



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



N° INFORME: OCI-2025-010

PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA: Informe segundo semestre 2024 de atención al ciudadano y gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011)

EQUIPO AUDITOR:

Nohra Lucia Forero Céspedes, contratista de la Oficina de Control Interno.

Yesmindelid Riaño Sastre, contratista de la Oficina de Control Interno.

German Felipe Naranjo, contratista de la Oficina de Control Interno. Oscar Pulgarín Lara, profesional de la Oficina de Control Interno.

Richart Ruano, profesional de la Oficina de Control Interno.

Daniel Andres Gamba, contratista de la Oficina de Control Interno.

Natalia Lopez Salas, contratista de la Oficina de Control Interno.

Claudia Forero, contratista de la Oficina de Control Interno.

Laura Catalina Henao, contratista de la Oficina de Control Interno.

Diana Elizabeth Patiño, contratista de la Oficina de Control Interno.

John Edward Burgos, contratista de la Oficina de Control Interno.

Beimar Emilio Castelblanco, contratista de la Oficina de Control Interno.

ABREVIATURAS:

- PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.
- CRM: Sistema «Customer Relationship Management»
- OCI: Oficina de Control Interno



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

- SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes
- T-DOC: Sistema de Gestión Documental
- BTE: Bogotá te escucha
- SAUC: Subgerencia de atención al usuario y comunicaciones.
- BDD: Base de Datos

OBJETIVO(S):

1. Realizar seguimiento a la gestión desarrollada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, SAUC, para el periodo comprendido entre el primero de julio al 31 de diciembre de 2024, frente a los estándares establecidos para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que llegan a través de los diferentes medios de atención que ha dispuesto TRANSMILENIO S.A. Lo anterior, para el primer semestre de 2024 de acuerdo con lo señalado en artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
2. Verificar el cumplimiento de algunos de los lineamientos establecidos por la entidad en el procedimiento P-SC-001 V7: «Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias», por parte de los responsables.
3. Confirmación del envío del informe del Defensor del Ciudadano Usuario del SITP a la Veeduría Distrital, detallando las acciones llevadas a cabo durante el primer semestre de 2024.
4. Percepción de los ciudadanos sobre los productos, servicios y trámites prestados por la entidad.

ALCANCE:

El alcance incluyó la validación y verificación del correcto funcionamiento de los enlaces disponibles en la página web de la entidad para la atención de los usuarios en lo referente a PQRS. También, se revisó una muestra de la información almacenada en las bases de datos (CRM, SDQS y T-Doc), proporcionadas por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones (SAUC),



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



las cuales contienen las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y registradas a TRANSMILENIO S.A., a través de los diferentes canales (personal, virtual y telefónico), durante del 1 de julio al 31 de diciembre de 2024.

Asimismo, se evaluó el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el procedimiento P-SC-001 V7, denominado «Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias».

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

1. Seguimiento a la gestión desarrollada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

Se verificaron los enlaces de los canales de atención al usuario que se encuentran disponibles en la página web de TRANSMILENIO S.A, (<https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151005/canales-de-atencion-de-transmilenio/>), encontrando que se encuentran habilitados sin evidenciar debilidades, los link son:

- Ventanilla de radicación: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/154006/se-habilita-ventanilla-electronica-para-radicar-documentos-en-transmilenio-sa/>
- CRM – Recaudo Bogotá: <https://www.tullaveplus.gov.co/registra-tu-pqrs>
- BTE – Bogotá te escucha: <https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>

Posteriormente, se solicitó a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, (SAUC), las bases de datos de los canales de atención de las PQRS (CRM, SDQS y T-Doc) para el respectivo análisis.

A partir de estas bases, se extrajeron muestras para su evaluación. Se revisaron 3002 peticiones, con cada auditor analizando aproximadamente 220 en la semana asignada para este ejercicio. Es importante resaltar que, el seguimiento se centró en los soportes de T-DOC, por la facilidad



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



en el acceso de los mismos. A continuación, se describen los criterios revisados, la selección de la muestra por cada base de datos y los resultados evidenciados:

a. Criterios Por Revisar

Los criterios establecidos para revisar por los auditores fueron:

- Oportunidad en la respuesta al peticionario.
- Que los traslados se realizaran antes de los 5 días para dar tiempo apropiado a los concesionarios de contestar oportunamente.
- Claridad, se verificó que la respuesta fuera fácil de entender.
- Coherente, que se contestara lo solicitado.
- Calidez, que la respuesta al peticionario fuera cortés en su lenguaje.

b. Muestra Por Revisar

En lo concerniente a la muestra tomada se estableció de la siguiente manera.

Base de datos	Cantidad de PQRS	Cantidad Revisada
T-DOC	6.274	2838
BTE	14.356	94
CRM	372.835	70

Fuente: Tabla diseñada por el equipo auditor

A continuación, se presenta la distribución por tipo de PQRS de la muestra seleccionada:

Tipo de Petición	BTE	CRM	TDOC	Total general	% Participación
Consulta (30)	40		5	45	1,5%
Derecho de petición en interés general (15)	8		24	32	1,1%
Derecho de petición en interés particular (15)	7		576	583	19,4%
Felicitación (15)		4	3	7	0,2%
Queja (15)	27	41	712	780	26,0%
Reclamo (15)	11	19	816	846	28,2%



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

Tipo de Petición	BTE	CRM	TDOC	Total general	% Participación
Solicitud de acceso a la información (10)			653	653	21,8%
Solicitud de copias (10)			3	3	0,1%
Sugerencia (15)	1	6	46	53	1,8%

Fuente: Tabla diseñada por el equipo auditor

Es importante resaltar que se estableció la muestra buscando tener la mayor información posible para poder revisar todos los criterios descritos anteriormente.

c. Resultados de la revisión

- Se efectuó verificación de que para todas las peticiones se evidenciara respuesta final, bien sea por TRANSMILENIO S.A o por cada uno de los concesionarios a los que se les trasladaba la petición. De la revisión realizada a las 3002 respuesta para 91 no se evidenció respuesta final al peticionario, lo que corresponde a un 3% de la muestra.

Base de datos	Cantidad de PQRS
T-DOC	87
BTE	2
CRM	2

Fuente: Tabla diseñada por el equipo auditor

Los radicados que se evidenciaron como si respuesta se pueden observar en el anexo (el cual no se publica con este Informes)

De esta verificación se realiza la recomendación 2.

- En total se evidenciaron un total 2661 peticiones que cumplieron con los criterios lo que corresponde de la muestra tomada de un cumplimiento del 89%. Por lo tanto, fueron oportunas, claras, coherentes y cálidas.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Base de datos	Cantidad de PQRS
T-DOC	2534
BTE	94
CRM	52

Fuente: Tabla diseñada por el equipo auditor

- Se identificaron 283 solicitudes que fueron trasladadas y en Tdoc se pudo identificar que 86 peticiones fueron trasladadas en tiempos superiores a 5 días, de las cuales 50 no fueron contestadas de manera oportuna. De lo anterior se presenta la recomendación 3.

Los radicados que se evidenciaron como si respuesta se pueden observar en el anexo (el cual no se publica con este Informe)

2. Validación del cumplimiento de actividades descritas en el procedimiento P- SC-001 V7 «Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias»

La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de algunas actividades descritas en el procedimiento P-SC-001 V7 «Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias», las que se describen a continuación:

- Última nota aclaratoria del Numeral 6.6.4. Tiempos de respuesta para requerimientos radicados en la Entidad: «Mensualmente el componente de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI, consolidará a través de un informe estadístico el balance de las PQRS registradas a través de los diferentes canales oficiales establecidos por la entidad, la cual será publicada en la página web de la Entidad»

El equipo auditor, verificó la publicación de los informes mensuales estadísticos del balance de las PQRS que se registran a través de los diferentes canales, observando que estos se encuentran publicados de acuerdo con lo establecido en el procedimiento, en el espacio de la página Web de la entidad en el link: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149095/informe-pqrs-de-transmilenio/>.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

- Numeral 6.4: “En TRANSMILENIO S.A. escuchamos tu queja y fomentamos acciones de mejora”. Se confirmó que se están publicando en la página web las acciones de sensibilización dirigidas a los actores del Sistema con el fin de optimizar el servicio que se presta, en el apartado de notas positivas (link: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151279/en-transmilenio-sa-escuchamos-tu-queja-y-fomentamos-acciones-de-mejora/>).
- Gestión adelantada por el Defensor del Ciudadano Usuario de TRANSMILENIO S.A. La Oficina de Control Interno confirmó la publicación en la página web de la entidad del informe titulado «Defensoría de la Ciudadanía TRANSMILENIO S.A.» del primer y segundo del año 2024 cumpliendo con la ejecución de esta actividad.
- Percepción de los ciudadanos sobre los productos, servicios y trámites prestados por la entidad. Se evidenció informe con los resultados de percepción ciudadana para el segundo semestre del 2024. Para este informe se recogió la información 25 de noviembre al 17 de diciembre 2024 a un total de 6391, donde se presentaron los siguientes resultados:



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Indicador Satisfacción General Troncal



Mayo 2024
70,9%



Diciembre 2024
69,1%

Indicador Satisfacción General Zonal



Mayo 2024
68,5%



Diciembre 2024
69,5%

Indicador de Satisfacción General Sistema TransMilenio



Mayo 2024
69,7%



Diciembre 2024
69,3%

Se evidencia que para troncal de mayo a diciembre 2024 se presenta una disminución de 1.9% de la percepción. En lo referente a Zonal se presenta una mejora de percepción del 1%. En general, la percepción del sistema disminuyó un 0.2%.

RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda que el link de PQRS, que se encuentra en la vista principal de la página web, que lleva a los diferentes canales de comunicación para enviar Solicitudes, quejas y reclamos, se encuentre de primero o más visible para facilitar el acceso de los ciudadanos.
2. Velar por que en el aplicativo T-Doc, se pueda hacer una adecuada trazabilidad a las respuestas que se le dan al peticionario, toda vez que:
 - Se evidenciaron casos donde no es posible ver la información remitida por los concesionarios.
 - Se evidenció que cuando se le solicita información adicional al peticionario y este la remite,



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

se genera un nuevo expediente.

3. Hacer un mayor seguimiento cuando se efectúan traslados a los concesionarios, toda vez que, se evidenció que para 86 peticiones se realizaron los traslados después de 5 días.

El resultado de la evaluación corresponde al análisis de una muestra, por tal motivo, es la dependencia quien decide si realiza una revisión de carácter general sobre los temas aquí descritos.

Los resultados de este informe fueron socializados con los responsables mediante correo electrónico el 21 de Febrero de 2025.

Este documento se expide el día 24 de febrero de 2025, por parte de TRANSMILENIO S.A. y es firmado por Sandra Jeannette Camargo Acosta, jefe de la Oficina de Control Interno.

Sandra Jeannette Camargo Acosta

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Nohra Lucia Forero Céspedes, contratista de la Oficina de Control Interno