

COMUNICADO INTERNO TC-CI-07.02- 118-31-07-2024

**DE: ERNESTO JAVIER CAMACHO DIAZ**

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

**PARA: ERCILIA BARRIOS FLOREZ**

Gerente Transcaribe S.A.

**MARCELA DEL CARMEN CHEDRAUY ARAUJO**

Secretaria General

**FECHA:** Julio de 2024

**ASUNTO: PRESENTACIÓN DEL INFORME PQRSD DEL PRIMER SEMESTRE DE 2024.**

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 primer semestre de la vigencia 2024.

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 PRIMER  
SEMESTRE VIGENCIA 2024**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**Julio 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 primer semestre de la vigencia 2024, 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 preestablecido 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 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.

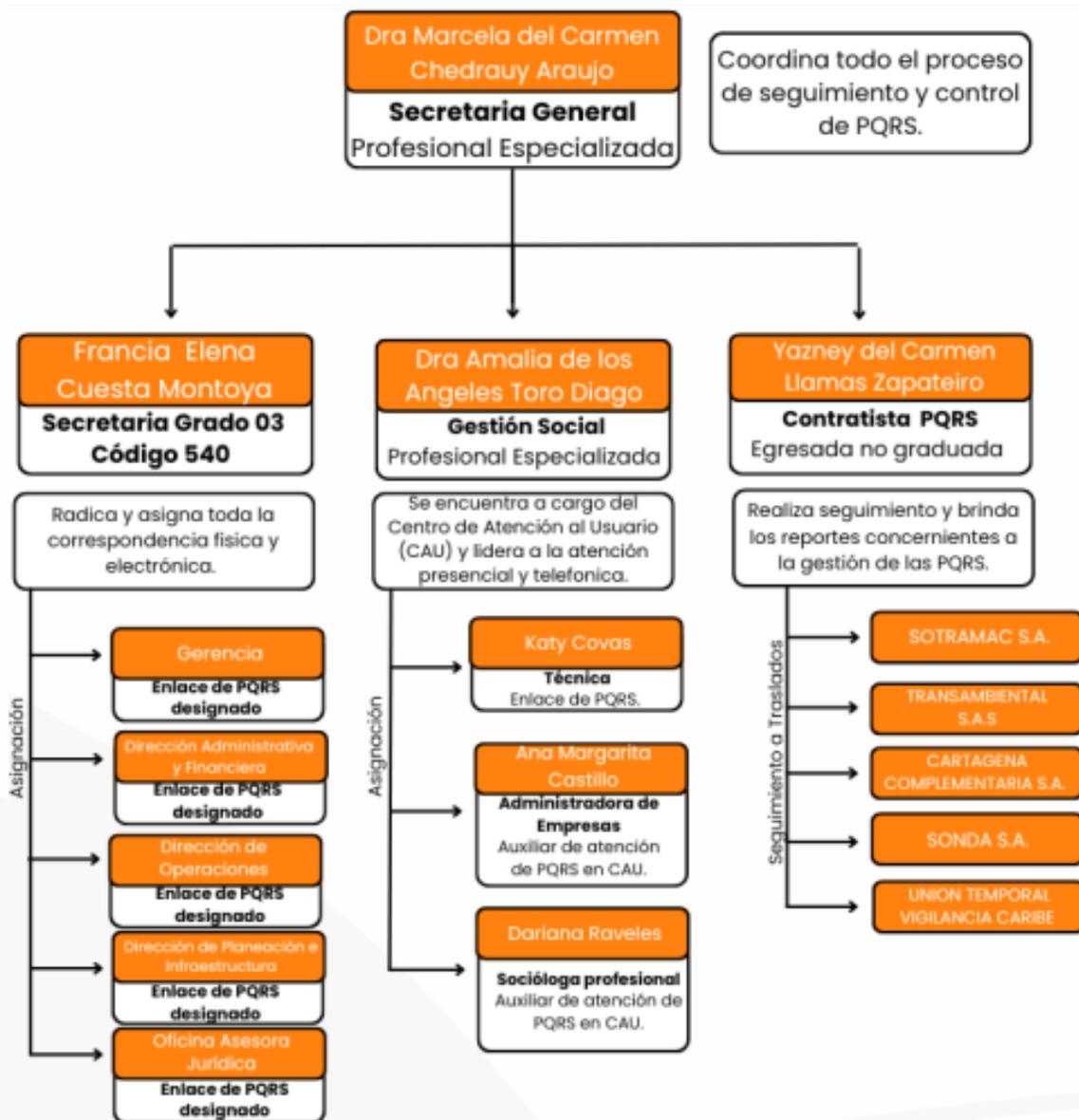
**RECLAMO:** Es una exigencia presentada por cualquier persona ante la ausencia, irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de una Entidad Pública.

**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.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PQRSD

La entidad dentro de su proceso para la atención de las PQRSD cuenta con los siguientes servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas enmarcados dentro de la siguiente estructura organizacional:



Con una participación total de 17 funcionarios para el desarrollo del proceso a la atención de las PQRSD en la entidad, abarcando todas las áreas y consorcios a cargo de Transcaribe S.A.

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

Durante el primer semestre de la vigencia 2024, la entidad experimento un cambio de administración, el cual causo traumatismo en la atención de las PQRSD, razón

por lo cual llevo a la modificación del proceso que se venía presentando, quedando de la siguiente manera:

#### ETAPA 1 - Recepción y radicación:

Corresponde al momento en que recibimos la PQRS, ya sea de manera física, electrónica o telefónica. La persona que recibe, es la encargada de revisar que la petición cumpla con los requisitos, es decir que, el peticionario se encuentre correctamente identificado, que haya aportado sus datos de contacto y que la petición contenga información clara sobre lo que se pretende, así como los soportes enunciados. Por último, registra su entrada en la matriz general de control y seguimiento, asignándole un radicado y confirmándole al peticionario el recibido de la información.

#### ETAPA 2 – Asignación:

Posterior a ello, una vez radicada y cargada la información, se procede con la asignación de la PQRS a la oficina o las dependencias competentes, teniendo en cuenta el asunto del que trata la PQRS, y se realiza vía correo electrónico [pqrs@transcaribe.gov.co](mailto:pqrs@transcaribe.gov.co).

#### ETAPA 3 - Proyección y notificación:

La proyección y la notificación están a cargo de la oficina o dependencia competente para conocer del asunto de la PQRS, esto teniendo en cuenta los plazos legales establecidos. En caso de que dos o más dependencias sean competentes para conocer de una PQRS, la proyección pasará a cargo de la Secretaria General, quien deberá consolidar los insumos y notificar al peticionario.

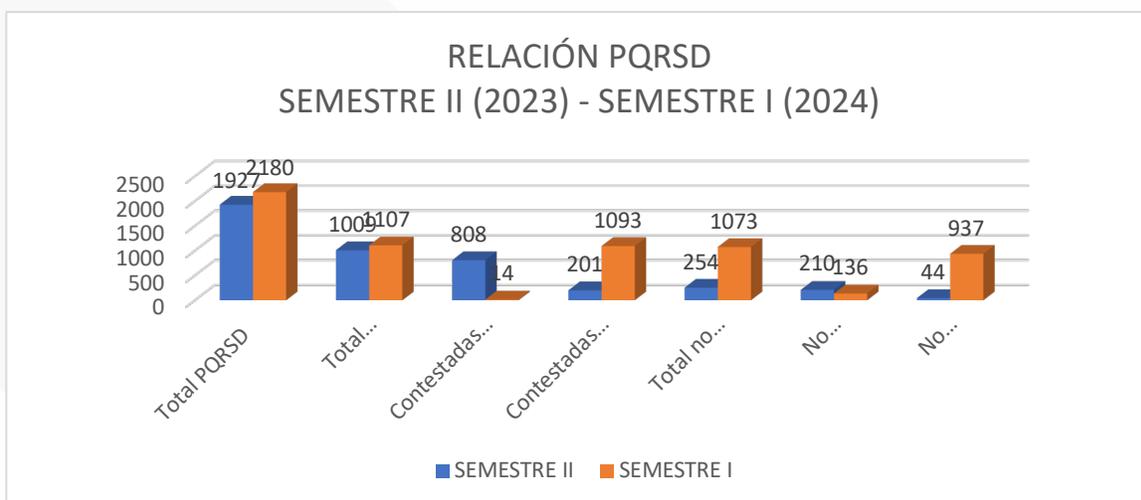
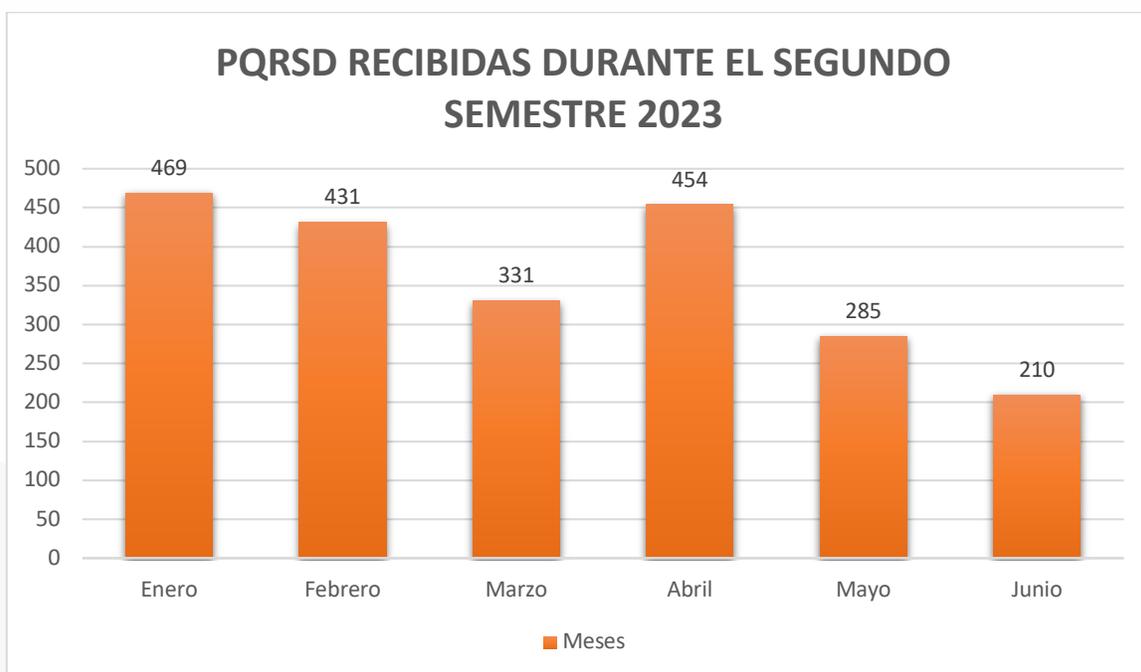
#### ETAPA 4 – Seguimiento:

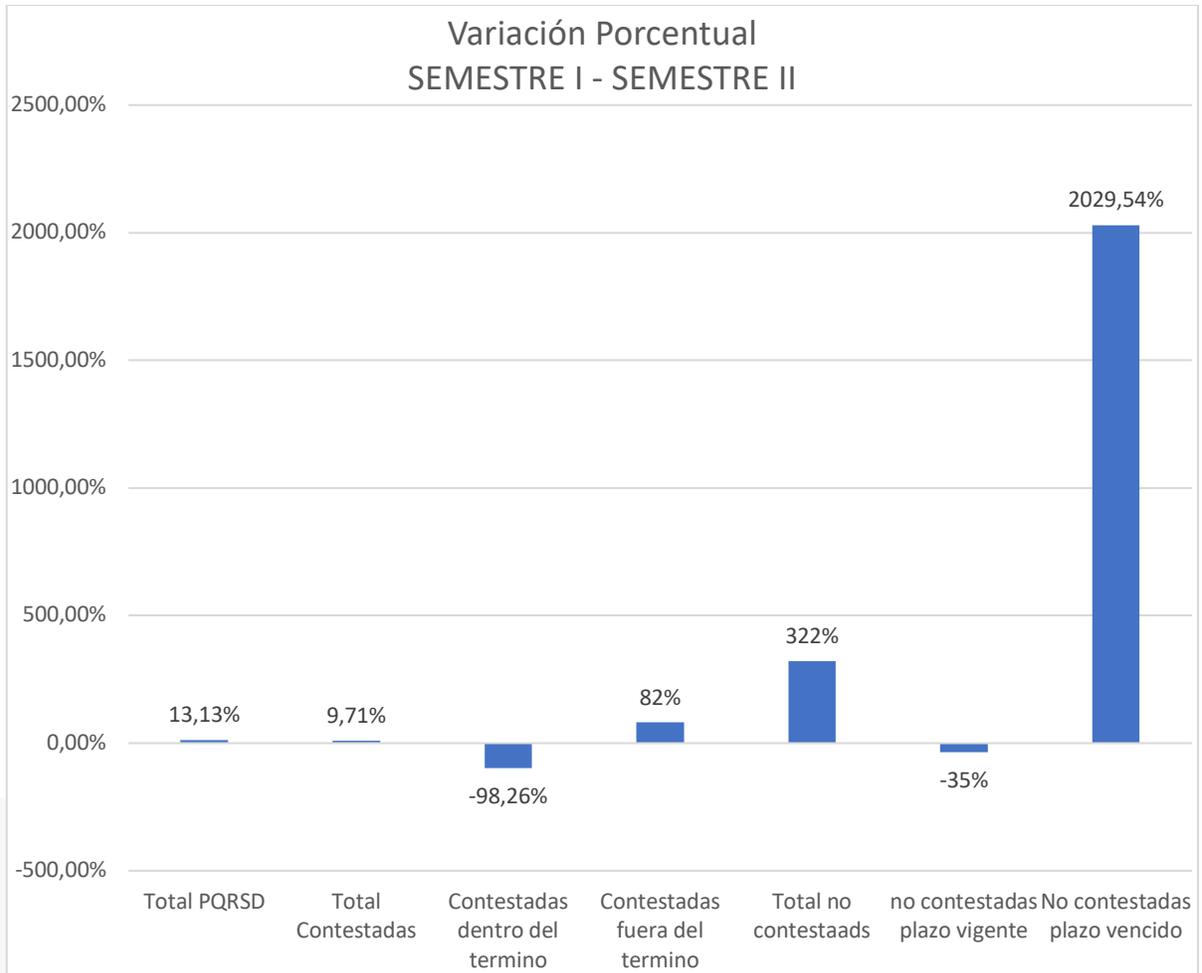
Para realizar el seguimiento nos comunicamos directamente con el responsable de cada área, y se realiza de la siguiente manera:

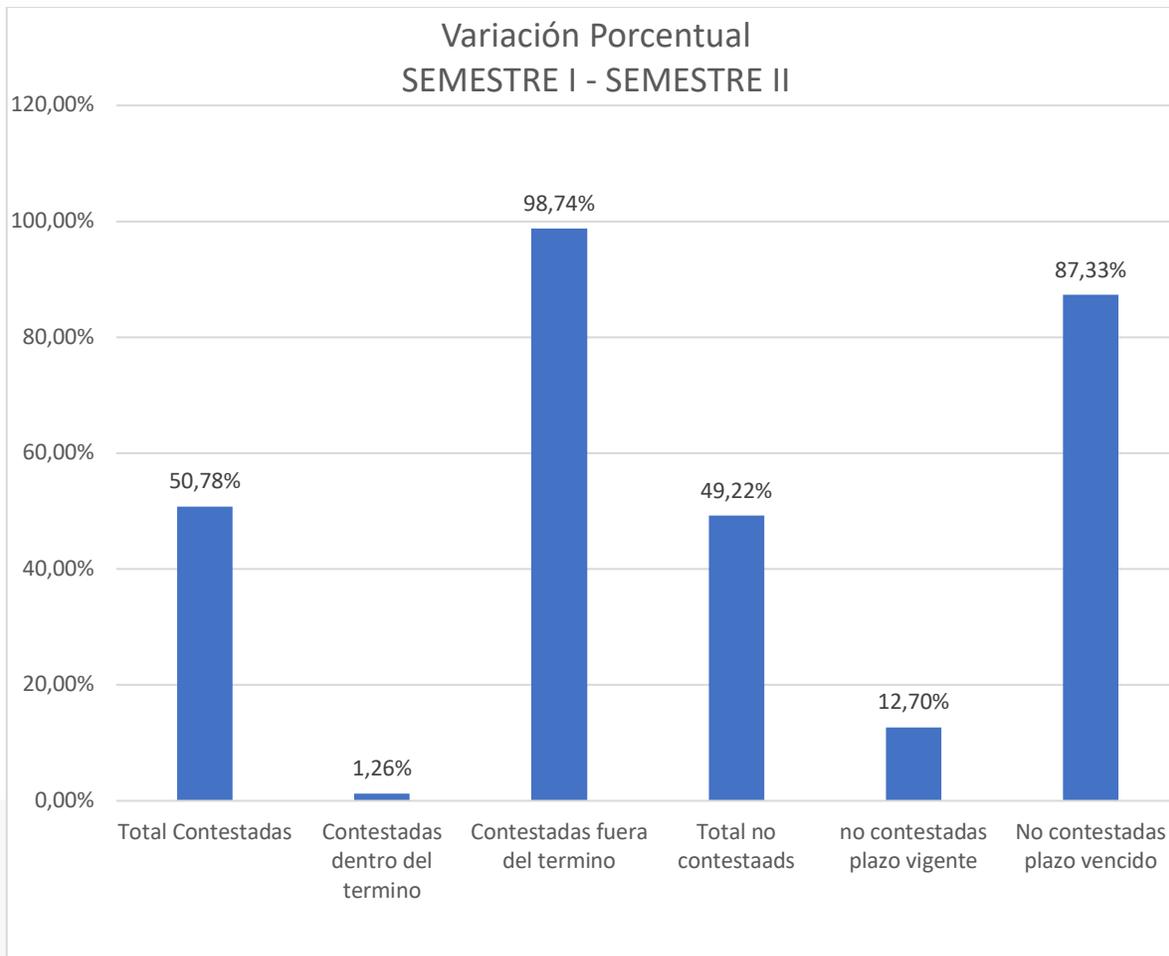
1. Diario, teniendo en cuenta las peticiones que están próximas a vencer y que requieren una atención inmediata.
2. Semanal, con el objetivo de mantener actualizado el registro de las PQRS que han sido atendidas.
3. Mensual, para evaluar cómo ha sido el proceso de gestión de las PQRS y cuál es su estado actual, esto con el objetivo de identificar posibles cuellos de botella y tomar acciones que permitan optimizar el proceso.

En relación con el segundo semestre de la vigencia 2023, en el cual se recibieron un total de 1927 pqrds y durante el segundo primer semestre de la vigencia 2024 se recibieron un total de 2180 pqrds, lo cual indica que hubo un aumento del 13.13% en la recepción de estas por parte de la comunidad.

Las variaciones que se presentaron durante el segundo semestre de la vigencia 2023 y el primer semestre de la vigencia 2024 son las siguientes:







- **ANALISIS 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 2180 pqrds en el primer semestre de la vigencia 20234 aumentando un 13,13% las pqrds recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2023.

De las cuales, se observa un porcentaje alarmante 50,78% del total de las pqrds contestadas, las cuales fueron presentadas en la entidad durante el primer semestre de la vigencia 2024.

En ese sentido, de este 50,78% solo el 1,26% fue contestado dentro de los términos, mientras que el otro 98,74% se dio respuesta a los peticionarios, de manera **EXTEMPORÁNEA**.

De igual forma el 49,22% de las pqrpd no contestadas restantes, el 12,70% de estas se encuentra con plazo vigente, sin embargo, el 87,33% de las peticiones no contestadas se encuentran en **PLAZO VENCIDO**, lo cual evidencia una falta de control por parte del líder de proceso, demostrando que no se están ejecutando los controles adecuados para la ejecución del proceso y dando paso a la inminente materialización de los riesgos asociados al desarrollo del proceso.

Lo antes dicho, incumple con lo establecido en el numeral 20 del título IV del Manual para el trámite interno de PQR que se presenten ante Transcaribe S.A, contenido en la Resolución 097 de 2018, por el cual se establecen los siguientes términos para la atención:

Tipo de PQRS	Plazo de respuesta
Peticiones de interés particular	15 días hábiles
Peticiones en interés general	15 días hábiles
Peticiones de información	10 días hábiles
Quejas	30 días hábiles
Solicitud copias simples o auténticas	3 días hábiles
Certificaciones sobre expedientes	3 días hábiles
Formulación consultas	30 días hábiles
Solicitud copias periodistas	2 días hábiles
Solicitudes organismos de control e investigación	Término fijado por ellos
Solicitudes entidades públicas que requieran información en ejercicio de	10 días hábiles

Así mismo, se está incumpliendo el Artículo 14. Ley 1755 de 2015 “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*” donde se establecen los términos de ley para dar trámite a las pqrpd radicadas en la entidad.

En consecuencia, esto evidencia una afectación directa al desarrollo de la política de gestión y desempeño institucional – Servicio al Ciudadano de la tercera dimensión: Gestión con valores para resultados. Política en la cual se obtuvo un puntaje de 83,8 en la evaluación del FURAG vigencia 2023.

#### **DEPENDENCIAS ASOCIADAS AL PROCESO**

Dentro del proceso de la atención a las PQRSD, se encuentran enlaces de las distintas dependencias para dar respuestas a las solicitudes realizadas a la entidad, las cuales son:

- Dirección Administrativa y Financiera
- Secretaria General (Gestión Social)
- Dirección de Operaciones
- Dirección de Planeación e Infraestructura
- Oficina Asesora de Jurídica

La relación que hay entre las distintas dependencias asociadas al proceso y las pqrds no contestadas con plazo vencido es la siguiente:

**Dirección Administrativa y Financiera:** Esta dependencia cuenta con **4** pqrds de las No Contestadas a Plazo Vencido representando de estas un **0,43%**.

**Secretaria General (Gestión Social):** Dentro del área de gestión social, se tiene un total de **557** pqrds de las No Contestadas a Plazo Vencido, cantidad que representa un **59,45%**.

**Dirección de Operaciones:** La Dirección de Operaciones presenta un total de **90** pqrds de las No Contestadas a Plazo Vencido con un porcentaje representativo del **9,61%**.

**Dirección de Planeación e Infraestructura:** Esta dirección, presenta 5 pqrds de las No Contestadas a Plazo Vencido, con un porcentaje menor del **0,53%**.

**Oficina Asesora de Jurídica:** La oficina asesora de Jurídica, tiene a su cargo 281 pqrds de las No Contestadas a Plazo Vencido, representando así un total de **29,99%** de estas.

## CONCLUSIONES

El presente informe comprende la revisión de las PQRSD elevadas ante esta entidad durante el primer semestre de la vigencia 2024. Durante este periodo fueron elevadas ante la entidad 2180 PQRSD, de las cuales se pudo apreciar un avance negativo en cuanto a su respuesta oportuna referente al segundo semestre de la

vigencia 2024 y aumentando, de manera significativa el numero no contestadas plazo vigente en un 2029%, lo cual refleja:

- 1) Graves fallas en la ejecución del proceso al manejo y atención de las pqrzd.
- 2) Falla en los controles a los riesgos de gestión asociados al proceso de atención a las pqrzd.
- 3) Debilidades en la articulación entre las dependencias que participan en el proceso de atención a las pqrzd.
- 4) Posible materialización de los riesgos asociados al desarrollo del proceso tanto de gestión, corrupción y/o digitales.
- 5) Posible disminución del puntaje obtenido en la medición del FURAG vigencia 2023.

## 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.
- Fortalecer los canales institucionales establecidos para la recepción de las PQRSD en la entidad.
- 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.
- Se recomienda actualizar o modificar los controles establecidos para el desarrollo del proceso a la atención de las PQRSD en la entidad.
- Identificar y evaluar los riesgos asociados al proceso a la atención de las PQRSD en la entidad.



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