



**TRANSCARIBE S.A.**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AI PROCESO  
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
I SEMESTRE AÑO 2018**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**Julio de 2018.**





## INTRODUCCION.

La oficina de Control interno de Transcaribe S.A, procede a la elaborar el informe sobre las PQR correspondiente al primer semestre del año 2018, de conformidad con lo preceptuado en la ley 1474 de 2011 y la Circular 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

En efecto el artículo 76 de La ley 1474 de 2011(Estatuto Anticorrupción), señala lo siguiente: “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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”

En el mismo sentido, el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, expidió en el año 2011 la Circular No. 001, convirtiéndose la misma en una herramienta que permite el seguimiento a la atención adecuada y oportuna de los derechos de petición, así como a las quejas y reclamos. El citado Consejo, a través de dicha circular imparte las siguientes instrucciones:

1. Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.
2. Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces deberán efectuar un especial control y seguimiento al elemento sobre información primaria contenido en el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-, a través de la vigilancia de las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender los derechos de petición. Así mismo, deberán realizar el seguimiento a las quejas y reclamos que se presenten frente a los mismos.
3. Las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá





ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

El presente informe, tiene como objetivo general determinar el cumplimiento de la normatividad y de las directrices señaladas en materia de recepción, manejo, respuesta oportuna y de fondo de las PQR, que elevan los ciudadanos y comunidad en general ante esta entidad y como objetivos específicos dar estricto cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011. (Estatuto Anticorrupción), dejar constancia por escrito en cuanto al cumplimiento o no de la entidad referente a la resolución de las PQR formuladas por la comunidad, permitir a la ciudadanía y comunidad en general el conocimiento del presente informe, para lo cual se publicará en la página web de esta entidad, promover en los ciudadanos el uso de los mecanismos de participación, en particular el derecho de petición y promover esta herramienta el cual les permitirá obtener resolución y/o conocimiento de asuntos de interés general y particular, hacer sugerencias y/o recomendaciones que permitan el mejoramiento continuo en cuanto a la recepción y respuesta oportuna y de fondo de las peticiones, quejas y/o reclamos elevadas por los ciudadanos, y como ya se indicó comprende la revisión comprende las PQR radicadas en esta entidad dentro del primer semestre del año 2018, con lo cual damos cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 del 2011 Artículo 76, y en la Circular externa No. 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial y demás normas que la complementen.

Además, de verificar que se tenga en cuenta los principios que rigen la administración pública y conceptos y jurisprudencia atinente al derecho de petición en cuanto al proceso de recepción, respuesta y notificación de las PQR.

Es importante que dentro del presente informe se señalen las siguientes definiciones:

**PETICIÓN:** Es una solicitud, verbal o escrita que se dirige a una entidad o servidor público con el propósito de requerir su intervención en un asunto concreto. De conformidad con la Ley 1755 de 2015, también podrá presentarse ante organizaciones e instituciones privadas.

El derecho de petición consagra, de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere “una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”. Se consagra pues el deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas, que no plantean una solución de fondo: “La respuesta de la Administración debe resolver el asunto, no admitiéndose en consecuencia respuestas evasivas, o la simple afirmación de que el asunto se encuentra en revisión o en trámite”.

En la actualidad este derecho es considerado como fundamental, en ese sentido su desatención es amparada por la Acción de tutela.





El derecho de petición puede presentarse:

- \* En interés general.
- \* En interés particular.
- \* En nombre propio.

**QUEJA:** Se entiende por queja la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento que un ciudadano pone en conocimiento de una entidad, relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad, o, por conductas irregulares realizadas por sus servidores públicos, en cumplimiento de sus funciones, o por particulares que tienen a su cargo la prestación de un servicio público.

**RECLAMO:** Es una exigencia presentada por cualquier persona ante la ausencia, irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de una Entidad Pública.

### TRÁMITE DE LAS PQR EN ESTA ENTIDAD.

En esta entidad existe una oficina de correspondencia en donde encontramos dos funcionarios de planta encargadas de la recepción de las PQR.

Una vez llega la PQR a la entidad esta es sentada en los libros oficiales de correspondencia recibida (libro digital en programa de excel), luego es escaneada y enviada al área de Secretaria General en donde dependiendo la naturaleza del asunto es reenviada al área respectiva para que procedan a dar la respuesta respectiva o a iniciar la actuación administrativa correspondiente. Cuando es una solicitud que proviene de un órgano de control, es reenviada al área de control interno para el respectivo seguimiento. El procedimiento interno de recepción, trámite y respuesta de las PQR no se encuentra institucionalizado en acto administrativo alguno. A fecha se encuentra en revisión el acto administrativo mediante el cual quedará regulado. No obstante, existe el conocimiento y compromiso de los funcionarios de emitir las respuestas dentro de los términos de ley.

La entidad cuenta con un link en su página Web, donde se reciben las PQR, sin embargo, dicho link esta desactualizado.

## RELACION DE LAS PQR

### PQR DE ENERO 2018

ENERO			
RADICACION INTERNA	RECIBIDO	NUMERO CON QUE SE RESPONDIO U OBSERVACION	RESPONSABLE
0001	2018/01/02	0171	OPERACIONES
0002	2018/01/02	Fue atendida pero se no tiene el número del oficio de salida	GERENCIA





0003	2018/01/02	Fue atendida pero no se tiene el número del oficio de salida	GERENCIA
0004	2018/01/02	0018	SECRETARIA GENERAL
0008		282	OPERACIONES
0024	2018/01/04	0028	CONTROL INTERNO
0026	2018/01/04	0162	OPERACIONES
0044	2018/01/05	0114	JURIDICA / OPERACIONES
0055	2018/01/09	0062 y 0100	CONTROL INTERNO
0057	2018/01/09	104 y 0151	SECRETARIA GENERAL
0058	2018/01/09	0101	ADMINISTRATIVA
0059	2018/01/09	0102	SECRETARIA G ENERAL
0067	2018/01/09	0074 y	CONTROL INTERNO
0072	2018/01/10	0280	GESTION SOCIAL
0078	2018/01/11	0063	CONTROL INTERNO
0085	2018/01/12	NO REQUIERE RESPUESTA	JURIDICA
0086	2018/01/12	0111	OPERACIONES
0087	2018/01/12	TRAMITE	OPERACIONES
0090	2018/01/12	NO REQUIERE RESPUESTA	GERENCIA
0094	2018/01/15	0150	SECRETARIA GENERAL
0095	2018/01/15	0193	SECRETARIA GENERAL
0096	2018/01/15	SE DIO RESPUESTA POR SIGOB	SECRETARIA GENERAL
0097	2018/01/15	0084	CONTROL INTERNO
0098	2018/01/15	NO REQUIERE RESPUESTA	CONTROL INTERNO
0099	2018/01/15	0093	CONTROL INTERNO
0100	2018/01/15	0085	CONTROL INTERNO
0102	2018/01/15	0206	OPERACIONES/CONTROL INTERNO
0106	2018/01/16	NO REQUIERE RESPUESTA	OPERACIONES /JURIDICA
0107	2018/01/16	SE RESPONDIO POR CORREO ELECTRONICO	SECRETARIA GENERAL
0108	2018/01/16	0075	CONTROL INTERNO
0115	2018/01/16	0066 y 0076	CONTROL INTERNO
0116	2018/01/16	0067 y 0097	CONTROL INTERNO
0130	2018/01/16	0305	SECRETARIA GENERAL
0131	2018/01/17	NO REQUIERE RESPUESTA	SECRETARIA GENERAL
0134	2018/01/17	0083	CONTROL INTERNO
0135	2018/01/17	0091	CONTROL INTERNO
0136	2018/01/17	0092	CONTROL INTERNO
0140	2018/01/18	Esta petición fue recibida en la oficina a través del correo electrónico el 12/02/2018. A la misma se le dio respuesta el 15/02/2018, Radicado interno No. 0258	JURIDICA
0146	2018/01/18	Se respondió por email	GESTION SOCIAL





0159	2018/01/19	-0232-	SECRETARIA GENERAL
0160	2018/01/19	NO REQUIERE RESPUESTA	JURIDICA
0167	2018/01/22	0116	PLANEACION E INFRAESTRUCTURA
0172	2018/01/22	0137 y 0163	CONTROL INTERNO
0173	2018/01/22	0242	SECRETARIA GENERAL
0174	2018/01/22	NO REQUIERE RESPUESTA	SECRETARIA GENERAL
0176	2018/01/22	NO REQUIERE RESPUESTA	SECRETARIA GENERAL
0190	2018/01/23	NO REQUIERE RESPUESTA	SECRETARIA GENERAL
0191	2018/01/23	NO REQUIERE RESPUESTA	JURIDICA
0192	2018/01/23	NO REQUIERE RESPUESTA	JURIDICA
0205	2018/01/24	NO REQUIERE RESPUESTA	JURIDICA
0206	2018/01/24	0192	GERENCIA/OPERACIONES
0207	2018/01/24	0122	SECRETARIA GENERAL
0217	2018/02/25	0138	OPERACIONES
0232	2018/01/29	NO REQUIERE RESPUESTA	SECRETARIA GENERAL
0235	2018/01/30	NO REQUIERE RESPUESTA	JURIDICA
0239	2018/01/30	No se ha dado respuesta	OPERACIONES
0240	2018/01/30	NO REQUIERE RESPUESTA	JURIDICA
0245	2018/01/30	0165	JURIDICA
0246	2018/01/30	0297	SECRETARIA GENERAL
0263	2018/01/31	0226	PLANEACION E INFRAESTRUCTURA

**PQR FEBRERO 2018**

FEBRERO			
RAD.	RECIBIDO	NUMERO CON QUE SE RESPONDIO U OBSERVACION	RESPONSABLE
0269	2018/02/01	0213	CONTROL INTERNO
0285	2018/02/02	0205	OPERACIONES
0286	2018/02/02	0207	OPERACIONES
0312	2018/02/06	TRAMITE	OPERACIONES
0316	2018/07/06	0214	OPERACIONES
0317	2018/02/06	Se respondió por email	GESTION SOCIAL





0318	2018/02/06	Se respondió por email	GESTION SOCIAL
0320	2018/02/07	0241 y 0303	CONTROL INTERNO
0321	2018/02/07	Queja resuleta entre las partes	GESTION SOCIAL
0322	2018/02/07	0210	SECRETARIA GENERAL
0323	2018/02/07	TRAMITE	OPERACIONES
0325	2018/02/07	0277	OPERACIONES
0326	2018/02/07	Se remitió a la entidad competente	GESTION SOCIAL
0327	2018/02/07	0257	JURIDICA
0329	2018/02/08	0249	CONTROL INTERNO
0334	2018/02/08	NO REQUIERE RESPUESTA	JURIDICA
0337	2018/02/08	0267	SECRETARIA GENERAL
0342	2018/02/08	0239	SECRETARIA GENERAL
0344	2018/02/09	0348	OPERACIONES
0345	2018/02/09	0252	CONTROL INTERNO
0348	2018/02/09	0238	PLANEACION E INFRAESTRUCTURA
0351	2018/02/12	322	JURIDICA
0353	2018/02/12	-318	JURIDICA
0355	2018/02/12	319	JURIDICA
0356	2018/02/12	320	JURIDICA
0357	2018/02/12	321	JURIDICA
0359	2018/02/12	NO REQUIERE RESPUESTA	GERENCIA(FINANCIERA)
0360	2018/02/12	0349	SECRETARIA GENERAL
0389	2018/02/12	323	JURIDICA
0398	2018/02/13	0296	CONTROL INTERNO
0402	2018/02/14	0247	GERENCIA
0403	2018/02/14	0316	OPERACIONES
0411	2018/02/15	0284	OPERACIONES
0413	2018/02/15	NO REQUIERE RESPUESTA	CONTROL INTERNO
0415	2018/02/15	0329	OPERACIONES
0417	2017/02/16	NO REQUIERE RESPUESTA	GERENCIA





0435	2018/02/19	NO REQUIERE RESPUESTA	JURIDICA
0437	2018/02/19	NO REQUIERE RESPUESTA	GERENCIA
0442			
0443	2018/02/19	0369	INFRAESTRUCTURA
0444	2018/02/19	NO REQUIERE RESPUESTA	JURIDICA
0445	2018/02/19	No tiene respuesta	GESTION SOCIAL
0447	2018/02/20	NO REQUIERE RESPUESTA	
0449	2018/02/20	0339	INFRAESTRUCTURA
0451 Y 0452	2018/02/20	RESPUESTA DE OFICIO EXT-AMC-18-0008621	OPERACIONES
0457 Y 0483	2018/02/20	NO REQUIERE RESPUESTA	GERENCIA
0473	2018/02/21	0372	ADMINISTRATIVA
0474	2018/02/21	0385	OPERACIONES
0493	2018/02/22	0362	OPERACIONES
0495	2018/02/22	0401	OPERACIONES
0502	2018/02/26	0436	GESTION SOCIAL
0504	2018/02/26	0430	OPERACIONES
0506	2018/02/26	NO REQUIERE RESPUESTA	JURIDICA
0518	2018/02/28	0531	SECRETARIA GENERAL

**PQR MARZO 2018**

MARZO			
RAD.	RECIBIDO	NUMERO CON QUE SE RESPONDIO U OBSERVACION	RESPONSABLE
0528	2018/03/01	NO TIENE RESPUESTA	INFRAESTRUCTURA
0529	2018/03/01	NO REQUIERE RESPUESTA	JURIDICA
0535	2018/03/02	0371	JURIDICA
0542	2018/03/02	0375	OPERACIONES
0547	2018/03/05	0380	JURIDICA
0548	2018/03/05	0381	JURIDICA
0555	2018/03/05	NO REQUIERE RESPUESTA	JURIDICA/SECRETARIA GENERAL







0556	2018/03/05	0307	SECRETARIA GENERAL /OPERACIONES
0561	2018/03/05	0561	INFRAESTRUCTURA
0562	2018/03/06	Se respondió por correo electrónico	JURIDICA
0566	2018/03/06	0440	OPERACIONES
0571	2018/03/06	0388	CONTROL INTERNO
0576	2018/03/06	0469	SECRETARIA GENERAL
0591	2018/03/07	0398	ADMINISTRATIVA
0592	2018/03/07	Se respondió por correo electrónico	JURIDICA
0593	2018/03/07	Se respondió por correo electrónico	JURIDICA
0594	2018/03/07	Se respondió por correo electrónico	JURIDICA
0612	2018/03/08	NO REQUIERE RESPUESTA	GERENCIA
0614	2018/03/08	0422	SECRETARIA GENERAL
0615	2018/03/09	0428	OPERACIONES
0620	2018/03/09	0532	SECRETARIA GENERAL
0628	2018/03/12	0561	OPERACIONES
0629	2018/03/12	0474	OPERACIONES
0634	2018/03/12	0489	OPERACIONES
0635	2018/03/13	0441	CONTROL INTERNO
0640	2018/03/13	0484	OPERACIONES
0645	2018/03/13	0463	CONTROL INTERNO
0658	2018/03/14	NO REQUIERE RESPUESTA	GERENCIA
0659	2018/03/14	0268	INFRAESTRUCTURA
0670	2018/03/14	0567	FINANCIERA
0672	2018/03/15	0570	OPERACIONES
0677	2018/03/16	0569	OPERACIONES
0681	2018/03/16	0475	OPERACIONES
0690	2018/03/20	por aviso	SECRETARIA GENERAL
0695	2018/03/20	0493	OPERACIONES
0697	2018/03/20	0520	OPERACIONES
0700	2018/03/21	NO REQUIERE RESPUESTA	JURIDICA
0713	2018/03/21	0580	INFRAESTRUCTURA
0718	2018/03/22	NO REQUIERE RESPUESTA	OPERACIONES
0727	2018/03/22	0562	OPERACIONES
0733	2018/03/23	0610	OPERACIONES
0734	2018/03/23	0611	OPERACIONES





0735	2018/03/23	0562	OPERACIONES
0738	2018/03/23	fue atendido en la misma visita allí indicada, la cual se llevó a cabo la semana pasada los días 20 y 22 de marzo.	CONTROL INTERNO
0741	2018/03/23	0525	OPERACIONES
0742	2018/03/23	0507	GERENCIA
0743	2018/03/23	La respuesta quedó consignada en el acta 25 de abril de 2018, realizada con los tres operadores.	INFRAESTRUCTURA
0745	2018/03/23	0527	JURIDICA
0746	2018/03/23	0535	OPERACIONES
0752	2018/03/26	502	GERENCIA
0753	2018/03/26	0544	SECRETARIA GENERAL
0762	2018/03/26	0616	OPERACIONES
0766	2018/03/27	565	CONTROL INTERNO
0767	2018/03/27	0568	INFRAESTRUCTURA
0783	2018/03/28	NO REQUIERE RESPUESTA	GERENCIA
0785	2018/03/28	NO REQUIERE RESPUESTA	JURIDICA
0791	2018/03/28	0591	OPERACIONES
0792	2018/03/28	0752	FINANCIERA

**PQR ABRIL 2018**

ABRIL			
RAD.	RECIBIDO	NUMERO CON QUE SE RESPONDIO U OBSERVACION	RESPONSABLE
0794	2018/04/02	0546	FINANCIERA
0795	2018/04/02	0544	SECRETARIA GENERAL
0798	2018/04/02	NO REQUIERE RESPUESTA	GERENCIA
0806	2018/04/03	Es una tutela. Se respondió dentro del plazo concedido por el juzgado	JURIDICA
0816		NO REQUIERE RESPUESTA	
0817	2018/04/04	0586	CONTROL INTERNO
0851	2018/04/06	Estas son observaciones dentro del trámite de una licitación a las cuales se les dio respuesta.	JURIDICA
0852	2018/04/06	NO REQUIERE RESPUESTA	GERENCIA
0853	2018/04/09	0607	OPERACIONES
0854	2018/04/09	NO REQUIERE RESPUESTA	GERENCIA





0855	2018/04/10	NO REQUIERE RESPUESTA	JURIDICA
0857	2018/04/09	0718	INFRAESTRUCTURA
0862	2018/04/10	0635	GERENCIA
0865	2018/04/10	0629	INFRAESTRUCTURA
0876	2018/04/11	0649	OPERACIONES
0881	2018/04/11	NO REQUIERE RESPUESTA	INFRAESTRUCTURA
0897	2018/04/12	0665-0678	CONTROL INTERNO
0903	2018/04/12	0724	OPERACIONES
0905	2018/04/12	0670	OPERACIONES
0908	2018/04/13	Se realizo comité y quedo en acta del 25 de abril de 2018.	INFRAESTRUCTURA
0912	2018/04/13	0698	OPERACIONES
0925	2018/04/16	0692	OPERACIONES
0929	2018/04/16	NO REQUIERE RESPUESTA	GERENCIA
0931	2018/04/17	0709	OPERACIONES
0936	2018/04/17	0710	OPERACIONES
0937	2018/04/17	0710	GERENCIA
0938	2018/04/17	0707	GERENCIA
0951	2018/04/18	Respondido correo electrónico 19-04-2018	FINANCIERA
0954	2018/04/18	0645,0652-,0654	FINANCIERA
	2018/04/18	TIENEN 30 DIAS	JURIDICA
0955	2018/04/18	0648-0757	OPERACIONES
0964	2018/04/19	0636	OPERACIONES
0966	2018/04/19	0736	OPERA / INFRA
0969	2018/04/20	0729	SECRETARIA GENERAL
0971		0661	OPERACIONES
0981	2018/04/20	0700	INFRAESTRUCTRA
0984	2018/04/23	0726	INFRAESTRUCTURA
0987	2018/04/23	0757	OPERACIONES
0992	2018/04/23	0664	FINANCIERA
0995	2018/04/24	0719	OPERACIONES
1005	2018/04/24	0679	OPERACIONES
1015	2018/04/25	0677	CONTROL INTERNO
1020	2018/04/25	0761	OPERACIONES
1022	2018/04/25	0726	INFRAESTRICTIRA





1043	2018/04/26	No tiene respuesta	OPERACIONES
1054	2018/04/27	0696	OPERACIONES
1057	2018/04/27	0818	OPERACIONES
1065	2018/04/30	NO SE RESPONDIO	ADMINISTRATIVA
1067	2018/04/30	678	JURIDICA
1068	2018/04/30	0701	OPERACIONES

**PQR MAYO 2018**

MAYO			
RAD.	RECIBIDO	NUMERO CON QUE SE RESPONDIO U OBSERVACION	RESPONSABLE
1075	2018/05/02	0688	JURIDICA
1084	2018/05/02	-0776	OPERACIONES
1097	2018/05/03	0705	CONTROL INTERNO
1099	2018/05/03	Repondido mediante Correo elec. 05-07-18 04:37 pm	INFRAESTRUCTURA
1101	2018/05/03	0814	OPERACIONES
1102	2018/05/03	-0737	OPERACIONES
1124	2018/05/07	NO REQUIERE RESPUESTA	FINANCIERA
1125	2018/05/07	<b>0833</b>	OPERACIONES
1143	2018/05/07	0732	SECRETARIA GENERAL
1145	2018/05/09	0774	INFRAESTRUCTURA/ OPERACIONES
1147	2018/05/09	0745	JURIDICA
1153	2018/05/09	NO REQUIERE RESPUESTA.	JURIDICA
1159	2018/05/09	0772	OPERACIONES
1160	2018/05/09	1071	OPERACIONES
1183	2018/05/11	1130	OPERACIONES
1184	2018/05/11	0817	OPERACIONES
1187	2018/05/11	950	JURIDICA
1189	2018/05/11	0862	OPERACIONES
1199	2018/05/16	0782	JURIDICA
1205	2018/05/17	0775	CONTROL INTERNO REMITIA A INFRAESTRUCTURA





1206	2018/05/17	0784	CONTROL INTERNO REMITIA A INFRAESTRUCTURA
1207	2018/05/17	0769	CONTROL INTERNO REMITIA A INFRAESTRUCTURA
1216	2018/05/17	0826	OPERACIONES
1225	2018/05/18	0985	INFRAESTRUCTURA
1227	2018/05/18	0787	OPERACIONES
1247	2018/05/21	0858	OPERACIONES
1248	2018/05/21	0778	JURIDICA
1252	2018/05/21	0859	OPERACIONES
1256	2018/05/22	0883	OPERACIONES
1257	2018/05/22	1042	OPERACIONES
1266	2018/05/23	0964	INFRAESTRUCTURA
1267	2018/05/23	NO SE REQUIERE RESPUESTA	ADMINISTRATIVA
1270	2018/05/23	NO REQUIERE RESPUESTA	SECRETARIA GENERAL
1271	2018/05/23	0806	JURIDICA
1273	2018/05/23	NO REQUIERE RESPUESTA	GERENCIA
1278	2018/05/23	0793	SECRETARIA GENERAL
1288	2018/05/25	0860	OPERACIONES
1289	2018/05/25	0861	OPERACIONES
1302	2018/05/28	0888	INFRAESTRUCTURA
1304	2018/05/28	0822	OPERACIONES
1305	2018/05/28	0853	OPERACIONES
1318	2018/05/30	No se dio respuesta	OPERACIONES
1319	2018/05/30	0892	OPERACIONES
1324	2018/05/30	No se dio respuesta	OPERACIONES
1325	2018/05/30	0958	OPERACIONES
1337	2018/05/31	0984	OPERACIONES
1338	2018/05/31	NO SE REQUIERE RESOUESTA	OPERACIONES
1339	2018/05/31	1028	OPERACIONES
1340	2018/05/31	0958	OPERACIONES
1344	2018/05/31	0857	OPERACIONES





## PQR JUNIO 2018

JUNIO			
RAD.	RECIBIDO	NUMERO CON QUE SE RESPONDIO U OBSERVACION	RESPONSABLE
1357	2018/06/01	0959	SECRETARIA GENERAL
1363	2018/06/05	0921	OPERACIONES
1389	2018/06/06	0958	OPERACIONES
1388	2018/06/06	NO REQUIERE RESPUESTA	ADMINISTRATIVA
1386	2018/06/06	0774	OPERACIONES
1413	2018/06/07	NO REQUIERE RESPUESTA	JURIDICA
1414	2018/06/07	0917	OPERACIONES
1415	2018/06/07	0950	SECRETARIA GENERAL
1425	2018/06/08	0886	SECRETARIA GENERAL.
1461	2018/06/13	1022	OPERACIONES
1468	2018/06/13	NO SE DIO RESPUESTA	OPERACIONES
1477	2018/06/14	0191	SECRETARIA GENERAL
1478	2018/06/15	NO REQUIERE RESPUESTA	INFRAESTRUCTURA
1480	2018/06/15	0981	INFRAESTRUCTURA
1481	2018/06/15	No requiere respuesta	INFRAESTRUCTURA
1483	2018/06/15	0935	OPERACIONES
1486	2018/06/15	Se dio respuesta por correo	OPERACIONES
1487	2018/06/15	Se la respuesta en la página web de la entidad ya que el peticionario no apporto dirección, ni teléfono así como tampoco email.	INFRAESTRUCTURA
1488	2018/06/15	NO requiere respuesta	PLANIACION E INFRAESTRUTURA
1500	2018/06/18	0936	OPERACIONES/INFRAESTRUCTIRA
1531	2018/06/21	NO SE HA DADO RESPUESTA	ADMINISTRATIVA
1534	2018/06/21	0949	JURIDICA
1543	2018/06/22	0590	OPERACIONES





1553	2018/06/22	Se respondió por correo	OPERACIONES
1557	2018/06/25	Dentro del termino	OPERACIONES
1559	2018/06/25	Están dentro del término para dar respuesta,	GESTION SOCIAL
1560	2018/06/26	Esta dentro del término para dar respuesta.	GESTION SOCIAL
1573	2018/06/29	0980	GERENCIA
1588	2018/06/27	1016	INFRAESTRUCTURA
1626	2018/06/29	1015	CONTROL INTERNO

## 1. CONCLUSIONES.

El presente informe comprende la revisión de las PQR, elevadas ante esta entidad durante el primer semestre del año 2018. Durante el periodo antes mencionado fueron elevadas ante esta entidad 303 PQR, dentro de las cuales fueron resueltas de fondo 297, y la fecha de elaboración del presente tenemos que hay 10 que no fueron resueltas, lo que muestra que en esta entidad hay disponibilidad y compromiso para la atención de las PQR.

Dentro de este periodo a la entidad le han interpuesto 6 acciones de tutela por la presunta vulneración al Derecho de Petición.

Dentro del cuadro se observa que las peticiones radicadas con los No 0002, 0003, 0528 y 1531 se encuentran pendientes por radicado de salida, se hace necesario que se indague si efectivamente fueron atendidas y de no ser así se dé respuesta de inmediato y tomen los correctivos del caso.

## 2. RECOMENDACIONES.

1. Establecer mediante acto administrativo el procedimiento para la Recepción, Tramite y Respuestas de las PQR.
2. Se siga dando respuesta oportuna y de fondo a todas y cada una de las PQR, con lo cual se evitarían sanciones disciplinarias en contra del funcionario que no hizo la atención oportuna, al igual que acciones de tutela en contra de la entidad.
3. Revisar la página web de la entidad y actualizarla constantemente, de tal manera que la ciudadanía pueda hacer uso de esta herramienta para la interposición de PQR
4. Se recomienda al área de Secretaria General tomar los correctivos pertinentes a fin de que las PQR sean atendidas oportunamente para de esta manera evitar que se te interpongan acciones de Tutela en contra de la entidad.
5. Se recomienda al área de Secretaria General que una vez elaborado el acto administrativo que regulará procedimiento para la Recepción, Tramite y Respuestas de las PQR, el mismo sea socializado con todos los funcionarios y contratistas de la entidad.





6. Se recomienda que se revise las razones por las cuales algunas peticiones no fueron atendidas oportunamente, para de esta manera tomar los correctivos del caso.

**JUAN CARLOS PIANETA AREVALO**  
Jefe de Oficina Asesora de Control Interno

