



COMUNICADO INTERNO TC-CI-07.02- 002 -2021

DE: JUAN CARLOS PIANETA ARÉVALO
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

PARA JULIO MRIO DUQUE.
Secretario General.

FECHA: 24 de junio de 2021.

ASUNTO: INFORME DEFINITIVO AUDITORIA INTERNA PQRS

Cordial saludo.

Dentro del informe preliminar emitido por la Oficina Asesora de Control Interno con ocasión de la auditoría interna realizada a la Secretaría General de Transcaribe S.A, (PQRS) se encuentran señaladas las siguientes observaciones:

1. Se recomienda implementar acciones a la gestión de las PQRS recibidas, que no fueron contestadas, con el fin de evitar sanciones a la entidad, toda vez que las mismas ya se encuentran con los términos legales vencidos.
2. Se recomienda realizar acciones específicas que conlleven a reducir la tendencia creciente evidenciada, en relación con las repuestas dadas a las PQRS recibidas en la entidad, por fuera de los términos legales establecidos.

La Secretaría General de Transcaribe S.A, mediante correo electrónico de fecha 23 de junio de 2021, da respuesta a dichas observaciones de la siguiente manera:

"Dando alcance al informe preliminar de las PQRS correspondientes al primer trimestre del año 2021, me permito dar respuesta frente al estado de cada una de las mismas, en los siguientes términos:

Como bien se indicó en el informe preliminar, Transcaribe SA en el primer trimestre recibió un total de 172 de peticiones, las cuales fueron asignadas a cada una de las dependencias competentes para gestionar su respuesta. Posteriormente Secretaría General procede a realizar el seguimiento a las mismas, realizando requerimientos verbales a los Encales de cada área, así como requerimientos escritos mediante correo electrónico.

No obstante, a lo anterior, al momento de rendir el informe a la Oficina de Control Interno, observamos que presuntamente en su momento existían 42 peticiones sin respuesta, por lo que se inició un *Plan de Depuración* a efectos de establecer el estado actual de cada uno de las PQRS, toda vez que verbalmente las áreas informaban que si se le había imprimido el trámite correspondiente.

Una vez finalizado las validaciones correspondientes, los resultados arrojaron que efectivamente en algunas peticiones si se había dado respuesta, sin embargo, las mismas no fueron informadas a Secretaría General por lo que en nuestro control de PQRS permanecían activas. Si mismo frente al resto de peticiones informaron que se encontraban recopilando la información suficiente para expedir la respuesta.

Por lo anterior, de 42 PQRS sin respuestas pasamos a 11, en donde las áreas se encuentran realizando las gestiones necesarias para cumplir con el objetivo.

ITEM	FECHA	RAD INT	DEPENDENCIA
1	17/02/2021	0251	PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA





2	22/02/2021	0276	PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA
3	22/02/2021	0288	OFICINA JURIDICA
4	23/02/2021	0293	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
5	25/02/2021	0305	PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA
6	1/03/2021	0325	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
7	10/03/2021	0389	OFICINA JURIDICA
8	18/03/2021	0446	OFICINA JURIDICA
9	30/03/2021	0496	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
10	31/03/2021	0508	PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA
11	31/03/2021	TC - Web - 104	PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA

No obstante, a lo anterior y como parte del Plan de Depuración de PQRS, mediante comunicados internos Oficio TC-SG-07.02-0026-21, Oficio TC-SG-07.02-0027-21 y Oficio TC-SG-07.02-0028-21 se realizó un requerimiento a las dependencias de Transcaribe que tienen a su cargo PQRS sin respuesta del primer trimestre del 2021, para que a la mayor brevedad posible, sin que se extienda más allá del 30 de junio de 2021, procedan a dar respuesta de fondo a cada una de las PQRS pendientes.

Una vez contemos con cada una de las respuestas, informaremos a esta Oficina para los fines pertinentes.

De otro lado, y como medida para prevenir respuestas extemporáneas, semanalmente enviaremos un comunicado a cada área en donde se relacionen las peticiones asignadas, con el objeto que tengan presente su fecha de vencimiento y procedan conforme corresponda..."

Se procede a revisar por parte de la Oficina Asesora e Control Interno, la respuesta y soportes dado por el área auditada, de donde se concluye que efectivamente existen Once (11) peticiones a las cuales no se les ha dado atención oportuna.

Teniendo en cuenta que de acuerdo al artículo 38 de la Resolución 097 de julio de 2018 (Manual de PQR de Transcaribe S.A.), corresponde al Secretario General velar porque el Derecho de Petición no sea vulnerado, se solicita se lleven a cabo todas gestiones pertinentes a fin de que las peticiones aquí señaladas sean atendidas a mayor brevedad posible, tratando en lo posible que a futuro todas y cada una de las peticiones que sean elevadas ante esta entidad sean resueltas de fondo y dentro del término indicado en la ley.

Luego de revisados los argumentos expuestos por la dependencia auditada, se puede concluir que no obstante la buena gestión de la Secretaria General, hay Once (11) peticiones a las cuales a la fecha de emisión de este informe no se les ha dado respuesta por lo que corresponde la Oficina Asesora de Control Interno precisar que se debe elaborar un plan de mejoramiento que contenga las acciones que permitan subsanar dicha observación. Se otorga un plazo de Cinco (5) días hábiles para la elaboración de dicho de Plan de Mejoramiento.

Atentamente,


JUAN CARLOS PIANETA AREVALO
Jefe Oficina Asesora de Control Interno.

