

PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

1. Información general

1.1. Fecha de emisión del informe: 31 de agosto de 2023.

1.2. Unidad evaluada: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

1.3. Líder del proceso o responsable de la unidad evaluada: Atención a la Ciudadanía.

1.4. Responsable operativo: Ana Milena Burgos Salgado, profesional de atención a la ciudadanía.

1.5. Objetivo: Verificar el cumplimiento de la normativa y lineamientos internos que rigen las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

1.6. Alcance: Del 01 de enero al 30 de junio de 2023.

1.7. Criterios:

- Ley 1474 de 2011. 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 1712 de 2014. 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. Se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 371 de 2010. Se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- Decreto 19 de 2012. Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 197 de 2014. Se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Decreto 103 de 2015. Se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 847 de 2019. 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.

- Decreto 293 de 2021. Se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 1519 de 2020. 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.
- Circular 006 de 2017 de la Veeduría Distrital y 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 declaró EXEQUIBLES los artículos 74 al 82 y 161, incisos 2 y 6 de la Ley 1437 de 2011.

1.8. Pruebas de auditoría: Verificación documental.

1.9. Métodos de muestreo: Muestreo estadístico aleatorio.

1.10. Fecha de ejecución del seguimiento: Del 01 al 31 de agosto de 2023.

1.11. Limitaciones al seguimiento y evaluación: No se presentaron.

1.12. Asesor de Control Interno: Raúl Rojas Devia.

1.13. Equipo auditor: Angie Paola Triana Montañez.

2. Resultados del seguimiento y evaluación

Hallazgos

2.1. Fortalezas / Conformidades / Cumplimientos:

No.	Descripción Fortaleza / Conformidad / Cumplimiento
1	Se evidencia la idoneidad y disposición de las personas que hacen parte del equipo de atención a la ciudadanía.

2.2. Observaciones / Cumplimientos parciales:

No.	Descripción Observación / Cumplimiento parcial
1	En cuanto al radicado de entrada PQRSD-ODT-E-041, el estado diligenciado corresponde a "Reasignada", no obstante, no se presenta evidencia de dicha reasignación.

No.	Descripción Observación / Cumplimiento parcial
2	Se evidenciaron las presentaciones de los comités en los cuales se incluye información acerca de las PQRS, no obstante, no se anexaron las invitaciones, listados de asistencia ni actas de reunión.
3	Se presentan diferencias en cuanto al número de peticiones reportadas para la medición de estos indicadores y la información remitida por los responsables a la Asesoría de Control Interno como parte de este seguimiento. Lo anterior teniendo en cuenta que la suma de peticiones registradas en el cálculo del indicador para el primer semestre corresponde a 191 y la suma de peticiones registradas en las matrices remitidas por los responsables es de 167.

2.3. No conformidades / Incumplimientos:

No.	Descripción No conformidad / Incumplimiento
1	No se identificó la publicación de los formularios y protocolo de atención en la opción de servicio al público en la sección de transparencia y acceso a la información de la página web de la entidad. Incumplimiento del literal g. del numeral 2.4.2 de la Resolución 1519 de 2020.
2	No se presenta evidencia de la activación del mecanismo de comunicación directa entre el área de Atención al Usuario y la Alta Dirección para los meses de abril, mayo y junio de 2023. Incumplimiento de las generalidades del manual de recepción, gestión y respuesta de PQRS.
3	No se evidenció la asistencia y participación en las reuniones, actividades y eventos programados por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital por parte del funcionario del más alto nivel encargado del proceso de atención al usuario, Adriana Lucia Camargo Gantiva, Jefe de comunicaciones, atención al usuario y cultura ciudadana. De igual forma, no se presenta evidencia de la asistencia al Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación llevado a cabo por la Veeduría Distrital el 10 de marzo de 2023 ni al Nodo de Quejas y Reclamos llevado a cabo del 24 al 27 de abril de 2023. Incumplimiento del numeral 7 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010.

3. Detalle de 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 profesional de Atención a la Ciudadanía, Ana Milena Burgos Salgado.

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

3.1 Atención de la ciudadanía

La Operadora Distrital de Transporte ha puesto a disposición de la ciudadanía una oficina de atención presencial, dos correos electrónicos, una línea telefónica y un formulario para la radicación de PQRSD en la página web de la entidad, la información detallada se presenta a continuación:

- Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 am a 8:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.
- Dirección: Calle 59A SUR - 76A – 82.
- Enlace del formulario de agendamiento de citas: <https://odt.gov.co/canales-de-atencion-y-citas/>
- Correos electrónicos: radicacion@odt.gov.co y atencion.ciudadano@odt.gov.co.
- Línea de atención: (601) 2007640 extensión 101.
- Enlace del formulario de radicación de PQRSD: <https://odt.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-solicitudes-y-denuncias/>.

En esta sección de la página web también se incluye el enlace de Bogotá te escucha en el cual también pueden ser radicadas las peticiones (<https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>).

Adicionalmente, se encuentran dispuestas las líneas telefónicas propias del sistema de transporte 195 y (601) 4824304.

3.1.1 Idoneidad

Se presenta evidencia de la asistencia a capacitaciones y sensibilizaciones por parte de las siguientes personas que hacen parte de la Oficina de Comunicaciones, Atención al Usuario y Cultura Ciudadana:

- CRM 25 de enero de 2023: Jemer Glafer García Quintero, profesional de comunicaciones internas.
- SDQS 25 de enero de 2023: Jemer Glafer García Quintero, profesional de comunicaciones internas, y María Fernanda Sierra Gordillo, auxiliar de atención al ciudadano.
- Comunicación asertiva e incluyente 29 de mayo de 2023: Jemer Glafer García Quintero, profesional de comunicaciones internas.

- Espacialidad incluyente de los puntos de servicio a la ciudadanía 16 de junio de 2023: Jemer Glafer García Quintero, profesional de comunicaciones internas.

Con respecto a las personas que actualmente hacen parte del equipo de atención a la ciudadanía, se resalta que la fecha de ingreso de Ana Milena Burgos Salgado corresponde al 11 de julio de 2023, razón por la cual no se presenta evidencia de la asistencia a capacitaciones y sensibilizaciones durante el periodo y que María Fernanda Sierra Gordillo asistió a la capacitación de SDQS de enero de 2023. Se señala la importancia de la participación en todas las capacitaciones asociadas con el proceso de atención a la ciudadanía.

3.1.2 Encuestas de satisfacción

De acuerdo con lo señalado por los responsables, a partir del mes de abril de 2023, en todas las respuestas emitidas desde atención a la ciudadanía se incluye un párrafo mediante el que se incita a calificar la atención y la respuesta recibida.

La encuesta de satisfacción se encuentra disponible para su diligenciamiento en el siguiente enlace:
https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=cuatr2NQm0u6r4RcP_3bM88gfk0bQJFh5dKbZiF8EZURVI3VEU5R0tZN0hLV1FUTE5STEhWUFk3RS4u

En esta encuesta se incluyen los siguientes criterios que pueden ser calificados individualmente en la escala de completamente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y completamente en desacuerdo:

- Todos los temas solicitados en la petición fueron atendidos.
- La respuesta siempre fue respetuosa con usted y su solicitud.
- Pudo entender fácilmente las palabras usadas en la respuesta.
- El tiempo de respuesta fue adecuado.

Adicionalmente, se incluye un espacio para el diligenciamiento de recomendaciones.

De acuerdo con lo señalado por los responsables, las encuestas solo se diligencian en formato web, no se dispone de encuestas en formato físico.

Por otra parte, los responsables remiten las presentaciones de comités, en los cuales se presentó información asociada a la medición de la satisfacción del usuario, llevados a cabo en las siguientes fechas:

- 14 de febrero de 2023.
- 28 de febrero de 2023.
- 07 de marzo de 2023.

No obstante, se resalta que esta información corresponde a la proporcionada por TMSA en cuanto al servicio de transporte. En cuanto al formulario dispuesto por la entidad, se presenta evidencia de tres (3) respuestas recibidas.

3.2 Documentación del proceso y defensor de la ciudadanía

3.2.1 Documentación del proceso

Los documentos formalizados en el Sistema Integrado de Gestión de la entidad como parte del proceso gestión de comunicaciones y atención al usuario son los siguientes:

- Caracterización del proceso de gestión de comunicaciones y atención al usuario, versión 1, vigente desde el 27 de abril de 2022.
- Guía para la realización de la audiencia pública participativa de rendición de cuentas, versión 1, vigente desde el 01 de junio de 2023.
- Instructivo de correo y página web, versión 1, vigente desde el 28 de febrero de 2023.
- Manual de marca y aplicación gráfica, versión 1, vigente desde el 01 de septiembre de 2022.
- Manual de recepción, gestión y respuesta de PQRSD, versión 1 del 28 de febrero y versión 2 del 17 de abril de 2023. En este punto, se resalta que, si bien ya se existe una nueva versión de este documento, lo allí establecido no aplica para este seguimiento debido a que su formalización se realizó en julio de 2023, fuera del alcance de este seguimiento que corresponde al primer semestre de 2023.
- Procedimiento PQRSD, versión 1, vigente desde el 16 de mayo de 2023.
- Procedimiento de atención al ciudadano en el canal presencial, versión 1, vigente desde el 16 de mayo de 2023.
- Política de tratamiento de datos personales, versión 1, vigente desde el 01 de diciembre de 2022.
- Protocolo de comunicaciones, versión 1, vigente desde el 12 de diciembre de 2022.
- Protocolo de recepción telefónica y presencial PQRSD, versión 1, vigente desde el 28 de febrero de 2023.
- Protocolo de recepción redes sociales de PQRSD, versión 1, vigente desde el 01 de marzo de 2023.

Adicionalmente, se han establecido los siguientes formatos:

- Formato plantilla presentación PowerPoint, versión 1, vigente desde el 01 de septiembre de 2022.
- Formato de gestión de PQRSD, versión 1, vigente desde el 02 de marzo de 2023.
- Formato de registro de PQRSD telefónicas o presenciales, versión 1, vigente desde el 07 de marzo de 2023.
- Formato de registro de atención a la ciudadanía, versión 1, vigente desde el 07 de marzo de 2023.

- Formato de planeación de audiencia pública participativa de rendición de cuentas, versión 1, vigente desde el 01 de junio de 2023.
- Formato de costeo para las actividades de participación ciudadana, versión 1, vigente desde el 01 de junio de 2023.
- Formato de evaluación de audiencia pública de rendición de cuentas, versión 1, vigente desde el 01 de junio de 2023.
- Formato para el registro de asistencia y formulación de preguntas de la audiencia pública de rendición de cuentas, versión 1, vigente desde el 01 de junio de 2023.
- Formato de seguimiento de compromisos de la audiencia pública participativa de rendición de cuentas, versión 1, vigente desde el 01 de junio de 2023.
- Formato de uso de imagen, versión 1, vigente desde el 27 de julio de 2023.
- Formato de uso de imagen de menor de edad, versión 1, vigente desde el 27 de julio de 2023.

En este punto, se establece que no se identifica la publicación de los formularios y protocolo de atención en la opción de servicio al público en la sección de transparencia y acceso a la información de la página web de la entidad. Lo anterior incumpliendo lo establecido en el literal g. del numeral 2.4.2 de la Resolución 1519 de 2020 “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”.

Por otra parte, se señala que en el procedimiento de PQRSD no es visible la información de canales oficiales de radicación de peticiones externas, generalidad número 7.

En cuanto a los recursos logísticos, se evidencia punto de atención en las instalaciones de la entidad, el cual cuenta con un escritorio, sillas, computador, teléfono e impresora.

Con relación al personal asignado, hacen parte del equipo de atención a la ciudadanía, Ana Milena Burgos Salgado, profesional, y María Fernanda Sierra, auxiliar. De acuerdo con las hojas de vida remitidas:

- Ana Milena Burgos Salgado: Profesional en comunicación social y especialista en comunicación corporativa con más de 10 años de experiencia en acercamiento al usuario, elaboración de piezas comunicativas internas y externas, así como en organización de eventos.
- María Fernanda Sierra: Tecnólogo en gestión del talento humano y gestión logística y estudiante de administración de empresas en noveno semestre, con experiencia laboral de más de 5 años.

3.2.2 Defensor de la ciudadanía

La Operadora Distrital de Transporte en la ejecución del contrato interadministrativo 1224 de 2021, que tiene como objeto la explotación de la prestación del servicio público de transporte terrestre, automotor, urbano, masivo de pasajeros del SITP en su componente zonal para la Unidad Funcional 8 Perdomo II en el componente de Operación de Flota, debe basarse en los lineamientos de TRANSMILENIO S.A. como ente gestor del mismo Sistema.

De acuerdo con lo señalado por los responsables, el defensor del usuario del Sistema Integrado Público Transmilenio 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 reclamaciones buscando la respuesta oportuna y eficaz de estas.

La anterior información se encuentra publicada en la página web de la entidad (<https://odt.gov.co/defensor-del-ciudadano-usuario/>). En este enlace también se encuentra incluido un enlace directo a la página de defensoría del ciudadano de Transmilenio, no obstante, se resalta que, a la fecha, 13 de agosto de 2023, no ha sido publicado el informe del defensor de la ciudadanía correspondiente al primer semestre de 2023 (<https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/146297/defensoria-del-usuario-de-transmilenio/>)

De igual forma, se señala que, si bien el defensor del ciudadano es designado directamente por Transmilenio, es importante el despliegue de mecanismos con el fin de dar a conocer sus funciones, competencias e información de contacto tanto a los colaboradores de la entidad como a los usuarios y a la ciudadanía en general.

3.3 Registro de PQRSDF

En cuanto a la remisión del informe estadístico mensual a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, de acuerdo con lo señalado por los responsables, Transmilenio consolida la información de los diferentes operadores y es la entidad encargada de remitir la información directamente a la Alcaldía Mayor de Bogotá y a la Veeduría Distrital.

Por otro lado, como parte del desarrollo de este seguimiento, se seleccionó y revisó una muestra de 12 PQRSDF, la cual se detalla a continuación:

- Radicado de entrada PQRSDF-ODT-E-004.

De acuerdo con la matriz de registro del área, la PQRSDF fue recibida, asignada y registrada el 03 de enero de 2023. El registro se encuentra clasificado como una queja recibida mediante CRM el 02 de enero de 2023, asociada al tema de comportamiento de conductor.

Se evidencia radicado de salida PQRSD-ODT-S-003 con fecha del 23 de enero de 2023, cargado en el sistema el 24 de enero de 2023.

- Radicado de entrada PQRSD-ODT-E-020.

De acuerdo con la matriz de registro del área, la PQRSDF fue recibida y asignada el 31 de enero de 2023 y registrada el 02 de enero de 2023. El registro se encuentra clasificado como un reclamo recibido mediante CRM el 31 de enero de 2023, asociado al tema de accidente de buses.

Se evidencia radicado de salida PQRSDF-ODT-S-022 con fecha del 21 de febrero de 2023, cargado en el sistema el 20 de febrero de 2023. De esta forma, se presenta una inconsistencia frente a la fecha diligenciada en el documento radicado y la fecha de cargue del documento en el sistema.

- Radicado de entrada PQRSD-ODT-E-040.

De acuerdo con la matriz de registro del área, la PQRSDF fue recibida el 13 de febrero de 2023 y asignada y registrada el 15 de febrero de 2023. El registro se encuentra clasificado como una petición anónima recibida mediante correo electrónico, asociada al tema denominado “otros”.

Se presenta evidencia del registro de la petición en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y se identifica radicado de salida PQRSD-ODT-S-029 con fecha del 03 de marzo de 2023. No obstante, no se presenta evidencia de la publicación de la respuesta en la página web de la entidad y se evidencia una inconsistencia con respecto al radicado diligenciado en la matriz de registro de PQRSDF y radicado que se asignó en el documento de la respuesta.

- Radicado de entrada PQRSD-ODT-E-041.

De acuerdo con la matriz de registro del área, la PQRSDF fue recibida y asignada el 20 de febrero de 2023 y registrada el 21 de febrero de 2023. El registro se encuentra clasificado como una petición recibida en el punto de atención, asociada al tema denominado “otros”.

El estado diligenciado corresponde a “Reasignada”, no obstante, no se presenta evidencia de dicha reasignación.

- Radicado de entrada PQRSD-ODT-E-056.

De acuerdo con la matriz de registro del área, la PQRSDF fue recibida, asignada y registrada el 07 de marzo de 2023. El registro se encuentra clasificado como una queja recibida mediante SDQS, asociada al tema de comportamiento del conductor.

Se evidencia radicado de salida PQRSD-ODT-S-046 con fecha del 17 de marzo 2023. De igual forma, se presenta evidencia del registro en la plataforma SDQS.

- Radicado de entrada PQRSD-ODT-E-062.

De acuerdo con la matriz de registro del área, la PQRSDF fue recibida y asignada el 08 de marzo de 2023 y registrada el 11 de marzo de 2023. El registro se encuentra clasificado como una queja recibida mediante SDQS, asociada al tema de aprisionamiento de puertas.

Se evidencia radicado de salida PQRSD-ODT-S-051 con fecha del 03 de abril 2023. De igual forma, se presenta evidencia del registro en la plataforma SDQS.

Se resalta que, de acuerdo con la información remitida por los responsables, se generó una respuesta parcial el 28 de marzo en la cual se le informa a la ciudadana que la investigación ha tomado un tiempo adicional debido a la dificultad de identificar la placa o número del móvil al que hace referencia en la petición y que se entregará la respuesta definitiva antes del 10 de abril.

- Radicado de entrada PQRSD-ODT-E-092.

De acuerdo con la matriz de registro del área, la PQRSDF fue recibida, asignada y registrada el 03 de abril de 2023. El registro se encuentra clasificado como una queja recibida mediante correo electrónico, asociada al tema de cambio de ruta.

Se presenta evidencia del registro de la petición en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y se identifica radicado de salida PQRSD-ODT-S-077 con fecha del 20 de abril de 2023.

- Radicado de entrada PQRSD-ODT-E-094.

De acuerdo con la matriz de registro del área, la PQRSDF fue recibida y asignada el 05 de abril de 2023 y registrada el 10 de abril de 2023. El registro se encuentra clasificado como un reclamo anónimo recibido mediante SDQS, asociado al tema denominado "Otros".

Se evidencia radicado de salida PQRSD-ODT-S-079 con fecha del 27 de abril de 2023. De igual forma, se presenta evidencia del registro de la respuesta en la plataforma correspondiente y de la publicación en la página web de la entidad.

- Radicado de entrada PQRSD-ODT-E-120.

De acuerdo con la matriz de registro del área, la PQRSDF fue recibida y registrada el 04 de mayo de 2023 y registrada el 08 de mayo de 2023. El registro se encuentra clasificado como un reclamo recibido mediante CRM, asociado al tema de accidente de buses.

Se evidencia radicado de salida PQRSD-ODT-S-099 con fecha del 25 de mayo de 2023, cargado en el sistema el 26 de mayo de 2023.

- Radicado de entrada PQRSD-ODT-E-128.

De acuerdo con la matriz de registro del área, la PQRSD fue recibida y registrada el 12 de mayo de 2023 y registrada el 15 de mayo de 2023. El registro se encuentra clasificado como un reclamo recibido mediante CRM, asociado al tema de accidente de buses.

Se evidencia radicado de salida PQRSD-ODT-S-105 con fecha del 02 de junio de 2023, cargado en el sistema el mismo día.

- Radicado de entrada PQRSD-ODT-E-149.

De acuerdo con la matriz de registro del área, la PQRSD fue recibida y asignada el 04 de junio de 2023 y registrada el 05 de junio de 2023. El registro se encuentra clasificado como una queja recibida mediante CRM, asociada al tema de no parada programada.

Se evidencia radicado de salida PQRSD-ODT-S-131 con fecha del 22 de junio de 2023, cargado en el sistema el 23 de junio de 2023.

- Radicado de entrada PQRSD-ODT-E-153.

De acuerdo con la matriz de registro del área, la PQRSD fue recibida y asignada el 06 de junio de 2023 y registrada el 13 de junio de 2023. El registro se encuentra clasificado como una queja anónima recibida mediante CRM, asociada al tema de forma de conducción.

Se evidencia radicado de salida PQRSD-ODT-S-132 con fecha del 22 de junio de 2023, cargada en el sistema el 23 de junio de 2023. De igual forma, se presenta evidencia de la publicación en la página web de la entidad.

3.4 Mecanismos de interacción

De acuerdo con lo establecido en el manual de recepción, gestión y respuesta de PQRSD, a nivel general, la atención de toda petición ciudadana sigue los siguientes pasos:

1. Recepción de la petición a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos.
2. Revisión del contenido con el fin de determinar la modalidad, tiempos de respuesta, tipología y área involucrada.
3. Registro en el sistema de la operadora. Si el canal activado pertenece a los canales de atención propios de la entidad, es necesario ingresar a la plataforma

Bogotá Te Escucha y registrar la petición, a excepción de aquellas peticiones que sean resueltas durante la interacción inicial con él o la peticionante.

4. Asignación al área involucrada.
5. Elaboración de la respuesta por parte del área involucrada.
6. Ajuste de la respuesta por parte del equipo de atención a la ciudadanía.
7. Visto bueno o firma de toda persona involucrada en la emisión de la respuesta sobre el contenido del documento que se enviará al o la peticionante.
8. Envío de la respuesta.

Por otro lado, con respecto a la identificación de oportunidades de mejoramiento en la prestación del servicio a la ciudadanía, se presenta actas las siguientes reuniones de seguimiento de requerimientos llevadas a cabo durante el primer semestre de 2023 en conjunto con Transmilenio:

- Seguimiento de requerimientos de 2022 Bogotá te escucha y de enero 2023, llevada a cabo el 09 de marzo. En esta reunión participó Jemer Glafer García Quintero, profesional de comunicaciones internas de la entidad.
- Seguimiento de requerimientos de febrero, marzo y abril de 2023, desarrollada el 10 de mayo. En esta reunión participó Jemer Glafer García Quintero, profesional de comunicaciones internas de la entidad.
- Seguimiento de requerimientos de mayo y junio de 2023, llevada a cabo el 26 de julio. En esta reunión participaron Jemer Glafer García Quintero, profesional de comunicaciones internas; Ana Milena Burgos Salgado, profesional de atención a la ciudadanía y María Fernanda Sierra Gordillo, auxiliar de atención a la ciudadanía.

Asimismo, los responsables remiten seis presentaciones de los comités, en las cuales se incluye información acerca de las PQRSD, llevados a cabo para las siguientes fechas:

- 07 de febrero de 2023.
- 14 de febrero de 2023.
- 21 de febrero de 2023.
- 28 de febrero de 2023.
- 07 de marzo de 2023.
- 27 de marzo de 2023.

No obstante, se señala que no se presentan las invitaciones, listados de asistencia ni actas de reunión de dichos comités.

De igual forma, se señala que, de acuerdo con lo establecido en las generalidades del manual de recepción, gestión y respuesta de PQRSD, como mínimo una vez al mes, en las sesiones del Comité Directivo, debe activarse el mecanismo de comunicación directa entre el área de Atención al Usuario y la Alta Dirección, que la primera informe a la segunda sobre cantidad de peticiones recibidas, tipologías más

frecuentes, casos destacados y balances generales sobre el estado de las peticiones.

Teniendo en cuenta lo anterior, se genera un incumplimiento debido a que no se presenta evidencia de la activación del mecanismo de comunicación directa, en específico, para los meses de abril, mayo y junio de 2023.

De acuerdo con lo señalado por los responsables, durante el primer semestre de 2023 no se realizaron autoevaluaciones debido a que se ha definido una periodicidad anual para estos ejercicios. En este sentido, se recomienda evaluar la periodicidad definida con el fin de alcanzar un mejoramiento continuo y oportuno del proceso.

3.2 Ubicación estratégica

La oficina de atención a la ciudadanía se encuentra directamente ubicada en las instalaciones de la entidad en la Calle 59A sur No. 76 A-82. Esta información se encuentra publicada en la página web de la entidad al igual que los horarios de atención que corresponden a lunes a viernes de 8:00 am a 8:00 pm y los sábados de 8:00 am a 12:00 m.

Se destaca que en la página web también se encuentran publicados los correos electrónicos de radicación (radicacion@odt.gov.co) y atención a la ciudadanía (atencion.ciudadano@odt.gov.co) y se incluye un formulario para el agendamiento de citas (<https://odt.gov.co/canales-de-atencion-y-citas/>).

De acuerdo con lo señalado por los responsables, no es necesaria la cita previa, cualquier persona puede acercarse a las instalaciones de la entidad en los horarios establecidos y solicitar la atención presencial.⁷

3.3 Oportunidad en la atención de peticiones y calidad en la respuesta de las peticiones

El proceso ha establecido indicadores asociados al nivel de satisfacción y a la oportunidad de las respuestas. A continuación, se presenta el detalle de cada uno, de acuerdo con la información suministrada por los responsables:

Nivel de satisfacción del usuario sobre el servicio prestado

La fórmula de este indicador se encuentra definida en torno a la sumatoria de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas y el total de validaciones realizadas ($1 - ((\text{Total PQRS}/\text{Total validaciones}) * 100)$). De acuerdo con la información diligenciada en el análisis cualitativo, las validaciones corresponden a la cantidad de servicios prestados a los usuarios.

No obstante, se señala la importancia de medir también la satisfacción directamente con respecto al proceso de atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, lo anterior podría realizarse con los resultados de las encuestas de satisfacción diligenciadas.

De acuerdo con el seguimiento mensual desarrollado por los responsables, se presenta la siguiente información para el primer semestre de 2023:

Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Validaciones	839.133	1.004.734	1.136.634	994.981	1.137.170	1.062.196
Peticiones	20	30	45	31	35	30
Resultado	99.76%	99.70%	99.60%	99.69%	99.69%	99.72%

Teniendo en cuenta la información anterior, durante el semestre se presentaron 6.174.848 validaciones, 191 peticiones y el resultado del indicador se ubicó en un 99.69%.

Oportunidad en la respuesta de PQRSD

Este indicador se mide en términos de peticiones atendidas en términos de ley sobre peticiones recibidas (Total peticiones atendidas en términos de ley /Totales de peticiones recibidas).

En cuanto al seguimiento mensual desarrollado por los responsables, se presenta la siguiente información para el primer semestre de 2023:

Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Atendidas en términos	20	30	45	31	35	29
Recibidas	20	30	45	31	35	30
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	96.67%

De acuerdo con la información anterior, durante el semestre se recibieron 191 peticiones de las cuales solo una se respondió fuera de términos, dando como resultado un 99.48% de oportunidad para el primer semestre de 2023.

No obstante, se evidencia que se presentan diferencias en cuanto al número de peticiones reportadas para la medición de estos indicadores y la información remitida por los responsables a la Asesoría de Control Interno como parte de este seguimiento. Lo anterior teniendo en cuenta que la suma de peticiones registradas en el cálculo del indicador para el primer semestre corresponde a 191 y la suma de peticiones registradas en las matrices remitidas por los responsables es de 167.

Por otra parte, se establece que, en el momento, la información sobre PQRSDF se encuentra en la página web, no obstante, se recomienda ampliar los canales de divulgación, incluyendo información al interior de los buses.

3.4 Participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones

Se presenta el listado de asistencia a la reunión de plenaria llevada a cabo el 23 de febrero de 2023 por parte de la Veeduría Distrital en el cual se incluye a Jemer Glafer García Quintero, profesional de comunicaciones internas.

Al respecto, no se evidencia la asistencia y participación en las reuniones, actividades y eventos programados por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital por parte del funcionario del más alto nivel encargado del proceso de atención al usuario, Adriana Lucia Camargo Gantiva, Jefe de comunicaciones, atención al usuario y cultura ciudadana. Lo anterior incumple lo establecido en el numeral 7 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010.

De igual forma, no se presenta evidencia de la asistencia al Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación llevado a cabo por la Veeduría Distrital el 10 de marzo de 2023 ni al Nodo de Quejas y Reclamos llevado a cabo del 24 al 27 de abril de 2023.

4. Conclusiones

Resultado de la evaluación y seguimiento realizado, se confirmó la aplicación y en términos generales, la efectividad de los controles definidos para asegurar la oportunidad y calidad en la prestación del servicio.

5. Recomendaciones

- 5.1 Tener en cuenta los lineamientos establecidos en la guía de lenguaje incluyente emitida por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital cuya información puede ser consultada en el siguiente enlace: https://www.serviciocivil.gov.co/noticias/la-administracion-distrital-avanza-en-la-inclusion-y-promueve-el-lenguaje-incluyente?utm_source=brevo&utm_campaign=Noticias%20del%20Distrito%2035&utm_medium=email.

- 5.2 Realizar capacitaciones a todos los funcionarios y colaboradores de la entidad en cuanto al proceso que se debe seguir al recibir algún requerimiento.
- 5.3 Adelantar gestiones en busca de minimizar al máximo las quejas y reclamos y de llegar a presentarse, procurar solucionarlas en el menor tiempo posible.
- 5.4 Incluir en el formato GCAU-F-002 Gestión de PQRSD una columna en la cual se indique si la respuesta para la PQRSD se dio dentro o fuera de los términos de ley.
- 5.5 Evaluar la periodicidad definida en cuanto a los ejercicios de autoevaluación con el fin de alcanzar un mejoramiento continuo y oportuno del proceso.
- 5.6 Ampliar los canales de divulgación de la información sobre PQRSD, incluyendo información al interior de los buses.

Firma