



INFORME FINAL DE PRÁCTICAS

PROFESIONALES

**“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO
PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL
SISTEMA DE PQRS: CASO SISTEMA
ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE
PÚBLICO DE SANTA MARTA”**

**ANA SOFIA LÓPEZ DOMÍNGUEZ
2012222077**

**EDGAR FERNANDEZ LLANES
TUTOR**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS**

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**SANTA MARTA
2018**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS	5
OBJETIVO GENERAL	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
JUSTIFICACIÓN	6
GENERALIDADES DE LA EMPRESA	9
MISIÓN.....	10
VISIÓN	11
VALORES	11
PRINCIPIOS	11
POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	12
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	13
PROCESO Y SUBPROCESOS.....	14
DIAGNÓSTICO	16
PROPUESTA.....	19
DESARROLLO DE LA PROPUESTA	21
BIBLIOGRAFÍA	31

INTRODUCCIÓN

Actualmente la ciudad de Santa Marta cuenta con muchas falencias en el sistema de transporte público, así como la falta de obras y restauraciones viales. La gestión del servicio público presentado a los samarios no ha tenido buena imagen por muchos y la cobertura se encuentra muy baja en muchas zonas de la ciudad. Por tal motivo el **SETP** nace con el fin de mejorar y resolver muchas de las problemáticas que presenta la ciudad en temas de transporte público, reestructuración de vías, infraestructura en el mejoramiento de espacio público para peatones y personas de movilidad reducida, además de implementar un estilo de vida saludable con el uso de bicicletas creando nuevas ciclorutas. Este se denomina como **SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTA MARTA** el cual tiene como objetivo brindarle un mejor servicio al actual transporte público colectivo de la ciudad y brindar las condiciones idóneas para toda la comunidad, dando así un mejor estilo de vida a propios y visitantes.

El presente trabajo está enfocado en aplicar una propuesta de mejoramiento, mediante una herramienta sistematizada para las *Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Sugerencias (PQRS)*, que la entidad **SETP** recibe por parte de los ciudadanos, gestores de obras, empresas, entre otros.; permitiendo optimizar los tiempos de respuestas y mejorar procesos de la entidad, estimar soluciones más ágiles y brindar un mejor servicio de calidad y responsabilidad para con los ciudadanos. Esta herramienta se encuentra alojada en una macro registrada en la plataforma de Microsoft Excel, y el registro es mucho más

automatizado para la consolidación de los **PQRS** y llevar mejor control en la base de datos brutos de la empresa.

Adicionalmente, el apoyo de esta herramienta sistematizada contribuye a realizar acciones correctivas y dirigidas a las dependencias exactas del SETP, que minimicen el tiempo de respuesta y la resolución de problemas. Todos estos cambios dentro de los procesos de la entidad, incentivan en el mejoramiento continuo, prestando una mejor atención al público con el apoyo de todas las unidades y las diferentes áreas de la empresa.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar una propuesta de mejoramiento para el seguimiento, vigilancia y acciones a tomar de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes que llegan por los diferentes canales de información con que cuenta el SETP Santa Marta S.A.S.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Optimizar la atención y los requerimientos de los usuarios y de la comunidad.
- Responder de acuerdo a la normatividad por ley establecida.
- Recopilar adecuadamente la información suministrada por los PQRS recibidos por parte de los usuarios y de la comunidad.
- Consolidar una base de datos estructurada y de fácil manejo.

JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que La Constitución Política de Colombia en su Artículo No. 23 clasifica el derecho de petición¹ en donde “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales” (Constitución Política de Colombia , 1991); es esencial que todas las entidades tanto públicas como privadas establezcan un mecanismo de recolección de todo tipo de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, por lo que es su obligación dar respuesta clara y oportuna a los ciudadanos peticionarios.

La clasificación de este tipo de peticiones y el tiempo de respuesta de la misma se reglamenta según la ley 1755 de 2015 de la siguiente manera: para Derecho de Petición de información, solicitud de documentos, expedición de copias o certificados; así como cualquier petición elevada por una autoridad pública se estipula un tiempo de respuesta de 10 días hábiles, (Art. 14 Numeral 1°); Derecho de Petición que solicita el reconocimiento de un derecho o una situación jurídica, que formula una queja, reclamo o denuncia, su tiempo de respuesta es de 15 días hábiles (Art. 14 Inciso 1°); finalmente para Derecho de Petición en la modalidad de consulta o solicitud de concepto, el tiempo estimado es de 30 días hábiles (Art. 14 Numeral 2°). (República de Colombia – Gobierno Nacional, 2015)

¹ La expresión “derecho de petición” para los efectos de este documento comprende la petición de información, consultas, quejas, denuncias o los reclamos, solicitudes y sugerencias que estén dirigidos al SETP Santa Marta.

Por consiguiente y considerando que el SETP Santa Marta es un entidad estatal, y que en su etapa pre y post operacional presta un servicio bastante debilitado en la ciudad como lo es el transporte público; se propone la implementación de una herramienta para la optimización del sistema de PQRS de la entidad, la cual en el marco de una consultoría con el Metro de Medellín quienes cuentan también con Sistema Estratégico de Transporte Público, facilitaron a la entidad el archivo de Microsoft Excel compuesto por una macro que permite un mejor manejo a los PQRS; este formato por ende proporcionará al contratista encargado el uso de una base de datos para los efectos de control, seguimiento, trazabilidad y gestión de las mismas; permitiendo de esta manera reducir los tiempos de respuesta y resolución de las problemáticas interpuestas por la ciudadanía. Dado lo anterior, este proyecto le permitirá a la alta gerencia conocer de manera más organizada las peticiones y comportamiento de los usuarios, y llevar un registro importante de los casos a resolver.

Por otra parte, esta es una iniciativa para la academia como referente de estudio y de futuras investigaciones, que se relacionen a la mejora y optimización de los sistemas de información para el manejo sistemático de PQRS. Al igual que se extiende la invitación a la construcción de mejoras en la herramienta sistemática implementada, para el campo de sistemas y mejoramiento de procesos. Así mismo, los estudiantes interesados en la gestión y atención de usuarios que estén enfocados en el mejoramiento y optimizar la calidad de las empresas que se encuentran en el sector de transporte a nivel nacional.

Finalmente, este proyecto consigna los conocimientos obtenidos y la formación recibida en el proceso de formación en el programa de Administración de Empresas, perteneciente a la Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas de la Universidad del Magdalena, permitiendo al investigador medir el desempeño y capacidades dando respuestas a las organizaciones, desenvolverse adecuadamente en el campo laboral, siendo competitivo y ayudar a construir mejores empresas.

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

A través del CONPES 3167 de 2002 el gobierno nacional por medio del Ministerio de Transporte, presenta un estudio en cual se refleja la debilidad del sistema del transporte público en Colombia, por lo que propone una mejora para la implementación de nuevos sistemas de transporte público urbano de pasajeros para diferentes ciudades del país teniendo en cuenta su población. Por lo tanto establece que para las grandes ciudades con población mayor a 600.000 habitantes, era necesario implementar un Sistema Integrado de Transporte Masivo o Sistema Integrado de Transporte Público; mientras que para las ciudades intermedias con un número de habitantes entre 300.000 y 500.000, se podría resolver el problema de movilidad con un Sistema Estratégico de Transporte Público; es en este último en el cual se encuentra la ciudad de Santa Marta, por lo que le corresponde implementar un SETP. (MinTransporte, 2002)

En consecuencia de lo anterior, el distrito de Santa Marta para el año 2008 presenta el proyecto ante el gobierno nacional para solicitar la implementación del SETP en la ciudad por medio del CONPES 3548, dando así viabilidad para la puesta en marcha y aprobación de la financiación del mismo. Cabe resaltar que para esto último, el gobierno nacional y el Distrito de Santa Marta firmaron un convenio de cofinanciación en donde se recibe dinero por dos rubros distintos, uno por parte de la nación y otro por parte del mismo distrito, esto para la rehabilitación de vías por donde transitará el SETP, redes húmedas y secas, y presupuesto además para la operación del mismo, que incluye diseños de detalle de su estructura técnica, legal y financiera.

Para el año 2009 el Honorable Concejo de Santa Marta confiere al Alcalde Distrital facultades para crear una empresa industrial y comercial de orden distrital, mediante Acuerdo 001 del mismo año; es por esto que el 10 de noviembre del 2009 se crea el Decreto 470 que da paso a la constitución de la sociedad comercial SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTA MARTA S.A.S. – SETP SANTA MARTA S.A.S. (Gonzalez & Jenny, 2016)

En la actualidad, el SETP Santa Marta se encuentra en etapa pre operacional siguiendo los lineamientos interpuestos en el CONPES, en compañía de los diferentes actores como el Banco Interamericano de Desarrollo – BID, Departamento Nacional de Planeación – DNP, Ministerio de Hacienda y Crédito Público y Ministerio de Transporte; de manera que está realizando compra de predios en ciertos sectores de la ciudad para la construcción de nuevas vías, y adecuando las vías ya creadas y estipuladas para la operación y puesta en marcha del servicio a través del SETP.

MISIÓN

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta, es una empresa industrial y comercial del estado que planifica, gestiona, estructura y ejecuta los procesos necesarios para la solución integral del transporte público de pasajeros y la movilidad de manera eficiente y segura, generando entornos socio-ambientales contribuyendo al desarrollo de la ciudad del buen vivir. (SETP SANTA MARTA S.A.S., 2017)

VISIÓN

En el 2019, mediante la puesta en marcha del Sistema Estratégico de Transporte Público de pasajeros, el SETP Santa Marta S.A.S. entregará a la ciudad, un sistema que responderá a las necesidades de los usuarios de manera segura, eficiente, accesible, asequible, ambiental y financieramente sostenible, mejorando la movilidad, calidad de vida y entorno urbano de la ciudad del buen vivir. (SETP SANTA MARTA S.A.S., 2017)

VALORES

Honestidad: Actuamos con la debida transparencia entendiendo que los intereses colectivos deben prevalecer al interés particular para alcanzar los propósitos misionales.

Responsabilidad: Cumplimos nuestras obligaciones, dando siempre lo mejor de cada uno, tomando decisiones justas y a tiempo que ocasionen el mínimo impacto negativo para los afectados.

Pertenencia: Realizamos nuestro proyecto de vida compatible con el proyecto laboral, manteniendo el deseo y la motivación de aportar al desarrollo institucional mediante nuestra capacidad intelectual y física.

Compromiso: Reflejamos con nuestro trabajo y desempeño, el compromiso con la organización y la comunidad. (SETP SANTA MARTA S.A.S., 2017)

PRINCIPIOS

Equidad: El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta fundamenta su acción en la igualdad de oportunidades en un marco de la justicia social que evite cualquier tipo de discriminación.

Transparencia: El Proyecto SETP se sustenta en acciones y procesos caracterizados por la seriedad, el rigor, la responsabilidad, la moralidad, la diaphanidad y la coherencia de todas y cada una de las operaciones pertinentes con su logro.

Autocontrol: Tenemos la capacidad para evaluar y controlar nuestro trabajo y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de nuestra función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo nuestra responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos por la organización.

Autogestión: Tenemos la capacidad para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz las funciones asignadas por la organización. (SETP SANTA MARTA S.A.S., 2017)

POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

El SETP SANTA MARTA S.A.S es una entidad que a través de la articulación con organismos a nivel nacional y local de orden público y privado, tiene por objeto poner en marcha y gestionar el sistema Estratégico de Transporte Público de pasajeros del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta. Para ello ha establecido procesos eficaces y efectivos, logrando el cumplimiento de los requerimientos y actividades inherentes a la misión del Ente, mediante las mejoras continúa de los mismos.

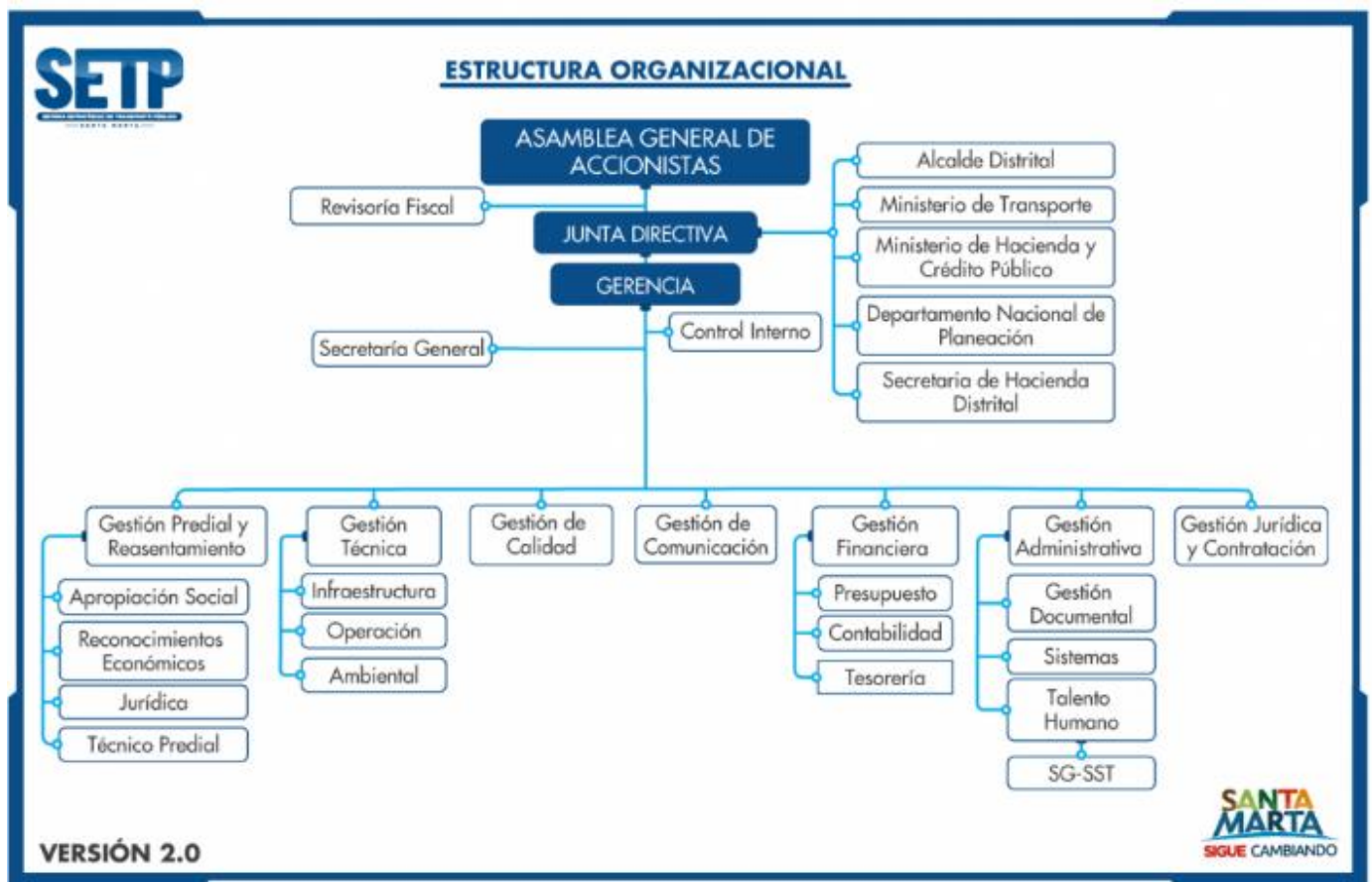
Objetivos:

- Lograr el cumplimiento eficiente, eficaz y efectivo de los procesos inherentes a la misión de la Entidad.

- Gestionar y administrar talento humano, permanentemente cualificado para satisfacer a sus usuarios mediante la oportunidad y calidad en la prestación de los servicios.
- Asegurar el mejoramiento continuo del SGI.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado
- Mantener la auto-sostenibilidad del sistema.

(SETP SANTA MARTA S.A.S., 2017)

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: (SETP SANTA MARTA S.A.S., 2017)

PROCESO Y SUBPROCESOS

El SETP SANTA MARTA se encuentra conformado por cuatro procesos esenciales que definen el hilo conductor de su operatividad en todas las áreas pertenecientes al proyecto, de la siguiente manera:

1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

Estos procesos determinan las funciones de la empresa en cuanto a los objetivos y metas planteadas. Dentro de este se encuentra la **Gestión Estratégica**, Gestión de Calidad y Gestión de Comunicación; lo cual también permite a la alta gerencia el seguimiento en el cumplimiento de tareas y determinar los factores que afectan a la empresa interna y externamente.

2. PROCESOS MISIONALES

Dentro de estos procesos se encuentra la Gestión Predial y Reasentamiento y la Gestión Técnica. Estos dos subprocesos van enfocados al quehacer de la organización y refleja la fase en donde el SETP realiza la adquisición de predios para la construcción y/o rehabilitación de vías por donde transitará el nuevo sistema de transporte público para el año 2019.

3. PROCESOS DE APOYO

Estos procesos de apoyo son los que de manera indirecta permiten al SETP el cumplimiento de los objetivos que a la vez permiten la organización interna y externa, permitiendo además la obtienen de recursos necesarios para su puesta en marcha. De este

hacen parte la Gestión Financiera, Gestión Jurídica y Contratación, Gestión Documental, Gestión Administrativa y la Gestión de Talento Humano.

4. PROCESOS DE EVALUACIÓN

En este proceso se encuentra el Control de Gestión, el cual es el encargado de realizar seguimiento a todos los procesos de la organización verificando que todo lo planeado se esté llevando a cabalidad.

(SETP SANTA MARTA S.A.S., 2017)

Por lo que se refiere al contexto en el cual surgirá la presente propuesta de mejora, se entiende de acuerdo a lo anterior que el proceso enmarcado es el Estratégico, debido a que está orientado a todos los factores internos y externos que afectan la funcionalidad de la organización, como lo son en este caso, el sistema de PQRS.

Esta gestión en cuanto a la herramienta para la optimización del sistema de PQRS del SETP Santa Marta, permite la realización de un análisis estratégico para establecer las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la entidad en cuanto al tiempo de respuesta y resolución de problemas interpuestos por los ciudadanos; simultáneamente posibilita la vigilancia y monitoreo en los tiempos y tipos de respuesta. Cabe resaltar que el área encargada de unificar toda la información referente a PQRS es Control Interno, quien semestralmente publica en las plataformas establecidas por el gobierno nacional para el manejo de la transparencia en los sistemas de información, el resultado de los procesos de peticiones.

DIAGNÓSTICO

El SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTA MARTA es una entidad que a diario recibe diversos tipos de peticiones a las cuales se les debe dar un trámite diferente, sin dejar de estar encasilladas dentro de los parámetros de un derecho de petición, estas a su vez son allegadas por diferentes medios, como el correo institucional, de manera física, Gmail de la empresa, de manera personal y por medio del buzón de sugerencias ubicado en la recepción de la oficina. Además el SETP cuenta con un personal actual de 90 empleados, 3 de estos son de planta (nombrados por el distrito para ejercer cargos públicos) y los otros 87 como contratistas por prestación de servicio; estas 90 personas ubicada en una misma estructura física (oficina), con diversos y diferentes cargos dentro de la compañía, luego de una designación por parte del gerente, deben dar trámites a los variados PQRS que se reciben; por lo tanto el sistema presenta fallas en la compilación de la información y en los tiempos de respuesta que se deben dar. Cabe resaltar que la entidad cuenta con las siguientes 10 áreas o procesos responsables de la información y cada una de ellas cuenta con un coordinador a cargo: Gerencia, Control Interno, Secretaria General, Jurídica y Contratación, Administrativa, Financiera, Operaciones, Infraestructura, Comunicaciones y Reasentamiento.

Dado lo anterior se ha estipulado que las PQRS deben ser unificadas en el área de gerencia por medio del formato AGD-FO-01 en su versión 3.0 del 03 de enero de 2017 de recepción de documentos, el cual se maneja desde esta secretaria. En este formato se relacionan todo tipo de documentos, desde PQRS hasta invitaciones y entrega de

documentos, por lo que se torna tediosa tanto la búsqueda de oficios como el seguimiento y respuestas al mismo; este formato limita en muchos sentidos el sistema de PQRS en la empresa.

En este sentido se plantea la implementación de una herramienta como mecanismo para relacionar y hacer seguimiento sólo de PQRS recibidos, y de esta manera satisfacer las necesidades de la comunidad y prevenir posibles sanciones por el no cumplimiento de los tiempos en respuesta y resolución de las mismas.

El anterior diagnóstico se refleja en la siguiente matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ☺ Diferentes canales de recepción de PQRS ☺ Relación enumerada consecutivamente de PQRS 	<ul style="list-style-type: none"> ☹ Formato AGD-FO-01 desajustado a las necesidades de PQRS del SETP ☹ Contestación de PQRS fuera de las fechas estipuladas ☹ Dificultad para el seguimiento en tiempos de respuesta de PQRS ☹ Recepción de PQRS unificado en archivo para todo tipo de correspondencia
OPORTUNIDADES	AMENZAS
<ul style="list-style-type: none"> Δ Ciudadanos satisfechos con el sistema Δ Servir de guía ante otras entidades o SETP del país Δ Optimización del sistema de PQRS del SETP Δ Conocer a tiempo la imagen del SETP proyectada a través de PQRS Δ Mejor organización en el sistema de PQRS 	<ul style="list-style-type: none"> ☹ Sanciones de ley por contestaciones fuera de fecha o sin proceder ☹ Demandas por demora en respuestas ☹ Retrasos en procesos en pro de la implementación y operación del SETP ☹ Ciudadanos insatisfechos ☹ El buen nombre de la organización

En referencia a la anterior matriz, se puede estipular que el manejo de las PQRS son un factor elemental en el crecimiento y progreso de la organización, más aún si su objeto principal es el de manejar el próximo año el sistema de rutas y transporte de la ciudad de Santa Marta. El ideal que se debe manejar, es que las Fortalezas que se tienen se sigan manejando de la misma manera, dado que habrán menos obstáculos para el manejo de la información, es decir que esta parte del proceso ya es conocida y sobrellevada.

Con base en las Debilidades y Amenazas, se debe tener en cuenta que uno de los factores incidentes en el mal manejo de los PQRS son las respuestas a destiempo, o peor aún sin resolver; por lo tanto la propuesta toma fundamento al buscar una solución óptima en este aspecto y convertir así, estos dos factores en una alerta preventiva.

En cuanto a las Oportunidades son elementos que pueden servir al Ente Gestor de guía para su operatividad, y brindar a los ciudadanos un servicio digno y eficiente, del mismo modo trabajar en pro de su buena imagen corporativa y de calidad.

PROPUESTA

Desde el año 2016 se han venido implementando mejoras en el sistema de PQRS de la entidad en cuanto al formato de recepción de correspondencia recibida. El formato establecido para la recopilación y seguimiento de este tipo se denomina AGD-FO-01 registrado en la plataforma de Microsoft Excel, el cual ha tenido 3 versiones desde la fecha; la primera versión no contaba con la clasificación o especificación del documento allegado, por lo que se debía recurrir al documento o petición original para establecer a que característica pertenecía.

En su segunda versión se incluyeron las casillas que diferenciaban sólo un sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, y el medio en que se recibían ya fuera físico, por email o teléfono; teniendo en cuenta la diversidad de los asuntos de la correspondencia que se recibía se vio en la necesidad de establecer una 3^{ra} versión en el que se incluyen peticiones de todo tipo para facilitar la consolidación de la información y pasarla al área de control interno, quien ejerce las evaluaciones pertinentes para determinar la oportuna respuesta a las mismas.

Esta clasificación se dio de la siguiente manera: Demanda, Derechos de Petición, Tutelas, Peticiones Generales, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes; de esta forma se esperaba que el trámite fuera más eficiente y eficaz, pero con el pasar del tiempo y la cantidad de PQRS que se reciben se es necesario la actualización del actual formato AGD-

FO-01 versión 3.0 del 03 de enero de 2017, y la propuesta de la implementación de la macro suministrada por el Metro de Medellín a través de una consultoría realizada al SETP Santa Marta, que será utilizada estrictamente para este sistema de solicitudes registrada en la plataforma de Microsoft Excel.

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

En primer lugar la propuesta de mejora se enfoca en la actualización del formato AGD-FO-01.

El formato AGD-FO-01 en su versión 3.0 del 03 de enero de 2017 actualmente contiene las siguientes casillas:

1. Consecutivo o Registro Número
2. Fecha de recibido
3. Procedencia del documento, el cual incluye ciudad, Entidad, persona, número, fecha, medio recibido, resumen y peticiones (Demanda, Derechos de Petición, Tutelas, Peticiones Generales, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes)
4. Anexo (Si / No)
5. Enviado a (a quien es direccionado el oficio por parte del firmante)
6. Fecha de entrega
7. Fecha y consecutivo de contestación
8. Archivado en
9. Hipervínculo del escáner del documento
10. Delegado a (A quien el gerente delegue la respuesta y seguimiento de la petición)
11. Nota gerencia (Las especificaciones que envía el gerente en cuanto al trámite a dar)
12. Por último, un screenshot como soporte de la entrega del documento a la persona o área a quien le fue delegada la petición. Este por medio también de hipervínculo

A pesar de que cuenta con bastante información de la procedencia y seguimiento de las peticiones, es claro que no responde a una herramienta sistematizada que permita la optimización de PQRS.

La presente propuesta consiste en primer lugar modificar el formato AGD-FO-01 para que se relacionen en este todo tipo de documentos que no constituya una respuesta o un trámite de resolución de problemas, por ejemplo, entrega de documentos, entrega de documentos para pagos direccionados a su supervisor directo, invitaciones a eventos, talleres, etc.; entrega de informes internos, recepción de los diferentes recibos de Servicios Públicos, entrega de informes por parte de interventorías y/o contratistas de obras y propuestas para concurso de la prestación de algún servicio o la adquisición de bienes muebles. Por lo tanto al formato se le eliminarían varias de sus casillas, como se muestra en el siguiente cuadro comparativo:

AGD-FO-01			
Correspondencia Recibida			
Actual		Propuesta	
Versión 3.0		Versión 4.0	
Registro Número		Registro Número	
Fecha de recibido		Fecha de recibido	
Procedencia	Ciudad	Procedencia	Ciudad
	Entidad		Entidad
	Persona		Persona
Detalle	Número	Detalle	Número
	Fecha		Fecha
	Medio Recibido		Medio Recibido
	Resumen		Resumen
	Demanda		Si
Petición	Derecho de Petición	Anexo	No

		Tutela
		General
Tipo		Queja
		Reclamo
		Solicitud
		Sugerencia
Anexo		Si
		No
Enviado a		
Fecha de entrega		
Contestado		Fecha
		Número
Archivado en		
Oficio		
Delegado a		
Nota gerencia		
Entregado		

Enviado a
Fecha de entrega
Archivado en
Oficio
Delegado a
Nota gerencia
Entregado

A continuación se muestra el comparativo como ejemplo de la plantilla a proponer.

- Formato AGD-FO-01 – Actual

SETP		ALCALDÍA DE SANTA MARTA		SANTA MARTA		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD										CÓDIGO: AGD-FO-01																		
Sistema Estratégico de Transparencia Pública		Alcaldía de Santa Marta		SIGUE CAMBIANDO		CORRESPONDENCIA RECIBIDA										VERSIÓN 3.0																		
																03 de Enero de 2017																		
Registro Número	Fecha de Recibido	Procedencia			Detalle							Anexo		Enviado a	Fecha de Entrega	Contestado		Archivado en	Oficio	Delegado a	Nota Gerencia	Entregado												
		Ciudad	Entidad	Persona	Número	Fecha	Medio recibido	Resumen	Petición			Tipo				Si	No						Fecha	Número										
									D	DP	T	G	Q	R	So	Su																		
869	01/11/2018	Santa Marta	Procuraduría Provincial de Santa Marta	Maria Beatriz Cevallos Silva	003685	29/10/2018	Físico	Solicitud de información Expediente IUS N° 2018-318854											x			x	SETP Santa Marta SAS	01/11/2018	02/11/2018	909	Az Corresp. Recibida 2018 Archivo Asistente Gerencia		Diego López Control Interno	NA				
870	01/11/2018	Santa Marta	Procuraduría Provincial de Santa Marta	Maria Beatriz Cevallos Silva	003686	29/10/2018	Físico	Solicitud de información Expediente IUS N° 2018-318854											x			x	SETP Santa Marta SAS	01/11/2018	06/11/2018	932	Az Corresp. Recibida 2018 Archivo Asistente Gerencia		Diego López Control Interno	NA				

- Formato AGD-FO-01 – Propuesta de mejora

SETP		ALCALDÍA DE SANTA MARTA		SANTA MARTA		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD										CÓDIGO: AGD-FO-01												
Sistema Estratégico de Transparencia Pública		Alcaldía de Santa Marta		SIGUE CAMBIANDO		CORRESPONDENCIA RECIBIDA										VERSIÓN 4.0												
																nov-18												
Registro Número	Fecha de Recibido	Procedencia			Detalle							Enviado a	Fecha de Entrega	Archivado en	Oficio	Delegado a												
		Ciudad	Entidad	Persona	Número	Fecha	Medio recibido	Resumen																				
890	01/11/2018	Santa Marta	Consortio Obras SETP 2018	Josefa Perez	618	30/10/2018	Físico	Entrega de observaciones a informe de interventoria															Sergio Castaño	01/11/2018		Az Corresp. Recibida 2018 Archivo Asistente Gerencia		NA
891	01/11/2018	Santa Marta	Electricaribe	NA	NIC	29/10/2018	Físico	Recibo de servicio de energía mes de Octubre															SETP Santa Marta SAS	01/11/2018		Az Corresp. Recibida 2018 Archivo Asistente Gerencia		Ramón Tovar

En segundo lugar, el Metro de Medellín en el marco un contrato interadministrativo No. 784 entre el Ministerio del Transporte y el Metro, suministró una herramienta en Excel que da alcance a la gestión de PQRS en pro de realizar seguimiento, control y trazabilidad de las mismas, esta a su vez contiene una lista de desplegable formulada a la macro para alimentar la base de datos. Para esto se diseñó una macro en Microsoft Excel que consta de un consecutivo automático, la fecha en que se recepciona cada una de las PQRS, nombre completo de quien solicita, si esta persona pertenece a una empresa o entidad, tipo de documento, número de documento, dirección, barrio, ciudad, teléfono, correo electrónico, nombre de la persona que recibe cada uno de los PQRS por los distintos canales, clasificación del PQRS, descripción de la novedad, ubicación donde se presenta la novedad, área o empresa responsable del seguimiento, fecha en que luego del recibido se direccionada al área, nombre de la persona delegada, fecha en que la persona delegada responde, respuesta del responsable, fecha y canal de notificación al solicitante, persona encargada de notificar, número de radicado, días en que duró el proceso y el estado actual del mismo, si está abierto o cerrado.

Para verificar el estado en el que se encuentra el PQRS, se debe registrar la fecha en que se dio respuesta al solicitante, y el formato automáticamente calculará los días del proceso; lo anterior para efectos de seguimiento y control. Se debe tener en cuenta que las fechas están formuladas para contabilizar de lunes a viernes.

Si se desea realizar alguna modificación a la información ya registrada, sólo se debe dar clic en el link de “Registrar Información” y al seleccionar el consecutivo deseado se procede a hacer la corrección o cambio requerido.

Pese a lo anterior, y teniendo en cuenta las necesidades del Ente Gestor SETP Santa Marta, esta macro fue modificada según las mismas para facilitar así el proceso de recopilación de la información y cumplir con lo que la ley estipula. A continuación se muestran las imágenes entre el archivo suministrado por el Metro de Medellín y el que se propone para el SETP Santa Marta.

➤ Macro suministrada por el Metro de Medellín

20180827 REGISTRO PQRS V2 - Microsoft Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA DESARROLLADOR

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

M18

REGISTRAR INFORMACIÓN SEGUIMIENTO Y

REGISTRO DE P Q R S

ESTADO DEL PROCESO: ABIERTO

FECHA DE RECEPCIÓN: DD/MM/AAAA

DÍAS DEL PROCESO: CONSECUTIVO

NOMBRE DEL SOLICITANTE: EMPRESA O ENTIDAD:

TIPO DE DOCUMENTO: N° DOCUMENTO:

DIRECCIÓN: BARRIO: CIUDAD:

TEL. o CEL.: CORREO ELECTRÓNICO:

CLASIFICACIÓN DE LA QUEJEA: NOMBRE DE QUIEN RECIBIÓ PQRS:

DESCRIPCIÓN:

UBICACIÓN DE LA NOVEDAD: FECHA DE DIRECCIONAMIENTO:

ÁREA O EMPRESA RESPONSABLE: NOMBRE DE PERSONA DELEGADA:

FECHA RESPUESTA DEL RESPONSABLE: FECHA RESPUESTA AL SOLICITANTE:

RESPUESTA DEL RESPONSABLE: NOMBRE DE QUIEN NOTIFICA: CANAL: RADICADO:

NUEVO REGISTRO GUARDAR

Versión 1.0 - mm-aaaa

PQRS Catálogo

LISTO

ES 01:38 p.m. 05/11/2018

➤ Propuesta de implementación de la Macro

REGISTRO PQRS V5 - Microsoft Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA DESARROLLADOR

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

M10

PQRS - SETP SANTA MARTA S.A.S

REGISTRO DE P Q R S

ESTADO DEL PROCESO: **CONSECUTIVO**

FECHA DE RECEPCIÓN: DD/MM/AAAA **LIMPIAR** **ABIERTO**

NOMBRE DEL SOLICITANTE: EMPRESA O ENTIDAD:

TIPO DE DOCUMENTO: N° DOCUMENTO:

DIRECCIÓN: BARRIO: CIUDAD:

TEL. o CEL.: CORREO ELECTRÓNICO:

CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN: NOMBRE DE QUIEN RECIBIÓ PQRS:

DESCRIPCIÓN:

ÁREA O EMPRESA RESPONSABLE: FECHA DE DIRECCIONAMIENTO: **LIMPIAR**

NOMBRE DE PERSONA DELEGADA:

FECHA RESPUESTA DEL RESPONSABLE: **LIMPIAR** FECHA RESPUESTA AL SOLICITANTE: **LIMPIAR**

RESPUESTA DEL RESPONSABLE: NOMBRE DE QUIEN NOTIFICA:

CANAL: RADICADO:

NUEVO REGISTRO **GUARDAR**

Versión 1.0 - mm-aaaa

RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA AL SOLICITANTE	CANAL	NOMBRE DE QUIEN NOTIFICA	RADICADO	DÍAS DEL PROCESO	ESTADO DEL PROCESO
	16/07/2018	Guail	Alex Zafra Lopez	123	16	CERRADO
20155 Adm 2015	20/03/2018	Oficia	ALBERTO ALTAHAR	2322	2	CERRADO

PQRS SETP Santa Marta Catálogo

LISTO 01:45 p.m. 05/11/2018

Una de las mejoras hechas a la Macro se encuentra en la eliminación de una de las casillas, la cual aún no entra en las necesidades del SETP puesto que aún no está en operación el sistema. Esta casilla se denomina Ubicación de la novedad; además de la lista de desplegable actualizada a los datos de la empresa en mención. Con base en lo anterior, el acceso a la macro queda habilitado para posibles cambios en ella, teniendo en cuenta que se tendrían que establecer nuevos comandos para tener una información más detallada y completa.

A continuación se presentan algunas conclusiones y recomendaciones para la actual propuesta de mejoramiento en el sistema de PQRS del SETP Santa Marta.

- ✓ Llevar un sistema especializado para PQRS que facilite el seguimiento y control de las mismas, de modo que permite atender los requerimientos según lo estipulado por ley.
- ✓ Dado que el SETP Santa Marta se encuentra en su etapa pre operacional, los PQRS cumplen una función elemental para prevenir posibles inconvenientes con el sistema cuando inicie su operatividad.
- ✓ Manejar un formato único y exclusivo para la recepción y seguimiento de PQRS.
- ✓ Evitar el desperdicio de tiempo en la administración de los PQRS.

- ✓ Luego del cierre de cada semestre, en el cual se unifican todas las PQRS recibidas, es posible realizar un análisis que permita la resolución de problemas que mejoren el estilo de vida de ciudadanos, y a la vez cree en ellos confianza y credibilidad del sistema de transporte.

- ✓ Como recomendación final se anexa el formato de PQRS establecido para el SETP y la actualización del formato AGD-FO-01 para otro tipo de correspondencia recibida. Además de la macro como propuesta de mejora.

BIBLIOGRAFÍA

- Constitución Política de Colombia . (1991). Bogotá, Cundinamarca , Colombia.
- Gonzalez, M., & Jenny, M. (2016). MEJORAMIENTO EN EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ACTUAL DE LA EMPRESA SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTA MARTA S.A.S. Santa Marta, Colombia.
- MinTransporte. (23 de Mayo de 2002). CONPES 3167. Bogotá, Cundinamarca, Colombia.
- República de Colombia – Gobierno Nacional. (30 de Junio de 2015). LEY 1755 DE 2015. Bogotá, Cundinamarca, Colombia.
- SETP SANTA MARTA S.A.S. (2017). *SETP*.
- Transporte, M. d. (2008 de Noviembre de 2008). CONPES 3548. Bogotá, Cundinamarca, Colombia .