

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

RESPONSABLE:

JUAN MARIO BUSTAMANTE MEJIA
ASESOR OFICINA DE CONTROL INTERNO

SOCIEDAD TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A.

MEDELLÍN, JUNIO DE 2021



SC-3419-1



SA-CER440081



www.terminalesmedellin.com
Terminal del Norte
Carrera 64C N° 78 - 580 Local 265N
PBX: 444 80 20 FAX: 260 10 25
informacion@terminalesmedellin.com

Código postal 050034
Nit. 890.919.291-1
Medellín - Colombia

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 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, 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 y el 30 de junio de 2021 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 2021.

EL análisis se realizó teniendo en cuenta el último semestre del año 2020 y el primer semestre del año 2021, a manera de comparación así:

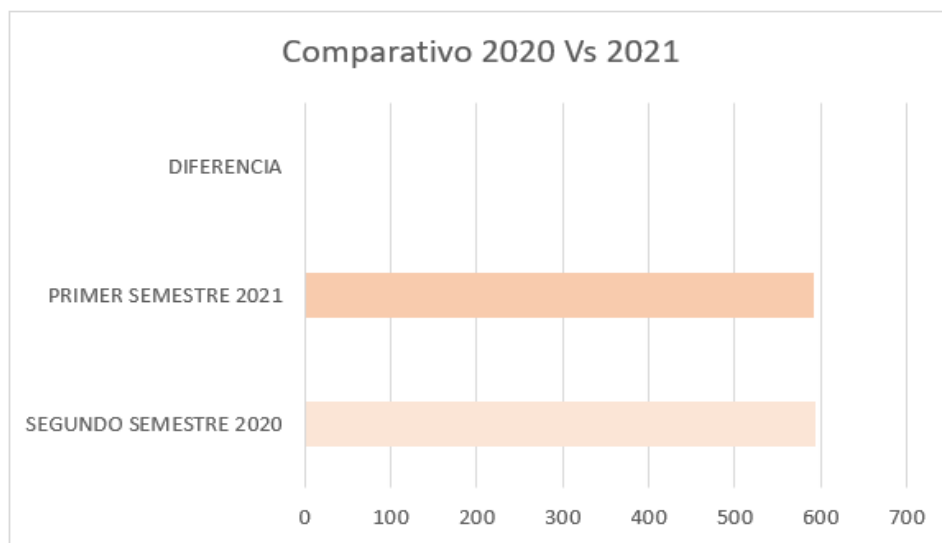
Radicación del último semestre de la vigencia 2020 de las PQRSD.

En el último semestre de 2020, se radicaron en la Entidad un total de 594 PQRSD,

En el primer semestre de 2021 un total de 592 PQRSD,

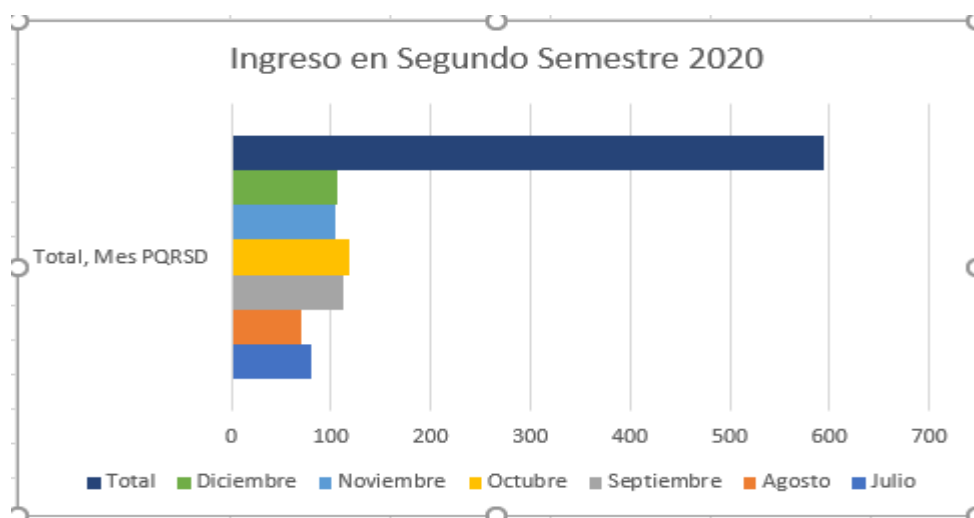
Lo cual presenta una leve disminución con respecto al segundo semestre de 2020 de 0,36%, en porcentaje y en cantidad de 2 PQRSD.

SEGUNDO SEMESTRE 2020	PRIMER SEMESTRE 2021	DIFERENCIA	VARIACION PORCENTUAL
594	592	2	0,36%



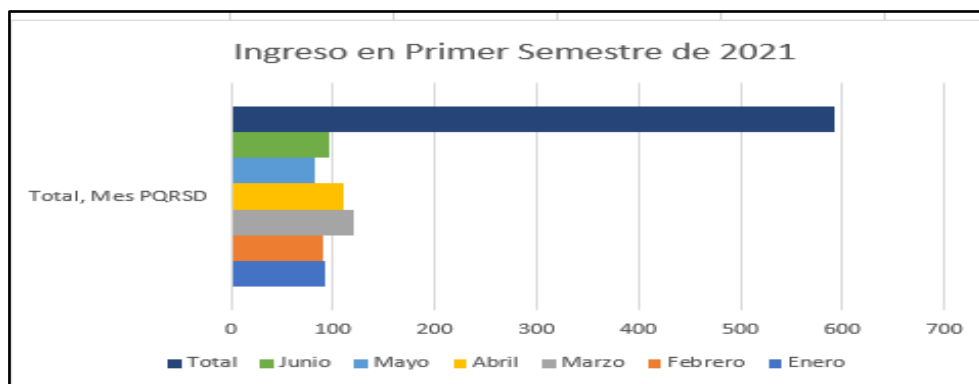
A lo largo del segundo semestre de 2020, el comportamiento de las PQRSD, fue ocurriendo lo mismo para los siguientes meses donde rebajó la radicación de éstas, a pesar de las circunstancias de salubridad por las cuales se vivió en el país en ese momento, y que la Entidad no fue ajena a la situación de aislamiento preventivo decretado en ese momento, es así como se presentó un ingreso promedio de 102 PQRSD, por mes en la Entidad, descritos de la siguiente manera:

Mes 2020	Total, Mes PQRSD
Julio	81
Agosto	70
Septiembre	113
Octubre	119
Noviembre	104
Diciembre	107
Total	594



Para el primer semestre de 2021, 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 en la Entidad, descritas de la siguiente manera:

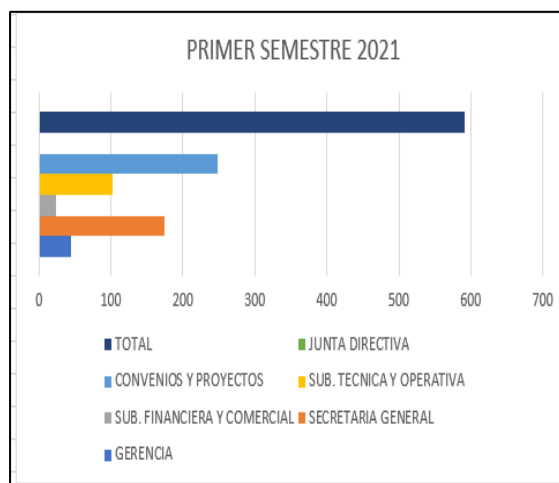
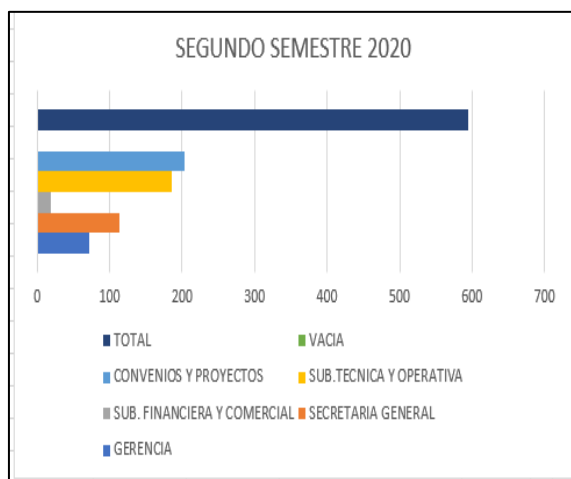
Mes 2021	Total Mes PQRSD
Enero	93
Febrero	90
Marzo	121
Abril	110
Mayo	82
Junio	96
Total	592



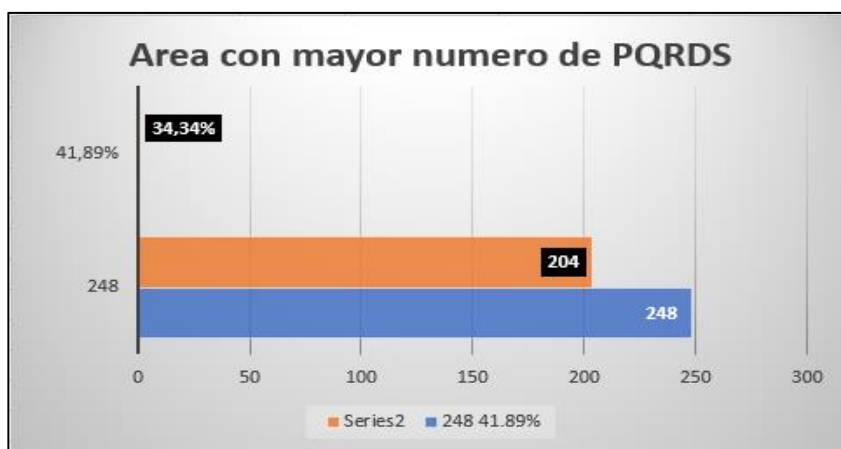
En cuanto a la clasificación de las –PQRSD- ingresadas por dependencias responsables de tramitarlas y de conformidad con la Resolución Interna 2016050513, se tiene el siguiente comportamiento para los periodos segundo semestre de 2020 y primer semestre de 2021 así:

SEGUNDO SEMESTRE 2020	
DEPENDENCIA	TOTAL
GERENCIA	72
SECRETARIA GENERAL	113
SUB. FINANCIERA Y COMERCIAL	18
SUB. TECNICA Y OPERATIVA	186
CONVENIOS Y PROYECTOS	204
VACIA	1
TOTAL	594

PRIMER SEMESTRE 2021	
DEPENDENCIA	TOTAL
GERENCIA	44
SECRETARIA GENERAL	174
SUB. FINANCIERA Y COMERCIAL	23
SUB. TECNICA Y OPERATIVA	102
CONVENIOS Y PROYECTOS	248
JUNTA DIRECTIVA	1
TOTAL	592

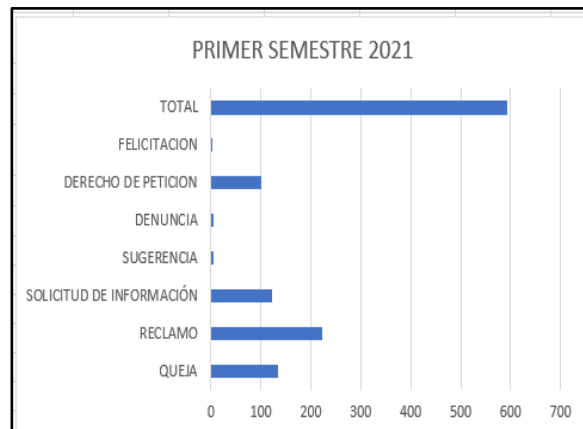
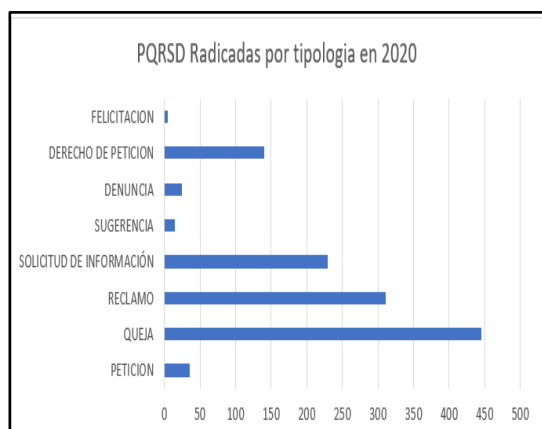


Teniendo en cuenta el comportamiento de los radicados en la Entidad se tiene que Convenios y Proyectos fue la dependencia que registró el mayor número de PQRSD ingresadas a lo largo del segundo semestre del año 2020, con un total de 204 del general de 594, lo que representa el 34.34% del universo de PQRSD ingresadas; en cuanto al primer semestre del año 2021, el comportamiento continua con la misma tendencia en 2021, 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.



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				
TIPO PQRSD	SEGUNDO SEMESTRE 2020	%	PRIMER SEMESTRE 2021	%
QUEJA	152	26,00%	133	22,39%
RECLAMO	199	33,50%	222	37,37%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	120	20,00%	123	20,70%
SUGERENCIA	4	0,67%	6	1,01%
DENUNCIA	13	2,18%	6	1,01%
DERECHO DE PETICION	104	17,50%	101	17%
FELICITACION	2	0,33%	1	0,16%
TOTAL	594	100%	592	100%

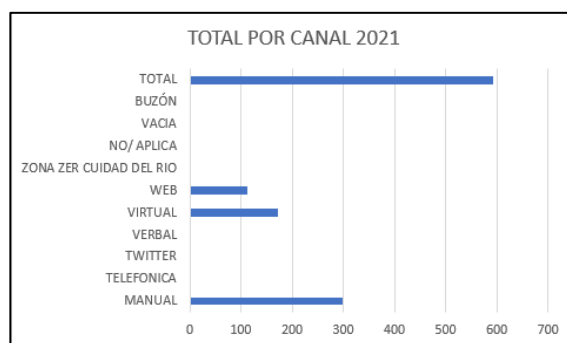
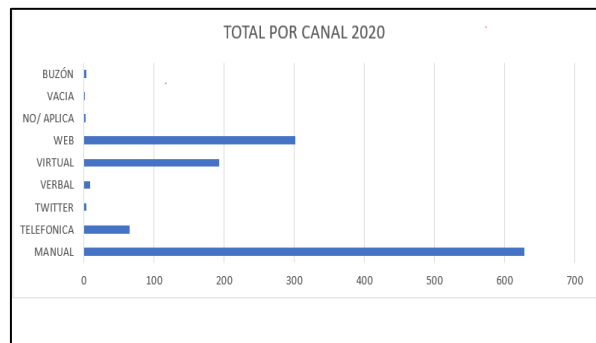


Cabe indicar que algunas de las PQRSD con corte a diciembre 30 de 2020, con respecto al primer semestre del mismo año, han disminuido, y esta situación se explica con ocasión de la Pandemia que por la COVID-19, fue decretada por el Gobierno Nacional la emergencia sanitaria desde el mes de marzo de esa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

Por canal de ingreso de las PQRSD se tiene que la forma más utilizada por los usuarios durante el segundo semestre de 2020 fue la presencial, (Manual) con un total de 331 registros que equivalen al 55.72% de un total de radicados de 594, le sigue los radicado vía WEB, con un total de 157 radicados, equivalente a 26,50%.

Para el primer semestre de 2021, continúa siendo el canal presencial (manual) el más utilizado por los usuarios, para este periodo tiene un total de 299 radicados que representa el 55,50% de 592 en total, siguiendo los radicados vía virtual, con un total de 173 ingresados lo que constituye un 29,22% de 592 en total.

TIPO DE CANAL	TOTAL, SEGUNDO SEMESTRE 2020	%	TOTAL, PRIMER SEMESTRE 2021	%
MANUAL	331	55,72%	299	50,50%
TELEFONICA	0	0	1	0,17%
TWITTER	1	0,16%	0	0
VERBAL	2	0,33%	2	0,33%
VIRTUAL	98	15,50%	173	29,22%
WEB	157	26,50%	113	19,08%
ZONA ZER CUIDAD DEL RIO	0	0	1	0,17%
NO/ APLICA	1	0,16%	1	0,17%
VACIA	1	0,16%	2	0,33%
BUZÓN	3	0,50%	0	0
TOTAL	594	100%	592	100%



En cuanto al estado de las PQRSD, Terminales de Medellín gestiona con oportunidad, calidad y pertinencia las mismas, evidenciándose esto en el segundo semestre cuando sólo doce (12) PQRSD estaban extemporáneas de un total de 594, para el momento del informe. En el primer semestre de 2021, se encuentran 11 PQRSD extemporáneas.

ESTADO DE PQRSD EN QFDOCUMENT		
ESTADO	SEGUNDO SEMESTRE 2020	PRIMER SEMESTRE 2021
EXTEMPORANEA	12	11

Las PQRSD que están extemporáneas y aun sin respuesta para el primer semestre de 2021 son las siguientes:

ÍTEM	RADICADO	FECHA DE INGRESO	AREA RESPONSABLE
1	2021070114	3 de febrero de	Convenios y Proyectos
2	2021070366	19 de febrero	Subgerencia Financiera
3	2021070214	6 de marzo	Secretaria General
4	2021070432	6 de mayo	Subgerencia Financiera
5	2021070502	31 de mayo	Subgerencia Financiera
6	2021070528	11 de junio	Subgerencia Financiera
7	2021070577	23 de junio	Secretaria General
8	2021070583	25 de junio	Gestión Humana
9	2021070590	28 de junio	Subgerencia Financiera
10	2021070587	25 de junio	Convenios y Proyectos
11	2021070596	30 de junio	Subgerencia técnica y Operativa

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 despliegan otras preguntas que le permitan al usuario encasillarse efectivamente en una Denuncia y no en una queja, reclamo o solicitud.
- Se recomienda a la Secretaria General fortalecer los canales de Información internos y externos para la denuncia Anónima o confidencial.
- Se recomienda cerrar en QFDdocument 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