**N° INFORME:** OCI-2016-021 (Documento Físico Radicado 2016IE6073)

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

**EQUIPO AUDITOR:** Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario.

**APOYO Y ASESORÍA TÉCNICA:** Ángela Johanna Márquez Mora, Asesora Contratista.

**OBJETIVO(S):**

1. Verificar la existencia de por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

2. Analizar la existencia y comportamiento de los diferentes canales de recepción de quejas, sugerencias y reclamos.

3. Verificar la oportunidad en la gestión de las quejas, sugerencias y reclamos recibidos.

4. Determinar el grado de cumplimiento de la Entidad con respecto a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, 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.

**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 y el 30 de Junio de 2016, así como la verificación del

cumplimiento por parte de la Entidad con respecto a los estándares de atención al ciudadano establecidos en las normas legales vigentes y los parámetros establecidos por la organización.

Teniendo en cuenta la cantidad de PQRS registradas en el aplicativo CORDIS durante el período analizado (679), para la ejecución de este trabajo se seleccionó una muestra de las PQRS bajo responsabilidad de tres (3) dependencias organizacionales: Subgerencia Técnica y de Servicios, Subgerencia Económica y Dirección Técnica de Seguridad Física.

**CRITERIOS:**

- 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".
- Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
- Decreto 103 de 2015 **"**Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
- 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".
- 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."
- Procedimiento P-SC-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (Versión 0 del 10 de diciembre de 2013).

## DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 **"**Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" que establece "(…) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.(…)" y a lo dispuesto en el Decreto 2641 de 2012 **"**Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011", 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.

## RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

- **DEPENDENCIA ENCARGADA DE PQRS:**

  La Oficina de Control Interno verificó la existencia y operación de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen, que para el caso de TRANSMILENIO S.A. corresponde a la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario.

- **CANALES DE INFORMACIÓN:**

A 30 de junio de 2016, la Entidad contaba con los siguientes canales de acceso para que los ciudadanos pudieran radicar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (en adelante PQRS):

**Canal Telefónico - Líneas de Atención a la Ciudadanía:**

a) Línea Distrital 195, la cual funciona desde cualquier teléfono fijo y algunos operadores de telefonía celular. Estas peticiones son registradas a través de la plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS. Funciona todos los días durante las 24 horas del día.

b) Línea exclusiva de TRANSMILENIO S.A. 018000 115510 a la cual se puede acceder desde cualquier teléfono fijo y cuyos requerimientos son registrados a través del aplicativo dispuesto por el concesionario de recaudo. Funciona todos los días durante las 24 horas del día.

c) Línea 2203000 opciones 1 y 2. Funciona todos los días durante las 24 horas del día.

Las peticiones registradas a través de las plataformas y/o aplicativos generan un número de radicado con el objetivo de facilitar la identificación y seguimiento de las mismas.

**Canal Presencial:**

a) Puntos de Personalización y Atención al Usuario (PAU): A 30 de junio de 2016 TRANSMILENIO S.A. contaba con cuarenta (40) puntos de personalización ubicados en las Alcaldías Locales, centros comerciales, CADES y SUPERCADES. Las personas encargadas de su atención llevan a cabo el registro de las PQRS manifestadas por los ciudadanos a través del aplicativo dispuesto para el efecto por el concesionario de recaudo, una vez realizado el registro se genera un número

de radicado que permite identificar y realizar seguimiento a la petición respectiva. La información relacionada con los PAU es actualiza de forma permanente en la página web del concesionario de recaudo.

b) Sede Administrativa de la Entidad: El personal perteneciente al proceso de Servicio al Ciudadano encargado de brindar atención a los usuarios que deseen exponer sus PQRS fundamenta su actuación en lo dispuesto en la "Guía Para Entidades Públicas: Servicio y Atención incluyente". A 30 de junio de 2016 se encontraba en ejecución el proceso de capacitación al personal que presta estos servicios con el propósito de garantizar equidad para todos los usuarios. Este servicio se presta en las Oficinas Administrativas de TRANSMILENIO S.A. ubicadas en la Avenida el Dorado # 66 – 63 de la ciudad de Bogotá D.C., disponible de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

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

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

**Canal Virtual:**

A 30 de junio de 2016 la Entidad contaba con los siguientes canales virtuales para la recepción de PQRS por parte de los ciudadanos:

a) Portales Web: Los usuarios de la Entidad pueden ingresar al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. – SDQS (http://www.bogota.gov.co/sdqs) y a través de los enlaces dispuestos en los sitios

web de TRANSMILENIO S.A. (http://www.transmilenio.gov.co/), la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (http://www.bogota.gov.co) y el Sistema Integrado de Transporte Público - SITP (http://www.sitp.gov.co).

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

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

Los formatos electrónicos existentes para la presentación de PQRS son:

- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticionario/?language=es): Suministra formato en el cual se diligencia nombre completo, identificación, fecha de nacimiento, sexo, discapacidad, vinculación distrital, ciudad, ubicación, teléfono y asunto motivo de petición, queja o reclamo.

- Aplicativo ZOHO – Recaudo Bogotá (www.tullaveplus.com): En cuya página principal se encuentra el enlace “Contáctenos”, opción “Registre aquí su queja o reclamo”.

## ¿CÓMO SE INFORMA A LA CIUDADANIA?

Durante el primer semestre de 2016 TRANSMILENIO S.A. divulgó a la ciudadanía información relacionada con los medios de atención disponibles para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de actos de corrupción, de la siguiente manera:

**Página Web de Transmilenio:**

Publicación página web www.transmilenio.gov.co de la campaña “Más información = Mejor Atención”.




De igual forma fueron publicadas en la pagina web de TRANSMILENIO S.A. las definiciones de: Petición de información, petición de documentación, consulta, sugerencia, queja y reclamo.

## Red Social Twitter:





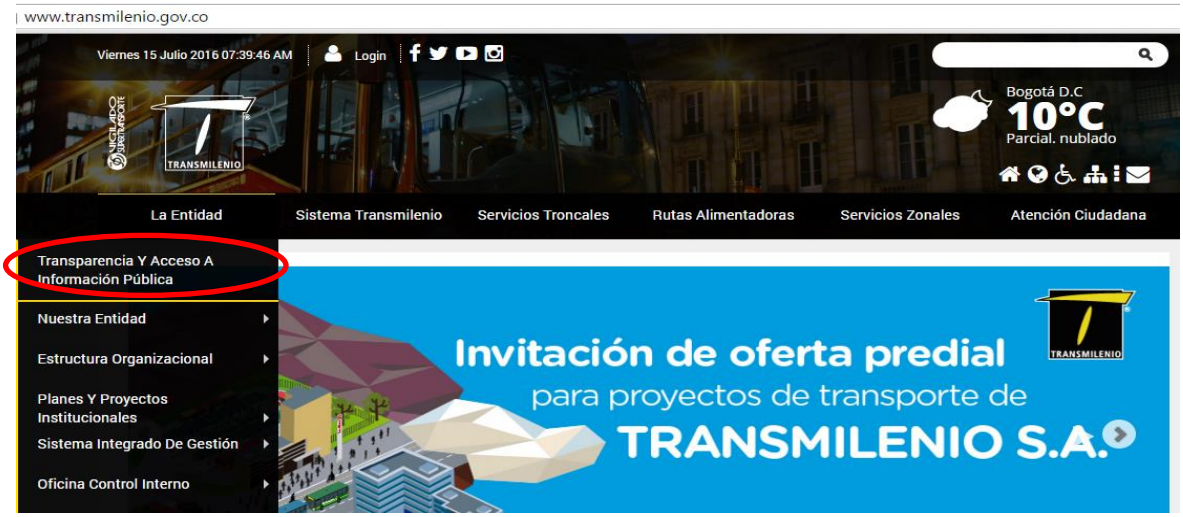




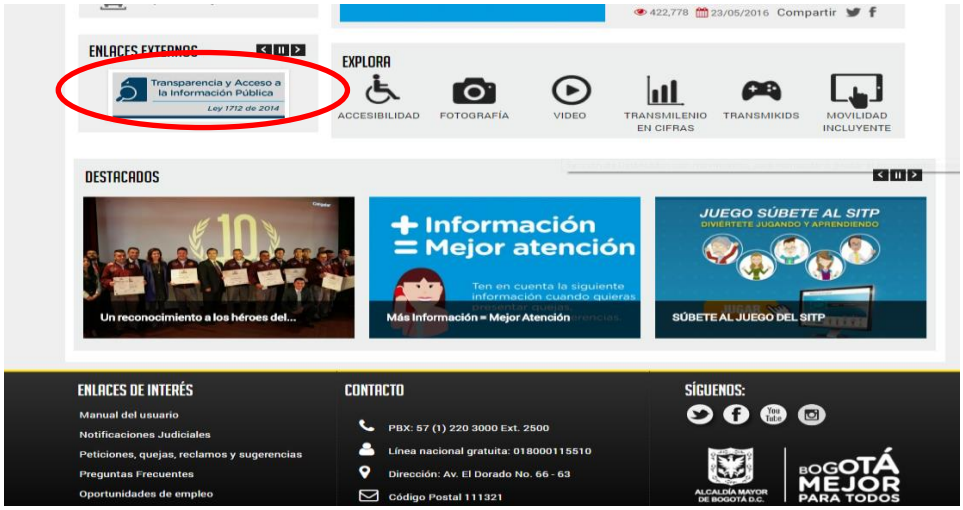



**Ley de Transparencia y Acceso a la Información:**

La Oficina de Control Interno identificó la existencia y operatividad del enlace en la página Web de TRANSMILENIO S.A. que direcciona a los usuarios hacia la sección "TRANSPARENCIA Y ACCESO A INFORMACION PUBLICA".




De igual forma, en la parte inferior de la página web de la Entidad se cuenta con un botón que también direcciona a los usuarios hacia el sitio "TRANSPARENCIA Y ACCESO A INFORMACION PUBLICA".



## INFORMES PUBLICADOS EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.

Durante la ejecución del presente trabajo se observó que en la página Web de TRANSMILENIO S.A. se encontraban publicados los informes de peticiones, quejas reclamos y sugerencias correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2016, no obstante, tales informes no contienen la totalidad de los criterios requeridos de acuerdo con lo establecido en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, tales como:

1) El número de solicitudes recibidas.

2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.

3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.

4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PRIMER SEMESTRE DE 2016:

### Aplicativo Cordis:

La Oficina de Control Interno realizó el análisis de las PQRS radicadas a través del aplicativo de gestión documental CORDIS, obteniendo los siguientes resultados:

a) Durante el primer semestre de 2016 se realizaron 3143 registros en el aplicativo CORDIS correspondientes a 679 PQRS discriminadas así:

| TIPO DE TRÁMITE | CANTIDAD |
|---|---|
| Petición de Documentos e Información | 38 |
| Petición entre Autoridades | 7 |
| Peticiones Ordinarias | 634 |
| **TOTAL** | **679** |

Fuente: Matriz CORDIS suministrada por la Dirección de TIC's

b) Del total de 3143 registros se observó que 105 deberían estar finalizados teniendo en cuenta su fecha de vencimiento, no obstante, los mismos se encontraron en estado de “Trámite”. Tal situación puede obedecer a que dichos trámites se encuentren finalizados pero como son asignados simultáneamente a diferentes usuarios, uno a más de ellos no ha cerrado la acción en el aplicativo Cordis.

c) Se analizó una muestra de setenta y tres (73) PQRS físicas bajo responsabilidad de tres (3) dependencias organizacionales: Subgerencia Técnica y de Servicios, Subgerencia Económica y Dirección Técnica de Seguridad Física, obteniendo los siguientes resultados:

- Se identificaron diecisiete (17) PQRS que fueron atendidas extemporáneamente, tomando como criterio de referencia lo estipulado en la 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" en su artículo 14: "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (...)".

- En veinte (20) PQRS no fue posible evidenciar la respuesta con el recibido por parte del Usuario, en virtud de que no se encontraba archivada la respuesta en las carpetas físicas suministradas y dos (2) se encontraban catalogadas erróneamente como PQRS cuando en realidad correspondían a otro tipo de documento. Esta situación evidencia el incumplimiento al Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias P-SC-001 versión 0 de fecha 10 de diciembre de 2013 en su numeral 6.1 Normas Específicas literal 3 que establece los tiempos de respuesta a los requerimientos y en su numeral 6.1 literal 6 que reza "El archivo original del antecedente del requerimiento, la copia y los soportes propios de la respuesta dada al peticionario, deberán ser

archivados por la Secretaria de la Subgerencia, Dirección u Oficina, responsable de dar respuesta al requerimiento. (...)".

**Aplicativo SDQS:**

Como resultado de la revisión de las bases de datos suministradas por el Subproceso Servicio al Ciudadano, se observó que durante el primer semestre de 2016 a través de este aplicativo se registraron los siguientes tipos de peticiones:

| TIPO DE PETICIÓN | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Consulta | 10 | 26 | 8 | 15 | 19 | 9 |
| Denuncia por actos de Corrupción | 7 | 49 | 33 | 15 | 16 | 14 |
| Derechos de Petición de Interés General | 86 | 170 | 115 | 125 | 114 | 76 |
| Derechos de Petición de Interés Particular | 65 | 98 | 73 | 69 | 69 | 59 |
| Facilitaciones | 6 | 9 | 8 | 12 | 9 | 6 |
| Quejas | 790 | 1.192 | 766 | 714 | 591 | 470 |
| Reclamos | 298 | 437 | 267 | 243 | 186 | 130 |
| Solicitud de Copia | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Solicitud de Información | 15 | 30 | 23 | 16 | 17 | 10 |
| Subgerencia | 119 | 208 | 80 | 99 | 91 | 78 |
| **TOTAL GENERAL** | **1.398** | **2.220** | **1.374** | **1.309** | **1.112** | **852** |

Fuente: Matriz SDQS suministrada por la Subgerencia de Comunicaciones.

Como se puede observar, el mes de febrero presentó la mayor cantidad de peticiones recibidas (2.220), mientras que el mes de junio presentó la menor cantidad de peticiones registradas durante el semestre (852) a través de este canal.

Llama la atención que en el archivo correspondiente al mes de enero de 2016 se observaron tres (3) PQRS con fecha de finalización en marzo de 2016 (dos meses después); así como en el mes de febrero de 2016 también se encontraron cinco (5) PQRS con fecha finalización de mayo de 2016 (tres meses después), no obstante lo anterior, la Oficina de Control Interno no logró evidenciar la trazabilidad de los trámites identificados por no tener acceso directo al aplicativo SDQS.

**Aplicativo ZOHO:**

Como resultado de la revisión de las bases de datos suministradas por el Subproceso Servicio al Ciudadano, se observó que durante el primer semestre de 2016 a través de este aplicativo se registraron los siguientes tipos de peticiones:

| TIPO DE PETICIÓN | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Información | 7.665 | 10.099 | 8.087 | 7.693 | 7.394 | 6.461 |
| Queja | 574 | 810 | 961 | 1.091 | 1.022 | 1.041 |
| Reclamo | 985 | 1.567 | 1.586 | 1.564 | 1.275 | 1.173 |
| Solicitud | 5.613 | 7.172 | 7.151 | 7.402 | 9.636 | 13.125 |
| Subgerencia | 156 | 277 | 234 | 244 | 177 | 231 |
| **TOTAL GENERAL** | **14.993** | **19.925** | **18.019** | **17.994** | **19.504** | **22.031** |

Fuente: Matriz Zoho suministrada por la Subgerencia de Comunicaciones.

Es de resaltar que en todos los meses analizados se observaron PQRS en estado abierto o en proceso, no obstante lo anterior, la Oficina de Control Interno no logró

evidenciar la trazabilidad de los trámites identificados por no tener acceso directo al aplicativo ZOHO.

**INVENTARIO DE TRÁMITES - SUIT**

En la verificación realizada a los trámites que mantiene TRANSMILENIO S.A. en el Sistema Único de Información y Trámites - SUIT (http://www.suit.gov.co/), se lograron identificar los siguientes:

a) Personalización de tarjeta Tullave.

b) Tarjeta tu llave básica.

c) Incentivo tarifario del Sistema Integrado de Transporte Público –SITP, para población del Sisbén.

**HALLAZGOS DE AUDITORÍAS INTERNAS REALIZADAS PREVIAMENTE:**

Durante el primer semestre de 2016 la Oficina de Control Interno llevó a cabo la auditoría interna al proceso Gestión Grupos de Interés cuyos resultados se consolidaron en el informe OCI-2016-012, por medio del cual se notificaron los siguientes hallazgos relacionados con el subproceso Servicio al Ciudadano:

a) Hallazgo N° 4 – CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN DE PQR'S (Oportunidad, Respuesta de Fondo, Amabilidad).

b) Hallazgo N° 5 – ACCIONES RESULTANTES DE LA MEDICION DE INDICADORES DE GESTION.

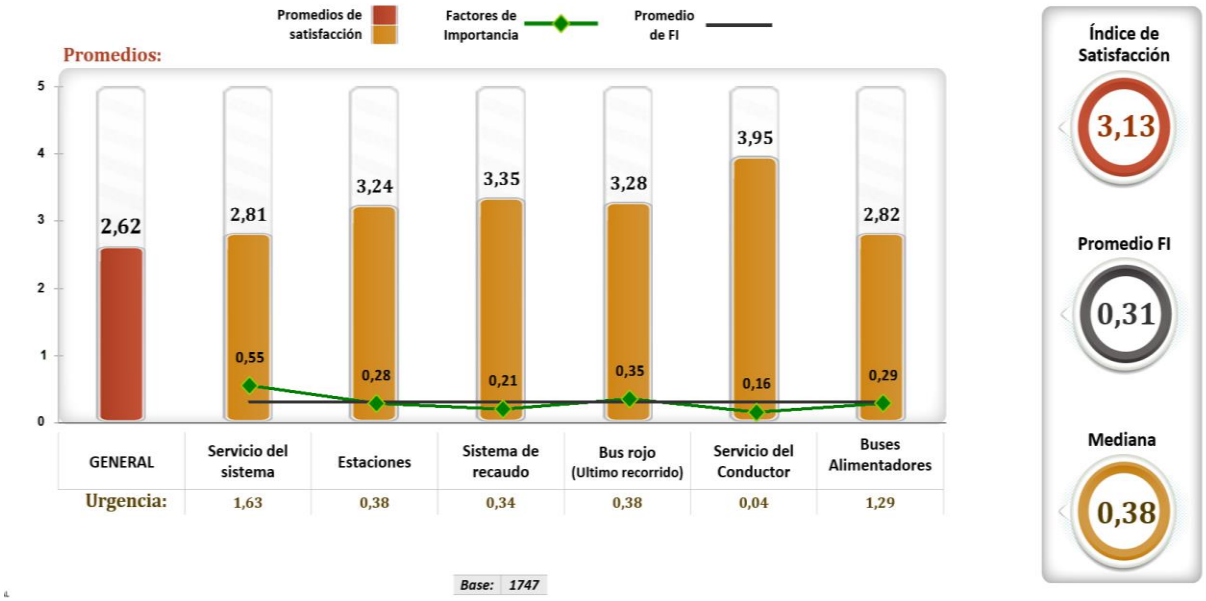
c) Hallazgo N° 6 – INCONGRUENCIAS FLUJO DE ACTIVIDADES PROCEDIMIENTO P-SC-001 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el período analizado, el Centro Nacional de Consultoría S.A. en virtud del contrato 378 de 2015 llevó a cabo el segundo estudio a través de encuestas personalizadas para medir la satisfacción del usuario en todos los componentes del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C.

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos:

COMPONENTE TRONCAL – SATISFACCIÓN GENERAL



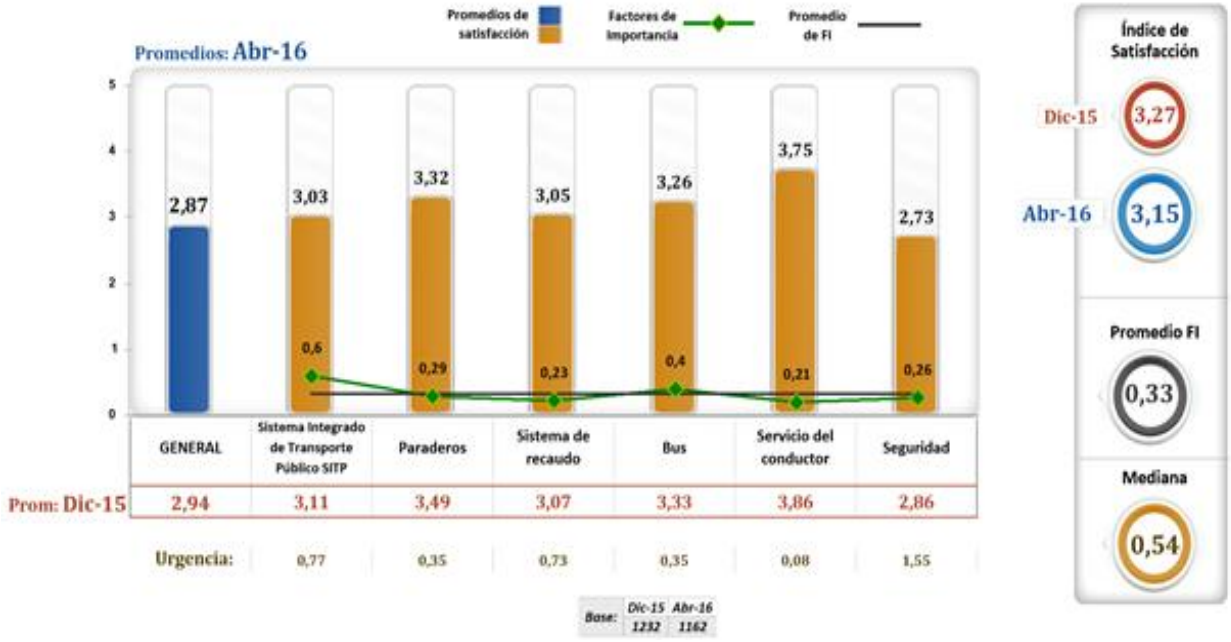

Fuente: Informe Ejecutivo - Satisfacción de Usuarios TM - Componente Troncal - Abril 2016

De acuerdo con los resultados y análisis realizados, en el informe se presentan entre otras las siguientes recomendaciones:

“Los indicadores de la medición de Abril de 2016 presentan leves disminuciones frente a Diciembre de 2015, se recomienda mantener Índices de satisfacción altos en los procesos de mayor impacto para garantizar la satisfacción del usuario.

Frente a la satisfacción general, se hace indispensable tomar acciones en el proceso "Servicio del sistema" proceso con la importancia e indicador de urgencia alto. Así mismo trabajar en la satisfacción de las "rutas alimentadoras".

COMPONENTE ZONAL – SATISFACCIÓN GENERAL




Fuente: Informe Ejecutivo - Satisfacción de Usuarios TM - Componente Zonal - Abril 2016

El informe presenta la siguiente recomendación, derivada de los resultados obtenidos en el componente zonal:

"Frente a la satisfacción general, se hace indispensable tomar acciones en el proceso "Servicio del sistema" quien presenta la mayor importancia y una urgencia alta. Así mismo, se debe tener en cuenta el proceso "Seguridad" quien tiene la menor calificación y la mayor urgencia. Estos procesos continúan siendo los más relevantes a la hora de general accionables en el sistema."

## GESTIÓN ADELANTADA POR EL DEFENSOR DEL USUARIO DEL SITP DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2016.

Como respuesta a la solicitud de información realizada por la Oficina de Control Interno sobre la gestión adelantada por la Entidad para subsanar los hallazgos 2.2.3.3 (vigencia 2013) y 2.1.5.2.5.1 (vigencia 2014) emitidos por la Contraloría de Bogotá D.C. relacionados con la vinculación del Defensor del Usuario del SITP, se recibió la siguiente respuesta:

"La Defensoría en coordinación con las Directivas de Transmilenio S.A. ha proyectado y materializado un desarrollo normativo que a continuación se relaciona:

NORMATIVIDAD

| RESOLUCIÓN | OBJETO |
|---|---|
| 642 del 24 de Diciembre de 2011 | Marco General de la Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP. |
| 196 del 27 de Mayo de 2013 | Alcance parcial a la Resolución 642 de 2011. |
| 273 del 27 de Junio de 2013 | Creación del Comité para la implementación de la Junta Asesora de la Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP. |
| 336 del 15 de Agosto de 2013 | Delegación por parte de la Gerencia General de TRANSMILENIO S.A. de los Miembros de la Junta Asesora de la Defensoría del Ciudadano Usuario del SITP con representación de las Universidades, Organizaciones Gremiales y Organizaciones No Gubernamentales. |
| 580 del 09 de Diciembre de 2013 | Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 642 de 2011 en la relación con la designación temporal del Defensor del Ciudadano Usuario del SITP. |
| 632 del 27 de Octubre de 2015 | Por medio de la cual se unifican las normas que regulan la figura del Defensor del Ciudadano Usuario del SITP. |
| 077 del 16 de febrero 2016 | Por medio de la cual se designa el Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema de Transporte Publico de Bogotá D.C y su área de influencia -SITP. |
| 244 del 26 de abril 2016 | Por medio de la cual se designa el Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema de Transporte Publico de Bogotá D.C y su área de influencia -SITP. |

La figura del Defensor del Usuario dentro de TRANSMILENIO S.A. está concebida para garantizar el acompañamiento a los ciudadanos que se vean afectados en su integridad física y/o moral, por hechos ocurridos en alguno de los componentes que integran el sistema, ya sean públicos, privados.

Este acompañamiento consiste en brindar toda la información necesaria a estos usuarios para que hagan valer sus derechos ante los actores privados o públicos que convergen en el sistema.

La entidad tiene como principal objetivo la atención al usuario y desde todas las áreas se está trabajando para que el sistema vuelva a ser un motivo de orgullo para los bogotanos; sin embargo, es preciso aclarar que este mejoramiento del servicio no se hace desde la Defensoría del Usuario, sino desde todas las áreas técnicas, administrativas y gerenciales que trabajan en cada uno de sus frentes, pensando en cómo mejorar la calidad de vida de los usuarios.

Dando cumpliendo al Decreto 392 del 05 octubre de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Por el cual se reglamente la Figura del Defensor en las en las Entidades del Distrito”. Se elabora la Resolución 632 del 27 de octubre de 2015, por medio del cual se unifican las normas que regulan la figura del Defensor del Ciudadano Usuario en la Entidad.

En la actualidad, mediante Resolución 244 del 26 de abril de 2016, ejerce como Defensor del Ciudadano Usuario (E), la Subgerente de Comunicaciones y Atención al Usuario, la doctora MARIA CONSTANZA ALVAREZ SARMIENTO.

En este orden de ideas se ha determinado el accionar de la figura de Defensor del Ciudadano Usuario del SITP en el marco de la Resolución 632 de 2015.

Mediante la Resolución 632 de 2016 se determina la posibilidad integral de desarrollar las acciones en el marco de la consolidación de la figura del Defensor del Ciudadano

Usuario como elemento articulador entre los actores del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá y los ciudadanos usuarios.

La Defensoría cuenta con una contratista que está desarrollando las acciones operativas y estratégicas necesarias para darle cumplimiento a lo establecido en la Resolución 632 de 2015.

En la actualidad la Entidad pretende dar un nuevo enfoque al área de la Defensoría del Ciudadano Usuario, y para esto se encuentra en proceso de fortalecimiento y estructuración de convenio Interinstitucional con la Cámara de Comercio de Bogotá."

**Acciones adelantadas por el Defensor del Usuario del SITP:**

De acuerdo con lo informado por la Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario, el Defensor del Ciudadano ha ejecutado las siguientes acciones:

1) Se han visitado los portales (Norte, Usme y 20 de Julio) y las estaciones (CAD y Av. Primero de mayo) con el fin de conocer de cerca la problemática de los ciudadanos usuarios del Sistema, analizar la información y realizar las sugerencias que permitan a la Entidad la toma decisiones y/o las acciones de mejora necesarias.

2) Se han realizado recorridos en diferentes rutas con el fin de analizar el desarrollo de los recorridos, así como el reconocer la situación de los usuarios en dichos recorridos: Ruta N° 120, Ruta N° T40, Ruta N° T16 y Ruta N° M82.

3) Se ha realizado seguimiento a los heridos en 19 accidentes a través de presencia en los centros clínicos, acompañamiento a usuarios y seguimiento a los procesos administrativos a los Concesionarios relacionados con las reclamaciones.

4) Se ha cumplido con las funciones establecidas en la Resolución 632 de 2015, tales como:

- Recepción de los requerimientos a través del correo electrónico de la Defensoría, para que se realice el respectivo trámite, dentro del Procedimiento Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la oficina Atención al Ciudadano de la Entidad.

- Garantizar que todas las solicitudes que correspondan a la defensa de sus derechos como usuarios del Sistema, se les dé respuesta cumpliendo los términos de la norma.

- Se habilitó una comunicación de doble vía y permanente con los ciudadanos usuarios que sienten vulnerados sus derechos que están relacionados con la afectación de su integridad física y/o moral. Lo anterior logrando que la Defensoría sea un espacio de encuentro e interacción con la entidad.

5) Se han diseñado y ejecutado tres (3) estrategias de fortalecimiento institucional de la figura del Defensor del Ciudadano Usuario del SITP ante la ciudadanía, los diferentes agentes del Sistema y los servidores de la Entidad.

   - La primera estrategia consiste en la consolidación, modificación y unificación de normas y criterios que regulan la figura del Defensor del Ciudadano Usuario, con el fin de adecuarlas a las directrices impartidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

   - La segunda estrategia se encuentra enfocada en mejorar la comunicación con los usuarios mediante la disposición de una línea telefónica celular (número 3045402437) y la activación del correo electrónico institucional defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co.

   - La tercera estrategia ejecutada consistió en la actualización en la Intranet de los datos de contacto del Defensor del Usuario del SITP, con el fin de que funcionarios y contratistas de la Entidad puedan consultar información

actualizada relacionada con los canales de comunicación disponibles y los requisitos para realizar cualquier reclamación relacionada con sus derechos cuando su integridad física y /o moral se vea afectada dentro del Sistema Integrado de Transporte Público.

**Logros alcanzados:**

1) Los usuarios tienen acceso a la página web, donde pueden consultar información actualizada sobre datos de contacto y los requisitos para realizar cualquier reclamación relacionada con sus derechos cuando su integridad física y /o moral se vea afectada.

2) Se diseñó e implemento una herramienta de seguimiento de alerta temprana sobre el estado de las solicitudes que ingresan al correo institucional defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co.

3) Se ha orientado y acompañado a los usuarios de forma personalizada, propendiendo porque sus solicitudes sean procesadas en las entidades de orden público y privado que convergen en el Sistema.

## CONCLUSIONES:

1. La atención de las PQRS recibidas continúa presentando extemporaneidad en la emisión de las respuestas, lo cual podría generar sanciones para la Entidad debido a la inobservancia de los términos establecidos en la normatividad aplicable.

2. No obstante la capacitación brindada al personal del subproceso Servicio al Ciudadano encargado de recibir las PQRS en el lenguaje básico de señas, no se encontró evidencia de capacitaciones enfocadas al manejo y atención de personas con discapacidad física o motora, visual, cognitiva, entre otras, tal como señala la Guía Para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente.

3. La base generada del aplicativo CORDIS de PQRS correspondiente al primer semestre de 2016, difiere con las PQRS archivadas en las carpetas físicas (algunas PQRS encontradas en las carpetas físicas no se encontraban registradas como tal en el aplicativo CORDIS).

4. No se encontró evidencia de la publicación de los informes de PQRS conforme a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015.

## RECOMENDACIONES

1. Designar un (1) funcionario de cada dependencia encargado de direccionar, gestionar y controlar las PQRS asignadas a su área, propendiendo así por el cumplimiento de los términos y criterios establecidos en la normatividad aplicable.

2. Al interior de cada dependencia se debe realizar seguimiento y verificación periódica de los tiempos de respuesta a las PQRS (se sugiere que esta actividad sea ejecutada mensualmente).

3. Adelantar una campaña de socialización y capacitación a todo el personal de la Entidad sobre la “Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente”.

4. Efectuar campañas de cierre de los registros del aplicativo de gestión documental CORDIS (dando prioridad a los registros más antiguos).

5. Unificar y socializar al personal perteneciente a la Oficina de Correspondencia los criterios establecidos por la Entidad para la tipificación y registro de las PQRS en el aplicativo de gestión documental CORDIS.

6. Complementar los informes de PQRS publicados en la página Web de la Entidad durante el año 2016, de tal forma que se garantice el cumplimiento de los criterios descritos en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015.

7. Elaborar y publicar los informes mensuales de PQRS correspondientes a los meses de abril, mayo y junio de 2016, de conformidad con lo establecido en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015.

La Oficina de Control Interno verificará las acciones emprendidas por la administración de TRANSMILENIO S.A. con ocasión de este informe.

Bogotá D.C., 28 de julio de 2016.

**HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA**
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Herlay Hurtado Ortiz, Profesional Universitario.

Apoyo y Asesoría: Ángela Johanna Márquez Mora, Contratista.