



**OA-1100-3-34**

Manizales, 15 de julio del 2014

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

**Asunto: Informe sobre la atención prestada por la entidad a los PQRS de la comunidad a junio 30 del 2014**

La presente es con el fin de informarle que la oficina asesora de control interno, realizo seguimiento al sistema de PQRS tanto electrónicos como por medio de los buzones y los llegados a la gerencia y a la secretaria general en forma escrita, como lo exige el decreto 1474 del 2011 en el artículo 76 y cuyo informe es el siguiente:

#### **1. MEDIOS DE RECEPCION**

- **BUZONES:** Se cuenta con 2 buzones, uno en el Terminal los Cábmulos y otra en el Terminal mixto, se evidencio que de acuerdo al procedimiento, se esta cumpliendo la recolección de la información en el Terminal los Cábmulos pero no se esta realizando en el Terminal mixto.
- **PQRS ELECTRONICO:** Se cuenta con el aplicativo pqrs en al pagina Web, en el cual se evidencio que es escaso el uso de este medio por el usuario.
- **CORREO ELECTRONICO:** Por los correos electrónicos institucionales de la Terminal, se evidencio que el usuario no utiliza este medio para quejarse o solicitar servicios. Pero por otro lado la empresa utiliza el correo electrónico de los usuarios para responder sus inquietudes

#### **2. PROCEDIMIENTOS**

Se evidencio que se cumple con el procedimiento de recepción, clasificación y direccionamiento de los documentos concernientes a las peticiones, quejas, reclamos y consultas que llegan por los buzones y la de PQRS de la Web por la administradora del aplicativo, los demás medios escritos llegan a las diferentes dependencias. Todas las pqrs que llegan a la Terminal por medios escritos, se envían a la secretaria ejecutiva de la gerencia y esta direcciona a la dependencia que debe de realizar la respectiva respuesta.

**Aquí el servicio no es pasajero, es constante.**



Empresa Industrial y Comercio del Estado

Carrera 43 No. 65-100 Los Cambulos Telefonos 8785641 - 8787858 - 8787832 Fax: 8787158  
Email- [gerencia@terminalmanizales.com](mailto:gerencia@terminalmanizales.com)  
[www.terminalmanizales.com](http://www.terminalmanizales.com)

### 3. OBSERVACIONES

- Se evidenció que a la fecha Las PQRS de los buzones de los usuarios que utilizan el buzón instalado en el en Terminal mixto, no son recepcionadas por la dependencia operativa, lo que quiere decir que en este año no se ha verificado el buzón.
- Se evidenció que en la dependencia operativa, no se tiene diseñado un formato de seguimiento a las PQRS donde se migre toda la información concerniente a la queja, ni se tiene una carpeta aparte con las evidencias de las pqr con sus respectivas respuestas.
- Se evidenció que la dependencia operativa, no esta contestando las PQRS al usuario( **de 12 PQRS llegadas la dependencia solo 2 se le contestaron al usuario**)
- Se evidencio que persisten las debilidades en el aplicativo de la pqr en la pagina Web, con respecto a los reportes que debe de emitir el sistema, recomendación que en informe anterior se solicito
- Se evidencio también que el aplicativo no direcciona la información a la dependencia que debe de dar respuesta de la pqr, esta también había sido una recomendación en el informe anterior.
- Se evidencio que algunos PQRS, no se tramitan porque no hay dirección, pero si teléfono.
- El reporte, que es una hoja de Excel que arroja el sistema, con respecto a las PQRS, es deficiente, ya que no recoge la información primaria de usuario como es la cedula, el nombre y la dirección, respuesta. fechas de respuesta lo que no permite realizar seguimiento al proceso de pqr ( **esta observación también se había realizado en informe anterior**)
- Por este medio no se puede recibir derechos de petición.
- La secretaria general dejo de enviar 8 respuestas a usuarios que tenían el teléfono y no la dirección y no se llamo al usuario para solicitarla.
- Se evidencio que la secretaria general solo recibió un derecho de petición y realizo la respectiva respuesta.

### 4. RECOMENDACIONES

- Se debe actualizar el software de las PQRS para que permita desde él mismo sistematizar el direccionamiento de las inquietudes de los usuarios hacia la dependencia competente y que a la vez permita realizar seguimiento y control a las respuestas debe tener una persona encargada de la administración del software y que tenga comunicación directa con la Gerencia
- Se debe reestructurar el reporte de la hoja de Excel del software, para que se incluya la información del usuario como la cedula, nombre completo del usuario y dirección o correo electrónico, celular, detalle de la respuesta.
- Además el software debe generar un reporte de las respuestas a las PQRS

**Aquí el servicio no es pasajero, es constante.**



- Se debe adecuar el software para que pueda recibir derechos de petición
- La dependencia operativa debe de diseñar un formato donde se migre la información del PQRS, donde incluya, nombre, fecha de la queja, dirección, queja, dirección, teléfono, correo electrónico fecha de respuesta y los que considere importantes la dependencia.
- La dependencia operativa debe de recolectar la información del buzón del Terminal mixto
- Los responsables del proceso de PQRS deben orientar al usuario en el sentido de que la queja debe ir acompañada del nombre, dirección y el teléfono para poderles contestar.
- Las pqrs que tengan el teléfono, la dependencia responsable de la respuesta debe de llamar al usuario y solicitarles el correo electrónico o dirección para enviarles la respuesta.
- Los responsables del proceso de pqrs deben de realizar seguimiento efectivo a las pqrs en tiempos preestablecidos

### **CONSOLIDADO DE PQRS EN BUZONES**

1. Total de pqrs en los buzones: 37
2. Dirigidos a la dependencia operativa:12
3. Dirigidos a la secretaria general:23
4. Dirigidos a la tesorería y gestión humana:1

#### 1. Resultados de buzones(operativa):12

Queja con	respuesta	Sin respuesta	total
Dirección y teléfono	2	10	12
total			12

**Aquí el servicio no es pasajero, es constante.**



Empresa Industrial y Comercio del Estado

Carrera 43 No. 65-100 Los Cambulos Telefonos 8785641 - 8787858 - 8787832 Fax: 8787158  
 Email- [gerencia@terminalmanizales.com](mailto:gerencia@terminalmanizales.com)  
[www.terminalmanizales.com](http://www.terminalmanizales.com)



## 2. Resultados de buzones(secretaria general):23

Queja con	respuesta	Sin respuesta	total
Correo electrónico	5	1	6
sin dirección y teléfono			5
Con Teléfono-dirección	1	8	9
anónimo			3
web			0
total			23

## 3. Resultados de buzones: Tesorería: 1 Sin nombre y dirección y no se contesto

### CONSOLIDADO DE PQRS EN PAGINA WEB

Solamente se presentaron 2 PQRS en la página Web las cuales fueron respondidas

Atentamente,

Oscar Ocampo arenas  
Jefe oficina asesora

**Aquí el servicio no es pasajero, es constante.**



Empresa Industrial y Comercio del Estado

Carrera 43 No. 65-100 Los Cambulos Telefonos 8785641 - 8787858 - 8787832 Fax: 8787158  
Email- [gerencia@terminalmanizales.com](mailto:gerencia@terminalmanizales.com)  
[www.terminalmanizales.com](http://www.terminalmanizales.com)