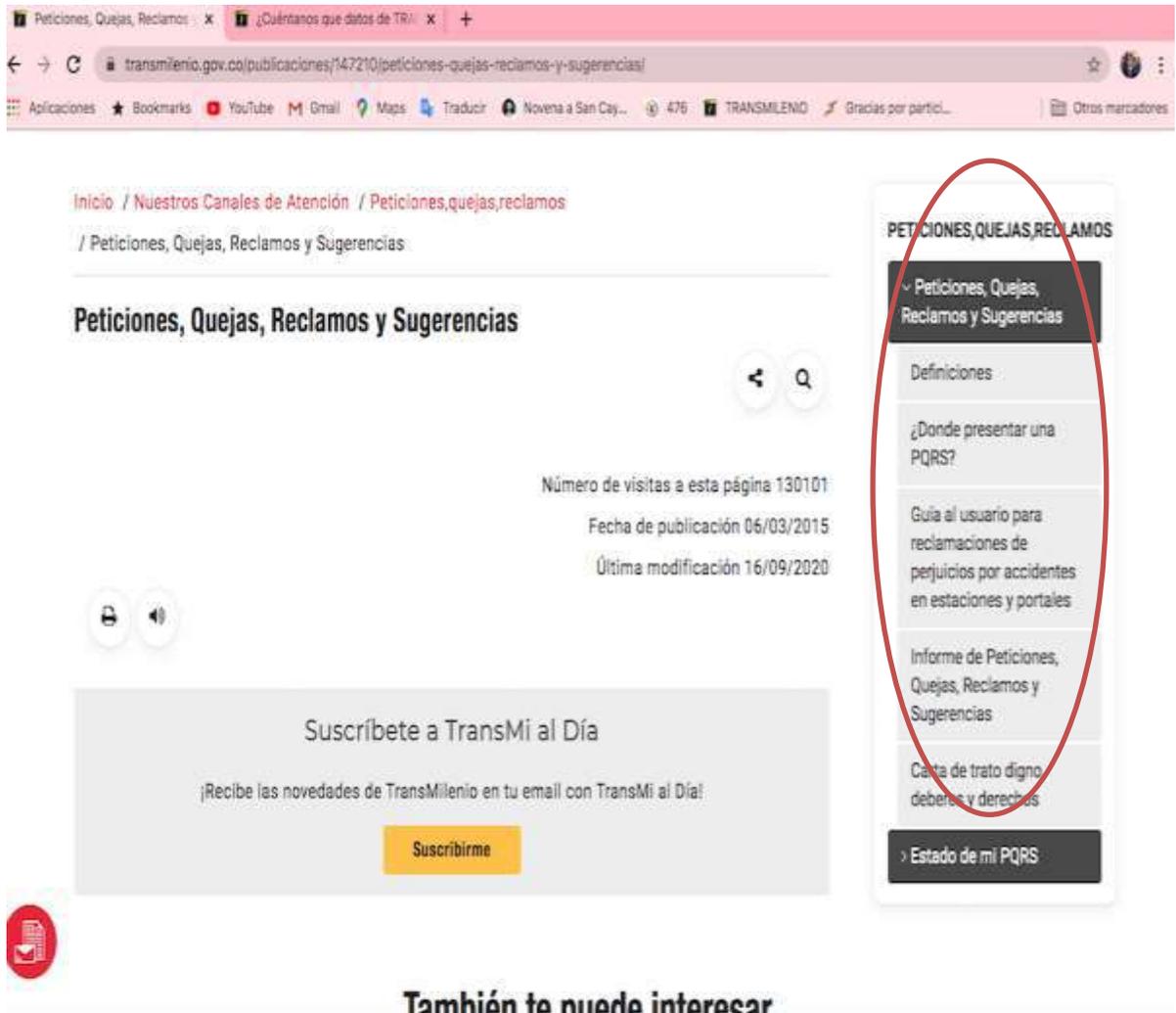


Imagen 2.2 Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 2 Link "Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias", imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 25 de septiembre de 2020.

## 2.4 Sección de Transparencia y acceso a la Información Pública TransMilenio

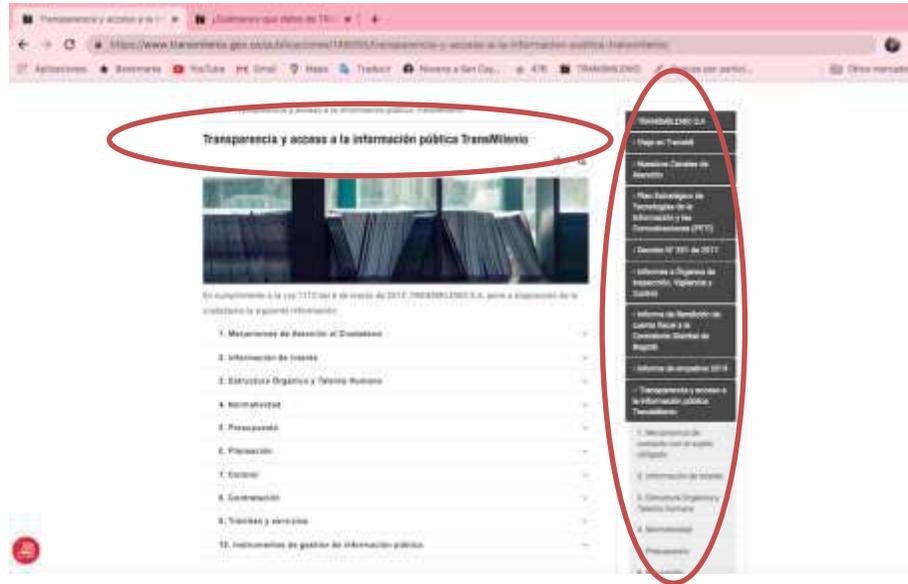
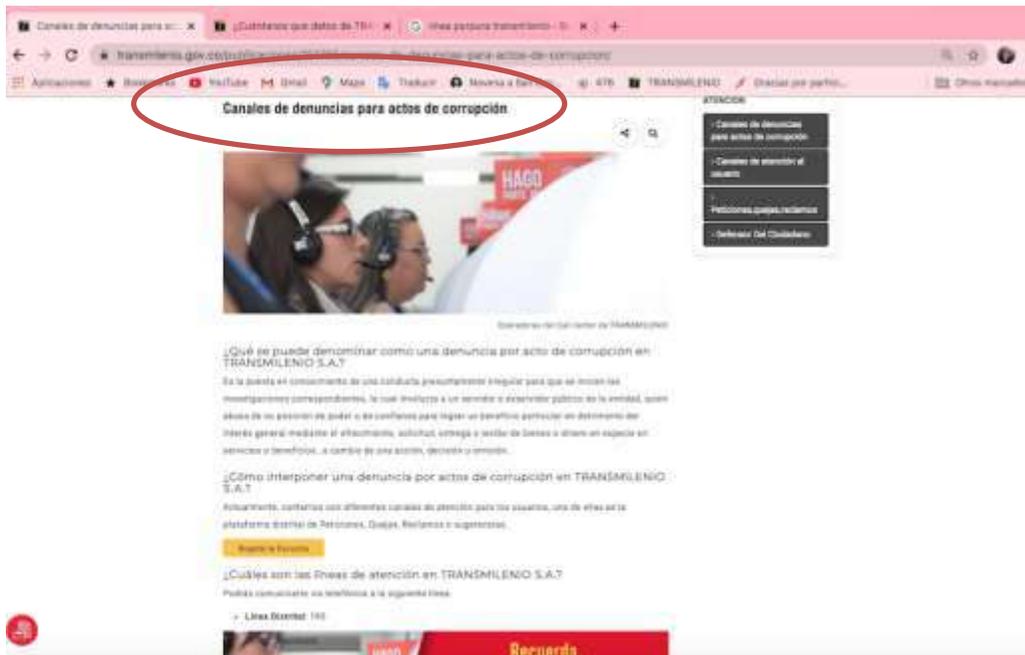


Imagen 3. Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 3 Link "Transparencia y acceso a la Información Pública TRANSMILENIO S.A.", imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 25 de septiembre de 2020.

## 2.5 Banner Denuncias por corrupción y Línea Purpura.





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

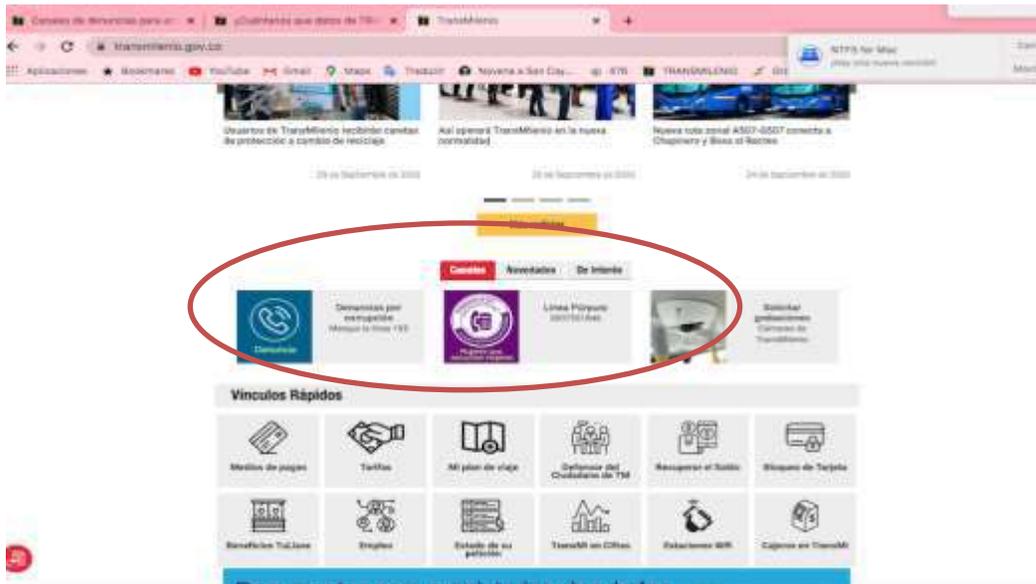


Imagen 4. Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 4 Link "Denuncias por Corrupción y Línea Purpura", imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 25 de septiembre de 2020.

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.

### 2.6 Banner Defensor al Ciudadano del SITP.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

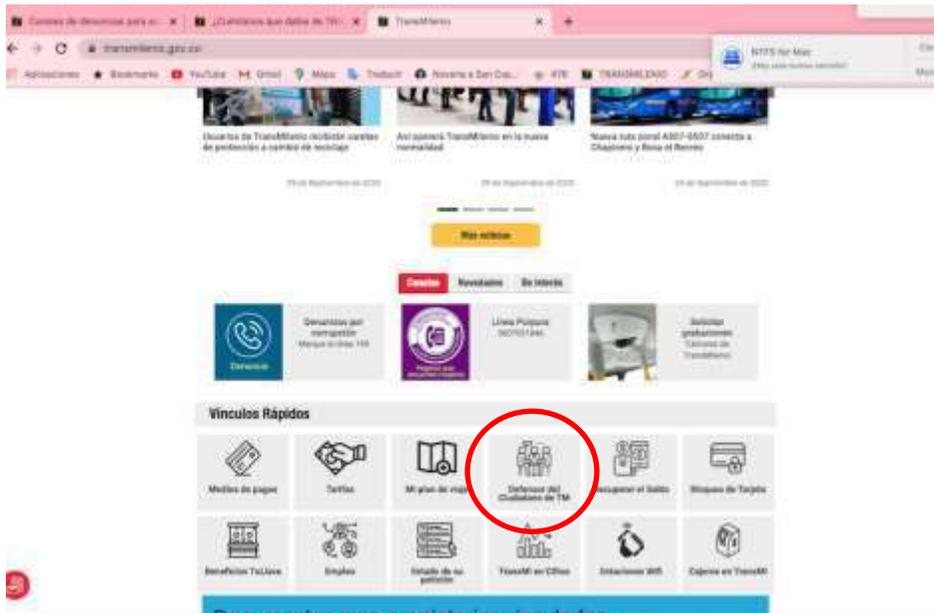
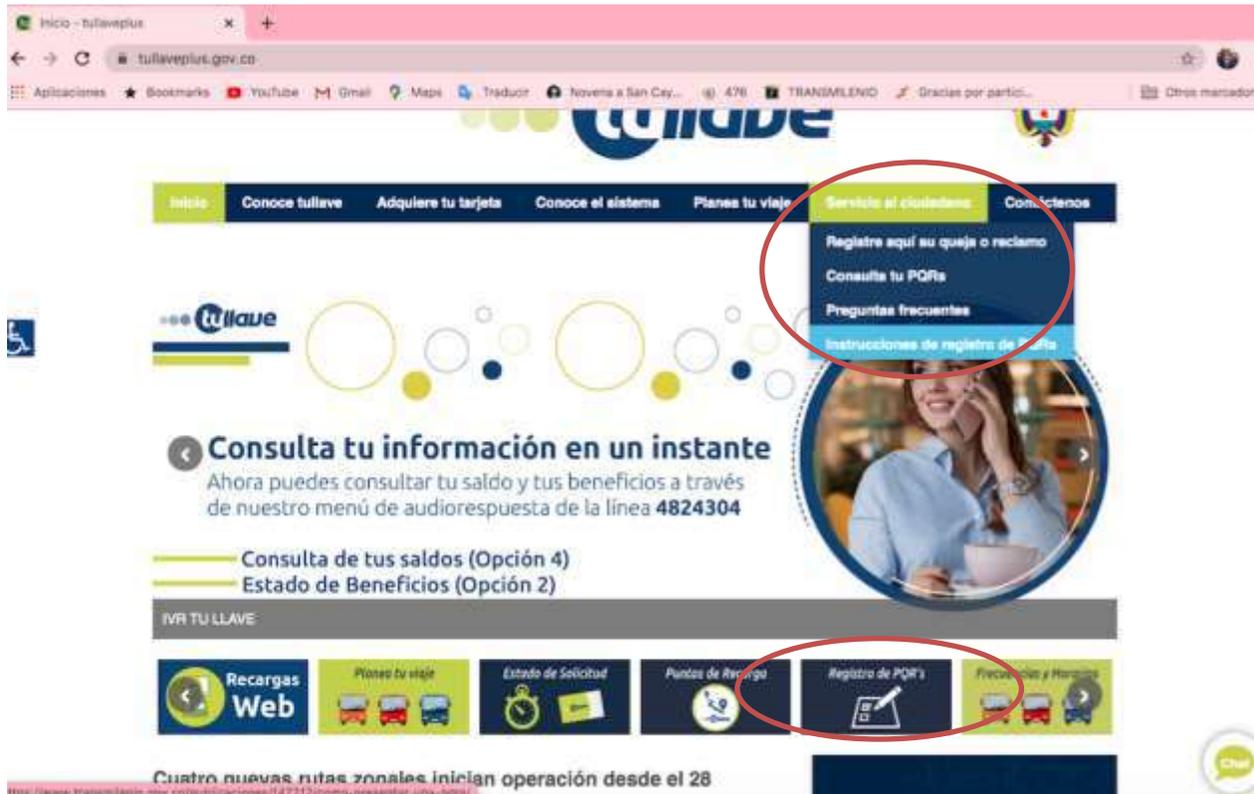


Imagen 5. Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 5 Link “Defensor del Ciudadano del SITP”, imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 25 de septiembre de 2020.

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 25 de septiembre de 2020.

La Oficina de Control Interno, verificó, el 30 de septiembre, 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, no se solicita la autorización de tratamiento de datos personales y por lo tanto se evidencia un incumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

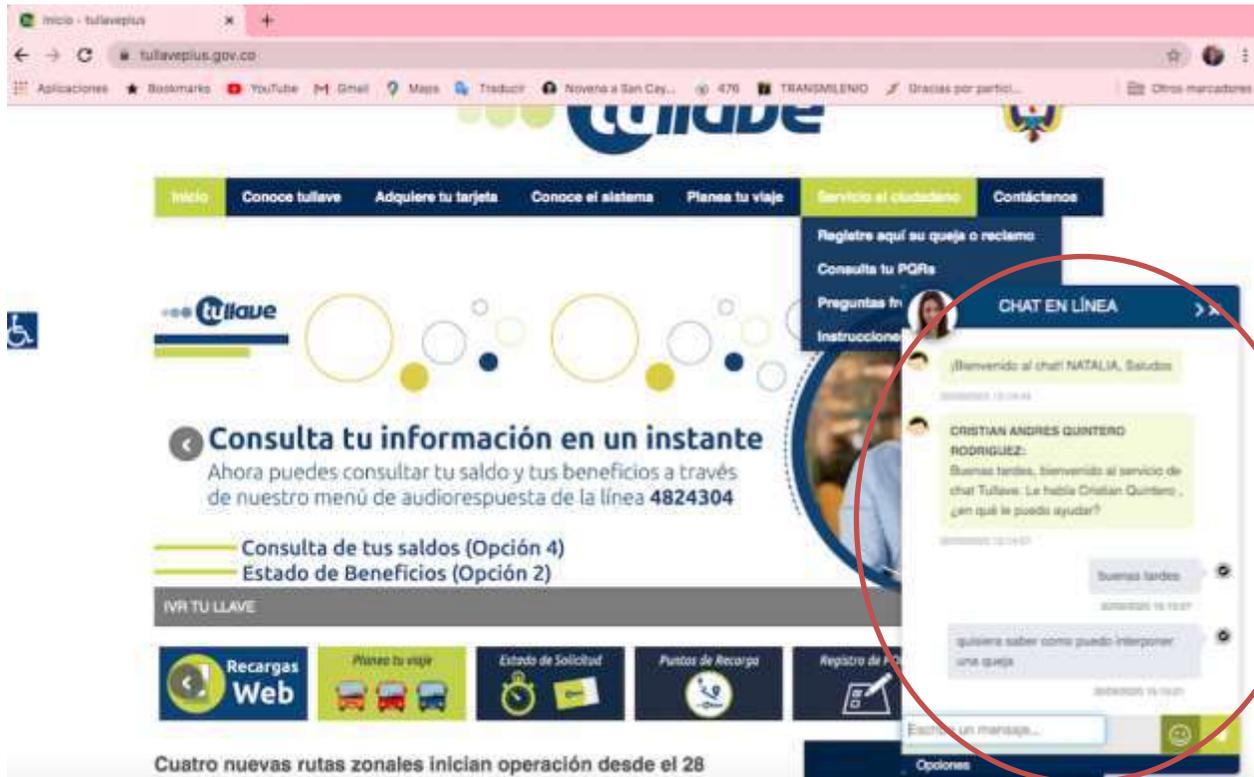
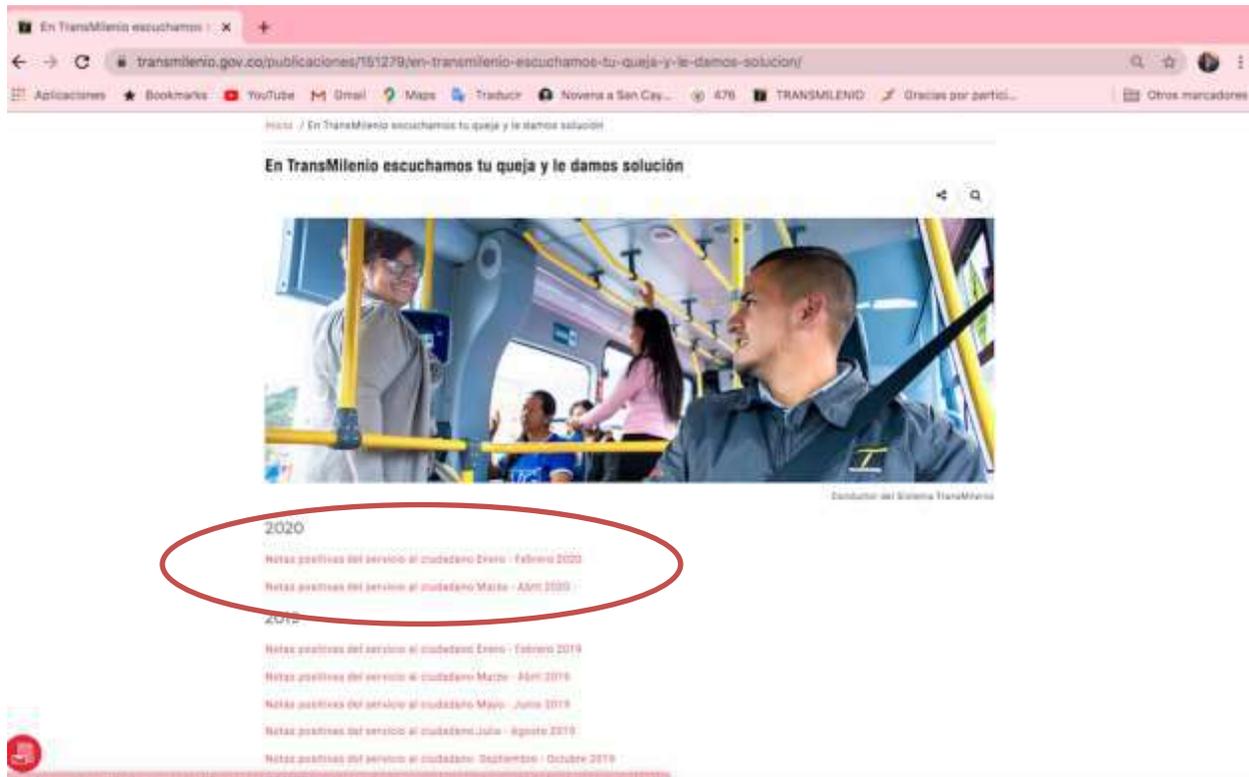


Imagen 7. Página inicial – página web Tu Llave.com, tres (3) Links uno (1) de acceso a los ciudadanos y otros dos (2) para el registro y estado de PQRS. imagen capturada por la Oficina de Control Interno el día 30 de septiembre de 2020.

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 2020 solo aparecen los reportes de los meses de enero- febrero y marzo-abril de 2020, quedando pendientes de publicar los de los meses de mayo y junio 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 5 de octubre de 2020.

### 3. Documentos asociados:

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

- 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.



**3.1 Sistemas de Información:** En los cuales se receptiona, 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, el cual 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 2020, por este medio fueron receptionadas ciento setenta y ocho mil ochocientos treinta y siete (178.837) PQRS, siendo el canal que presenta un mayor número de solicitudes.

Sin embargo, se evidenció incumplimiento al Manual de Políticas de Seguridad de la información, M-DT-1 versión 3 en su numeral 8.4.2 identificación y autenticación, que define lo siguiente en su literal a): *“Todos los funcionarios públicos, oficiales, proveedores, contratistas y terceras partes, que, con ocasión a sus tareas u obligaciones con la entidad, tengan acceso a los sistemas de información, deben utilizar un nombre de usuario de dominio TRANSMILENIO S.A, asignándole para ello una contraseña que cumpla con las políticas de seguridad adoptadas por la entidad, la cual deberá ser personal e intransferible”*. Literal d) *Las contraseñas no deberán ser reveladas por vía telefónica, correo electrónico o por ningún otro medio*. Toda vez que El usuario y la contraseña asociados al nombre: Michelle Bernal, con el perfil para CRM: “Back Office Transmilenio Líder” son utilizados por dos (2) personas, de igual forma el usuario y la contraseña asociados al nombre: Transmilenio 2, con perfil para CRM: “Back Office Transmilenio” es usado por otras dos (2) personas.

**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*



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



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 trascendido para el primer semestre de 2020 se recibieron tres mil ochocientos noventa y nueve (3.899) 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 dos (2) usuarios, uno con perfil administrador que cuenta con el permiso de crear, inactivar y/o modificar usuarios, denominado Administrador TM y gestionado por la funcionaria profesional especializada grado 5 y otro con el permiso de consulta.

Teniendo en cuenta que al corte del seguimiento, existen veintiocho (28) usuarios que se encuentran activos, de los cuales el usuario y su contraseña mcapital19 son utilizados por dos (2) personas, así como el usuario h.castiblancoh y su contraseña, son utilizados por tres (3) personas, se evidenció incumplimiento al manual de Políticas de Seguridad y privacidad de la información, M-DT-1 versión 3 en su numeral 8.4.2 identificación y autenticación, que define lo siguiente en su literal a): *“Todos los funcionarios públicos, oficiales, proveedores, contratistas y terceras partes, que, con ocasión a sus tareas u obligaciones con la entidad, tengan acceso a los sistemas de información, deben utilizar un nombre de usuario de dominio TRANSMILENIO S.A, asignándole para ello una contraseña que cumpla con las políticas de seguridad adoptadas por la entidad, la cual deberá ser personal e intransferible”*. Literal d) *Las contraseñas no deberán ser reveladas por vía telefónica, correo electrónico o por ningún otro medio.*

Por otra parte, mediante consulta efectuada en la página web de la Veeduría Distrital el 29 de octubre, 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.veedurriadistrital.gov.co:3838/TCC/>, la Oficina de Control Interno evidenció diferencias entre lo publicado y lo reportado por la Subgerencia de



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



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 en octubre 5)	Diferencia
ene	201	723	522
feb	544	1.243	699
mar	1101	806	-295
abr	514	328	-186
may	361	368	7
jun	352	431	79
<b>TOTAL</b>	<b>3073</b>	<b>3899</b>	<b>826</b>

Fuente: Cuadro construido por la OCI con la información sobre consulta efectuada el 29 de octubre, 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.

Mediante reunión efectuada el 29 de octubre entre la Oficina de Control Interno y la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se informó que las diferencias obedecen a que todas las solicitudes allegadas por la plataforma del SDQS eran recepcionadas directamente por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por cuanto tales requerimientos se registraban con la tipificación: “traslado por no competencia” y eran asignadas a las Entidades responsables de dar trámite al requerimiento, razón por la cual dichos traslados no fueron contados por el TCC, situación que se está subsanando desde abril de 2020 por tanto a partir de esa fecha, han disminuido las diferencias. De igual forma, se indicó que las diferencias pueden obedecer también a que la Veeduría haya parametrizado el TCC con tipificaciones diferentes a las que tiene catalogadas TRANSMILENIO S.A.

No obstante, lo anterior, falta consistencia en los datos presentados para el primer semestre de 2020.

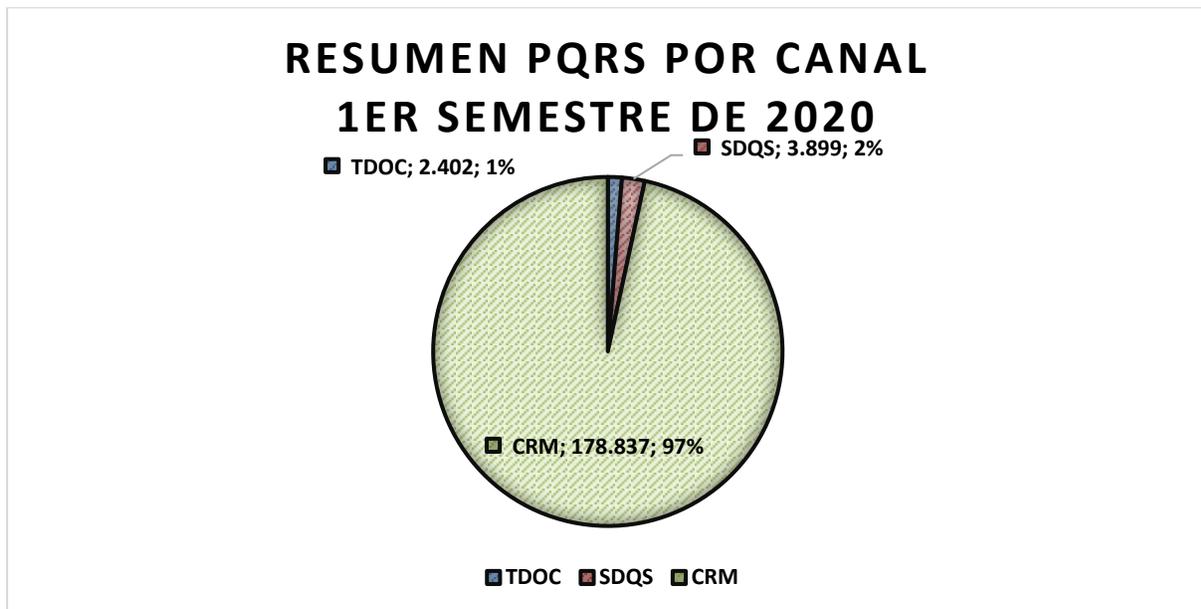
### 3.1.3 Sistema de Información (T-Doc)”:

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

personalizada de la sede administrativa; las PQRS tramitadas en este aplicativo fueron dos mil cuatrocientos dos (2.402).

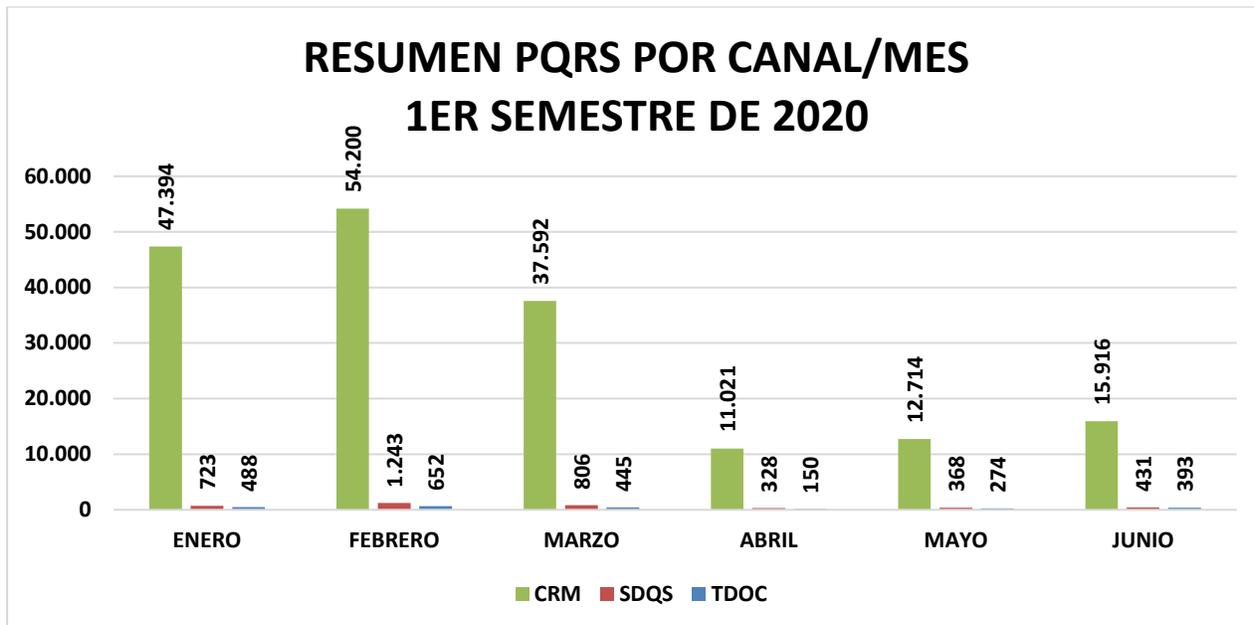
### 3.1.4 Atención al Ciudadano y oportunidad de respuesta a los requerimientos conforme a la normatividad vigente y según la muestra tomada para el periodo primero (1º) de enero de 2020 a treinta (30) de junio de 2020

Durante el periodo de seguimiento comprendido entre primero (1º) de enero de 2020 a treinta (30) de junio de 2020, se recibieron de los tres (3) canales de recepción ciento ochenta y cinco mil ciento treinta y ocho (185.138) casos de PQRS como se detalla en la siguiente gráfica:



Fuente: Bases de datos T-doc, SDQS y Monitor-CRM 1er semestre de 2020, elaborado por la Oficina de Control Interno.

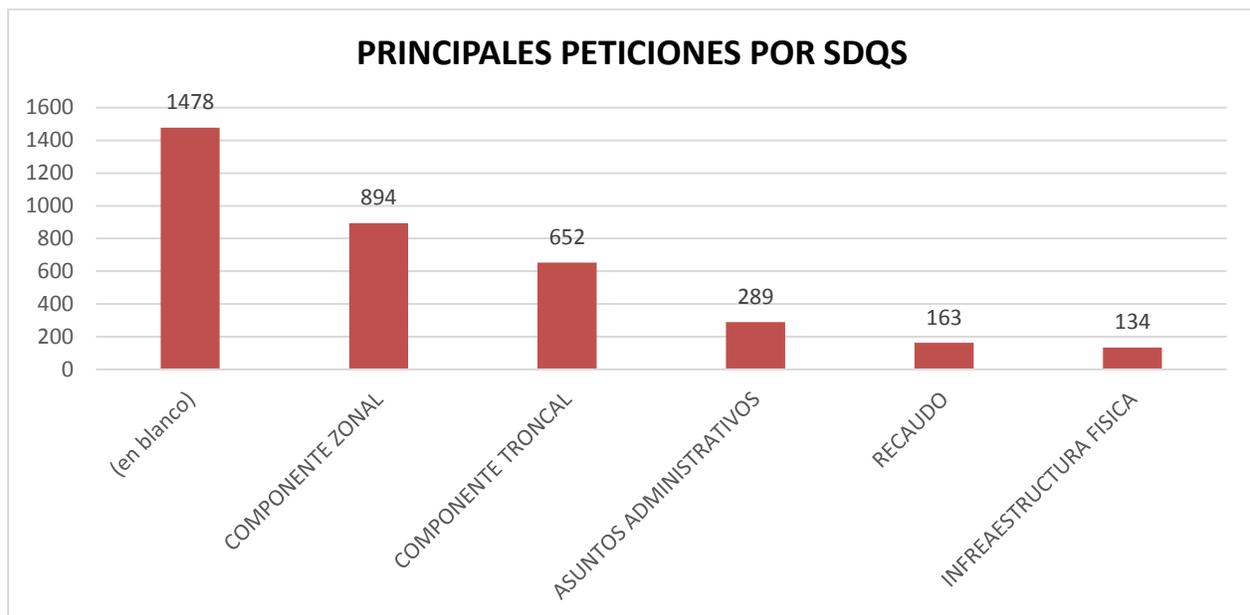
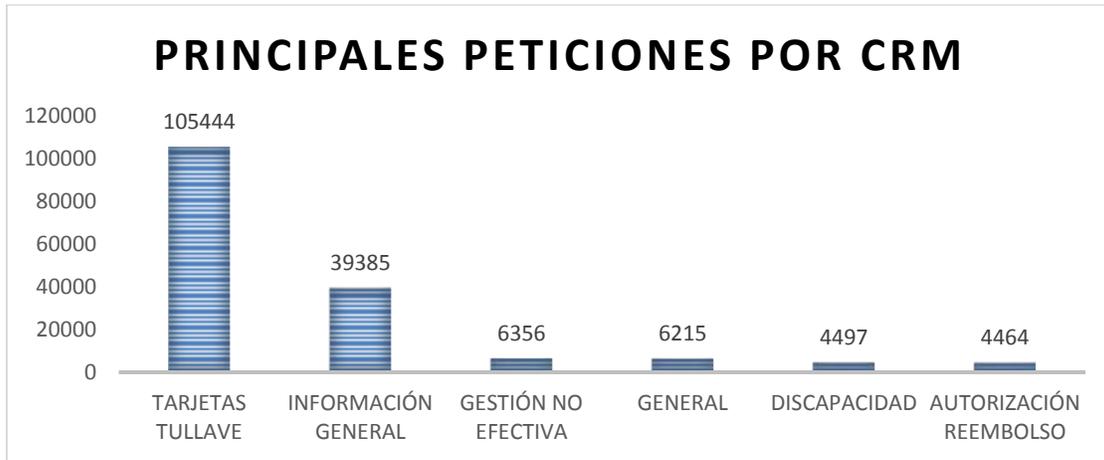
El anterior resumen evidencia que el 97% de las PQRS equivalente a ciento setenta y ocho mil ochocientos treinta y siete (178.837) son tramitadas por el canal CRM), el restante 3,3 % se tramitan por los canales T-Doc y SDQS con un promedio mensual de (46.595) casos; el detalle se puede ver en la siguiente gráfica:

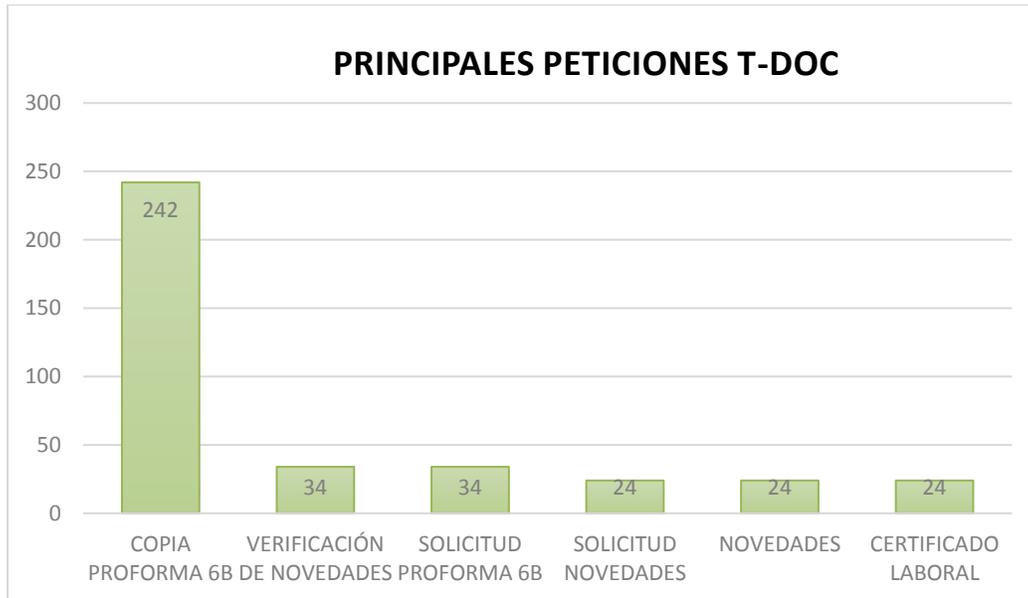


Fuente: Bases de datos T-doc, SDQS y Monitor-CRM primer semestre de 2020, elaborado por la Oficina de Control Interno.

La anterior grafica muestra un incremento para el mes de febrero de 2020, en razón a que es un mes, en el que ingresan varias universidades y algunos colegios, que se encontraban en periodo de vacaciones, por lo tanto se presentan mayores requerimientos y se da una disminución en los meses marzo, abril, mayo y junio dado a las medidas de aislamiento obligatorio tomadas por el Gobierno Nacional y la disminución de la capacidad en aforo del sistema TransMilenio ya que por disposición de la alcaldía Mayor, la capacidad de operación del sistema no podría ser mayor al 35%.

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





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 9 de octubre de 2020.

De los archivos en Excel de PQRS reportados por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones con corte a 30 de junio de 2020 que tiene como fuente los aplicativos T-DOC, SDQS y Monitor- CRM, se evidenció lo siguiente:

- a. Cincuenta (50) registros se encuentran sin fecha de respuesta y/o la fecha registrada es menor a la fecha de recibido, lo que indica falta de aplicación de controles a fin de garantizar seguimiento y oportunidad en la respuesta, al no tener certeza del término para emitirla. Al respecto, no se recibió aclaración por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.
- b. Dos (2) registros no tienen nombre del peticionario.
- c. Ciento ochenta y tres mil ochocientos cincuenta y seis (183.856) fueron solicitudes contestadas en términos.
- d. Mil doscientos ochenta y dos (1.282) solicitudes fueron contestadas fuera del término.
- d. Así mismo, por el canal de SDQS la mayoría de peticiones no tiene clasificación, de tal manera que “en blanco” es decir que no presentan clasificación alguna y



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



correspondían al tema más recurrente, resultan ser mil cuatrocientos setenta y ocho (1478).

- e. Ciento treinta y nueve (139) solicitudes fueron contestadas después de 30 días o más, por lo que fueron tramitadas vencidos los términos legales.
- f. El restante de casos que ascendió a un mil doscientos ochenta y dos (1.282), a la fecha de reporte del informe suministrado a la Oficina de Control Interno, se encontraban con respuesta, pero fuera de los términos así:

	Contestadas entre 16 y 20 días	Contestadas entre 21 a 25 días	Contestadas entre 26 y 30 días	Contestadas posterior a 31 días
Enero	149	33	22	21
Febrero	275	79	30	20
Marzo	176	80	56	91
Abril	50	18	1	4
Mayo	51	1	3	1
Junio	99	19	1	2
Total	800	230	113	139

Fuente: Información cosntruída por la Oficina de Control Interno a partir del correo electrónico enviado por la Subgerencia de atención al usuario y Comunicaciones del 5 de octubre de 2020

Sobre el particular, se evidenció que la clasificación realizada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de las pqr's que llegan a través del sistema de gestión documental T-DOC son clasificadas de la siguiente manera: informativo, petición, queja, reclamo y solicitud de información.

No obstante, lo anterior, el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 indica que existen tres (3) clasificaciones: Peticiones en general (15 días hábiles en contestar), documentos e información (10 días hábiles para contestar) y consulta (30 días hábiles para contestar).

De acuerdo con lo dispuesto 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, se cuenta con dos (2) clasificaciones a saber: derechos de petición (15 días hábiles) y peticiones de



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



documentos y de información (10 días hábiles). Conforme a que lo establecido en este numeral del procedimiento no es coincidente con la tipificación del T-DOC ni con lo reglamentado en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, se dificulta establecer qué tipo de solicitud es (de petición, de información o de consulta) y en consecuencia definir cuál es término de respuesta que se tiene para cada una de las solicitudes.

Por otra parte, dada la tipificación definida en el aplicativo T-DOC, no es posible determinar si fueron aplicados los términos sobre la ampliación establecida en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, teniendo en cuenta que 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”.*

Así entonces, se debe tener presente que como no existe una clasificación conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 en la clasificación de las PQRS en T-DOC, se dificulta determinar si los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020 fueron aplicados, por lo que para determinar la cantidad de respuestas extemporáneas la Oficina de Control Interno tuvo como referencia inicial los plazos del artículo 14 de la ley 1437 de 2011.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



No obstante, se debe tener en cuenta que el Decreto 491 de 2020 fue expedido el 28 de marzo de 2020 y no tiene efectos retroactivos, por lo tanto, su aplicación respecto de la ampliación de términos sería a partir del 29 de marzo. Ahora bien, aplicando los términos de dicho Decreto con la tipificación existente en el T-DOC, se dará como resultado 1.039 solicitudes contestadas extemporáneamente, como se señala a continuación:

	de 16 a 20 días	de 21 a 25 días	de 26 a 30 días	31 o más días	Total, Extemporáneos
Enero	149	33	22	21	225
Febrero	275	79	30	20	404
Marzo	176	80	56	91	403
Abril	50	18	1	4	4
Mayo	51	1	3	1	1
Junio	99	19	1	2	2
Total	800	230	113	139	1.039

Fuente. Tabla construida por la oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por la Subgerencia de Atención al usuario y Comunicaciones mediante correo electrónico del 5 de octubre.

En cuanto a la clasificación, de una muestra aleatoria tomada que corresponde a sesenta (60) expedientes en T-Doc, nueve (9) casos, es decir el 15%, se tipificaron como “Solicitud” cuando en realidad son peticiones de copias de formatos; al ser clasificadas de esta manera se les asignaron los términos de una petición en general (15 días conforme a la Ley 1437 de 2011), cuando debió clasificarse como “petición de copias”, caso en el cual los términos son inferiores pues se tendrían solo 10 días para su respuesta, los 9 casos se describen a continuación:

ER	FECHA ER	VENCIMIENTO	CANAL	TIPO DE PETICIÓN	ASUNTO	DÍAS TRÁMITE
13062	05-05-20	18-05-20	Presencial por Ventanilla	Solicitud	Copia proforma 6B	11
7546	02-03-20	13-03-20	Presencial por Ventanilla	Solicitud	Copia proforma 6B	9
17998	26-06-20	26-06-20	Presencial por Ventanilla	Solicitud	Copia proforma 6B	16
14624	20-05-20	10-06-20	Presencial por Ventanilla	Solicitud	Copia proforma 6B	12
7584	03-03-20	16-03-20	Presencial por Ventanilla	Solicitud	Copia proforma 6B	9
18095	30-06-20	30-06-20	Presencial por	Solicitud	Copia proforma 6B	15



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



			Ventanilla			
17425	19-06-20	19-06-20	Presencial por Ventanilla	Solicitud	Copia proforma 6B	7
12753	30-04-20	21-05-20	Presencial por Ventanilla	Solicitud	Copia proforma 6b vehículo veb - 134	14
2643	24-01-20	06-02-20	Presencial por Ventanilla	Solicitud	Copias de documentos administrativos	20

Fuente: Tabla construida con base en información enviada por la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones mediante correo electrónico del 9 de octubre

### 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 (2.402) peticiones que llegaron a través del T-DOC, 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 60 radicados, encontrando lo siguiente:

- De las 60 solicitudes de PQRS siete (7) que corresponden al 12% fueron contestados de manera extemporánea.
- De las 60 solicitudes, el 88% por ciento de las PQRS correspondientes a 53 casos fueron contestados dentro de los términos legales.
- De la muestra tomada se encontró que las solicitudes son clasificadas de la siguiente forma: Informativo, Petición, Queja, Reclamo, Solicitud resumidas a continuación:

TIPO PETICIÓN	CUENTA DE TIPO DE PETICIÓN	% DE TIPO DE PETICIÓN
INFORMATIVO	3	5,00%
PETICIÓN	13	21,67%
QUEJA	2	3,33%
RECLAMO	15	25,0%
SOLICITUD	27	45,00%
TOTAL	60	100,00%

Fuente: Elaborada por la Oficina de Control Interno el 19 de octubre de 2020 a partir de la información suministrada por la Subgerencia d Atención al Ciudadano y Comunicaciones mediante correo electrónico de octubre 5 de 2020

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:



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



- a) De los radicados verificados en la matriz allegada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante correo del 5 de octubre, diez (10) es decir el 17% de los 60 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.
- b) Doce (12) de sesenta (60), es decir el 20% corresponden a solicitud de información sobre el sistema TransMilenio y de los videos en las estaciones y portales.
- c) Cuatro (4) de sesenta (60) casos, es decir el 7% corresponden a solicitudes en materia de seguridad en las estaciones y buses, otros cuatro (4) casos correspondientes al mismo porcentaje (7%) sobre las frecuencias de los buses.
- d) Dos (2) de sesenta (60) es decir el 3%, que son traslados de otras entidades por competencia de TRANSMILENIO S.A., no cuentan con la petición inicial del ciudadano en el sistema por lo que no es posible verificar si existió una respuesta de fondo a la solicitud.
- e) Para el Radicado 2020-ER-04786 que corresponde a una PQRS, no aparece el expediente en el Sistema de gestión documental T-DOC, no contando con la certeza de cuál fue la petición inicial, tampoco de si fue contestada de fondo y en los términos definidos para tal fin. De acuerdo con la información suministrada por Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones, se tomó como solicitud de información y por lo tanto no se dejó trazabilidad en el aplicativo, sino que se dio respuesta mediante correo electrónico. Lo anterior genera incumplimiento a lo señalado en el procedimiento P-SC-001, para este tipo de solicitudes, en el numeral 7.1 Descripción de actividades..." 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, como se evidencia a continuación:



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



The screenshot displays the T-DOC web application interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Documentos', 'Reglas Conditivas', 'Procesos', 'Reportes', and 'Ayuda'. Below the menu, there is a search bar with the term '4786' entered. The main content area shows 'Expedientes(0)' and 'Término buscado: 4786'. A table below lists 'Expedientes' with 'Incorporados 0 Expedientes (2,265)'. The footer of the page includes the T-DOC logo and the text 'SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE ARCHIVO' and 'sopartecnic@transmilenio.gov.co'.

Fuente: Captura de Pantalla tomada por la Oficina de Control Interno el 19 de octubre de 2020 del aplicativo T-DOC

- f) De acuerdo con la verificación sobre la calidad de las respuestas dadas para la muestra seleccionada de 60 solicitudes, se encontró que 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 53 casos, es decir el 88% se cumple con la oportunidad en la respuesta.
- g) Dos (2) de sesenta (60) correspondientes al 3%, fueron interpuestas por trabajadores de operadores y se relacionan con la falta de elementos de protección de bioseguridad establecidos legalmente para atención de la COVID-19. Dichas peticiones fueron trasladadas a los operadores respectivos, sin embargo, no se evidencia en sistema que se remita además copia de ellas al Ministerio de Trabajo conforme a lo establecido en el procedimiento P-SC-001 en su numeral 6.4.4 Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad que indica lo siguiente : *“Las peticiones allegadas por lo diferentes canales de atención relacionadas con reclamaciones laborales y del lugar de trabajo interpuestas por empleados contratistas de los diferentes concesionarios y operadores, serán atendidas y trasladadas por competencia a la empresa que corresponda y se enviará una copia al Ministerio del Trabajo quien es el ente*



*regulador en materia laboral. Así mismo, esta información y los canales serán socializados en las inducciones con los contratantes”.*

- h) Se realizó una reunión el día 14 de octubre de 2020 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. en febrero 28 de 2020.
  - II. Internamente en la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones se solicitó dejar trazabilidad a quienes contestan las PQRS a fin de fortalecer los controles definidos para mejorar la gestión.
  - III. Se realizó una campaña de la ampliación de términos de respuesta del Decreto 491 de 2020.

### **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 del 22 de octubre, respecto al tratamiento realizado con las solicitudes de posibles “actos de corrupción”, que durante el primer semestre de 2020 ascendió a trece (13) casos, de los cuales, seis (6) fueron trasladadas al usuario del funcionario designado por la Subgerencia general (asuntos disciplinarios) para posibles actos de corrupción, las restantes siete (7) acciones, de acuerdo con análisis efectuado, fueron consideradas por la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones, como PQRS normal, incumpliendo lo descrito en el procedimiento P-SC-001, en su numeral 6.4.4 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”.*

### **3.1.7 Gestión Adelantada por el Defensor del Ciudadano Usuario del SITP**

Durante el Primer 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 14 de octubre de 2020, se resaltan los siguientes hechos relacionados con el rol del Defensor del Usuario:

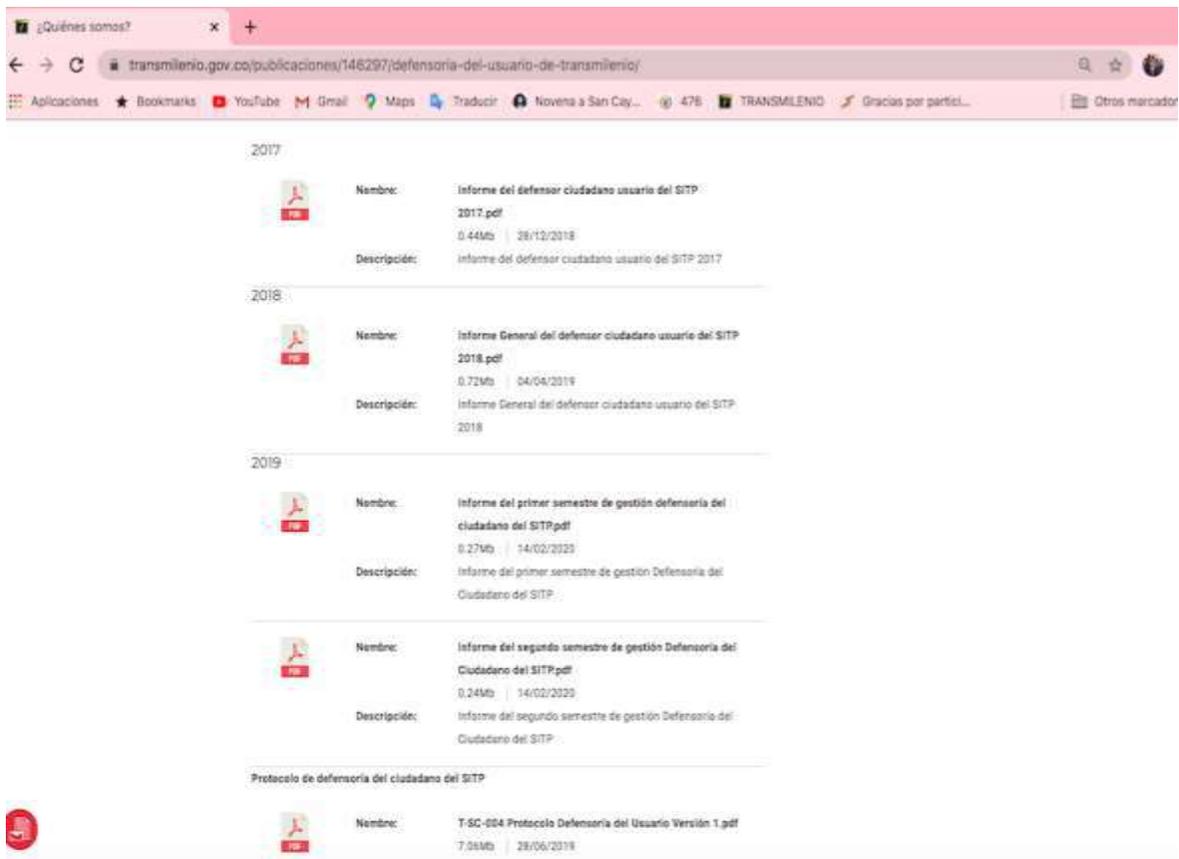
- Durante el primer semestre de 2020 el defensor del Usuario recibió trescientas veintitrés (323) solicitudes por medio del correo electrónico [defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co](mailto:defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co).
- La defensoría realizó atención telefónica a usuarios en la línea 3045402437, en los cuales atendieron 47 solicitudes relacionadas con accidentes y 149 solicitudes en las que se brindó información a los canales de atención de PQRS.
- Por medio del correo electrónico de fecha nueve (9) de octubre de 2020, se informó a la Oficina de Control Interno que debido a la contingencia de la COVID-19, la forma de radicación presencial frente a la Defensoría del Usuario cambió ya que a través de los canales definidos para registrar las PQRS, son recibidas, consolidadas y redireccionadas a la defensoría del Ciudadano.
- Durante el primer semestre de 2020 se adelantaron actividades por parte de la defensoría del usuario, a fin de socializar y divulgar de la figura del defensor, los meses de febrero, marzo y junio de 2020, a través de los diferentes canales de comunicación interna, tal y como se presenta a continuación:



Fuente: Informe de Gestión Defensoría del Ciudadano del SITP Enero A junio de 2020, suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante correos electrónicos del 14 de octubre de 2020.

- Adicionalmente la Defensoría del Ciudadano realizó en el mes de febrero de 2020 la estrategia de atención en estaciones y portales denominada “la ruta de servicio para usuarios en estaciones y portales”, con el objetivo de organizar filas de servicios a demanda a intervenir, transmitir mensajes de cultura en el sistema TransMilenio, recibir PQRS, realizar acercamiento a la ciudadanía y funcionarios para sensibilizar acerca de los temas mencionados.

- La Defensoría también realizó atención presencial a usuarios conforme a lo indicado en su Informe del primer semestre de 2020, por lo que asistieron a quejosos reiterativos y realizaron seguimiento a las áreas técnicas relacionadas. Así mismo se efectuaron tres (3) recorridos en localidades (Bosa, Fontibón y Kennedy) y en total se desplegaron once (11) sesiones presenciales y virtuales.
- La defensoría también continúa con el denominado “Plan Padrino” con el cuál se verifica la calidad de las respuestas entregadas a los usuarios.
- 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 no se encuentra publicado el correspondiente al periodo objeto del presente informe (primer 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 9 de octubre de 2020.



### 3.1.8 Percepción Ciudadana

Para el periodo evaluado se realizaron, por la empresa Proyectamos Colombia, dos (2) encuestas de percepción ciudadana, para el componente zonal y troncal, en los meses de febrero y marzo de 2020.

Mediante el seguimiento efectuado a las Estrategias PAAC al corte de abril 30 de 2020, la Oficina de Control Interno, evidenció que la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones, definió en el componente 4, como mecanismos para mejorar la atención ciudadana cuatro (4) acciones, derivadas del diagnóstico aplicado, las cuales al corte de abril 30, se habían cumplido dos (2) que son: *“Dar a conocer a través de la intranet de la entidad, el plan padrinos de PQRS de las Dependencias de TMSA y solicitar vía correo electrónico, a las Dependencias enviar las respuestas a Derechos de petición, ingresadas a través de las plataformas virtuales, revisadas por los profesionales y relacionar las personas que interactuaron en las mismas, con el fin de dejar trazabilidad de cada requerimiento”*.

Con los resultados de las encuestas se concluye lo siguientes:

-Percepción ciudadana zonal:

## CONCLUSIONES – ZONAL GENERAL

- El índice general de satisfacción (IGS) del Servicio Zonal de Transmilenio fue de 66,6 %, lo cual da cuenta de un nivel de satisfacción calificado como buena. Con respecto a la medición de junio del 2019, el IGS aumentó aproximadamente un punto; pasó de 65, 7% en el año 2019 a 66, 6% en el año 2020.
- El proceso “Bus último recorrido” fue el mejor calificado por los usuarios. Se presenta buenos niveles de satisfacción con el estado general de los buses, relacionado principalmente con el aseo del bus , estado de las puertas, pasillos, ventanas y techo.
- Las mayores calificaciones de IGS se obtuvieron en los procesos: i) “Bus ultimo recorrido” (81%), ii) Conductor (75%), iii) Sistema de recaudo (67%), Mientras que, los menores puntajes se presentaron en los procesos relacionados con la seguridad (56%), operación de las rutas (62%), señalización (66%) y paraderos con 66%



## CONCLUSIONES – ZONAL GENERAL

- Los mayores niveles de satisfacción se presentaron en la zona Calle 80 con un IGS de 71%, mientras que, los menores niveles de satisfacción se presentaron en las zonas de San Cristóbal y Zona Franca, con un índice de 63% y 62%, respectivamente.
- Los operadores que se destacaron de acuerdo a la calificación de los usuarios en cuanto al servicio prestado por los conductores y el estado de los buses fueron : i) ETIB con 88,8%; ii) Este es mi bus Calle 80 con 88,2%, mientras que, los que obtuvieron las menores calificaciones fueron: Este es mi Bus Tintal con 69,9% y Masivo Capital Suba con 70,1%.
- No se presentó una diferencia significativa en la satisfacción de los usuarios entre franja horaria Pico y Valle El IGS para año 2020 en hora pico fue de 66,5% y en hora valle fue de 66,8%

\*Fuente Informe de Proyectamos Colombia S.A.S. de percepción ciudadana realizada en febrero de 2020, y remitido por el área de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI a la OCI por medio de correo electrónico de fecha 14 de octubre de 2020.

### -Informe General Troncal:



## CONCLUSIONES – TRONCAL GENERAL

- El índice general de satisfacción (IGS) del Servicio Trocal de Transmilenio fue de 70,5 %, lo cual da cuenta de un nivel de satisfacción calificado como buena. Con respecto a la medición de junio del 2019, el IGS presentó un aumento de aproximadamente 1 punto; pasó de 69, 5% en el año 2019 a 70,5 % en el año 2020.
- Las mayores calificaciones de IGS troncal se obtuvieron en los procesos: i) "Bus ultimo recorrido" (80%), ii) Conductor (86%), iii) Estaciones y portales (70%), Mientras que, los menores puntajes se presentaron en los procesos relacionados con la seguridad (50%), buses alimentadoras (59%), operación de las rutas (66%).
- Los procesos "Bus último recorrido" y "conductor" fueron los mejores calificados por los usuarios. Se presentan buenos niveles de satisfacción en lo relacionado al estado general de los buses y el manejo adecuado de los conductores; los atributos con mayor calificación fueron: i) Respeto por las normas de tránsito (92%), distancia entre el bus y la plataforma ( 87%), el estado general de los buses ( 83%).



## CONCLUSIONES – ZONAL GENERAL

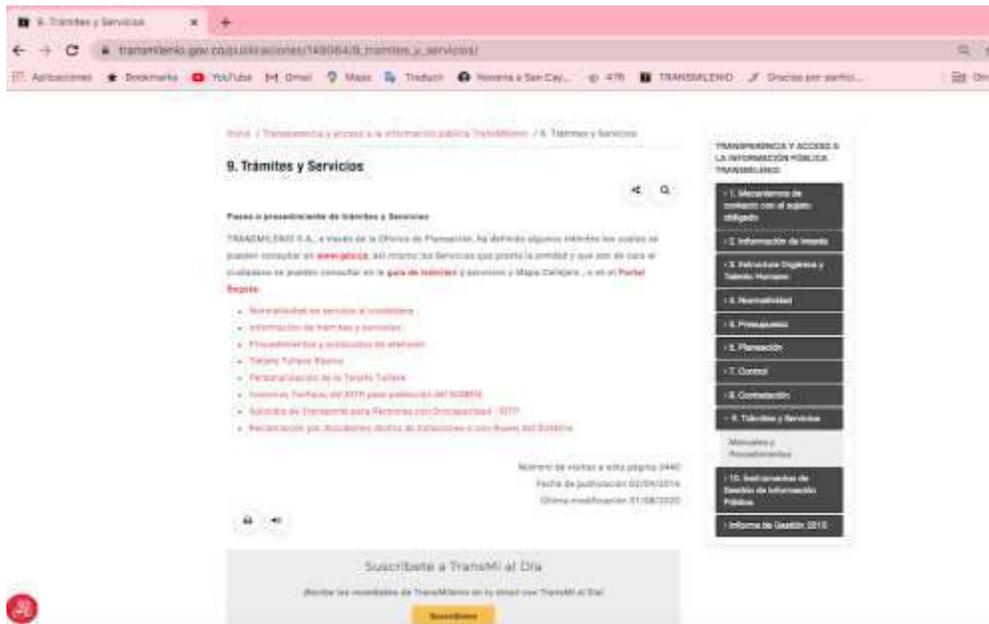


- Las menores calificaciones se obtuvieron en el proceso de "seguridad", "Buses alimentadores" y "operación de las rutas troncales". Se presentaron bajos niveles de satisfacción en la cantidad de personas en los buses alimentadores (10%), el tiempo de espera de los buses alimentadores (11%), la cantidad de personas en los buses troncales (28%) y el personal de tu llave suficiente para el sistema de recaudo (66%).
- Los mayores niveles de satisfacción se presentaron en la zona Calle 80 con un IGS de 84,4% y en la NQS sur con 83,5, mientras que, los menores niveles de satisfacción se presentaron en las Carrera 10 y Zona Norte, con un índice de satisfacción de 66,8% y 68,8%, respectivamente.
- Los operadores que se destacaron de acuerdo a la calificación de los usuarios en cuanto al servicio prestado por los conductores y el estado general de los buses fueron : i) Operador E: GMovil (87%), ii) Operador M: Si 18 calle 80 SAS (85%), iii) Operador U: Somos Bogotá Usme (85%), mientras que, los que obtuvieron las menores calificaciones fueron: i)B: Connexion Móvil (78%), ii) Si 18 Norte SAS (81%).

\*Fuente Informe de Proyectamos Colombia S.A.S. de percepción ciudadana realizada en febrero de 2020, y remitido por el área de Servicio al Ciudadano y Contacto SIRCI a la OCI por medio de correo electrónico de fecha 14 de octubre de 2020.

### 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: Consulta efectuada por la Oficina de Control Interno a la página web de la Entidad, en octubre 9 de 2020, sobre el micrositio mediante el cual se pueden encontrar los trámites y servicios.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



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:

- ¿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 Rendición de Cuentas**

Mediante consulta realizada por la Oficina de Control Interno a la página web de la entidad el 22 de octubre, se evidenció que en el micrositio designado para “Informe de rendición de cuentas de TRANSMILENIO S.A.” se encuentra publicado el documento: “Informe rendición de cuenta 2019” mediante el siguiente enlace: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151516/rendicion-de-cuentas-2019/>. En dicho informe, se indica que se busca presentar la información presupuestal, de cumplimiento de metas, de gestión, de contratación, de impactos en la gestión y de acciones de mejoramiento, de la Entidad en la Vigencia 2019 de conformidad con el CONPES 3654 de 2010 y los lineamientos expedidos por la veeduría Distrital y al



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Secretaría Distrital de Planeación, mediante circular conjunta 001 de 2019. De igual manera en el mismo enlace se observan varios anexos adjuntos, mencionados a continuación:

Anexo 1. Estados Financieros (estado de cambios en el patrimonio septiembre de 2019, certificación de estados financieros septiembre de 2019, estado de flujos de efectivo septiembre 2019, estado de resultados septiembre de 2019 y estados de la situación financiera septiembre de 2019).

Anexo 2. Seguimiento Plan de Acción Institucional 2019.

Anexo 3. Plan Anual de adquisiciones 2019.

Anexo 4. Componente de gestión 2019

Anexo 6. Cuadro de mando integral 2019

Anexo 7. Procesos Contractuales 2019

Anexo 8. Gestión Contractual 2019

Con lo anterior, se evidenció que, sobre cumplimiento de metas relacionadas con el Plan de acción, en el numeral 2.1. del dicho informe se reportó que a septiembre de 2019 en plan tuvo un avance del 77,08%, el cual se detalla en el anexo 2. Seguimiento Plan de Acción Institucional 2019, en donde fueron registradas las acciones desplegadas, por todas las dependencias y procesos de la Entidad, relacionando a cada objetivo corporativo, un objetivo específico, uno estratégico, la estrategia Plan de Desarrollo Distrital – PDD, el compromiso, la actividad asociada al compromiso, el producto y/o meta, el listado de actividades necesarias para el logro del producto, la fecha final de entrega, el porcentaje de ponderación de cada logro, los indicadores asociados, la programación porcentual esperada para diferentes cortes del año y el responsable.

Con lo anterior, se observa que para el proceso Gestión de Grupos de Interés, contó con cuatro (4) compromisos a saber:



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Mejorar la imagen de TRANSMILENIOS.A. a través de acciones estratégicas de comunicación, orientadas a fortalecer los canales de comunicación con los usuarios.
- Aumentar la satisfacción de la comunidad usuaria del Sistema TransMilenio, en materia de comunicación, que permitan fortalecer el conocimiento sobre el Sistema TransMilenio
- Implementar la estrategia de comunicaciones y cultura ciudadana Equipo T, para el Sistema TransMilenio.
- Aumentar al 80 por ciento el nivel de satisfacción del Usuario, respecto de la Encuesta de Satisfacción Usuarios Transmilenio - Troncal y Zonal en lo correspondiente a la medición de comunicaciones.

A los cuatro (4) compromisos mencionados, le fueron asociadas diez y nueve (19) actividades, productos o metas y listado de actividades necesarias para el logro de los productos, que se relacionan a continuación:

- Aumentar en 2.000 seguidores la cuenta de Instagram, a través de una galería fotográfica e historias en dicha cuenta, sobre la puesta en operación de TransMiCable.
- Llevar a cabo la reingeniería de la intranet (home y micrositos)
- Disminuir en 1 (un) día al año el tiempo promedio de respuesta de PQRS con respecto al tiempo promedio de respuesta de la vigencia inmediatamente anterior Línea Base=8 días.
- Adelantar dos (2) campañas informativas a usuarios relacionada con los canales de atención, una por semestre.
- Desarrollar dos (2) campañas de comunicación sobre la figura del Defensor, una por semestre.
- Estructurar el proyecto (plan de trabajo, briefing fotográfico-establecimiento de roles, fotógrafos, asistentes, tiempos, locaciones, etc...)
- Aplicar 4 estudios de satisfacción del usuario
- Diseñar e implementar un (1) mecanismo de medición del desempeño de los Anfitriones en vía.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Diseñar e implementar el 21% del esquema operativo de atención al usuario en el sistema zonal y troncal que informe y oriente al usuario en el sistema, haciendo énfasis en las franjas horarias de mayor afluencia.
- Diseñar y documentar el protocolo para la elaboración de la línea de base.
- Diseñar e implementar el 20% del esquema operativo de atención a las comunidades y grupos de interés en los componentes Zonal y Troncal, que permita atender las necesidades de información, capacitación u orientación que cubra el 100% de los espacios del servicio y zonas de impacto operativo.
- Diseñar, documentar y solicitar adopción en "documentos oficiales" de la entidad, del protocolo de Responsabilidad Social.
- Realizar socializaciones en 15 localidades en donde se promuevan en los ciudadanos el conocimiento y aplicación de normas que promuevan la apropiación y buen uso del sistema.
- Diseñar y elaborar el documento de Cultura Ciudadana y solicitar su incorporación a "Documentos Oficiales".
- Diseñar dos (2) proyectos de cultura ciudadana para el Sistema TransMilenio.
- Realizar 1 estudio que permita identificar grupos poblacionales que impactan la percepción de la cultura ciudadana, normas sociales, actitudes y comportamientos de los usuarios del Sistema.
- Diseñar e implementar el 40% de la estrategia de comunicación enfocada al Proyecto Cultura Ciudadana en Transmilenio, que incluya control y evaluación a la estrategia del Proyecto Cultura Ciudadana en TransMilenio.
- Alcanzar el 30 por ciento en el atributo - Cuidado del Sistema - de la encuesta de satisfacción al usuario.
- Usuario, respecto de la Encuesta de Satisfacción Usuarios Transmilenio - Troncal y Zonal en lo correspondiente a la medición de comunicaciones

Adicionalmente, en el informe publicado, en su numeral 2.2. "programas y proyectos en ejecución", se presenta el estado de ejecución física y presupuestal de cada una de las metas del Plan de Desarrollo Distrital a cargo de la Entidad, con corte a septiembre de



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



2019. A continuación, se destacan las relacionadas con el proceso Grupos de Interés y la Subgerencia de atención al Usuario y Comunicaciones:

- Diseño e implementación de una estrategia integral de cultura ciudadana para el Sistema de transporte masivo de Bogotá, con una ejecución física de las metas PDD del 91,6% y una ejecución presupuestal de las metas PDD del 95,5%.
- Mantener 80% de satisfacción en los servicios prestados por las entidades del sector movilidad, con una ejecución física de las metas PDD del 81,5% y una ejecución presupuestal de las metas PDD del 98,4%.

Por otra parte, en el numeral 3.1.3 “Usuario”, fueron presentadas actividades relacionadas con:

- Gestión Social: Fueron llevados a cabo 5.236 encuentros comunitarios, en las diferentes localidades de Bogotá, con el fin de ampliar la cobertura de atención a las comunidades, mejorar la relación con los usuarios y promover el posicionamiento en el sistema.
- Responsabilidad social: Se realizar actividades de responsabilidad social relacionadas con el diseño e implementación de campañas de comunicación, fortalecimiento de capacidades, articulación y gestión interinstitucional tales como: mujer y género, día internacional de la salud de la mujer, promoción y prevención del cáncer de seno, entre otras.
- El 21 de marzo de 2019, se aprobó del protocolo de prevención, Atención y Sanción, de la Violencia contra las Mujeres en el Espacio y Transporte Público en Bogotá.
- Se realizaron procesos de formación en el mencionado protocolo y a la inscripción de 359 servidores públicos en el curso virtual “El Derecho de las mujeres a una vida libre de Violencia” el cual culminaron 312 personas, es decir el 87% de los inscritos.
- Se llevaron a cabo actividades de orientación para la accesibilidad al sistema TransMilenio prioritario, se realizaron actividades de diversidad, con el propósito



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- de incorporar el enfoque poblacional, se realizaron ferias de empleo Equipo T, entre otras.
- Sobre cultura ciudadana, se adelantaron actividades como la implementación de la escuela de cultura ciudadana en alianza con el SENA, acciones pedagógicas a través del Programa Distrital de Estímulos.
  - Se realizaron actividades de atención al usuario en vía como por ejemplo información personalizada sobre rutas del sistema, cambios operacionales y novedades en tiempo real, emisión de mensajes por Avantel desde el centro de control y en los altavoces de los Portales, capacitación al personal de atención en vías (anfitriones y guías IDIPRON), organización de filas para permitir el ingreso ordenado de los usuarios a los buses, acompañamiento en las zonas de acceso prioritario regulado para personas en situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños menores de 10 años en estaciones y portales del sistema, acompañamiento en actividades de las Biblioestaciones, lo anterior en los tres componentes (troncal, zonal y transmicable).
  - De igual manera se adelantaron actividades de servicio al usuario y comunicación externa, las cuales son desplegadas en el informe de rendición de cuenta.

No obstante lo anterior, no se evidenció publicado en la página web de la Entidad, la ficha técnica con la información relacionada con el equipo responsable de la rendición, el cronograma de realización de las audiencias públicas, el diagnóstico y caracterización de necesidad de información, la divulgación de la información para la rendición de cuentas, los mecanismos de consulta de grupos de interés, los medios de divulgación de información o estrategia de comunicaciones, los diferentes espacios de diálogo y la evaluación y seguimiento a la estrategia.

### **5. Seguimiento a las recomendaciones efectuadas en el informe del segundo semestre de 2019**

La Oficina de Control Interno, realizó seguimiento a las acciones definidas por la Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones en el plan de mejoramiento



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



derivado del informe OCI-2020-020, radicado mediante el código 2020-80101-CI-10666.

La Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones, mediante correo electrónico del 22 de abril y posterior 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. *Tiempos de respuesta en la plataforma CRM. Con el fin de evitar la extemporaneidad en la emisión de respuestas en la atención de las peticiones allegadas a la entidad a través de esta plataforma, se están implementando las siguientes acciones:*

*Estrategia Plan padrino: “...Seguimiento continuo a las respuestas emitidas por parte de las diferentes dependencias de la Entidad, a través del plan padrino que se implementó con la áreas, asignando a cada funcionario de diferentes dependencias para que realice la respectiva comunicación con el fin de trabajar articuladamente y fortalecer los tiempos de respuesta.”*

Se evidenciaron correos electrónicos que demuestran la realización de reuniones mensuales enmarcadas en el “Plan Padrino” por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, con el objetivo de sensibilizar a las Dependencia a cargo de dar respuestas a las PQRS, a fin de mejorar los controles y reducir los tiempos.

La Oficina de Control Interno, evidenció correos y memorandos emitidos por al Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones dirigidos a las dependencias involucradas en el Plan Padrino, con el seguimiento a las respuestas emitidas. Lo anterior denota cumplimiento a la acción, no obstante falta fortalecer y dar continuidad a los mecanismos de seguimiento, ya que se sigue presentando extemporaneidad en las respuestas a las PQRS.

2. *Información Entregada de las bases de datos: Teniendo en cuenta la observación presentada frente a este aspecto, es importante indicar que el mes de octubre de 2019 la plataforma administrada por el concesionario Recaudo Bogotá denominada “MONITOR” migro a un nuevo proveedor de CRM, lo cual impacto en los informes R-DA-005 enero de*



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



*2020 debido al cambio de servidor y la nueva plataforma para descargar información, razón por lo cual se presentó algunas variaciones en los reportes entregados, sin embargo a la fecha los sistemas de información ya se encuentran estabilizados.*

Se evidenció que la plataforma CRM cuenta con controles definidos a fin de estabilizar la gestión. No obstante, de acuerdo con lo registrado en el presente documento, se presentaron debilidades en la gestión de usuarios y contraseñas de la plataforma CRM y persiste la extemporaneidad en la respuesta de las PQRS que se registran a través de esta plataforma. Por lo anterior, es necesario seguir fortaleciendo los controles a fin de garantizar adecuada gestión el respecto.

- 3. Denuncias por actos de corrupción: Todas las “denuncias por actos de corrupción” serán asignadas sin ninguna excepción a la oficina de Control Interno Disciplinario, independientemente de que traten de casos que se encuentren caracterizados como usuarios reiterativos, cuyas peticiones son relacionadas con la operación del sistema y que no tienen aspectos concernientes con actos de corrupción. No obstante, para esos casos donde tenemos usuarios reiterados son analizados y gestionados por la Defensoría del Ciudadano de TRANSMILENIO S.A.*

De acuerdo con lo registrado en el presente documento y con lo evidenciado por la Oficina de Control Interno, se evidenció que para el periodo evaluado de las trece (13) solicitudes de denuncias por posibles actos de corrupción, de acuerdo con correo enviado por la Subgerencia de Atención al Usuario y comunicaciones del 22 de octubre, siete (7) no fueron puestos en conocimiento de Control Interno Disciplinario. Por tanto, se presenta debilidad en la acción propuesta.

- 4. Notas positivas publicadas en la página web: Se realizará el cargue bimensual, en la última semana del respectivo mes, de acuerdo con los lineamientos establecidos.*

De acuerdo con lo evidenciado en el presente seguimiento, persiste la debilidad evidenciada, por cuanto no fue publicado en la intranet, el informe del periodo mayo- junio. Razón por la cual, falta fortalecerlos mecanismos de publicación oportuna a fin de lograr efectividad en las acciones propuestas.



## 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. 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 cantidad de respuestas extemporáneas para el primer semestre de 2020 ascendió a (1.282), comparando contra el segundo semestre de 2019 (1.039), se incrementaron en 243, teniendo en cuenta la disminución en la capacidad de prestación del servicio de cara a la actual situación (COVID -19). De acuerdo con lo informado por la Subgerencia de Atención al Ciudadano y comunicaciones, dicho incremento obedeció a fallas en la plataforma del SDQS que impidieron el oportuno registro y por ende la inoportuna respuesta, tal como se expresó en el memorando externo (2020-EE-00966) dirigido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, no obstante, se hace necesario fortalecer la gestión ya que en informes anteriores se han presentado recomendaciones al respecto.
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.
  - Lo anterior, teniendo en cuenta los 1.478 casos a través del SDQS sin clasificar, los 139 casos contestados después de 30 días o más, los 50 casos que se evidenciaron sin fecha de respuesta y/o con fecha registrada menor a la fecha de recibido y los 9 casos mal 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 en 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.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Lo anterior teniendo en cuenta que el menú no es claro frente a que las opciones 1 y 2 sirven para que el usuario radique su PQRS, adicionalmente en la opción 4 (recepción), nunca fueron contestadas las llamadas efectuadas por la Oficina de control Interno.
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.
    - El procedimiento, define dos (2) tipificaciones para derechos de petición y dos (2) para peticiones de documentos y de información, la ley 1437 de 2011 define tres (3) y en el sistema de Información T-DOC hay cinco (5), por tanto no se ha incluido el término que tienen los derechos de petición de consulta (30 días) conforme el artículo 14 de la mencionada Ley y se dificulta determinar si la ampliación de términos establecida en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 fue aplicada.
  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.
    - Lo anterior en razón a que no se evidenció el informe correspondiente a los meses mayo -junio en el link mencionado y la verificación se realizó en octubre de 2020. Se considera importante mencionar que esta recomendación se presentó en el anterior seguimiento.
  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.
    - la información suministrada por la Subgerencia de atención al usuario y comunicaciones presentó inconsistencias, dificultando la labor de evaluación ya que fue necesario realizar diferentes mesas de trabajo para aclarar las diferencias.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



a manera de ejemplo: en uno de los archivos enviados por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, relacionado con los puntos de atención cerrados durante marzo, abril, mayo y junio, faltó claridad en la información, ya que se observa un cuadro indicando que los puntos cerrados en el periodo mencionado fueron quince (15), pero los datos verificados por la Oficina de Control Interno, indican doce (12) y no se recibió aclaración por parte de la Dependencia. Por otra parte, sobre las trece (13) actas encontradas en el buzón ubicado en la sede administrativa, se encontró una con fecha de julio y según lo aclarado por la dependencia, correspondió a error de digitación, de acuerdo con la información suministrada mediante correo electrónico del 5 de octubre. Se encontraron diferencias entre lo recepcionado a través de T-DOC, SDQS, CRM por lo que, en reunión del 14 de octubre, se confirmó que en algunos casos fue error de digitación. (Integridad de datos).

7. Garantizar la correcta asignación 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.
  - El usuario mcapital19 designado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para recepcionar y tramitar las PQRS que son radicadas por dicha plataforma, es utilizado por dos (2) personas y el usuario h.castiblancoh, es usado por tres (3) personas.
  - El usuario asociado al nombre: Michelle Bernal con perfil para CRM Back office Transmilenio Líder, es utilizado por dos (2) personas y el usuario asociado al nombre: Transmilenio2 con perfil para CRM Back office Transmilenio, es utilizado por 2 personas.
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



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



los que se encuentran en el TCC de la Veeduría Distrital y notificar a la Oficina de Control Interno, los resultados de dicha conciliación.

- Mediante consulta efectuada el 29 de octubre al tablero de control ciudadano 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, en la página web de la Veeduría Distrital, mediante el siguiente link: : <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>, la Oficina de Control Interno evidenció diferencias entre lo publicado versus lo reportado por la Subgerencia de Atención al Ciudadano y comunicaciones, para el periodo de la evaluación.
9. Gestionar con el concesionario Recaudo Bogotá, la inclusión en el chat dispuesto en la página [www.tullaveplus.gov.co](http://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.
- Lo anterior en razón a que cuando se interpone una PQRS en el mencionado chat, no es solicitado al usuario la autorización de tratamiento de datos personales.
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.
- Lo anterior en razón a la solicitud de la que no aparece el expediente con número 4786 en el Sistema de gestión documental T-DOC. De acuerdo con la información brindada por Subgerencia de Atención al Ciudadano y Comunicaciones, se toma como solicitud de información y por lo tanto no se deja trazabilidad en el aplicativo.
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



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



colaboradores, realicen reportes de posibles hechos de corrupción de forma anónima que genere confianza.

- Si bien a través de la página web de la entidad se cuenta con el botón Bogotá te escucha que a su vez redirecciona al usuario a la línea 195 para registrar posibles hechos de corrupción, no se cuenta con un sistema interno para que los colaboradores, realicen reportes de posibles hechos de corrupción de forma anónima que genere confianza, de acuerdo con lo definido por el Departamento Administrativo de la Función pública a través del diligenciamiento que deben realizar las Oficinas de Control interno al formato de evaluación semestral al Sistema de Control Interno, dispuesto por el Decreto 2106 de 2019.

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.

- 2 PQRS de las 60 verificadas, que fueron interpuestas por trabajadores de operadores que se relacionan con la falta de elementos de protección personal de bioseguridad establecidos legalmente para atención de la COVID-19, fueron trasladadas a los operadores respectivos, sin embargo, no se evidencia en sistema que se haya remitido copia de ellas al Ministerio de Trabajo conforme a lo establecido en la viñeta 3 del numeral 6.4.4 el procedimiento P-SC-001 que indica lo siguiente: *“Las peticiones allegadas por lo diferentes canales de atención relacionadas con reclamaciones laborales y del lugar de trabajo interpuestas por empleados contratistas de los diferentes concesionarios y operadores, serán atendidas y trasladadas por competencia a la empresa que corresponda y se enviará una copia al Ministerio del Trabajo quien es el ente regulador en materia laboral. Así mismo, esta información y los canales serán socializados en las inducciones con los contratantes”*

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



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



cronograma de realización de las audiencias pública, el equipo responsable, el diagnóstico, entre otros aspectos.

- Si bien se evidenció el informe de rendición de cuenta de la vigencia 2019, no fue publicada la ficha técnica y/o el documento con el resumen de la información mencionada, sobre el cumplimiento del cronograma de realización de las audiencias públicas, el diagnóstico y caracterización de necesidad de información, la divulgación de la información para rendición de cuentas, los mecanismos de consulta de grupos de interés, los medios de divulgación de información o estrategia de comunicaciones, los diferentes espacios de diálogo y la evaluación y seguimiento a la estrategia.

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).

- Se evidenció que para el periodo evaluado se recibieron trece (13) solicitudes de denuncias por posibles actos de corrupción, de acuerdo con correo enviado por la Subgerencia de Atención al Usuario y comunicaciones del 22 de octubre, siete (7) casos no fueron puestos en conocimiento de Control Interno Disciplinario. No obstante, el procedimiento indica que todas deben ser enviadas a Asuntos Disciplinarios.

Durante el presente seguimiento, se realizaron reuniones entre octubre 5 y octubre 21, a fin de aclarar las dudas generadas con ocasión de la información suministrada a la Oficina de Control Interno y el 22 de octubre se realizó socialización de resultados con los



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



responsables de la información por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, los resultados del presente informe.

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 cualquier inquietud que se requiera respecto del presente informe.

Por lo anterior la Oficina de Control Interno, solicita dar respuesta en un plazo de quince (15) días hábiles al presente informe de modo que se pueda eliminar la causa raíz de las situaciones registradas.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Cordialmente,

**LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO**

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Natalia Stefania Acosta Quiroga - Contratista oficina de Control Interno  
Luz Marina Díaz Ramírez, Contratista- Oficina de Control Interno  
Revisó: Luis Antonio Rodríguez Orozco, jefe - Oficina de Control Interno