

**SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE DERECHOS DE PETICION, QUEJAS,  
SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PQRSD PRIMER SEMESTRE 2020**

**RESPONSABLE:**

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

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

**MEDELLÍN, JUNIO 30 DE 2020**

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 junio de 2020, 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.

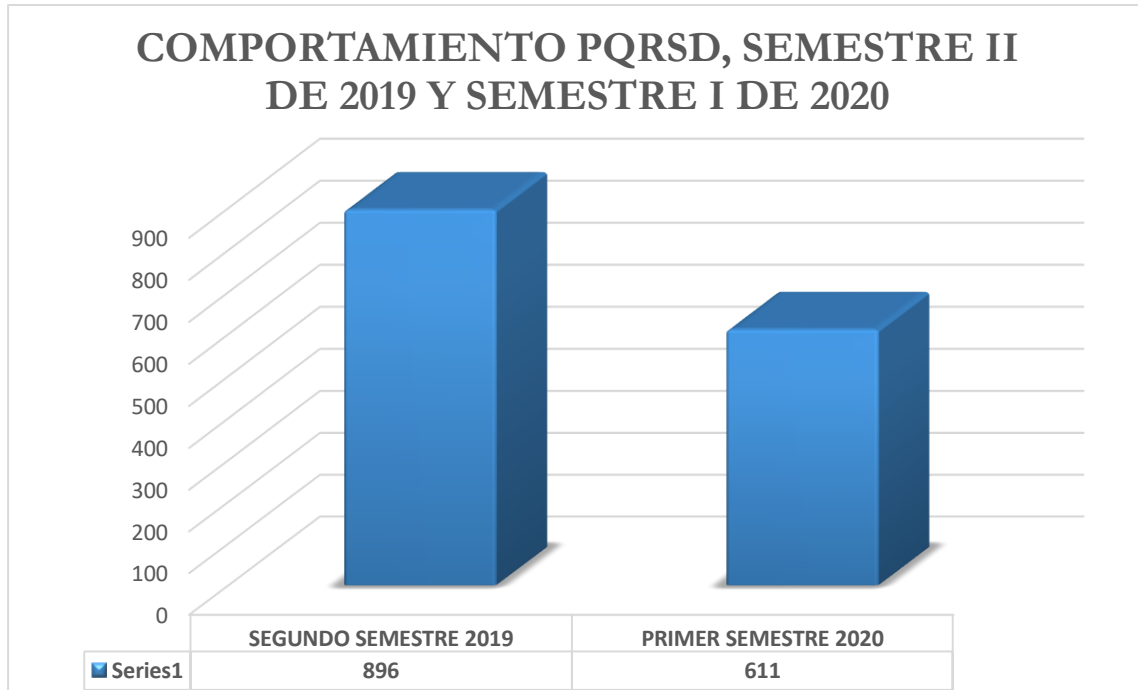
**Objetivo:** Evaluar el cumplimiento del procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias PQRSD, aplicables en la Entidad. Realizando estrategias con los actores para mejorar el servicio, adicional se tiene: hacer seguimiento a las observaciones sobre las PQRSD, reportadas por la Oficina Asesora de Control Interno, en el año 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 a junio 30 de 2020 y teniendo en cuenta el estado de las mismas se solicitó información a los funcionarios respectivos de la dependencia responsable según sea el caso.

EL análisis se realizó involucrando el segundo semestre del año 2019, a manera de comparación así:

Para el segundo semestre de 2019, se radicaron en la Entidad un total de 896 PQRSD, y en el primer semestre de 2020 un total de 611 PQRSD, con una considerable disminución para el periodo analizado de 68,2% con respecto al segundo semestre del año anterior.

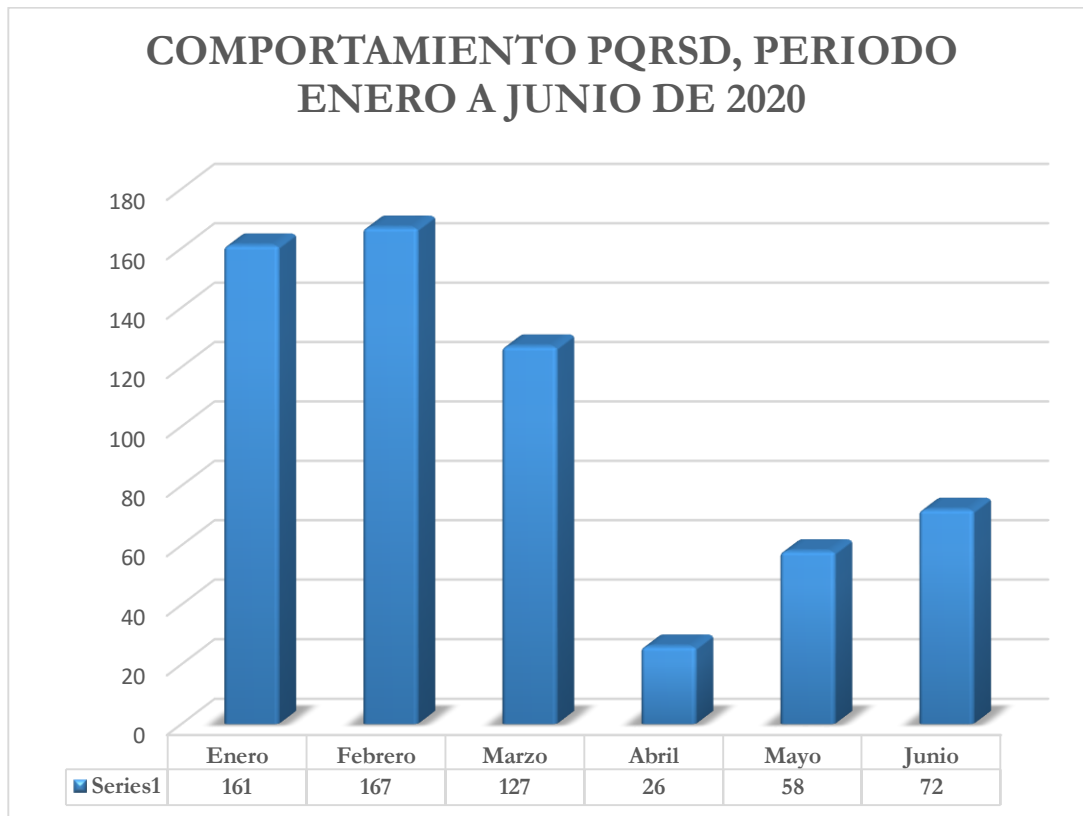
### COMPORTAMIENTO PQRSD, SEMESTRE II DE 2019 Y SEMESTRE I DE 2020



SEGUNDO SEMESTRE 2019	PRIMER SEMESTRE 2020	VARIACION PORCENTUAL
896	611	68,2%

Para el periodo comprendido entre enero y junio de 2020, el comportamiento de las PQRSD, radicadas a la Entidad, corresponde a un total de seiscientos once (611) PQRSD, mostrando un comportamiento constante para cada uno de los meses de este año a pesar de las circunstancias por las cuales se atraviesa en el país de pandemia, y que la Entidad no ha sido ajena a la situación de aislamiento preventivo, es así como se presenta un ingreso promedio de 102 PQRSD, por mes a la Entidad. Totalizados de la siguiente manera:

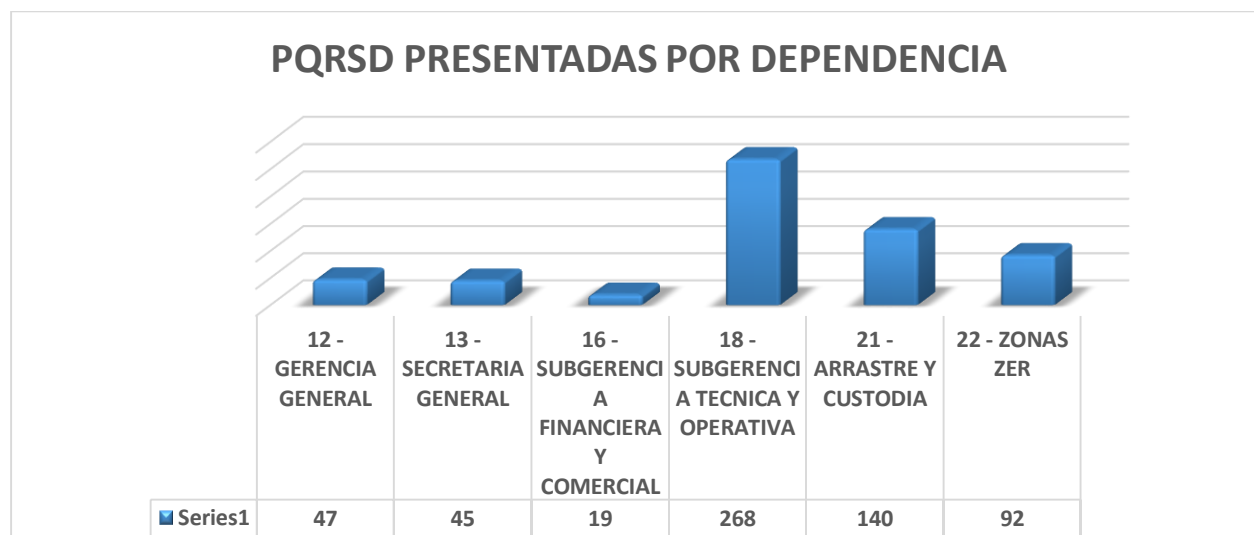
Mes	Total Mes
ene	161
feb	167
mar	127
Abr	26
May	58
Jun	72
<b>Total general</b>	<b>611</b>



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 periodo entre 01 de enero al 30 de junio de 2020:

UNIDAD	TOTAL UNIDAD
GERENCIA GENERAL	47
SECRETARIA GENERAL	45
SUBGERENCIA FINANCIERA Y COMERCIAL	19
SUBGERENCIA TECNICA Y OPERATIVA	268
ARRASTRE Y CUSTODIA	140
ZONAS ZER	92
Total general	611

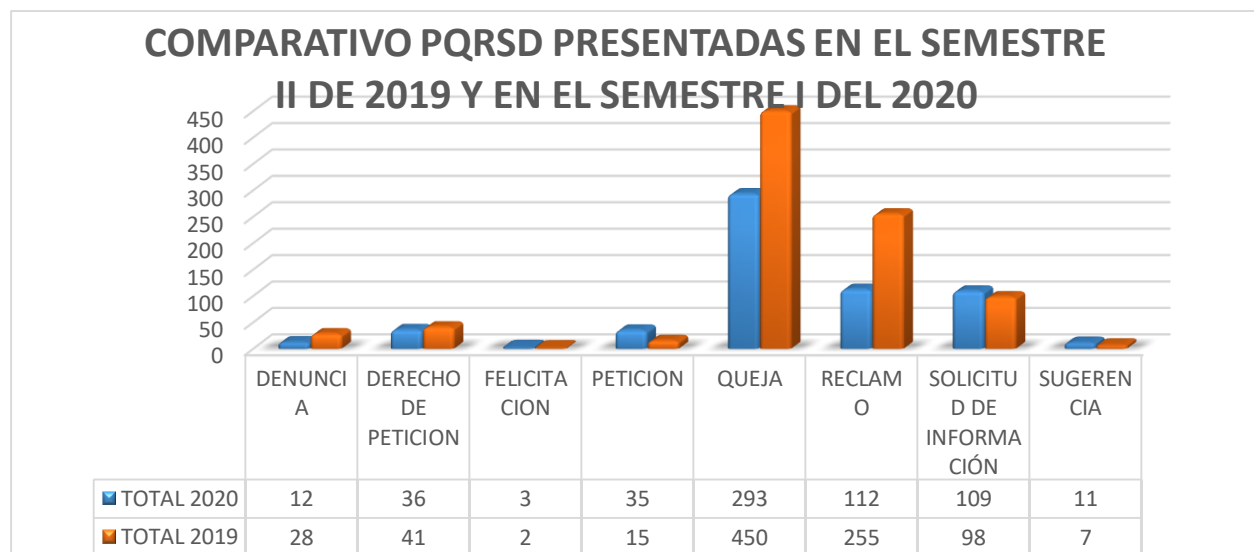
Teniendo en cuenta el comportamiento de los radicados a la Entidad se tiene que la Subgerencia Técnica y Operativa es la dependencia que registra el mayor número de PQRSD ingresadas a lo largo del primer semestre del año 2020, con un total de 268 del general de 611, lo que representa el 43,9% del universo, todas atendidas con oportunidad, calidad y pertinencia dentro de los términos legales definidos en cumplimiento del procedimiento establecido en la Entidad, se evidencia coherencia en las respuestas dadas a los usuarios frente a sus requerimientos



Con respecto a la discriminación por tipología de las PQRSD, se observa que las quejas continúan con tendencia al alza, es así como para el segundo semestre de 2019 representó el 50,2% del total de las PQRSD que ingresaron a la Entidad y para lo corrido del primer semestre de 2020 representan el 48% del total de las ingresadas.

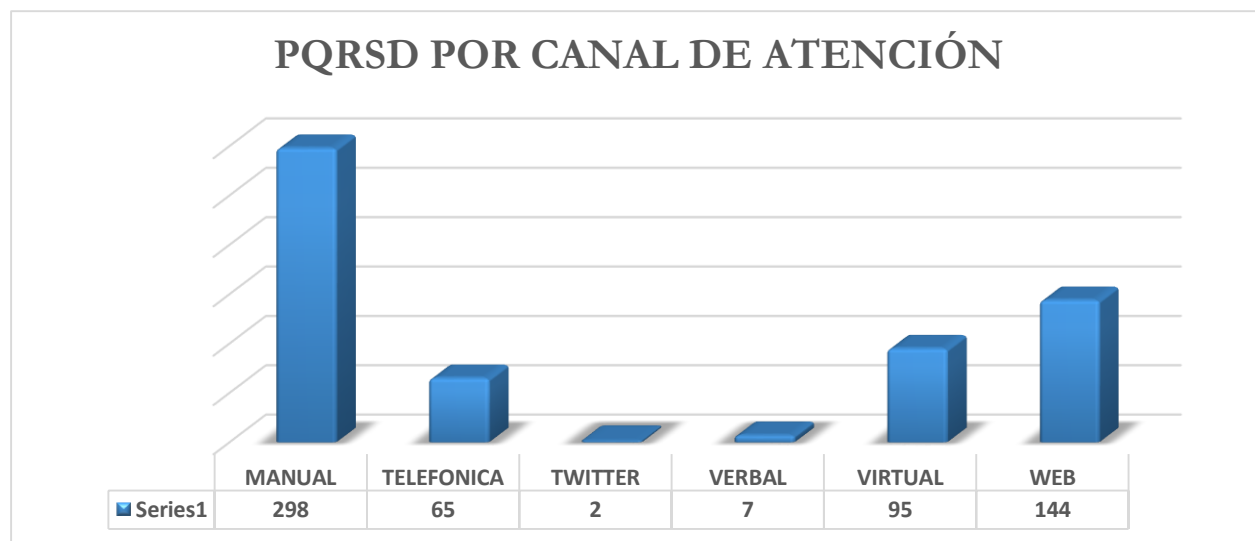
TIPO PQRSD 2020	TOTAL 2019	%	TOTAL 2020	%
DENUNCIA	28	3,1%	12	2,0%
DERECHO DE PETICION	41	4,6%	36	5,9%
FELICITACION	2	0,2%	3	0,5%
PETICION	15	1,7%	35	5,7%
QUEJA	450	50,2%	293	48,0%
RECLAMO	255	28,5%	112	18,3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	98	10,9%	109	17,8%
SUGERENCIA	7	0,8%	11	1,8%
<b>TOTAL</b>	<b>896</b>		<b>611</b>	

Es menester resaltar que las PQRSD a junio 30 de 2020 con respecto al segundo semestre de 2019, han disminuido, esta situación podría explicarse debido a la situación de Pandemia que por la COVID-19 fue decretada por el Gobierno Nacional en el mes de marzo del presente año.



Por canal de ingreso de las PQRSD se tiene que la forma más utilizada por los usuarios es la presencial, (Manual) con un total de 298 registros, que representan el 48.8% del total de radicados. Le sigue los ingresos por la WEB, con un total de 144 radicados, para un 23,6%.

TIPO DE CANAL	TOTAL POR CANAL	%
MANUAL	298	48,8%
TELEFONICA	65	10,6%
TWITTER	2	0,3%
VERBAL	7	1,1%
VIRTUAL	5	15,5%
WEB	144	23,6%
<b>TOTAL</b>	<b>611</b>	



Aunque se tiene unos porcentajes bajos de ingresos de PQRSD por otros medios es recomendable ajustar la Resolución No. 2016050513.” *Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento de derechos de peticiones quejas sugerencias y reclamos*”. De la Entidad Terminales de Medellín, en lo relacionado a ampliar los conceptos de las diferentes tipologías de las PQRSD adicional determinar los canales oficiales por los cuales se recibirán las PQRSD, para

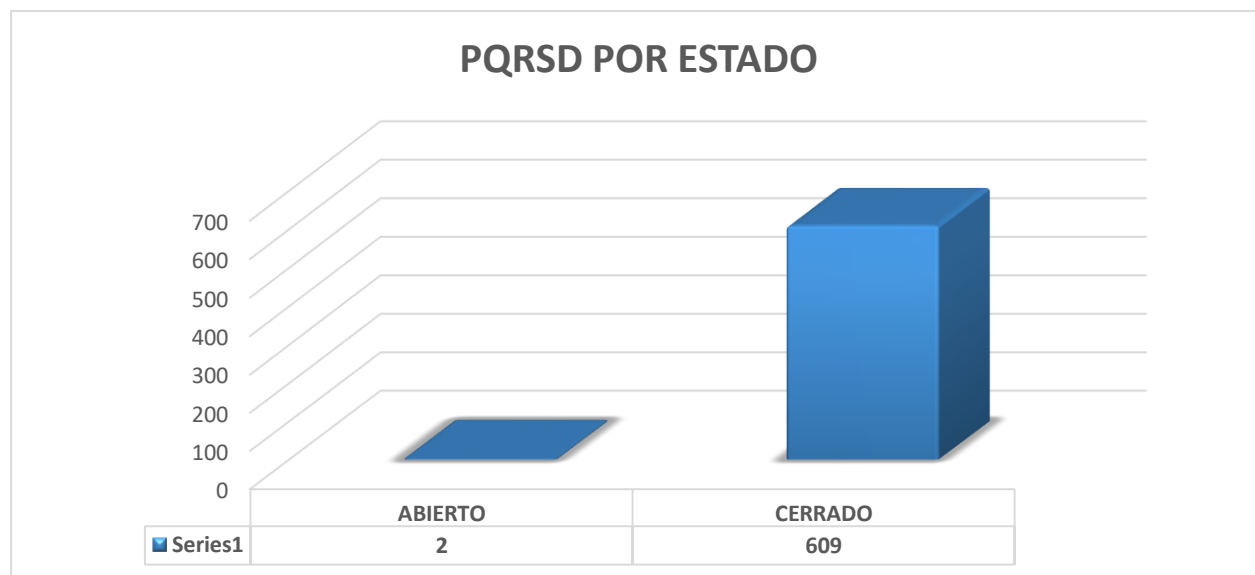


evitar que ingresen por otros medios y que se conviertan en canales diferentes permitiendo con ello que se pierda la trazabilidad al dar la respuesta desde un canal diferente al oficial.

En cuanto al estado de las PQRSD, tal y como se mencionó al principio de este informe, éstas dentro de la Entidad Terminales de Medellín, se gestionan con oportunidad, calidad y pertinencia, lo cual se evidencia al tener sólo dos (2) PQRSD abiertas de un total de 611.

ESTADO	TOTAL ESTADO
ABIERTO	2
CERRADO	609

Las PQRSD que están en estado abiertas son los radicados Nos. 2020070611, que ingresó el día 30 de junio, razón por la cual aún está en estado abierto, y la No. 2020070580 que, aunque ingresó el día 16 de junio es solicitud de certificación laboral, en este momento por motivos del aislamiento obligatorio, estas solicitudes se tramitan en el sistema de manera remota, requiriendo un poco más de tiempo para resolverlas.



## 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 a la Secretaria General, realizar ajustes a los reportes del QFDocument en cuanto a las PQRSD, ya que se clasifican por separado las peticiones y derechos de petición, cuando las dos corresponden a lo mismo.
- 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 pudo observar el informe enviado desde el área de comunicaciones sobre el tratamiento a las solicitudes ingresadas por las redes sociales durante el mes de abril del año 2020. Por lo que se recomienda realizar un ajuste al procedimiento de Recibir y Responder Comunicaciones del actual Manual de Gestión 13.00 de la Sociedad Terminales de Transporte Medellín, teniendo en cuenta que la circular del 29 de mayo por parte de la Secretaria General estableció: “Por último, es importante señalar que los usuarios de nuestras redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram), han aumentado. En promedio tenemos mil quinientas (1.500) interacciones mensuales... Dichas interacciones no son tenidas como derechos de petición...” (Subrayas fuera de texto)
- Se recomienda a la Secretaria General fortalecer los canales de Información internos y externos para la denuncia Anónima o confidencial.
- 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