

COMUNICADO INTERNO TC-CI-07.02- 006-27-01-2026

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

PARA: DRA. ERCILIA BARRIOS FLOREZ
Gerente Transcaribe S.A.

DRA. MARCELA DEL CARMEN CHEDRAUY ARAUJO
Secretaria General

FECHA: enero de 2026

ASUNTO: PRESENTACION DEL INFORME PETCIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD DEL SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2025.

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 2025.

Agradeciendo la atención prestada

Cordialmente;



ERNESTO CAMACHO DIAZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Proy. Y Elab: Guido E. Martelo Hernández
Asesor Externo OCI

TRANSCARIBE S.A.

**INFORME DE SEGUIMIENTO
DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -
PQRSD SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2025**

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Enero de 2026

INTRODUCCION

La oficina de Control interno de Transcaribe S.A, procede a elaborar el informe sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025, 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 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 numero 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, sugerencias y denuncias (PQRSD) 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 PQRSD 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, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones elevadas por los ciudadanos, y como ya se indicó comprende la

revisión de las PQRSD radicadas en esta entidad dentro del segundo semestre del año 2025, 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, sugerencias y denuncias – PQRSD.

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, 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.

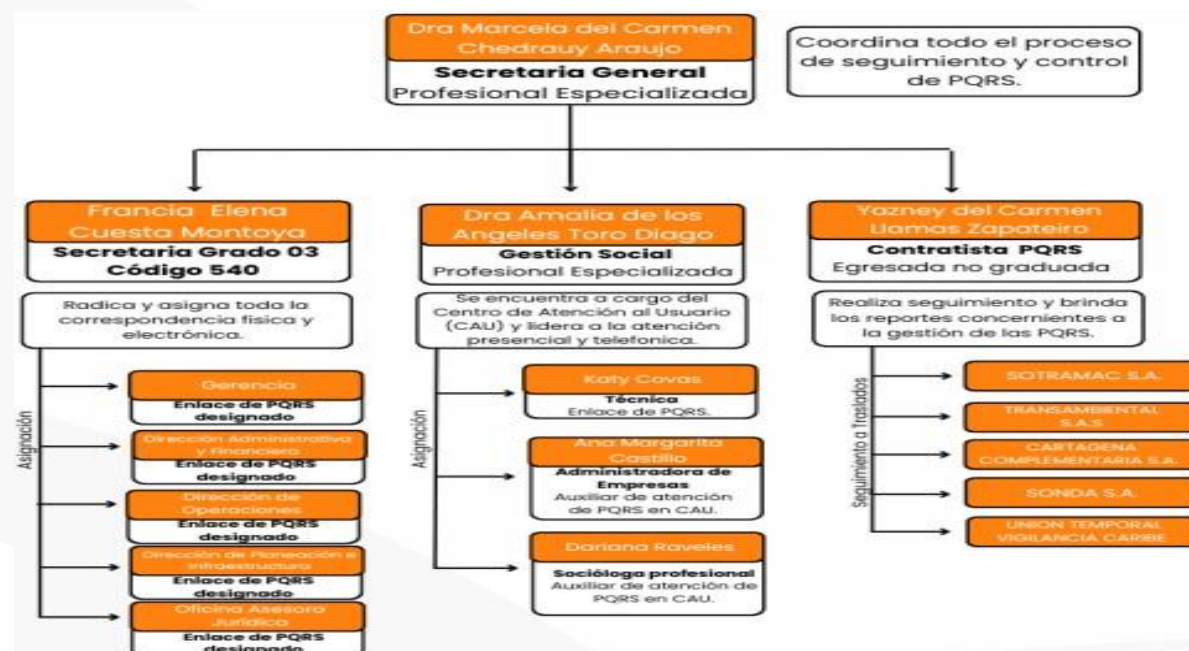
RECLAMO: Es una exigencia presentada por cualquier persona ante la ausencia, irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de una Entidad Pública.

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 PQRS

La entidad dentro de su proceso para la atención de las PQRS 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.

CONSOLIDADO GENERAL DE PQRSD

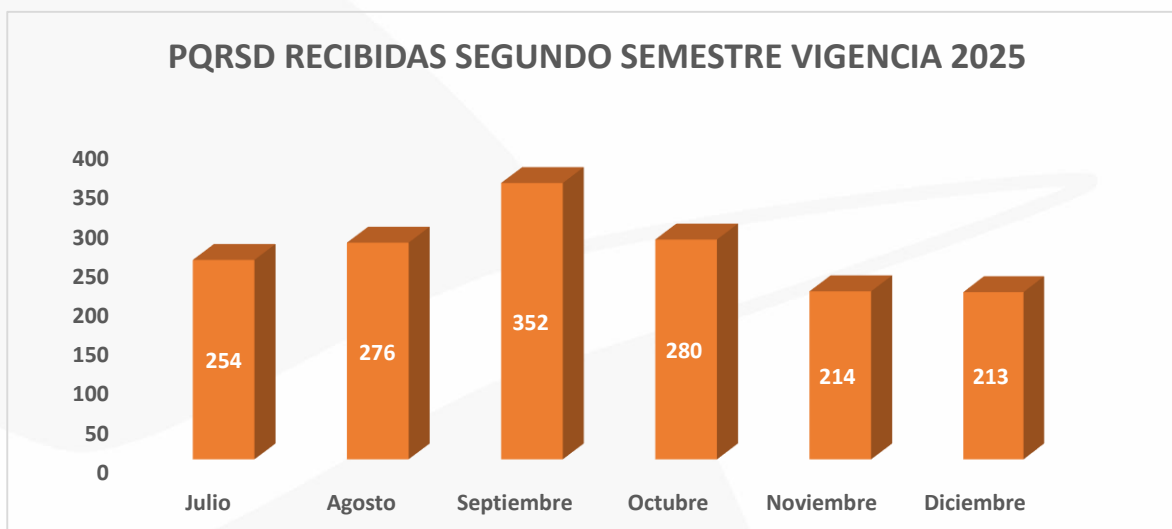
Con base en la información suministrada por la Secretaría General mediante oficio TC-SG-07.02-00012-26 del 16 de enero de 2026, se consolidó el total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas por Transcaribe S.A. durante el segundo semestre de la vigencia 2025. Este apartado presenta el análisis cuantitativo de dichas solicitudes, discriminando entre aquellas que requirieron respuesta por parte de la entidad y aquellas de carácter informativo, así como el estado actual de gestión (atendidas, en trámite o pendientes), con el fin de evaluar el cumplimiento de los estándares legales y administrativos en materia de atención al ciudadano.

Durante el periodo comprendido entre 01 de julio y 31 de diciembre de 2025, se registraron un total de **1.589** PQRSDS.

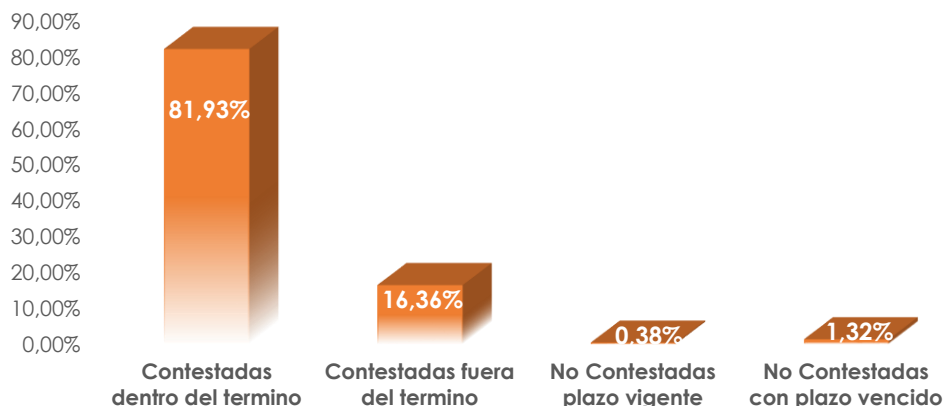
Variación porcentual respecto al primer semestre de 2025

En comparación con el primer semestre de 2025, en el que se registraron **1.612** PQRSD, se evidencia una **disminución del 1.42%** en la cantidad de solicitudes que requerían respuesta en el segundo semestre de 2025.

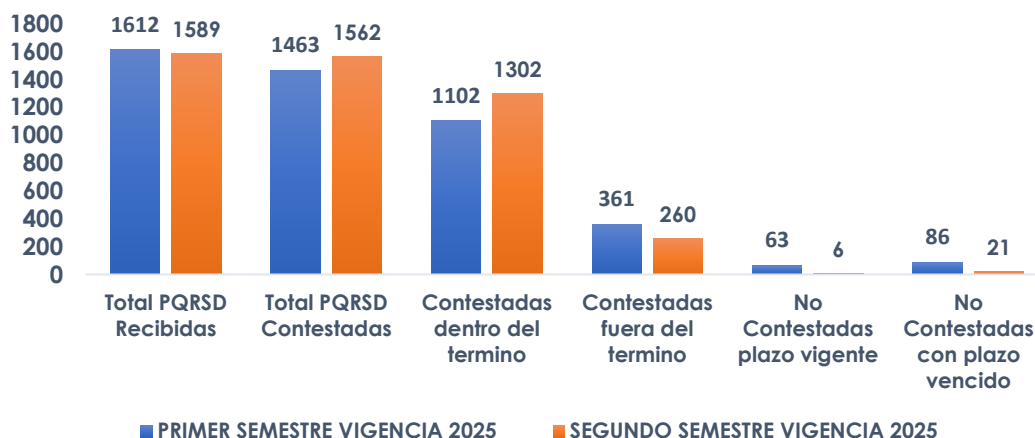
Las variaciones que se presentaron durante el primer y segundo semestre de la vigencia 2025 son las siguientes:



ESTADO PQRSD SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2025.



COMPARATIVO ESTADO PQRSD PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2025.



ANALISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CONTESTADAS.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, se recibieron un total de 1.589 PQRSD. De este total, al corte del 31 de diciembre, se atendió el 98.3%, de las peticiones equivalente a 1.562 solicitudes, lo que evidencia el compromiso continuo con la mejora en la gestión y atención ciudadana.

Del 1.7% de PQRSD restantes, es decir, 27 solicitudes, se evidencia que un 22.2% de las mismas, equivalente a 6 solicitudes, aún se encuentran dentro del plazo de respuesta establecido, mientras que el 77.7% restante equivalente a 21 solicitudes, se encuentran con plazo vencido; En comparación con el primer semestre de la vigencia 2025, se ve reflejada una disminución del 75.5%, lo cual refleja el fortalecimiento en los tiempos de atención.

Por otra parte, en el análisis sobre la oportunidad de respuesta de las PQRSD atendidas, debemos tener en cuenta que de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben responder los derechos de petición en unos términos determinados correspondiente al tipo de solicitud realizada (información, consulta, quejas, copia de documentos, etc.). El cumplimiento de estos plazos garantiza no solo la legalidad del procedimiento administrativo, sino también la eficiencia en la relación Estado-ciudadano.

Bajo ese marco normativo, del total de 1.589 PQRSD recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2025, se observa que un 81.93% fue respondido dentro de los términos legales, lo cual representa un índice positivo de oportunidad evidenciando que, en la mayoría de los casos, la entidad dio respuesta oportuna a lo requerido, alineándose con lo establecido por la ley.

Por su parte, el 16.3% restante fue respondido de manera extemporánea, evidenciándose una disminución con respecto al primer semestre de 28.8%, lo cual refleja el compromiso y la gestión institucional por dar respuesta a las solicitudes, aun cuando se hayan superado los plazos legales.

En conjunto, el 98.3% de efectividad en términos de respuesta (sumando las oportunas y extemporáneas) refleja un nivel de desempeño significativo en comparación con el primer semestre de la vigencia; Es importante seguir fortaleciendo los mecanismos internos de gestión y seguimiento a los tiempos de respuesta, a fin de seguir incrementando el cumplimiento dentro de los términos legales establecidos por la Ley 1755 de 2015 y las disposiciones internas de la entidad.

CONCLUSIONES

Realizada la evaluación de las PQRSD recibidas por Transcaribe S.A. durante el segundo semestre de la vigencia 2025, se evidenció que en comparación con el primer semestre de 2025, hubo una reducción del **1.42%** en el volumen de PQRSD, asimismo se presentó una mejora en el porcentaje de respuesta dentro del plazo, reflejando un avance en la gestión institucional del proceso, lo que evidencia el impacto de las acciones correctivas implementadas y la eficacia de los ajustes operativos en los procesos internos.

RECOMENDACIONES

Seguir Fortaleciendo el mejoramiento continuo obtenido durante el segundo semestre de la vigencia 2025 en la atención de las PQRSD, con el fin de seguir disminuyendo los porcentajes de no atención de las mismas (plazos vencidos y contestadas fuera del término).



ERNESTO CAMACHO DIAZ

Jefe Oficina de Control Interno
Transcaribe S.A.