

**SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE DERECHOS DE PETICION, QUEJAS,  
SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PQRSD PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE  
2021**

**RESPONSABLE:**

**JUAN MARIO BUSTAMANTE MEJIA**  
ASESOR OFICINA DE CONTROL INTERNO

**SOCIEDAD TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A.**

**MEDELLÍN, DICIEMBRE DE 2021**

En cumplimiento de sus roles y responsabilidades, la Oficina Asesora de Control Interno, realiza seguimiento al procedimiento PQRSD, de conformidad con lo establecido en las siguientes regulaciones:

- La Ley 87 de 1993, *“Por medio de la cual se establecen las normas para el ejercicio del control interno en la entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”*.
- La Ley 1474 de 2011, artículo 9 y 76 y sus decretos reglamentarios, señala: *“La Oficina de control interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*.
- La Ley 1437 de 2011, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- La Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”*.
- La Ley 1755 de 2015, *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y del contencioso administrativo”*.
- La Resolución 2016050513 *“Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos”*.
- La Resolución 2017050042 *“Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*.
- La Circular Informativa 2017060025, *“lineamientos sobre términos de respuesta y tratamiento especial para PQRS verbales o escritas”*. Que realizó seguimiento al procedimiento recibir y responder comunicaciones dentro del proceso de Gestión Jurídica, en la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A. para verificar su conformidad de acuerdo a la normatividad vigente.
- El Decreto 648 de abril 19 de 2017, en el artículo 2.2.21.4.9. Informes: *“Los jefes de control Interno o quien hagan sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a continuación: literal b), los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la ley 1474 de 2011”*.

El presente Informe corresponde a las PQRSD recibidas y atendidas por la Entidad entre el 01 de enero y el 30 de noviembre de 2021, con el propósito de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo y a reforzar la confianza del ciudadano en el servicio público.

La información para la elaboración consolidada de las PQRSD, es adquirida a través de los mecanismos tales como: Página web, correo electrónico: [informacion@terminalesmedellin.com](mailto:informacion@terminalesmedellin.com), formulario de comunicación, buzones de sugerencias, vía telefónica: 4448020; conforme a lo documentado en el Sistema de Gestión de la Calidad en la Entidad, como también lo contenido en la Resolución 2016050513. "Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento de derechos de peticiones quejas sugerencias y reclamos".

Las novedades, comportamientos y respuestas que se les está dando a los quejosos peticionarios o reclamantes, la oportunidad y pertinencia para dar respuesta a las mismas por parte de los responsables y competentes es objeto de seguimiento mensual por parte de la Oficina Asesora de Control Interno, como insumo para los informes semestrales.

**Objetivo:** Evaluar el cumplimiento del procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias PQRSD, aplicables en la Entidad. Realizando estrategias con los actores para mejorar el servicio, adicional se tiene: hacer seguimiento a las observaciones sobre las PQRSD, reportadas por la Oficina Asesora de Control Interno, en el semestre anterior. Brindar solución a las inconformidades del usuario interno y externo, de acuerdo con los tiempos de ley establecidos. Asegurar el registro en el sistema, en tiempo real del 100% de las quejas de todos los usuarios. Verificar el cumplimiento en el tiempo de respuestas y su pertinencia, a las solicitudes y/o preguntas de la comunidad. Identificar debilidades que permitan implementar mejoras en el trámite de las PQRSD, y tener retroalimentación permanente con el usuario.

**Alcance:** Seguimiento al procedimiento de recibir y responder comunicaciones, en el proceso Gestión Jurídica, de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A, se realizó con corte entre el 01 de enero al 30 de noviembre de 2021 y teniendo en cuenta el estado de las mismas, para lo cual se solicitó información a los funcionarios respectivos de las dependencias responsables según el caso.

Seguimiento al procedimiento de recibir y responder las PQRSD, de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A, en lo corrido de la vigencia 2021.

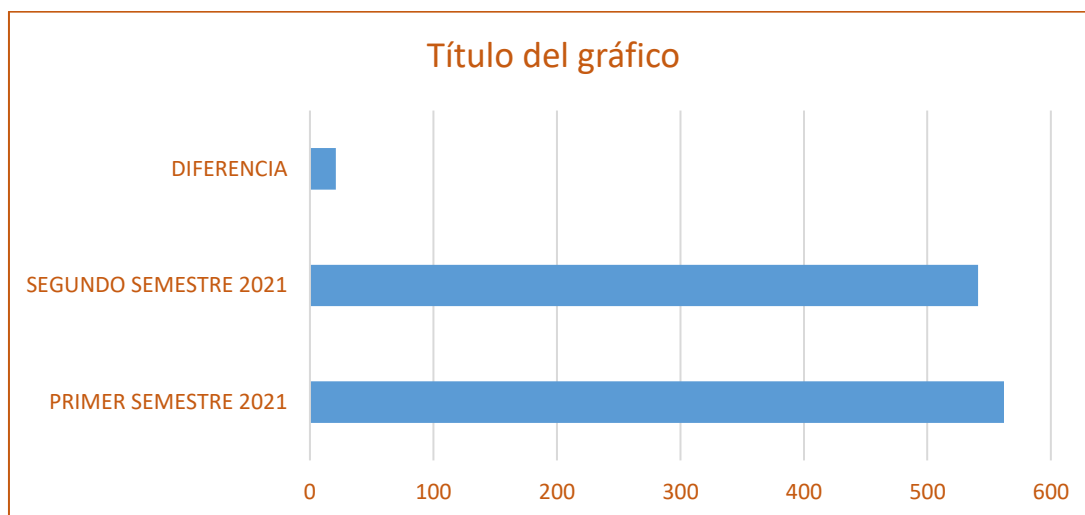
EL análisis se realizó teniendo en cuenta el primer y segundo semestre del año 2021, a manera de comparación así:

En el primer semestre de 2021, se radicaron en la Entidad, un total de 562 PQRSD.

En el segundo semestre a corte noviembre 30 de 2021, un total de 541 PQRSD.

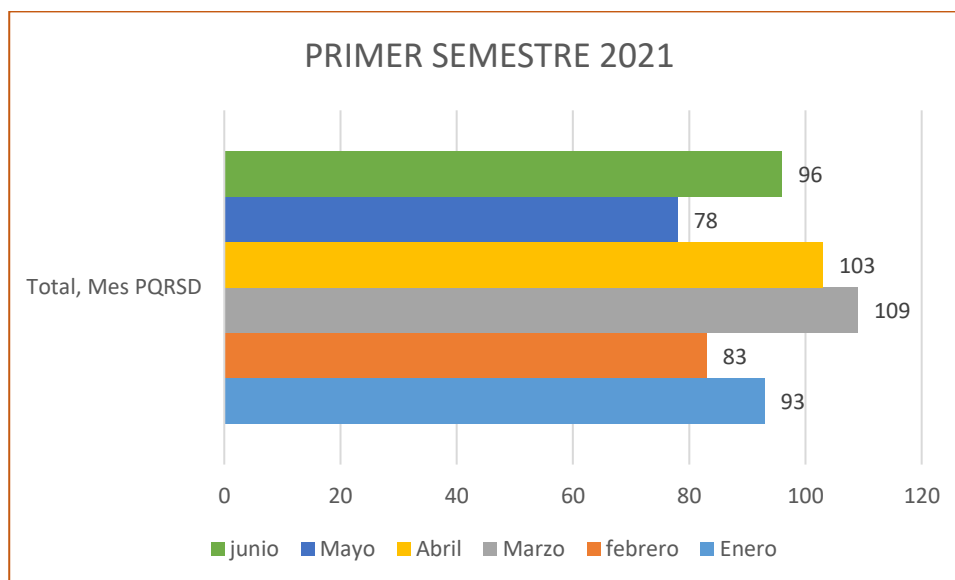
Lo cual presenta una leve disminución con respecto al primer semestre de 2021 de 4.02% en porcentaje y en cantidad de 21 PQRSD. Teniendo en cuenta que en el segundo semestre solo se realizó análisis hasta noviembre 30 de 2021.

PRIMER SEMESTRE 2021	SEGUNDO SEMESTRE 2021	DIFERENCIA	VARIACION PORCENTUAL
562	541	21	4.02%



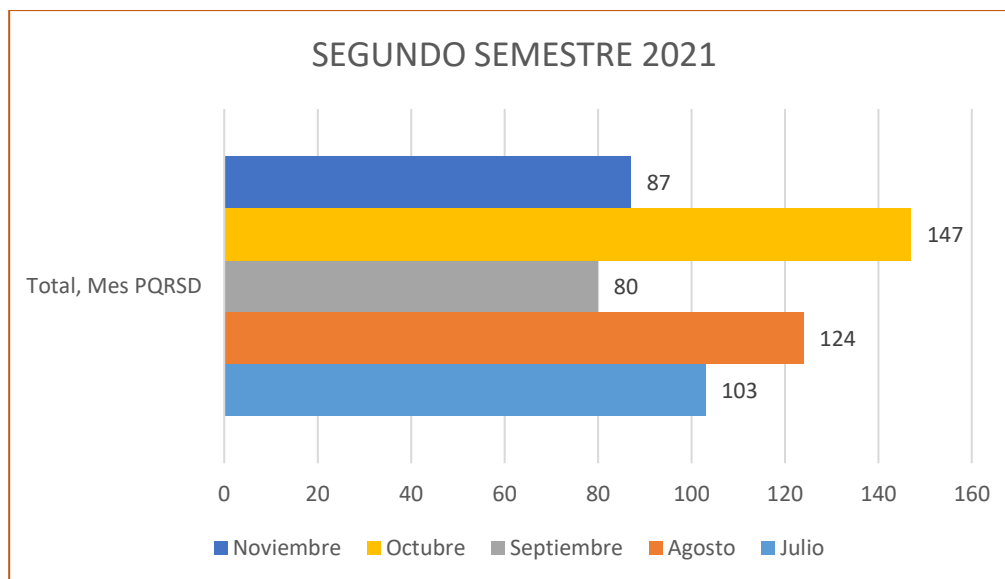
A lo largo del primer semestre de 2021, el comportamiento de las PQRSD, fue variado, donde rebajó la radicación de éstas en algunos meses de manera significativa, a pesar de las circunstancias de salubridad por las cuales se vivió en el país en ese momento, y que la Entidad no fue ajena a la situación de receso laboral decretado en ese momento, es así como se presentó un ingreso promedio de 93 PQRSD por mes a la Entidad, descritos de la siguiente manera:

PRIMER SEMESTRE 2021	Total, Mes PQRSD	PROMEDIO
Enero	93	93
febrero	83	
Marzo	109	
Abril	103	
Mayo	78	
junio	96	
<b>Total</b>	<b>562</b>	



Para el segundo semestre de 2021, también se mostró un comportamiento de las PQRSD, fluctuante para cada uno de los meses del semestre, pues los efectos de la Pandemia también impactaron la presentación de las PQRSD, es así como se presentó un ingreso promedio de 99 PQRSD por mes a la Entidad, descritas de la siguiente manera:

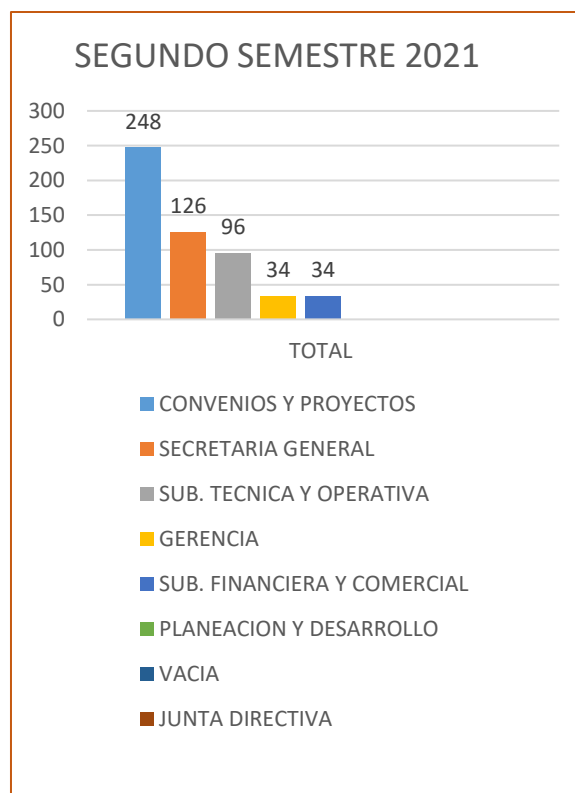
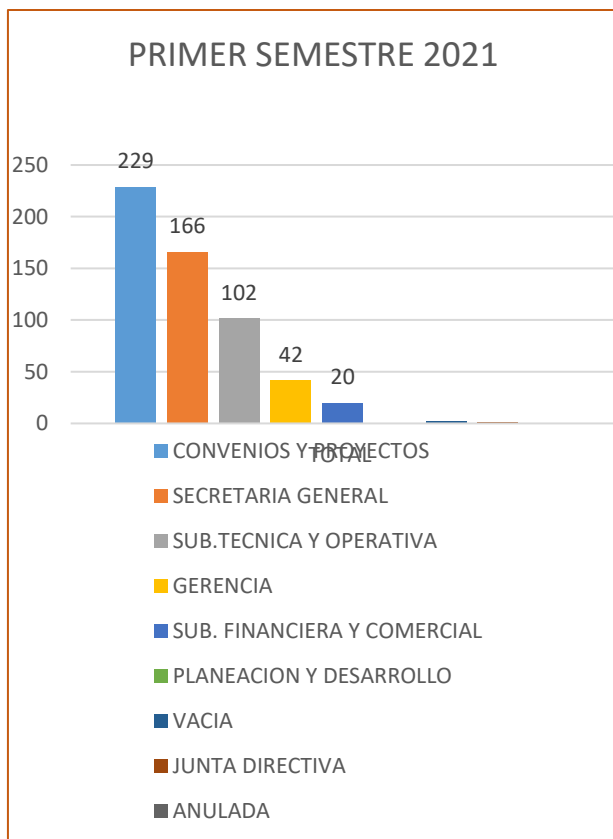
SEGUNDO SEMESTRE 2021	Total, Mes PQRSD	promedio
Julio	103	108
Agosto	124	
Septiembre	80	
Octubre	147	
Noviembre	87	
<b>Total</b>	<b>541</b>	



En cuanto a la clasificación de las –PQRSD- ingresadas por dependencias responsables de tramitarlas y de conformidad con la Resolución Interna 2016050513, se tiene el siguiente comportamiento para el primer y segundo semestre de 2021 así:

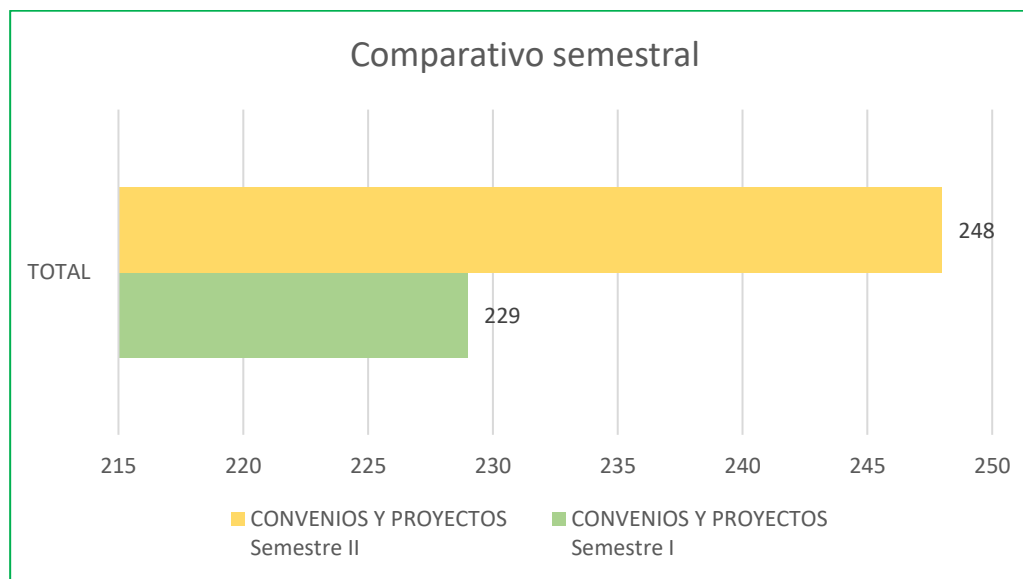
PRIMER SEMESTRE 2021	
DEPENDENCIA	TOTAL
GERENCIA	42
SECRETARIA GENERAL	166
SUB. FINANCIERA Y COMERCIAL	20
SUB.TECNICA Y OPERATIVA	102
CONVENIOS Y PROYECTOS	229
VACIA	2
JUNTA DIRECTIVA	1
<b>TOTAL</b>	<b>562</b>

SEGUNDO SEMESTRE 2021	
DEPENDENCIA	TOTAL
GERENCIA	34
SECRETARIA GENERAL	126
SUB. FINANCIERA Y COMERCIAL	34
SUB. TECNICA Y OPERATIVA	96
CONVENIOS Y PROYECTOS	248
PLANEACION Y DESARROLLO	1
VACIA	1
ANULADA	1
<b>TOTAL</b>	<b>541</b>



Teniendo en cuenta el comportamiento de los radicados a la Entidad se tiene que Convenios y Proyectos fue la dependencia que registró el mayor número de PQRSD ingresadas a lo largo del primer semestre del año 2021, con un total de 229 del total general de 562 lo que representa el 40.07% del universo de PQRSD ingresadas; en cuanto al segundo semestre del año 2021, el comportamiento continua con la misma tendencia del primer semestre, al ser Convenios y Proyectos la dependencia con mayor número de PQRSD ingresadas, registrando un total de 248 de 592, lo que representa el 41.89% de este total. Todas atendidas con oportunidad, calidad y pertinencia dentro de los términos legales definidos en cumplimiento del procedimiento establecido en la Entidad, se evidencia relación entre las solicitudes y las respuestas brindadas a la ciudadanía en cuanto a sus requerimientos.

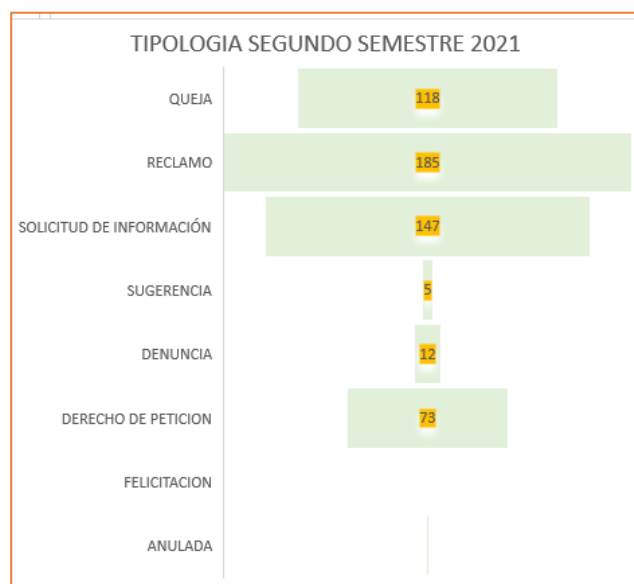
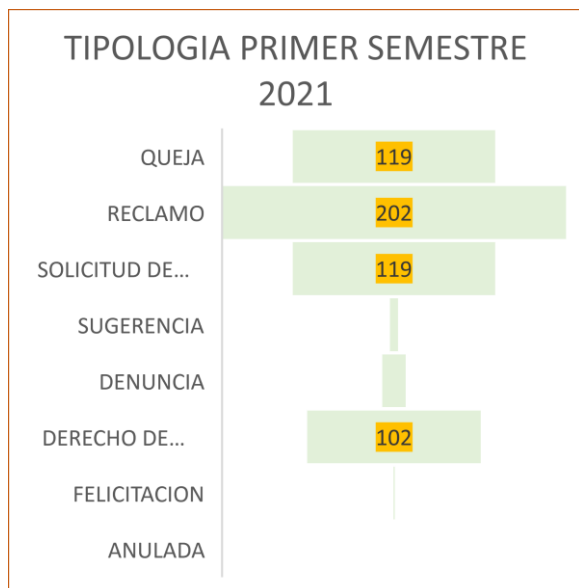
DEPENDENCIA	TOTAL
CONVENIOS Y PROYECTOS Semestre I	229
CONVENIOS Y PROYECTOS Semestre II	248





Con respecto al tipo de PQRSD radicada en 2021, se observa que para el primer semestre, los reclamos tenían una importancia alta al interponerse 202 de este tipo, ingresadas en la entidad, lo que representaba el 35.94% del total. Y para el segundo semestre de 2021 los reclamos continúan engrosando el mayor número de radicados, con un total de 185 equivalentes y con un porcentaje de 34,20% del total de PQRSD radicadas en la entidad para este periodo.

TIPOLOGIA DE PQRSD RADICADAS				
TIPO PQRSD	PRIMER SEMESTRE 2021	%	SEGUNDO SEMESTRE 2021	%
QUEJA	119	21,17	118	21,81
RECLAMO	202	35,94	185	34,20
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	119	21,17	147	27,17
SUGERENCIA	5	0,89	5	0,92
DENUNCIA	14	2,49	12	2,22
DERECHO DE PETICION	102	18,15	73	13,49
FELICITACION	1	0,18	0	0,00
ANULADA	0	0,00	1	0,18
<b>TOTAL</b>	<b>562</b>	<b>100,00</b>	<b>541</b>	<b>100,00</b>

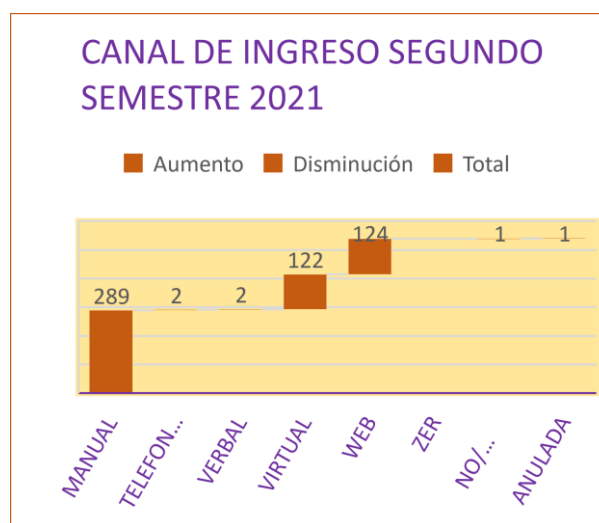
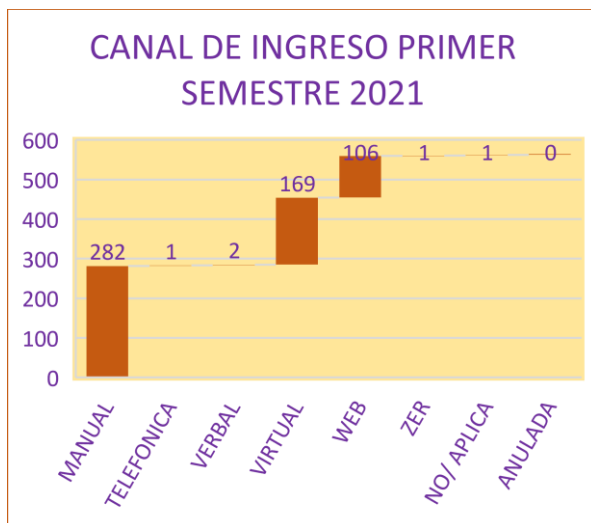


Cabe indicar que algunas de las PQRSD con corte a noviembre 30 de 2021, con respecto al primer semestre del año 2021, han disminuido, y esta situación se explica con ocasión a la situación de Pandemia que por la COVID-19 que fue decretada por el Gobierno Nacional desde el mes de marzo de la vigencia pasada.

Por canal de ingreso de las PQRSD se tiene que la forma más utilizada por los usuarios durante el primer semestre de 2021 fue la presencial, (Manual) con un total de 282 registros que equivalen al 50.18% de un total de radicados de 562, le sigue los radicados vía virtual, con un total de 169 radicados, equivalente a 30.07%.

Para el segundo semestre de 2021, continúa siendo el canal presencial (manual) el más utilizado por los usuarios, para este periodo tiene un total de 289 radicados que representa el 53.42% de 541 en total, siguiendo los radicados vía web, con un total de 124 ingresados lo que constituye un 22.92% de 541 en total.

TIPO DE CANAL	PRIMER SEMESTRE 2021	%	SEGUNDO SEMESTRE 2021	%
MANUAL	282	50,18	289	53,42
TELEFONICA	1	0,18	2	0,37
VERBAL	2	0,36	2	0,37
VIRTUAL	169	30,07	122	22,55
WEB	106	18,86	124	22,92
ZER	1	0,18		0,00
NO/ APLICA	1	0,18	1	0,18
ANULADA	0	0,00	1	0,18
<b>TOTAL</b>	<b>562</b>	<b>100,00</b>	<b>541</b>	<b>100,00</b>



En cuanto al estado de las PQRSD, Terminales de Medellín gestiona con oportunidad, calidad y pertinencia las mismas, evidenciándose esto en el primer semestre cuando sólo tres (3) PQRSD estaban extemporáneas de un total de 562, para el momento del informe. En el segundo semestre de 2021, se encuentran 18 PQRSD extemporáneas, bien sea porque no se han actualizado en el sistema o sin respuesta.

ESTADO DE PQRSD EN QFDOCUMENT		
ESTADO	PRIMER SEMESTRE 2021	SEGUNDO SEMESTRE 2021
EXTEMPORANEA	3	18

Las PQRSD que se encuentran extemporáneas y aun sin respuesta para el primer semestre y segundo semestre de 2021, bien sea porque no se han actualizado en el sistema o sin respuesta, son las siguientes:

ÍTEM	RADICADO	FECHA DE INGRESO	AREA RESPONSABLE
1	2021070114	3 de febrero	Convenios y Proyectos
2	2021070590	28 de junio	Subgerencia Financiera y Comercial
3	2021070587	28 de junio	Convenios y Proyectos
4	2021070921	6 de octubre	Secretaria General
5	2021070933	8 de octubre	Subgerencia Técnica y Operativa
6	2021070943	12 de octubre	Subgerencia Técnica y Operativa
7	2021070953	13 de octubre	Subgerencia Técnica y Operativa
8	2021070964	14 de octubre	Subgerencia Técnica y Operativa
9	2021070972	19 de octubre	Secretaria General
10	2021070991	22 de octubre	Subgerencia Técnica y Operativa
11	2021071011	28 de octubre	Convenios y Proyectos
12	2021071013	29 de octubre	Subgerencia Planeación y Desarrollo
13	2021071017	29 de octubre	Subgerencia Técnica y Operativa
14	2021071020	29 de octubre	Gerencia General
15	2021071023	29 de octubre	Subgerencia Técnica y Operativa
16	2021071030	29 de octubre	Secretaria General
17	2021071055	2 de noviembre	Subgerencia Técnica y Operativa
18	2021071096	16 de noviembre	Subgerencia Técnica y Operativa
19	2021071097	16 de noviembre	Convenios y Proyectos
20	2021071100	16 de noviembre	Subgerencia Técnica y Operativa
21	2021071104	17 de noviembre	Convenios y Proyectos

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Una vez revisada y analizada la información relacionada con las PQRSD de la Sociedad Terminales de Medellín S.A. Se realizan recomendaciones necesarias, con el propósito de mejorar la gestión de las PQRSD para todos los usuarios y continuar con el buen servicio y cumplimiento del procedimiento estipulado para ello.

- Se recomienda a la Secretaria General, realizar informe de seguimiento y control de la atención en debida forma de la PQRSD, el cual le permita determinar cuáles son las áreas y responsables que dan respuesta extemporánea a los derechos de petición y que con base en dicho informe pueda tomar los correctivos pertinentes.
- Se recomienda revisar el formato de las PQRSD de la página WEB de la entidad, para cuando el usuario marque la PQRSD como Denuncia, se desplieguen otras preguntas que le permitan al usuario encasillarse efectivamente en una Denuncia y no en una queja, reclamo o solicitud.
- Se recomienda cerrar en *QFDocument* la PQRSD que ya tienen respuesta.
- Se recomienda dar respuesta al usuario con las PQRSD que se encuentran extemporáneas.
- Por último, se recomienda continuar respondiendo las PQRSD con la calidad, oportunidad y pertinencia que dicta la norma legal vigente, para con ello mantener la confianza y credibilidad de los usuarios.

## JUAN MARIO BUSTAMANTE MEJIA

Asesor Oficina de Control Interno