



**COMUNICADO INTERNO TC-CI-07.02- 005-30-01-2023**

**PARA:** MAURICIO J. HERNANDEZ DELGADO - Gerente Suplente  
NESTOR MONTERROSA LOPEZ – Jefe Oficina Juridica

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

**FECHA:** Enero de 2023

**ASUNTO: PRESENTACIÓN DEL INFORME PQRSD DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022**

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 2022

Anexo a este oficio el informe en mención

Cordialmente;

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





**TRANSCARIBE S.A.**

**INFORME DE SEGUIMIENTO  
DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**Enero de 2023**





## INTRODUCCION

La oficina de Control interno de Transcaribe S.A, procede a elaborar el informe sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSD) correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2022, 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 un 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 2022, 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 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 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.

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

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

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 - PQRS, el trámite inicia con el diligenciamiento de un formulario en el cual se solicita por parte de la entidad nombres y apellidos completos, correo electrónico de contacto, número de documento de identificación, nacionalidad, número telefónico de contacto, dirección, lugar de ocurrencia de los hechos, fecha, hora, registro de placa del vehículo, asunto, número de tarjeta de usuario y una breve descripción de la pqrs, una vez diligenciado, se envía y es recibido a través del correo [pqr@transcaribe.gov.co](mailto:pqr@transcaribe.gov.co) por los usuarios internos que tienen acceso a dicha cuenta, que a su vez son los encargados de asignarle un número de radicado interno y distribuir dicha pqrsd al área encargada de dar respuesta a la misma.

Actualmente en la entidad se adelanta la recepción de correspondencia, de comunicaciones externas, citaciones, notificaciones preferiblemente de manera virtual, en cumplimiento de lo establecido en el artículo séptimo de la Resolución 034 de 03 de mayo de 2022, para garantizar el derecho fundamental de petición, la entidad dispuso de la cuenta de correo electrónico PQR TRANSCARIBE S.A [pqr@transcaribe.gov.co](mailto:pqr@transcaribe.gov.co).

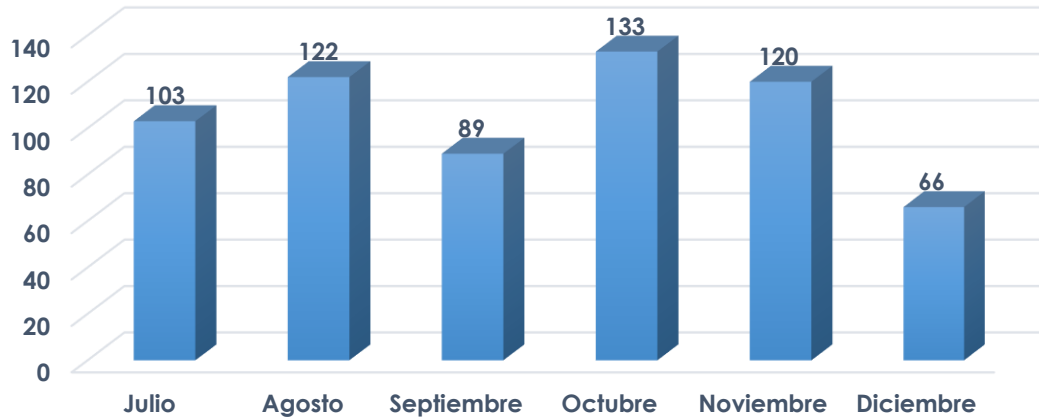
- **ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS CONTESTADAS**

Dentro del análisis realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias contestadas, tenemos que, de las 1229 pqrs recibidas en total, fueron contestadas dentro del término legal correspondiente, 633 lo que equivale a un porcentaje de 51.50%, tal como lo muestra la siguiente grafica, en la cual se evidencia la variación obtenida en el segundo semestre de la vigencia 2022:



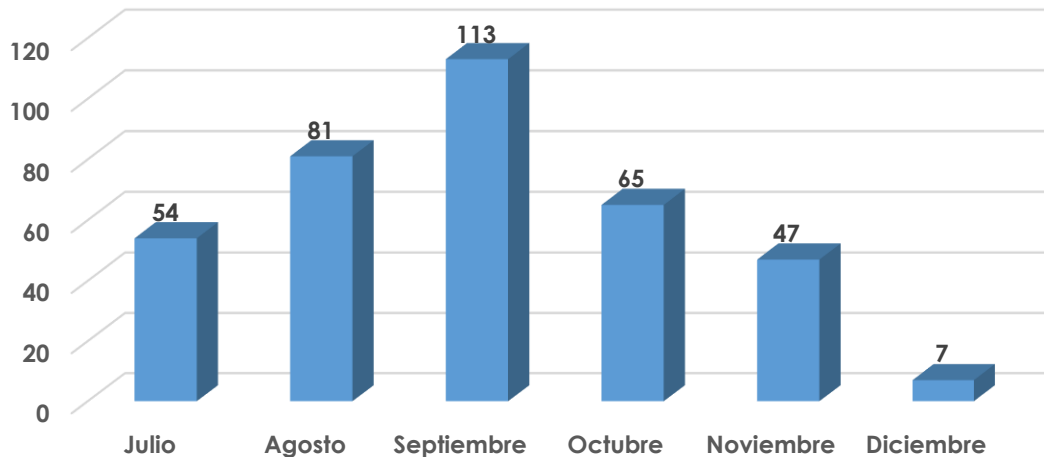


### PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO LEGAL



De igual manera, se evidencia en el análisis que de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias contestadas, tenemos que, de las 1229 pqrs recibidas en total, fueron contestadas por fuera de los términos legales, 367 lo que equivale a un porcentaje de 29.86%, tal como lo evidencia la siguiente grafica para el segundo semestre de la vigencia 2022:

### PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TERMINO LEGAL

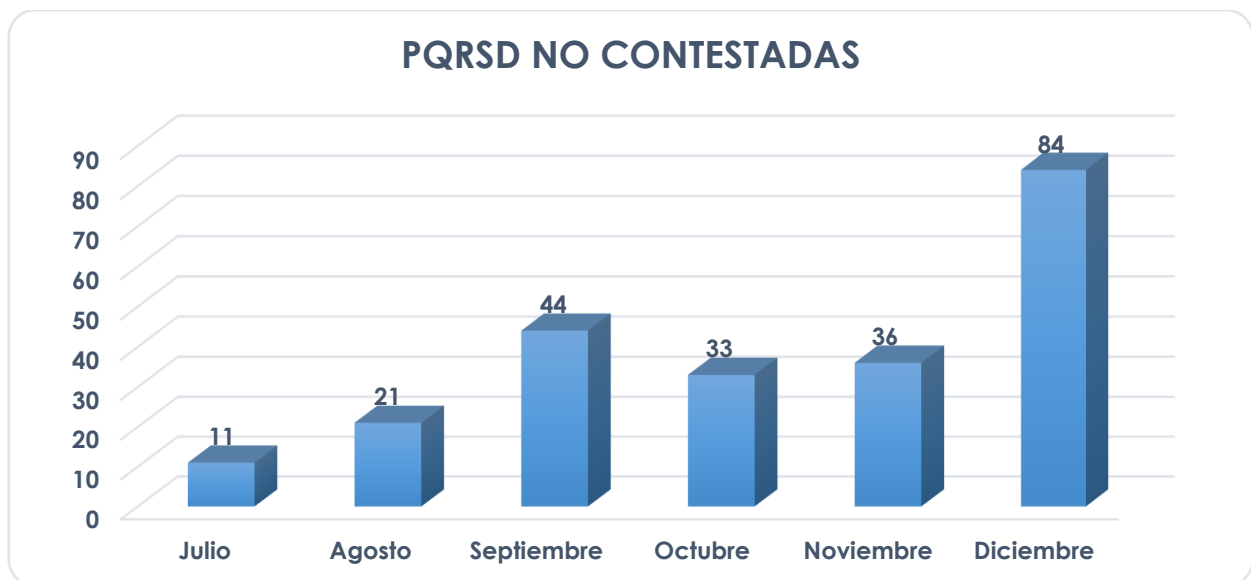






- **ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS NO CONTESTADAS**

En el análisis realizado a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la entidad, se observó que de las 1229 PQRSD recibidas en total durante el segundo semestre de la vigencia 2022, no fueron contestadas 229 lo que equivale al 18.63%, cabe anotar, que de estas 229 PQRSD no contestadas, se encuentran aun con plazo vigente 46, que corresponden al mes de diciembre. En la siguiente gráfica se puede evidenciar el comportamiento de las mismas durante el segundo semestre de la vigencia 2022:



Como se observa en la gráfica anterior, en promedio durante el segundo semestre de la vigencia 2022, se han dejado de contestar el 15% de las PQRSD recibidas.

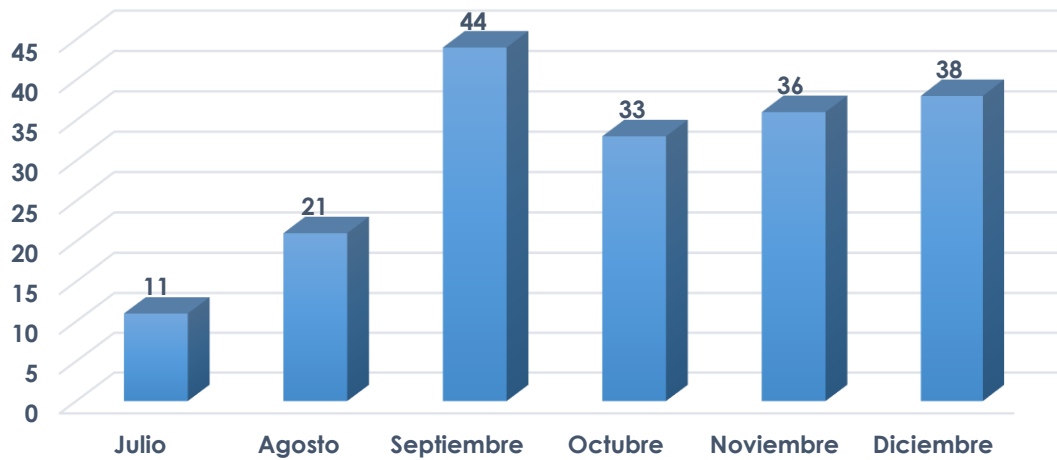
Por otra parte, dentro del análisis realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la entidad, se observa que de las 229 PQRSD no contestadas en total, 183 de ellas se encuentran con los plazos vencidos, lo que equivale a un porcentaje del 79.91% de las PQRSD no contestadas, tal como se observa en la siguiente gráfica:





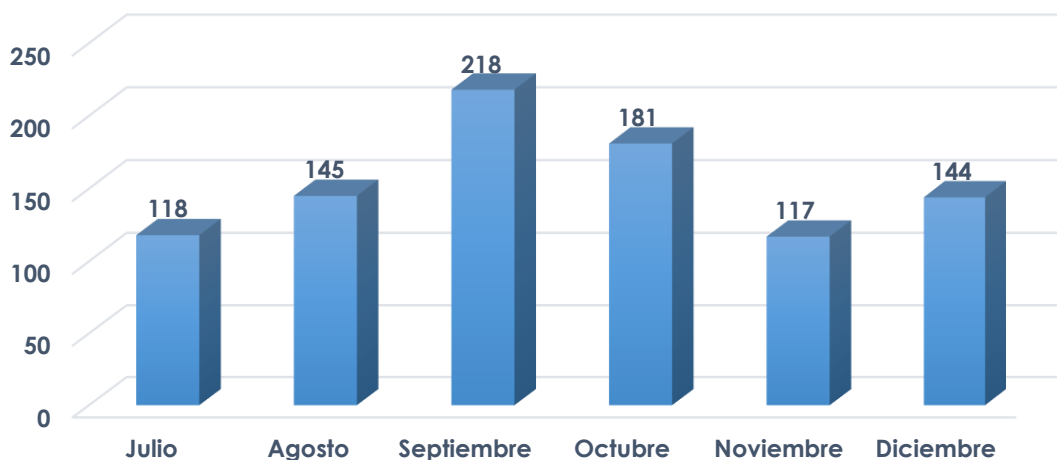


### PQRSD NO CONTESTADAS CON PLAZOS VENCIDOS



Otro aspecto analizado, es el relacionado con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de carácter informativo que se han recibido en la entidad, en este sentido, de las 2152 PQRSD recibidas en total durante el segundo semestre de la vigencia anterior, 923 son informativas, lo que equivale al 42.89%, como se observa en la siguiente gráfica:

### PQRSD INFORMATIVAS



## CONCLUSIONES





El presente informe comprende la revisión de las PQRSD elevadas ante esta entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2022. Durante el periodo antes mencionado fueron recibidas en esta entidad 2152 PQRSD, incluyendo 923 de carácter informativo; en este sentido, tenemos que se recibieron en total 1229 PQRSD para trámite interno, de las cuales fueron resueltas de fondo 1000, lo que equivale a un 81,36%.

A la fecha de elaboración del presente informe, tenemos que hay en total 229 PQRSD sin contestar, lo que equivale al 18,63%. De las PQRSD que se encuentran sin contestar 11 corresponden al mes de julio, 21 al mes de agosto, 44 al mes de septiembre, 33 al mes de octubre, 36 al mes de noviembre y 84 al mes de diciembre, cabe anotar que de las PQRSD no contestadas en el mes de diciembre, hay 46 que se encuentran dentro de los términos legales vigentes.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar 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 la tendencia creciente evidenciada, en relación con las repuestas dadas a las PQRSD recibidas en la entidad, por fuera de los términos legales establecidos.

**ERNESTO J. CAMACHO DIAZ**  
Jefe de Oficina Asesora de Control Interno

Proyecto: Guido Martelo  
Asesor OCI

