

COMUNICACIÓN INTERNA

Medellín, 28 de enero de 2025

PARA MARIA TERESA BERRIO PALACIO
Secretario General

DE JOHN GIRALDO GRANDA
Asesor Control Interno

ASUNTO Informe comparativo PQRSD

Cordila saludo,

En archivo adjunto se encuentra para su conocimiento, atención y fines pertinentes el informe comparativo de PQRSD entre el primer y segundo semestre de 2024.

Cortésmente.



JOHN GIRALDO GRANDA
ASESOR CONTROL INTERNO

Copia a: Dora Maria Alvarez Granados, Hilda Maria Sepulveda Vallejo, Ovidio Antonio Buitrago Sierra, Sara Cardona Lopez

Revisó: John Giraldo Granda

**COMPARATIVO -PQRS- DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS- PQRS**

PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE 2024

RESPONSABLE:

JOHN JAIRO GIRALDO GRANDA
ASESOR DE CONTROL INTERNO

TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A.

**MEDELLÍN,
ENERO 2025**

En cumplimiento de sus roles y responsabilidades, la Oficina Asesora de Control Interno de terminales Medellín S.A., realiza seguimiento a las PQRSD, de conformidad con lo establecido en las siguientes regulaciones:

- 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”*.
- 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”*.
- 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.
- 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.
- 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”*.
- 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
- 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”*.
- Resolución 2016050513 de 2016 (diciembre 16) de Terminales Medellín *“Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos”*. Terminales de Transporte de Medellín S.A.
- Resolución 2017050042 *“Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*. de Terminales de Transporte de Medellín S.A.

- *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 con la normatividad vigente.

El presente Informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD- recibidas y atendidas por la Entidad entre el semestre 1 y 2 de 2024, 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, buzón 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.

Objetivos: Evaluar el cumplimiento del procedimiento de derechos de petición, quejas, reclamos sugerencias y denuncias PQRSD, aplicables a la Entidad, realizando estrategias con diversos actores para mejorar el servicio, adicional hacer seguimiento a las observaciones sobre las PQRSD reportadas por la Oficina Asesora de Control Interno cada mes de cada semestre generado.

- Brindar solución a las inconformidades de las partes interesadas, de acuerdo con los tiempos de ley establecidos.
- Asegurar el registro en el sistema (QFDocument), 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.

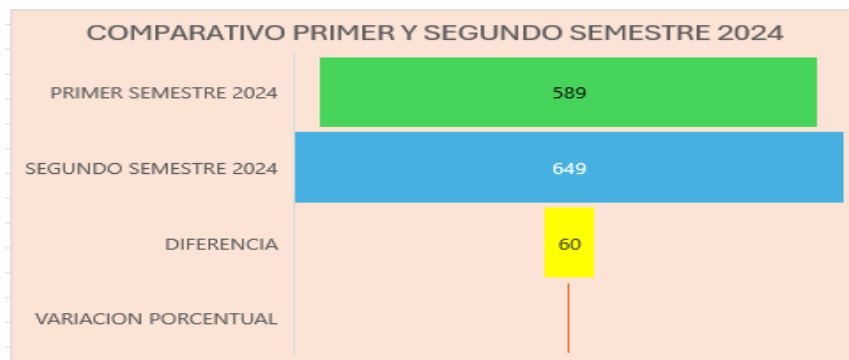
- Identificar debilidades que permitan implementar mejoras en el trámite de las PQRSD, y tener retroalimentación permanente con el usuario.

Alcance: Seguimiento al procedimiento de recibir y responder comunicaciones, en el proceso Gestión Jurídica, de la Empresa Terminales de Transporte de Medellín S.A, a través del comparativo entre el primer y segundo semestre de 2024. Teniendo en cuenta el estado de estas, solicitando la información pertinente a los funcionarios de la dependencia responsable según sea el caso.

Radicación de PQRSD en el primer semestre de 2024: En este periodo, se radicarón en la Entidad un total de 589 PQRSD.

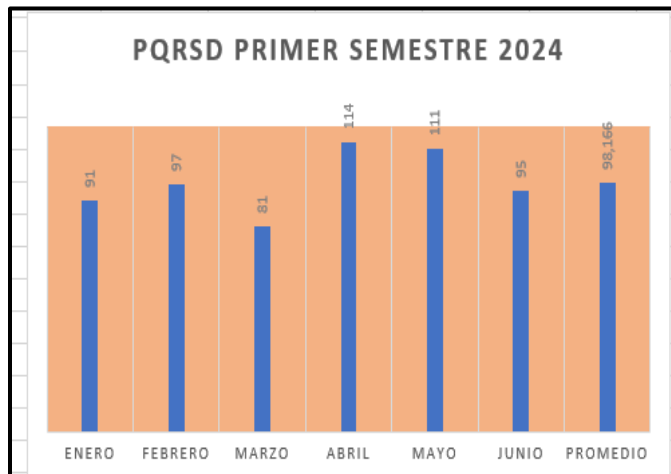
Radicación de PQRSD en el segundo semestre de 2024: En este periodo, se radicarón en la Entidad un total de 649 PQRSD.

PRIMER SEMESTRE 2024	SEGUNDO SEMESTRE 2024	DIFERENCIA	VARIACION PORCENTUAL
589	649	60	10%



Lo que evidencia un incremento leve del primer semestre con respecto al segundo semestre de 2024 dado que se incrementó en un 10 % el ingreso de éstas, es decir, 60 PQRSD más que en el primer semestre de 2024.

A lo largo del primer semestre de 2024, el comportamiento de las PQRSD fue en decrecimiento paulatino, es así como se presentó un ingreso promedio de PQRSD de 98,166 mensual a la Entidad, descritos de la siguiente manera:



PRIMER SEMESTRE 2024	
Mes 2024	Total, Mes PQRSD
Enero	91
Febrero	97
Marzo	81
Abril	114
Mayo	111
Junio	95
PROMEDIO	98,166

A lo largo del segundo semestre de 2024, el comportamiento de las PQRSD también, fue en disminución paulatina, dado que al revisar las cifras son más los meses donde rebaja que donde aumenta y es así como se presentó un ingreso promedio de PQRSD de 108,16 mensual a la entidad:

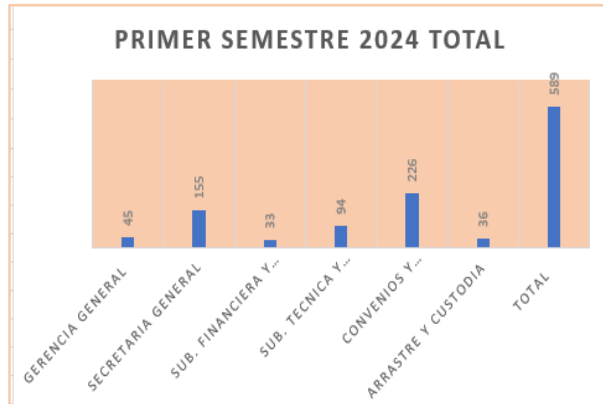


SEGUNDO SEMESTRE 2024	
Mes 2024	Total, Mes PQRSD
Julio	115
Agosto	102
Septiembre	79
Octubre	116
Noviembre	130
Diciembre	107
PROMEDIO	108,16

En cuanto a la clasificación de las –PQRSD- ingresadas por dependencia, responsable de tramitarlas, de conformidad con la Resolución Interna 2016050513, se tiene el siguiente comportamiento tanto en el primer semestre como en el segundo de 2024 así:

Total, de ingresos por dependencia:

Para lo corrido del primer semestre-2024, se tiene un total de 226 PQRSD para la misma dependencia (CONVENIOS Y PROYECTOS), las cuales fueron resueltas oportunamente.



PRIMER SEMESTRE 2024	
DEPENDENCIA	TOTAL
GERENCIA GENERAL	45
SECRETARIA GENERAL	155
SUB. FINANCIERA Y COMERCIAL	33
SUB. TECNICA Y OPERATIVA	94
CONVENIOS Y PROYECTOS	226
JUNTA DIRECTIVA	36
TOTAL	589

Para lo corrido del segundo semestre-2024, se tiene un total de 248 PQRSD para la misma dependencia (CONVENIOS Y PROYECTOS), también resueltas oportunamente.

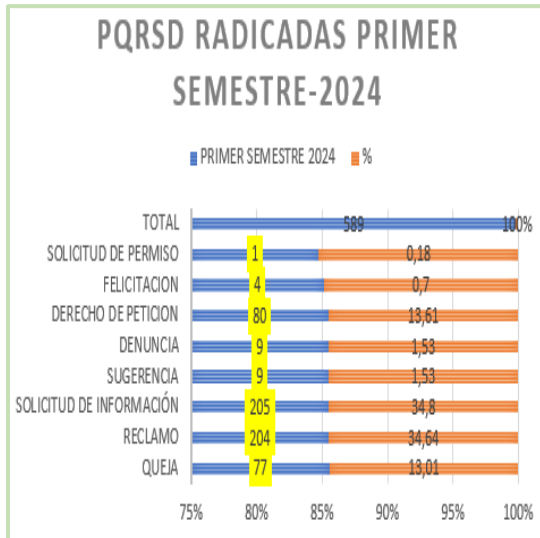


SEGUNDO SEMESTRE 2024	
DEPENDENCIA	TOTAL
GERENCIA GENERAL	190
SECRETARIA GENERAL	43
SUB. FINANCIERA Y COMERCIAL	18
SUB. TECNICA Y OPERATIVA	142
CONVENIOS Y PROYECTOS	248
VACIAS	7
TOTAL	648

Solicitud de información

Para el primer semestre-2024, se observa que las solicitudes de información también representan el mayor número de radicados, con un total de 205 equivalentes al 34,8% del total de PQRSD radicadas en la entidad para este periodo.

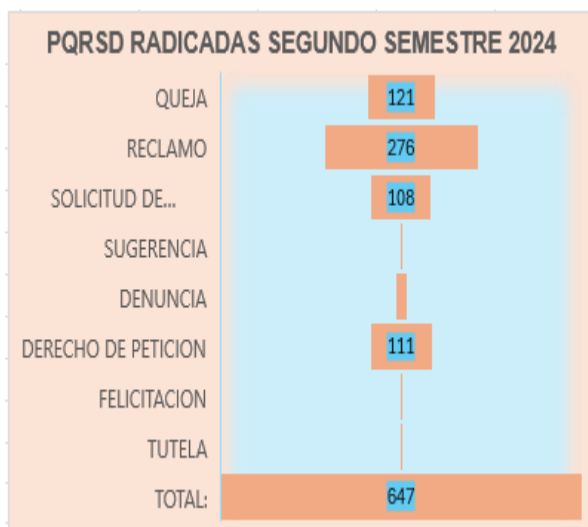
Con respecto al tipo de PQRSD radicadas para los periodos analizados se tiene:



TIPO PQRSD	PRIMER SEMESTRE 2024	%
QUEJA	77	13,01
RECLAMO	204	34,64
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	205	34,8
SUGERENCIA	9	1,53
DENUNCIA	9	1,53
DERECHO DE PETICION	80	13,61
FELICITACION	4	0,7
SOLICITUD DE PERMISO	1	0,18
TOTAL	589	100%

Reclamo

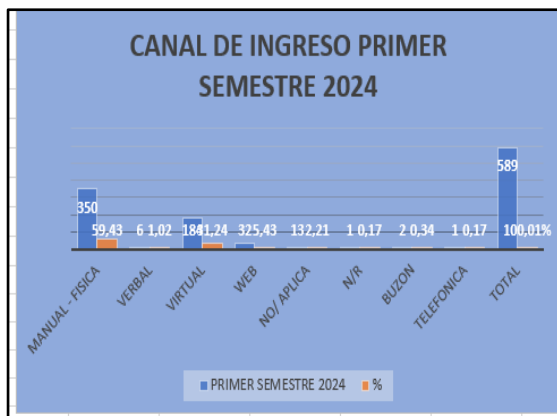
Para el segundo semestre-2024, se observa que las solicitudes de información también representan el mayor número de radicados, con un total de 276 equivalentes al 42,66 % del total de PQRSD radicadas en la entidad para este periodo. Con respecto al tipo de PQRSD radicadas para los periodos analizados se tiene:



TIPO PQRSD	SEGUNDO SEMESTRE 2024	%
QUEJA	125	16,87
RECLAMO	318	42,92
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	132	17,82
SUGERENCIA	12	1,62
DENUNCIA	23	3,11
DERECHO DE PETICION	127	17,139
FELICITACION	3	0,41
TUTELA	1	0,14
TOTAL:	741	100%

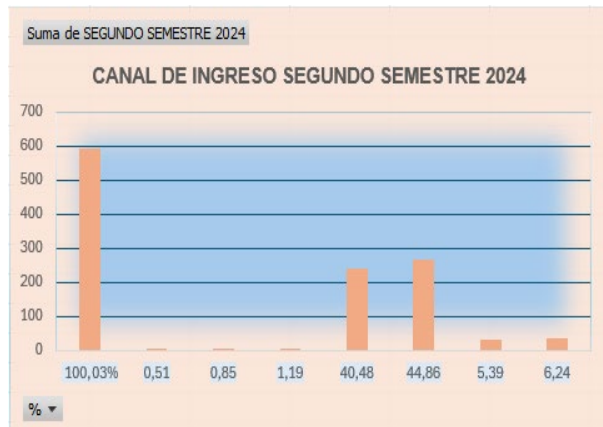
Canal de ingreso

Para el primer semestre de 2024 el canal de ingreso de las PQRSD se tiene que la forma más utilizada por los usuarios fue el manual-físico con un total de 350 ingresos, equivalentes al 59,43%



CANAL de INGRESO	PRIMER SEMESTRE 2024	%
MANUAL - FISICA	350	59,43
VERBAL	6	1,02
VIRTUAL	184	31,24
WEB	32	5,43
NO/ APLICA	13	2,21
N/R	1	0,17
BUZON	2	0,34
TELEFONICA	1	0,17
TOTAL	589	100,01%

Para el segundo semestre de 2024 el canal de ingreso de las PQRSD se tiene que la forma más utilizada por los usuarios fue el manual-físico con un total de 266 ingresos, equivalentes al 44,86%.

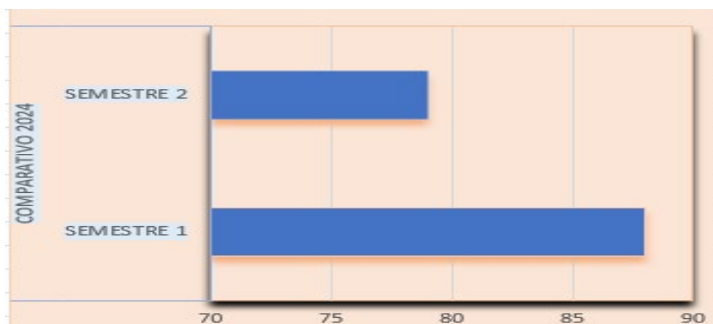


CANAL DE INGRESO	SEGUNDO SEMESTRE 2024	%
MANUAL - FISICA	266	44,86
VERBAL	3	0,51
VIRTUAL	240	40,48
WEB	37	6,24
INDEFINIDO	32	5,39
N/R	3	0,51
BUZÓN	5	0,85
OTROS CANALES	7	1,19
TOTAL	593	100,03%

COMPARATIVO DE LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA ENTRE LOS SEMESTRES 1 Y 2 DE 2024

En el primer semestre de 2024 se evidenció que de quinientas ochenta y nueve (589) PQRSD en total ingresadas, ochenta y ocho (88) fueron respondidas oportunamente, equivalente a 14,94%, para el momento del informe.

En el segundo semestre de 2024, se evidenció que seiscientos cuarenta y nueve (649) PQRSD en total ingresadas, setenta y nueve (79) fueron respondidas oportunamente, equivalente a 12.17%, para el momento del informe.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Una vez revisada y analizada la información relacionada con las PQRSD de Terminales Medellín S.A. Se realizan recomendaciones necesarias, con el propósito de mejorar la gestión de estas, y continuar con el buen servicio y cumplimiento del procedimiento estipulado.

- Fortalecer los canales de Información internos y externos para la denuncia Anónima o confidencial.
- 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 vencidas
- Por último, se recomienda continuar respondiendo las PQRSD con la calidad, oportunidad y pertinencia como lo 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