

**SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE DERECHOS DE PETICION, QUEJAS,  
SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2019**

**RESPONSABLE:**

**JUAN MARIO BUSTAMANTE MEJIA**  
ASESOR OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

**MEDELLÍN, DICIEMBRE DE 2019**



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**.
- 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 PQRSD recibidas y atendidas por la Entidad entre el 01 de enero y el 16 de diciembre de 2019, 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 PQRSD, 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*”.

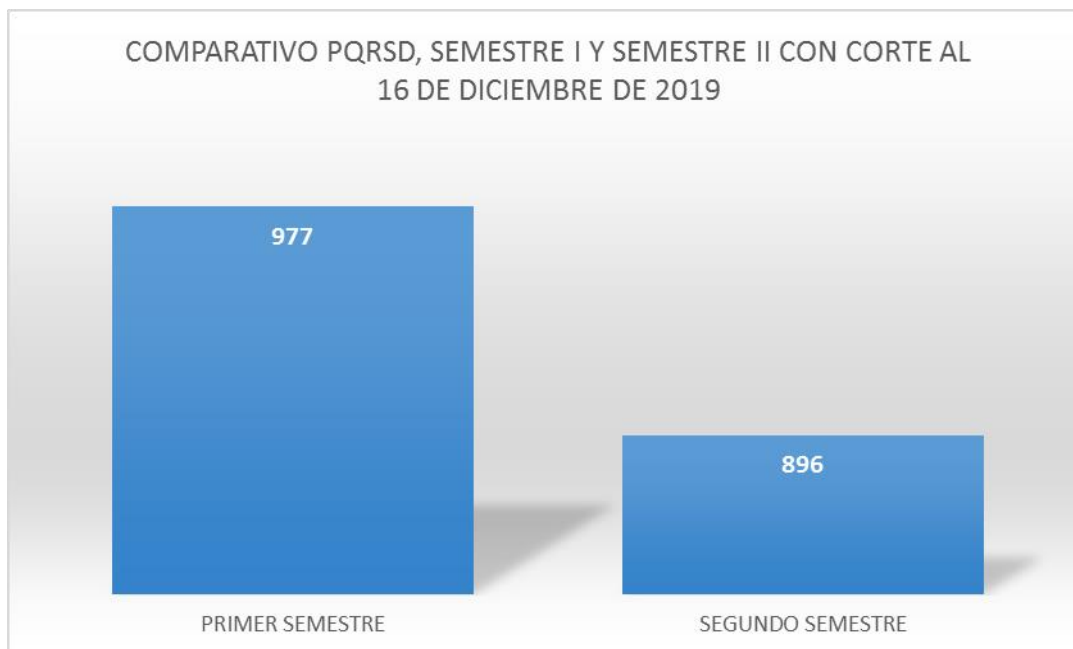
Las novedades, comportamientos y respuestas que se les está dando a los quejosos peticionarios o reclamantes, la oportunidad y pertinencia para dar respuesta a las mismas por parte de los responsables y competentes es objeto de seguimiento mensual por parte de la Oficina Asesora de Control Interno, como 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, reclamos y denuncias PQRSD, aplicables en la Entidad. Realizar estrategias con los actores para mejorar el servicio. Hacer seguimiento a las observaciones sobre las PQRSD, 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 PQRSD, y tener retroalimentación permanente con el usuario.

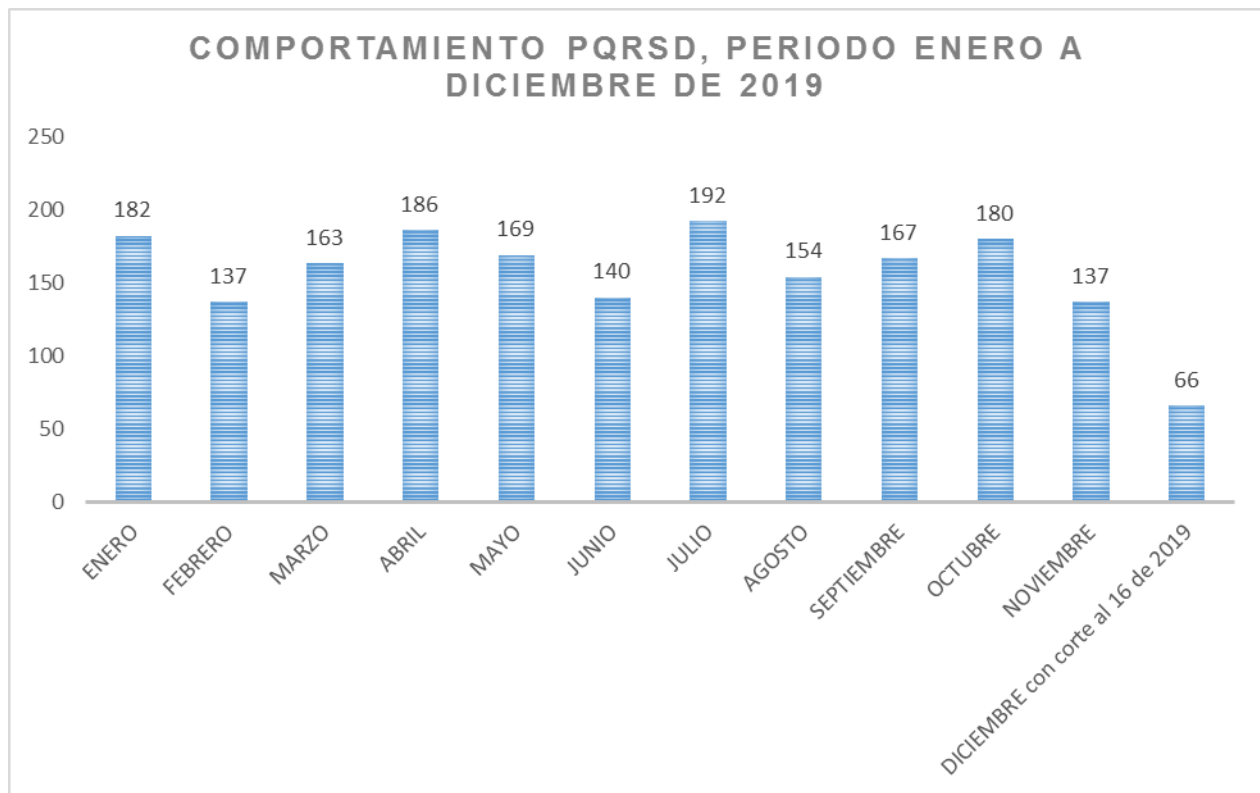
**Alcance:**

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 16 de 2019 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 y por parte de la Gerencia General a través de las Oficinas asesoras de comunicaciones y de Control Interno.

Teniendo en cuenta el segundo semestre de 2019, se radicaron bajo la competencia de la Entidad (**896 PQRSD**), y para el primer semestre del año 2019, un total de (**977 PQRSD**), lo que se considera una disminución favorable de -8.3% con respecto al primer semestre del presente año.

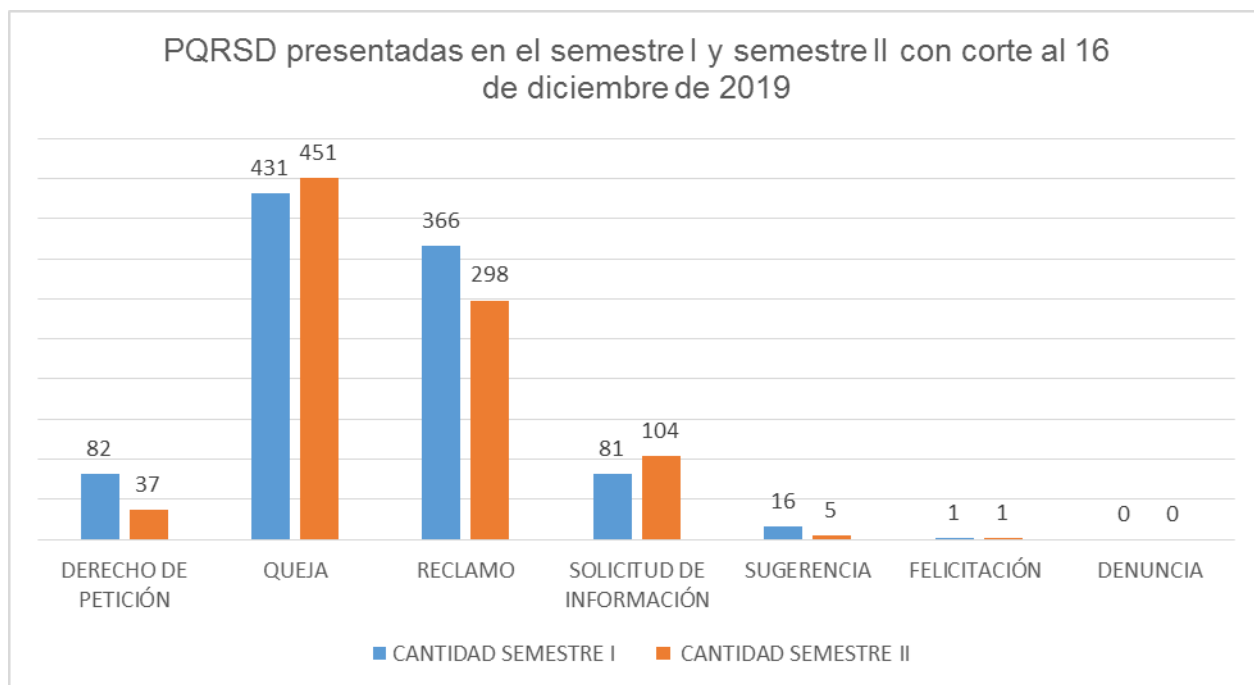


Para el periodo de enero a diciembre de 2019, el comportamiento de las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos PQRSD, radicados y de competencia de la Entidad, corresponde a un total de mil ochocientos setenta y tres (1873) PQRSD. Representando un comportamiento constante para cada uno de los meses en un promedio de 156 PQRSD, por mes.



En cuanto a las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias -PQRSD, por dependencias responsables de dar trámite, de conformidad con la Resolución Interna 2016050513, se evidencia el siguiente comportamiento para el periodo de 01 de enero al 16 de diciembre de 2019:





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 I de 2019, se atendieron ochenta y dos (82) derechos de petición y para el semestre II treinta y siete (37) presentando una disminución del 45%, 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.

En relación con la pertinencia de las respuestas a las PQRSD, 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.

- Las denuncias que fueron presentadas a la entidad en esta vigencia, no se catalogan como tal, por no presentar la información necesaria o por el relato de los hechos que motivan la denuncia, por lo tanto, se tramitan como quejas o solicitud de información. Las que no correspondían a Terminales de Transporte de Medellín S.A., se remitieron a las entidades responsables.
- Se realizó revisión del formato de PQRSD establecido en la página web de la entidad y de los que se realizan de manera escrita, en el caso de la DENUNCIA se recomienda que se diseñe un formato especial con el fin de darle el tratamiento correspondiente, cuando efectivamente se presente este hecho como mecanismo de prevención y sanción de actos de corrupción; tal y como lo establece la ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción.
- En la presentación de los informes por parte de la Secretaria General se recomienda unificar las PQRSD 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.
- Se mejoró el control de alertas de vencimiento de los términos en cuanto a los derechos de petición, lo que ha permitido tener un mayor control de cada una de las peticiones y sus respuestas.
- Se encuentran realizando pruebas para implementar en la página WEB de la entidad una encuesta de satisfacción de respuesta de las PQRSD que midan el nivel de satisfacción del usuario.
- Se recomienda continuar respondiendo de acuerdo a las normas legales vigentes, las solicitudes al ciudadano; obteniendo con ello mayor confianza y credibilidad, y de esta manera se conserve una comunicación necesaria entre los usuarios y la Entidad.

- Se recomienda continuar utilizando los programas de televisión, radio 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.
- Se parametrizo el sistema al iniciar el flujo de las PQRSD con el fin de iniciar un solo flujo para los derechos de petición, lo cual ha permitido tener un mayor control en la respuesta de los mismos.
- Se recomienda revisar el formato de PQRSD establecido en la página web de la entidad, ya que en el aplicativo de tipo de PQRSD, se debe realizar un comentario de las modalidades de solicitud, entre las cuales se encuentra la opción Solicitud de Información.
- Por último, se recomienda a la Secretaria General en la presentación de los informes de las PQRSD que se clasifique el número de solicitudes por cada PQRSD, teniendo en cuenta las FELICITACIONES y DENUNCIAS formuladas, además que se clasifiquen las PQRSD de acuerdo al canal de comunicación que utilizan los usuarios para formular sus solicitudes.

**Juan Mario Bustamante Mejia**  
Asesor de Control Interno

