



TRANSCARIBE S.A.

**INFORME DE SEGUIMIENTO
DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2021**

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Julio de 2021.





INTRODUCCION.

La oficina de Control interno de Transcaribe S.A, procede a la elaborar el informe sobre las PQRS correspondiente al primer semestre del año 2021, 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 PQRS, 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 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 primer semestre del año 2021, 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 petición en cuanto al proceso de recepción, respuesta y notificación de las 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 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 PQRS EN ESTA ENTIDAD.

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

Una vez llega la PQRS 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 o a iniciar la actuación administrativa correspondiente. Actualmente y debido a la emergencia sanitaria presentada a nivel mundial por la pandemia COVID-19, se están recibiendo todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a través de los correos pqr@transcaribe.gov.co y contactenos@transcaribe.gov.co, los cuales son revisados y enviados a la persona encargada para su radicación en los libros oficiales, una vez radicados, son reenviados a la persona encargada para su distribución a las áreas correspondientes, para su respuesta y trámite respectivo.

Cuando es una solicitud que proviene de un órgano de control, es reenviada a la oficina asesora de control interno para el respectivo seguimiento. El procedimiento interno de recepción, trámite y respuesta de las PQRS se encuentra institucionalizado en la resolución 097 del 12 de julio de 2018.

Además de lo anterior, la entidad cuenta en su página web institucional con un link en donde se reciben las PQRS, a través del cual se diligencia un formulario en el cual 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 a través del cual se direcciona a las





áreas encargadas de dar respuesta. Igualmente se creo, un link especial para la recepción de denuncias ciudadanas, para posibles malos manejos de los dineros durante la pandemia.

Por otra parte, la entidad cuenta con la línea telefónica institucional 641 1320 opción 2, por medio de la cual se pueden interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Hay que resaltar que en esta entidad se lleva un debido registro de las solicitudes que ingresan.

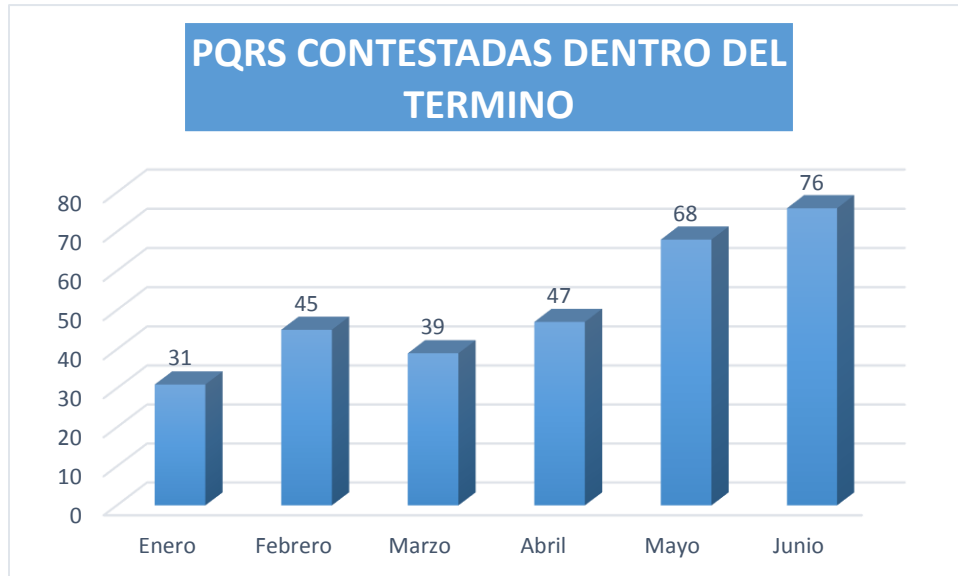
CONCLUSIONES.

El presente informe comprende la revisión de las PQRS, elevadas ante esta entidad durante el primer semestre del año 2021. Durante el periodo antes mencionado fueron elevadas ante esta entidad 479 PQRS, dentro de las cuales fueron resueltas de fondo 397, lo que equivale a un 82,89%; A la fecha de elaboración del presente informe tenemos que hay 82 PQRS sin contestar, equivalente al 17,11%. De las PQRS que se encuentran sin contestar 3 corresponden al mes de febrero, 4 corresponden al mes de marzo, 15 al mes de abril, 23 al mes de mayo y 37 al mes de junio, cabe anotar que de las PQRS recibidas en el mes de junio, hay 26 que se encuentran dentro de los términos legales vigentes.

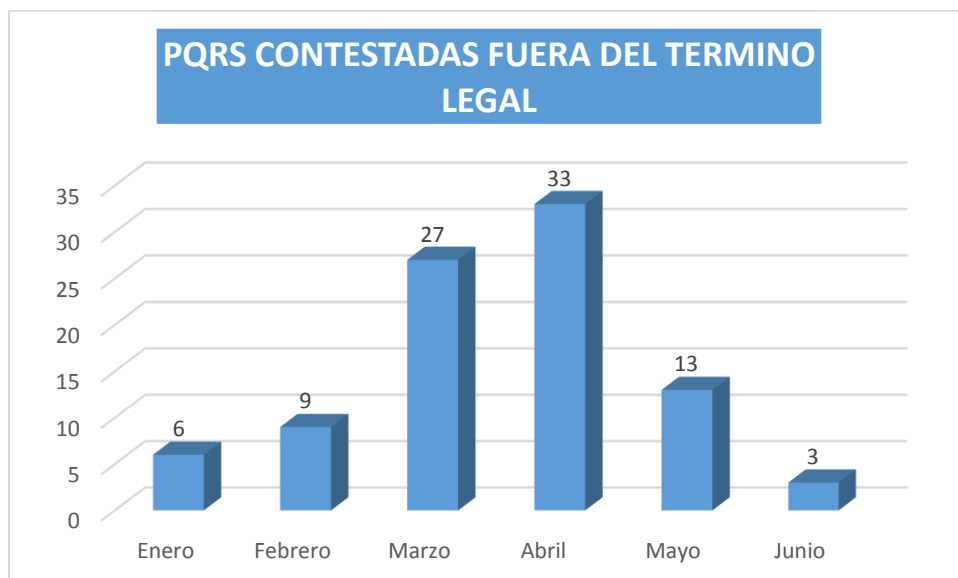
ANALISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS CONTESTADAS

Dentro del analisis realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas, tenemos que, fueron contestadas dentro del termino 306, lo que equivale a un porcentaje de 77,07%, tal como lo muestra la siguiente grafica, en la cual se evidencia la variación obtenida en el primer semestre de la vigencia 2021 en cuanto a las respuestas dadas dentro de los términos legales.





Por otra parte, también se evidencia en el mismo análisis que de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas, 91 se hicieron por fuera de los términos legales, lo que equivale a un porcentaje de 22,92%, tal como lo evidencia la siguiente grafica para el primer semestre de la vigencia 2021.



Podemos observar que la tendencia a dar respuesta por fuera del termino legal a las PQRS recibidas en la entidad ha sido variable, se evidencia un

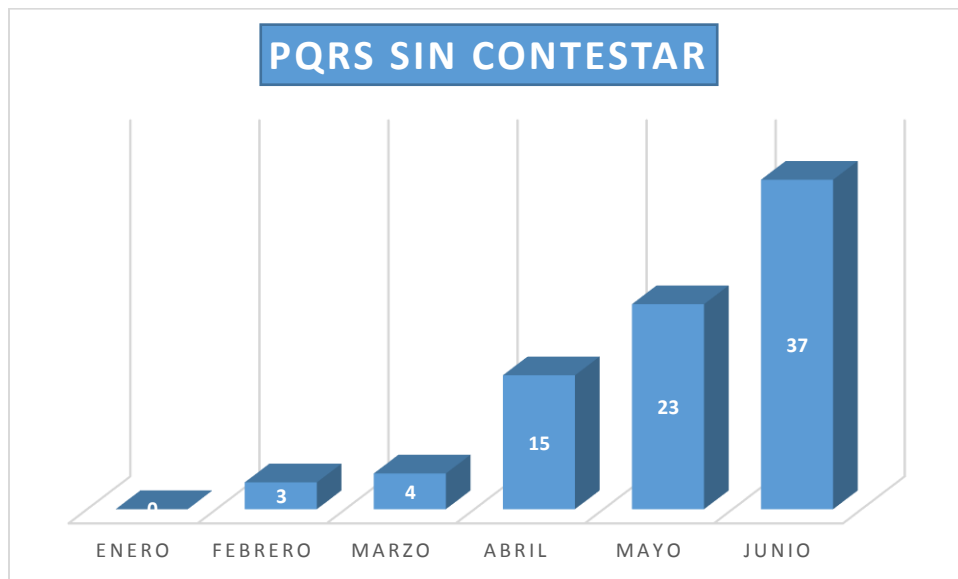




umento en los meses de marzo y abril y un descenso para los meses de mayo y junio.

ANALISIS DE LAS PQRSD NO CONTESTADAS

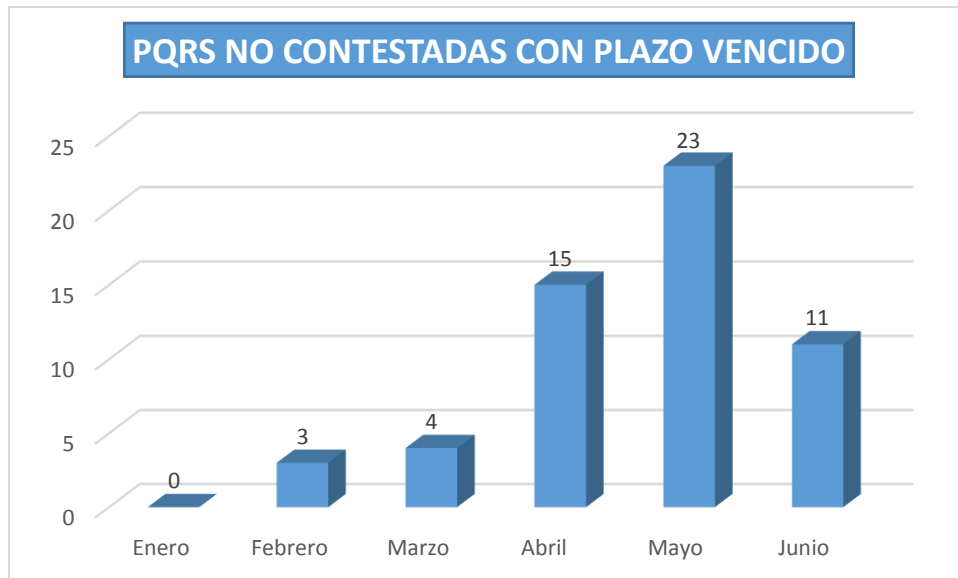
En el análisis realizado a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en la entidad, se evidencio que de las 479 PQRS recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2021, no han sido contestadas 82, lo que equivale al 17,11%.



En la grafica anterior se muestra cual ha sido el comportamiento de las PQRS sin contestar durante el primer semestre de la vigencia 2021.

Por otra parte se evidencia en el análisis realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias no contestadas, que 56 de las mismas se encuentran con el plazo vencido, tal como se muestra en la siguiente grafica.





En términos generales, existe voluntad y disposición de los funcionarios de la entidad en darle atención oportuna a las distintas solicitudes elevadas, pero se hace necesario implementar acciones que permitan dar trámite y reducir las PQRS no contestadas.

RECOMENDACIONES

- Las PQRS deben atenderse dentro del término establecido por la ley.
- Se recomienda implementar acciones a la gestión de las PQRS 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 la tendencia creciente evidenciada, en relación con las repuestas dadas a las PQRS recibidas en la entidad, por fuera de los términos legales establecidos.


JUAN CARLOS PIANETA AREVALO
Jefe de Oficina Asesora de Control Interno

