

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

**OA-1100-2-1-042**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**DIRIGIDO A:**

**GERENCIA**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS**

**JUNIO DE 2022**

**PRESENTÓ:**



Terminal de Transportes

**DANIEL FELIPE LIZCANO OCAMPO**

**JEFE DE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**OA-1100-2-1-042**

**Manizales 28 de julio del 2022**

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

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

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

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **RECOMENDACIONES:**

- 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 en algunos casos como aceptadas.
- Se recomienda establecer mayores controles redundantes en buenas prácticas administrativas frente a la respuesta y atención de PQRSD.



- Se evidencia fortalecimiento de conceptos y mejoras en tratamiento de PQRSD con remisión por competencia, ampliación de términos, entre otros, que denotan mejores resultados.

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					
Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
2	68	39	2	1	112

El 95% corresponde a Peticiones y Quejas.

Medio de llegada			
Correo Electronico	Físico	Pagina Web	Total general
54	58	0	112

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	Total general
2	112	114

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

Dependencia responsable de su trámite								
Contabilidad	Gerencia	Jurídica	Sistemas	Operativa	Servicios Administrativos	Talento Humano	Tesorería	Total general
10	0	20	1	44	24	7	6	112

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

Estado de respuesta		
Aprobado	Solicitud sin respuesta	Total general
112	2	114



En estado de respuesta, se evidencia que existen 2 canceladas.

Debido al estado de emergencia que se vivió a causa del COVID-19 los términos de respuesta de las PQR se ampliaron con el Artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020. Dicho Artículo estuvo vigente desde el 28 de marzo del 2020, hasta el 16 de mayo del 2022. Donde el tiempo de respuesta a las PQR era de 30 días hábiles.

De esta manera se logra entender que toda PQR que haya sido respondida fuera de los términos establecidos por dicho decreto, incumple con el mismo.

Por tal motivo se hace necesario informar que las siguientes PQR fueron respondidas fuera de los términos establecidos por el Decreto Legislativo 491 de 2020 que para ese tiempo estaba vigente:

- La petición identificada con el número 30/2022, donde se solicita el reporte financiero con corte al 31 de diciembre de 2021, se recibió en la entidad el día lunes catorce (14) de febrero, dicha petición fue respondida con 3 días de retraso el día viernes primero (1) de abril.
- La petición identificada con el número 36/2022, donde se solicita la circularización de operaciones recíprocas con corte 31 de diciembre de 2021, se recibió en la entidad el día miércoles dieciséis (16) de febrero, dicha petición fue respondida con 60 días de retraso el día jueves treinta (30) de junio de 2022.
- La petición identificada con el número 48/2022, donde se solicita la información indagación preliminar, se recibió en la entidad el día miércoles dos (2) de febrero, dicha petición fue respondida con 25 días de retraso el día jueves diecinueve (19) de mayo de 2022.
- La petición identificada con el número 64/2022, donde se solicita la información indagación preliminar, se recibió en la entidad el día lunes veintiocho (28) de marzo, dicha petición fue respondida con 24 días de retraso el día jueves diecinueve (19) de mayo de 2022.
- La petición identificada con el número 67/2022, donde se solicita el certificado de dotación, se recibió en la entidad el día martes cinco (5) de abril, dicha petición fue respondida con 2 días de retraso el día martes 24 de mayo de 2022.
- La petición identificada con el número 71/2022, donde se hace una solicitud provisional de agua proyecto de vivienda portal de los cámbulos constructora las Galias, se recibió en la entidad el día martes doce (12) de abril, dicha petición fue respondida con 6 días de retraso el día lunes 6 de junio de 2022.
- La petición identificada con el número 90/2022, donde solicitan una exoneración, se recibió en la entidad el día lunes dieciséis (16) de mayo, dicha petición fue respondida con 1 día de retraso el día viernes 1 de julio de 2022.

El Artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020 donde se ampliaron los términos de respuesta de las PQR, fue derogado por la Ley 2207 de 2022 a partir del 17 de mayo de 2022.



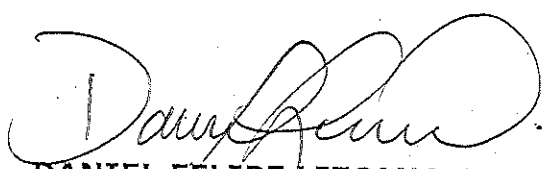
Así las cosas, con la derogatoria del artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020, vuelven a quedar vigentes los términos de respuesta establecidos en la Ley 1437 de 2011 de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de petición. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción".

Por tal motivo se hace necesario informar que las siguientes PQR fueron respondidas fuera de los términos establecidos por el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

- La petición identificada con el número 102/2022, donde se hace una solicitud para no continuar con el proceso de desinfección de vehículos, se recibió en la entidad el día jueves dos (2) de junio, dicha petición fue respondida con 3 días de retraso el día jueves 30 de junio de 2022.
- La petición identificada con el número 103/2022, donde se hace una solicitud de una copia del acta de la asamblea de accionistas, se recibió en la entidad el día lunes seis (6) de junio, dicha petición fue respondida con 3 días de retraso el día martes 5 de julio de 2022.
- La petición identificada con el número 105/2022, donde se hace una solicitud de factura una electrónica, se recibió en la entidad el día miércoles ocho (8) de junio, dicha petición fue respondida con 1 día de retraso el día martes 5 de julio de 2022.
- La petición identificada con el número 115/2022, donde se hace una solicitud de borrar un comparendo, se recibió en la entidad el día martes veintiocho (28) de junio, dicha petición fue respondida con 2 días de retraso el día lunes 25 de julio de 2022.

Atentamente,



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

*Juiza Cortes*  
*28 Julio*

