

**OA-1100-3-63**

Manizales, 15 de Enero 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 junio a diciembre del 2014

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 segundo semestre del 2014,, la oficina asesora de control interno encontró siguientes resultados:

	<b>cantidad</b>	<b>Con respuesta</b>	<b>Sin respuesta</b>
<b>Quejas y reclamos</b>	22	22	
<b>Derechos de petición</b>	41	41	
<b>PQRS electrónico</b>	4	4	
<b>TOTAL</b>	67	67	

Como se puede evidenciar hubo una eficiencia del 100% en el manejo de las PQRS de la empresa, lo que evidencia una mejora sustancial en la aplicación de los procedimientos.

No obstante se evidencio ocularmente que existen aspectos para mejorar como son:

- No se evidenció ninguna respuesta de las empresas a los usuarios que realizaron la pqrs, 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.
- Se evidencio que los oficios que se realizan a las empresas por parte de la terminal para que se den la respectiva respuesta de la PQRS, se elaboran con una fecha posterior de casi 15 o 20 días después de la fecha de la PQRS,, esto debido a que se recogen cada 10 a 15 días de los buzones y esto hace que se retarde la respuesta y el seguimiento a la misma. Es de recordar que como hay PQRS que son de manejo hay otras que son de respuesta inmediata, cómo ejemplo expongo el caso

de una señora Sandra milena arboleda que denuncia a la empresa Autolegal porque no le vendieron pasajes a Salamina sino que le ofrecieron a aguadas porque necesitaban primero vende a aguadas. La señora espero y después uno de los trabajadores de Autolegal le dijo que las llevaba a las 6 persona pero que salieran afuera del terminal y que allí las recogía

Como puede ver señor gerente estos casos son especiales pues se evidencia posible piratería de los mismos empleados de Autolegal. Por esta situación **recomiendo** que se realicen recogidas diarias de las PQRS de los buzones y se analice la urgencia e importancia de las mismas.

- También se evidencio ocularmente que no se aplica la norma de archivo a los documentos de pqrs y que hay desorganización en la recolección de la información de las PQRS. **Recomiendo** que se maneje un solo formato para la recolección de la información y para la respectiva respuesta por parte de todos los responsables del procedimiento y que se archive la documentación de acuerdo a la ley de archivos.

Atentamente

**OSCAR OCAMPO ARENAS**

Jefe Oficina Asesora.