

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

**RESPONSABLE:**

**ENEYDA ELENA VELLOJÍN DÍAZ**  
ASESORA OFICINA DE CONTROL INTERNO

**SOCIEDAD TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLÍN S.A.**

**MEDELLÍN, DICIEMBRE DE 2017**



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 julio y diciembre de 2017, 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 afianzar 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](mailto: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.

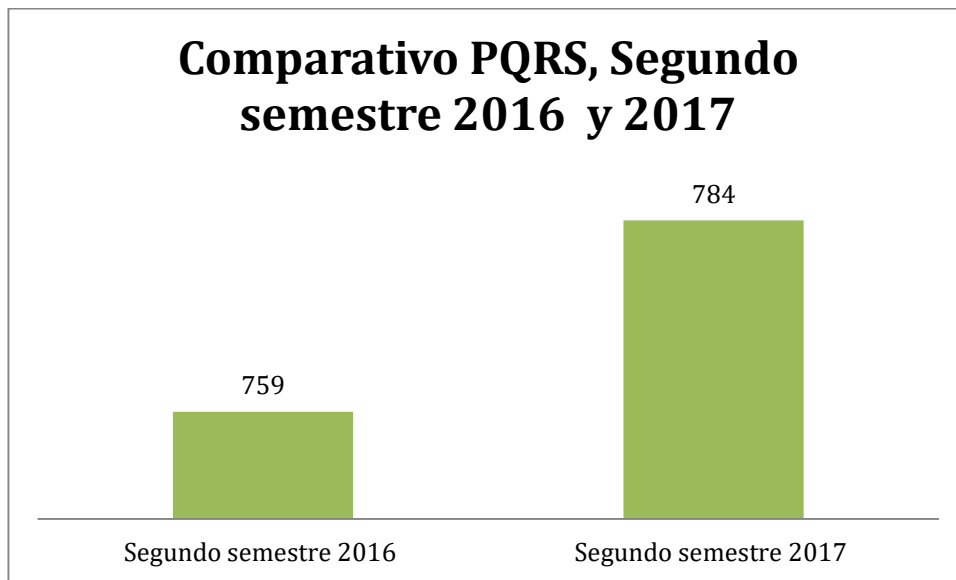
**Objetivo:** El propósito de este seguimiento es entre otras: Evaluar el cumplimiento del procedimiento de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos PQRS, aplicable en la Entidad. Realizar estrategias con los actores para mejorar el servicio. Hacer seguimiento a las observaciones sobre las 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 diciembre de 2017 y teniendo en cuenta el estado de las mismas se solicita información a los funcionarios de las diferentes dependencias

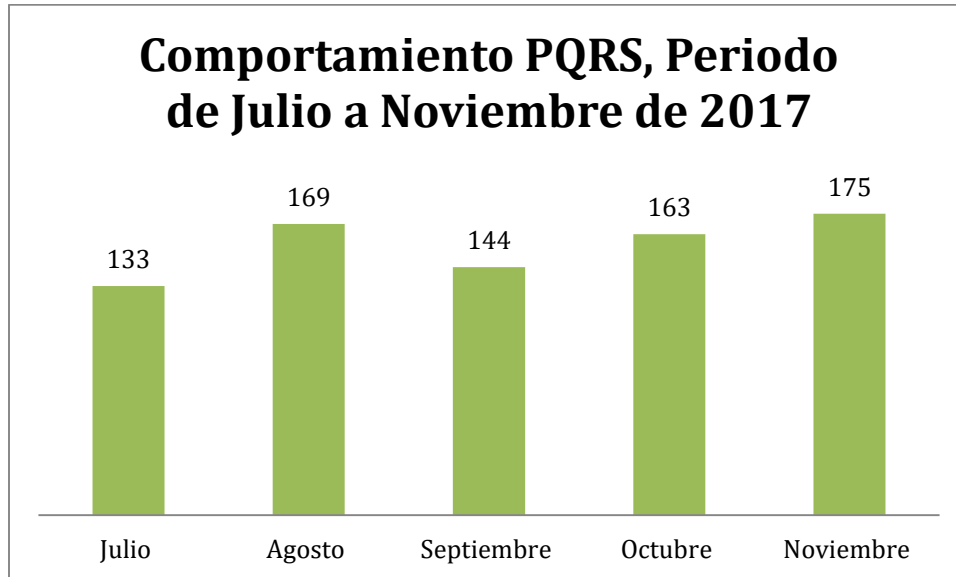
que tiene responsabilidad en el proceso tales como: Convenios y proyectos. Subgerencia técnica y operativa. Subgerencia de planeación y desarrollo. Subgerencia financiera y comercial. Secretaría General. Gerencia General (Oficina asesora de comunicaciones y Oficina de Control Interno).

Teniendo en cuenta el semestre de Julio a noviembre de 2016, se radicaron bajo la competencia de la Entidad **(759 PQRS)**, y para el mismo semestre del año 2017, un total de **(784 PQRS)**, lo que se considera un aumento del 8% con respecto al año anterior.



Para el periodo de julio a noviembre de 2017, el comportamiento de las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos PQRS, radicados y de competencia de la Entidad,

corresponde a un total de setecientos ochenta y cuatro (784) PQRS. Representando un comportamiento constante cada uno de los meses con aumentos no superiores al 50%.



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 julio a noviembre de 2017.



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 Julio a Noviembre se atendió a **(26)** 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 luego de proyectar y notificar la respuesta emitida por la Entidad, se verifique la trazabilidad en el Sistema de Información Qfdocument, con el fin de proceder al cierre de la en el Sistema, garantizando información confiable y oportuna.

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 mejoras.
- A través de indicadores medir el tiempo de respuesta para dar solución a las inconformidades del quejoso, peticionario o reclamante.
- Tener en cuenta las alertas de vencimiento de los términos, la trazabilidad, bajar subjetividad y tener mayor control de cada uno de los implicados, a través del Qfdocument generando estas alertas necesarias.
- Implementar campañas tendientes a motivar el uso de las herramientas que miden el nivel de satisfacción de los usuarios, para así mismo realizar las acciones de mejora a que haya lugar en todas las dependencias, con el propósito de optimizar los niveles de oportunidad en la respuesta a las PQR o frente al trámite de las mismas en general.



- Con las quejas que son responsabilidad de otros grupos de interés tales como: transportadores, copropiedad, arrendatarios, locales comerciales, baños, aseo etc., realizar reunión para socializar las responsabilidades que tienen cada uno y la trazabilidad que se debe continuar con las quejas; ya que la percepción que el usuario tiene es que todas son responsabilidad de Terminales, deteriorando su imagen institucional.
- 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.
- Continuar dando cumplimiento al “*procedimiento recibir y responder comunicaciones*”, el cual tiene como propósito “*Recibir y responder comunicaciones de los clientes y otras partes interesadas, (peticiones, quejas, sugerencias y reclamos) e identificar las necesidades y expectativas para mejorar el servicio*”, contenido en la versión 10.0.0 del Manual de Gestión de la Entidad y asociado al Proceso Gestión Jurídica.
- No se presentaron denuncias por actos de corrupción que relacionaran una conducta posiblemente irregular por parte de los servidores de la Entidad.
- Establecer un control por parte de Gestión Documental para el cambio de tipificación de las solicitudes, en especial sobre aquellas en las que se solicita ampliar los términos o eliminación de los mismos.
- Estudiar la posibilidad de establecer controles en el sistema Qfdocument en aquellos eventos en los que se le informa al peticionario que la respuesta por su complejidad requiere de ampliación de términos.
- En patio colores realizar los Backus, a fin de evitar un alto riesgo o en la pérdida de la información.
- Capacitar el personal necesario para que realice la radicación de las PQRS, en Patio Colores, teniendo en cuenta el alto volumen PQRS que ingresan diariamente.
- Para dar atención oportuna a las PQRS, se requiere en el convenio ZER-AVI, contar con un servicio de mensajería que diariamente traslade estos registros

**Código postal 050034**

físicos desde patio colores a Terminal del Norte y así evitar no dar respuestas en los términos de Ley.

- Entregar el formato que se viene utilizando en Patio Colores a la Subgerencia de Planeación y desarrollo para su revisión y decisión de cambio de versión.
- Se inicia el registro de la información en el sistema Qfdocument, con el botón de inicio activado, con el fin de generar el flujo el mismo día que se presenta la PQRS, y atender a si en los términos legales.
- Iniciar el flujo de las PQRS, con un documento en blanco con el fin de no generar duplicados, y posteriormente ingresar la información requerida para proceder con el trámite correspondiente.
- Al momento de radicar las PQRS, y el sistema de información se bloquea o presenta errores, se recomienda borrar las imágenes que se generen producto de la solicitud que se esté ingresando al Sistema de Información Qfdocument, con el fin de no generar duplicidad en la información.
- El cierre de las PQRS, en el sistema de información se hará siempre y cuando se tenga constancia de la notificación (personal, por correo y por aviso) al quejoso, actividad que estará a cargo del Técnico administrativo de archivo.
- La fuente para los informes de PQRS, será teniendo en cuenta el informe generado por el Profesional universitario TIC.
- Capacitar a las auxiliares administrativas de Convenios y Proyectos, en el manejo del sistema de información Qfdocument.
- Realizar visita al parqueadero Patio Colores, con el fin de verificar cuales son los errores presentados por el Sistema de Información al momento de la radicación que puedan estar duplicando la información de las PQRS.