

PARA: Doctor. Carlos Alberto Molina Gomez
Gerente General.

DE: Eneyda Elena Vellojin Diaz
Asesora de Control Interno

ASUNTO: Informe Evaluación Comportamiento de las Comunicaciones

Me permito adjuntar el Informe de **Evaluación al Comportamiento de las Comunicaciones**, recibidas del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 Julio de 2011, (Estatuto Anticorrupción), que señala: OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. 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...”*

Cordial saludo,

ENEYDA ELENA VELLOJIN DIAZ

Asesora de Control Interno

Elaboro: Yuri Maria Gallego, Profesional universitaria Control Interno

Pág. 1

INFORME DE SEGUIMIENTO

DEL 1 DE ENERO AL 31 DICIEMBRE DE 2013, AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE MEDELLIN S.A. EN CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 JULIO DE 2011 (ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN)

OBJETIVO:

Cumplir con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), en el que señala: *“La Oficina de Control Interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir un informe semestral sobre el particular”*. Rindiendo un informe sobre el comportamiento del trámite y respuesta que se le está dando a estas comunicaciones.

Las Terminales de Transporte de Medellín S.A., cuenta con cuatro (4) mecanismos para la recepción de las Peticiones Quejas y Reclamos (PQR), como son: 1. La página Web. 2. Formulario de comunicación cliente, (que puede ser recibidos por cualquier funcionario). 3. Diez (10) buzones, que se encuentran ubicados cinco (5) en la Terminal del Norte, dos (2) en la Terminal Sur y tres (3) en el Cable de Palmitas. 4. Vía telefónica.

Hasta el 28 de febrero de 2013, las PQR se reportaban por el Software llamado Mantis, a partir del 1 de Marzo de 2013, la empresa implementó un programa de gestión documental por el cual toda la documentación se manejara en este sistema incluyendo las PQR. Para mayor ahorro de papel y mejor trazabilidad en la información.

RESUMEN DE DATOS:

Como se muestra en el cuadro número 1: el comportamiento del tipo de comunicación durante el año 2013 (Enero 1 a diciembre 31), ingresaron por los diferentes medios de recepción, mil ciento veinte y ocho (1128) PQR, de las cuales novecientos setenta y ocho (978) ingresaron manualmente en los formularios de comunicación-cliente, treinta y seis (36) ingresaron por la página WEB, una (1) telefónica y ciento trece (113) se depositaron en los buzones estratégicamente situados, en especial noventa y cuatro (94) fueron del Cable de Palmitas y diez y nueve (19) entre Terminal Sur y Norte.

Cuadro: 1 Total PQR por tipo comunicación.

Tipo Comunicación	Total
FELICITACION	95
QUEJA	282
RECLAMO	657
SOLICITUD DE INFORMACION	71
SUGERENCIA	23
Total	1128

Fuente: Sistema Comunicaciones TTM.

Se puede evidenciar que el 83.2% del tipo de comunicaciones están entre Quejas y Reclamos, es decir novecientas treinta y nueve (939) PQR, un 2. % son las sugerencias, un 6.3% la solicitud de información y un 8.5% son felicitaciones,

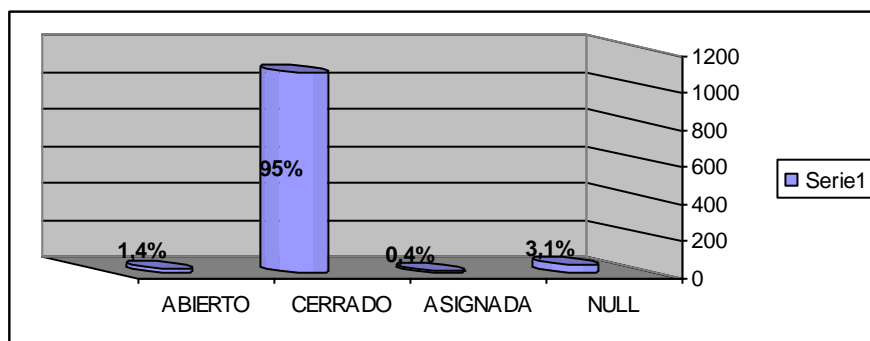
El cuadro No 2: nos indica el estado de las quejas a Diciembre 31 de 2013.

Cuadro: 2 Total PQR por estado.

Estado	Total
ABIERTO	16
CERRADO	1071
ASIGNADA	5
NULL	36
Total	1128

Fuente: Sistema Comunicaciones TTM.

Gráfico: 1



Fuente: Sistema Comunicaciones TTM.

Ahora bien de las 1128 PQR recibidas al 31 de diciembre de 2013, según lo muestra el Sistema de Gestión de Comunicaciones de los Clientes de TTM, se han cerrado mil setenta y uno (1071) que es el 95%, cinco (5) están asignadas que corresponde al 0.5%, diez y seis (16) abiertas equivalentes al 1.5% y treinta y seis (36) aparecen como NULL, que corresponde al 3%.

Es de resaltar que las cinco (5) que están asignadas aun corresponden al anterior software (MANTIS), a las cuales no se le ha dado la respuesta pertinente, de las diez y seis (16) que aún se encuentran abiertas son del nuevo programa (Qfdocument), es decir que están asignadas a cada responsable para que genere la oportuna respuesta, la treinta y seis (36) que aparecen como NULL se evidencia que fueron ingresadas por la Web, en espera de dar el trámite correspondiente.

Las diez y seis (16) quejas que se encuentran abiertas al 31 de diciembre de 2013, las cuales representan solo el 1.5% de total recibido, según su naturaleza están discriminadas de la siguiente forma: siete (7) son por reclamos por daños en los vehículos inmovilizados en el patio Los Colores, las nueve (9) PQR restantes son de Terminales de Norte y Sur, las cuales entre otras por: hurto, aseo, desinformación, empresas transportadoras (precios y tarifas), etc.

También es oportuno señalar, que de las 1128 PQR recibidas en el año 2013, en Terminales de Transporte de Medellín, según su naturaleza, se clasifican de la siguiente forma, tal como se muestra en el cuadro No.3:

Cuadro: 3 Total PQR por tipo naturaleza.

Naturaleza	Total
ACCIDENTE	5
AMBIENTAL	5
ASEO	26
CONDUCTA Y TRATO	101
DAÑOS VEHICULO	593
Daños	17
DESINFORMACION	56
HORARIOS	19
HURTO	60
PERDIDA	30
PRECIOS Y TARIFAS	25
RUTAS	17
SERVICIOS TTM	133
VENTAS INFORMALES	1
Seguridad TTM	1
PREGONEO EXTERNO	2
SEÑALIZACION	1
NULL	36
Total	1128

Fuente: Sistema Comunicaciones TTM.

De las comunicaciones recibidas entre 1º de Enero a 31 diciembre de 2013, el mayor asunto según su naturaleza son los daños a vehículos con quinientas noventa y tres (593), que representa el 52.5% del total de las PQR recibidas, éstas se presentan en mayor parte en el proyecto de Arrastre, Custodia e Inmovilizados (AVI); también se recibieron ciento uno (101) quejas por conducta y trato recibidas. Hay que destacar que las de mayor número son sesenta (60) de las empresas transportadoras, veinte y dos (22) son de la vigilancia, cuatro (4) de Inmovilizados, cinco (5) de la empresa de aseo, dos (2) Alcoholimetría, una (1) de la empresa

Pág. 6

Master Video, una (1) puesto de policía, una (1) Secretaria de tránsito y solo cinco (5) de personal vinculado con Terminales de Transporte de Medellín. Ahora bien dentro del Proceso Gestión Estratégica se estableció como política que: *“Las quejas de los clientes relacionadas con mal servicio, trato, negligencia de un servidor de la entidad, deberán ser analizadas por el jefe directo para determinar si son causales de inicio de proceso disciplinario”*, las quejas que se han formulado contra el personal vinculado a Terminales Medellín y a las cuales se le han realizado las investigaciones pertinentes, las que se han fallado a la fecha la respuesta es que no se trasgrede la ley 734 de 2002. (Código Disciplinario), porque se están ciñendo a los lineamientos del reglamento interno de trabajo.

En el cuadro No 4: se muestra el comportamiento de las PQR por responsable donde las más representativas son: Por Inmovilizados, quinientos setenta y ocho (578) que es el 51% del total, por las empresas transportadoras, doscientas diez (210) que es por el orden del 19%, del teleférico de Palmitas ciento uno (101) un 9%, la mayoría son felicitaciones por el servicio que se presta y por Terminales de Transporte de Medellín, las PQR son ciento treinta y dos (132) que es un 11% del total.

Cuadro: 4 Total por responsable.

<i>Responsable</i>	<i>Total</i>
COPROPIEDAD	11
EMPRESA DE ASEO	23
EMPRESA TRANSPORTADORA	210
EMPRESA VIGILANCIA	27
INMOVILIZADOS	578
MASTER VIDEO PROMOTORA EMPRESARIAL	1
TERMINALES	132
PRO DE POLICIA	1
HOTEL	1
ALCHOLIMETRIA	3
SECRETARIA DE TRANSITO	2
PRO DE POLICIA	2
TELESFERICO SSP	101
NULL	36
Total	1128

Fuente: Sistema de Comunicaciones TTM.

Es importante resaltar que de las mil ciento veinte y ocho (1128) comunicaciones recibidas, el 28%, de las respuestas es responsabilidad de otras entidades tales como: Empresas Transportadoras, Copropiedad, Empresa de Vigilancia, Aseo y Policía, etcétera. Y se evidencia que no hay una política establecida que le de seguimiento a la trazabilidad que estas Empresas le dan a las quejas y que tan satisfechos pueden quedar con los usuarios, a la respuesta proyectada.

OBSERVACIONES:

- En el Sistema de Gestión de Comunicaciones de los Clientes de TTM, en el anterior software (MANTIS), se verifica que aun continúan asignadas sin ninguna respuesta adjunta las siguientes quejas:

3193 del 03/02/2013 asignada al Doctor Luis Fernando Cano.

3246 del 16/02/2013 asignada al Profesional Felipe Gonzalez.

3251 del 20/02/2013 asignada al Profesional Felipe Gonzalez.

3252 del 19/02/2013 asignada a la Doctora Chiquinquirá Arboleda.

3253 del 21/02/2013 asignada al Profesional Felipe Gonzalez.

Al dar respuesta es conveniente dejar la observación o adjuntar la queja y proceder a cerrarlas, para una mejor veracidad y trazabilidad de la información.

- De las quejas recibidas durante el año 2013, en el segundo semestre, aumento la naturaleza de conducta y trato, las cuales son ciento uno (101) sesenta (60) de las empresas transportadoras y veintidós (22) son de la vigilancia,
- Desde que se implementó el Programa de gestión documental Qfdocument para el flujo de la PQR, se han venido presentando inconsistencias, el cual se ha manifestado a los responsables de su manejo, ya que las respuesta que se adjunta a la Queja no hace el respectivo cruce para realizar; un seguimiento y poder cerrarla, a la fecha continua el inconveniente, ya que para solucionarlo se debe hacer manual y estar reportando a la interventora para que escale el caso a Coldetec y procedan a dar solución, evitar reproceso y el control y seguimiento de las mismas. Esta observación se hizo en el informe anterior.
- Se evidencian quejas mal diligenciadas (según el formato establecido), sin los datos completos del usuario, para poder darle una respuesta oportuna y es deber de todos los funcionarios revisar y firmar el formato.
- De treinta y seis (36) quejas que aparecen en el reporte que arroja el Qfdocumet como NULL, corresponden a las PQR que el usuario ingresa por el portal Web de la empresa, las cuales están pendiente de trámite, situación que fue reportada en Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión, como consta en el Acta N° 48 del 17 de diciembre de 2013.

RECOMENDACIONES:

- Responder oportunamente las solicitudes del ciudadano, de acuerdo a las normas legales vigente; obteniendo con ello mejorar la confianza, credibilidad y la comunicación entre los usuarios y la entidad
- Dejar en el campo de observaciones del Qfdocument, todo lo relacionado con la queja: si esta en trámite para firma, si se debe cerrar por falta de datos o si se envió por correo y de esta manera tener más información en el momento del seguimiento y control.

Enero 31 de 2014

Pág. 10