

TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES S.A.

OA-1100-2-1-008

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

DIRIGIDO A:

GERENCIA

INFORME SEGUIMIENTO PQRS

ENERO DE 2023

PRESENTÓ:

TERMINAL DE TRANSPORTE  
Dependencia Gerencia  
Fecha 20 enero 2023  
Hora 4:23 pm  
Firma Daniel Felipe Lizcano

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"

**Manizales 12 de enero del 2023**

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

**ASUNTO: Informe Seguimiento PQRSD de la Terminal del II SEM 2022.**

Respetuosamente me dirijo a usted con el fin de enviarle el Seguimiento a las PQRSD durante el segundo semestre de la vigencia 2022

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

- Se recomienda establecer mayores controles redundantes en buenas prácticas administrativas frente a la respuesta y atención efectiva y oportuna de PQRSD.
- Se recomienda registrar las respuestas de las PQRSD en el Sistema de Información el día que se le da respuesta a la misma, no posteriormente.
- Se evidencia fortalecimiento de conceptos y mejoras en tratamiento de PQRSD con remisión por competencia, ampliación de términos, entre otros, que denotan mejores resultados.
- Se evidencia mejora en comparación con el primer semestre del 2022 en cuanto a la disminución de PQRSD con respuesta extemporánea y con fecha a término.

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

**Sea 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)

**RESULTADOS REVISIÓN Y VERIFICACIÓN PQRS.**

Tipo de Petición					
Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
3	46	37	1	2	89

El 93% corresponde a Peticiones y Quejas.

Medio de llegada			
Correo Electrónico	Físico	Página Web	Total general
24	65	0	89

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						
Cancelado	Cerrado	En trámite	Pendiente de asignar jefe de área	Respuesta aprobada por el jefe de área	Sin asignar	Total general
3	62	2	1	18	3	89

El componente de estado, muestra un cumplimiento de los lineamientos, pues los cancelados corresponden a aquellas que no se consideran PQRS.

Dependencia responsable de su trámite								
Contabilidad	Gerencia	Jurídica	Sistemas	Operativa	Servicios Administrativos	Talento Humano	Tesorería	Total general
3	1	7	3	42	17	10	3	86

En torno a las responsabilidades de trámite, es importante señalar que la mayoría corresponden a la dependencia Operativa, seguido de Servicios Administrativos y Talento Humano. También se logra observar que, en el cuadro de la dependencia responsable, el total de las PQR es de 86, tres menos que en los demás, esto se debe a que tres de las PQR fueron canceladas y por ende no tienen responsable.

Estado de respuesta			
Aprobado	Solicitud sin respuesta	No definido	Total general
80	0	9	89

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

En estado de respuesta, se evidencia que existen 9 PQR con el estado no definido, esto se debe, a que tres fueron canceladas, una es una prueba y cinco tienen fecha de respuesta para mediados de enero de 2023. Es importante que las pruebas sean eliminadas del sistema para realizar los informes y reportes de información.

En la revisión de las PQRS se logró evidenciar que:

- La queja identificada con el número 149/2022, donde una usuaria informa sobre su inconformidad con el alto precio para el servicio de baño, la suciedad y mal estado del mismo, se recibió en la entidad el día lunes cinco (5) de septiembre, dicha queja fue respondida con 6 días de retraso el miércoles cinco (5) de octubre de 2022. La Dependencia de Servicios Administrativos, manifiesta que el motivo del retraso, es que se les paso el tiempo y se comprometen a responder las PQR a tiempo. Esta no es una justificación sustancial, este tipo de situaciones pueden acarrear sanciones.
- La denuncia identificada con el número 155/2022, donde se informa sobre un intento de robo en el baño de la Terminal, se recibió en la entidad el día lunes doce (12) de septiembre, dicha denuncia fue respondida con dos (2) días de retraso el día miércoles cinco (5) de octubre de 2022. Se le preguntó al área de Servicios Administrativos el motivo del retraso, a lo que indican que se les paso el tiempo y se comprometen a responder las PQR a tiempo.
- La petición identificada con el número 166/2022, donde se hace una solicitud de información, se recibió en la entidad el día martes cuatro (4) de octubre, dicha petición fue respondida con 2 días de retraso el día viernes veintiocho (28) de octubre de 2022. Se pregunta al área de Talento Humano el motivo del retraso en la respuesta, frente a esto argumenta, que dicha petición no era de su competencia, por tal motivo se tardó en dar respuesta.
- La petición identificada con el número 168/2022, donde se hace una solicitud de parte del Cable Aéreo para intervenir en una zona de la terminal, se recibió en la entidad el día miércoles doce (12) de octubre, dicha petición fue respondida con 1 día de retraso el día viernes cuatro (4) de noviembre de 2022. Se le pregunto al área de Servicios

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

**INFORME SEMESTRAL DE PQRS  
II SEMESTRE 2022**



Administrativos, quien era la responsable de dar respuesta a la PQR y argumentaron que esto se dio, debido al cambio de gerente de la terminal, pues estaban solicitando un área de la terminal y esta decisión debía tomarse en conjunto con el gerente.

- La queja identificada con el número 183/2022, donde una usuaria informa sobre su inconformidad con la suciedad y mal estado del baño, se recibió en la entidad el día viernes veinticinco (25) de noviembre, dicha queja fue respondida con 1 día de retraso el martes veinte (20) de diciembre de 2022. Se le preguntó al área de Servicios Administrativos el motivo del retraso, a lo que indican que se les paso el tiempo y se comprometen a responder las PQR a tiempo.
- La denuncia identificada con el número 184/2022, donde un usuario informa sobre la intimidación que sufrió por parte de dos sujetos, se recibió en la entidad el día viernes veinticinco (25) de noviembre, dicha denuncia fue respondida con seis (6) días de retraso el día martes veintisiete (27) de diciembre de 2022. Por este motivo se le preguntó a la dependencia Operativa el motivo del retraso, a lo que argumentan que debido actividades que se realizaron en diciembre olvidaron responderla a tiempo.

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)