

## PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL

### INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

#### 1. Información general

- 1.1 Fecha de emisión del informe: 15 de marzo de 2024.
- 1.2 Unidad evaluada: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- 1.3 Líder del proceso o responsable de la unidad evaluada: Adriana Lucia Camargo Gantiva, Jefe de comunicaciones, atención al usuario y cultura ciudadana.
- 1.4 Responsable operativo: Diana Carolina Forero Diaz, 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 y denuncias.
- 1.6 Alcance: Del 01 de julio al 31 de diciembre 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 197 de 2014. Se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
  - 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.
- 1.8 Pruebas de auditoría: Verificación documental.

- 1.9 Métodos de muestreo: Muestreo aleatorio.
- 1.10 Fecha de ejecución del seguimiento: Del 20 de febrero al 15 de marzo de 2024.
- 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 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	No se presentó evidencia de la asistencia a capacitaciones durante el periodo evaluado por parte de la auxiliar de atención a la ciudadanía.
2	No se evidenció ninguna gestión con base en la información de las encuestas de satisfacción que han sido diligenciadas.
3	No se evidenció el despliegue de mecanismos con el fin de dar a conocer las funciones, competencias e información de contacto del defensor a la ciudadanía.
4	Se identificaron diferencias en las fechas diligenciadas en la matriz de PQRSD, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002, y la información registrada en SDQS, por lo que, con base en la información diligenciada y remitida no es posible verificar directamente el cumplimiento o incumplimiento de los términos establecidos para cada caso.
5	No se presentó evidencia de la medición y seguimiento sobre los indicadores definidos para el proceso.

#### 2.3 No conformidades / Incumplimientos:

No.	Descripción No conformidad / Incumplimiento
1	<p>No se identificó la publicación de los formularios y ni del 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, incumpliendo el literal g. del numeral 2.4.2 de la Resolución 1519 de 2020.</p>
2	<p>De acuerdo con la revisión realizada por la Asesoría de Control Interno a una muestra de quince (15) peticiones, se evidenció el incumplimiento de los términos establecidos para los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PQRSD-ODT-E-177, PQRSD-ODT-S-155.</li> <li>- PQRSD-ODT-E-243, PQRSD-ODT-S-214.</li> </ul> <p>De igual forma, producto de verificaciones adicionales, se evidenció el incumplimiento de los términos establecidos para la segunda petición:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PQRSD-ODT-E-184, PQRSD-ODT-S-160</li> </ul> <p>Por otra parte, no se evidenció el registro de la respuesta en SDQS para el caso de la petición PQRSD-ODT-E-338, PQRSD-ODT-S-307. Dado lo anterior, no fue posible corroborar el envío de la respuesta al peticionario.</p>
3	<p>Con respecto a la petición radicada bajo los números PQRSD-ODT-E-243, PQRSD-ODT-S-214, se identificó que en el sistema la solicitud se clasificó en el estado solucionado por respuesta definitiva, no obstante, en el radicado remitido únicamente se indica que el tema le corresponde a la Secretaría Distrital de Movilidad y que, según lo registrado en la plataforma Bogotá te Escucha esta entidad ya tenía conocimiento de la solicitud. Teniendo en cuenta lo anterior, si bien la solicitud había pasado por la Secretaría de Movilidad se clasificó como solucionada por traslado por parte de esta entidad, por lo que, en dado caso, se debía realizar un nuevo traslado, y no clasificar la solicitud como solucionada por respuesta definitiva.</p> <p>Lo anterior genera un incumplimiento del artículo 3° del decreto 371 de 2010, en cuanto al suministro de respuestas de fondo.</p>
4	<p>No se presentó evidencia de la activación del mecanismo de comunicación directa entre el área de Atención al Usuario y la Alta Dirección para los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2023.</p> <p>Incumplimiento de las generalidades del manual de recepción, gestión y respuesta de PQRSD.</p>
5	<p>No se presentó evidencia de la participación en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital por parte del funcionario del más alto nivel encargado del proceso de atención al usuario, Adriana</p>

No.	Descripción No conformidad / Incumplimiento
	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.

### 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, Diana Carolina Forero Diaz.

A continuación, se presenta de manera detallada el resultado obtenido, producto del seguimiento realizado:

#### 3.1 Atención de la ciudadanía

Para el periodo evaluado, julio a diciembre de 2023, la entidad contaba con los siguientes canales de atención:

##### *Atención a la ciudadanía*

- Punto presencial: Calle 59 A Sur 76 A- 82, Bogotá D.C.
- Línea de atención: (+57) (601) 2007640 Ext. 101.
- Horarios: Lunes a viernes de 8:00 am a 8:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.
- Correo electrónico: atención.ciudadano@odt.gov.co.

##### *Radicación*

- Punto presencial: Calle 59 A Sur 76 A-82, Bogotá D.C.
- Línea de atención: (+57) (601) 2007640.
- Horario: Lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm.
- Correo electrónico: radicacion@odt.gov.co.

##### *Formulario de agendamiento de citas*

- Enlace: <https://odt.gov.co/canales-de-atencion-y-citas/>

##### *Formulario de radicación de PQRSD*

- Enlace: <https://odt.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-solicitudes-y-denuncias/>

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

##### *Línea anticorrupción*

- Línea Distrital 195, opción 1.

Esta información se encuentra disponible en el sitio web de la entidad para consulta de cualquier interesado.

### 3.1.1 Idoneidad

El equipo de atención a la ciudadanía se encuentra compuesto por un cargo de nivel profesional y uno de nivel auxiliar. A continuación, se presenta la información de la hoja de vida de cada persona, de acuerdo con la información remitida por los responsables:

- Diana Carolina Forero Díaz, profesional de atención a la ciudadanía. Administradora financiera especialista en gerencia de proyectos con experiencia de más de seis (6) años en temas de servicio al cliente.
- María Fernanda Sierra Gordillo, auxiliar de atención a la ciudadanía. Tecnólogo en gestión de talento humano con experiencia laboral de más de tres (3) años en temas asociados a la atención.

En cuanto a capacitaciones recibidas durante el periodo evaluado, se presentó listado de asistencia de la presentación de resultados de la investigación de denuncia efectiva y protección al denunciante, llevada a cabo el 11 de diciembre de 2023 por parte de la Veeduría Distrital, en la cual participó Ana Milena Burgos, quien desempeñaba el cargo de profesional de servicio a la ciudadanía en la entidad.

Con respecto a las personas que actualmente hacen parte del equipo de atención a la ciudadanía, se resalta que la fecha de ingreso de Diana Carolina Forero Díaz, profesional de servicio a la ciudadanía, corresponde al 08 de febrero de 2024, razón por la cual no se presentó evidencia de la asistencia a capacitaciones y sensibilizaciones durante el periodo. No obstante, en el caso de María Fernanda Sierra Gordillo no se presentó evidencia de asistencia a alguna capacitación durante el semestre, siendo su fecha de ingreso previa al periodo evaluado, por lo que, se señala la importancia de la participación en capacitaciones por parte de todas las personas que hacen parte del proceso.

### 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 invita 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\\_3bM M8gfn0bQJFh5dKbZiF8EZURVI3VEU5R0tZN0hLV1FUTE5STehWUFk3RS4u](https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=cuatr2NQm0u6r4RcP_3bM M8gfn0bQJFh5dKbZiF8EZURVI3VEU5R0tZN0hLV1FUTE5STehWUFk3RS4u)

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.

En cuanto a las respuestas recibidas, los responsables remiten captura de pantalla de los resultados de once (11) respuestas recibidas. No obstante, no se evidenció ninguna gestión con respecto a las respuestas negativas o alguna presentación de estos resultados ante el comité directivo, no se evidenció alguna gestión realizada con base en esta información, más allá del reporte de información como parte del informe mensual presentado a Transmilenio.

## **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 para el periodo evaluado, de acuerdo con el listado maestro de documentos, son los siguientes:

- Caracterización del proceso de gestión de comunicaciones y atención al usuario GCAU-C-001, versión 1, vigente desde el 27 de abril de 2022.
- Guía para la realización de la audiencia pública participativa de rendición de cuentas GCAU-G-001, versión 1, vigente desde el 01 de junio de 2023.
- Instructivo de correo y página web GCAU-I-001, versión 1, vigente desde el 28 de febrero de 2023.
- Manual de marca y aplicación gráfica GCAU-M-001, versión 1, vigente desde el 01 de septiembre de 2022.
- Manual de recepción, gestión y respuesta de PQRSD GCAU-M-002, versión 3 del 27 de julio de 2023.
- Procedimiento PQRSD GCAU-P-001, versión 1, vigente desde el 27 de abril de 2023.
- Procedimiento de atención al ciudadano en el canal presencial GCAU-P-002, versión 1, vigente desde el 27 de abril de 2023.
- Política de tratamiento de datos personales GCAU-POL-001, versión 1, vigente desde el 01 de diciembre de 2022.
- Protocolo de comunicaciones GCAU-PR-001, versión 1, vigente desde el 12 de diciembre de 2022.
- Protocolo de recepción telefónica y presencial PQRSD GCAU-PR-002, versión 1, vigente desde el 28 de febrero de 2023.

- Protocolo de recepción redes sociales de PQRSD GCAU-PR-003, versión 1, vigente desde el 28 de febrero de 2023.
- Protocolo para la atención de población con discapacidad GCAU-PR-004, versión 1 con fecha del 19 de diciembre de 2023. Se resalta que ya existe una nueva versión de este protocolo con fecha del 24 de enero de 2024 pero para este seguimiento aplica únicamente la primera versión.

Adicionalmente, se han establecido los siguientes formatos, vigentes durante el periodo evaluado:

- Formato plantilla presentación PowerPoint GCAU-F-001, versión 1, vigente desde el 01 de septiembre de 2022.
- Formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002, versión 1, vigente desde el 28 de febrero de 2023.
- Formato de registro de PQRSD telefónicas o presenciales GCAU-F-003, versión 1, vigente desde el 28 de febrero de 2023.
- Formato de registro de atención a la ciudadanía GCAU-F-004, versión 1, vigente desde el 28 de febrero de 2023.
- Formato de planeación de audiencia pública participativa de rendición de cuentas GCAU-F-005, versión 1, vigente desde el 01 de junio de 2023.
- Formato de costeo para las actividades de participación ciudadana GCAU-F-006, versión 1, vigente desde el 01 de junio de 2023.
- Formato de evaluación de audiencia pública de rendición de cuentas GCAU-F-007, 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 GCAU-F-008, versión 1, vigente desde el 01 de junio de 2023.
- Formato de seguimiento de compromisos de la audiencia pública participativa de rendición de cuentas GCAU-F-009, versión 1, vigente desde el 01 de junio de 2023.
- Formato de uso de imagen GCAU-F-010, versión 1, vigente desde el 27 de julio de 2023.
- Formato de uso de imagen de menor de edad GCAU-F-011, versión 1, vigente desde el 27 de julio de 2023.
- Formato de asistencia gestión social y participación ciudadana GCAU-F-012, versión 1 con fecha del 22 de agosto de 2023.

Con respecto al procedimiento de atención al ciudadano en el canal presencial GCAU-P-001, versión 1, no es posible leer completamente la generalidad número 1 debido a que parte de su contenido se encuentra oculto. 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 este punto, se señala que no se identificó la publicación de los formularios y protocolos 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”.

### **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, si bien el defensor del ciudadano es designado directamente por Transmilenio, no se presentó evidencia del 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 PQRSD**

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. Se presentaron correos de aprobación por parte de Transmilenio y los informes mensuales.

Por otra parte, se seleccionó y revisó una muestra de quince (15) PQRSD, la cual se detalla a continuación:

- PQRSD-ODT-E-175, PQRSD-ODT-S-154.

De acuerdo con la matriz de registro del área, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002, la PQRSD fue recibida el 10 de julio de 2023. El registro se encuentra clasificado como una queja recibida mediante CRM, asociado al tema de no parada programada.



Se evidenció radicado de salida con fecha del 27 de julio de 2023 y cierre en el sistema con fecha del 28 de julio de 2023, cumpliendo los plazos establecidos.

- PQRSD-ODT-E-177, PQRSD-ODT-S-155.

De acuerdo con la matriz de registro del área, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002, la PQRSD fue recibida el 10 de julio de 2023. El registro se encuentra clasificado como una petición recibida mediante SDQS, asociado al tema de otros.

No obstante, de acuerdo con el detalle del evento en SDQS, la fecha de ingreso fue el 05 de julio de 2023, por lo que, se evidenciaron diferencias entre la información del sistema y lo diligenciado en la matriz de PQRSD, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002. Se resalta el tema de la fecha de ingreso / recibido debido a que a partir de ella se calcula la fecha máxima de respuesta.

Se evidenció radicado de salida y respuesta definitiva registrada en el sistema el 28 de julio de 2023. Teniendo en cuenta que la fecha de inicio de términos correspondía al 06 de julio de 2023, se presenta un incumplimiento de los términos establecidos.

- PQRSD-ODT-E-198, PQRSD-ODT-S-175.

De acuerdo con la matriz de registro del área, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002, la PQRSD fue recibida el 01 de agosto de 2023. El registro se encuentra clasificado como una queja recibida mediante SDQS, asociado al tema de frecuencia de ruta.

No obstante, de acuerdo con el detalle del evento en SDQS, la fecha de ingreso fue el 31 de julio de 2023, por lo que, se evidenciaron diferencias con respecto a lo diligenciado en la matriz de PQRSD, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002. Se resalta el tema de la fecha de ingreso / recibido debido a que a partir de ella se calcula la fecha máxima de respuesta.

Se evidenció radicado de salida y respuesta definitiva registrada en el sistema el 18 de agosto de 2023, cumpliendo con los términos establecidos.

- PQRSD-ODT-E-200, PQRSD-ODT-S-177.

De acuerdo con la matriz de registro del área, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002, la PQRSD fue recibida el 04 de agosto 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 con fecha del 22 de agosto de 2023 y fecha de cierre en el sistema del 23 de agosto de 2023, cumpliendo con los términos establecidos.

- PQRSD-ODT-E-219, PQRSD-ODT-S-194.

De acuerdo con la matriz de registro del área, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002, la PQRSD fue recibida el 22 de agosto de 2023. El registro se encuentra clasificado como una queja recibida mediante CRM asociado al tema de comportamiento del conductor.

Se evidenció radicado de salida y cierre en el sistema con fecha del 08 de septiembre de 2023, cumpliendo con los términos establecidos.

- PQRSD-ODT-E-243, PQRSD-ODT-S-214.

De acuerdo con la matriz de registro del área, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002, la PQRSD fue recibida el 05 de septiembre de 2023. El registro se encuentra clasificado como una solicitud de información recibida mediante SDQS, asociado al tema de otros.

Se evidenció radicado de salida con fecha del 14 de septiembre de 2023 y fecha de finalización del sistema del 18 de septiembre de 2023.

De acuerdo con la información registrada en el sistema, el evento inicial se presentó el 30 de agosto de 2023, por lo que se genera un incumplimiento de los términos establecidos, no obstante, vale la pena señalar que, si bien el evento inicial se generó en esa fecha, la queja fue recibida por Transmilenio hasta el 04 de septiembre de 2023 y asignada a la entidad hasta el 06 de septiembre de 2023.

De igual forma, se identificó que en el sistema la solicitud se clasificó en el estado solucionado por respuesta definitiva, no obstante, en el radicado remitido únicamente se indicó que el tema le corresponde a la Secretaría Distrital de Movilidad y que, según lo registrado en la plataforma Bogotá te Escucha esta entidad ya tenía conocimiento de la solicitud. Teniendo en cuenta lo anterior, si bien la solicitud había pasado por la Secretaría de Movilidad se clasificó como solucionada por traslado por parte de esta entidad, por lo que, en dado caso, se debía realizar un nuevo traslado, y no clasificar la solicitud como solucionada por respuesta definitiva.

- PQRSD-ODT-E-278, PQRSD-ODT-S-248.

De acuerdo con la matriz de registro del área, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002, la PQRSD fue recibida el 26 de septiembre de 2023. El registro se encuentra clasificado como una petición recibida mediante SDQS, asociado al tema de frecuencia de comportamiento del conductor.

Se evidenció radicado de salida y respuesta definitiva registrada en el sistema con fecha del 06 de octubre de 2023, cumpliendo con los términos establecidos.

- PQRSD-ODT-E-279, PQRSD-ODT-S-249.

De acuerdo con la matriz de registro del área, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002, la PQRSD fue recibida el 28 de septiembre de 2023. El registro se encuentra clasificado como una queja recibida mediante SDQS, asociado al tema de cambio de ruta.

Con base en la información registrada en el sistema, la petición ingresó el 26 de septiembre de 2023, por lo que, se evidencian diferencias entre la información registrada en el sistema y lo diligenciado en la matriz de PQRSD, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002. Se resalta el tema de la fecha de ingreso / recibido debido a que a partir de ella se calcula la fecha máxima de respuesta.

Se evidenció radicado de salida y respuesta definitiva registrada en el sistema con fecha del 11 de octubre de 2023, cumpliendo con los términos establecidos.

Se resalta que el registro de la fecha de cierre de esta petición también se encontraba mal diligenciado en la matriz, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002, ya que la fecha se encontraba en el 10 de noviembre de 2023.

- PQRSD-ODT-E-293, PQRSD-ODT-S-263.

De acuerdo con la matriz de registro del área, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002, la PQRSD fue recibida el 05 de octubre de 2023. El registro se encuentra clasificado como una queja recibida mediante SDQS, asociado al tema de forma de conducción.

Con base en la información registrada en el sistema, la petición ingresó el 04 de octubre de 2023, por lo que, se evidenciaron diferencias entre la información registrada en el sistema y lo diligenciado en la matriz de PQRSD, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002. Se resalta el tema de la fecha de ingreso / recibido debido a que a partir de ella se calcula la fecha máxima de respuesta.

Se evidenció radicado de salida con fecha del 17 de octubre de 2023 y respuesta definitiva registrada en el sistema el 18 de octubre de 2023, cumpliendo con los términos establecidos.

- PQRSD-ODT-E-305, PQRSD-ODT-S-275.

De acuerdo con la matriz de registro del área, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002, la PQRSD fue recibida el 20 de octubre de 2023. El registro se encuentra clasificado como un reclamo recibido mediante SDQS, asociado al tema de no parada programada.

Con base en la información registrada en el sistema, la petición ingresó el 19 de octubre de 2023, por lo que, se evidenciaron diferencias entre la información registrada en el sistema y lo diligenciado en la matriz de PQRSD, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002. Se resalta el tema de la fecha de ingreso / recibido debido a que a partir de ella se calcula la fecha máxima de respuesta.

Se evidenció radicado de salida y respuesta definitiva registrada en el sistema con fecha del 26 de octubre de 2023, cumpliendo con los términos establecidos.

- PQRSD-ODT-E-306, PQRSD-ODT-S-276.

De acuerdo con la matriz de registro del área, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002, la PQRSD fue recibida el 20 de octubre de 2023. El registro se encuentra clasificado como una queja recibida mediante SDQS, asociado al tema de no parada programada.

Con base en la información registrada en el sistema, la petición ingresó el 19 de octubre de 2023, por lo que, se evidenciaron diferencias entre la información registrada en el sistema y lo diligenciado en la matriz de PQRSD, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002. Se resalta el tema de la fecha de ingreso / recibido debido a que a partir de ella se calcula la fecha máxima de respuesta.

Se evidenció radicado de salida y respuesta definitiva registrada en el sistema con fecha del 30 de octubre de 2023, cumpliendo con los términos establecidos.

Con respecto a esta queja, el usuario resalta la importancia de que al interior de los buses se ubiquen buzones de sugerencias o en su defecto se informen los canales de atención, ya que no es claro donde radicar una PQRSD. Esta misma sugerencia ha sido realizada por esta Asesoría en seguimientos anteriores.

- PQRSD-ODT-E-336, PQRSD-ODT-S-305.

De acuerdo con la matriz de registro del área, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002, la PQRSD fue recibida el 10 de noviembre de 2023. El registro se encuentra clasificado como una petición recibida mediante SDQS, asociado al tema de comportamiento del conductor.

Con base en la información registrada en el sistema, la petición ingresó el 09 de noviembre de 2023, por lo que, se evidenciaron diferencias entre la información registrada en el sistema y lo diligenciado en la matriz de PQRSD formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002. Se resalta el tema de la fecha de ingreso / recibido debido a que a partir de ella se calcula la fecha máxima de respuesta.

Se evidenció radicado de salida con fecha del 20 de noviembre de 2023 y respuesta definitiva registrada en el sistema con fecha del 21 de noviembre de 2023, cumpliendo con los términos establecidos.

- PQRSD-ODT-E-338, PQRSD-ODT-S-307.

De acuerdo con la matriz de registro del área, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002, la PQRSD fue recibida el 13 de noviembre de 2023. El registro se encuentra clasificado como una queja recibida mediante SDQS, asociado al tema de comportamiento del conductor.

Con base en la información registrada en el sistema, la petición ingresó el 08 de noviembre de 2023, por lo que, se evidenciaron diferencias entre la información registrada en el sistema y lo diligenciado en la matriz de PQRSD,

formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002. Se resalta el tema de la fecha de ingreso / recibido debido a que a partir de ella se calcula la fecha máxima de respuesta.

Con respecto a esta queja, se presenta radicado con fecha del 23 de noviembre, cumpliendo con los términos establecidos, no obstante, no se identifica el registro de la respuesta definitiva en el sistema.

- PQRSD-ODT-E-360, PQRSD-ODT-S-327.

De acuerdo con la matriz de registro del área, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002, la PQRSD fue recibida el 30 de noviembre de 2023. El registro se encuentra clasificado como una queja recibida mediante SDQS, asociado al tema de aprisionamiento de puertas.

Con base en la información registrada en el sistema, la petición ingresó el 29 de noviembre de 2023, por lo que, se evidencian diferencias entre la información registrada en el sistema y lo diligenciado en la matriz de PQRSD, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002. Se resalta el tema de la fecha de ingreso / recibido debido a que a partir de ella se calcula la fecha máxima de respuesta.

Se evidenció radicado de salida y registro de la respuesta definitiva en el sistema con fecha del 15 de diciembre de 2023, cumpliendo con los términos establecidos.

- PQRSD-ODT-E-369, PQRSD-ODT-S-336.

De acuerdo con la matriz de registro del área, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002, la PQRSD fue recibida el 11 de diciembre de 2023. El registro se encuentra clasificado como una petición recibida mediante SDQS, asociado al tema de accidente de buses.

Se evidenció radicado de salida y registro de la respuesta definitiva en el sistema con fecha del 22 de diciembre de 2023, cumpliendo con los términos establecidos.

Es importante resaltar que en el manual de recepción, gestión y respuesta de PQRSD de la entidad, GCAU-M-0002, versión 3 de julio de 2023, en el numeral 8.3, se indica claramente que los plazos de respuesta para cada modalidad de petición se cuentan siempre en días hábiles y partir del día en que la persona presenta la petición.

De igual forma, frente a los incumplimientos identificados, en los respectivos meses se reportó a Transmilenio el cumplimiento de los términos establecidos, por lo que, no es claro el criterio con el cual se está realizando dicha medición y posterior reporte.

Adicionalmente, producto de verificaciones generales se identificaron los siguientes casos:

- PQRSD-ODT-E-184, PQRSD-ODT-S-160.

De acuerdo con la matriz de registro del área, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002, la PQRSD fue recibida el 18 de julio de 2023. El registro se encuentra clasificado como una queja recibida mediante SDQS, asociado al tema de no parada programada.

No obstante, de acuerdo con el detalle del evento en SDQS, la fecha de ingreso fue el 17 de julio de 2023, por lo que, se evidenciaron diferencias entre la información del sistema y lo diligenciado en la matriz de PQRSD, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002. Se resalta el tema de la fecha de ingreso / recibido debido a que a partir de ella se calcula la fecha máxima de respuesta.

Se evidenció respuesta definitiva registrada en el sistema el 11 de agosto de 2023, presentándose un incumplimiento de los términos establecidos.

### **3.4 Mecanismos de interacción**

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

1. Recepción y clasificación.
2. Gestión y elaboración de la respuesta.
3. Envío de respuesta y archivo de la petición.

Esta información se detalla en el procedimiento de PQRSD definido en la entidad, en el cual se presenta el flujo de información al interior de la entidad, señalando responsables de cada actividad y registros.

En general, el proceso inicia con la recepción de la petición a través de los canales dispuestos por la entidad para tal fin, continúa con la asignación de un radicado, luego se debe realizar el análisis del requerimiento por parte del profesional o auxiliar de atención a la ciudadanía para la posterior asignación al área de competencia, quien deberá gestionar la petición y responder al profesional de atención a la ciudadanía, esta última persona revisa y ajusta en forma y redacción el documento y lo envía solicitando la aprobación por parte de las áreas involucradas en la emisión de la respuesta para posteriormente remitirla al peticionario. Vale la pena resaltar que el proceso también incluye actividades de seguimiento por parte de atención a la ciudadanía para la respuesta oportuna de las peticiones.

Con respecto a la identificación de oportunidades de mejoramiento en la prestación del servicio a la ciudadanía, en los informes mensuales de julio, octubre y noviembre de 2023, los únicos informes remitidos a esta Asesoría, se identificó la ejecución de las siguientes actividades:

- Seguimiento de las PQRSD cuya tipología correspondía a “no parada programada” y retroalimentación a los operarios o las operarias durante el mes de julio de 2023.

- Campaña concéntrese con los actores viales adelantada en los puntos de inicio de ruta con las operadoras y los operadores con el fin de reducir PQRSD por accidentalidad durante octubre de 2023.
- Socialización de información sobre la omisión de paradas programadas en las instalaciones de la entidad durante noviembre de 2023.

Por otra parte, se remitió presentación y el acta de reunión del Comité Directivo llevado a cabo el 08 de noviembre de 2023, en el cual se incluyó información acerca de las PQRSD recibidas y sus tipologías. No obstante, 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 julio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2023.

### **3.5 Ubicación estratégica**

Para el periodo de julio a diciembre de 2023, se encontraba disponible una oficina de atención a la ciudadanía directamente ubicada en las instalaciones de la entidad en la Calle 59 A 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](mailto:radicacion@odt.gov.co)) y de atención a la ciudadanía ([atencion.ciudadano@odt.gov.co](mailto:atencion.ciudadano@odt.gov.co)) y, además, 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.

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.

### **3.6 Oportunidad en la atención de peticiones y calidad en la respuesta de las peticiones**

De acuerdo con la información remitida por los responsables, los indicadores establecidos para el proceso de atención al ciudadano son los siguientes:

- Porcentaje de oportunidad en la respuesta de PQRSD.
- Nivel de satisfacción del usuario sobre el servicio prestados.
- Evaluación de calidad en las respuestas realizada por el Ente Gestor.
- Porcentaje de cumplimiento de plan de comunicaciones.
- Actividades de sensibilización hacia operadores y operadoras.
- Porcentaje de avance de las estrategias de gestión social y cultura ciudadana.
- Porcentaje de avance de las estrategias de responsabilidad social.
- Porcentaje de cumplimiento de plan de comunicaciones.

Los responsables señalan que los indicadores se reportan mensualmente para la liquidación del salario variable, no obstante, no se presentó evidencia de ninguna medición o seguimiento.

Por otra parte, con base en la información diligenciada en la matriz de PQRSD de la entidad, formato de gestión de PQRSD GCAU-F-002, dieciséis (16) peticiones se contestaron fuera de término.

Asimismo, de acuerdo con la revisión realizada por esta Asesoría a una muestra de quince (15) peticiones, se evidenció el incumplimiento de los términos establecidos para los siguientes casos:

- PQRSD-ODT-E-177, PQRSD-ODT-S-155.
- PQRSD-ODT-E-243, PQRSD-ODT-S-214.

Finalmente, no se evidenció el registro de la respuesta en SDQS para el caso de la petición PQRSD-ODT-E-338, PQRSD-ODT-S-307. Dado lo anterior, no es posible corroborar el envío de la respuesta al peticionario.

### **3.7 Participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.**

Se presentó el listado de asistencia de la presentación de resultados de la investigación de denuncia efectiva y protección al denunciante, llevada a cabo el 11 de diciembre de 2023 por parte de la Veeduría Distrital, en la cual participó Ana Milena Burgos, quien desempeñaba el cargo de profesional de atención al ciudadano en la entidad.

No obstante, no se presentó evidencia de la participación en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por 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.

## **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.
- 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 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.
- 5.4 Evaluar la periodicidad definida en cuanto a los ejercicios de autoevaluación, con el fin de alcanzar un mejoramiento continuo y oportuno del proceso.
- 5.5 Ampliar los canales de divulgación de la información sobre PQRSD, incluyendo información al interior de los buses.
- 5.6 Establecer lineamientos detallados con respecto a la gestión de denuncias.
- 5.7 Actualizar oportunamente la documentación cuando se presenten cambios en los canales de atención a la ciudadanía.
- 5.8 Disponer de encuestas de satisfacción en el punto de atención presencial.

## **Firma**