

## ASESORIA DE CONTROL INTERNO

### INFORME DE SEGUIMIENTO

#### 1. INFORMACIÓN GENERAL

**1.1. Actividad evaluada:** Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.

**1.2. Responsable de la actividad evaluada:** Gestión de Comunicaciones, Atención al Usuario y Cultura Ciudadana.

**1.3. Objetivo:** Verificar el cumplimiento de la normativa que rige las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes Denuncias – PQRSD.

**1.4. Alcance:** Comprende el periodo comprendido entre el 10 de septiembre (fecha de inicio de operación de la prestación de servicio de transporte público) y el 31 de diciembre de 2022.

#### 1.5. Criterios:

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991. Derecho fundamental de petición.
- Decreto 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.
- 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.
- Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 19 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- 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.
- Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Por el cual se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 392 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Por el cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Presidencial 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector

Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

- Circular 006 de 2017 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Implementación del Formato de Elaboración y Presentación de Informes de Quejas y Reclamos.
- Sentencia C-007 de 2017. Por la cual declara EXEQUIBLES los artículos 74 al 82 y 161, incisos 2 y 6 de la Ley 1437 de 2011.
- Decreto 491 de 2020. Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- Concepto 337111 de 2021 del Departamento de la Función Pública. Mediante la cual se recoge la Sentencia T-230 del 7 de julio de 2020 de la Corte Constitucional.

**1.6. Pruebas de auditoría:** Verificación documental y del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

**1.7. Evaluador:** Raúl Rojas Devia.

**1.8. Fecha de ejecución del seguimiento:** Del 16 al 28 de febrero de 2023.

**1.9. Insumos:** Los resultados se fundamentan en la información solicitada a la Oficina de Comunicaciones, Atención al Usuario y Cultura Ciudadana a través del correo electrónico del 16/02/2023 y respondido mediante los correos electrónicos del 23/02/2023 y 27/02/2023

**1.10. Limitaciones al seguimiento o evaluación:** Ninguna.

## 2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO. HALLAZGOS.

### 2.1. Fortalezas evidenciadas:

No.	DESCRIPCIÓN FORTALEZA
1	La entrega de la información solicitada fue oportuna.
2	Las aclaraciones y/o ampliaciones de información solicitadas fueron respondidas oportunamente y de conformidad con lo requerido.
3	Idoneidad de las personas que atienden a la ciudadanía.
4	Canales apropiados para la atención de la ciudadanía.
5	Radicación oportuna de las solicitudes en SDQS.
6	Respuesta oportuna a los peticionarios.

## 2.2. Observaciones:

No.	DESCRIPCIÓN OBSERVACIÓN
1	Los documentos del proceso no han sido aprobados y divulgados.
2	La figura del Defensor del Ciudadano no se encuentra contemplado directamente en la planta de personal de la ODT.
3	Durante la vigencia 2022 no se adelantaron encuestas de satisfacción a los usuarios sobre ninguno de los servicios o interacciones prestadas por la ODT, bajo las modalidades posibles (presencial, telefónica o virtual).
4	La Entidad no entrega un reporte directo de las peticiones recibidas a la Veeduría Distrital.
5	Realizada la inspección física del punto de atención, no se evidenció la existencia de señalización visible que facilite y oriente el acceso de la comunidad.
6	No se evidenció la participación de un funcionario del más alto nivel en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital.

## 2.3. No conformidades detectadas:

No.	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD
1	Para la vigencia 2022 no fue elaborado ni publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, incumpliendo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016.

## 3. DETALLE DE LOS HALLAZGOS

Atendiendo los postulados contenidos en el artículo 3° del Decreto 371 de 2010, “De los Procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital”, se verificó su cumplimiento, con base en la información suministrada por la Oficina de Comunicaciones, Atención al Usuario y Cultura Ciudadana.

A continuación, se presenta de manera detallada el resultado obtenido, producto de la evaluación y seguimiento practicado:

### 3.1. Atención a la ciudadanía

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 371 de 2010 artículo, numeral 1, “La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales”, se observó que en la Entidad para el servicio a la ciudadanía tiene estructurado un modelo de atención, enmarcado en la cordialidad, claridad y coherencia con la persona y su petición, con el objetivo de ofrecer solución inmediata en caso de ser posible, o establecer de forma transparente el proceso que debe seguirse para atender la petición y los tiempos que conlleva.

#### 3.1.1. Idoneidad

Los canales de atención son administrados por el Profesional de Atención al Ciudadano y una Auxiliar; los cuales cuentan con las competencias y experiencia en la atención a la ciudadanía.

### 3.2. Documentos del Proceso

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 371 de 2010 artículo, numeral 2, “El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión”, se estableció lo siguiente:

#### 3.2.1. Proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes

La Entidad con corte al 31/12/2022 contaba con los borradores de los siguientes documentos para la recepción, gestión y respuesta de peticiones realizadas por los ciudadanos:

- Manual Gestión de PQRSD
- Protocolo Recepción Telefónica y Presencial PQRSD
- Protocolo Redes Sociales PQRSD
- Formato Registro PQRSD Telefónicas o Presenciales
- Formato Registro de Atención Ciudadana
- Formato Gestión de PQRSD

#### 3.2.2. Información sobre el Defensor del Ciudadano y PQRS contestadas por este medio

La figura del Defensor del Ciudadano no se encuentra contemplado directamente en la planta de personal de la ODT, en razón a que las obligaciones contractuales que rigen la relación con TRANSMILENIO S.A., determinan la existencia del cargo en ese ente gestor.

El defensor del usuario del Sistema Integrado Público TRANSMILENIO S.A. es un facilitador, garante y vocero de los derechos de los ciudadanos en la solución de controversias y protege los derechos de los ciudadanos usuarios del Sistema de Transporte Público de Bogotá - SITP, en sus peticiones buscando la respuesta oportuna y eficaz de estas.

Al respecto es obligación de la ODT activar la participación del Defensor del Ciudadano cada vez que un usuario o ciudadano solicite su actuación; así como brindarle información sobre su existencia cuando quien peticona manifiesta que no desea recibir la atención por parte del personal de la Entidad, pero sí requiere presentar un PQRSD.

Así mismo, se tiene la información disponible para cualquier persona a través de la página web, exactamente en el enlace <https://odt.gov.co/defensordel-ciudadano-usuario/> que le permite entender su rol y acceder a esta persona mediante el enlace:

<https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/146297/defensoria-del-usuario detransmilenio/>

Durante el 2022 no se presentó ninguna petición que requiriera la actuación del Defensor Ciudadano, dado que todas las peticiones fueron atendidas directamente por la ODT y en ninguna de ellas la persona que peticionaba solicitó la presencia de éste.

### 3.3. Registro de las PQRSD por los diferentes canales

En el Decreto 371 de 2010, artículo 3 numeral 3, se establece: “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad”, de lo cual se observó:

### 3.3.1 Canales de Atención

La Entidad cuenta con dos (2) canales para la recepción de peticiones ciudadanas. Independiente del canal de recepción, es obligatorio recibir la petición ciudadana, hacer la gestión correspondiente y dar respuesta dentro de los términos establecidos.

#### 3.3.1.1. Canales de atención comunes

Su uso es compartido con otras autoridades y entidades públicas, así como con actores del Sistema Integrado de Transporte Público.

Son plataformas que le permiten a un ciudadano comunicarse vía telefónica o acceder a la misma para presentar sus PQRSD. Al interior de estas existe personal encargado de su administración, quienes reciben en primera instancia los requerimientos y una vez analizado su contenido, los remiten al actor competente, guiados por una base de datos que tomando como dato clave la placa del móvil o la ruta que prestaba, identifican si es competencia de la ODT.

Durante el proceso se asigna un número de radicado a cada petición, y presentan de manera clara datos claves como la fecha de recepción, de asignación y de vencimiento, al igual que el contenido de esta y los datos personales de quien la remite.

##### 3.3.1.1.1. SDQS – “Bogotá te escucha”

Por este canal se reciben las PQRSD, relacionadas directamente con la Entidad.

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas pertenece a la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y está administrado por la Secretaría General a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Para presentar una PQRSD por este canal, la ciudadanía puede llamar a la línea 195 o ingresar a la página <https://bogota.gov.co/sdqs/>.

La ODT se encuentra vinculada con Transmilenio S.A. en este sistema, quien a su vez está dentro de Movilidad – Transporte – Malla Vial. Por ello, al momento de presentarse una petición por este medio, es Transmilenio S.A. quien primero tiene conocimiento, y una vez identificada la competencia de la ODT la remite para que la Entidad responda en los tiempos establecidos por la Ley.

##### 3.3.1.1.2. CRM Tu Llave

La plataforma CRM se encuentra bajo el control de Transmilenio S.A. y es administrada por Recaudo Bogotá S.A.S. Se creó al interior del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá

y únicamente permite la recepción de peticiones ciudadanas asociadas a la prestación del servicio de transporte público en la ciudad, llamando al teléfono 6014824304.

En esta plataforma sólo se encuentran las Empresas Operadoras del Servicio Público de Transporte junto al Ente Gestor (Transmilenio S.A.S.). Adicionalmente, las empresas no tienen la capacidad de remitir peticiones entre ellas, por lo tanto, las acciones como rechazo, escalamiento y ampliación son recibidas por el personal que administra la plataforma, y son ellos quienes ejecutan la operación solicitada y la remite para que la Entidad responda en los tiempos establecidos por la Ley.

### 3.3.1.2. Canales de atención propios

Los canales de atención propios son atendidos por el Profesional de Atención al Ciudadano y la Auxiliar del área. Una vez recibida la petición por cualquiera de estos canales, se registra en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, asignándolo a la Subgerencia de Atención al Ciudadano de TRANSMILENIO S.A., y creando el usuario para quien peticona, en caso de ser necesario.

#### 3.3.1.2.1. Correo electrónico

La ODT dispone de tres (3) canales electrónicos para la recepción de comunicaciones por parte de terceros:

- Correo electrónico: [atencion.ciudadano@odt.gov.co](mailto:atencion.ciudadano@odt.gov.co). Administrado por el área de Atención al Usuario, y destinado a recibir cualquier petición de un tercero en relación con la prestación del servicio de transporte y que pueda ser catalogada como una PQRSD.
- Correo electrónico: [radicacion@odt.gov.co](mailto:radicacion@odt.gov.co). Operado por la Secretaria de la Gerencia General, y tiene la función de recibir y dar trámite a las demás comunicaciones que son recibidas y que no son catalogadas como PQRSD.
- La página web: [www.odt.gov.co](http://www.odt.gov.co). En donde se puede hacer la radicación de peticiones y agendamiento de citas, pero no tiene un espacio propio para la gestión de estas, sino que envía un correo electrónico a la primera dirección de correo, con la información entregada por quien peticona.

#### 3.3.1.2.2. Página Web

La página web tiene dos medios para establecer comunicación con la ODT:

- A través del enlace <https://odt.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-solicitudes-y-denuncias/>, que permite a cualquier persona presentar de forma autónoma una petición, ante lo cual un correo electrónico es enviado desde la página al correo [atencion.ciudadano@odt.gov.co](mailto:atencion.ciudadano@odt.gov.co). En estos casos el Profesional o la Auxiliar de Atención al Ciudadano toman la información recibida y la consignan mediante la creación de la petición en la plataforma “Bogotá Te Escucha”.
- A través de chat que, si bien permite el envío de mensajes por parte de cualquier persona durante las 24 horas del día, sólo tiene interacción durante el horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. Mediante este canal es posible la radicación de una petición siempre y cuando se cumplan los mismos requisitos estipulados para las redes sociales.

### 3.3.1.2.3. Punto de Atención al Ciudadano

En el patio de la ODT se cuenta con un punto de atención al ciudadano en cumplimiento de las obligaciones y las especificaciones técnicas determinadas por el contrato de concesión con Transmilenio S.A., para que cualquier persona pueda de ser atendida y presentar su petición, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12 m.

El punto es atendido por el Profesional de Atención al Ciudadano o la Auxiliar del área, usando los documentos: “Formato Registro de Atención Ciudadana” y “Formato Registro de PQRSD Presencial o Telefónica”, para la recepción de la petición, la cual posteriormente es ingresada a “Bogotá Te Escucha”.

### 3.3.1.2.4. Línea Telefónica

La ODT dispone de la línea telefónica (601) 2007640 (opción 2, opción 1) con horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12 m., mediante la cual cualquier persona puede establecer comunicación con el Profesional de Atención al Ciudadano o la Auxiliar del área, con el objetivo de presentar una petición en relación con el servicio de transporte prestado por la ODT, usando el “Formato Registro de PQRSD Presencial o Telefónica” para la recepción de la petición.

### 3.3.1.2.5. Redes sociales

La Entidad posee perfiles en las redes sociales (en todos aparece como @larolitabog), Facebook, Instagram y Twitter, los cuales constituyen un medio de comunicación bidireccional válido entre la ODT y la ciudadanía, según el concepto 337111 de 2021 del Departamento de la Función Pública donde se recoge la Sentencia T-230 del 7 de julio de 2020 de la Corte Constitucional, donde se establece que se debe disponer de estos perfiles como canales de recepción de peticiones ciudadanas.

## 3.3.2. Registros Mensuales

Dando cumplimiento a las obligaciones contractuales con TRANSMILENIO S.A. se reportan mensualmente las peticiones recibidas, diferenciando sus tipologías y el canal por el cual se tuvo el primer conocimiento de la petición, generando un informe el reporte que comprende a las peticiones recibidas desde el 10 de septiembre hasta el 31 de diciembre de 2022.

Las tipologías propias del sistema, se relacionan en la siguiente tabla que explica cada una de ellas y refiriendo el área que regularmente se articula con Atención al Ciudadano para realizar la gestión y generar la respuesta correspondiente:

TIPOLOGÍA	BREVE DEFINICIÓN	ÁREA ASOCIADA
1. Accidente de buses	Cualquier situación que involucre la colisión de un móvil con infraestructura, un animal, un tercero o una propiedad de este último.	Jurídica y Operaciones
2. Aprisionamiento de puertas	Afectación a persona usuaria o a sus pertenencias por el cierre o apertura de puertas	Jurídica y Operaciones
3. Aproximación deficiente	Distancia superior a 30 c.m. entre la puerta del móvil y el andén del paradero.	Operaciones
4. Cambio de ruta	Incumplimiento del trazado oficial de la ruta por parte de quien opera el móvil.	Operaciones
5. Comportamiento conductor(a)	Comportamientos inadecuados, por quien opera el móvil, en el trato con otras personas ya sean usuarias u otros actores viales.	Operaciones
6. Felicitación	Expresión de satisfacción frente al servicio prestado.	Operaciones y Comunicaciones
7. Forma de conducción	Comportamientos inadecuados de quien opera el móvil que puede poner en riesgo la seguridad de sus ocupantes y demás actores viales.	Operaciones
8. Frecuencia de ruta	Tiempo de espera entre un móvil y otro de la misma ruta.	Transmilenio S.A.
9. Ingreso indebido	Ingreso al móvil sin validación de pasaje.	Operaciones
10. Mantenimiento	Cualquier falla o novedad en el móvil.	Mantenimiento
11. No parada programada	No detenerse en el paradero autorizado cuando una persona, sea dentro o fuera del móvil, solicita la parada.	Operaciones
12. Nueva ruta	Entrada en operación de un nuevo servicio o modificación del trazado de un servicio en funcionamiento.	Operaciones y Gestión social
13. Seguimiento otro sí	Solicitudes relacionadas con balances de gestión sobre el contrato de concesión de la ODT.	Depende del contenido
14. Seguridad en buses	Cualquier situación relacionada con actos criminales dentro de los móviles.	Jurídica y Operaciones
15. Señalización de servicios	Cualquier novedad relacionada con la señalización dentro y fuera del móvil.	Mantenimiento
16. Temas administrativos	Solicitudes de información o consultas relacionadas con la administración de la ODT.	Depende del contenido
17. Temas personas en condición de discapacidad	Accesibilidad en el ingreso y egreso de los móviles, bajo cualquier tipo de discapacidad.	Depende del contenido
18. Otros	Toda situación que no pueda enmarcarse en las otras tipologías.	Depende del contenido



En la siguiente tabla se detallan las PQRSD recibidas por la Operadora Distrital de Transporte durante el periodo de prestación de servicio de transporte público entre el 10 de septiembre y 31 de diciembre de 2022

TIPOLOGIA	MES	CANTIDAD	ESTADO		
			CERRADA	REASIGNADA A TRANSMILENIO S.A.	DESESTIMIENTO TACITO (se solicito ampliación de la petición sin obtener respuesta)
Forma de Conducción	Septiembre	1	1		
Forma de Conducción		1	1		
Frecuencia del Servicio		1		1	
Solicitud de información		1		1	
Accidente Buses – Zonal	Octubre	2	2		
Cambio de Ruta – Zonal		1	1		
Comportamiento Conductor(a) - Zonal		1			1
Felicitación – Zonal		1			1
Forma de Conducción		2	2		
Frecuencia de Ruta		5		5	
No Parada Programada - Zonal		3	3		
Otros		1	1		
Temas administrativos		1	1		
Accidente Buses – Zonal		3	3		
Comportamiento Conductor(a) - Zonal		3	3		
Forma de Conducción	2	2			
Forma de Conducción	1			1	
Frecuencia de Ruta	7		7		
No Parada Programada - Zonal	5	5			
No Parada Programada - Zonal	1			1	
Seguridad de buses	1	1			
Otros	1	1			
Accidente Buses – Zonal	Diciembre	2	2		
Comportamiento Conductor(a) - Zonal		2	2		
Desvío no autorizado – Zonal		3	3		
Frecuencia de Ruta		2		2	
No parada programada - Zonal		3	3		
Otros		1	1		
<b>TOTAL</b>		<b>58</b>	<b>38</b>	<b>16</b>	<b>4</b>

En la siguiente tabla se detallan los canales de atención de las PQRSD recibidas por la Operadora Distrital de Transporte durante el periodo de prestación de servicio de transporte público entre el 10 de septiembre y 31 de diciembre de 2022

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD
Correo electrónico	8
SDQS	13
CRM	35
Página Web	1
Redes sociales	1
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>

Durante la vigencia 2022 se recibieron 19 peticiones realizadas por el Concejo de Bogotá y el Senado de la República, las cuales en un primer momento fueron recibidas por TRANSMILENIO S.A y remitidas a la ODT para ser respondidas o para que se entregara la información pertinente, para ofrecer la debida respuesta al peticionario; de cuales 14 correspondieron a solicitudes de información y 5 a proposiciones.

De acuerdo con la matriz remitida se evidenciaron 58 PQRSD presentadas por la ciudadanía durante la vigencia 2022, las cuales fueron respondieron dentro de los términos establecidos, lo que corresponde al 100%.

### 3.4. Mecanismos de interacción efectiva

Con relación al numeral 4 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010, que establece: “El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos”, se observó lo siguiente:

Se evidenció la existencia de la carpeta 2022 ubicada en la carpeta 12.5.1 - 12.5.2 PQRSD-ODT, en donde se encuentra la documentación de las peticiones atendidas por parte de la Entidad y un documento en Excel en donde se relacionan todas peticiones denominado 1. REGISTRO PQRSD 2022.

Respecto a las peticiones realizadas por Concejo de Bogotá y Senado de la Republica se puede acudir al documento Peticiones Concejo Senado 2022 que relaciona las peticiones con sus especificaciones y en las últimas dos columnas ofrece los enlaces para acceder a los documentos que radico el peticionario y los documentos que se enviaron a esta persona o la Entidad solicitante.

#### 3.4.1. Encuestas de Satisfacción

Durante la vigencia 2022 la Operadora Distrital de Transporte no adelantó encuestas a sus usuarios sobre ninguno de los servicios o interacciones prestadas por la ODT, bajo las modalidades posibles (presencial, telefónica o virtual).

#### 3.4.2. Mecanismo de reporte de las PQRS a la Veeduría Distrital

Actualmente la ODT no entrega un reporte directo de las peticiones recibidas a la Veeduría Distrital, dado que TRANSMILENIO S.A. es quien realiza el seguimiento, control y evaluación de calidad de estas; consolidándolas junto a las del Sistema de Transporte, para ser reportadas a la Veeduría Distrital.

### 3.5. Ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de las PQRSD

Con relación al numeral 5 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010, que establece: “La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad”, se evidenció lo siguiente:

En el patio de la Operadora ubicado en la calle 59 A Sur No. 76 A - 82 en el primer piso se cuenta con un punto de atención al ciudadano en cumplimiento de las obligaciones y las especificaciones técnicas determinadas por el contrato de concesión con Transmilenio S.A.; dicho espacio dispone de un escritorio, un computador, una impresora y sillas que permiten la atención al ciudadano, para que cualquier persona presente su petición, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12 m.

El punto es atendido por el Profesional de Atención al Ciudadano o la Auxiliar del área, usando los documentos: “Formato Registro de Atención Ciudadana” y “Formato Registro de PQRSD Presencial o Telefónica”, para la recepción de la petición, la cual posteriormente es ingresada a “Bogotá Te Escucha”.

Para el ingreso al patio y la atención en el punto, no es necesario el agendamiento de cita previa, cualquier persona puede acercarse en estos horarios, simplemente debe presentarse e identificarse en portería, surtir los pasos de ingreso al patio y así podrá acceder a la atención.

Realiza la inspección física del punto de atención, no se evidenció la existencia de señalización visible que facilite y oriente el acceso de la comunidad.

### 3.6. Operación del SQDS

Se evidenció la operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones garantizando la oportunidad y calidad en las respuestas, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido; en cumplimiento de lo establecido el numeral 6 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

### 3.7. Participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso PQRDS en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital

En aras de la mejora continua, la ODT participó de la Primera Reunión Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, con el fin de conocer cuáles son los tratamientos que la Entidad debería dar a estos reportes, dado que, si bien es un operador como los demás que debe seguir los lineamientos planteados en el funcionamiento del mismo, también lo es que es un establecimiento público que puede tener ciertas obligaciones especiales al respecto.

## 4. CONCLUSIONES

4.1. Como resultado del seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD correspondiente a la vigencia 2022, se estableció que no fue elaborado ni publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC en los términos y tiempos establecidos en la normatividad vigente.

4.2. Resultado del seguimiento realizado, se evidenció la operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones garantizando la oportunidad y calidad en las respuestas en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.

## 5. RECOMENDACIONES

5.1. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, al ser un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión de la entidad, se debe cumplir estrictamente y dentro de los términos establecidos, toda vez que, su incumplimiento puede acarrear sanciones de tipo disciplinario conforme lo contempla el artículo 81 de la Ley 1474 de 2011.

5.2. Realizar el seguimiento y monitoreo permanente al avance de las acciones formuladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC con el propósito de detectar desviaciones de forma oportuna para la toma de decisiones y la implementación de acciones correctivas, que permita evitar incumplimientos que puede acarrear sanciones para la Entidad.

5.3. Establecer los procedimientos y formatos requeridos para la atención al ciudadano cuando presenten Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes Denuncias – PQRSD, estableciendo puntos de control y verificación.

5.4. Adelantar encuestas de satisfacción a los usuarios sobre los servicios o interacciones prestadas por la ODT, bajo las modalidades posibles (presencial, telefónica o virtual), con el fin establecer mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos.

5.5. Establecer desde el punto de vista normativo si la Entidad debe entregar reportes directos de las peticiones a la Veeduría Distrital.

5.6. Realizar la señalización visible del punto de atención al ciudadano que facilite y oriente el acceso de la comunidad.

5.7. Realizar procesos de autoevaluación periódicamente, que permitan identificar acciones de mejora y realizar seguimiento a las mismas.

5.8. Contar, si aplica, con la participación de un funcionario del más alto nivel en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital.