



COMUNICADO INTERNO TC-CI-07.02- 010-28-01-2022

PARA: MARIA CLAUDIA PEÑAS ARANA - Gerente
JULIO SALVADOR ALANDETE ARROYO- Secretario General
NESTOR MONTERROSA LOPEZ – Jefe Oficina Juridica

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

FECHA: Enero 28 de 2022

ASUNTO: Presentación del Informe PQRSD del Segundo Semestre de 2021

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 2021

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 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**(Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)
En cumplimiento de la ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, artículo 76**

SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2021

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Enero de 2022.





INTRODUCCION

La oficina de Control interno de Transcaribe S.A, procede a la elaborar el informe sobre las PQRS correspondiente al segundo 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 PQRSD, 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 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 y denuncias 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 2021, 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 petición en cuanto al proceso de recepción, respuesta y notificación de las 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 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.

SUGERENCIA: Una sugerencia es una propuesta o insinuación sobre un modo de ser o de hacer para que otro la reciba y decida si aceptarla o no.





DENUNCIA: Es el relato que hace cualquier persona de hechos posiblemente constitutivos de delito y es suficiente para iniciar el procedimiento penal y fundamentalmente para el ejercicio de la acción penal en delitos perseguibles de oficio.

TRÁMITE DE LAS PQRSD EN LA ENTIDAD.

En este sentido y teniendo en cuenta que actualmente al interior de la entidad se dio paso a la implementación y utilización de la herramienta administrativa SIGOB (Sistema de gestión para la gobernabilidad), mediante la cual se tramitan todas las respuestas a las PQRSD recibidas por este medio, lo cual ha permitido mas agilidad en los tiempos de respuesta entre entidades, se ha cumplido a cabalidad con la política de cero papel y xxxx.

Por otra parte en cuanto a las PQRSD recibidas por parte de la comunidad en general de manera física, una vez son recibidas en la entidad, estas son sentadas en los libros oficiales de correspondencia recibida (libro digital en programa de Excel), luego es escaneada y enviada a la oficina asesora jurídica, que es la encargada actualmente de su trámite.

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 una pestaña (<http://transcaribe.gov.co/index.php/crea-tu-pqrsd/>) en la cual se diligencia un formulario que solicita una serie de datos, que una vez diligenciados y luego de dar enviar al mismo, es recibido a través del correo pqr@transcaribe.gov.co a través del cual se direcciona su trámite con las áreas encargadas para dar respuesta.

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

OBJETIVO GENERAL

Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por TRANSCARIBE S.A con corte 31 diciembre de 2021, hayan sido tramitadas conforme a los términos de ley establecidos por la normativa vigente.





OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Informar sobre la gestión realizada por la entidad, frente a los requerimientos que hace la ciudadanía, por medio de los canales habilitados en **TRANSCARIBE S.A.**:

- Personal (Física)
- Ventanilla Virtual
- Correo electrónico
- SIGOB
- Archivo
- Otros medios

2. Fortalecer el proceso de atención oportuna tanto a las necesidades manifestadas por la comunidad en ejercicio de su derecho a realizar peticiones respetuosas ante las autoridades, como a los requerimientos realizados por los entes de control en desarrollo de la misión asignada.

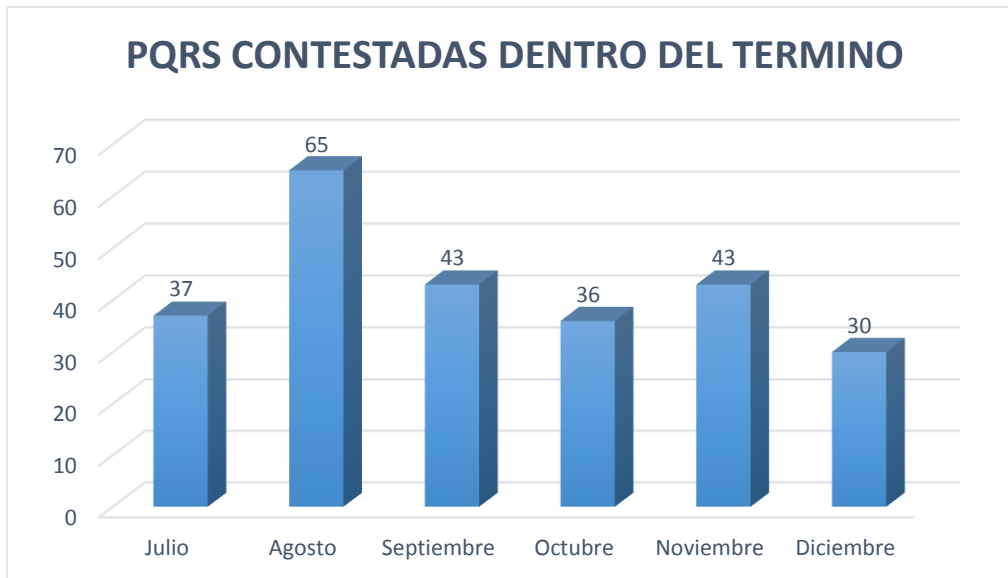
ALCANCE DEL INFORME

El alcance del informe, se centró en las peticiones, quejas, reclamos Y sugerencias recibidos en la Entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2021 y el 31 de Diciembre del año 2021.

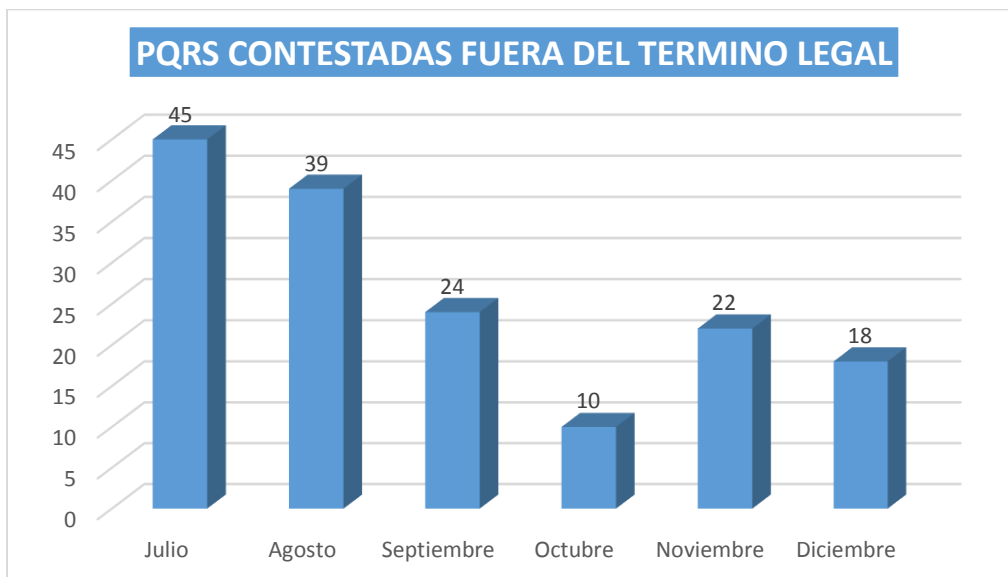
ANALISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS CONTESTADAS

Dentro del análisis realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias contestadas, tenemos que, fueron respondidas dentro del término 254, lo que equivale a un porcentaje de 61,65%, tal como lo muestra la siguiente gráfica, en la cual se evidencia la variación obtenida en el segundo 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.



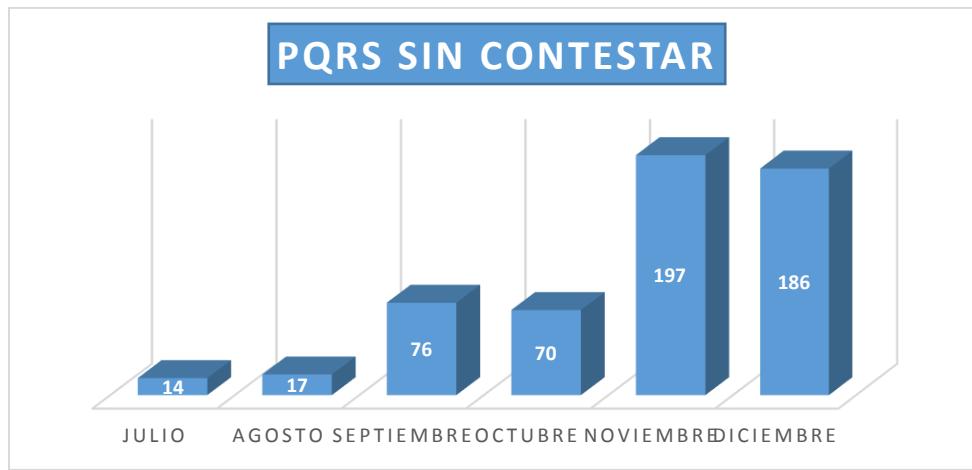
Podemos observar que la tendencia a dar respuesta por fuera del termino legal a las PQRS recibidas en la entidad ha sido variable, se evidencia un aumento en los meses de julio y agosto.



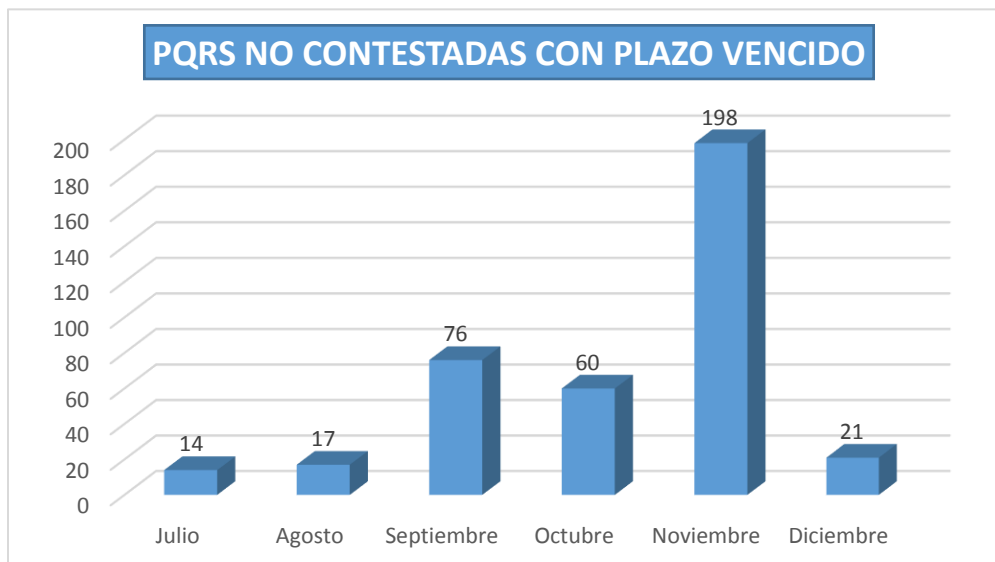


ANALISIS DE LAS PQRSD NO CONTESTADAS

En el análisis realizado a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la entidad, se evidenció que de las 972 PQRSD recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2021, no han sido contestadas 560, lo que equivale al 57,61%. evidenciándose un alto porcentaje en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre.



En la grafica anterior se muestra cual ha sido el comportamiento de las PQRS sin contestar durante el segundo semestre de la vigencia 2021. Por otra parte se evidencia en el análisis realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias no contestadas, que 386 de las mismas se encuentran con el plazo vencido, tal como se muestra en la siguiente grafica vencido, tal como se muestra en la siguiente grafica en la siguiente grafica.





Ese necesario implementar de manera urgente acciones tendientes que permitan dar trámite de manera más rápida a las PQRSD recibidas toda vez que se evidencia en el análisis realizado un alto porcentaje de las mismas que no han sido contestadas, lo cual puede repercutir en consecuencias legales para la entidad.

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.
- Tener en cuenta las sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
- Contar con la consulta y radicación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad, diseñada y habilitada para su uso en dispositivos móviles.
- Implementar otros mecanismos digitales (correo, chat, entre otros) en la entidad, que permitan al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de forma fácil y oportuna.
- Implementar mecanismos para facilitar al ciudadano el reporte de posibles conflictos de interés respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad.
- Implementar en la entidad programas de cualificación en atención preferente e incluyente a personas en condición de discapacidad múltiple (ej. Sordo ceguera).
- Implementar en la entidad programas de cualificación en atención preferente e incluyente a personas en condición de discapacidad psicosocial.
- Implementar en la entidad programas de cualificación en atención preferente e incluyente a personas en condición de discapacidad intelectual.





CONCLUSIONES.

El presente informe comprende la revisión parcial de las PQRSD, elevadas ante esta entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre del año 2021. Durante el periodo antes mencionado fueron elevadas ante esta entidad 972 PQRSD, dentro de las cuales fueron resueltas de fondo 412, lo que equivale a un 42,38%; A la fecha de elaboración del presente informe tenemos que hay 560 PQRSD sin contestar, equivalente al 57,61%. De las PQRSD que se encuentran sin contestar 14 corresponden al mes de julio, 17 corresponden al mes de agosto, 76 al mes de septiembre, 70 al mes de octubre, 197 al mes de noviembre y 186 al mes de diciembre, cabe anotar que de las PQRSD recibidas en el mes de diciembre, hay 164 que se encuentran dentro de los términos legales vigentes.

Se observa que la Entidad a través de su Oficina Asesora Jurídica, es la encargada de liderar el proceso de PQRSD de TRANSCARIBE S.A y que en la actualidad se encuentra en un proceso de fortalecimiento en aras de dar respuesta en su totalidad y de manera oportuna a todas las las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias

ERNESTO CAMACHO DIAZ

Jefe de Oficina Asesora de Control Interno

