



**INFORME SEMESTRAL DE PQRS
I SEMESTRE 2023**



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

TERMINAL DE TRANSPORTE
Ciudad Manizales
Fecha 19 Julio 2023
Hora 10:40 am
Prestador Orena Curo

PRESENTÓ:

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"

Carrera 43 No. 65-100 Los Cambulos Teléfonos 8785641 - 8787858 - 8787832
Email - gerencia@terminaldemanizales.com.co
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 PQRS de la Terminal del I SEM 2023.

Respetuosamente me dirijo a usted con el fin de enviarle el Seguimiento a las PQRS 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 PQRS.
- Se observa un fortalecimiento de los conceptos y mejoras en el tratamiento de las PQRS 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 PQRS con respuestas tardías y fechas límite.

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

RESULTADOS REVISIÓN Y VERIFICACIÓN PQRS.

Tipo de Petición					
Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
3	45	34	2	0	84

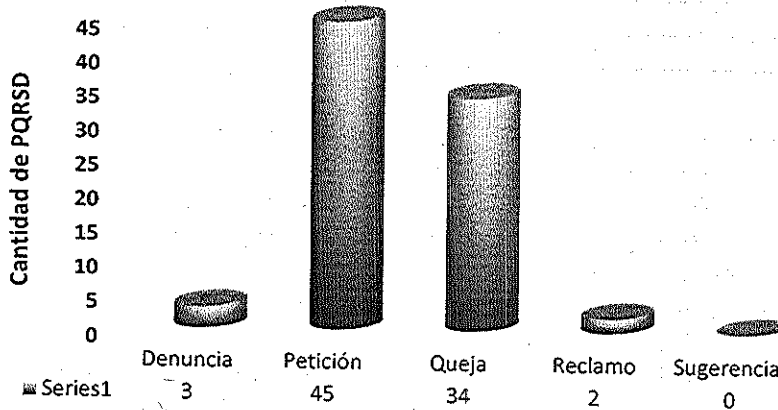
"Ser el punto de conexión con lo que más quieres"

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

Email - gerencia@terminaldemanizales.com.co

www.terminaldemanizales.com.co

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



El 88% de las PQRS 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 aprobada 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."

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

Estado de respuesta		
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

www.terminaldemanizales.com.co

TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES S.A.

OA-1100-2-1-140

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

DIRIGIDO A:

GERENCIA

INFORME II TRIMESTRE AUSTERIDAD DEL GASTO

JULIO 19 DE 2023

TERMINAL DE TRANSPORTE
Dependencia Coordinación
Fecha 19 Julio 2023
Hora 10:40 am
Revisado Diego Ocampo

PRESENTÓ:

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"

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

Email - gerencia@terminaldemanizales.com.co

www.terminaldemanizales.com.co

OA-1100-2-1-140

Manizales, 19 de julio del 2023

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

ASUNTO: Informe II trimestre austeridad del gasto

Respetuosamente me dirijo a usted con el fin de enviarle el Seguimiento de la austeridad en el gasto, durante el II trimestre de la vigencia 2023.

INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Control Interno de la Terminal de Transportes de Manizales S.A, presenta informe correspondiente al segundo trimestre del año 2023, en donde se pretende dar a conocer los resultados de las políticas establecidas en materia de austeridad y contención del gasto público de la Terminal.

El informe presentado a continuación por el Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno podrá ser objeto de seguimiento; ésta revisión toma como base el comportamiento de los gastos generales y de funcionamiento en el II trimestre de la vigencia 2023 y la información acá contenida fue proporcionada por la dependencia de Contabilidad y Presupuesto de la Terminal de Transportes de Manizales S.A; estos datos son material de observación para el análisis de las variaciones trimestrales, todo con el fin de cumplir con un desempeño eficiente y eficaz que reduzca los gastos generados en la institución.

OBJETIVO GENERAL

Rendir informe trimestral correspondiente al cumplimiento de la política de austeridad y eficiencia del gasto público, respecto a los gastos ejecutados por la Terminal de Transportes de Manizales S.A durante el II trimestre de la vigencia 2023.

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

Carrera 43 No. 65-100 Los Cambulos Teléfonos 8785641 - 8787858 - 8787832
Email - gerencia@terminaldemanizales.com.co
www.terminaldemanizales.com.co



INFORME TRIMESTRAL DE AUSTERIDAD DEL GASTO II TRIMESTRE 2023



VIGILADO
SuperTransporte

Terminal de Transportes

ALCANCE

Establecer las variaciones presentadas en el gasto entre trimestres, con el fin de generar parámetros que permitan a la Terminal de Transportes de Manizales S.A generar estrategias de austeridad y con ello dar continuidad al cumplimiento de las medidas establecidas por el Gobierno Nacional en materia de Contención en el Gasto Público.

FUENTE DE INFORMACIÓN

Para la realización del presente informe de Austeridad del Gasto se toma la información entregada por la dependencia de Contabilidad y Presupuesto de la Terminal de Transportes de Manizales S.A relacionada con los gastos generales y de funcionamiento requeridos por la Oficina Asesora de Control Interno.

ANÁLISIS COMPARATIVO

A continuación, se muestra el cuadro comparativo de los gastos correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2023, en los conceptos de administración de personal y contratación de servicios de personal, telefonía y servicios públicos, impresiones y publicaciones, mantenimiento y uso de vehículos, mantenimiento de equipos, mantenimiento de inmuebles, viáticos y gastos de transporte.

Respetuosamente le informo que, de acuerdo a los resultados presentados en el segundo trimestre del año 2023, se evidencio lo siguiente:

Durante el segundo trimestre de 2023, se observaron diferentes tendencias en los rubros económicos. El 61% de estos experimentaron una variación negativa en sus resultados, mientras que un 26% logró obtener una variación positiva. Por otro lado, el 13% restante de los rubros no mostró variación alguna en este período.

"Sea el punto de conexión con lo que más quiere"

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

Email - gerencia@terminaldemanizales.com.co

www.terminaldemanizales.com.co



INFORME TRIMESTRAL DE AUSTERIDAD DEL GASTO II TRIMESTRE 2023



VIGILADO
SuperTransporte

Terminal de Transportes

TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES

INFORME DE SEGUIMIENTO DE AUSTERIDAD PRESUPUESTAL SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2023

Cifras en miles de pesos constantes de 2023

Rubros Presupuestales	Ejecución 1° Trimestre	Ejecución 2° Trimestre	Variación	Variación porcentual
SUELDOS	346.648	331.536	-15.112	-4,36%
RECARGOS NOCTURNOS Y HORAS EXTRAS	42.808	51.253	8.445	19,73%
IMPUESTOS	482.601	38.198	-444.403	-92,08%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SS MANTENIMIENTO GENERALES	0	0	0	0,00%
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO	19.724	14.843	-4.881	-24,75%
ENERGÍA ELÉCTRICA	39.574	41.572	1.998	5,05%
TELÉFONO FIJO	0	0	0	0,00%
TELEFONÍA CELULAR	114	118	4	3,51%
SERVICIO DE INTERNET	6.589	6.200	-389	-5,90%
PARABÓLICA	331	420	89	26,89%
SERVICIO DE GAS	251	264	13	5,18%
VIÁTICOS	397	1.550	1.153	290,43%
PASAJES	1.237	2.320	1.083	87,55%
CAPACITACIÓN BIENESTAR SOCIAL Y ESTÍMULOS	15.272	5.909	-9.363	-61,31%
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	0	2.406	2.406	100,00%
ARTÍCULOS DE ASEO Y CAFETERÍA	860	4.388	3.528	410,23%
ASESORÍAS CONSULTORÍAS, HONORARIOS Y PRESTACIONES DE SERVICIOS	111.556	133.899	22.343	20,03%
SUMINISTRO DE PAPELERÍA	411	60	-351	-85,40%
ADQUISICIÓN DE MATERIALES PARA REPARACIÓN-FERRETERÍA	535	793	258	48,22%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SS MANTENIMIENTO SOCIAL	545	1.089	544	99,82%
MANTENIMIENTO DE VEHÍCULO	0	0	0	0,00%
SERVICIO DE ASEO	23.409	45.525	22.116	94,48%
SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	41.987	137.403	95.416	227,25%

A continuación, se presentan los rubros en el mismo orden descrito anteriormente, junto con la causa de su variación:

Rubros con incremento:

- Recargos nocturnos y horas extras 19,73%: Esto se debe a que durante este segundo trimestre hubo un mayor número de días festivos en comparación con el trimestre anterior.
- Energía eléctrica 5,05%: Esto se debe a que, en el segundo trimestre, se incrementó el uso de aparatos electrónicos como ventiladores.
- Telefonía celular 3,51%
- Parabólica 26,89%
- Servicio de gas 5,18%

"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

www.terminaldemanizales.com.co

INFORME TRIMESTRAL DE AUSTERIDAD DEL GASTO II TRIMESTRE 2023



Terminal de Transportes



VIGILADO
SuperTransporte

- Viáticos 290,43%: Esta variación se debe a que en el segundo trimestre se reconocieron viáticos tanto para la gerente como para el profesional universitario de la dependencia Operativa de la entidad. Estos viáticos se otorgaron para permitir su desplazamiento a la ciudad de Bogotá, donde asistieron a un taller y a una junta directiva de Conalter.
- Pasajes 87,55%: Esto se debe a los pagos realizados para cubrir los pasajes del gerente y del profesional universitario de la dependencia Operativa de la entidad. Dichos pagos se efectuaron para facilitar su desplazamiento a la ciudad de Bogotá.
- Combustibles y lubricantes 100,00%: Esto se debe a que durante el primer trimestre de la vigencia 2023, no se realizaron pagos por este concepto.
- Artículos de aseo y cafetería 410,23%: Esto se debe a que, en el primer trimestre, este rubro solo tuvo erogación por caja menor; en el segundo trimestre hubo ejecución del contrato de aseo y cafetería.
- Asesorías consultorías, honorarios y prestaciones de servicios 20,03%: Esto se debe a que, en el segundo trimestre, se han pagado cuentas de contratos como Planeación, Gestión y Control S.A.S., Consultores Tecnológicos S.A.S., y se contrató un ingeniero civil.
- Adquisición de materiales para reparación de ferretería 48,22%
- Adquisición de bienes y servicios de mantenimiento comercial 99,82
- Servicio de aseo 94,48%: Esto se debe a que, durante el primer trimestre, se realizó el pago correspondiente a un mes de servicio de aseo, mientras que en el segundo trimestre se efectuó el pago de dos meses.
- Servicio de seguridad y vigilancia 227,25%: Esto se debe a que, en el segundo trimestre se cancelaron dos meses adeudados por servicio de vigilancia, para el primer trimestre se pagó un mes de servicio.

Rubros con disminución:

- Sueldos -4,36%: Esto se debe a que, en el segundo trimestre, dos personas que se encontraban vinculadas a la entidad, se retiraron.
- Impuestos -92,08%: Esto se debe a que en el primer trimestre se realizó el pago del impuesto predial de la vigencia 2023, adicionalmente se pagó impuesto de industria y comercio de la vigencia 2022.
- Acueducto, alcantarillado y aseo -24,75%: Esto se debe a que, en el primer trimestre, por motivo de temporada alta (vacaciones, ferias) el consumo de acueducto fue mayor, así mismo se generaron más residuos aprovechables; para el segundo trimestre este concepto disminuyó, además se han realizado más controles al respecto.
- Servicio de internet -5,90

"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

www.terminaldemanizales.com.co

- Capacitación, bienestar social y estímulos -61,31%: Esta disminución se debe a que, en el primer trimestre, se pagaron cinco auxilios educativos, mientras que en el segundo trimestre se pagaron dos.
- Suministro de papelería -85,40%

Rubros sin variación:

- Adquisición de bienes y servicios de mantenimientos generales
- Telefonía fija
- Mantenimiento del vehículo

El 61% de los rubros aumentaron en su ejecución, sin embargo, la ejecución presupuestal para el II trimestre disminuyó en un 28%. Se recomienda continuar con las medidas que se han establecido y la sostenibilidad financiera de la entidad.



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