

**OA-1100-1-1-035**

Manizales JULIO 17 DEL 2017

**DOCTOR  
CARLOS MARINO MORENO MONTOYA  
GERENTE  
TERMINAL DE TRANSPORTE**

Terminal de Transportes de Manizales S.A. Empresa Industrial y Comercial del Estado.

**ASUNTO: Informe seguimiento de las PQRSD de la terminal durante el periodo de enero a junio del 2017**

Respetuosamente, le envío el seguimiento de las PQRSD de la terminal durante el periodo de enero a junio 30 del 2017.

Se encontró un gran avance en la recepción y respuesta de las PQRSD de la terminal, no obstante, es necesario recomendar que se tipifique bien los documentos cuando son de PQRSD de los documentos del conducto regular de las comunicaciones internas de la empresa. A continuación, le presento los resultados:

#### **RESULTADOS**

- **RECEPCIÓN DE PQRSD EN RECEPCION Y BUZONES:149**
- **SE RADICARON 2 OFICIOS COMO PQRSD SIN SERLO**
- **TOTAL, PQRSD:147**
- **RECEPCION DE PQRSD EN PAGINA WEB:6**
- **TOTAL, PQRSD:153**

<b>RECEPCION</b>	
PQRSD con respuesta	<b>147</b>
PQRSD sin respuesta	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>

<b>PAGINA WEB</b>	
PQRSD con respuesta	<b>6</b>

PQRSD sin respuesta	<b>0</b>
---------------------	----------

### CONSOLIDADO GENERAL POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIAS	PQRSD BUZONES	PQRSD PAGINA WEB	PQRSD POR CORREO	CON RESPUESTA BUZONES	CON RESPUESTA POR CORREO	PQRSD SIN RESPUESTA
GERENCIA	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>32</b>	<b>5</b>	
OPERATIVA	<b>41</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>41</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
JURIDICA	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	
TALENTO HUMANO	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	
CONTABILIDAD	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	
TESORERIA	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	
SISTEMAS	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
TOTAL	<b>135</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>133</b>	<b>19</b>	<b>1</b>

### CONSOLIDADO POR TIPOS DE PQRSD

TIPO DE PQRSD	CANTIDAD
PETICIONES	<b>36</b>
QUEJAS	<b>40</b>
RECLAMOS	<b>0</b>
SOLICITUDES	<b>71</b>
DENUNCIAS	<b>0</b>
TOTAL	<b>147</b>
PQRSD WEB	<b>6 SOLICITUDES</b>
GRAN TOTAL	<b>153</b>

Atentamente,

### OSCAR OCAMPO ARENAS

Jefe oficina asesora de control interno

Anexo: informe de PQRSD del mes enero a junio del 2017

Copia: Dependencia de servicios administrativos y comunicación

Elaboro Natalia Vásquez Agudelo.