



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

**N° INFORME: OCI-2024-010**

**PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA:** Informe segundo semestre 2023 de atención al ciudadano y gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - Ley 1474 de 2011.

### **EQUIPO AUDITOR:**

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

### **ABREVIATURAS:**

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

### **OBJETIVOS:**

1. Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), con el fin de determinar el cumplimiento de los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas brindadas a los usuarios, acorde con lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y formular las recomendaciones que sean necesarias a los responsables del proceso y que conlleven al mejoramiento continuo de TRANSMILENIO S.A.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

2. Verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la entidad en el procedimiento P-SC-001 V6: «Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de los responsables».
3. Funcionamiento del reporte de novedades de la TransMiApp.
4. Verificación del reporte anual mediante el aplicativo SIVICOF a la Contraloría de Bogotá de las PQRS atendidas en la entidad durante la vigencia 2023.
5. Confirmación del envío del informe del Defensor del Ciudadano Usuario del SITP a la Veeduría Distrital, detallando las acciones llevadas a cabo durante el segundo semestre de 2023.
6. Realizar seguimiento a las recomendaciones brindadas por la Oficina de Control Interno en el informe OCI-2023-047 referente a las PQRS del primer semestre de 2023.
7. Percepción de los ciudadanos respecto de los productos y servicios que brinda la entidad.

### **ALCANCE:**

El alcance abarcó la validación y el funcionamiento de los enlaces establecidos en la página WEB de la entidad, destinados para la atención de los usuarios en lo referente a las PQRS. Además, se llevó a cabo la revisión 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- y que contienen las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos y registrados a TRANSMILENIO S.A., a través de los diferentes canales (personal, virtual y telefónico), durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023.

Asimismo, se procedió a revisar la implementación de ciertos lineamientos establecidos en el procedimiento P-SC-001 V6, denominado «Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias». Este procedimiento está a cargo de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

Adicionalmente, revisó el funcionamiento y el tratamiento de los informes generados por los usuarios a través de la TransMiApp, plataforma utilizada para la interacción y retroalimentación de nuestros usuarios.

### **FORTALEZAS**

- La colaboración del personal de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, área encargada de las PQRS, para atender la auditoría.
- En relación con las recomendaciones proporcionadas por la Oficina de Control Interno en el informe anterior, se observa la implementación de una sección adicional en las distintas bases de datos. Esta sección facilita el seguimiento más eficiente y práctico del tiempo de respuesta para las PQRS.

### **DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:**

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto 2641 de 2012, la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S. A., verificó que las dependencias responsables de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias estén cumpliendo los parámetros básicos establecidos para las entidades públicas. Esta revisión incluyó la evaluación del funcionamiento de los botones «Transparencia», «Atención y Servicios a la ciudadanía», así como el botón «A un clic», en la parte inferior de la página web de la entidad: <https://www.transmilenio.gov.co/>, y que son utilizados para ingresar a instaurar las PQRS.

Para la presente vigencia, la Oficina de Control Interno llevó a cabo, mediante una lista de chequeo, la verificación de la ejecución de algunas actividades descritas en el procedimiento P-SC-001 V6 «Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias», por parte de los responsables de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones (SAUC).

Se solicitó al encargado de la transmisión a la Contraloría de Bogotá, mediante la plataforma SIVICOF, el informe de las PQRS en sus diversas tipologías correspondiente al año 2023.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

De igual forma, se llevó a cabo una reunión con funcionarios de la Dirección de TIC con el fin de entender el funcionamiento de los reportes de novedades que realizan los usuarios a través de la TransMi App.

Se verificó la gestión llevada a cabo y reportada por el Defensor del Ciudadano Usuario del SITP ante la Veeduría Distrital durante el periodo evaluado. Además, se evaluó el seguimiento realizado por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones a las recomendaciones presentes en el informe OCI-047-2023, junto con la percepción de los ciudadanos sobre el sistema TransMilenio.

### **DESARROLLO DEL INFORME**

#### **1. Verificación de link página web (artículo 76 de la ley 1474 de 2011)**

Se verificaron los enlaces disponibles en la página web de TRANSMILENIO S.A., confirmando que estos proporcionan acceso a los servicios detallados, así como a sus respectivos horarios de atención para el beneficio de los ciudadanos usuarios:

- Dónde presentar una PQRS: (por teléfono, por escrito, por correo electrónico, por el sistema distrital de quejas y soluciones, redes sociales).
- Consulte el estado de su petición
- Lineamiento para presentar una queja respecto a los buses y las personas que laboran en el sistema.
- Guía al usuario para reclamaciones de perjuicios por accidentes en estaciones y portales.

Adicionalmente, se requirieron para su análisis a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, las bases de datos de los canales de atención de las PQRS (CRM, SDQS y T-Doc). A partir de estas bases, se extrajeron muestras para su evaluación y los resultados obtenidos son los siguientes:

#### **a) Análisis general bases de datos**

De las tres bases de datos suministrada por la la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones encontramos la siguiente información:



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

Tabla 1: Cantidad de PQRS Anónimos.

Base de datos	General	Anónimos
CRM	315.368	4.539
BTE	5.846	507
T-DOC	5.422	15
TOTAL	326.636	5.061

Información extraída por el equipo auditor de las bases de datos suministradas por SAUC

Se observa en la tabla anterior que el 96% de las PQRS son recibidas por el CRM de Recaudo Bogotá y que, de ese total, el 15% son anónimas.

Tabla 2: Clasificación por Tipo de PQRS

Tipo PQRS				
	CRM	BTE	T-DOC	TOTAL
FELICITACION	65	39	4	108
INFORMACION	100.032	49	3	100.084
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	3	2	5
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	0	1.183	443	1.626
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	1.067	898	1.965
QUEJA	5.217	2.376	1.165	8.758
RECLAMO	18.509	934	1.226	20.669
SOLICITUD	190.190	95	1.588	191.873
SOLO PUNTOS DE PERSONALIZACIÓN	2	0	0	2
SUGERENCIA	1.353	100	93	1.547
TOTAL	315.368	5.846	5.422	326.636

Información extraída por el equipo auditor de las bases de datos suministradas por SAUC

Informe N° OCI-2024-010 - Gestión de las PQRS- Segundo Semestre 2023



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

Del total de PQRS del periodo julio-diciembre de 2023, se observa que el 89% corresponden a solicitudes e información del sistema, un 6% son reclamos y el restante 5% corresponde a felicitaciones, derechos de petición, sugerencias, entre otros.

Tabla 3: Clasificación por Respuesta tardía de PQRS

<b>PQRS Respondidas mayor a 15 días o más</b>	
CRM	10.306
BTE	14
T-DOC	65
TOTAL	10.385

Información extraída por el equipo auditor de las bases de datos suministradas por SAUC

Según el análisis de las bases de datos proporcionadas por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se evidencia la cantidad de PQRS con respuestas extemporáneas, conforme con las normativas establecidas. En este contexto, se destaca el hecho de que CRM de Recaudo Bogotá, representa la cifra más significativa.

### **b) Verificación muestra base de datos CRM Escucha**

Se toma una muestra de 23 PQRS, reportadas en la base de datos de la plataforma BTE, en la cual se evaluaron los criterios de calidez, claridad, coherencia y oportunidad de la respuesta, observando lo siguiente:

- Se constató que, de la muestra tomada, un 48% de las PQRS ingresaron a través del canal telefónico, un 26% utilizó el IVR (Respuesta de voz interactiva), el 13% optó por el chat, y otro 13% lo hizo a través de la plataforma web.
- De acuerdo con la muestra analizada, se observa que, el 65% de las PQRS, está relacionada con la categoría de «Solicitud, perdida robo o bloqueo de tarjeta, tarjetas tullave». Además, el 22% corresponde a consultas de información, abarcando temas diversos como transbordos, recargas, rutas, entre otros. Por otro lado, el 13% se vincula a reclamos que incluyen asuntos como activaciones de recargas y demoras en la generación de códigos de validación.

Informe N° OCI-2024-010 - Gestión de las PQRS- Segundo Semestre 2023



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

- Se pudo verificar que las PQRS seleccionadas como muestra fueron respondidas dentro de los plazos establecidos en la normatividad legal vigente y los documentos internos adoptados por la entidad, demostrando el cumplimiento del criterio de oportunidad. Además, se observa que se cumple con los criterios de claridad y calidez, según lo evidenciado en el análisis realizado.
- Al analizar la muestra en términos de coherencia en las respuestas, y según la evaluación del equipo auditor, se determina que un 70% de estas cumplen parcialmente. Esto se debe a que, en las solicitudes relacionadas con el bloqueo de tarjetas «tullave», la descripción de la respuesta no informa claramente al usuario sobre el bloqueo de la tarjeta. No obstante, es importante destacar que, como respuesta a la recomendación emitida por la Oficina de Control Interno en el informe del primer semestre del 2023, se implementaron medidas correctivas. La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones gestionó la situación, llevándola a la mesa de calibración realizada el día 11 de noviembre del 2023 y a partir de esta reunión que se subsanó la recomendación.
- De la totalidad de la muestra analizada por el equipo auditor, se observa que solo un 13% de las PQRS registradas en la base de datos cuenta con el diligenciamiento de los campos «fecha de vencimiento» y «fecha de alerta». En consecuencia, se genera la recomendación 1.
- Al examinar el campo «Validación de caso» en la muestra evaluada por el equipo auditor, se observa que el 48% de las PQRS se encuentran en estado aceptado; el 43% en estado pendiente, y el 9% en rechazado. Sin embargo, al analizar la columna denominada «Estado» de la base de datos, las mismas PQRS figuran como «finalizado», incluso aquellas que están estado pendiente y rechazadas. Debido a esta discrepancia, se formula la recomendación 2.

### **c) Verificación muestra base de datos T-DOC**

Asimismo, se selecciona una muestra de 23 PQRS registradas en la base de datos T-DOC, proporcionadas por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones. En este análisis, se



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

evaluaron los criterios de calidez, claridad, coherencia y oportunidad de la respuesta, obteniéndose las siguientes observaciones:

- Se pudo constatar que las respuestas de las PQRS seleccionadas como muestra del aplicativo T-DOC fueron claras y brindadas con calidez, en cumplimiento de la normativa legal vigente y los documentos internos adoptados por la entidad. Sin embargo, se identificó que 13 de las 23, equivalente al 57%, no cumplen con el criterio de oportunidad, ya que fueron contestadas con posterioridad al plazo establecido. Por lo anterior se genera la recomendación 3.
- De la muestra seleccionada, se evidencia que el 39% de las solicitudes corresponden a solicitudes de información, 26% a derechos de petición general y particular, un 17% a quejas, 13% a reclamos y un 5% a consultas.
- En la muestra seleccionada, se notó que 9 de las PQRS, equivalente al 39%, fueron remitidas a concesionarios u otras entidades. Sin embargo, no se evidenció un seguimiento posterior de la respuesta brindada por el concesionario o entidad a la que se le trasladó la queja. Con base en esta observación, se plantea la recomendación 4.

### **d) Verificación muestra base de datos BOGOTÁ TE ESCUCHA (BTE)**

Al igual que, en los análisis anteriores, se toma una muestra de 23 PQRS, reportadas en la base de datos del BTE, en la cual se evaluarán los criterios de calidez, claridad, coherencia y oportunidad de la respuesta, observando lo siguiente:

- El 100% de la muestra tomada cumple con el criterio de calidez, claridad y coherencia.
- Se evidenció que el 17%, de las PQRS de la muestra tomada, no cumplen con el criterio de oportunidad, toda vez que se respondieron de manera extemporánea. La anterior situación se reflejará en la recomendación 3.

## **2. Validación del cumplimiento de actividades descritas en el procedimiento P-SC-001 V6 «Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias»**



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

La Oficina de Control Interno llevó a cabo la verificación del cumplimiento de ciertas actividades descritas en el procedimiento P-SC-001 V6 «Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias», tales como:

- **Respuesta a peticionarios anónimos**

Se evidenció que las respuestas a los radicado catalogados como «anónimos», presentados a través de la plataforma T-DOC, se publican en la cartelera física designada en el 5° piso, como lo establece el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. Sin embargo, se observa que la ubicación de la cartelera no es la más adecuada para cumplir con esta normativa, ya que se comparte con otros documentos y el espacio destinado para las respuestas a las peticiones tiene el título «Contratación», que no guarda relación con su propósito. Referente a lo anterior, se genera la recomendación 5.

- **Apertura del buzón de sugerencias ubicado en el punto de atención a la ciudadanía ubicado en el 2° piso de la sede administrativa.**

Se solicitó la entrega de las actas y listas de asistencia que respaldan la apertura del buzón para verificar las sugerencias que fueron radicadas en formato físico durante el periodo julio a diciembre de 2023 Sin embargo, se observó que en las actas existe un espacio destinado a «Temas Tratados», el cual no ha sido completado desde octubre de 2023. Esta omisión impide la descripción de las sugerencias señaladas, marcando así una diferencia respecto a la práctica realizada en meses anteriores. Es importante resaltar la importancia de detallar en este espacio el contenido encontrado, por lo tanto, se genera la recomendación 6.

- **Remisión de informes semestrales a la Oficina de Control Interno Disciplinario, reportando las dependencias que no cumplan los plazos establecidos en el procedimiento P-SC-001 V6 «Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias»**

El 14 de febrero de 2024, se envió una solicitud por correo electrónico a la Oficina de Control Interno Disciplinario, solicitando confirmar si la Subgerencia de Atención al Usuario había remitido

Informe N° OCI-2024-010 - Gestión de las PQRS- Segundo Semestre 2023



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

el informe semestral de las dependencias que no habían cumplido con los plazos para atender las PQRS. La respuesta remitida el 15 de febrero de 2024 indicó que no se habían recibido informes para dicho periodo. Sin embargo, la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones envió el 29 de febrero de 2024, antes del cierre de este informe, un correo con el número del radicado que daba constancia de la remisión de la información enviada a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

- **Informe estadístico del balance de las PQRS registradas a través de los diferentes canales oficiales establecidos por la entidad, el cual será publicado en la página web de la entidad.**

En el siguiente enlace <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149095/informe-pqrs-de-transmilenio/>, se presenta en formato PDF, el informe detallado del mes a mes de las PQRS atendidas por la entidad, conforme a lo establecido en el procedimiento.

### 3. Reporteador TransMiApp

Se llevó a cabo una reunión con el personal de la Dirección de TIC con el objetivo de conocer la funcionalidad de la opción «Reporteador», incluida en la aplicación TransMiApp. Esta función permite a los usuarios informar con precisión al ente gestor sobre las novedades relacionadas con la infraestructura y operación del SITP, tanto en buses como estaciones. Los funcionarios que atendieron la reunión especificaron que el propósito de esta herramienta es contribuir a la identificación y adecuada gestión en beneficio de la mejora continua del servicio.

Según lo afirmado por ellos, esta opción no constituye un canal de PQRS, sino que genera una base de datos que puede aprovecharse en la identificación y gestión de problemáticas, así como en la generación de informes para los ciudadanos.

No obstante, y considerando las directrices establecidas en el concepto emitido por la Subgerencia Jurídica el 21 de diciembre de 2021, que señala: «... De igual forma en el mensaje se dele (sic) debe informar o utilizar otro medio que permita direccionar al usuario al sitio donde si puede interponer su derecho de petición.» y tomando en cuenta lo dialogado en las reuniones sostenidas

Informe N° OCI-2024-010 - Gestión de las PQRS- Segundo Semestre 2023



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

con los responsables de la Dirección de TIC acerca de este tema, la Oficina de Control Interno genera la recomendación 7, y se insta a que esta recomendación sea implementada de manera conjunta entre la SAUC y la Dirección de TIC.

#### 4. Verificación del envío del reporte anual a la Contraloría de Bogotá mediante el aplicativo SIVICOF

La Oficina de Control Interno verificó la presentación anual, a través de la plataforma SIVICOF, del informe de las PQRSD recibidas por la entidad durante la vigencia 2023, utilizando el formato CB405. Dichas solicitudes se clasifican según el reporte de la siguiente manera:

Tabla 5: Reporte Anual SIVICOF

TIPO	CANTIDAD
1 derecho de petición	484.903
2 derecho de petición de interés general	265.698
3 derecho de petición de interés particular	3.955
4 derecho de petición de información	203.097
5 derecho de petición de consulta	11.120
6 derecho de consulta de documentos y expedición de copias	1.033
7 derecho de petición de acceso a los documentos públicos	10.963
8 queja	16.416
9 reclamo	35.907
10 otro (Solicitudes)	649
10 otro (Traslados)	625
<b>TOTAL 2023</b>	<b>1.034.386</b>

Fuente: CB-0405: RELACION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPOLOGIA, elaborado por la SAUC.

La Oficina de control Interno logró determinar un aumento del 16% en las PQRS durante la vigencia 2023, en comparación con el año 2022.

En el año 2022 se presentaron 866.397, mientras que en el 2023 fueron de 1.034.386. Además, se observó que el 53% de estas corresponden a derechos de petición, que engloba todas las



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

solicitudes formuladas ante las autoridades, manifestaciones, quejas, reclamos, consultas o demandas.

### **5. Gestión adelantada por el Defensor del Ciudadano Usuario de TRANSMILENIO S.A.**

De acuerdo con la información proporcionada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones -SAUC-, se pudo constatar que, mediante correo electrónico del 31 de enero de 2024, se remitieron al correo electrónico designado como «servicio a la ciudadanía» de la Veeduría Distrital los informes correspondientes al primer y segundo semestre de 2023. Este acto se realizó en cumplimiento del numeral 6 del artículo 14 del Decreto 847 de 2019.

En el informe correspondiente al segundo semestre de 2023, se destacan acciones como:

- **Socializar la figura del Defensor del Ciudadano Usuario del SITP en espacios comunitarios**

El propósito es incrementar el conocimiento entre los ciudadanos, usuarios del sistema, acerca de la Defensoría de la Ciudadanía y motivarlos a hacer uso de sus servicios. Se busca abordar temas como el objeto del Defensor de la Ciudadanía, sus funciones, aspectos relevantes en caso de un accidente, información esencial que deben incluir en las reclamaciones y los canales de atención disponibles.

- **Actualización del protocolo para la atención del usuario por parte del Defensor del Ciudadano Usuario del SITP**

Durante el periodo evaluado, se observa la actualización del protocolo para la atención del usuario por parte del Defensor del Ciudadano del SITP, T-SC-004-de la versión 1 a la versión 2 de agosto de 2023 y, que fue realizada por el equipo de servicio al usuario y contacto SIRCI.

- **Seguimiento a las PQRS**

Durante el segundo semestre de 2023, el equipo de Defensor del Ciudadano persistió en la implementación de la estrategia denominada «plan padrino». En esta estrategia, se revisan las



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

respuestas brindadas por la entidad y los concesionarios, verificando el cumplimiento de criterios como claridad, coherencia, oportunidad y calidez, y generando recomendaciones correspondientes.

### ▪ **Publicación Informes**

La Oficina de Control Interno verificó la publicación de los informes del Defensor del Ciudadano Usuario en la página web de la entidad, identificando que el correspondiente al segundo semestre de 2023 fue publicado el 16 de febrero de 2024, en el link: <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/146297/defensoria-del-usuario-de-6>.

## **6. Seguimiento realizado a las recomendaciones informe emitido por la Oficina de Control Interno en el primer semestre de 2023.**

La Oficina de Control Interno solicitó a la SAUC el seguimiento de las recomendaciones registradas en el informe OCI-2023-047 sobre la Gestión de las PQRSD para el primer semestre de la vigencia 2023. La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones reporta el seguimiento realizado, detallado a continuación:

Tabla 6: Seguimiento recomendaciones

<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>SEGUIMIENTO SAUC</b>
1. «Analizar y actualizar los documentos asociados al proceso y remitirlos a la Oficina Asesora de Planeación para su validación y, una vez sean adoptados por el área, se realice la correspondiente socialización con los grupos de interés. Lo anterior teniendo en cuenta que se identificaron documentos asociados al proceso que se encuentra desactualizados».	Se realiza la actualización de los siguientes documentos, los cuales son remitidos a la Oficina Asesora de Planeación para su verificación y publicación: Procedimiento de Atención de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias y Informe de Caracterización de Usuarios de Transmilenio 2023 Seguimiento OCI: Documentos actualizados en la plataforma correspondiente
2. «Dar continuidad a las acciones: (i) «Posicionar los canales oficiales de comunicación para la atención de PQRSD a través de la ejecución de seis (6) acciones.» y (ii) «Ejecutar seis (6) actividades para fortalecer la figura del Defensor de la Ciudadanía de	Se da continuidad a la ejecución y reporte de acciones establecidas en el plan de acción para el segundo semestre del año 2023 en lo correspondiente a (i) «Posicionar los canales oficiales de comunicación para la atención de PQRSD a través de la ejecución de seis (6)

Informe N° OCI-2024-010 - Gestión de las PQRSD- Segundo Semestre 2023



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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>SEGUIMIENTO SAUC</b>
TRANSMILENIO S.A.», con el fin de cumplir el compromiso registrado en el plan de acción «Generar una estrategia de reconocimiento de los diferentes canales de atención al Usuario de la Entidad.»	acciones.» y (ii) «Ejecutar seis (6) actividades para fortalecer la figura del Defensor de la Ciudadanía de TRANSMILENIO S.A.», cumpliendo los compromisos del proyecto de inversión. Seguimiento OCI: De acuerdo con el informe del defensor del usuario, estas actividades se han venido adelantado.
3. «Continuar en la búsqueda de controles efectivos que permitan generar los insumos necesarios para presentar las respuestas en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y así evitar posibles reclamaciones legales, teniendo en cuenta que se continúa dando respuestas extemporáneas».	Se han establecido controles preventivos con el fin de velar por el cumplimiento de los tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015, por medio del control de asignaciones a concesionarios y dependencias, generando alertas para tramitar los requerimientos en tiempos de ley por medio del acompañamiento del equipo de Servicio al Ciudadano. Seguimiento OCI: La SAUC ha venido implementando controles, sin embargo, estos no han sido efectivos pues aún se presentan respuestas extemporáneas, como se menciona en el presente informe.
4. «Realizar seguimiento a las comunicaciones enviadas a las diferentes entidades, tales como: Secretaría General de la Alcaldía, Recaudo Bogotá y Dirección de TIC, referente a las acciones derivadas de las recomendaciones dadas en el informe de PQRS, OCI-2023-024».	Se hace seguimiento a la comunicación enviada a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor el día 5 de diciembre de 2023 con radicado 2023-EE-32466 en la cual se informan las novedades presentadas en el proceso de integración del Sistema de Gestión documental TDOC y el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, asimismo se realiza el seguimiento a las novedades de la integración por medio del memorando interno dirigido a la dirección de Tics con CI 118574 en el mes de octubre de 2023. Seguimiento OCI: Se evidencia el envío de las



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

RECOMENDACIONES	SEGUIMIENTO SAUC
	comunicaciones respectivas.
5. «Se reitera la recomendación dada en el informe OCI-2023-024: «Actualizar el protocolo "peticiones documentos perdidos" de TRANSMILENIO S.A - T-SC-011 V1 diciembre 2022, con la finalidad de incluir la novedad de "objetos olvidados por parte de los usuarios de TRANSMILENIO S.A."», teniendo en cuenta que al cierre de este informe no ha sido actualizado el protocolo antes descrito.»	Actualmente se trabaja en la actualización del protocolo "peticiones documentos perdidos" de TRANSMILENIO S.A - T-SC-011 con el fin de incluir lo relacionado con Objetos Perdidos en el Sistema, lo anterior se tiene previsto para el año 2024.  Seguimiento OCI: La recomendación se está trabajando y se espera concluir en la vigencia 2024.
6. «Fortalecer la coherencia de las respuestas que se le dan a los usuarios mediante la página web de la base CRM respecto a las solicitudes de bloqueo de tarjeta «Tullave». Si bien es cierto que se le aclara al peticionario el trámite de reposición de tarjeta, en ningún momento se le informa si la tarjeta fue o no bloqueada.»	Desde el equipo de Servicio al Usuario, se escaló el asunto con el concesionario y el contact center, en la mesa de calibración realizada el mes de octubre 2023. (Se adjunta acta).  Se realizaron los ajustes correspondientes en la redacción de respuestas, de acuerdo a las recomendaciones realizadas.  Seguimiento OCI: Se logró evidenciar el ajuste correspondiente.
7. «Sugerir a Recaudo Bogotá colocar fecha de vencimiento o fecha límite de las PQRS que se registren en el aplicativo CRM, con el fin de validar fácil y oportunamente los tiempos de respuesta».	Desde la base del aplicativo de crm es posible filtrar los requerimientos por fecha de ingreso y fecha de finalización, de esta manera es posible calcular los tiempos de ley para dar respuesta al usuario evitando vencimientos.  Seguimiento OCI: Se logra evidenciar el ajuste en la base de datos CRM.

Fuente: Correo electrónico remitido SAUC de 21 de febrero de 2024

De acuerdo con lo anterior, se logró determinar que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, ha tenido en cuenta las recomendaciones brindadas por la Oficina de Control Interno en los seguimientos que ha realizado respecto de las PQRS.

Informe N° OCI-2024-010 - Gestión de las PQRS- Segundo Semestre 2023



## **8. Percepción de los ciudadanos sobre los productos, servicios y trámites prestados por la entidad**

TRANSMILENIO S.A., llevó a cabo entre el 16 y el 28 de noviembre de 2023 una encuesta por interceptación, con el objetivo de evaluar la percepción y satisfacción de los usuarios respecto del desempeño operativo de los operadores troncales, operadores alimentadores, operadores zonales y demás componentes del sistema integrado del transporte público. Las conclusiones generales, se detallan a continuación:

### **▪ Análisis de satisfacción tendencial – Troncal**

Durante el periodo comprendido entre 2019 y 2023, se ha mantenido un nivel de satisfacción estable entre los usuarios con el Sistema Integrado de Transporte TransMilenio. En la última medición, correspondiente al tercer semestre de 2023, este nivel ha sido calificado como bueno, alcanzando un porcentaje de satisfacción del 71,3% experimentando una disminución del 0,5% en comparación con la medición anterior.

### **▪ Análisis de satisfacción tendencial – Zonal**

Durante el periodo comprendido entre 2020 y 2023, se ha mantenido un nivel de satisfacción estable entre los usuarios con el Sistema Integrado de Transporte Publico.

La tendencia del nivel de satisfacción zonal se mantuvo en el mismo porcentaje del 67,3%, en comparación con la anterior medición.

En conclusión, de acuerdo con la información reportada, el indicador de satisfacción general de TransMilenio, comparativo mayo-noviembre de 2023 presentó una disminución de 0,8% pasando del 70,1% al 69,3%.

## **CONCLUSIONES**

Desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, el equipo responsable de gestionar las PQRSD de la entidad, ha llevado a cabo ajustes en los procesos con el objetivo de ofrecer un servicio más eficiente al ciudadano. A pesar de estos esfuerzos, aún persisten algunas falencias



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

como las respuestas extemporáneas y el cumplimiento incompleto de algunos lineamientos establecidos en los procedimientos. Por lo tanto, desde la Oficina de Control Interno se generaron las recomendaciones correspondientes.

### **RECOMENDACIONES:**

1. Diligenciar los campos dentro de la base de datos «Fecha de vencimiento» y «Fecha de alerta», para todas las PQRS.
2. Unificar criterios frente a lo registrado en los campos «Estado» y «Validación de caso», ya que es importante que esta información sea congruente a fin de evitar confusiones con los usuarios de la información
3. Implementar los controles establecidos con el fin de garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015 en la provisión de respuestas con el propósito de prevenir posibles reclamaciones legales. Se destaca la necesidad de abordar de manera específica las respuestas extemporáneas en las bases de datos que maneja la entidad.
4. Implementar un control que permita realizar un seguimiento efectivo al cumplimiento de las respuestas que deben proporcionarse a nuestros usuarios, especialmente cuando se realizan traslados a otras entidades u operadores.
5. Evaluar la viabilidad de destinar la cartelera física ubicada en el 5º piso, donde se publican las respuestas de las PQRS anónimas, exclusivamente para este propósito. Además, considerar la posibilidad de ubicarla en un lugar más visible y accesible para los usuarios. Alternativamente, se sugiere la implementación de carteleras virtuales como medida que favorecería el cumplimiento de la política de cero papeles establecidos en la entidad.
6. Completar el diligenciamiento del acta de apertura del buzón de sugerencias en su totalidad, describiendo de manera detallada lo observado durante el proceso.
7. Realizar las modificaciones necesarias en el reporteador TransMiApp, en concordancia con lo indicado en el concepto jurídico, con el fin de evitar inconvenientes legales para la entidad por incumplimiento de lo establecido en la ley con respecto a las respuestas que deben proporcionarse a las PQRS interpuestas por los usuarios.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ

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 del 1 de marzo de 2024.

Este documento se expide el día 7 de marzo de 2024, 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

Elaboraron: Oscar Pulgarín Lara – Profesional Universitario Grado 4 Oficina de Control Interno  
Yesmindelid Riaño Sastre - contratista de la Oficina de Control Interno.  
German Felipe Naranjo - contratista de la Oficina de Control Interno.

Revisó: Luz Nelly Castañeda, contratista de la Oficina de Control Interno