N° INFORME: OCI-2024-034

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

EQUIPO AUDITOR:

Luz Nelly Castañeda Contreras, contratista de la Oficina de Control Interno.

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

German Felipe Naranjo, contratista de la Oficina de Control Interno.

Oscar Pulgarín Lara, profesional de la Oficina de Control Interno.

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

OBJETIVO(S):

1. Realizar seguimiento a la gestión desarrollada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, SAUC, para el periodo comprendido entre el primero de

enero al 30 de junio de 2024, frente a los estándares establecidos para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que llegan a través de los diferentes medios de atención que ha dispuesto TRANSMILENIO S.A. Lo anterior, para el primer semestre de 2024 de acuerdo con lo señalado en artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

2. Verificar el cumplimiento de algunos de los lineamientos establecidos por la entidad en el procedimiento P-SC-001 V7: «Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias», por parte de los responsables.
3. Confirmación del envío del informe del Defensor del Ciudadano Usuario del SITP a la Veeduría Distrital, detallando las acciones llevadas a cabo durante el primer semestre de 2024.
4. Percepción de los ciudadanos sobre los productos, servicios y trámites prestados por la entidad.
5. Seguimiento a las recomendaciones registradas en el informe OCI-2024-010 correspondiente a las PQRS del segundo semestre de 2023.

ALCANCE:

El alcance incluyó la validación y verificación del correcto funcionamiento de los enlaces disponibles en la página web de la entidad para la atención de los usuarios en lo referente a PQRS.

Además, se revisó una muestra de la información almacenada en las bases de datos (CRM, SDQS y T-Doc), proporcionadas por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones (SAUC), las cuales contienen las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y registradas a TRANSMILENIO S.A., a través de los diferentes canales (personal, virtual y telefónico), durante del 1 de enero al 30 de junio de 2024.

Asimismo, se evaluó el cumplimiento de algunos lineamientos establecidos en el procedimiento P-SC-001 V7, denominado «Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias». Este procedimiento está a cargo de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

DESARROLLO DEL INFORME

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

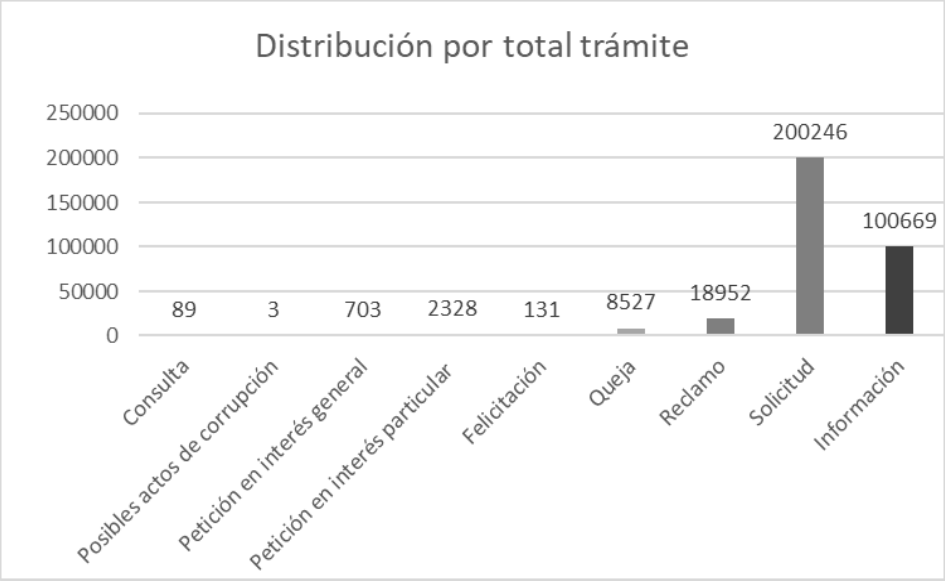
Se verificaron los enlaces de los canales de atención al usuario que se encuentran disponibles en la página web de TRANSMILENIO S.A, (https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151005/canales-de-atencion-de-transmilenio/), mediante los cuales los usuarios pueden interponer una PQRS, evidenciando lo siguiente:

- Información de los medios por los cuales se puede presentar una PQRS: (por teléfono, por escrito, por correo electrónico, por el sistema distrital de quejas y soluciones, redes sociales, y personalmente).
- Horarios de atención para el ciudadano usuario
- Consulta del estado de la 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 requirió a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, (SAUC), las bases de datos de los canales de atención de las PQRS (CRM, SDQS y T-Doc) para el respectivo análisis y se encontró lo siguiente:

El trámite de tipo «solicitud», con 198.793 registros, es el más gestionado entre las PQRS, especialmente en lo relacionado con el bloqueo de tarjetas. Le siguen las PQRS de tipo «Información», con un total de 100.669 registros.

En la siguiente gráfica se puede observar la distribución de trámites relacionados con las PQRS recibidas en la entidad para el primer semestre de 2024:



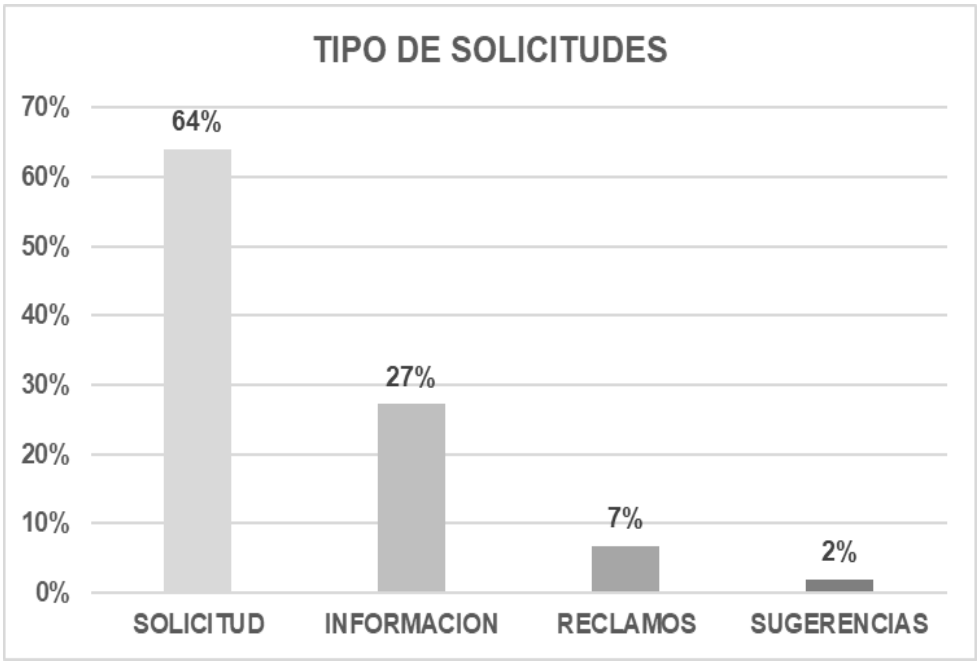
Fuente: Elaboración equipo auditor del total de las bases de datos

A partir de estas bases, se extrajeron muestras para su evaluación y los resultados obtenidos son los siguientes:

a) Verificación de la muestra de la base de datos CRM

Del total de la base Customer Relationship Management (CRM), esto son 320.221 registros, se tomó una muestra de 108 PQRS, evaluando los criterios de calidez, claridad, coherencia y oportunidad de la respuesta, encontrando lo siguiente:

- El 64% de las PQRS, corresponden al tipo «Solicitud», especialmente a temas relacionados con «perdida robo o bloqueo de tarjetas tullave»
- El 27% corresponde a recargas digitales, planeación de rutas, consulta de saldo de tarjetas, consultas de radicados, entre otras
- El 7% corresponde a reclamos, en donde se registran temas como frecuencias de rutas, novedades, dispositivos de recarga automática y recargas digitales
- Y el restante 2% corresponde a sugerencias de recaudo, aseo y mantenimiento del sistema. Esta distribución se observa en la siguiente gráfica:



Fuente: Construcción equipo auditor, datos muestra base de datos CRM

De acuerdo con la información suministrada en la base de datos y a los soportes remitidos por la SAUC, se pudo establecer que las PQRS que fueron tomadas como muestra se contestaron dentro de los términos de ley, evidenciando así el cumplimiento del criterio de oportunidad.

Igualmente, al verificar el total de la muestra tomada, se observa que estas cumplen con los criterios de claridad y calidez, de acuerdo con el análisis realizado por el equipo auditor.

En cuanto al criterio de coherencia en las respuestas, y según el análisis del equipo auditor, se determinó que el 19% cumple parcialmente con este criterio, toda vez que, la mayoría de las solicitudes realizadas a través de los canales IVR (Respuesta de Voz Interactiva) y CHATBOT corresponden a solicitudes de bloqueo de la tarjeta «tullave». Sin embargo, en la descripción de la respuesta o solución, no se informa claramente si el bloqueo ha sido realizado; en su lugar, se indica: «Para la reposición de la tarjeta tullave, el usuario debe dirigirse a un punto de personalización (…)». Por lo tanto, se emite la recomendación 1.

b) Verificación de la muestra de la base de datos Bogotá Te Escucha (BTE)

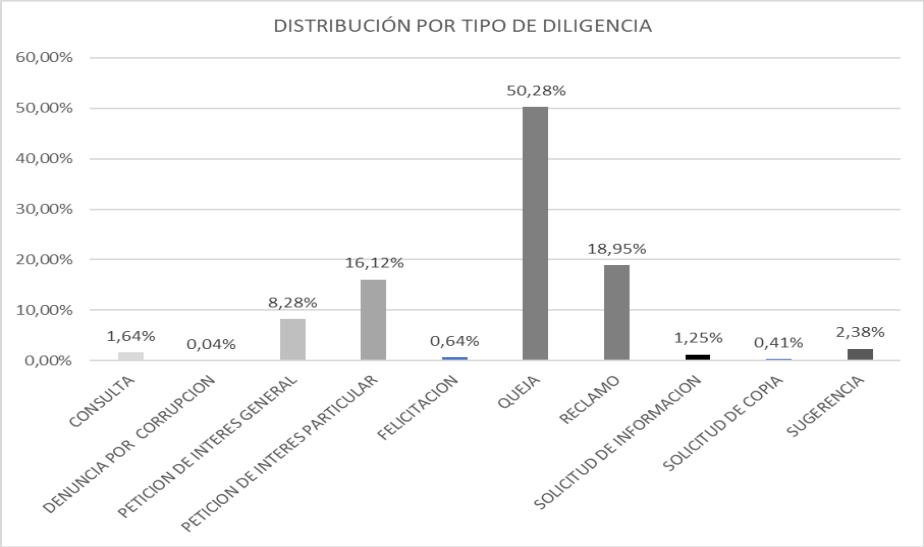
De los 5.119 registros en la base de datos «Bogotá Te Escucha» (BTE) correspondientes al primer semestre de 2024, se seleccionó una muestra de 68 PQRS. En esta muestra, se evaluaron los criterios de calidez, claridad, coherencia y oportunidad en las respuestas, observándose lo siguiente:

- Las PQRS incluidas en la muestra fueron gestionadas dentro de los plazos establecidos por la normatividad legal vigente y los documentos internos adoptados por la entidad, lo que evidencia el cumplimiento del criterio de oportunidad.
- Al revisar la muestra total, se observó que los criterios de claridad y calidez se cumplen en un 98.5%. Es decir, de las 68 PQRS evaluadas, solo una no cumple con estos

criterios. Esto permite concluir que las respuestas están siendo formuladas con un lenguaje claro y cálido.

- En cuanto al criterio de coherencia, se cumple en un 97%, ya que solo 2 de las 68 PQRS evaluadas no cumplen con este criterio. Por lo tanto, se registra en la recomendación 1.

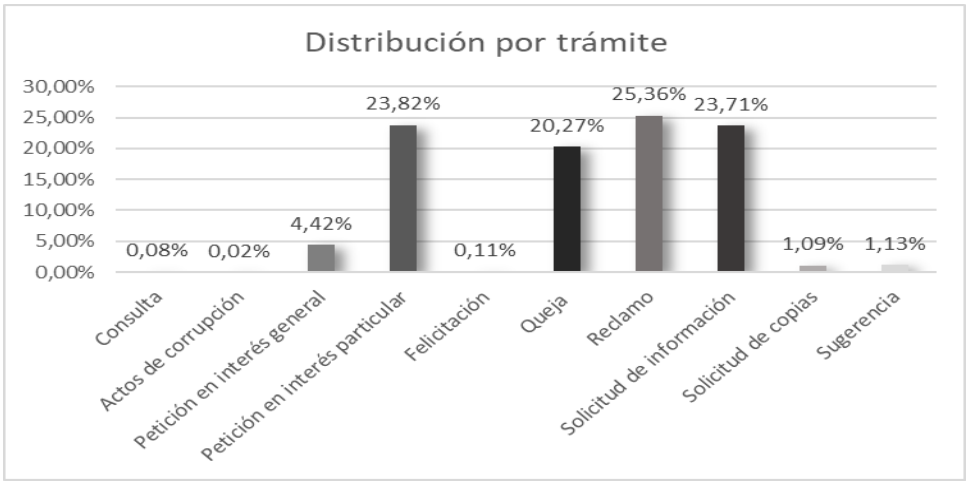
En la siguiente gráfica se pueden observar la distribución de los diferentes tipos de diligencia que se realizan por esta herramienta:



Fuente: Construcción equipo auditor muestra base de datos BTE

c) Verificación de la muestra de la base de datos T-Doc

En la siguiente gráfica se muestra la distribución porcentual del tipo de trámite que se realiza por esta herramienta:



Fuente: Construcción equipo auditor muestra base de datos T-doc.

De los 6,310 registros en la base del Sistema de Gestión Documental (T-Doc), se seleccionó una muestra de 68 PQRS. En esta muestra se evaluaron los criterios de calidez, claridad, coherencia y oportunidad en las respuestas, observándose lo siguiente:

- Se respondieron dentro de los términos de ley, evidenciando así el cumplimiento del criterio de oportunidad.
- El criterio de calidez se cumple en un 100% y el criterio de claridad se cumple en un 98,51%, es decir, que solo una de las 68 muestras evaluadas no cumple con este criterio.
- Los criterios de claridad y calidez cumplen en un 97,05% es decir, solo 2 PQRS de una muestra de 68 no cumplen con este criterio.

De acuerdo con los resultados, se puede concluir que la entidad está cumpliendo con los criterios establecidos por la ley en las respuestas de las PQRS.

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

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

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

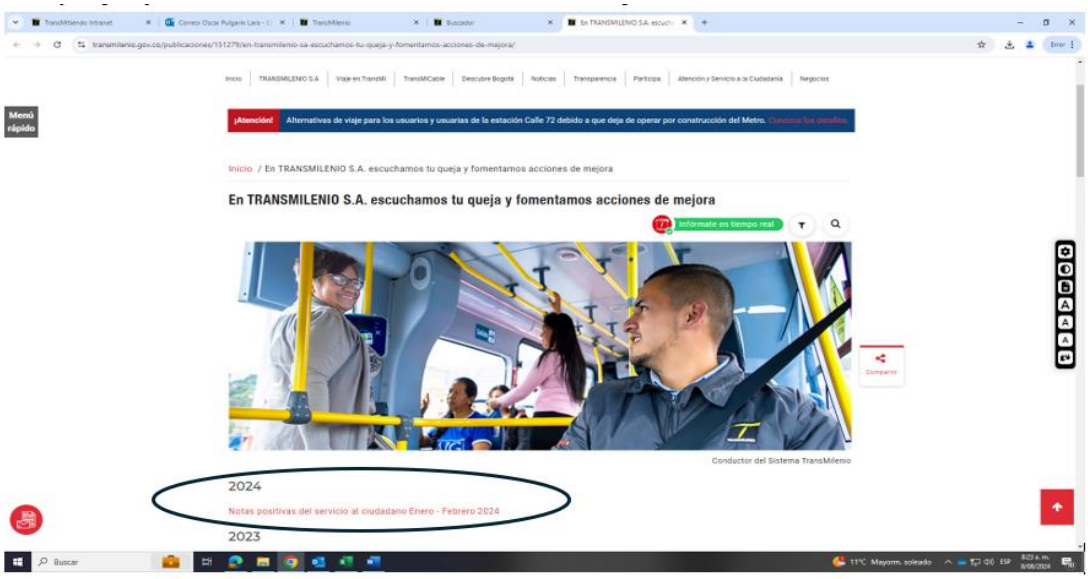
El equipo auditor, verificó la publicación de los informes mensuales estadísticos del balance de las PQRS que se registran a través de los diferentes canales, observando que estos se encuentran publicados de acuerdo con lo establecido en el procedimiento, en el espacio de la página Web de la entidad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

b) Numeral 6.4: "En TRANSMILENIO S.A. escuchamos tu queja y fomentamos acciones de mejora".

Se confirmó que se están publicando en la página web las acciones de sensibilización dirigidas a los actores del Sistema con el fin de optimizar el servicio que se presta, en el apartado de notas positivas (link: https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/151279/en-transmilenio-sa-escuchamos-tu-queja-y-fomentamos-acciones-de-mejora/).

De acuerdo con el procedimiento P-SC-001 «Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias» (V7), esta información debe cargarse de manera bimestral. El equipo auditor verificó el 8 de agosto de 2024 el enlace mencionado, encontrando solo información

correspondiente al periodo enero-febrero de 2024, como se muestra en la siguiente imagen.



Fuente: Imagen página Web TRANSMILENIO S.A. agosto 8 de 2024

No se encontró información publicada correspondiente a los bimestres subsiguientes en la fecha mencionada. Sin embargo, la situación fue corregida por la SAUC el 13 de agosto de 2024. Por lo tanto, se emite la recomendación 2.

c) Nota aclaratoria «La apertura del buzón de sugerencias ubicado en el punto de atención a la ciudadanía ubicado en el 2° piso de la sede administrativa (…)» del numeral 6.6.1 Canal presencial.

Se verificaron las actas semanales del primer semestre de 2024 correspondientes a la apertura del buzón de sugerencias ubicado en el segundo piso de la sede administrativa de la entidad. Se evidenció que, desde abril hasta junio de 2024, la persona que firma el formato «R-OP-004 ACTA DE REUNIÓN Y/O COMITÉ» en el campo de «responsables» no aparece FIRMANDO los listados de asistencia anexos.

Adicionalmente, se observó que, a partir de esa fecha se ha estado utilizando el formato «R-OP-006 de septiembre de 2016», mientras que antes de abril se utilizaba el formato «R-OP-006 de diciembre de 2023». Esto indica que, durante los últimos tres meses del primer semestre de 2024, el listado de asistencia se diligenció en un formato desactualizado. Por lo tanto, se deja la recomendación 3.

Es importante señalar que el equipo auditor realizó una visita al área el 5 de agosto de 2024 para solicitar las actas antes mencionadas. Durante la visita, se constató que dichas actas no se encontraban físicamente en la entidad. Al consultar al líder del proceso, este informó: «...que las actas fueron retiradas de la entidad sin mi autorización por parte del contratista...». Aunque se tomaron medidas correctivas, es fundamental garantizar la disponibilidad y seguridad de la información. Por lo tanto, se deja la recomendación 4.

d) Viñeta cuatro del numeral 6.3 «Radicado de documentos»

Durante la revisión realizada el 16 de agosto de 2024, se evidenció que las respuestas a las PQRS radicadas como «anónimos», presentadas a través de la plataforma T-DOC, se publican en la cartelera física ubicada en el quinto piso, tal como lo establece el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. No obstante, se observó 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 es reducido y no se encuentra debidamente identificado o señalizado, dado que lleva el título «Contratación», el cual no corresponde a su propósito.

En relación con esta situación, la Oficina de Control Interno se pronunció en el informe OCI-2024-010 y emitió una recomendación. A pesar de ello, la situación descrita persiste.

3. Gestión adelantada por el Defensor del Ciudadano Usuario de TRANSMILENIO S.A.

La Oficina de Control Interno confirmó el envío del informe titulado «Defensoría de la Ciudadanía TRANSMILENIO S.A. (primer trimestre)» a la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital mediante correo electrónico el 22 de agosto de 2024, cumpliendo con lo establecido en la Circular 003 del 31 de julio de 2024, expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la cual fijaba como plazo máximo el 30 de agosto de 2024, por lo tanto, se pudo establecer que se cumplió dentro de los términos establecidos.

En el informe mencionado se detalla el avance y cumplimiento de las funciones del defensor del ciudadano en TRANSMILENIO S.A., entre las cuales se incluyen: «Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía», «Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para implementar criterios diferenciales de accesibilidad y un enfoque de derechos, poblacional, diferencial y de género en los escenarios de relacionamiento», y »Proponer medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía reciba respuestas a las solicitudes sobre participación, rendición de cuentas, así como de acceso a servicios y trámites», entre otras.

4. Percepción de los ciudadanos sobre los productos, servicios y trámites prestados por la entidad.

Durante el primer semestre de 2024, la entidad llevó a cabo la Encuesta de Percepción y Satisfacción de los Usuarios del Sistema Transmilenio, realizada entre el 22 de mayo y el 1 de junio de 2024. El objetivo de esta encuesta fue evaluar la percepción y satisfacción de los usuarios con el desempeño de cada uno de los operadores troncales, alimentadores, zonales y demás componentes del sistema integrado de transporte público. La población objetivo de la encuesta fueron personas mayores de 18 años que

utilizan el sistema integrado de transporte público. Las conclusiones generales se detallan a continuación:

- **Análisis de satisfacción general Transmilenio:**

El nivel de satisfacción general del sistema se ha mantenido estable y ha sido calificado como bueno en las escaladas utilizadas.

- **Análisis de satisfacción tendencial –troncal**

En el periodo de 2019 a 2024, se ha mantenido en un nivel de satisfacción estable de los usuarios con el Sistema Integrado de Transporte TransMilenio. En la última medición del primer semestre de 2024, este nivel ha sido calificado como bueno, alcanzando un porcentaje de satisfacción del 70,9% bajando 0,4% en comparación con la anterior medición que fue del 71,3%.

- **Análisis de satisfacción tendencial – zonal**

En el periodo de 2020 a 2024, se ha mantenido un nivel de satisfacción estable de los usuarios con el Sistema Integrado de Transporte Publico. La tendencia del Nivel Satisfacción Zonal aumento 1,2% comparado con la anterior medición.

5. Seguimiento realizado al informe anterior

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a las recomendaciones registradas en el informe OCI-2024-010 correspondiente a las PQRS del segundo semestre de 2023; al respecto la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, reportó el avance realizado que se detalla a continuación:

RECOMENDACIÓN	SEGUIMIENTO Y AVANCE PRESENTADO POR SAUC

Diligenciar los campos dentro de la base de datos «Fecha de vencimiento» y «Fecha de alerta», para todas las PQRS.	Dentro de las parametrizaciones del Sistema, se encuentra la generación automática de fechas para la validación del cumplimiento de los Niveles de Servicio. Para la situación puntual mencionada por la Oficina de Control Interno, indicamos que en los registros que no presentan "Fecha de Vencimiento" y "Fecha de Alerta", son aquellos que dentro de la interacción con los usuarios son cerrados de forma inmediata, por lo tanto, el aplicativo, no genera dichas fechas porque el aplicativo las toma como finalizadas sin requerir un seguimiento a los tiempos.
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.	La novedad fue escalada con el concesionario Recaudo Bogotá, en mesa de pares del mes de abril, para lo cual en el mes de mayo se ejecutó actualización en los reporteadores del Sistema y se generó subsanación a la novedad. Sin embargo, es importante indicar que el registro que queda en el campo "Validación de caso" es el primer movimiento que tiene la PQRS al usuario asignado inicialmente, por lo tanto, cuando son casos que no competan en la asignación inicial puede aparecer rechazado, o pendiente, entre otros.

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.	Se informa que continuamos realizando estrategias dirigidas a mantener la calidad en las respuestas emitidas desde la Entidad, a continuación, enumeramos algunas: • Mesas de seguimiento con dependencias y concesionarios: son espacios realizados periódicamente con los concesionarios y las dependencias internas asignadas a cada colaborador del componente de Atención al Usuario, en las cuales se hace la revisión del cumplimiento de los criterios de respuesta de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en las contestaciones emitidas. Así mismo se hacen las retroalimentaciones correspondientes y se generan los planes de acción o mejoramiento que sean pertinentes, con el fin de mantener la calidad en las respuestas emitidas desde la Entidad. • Seguimiento semanal criterio de oportunidad: se remiten semanalmente alertas vía correo electrónico por parte de un colaborador a las dependencias internas con los requerimientos próximos a vencer.

	• Semestralmente, se envía un oficio a la Oficina de Control Interno Disciplinario con el fin de que se tomen las medidas correspondientes. Para el primer semestre de 2024, se envió un oficio bajo el consecutivo 2024-80700-CI-101420
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.	Desde el componente de Atención al Usuario se realiza el control y seguimiento a las asignaciones de PQRS a los concesionarios de la Entidad, con el fin fortalecer el cumplimiento de los términos de ley en la contestación de PQRS, es importante aclarar que para los traslados a otras entidades no se hace seguimiento teniendo en cuenta que no son competencia de TRANSMILENIO S.A.
Evaluar la viabilidad de destinar la cartelera física ubicada en el 5° piso, donde se publican las respuestas de las PQRSD anónimas, exclusivamente para este propósito. Además, considerar la posibilidad de ubicarla en un lugar más visible y accesible para los usuarios.	Se informa que por medio del memorando interno 2024-80700-CI-49977 del 24 de abril, se comunicó la recomendación emitida por la Oficina de Control Interno a la Dirección Corporativa específicamente al equipo de correspondencia, relacionada con las publicación de PQRS anónimas, teniendo en cuenta que no se recibió respuesta a la solicitud, se realizó seguimiento a la respuesta por correo electrónico al equipo encargado, sin recibir respuesta al mismo, por lo anterior,

	continuamos a la espera de la respuesta de la Dirección Corporativa con el fin de dar continuidad al proceso.
Completar el diligenciamiento del acta de apertura del buzón de sugerencias en su totalidad, describiendo de manera detallada lo observado durante el proceso.	Se informa que para el periodo enero-junio de 2024 se han diligenciado las actas de apertura del buzón de sugerencias en su totalidad, las cuales fueron remitidas al equipo de la Oficina de Control Interno para la correspondiente revisión.
Realizar las modificaciones necesarias en el reporteador TransMiApp, en concordancia con los 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 PQRSD interpuestas por los usuarios.	Desde la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se procedió a escalar la recomendación a la Dirección de TICS a través del memorando interno 2024-80700-CI-49978. De lo cual, por medio de correo electrónico el día 4 de julio de 2024, indicaron lo siguiente: "A lo cual se mencionó que estas Novedades no se consideran como PQRS dado que son Novedades de índole Operativas, y para dar una solución a este tema se colocó en la TransMiApp acceso directo al WhatsApp de la entidad para que desde allí se interpongan PQRS".

Fuente: Información brindada por la SAUC

Según la información proporcionada por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, se puede concluir que han tomado medidas concretas para dar

seguimiento a las recomendaciones planteadas en el informe anterior. Esto demuestra el compromiso claro con la mejora continua, lo que contribuye a un proceso de atención al usuario más eficiente y alineado con los estándares de calidad requeridos.

RECOMENDACIONES:

1. Simplificar y aclarar la estructura de las respuestas emitidas, enfocándose exclusivamente en los datos relevantes y útiles para el ciudadano. Eliminar información innecesaria que pueda generar confusión o desmotivación, asegurando que las respuestas sean claras, coherentes y accesibles.
2. Realizar la publicación de los informes en la periodicidad establecida dentro del procedimiento P-SC-001 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, respecto a «Notas Positivas».
3. Asegurar que la persona responsable de diligenciar y firmar el acta de apertura del buzón de sugerencias que se encuentra en el segundo piso de la sede administrativa, firme el listado de asistencia, garantizando la coherencia entre ambos documentos. Asimismo, verificar que se utilicen los formatos actualizados para estas actividades.
4. Implementar controles para asegurar que la documentación física de la entidad permanezca en sus instalaciones, lo anterior con el fin de garantizar la seguridad de esta.

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 reunión presencial el 29 de agosto de 2024.

Este documento se expide el día 29 de agosto de 2024, por parte de TRANSMILENIO S.A. y es firmado por Sandra Jeannette Camargo Acosta, jefe de la Oficina de Control Interno.

SANDRA JANNETTE CAMARGO ACOSTA

Firmado digitalmente por SANDRA JANNETTE CAMARGO ACOSTA
Fecha: 2024.08.29 15:28:56 -05'00'

Sandra Jeannette Camargo Acosta

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboraron:
Oscar Pulgarín Lara – Profesional Universitario Grado 4 Oficina de Control Interno
Luz Nelly Castañeda, 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.

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