

INFORME SEMESTRAL SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENTIDAD, ANTE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

Con el fin de dar cumplimiento al Plan Anual de Auditorías, programado por la Oficina de Control Interno y aprobado mediante resolución No. 001 del 03 de enero de 2025, se realiza el seguimiento al Plan De Mejoramiento Archivístico, cuyo desarrollo se presenta a continuación.

PLANEACIÓN

OBJETIVO.

Verificar la correcta gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), evaluando el cumplimiento de los lineamientos internos y normativos, así como la oportunidad y formalidad en las respuestas, con el fin de garantizar transparencia, trazabilidad y mejora continua en la atención al usuario.

ALCANCE

El presente informe de seguimiento comprende la revisión integral de la gestión de las PQRS, considerando el medio utilizado para las respuestas, la formalidad y seguridad documental de las mismas, la verificación del cumplimiento en la apertura periódica del buzón institucional y la identificación de riesgos asociados a la inadecuada gestión, con el fin de asegurar la trazabilidad, oportunidad y cumplimiento de las políticas establecidas por la empresa

PROCEDIMIENTO

Para la elaboración del informe de seguimiento a la gestión de PQRS se solicitó a la Supervisora Técnica el reporte de quejas, sugerencias y apelaciones, el cual fue revisado con el propósito de identificar avances, dificultades y medios de respuesta utilizados. Asimismo, se analizaron las evidencias documentales de las respuestas emitidas, verificando su formalidad, formato y trazabilidad, junto con la periodicidad en la apertura del buzón institucional. A partir de esta revisión se identificaron los hallazgos y riesgos correspondientes, consolidándose las recomendaciones incluidas en el presente informe.

TIEMPO Y RECURSOS

Durante la solicitud de información a la Supervisora Técnica se evaluaron los avances, desafíos y compromisos relacionados con la gestión de PQRS, verificando el cumplimiento de los plazos establecidos y la adecuada implementación de las recomendaciones institucionales y normativas.

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

ENTREVISTAS Y OBSERVACIÓN PERSONAL

Como parte del proceso de auditoría, se solicitó a la Supervisora Técnica el consolidado semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), junto con los soportes asociados al único caso registrado en el período evaluado.

La revisión documental permitió analizar de forma detallada el desarrollo del caso desde su radicación hasta su cierre, verificando que:

- la queja fue registrada en el formato correspondiente,
- se activó oportunamente el protocolo institucional,
- se documentaron las acciones adelantadas,
- y se conservó evidencia que respalda la decisión adoptada.

Durante la observación del expediente del caso se constató que la gerencia y el jefe de pista realizaron revisión directa de las grabaciones del sistema de videovigilancia en compañía del usuario, lo cual evidenció un manejo transparente, participativo y orientado a disminuir la percepción de inconformidad.

Las entrevistas realizadas permitieron aclarar que el personal involucrado conocía los procedimientos establecidos para la atención de PQRS, especialmente en situaciones sensibles relacionadas con presuntos daños a vehículos.

Se observó coherencia entre el relato del personal, los registros documentales y las evidencias disponibles, lo cual fortalece la confiabilidad del proceso de atención realizado.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- Se verificó que la entidad mantiene lineamientos claros para la gestión de PQRS y la emisión de respuestas formales.
- Se constató trazabilidad del caso mediante registros, evidencias audiovisuales y documentación de la decisión adoptada.
- Se observó que la comunicación al usuario fue atendida en tiempo y con soporte técnico y normativo.
- No se registraron nuevas inconformidades asociadas al caso analizado.

CONCLUSIONES

- El número de PQRS durante el período evaluado fue bajo, reflejando adecuada atención al usuario y cumplimiento de procedimientos.

- El único caso registrado fue gestionado oportunamente, con verificación técnica y revisión de evidencias.
- No se identificaron desviaciones en los procedimientos ni incumplimiento de la normatividad aplicable.
- Se evidencia compromiso institucional con la mejora continua y la adecuada atención de inquietudes por parte de los usuarios.

RECOMENDACIONES

- Mantener el sistema de registro y trazabilidad de PQRS, asegurando el archivo organizado de soportes.
- Continuar fortaleciendo la comunicación con los usuarios, explicando claramente los alcances de las pruebas realizadas.
- Reforzar las capacitaciones al personal respecto a manejo de PQRS, prevención de quejas y atención al usuario.
- Realizar seguimiento permanente al cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.

ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAMIENTO:

Cumplir con la recomendación y realizar un informe de seguimiento periódico para evaluar el cumplimiento de las acciones recomendadas y garantizar la mejora continua.

Pasto 29 de diciembre de 2025



PAULA ANDREA CARVAJAL CASTRO
Profesional de Apoyo oficina de Control Interno