

COMUNICADO INTERNO TC-CI-07.02- 080-30-07-2025

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: Julio de 2024

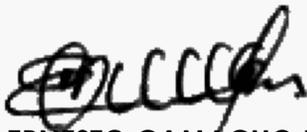
ASUNTO: PRESENTACIÓN DEL INFORME PQRSD DEL PRIMER SEMESTRE DE 2025.

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 primer semestre de la vigencia 2025.

Agradeciendo la atención prestada

Cordialmente;



ERNESTO CAMACHO DIAZ
Jefe Oficina de Control Interno
PyE: Jefferson Pretelt Galván
Asesor Externo OCI

TRANSCARIBE S.A.

**INFORME DE SEGUIMIENTO
DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025**

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Julio de 2025

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 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 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 PQRSDF 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 PQRSDF radicadas en esta entidad dentro del primer semestre del año 2025, con lo cual damos cumplimiento a lo prestablecido 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 ateniendo al derecho de peticiones en cuanto al proceso de recepción, respuesta y notificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones – PQRSDF.

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.

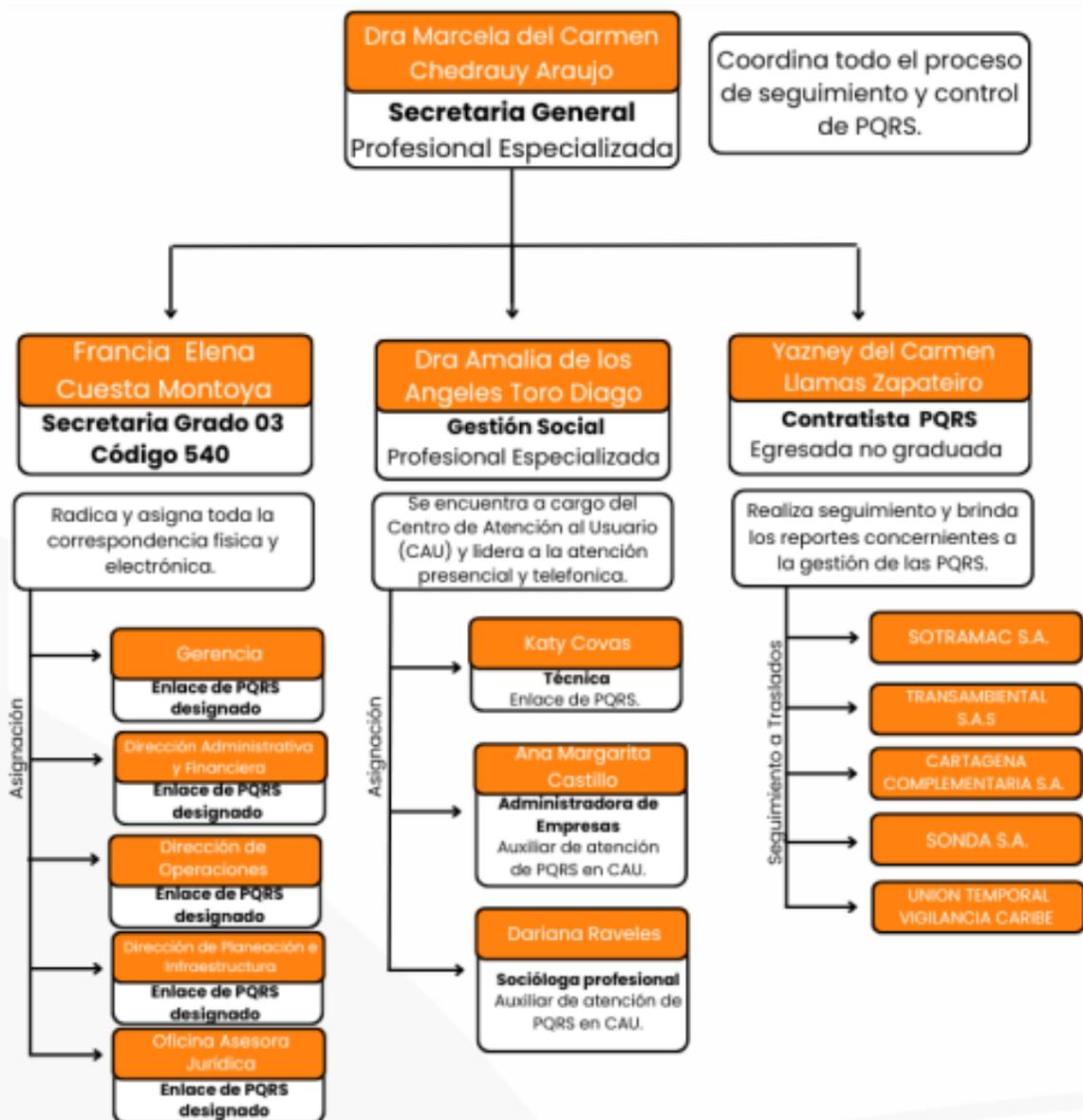
RECLAMO: Es una exigencia presentada por cualquier persona ante la ausencia, irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de una Entidad Pública.

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 PQRSDF

La entidad dentro de su proceso para la atención de las PQRSDF 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-07.02-00107-25 del 15 de julio de 2025, se consolidó el total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas por Transcaribe S.A. durante el primer semestre de 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.

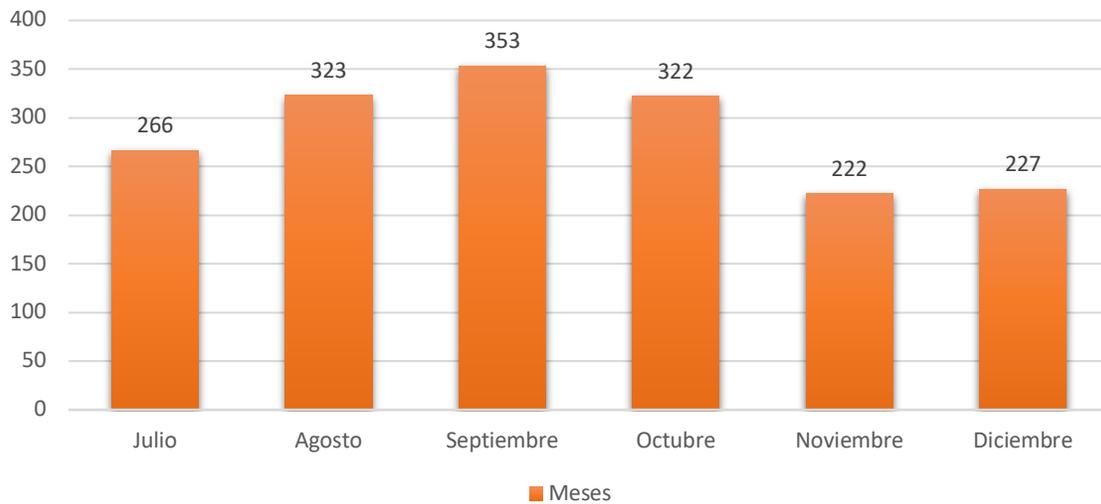
Durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2025, se registró un total de **2.240** comunicaciones, de las cuales **628** fueron de carácter informativo y no requerían respuesta formal. Por tanto, el universo real de análisis corresponde a **1.612** PQRSD que sí exigieron pronunciamiento institucional.

Variación porcentual respecto al segundo semestre de 2024

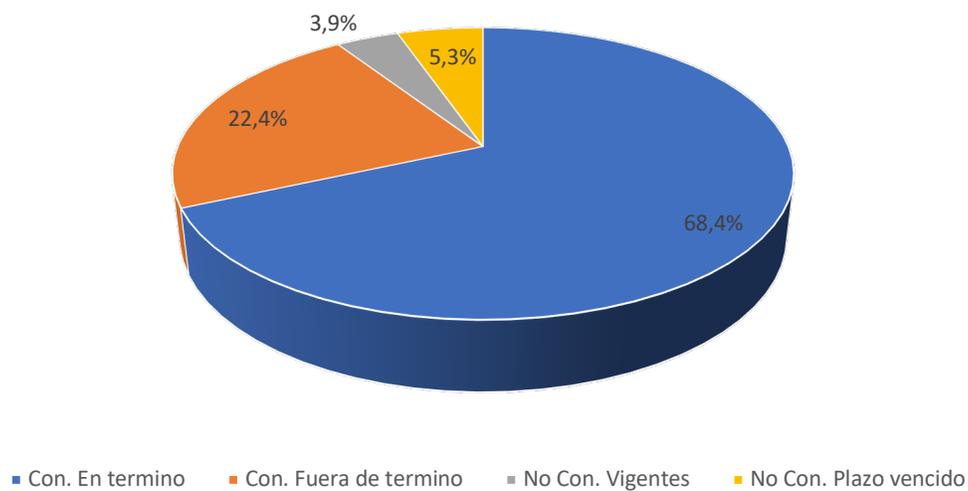
En comparación con el segundo semestre de 2024, en el que se registraron **1.713** PQRSD, se evidencia una **disminución del 5,9%** en la cantidad de solicitudes que requerían respuesta en el primer semestre de 2025.

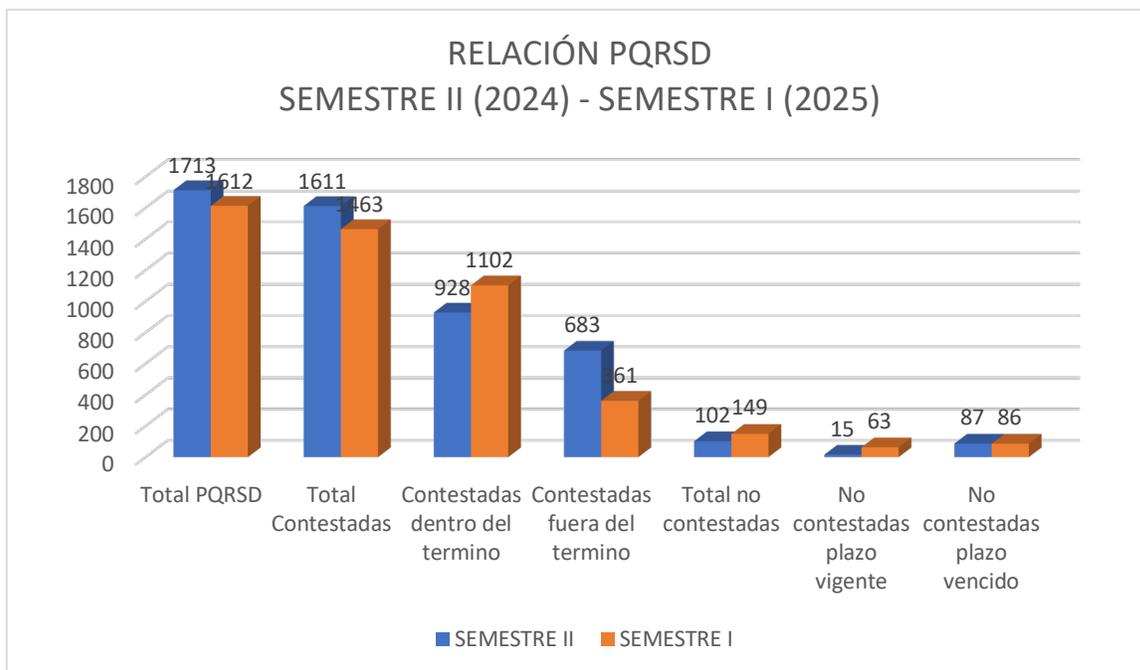
Las variaciones que se presentaron durante el segundo semestre de la vigencia 2024 y el primer semestre de la vigencia 2025 son las siguientes:

PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2024



RELACIÓN DE ESTADOS PQRSD PRIMER SEMESTRE 2025





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

Durante el primer semestre de la vigencia 2025, se recibieron un total de 1.612 PQRSD. De este total, al corte del 30 de junio, se atendió el 91%, de las peticiones esto es, 1.466 solicitudes, lo que evidencia el compromiso continuo con la mejora en la gestión y atención ciudadana.

Ahora bien, del 9% de peticiones restantes, se evidencia que un 4% corresponde a 63 solicitudes que aún se encuentran dentro del plazo de respuesta establecido, mientras que el 5% restante equivale a 86 peticiones con plazo vencido. Este último indicador representa una disminución del 1% en comparación con el segundo semestre de la vigencia 2024, reflejando la necesidad de continuar fortaleciendo los tiempos de atención.

En este sentido, a continuación, se presenta una tabla que detalla la distribución de las peticiones pendientes y su estado con relación a la oportunidad de respuesta, discriminadas por dependencia responsable:

Dependencia	Peticiones atendidas	Peticiones Pendientes de respuesta	Peticiones con plazo vencido
Dirección de Operaciones	694	63	35
Secretaría General (Gestión Social)	479	37	14
Gerencia General	21	13	12
Dirección de Planeación e Infraestructura	36	12	11
Oficina Asesora Jurídica	90	11	12
Dirección Administrativa y Financiera	148	11	9
Oficina Asesora de Control Interno	9	2	2

Del análisis de la distribución por dependencia, se evidencia que la Dirección de Operaciones concentra el mayor número de peticiones atendidas (694), así como la mayor carga de solicitudes pendientes (63), de las cuales 35 se encuentran con plazo vencido. La causa principal de este comportamiento es un factor constante que se ha mantenido en ambos periodos analizados, las peticiones asociadas al proceso de chatarrización de vehículos del Transporte Público Colectivo (TPC).

Estas solicitudes, asignadas a la Dirección de Operaciones en el marco del trámite ante el Comité del Fideicomiso de Unidad de Desintegración Operativa (FUDO), no se rigen por los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 ni sus modificaciones, ya que deben ser objeto de análisis individual y están sujetas a procesos de verificación y concertación entre los fideicomitentes del FUDO: Transcaribe,

Sotramac y Transambiental; Esta particularidad procedimental explica el resultado en esta dependencia.

En cuanto a la Secretaría General - Gestión Social, se reportan 479 peticiones atendidas y 37 pendientes, de las cuales 14 se encuentran con plazo vencido; de manera particular, durante el periodo analizado se registró un incremento en las peticiones dirigidas a esta área, especialmente a partir del 8 de abril, cuando entró en funcionamiento la alianza con la empresa SuperGiros, esta iniciativa permite a los usuarios recargar su tarjeta Transcaribe en más de 2.000 puntos disponibles en Cartagena y municipios del departamento de Bolívar; la novedad del servicio y el alto volumen de interacción generaron un aumento en las solicitudes de los usuarios, lo que derivó en 12 peticiones con vencimiento de plazo durante este primer semestre.

Las demás dependencias pese a recibir un volumen relativamente bajo de peticiones, presentan un número significativo de solicitudes con plazo vencido, lo cual indica la necesidad de depurar por área la información y de fortalecer los mecanismos de priorización en la respuesta.

En segundo lugar, en el análisis sobre la oportunidad 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 1.612 PQRSD recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2025, se observa que un 69% 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 21% restante fue contestado de manera extemporánea, lo que, si bien constituye un margen de mejora también pone de manifiesto el esfuerzo

institucional por no dejar solicitudes sin respuesta, aun cuando se hayan superado los plazos legales. Esta gestión, aunque no cumple estrictamente con la oportunidad exigida por la ley, sí aporta a la efectividad del proceso, en tanto garantiza una respuesta al ciudadano y evita la acumulación de casos sin resolver.

En conjunto, el 91% de efectividad en términos de respuesta (sumando las oportunas y extemporáneas) refleja un nivel de desempeño significativo en comparación con la vigencia anterior. Sin embargo, tal como lo mencionamos anteriormente, es necesario continuar 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

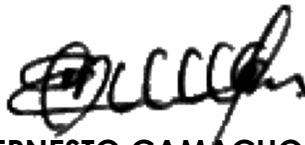
Realizada la evaluación de las PQRSD recibidas por Transcaribe S.A. durante el primer semestre de la vigencia 2025, evidenciamos que en comparación con el segundo semestre de 2024, hubo una reducción del **5,9%** en el volumen de PQRSD, asimismo se presentó una mejora en el porcentaje de respuesta dentro del plazo, reflejando un avance en la gestión institucional del proceso, que aunque gradual, evidencia el impacto de las acciones correctivas implementadas y la eficacia de los ajustes operativos en los procesos internos.

De igual manera, en el análisis por dependencias, se resalta la gestión de la entidad ante el aumento en las peticiones ciudadanas producto de cambios o avances en los procesos que surte el usuario para acceder al servicio del SITM.

No obstante, identificamos la necesidad del diseño de estrategias diferenciadas por tipo de trámite, ya que persisten aspectos que deben ser atendidos, toda vez que, las dependencias presentan niveles significativos de solicitudes con plazo vencido, especialmente en relación con su volumen total de peticiones.

RECOMENDACIONES

- Realizar un control puntual sobre las solicitudes y trámites que no se rigen por los términos establecidos en el artículo 14 la Ley 1755 de 2015, ni sus modificaciones.
- Se reitera la implementación de acciones a la gestión de las PQRSD recibidas, pendientes de respuesta, con el fin de evitar acciones a la entidad, toda vez que las mismas ya se encuentran con los términos legales vencidos.
- 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.
- 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