



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



N° INFORME: OCI-2017-022

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

EQUIPO AUDITOR: Lina María Amaya Sánchez, Contratista.

Santiago Santos Sánchez, Aprendiz Universitario.

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. elaboró el presente informe, fundamentado en el análisis de la información puesta a disposición de esta dependencia, con el fin de garantizar el seguimiento y evaluación al tratamiento de las de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, interpuestas por los usuarios.

1. OBJETIVO(S)

- Verificar el cumplimiento de las normatividades relacionadas con la actividad de Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Evaluar controles internos implementados asociados al proceso.
- Identificar oportunidades de mejora que permitan agregar valor al proceso de servicio al ciudadano.

2. ALCANCE

Verificación de la gestión y seguimiento por parte de la Entidad a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2017.

3. CRITERIOS:

MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
LEY 1755 DE 2015	Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
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.
CIRCULAR EXTERNA 001 DE 2011 DEL CONSEJO ASESOR NACIONAL	Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
DECRETO 103 DE 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
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.
ACUERDO 51 DE 2001	Por el cual se dictan normas para la atención a las personas con discapacidad, la mujer en estado de embarazo y los adultos mayores en las Entidades Distritales y Empresas Prestadoras de Servicios Públicos.
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.
PROCEDIMIENTO P-SC-001	Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Versión 1 de noviembre de 2016.
RESOLUCIÓN 632 DE 2015	Por medio de la cual se unifican las normas que regulan la figura del Defensor del Ciudadano Usuario del SITP.
NTCGP 1000:2009	Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública 4.2.2 Control de Documentos 4.2.4 Control de Registros 7.2.3 Comunicación con el Cliente 7.5 Producción y Prestación del Servicio 8.2.1 Satisfacción del Cliente
MECI – MANUAL TÉCNICO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO	1. Módulo de Planeación y Gestión 1.2. Componente de Direccionamiento Estratégico Elemento Modelo de Operación por Procesos, Producto: Satisfacción del Cliente.

4. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES:

Para la ejecución de este trabajo, la Oficina de Control Interno analizó una muestra de PQRS radicadas a través de los aplicativos CORDIS, SDQS y MONITOR bajo la responsabilidad de cinco (5) dependencias organizacionales: Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, Subgerencia Económica, Subgerencia Técnica y de Servicios, Subgerencia Jurídica y Dirección Técnica de BRT.

4.1. Canales de Información:

Los canales oficiales habilitados a 30 de junio de 2017, para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (en adelante PQRS) de los ciudadanos son:

CANAL	MECANISMO	APLICATIVO	ENLACE / CONTACTO
Virtual	Aplicativo página web	SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones)	- http://www.transmilenio.gov.co - http://www.tullave.com - http://www.sitp.gov.co
Presencial	- Correspondencia - Puntos de personalización y atención al usuario	CORDIS	Av. Eldorado No. 69 – 76 Torre 1 Piso 5 Bogotá Colombia
Telefónico	Línea de atención a la ciudadanía	MONITOR	- Línea Distrital 195 - Línea gratuita nacional 018000 115510 o 4823304 - Línea Fija 2203000 opción 1 y 2

Durante la ejecución del presente trabajo se evidenció que en los canales habilitados para los ciudadanos se cuenta con los mecanismos de accesibilidad previstos en el Acuerdo 51 de 2001.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



4.2. Informes relacionados al ciudadano

4.2.1. Informes en la Página Web

TRANSMILENIO S.A., cumple con lo requerido en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, en lo referente a la publicación de los informes de PQRS correspondientes a los meses de diciembre de 2016 a mayo de 2017.

4.2.2. Campañas Informativas

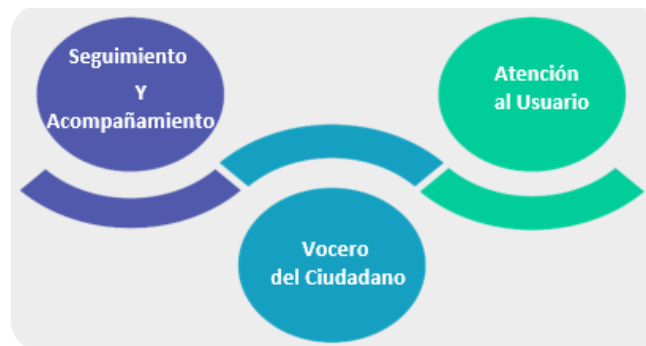
Durante el primer semestre de 2017, no se evidenciaron campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente al Servicio al Ciudadano, no obstante, la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario manifestó que se encuentran en proceso de elaboración.

4.2.3. Encuesta de Satisfacción

A la fecha no se ha llevado a cabo la aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario. El contrato No. 277-17 fue suscrito en el mes de junio con la firma “Agricultural Assessments International Corporation”, para realizar este proceso en el segundo semestre del año.

4.3. Defensor del Ciudadano

4.3.1. Gestiones Realizadas



Fuente: Presentación Defensor del Ciudadano Usuario

Durante este periodo, la Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP en cumplimiento a la Resolución 632 de 2015, realizó reunión el 31 de mayo de 2017 con la Junta Asesora del Defensor del Ciudadano Usuario del SITP, por medio de la cual se presentó la gestión de la Defensoría y se aprobó el acta N° 2.

Adicionalmente, en convenio con la Cámara de Comercio realizó las gestiones presentadas a continuación:

- Curso de formación de facilitadores de convivencia y resolución pacífica de conflictos a funcionarios de Transmilenio S.A., concesionarios, Recaudo Bogotá y Policía Nacional.
- Fijación de Ruta de Conciliación.
- Visitas a cuatro (4) sedes comunitarias para dar a conocer la figura del Defensor del Usuario.
- Recorrido con usuarios en condición de discapacidad.

4.4. Análisis de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

El análisis que realizó la Oficina de Control Interno sobre el comportamiento de las PQRS, se basó en la información generada del aplicativo CORDIS y la base de datos en Excel del Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes – SDQS y MONITOR correspondiente al periodo comprendido entre enero y junio de 2017, suministrada por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario; las respuestas dadas a los usuarios fueron evaluadas bajo los criterios de coherencia, calidez y claridad.

Se seleccionó para análisis una muestra no estadística de 80 casos, cuya distribución corresponde al porcentaje de participación de cada dependencia dentro de la población objeto de estudio, la cual se distribuye así:

DEPENDENCIA	CORDIS	MONITOR	SDQS	TOTAL
Subgerencia de Comunicaciones y atención al Usuario	5	10	4	19
Subgerencia Económica	9	2	1	12
Subgerencia Técnica y de Servicios	16	2	1	19
Dirección Técnica de BRT	14	2	1	17
Subgerencia Jurídica	13	0	0	13
Total	57	16	7	80

Una vez analizada la información de la base de datos suministrada, se revisaron los archivos digitalizados disponibles en el aplicativo de gestión documental ROYAL, obteniendo los siguientes resultados:

TIPO DE RESPUESTA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
Respuestas Oportunas	49	61%
Respuestas Inoportunas (Tiempo Superior a 15 días)	19	24%
Sin Respuesta	12	15%
Total	80	100%

4.4.1. Aplicativo Cordis

La Oficina de Control Interno realizó el análisis de las PQRS radicadas a través de CORDIS, aplicativo utilizado para el recibo, asignación, seguimiento y control de la correspondencia, obteniendo los siguientes resultados:

- Durante el primer semestre de 2017 se registraron 1.160 PQRS discriminadas de la siguiente manera:

TIPO DE TRÁMITE	CANTIDAD
Petición de Documentos e Información	84
Peticiones Ordinarias	1.076
Total	1.160

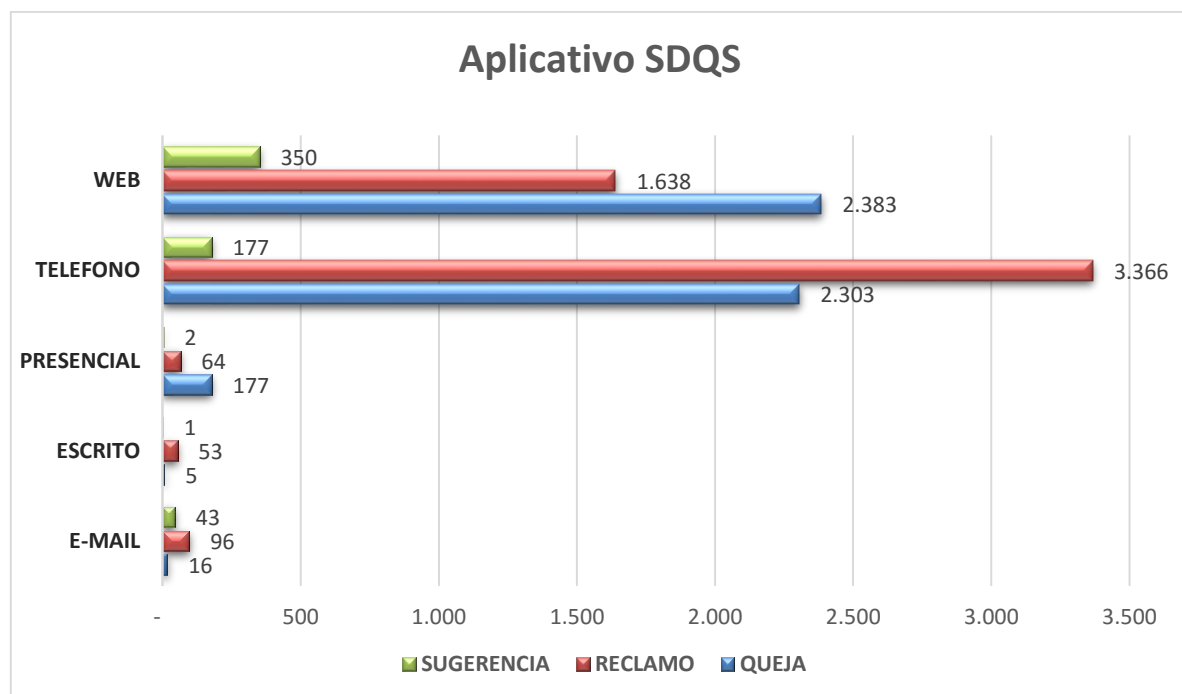
Fuente: Matriz CORDIS suministrada por la Dirección de TIC

- De la base PQRS del aplicativo CORDIS, se seleccionó una muestra de cincuenta y siete (57) casos radicados ante la Entidad por parte de los usuarios, los cuales fueron objeto de verificación y cuyos resultados se observan a continuación:
 - De los cincuenta y siete (57) analizados, treinta y siete (37) de ellos fueron contestados oportunamente, cumpliendo de esta manera con los términos establecidos por la Ley.
 - Se observó que en ocho (8) radicados, las dependencias dieron respuestas a los usuarios, sin embargo, las mismas se encuentran sin cerrar en el aplicativo.
 - En ocho (8), no se encontró evidencia de las respuestas a los usuarios.
 - En doce (12), las respuestas se dieron extemporáneamente.

4.4.2. Aplicativo Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Soluciones - SDQS

Mediante este aplicativo se asignan todas las PQRS interpuestas por los usuarios ante cualquier Entidad Pública del Distrito Capital, el cual se encuentra conectado a la línea de atención 195 y a las páginas web www.transmilenio.gov.co y www.sitp.gov.co.

Como resultado de la revisión realizada a este aplicativo, se observó que durante el primer semestre de 2017 se registraron 10.674 casos, discriminados de la siguiente manera:

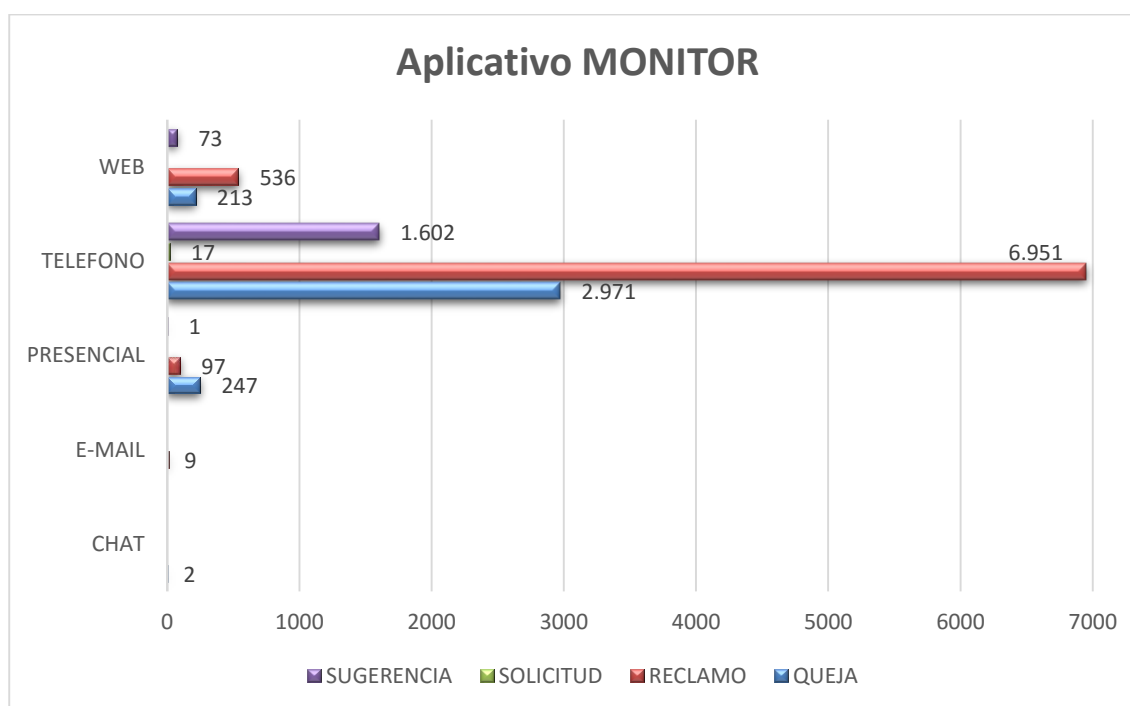


De la base de datos del aplicativo, se tomaron siete (7) casos, reflejando como resultado que dos (2) peticiones fueron resueltas dentro de los términos, una (1) fue resuelta de manera extemporánea y cuatro (4) aún se encuentran sin respuesta por parte de la Entidad.

4.4.3. Aplicativo Monitor

Este aplicativo fue establecido por el concesionario del SIRCI para el registro de las PQRS recibidas a través de la línea 018000 115510 o la página de Tullave.

Del total de 12.719 registros correspondiente al periodo evaluado, se evidenció la siguiente información referente a los canales establecidos por la Entidad:



De este aplicativo, la Oficina de Control Interno seleccionó una muestra de dieciséis (16) casos, los cuales diez (10) fueron atendidos en los términos establecidos, los restantes se contestaron de manera extemporánea; cuatro (4) de las seis (6) extemporáneas, fueron resueltas por intermedio de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, debido a que la dependencia responsable no dio respuesta.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



5. FORTALEZAS

- La Entidad ha implementado los mecanismos de atención al ciudadano en lo referente a los canales de información según los requisitos establecidos en la normatividad vigente.
- La Entidad cuenta con personal capacitado para atender usuarios en condición de discapacidad física, visual y auditiva.
- La Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP ha adelantado acciones de acompañamiento, llevando a cabo recorridos con usuarios en condición de discapacidad, al igual que la realización de visitas a sedes comunitarias en conjunto con la Cámara de Comercio de Bogotá.

6. CONCLUSIONES

- A pesar de las diferentes acciones establecidas por parte de la Dirección Administrativa tales como la Circular 015 del 11 de noviembre de 2016, correos electrónicos, entre otros, relacionado con el seguimiento a las comunicaciones oficiales radicadas por los usuarios en la Entidad, se observa que se siguen presentando incumplimientos en las actividades establecidas para atender los diferentes trámites asignados a cada dependencia.
- Los controles implementados para el seguimiento a los tiempos máximos de respuesta para las PQRS por los responsables (titulares y suplentes) designados en cada dependencia, no permitan garantizar la oportunidad de las respuestas emitidas por la Entidad y podrían ocasionar incumplimientos de la normatividad vigente en la materia y las sanciones a que hubiese lugar.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



7. RECOMENDACIONES

- Fortalecer los mecanismos para dar cumplimiento a lo dispuesto en el “M-DA-001-2 Manual de Gestión Documental” en lo referente a la oportunidad y tiempos de máximos de atención y cierre de los trámites en el aplicativo de correspondencia institucional.
- Los responsables designados en cada dependencia, deben fortalecer y/o replantear los controles de verificación y seguimiento establecidos, para dar cumplimiento tanto a las disposiciones indicadas en la normatividad, así como a los procedimientos internos dispuestos por la Entidad.
- Las dependencias deberán atender de manera prioritaria las PQRS que se encuentran vencidas, realizando las gestiones necesarias para subsanar los incumplimientos descritos en el presente informe junto con los comunicados emitidos por parte de la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario.
- Por medio de las publicaciones de TransMitiendo se sugiere realizar recordatorios de cierre de los registros del aplicativo de gestión documental CORDIS, dando prioridad a los registros más antiguos, con el fin de mitigar los impactos que generan los incumplimientos ya mencionados.
- Se sugiere a las dependencias solicitar periódicamente a la Dirección de TIC, la información relacionada con el aplicativo CORDIS mediante una base de datos en Excel, con el fin que se pueda hacer seguimiento a los tiempos de respuesta de forma oportuna de las PQRS, al igual que llevar a cabo los cierres de los trámites en el aplicativo.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Realizar seguimiento periódico al archivo físico de cada dependencia, con el fin que cada trámite de PQRS, cuente con los soportes documentales utilizados para dar respuesta.
- Implementar medidas de control relacionadas con la planeación del recurso humano, que le garantice a las dependencias contar con el personal suficiente para dar respuesta a todas las PQRS recibidas, evitando de esta forma, la materialización de incumplimientos de los requisitos establecidos en la normatividad vigente.

Bogotá D.C., 27 de julio de 2017.

OSCAR IVÁN CHIQUILLO MARTÍNEZ

Jefe Oficina de Control Interno (E)

Elaboró: Lina María Amaya Sánchez, Contratista.
Santiago Santos Sánchez, Aprendiz Universitario.