



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



NÚMERO DE INFORME: OCI-2016-002 (Documento Físico Radicado: 2016IE866)

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

EQUIPO AUDITOR: Nataly Arcos Flechas, Profesional Universitario.

APOYO Y ASESORÍA TÉCNICA: Ángela Márquez Mora - Asesora Contratista.

OBJETIVO(S):

1. Verificar la existencia de por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.
2. Analizar la existencia y comportamiento de los diferentes canales de recepción de quejas, sugerencias y reclamos.
3. Verificar la oportunidad en la gestión de las quejas, sugerencias y reclamos recibidos.
4. Determinar el grado de cumplimiento de la Entidad con respecto a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y 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 integral del Decreto 2641 de 2012.

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 julio y el 31 de diciembre de 2015, así como la verificación del cumplimiento por parte de la Entidad con respecto a los



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



estándares de atención al ciudadano establecidos en las normas legales vigentes y los parámetros establecidos por la Organización.

LIMITACIÓN AL ALCANCE: Para efectos de la realización del presente informe se solicitó a la Subgerencia de Comunicaciones la activación de un usuario de acceso y consulta a la plataforma ZOHO para uso de la Oficina de Control Interno, el cual no fue suministrado.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la 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” que establece “(...) 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.(...)” y a lo dispuesto en el Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y lo dispuesto en el Decreto 1755 de 2015”, 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, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, fundamentado en el análisis de la información y documentación existente y puesta a disposición de esta dependencia, la observación directa y el resultado de las evaluaciones realizadas previamente, cuyos resultados se presentan a continuación:

CONSIDERACIONES NORMATIVAS:

- 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”.



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- 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”.
- 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”.
- Circular Externa 001 de 2011 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno.
- Procedimiento P-SC-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (Versión 0 del 10 de diciembre de 2013).

RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN:

- 1) **RECEPCIÓN:** A 31 de diciembre de 2015, la Entidad contaba con los siguientes canales de acceso para que los ciudadanos pudieran radicar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (en adelante PQRS):
 - a) Portales Web: Los usuarios de la Entidad pueden ingresar al [Sistema Distrital de Quejas y Soluciones](#) de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – SDQS (<http://www.bogota.gov.co/sdqs>) y a través de los enlaces dispuestos en los sitios web de [TRANSMILENIO S.A.](#) (<http://www.transmilenio.gov.co/>), la [Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.](#) (<http://www.bogota.gov.co>) y el [Sistema Integrado de Transporte Público - SITP](#) (<http://www.sitp.gov.co>).



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



Adicionalmente, los ciudadanos pueden radicar sus PQRS a través de la plataforma ZOHO, la cual se encuentra disponible en el sitio web del operador de recaudo - [Recaudo Bogotá S.A.S](http://www.tullaveplus.com/) (www.tullaveplus.com/).

- b) Formatos electrónicos para presentación de PQRS: Los usuarios pueden interponer sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información en los formatos electrónicos dispuestos para el efecto en cada uno de los sitios web anteriormente mencionados.

Los formatos electrónicos existentes para la presentación de PQRS son:

- [Sistema Distrital de Quejas y Soluciones](#)
(<http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticionario/?language=es>):
Suministra formato en el cual se diligencia nombre completo, identificación, fecha de nacimiento, sexo, discapacidad, vinculación distrital, ciudad, ubicación, teléfono y asunto motivo de petición, queja o reclamo.
- Aplicativo ZOHO – [Recaudo Bogotá](#) (www.tullaveplus.com): En cuya página principal se encuentra el enlace “Contáctenos”, opción “Registre aquí su queja o reclamo”.

- c) Líneas telefónicas:

- Línea de Atención 195: A la cual se puede acceder desde cualquier teléfono celular o fijo, 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Línea de Atención 018000 115510 “Tu Llave del Sistema Integrado de Transporte del SITP” a la cual se puede acceder desde cualquier teléfono fijo en Colombia.



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



d) Petición Presencial: Se debe realizar en el formato de RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS R-SC-001, el cual se radica físicamente en:

- Puntos de Atención al Usuario (PAU) ubicados en portales y algunas estaciones de Sistema TransMilenio (Portales: Norte, Suba, Ochenta (80), Américas, Sur, Tunal, Usme. Estaciones: Ricaurte, Banderas, General Santander y Bicentenario).
- Puntos de Personalización: TRANSMILENIO S.A. cuenta con cuarenta (40) puntos de personalización ubicados en Alcaldía Locales, centros comerciales, CADES y SUPERCADES.
- Oficinas Administrativas de TRANSMILENIO S.A. ubicadas en la Avenida El Dorado # 66 – 63 de la ciudad de Bogotá D.C., disponible de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

e) Oficina de Correspondencia (Atención al Ciudadano): En caso de que se requiera presentar un recurso en forma presencial, el ciudadano podrá dirigirse a la Avenida El Dorado # 66 – 63 Primer Piso, Bogotá D.C. (Sede Administrativa de TRANSMILENIO S.A.) de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Las solicitudes realizadas de forma presencial se registran a través del aplicativo de gestión documental CORDIS, el cual registra las comunicaciones recibidas y asigna un número consecutivo de identificación.

2) **INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA:** Durante la vigencia de 2015 la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario llevo a cabo la campaña “Más Información = Mejor Atención” a través de la cual se buscaba informar a la

ciudadanía acerca de los diferentes canales y procedimientos dispuestos en la Entidad para la recepción de PQRS por parte de los usuarios.

Esta campaña tuvo lugar en el mes de diciembre de 2015 y fue divulgada a través de la página web oficial de la Entidad.



- 3) **INFORMES:** La Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario de TRANSMILENIO S.A. emite informes periódicos relacionados con las PQRS recibidas en la Entidad, los cuales son socializados a los diferentes operadores del Sistema con el fin de que se adopten las acciones necesarias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía. De igual forma, la Entidad emite informes mensuales al respecto con destino a la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y a la Veeduría Distrital.

- 4) **COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2015:** El análisis que realiza la Oficina de Control Interno sobre el comportamiento de las PQRS se basa en la información generada del aplicativo de gestión documental CORDIS, la base de datos en Excel del Sistema Distrital de Quejas y Solicitudes – SDQS y el aplicativo ZOHO, correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2015, suministrada por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario y/o extraída de los informes mensuales presentados por esta misma dependencia ante la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Es importante aclarar que la Oficina de Control Interno posee un usuario de consulta en el aplicativo SDQS, pero a la fecha de realización de la actividad no había sido posible generar los reportes necesarios para la verificación ya que la plataforma no se encontraba habilitada para la emisión de esta información, por tanto, el análisis fue realizado sobre la base de datos recibida en formato Excel.

- a) Sistema de Gestión Documental CORDIS: Es el aplicativo utilizado por TRANSMILENIO S.A. para el recibo, asignación, seguimiento y control de la correspondencia. Esta herramienta no permite al usuario de la Oficina de Control Interno la generación de archivos y/o reportes en formato Excel, razón por la cual esta información fue solicitada directamente a la Dirección de TIC's de la Entidad.

Una vez analizada la información de la base de datos suministrada, se observó que el informe consolidado posee 3.329 registros correspondientes a igual cantidad de PQRS radicadas durante el segundo semestre de 2015 a través de este canal.

De las 3.329 PQRS radicadas a través del aplicativo de gestión documental CORDIS durante el segundo semestre de 2015, se seleccionó para análisis una

muestra no estadística de 50, cuya distribución corresponde al porcentaje de participación de cada dependencia dentro de la población objeto de estudio.

| DEPENDENCIAS | # REGISTROS | % | SELECCIÓN |
|------------------------------------|--------------|-------------|-----------|
| Dirección Técnica de BRT | 475 | 14% | 7 |
| Dirección Técnica de Buses | 593 | 18% | 9 |
| Subgerencia Económica | 264 | 8% | 4 |
| Subgerencia de Comunicaciones | 896 | 27% | 13 |
| Subgerencia Técnica y de Servicios | 413 | 12% | 6 |
| Otras dependencias | 688 | 21% | 10 |
| TOTAL | 3.329 | 100% | 50 |

Fuente: Base de datos CORDIS

Oportunidad en la Respuestas: Con el fin de verificar el cumplimiento de los términos establecidos para la atención de las PQRS recibidas en la Entidad, se revisaron los archivos digitalizados disponibles en el aplicativo ROYAL de acuerdo con la muestra anteriormente descrita, obteniendo los siguientes resultados:

| OBSERVACIÓN | CANTIDAD | % |
|---|-----------|-------------|
| Respuesta Inoportunas (excede el término) | 14 | 28% |
| Respuestas Oportunas | 36 | 72% |
| TOTAL | 50 | 100% |

Fuente: Base de datos CORDIS

La falta de oportunidad en la atención de PQRS interpuestas por los usuarios contrasta con el cumplimiento de los términos establecidos en el Procedimiento Interno P-SC-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

(Versión 0 del 10 de diciembre de 2013), numeral 6.1 NORMAS ESPECÍFICAS, ítem 3.

- b) Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS: Mediante este aplicativo se asignan todas las PQRS interpuestas por los ciudadanos directamente en la [página web del SDQS](http://www.bogota.gov.co/sdqs) (<http://www.bogota.gov.co/sdqs>) y demás páginas enlazadas.

Una vez analizada la información de la base de datos suministrada se observó que el archivo consolidado del semestre presenta 15.107 registros mientras que los archivos discriminados mes a mes contienen en total 22.296 PQRS recibidas, reflejando así una diferencia de 7.189 trámites no justificados que permiten inferir que la información suministrada debe ser validada y/o depurada con el objetivo de aumentar su nivel de confiabilidad.

A continuación presentamos la clasificación de peticiones recibidas de acuerdo con sus diferentes tipologías:

| TIPO DE PETICIÓN | CANTIDAD | % |
|---|----------|-----|
| Queja | 7.103 | 47% |
| Reclamo | 4.093 | 27% |
| Otros | 1.756 | 12% |
| Sugerencia | 801 | 5% |
| Derecho de Petición de Interés General | 535 | 4% |
| Derecho de Petición de Interés Particular | 363 | 2% |
| Consulta | 140 | 1% |
| Denuncia por Actos de Corrupción | 139 | 1% |
| Solicitudes de Información | 101 | 1% |
| Felicitación | 76 | 1% |

| TIPO DE PETICIÓN | CANTIDAD | % |
|------------------|----------|------|
| TOTAL | 15.107 | 100% |

Fuente: Segundo Semestre (1 de julio a 31 de diciembre 2015) SDQS

Según se pudo observar en la base de datos suministrada, las PQRS registradas a través del SDQS, fueron recibidas a través de los siguientes canales:

| CANAL DE RECEPCIÓN | CANTIDAD | % |
|--------------------|----------|--------|
| Web | 5.900 | 39,05% |
| Teléfono | 5.009 | 33,16% |
| Presencial | 2.113 | 13,99% |
| Otros | 1.742 | 11,53% |
| E- Mail | 180 | 1,19% |
| Escrito | 146 | 0,97% |
| Buzón | 12 | 0,08% |
| Redes Sociales | 5 | 0,03% |
| TOTAL | 15.107 | 100% |

Fuente: Segundo Semestre (1 de julio a 31 de diciembre 2015) SDQS

Con el objetivo de analizar el estado de los requerimientos recibidos durante el segundo semestre de 2015 a través del SDQS, se solicitó a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario la generación del reporte que incluyera tal información por el período mencionado. Tal reporte fue suministrado el 21 de enero de 2016, no obstante, el listado remitido relacionaba 8.241 trámites, cifra que difiere del total de registros consolidado por la Oficina de Control Interno para el período objeto de estudio, situación que evidencia nuevamente las debilidades existentes en el esquema de administración de la información y la

aplicación de controles de seguridad sobre la misma, afectando así el grado de confiabilidad obtenido en las pruebas realizadas.

| ESTADO | CANTIDAD | % |
|----------------------------------|----------|------|
| Cerrado Por Desistimiento | 581 | 3% |
| Cerrado Respuesta Consolidada | 115 | 1% |
| Solucionado por Asignación | 16.048 | 88% |
| Solucionado Respuesta Definitiva | 1.467 | 8% |
| Solucionado por Traslado | 30 | 0% |
| TOTAL | 18.241 | 100% |

Fuente: Reporte Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario

- c) ZOHO: Este aplicativo comenzó a funcionar a partir del 1 de febrero de 2015 y a través de éste se registran las PQRS del SITP. Se encuentra conectado a la línea 018000-115510 y a la [página web de la tarjeta TuLlave](http://www.tullaveplus.com) (www.tullaveplus.com).

De acuerdo con las bases de datos mensuales suministradas por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, durante el segundo semestre de 2015 se registraron 100.032 PQRS a través de la plataforma ZOHO, clasificadas de la siguiente forma:

| TIPO DE PETICIÓN | CANTIDAD | % |
|------------------|----------|-----|
| Solicitud | 52.321 | 53% |
| Información | 37.174 | 37% |
| Reclamo | 5.370 | 5% |
| Queja | 3.946 | 4% |

| TIPO DE PETICIÓN | CANTIDAD | % |
|------------------|----------|------|
| Sugerencia | 1.221 | 1% |
| TOTAL | 100.032 | 100% |

Fuente: Bases de Datos Mensuales ZOHO

- 5) **GESTIÓN DEFENSOR DEL CIUDADANO USUARIO DEL SITP:** Tal como se ha reportado en los informes semestrales anteriores, consideramos importante mencionar que la Contraloría de Bogotá D.C. emitió el hallazgo administrativo con incidencia disciplinaria 2.2.3.3 producto de su Auditoría Modalidad Regular PAD I 2013 argumentando que “(...) la entidad no ha realizado la contratación del Defensor del Usuario (...)”, frente a lo cual TRANSMILENIO S.A. informó en el Plan de Mejoramiento suscrito que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor mediante Directiva N° 003 del 9 de Agosto de 2007 estableció que la figura del Defensor del Usuario podría ser ejercida por los Jefes de Servicio al Ciudadano o por los Coordinadores de las Oficinas de Quejas y Soluciones de cada Entidad u Organismo Distrital. En este sentido, mediante Resolución N° 580 del 9 de diciembre de 2013, TRANSMILENIO S.A. nombró como Defensor del Ciudadano al Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario de la Entidad.

Durante el año 2015 la Entidad estuvo atenta a los cambios sugeridos por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y la Veeduría Distrital con relación al accionar de las Defensorías al Usuario en las Entidades del Distrito, por lo que se trabajó conjuntamente el proyecto, análisis y expedición del Decreto 932 de 2015, por medio del cual se reglamentó la figura del Defensor de la Ciudadanía en las Entidades y Organismos del Distrito Capital. Con base en esta norma se realizó el estudio correspondiente y se determinó la expedición de la Resolución 632 de 2015, en la cual se indica: “Artículo 5. DEFENSORÍA DEL CIUDADANO USUARIO. La Defensoría del Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público SITP está

compuesta por el Defensor del Usuario y su equipo de apoyo, quienes contarán con herramientas administrativas y técnicas que garanticen el adecuado cumplimiento de su objeto; para ello:

1. Sera ejercida por un Servidor Público de TRANSMILENIO S.A., de nivel Directivo, que garantice las condiciones de idoneidad, transparencia, liderazgo, posicionamiento de la figura y capacidad administrativa y técnica para el desarrollo de sus funciones. (...)

Artículo 8. DESIGNACION Y DURACIÓN. El Gerente General de TRANSMILENIO S.A. delegará las funciones del Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público en un servidor del nivel directivo conforme a lo dispuesto en el Parágrafo 1° del Artículo 1° del Decreto 392 de 2015.

PARAGRAFO: En caso de vacancia temporal o definitiva, el Gerente General de TRANSMILENIO S.A. designará su remplazo.”

Para el ejercicio de sus funciones, el Defensor del Ciudadano Usuario del SITP cuenta con los siguientes canales de recepción de información:

- Correo Electrónico Institucional: defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co
- Líneas Telefónicas: Teléfono fijo 3546475 y teléfono celular 3045402437.
- Atención Personalizada: Oficina del Grupo Interno de Apoyo al Defensor del Ciudadano Usuario del SITP ubicada en el Portal Dorado del Sistema TransMilenio.

Dentro de la gestión realizada por el Defensor del Ciudadano Usuario del SITP durante el segundo semestre de 2015, se destacan las siguientes acciones:

- Realización de acompañamiento a siete (7) accidentes presentados en el SITP.

- Trabajo conjunto con el Instituto Nacional Para Ciegos – INCI con el objetivo establecer estrategias que permitan facilitar la accesibilidad y seguridad al SITP de las personas en condición de discapacidad con limitación visual (pruebas piloto, capacitación al personal de Misión Bogotá, entre otras).
- Organización y ejecución de la octava sesión de la Junta Asesora de la Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP (16 de octubre de 2015).
- Emisión de la propuesta de protocolo para la estructuración de la Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP.

6) Participación en actividades realizadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., tales como: Seminario Internacional Transparencia en Compras Públicas los días 29 y 30 de julio de 2015; “Cine Club Transparente” como parte de campaña “Soy Publico, Soy Transparente” el 28 de agosto de 2015 y visita a la Emisora SITP Radio el 23 de octubre de 2015.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos en las mediciones de satisfacción al usuario practicadas durante el segundo semestre de 2015:

- a) Informe Campaña Outbound Transmilenio: De acuerdo con lo establecido en el Convenio Interadministrativo 287 de 2014, la Entidad recibió de la ETB los informes semanales de los resultados de la encuesta de satisfacción realizada a los usuarios por la atención brindada en relación con las PQRS registradas a través de la línea 195. Para el segundo trimestre 2015, el 49% de los casos recibidos a través de este canal fueron calificados con nivel de calidad “Excelente” y “Bueno”, mientras que el restante 51% fue catalogado como “Regular” o “Malo”.

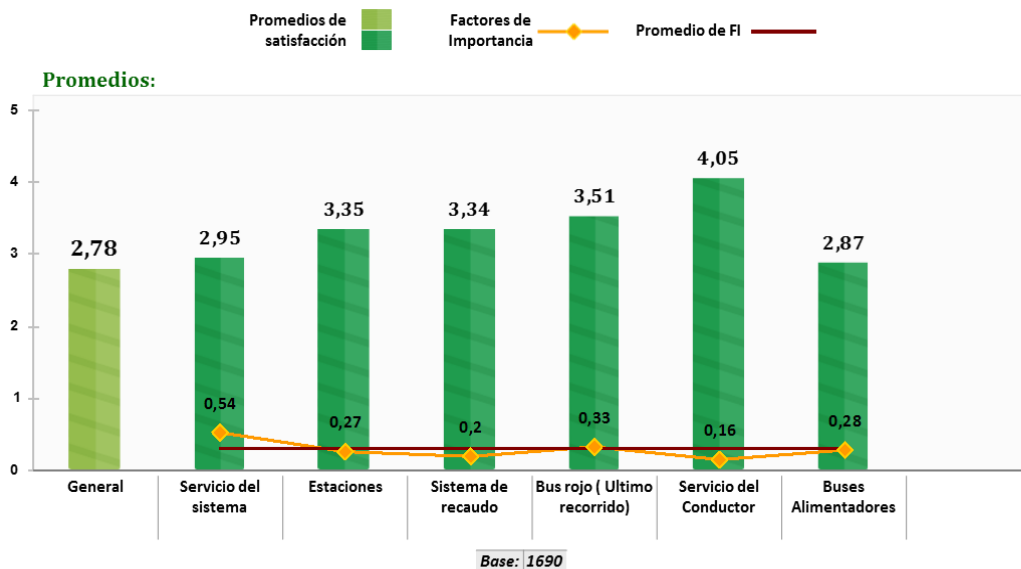


**OTROS INFORMES DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

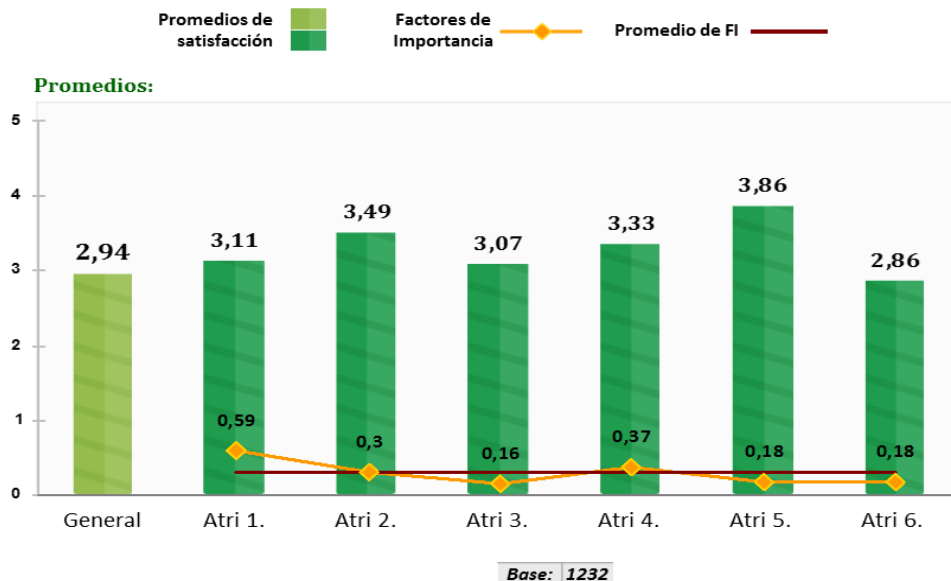


- b) Informe de Satisfacción al Cliente Presencial: Con base en las PQRS atendidas personalmente en la sede principal de TRANSMILENIO S.A. y registradas en el Formato Recepción de Requerimientos R-SC-001, se observó que durante el segundo semestre de 2015 se recibieron 143 casos de PQRS atendidas por este medio de las cuales el 98% fueron calificados como “Satisfecho con la Información Brindada”.
- c) Encuesta de Satisfacción - Centro Nacional de Consultoría S.A.: En virtud del contrato 378 de 2015 cuyo objeto es “Realizar la Estructuración, elaboración, toma de información a través de encuestas personalizadas (no telefónicas), evaluación y cálculo de la satisfacción del usuario con el desempeño operativo de cada uno de los Operadores Troncales y/o Operadores Alimentadores y/o Operadores Zonales del Sistema Integrado de Transporte Público, así como la satisfacción del usuario con los demás componentes del Sistema, tales como, Estaciones, Venta de Tarjetas, Buses Alimentadores, Seguridad, Información al Usuario, opciones de Movilidad, entre otros, de acuerdo con las disposiciones técnicas que en la materia dicte TRANSMILENIO S.A” durante el segundo semestre de 2015 se practicó la primera medición de satisfacción al Usuario por parte del Centro Nacional de Consultoría S.A., generando los siguientes resultados:

COMPONENTE TRONCAL



COMPONENTE ZONAL



Atri 1. Sistema Integrado de Transporte Público SITP

Atri 4. Bus

Atri 2. Paraderos

Atri 5. Servicio del conductor

Atri 3. Sistema de recaudo

Atri 6. Seguridad



OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



RECOMENDACIONES:

1. Implementar y/o fortalecer los mecanismos de control tendientes a garantizar la entrega oportuna de las respuestas a las PQRS interpuestas por los usuarios.
2. Estructurar e implementar mejoras en el aplicativo CORDIS para la generación de informes de seguimiento y control de las PQRS.
3. Implementar y/o fortalecer el esquema de controles asociados a la seguridad de la información, de tal forma que se incremente el grado de confiabilidad en los reportes emitidos por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario con relación a las PQRS recibidas y gestionadas por la Entidad.
4. Como actividad de autocontrol, es necesario realizar seguimiento y monitoreo sobre los tiempos de respuesta a las PQRS interpuestas por los usuarios. Se debe requerir a los responsables en caso de detectar incumplimientos.
5. Llevar a cabo las gestiones necesarias para que la Oficina de Control Interno pueda generar reportes de evaluación y seguimiento directamente del aplicativo ZOHO, facilitando así la emisión del informe semestral de atención al ciudadano y gestión de PQRS.

La Oficina de Control Interno verificará las acciones emprendidas por la Entidad con ocasión de este informe.

Bogotá D.C., 29 de enero de 2016.

HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Nataly Arcos Flechas, Profesional Universitario.

Apoyo y Orientación Técnica: Ángela Johanna Márquez Mora, Asesora Contratista.