

**SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE DERECHOS DE PETICION, QUEJAS,
SUGERENCIAS Y RECLAMOS
PQRS**

RESPONSABLE:

JUAN MARIO BUSTAMANTE MEJIA
ASESOR OFICINA DE CONTROL INTERNO

SOCIEDAD TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A.

MEDELLÍN, JUNIO DE 2018



GP-CER 131941



SC-3419-1



Código postal 050034

www.terminalesmedellin.com
Terminal del Norte PBX: 444 80 20
Carrera 64C N° 78 - 580 Local 265N 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 PQRS, 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”**. 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”.

INFORME.

El Informe corresponde a las PQRS recibidas y atendidas por la Entidad entre enero y junio de 2018, 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 afianzan la confianza del ciudadano en el servicio público.

La información para la elaboración consolidada de las PQRS, 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”.

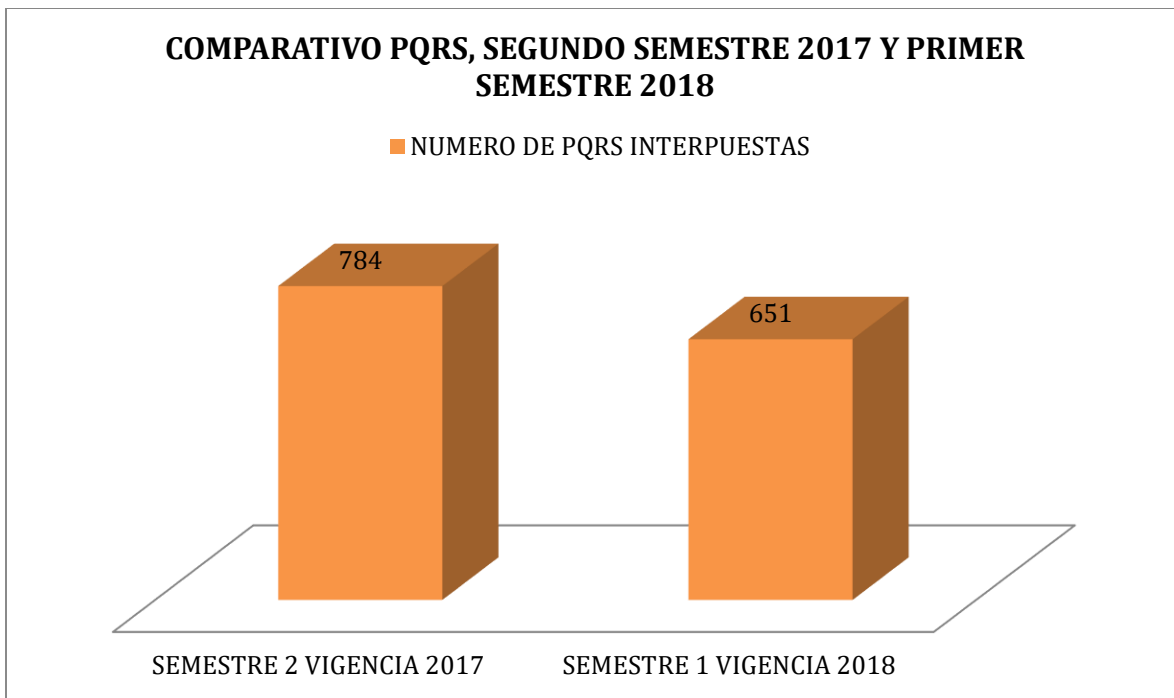
Las novedades, comportamientos y respuestas que se les está dando a los quejosos peticionarios o reclamantes, la oportunidad y pertinencia para dar respuesta a las mismas por parte de los responsables y competentes es objeto de seguimiento mensual por parte de la Oficina Asesora de Control Interno, como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

Objetivo: El propósito de este seguimiento es entre otras: Evaluar el cumplimiento del procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos PQRS, aplicable en la Entidad. Realizar estrategias con los actores para mejorar el servicio. Hacer seguimiento a las observaciones sobre las PQRS, reportadas por la Oficina Asesora de Control Interno, en el año anterior. Dar 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 los usuarios externos e internos. 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 PQRS, y tener retroalimentación permanente con el usuario.

Alcance:

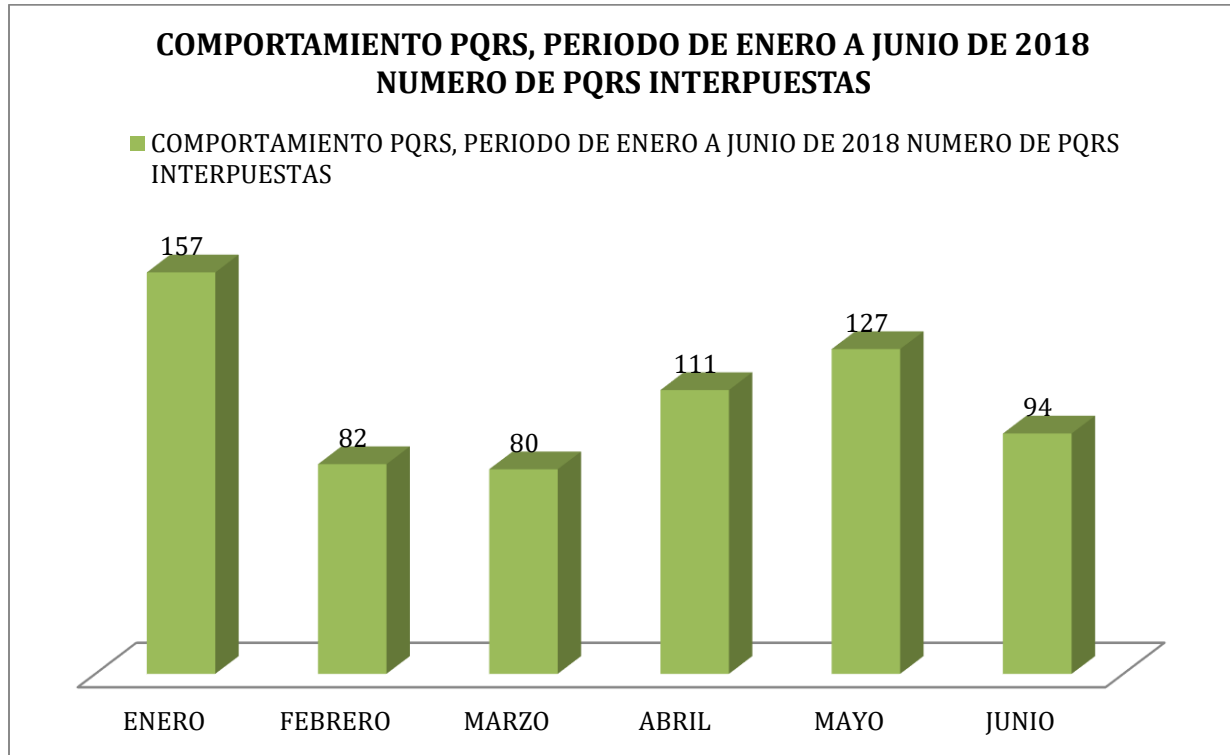
El Seguimiento al procedimiento de recibir y responder comunicaciones, dentro del proceso de apoyo Gestión Jurídica, en la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A, se realizó con corte a junio de 2018 y teniendo en cuenta el estado de las mismas se solicita información a los funcionarios de las diferentes dependencias que tienen responsabilidad en el proceso tales como: Convenios y proyectos. Subgerencia técnica y operativa. Subgerencia de planeación y desarrollo. Subgerencia financiera y comercial. Secretaría General. Gerencia General (Oficina asesora de comunicaciones y Oficina de Control Interno).

Teniendo en cuenta el segundo semestre de 2017, se radicaron bajo la competencia de la Entidad **(784 PQRS)**, y para el primer semestre del año 2018, un total de **(651 PQRS)**, lo que se considera una disminución del **17%** con respecto al segundo semestre del año anterior.



Para el periodo de enero a junio de 2018, el comportamiento de las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos PQRS, radicados y de competencia de la Entidad, corresponde a un total de setecientos sesenta y nueve **(651) PQRS**. Representando un

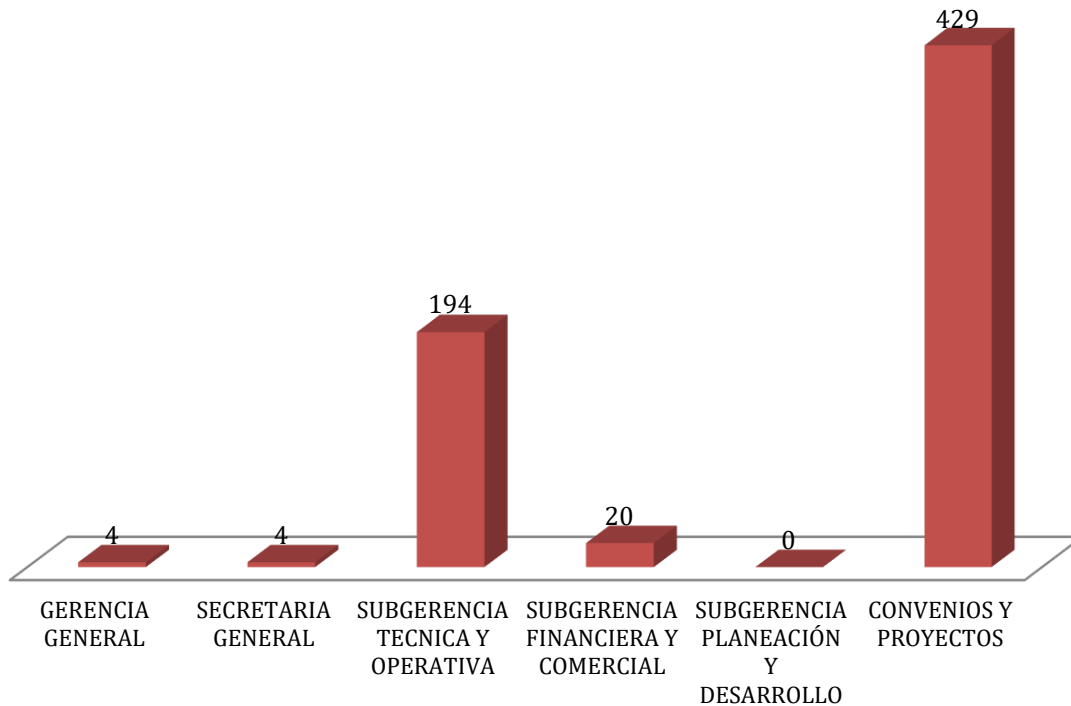
comportamiento constante cada uno de los meses en un promedio de **108 PQRS** por mes.



En cuanto a las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos -PQRS, por dependencias responsables de dar trámite, de conformidad con la Resolución Interna 2016050513, se evidencia el siguiente comportamiento para el periodo enero a junio de 2018:

PQRS, POR DEPENDENCIA PERIODO DE ENERO A JUNIO DE 2018 NUMERO DE PQRS

■ PQRS, POR DEPENDENCIA PERIODO DE ENERO A JUNIO DE 2018 NUMERO DE PQRS



Teniendo en cuenta el comportamiento de los derechos de petición radicados en la Entidad y bajo la competencia de la Secretaria General, en el semestre de Enero a Junio se atendieron treinta y dos (32) derechos de petición, los cuales no presentan vencimiento de términos y se dio respuesta oportuna a la solicitud del peticionario, dando cumplimiento a los términos legales definidos y en cumplimiento del procedimiento establecido en la Entidad, sin embargo es necesario que se parametricen en el sistema otros tiempos de respuesta al peticionario como lo contempla la norma, lo cual permitirá establecer los tiempos de respuesta en caso de prorrogarse la respuesta al usuario.

En relación con la pertinencia de las respuestas a las PQRS, se evidencia que hay coherencia en las respuestas dadas a los quejosos, peticionarios y reclamantes frente a sus requerimientos. No obstante, es conveniente unificar los derechos de petición, sugerencias, quejas y reclamos más reiterativos en cuanto a su naturaleza y evaluar su impacto para la Entidad, lo cual servirá como mecanismos de control que permita identificar acciones y oportunidades de mejoras dentro del procedimiento.

RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES:

Con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio y el cumplimiento del procedimiento.

- Unificar las quejas más reiterativas en cuanto a su naturaleza y evaluar su impacto para la Entidad, lo cual servirá como mecanismos de control que permita identificar acciones de oportunidades y de mejora.
- Tener en cuenta las alertas de vencimiento de los términos, con el fin de tener mayor control de cada uno de las PQRS.
- Implementar en la página WEB de la entidad una encuesta de satisfacción de respuesta de las PQRS que mida entre otros aspectos: Oportunidad, Claridad y Pertinencia de la respuesta que se le da al usuario.
- Continuar respondiendo de acuerdo a las normas legales vigentes, las solicitudes del ciudadano; obteniendo con ello mayor confianza, credibilidad y la comunicación necesaria entre los usuarios y la Entidad.
- Utilizar los programas de televisión, radiales y todo tipo de piezas comunicacionales para fortalecer la información y la comunicación con la ciudadanía sobre la manera de acceder a nuestra página web, como eje transversal para la interacción.
- No se presentaron denuncias por actos de corrupción que relacionaran una conducta posiblemente irregular por parte de los servidores de la Entidad.
- Parametrizar el sistema al iniciar el flujo de las PQRS con el fin de no generar duplicados de radicados, lo cual ha generado inconsistencias en la información.
- Se recomienda a la Secretaria General unificar la información para presentar el informe de seguimiento de las PQRS, ya que en el manual de gestión se encuentran dentro de las competencias del procedimiento de jurídica.
- Se recomienda revisar el formato de PQRS establecido en la página web de la entidad, ya que en el aplicativo de tipo de PQRS, no se encuentra establecido el derecho de petición encontrándose en el mismo la opción Solicitud de Información, la cual debe reglamentarse para no confundirse con un derecho de petición y tampoco se encuentra establecido en las PQRS la opción de anónimo.

- Se recomienda revisar el formato de PQRS establecido en la página web de la entidad, estudiando la viabilidad de incluir la DENUNCIA como mecanismos de prevención y sanción de actos de corrupción; tal y como lo establece la ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción.
- Por último se recomienda a la Secretaria General en la presentación de los informes a las PQRS que se clasifiquen el número de solicitudes por cada PQRS, teniendo en cuenta las FELICITACIONES y también que se clasifiquen las PQRS por el canal de comunicación que los usuarios utilizan para formular sus solicitudes.