



INFORME DE PQR PRIMER SEMESTRE 2014

OFICINA ASESORA DE CONTRON INTERNO

Medellín -2014

TERMINALES DE TRANSPORTE DE MEDELLIN S.A.

Pág. 1









Código postal 050034

Terminal del Norte PBX: 267 70 75/76/77
Cra 64C N° 78 - 580 Local 265N FAX: 260 10 25

Nit B90.919.291-1 Medeilin - Colombia







INFORME DE SEGUIMIENTO

De conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), en el que señala: "La Oficina de Control Interno, deberá vigilar porque la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá un informe semestral sobre el particular". Sé elaboro el siguiente informe, sobre las novedades, comportamiento, y respuestas que se le está dando a estas comunicaciones.

Se identificó el trámite que se les está dando a las PQR, que ingresaron a la Entidad en el primer semestre de 2014, los medios que tiene la comunidad para solicitarlos, la oportunidad y pertenencia por parte de esta para contestar o dar respuesta a las misma. Los insumos y la fuente para la elaboración de este informe, proviene del registro que tiene Terminales de Transporte de Medellín, en el sistema de Qfdocument.

OBJETIVO:

- Dar cumplimiento a unas de las funciones de la oficina de Control Interno, en cuanto al seguimiento de la PQR.
- Evaluar el cumplimiento del procedimiento de las PQR, que aplica las Terminales de Transporte de Medellín.
- Hacer seguimiento a las observaciones reportadas por la Oficina de Control Interno, en el año anterior.
- Identificar debilidades que permita implementar mejoras en el trámite de las PQR

ALCANCE:

Revisión al proceso de peticiones, quejas y reclamos de la terminal de transporte de Medellín S.A, comprendido de enero 01 al 30 junio de 2014.

Pág. 2

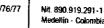








Código postal 050034









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.

RESUMEN DE DATOS:

Como se muestra en el cuadro número 1: el comportamiento del tipo de comunicación durante el año 2014 (Enero 1 a junio 30), ingresaron por los diferentes medios de recepción, trecientas treinta (330) PQR, de las cuales doscientas veinte nueve (229) ingresaron manualmente en los formularios de comunicación-cliente, treinta y una (1) ingresaron por la página WEB.

Cuadro: 1 Total PQR por tipo comunicación.

TIPO COMUNICACIÓN	TOTAL
FELICITACION	3
QUEJA	141
RECLAMO	141
SOLICITUD DE	
INFORMACION	28
SUGERENCIA	15
INFORMACIN	2
TOTAL	330

Fuente: Sistema Comunicaciones TTM.

Se puede evidenciar que el 85% del tipo de comunicaciones están entre Quejas y Reclamos, un 8% las solicitud de información, 5% la sugerencias y 2% felicitaciones e información.

Pág. 3









Código postal 050034

Terminal del Norte PBX: 267 70 75/76/77
Cra 64C Nº 78 - 580 Local 265N FAX: 260 10 25
informacion@terminaleemedellin.com

Nit. 890.919.291-1 Medellin - Colombia







El cuadro No 2: nos indica el estado de las quejas a Junio 30 de 2014

Cuadro: 2 Total PQR por estado.

ESTADO	TOTAL
ABIERTO	15
CERRADO	315
TOTAL	330

Fuente: Sistema Comunicaciones TTM.

Gráfico: 1



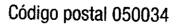
Fuente: Sistema Comunicaciones TTM.

Pág. 4















De las trecientas treinta (330) recibidas al 30 de junio de 2014, según lo muestra el Sistema de Gestión de Comunicaciones de los Clientes de TTM, se han cerrado Trescientas quince (315) que es el 95%, quince (15) están abiertas, que corresponde 5%,

De las quince (15) que aún se encuentran abiertas, están asignadas a cada responsable para que genere la respuesta,

También es oportuno señalar, que de las trescientas treinta (330) PQR recibidas en el año 2014, 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	3	
AMBIENTAL	11	
ASEO	6	
CONDUCTA Y TRATO	61	
DAÑOS VEHICULO	127	
DESINFORMACION	34	
HORARIOS	8	
HURTO	20	
PERDIDA	17	
PRECIOS Y TARIFAS	8	
RUTAS	1	
SERVICIOS TTM	20	
(en blanco)	14	
PREGONEO EXTERNO	1	
DAÑOS	4	
PREGONEO TTM	4	
SEÑALIZACION	1	
TOTAL	330	

Fuente: Sistema Comunicaciones TTM.

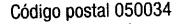
Pág. 5











Terminal del Norte PBX: 267 70 75/76/77
Cra 64C Nº 78 - 580 Local 265N FAX: 260 10 25
informacion®terminalesmedellin.com

Nit. 890.919.291+1 Medellin - Colombia







De las comunicaciones recibidas entre 1º de Enero a 30 de Junio de 2014, el mayor asunto según su naturaleza son los daños a vehículos con un 38% del total de las PQR recibidas, éstas se presentan en mayor parte en el proyecto de Arrastre, Custodia e Inmovilizados (AVI); también conducta y trato con 18%, y desinformación en un 10%.

Es de resaltar la responsabilidad de las PQR con naturaleza conducta y trato es: empresa transportadora cuarenta y uno (41), empresa de vigilancia catorce (14), empresa de aseo uno (1), alcoholimetría uno (1), master video uno (1), puesto de policía uno (1) y Terminales de Transporte de Medellín uno (1).

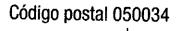
Ahora bien dentro del Proceso Gestión Estratégica se estableció como política que: "Las quejas de los clientes relacionadas con mal servicio, trato, negligencia de un servidor de la entidad, deberán ser analizadas por el jefe directo para determinar si son causales de inicio de proceso disciplinario", 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.











Terminal del Norte PBX: 267 70 75/76/77

informacion@terminalesmedetlin.com







En el cuadro No 4: se muestra el comportamiento de las PQR por responsable donde las más representativas son: Por Inmovilizados, ciento diez y ocho (118) que es el 36% del total, por las empresas transportadoras, ciento siete (107) que es por el orden del 32%, del Terminal de Transporte de Medellín, cincuenta y uno (51) que representan el 15%,

Cuadro: 4 Total por responsable.

RESPONSABLE	TOTAL
COOPROPIEDAD	1
EMPRESA DE ASEO	7
EMPRESA TRANSPORTADORA	107
EMPRESA VIGILACIA	19
MASTER VIDEO	2
TERMINALES	51
(en blanco)	13
TELESFERICO SSP	5
INMOVILIZADOS	118
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	2
ALCOHOLIMENTRIA	11
PTO POLICIA	3
EMPRESA DE ASEO TTM	1
TOTAL	330

Fuente: Sistema de Comunicaciones TTM.

Es importante resaltar que de las trescientos treinta (330) comunicaciones recibidas, el 85%, 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 dé 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.

Pág. 7









Código postal 050034

Terminal del Norte PBX: 267 70 75/76/77
Cra 64C Nº 78 - 580 Local 265N FAX: 260 10 25
informacion@terminalesmedellin.com

Nit. 890.919.291-1 Medellin - Colombia







OBSERVACIONES:

- De las quejas recibidas en el primer semestre del 2014, según su naturaleza: conducta y trato, el 90%, son de las empresas transportadoras y la de vigilancia, ambas importantes en la interacción con los usuarios y el servicio que deben prestar, por lo tanto se recomienda hacer un seguimiento a la trazabilidad de estas quejas.
- En relación con la pertinencia de las respuestas a las PQR, se evidencia que hay coherencia en las respuestas dadas a los quejosos, peticionarios y reclamantes frente a sus requerimientos.
- Desde que se implementó el Programa de gestión documental Qfdocument para el flujo de la PQR, continua 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
- Es de resaltar que las treinta y seis (36) quejas que reportaba el Qfdocument como NULL, correspondían a las PQR que el usuario ingresa por el portal Web de la empresa, las cuales se le dio respuesta desde el mes de marzo de 2014, quedando subsanada esta observación del informe a 31 de dic de 2013.
- Se verifica el estado de la PQR 2013, y se evidencian que dos (2) están pendientes de su respectivo radicado de respuesta.

No radicado	Fecha	Responsable
2013070736	13/11/2013	ZER
2013070833	30/12/2013	ZER

Pág. 8

















Analizando el estado del trámite de las PQR de año 2014, se puede verificar que quince (15) de ellas se encuentran en los flujos de cada responsable, pendiente de las respectivas respuestas.

No radicado	Fecha	Responsable
2014070016	08/01/2014	ZER MEDELLIN
2014070021	13/01/2014	ZER MEDELLIN
2014070184	10/04/2014	ZER MEDELLIN
2014070213	19/04/2014	ZER MEDELLIN
2014070279	30/05/2014	ZER MEDELLIN
2014070291	06/06/2014	ZER MEDELLIN
2014070297	09/06/2014	ZER MEDELLIN
2014070107	21/02/2014	CONVENIOS ESCALERAS
2014070261	20/05/2014	SUBGERENCIA FINANCIERA Y COMERCIAI
2014070268	26/05/2014	SUBGERENCIA FINANCIERA Y COMERCIAI
2014070282	03/06/2014	SUBGERENCIA FINANCIERA Y COMERCIAI
2014070224	29/04/2014	SUBGERENCIA TECNICA Y OPERATIVA
2014070299	10/06/2014	SUBGERENCIA TECNICA Y OPERATIVA
2014070329	24/06/2014	SUBGERENCIA TECNICA Y OPERATIVA
2014070338		TO A STATE OF THE A STATE OF THE ASSESSMENT OF T



















RECOMENDACIONES:

- Continuar respondiendo de acuerdo a las normas legales vigentes, las solicitudes del ciudadano; obteniendo con ello mejorar la confianza, credibilidad y la comunicación necesaria entre los usuarios y la Entidad.
- Dejar en el campo de observaciones del Qfdocument, todo lo relacionado con la queja: si está 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.
- Es conveniente 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 mejora.
- Socializar en la mesa de trabajo de transportadores y Terminales de Transporte de Medellín, las Quejas, Peticiones y Reclamos, que contra este servicio se vienen presentando a fin de que sean tenidas en cuenta y se den las respuestas oportunas que subsanen las irregularidades, dado que su impacto positivo o negativo, influye en la imagen institucional de esta Entidad.
- Poner en conocimiento al Gerente de la Copropiedad, las quejas recibidas en contra del servicio prestado en el centro comercial.
- Modificar la Resolución 2013050190, cuyas observaciones fueron enviadas por parte de esta Oficina a la Secretaria General, para que sean asignadas a cada responsable la competencia que le corresponde.

Julio 30 de 2014.

Pág. 10













