



**INFORME SEMESTRAL DE PQRS  
II SEMESTRE 2023**



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

**OA-1100-2-1-008**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**DIRIGIDO A:**

**GERENCIA**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS**

**ENERO 12 DE 2024**

TERMINAL DE TRANSPORTE  
Dependencia Codidencia  
Fecha 13 enero 2024  
Hora 2:10 pm  
F. ID. CO Jairo Quiro

**PRESENTÓ:**

**DANIEL FELIPE LIZCANO OCAMPO**

**JEFE DE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

*Sea el punto de conexión con el cliente más quietas*

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-1100-2-1-008**

**Manizales 12 de enero del 2023**

**DOCTOR  
BENJAMÍN HUMBERTO OCAMPO ARENAS  
GERENTE  
TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES**

**ASUNTO: Informe Seguimiento PQRS de la Terminal del II SEM 2023.**

Respetuosamente me dirijo a usted con el fin de enviarle el Seguimiento a las PQRS durante el segundo 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 recomienda que las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) se registren en SIICO el mismo día en que se proporcionen. Esto asegurará que los reportes generados posteriormente en SIICO sean oportunos y que la trazabilidad en esta plataforma sea más confiable.
- Se recomienda fortalecer los procedimientos asociados a los trámites realizados a través de la ventanilla única, lo anterior frente a la radicación, consecutivos de respuesta, consolidación de información, entre otros que garanticen la disponibilidad y trazabilidad de la información no solo para el informe de PQRS si no para la evaluación de la gestión institucional.
- Se recomienda llevar a cabo campañas destinadas a aumentar la visibilidad de la Página Web de la entidad. Durante estas campañas, es importante destacar la herramienta habilitada en el sitio web que permite a los usuarios presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Esto incentivará su utilización por parte de los usuarios e interesados.

*Sea el punto de conexión con lo que más quieres*

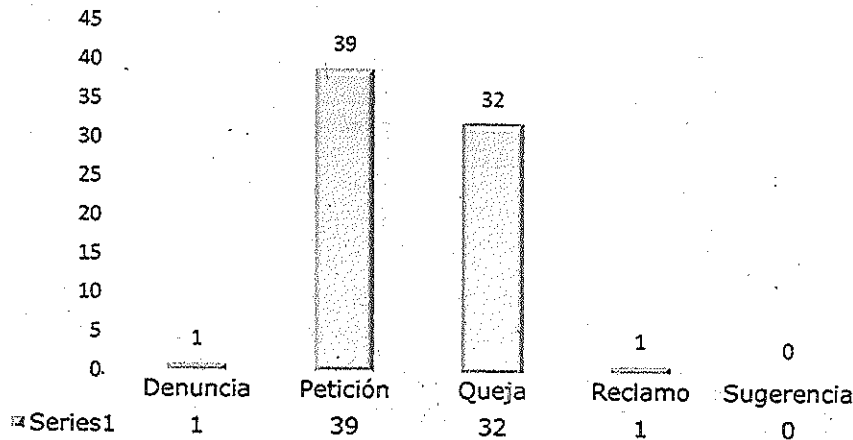
Carrera 43 No. 65-100 Los Cambulos Teléfonos 8785641 - 8787858 - 8787832

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

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

- 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.

**RESULTADO DEL SEGUIMIENTO A LAS  
PQRS DEL II SEMESTRE DEL 2023**



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
1	39	32	1	0	73

El 98% de las PQRS corresponden a Peticiones y Quejas.

Medio de llegada			
Correo electrónico	Físico	Página Web	Total General
19	54	0	73

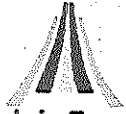
El método predominante para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) ante la entidad es de forma presencial, seguido por el

*“Ser el punto de conexión con lo que más quieras”*

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)



Terminal de Transportes

## INFORME SEMESTRAL DE PQRS II SEMESTRE 2023



VIGILADO  
SuperTransportes

envío a través del correo electrónico. Se observa que el medio habilitado en la página web para estas solicitudes no se utiliza con la frecuencia esperada.

Estado								
Cancelado	Cerrado	Cerrado por traslado	En trámite	Respuesta aprobada por el jefe	Sin asignar	Traslado	Traslado pendiente por	Total General
0	47	17	4	0	4	1	0	73

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	Sistemas	Contabilidad y Presupuesto	Tesorería	Jurídica	Total general
3	13	5	23	4	6	1	9	9	73

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
48	25	73

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

- A cuatro aún no se les ha asignado un responsable.
- Cuatro están en trámite: Estas cuatro PQRS 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 PQRS 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.

Las 25 PQRS que actualmente muestran un estado "No definido" se encuentran en esta situación debido a diversas circunstancias. Cada una de ellas presenta condiciones específicas que dificultan la asignación de un estado claro de respuesta en el campo correspondiente. Es importante destacar que, en meses anteriores, solicitamos el respaldo de la Dependencia de Sistemas para mejorar el registro de las PQRS trasladadas por competencia en el Sistema de Información Integrado de Correspondencia (SIICO), con el objetivo de abordar esta problemática.

*Sea el punto de contacto 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)

## INFORME SEMESTRAL DE PQRS II SEMESTRE 2023



La solución a este inconveniente se implementó en septiembre de 2023, se comunicó de manera verbal en octubre y en diciembre se les hizo un recordatorio a las áreas que frecuentemente utilizan el traslado por competencia, así como a la Secretaria Ejecutiva de la entidad. Sin embargo, a pesar de este esfuerzo, persisten problemas al generar el reporte en SIICO. Aunque se habilitó un campo específico para cargar las respuestas a los usuarios, al revisar las respuestas dadas a los peticionarios, se genera un error que impide visualizarlas.

En conclusión, las PQRSD trasladadas por competencia continúan generando errores al intentar generar informes en SIICO, a pesar de los esfuerzos realizados para abordar esta situación.

Durante la revisión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), se evidencia que en el semestre anterior no se registraron respuestas fuera de los plazos establecidos. No obstante, en el presente semestre, se han identificado tres PQRS que fueron respondidas fuera de los tiempos previamente establecidos. A continuación, se detallan las PQRS en cuestión para una mejor identificación.

Id. De la PQRS	Asunto	Responsable	Fecha de llegada	Fecha para respuesta	Fecha de respuesta	Cantidad de días de retraso en respuesta
106/2023	solicitud estados financieros	Faryd Darío Vanegas Gómez	23/08/2023	13/09/2023	10/11/2023	40
122/2023	SOLICITUD COPIA LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN REMODELACION BAÑOS PÚBLICOS	Juliana Vargas Ramírez	11/09/2023	2/10/2023	10/11/2023	27
145/2023	QUEJA AGENTE DE TRANSITO	Cristian Camilo Márquez Londoño	29/11/2023	21/12/2023	27/12/2023	1

Además, se han identificado discrepancias en el cómputo de los días hábiles de respuesta en SIICO con respecto a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Estos errores se manifiestan en el registro de las respuestas, generando incertidumbres y riesgos con respecto a la precisión de la información proporcionada en los informes. La plataforma debería garantizar datos confiables y transparentes sobre las PQRS, especialmente en lo que respecta a las fechas límites de respuesta, ya que la falta de cumplimiento en los plazos establecidos podría acarrear consecuencias para la entidad.

Es crucial destacar que este error en el conteo de días ha sido reportado en varias ocasiones, pero hasta la fecha persiste. Este inconveniente en el cómputo de los días compromete la integridad de los informes generados. Además, se ha observado que SIICO considera como fecha de respuesta el día en que la respuesta es cargada en la plataforma. Esto conlleva a situaciones donde, aunque el usuario responda dentro de los tiempos establecidos, si la carga se realiza de manera extemporánea, SIICO registra la fecha de carga como la fecha de respuesta.

Ser el punto de conexión con lo que más quieren

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)



**Terminal de Transportes**

**INFORME SEMESTRAL DE PQRS  
II SEMESTRE 2023**



VGLABO  
SuperTransportes

Este enfoque genera una falta de credibilidad en la información, ya que, al generar informes, no se refleja con precisión el tiempo real de respuesta. Como resultado, se impone la necesidad de revisar minuciosamente cada PQRS para determinar con exactitud los límites temporales y el tiempo efectivo de respuesta, añadiendo una capa adicional de complejidad.

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)