

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

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**DIRIGIDO A:**

**GERENCIA**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS**





**JULIO 17 DE 2024**

**PRESENTÓ:**

**DANIEL FELIPE LIZCANO OCAMPO**

**JEFE DE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

 [contacto@terminaldemanizales.com.co](mailto:contacto@terminaldemanizales.com.co)  
 [www.terminaldemanizales.com.co](http://www.terminaldemanizales.com.co)  
 Tel. (+57606) 878 78 58 | (+57606) 878 78 58  
 Carrera 43 No 65 - 100 Los Cábulo  
Código Postal 170001

**SOMOS EL PUNTO DE**  
**CONEXION**  
CON LO QUE MAS QUIERES

Manizales 17 de julio del 2024

**DOCTOR  
BERNARDO ANTONIO OCAMPO RAMOS  
GERENTE  
TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES**

**ASUNTO: Informe Seguimiento PQRSD de la Terminal del I SEM 2024.**

Respetuosamente me dirijo a usted con el fin de enviarle el Seguimiento a las PQRSD durante el primer semestre de la vigencia 2024

#### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

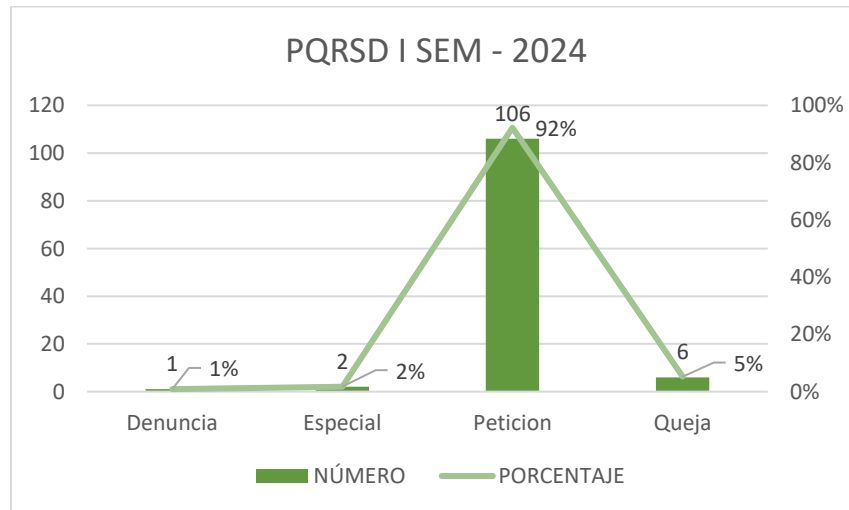
- Se recomienda implementar medidas adicionales de control, redundante en las prácticas administrativas para mejorar la respuesta y atención oportuna y efectiva de las PQRSD.
- Se observa un fortalecimiento de los conceptos y mejoras en la herramienta de las PQRSD con remisión por competencia, ampliación de términos y otros aspectos que denotan mejores resultados.
- Se debe fortalecer la capacitación a la encargada del proceso de radicación, a fin de que se estandaricen los procesos y mejore el funcionamiento de ventanilla única y del tratamiento de PQRSD.
- 

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

#### **RESULTADOS REVISIÓN Y VERIFICACIÓN PQRSD.**

Durante el primer semestre de la vigencia 2024 se radicaron en total 115 PQRSD, en su mayoría peticiones.

TIPO DE PETICIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Denuncia	1	1%
Especial	2	2%
Peticion	106	92%
Queja	6	5%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>



En total el 92% corresponde a peticiones, el 8% restante son denuncias, quejas y especiales; estas últimas de la Dependencia de Contabilidad y presupuesto, es importante señalar que se debe fortalecer la capacitación a la encargada del proceso de radicación, a fin de que se estandaricen los procesos y mejore el funcionamiento de ventanilla única y del tratamiento de PQRS.

MEDIO DE LLEGADA	NÚMERO	PORCENTAJE
Correo electrónico	64	56%
Físico	51	44%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>

Se evidencia en este informe, que el medio de llegada de PQRS ha incrementado por medios digitales, sin embargo, se desconoce el por qué del no registro de información por medio del canal de página Web, es imprescindible verificar y organizar tal situación.

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	NÚMERO	PORCENTAJE
Cerrado	86	75%
Cerrado por traslado	19	17%
En trámite	4	3%
Respuesta aprobada por el jefe de área	2	2%
Sin asignar	4	3%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>25%</b>

Así pues, se evidencia un número importante de PQRSD remitidas por competencia, en general asociadas a trámites propios de empresas transportadoras que deben ser atendidos desde allí, en general lo correspondiente a cerrado, cerrado por traslado y respuesta aprobada corresponde a la totalidad de PQRSD efectivamente atendidas, es decir el 94%.

El componente de estado muestra un cumplimiento de los lineamientos, se reitera la importancia de estandarizar el proceso de radicación y respuesta para dar este trámite efectivo. El 6% no respondido corresponde a 3% en trámite que está vencido frente a los plazos y in asignar, plazos según el reporte también vencidos.

Dependencia	Cerrado	Cerrado por traslado	En trámite	Respuesta aprobada por el jefe de área	Sin asignar	TOTAL
Contabilidad y Presupuesto	11	0	0	0	0	11
Gerencia	0	0	0	0	1	1
Jurídica	24	0	0	0	0	24
Oficina Asesora de Control interno	0	0	0	1	0	1
Operativa	6	19	1	1	0	27
Servicios Administrativos y Comunicaciones	25	0	0	0	2	27
Sistemas	7	0	0	0	0	7
Talento humano	6	0	2	0	1	9
Tesorería	7	0	1	0	0	8
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>115</b>

Se evidencian 12 (10%) de las PQRSD se contestan por fuera de los términos legales, ante esta situación se establecerán los controles necesarios para mitigar los riesgos, cabe resaltar la importancia de este proceso a fin de salvaguardar a la entidad y a los colaboradores.

2	feb-24	Queja	16 días	Cerrado	QUEJA RESTAURANTE DONDE EL GORDO	Servicios Administrativos y Comunicaciones
14	14/2024	Peticion	18 días	Cerrado	Medellín, 24 de enero de 2024	Talento humano
25	25/2024	Peticion	17 días	Cerrado	SOLICITUD INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	Jurídica
44	CR-157-2024	Peticion	35 días	Cerrado	INSCRIPCIÓN DE ACCIONES EN FAVOR DE	Contabilidad y Presupuesto
45	CR-159-2024	Peticion	16 días	Cerrado	SOLICITUD CERTIFICACIÓN CONTRATO	Jurídica
55	CR-177-2024	Peticion	34 días	Cerrado	INFORMACIÓN	Talento humano
58	CR-183-2024	Peticion	24 días	Cerrado	SOLICITUD INFORMACIÓN DE DIVIDENDOS	Contabilidad y Presupuesto
67	CR-203-2024	Peticion	42 días	Cerrado	INFORMACION SIGEP	Talento humano
68	CR-207-2024	Peticion	35 días	Cerrado	DE BIEN PUBLICO - DERECHO PETICION	Jurídica
69	CR-209-2024	Peticion	21 días	Cerrado	CAICEDO - DERECHO DE PETICIÓN H.	Jurídica
82	CR-237-2024	Peticion	30 días	Cerrado	REVISIÓN CÁMARAS	Sistemas
101	CR-291-2024	Peticion	18 días	Cerrado	SOLICITUD CONDUCE PAGOS AÑO 2023	Tesorería

Se encuentran además 29 registros que aparecen como no definido en los tiempos de respuesta, sin embargo al verificar se encuentran algunos de ellos remitidos por traslado, por ende se verifica que tan solo 8 de ellos corresponden a los que como se manifestó aparecen en trámite o sin asignar, también sobre estos, se realizará el seguimiento para verificar tal situación.

94	CR-281-2024	Peticion	Correo electrónico	(no definido)	En trámite	personal	Talento humano
95	CR-282-2024	Peticion	Correo electrónico	(no definido)	Sin asignar	INFORMACIÓN	Gerencia
100	CR-288-2024	Peticion	Correo electrónico	(no definido)	Sin asignar	INFORMACIÓN	Talento humano
102	CR-300-2024	Peticion	Correo electrónico	(no definido)	En trámite	COPIAS TASA DE USO	Tesorería
110	CR-320-2024	Peticion	Correo electrónico	(no definido)	En trámite	EXPERIENCIA LABORAL	Talento humano
112	CR-322-2024	Peticion	Correo electrónico	(no definido)	Sin asignar	SOLICITUD TERMINACIÓN CONTRATO	Servicios Administrativos y Comunicaciones
114	CR-336-2024	Peticion	Físico	(no definido)	En trámite	POLICIA Y AGENTE DE TRANSITO	Operativa
115	CR-337-2024	Peticion	Correo electrónico	(no definido)	Sin asignar	FUNCIONARIO - SOLICITUD INMUEBLE EN	Servicios Administrativos y Comunicaciones

En resumen, estas diferentes circunstancias mencionadas, llevan a la necesidad de mejorar la gestión de PQRSD. Cada una de ellas, tiene una condición específica que impide la asignación de un estado claro de respuesta en el campo correspondiente. Se requerirá el apoyo a través de la Dependencia de sistemas para determinar las mejoras sobre el SIICO, a fin de mejorar esta situación.

Atentamente,

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