



OTROS INFORMES DE LA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



**Nº INFORME: OCI-2019-057**

**PROCESO / ACTIVIDAD REALIZADA:** Informe primer Semestre 2019 de Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - Ley 1474 de 2011.

**EQUIPO AUDITOR:** Carolina Bernal Molina – Contratista

**OBJETIVOS:**

1. Realizar seguimiento a la gestión desarrollada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que llegan a través de los diferentes medios de atención con los que cuenta Transmilenio S.A.
2. Determinar el grado de cumplimiento por parte de la Entidad, a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, 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 parte integral del Decreto 2641 de 2012 y lo dispuesto en el Decreto 103 de 2015.
3. Verificar que la entidad cuenta con los instrumentos y mecanismos necesarios, para que los ciudadanos presenten sus quejas, denuncias, sugerencias, etc., que permitan implementar mejoras o modificaciones a la manera como se presta el servicio.
4. Identificar la oportunidad y efectividad de respuesta dada a los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
5. Verificar el adecuado cumplimiento, tanto de la normatividad externa como interna, como es el caso de los manuales, procedimientos y demás documentos establecidos para el proceso, así como las vigencias y actualizaciones.
6. Identificar oportunidades de mejora que permitan agregar valor al proceso de servicio al ciudadano.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



7. Rendir a la administración de la entidad el informe semestral sobre la gestión de las PQRS conforme a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción.

### **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 enero al 30 de junio de 2019, así como la verificación del cumplimiento con respecto a los estándares de atención al ciudadano establecidos en las normas legales vigentes y los parámetros establecidos por la organización. La evaluación se realiza sobre las 43 PQRS tomadas como muestra de acuerdo con el acápite de “Análisis de la Muestra”.

### **CRITERIOS:**

1. 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”*.
2. Decreto 2641 de 2012 *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”*.
3. Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*.
4. Decreto 103 de 2015 *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”*.
5. Resolución 3564 de 2015 *“Por la cual se reglamenta los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015”*
6. 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”*.



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



7. 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.”*
8. Circular 108 de 2015 *“Socialización 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”.”*
9. Circular 053 de 2016 *“Publicación y divulgación de información obligatoria requerida respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado, con relación a la atención de peticiones ciudadanas - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.”*
10. Procedimiento P-SC-001- Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Versión 2 de julio de 2018.
11. Procedimiento P-SC-001- Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Versión 3 de junio de 2019.

### **I. ACTIVIDADES REALIZADAS**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y a lo dispuesto en el Decreto 2641 de 2012 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, reclamos y sugerencias de las entidades públicas.

De igual forma se verificó el contenido de los informes de las PQRS recibidas tal como lo dispone el Decreto 103 de 2015 en su artículo 52 *“Informes de solicitudes de acceso a información”*. Todo lo anterior fundamentado en el análisis de la información y documentación existente y puesta a disposición de esta dependencia.

Se verificó el funcionamiento del link de Atención al Usuario en la página web de la entidad: <https://www.transmilenio.gov.co/>, como a su vez el link donde se redirige la página del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Bogotá te escucha”, para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y denuncias,

adicionalmente se verificó la información que se encuentra publicada en la web para el trámite de PQRS.

De igual forma se constató el cumplimiento de la normatividad externa como interna, como es el caso de los manuales, procedimientos, funciones y demás documentos establecidos para el proceso, así como las vigencias y actualizaciones.

Adicionalmente se realizaron las siguientes actividades:

a. Procedimientos, Canales de Atención al Usuario y Sistemas de Información

Para el primer semestre de 2019 la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones realizó la actualización de los siguientes procedimientos:

- P-SC-001, Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, versión 3.
- T-SC-004, Protocolo para la Atención del Usuario por Parte del Defensor del Ciudadano del SITP, versión 1.

De la verificación realizada por la Oficina de Control Interno en la entidad, se encontró que existen los siguientes canales de recepción para los requerimientos de la ciudadanía:

**1. Canales de Información:**

CANAL	MECANISMO	ENLACE / CONTACTO
Presencial	-Atención personalizada y Oficina de Correspondencia.  -Puntos de personalización y atención al usuario (38 puntos)	Av. Eldorado No. 69 – 76 Torre 1 Piso 5 y Piso 2 Bogotá Colombia. Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm jornada continua  El aplicativo monitor para los puntos de atención al usuario
Canal Telefónico	-Línea Distrital 195 (de domingo a domingo las 24 horas del día) -Línea 4824304 (de domingo a domingo 5:00 am a 11:00 pm.) -Línea 2203000 opciones 1 y 2	Alcaldía Mayor de Bogotá  TRANSMILENIO S.A.
Virtual	- Página web Transmilenio S.A.  - Página web tullave.com	<a href="http://www.transmilenio.gov.co">http://www.transmilenio.gov.co</a>  <a href="http://portalweb_1.aws.rbsas.co/web/public/registra-tu-pqrs">http://portalweb_1.aws.rbsas.co/web/public/registra-tu-pqrs</a>



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



CANAL	MECANISMO	ENLACE / CONTACTO
	- SDQS	<a href="http://www.bogota.gov.co/sdqs">http://www.bogota.gov.co/sdqs</a>

### 1.1. Canal Presencial:

A la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S. A. le fue informado la existencia de treinta y ocho (38) de éstos están ubicados en algunas estaciones, Portales, Alcaldías Locales, CADES y/o SUPERCADDES incluyendo el de la sede administrativa de TRANSMILENIO S.A., la información que se recibe por los diferentes puntos de atención se centraliza en las plataformas monitor y el SDQS.

Así mismo, en la sede administrativa de TRANSMILENIO S. A. se cuenta con la Oficina de Correspondencia donde se pueden radicar las PQRS que la ciudadanía a bien quiera realizarlo en horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

### 1.2. Canal Virtual:

En cuanto a la página web de la entidad, existen tres (3) links de PQRS para el acceso al usuario ubicados en la parte superior derecha de la página, en donde se encuentra una lista desplegable con los canales de atención al usuario, peticiones, quejas, reclamos y el Defensor del Usuario y Gestión Social, el segundo link se encuentra ubicado a la mitad de la página principal “Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias” y como tercer link se encuentra ubicado dentro del menú de “*Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública*” como se muestra en las imágenes 1, 2 y 3.

En la página web de la entidad también se cuenta con un banner informativo donde se menciona la línea telefónica para presentar las denuncias por corrupción, al igual que un número de whatsapp para atención a las mujeres como se muestra en la imagen 4.

Por otra parte, en la página principal en el acceso a vínculos rápidos se establece un link de defensoría del usuario y para verificar el estado de su petición, como se evidencia en la imagen 5.

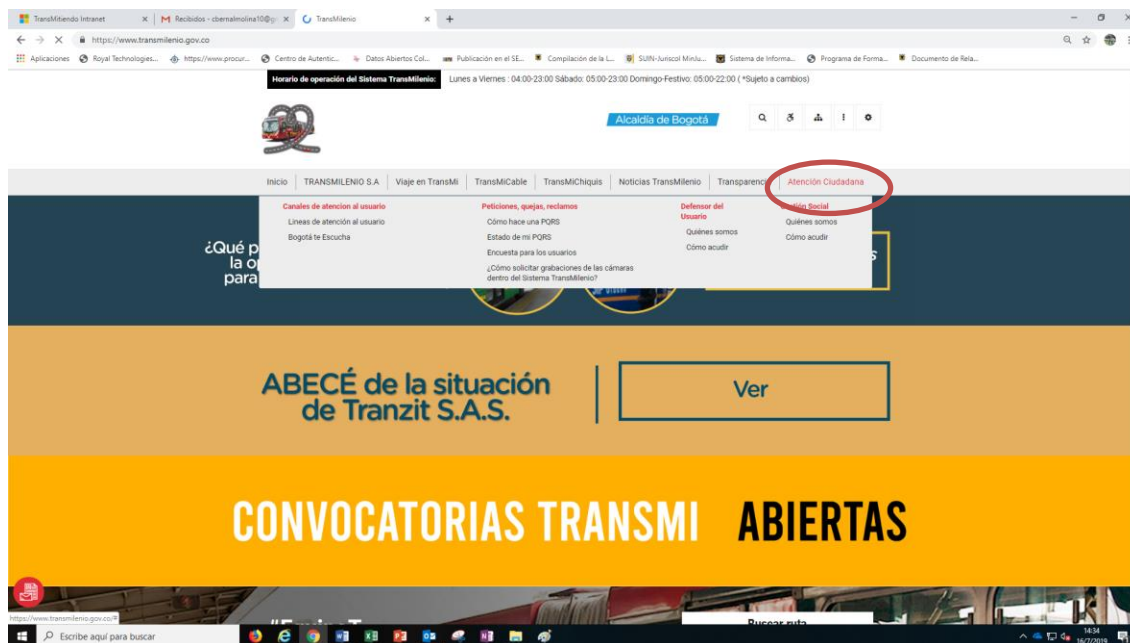


Imagen 1. Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 1 Link de atención al ciudadano, imagen capturada por la OCI el 16 de julio de 2019.

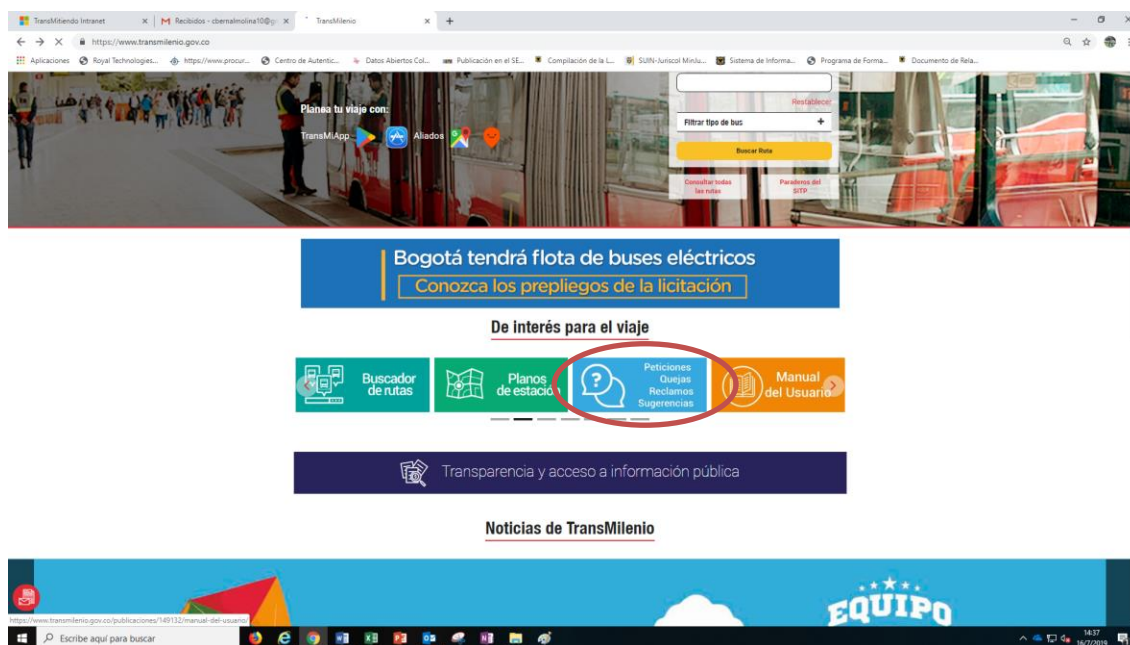


Imagen 2. Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., 1 Links de acceso para la presentación de PQRS, imagen capturada por la OCI en 16 de julio de 2019.



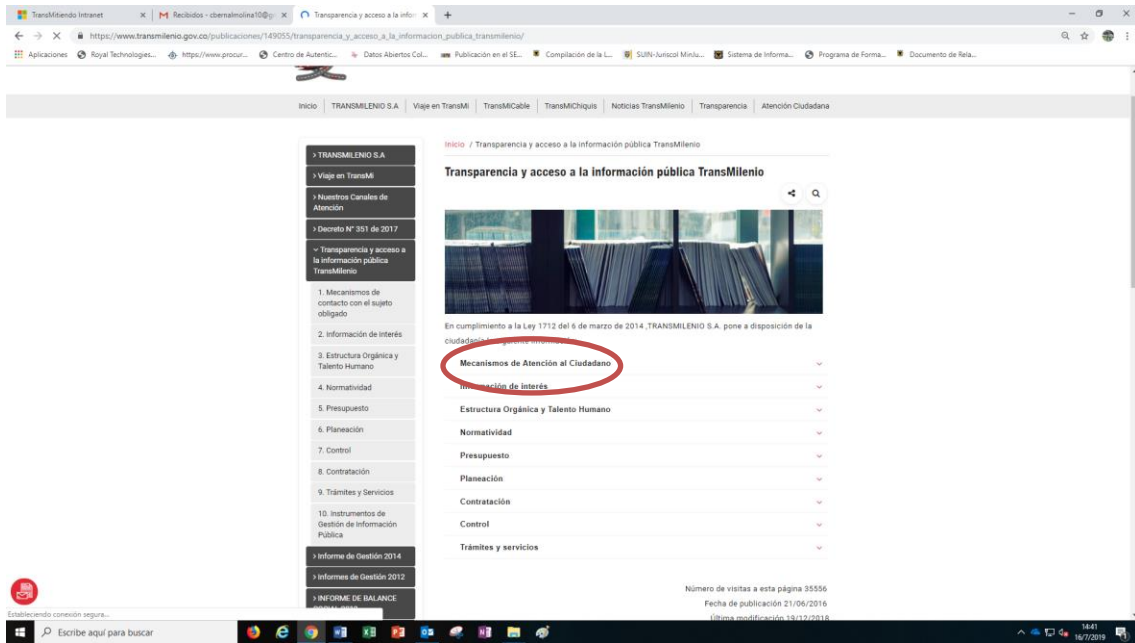


Imagen 3. Acceso "Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública" - página web TRANSMILENIO S.A., Link para mecanismos de atención al ciudadano, imagen capturada por la OCI en 16 de julio de 2019.



Imagen 4. Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., banner informativo para denuncias de corrupción y atención a las mujeres. Imagen capturada por la OCI en 16 de julio de 2019

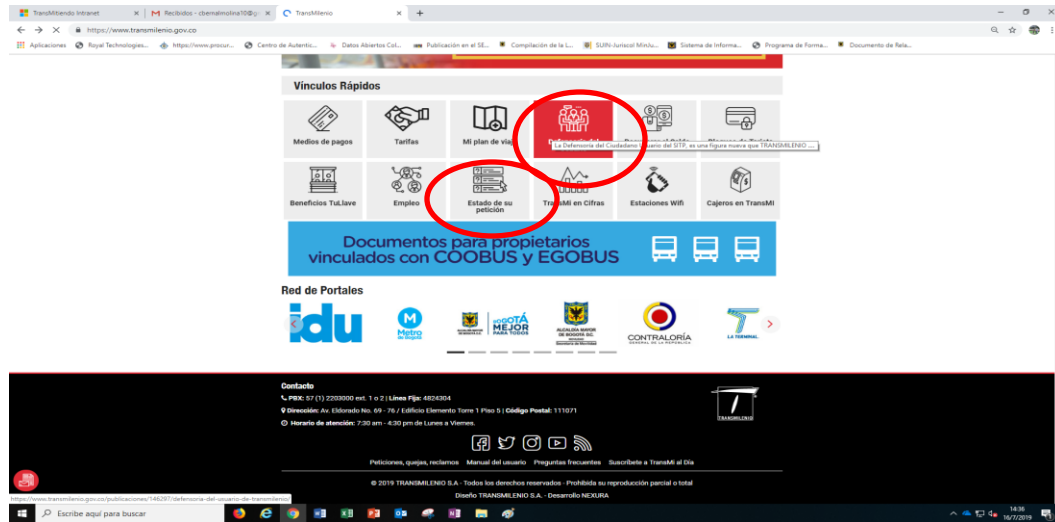


Imagen 5. Página inicial- página web TRANSMILENIO S.A., vínculos rápidos – Defensoría del Ciudadano. Imagen capturada por la OCI en 16 de julio de 2019

Igualmente, en la página web de Tu Llave ([www.tullaveplus.com](http://www.tullaveplus.com)) existen dos (2) links de servicio al ciudadano ubicados, uno en la parte superior derecha de la página y el otro a mitad de página, del cual aparece una lista desplegable con información de cómo registrar y consultar su PQRS, las preguntas frecuentes e instrucciones de registro de PQRS, como se muestra en la imagen 6:

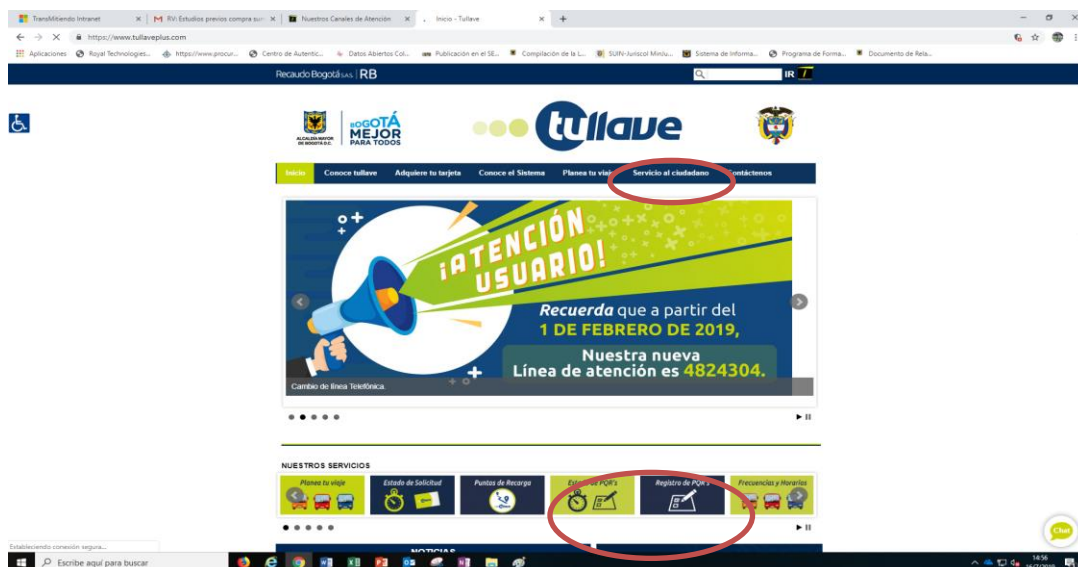


Imagen 6. Página inicial – página web Tu Llave.com, 2 Links de acceso a los ciudadanos para la presentación de PQRS. Imagen capturada por la OCI en 16 de julio de 2019.





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



En el sistema de información denominado Monitor, por medio del cual se recibe el mayor número de PQRS, es administrado por Recaudo Bogotá un contratista externo, en el cual se ingresan todas las PQRS que recibe la Entidad, y a la cual la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones le hace seguimiento, mediante alertas automáticas que genera el aplicativo (vencida, a vencerse, presentes y finalizadas).

Frente a los formatos electrónicos para presentación de PQRS, los ciudadanos pueden interponer sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información en los que se encuentran disponibles en los sitios web antes mencionados y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.

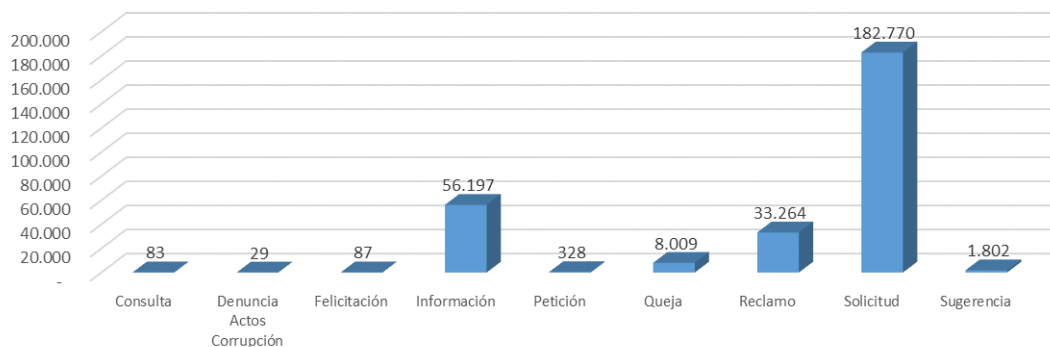
De la verificación realizada a los formularios electrónicos se sigue evidenciando, que el formulario de la página “*Tu Llave*” no cuenta con los campos requeridos en caso de tipo de solicitante, en especial si es apoderado o persona jurídica de conformidad con el numeral 2 del Anexo 2 que menciona el artículo 6 de la Resolución 3564 de 2015.

Referente a lo anterior, la Subgerencia manifiesta *“se solicitó al concesionario la implementación de estos campos para el formulario electrónico, los cuales ya se encuentran modificados y establecidos en el nuevo software que implementará Recaudo Bogotá, el cual no ha salido a producción en razón, a que este nuevo despliegue contará con características y funcionalidades adicionales para el trámite y gestión de las PQRS, las cuales han requerido organizar diferentes reuniones con el concesionario y el proveedor para definir y subsanar posibles fallas encontradas durante los periodos de prueba, las cuales hasta que no sean corregidas no podrán salir a producción”*, razón por la cual se estableció un cronograma para la implementación del mismo.

b. Atención al Ciudadano y oportunidad de respuesta a los requerimientos conforme a la normatividad vigente y según la muestra tomada con corte de enero a junio de 2019

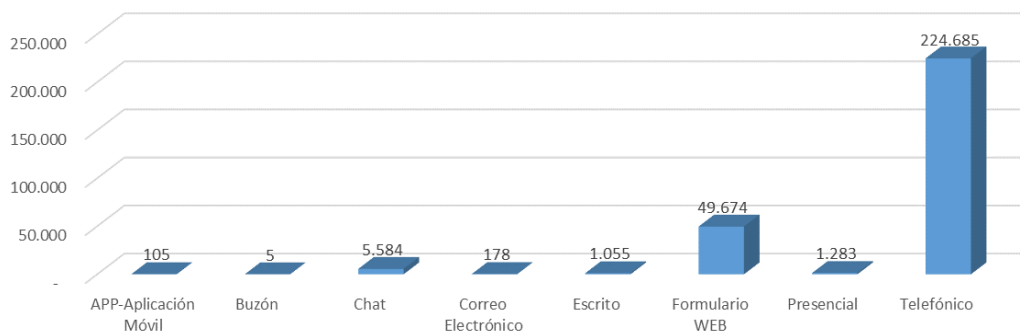
De 282.569 solicitudes radicadas como Derechos de Petición y PQRS con corte a 30 de junio de 2019, a continuación, se presentan las estadísticas de acuerdo a la tipología, canales de atención y aplicativo a utilizar entre otras.

Consolidado por Tipología del Trámite 1 Semestre de 2019



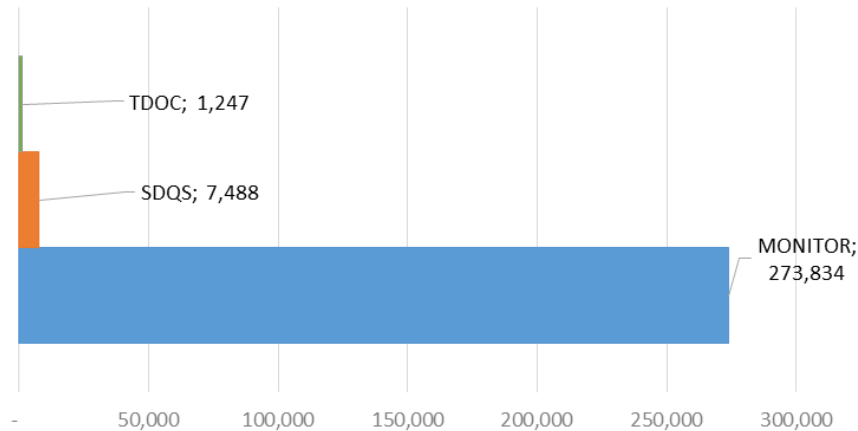
Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante correo electrónico del 19 de julio de 2019.

Consolidado Canal de Recepción 1 Semestre de 2019



Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante correo electrónico del 19 de julio de 2019.

### Consolidado Aplicativos 1 Semestre 2019



Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante correo electrónico del 19 de julio de 2019.

Del archivo en Excel de PQRS reportada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones con corte a 30 junio de 2019 que tiene como fuente los aplicativos T-DOC, SDQS y Monitor, se evidenció que 194 registros se encuentran sin fecha ni radicado de respuesta y 1.761 registros fueron contestados fuera del término legal, con el siguiente consolidado por días de retardo.

Rangos de Días de Retardo	No. de Peticiones	Porcentaje solicitudes
1- 2 días	446	25%
3 – 5 días	624	35%
6 o más días	691	39%
<b>Total general</b>	<b>1.761</b>	<b>100%</b>

Así mismo, se pudo evidenciar que el mayor número de PQRS se sigue en temas relacionados con los consorcios con los cuales se realiza la operación, correspondiendo el número más alto de peticiones, al Consorcio Recaudo Bogotá SAS con 266.354, seguido del Consorcio Express con 1.053.

– Análisis de la Muestra

De acuerdo con la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones y como resultado de la aplicación de la metodología establecida en la norma internacional de auditoría 530 (NIA-ES 530), para un universo de 282.569 peticiones, con un nivel de confianza 94%, con un margen de error del 4% y una proporción de éxito del 2%, arroja una muestra representativa de 43 radicados. Para determinar la muestra se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

- Se tomaron los radicados que fueron contestados extemporáneamente (1.761).
- Se tomó una muestra del 2.5% de cada tipología (Felicitación, Queja, Reclamo, Sugerencia, Petición) y a su vez de los diferentes canales de atención (E-mail, teléfono, web y escrito).
- Una vez determinados estos criterios se tomaron los 43 radicados con mayor número de días de extemporaneidad.

Del análisis de dicha muestra se evidenciaron las situaciones que se describen a continuación:

1. De los radicados verificados en la matriz allegada por la Subgerencia para el presente informe se evidenció, que en el 23% de los registros no coincide la fecha de radicación de la PQRS, el radicado de respuesta y/o el asunto, versus lo reportado en las plataformas de Monitor; así mismo para el 4% de los registros no coincide el radicado de respuesta con la matriz reportada por la Subgerencia.
  2. De la muestra tomada, en una (1) petición fue diligenciado el nombre del peticionario erróneamente.
- c. Gestión Adelantada por el Defensor del Ciudadano Usuario del SITP durante el Primer Semestre de 2019.

A la fecha de corte de la evaluación se verifica que mediante Resolución 374 del 19 de junio de 2018 se delega las funciones como Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C. a la Subgerente de Comunicaciones y

Atención al Usuario, de igual manera mediante Resolución 578 de 2019 se modificaron las funciones del Defensor Ciudadano Usuario del SITP.

De acuerdo con lo informado y los soportes allegados por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario mediante correo electrónico del 19 de julio de 2019, se resaltan los siguientes hechos relacionados con el rol del Defensor del Usuario:

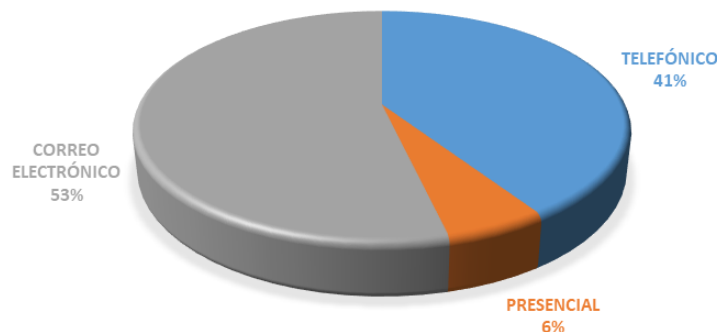
- Durante el primer semestre de 2019 se adelantaron trece (13) espacios de socialización y sensibilización de la Defensoría del Ciudadano del SITP con la participación de quinientos noventa y tres (593) ciudadanos, estos espacios se llevaron a cabo en Tunjuelito, Suba, San Benito, Rafael Uribe Uribe, Chapinero, Bosa, Antonio Nariño, Mártires, Ciudad Bolívar y en los concesionarios.
- Por otra parte, se desarrolló un taller lenguaje claro y responsabilidad en el trámite de requerimientos de la ciudadanía para los funcionarios de TRANSMILENIO S.A. con el fin de proporcionar conocimientos, metodologías y herramientas para alcanzar altos niveles en el trámite y respuesta de requerimientos (peticiones quejas, reclamos y solicitudes).
- Frente a la divulgación de los canales de atención y la figura del defensor la Subgerencia instaló 155 pendones informativos en las estaciones y portales del Sistema.



Fuente: Información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante correo electrónico del 19 de julio de 2019.

- La Defensoría del Ciudadano Usuario lleva un registro de los requerimientos ciudadanos dirigidos al Defensor a través de los siguientes canales, de conformidad con la siguiente estadística correspondiente al 1 semestre de 2019.

CONSOLIDADO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 1 SEMESTRE  
2019



Fuente: Información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones mediante correo electrónico del 19 de julio de 2019.

- De la verificación realizada a la publicación de los informes del Defensor del Ciudadano Usuario en la página web de la entidad, se evidenció que la periodicidad de la publicación de dicho informe es anual, conforme a lo anterior el último informe publicado es de la vigencia 2018.

#### d. Percepción Ciudadana

Para el periodo evaluado se aplicaron 2 mediciones en junio de 2019, una para el componente zonal y otra para el componente troncal.

La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones remitió a la Oficina de Control Interno mediante correo electrónico del 16 de julio de 2019 los resultados de la medición de la encuesta de satisfacción del componente troncal y zonal, suscrito con la firma Centro Nacional de Consultoría S.A., de acuerdo al nuevo contrato celebrado, donde se destacan los siguientes aspectos:



1. Para el componente troncal el Índice de Satisfacción General disminuyó en 1.9% con relación a la última medición realizada en el mes de diciembre de 2018, a diferencia del componente zonal en el cual el índice de satisfacción se mantiene.
2. En los temas consultados a la ciudadanía se encuentra la operación de las rutas, las condiciones de los buses, el factor de seguridad, el sistema de recaudo, el comportamiento de los conductores, información y señalización, cultura en el sistema, comunicación, entre otros.
3. En la encuesta de percepción ciudadana el componente de seguridad continua siendo el de más baja calificación con el 44% para el componente zonal y 48% para el componente troncal, resultando más relevante para la ciudadanía contar con la presencia de la policía dentro de las estaciones.
4. De las mediciones realizadas para el componente troncal se resalta Suba y Calle 6 como las zonas con un Índice de Satisfacción General superior al 80%, frente a las zonas de Carrera 10, Norte Caracas Sur, con Índice de Satisfacción General inferior al 70%.
5. De las mediciones realizadas para el componente zonal se resalta que ninguna de las zonas alcanza un Índice de Satisfacción General superior al 70% donde el más alto es del 69.4% para Ciudad Bolívar, y el menor es del 62.6% para Bosa.

e. Inventario Trámites y Servicios

En la verificación realizada a los trámites y servicios que presta TRANSMILENIO S. A. de cara a la ciudadanía se encontró en la página web los siguientes:

- Tarjeta Tullave Básica
- Personalización de la Tarjeta Tullave
- Incentivo Tarifario del SITP para población del SISBÉN
- Subsidio de Transporte para Personas con Discapacidad - SITP
- Reclamación por Accidentes dentro de Estaciones o con Buses del Sistema



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



De la revisión realizada en el Sistema Único de Información y Trámites - SUIT (<http://www.suit.gov.co/>), se lograron identificar 2 trámites (Tarjeta tu llave básica, Personalización de tarjeta Tullave), no obstante el único trámite inscrito desde el 2018 es el de “Personalización de tarjeta Tullave”, atendiendo a la estrategia de racionalización de trámites.

Así mismo, en la revisión adelantada a la Guía de Trámites y Servicios (<http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/>), se lograron identificar los siguientes trámites y servicios:

### 1. Trámites

- Tarjeta tu llave básica.
- Personalización de tarjeta Tullave.

### 2. Servicios

- Puntos de Atención
- Canales de atención al ciudadano.
- Incentivo tarifario del sistema transporte masivo de Bogotá para la población SISBÉN.
- Información general del sistema TransMilenio.
- Información sobre vinculación de vehículos y empleo en el SITP.
- Novedades del sistema TransMilenio.
- Planeador de viaje.
- Reclamación por accidentes dentro de estaciones o con buses del sistema.
- Subsidio de transporte para personas con discapacidad.
- Tarifas del sistema y medios de pago.

## RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES:

### a) Conclusiones:

1. La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones ha venido realizando importantes esfuerzos para disminuir el número de peticiones extemporáneas estableciendo acciones de mejora como: reforzar el equipo para apoyar la clasificación y asignación de requerimientos allegados por la plataforma Monitor, reforzar las capacitaciones, realizar mesas de seguimiento internas. Para el periodo analizado se evidenció un incremento del 9% de las PQRS, con relación a las del segundo semestre de 2018, si bien el porcentaje de peticiones extemporáneas disminuyó significativamente (como se aprecia en el siguiente cuadro), se continúa presentando un número importante de peticiones extemporáneas (1.761 PQRS) en la emisión de las respuestas, lo que puede generar sanciones disciplinarias debido al incumplimiento de los términos, de conformidad con lo preceptuado en la Circular 108 de 2015.

Segundo Semestre de 2018			Primer Semestre de 2019		
Total PQRS	PQRS Extemporáneas	% de Extemporáneas	Total PQRS	PQRS Extemporáneas	% de Extemporáneas
258.338	2.371	0.92%	282.569	1.761	0.62%

Sin embargo, se evidenció que muchas de las peticiones extemporáneas se presentaron por inconvenientes con la migración que se realizó a la plataforma Monitor por el cambio proveedor de Contact Center a partir del 1 de Febrero de 2019 y por la contingencia que se presentó con el nuevo sistema de gestión documental T-DOC.

2. En cuanto a la información reportada mediante la matriz de PQRS por parte de la Subgerencia se evidenció que existen inconsistencias frente a las fechas de radicación y respuesta de las peticiones, al igual que del asunto de las peticiones.
3. Los concesionarios del Sistema realizaron unas acciones de mejoramiento frente a las tipologías más reiterativas y con el fin de divulgarlas a la ciudadanía, se creó

un espacio en la página web de la Entidad llamado **“En TransMilenio escuchamos tu queja y le damos solución”**

4. La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones estableció una estrategia denominada Plan Padrinos, donde se han generado recomendaciones y sensibilizaciones a cada uno de los encargados de atender PQRS por parte de los concesionarios pertenecientes al Sistema.
5. Se evidenció que para el periodo evaluado se presentaron 29 solicitudes de denuncias por actos de corrupción, los cuales una vez indagados con la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, el tratamiento dadas a las mismas fue el siguiente:
  - a. Los casos relacionados con Concesionarios fueron remitidos directamente al Concesionario responsable.
  - b. Para los requerimientos sin información completa se solicitaron los datos faltantes, los peticionarios no respondieron y el caso se cierra automáticamente por desistimiento tácito en un término de 30 días.
  - c. En atención a los casos asociados al Ciudadano Miguel Ángel Marín Espejo, éstos no fueron asignados a la Oficina de Control Interno Disciplinario debido a que se ha identificado que es un usuario reiterativo, por lo cual el tema se manejó directamente con el acompañamiento de la Defensoría del Usuario.
  - d. Los demás casos fueron solucionados por la entidad, no fueron puestos en conocimiento de Control Interno Disciplinarios.

Sin embargo, se evidenció que al encargado de los asuntos Disciplinarios en la entidad le llegan los correos de las denuncias y el realiza el análisis de la misma determinando si es un acto de corrupción o no.

## **b) Recomendaciones**



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



Como resultado del trabajo realizado se presentan las siguientes recomendaciones y observaciones, para que sean analizadas e implementados los correctivos necesarios.

1. Fortalecer los controles establecidos por parte de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, a fin de dar respuesta a las diferentes peticiones presentadas por los ciudadanos dentro de los tiempos establecidos en la normativa vigente, en aras de prestar un servicio claro, eficaz y oportuno al ciudadano.
  - Aun cuando el porcentaje de solicitudes extemporáneas no es muy alto, es necesario fortalecer los controles existentes, teniendo en cuenta que la normatividad establece sanciones al incumplimiento de los términos establecidos, y como se presentó anteriormente, el 39% de las respuestas extemporáneas presentan un retardo igual o mayor a 6 días.
2. Realizar el seguimiento a las acciones establecidas en el cronograma de implementación del nuevo software por parte de Recaudo Bogotá, a fin de implementar todos los cambios solicitados en especial lo relacionado con los formularios electrónicos para dar cumplimiento al artículo 6 de la Resolución 3564 de 2015 para la presentación de PQRS.
  - De la verificación realizada a los formularios electrónicos se evidencia que el formulario de la página “Tu Llave” no cuenta con los campos requeridos en caso de tipo de solicitante, en especial si es apoderado o persona jurídica de conformidad con el numeral 2 del Anexo 2 que menciona el artículo 6 de la Resolución 3564 de 2015.
3. Fijar controles o flujos de verificación que permitan garantizar que la información suministrada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, concuerda con lo reportado en las plataformas que utiliza la entidad para el registro de las PQRS.
  - De los radicados verificados en la matriz allegada por la Subgerencia para el presente informe se evidenció, que en el 23% de los registros no coincide la fecha



## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



de radicación de la PQRS, el radicado de respuesta y/o el asunto, versus lo reportado en las plataformas de Monitor; así mismo el 4% de los registros no coincide el radicado de respuesta con la matriz reportada por la Subgerencia.

4. Dar cumplimiento a la Directiva 15 de 2015 emitida por la Alcaldía Mayor de Bogotá, frente a dirigir a Control Interno Disciplinario las peticiones que se clasifiquen como Denuncias por actos de corrupción.
  - De la verificación realizada se evidenció que las 29 peticiones radicadas como Denuncias por actos de corrupción no fueron puestas en conocimiento de Control Interno Disciplinario.

Durante la verificación de la muestra realizada el 27 de julio de 2019 se socializó con los miembros del equipo de PQRS, las inconsistencias presentadas con la información de registrada en los aplicativos y las respuestas dadas extemporáneamente.

El resultado de la evaluación corresponde al análisis de una muestra por tal motivo es responsabilidad del área encargada, efectuar una revisión de carácter general sobre el tema en mención.

Dado que la información relacionada con los PQRS es de interés general para la Entidad, órganos de control y ciudadanía en general, y en particular con lo estipulado en la Ley 1712 de 2014 "*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*" y su Decreto Reglamentario, esta oficina estará atenta a cualquier inquietud que se requiera respecto del presente informe.

Con base en lo anterior, es deber del responsable del proceso de conformidad con lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, la formulación del plan de mejoramiento con acciones correctivas y/o preventivas para que se eliminen las causas generadoras de las desviaciones encontradas en la gestión, dicho Plan de Mejoramiento deberá formularse en el formato R-CI-011 Plan de Mejoramiento,





## OTROS INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO



el cual se encuentra en la Intranet de la Entidad en el Proceso de Evaluación y Mejoramiento de la Gestión.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Cordialmente,

**LUIS ANTONIO RODRÍGUEZ OROZCO**

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Carolina Bernal Molina, Contratista- Oficina de Control Interno

Revisó: Luz Marina Díaz Ramírez, Contratista- Oficina de Control Interno