

**INFORME SEMESTRAL DE PQRS  
II SEMESTRE 2021**

**TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES S.A.**

**OA-1100-2-1-003**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**DIRIGIDO A:**

**GERENCIA**

**INFORME SEMESTRAL DE PQRS**

**FEBRERO 10 DE 2022**

**PRESENTÓ:**

**DANIEL FELIPE LIZCANO OCAMPO**

**JEFE DE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**“Ser el punto de conexión con lo que más quieres”**

Carrera 43 No. 65-100 Los Cámbulos Teléfonos 8785641 – 8787858 – 8787832

Email – [gerencia@terminaldemanizales.com.co](mailto:gerencia@terminaldemanizales.com.co)

[www.terminaldemanizales.com.co](http://www.terminaldemanizales.com.co)

**OA-1100-2-1-003**

**Manizales 10 de febrero del 2022**

**DOCTOR  
CESAR AUGUSTO CANO CARVAJAL  
GERENTE  
TERMINAL DE TRANSPORTES**

**ASUNTO: Informe Seguimiento de las PQRSD de la Terminal II SEM 2021.**

Respetuosamente me dirijo a usted con el fin de enviarle el Seguimiento de las PQRSD durante el segundo semestre de la vigencia 2021.

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

Se evidencio en esta Revisión y Verificación de las PQRSD de la Terminal, un gran avance en la denominación del tipo de PQRSD y en la distribución de los mismos e igualmente en la utilización del Aplicativo PQRSD en el SIICO y todas las PQRSD tienen su respectiva respuesta.

Sin embargo, se encuentran algunas inconsistencias en cargue, descargue y respuesta de acuerdo a revisión aleatoria, se encuentra duplicidad en la radicación, por cuanto debe establecerse el mejoramiento de tal proceso:

### **RECOMENDACIÓN:**

- Se recomienda estar más pendiente de las fechas de Recepción de las Peticiones, Quejas, Requerimientos, Reclamos, Solicitudes y Denuncias con el fin de ser Radicadas por la Terminal a la fecha o un día después de ser recepcionadas y que en las respuestas que se les dan a los quejosos sean entregadas en términos.
- Y además que se realice Seguimiento continuo a los documentos que se suben al Aplicativo SIICO, lo anterior para evitar duplicidad.
- Se evidenciaron PQRSD con respuesta extemporánea, con fecha en término, pero con radicación posterior, lo que implica incumplimiento normativo, sin embargo, dada la ampliación de términos por emergencia sanitaria, se entienden como aceptadas.

**“Ser el punto de conexión con lo que más quieres”**

Carrera 43 No. 65-100 Los Cábmulos Teléfonos 8785641 – 8787858 – 8787832

Email – [gerencia@terminaldemanizales.com.co](mailto:gerencia@terminaldemanizales.com.co)

[www.terminaldemanizales.com.co](http://www.terminaldemanizales.com.co)

A continuación, se muestran las estadísticas de la Revisión y Verificación de las PQRSD de la Terminal.

**RESULTADOS REVISIÓN Y VERIFICACIÓN PQRSD.**

Tipo de Petición <input type="text"/>				
Denuncia	Peticion	Queja	Reclamo	Total general
6	84	38	7	135

Cabe resaltar, que el 90% corresponde a Peticiones y Quejas, pero es importante aclarar que en muchas situaciones se dan respuesta con traslado por competencia, toda vez que corresponden a quejas sobre empresas transportadoras.

Medio de Llegada <input type="text"/>			
Correo Electronico	Físico	Pagina Web	Total general
70	63	2	135

Es importante fortalecer el uso de la página web a través de campañas, a fin de que se le dé activación a la misma, según políticas de Gobierno Digital.

Estado <input type="text"/>			
Cancelado	Cerrado	Recibido por página web	Total general
5	129	1	135

El componente de estado, muestra un cumplimiento de los lineamientos, pues los cancelados corresponden a duplicidades mal cargadas, así mismo el componente recibido por página web, a criterio de esta oficina no es un estado de una PQRSD.

Dependencia responsable de su tramite <input type="text"/>							
Contabilidad	Gerencia	Jurídica	No definido	Operativa	Servicios administrativos y comunicaciones	Talento humano	Tesorería
2	5	26	3	49	24	22	4

En torno a las responsabilidades de trámite, es importante señalar que la mayoría corresponden a la dependencia operativa, seguido de la jurídica, conforme a las competencias de cada una, no debe seguirse presentando que no se asigna responsabilidad.

Estado de respuesta <input type="text"/>		
Aprobado	Solicitud sin respuesta	Total general
129	6	135

## **INFORME SEMESTRAL DE PQRSD II SEMESTRE 2021**

En estado de respuesta, se evidencia que existen 6 no resueltas, correspondientes a 5 canceladas y 1 de página web, la cual fue anónima, sin embargo, se debe dar trámite de respuesta a través de carteleras institucionales.

**DANIEL FELIPE LIZCANO OCAMPO**  
**Jefe oficina Asesora de Control Interno**  
**Terminal de Transportes de Manizales**

**“Ser el punto de conexión con lo que más quieres”**

Carrera 43 No. 65-100 Los Cábmulos Teléfonos 8785641 – 8787858 – 8787832

Email – [gerencia@terminaldemanizales.com.co](mailto:gerencia@terminaldemanizales.com.co)

[www.terminaldemanizales.com.co](http://www.terminaldemanizales.com.co)