

OA-1100-3-69

Manizales, 22 de julio del 2015

**DOCTOR
JOHN JAIRO PRIETO
GERENTE
TERMINAL DE TRANSPORTE**

Asunto: Informe sobre la atención prestada por la entidad a los PQRS de La comunidad, durante el semestre de enero a junio del 2015

La presente es con el fin de informarle que LA OFICINA ASESORA realizo seguimiento al sistema de PQRS tanto electrónicos como por medio de los Buzones y los llegados a la gerencia en forma escrita como lo exige el decreto 1474 del 2011 en el artículo 76 y cuyo informe es el Siguiente:

Una vez revisado el procedimiento y sus evidencia documentales en el primer semestre del 2015,, la oficina asesora de control interno encontró siguientes resultados:

	PQRS RECIBIDAS	PQRS CONTESTADA S	SIN DATOS	SIN CONTE STAR
DEPENDENCIA OPERATIVA	27	24	3	
DEPENDENCIA RECURSOS HUMANOS	7	6		1
DEPENDENCIA JURIDICA	29	29		
DEPENDENCIA SERVICIOS ADMINISTRATI VOS	4	4		
PAGINA WEB	10	9		*1
TOTAL	77	72	3	2

***= Este corresponde a una felicitación**

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS

DERECHOS DE PETICION	29
QUEJAS Y RECLAMOS	38
SOLICITUDES DCE INFORMACION	9
FELICTACIONES	1



Como se puede evidenciar hubo una eficiencia del 98.7% en el manejo de las PQRS de la empresa, lo que evidencia que se mantiene eficientemente la aplicación de los procedimientos de las PGRS,. la única PQRS que no se contesto es una queja de asotrascal por el no pago de un servicio médico prestado un funcionario de la terminal, en el momento se está realizando la resolución de pago.

No obstante se evidencio ocularmente, que no sea evidenciado ninguna respuesta por parte de las empresas a los usuarios de las empresas, por lo tanto **recomiendo** que en el oficio dirigido a las empresa se incluya una solicitud de respuesta hacia los usuarios con copia al gerente de la terminal, con esta acción medimos la efectividad de la PQRS y le realizamos seguimiento a las mismas.

Atentamente

OSCAR OCAMPO ARENAS
Jefe Oficina Asesora.

