

COMUNICADO INTERNO TC-CI-07.02- 022-30-01-2024

DE: **ERNESTO JAVIER CAMACHO DIAZ**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

PARA: **PATRICIA HERNÁNDEZ GUZMÁN**  
Gerente Transcaribe S.A.

**FECHA:** Enero de 2024

**ASUNTO: PRESENTACIÓN DEL INFORME PQRSD DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023.**

Cordial saludo,

De conformidad con las disposiciones del artículo 76 de la Ley 1474, la Oficina de Control Interno se permite presentar y remitir el informe del proceso PQRSD correspondiente al Segundo semestre de la vigencia 2023.

Agradeciendo la atención prestada

Cordialmente;



**ERNESTO CAMACHO DIAZ**  
Jefe Oficina de Control Interno  
PyE: Jefferson Pretelt Galvan  
Asesor Externo

**TRANSCARIBE S.A.**

**INFORME DE SEGUIMIENTO  
DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO  
SEMESTRE VIGENCIA 2023**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**ENERO DE 2024**

## INTRODUCCION

La oficina de Control interno de Transcaribe S.A, procede a elaborar el informe sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2023, de conformidad con lo estipulado 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 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 quien 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, reclamos y sugerencias que sean presentadas 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 debe contener 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 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) que son elevadas por 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 PQRS 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, reclamos, y/o sugerencias elevadas por los ciudadanos, y como ya se indicó comprende la revisión de las PQRS radicadas en esta entidad dentro del segundo semestre del año 2023, 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, conceptos y jurisprudencia atinente al derecho de peticiones en cuanto al proceso de recepción, respuesta y notificación de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS.

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 institución es privadas.

El derecho de petición consagra, de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y, por otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo en el 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, a 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.

**SUGERENCIA:** Es un recurso de comunicación utilizado por las empresas para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones e iniciativas que los usuarios tanto internos como externos aportan a la entidad.

**DENUNCIA:** Es el acto de poner en conocimiento del funcionario competente, la comisión de un hecho delictuoso, sujeto acción pública, del que se hubiere tenido noticias por cualquier medio.

### **TRÁMITE DE LAS PQRSD EN TRANSCARIBE S.A.**

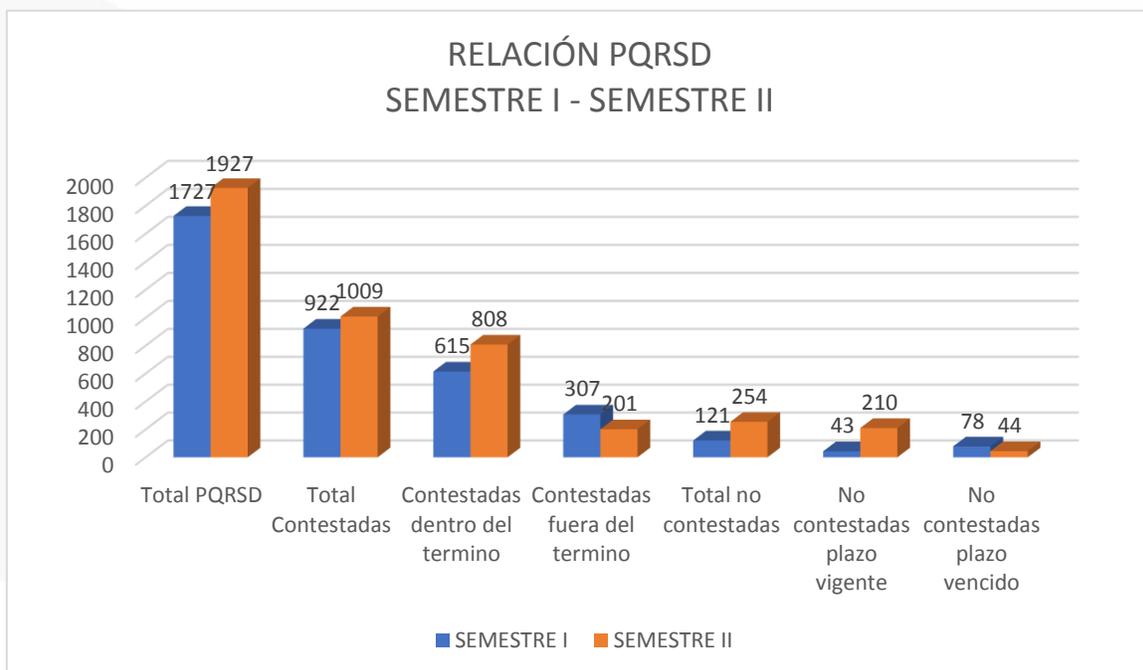
En esta entidad existe una oficina de correspondencia en donde encontramos dos funcionarios de planta encargadas de la recepción de las PQRSD. Adicionalmente, la entidad cuenta en su página web institucional con una pestaña "Crea tu (PQRS)" en donde se reciben las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD, a través del cual se diligencia un formulario en el que se solicita nombre, apellido, correo electrónico, número de documento de identificación,

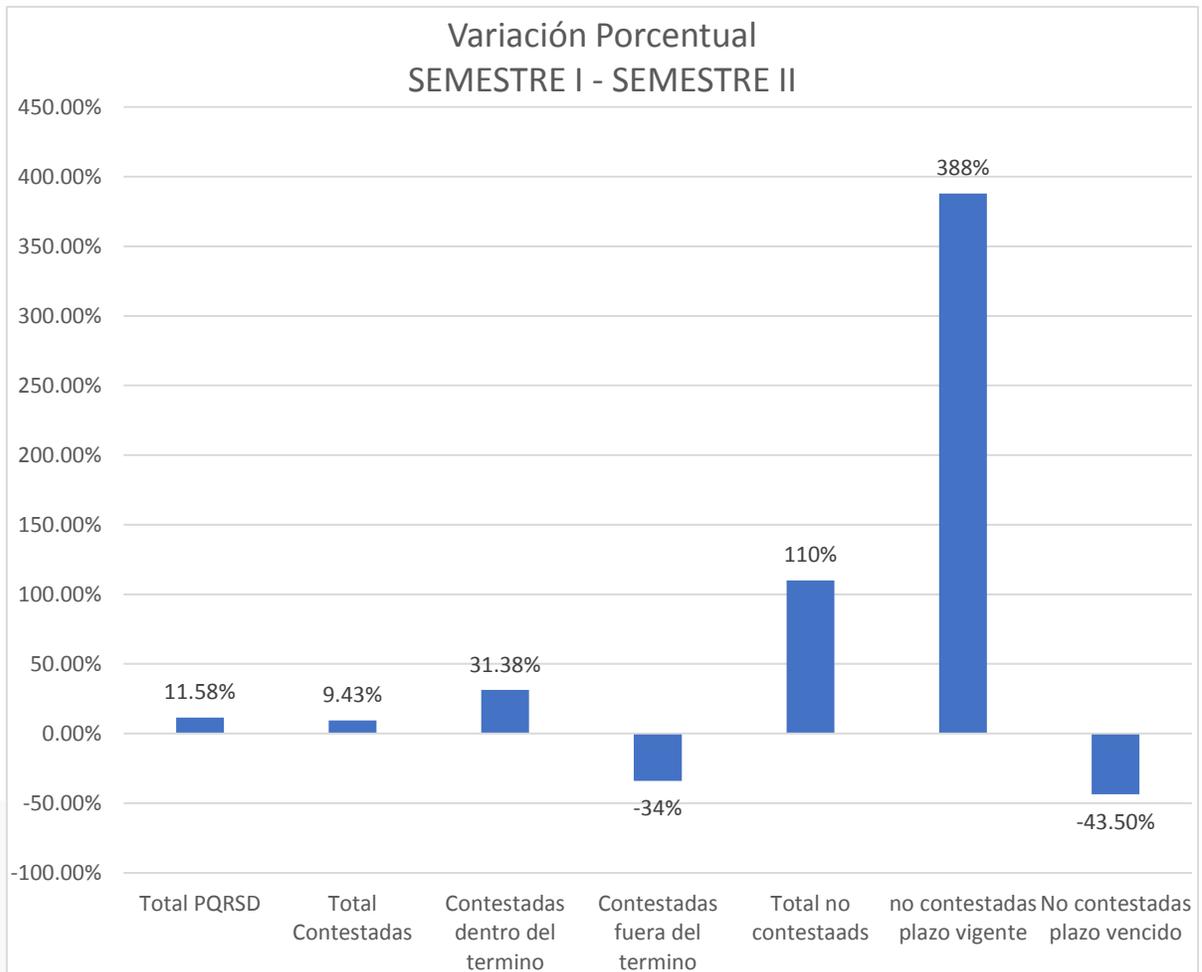
nacionalidad, teléfono, dirección, asunto y el mensaje, una vez diligenciado el mismo, se envía y es recibido a través del correo [pqr@transcaribe.gov.co](mailto:pqr@transcaribe.gov.co), una vez recibido, el peticionario recibe respuesta del mismo en la cual se le indica el número de radicado y se le informa de manera general, los tiempos de respuesta según el tipo de petición; Internamente la PQRSD recibida es direccionada a las áreas encargadas de dar respuesta.

Todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en la entidad son direccionadas al correo [pqr@transcaribe.gov.co](mailto:pqr@transcaribe.gov.co), cabe anotar que este procedimiento no incluye las PQRSD allegadas a la entidad a través del sistema de información y gestión para la gobernabilidad democrática – SIGOB.

En relación con el primer semestre, en el cual se recibieron un total de 1727 pqrds y durante el segundo semestre se recibieron un total de 1927 pqrds, lo cual indica que hubo un aumento del 11.58% en la recepción de estas por parte de la comunidad.

Las variaciones que se presentaron durante el primer y el segundo semestre son las siguientes:





- **ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CONTESTADAS.**

Dentro del análisis realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias contestadas, tenemos que, recibidas un total de 3654 pqrds en la vigencia 2023, aumentando un 11,58% las pqrds recibidas en el segundo semestre.

De las cuales, durante el segundo semestre no se contestaron 1009 pqrds, aumentando un 9,43% respecto al primer semestre, dividiéndose estas en No contestadas dentro del término, que fueron para el segundo semestre un total de 808 pqrds aumentando un 31,38 respecto al semestre anterior y Contestadas fuera del término, las cuales fueron 201 pqrds disminuyendo el número de no contestadas para el segundo semestre en un 34,5% respecto al primer semestre.

Es importante resaltar que hubo una mejoría dentro de las pqrds contestadas dentro del termino de un 31,5% respecto al semestre anterior, al igual que la disminución de las pqrds contestadas fuera del termino con una disminución frente al primer semestre del 34.5%, sin embargo, cabe resaltar que aun cuando se presenta una disminución, se deben encaminar los procesos de pqrds a mantener esta variable en 0.

Por último, nos encontramos con un total de pqrds no contestadas de 254, el cual tuvo un aumento del 110% respecto al primer semestre, encendiendo las alarmas de los riesgos asociados al proceso de defensa jurídica, debido a que de estas pqrds no contestadas, se encuentra un total de 44 con plazo vencido, si bien es cierto que se evidencia una baja del 43% respecto al primer semestre, es importante recordar que se puede incurrir en sanciones tanto por vencimiento de plazos otorgando silencio administrativo en casos que nos perjudiquen o bien incumpliendo con la entrega de información solicitada, como se evidencia en los meses de Julio (3 Peticiones y 2 Quejas), Agosto (6 Peticiones y 3 Quejas), Septiembre (16 Peticiones y 3 Quejas), Octubre (15 Peticiones), Noviembre (45 Peticiones y 4 Quejas) y Diciembre (11 Peticiones y 2 Quejas) de las cuales 34 pertenecen a la oficina asesora jurídica y 32 a la Dirección de Operaciones.

Es menester resaltar que se cuenta con un equipo destinado para tramitar las PQRSD de manera óptima por parte de la oficina asesora Jurídica, sin embargo, es responsabilidad de todos los procesos de la entidad brindar información oportuna para el manejo y tramite de las PQRSD en la entidad.

## CONCLUSIONES

El presente informe comprende la revisión de las PQRSD elevadas ante esta entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2023. En este periodo fueron elevadas ante la entidad 1927 PQRSD, de las cuales se pudo apreciar un avance positivo en cuanto a su respuesta oportuna referente al primer semestre y decreció el numero de no contestadas fuera del término y las no contestadas plazo vigente en un -34% y -43.5% respectivamente.

## RECOMENDACIONES

- Se reitera la implementación de acciones a la gestión de las PQRSD 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.
- Se recomienda realizar acciones específicas que conlleven a reducir las respuestas PQRSD recibidas en la entidad, por fuera de los términos legales establecidos.
- Fortalecer de manera integral al equipo designado para atender las PQRSD, con la finalidad de seguir disminuyendo los porcentajes de no atención a las mismas dentro de los plazos vencidos y no contestadas fuera del término.
- Capacitar a los líderes y enlaces de los distintos procesos en la entidad, en atención a las PQRSD, para dar respuesta oportuna a las mismas.



**ERNESTO CAMACHO DIAZ**  
Jefe Oficina de Control Interno