



**Nº INFORME:** OCI-2018-068

**PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA:** Informe 1 Semestre 2018 de Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - Ley 1474 de 2011.

**EQUIPO AUDITOR:** Carolina Bernal Molina – Contratista

**OBJETIVOS:**

1. Realizar seguimiento a la gestión desarrollada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que llegan a través de los diferentes medios de atención con los que cuenta Transmilenio S.A.
2. Determinar el grado de cumplimiento de la Entidad con respecto a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los estándares para la atención de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos establecidos en el numeral IV del documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”* el cual forma parte integral del Decreto 2641 de 2012 y lo dispuesto en el Decreto 103 de 2015.
3. Verificar que la entidad cuenta con los instrumentos y mecanismos necesarios, para que los ciudadanos presenten sus quejas, denuncias, sugerencias, etc., que permitan implementar mejoras o modificaciones a la manera como se presta el servicio.
4. 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.
5. 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.
6. Identificar oportunidades de mejora que permitan agregar valor al proceso de servicio al ciudadano.



7. 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 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidos por la Entidad durante el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018, así como la verificación del cumplimiento con respecto a los estándares de atención al ciudadano establecidos en las normas legales vigentes y los parámetros establecidos por la organización.

**CRITERIOS:**

1. 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*”.
2. Decreto 2641 de 2012 “*Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011*”.
3. 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*”.
4. Decreto 103 de 2015 “*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*”.
5. Resolución 3564 de 2015 “*Por la cual se reglamenta 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*”
6. 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*”.
7. 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.*”



8. 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”.”
9. Procedimiento P-SC-001- Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Versión 1 de noviembre de 2016.

## I. ACTIVIDADES REALIZADAS

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

Se verificó el funcionamiento del link de Atención al Usuario en la página web de la entidad: <http://www.transmilenio.gov.co/index.php>, como a su vez el link donde se redirige la página del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y denuncias, adicionalmente se verificó la información que se encuentra publicada en la web para el trámite de PQRS.

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.

Adicionalmente se realizaron las siguientes actividades:



- a. Verificación de la implementación de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora respecto a las observaciones presentadas en el informe con corte a diciembre de 2017, a través del memorando con radicado 2018IE2303.

De conformidad con las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en el informe del 2 semestre de la vigencia 2017, se pudo evidenciar que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones dio respuesta mediante correo electrónico del 1 de agosto de 2018, en la cual se indica las acciones y/o medidas a tomar por parte del área frente a lo recomendado, de las cuales se resaltan las siguientes:

1. Por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones se hace seguimiento a los tiempos de respuesta de las PQRS a través del envío de correos recordatorios a las dependencias indicando la fecha de vencimiento.
2. Referente a las encuestas de Satisfacción se emitió un memorando con número de radicado 2018IE1572 por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones dirigido a las áreas técnicas, con el fin de que implementaran acciones de mejora conforme a los resultados obtenidos en la encuesta, para las cuales las dependencias ya levantaron las acciones de mejora respectivas.
3. Frente a la herramienta de CORDIS la Subgerencia manifiesta que se ha venido realizando mesas de trabajo con TICS, para la implementación de una nueva herramienta para el Sistema de Gestión Documental, en el cual se están planteando mejoras para la administración de las PQRS, la cual incluye alertas, facilidad en la distribución y control de los requerimientos entre otros.
4. De acuerdo a la informado por la dependencia se solicitó una capacitación a la Dirección Corporativa frente a la recepción y archivo de las PQRS, la cual a la fecha no han obtenido respuesta.
5. Una vez revisado las oportunidades de mejoras con el tema relacionado al desconocimiento de la figura del Defensor del Usuario, se evidencia la realización de un cronograma de actividades para el año 2018, tanto de comunicación externa e interna y a la fecha se ha cumplido.



6. La Subgerencia ha venido desarrollando diferentes piezas de comunicación para incentivar el uso de los canales de atención.

b. Procedimientos, Canales de Atención al Usuario y Sistemas de Información

Frente a la recepción y seguimiento a las PQRS la profesional especializada nos manifiesta que en la dependencia existe un grupo para realizar el seguimiento a las PQRS, el cual está compuesto por 3 subgrupos así: Centralización (manejan la plataforma de CORDIS y Monitor), Plataformas (manejan el SDQS y Monitor) y Físicos (consolida las respuestas cuando se encuentran varias dependencias responsables de la información).

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

**1. Canales de Información:**

CANAL	MECANISMO	ENLACE / CONTACTO
Presencial	-Oficina de Correspondencia -Puntos de personalización y atención al usuario (38 puntos)	Av. Eldorado No. 69 – 76 Torre 1 Piso 5 Bogotá Colombia El aplicativo monitor para los puntos de atención al usuario
Canal Telefónico	-Línea Distrital 195 -Línea 018000 115510 ó 4823304 -Línea 2203000 opciones 1 y 2	Alcaldía Mayor de Bogotá 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/we">http://portalweb_1.aws.rbsas.co/we</a> <a href="http://www.bogota.gov.co/sdqs">http://www.bogota.gov.co/sdqs</a>

**1.1. Canal Presencial:**

A la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S. A. le fue informado la existencia de cuarenta (40) puntos de atención al usuario, dentro de los cuales treinta y ocho (38) de éstos están ubicados en algunas estaciones, Portales, Alcaldías Locales, CADES y/o SUPERCADES incluyendo el de la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A. y dos

(2) puntos móviles, la información que se recibe por los diferentes puntos de atención se centraliza en las plataformas monitor y el SDQS.

Así mismo, en la sede administrativa de TRANSMILENIO S. A. se verificó la existencia de la Oficina de Correspondencia donde se pueden radicar las PQRS que la ciudadanía a bien quiera realizarlo en horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

### 1.2. Canal Virtual:

En cuanto a la página web de la entidad, existen tres (3) links de PQRS para el acceso al usuario ubicados en la parte superior derecha de la página, el cual se ubica una lista desplegable con los canales de atención, las definiciones de las peticiones que se presentan, las preguntas frecuentes y el Defensor del Usuario, el segundo link se encuentra ubicado en el lado derecho dentro del menú de “De tu Interés” y como tercer link se encuentra ubicado dentro del menú de “Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública” como se muestra en las imágenes 1, 2 y 3:

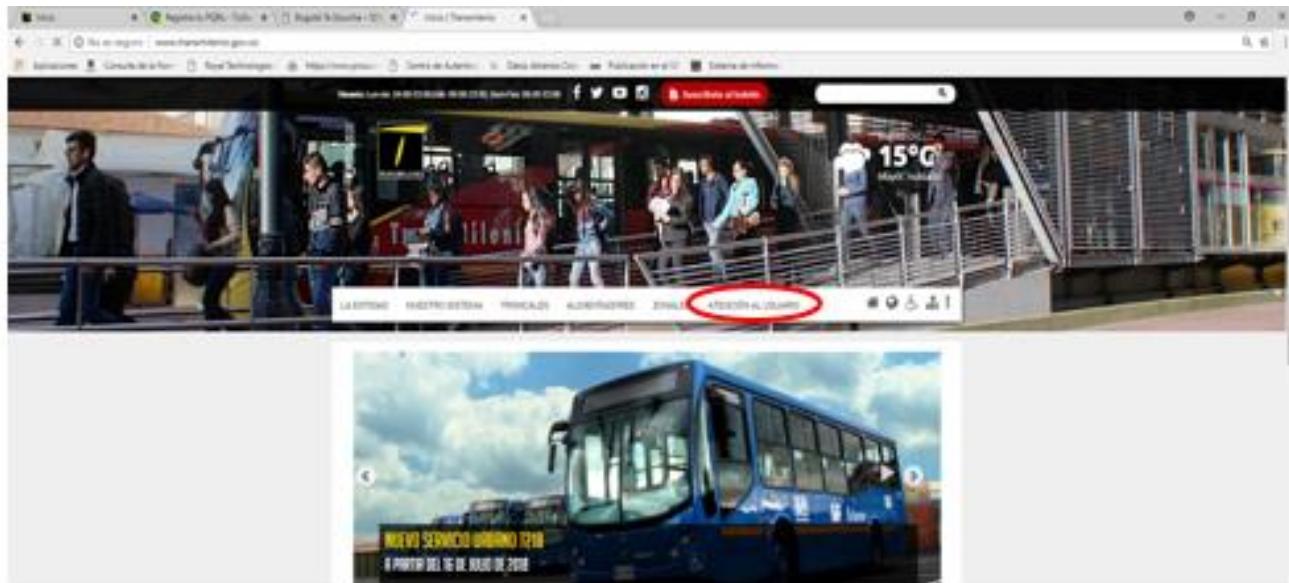


Imagen 1. Página inicial- página web.



Imagen 2. Página inicial- página web.



Imagen 3. Página inicial- página web.

Igualmente en la página web de Tu Llave existe un (1) link de servicio al ciudadano ubicado en la parte superior derecha de la página, el cual aparece una lista desplegable con como registrar y consultar su PQRs y las preguntas frecuentes, tal como se ve en la imagen 4:



Imagen 4. Página inicial- Tu Llave.com

El aplicativo Monitor por el cual se recibe el mayor número de PQRS es administrado por Recaudo Bogotá un contratista externo, en el cual se ingresan todas las PQRS que recibe la entidad, se hace un seguimiento a las mismas, mediante alertas que genera el aplicativo (vencida, a vencerse, presentes y finalizadas).

Frente a los formatos electrónicos para presentación de PQRS, los ciudadanos pueden interponer sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información en los formatos electrónicos que se encuentran en los sitios web antes mencionados y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.

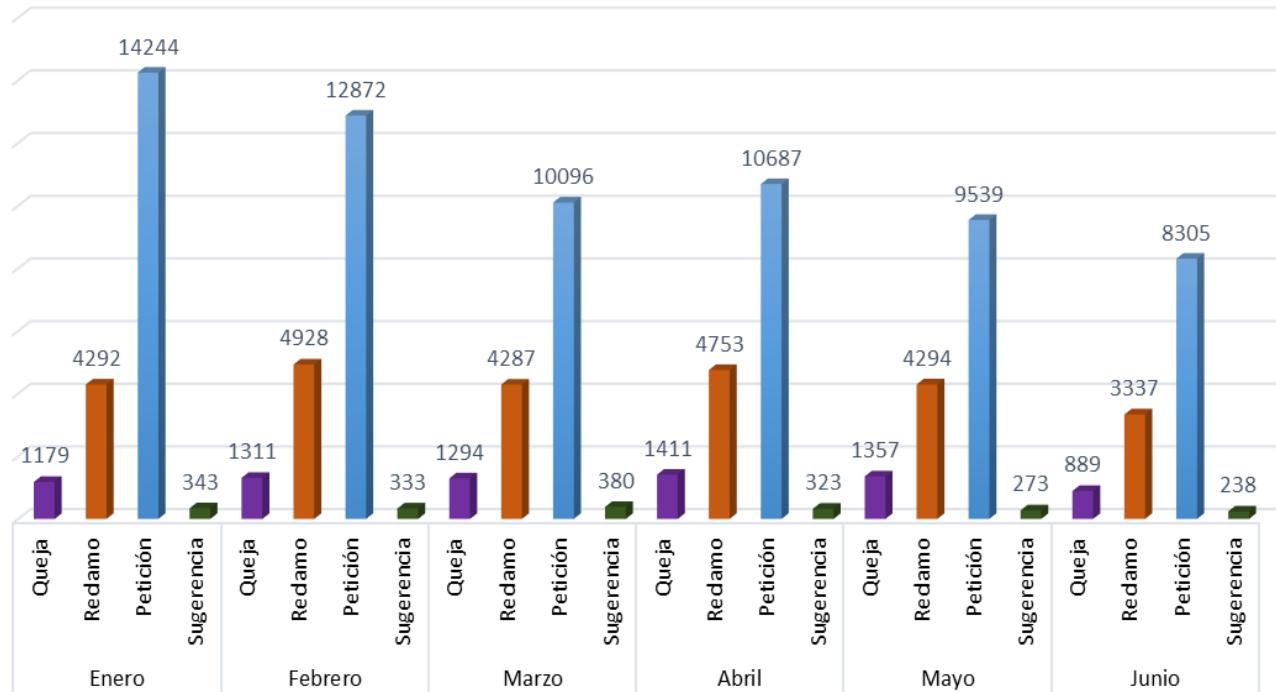
Se evidencia que el link ubicado en la página principal de la web de la entidad “Atención al Usuario” para interponer las PQRS por internet, no se encuentra habilitado, a la fecha del examen el único que sirve es el que se encuentra en el link de “Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública”.

De la verificación realizada a los formularios electrónicos se evidencia que no se cumple con la totalidad de los campos mínimos requeridos de conformidad con el Anexo 2 que menciona el artículo 6 de la Resolución 3564 de 2015.

c. Atención al Ciudadano y oportunidad de respuesta a los requerimientos conforme a la normatividad vigente y según la muestra tomada con corte de enero a junio de 2018

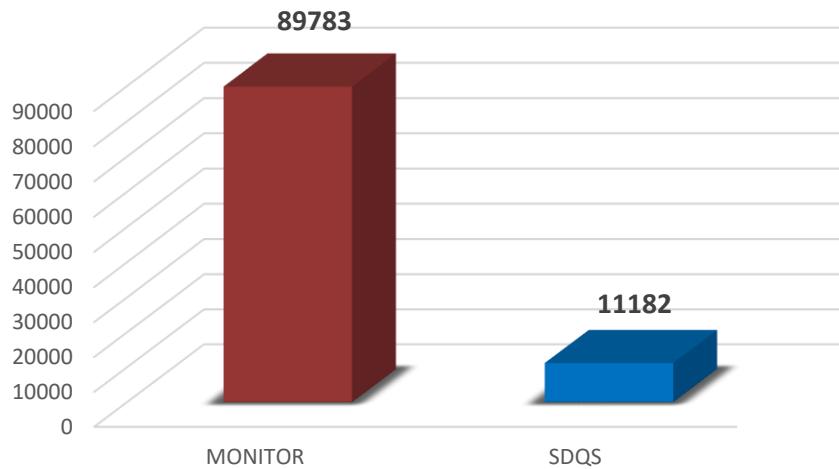
De 100.965 solicitudes radicadas como Derechos de Petición y PQRS con corte a 30 de junio de 2018, a continuación se presenta las estadísticas presentadas de acuerdo a la tipología, canales de atención y plataforma a utilizar entre otras.

### Consolidado PQRS 1 Trimestre de 2018



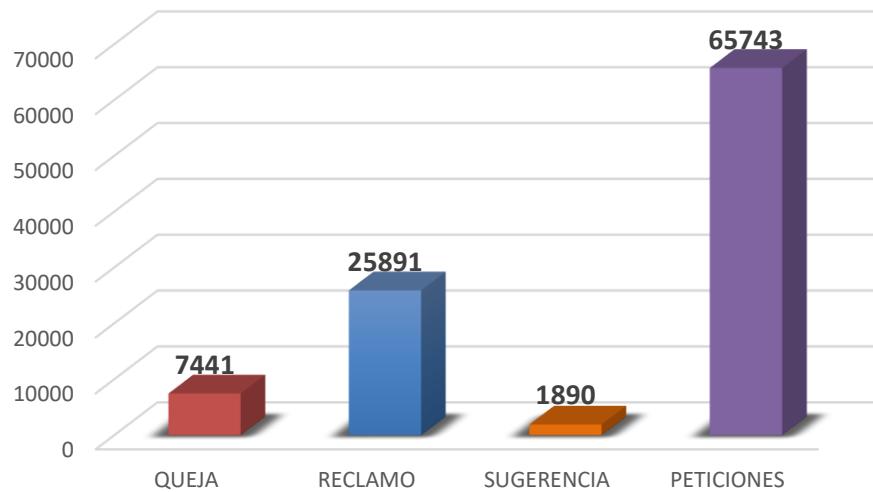
Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

## Plataforma Utilizada



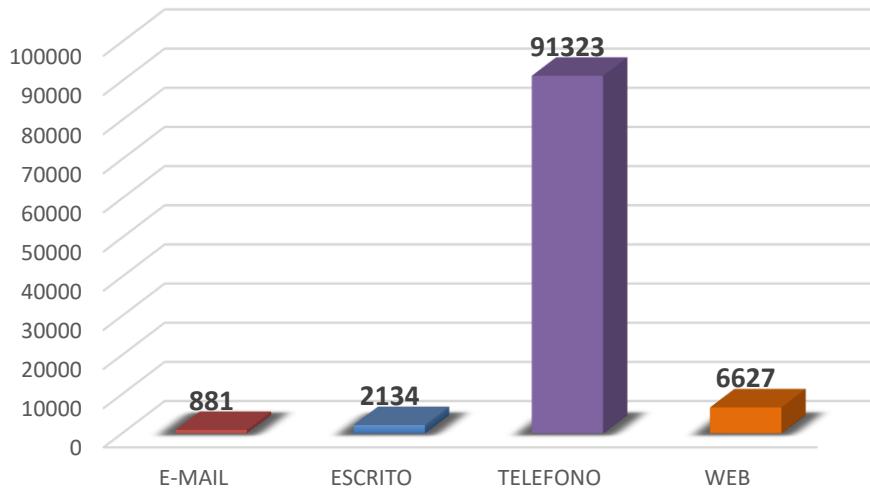
Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

## Tipología del Trámite



Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

## Canal de Recepción



Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

De la información en la matriz de PQRS reportada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones con corte a 30 junio de 2018, se evidenció que 1403 registros fueron contestados fuera del término legal.

Así mismo, se pudo evidenciar a que el mayor número de PQRS se presentan a los consorcios con los cuales se realiza la operación, siendo el número más alto de peticiones al Consorcio Recaudo Bogotá SAS, seguido del Consorcio Express.

Por otra parte, se pudo observar que los asuntos más reiterados son: las problemáticas presentadas por la tarjeta Tu Llave con un aproximado de 59.702 PQRS, seguido de las PQRS presentadas frente al comportamiento del personal (Conductores, personal de taquilla, orientadores y vigilancias entre otros) que ascienden a 3.911 aproximadamente y las 2.370 quejas y reclamos presentados frente al servicio Zonal (frecuencias, desmoste del SITP, frecuencias del SITP).



De acuerdo con la información suministrada por la Subgerencia, se procedió a tomar una muestra de 52 procesos, como resultado de la aplicación de la norma internacional de auditoría 530 (NIA-ES 530), de la cual, para un universo de 100.965 peticiones, con un nivel de confianza 96% y con un margen de error del 4%.

Conforme a lo anterior, se tomó una muestra aleatoria con los siguientes criterios:

- Las PQRS que se encuentran dentro del periodo a evaluar.
- Se tomaron las solicitudes que fueron contestadas extemporáneamente de acuerdo con la matriz informada por la Subgerencia.
- Se tomó el 25% de los radicados de cada una de las siguientes tipologías: Queja, Reclamo, Sugerencia, Petición de información.
- Al igual que una muestra de los diferentes canales de atención: e-mail, teléfono, web y escrito.

De dicha muestra se evidenciaron las situaciones que se describen a continuación:

1. El 42% de las PQRS no coincide la información reportada por la Subgerencia versus lo contrastado con las plataformas de Monitor, SDQS y CORDIS.
  2. El 10% de las peticiones no se evidencia que se haya dado respuesta al peticionario.
  3. El 8% de las PQRS tiene una inadecuada tipología del trámite, se habla de solicitud de información cuando son quejas.
- d. Gestión Adelantada por el Defensor del Ciudadano Usuario del SITP Durante el Primer Semestre de 2018

A la fecha de evaluación se verifica que mediante Resolución 096 del 27 de febrero de 2018 se designa como Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C. a la Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario.

De acuerdo con lo informado por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario mediante documento 2018IE6592 del 27 de julio de 2018, se resaltan los siguientes hechos relacionados con el rol del Defensor del Usuario:



- Gracias a las pruebas pilotos realizadas en el Portal del Sur durante los días 3 y 9 de marzo de 2018, el 26 de marzo de 2018, se inició la zona preferencial regulada para tres servicios M47, B12, C30 en el Portal Sur.
- Se ha presentado la figura del Defensor del Usuario, en los espacios comunitarios y de cultura ciudadana y en los Concejos Locales de Discapacidad de Engativá, San Cristóbal, Bosa, Chapinero, Kennedy, dando a conocer su alcance en los Consejos locales de discapacidad, a los representantes de los usuarios con discapacidad y entidades participantes, resolviendo las dudas de los usuarios en los diferentes espacios.
- Se realizó la Junta Asesora de la Defensoría el día 29 de mayo de 2018, según listado de asistencia y presentación enviados a la Oficina de Control Interno.

De la información suministrada por la Subgerencia el Defensor del Usuario realiza un informe anual de la gestión, por lo tanto para el primer trimestre de 2019 se presentará el informe de la vigencia 2018.

#### e. Percepción Ciudadana

La dependencia manifiesta que la percepción ciudadana se mide bajo dos tipologías, por un lado una medición de la satisfacción general del sistema que se hace con una frecuencia semestral y por otra parte, la que se realiza sobre cada operador con una frecuencia trimestral, para el periodo evaluado se ha publicado un solo informe trimestral correspondiente al 2 trimestre y el consolidado por el semestre, referente al 1 trimestre la medición no fue efectiva por cuanto existieron inconvenientes con los resultados arrojados, situación que ya es de conocimiento de la Subgerencia Jurídica quien adelanta acciones frente a un posible incumplimiento contractual.

Mediante memorando radicado 2018IE6592 del 27 de julio de 2018 la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones remitió a la Oficina de Control Interno un CD que contiene los resultados de la medición de la encuesta de satisfacción del componente



troncal, suscrito con la firma Centro Nacional de Consultoría S.A., de acuerdo al nuevo contrato celebrado, donde se destacan los siguientes aspectos:

1. Dentro de los temas consultados a la ciudadanía se encuentra la operación de las rutas, las condiciones de las estaciones y portales, el factor de seguridad, el sistema de recaudo, el comportamiento de los conductores, información y señalización, cultura en el sistema, comunicación, tipo de tarjetas a utilizar y uso de los ciclo parqueaderos entre otros.
2. El Índice de Satisfacción General aumenta 1,9% frente a los resultados obtenidos en Marzo de 2018.
3. El proceso con Índice de Satisfacción más bajo es el de seguridad, siendo más importante para la ciudadanía contar con la presencia de la policía dentro y fuera de las estaciones.
4. De las zonas, se destacan Calle 80, Suba y NQS Sur como las zonas con un Índice de Satisfacción General superior al 80%, frente a las zonas del Eje Ambiental, NQS Central, Caracas Sur y Norte con Índice de Satisfacción General inferior al 70%.

f. Inventario Trámites y Servicios

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

1. Tarjeta Tullave Básica
2. Personalización de la Tarjeta Tullave
3. Incentivo Tarifario del SITP para población del SISBÉN
4. Subsidio de Transporte para Personas con Discapacidad - SITP
5. Reclamación por Accidentes dentro de Estaciones o con Buses del Sistema

En la página web se presenta un link para la consulta de los trámites, el cual presentó errores de acceso a la información a la hora de consultarlos.



Así mismo, de la revisión realizada en el Sistema Único de Información y Trámites - SUIT (<http://www.suit.gov.co/>), se lograron identificar tan solo los siguientes:

1. Tarjeta tu llave básica.
2. Personalización de tarjeta Tullave.
3. Incentivo tarifario SISBEN.

## RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES:

### a) Conclusiones:

1. Si bien se realiza un seguimiento por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones a los términos de respuesta de las PQRS recibidas a través de los distintos aplicativos, se continúa presentando un 1% (1403 PQRS) de extemporaneidad en la emisión de las respuestas, lo que puede generar sanciones disciplinarias debido al incumplimiento de los términos, de conformidad con lo preceptuado en la Circular 108 de 2015.
2. En cuanto a las peticiones físicas registradas en el CORDIS, se encontraron comunicaciones archivadas sin respuesta, sin embargo en la información revisada en el aplicativo Monitor junto con la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, dichas comunicaciones ya fueron respondidas.
3. De los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción para el segundo semestre de 2017 y presentados por la Subgerencia a las diferentes dependencias, se pudo verificar que se implementaron acciones correctivas, preventivas y/o de mejora, a fin de buscar la eficacia y mejora continua de los procesos.

### b) Recomendaciones

Como resultado del trabajo realizado se presentan las siguientes recomendaciones y observaciones, para que sean analizadas e implementados los correctivos necesarios.



1. Establecer controles que permitan garantizar que en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos -SUIT- se inscriban la totalidad de los trámites y servicios que se deben adelantar frente a la entidad, lo anterior en cumplimiento al artículo 40 del Decreto 019 de 2012.
  - Se evidenció que existe diferencias en los trámites y servicios que aparecen en la página web de TRANSMILENIO S.A. versus la página web del SUIT.
2. Verificar e implementar acciones frente a la información que se encuentra dentro de los formularios electrónicos para la presentación de PQRS, a fin de dar cabal cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 6 de la Resolución 3564 de 2015.
  - Se evidenció que en los formularios electrónicos de la plataforma del SDQS y la plataforma de Tu Llave no cuenta con la totalidad de los campos mínimos requeridos de conformidad con el Anexo 2 de la resolución antes mencionada.
3. Incorporar en la información que se reporta en la página WEB de la Entidad y la de Tu Llave, la totalidad de puntos de atención
  - Se evidenció que en los dos links donde aparece la información relativa a los puntos de atención que se encuentran en la página web de la entidad y la de Tu Llave se evidencian 38 puntos de atención, los cuales no incluyen los 2 puntos móviles de acuerdo a los informes de la Subgerencia.
4. Mejorar la coordinación y comunicación entre las dependencias, concesionarios y la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones a fin de establecer controles y tiempos de permanencia en las áreas responsables de dar trámite a las solicitudes presentadas por los ciudadanos, en aras de prestar un servicio claro y eficaz al ciudadano, de igual manera contar con una información oportuna y veraz.
  - Aun cuando el porcentaje de solicitudes no respondidas y extemporáneas no es muy alto, es necesario que las dependencias establezcan controles y tiempos para dar respuesta, teniendo en cuenta que la normatividad establece sanciones al incumplimiento de los términos establecidos.



5. Establecer controles que permitan garantizar que la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, concuerda frente a lo reportado en las plataformas que utiliza la entidad para el registro de las PQRS.
  - En el 42% de las PQRS no coincide la información reportada por la Subgerencia versus lo contrastado con las plataformas de Monitor, SDQS y CORDIS, generándose posibles inconsistencias en la información que se reporte.
  - El 8% de las PQRS tiene una inadecuada tipología del trámite, se habla de solicitud de información cuando son quejas.
6. Analizar la implementación de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora que permitan subsanar las debilidades encontradas, de conformidad con los resultados arrojados frente a la encuesta de satisfacción para el primer semestre de 2018, presentada por la firma Centro Nacional de Consultoría S.A.
7. Reiterar la solicitud de capacitación a la Dirección Corporativa frente a la recepción y archivo de las PQRS, a fin de fortalecer las competencias de las personas que intervienen en el proceso, en aras de dar cumplimiento con la Circular 108 de 2015 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

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



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Reglamentario, esta oficina estará atenta a cualquier inquietud que se requiera respecto del presente informe.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Cordialmente,

**LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO**

Jefe Oficina de Control Interno

OCI – 068 - 2018 / 4 de septiembre de 2018

Código: 801.01-5-5.2