

OA-110-9-008-2025

Manizales, 08 de Enero del 2025

DOCTOR

BERNARDO ANTONIO OCAMPO RAMOS

GERENTE

TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES

Manizales - Caldas

Asunto: Informe Seguimiento PQRSD de la Terminal del II semestre 2024.

Respetuosamente me dirijo a usted con el fin de enviarle el Seguimiento a las PQRSD durante el segundo semestre de la vigencia 2024 para la Terminal de Transportes de Manizales.

Se encuentran diversos errores asociados al registro de PQRSD, las respuestas cargadas en el sistema de información de ser la radicada ante el peticionario, es decir, contener el recibido de dicha respuesta; en caso de haberse realizado vía Correo electrónico, deberá contener el registro del correo enviado a fin de garantizar la trazabilidad de la información de la respuesta.

A diferencia de los oficios internos, la respuesta a PQRSD debe ser impresa conforme a los lineamientos institucionales, puesto que allí se debe garantizar la trazabilidad de la fecha de emisión del documento, la fecha de radicación ante el peticionario y los días hábiles de respuesta a fin de ser cargados en la unidad compartida para respuesta a PQRSD (U:\RESPUESTAS PQRSD AÑO 2024).

Uno los aspectos importantes a tener en cuenta frente a la respuesta de PQRSD, es cuando no sé tiene información ni datos de contacto, en cuyo caso la entidad debe garantizar la respuesta a través de los canales descritos en la carta al trato digno, por ejemplo, la página web y las carteleras institucionales.

Los errores del sistema información están asociados también a errores humanos, por lo que es importante que se realice una verificación total por cada uno de los líderes de área y los responsables de respuesta de PQRSD, a fin de garantizar una trazabilidad real en el trámite de solicitudes.

Los criterios de registro en el sistema información deben ser unificados, es importante establecer que la fecha de respuesta debe obedecer a la radicación y no a la fecha de emisión del documento de respuesta, pues no es garantía de dar trámite a la solicitud.

RESULTADOS REVISIÓN Y VERIFICACIÓN PQRSD.

Durante el primer semestre de la vigencia 2024 se radicaron en total 165 PQRSD, en su mayoría peticiones.

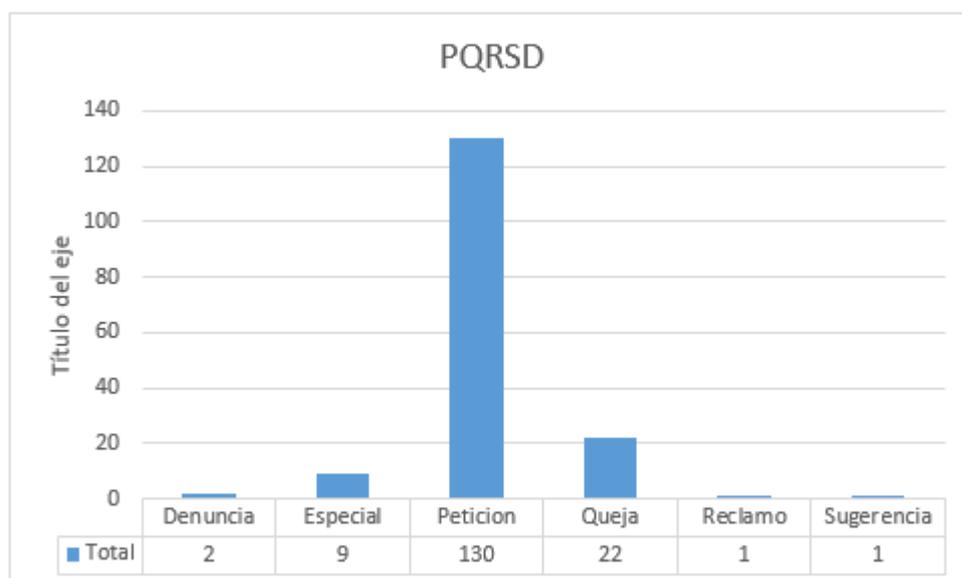
Tipo de Petición Cuenta de Tipo de Petición

Denuncia

2

Especial	9
Petición	130
Queja	22
Reclamo	1
Sugerencia	1

Total general 165



En total el 78% corresponde a peticiones, el 22% restante son denuncias, quejas y especiales; 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 PQRSD, conforme a lo ya descrito.

Medio de Radicación Cuenta de Tipo de Petición

Correo electrónico	99
Físico	65
Verbal	1

Total general 165

Se evidencia en este informe, que el medio de llegada de PQRSD ha incrementado por medios digitales, sin embargo, se desconoce y reitera la necesidad de identificar 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	Cuenta de Estado	Porcentaje
Cerrado	113	68%
Cerrado por traslado	27	16%
En trámite	14	8%
Pendiente de asignar jefe de área	1	1%
Respuesta aprobada por el jefe de área	6	4%
Sin asignar	4	2%
Total general	165	100%

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.

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 15% no respondido corresponde a 8% en trámite y 7% adicional por otros conceptos.

Responsable	Cerrado	Cerrado por traslado	En trámite	Pendiente de asignar jefe de área	Respuesta aprobada por el jefe de área	Sin asignar	Total general
(No definido)	0	0	0	1	0	0	1
Contabilidad y Presupuesto	7	0	2	0	1	0	10
Gerencia	1	0	0	0	0	0	1
Jurídica	19	0	1	0	0	1	21
Oficina Asesora de Control interno	12	0	5	0	0	1	18
Operativa	18	22	0	0	0	0	40
Servicios Administrativos y Comunicaciones	32	5	2	0	3	0	42
Sistemas	9	0	0	0	0	1	10
Talento humano	8	0	4	0	2	1	15
Tesorería	7	0	0	0	0	0	7
Total general	113	27	14	1	6	4	165

Se evidencian 6 de las PQRSD se contestan por fuera de los términos legales según el sistema, ante esta situación se deberán establecer 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, es necesario determinar las verificaciones individuales por cada uno de los líderes de área frente a este tema.

No. Consecutivo	Tipo de Petición	Tipo de Petición	Fecha Solicitud	Fecha Radicación Sistema	Fecha Para Respuesta	No. días hábiles de respuesta	Estado	Contenido Pqr	Usuario responsable	Dependencia responsable de su trámite	
13	CR-388-2024	Peticion	Correo electrónico	23/07/2024	23/07/2024 10:31	14/08/2024	33 días	Cerrado	SOLICITUD EXPERIENCIA LABORAL - SOLICITUD EXPERIENCIA LABORAL	JORGE LEONARDO REYES OROZCO - 1053809225	Talento humano
14	CR-390-2024	Peticion	Correo electrónico	23/07/2024	23/07/2024 15:11	14/08/2024	17 días	Cerrado	PETICIÓN RESTITUCIÓN DE ELEMENTOS CATÓLICOS EN LA TERMINAL - PETICIÓN RESTITUCIÓN DE ELEMENTOS CATÓLICOS EN LA TERMINAL	DANIEL RICARDO GAVIRIA ALZATE - 1053858736	Jurídica

19	CR-397-2024	Peticion	Correo electrónico	26/07/2024	26/07/2024 9:28	20/08/2024	16 días	Cerrado	SOLICITUD INFORMACION PLANTA DE PERSONAL - SOLICITUD INFORMACION PLANTA DE PERSONAL	JORGE LEONARDO REYES OROZCO - 1053809225	Talento humano
71	CR-503-2024	Peticion	Correo electrónico	30/09/2024	30/09/2024 9:27	22/10/2024	23 días	Cerrado	SOLICITUD INFORMACION VALORES TASAS DE USO - SOLICITUD INFORMACION VALORES TASAS DE USO	FREDDY ANDRES ROJAS SERNA - 16074537	Tesorería
108	CR-568-2024	Peticion	Fisico	1/11/2024	1/11/2024 10:27	26/11/2024	18 días	Cerrado	SOLICITUD DE INFORMACION REGISTRO COMODATO - SOLICITUD DE INFORMACION REGISTRO COMODATO	DANIA PAOLA ESCOBAR VELASQUEZ - 1061371869	Contabilidad y Presupuesto
117	CR-581-2024	Especial	Correo electrónico	13/11/2024	13/11/2024 10:55	13/11/2024	16 días	Cerrado	solitud autorización - solitud autorización	JENNY ALEXANDRA FRANCO MUÑOZ - 1053851312	Servicios Administrativos y Comunicaciones

Se encuentran además 52 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 5 de ellos corresponden a los que como se manifestó aparecen sin asignar, también sobre estos, se debe realizar el seguimiento para verificar tal situación, cabe aclarar que en algunos casos obedece a un mal registro.

No. Consecutivo	Tipo de Peticion	Tipo de Peticion	Fecha Solicitud	Fecha Radicacion Sistema	Fecha Para Respuesta	No. dias hábiles de respuesta	Estado	Contenido Pgr	Usuario responsable	Dependencia responsable de su tramite	Fecha de respuesta	Estado de respuesta
82	CR-528-2024	Denuncia	Fisico	13/10/2024	13/10/2024 7:23	5/11/2024	(no definido)	Pendiente de asignar jefe de área	Me bajo de un bus a las malas	(No definido)	(No definido)	(No definido)
112	CR-576-2024	Peticion	Correo electrónico	6/11/2024	6/11/2024 11:02	28/11/2024	(no definido)	Sin asignar	SOLICITUD PRUEBA DOCUMENTAL - SOLICITUD PRUEBA DOCUMENTAL informe definitivo auditoria de cumplimiento - informe definitivo auditoria de cumplimiento	MARY SELA HENAO GARZON - 30230348	Talento humano	(No definido) (No definido)
150	CR-658-2024	Especial	Correo electrónico	16/12/2024	16/12/2024 9:32	13/1/2025	(no definido)	Sin asignar	DERECHO DE PETICION PAGO ESTAMPILLAS - DERECHO DE PETICION PAGO ESTAMPILLAS	DANIEL FELIPE LIZCANO OCAMPO - 1054993098	Oficina Asesora de Control interno	(No definido) (No definido)
160	CR-671-2024	Peticion	Correo electrónico	20/12/2024	20/12/2024 14:43	13/01/2025	(no definido)	Sin asignar	Los números de comunicación al cliente que aparecen en las páginas oficiales, ninguno se encuentra activado, es imposible la comunicación con el terminal.	DANIEL RICARDO GAVIRIA ALZATE - 1053858736	Jurídica	(No definido) (No definido)
161	CR-673-2024	Queja	Fisico	23/12/2024	23/12/2024 9:38	14/01/2025	(no definido)	Sin asignar	ADRIANA LUCIA NARANJO PINEDA - 30312917	Sistemas	(No definido) (No definido)	

En resumen, estas diferentes circunstancias mencionadas, llevan a la necesidad de mejorar la gestión de PQRS. 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 solventar esta situación.

Conclusiones

1. Errores en el Registro de PQRS:

Se detectaron inconsistencias tanto en el registro de solicitudes como en la trazabilidad de las respuestas en el sistema de información. Las respuestas cargadas deben incluir evidencia de su envío al peticionario, ya sea a través de un correo electrónico registrado o mediante la radicación física correspondiente.

2. Cumplimiento de Lineamientos:

Aunque el 83% de las PQRS fueron atendidas dentro de los términos legales, un 15% quedó pendiente de trámite o respuesta, lo que indica la necesidad de fortalecer controles internos.

3. Medios de Radicación:

El correo electrónico es el medio más utilizado para la radicación de PQRS (60%), pero no se evidenció participación en el canal de la página web, lo cual afecta las metas relacionadas con políticas de Gobierno Digital.

4. Capacitación y Procesos:

Existen problemas relacionados con el manejo y registro de las PQRS que reflejan la necesidad de capacitar a los responsables y de estandarizar criterios y procedimientos.

5. Estados de Respuesta:

El análisis muestra que algunas solicitudes aparecen "sin asignar" o con tiempos de respuesta "no definidos", situaciones que generan riesgos administrativos y legales para la entidad.

6. Seguimiento a Casos Específicos:

Se identificaron seis casos en los que las respuestas se realizaron por fuera de los términos legales. Además, hay 52 registros que requieren seguimiento para verificar su estado real.

Recomendaciones

1. Unificación de Criterios y Capacitación:

Implementar un protocolo estándar para el registro, respuesta y cierre de PQRS. Realizar capacitaciones periódicas dirigidas a los responsables del proceso en cada área.

2. Fortalecimiento del Sistema de Información:

- Mejorar la interfaz y funcionalidades del sistema para garantizar la correcta trazabilidad y registro de respuestas.
- Hacer caso a las alertas automáticas para recordar los términos legales de respuesta.
- Revisar y ajustar los parámetros de asignación para evitar solicitudes "sin asignar".

3. Incentivar el Uso de la Página Web:

Diseñar campañas de difusión y educación para promover el uso del canal digital. Realizar pruebas de usabilidad en la plataforma para garantizar una experiencia de usuario adecuada.

4. Control Interno y Seguimiento:

- Realizar revisiones trimestrales para identificar y corregir errores en el registro y respuesta de las PQRS por parte de ventanilla única.
- Asignar un responsable en cada área para la supervisión del cumplimiento de los lineamientos.

5. Gestión de Casos Pendientes y Sin Asignar:

- Realizar un análisis detallado de las solicitudes "sin asignar" o "no definidas" para corregir inconsistencias y garantizar la respuesta oportuna.
- Fortalecer la coordinación entre áreas para evitar demoras innecesarias.

6. Mejoras en la Trazabilidad de Respuestas:

- Garantizar que todas las respuestas incluyan evidencia de envío o radicación.
- Establecer controles previos al cierre de cada solicitud en el sistema.

7. Políticas de Gobierno Digital:

Vincular las mejoras en los procesos de PQRS con los objetivos estratégicos de Gobierno Digital, asegurando que el Terminal se posicione como una entidad que fomenta la transparencia y la eficiencia.

Atentamente,

DANIEL FELIPE LIZCANO OCAMPO
Jefe Oficina Asesora Control Interno
Dependencia Oficina Asesora de Control interno

Proyectó: DANIEL FELIPE LIZCANO OCAMPO - Jefe Oficina Asesora Control Interno