

COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 27 de julio de 2023

PARA LUZ AMELIA BARRIOS
Secretaria General

DE JOHN JAIRO GIRALDO GRANDA
Asesor Control Interno

ASUNTO Informe semestral seguimiento a PQRSD

Cordial saludo,

En archivo adjunto se encuentra para su conocimiento, atención y fines pertinentes el informe comparativo semestral de PQRSD en la entidad.

Cortésmente.



JOHN JAIRO GIRALDO GRANDA
ASESOR CONTROL INTERNO

Copia a: Beatriz Eliana Sepulveda Ceballos, Dora Maria Alvarez Granados, Elkin Eduardo Gallego Giraldo, 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 Y
PRIMER SEMESTRE 2023**

RESPONSABLE:

JOHN GIRALDO GRANDA
ASESOR OFICINA DE CONTROL INTERNO

SOCIEDAD TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A.

**MEDELLÍN,
JULIO 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 enero y el 30 de junio de 2023, 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, buz 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 enero al 30 de junio de 2023 y teniendo en cuenta el estado de las mismas se solicita información a los funcionarios respectivos de la dependencia responsable según sea el caso.

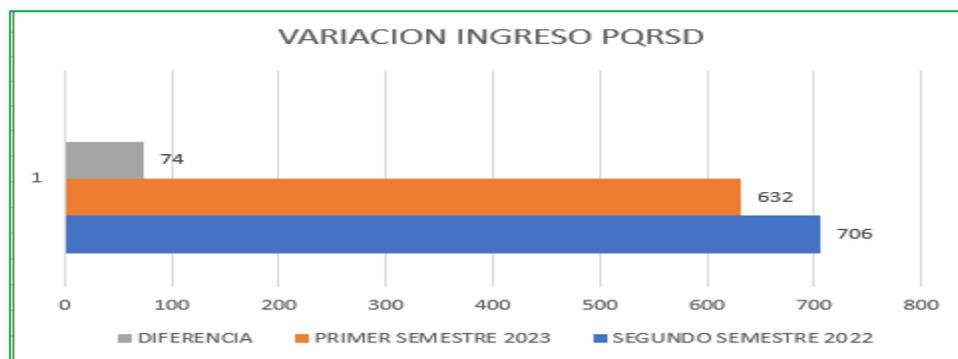
Seguimiento al procedimiento de recibir y responder las PQRSD, de la Sociedad Terminales de Transporte de Medellín S.A. El análisis se realiza teniendo en cuenta el primer semestre 2023, con el segundo semestre de 2022, a manera de comparación así

Radicación de PQRSD en el primer semestre de 2023: En este periodo, se radicaron en la Entidad un total de 632 PQRSD.

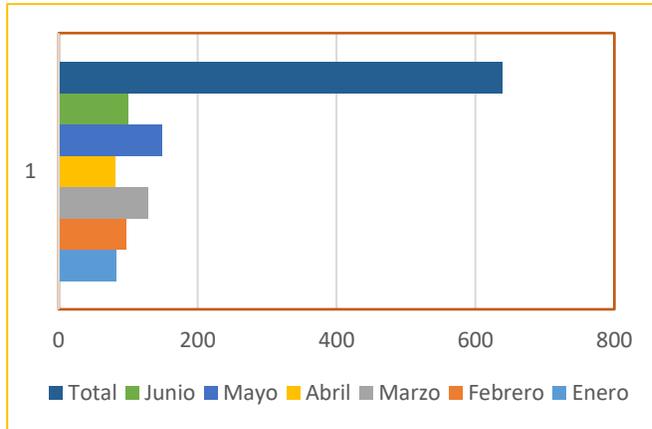
Radicación de PQRSD en el segundo semestre de 2022: En este periodo, se radicaron en la Entidad un total de 706 PQRSD.

Lo que evidencia un decrecimiento considerable del primer semestre de 2023 con respecto al segundo semestre de 2022 dado que se redujo en un 89.52% el ingreso de éstas, es decir que se presentó 74 pqrds menos que en el segundo semestre de 2022.

SEGUNDO SEMESTRE 2022	PRIMER SEMESTRE 2023	DIFERENCIA	VARIACION PORCENTUAL
706	632	74	89.52%

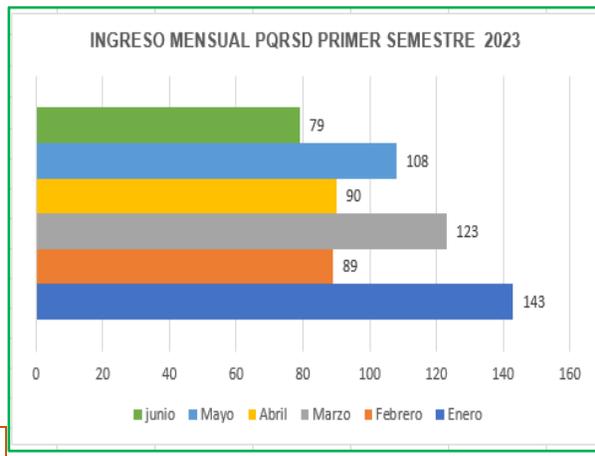


En el segundo semestre de 2022, el comportamiento de las PQRSD, fue en progresivo aumento para estos meses, presentándose un ingreso constante de 117 PQRSD al mes a la Entidad y descritas de la siguiente manera:



Mes 2022	Total, Mes PQRSD
Julio	104
Agosto	149
Septiembre	122
Octubre	112
Noviembre	108
Diciembre	111
PROMEDIO	117,67

A lo largo del primer semestre de 2023, el comportamiento de las PQRSD fue en decrecimiento paulatino, es así como se presentó un ingreso promedio de PQRSD de 105.33 mensual a la Entidad, descritos de la siguiente manera:



PRIMER SEMESTRE 2023	
Mes 2023	Total, Mes PQRSD
Enero	143
Febrero	89
Marzo	123
Abril	90
Mayo	108
Junio	79
PROMEDIO	105,33

En cuanto a la clasificación de las –PQRSD- ingresadas por dependencia responsable de tramitarlas y de conformidad con la Resolución Interna 2016050513, se tiene el siguiente comportamiento tanto en el primer semestre de 2023 como en el segundo semestre de 2022 así:

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

PRIMER SEMESTRE 2022	
DEPENDENCIA	TOTAL
GERENCIA	17
SECRETARIA GENERAL	193
SUB. FINANCIERA Y COMERCIAL	37
SUB. TECNICA Y OPERATIVA	89
CONVENIOS Y PROYECTOS	290
SUB. PLANEACION Y DESARROLLO	1
NO APLICA	1
VACIA	3
JUNTA DIRECTIVA	1
TOTAL	632

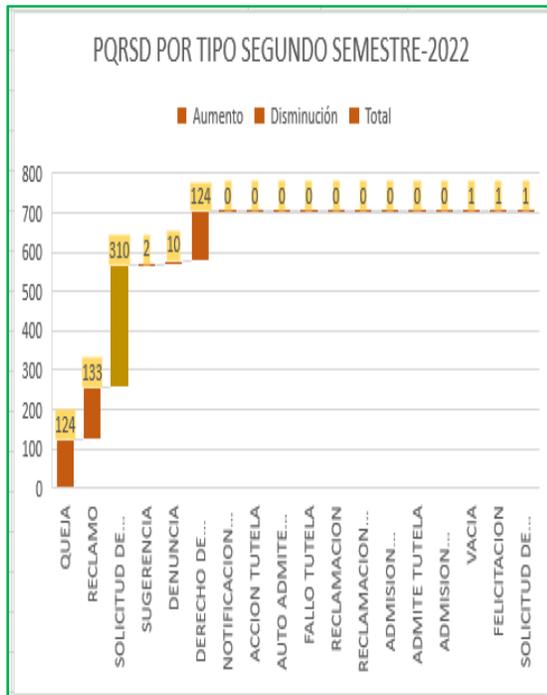


Teniendo en cuenta el comportamiento de los radicados en la Entidad se tiene que Convenios y Proyectos fue la dependencia que registró el mayor número de PQRS D ingresadas a lo largo del segundo semestre-2022, con un total de 298, en su gran mayoría atendidas con oportunidad, calidad y pertinencia dentro 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.

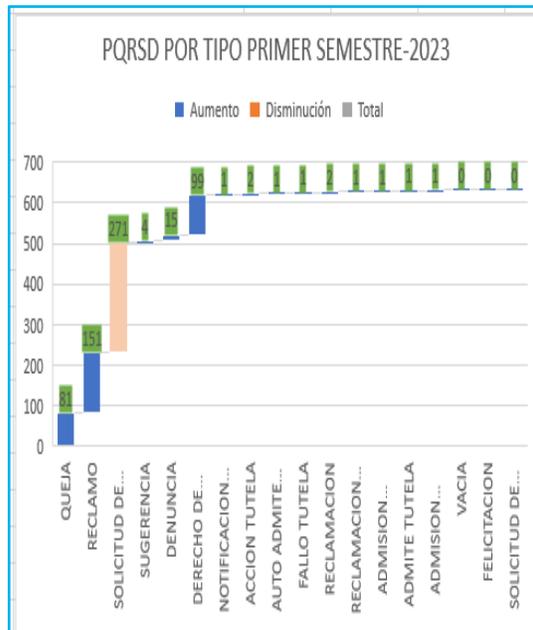
Para lo corrido del primer semestre-2023, se tiene un total de 290 PQRSD para la misma dependencia, las cuales han sido resueltas, sin la debida oportunidad.

Por tipo de PQRSD, Para el segundo semestre-2022, se observa que las solicitudes de información representan el mayor número de radicados, con un total de 310 equivalentes al 43.91% del total de PQRSD radicadas en la entidad para este periodo.

Para el primer semestre-2023, se observa que las solicitudes de información también representan el mayor número de radicados, con un total de 271 equivalentes al 42.88% del total de PQRSD radicadas en la entidad para este periodo. Con respecto al tipo de PQRSD radicadas para los periodos analizados se tiene:



PQRSD RADICADAS SEGUNDO SEMESTRE -2022		
TIPO PQRSD	SEGUNDO SEMESTRE 2022	%
QUEJA	124	17,57%
RECLAMO	133	18,84%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	310	43,91%
SUGERENCIA	2	0,29%
DENUNCIA	10	1,42%
DERECHO DE PETICION	124	17,57%
NOTIFICACION OFICIO 629	0	0
ACCION TUTELA	0	0
AUTO ADMITE TUTELA	0	0
FALLO TUTELA	0	0
RECLAMACION	0	0
RECLAMACION ADMINISTRATIVA	0	0
ADMISION TUTELA	0	0
ADMITE TUTELA	0	0
ADMISION DEMANDA	0	0
VACIA	1	0,15%
FELICITACION	1	0,15%
SOLICITUD DE PERMISO	1	0,15%
TOTAL	706	100%



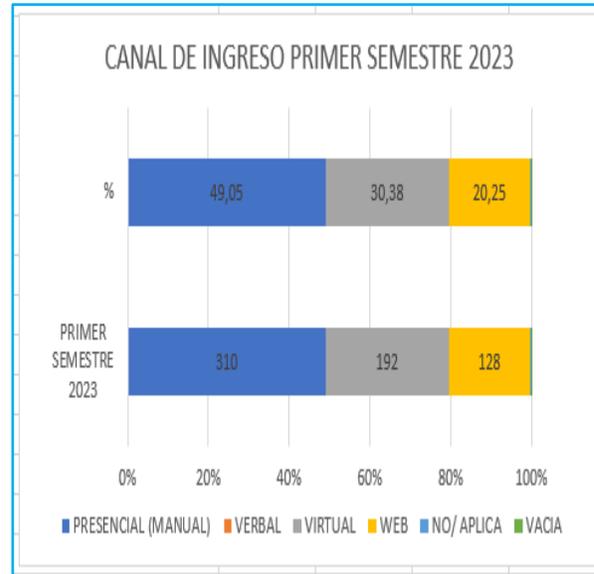
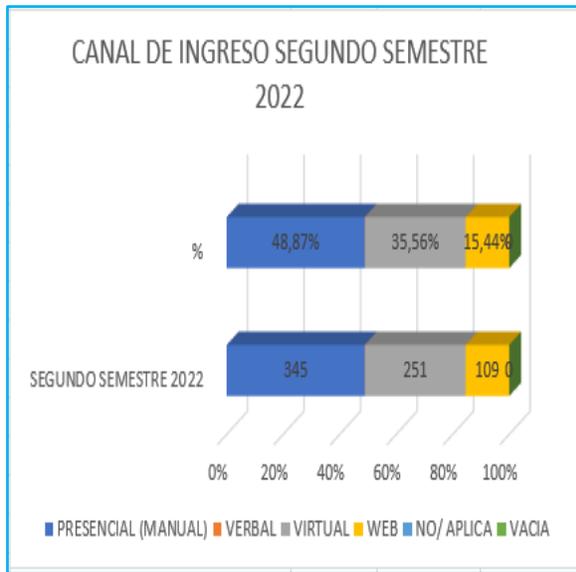
PQRSD RADICADAS PRIMER SEMESTRE-2023		
TIPO PQRSD	PRIMER SEMESTRE 2023	%
QUEJA	81	12,82
RECLAMO	151	23,89
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	271	42,88
SUGERENCIA	4	0,63
DENUNCIA	15	2,37
DERECHO DE PETICION	99	15,66
NOTIFICACION OFICIO 629	1	0,16
ACCION TUTELA	2	0,32
AUTO ADMITE TUTELA	1	0,16
FALLO TUTELA	1	0,16
RECLAMACION	2	0,32
RECLAMACION ADMINISTRATIVA	1	0,16
ADMISION TUTELA	1	0,16
ADMITE TUTELA	1	0,16
ADMISION DEMANDA	1	0,16
VACIA	0	0
FELICITACION	0	0
SOLICITUD DE PERMISO	0	0
TOTAL	632	100

Canal de ingreso

En cuanto al canal de ingreso de las PQRSD se tiene que la forma más utilizada por los usuarios durante el segundo semestre-2022 fue el presencial (manual), con 345 registros que equivalen al 48,87%, le sigue el canal virtual, con un total de 251 radicados que equivalen al 35,56%.

Y para el primer semestre de 2023 el canal de ingreso de las PQRSD se tiene que la forma más utilizada por los usuarios fue el presencial con un total de 310 ingresos, equivalentes al 49,05%

CANAL de INGRESO	SEGUNDO SEMESTRE 2022	%	PRIMER SEMESTRE 2023	%
PRESENCIAL (MANUAL)	345	48,87%	310	49,05
VERBAL	1	0,14%	0	0
VIRTUAL	251	35,56%	192	30,38
WEB	109	15,44%	128	20,25
NO/ APLICA	0	0	1	0,16
VACIA	0	0	1	0,16
TOTAL	706	100%	632	100



En cuanto al estado de las PQRSD, Terminales de transporte de Medellín gestiona oportunamente las mismas, dado que en el segundo semestre de 2022 no se presentó extemporaneidad en la gestión de las respuestas a las PQRSD.

En el primer semestre de 2023 se evidenció que del total de PQRSD ingresadas hay extemporaneidad en las respuestas de diez (10) PQRSD, para el momento del informe, y son las siguientes:

RADICADO	FECHA	DIRIGIDA	RESPONSABLE
2023070033	6/01/2023	Convenios y Proyectos	Sin Trazabilidad
2023070041	10/01/2023	Convenios y Proyectos	Carlos Guillermo Coral
2023070075	16/01/2023	Convenios y Proyectos	Carlos Guillermo Coral
2023070088	18/01/2023	Subgerencia Financiera y Comercial	Liliana Maria Arteaga
2023070416	18/04/2023	Convenios y Proyectos	Carlos Guillermo Coral
2023070476	05/05/2023	Convenios y Proyectos	Laura Patricia Suarez Salazar
2023070547	30/05/2023	Secretaria General	Steffany mayo cuervo
2023070597	16/06/2023	Convenios y Proyectos	Carlos Guillermo Coral
2023070610	21/06/2023	Secretaria General	Gildardo Restrepo Jaramillo
2023070617	21/06/2023	Convenios y Proyectos	Carlos Guillermo Coral

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.

- Revisar el formato de las PQRSD de la página WEB de la Entidad, en el cual 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, desde la misma plataforma.
- 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 JAIRO GIRALDO GRANDA.

Asesor Oficina de Control Interno