

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

**RESPONSABLE:**

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

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

**MEDELLÍN, DICIEMBRE 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 30 de julio y el 30 de diciembre 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 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 30 de julio y el 30 de diciembre 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.

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 2020.

EL análisis se realizó teniendo en cuenta los dos semestres de 2020, a manera de comparación así:

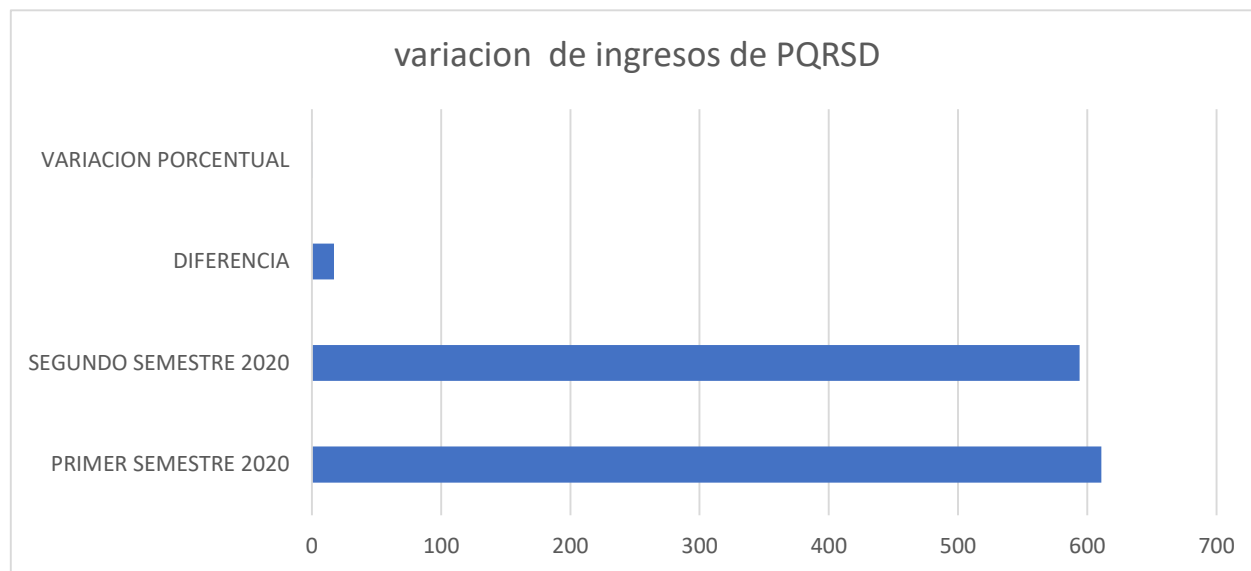
Radicación por semestre de la vigencia 2020 de las PQRSD.

En el Primer semestre de 2020, se radicaron en la Entidad un total de 611 PQRSD,

En el Segundo semestre de 2020 un total de 594 PQRSD,

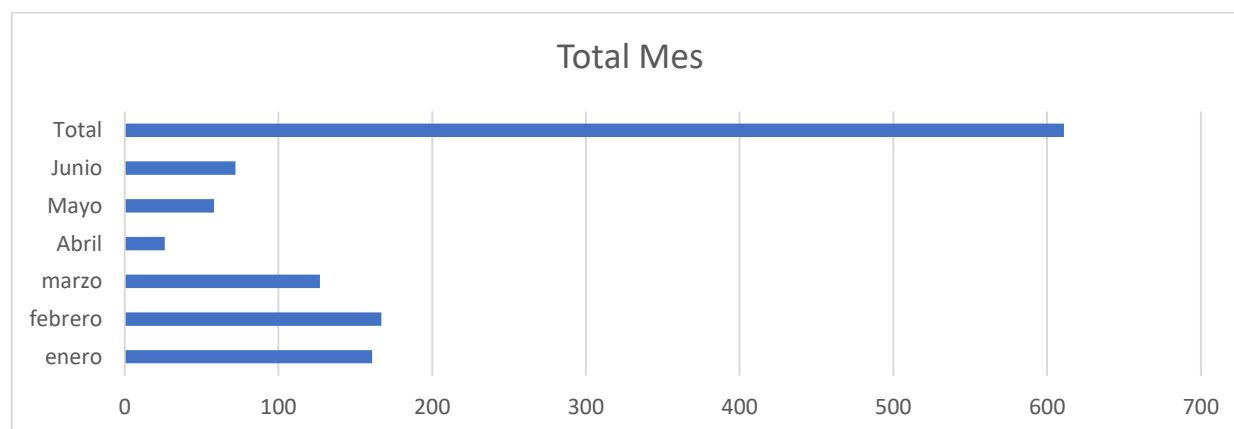
Lo cual presenta una leve disminución con respecto al segundo semestre de 2020 de 2.79%., en porcentaje y en cantidad de 17 PQRSD.

PRIMER SEMESTRE 2020	SEGUNDO SEMESTRE 2020	DIFERENCIA	VARIACION PORCENTUAL
611	594	17	2,79%



A lo largo del primer semestre de 2020, el comportamiento de las PQRSD, fue constante en el primer trimestre ocurriendo lo mismo para los siguientes meses donde rebajó la radicación de éstas, 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 aislamiento preventivo decretado en ese momento, es así como se presentó un ingreso promedio de 102 PQRSD, por mes a la Entidad, descritos de la siguiente manera:

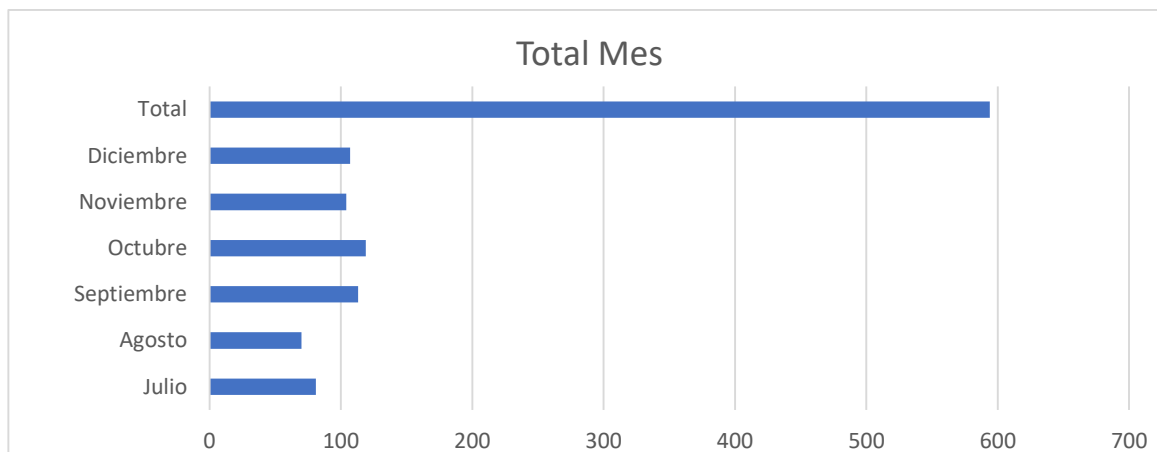
Mes 2020	Total Mes PQRSD
enero	161
febrero	167
marzo	127
Abril	26
Mayo	58
Junio	72
Total	611



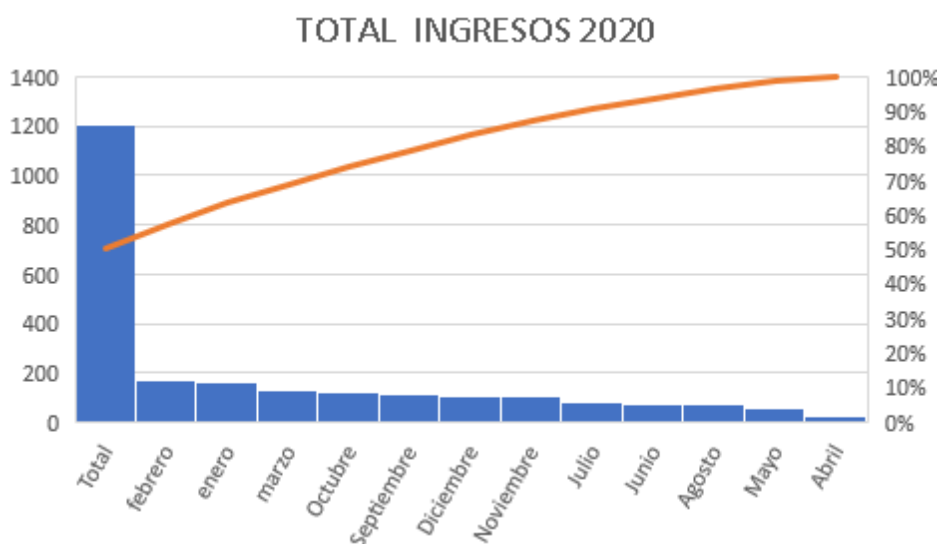
Para el segundo semestre de 2020, el comportamiento de las PQRSD, fue inconstante para cada uno de los meses del semestre, pues los efectos de la Pandemia también se visualizan en las PQRSD, es así como se presentó un ingreso promedio de 99 PQRSD, por mes a la Entidad, descritas de la siguiente manera:

Mes 2020	Total Mes PQRSD
Julio	81
Agosto	70
Septiembre	113

Octubre	119
Noviembre	104
Diciembre	107
<b>Total</b>	<b>594</b>



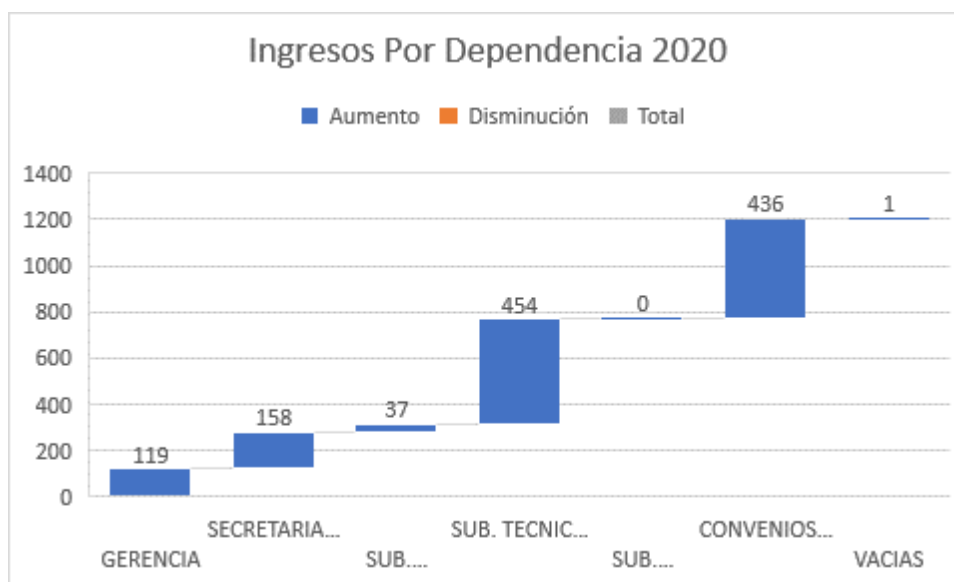
Se muestra los meses en los cuales hubo mas ingresos de PQRSD durante el 2020. Siendo abril el mes en el que menos PQRSD se radicaron y febrero el mes con mas PQRSD radicadas.



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 la vigencia 2020, así:

PRIMER SEMESTRE 2020	
DEPENDENCIA	TOTAL
GERENCIA	47
SECRETARIA GENERAL	45
SUB. FINANCIERA Y COMERCIAL	19
SUB. TECNICA Y OPERATIVA	268
CONVENIOS Y PROYECTOS	232
<b>TOTAL</b>	<b>611</b>

SEGUNDO SEMESTRE 2020	
DEPENDENCIA	TOTAL
GERENCIA	72
SECRETARIA GENERAL	113
SUB. FINANCIERA Y COMERCIAL	18
SUB. TECNICA Y OPERATIVA	186
SUB. PLANEACION Y DESARROLLO	0
CONVENIOS Y PROYECTOS	204
VACIAS	1
<b>TOTAL</b>	<b>594</b>

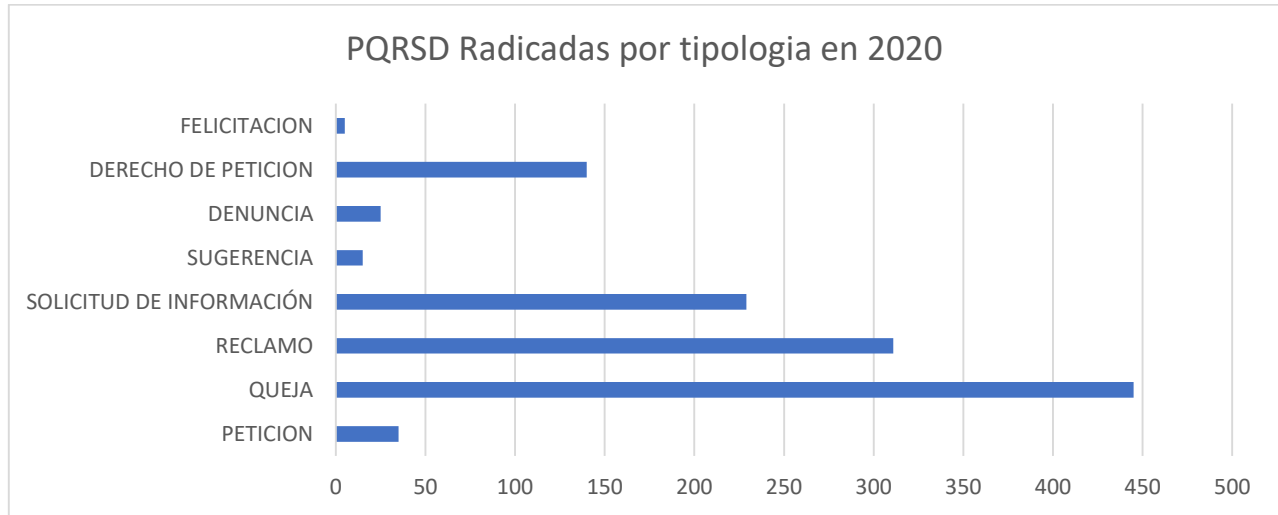


Teniendo en cuenta el comportamiento de los radicados a la Entidad se tiene que la Subgerencia Técnica y Operativa fue la dependencia que registró el mayor número de PQRSD ingresadas a lo largo del primer semestre del año 2020, con un total de 268 del general de 611, lo que representa el 43,9% del universo, para el segundo semestre de 2020, Convenios y Proyectos fue la dependencia con mayor número de PQRSD ingresadas con un total de 204, lo que representa el 34.34% de 594 radicados en este periodo de tiempo; 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

Con respecto al tipo de PQRSD radicada en 2020, se observa que para el primer semestre las quejas tenían una importancia alta al tener 293 de este tipo ingresadas en la entidad, lo que representaba el 47,95% del total. Y para el segundo semestre de 2020 los reclamos pasan a engrosar el mayor número de radicados, con un total de 199 equivalentes a 33,5% del total de PQRSD radicadas en la entidad para este periodo.

TIPO DE PQRSD RADICADAS 2020				
TIPO PQRSD	PRIMER SEMESTRE 2020	%	SEGUNDO SEMESTRE 2020	%
PETICION	35	5,72%	0	0,00%
QUEJA	293	47,95%	152	25,58%
RECLAMO	112	18,33%	199	33,50%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	109	17,83%	120	20,20%
SUGERENCIA	11	1,80%	4	0,67%
DENUNCIA	12	1,96%	13	2,18%
DERECHO DE PETICION	36	5,89%	104	17,50%
FELICITACION	3	0,49%	2	0,33%
TOTAL	611		594	





Cabe indicar que algunas de las PQRSD con corte a diciembre 30 de 2020, con respecto al primer semestre del mismo año, han disminuido, y esta situación se explica con ocasión a la situación de Pandemia que por la COVID-19 fue decretada por el Gobierno Nacional desde el mes de marzo de esa vigencia.

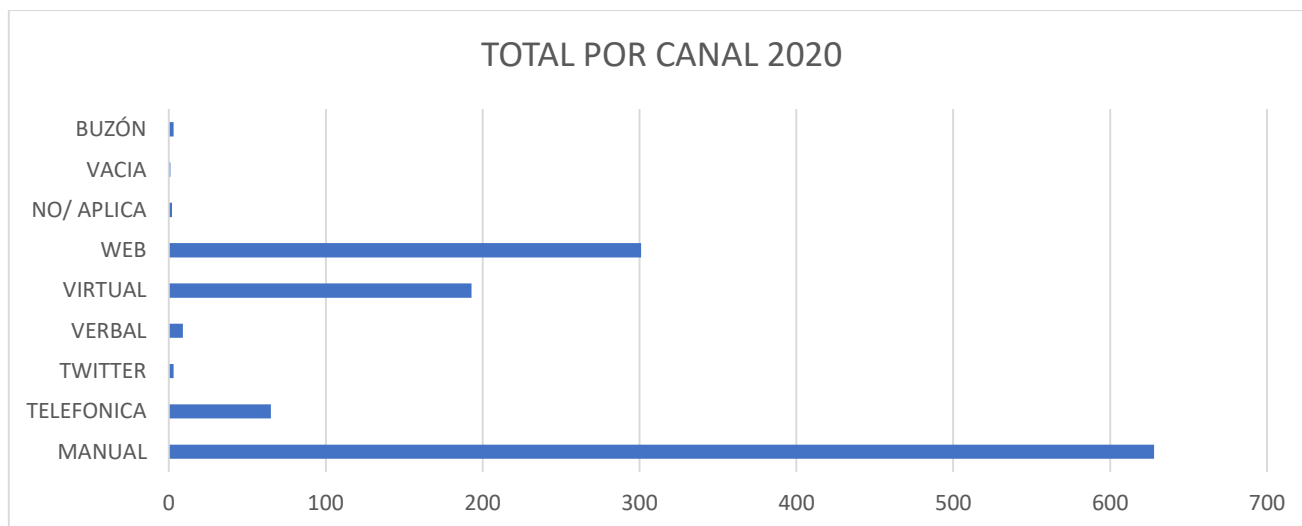
Por canal de ingreso de las PQRSD se tiene que la forma más utilizada por los usuarios durante el primer semestre de 2020 fue la presencial, (Manual) con un total de 298 registros que equivalen al 48.60% de un total de 611 radicados, le sigue los radicado vía WEB, con un total de 144 radicados, equivalente a 23,56%.

Para el segundo semestre de 2020, continúa siendo el canal presencial (manual) el más utilizado por los usuarios, para este periodo tiene un total de 331 radicados que representa el 55,72% de 594 en total, siguiendo los radicados vía WEB, con un total de 157 ingresados lo que constituye un 26,43% de 594 en total.

**POR CANAL DE RECEPCION DE LA PQRSD EN 2020**

TIPO DE CANAL	TOTAL PRIMER SEMESTRE	%	TOTAL SEGUNDO SEMESTRE	%
MANUAL	297	48,60%	331	55,72%
TELEFONICA	65	10,63%	0	0,00%
TWITTER	2	0,32%	1	0,16%
VERBAL	7	1,14%	2	0,33%
VIRTUAL	95	15,54%	98	16,49%
WEB	144	23,56%	157	26,43%
NO/ APLICA	1	0,16%	1	0,16%
VACIA	0	0,00%	1	0,16%
BUZÓN	0	0,00%	3	0,50%
<b>TOTAL</b>	<b>611</b>		<b>594</b>	

**TOTAL POR CANAL 2020**



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 dos (2) PQRSD estaban abiertas de un total de 611, para el momento del informe. En el segundo semestre, se encuentran 7 PQRSD abiertas en QFDocument, pero con respuesta generada.

ESTADO DE PQRSD EN QFDOCUMENT			
ESTADO	PRIMER SEMESTRE	ESTADO	SEGUNDO SEMESTRE
ABIERTO	2	ABIERTO	7
EXTEMPORANEA		EXTEMPORANEA	3
CERRADO	609	CERRADO	584

Las PQRSD que están en estado abierto para el segundo semestre de 2020 son las siguientes:

ÍTEM	RADICADO	FECHA DE INGRESO	AREA RESPONSABLE
1	2020070941	21 de Octubre	Tecnología E Información
2	2020071066	24 de noviembre	Jurídica
3	2020071084	27 de noviembre	Gerencia General
4	2020071085	27 de noviembre	Gerencia General
5	2020071086	27 de noviembre	Gerencia General
6	2020071099	30 de noviembre	Sub, Financiera y Comercial
7	2020071113	3 de diciembre	Jurídica

## 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 despliegan 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.
- 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