

TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES S.A.

OA-1100-2-1-139

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

DIRIGIDO A:

GERENCIA

INFORME SEGUIMIENTO PQRS

JULIO 19 DE 2023

PRESENTÓ:

DANIEL FELIPE LIZCANO OCAMPO

JEFE DE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

TERMINAL DE TRANSPORTE  
Gerencia  
Fecha 19 Julio 2023  
Hora 10:40 am  
Recibido - Orinda Cuervo

"Ser el punto de conexión con lo que más quieres"

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

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

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

**OA-1100-2-1-139**

**Manizales 19 de julio del 2023**

**DOCTORA  
JULIANA VARGAS RAMÍREZ  
GERENTE  
TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES**

**ASUNTO: Informe Seguimiento PQRSD de la Terminal del I SEM 2023.**

Respetuosamente me dirijo a usted con el fin de enviarle el Seguimiento a las PQRSD durante el primer semestre de la vigencia 2023

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

- Se recomienda implementar medidas adicionales de control, redundante en las prácticas administrativas para mejorar la respuesta y atención oportuna y efectiva de las PQRSD.
- Se observa un fortalecimiento de los conceptos y mejoras en el tratamiento de las PQRSD con remisión por competencia, ampliación de términos y otros aspectos que denotan mejores resultados.
- Se evidencia una mejora significativa en comparación con el segundo semestre de 2022 en cuanto a la reducción de las PQRSD con respuestas tardías y fechas límite.

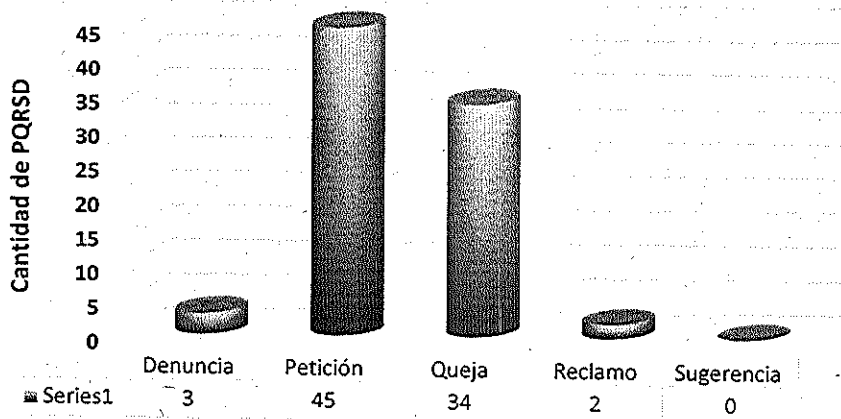
A continuación, se muestran las estadísticas de la Revisión y Verificación de las PQRSD de la Terminal.

**RESULTADOS REVISIÓN Y VERIFICACIÓN PQRSD.**

<b>Tipo de Petición</b>					
Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
3	45	34	2	0	84

**"Ser el punto de conexión con lo que más quieres"**

**Resultado del seguimiento a las  
PQRSD I Semestre 2023**



El 88% de las PQRSD corresponden a Peticiones y Quejas.

Medio de llegada			
Correo electrónico	Físico	Página Web	Total general
31	53	0	84

Es importante implementar campañas efectivas para aumentar la visibilidad y fomentar la participación de los usuarios en la página web. Esto adquiere una importancia aún mayor en el ámbito de las políticas de Gobierno Digital, cuyo propósito es ofrecer servicios y mejorar la interacción entre el gobierno y los ciudadanos a través de plataformas en línea.

Estado							
Cancelado	Cerrado	En trámite	Respuesta abrobada por el jefe de área	Sin asignar	Traslado	Traslado pendiente por notificar	Total general
1	49	6	2	9	14	3	84

El componente de estado, muestra un cumplimiento de los lineamientos.

Dependencia responsable de su trámite									
Gerencia	Servicios Administrativos y Comunicaciones	Talento Humano	Operativa	Oficina Asesora de Control Interno	Sistemas	Contabilidad y Presupuesto	Tesorería	Jurídica	Total general
1	20	6	39	0	3	6	0	9	84

**"Ser el punto de conexión con lo que más quieres"**

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

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

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

En torno a las responsabilidades de trámite, es importante señalar que la mayoría corresponden a la dependencia Operativa y Servicios Administrativos.

<b>Estado de respuesta</b>		
Aprobado	No definido	total general
59	25	84

En estado de respuesta, se evidencia que existen 25 PQRSD con el estado no definido, esto se debe a:

- Una fue cancelada: Esto significa que una de las PQRSD fue anulada por alguna razón y, por lo tanto, no tiene un estado definido.
- Dos cuentan con respuesta, pero falta su aprobación: Estas dos PQRSD han recibido una respuesta, pero aún no han sido aprobadas oficialmente. Hasta que se aprueben, se consideran como no definidas.
- Dos aún cuentan con tiempo hábil para dar respuesta: En el momento, hay dos PQRSD que todavía se encuentran dentro del plazo establecido para proporcionar una respuesta. Dado que la respuesta aún no se ha proporcionado, se consideran como no definidas.
- Tres están en trámite: Estas tres PQRSD se encuentran en proceso y aún no han alcanzado una etapa en la que se pueda proporcionar una respuesta definitiva. Por lo tanto, se clasifican como no definidas.
- Diecisiete han sido trasladadas por competencia a otras entidades: Estas diecisiete PQRSD han sido remitidas a otras entidades competentes para su gestión y respuesta. Debido a que la respuesta no recae en la entidad. Cuando ocurren estas transferencias, la respuesta se registra en el campo "Traslado" en lugar del campo "Respuesta". Como resultado, el estado se muestra como "No definido" en el informe.

En resumen, estas diferentes circunstancias mencionadas, son las razones detrás de las 25 PQRSD que muestran un estado "No definido". Cada una de ellas, tiene una condición específica que impide la asignación de un estado claro de respuesta en el campo correspondiente. Se requirió el apoyo a través de la Dependencia de sistemas para determinar las mejoras sobre el SIICO en el registro de las PQRSD que se trasladan por competencia, a fin de mejorar esta situación.

Atentamente



**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 Cambulos Teléfonos 8785641 - 8787858 - 8787832

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

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