

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Nº INFORME: OCI-2025-032

PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD: Informe primer semestre 2025 de atención al ciudadano y gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011)

EQUIPO AUDITOR:

- Diana Elizabeth Patiño, contratista de la Oficina de Control Interno.
- Daniel Andres Gamba, contratista de la Oficina de Control Interno.
- Martha Liliana Bustos Castellanos, Profesional universitario grado 4
- Carlos Mario Martinez Amaya, Profesional universitario grado 4
- Sergio Alberto Sanchez Nino, contratista de la Oficina de Control Interno.
- Nohra Lucia Forero Cespedes, 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.
- 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.
- John Edward Burgos, contratista de la Oficina de Control Interno.
- Maria Paola Quintana Prieto, contratista de la Oficina de Control Interno.
- Ross Slendy Martinez Angulo, contratista de la Oficina de Control Interno.
- Karol Pierangely Salinas Lopez, contratista de la Oficina de Control Interno.

LÍDER DEL PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

INFORME DISTRIBUIDO

- María Fernanda Ortiz Carrascal - Gerente General
- Yolima Pérez Ariza - Subgerente De Atención Al Usuario Y Comunicaciones

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

CRITERIOS

- P-SC-001 Procedimiento de Atención de Peticiones V7
- 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”.
- 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” Artículo 76 «(...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (...)»

ABREVIATURAS

- OCI: Oficina de Control Interno
- T-DOC: Nombre del sistema de gestión documental
- TMSA: Empresa de Transporte del Tercer Milenio – TRANSMILENIO S. A.
- TRANSMILENIO S.A.: Empresa de Transporte del Tercer Milenio
- SAUC: Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
- PQRS: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o solicitudes de información.

OBJETIVO(S):

- Verificar la gestión desarrollada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones – SAUC y de todas las dependencias involucradas, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, respecto al cumplimiento de los estándares establecidos para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por TRANSMILENIO S.A.

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Evaluar la eficacia y eficiencia de las acciones implementadas por la entidad para garantizar una respuesta oportuna, completa y conforme a la normatividad vigente frente a los derechos de petición, consultas y solicitudes de información presentadas por los ciudadanos, asegurando el cumplimiento de los términos establecidos en la ley.
- Confirmar el envío oportuno y completo del informe del Defensor del Ciudadano Usuario del SITP y a la Veeduría Distrital, detallando las acciones ejecutadas durante el primer semestre de 2025.
- Evaluar la percepción de los ciudadanos frente a los productos, servicios y trámites ofrecidos por la Entidad.

ALCANCE:

El alcance comprendió 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 las PQRS.

De igual manera, se revisó una muestra de la información contenida en las bases de datos CRM, Bogotá Te Escucha y T-Doc, suministradas por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones (SAUC), en las cuales se registran las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias recibidas a través de los diferentes canales de atención (presencial, virtual y telefónico), durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025.

LIMITACIONES AL ALCANCE:

No se presentaron limitaciones al ejercicio auditor.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES:

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

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Con el fin de verificar que los requisitos registrados, a través de los canales oficiales de atención dispuestos por TRANSMILENIO S.A. (presencial, telefónico y virtual), se estén gestionando conforme a los lineamientos establecidos a nivel distrital, se revisaron los enlaces de atención al usuario disponibles en la página web institucional.

Durante la verificación se constató que los siguientes enlaces se encuentran habilitados y en correcto funcionamiento:

- **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>

De acuerdo con lo anterior, los días 4 y 13 de agosto de 2025, se solicitó a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones la base de datos de las PQRS radicadas a través de cada uno de los canales durante el periodo evaluado. En respuesta, se entregó una base de datos consolidada y distribuida de la siguiente manera:

CANAL	CANTIDAD DE PQRS
T-DOC	6.852
CRM	396.717
Bogotá Te Escucha	33.129

Fuente: Bases de datos entregadas por SAUC

A partir de las bases de datos entregadas por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se seleccionó una muestra de 4.500 PQRS, distribuidas de la siguiente manera: 4.200 correspondientes a la plataforma T-DOC, por tratarse de un aplicativo propio de la Entidad que no requiere la verificación de soportes para evidenciar su cumplimiento; 150 del sistema CRM y 150 del canal Bogotá Te Escucha.

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Es importante precisar que las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias) comprenden diversas clasificaciones, entre las cuales se encuentran: derecho de petición en interés general, derecho de petición en interés particular, solicitud de información, solicitud de copias, consulta, queja, sugerencia, felicitación y denuncia por posibles actos de corrupción.

Una vez identificada la tipología correspondiente, se establece el término legal aplicable para dar respuesta al peticionario, conforme a lo estipulado en el procedimiento P-SC-001 Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias V7 octubre de 2023.

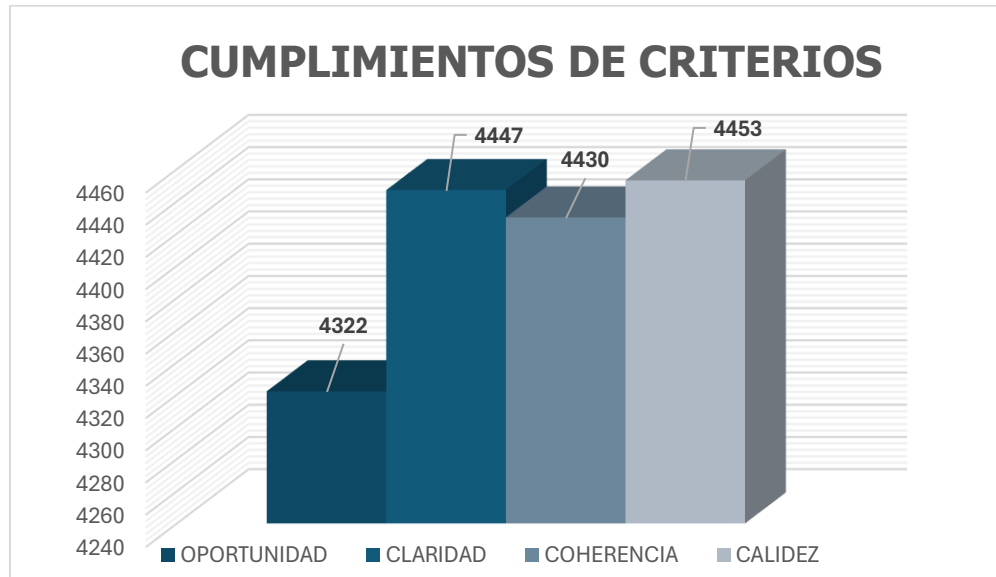
La muestra fue distribuida entre los 15 auditores, asignando 300 PQRS a cada uno, quienes se encargaron de verificar el cumplimiento de los siguientes criterios de evaluación:

- Oportunidad: cumplimiento de los tiempos de respuesta al peticionario.
- Claridad: facilidad de comprensión de la respuesta emitida.
- Coherencia: correspondencia de la respuesta con lo solicitado.
- Calidez: uso de un lenguaje respetuoso y cortés en la comunicación con el ciudadano.

De acuerdo con lo anterior, se identificó que el atributo con mayor porcentaje de cumplimiento corresponde a la oportunidad, ya que el 4 % de las solicitudes fueron respondidas por fuera de los tiempos establecidos. No obstante, se evidenció que las respuestas emitidas conservan un lenguaje cálido, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



Fuente: Base de datos del equipo auditor

2. Informe del defensor del ciudadano

Una vez verificada la página web de la entidad, se evidenció en el enlace de «Atención y Servicio a la Ciudadanía» la publicación del informe general del Defensor del Ciudadano correspondiente al primer semestre de 2025, en el cual se identificó lo siguiente:

- Se desarrollaron espacios de participación ciudadana con la Comisión de Movilidad de Usme y los Consejos Locales de Discapacidad de Kennedy y Rafael Uribe Uribe.
- Se llevaron a cabo 13 espacios de diálogo, visitas y recorridos con las localidades de Usaquén, Usme, Suba, Ciudad Bolívar, Rafael Uribe Uribe, San Cristóbal y Bosa.
- Transmilenio S.A. participó en mesas de trabajo con los concesionarios y áreas técnicas, en las cuales se abordaron temas orientados a:
 - Fortalecer los criterios de calidad y tiempos de respuesta aplicables a los requerimientos de la ciudadanía conforme con los términos de Ley.
 - Reiterar el compromiso institucional con el servicio a la ciudadanía.

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Pactar compromisos para mejorar los indicadores de gestión.

Finalmente, se realizaron articulaciones con el Centro de Rehabilitación de Adultos Ciegos y con la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DIVRI).

3. Evaluación de percepción de los ciudadanos.

Para la vigencia 2025, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones realizó en el mes de junio la encuesta de percepción ciudadana sobre los productos, servicios y trámites prestados por la Entidad, obteniendo los siguientes resultados:

- El nivel de satisfacción con el servicio troncal se ubicó en 78%, lo que representa un incremento de 8,9 puntos frente a la medición realizada en diciembre de 2024.
- En cuanto al servicio zonal, alcanzó un 70%, registrando un aumento de 1 punto porcentual respecto del nivel de satisfacción de la vigencia anterior.
- La percepción frente al servicio de los conductores reflejó disminución de 6,6 puntos, especialmente en aspectos relacionados con el manejo del bus, el respeto hacia los usuarios y el cumplimiento de las normas de tránsito, lo que indica una clara oportunidad de mejora.
- En cuanto a la seguridad dentro del sistema, se mantiene la percepción de deterioro frente a la encuesta del semestre anterior, por lo que al igual que en el ítem anterior, también se presenta una oportunidad de mejora.

Recomendaciones

1. Implementar un seguimiento más riguroso a las respuestas emitidas por los concesionarios y demás entidades, con el propósito de garantizar que estas sean completas, claras y coherentes con los requerimientos planteados por los usuarios.

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

2. Diseñar e implementar plantillas de respuesta con un lenguaje claro, sencillo y cercano, evitando el uso de tecnicismos que dificulten la comprensión del usuario y previniendo la generación de nuevas solicitudes destinadas a aclarar la información previamente emitida, esto toda vez que se pudo evidenciar que en las PQRS atendidas por las áreas técnicas de Buses y BRT las respuestas revisten complejidad en el lenguaje.
3. Realizar una validación previa del tipo de petición presentada por el usuario, con el propósito de garantizar que los tiempos de respuesta se ajusten a lo dispuesto en la normativa vigente y evitar posibles incumplimientos, esto dado a que se evidenció inoportunidad en la respuesta del 4% de PQRS que fueron objeto de muestreo.
4. Se recomienda revisar la extensión de las respuestas dadas a los usuarios toda vez que se evidenció que en algunos casos no se requiere de tanta explicación y si pueden generar confusión.
5. Establecer una metodología institucional para la gestión de traslados a concesionarios u otras entidades, toda vez que en la actualidad, algunos traslados se utilizan como respuesta al peticionario con copia al ente responsable, sin garantizar que la contestación de dicho ente sea oportuna, completa y emitida en un lenguaje cálido.
6. Publicar el informe del Defensor del Ciudadano a más tardar dentro del mes siguiente al período evaluado, toda vez que se evidenció que el informe correspondiente fue publicado en la página web de la Entidad el 21 de agosto, es decir, casi dos meses después de finalizado el ejercicio y mientras aún se encontraba en elaboración el informe de la Oficina de Control Interno.

R-CI-023 Junio de 2025

OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

7. Para los casos en que nos trasladan desde Secretaría de movilidad PQRS que no son de nuestra competencia, lo cual es frecuente en las relacionadas con la solicitud de subsidios, se considera necesario e importante generar espacios en los que se pueda aclarar que la competencia directa es de la Secretaría de Integración Social, con el fin de evitar reprocesos en las entidades y mayor celeridad en las respuestas a los peticionarios.

Este documento se expide el día 27 de agosto 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: Diana Elizabeth Patino Sabogal, contratista Oficina de Control Interno

Revisado: Daniel Andres Gamba, contratista Oficina de Control Interno

Karol Pierangely Salinas López

Equipo auditor Oficina de Control Interno

R-CI-023 Junio de 2025