

COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 25 de enero de 2023

PARA LUZ AMELIA BARRIOS
Secretaria General

DE JOHN JAIRO GIRALDO GRANDA
Asesor Control Interno

ASUNTO Informe consolidado PQRSD semestre 2022

Cordial saludo,

En archivo anexo se encuentra el informe consolidado de PQRSD correspondiente al segundo semestre de 2022.

Cortésmente.



JOHN JAIRO GIRALDO GRANDA
ASESOR CONTROL INTERNO

Copia a: Beatriz Eliana Sepulveda Ceballos, Daniela Montoya Gutierrez, Dora Maria Alvarez Granados, Richard Alberto Serna Maya, Silvia Yaneth Rodriguez Tamayo

Revisó: John Jairo Giraldo Granda

**SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE DERECHOS DE PETICION, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSO SEGUNDO SEMESTRE 2022**

RESPONSABLE:

JOHN JAIRO GIRALDO GRANDA
ASESOR OFICINA DE CONTROL INTERNO

SOCIEDAD TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A.

MEDELLÍN,
ENERO DE 2023

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”*.
- Ley 2080 de 2021 (enero 25) *por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción; Modifíquense los numerales 1 y 9 y adiciónense los numerales 10 y 11 al artículo 5º de la Ley 1437 de 2011,*
- Decreto 403 de 2020, (marzo 16) *Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal*
- 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”*. Modificada por
- Ley 2195 de 2022 (enero 18) *por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción 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”*. Ante Terminales de Transporte de Medellín S.A.

- La Resolución 2017050042 “Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”. Ante Terminales de Transporte de Medellín S.A.
- 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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD- recibidas y atendidas por la Entidad entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2022, 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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD-, es adquirida a través de los mecanismos tales como: Página web, correo electrónico: informacion@terminalesmedellin.com, formulario de comunicación, buzones de sugerencias y vía telefónica: (604) 4448020; conforme a lo documentado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad, como también lo contenido en la Resolución 2016050513. “Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento de derechos de peticiones quejas, reclamos y sugerencias”.

Las novedades, comportamientos y respuestas que se les está dando a los quejosos, peticionarios y/o reclamantes, así como la oportunidad y pertinencia para dar la 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 el informe semestral.

Objetivo: Evaluar el cumplimiento del procedimiento de derechos de petición, quejas, reclamos sugerencias y denuncias PQRSD, aplicables en la Entidad. Realizando estrategias con diversos actores para mejorar el servicio, adicional se hace seguimiento a las observaciones sobre las PQRSD, reportadas por la Oficina Asesora de Control Interno en el semestre anterior. Brindar

solución a las inconformidades de las partes interesadas, de acuerdo con los tiempos de ley establecidos.

Asegurar el registro en el sistema, en tiempo real del 100% de las quejas de los usuarios. Verificar el cumplimiento del tiempo de respuesta 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 del 01 de julio al 31 de diciembre de 2022 y teniendo en cuenta el estado de las mismas se solicita 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 del segundo semestre de la vigencia 2022.

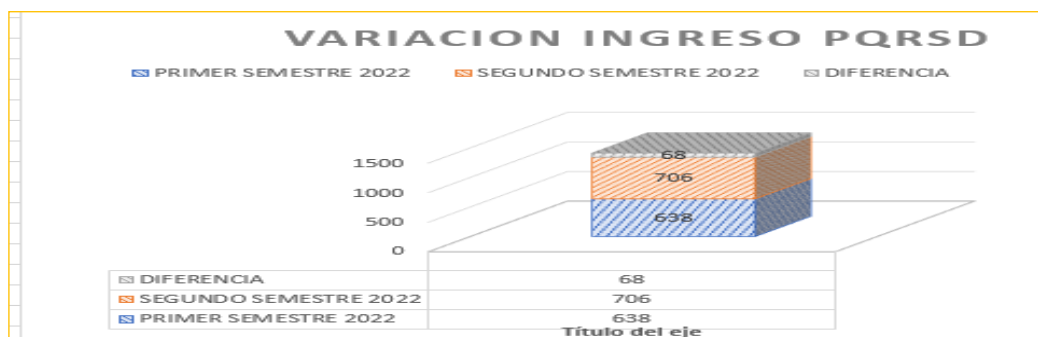
El análisis se realiza teniendo en cuenta el primer semestre, con el segundo del año 2022, a manera de comparación así:

Radicación del primer semestre de la vigencia 2022 de PQRSD: En este periodo, se radicaron en la Entidad un total de 638 PQRSD.

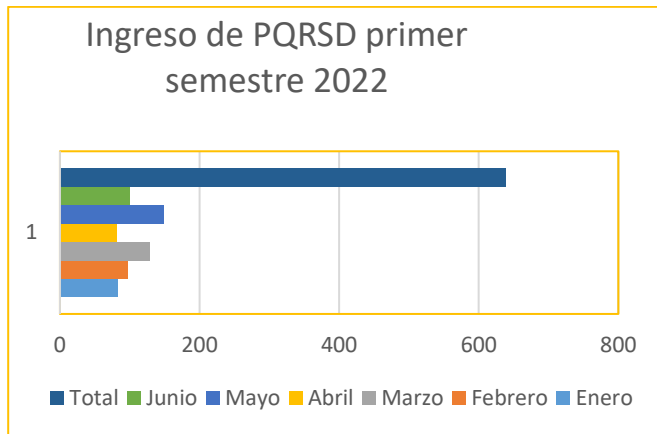
Radicación del segundo semestre de 2022 de PQRSD: En este periodo, se radicaron un total de 706 PQRSD.

Lo cual presenta un aumento considerable con respecto al primer semestre de 2022 de 10,65%, equivalente a un total de 68 pqrds más ingresadas en el semestre uno de 2022.

PRIMER SEMESTRE 2022	SEGUNDO SEMESTRE 2022	DIFERENCIA	VARIACION PORCENTUAL
638	706	68	10,65%

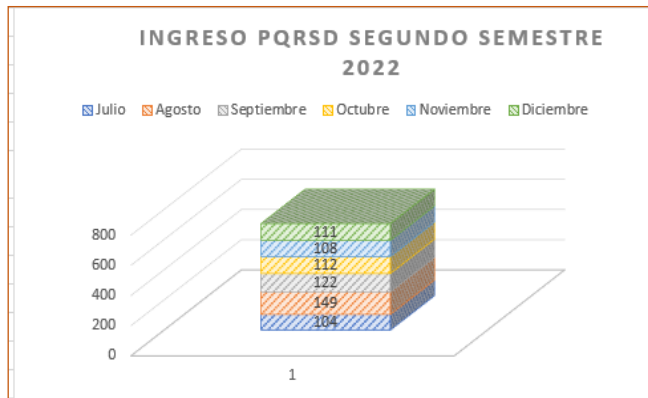


Tanto a lo largo del primer semestre de 2022, el comportamiento de las PQRSD, fue de crecimiento cada mes, es así como se presentó un ingreso promedio de 106 PQRSD, por mes en la Entidad, descritos de la siguiente manera:



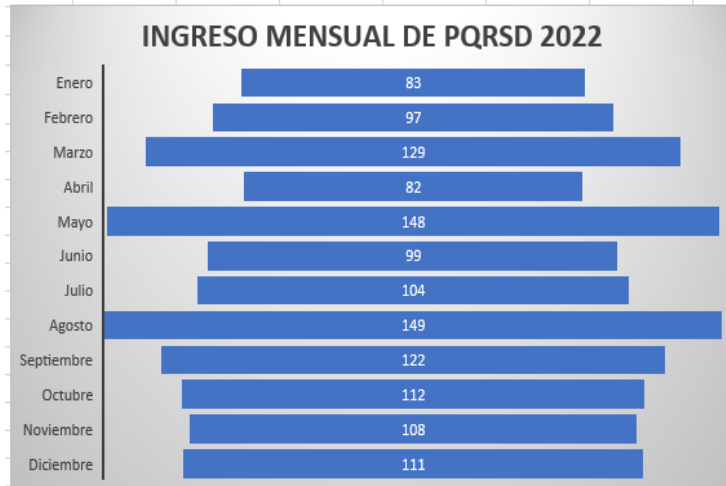
Mes 2022	Total, Mes PQRSD
Enero	83
Febrero	97
Marzo	129
Abril	82
Mayo	148
Junio	99
Total	638

Para el segundo semestre de 2022, el comportamiento de las PQRSD, fue en progresivo aumento para estos meses, presentándose un ingreso constante de 117 PQRSD al mes a la Entidad y descritas de la siguiente manera:



Mes 2022	Total, Mes PQRSD
Julio	104
Agosto	149
Septiembre	122
Octubre	112
Noviembre	108
Diciembre	111
Total	706

El promedio anual de ingreso de PQRSD a la Entidad fue de 112 PQRSD mensuales de un gran total general de 1344.

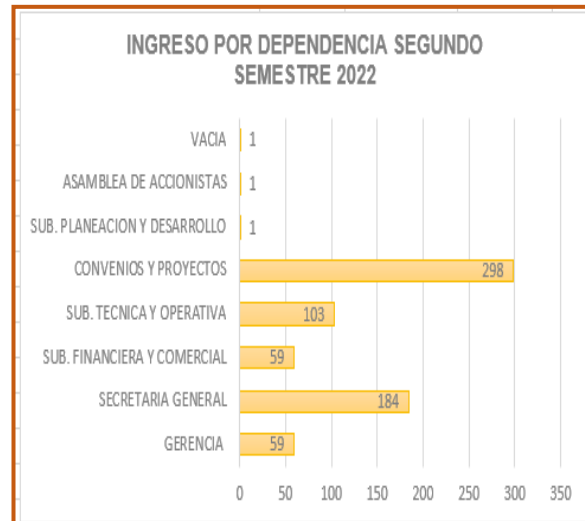
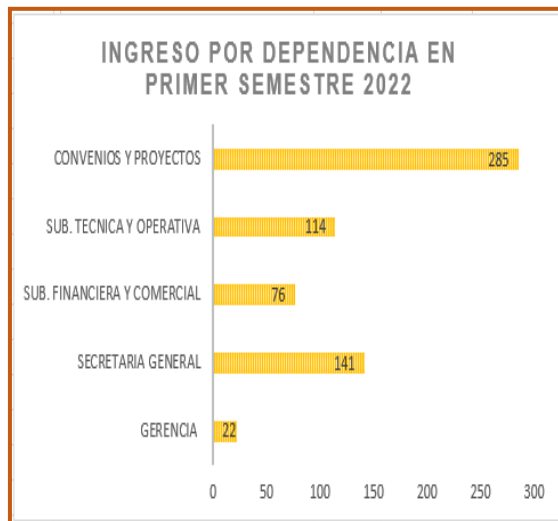


Mes 2022	Total, Mes PQRSD	promedio mensual
Enero	83	112
Febrero	97	
Marzo	129	
Abril	82	
Mayo	148	
Junio	99	
Julio	104	
Agosto	149	
Septiembre	122	
Octubre	112	
Noviembre	108	
Diciembre	111	
Total	1344	

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 el primer y segundo semestre de 2022 así:

PRIMER SEMESTRE 2022	
DEPENDENCIA	TOTAL
GERENCIA	22
SECRETARIA GENERAL	141
SUB. FINANCIERA Y COMERCIAL	76
SUB. TECNICA Y OPERATIVA	114
CONVENIOS Y PROYECTOS	285
TOTAL	638

SEGUNDO SEMESTRE 2022	
DEPENDENCIA	TOTAL
GERENCIA	59
SECRETARIA GENERAL	184
SUB. FINANCIERA Y COMERCIAL	59
SUB. TECNICA Y OPERATIVA	103
CONVENIOS Y PROYECTOS	298
SUB. PLANEACION Y DESARROLLO	1
ASAMBLEA DE ACCIONISTAS	1
VACIA	1
TOTAL	706

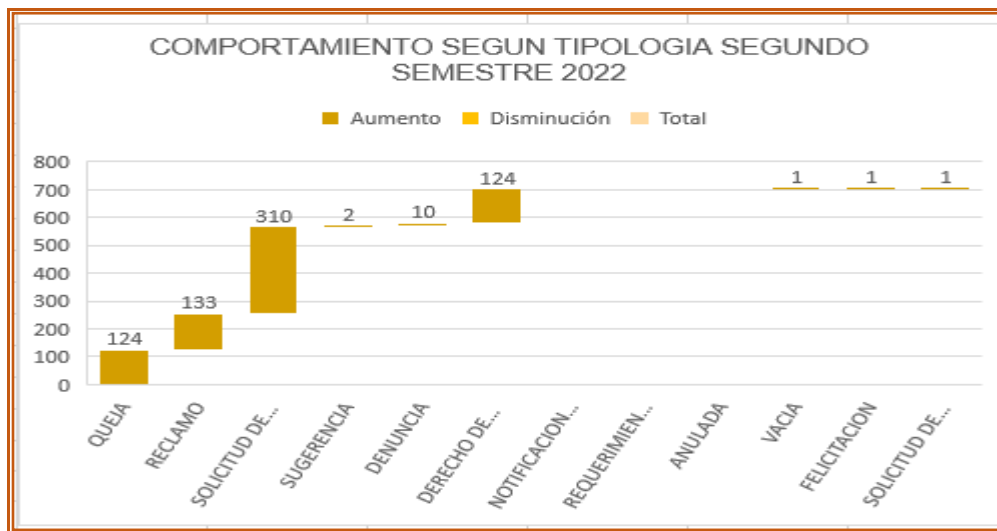
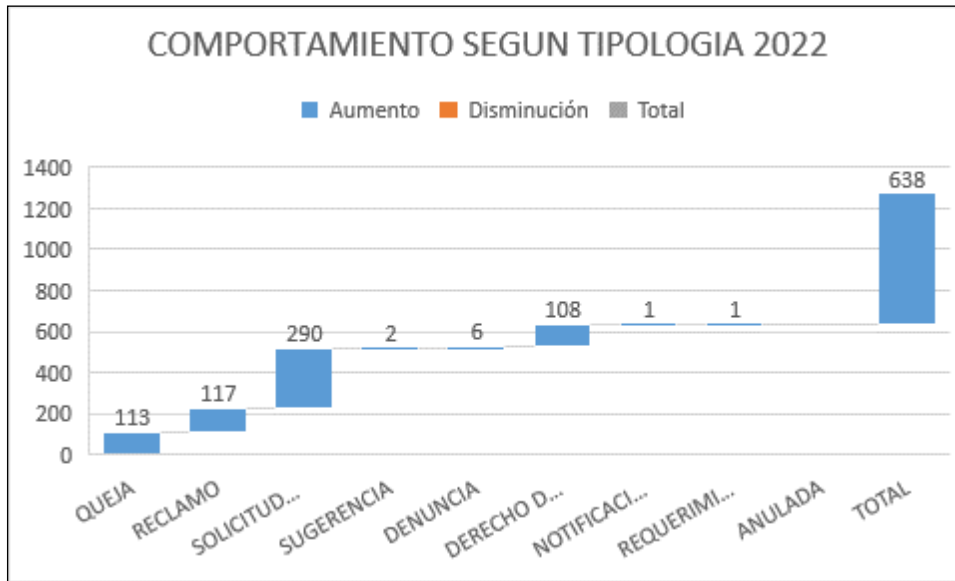


Teniendo en cuenta el comportamiento de los radicados en la Entidad se tiene que Convenios y Proyectos fue la dependencia que registró el mayor número de PQRSD ingresadas a lo largo del año 2022, con un total de 285 en el primer semestre y 298 para el segundo. En su gran mayoría atendidas con oportunidad, calidad y pertinencia dentro de los términos legales definidos en la Entidad y 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 el primer semestre de 2022, se observa que, para este periodo, las solicitudes de información pasan a engrosar el mayor número de radicados, con un total de 290 equivalentes a 45.45% del total de PQRSD radicadas en la entidad para este periodo.

Y con respecto al segundo semestre de 2022 el tipo de PQRSD con mayor número de radicados ingresados es las solicitudes de información, con un total de 310 equivalentes a del total de PQRSD radicadas en la entidad para este periodo.

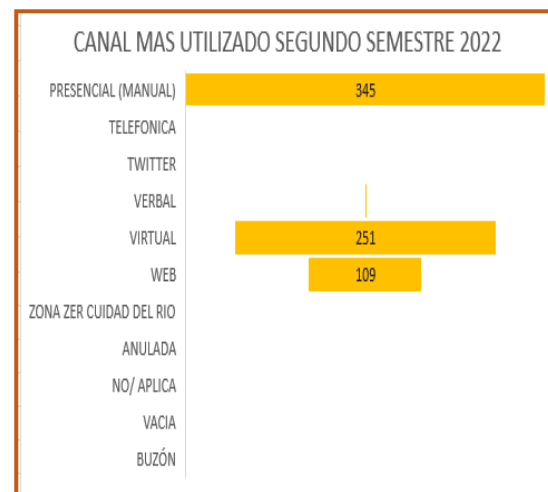
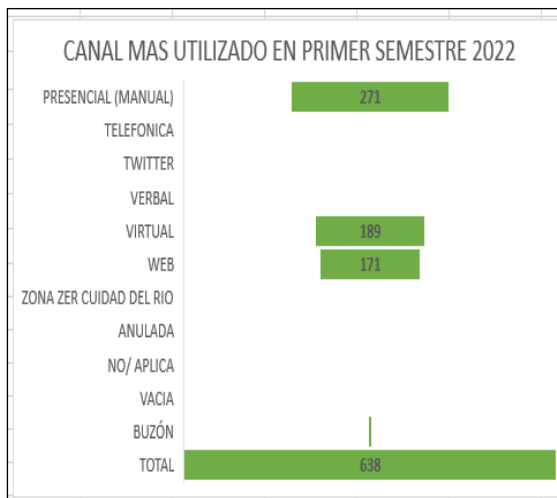
TIPO DE PQRSD RADICADAS				
TIPO PQRSD	PRIMER SEMESTRE 2022	%	SEGUNDO SEMESTRE 2022	%
QUEJA	113	17,71	124	17,57%
RECLAMO	117	18,33	133	18,84%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	290	45,45	310	43,91%
SUGERENCIA	2	0,31	2	0,29%
DENUNCIA	6	0,94	10	1,42%
DERECHO DE PETICION	108	16,92	124	17,57%
NOTIFICACION POR RESOLUCION	1	0,15		
REQUERIMIENTO N*1	1	0,15		
ANULADA		0		
VACIA			1	0,15%
FELICITACION			1	0,15%
SOLICITUD DE PERMISO			1	0,15%
TOTAL	638	100%	706	100%



En cuanto al canal de ingreso de las PQRSD se tiene que la forma más utilizada por los usuarios durante el primer semestre de 2022 fue el presencial (manual), con 271 registros de 668 en total que equivalen al 52.10%, le sigue los del canal virtual, con un total de 189 radicados que equivalen al 23,65%.

Para el segundo semestre de 2022, continúa siendo el canal presencial (manual) el más utilizado por los usuarios, para este periodo se tiene un total de 345 radicados que representa el 48,87% de 706 en total, siguiendo el canal virtual como el más utilizado, con un total de 251 ingresados lo que constituye un 35,56% de 706 en total.

CANAL de INGRESO	PRIMER SEMESTRE 2022	%	SEGUNDO SEMESTRE 2022	%
PRESENCIAL (MANUAL)	271	42,48	345	48,87%
TELEFONICA	0	0	0	0
TWITTER	0	0	0	0
VERBAL	0	0	1	0,14%
VIRTUAL	189	29,62	251	35,56%
WEB	171	26,8	109	15,44%
ZONA ZER CUIDAD DEL RIO	0	0	0	0
ANULADA	0	0	0	0
NO/ APLICA	0	0	0	0
VACIA	0	0	0	0
BUZÓN	7	1,1	0	0
TOTAL	638	100%	706	100%



En cuanto al estado de las PQRSD, Terminales de transporte de Medellín gestiona oportunamente las mismas, dado que en el primer semestre de 2022 y el segundo semestre de

2022 se evidenció que del total de PQRSD ingresadas hay extemporaneidad en las respuestas de dos (2) PQRSD, para el momento del informe, y es la siguiente:

RADICADO	FECHA	DIRIGIDA	RESPONSABLE
2022071063	11/10/2022	GERENCIA GENERAL	CARLOS MARIO PATIÑO
2022071299	15/12/2022	SUB. FINANCIERA Y COMERCIAL	OMER GIOVANNI PATIÑO

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 estas, para todos los usuarios y continuar con el buen servicio y cumplimiento del procedimiento estipulado.

- Se recomienda a la secretaria general, realizar informe de seguimiento y control de la atención en debida forma de las 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.
- Revisar el formato de las PQRSD de la página WEB de la entidad, en el cual se al elegir la opción Denuncia, se desplieguen otras preguntas que le permitan al usuario encasillarse efectivamente en una Denuncia y no en una queja, reclamo o solicitud, adicional también la opción de ser anónima o no.
- Se recomienda fortalecer los canales de Información internos y externos para la denuncia Anónima o confidencial.
- Se recomienda brindar oportuna respuesta a las PQRSD vencidas y/o extemporáneas.

- Es recomendable gestionar las PQRSD directamente en la plataforma QFDocument, dándole la trazabilidad completa, con el fin de cerrarlas en el momento de generar la respuesta respectiva, en tiempo real.
- Se recomienda dar respuesta a las PQRSD, aunque se encuentren 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.



JOHN GIRALDO GRANDA.
Asesor Oficina de Control Interno