



## REPORTE DE AUDITORIA

Fecha: 30/07/2021

Proceso / Servicio Auditado: Evaluación al Proceso Gestionar el Servicio (Encuestas - MIOCABLE)

**Objetivos de la Auditoria:** Evaluar el impacto del servicio al Usuario del SITM - MIO a través de la aplicación de una encuesta directamente en campo (Estaciones, Terminales, Paraderos y MIOCable) teniendo en cuenta la condiciones actuales de la Emergencia Sanitaria (Covid - 19) y el paro del 28 de abril del 2021 que afronta la entidad.

**Alcance:** Realizar trabajo de campo para obtener información correspondiente al servicio ofrecido por SIM-MIO a la ciudadanía teniendo en cuenta la situación actual de la emergencia sanitaria (Covid - 19), los daños ocasionados al sistema por el paro nacional del 28 de abril 2021, y los protocolos de bioseguridad que esta implementando el sistema.

**Equipo Auditor:** Debbis Liliana Ramírez López, Contratista Profesional Oficina - Control Interno

**Criterios de Auditoria:** Resultados de la Encuesta de satisfacción al usuario del sistema Mío - 2021.

### ASPECTOS POSITIVOS (FORTALEZAS) ENCONTRADOS EN LA AUDITORIA

1. Se desarrollo el trabajo de campo conjunto con la Dirección Comercial de la entidad y la oficina de Control Interno creando una Encuesta de Satisfacción al Usuario del Sistema Mío – 2021-1 .
2. Se aplica la encuesta realizada al usuario la cual tiene una duración aproximada de 5-6 minutos, se supervisó la realización de la misma mediante verificación en campo, corroborando que efectivamente los asesores de servicio abordaran a las personas a las que le fuera realizada la encuesta y se aplicó en su totalidad.
3. La información obtenida y los resultados de las encuestas quedan plasmadas en un informe como insumo para las diversas dependencias y sus posibles plan de acción para la vigencia 2022.
4. Un aspecto muy importante a resaltar el nivel de satisfacción con respecto a los asesores de servicios que se encuentran dentro de las estaciones y terminales en cuanto a su amabilidad, indicación de las rutas, acompañamiento e información general hacia el usuario.
5. La habilitación del servicio del masivo, el MIO queda funcionando, 65 rutas, 37 estaciones y 3 terminales operativas más el MIO Cable en la Comuna 20

No	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	REQUISITO DE LA NORMA	NC

### OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO/ASPECTOS A MEJORAR

De acuerdo a las observaciones realizadas por los encuestados, se pueden considerar como aspectos de mejoras las siguientes:

1. Mejorar las seguridad al interior de las estaciones y Terminales aumentando la presencia de la fuerza publica(Policia) .
2. Arreglos a las estaciones y terminales dañadas.
3. Mejorar la seguridad al interior de los buses, y crear estrategias para disminuir los robos que se presentan en el SITM-MIO.
4. Seguir habilitando mas Rutas, Estaciones y Terminales para mejorar la frecuencia.
5. Mejorar el mantenimiento de los vehículos en cuanto a la calidad de aire acondicionado que se encuentran dañados.
6. Mejorar la iluminación en los paraderos ya eleva los niveles de inseguridad para el usuario.

### CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

•Las encuestas proyectadas a realizar por la dirección comercial es de 850, para la fecha del 26 de julio del 2021 solo se han podido realizar 174 encuestas, ya que la entidad solo cuenta con cinco asesores de servicios para realizar las encuesta y son aplicadas los martes y jueves en hora valle.

•Las encuestas se realizaron en las siguiente estaciones y terminales que se encuentran operativas en el momento: Universidades, Unidad Deportiva, Menga, Tequendama, Capri.

•Las terminales en funcionamiento son: Universidades (a medias), Menga, Andrés Sanín,

•La población de uso frecuente del servicio de transporte masivo se focaliza en Empleados 39%, Trabajador Independiente 28% Ama de Casa 16% y Estudiantes con un 8% en el rango de edad entre 30 a 65 años, pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3 en un 88%, y el 64% de encuestado son de género femenino.

•A nivel general, en las 174 encuestas aplicadas el 54% de ellas usan de manera frecuente el sistema y el 46% de ellas todos los días.

•El principal motivo de uso del Sistema es para movilizarse hacia sus lugares de trabajo, en un 67%.



## REPORTE DE AUDITORIA

Fecha: 30/07/2021

### Proceso / Servicio Auditado: Evaluación al Proceso Gestionar el Servicio (Encuestas - MIOCABLE)

•Dentro de la actividad económica, son los grupos empleados, trabajador independiente y estudiantes los que generan el Pareto en el nivel de uso del Sistema.

•En cuanto a la valoración de los módulos conformados por las 47 preguntas aplicadas en el instrumento de medición, encontramos que el 48% de la muestra analizada nos califica en un nivel de satisfacción, mientras que un 35% en un nivel de insatisfacción y el 11% restante No sabe / No responde o Ni Satisfecho / Ni Insatisfecho.

•En el Modulo Información y Comunicación contamos con el 67% de la muestra en un nivel satisfecho manifestando oportunidad y claridad en la forma como nos relacionamos con nuestros usuarios.

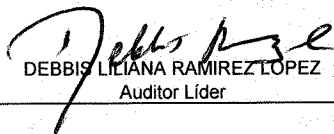
•Este instrumento de medición permite a la Entidad conocer la percepción de los usuarios y fue utilizada como herramienta interna para gestionar acciones encaminadas al fortalecimiento de la prestación de servicio y será insumo vital que contrarreste la no aplicación de un NSU externo, teniendo en cuenta la situación actual de la emergencia sanitaria (Covid - 19), las afectaciones ocasionadas al sistema por el paro nacional del 28 de abril 2021, la reactivación del servicio y los protocolos de bioseguridad que esta implementando el sistema.

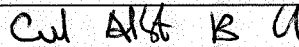
•La Entidad viene restableciendo el servicio gradualmente del SITM-MIO que se viene prestando desde el 11 de mayo 2021, habilitando cada día más rutas para la movilidad de los caleños en la ciudad buscando mejorar las condiciones de accesibilidad de los usuarios al sistema. Con el restablecimiento del servicio quedan operativas 65 rutas, 37 estaciones y 3 terminales operativas más el MIO Cable en la Comuna 20.

•El propósito de la entidad es tener activas las 71 rutas que dejaron de funcionar a finales del mes de abril lo antes posible. Así mismo, recuperar la infraestructura que fue objeto de vandalismo para que los usuarios puedan acceder al sistema en paradas adecuadas para tal fin.

#### OBSERVACIONES

Se presenta un informe completo y detallado de los resultados obtenidos después de consolidación, análisis e interpretación de la información recopilada a través de la encuesta.

  
DEBBIS LICIANA RAMIREZ LÓPEZ  
Auditor Líder



CARLOS ALBERTO BECERRA CHAVEZ  
DIRECTOR DE OPERACIONES ( Encargado)