N° INFORME: OCI-2026-014

DENOMINACIÓN DEL TRABAJO: Evaluación de la Atención al Ciudadano, Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), Estrategia de Servicio al Ciudadano y Política de Participación Ciudadana.

EQUIPO AUDITOR:

Brissa Milena González Barreto, Contratista de la Oficina de Control Interno

Laura Catalina Henao Corredor, Contratista de la Oficina de Control Interno

DESTINATARIOS:

Integrantes Comite Institucional de Coordinación de Control Interno

Responsable de la unidad auditada:

Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario

OBJETIVO(S):

Verificar las actuaciones adelantadas por TRANSMILENIO S.A. en la atención al ciudadano, la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), la implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano y la Política de Participación Ciudadana.

MARCO NORMATIVO:

- Decreto 371 de 2010 (agosto 30) Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. “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" (Derogado por el numeral 78, art. 484, Decreto Único Sectorial 640 de 2025).

- Artículos 9, 10, 11 y 12 y Capitulo III del Decreto 847 de 2019 (diciembre 30) Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones", Derogado y compilado Decreto Único Sectorial 640 de 2025.
- Decreto 542 de 2023 (noviembre 16) Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. "Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones." artículo 3° "Definición del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Es un marco de referencia para planear, articular, ejecutar, hacer seguimiento y evaluar las políticas de gestión y desempeño, que buscan mejorar la relación entre la Administración Distrital y la ciudadanía."
- Articulo 3 y 4 de la Resolución 1519 de 2020 (agosto 2024) Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos."
- Resolución 001 de 2024 (enero 2) Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. "Por medio de la cual se adopta el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía." numeral 5 etapa de seguimiento y evaluación del Manual.
- Resolución 216 de 2024 (mayo) Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. "Por la cual se actualiza el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital."
- Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., Versión 3 de noviembre de 2020.
- Manual de Gestión Documental M-DA-001, versión 6 (mayo de 2024)

- Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública, versión 2 de febrero de 2019.
- Procedimiento P-SC-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (versión 7).

ALCANCE:

El presente ejercicio comprendió la evaluación de los controles internos establecidos en TRANSMILENIO S.A., para el cumplimiento de los requisitos relacionados con la atención al ciudadano, la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), la Estrategia de Servicio al Ciudadano y la Política de Participación Ciudadana, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, tal como se indican a continuación:

A. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y EL DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL

La Oficina de Control Interno realizó la verificación del componente relacionado con la institucionalización del servicio al ciudadano, la asignación de recursos y los mecanismos de articulación con la Alta Dirección, con el fin de evaluar el nivel de formalización, liderazgo estratégico y soporte institucional para la mejora continua del servicio.

B. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

En este aspecto, se realizó seguimiento al cumplimiento de los lineamientos relacionados con la accesibilidad física y web, sistemas de información, canales de atención, asignación de responsabilidades, medición del desempeño, protocolos de servicio al ciudadano, estrategia de leguaje claro y la estrategia de inclusión.

C. TALENTO HUMANO

En este apartado, se verificaron las acciones ejecutadas para fortalecer las competencias, la cultura del servicio, procesos de selección del personal y evaluación del desempeño del personal que interactúa con los ciudadanos; así como las actividades incluidas en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) y en los programas de inducción y reinducción relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano y sistema de incentivos.

D. COMPONENTE NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

La Oficina de Control Interno efectuó revisión documental del sitio web institucional de TRANSMILENIO S.A. y del Sistema Integrado de Gestión, en los cuales se verificó la adopción de reglamentación del trámite de PQRSDF, mecanismos de priorización para menores de edad y derechos fundamentales, informes de PQRSDF, sistema de asignación de números consecutivos, campañas informativas, política de protección de datos personales, Carta de Trato Digno, Manual de Servicio a la Ciudadanía.

E. COMPONENTE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Se verificaron las acciones implementadas por la Entidad para conocer las características, necesidades, expectativas e intereses de su población objetivo, así como los mecanismos utilizados para medir la percepción frente al servicio recibido.

F. DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Se verificó la implementación de la figura del Defensor de la Ciudadanía y el cumplimiento de las funciones, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo III del Decreto Distrital 847 de 2019 (Derogado y compilado Decreto Único Sectorial 640 de 2025).

G. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS

Se verificó el cumplimiento del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 (Derogado por el numeral 78, art. 484, Decreto Único Sectorial 640 de 2025). En lo referente al numeral 1 del artículo citado, se evaluó la oportunidad, claridad, coherencia y calidez de las respuestas emitidas a los ciudadanos.

H. MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA

De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Distrital 542 de 2023, se verificaron las actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño donde se evidencie la coordinación en la implementación del Modelo, la creación de la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, las acciones de implementación del Modelo incluidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública y las acciones implementadas por la mesa técnica.

I. MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA

De acuerdo con lo dispuesto en la Resolución 001 de 2024, se validó del Manual lo dispuesto en la etapa de Seguimiento y Evaluación: el seguimiento a instrumentos de planeación institucional, los mecanismos y herramientas de seguimiento y evaluación, ejercicios de autodiagnóstico, el seguimiento a políticas públicas distritales asociadas al Modelo; de la etapa de evaluación: la evaluación del desempeño institucional, evaluar logro de resultados y percepción de grupos de valor; y la divulgación y retroalimentación de resultados.

J. SEGUIMIENTO A LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA DESCRITAS EN EL INFORME DEL PRIMER SEMESTRE 2025.

Se verificaron avances con respecto al informe emitido por la Oficina de Control Interno del primer semestre de 2025.

LIMITACIONES AL ALCANCE:

Durante el desarrollo del presente ejercicio de evaluación, no se presentaron limitaciones que afectaran el alcance.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

Planeación del trabajo:

De acuerdo con el objetivo, alcance del presente trabajo y el marco reglamentario, el equipo auditor diseñó un formulario de evaluación, el cual permitió estructurar los criterios de evaluación, los aspectos a revisar y las fuentes de información requeridas, con base en las cuales se realizaron las siguientes solicitudes formales de información a las dependencias responsables:
Mediante comunicación denominada “Solicitud de Información – Seguimiento a la implementación de la Política de Participación Ciudadana y atención de PQRSD”, remitida el 29 de enero de 2026, se solicitó la información inicial requerida para el desarrollo del ejercicio auditor, la cual fue atendida por el área auditada el 03 de febrero de 2026.
Posteriormente, mediante comunicación denominada “Alcance Solicitud de Información – Informe Semestral Atención al Ciudadano, Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) y Participación Ciudadana – II Semestre 2025”, remitida el 04 de febrero de 2026, se complementó la solicitud inicial, con el fin de obtener información adicional

necesaria para la verificación integral de los últimos ítems incluidos en la lista de chequeo actualizada, la cual fue atendida por el área auditada el 09 de febrero de 2026.

Desarrollo del trabajo:

Para la evaluación del cumplimiento de los lineamientos normativos y procedimentales aplicables a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), la Estrategia de Servicio al Ciudadano y la Política de Participación Ciudadana, el equipo auditor de la Oficina de Control Interno de TRANSMILENIO S.A. realizó la revisión y análisis de la información suministrada por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario.
Así mismo, se efectuó la verificación de la documentación publicada en la página web institucional, así como la consulta de registros y reportes disponibles en los sistemas de información utilizados para la gestión de los requerimientos ciudadanos, tales como T-DOC (Aplicativo para la gestión documental en TRANSMILENIO S.A.), CRM (Plataforma Recaudo Bogotá) y plataforma Bogotá Te Escucha (sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital).

Con el fin de profundizar en el entendimiento de los procedimientos aplicados, validar la trazabilidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) se desarrollaron mesas de trabajo y pruebas de recorrido tipo entrevista con las áreas responsables los días 13 y 16 de febrero de 2026, en las cuales se resolvieron inquietudes sobre la operación de los canales de atención, el cómputo de términos legales, la aplicación de los protocolos de servicio y los mecanismos de seguimiento implementados.

Tabla 1. Mesas de Trabajo y pruebas de recorrido

Fecha	**Cargo**	**Temas Abordados**
13/02/2026	Profesional de Gestión Social – SCRU	• Seguimientos PIPC Plan Institucional de Participación Ciudadana • Rendición de Cuentas – Nodo Movilidad • PTEP
16/02/2026	Profesional Especializada Servicio al Usuario – SCRU	• Articulación PQRS y Participación (II semestre 2025)
16/02/2026	Profesional – SCRU	• Operación de canales • Protocolos de servicio • Seguimiento

Fuente: Elaboración propia

Las entrevistas permitieron complementar la información documental revisada y contrastar la aplicación práctica de los lineamientos institucionales frente a los criterios evaluados.

Adicionalmente, con fundamento en base de datos suministrada por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario (SAUYRU), se identificó el volumen total de solicitudes gestionadas y su distribución por canal, con lo cual se realizó la selección de la muestra.

Tabla 2. Cantidad de PQRS clasificado por Canal

Canal	Cantidad de PQRSDF
T-DOC	7.256
BTE	17.293
CRM	376.885
TOTAL	401.434

Fuente: Bases de datos entregadas por SAUYRU

Del universo total de 401.434 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) registradas durante el segundo semestre de 2025, se seleccionó una muestra consolidada de 336 casos, distribuida de la siguiente manera:

- 176 PQRSD correspondientes al sistema T-DOC, sobre una población de 7.256 solicitudes.
- 80 PQRSD correspondientes al canal Bogotá Te Escucha, sobre una población de 17.293 solicitudes.
- 80 PQRSD correspondientes al Sistema de Gestión de Relacionamiento con el Usuario (CRM), sobre una población de 376.885 solicitudes.

Es importante señalar que el sistema T-DOC, por tratarse de una herramienta institucional de gestión documental propia de la Entidad, permite trazabilidad directa de las actuaciones registradas, lo cual facilita la verificación del cumplimiento procedimental mediante consulta interna del expediente digital correspondiente.

Para efectos del análisis, se consideró que las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) comprenden diversas tipologías, entre las cuales se encuentran: derecho de petición en interés general, derecho de petición en interés particular, solicitud de información, solicitud de copias, consultas, quejas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción. La correcta identificación de la tipología resulta determinante para establecer el término legal aplicable, conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y en el procedimiento interno P-SC-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, versión 7 de octubre de 2023 de TRANSMILENIO S.A.

Una vez clasificada cada solicitud según su naturaleza jurídica, se procedió a determinar el término legal correspondiente para su respuesta y a verificar el cómputo de días hábiles, contrastándolo con la fecha efectiva de emisión y cierre registrada en el sistema.

Para cada caso se verificó el cumplimiento de los siguientes criterios:

- Oportunidad: cumplimiento de los términos legales aplicables y verificación del cómputo adecuado de los días hábiles.

- Claridad: nivel de comprensión del contenido de la respuesta, uso de lenguaje claro y ausencia de ambigüedades.
- Coherencia: correspondencia directa entre lo solicitado por el ciudadano y lo respondido por la Entidad.
- Calidez: utilización de lenguaje respetuoso, cordial y orientado al ciudadano en la comunicación emitida.

RESULTADOS:

A continuación, se presentan los resultados de la verificación de los requisitos normativos y lineamientos institucionales aplicables a la Atención al Ciudadano, Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), Estrategia de Servicio al Ciudadano y Política de Participación Ciudadana, de conformidad con el formulario de evaluación diseñado para el presente informe.

A. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y EL DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL

1. Institucionalización de una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano

El equipo auditor efectuó la revisión de la estructura organizacional vigente durante el segundo semestre de 2025, contrastando los actos administrativos aplicables y las funciones asignadas a las dependencias responsables del servicio al ciudadano.

Se verificó que hasta el mes de agosto de 2025 la Entidad contaba con la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, dependencia adscrita a la Alta Dirección. Posteriormente, mediante el Acuerdo N°05 del 01 de septiembre de 2025, (Por el cual se establece la estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A. y se dictan otras disposiciones) se formalizó la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, adscrita a la Subgerencia General.

Adicionalmente, el equipo auditor verificó que en el artículo 12 del citado Acuerdo se creó la Dirección de Experiencia e Información al Usuario, cuyo objeto es “Definir los lineamientos de experiencia e información para facilitar que la interacción de los usuarios con el Sistema y todos sus componentes sea la mejor posible.”

Así mismo, con la modernización institucional, se identificó la existencia de la Dirección de experiencia e información al usuario la cual depende de la Subgerencia de Planificación del SITP, cuyo enfoque es fortalecer la experiencia desde el punto de vista técnico y operativo.

2. Incorporación de recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas de mejora

En entrevista, el área evaluada informó que los recursos destinados a iniciativas de mejora del servicio al ciudadano para la vigencia 2025 fueron apropiados a través del proyecto de inversión “Fortalecimiento de la Información, Comunicación y Atención al Usuario en el uso del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá D.C.”, cuyos procesos contractuales se encuentran registrados en el Plan Anual de Adquisiciones (PAA) 2025.

3. Mecanismos de comunicación directa con la Alta Dirección

El equipo auditor verificó que la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario se encuentra adscrita a la Subgerencia General, lo cual garantiza su vinculación directa con la Alta Dirección.

Adicionalmente, el equipo auditor realizó verificación documental directa sobre las instancias de articulación interdependencias asociadas a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) durante el segundo semestre de 2025. Para ello, se revisaron actas formales de mesas de seguimiento comprendidas entre el 22 de julio de 2025 y el 16 de diciembre de 2025, incluyendo sesiones con concesionarios y operadores zonales tales como ETIB (01/12/2025), Capital Bus (12/09/2025 y 12/12/2025), Bogotá Móvil (12/09/2025), Consorcio Express (21/08/2025 y 28/11/2025), SUMA (29/10/2025 y 16/12/2025), Recaudo Bogotá (05/12/2025), Gran Américas (16/11/2025 y 24/11/2025), Mueve

Fontibón (21/11/2025), Mueve Usme (21/11/2025), SI 18 Norte, Suba y Ochenta (24/10/2025), La Rolita (28/10/2025 y 24/11/2025), GMóvil (26/11/2025), Masivo Capital (18/09/2025), entre otros.

Asimismo, se verificaron actas de seguimiento con dependencias internas tales como DTI (Dirección Técnica de Infraestructura (08/10/2025), DTS (Dirección Técnica de seguridad) (22/07/2025 y 03/12/2025), DTZ Dirección Técnica Zonal (05/12/2025) y espacios relacionados con la Dirección de Experiencia e Información al Usuario, junto con registros de control de tiempos de respuesta, listados de compromisos y evidencias de seguimiento almacenadas en OneDrive institucional.

B. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

1. Ajustes razonables en espacios físicos – NTC 6047

El 13 de marzo de 2026, la Oficina de Control Interno verificó las condiciones de accesibilidad física del punto de atención al ciudadano ubicado en la sede administrativa, segundo piso de la Torre 1 del Edificio Elemento Ubicado en la Calle 26 # 69-76, encontrando que cuenta con:

- Módulo de Atención Preferencial
- Señalización en Braille
- Señalización con apoyos gráficos
- Servicio de baño público (mujeres, hombres y para personas con capacidades diferenciales, este último con barra de apoyo removible
- Acceso mediante elevadores del edificio
- Espacio para circular en silla de ruedas por toda el área de atención al ciudadano
- Diseño de mesas, sillas y demás mobiliario para atención de personas de talla baja y con movilidad reducida
- Buzón de sugerencias

2. Accesibilidad Web – NTC 5854

Se constató que la página web institucional incorpora ajustes de accesibilidad tales como contraste de colores y herramientas de intermediación en lenguaje de señas. Así mismo, se evidenció certificación suscrita por el director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A., con fecha 18 de julio de 2025, en la cual se acredita el cumplimiento de la NTC 5854 en nivel AAA de accesibilidad. De igual manera, se verificó la publicación de información actualizada relacionada con discapacidad auditiva en el sitio web institucional.

3. Accesibilidad para personas sordas y enfoque diferencial

Se verificaron las actividades de formación desarrolladas en el marco de la estrategia "Cuidadores de la Confianza" ejecutada en la vigencia 2025, liderada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y en cual se evidenció la participación de 33 colaboradores de TRANSMILENIO S.A., quienes recibieron capacitación en enfoque diferencial e inclusivo aplicado a la atención al ciudadano.

De igual forma, se constató soportes institucionales que, durante el segundo semestre de 2025, se llevaron a cabo tres (3) jornadas de comunicación en vía [agosto, octubre, diciembre], orientadas a promover el respeto por los espacios destinados a personas con discapacidad o movilidad condicionada. Dichas jornadas cuentan con registros fotográficos y relación de puntos intervenidos.

En cuanto a la estrategia pedagógica "En sus Zapatos", el equipo auditor observó los soportes fotográficos que dan cuenta de la realización de tres [3] actividades de sensibilización durante el periodo evaluado, en las cuales, se impactaron aproximadamente a 250 colaboradores del Sistema.

4. Sistemas de información para trazabilidad

Se validó la existencia del canal de correspondencia física para la radicación presencial de solicitudes de los ciudadanos, así como su integración con el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo – SGDEA (T-DOC), conforme a lo establecido en el Manual de Gestión Documental M-DA-001, versión 6 (mayo de 2024).

De acuerdo con el citado manual, las comunicaciones oficiales externas recibidas (ER) deben ser radicadas el mismo día de su ingreso, asignándoles un número consecutivo que constituye la evidencia formal de entrada a la entidad, garantizando su trazabilidad, control de términos y seguimiento interno a través del sistema.

Igualmente, se constató que el proceso contempla: verificación de requisitos mínimos del documento (identificación del remitente, anexos, foliación cuando aplique), registro en SGDEA, asignación a la dependencia competente mediante rol distribuidor y conservación conforme a las Tablas de Retención Documental (TRD).

Lo anterior evidencia la existencia de lineamientos formales que regulan la recepción, radicación, distribución y trámite de las comunicaciones oficiales, asegurando integridad, disponibilidad y trazabilidad documental durante todo su ciclo de vida.

Se concluye que la verificación permitió confirmar que dichos canales permiten la creación, radicación y trazabilidad inicial de las solicitudes, garantizando acceso público y disponibilidad para el ejercicio del derecho fundamental de petición.

5. Implementación de nuevos canales de atención

El equipo auditor verificó la implementación de un canal de información del Sistema en tiempo real para los usuarios, que se habilitó en diciembre del 2025 a través del Whatsapp, el cual está operando para recibir información sobre la operación, ajustes en rutas u horarios, cierres de estaciones y cualquier novedad. Este canal no está habilitado para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), por ser de carácter informativo de la operación del sistema.

6. Mecanismos de revisión de consistencia de la información

Adicionalmente, el equipo auditor realizó verificación documental directa sobre las instancias de articulación interdependencias asociadas a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) durante el segundo semestre de 2025. Para ello, se revisaron actas formales de mesas de seguimiento comprendidas entre el 22 de julio de 2025 y el 16 de diciembre de 2025, incluyendo sesiones con concesionarios y operadores zonales tales como ETIB (01/12/2025), Capital Bus (12/09/2025 y 12/12/2025), Bogotá Móvil (12/09/2025), Consorcio Express (21/08/2025 y 28/11/2025), SUMA (29/10/2025 y 16/12/2025), Recaudo Bogotá (05/12/2025), Gran Américas (16/11/2025 y 24/11/2025), Mueve Fontibón (21/11/2025), Mueve Usme (21/11/2025), SI 18 Norte, Suba y Ochenta (24/10/2025), La Rolita (28/10/2025 y 24/11/2025), GMóvil (26/11/2025), Masivo Capital (18/09/2025), entre otros.

Asimismo, se verificaron actas de seguimiento con dependencias internas tales como DTI (08/10/2025), DTS (22/07/2025 y 03/12/2025), DTZ (05/12/2025) y espacios relacionados con la Dirección de Experiencia e Información al Usuario, junto con registros de control de tiempos de respuesta, listados de compromisos y evidencias de seguimiento almacenadas en OneDrive institucional. Esto constituye un mecanismo interno de control para la consistencia de la información entregada a la ciudadanía.

6.1. Canales de Atención Activos y en Operación.

Como resultado de la revisión efectuada, se constató que los siguientes canales electrónicos y presenciales se encuentran habilitados, disponibles al público y en funcionamiento al momento de la evaluación:

a. **Ventanilla electrónica de radicación**

   Permite la radicación formal de documentos y solicitudes dirigidas a la Entidad.

b. **Sistema Distrital Bogotá para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha**

Este es el canal oficial para registrar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

c. **CRM – Sistema de Gestión de Relacionamiento con el Usuario (Recaudo Bogotá):** El canal CRM (Customer Relationship Management) de Tullave es la plataforma de atención de Recaudo Bogotá destinada a gestionar Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) de los usuarios del sistema.

d. **Canal Telefónico**

La Entidad cuenta con línea telefónica destinada a la atención al ciudadano a través de la cual se reciben solicitudes y se brinda orientación sobre trámites y servicios del Sistema, inquietudes, comentarios y sugerencias: Líneas de Atención al Usuario Línea Distrital 195 "Bogotá en una sola llamada". Línea 195 y Línea fija: (+ 57) 6014824304.

e. **Canal de información en WhatsApp [Unidireccional.]**

Este nuevo canal de información se habilitó en diciembre del 2025, en el que toda la ciudadanía tendrá acceso directo y en tiempo real sobre las novedades de operación de los componentes troncal (buses rojos), zonal (buses azules) y TransMiCable del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) de Bogotá.

f. **Canal de Correo Electrónico Institucional:**

TransMilenio S.A. cuenta con correos electrónicos institucionales para la gestión documental, atención al ciudadano y uso interno por parte de sus funcionarios. El correo principal para radicación de documentos es radicacion@transmilenio.gov.co, atendido de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Adicionalmente, cuenta con un correo para la Defensoría del Ciudadano defensoria.ciudadano@transmilenio.gov.co y cada funcionario/colaborador cuenta con un correo institucional asignado por la Dirección de TIC para uso oficial.

g. Correspondencia física y gestión documental (T-DOC)

Canal de correspondencia física para la radicación presencial de solicitudes de los ciudadanos, así como su integración con el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo – SGDEA (T-DOC), conforme a lo establecido en el Manual de Gestión Documental M-DA-001, versión 6 (mayo de 2024), tal como se indicó en el numeral 4.

7. Asignación de responsables por canal

La Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario informó que se asignan roles y responsabilidades frente a la operación y seguimiento de los distintos canales de atención, y que existen enlaces designados en cada dependencia para garantizar el cumplimiento de los lineamientos de la política institucional.

Durante la evaluación se evidenció mediante revisión de actas de mesas de seguimiento, registros de gestión en los sistemas CRM, T-DOC y Bogotá Te Escucha, así como en la asignación de compromisos en sesiones de trabajo con concesionarios y dependencias internas, que la entidad cuenta con responsables operativos definidos para la gestión de los diferentes canales de atención.

La participación recurrente de funcionarios de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, así como la trazabilidad individual en los sistemas de información, permiten evidenciar que existe asignación funcional y control operativo sobre cada canal.

8. Indicadores de desempeño de los canales

Se constató que la Entidad cuenta con indicadores incorporados en el Cuadro de Mando Integral, relacionados con la gestión de atención a la ciudadanía y Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), los cuales Se verificó el cumplimiento de las metas establecidas para dichos indicadores durante el periodo evaluado.

Tabla 3. Medición indicadores

Indicadores de Desempeño de los Canales	Meta	Medición a 31-dic-25	Cumplimiento	Promedio Cumplimiento
GGI1 Mensajes transmitidos a los grupos de interés de Comunicación Externa	Lograr que las publicaciones de servicio y operación alcancen un 90% de interacción, entendida como comentarios a la publicación (negativos o positivos). Valor mínimo aceptado 90%	93%	103,56%	100%
GGI3 Cumplimiento de actividades de gestión social por espacios de interlocución 2025	Ejecutar 4400 actividades de Gestión Social con los diferentes grupos de interés en las diferentes localidades de Bogotá D.C., en cumplimiento de las metas del Plan de Acción. 3780 actividades anuales/ 85%	100%	100%	100%
GGI5 Satisfacción del usuario con la atención prestada por los agentes de las líneas de servicio a la ciudadanía 2025	Alcanzar un alto grado de satisfacción de mínimo 0,8% por parte de los ciudadanos frente a la atención brindada por los asesores de las líneas de servicio	91%	113,75%	100%
GGI6 Mesas de Trabajo para fortalecer criterios de respuesta 2025	Generar 45 mesas de trabajo durante la vigencia	122%	122,22%	100%

Fuente: Cuadro de Mando Integral 2025, Instrumento de gestión corte a diciembre 31.

9. Protocolos de servicio al ciudadano

Se verificó la existencia y publicación en el sitio web institucional del Protocolo defensor del ciudadano del SITP T-SC-004 Versión 2 de diciembre de 2025 y Manual de Servicio a la Ciudadanía M-SC-005 versión 3.

10. Estrategia de lenguaje claro

Para verificar este artículo, la Oficina de Control Interno observó que en el Manual de Servicio a la Ciudadanía M-SC-005 versión 3 (2024) se evidencian lineamientos relacionados con la claridad en la comunicación institucional, presentación comprensible de requisitos y servicios, uso de lenguaje respetuoso e incluyente.

Adicionalmente, en la revisión de la muestra de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) del segundo semestre de 2025 se constató que las respuestas emitidas incluyen identificación clara del asunto, desarrollo estructurado de la respuesta, fundamentación normativa cuando aplica, lenguaje formal y respetuoso.

11. Estrategia de inclusión

La Oficina de Control Interno verificó la implementación de acciones dirigidas a promover inclusión en información, acceso y prestación del servicio, mediante revisión de:

- Evidencias de la estrategia pedagógica “En sus Zapatos”.
- Jornadas de sensibilización realizadas en vía.
- Certificación de accesibilidad web conforme a NTC 5854.
- Información publicada sobre accesibilidad en el portal institucional.

C. TALENTO HUMANO

1. Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.

Tal como se indicó en el numeral 3 del literal B, la Oficina de Control Interno analizó la información relacionada con los procesos de cualificación dirigidos al personal que atiende directamente a los ciudadanos, evidenciando la ejecución de la estrategia “Cuidadores de la Confianza”, estrategia pedagógica “En sus Zapatos” y jornadas de comunicación en vía orientadas a fortalecer el respeto por los espacios destinados a personas con movilidad reducida.

2. Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.

El equipo auditor verificó la existencia de espacios orientados a fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad, revisando actas, registros y soportes de las actividades desarrolladas durante el periodo evaluado, las cuales se relacionan en el numeral anterior.

3. Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.

Dentro de los manuales específicos de funciones y competencias laborales para los empleados públicos y trabajadores oficiales de TRANSMILENIO S.A. (Resoluciones N°325 y 326 del 15 de octubre de 2025), se encuentran relacionadas las competencias y funciones orientadas al servicio para los cargos que aplica, y para los contratistas en los estudios previos se establecen los perfiles requeridos y las obligaciones contractuales. En virtud de lo anterior, la vinculación del personal y colaboradores se adelanta de acuerdo con los perfiles establecidos.

4. Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.

Teniendo en cuenta que la planta de personal de TRANSMILENIO S.A. está conformada por empleados públicos de libre nombramiento y remoción, así como por trabajadores oficiales, y que en el artículo 38 de la Ley 909 de 2004 solo establece como obligatorio la realización de evaluación de desempeño para los empleados de carrera administrativa, no es objeto de verificación este requisito en el presente informe.

5. Incluir en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) y en los programas de inducción y reinducción temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.

La Oficina de Control Interno verificó la existencia del Plan Institucional de Capacitación (PIC) 2025 que incluye los programas de inducción y reinducción, en el cual no se evidenció la incorporación expresa de contenidos específicos relacionados con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (parágrafo 2 y 3 del artículo 12 del Decreto Distrital 847 de 2019 –

artículo 260 del Decreto Único Sectorial 640 de 2025) y el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Adicionalmente, el área manifestó que las capacitaciones relacionadas con servicio al ciudadano son impartidas por la Secretaría General del Distrito.

Recomendación:

- Articular con la Subdirección de Talento Humano la inclusión expresa de actividades de capacitación, inducción y reinducción en contenidos relacionados con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo Distrital dentro del PIC de cada vigencia, dejando trazabilidad documental de su ejecución.

6. Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios.

Frente a este criterio, la entidad contó con el Plan de Bienestar e Incentivos de TRANSMILENIO S.A. para la vigencia 2025 que aplica para todo el personal de planta, independiente del proceso o dependencia a la que pertenezcan, justificado en “TRANSMILENIO S.A. se encuentra alineado con lo dispuesto por el Gobierno Distrital, el cual contempla desarrollar programas distritales que incentiven el talento humano, mejoren la productividad laboral y el servicio al ciudadano a través de inversión en el bienestar, formación y capacitación de los servidores públicos al servicio de la ciudad”.

D. COMPONENTE NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

1. Verificación de la existencia de reglamentación el trámite de PQRSDF

Se efectuó revisión de la normatividad interna publicada en el sitio web institucional de TRANSMILENIO S.A., específicamente en el apartado “Atención y Servicio a la Ciudadanía”, así como en el repositorio documental del Sistema Integrado de Gestión, donde se identificó que la entidad cuenta con un Procedimiento Atención de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias P-

SC-001 versión 7 de octubre de 2023 cuyo objeto es “Reglamentar el trámite que debe surtir la atención de un derecho de petición, una queja, un reclamo, una solicitud de información y/o una sugerencia presentados en TRANSMILENIO S.A. con relación al servicio prestado.”

Recomendación:

- Revisar y actualizar el Procedimiento Atención de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias P-SC-001, acorde con la Modernización de la Entidad y con las actualizaciones normativas.

2. Verificación de mecanismos de priorización para menores de edad y derechos fundamentales.

La Oficina de Control Interno realizó análisis detallado del Procedimiento Atención de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias P-SC-001 versión 7, revisando los apartes relacionados con clasificación de tipologías, términos de respuesta, responsabilidades y anexos operativos. Se efectuó lectura específica del anexo asociado a presunta vulneración de Derechos Humanos y se contrastó su contenido con lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015.

En dicha revisión se evidenció que el procedimiento contempla la identificación de casos asociados a vulneración de derechos; no obstante, no se encontraron disposiciones expresas que desarrollen operativamente la atención prioritaria para peticiones presentadas por menores de edad, ni la definición de términos especiales o flujos diferenciados para solicitudes relacionadas con el reconocimiento de derechos fundamentales.

Recomendación:

- Incorporar dentro del procedimiento lineamientos claros de priorización y términos diferenciados cuando se trate de menores de edad o derechos fundamentales, ya que el procedimiento contiene anexo para presunta vulneración, pero no desarrolla términos preferenciales ni flujo diferenciado documentado conforme al artículo 20 de la Ley 1755 de 2015.

3. Verificación de la elaboración y publicación periódica de informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

Se realizó consulta directa al portal institucional de TRANSMILENIO S.A., específicamente en la sección “Comunicaciones – Publicaciones – Informe PQRSD”, con el fin de verificar la existencia y periodicidad de informes relacionados con la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Se constató la publicación de informes mensuales correspondientes al año 2025, los cuales contienen consolidado estadístico por canal (CRM, Bogotá Te Escucha y T-DOC), distribución por tipología, análisis de tiempos de respuesta, comparativos mensuales y elementos orientados a identificar tendencias y oportunidades de mejora; los cuales se encuentran disponibles para consulta pública.

4. Verificación de identificación, documentación y optimización del proceso Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

La Oficina de Control Interno revisó las actas de mesas de seguimiento por concesionario y dependencia correspondientes al segundo semestre de 2025, con el fin de verificar la existencia de mecanismos de análisis y mejora del proceso Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

En las actas revisadas se evidenció análisis por canal (T-DOC – BTE y CRM), revisión de criterios de calidad asociados a la atención, identificación de oportunidades de mejora y establecimiento de compromisos formales con responsables y plazos definidos. Asimismo, se verificó la actualización del Manual de la Comunidad Usuaria versión 7 de 2025, publicada en el sitio web institucional, lo cual evidencia ajustes y fortalecimiento documental del proceso.

El análisis efectuado permitió constatar que existe documentación formal del proceso, seguimiento periódico y actualización de instrumentos asociados a la gestión de PQRSD.

5. Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.

En desarrollo del trabajo auditor, se revisaron las actas de seguimiento y la documentación remitida por el área responsable en donde se pudo establecer que el área realiza la identificación de los procesos internos para la gestión de trámites y orienta la atención y gestión de peticiones en relación con éstos.

6. Verificación del sistema de asignación de números consecutivos

En desarrollo del ejercicio auditor, la Oficina de Control Interno revisó las bases de datos consolidadas correspondientes al segundo semestre de 2025 remitidas por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, incluyendo registros provenientes de T-DOC, CRM y Bogotá Te Escucha.

En el caso del sistema T-DOC, se verificó que cada solicitud radicada cuenta con un número único de identificación generado automáticamente por el sistema, compuesto por prefijo, año de radicación y consecutivo (ej. 2025-ER-XXXXX), lo cual permite identificar la trazabilidad completa del documento desde su ingreso hasta su cierre. Se realizó revisión de registros dentro de la muestra seleccionada para la auditoría, constatando la secuencia en los registros.

Así mismo, en las bases de datos correspondientes al CRM y al sistema Bogotá Te Escucha (SDQS), se verificó la existencia de campos asociados a número de radicado y código único de seguimiento, observándose estructura consecutiva y asignación automática.

7. Verificación de campañas informativas sobre responsabilidad frente a derechos ciudadanos

Se revisaron los soportes de la ejecución de la estrategia “Cuidadores de la Confianza”, la estrategia pedagógica “En sus Zapatos” y las jornadas de comunicación en vía, tal como se informó en el numeral 3 del título B.

8. Verificación de la política de protección de datos personales

La Oficina de Control Interno realizó la consulta del sitio web institucional, específicamente en el apartado relacionado con Protección de Datos Personales, verificando la publicación de la

Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales L-SJ-001 versión 6 actualizada en diciembre de 2025.

Adicionalmente, se verificó la designación de la funcionaria encargada como Oficial de Protección de Datos, así como la disponibilidad del correo institucional habeasdata@transmilenio.gov.co para el ejercicio de derechos de los titulares de la información.

Se constató que la política contempla lineamientos sobre recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales.

10. Verificación de mecanismos de actualización normativa en protección de datos

Durante la revisión documental se verificó la actualización de la Política de Tratamiento y Protección de datos personales L-SJ-001 versión 6 en diciembre de 2025, lo cual evidencia revisión normativa reciente; se analizó el control de versiones del documento, identificando trazabilidad de modificaciones; y se verificó que el documento se encuentra publicado en el portal institucional, garantizando acceso público y transparencia.

11. Verificación de publicación de la Carta de Trato Digno

La Oficina de Control Interno verificó en el sitio web institucional la publicación de la Carta de Trato Digno (Anexo 1) M-SC-005 versión 2 de diciembre de 2021, comprobando su acceso público en el apartado de Atención y Servicio a la Ciudadanía, el cual describe derechos y deberes de los ciudadanos, canales de atención y compromisos institucionales frente al servicio prestado.

12. Manual de Servicio a la Ciudadanía

Se verificó la existencia y publicación del Manual de Servicio a la Ciudadanía M-SC-005 versión 3 de octubre de 2024 en el portal institucional, el cual regula los lineamientos de atención, canales institucionales, estándares de calidad y procedimientos de gestión de solicitudes.

Recomendación:

- Revisar y actualizar el Manual de Servicio a la Ciudadanía M-SC-005, acorde con la Modernización de la Entidad y con las actualizaciones normativas.

E. COMPONENTE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

1. Verificación de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

El Plan Institucional de Participación Ciudadana 2025 versión 0, publicado en el sitio web institucional, en su numeral 4.4 presenta la caracterización de usuarios de las dependencias de la Entidad que hacen parte de este PIPC, con la identificación de características e intereses de los grupos de interés y de valor con el fin de hacer más efectiva la comunicación, promover la participación y la transparencia (documento anexo 1).

Adicional a lo anterior, en el Manual de Servicio a la Ciudadanía M-SC-005 versión 3 de octubre de 2024 se tiene como anexo la caracterización de usuarios de la vigencia 2023.

Recomendación:

- Revisar y actualizar el Manual de Servicio a la Ciudadanía M-SC-005 y sus anexos, acorde con la Modernización de la Entidad y con las actualizaciones normativas.

  Al respecto, y teniendo en cuenta que el artículo 9 del Decreto 847 de 2019 (Modificado por el art. 4 del Decreto Distrital 293 de 2021) establece "(…), las entidades distritales deberán llevar a cabo, como mínimo una vez al año, procesos de caracterización que les permitan conocer las necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la ciudadanía o grupos de interés." (subrayado fuera de texto) se sugiere no anexar al Manual, la caracterización de usuarios de la vigencia en la cual se actualizó dicho documento.

Beneficio de Auditoria:

De acuerdo con el contenido del informe preliminar socializado el 17 de marzo de 2026 y la respuesta recibida del área responsable de la unidad auditada el 18 de marzo de 2026, la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario gestionó el ajuste del archivo

publicado en la página web institucional correspondiente al anexo 1 “Caracterización de grupos de interés PIPC 2025” del Plan Institucional de Participación Ciudadana 2025 versión 0, debido a que por la migración de la página el contenido del archivo no correspondía a su denominación.

2. Verificación de mediciones periódicas de percepción ciudadana

Se evidenció la realización mensual de mediciones de percepción ciudadana frente al canal de la línea/chat en las cuales se observa el nivel de satisfacción de la experiencia y la facilidad para resolver las consultas o solicitudes; así mismo se observó los resultados de satisfacción sobre la línea 195 para los periodos de julio, agosto, septiembre y diciembre de 2025 en las cuales se consolidan los resultados de calificación del servicio prestado, calificación de la amabilidad y sentido de colaboración del asesor, calidad de la información suministrada por el asesor.
Adicionalmente se cuenta con un Informe ejecutivo de resultados basado en la encuesta de satisfacción del Usuario TransMilenio de diciembre de 2025, aplicada del 10 de noviembre de 2025 al 25 de noviembre de 2025, en el cual se reporta la medición de la percepción del usuario, conductor, servicio bus alimentador, entre otras.

F. DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

1. Implementación de la figura del Defensor de la Ciudadanía

La Oficina de Control Interno verificó en el portal institucional de TRANSMILENIO S.A. la existencia de la sección “Defensor del Ciudadano del SITP”, donde se describe la naturaleza de la Defensoría, sus funciones, los canales de contacto y la publicación de informes semestrales.
El alcance de su gestión como facilitador, garante y vocero de los derechos de los ciudadanos. Se verificó la existencia de la Resolución N°632 de 2015 (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", así como la Resolución N°342 de 2020 Del 16 de junio de 2020 “Por medio de la cual se delega la ordenación del gasto, del pago y el ejercicio de las funciones y facultades propias de la actividad precontractual, contractual y post contractual de los negocios, pactos y acuerdos que se celebran por parte de TRANSMILENIO S.A., así como el ejercicio de otras

funciones" "[…] ARTÍCULO 8°. – Delegar en el(la) Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones de TRANSMILENIO S.A.: Las funciones de Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público previstas en el Decreto Distrital 392 de 2015 y en la Resolución 632 de 2015 o demás normas que las deroguen, modifiquen, aclaren o sustituyan." y Resolución 342 del 2025 que establece: "[…] ARTÍCULO 6°. Delegar en el(la) Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario de TRANSMILENIO S.A.: 1. Las funciones de Defensor del Ciudadano Usuario del Sistema Integrado de Transporte Público previstas en el Decreto Distrital No. 847 de 2019 y en la Resolución No. 632 de 2015 o demás normas que las deroguen, modifiquen, aclaren o sustituyan.]".

2. FUNCIONES DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Función – Velar por el cumplimiento de disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

La Oficina de Control Interno identificó que el Defensor del Ciudadano publica informes semestrales, interactúa como instancia de orientación y mediación, articula con los mecanismos institucionales como el Manual de Servicio a la Ciudadanía M-SC-005 y se encuentra alineado con el procedimiento P-SC-001 para gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

Se constató que los instrumentos institucionales que regulan la atención ciudadana se encuentran formalmente adoptados y publicados, lo cual respalda la función de vigilancia del cumplimiento normativo.

Adicionalmente, en la sección web institucional se establece que el Defensor actúa como garante de los derechos de los usuarios del SITP.

Función – Formular recomendaciones al Representante Legal

Se verificó la publicación de los informes semestrales 2025 del Defensor del Ciudadano en el sitio web institucional, evidenciándose un informe general del segundo semestre del 2025 y el reporte Año 2025 Semestre 2. Respecto a las recomendaciones el área evaluada informó: "La

Subgerente de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario, quien ejerce las funciones de Defensor del Ciudadano Usuario, participa activamente en el Comité Directivo y en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, instancias en las cuales se socializa la gestión adelantada y, cuando es necesario, se formulan recomendaciones y se analizan las acciones o decisiones correspondientes. De igual manera, se realizan recorridos y espacios de articulación con diferentes áreas y directivos de la entidad, así como con la Defensoría, los cuales permiten socializar hallazgos, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la relación entre la administración y la ciudadanía usuaria del Sistema. Estas acciones, incluidos los recorridos realizados, se encuentran documentadas en el informe correspondiente, lo cual permite evidenciar la gestión adelantada y contribuir a la trazabilidad de las recomendaciones y acciones desarrolladas."

Función – Analizar el consolidado institucional de peticiones

En el informe general del segundo semestre del 2025 del Defensor del Ciudadano en el numeral, reporta lo siguiente:

"7. Mesas de seguimiento con concesionarios

Mejora continua y calidad en la respuesta

Participación en las mesas de seguimiento, espacios realizados periódicamente con los concesionarios y áreas técnicas en los que un equipo de colaboradores del componente de Atención al Usuario, hacen la revisión y seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas: claridad, coherencia, oportunidad, calidez y manejo del sistema Bogotá te escucha, y socializan los resultados de los informes emitidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en las contestaciones emitidas. (…)"

Adicionalmente, en reporte Año 2025 Semestre 2, se registra en el título "Observaciones Función 2 Lineamiento 3" que:

"Para el segundo semestre de 2025, la entidad atendió 390.843 quejas ciudadanas a través de los canales institucionales, alcanzando una oportunidad de respuesta del 100 %. Se mantuvo la

participación en las mesas de seguimiento, espacios periódicos de articulación con los concesionarios y el equipo de Atención al Ciudadano, en los cuales se evaluó el cumplimiento de los criterios de respuesta relacionados con claridad, coherencia, oportunidad, calidez y adecuado manejo del sistema Bogotá Te Escucha. Así mismo, se socializaron los resultados de los informes emitidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá, los cuales sirvieron como insumo para el fortalecimiento de las respuestas emitidas. Derivado de estos ejercicios, se realizaron las retroalimentaciones correspondientes y se definieron planes de acción, ejecutados por los concesionarios para la mejora del proceso. Adicionalmente, la Defensoría de la Ciudadanía emitió recomendaciones frente a situaciones identificadas susceptibles de mejora."

Función – Estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía

Durante el segundo semestre 2025 se lideraron ocho (8) mesas de derechos humanos, la participación en del Defensor del Ciudadano en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía el 28 de agosto y 11 de diciembre de 2025, y la participación en mesas de seguimiento con concesionarios revisando claridad, coherencia, oportunidad y calidez.

También realizó el realizó el seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía mediante el reporte de seguimiento a indicadores y ejecución presupuestal asociada y realizó recomendaciones para mejorar calidad de respuestas mediante su participación en las mesas de seguimiento con concesionarios revisando claridad, coherencia, oportunidad y calidez.

Igualmente participó en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, alcanzando un avance del 95%, se adelantaron dos (2) mesas técnicas de relacionamiento.

Función – Promoción de canales e integración de TIC

Se evidenció que existen canales integrados con las TIC como el nuevo canal creado en diciembre de 2025 (Canal Informativo en la aplicación Whatsapp)

La estrategia busca fortalecer integración de canales presencial, digital y Defensoría como canal complementario.

Función – Elaboración y presentación de informes relacionados con las funciones del Defensor

Se verificó la publicación de informes semestrales y del informe general del Defensor 2025, tal como se indicó en el presente numeral.

Función – Adopción del Manual Operativo del Defensor

La Oficina de Control Interno verificó que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, expidió el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía le cual fue socializado mediante Circular 055 del 2021 a todas las entidades del Distrito. Adicional a lo anterior, se cuenta con el Protocolo defensor del ciudadano del SITP T-SC-004 Versión 2 de diciembre de 2025, el cual regula aspectos operativos.

G. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS

1. Atención con calidez, respuestas de fondo y dentro de plazos legales

Para este numeral, la Oficina de Control Interno revisó el Manual de Servicio a la Ciudadanía, el Procedimiento de atención de peticiones quejas reclamos y sugerencias P-SC-001 versión 7 y las respuestas emitidas en la muestra auditada correspondiente al segundo semestre de 2025, cuyos resultados se registran en el numeral 8 del presente título.

2. Reconocimiento institucional del proceso misional y del Defensor del Ciudadano

La Oficina de Control Interno verificó que existe formalizado el proceso de Relacionamiento con grupos de interés, que hace parte de los procesos misionales, el cual cuenta con una caracterización aprobada en diciembre de 2025 y un Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias P-SC-001, el cual establece responsabilidades, flujo de gestión y criterios de calidad.

Adicional a lo anterior, la existencia visible de la figura del Defensor del Ciudadano en el portal institucional tal como se indicó en el literal F del presente informe.

3. Registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones e informe mensual

La Oficina de Control Interno verificó la elaboración y publicación mensual de informes de PQRSD en el portal institucional, los cuales consolidan la información proveniente de T-DOC, CRM y Bogotá Te Escucha, así como se evidenció el seguimiento periódico a través de mesas técnicas y análisis estadísticos.

La información de PQRSD mensual (archivo Excel) correspondiente al segundo semestre de 2025, fue registrada en la plataforma establecida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de la Veeduría Distrital, asimismo por medio de los radicados 2025-EE-21067 del 15 de julio de 2025 de respuesta informe de monitoreo a los canales de atención ciudadana TRANSMILENIO S.A. y 2025-EE-22284 del 25 de julio de 2025 como respuesta informe calidad de las respuestas junio 2025, remitidos a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General Alcaldía Mayor.

4. Mecanismos de interacción efectiva interdependencias

Se verificó que existen mecanismos de interacción entre el proceso Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), las dependencias técnicas y el Defensor del Ciudadano, evidenciados mediante mesas periódicas de seguimiento, espacios de articulación con concesionarios y procedimientos documentados.

5. Ubicación estratégica y señalización

Tal como se indicó en el numeral 1 del título B del presente informe, el punto de atención al ciudadano ubicado en el piso 2 de la sede administrativa cumple con condiciones que facilitan el acceso a la comunidad.

6. Operación continua y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Se verificó la operación continua de los sistemas T-DOC, CRM y Bogotá Te Escucha durante el segundo semestre de 2025, así como la publicación periódica de informes y el seguimiento en mesas técnicas.

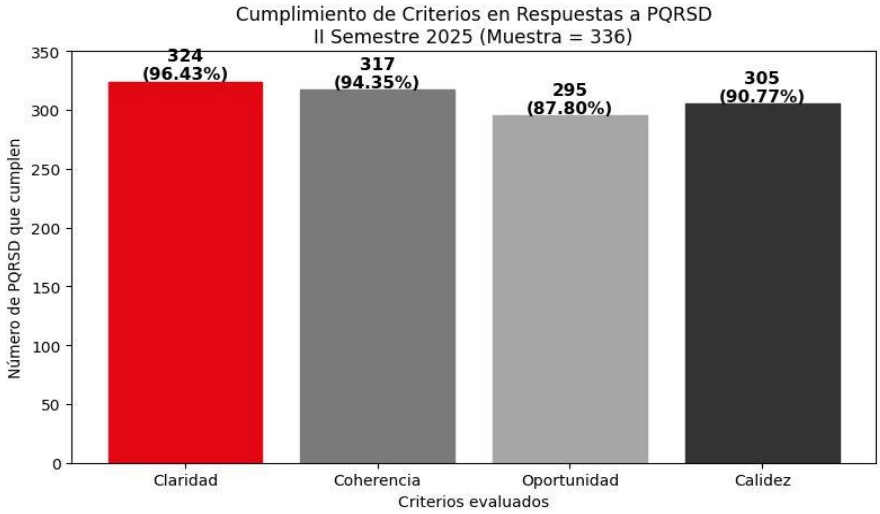
7. Participación en la Red Distrital de Quejas y Reclamos

En la documentación revisada se evidenció la participación de tres (3) colaboradores de la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario en la segunda plenaria de la red distrital de quejas y reclamos liderada por la Veeduría Distrital - entrega de resultados de diciembre 16 de 2025.

8. Informe de Resultados Cuantitativos de la Gestión Integral de Peticiones, PQRSDF:

Los resultados de la revisión de los criterios de atención de la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), para la muestra evaluada fueron los siguientes:

Gráfica 1. Cumplimiento de criterios



Fuente: Elaboración propia

En la evaluación de la muestra, se evidenció que los mayores niveles de cumplimiento corresponden a los criterios de claridad: 324 PQRS de las 336 evaluadas cumplieron con este criterio es decir un 96,43 % y coherencia: 317 de las 336 evaluadas, es decir, 94,35 %.
En el criterio de oportunidad se identificó que 295 de las 336 es decir un 87,80 %, cumplieron con este criterio.
Aquí se identifican 41 casos extemporáneos de los cuales 23 corresponden al canal T-DOC y 18 casos al canal Bogotá Te Escucha mientras que en el canal CRM no se evidenciaron incumplimientos en la muestra evaluada.
De las 336 peticiones evaluadas, 305 cumplen el criterio de calidez, lo que representa un 90,77 % de cumplimiento.
Se identificaron 31 peticiones que no cumplen con el criterio de Calidez, equivalentes al 9,23 %, concentradas principalmente en respuestas del canal CRM, particularmente en interacciones tipo ChatBot y atención telefónica, donde se evidencian oportunidades de mejora en el enfoque empático y personalizado de las respuestas, ya que No utilizan ningún saludo, despedida y/o lenguaje apropiado para dirigirse al ciudadano. Se sugiere acogerse a las pautas establecidas en los protocolos de servicio del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, ajustadas al presente canal; para que la ciudadanía obtenga respuestas ceñidas a los parámetros de calidez.

Recomendaciones:

- Claridad: Continuar fortaleciendo la elaboración de respuestas en lenguaje claro y comprensible para la ciudadanía, evitando el uso de tecnicismos, siglas o expresiones que dificulten la comprensión del mensaje. Capacitar al personal encargado de dar las respuestas de las PQRS para que estas sean comprensibles para la ciudadanía
- Coherencia: fortalecer los mecanismos de revisión técnica de las respuestas antes de su emisión, con el fin de asegurar que el contenido de las mismas guarden relación directa con el requerimiento planteado por el ciudadano y atienda de manera específica los puntos formulados en la petición.

- Oportunidad: fortalecer los mecanismos de seguimiento y control a los tiempos de respuesta de las peticiones ciudadanas, con el fin de garantizar el cumplimiento estricto de los términos legales establecidos para cada tipología de solicitud.
- Calidez: reforzar en los equipos responsables de la atención de PQRSD la incorporación de elementos de trato digno, respetuoso y cercano en la redacción de las respuestas, incluyendo saludos, despedidas y un lenguaje cordial dirigido al ciudadano

En síntesis, el sistema muestra solidez técnica en claridad y coherencia, adecuado control en oportunidad, y una oportunidad de mejora relevante en el componente de calidez, especialmente, ya que se trata del canal de mayor volumen operativo (CRM).

H. MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA

1. Actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño donde se evidencie coordinación en la implementación del Modelo

En el marco de la verificación realizada, se evidenció que el CIGD abordó durante el segundo semestre de 2025 temas directamente relacionados con las dimensiones y componentes del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía adoptado mediante Resolución 001 de 2024 – Manual Operativo, en la sesión del 29 de julio de 2025 se presentó el balance de gestión 2024, Defensoría de la Ciudadanía y responsabilidad social para los usuarios, los cuales se articulan con los componentes de servicio al ciudadano, participación y enfoque de derechos. De igual forma, en la sesión del 27 de octubre de 2025, el Comité abordó asuntos relacionados con el seguimiento a los indicadores de gestión corte 30 de septiembre 2025, dentro de los cuales se encuentran los aplicables al proceso Gestión Grupos de Interés (Ahora denominado Relacionamiento con grupos de interés).

2. Acto o documento de creación y reglamento de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía

La Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía en TRANSMILENIO S.A. se encuentra conformada desde el 26 de agosto de 2024, a través del Anexo 1 "Equipos técnicos de MIPG" de la Resolución Interna N°133 del 2 de mayo de 2024 "Por la cual se actualiza el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio TRANSMILENIO S.A.", la cual establece en su artículo 12 la conformación de los equipos técnicos y en su anexo 1 se establece los participantes, funciones, reglamentación, quien ejerce la secretaría técnica, funciones de la secretaría técnica, periodicidad de reuniones relacionados con el funcionamiento de la Mesa Técnica. Instancia que fue socializada y aprobada en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 31 de julio de 2024.

4. Actas de la Mesa Técnica donde se evidencien acciones de implementación del Modelo incluidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública

En la documentación revisada del segundo semestre de 2025, se evidenció el acta de la Mesa de relacionamiento de la ciudadanía celebrada el 22 de septiembre de 2025.

5. Documentación de las acciones implementadas por la Mesa Técnica

En el acta de la Mesa de relacionamiento de la ciudadanía celebrada el 22 de septiembre de 2025, se trataron temas como la socialización de la estrategia Incide, así como la revisión y socialización de avances del diagnóstico de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía en TRANSMILENIO S.A.

I. MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA

1. Etapa de Seguimiento y Evaluación del Modelo

a. Seguimiento a instrumentos de planeación institucional

La Oficina de Control Interno verificó durante el segundo semestre de 2025 la realización de actividades de monitoreo y seguimiento a los instrumentos de planeación institucional vinculados al Modelo, tales como:

- Plan Institucional de Participación Ciudadana (PIPC): actas de seguimiento 28 de julio y 27 de noviembre de 2025.
- Plan de Acción Institucional: seguimiento al corte 31 de diciembre de 2025, publicado en la página web de TRANSMILENIO S.A.
- Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP): seguimiento de acciones de rendición de cuentas y Plan Institucional de Participación Ciudadana (PIPC) al corte de agosto y diciembre de 2025.

b. Mecanismos y herramientas de seguimiento y evaluación

i. Indicadores, mecanismos y herramientas de seguimiento del Modelo Distrital

En desarrollo del ejercicio auditor, la Oficina de Control Interno solicitó formalmente al área responsable del proceso de Atención al Usuario y Servicio al Ciudadano el Cuadro de Mando Integral correspondiente a la vigencia 2025, así como los reportes de seguimiento del segundo semestre. Posteriormente, se efectuó revisión detallada de la estructura del instrumento, verificando la existencia de indicadores asociados al proceso de relacionamiento con la ciudadanía, su correspondencia con metas institucionales, fórmulas de cálculo definidas, periodicidad de medición, responsables asignados y evidencias de seguimiento periódico.

Se constató que el Cuadro de Mando Integral incluye indicadores vinculados a oportunidad en la respuesta, satisfacción del usuario, gestión de PQRS y cumplimiento de metas del Plan Institucional de Participación Ciudadana, lo cual guarda coherencia con los componentes del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Asimismo, se verificó que dichos indicadores son objeto de seguimiento periódico mediante reportes consolidados, lo cual evidencia que no se trata de un instrumento meramente declarativo, sino de una herramienta activa de monitoreo.

ii. Informes trimestrales de la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía

No se encontró evidencia de los informes trimestrales de la Mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, tal como lo establece el literal b “Mecanismos y herramientas de seguimiento y evaluación” del numeral 5.1 Seguimiento del Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía adoptado mediante Resolución 001 de 2024 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Recomendación:

- Elaborar los informes trimestrales de seguimiento de los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía, por parte de la Mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía.

Respuesta de la unidad auditada:

Mediante correo electrónico del 18 de marzo de 2026, la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario informó:

“En atención a la observación relacionada con los informes trimestrales de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, se precisa que las actas de las reuniones trimestrales constituyen el soporte del seguimiento, en tanto en ellas se registran las acciones adelantadas y las decisiones definidas por los miembros de la mesa, cumpliendo así la función de los informes.

Así mismo, el seguimiento a las políticas que conforman la mesa se adelanta de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

No obstante, en la primera sesión de la Mesa de Relacionamiento de la presente vigencia se definió el Plan de Acción 2026, el cual incluye actividades orientadas a la implementación del 100% del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía. En este sentido, y conforme a

la recomendación realizada, se efectuará el seguimiento con la periodicidad sugerida y de acuerdo con las fechas establecidas en dicho plan”

Pronunciamiento de la Oficina de Control Interno:

De acuerdo con lo señalado por la Subgerencia de Comunicaciones y Relacionamiento con el Usuario y la normativa referenciada, la Oficina de Control Interno mantiene la debilidad identificada en los mismos términos contenidos en el informe preliminar.

iii. Actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño con socialización de resultados

Tal como se indicó en el numeral 1 del literal H del presente informe, el CIGD abordó el 29 de julio y 27 de octubre de 2025 temas directamente relacionados con las dimensiones y componentes del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

c. Ejercicios de autodiagnóstico

Durante la vigencia 2025, se realizó un ejercicio de autodiagnóstico a través de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía, en el cual se revisó el desempeño de las cuatro políticas que integran el Modelo: Participación, Transparencia, Racionalización de Trámites y Servicio a la Ciudadanía, de acuerdo con los criterios establecidos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), identificando aspectos que se deben cumplir en el marco de la citadas Políticas. Asimismo, se establecieron los aspectos que no aplican y se formularon algunas observaciones frente a las oportunidades de mejora, lo cual permitió contar con un análisis del estado de implementación del Modelo y orientar acciones de fortalecimiento en materia de relacionamiento con la ciudadanía.

d. Seguimiento a políticas públicas distritales asociadas al Modelo

La Oficina de Control Interno verificó el seguimiento a las políticas públicas distritales relacionadas con el Modelo, particularmente la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y la Política Pública de Participación Ciudadana, encontrando las actas de seguimiento, informes institucionales, indicadores del Plan de Acción.

Se constató que durante el segundo semestre de 2025 se realizó seguimiento documentado a las actividades programadas, con verificación de cumplimiento de metas, análisis de avances y registro de compromisos, tal como se ha indicado en el presente informe.

2. Etapa de Evaluación

a. Evaluación del desempeño institucional

La Oficina de Control Interno revisó los seguimientos al Plan Institucional de Participación Ciudadana 2025, al Plan de Acción, el Cuadro de Mando Integral, con el fin de verificar el nivel de avance en las políticas de gestión y desempeño MIPG asociadas al Modelo.

b. Evaluar logro de resultados y percepción de grupos de valor

i. Resultados de percepción ciudadana

Tal como se indicó en el numeral 8 del literal B, con base en el Cuadro de Mando Integral 2025 del proceso de Atención al Usuario y Servicio al Ciudadano, se evidenció la existencia de un indicador que mide la Satisfacción del usuario con la atención prestada por los agentes de la línea de servicio a la ciudadanía 2025.

Adicionalmente y como se indicó en el numeral 2 del literal E del presente informe, la entidad realiza mediciones periódicas sobre la percepción ciudadana.

ii. Resultados de la evaluación de calidad y seguimiento a la oportunidad de las respuestas emitidas a través del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha

De acuerdo con lo informado en el numeral 3 del literal D, se constató la publicación de informes mensuales correspondientes al año 2025, los cuales contienen consolidado estadístico por canal (CRM, Bogotá Te Escucha y T-DOC).

3. Divulgación y retroalimentación de resultados

En la verificación de los informes institucionales publicados durante el segundo semestre de 2025, la Oficina de Control Interno revisó el portal web institucional, los enlaces de transparencia activa y los documentos asociados a PQRSDF, participación ciudadana, rendición

de cuentas, Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y Defensoría del Ciudadano, evidenciando la publicación periódica de los siguientes informes:

- Informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y solicitudes de acceso a información pública.
- Informes de evaluación del proceso de rendición de cuentas.
- Informes de evaluación del proceso de participación ciudadana.
- Informes de seguimiento de los Programa de Transparencia y de Ética Pública.
- Informes semestrales del/la Defensor/a de la Ciudadanía.

J. SEGUIMIENTO A LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA DESCRITAS EN EL INFORME DEL PRIMER SEMESTRE 2025.

En seguimiento a las oportunidades de mejora formuladas en el Informe OCI-2025-032 correspondiente al primer semestre de 2025, se evidencian avances relevantes durante el segundo semestre, especialmente en los espacios de articulación con concesionarios y dependencias internas, así como en la mejora de la claridad y coherencia de las respuestas emitidas a través de los canales T-DOC y Bogotá Te Escucha.

Las acciones de seguimiento implementadas reflejan un esfuerzo institucional por consolidar controles y estandarizar la gestión de PQRSD, lo cual ha impactado positivamente varios de los criterios evaluados.

No obstante, persisten oportunidades de mejora en aspectos estructurales, especialmente en el control de la oportunidad, donde se evidenció un 12,2 % de respuestas extemporáneas en la muestra verificada. En consecuencia, si bien se observan avances importantes frente al semestre anterior, la mayoría de las recomendaciones se encuentran en estado de cumplimiento parcial y requieren seguimiento continuo hasta su cierre definitivo.

DECLARACIONES GENERALES:

- La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información su

ministrada por las áreas indicadas en el presente informe, responsables de la actividad objeto de evaluación y seguimiento. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.

- La naturaleza de la labor de auditoría interna ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que, procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.
- La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno es discrecional de la administración de TRANSMILENIO S.A., más se incentiva la consideración de las "Recomendaciones" en la construcción de los planes de mejora a que haya lugar para el mejoramiento del Sistema de Control Interno y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la entidad.
- Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por el equipo auditor a cargo de la realización del trabajo. Una consecuencia de esto es la presencia del riesgo de muestreo, es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada no coincida con la conclusión a que se habría llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población.

ANGELA JOHANNA MARQUEZ MORA

Firmado digitalmente por ANGELA JOHANNA MARQUEZ MORA
Fecha: 2026.03.19 11:00:07 -05'00'

Angela Johanna Márquez Mora

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Brissa Milena González Barreto, Contratista de la Oficina de Control Interno
Laura Catalina Henao Corredor, Contratista de la Oficina de Control Interno

Revisó: Herlay Hurtado Ortiz - Contratista – Control Interno.