



COMUNICADO INTERNO TC-CI-07.02- 048-28-07-2022

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

PARA: MAURICIO J. HERNANDEZ DELGADO - Gerente Suplente

FECHA: Julio de 2022

ASUNTO: Presentación del Informe PQRS del Primer 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 PQRS correspondiente al primer semestre de la vigencia 2022

Anexo a este oficio el informe en mención.

Cordialmente;

ERNESTO JAVIER CAMACHO DIAZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Proyecto: Guido Martelo – Asesor Externo





INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2022

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

TRANSCARIBE S.A.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Julio de 2022





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 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 y seguimiento al elemento sobre información primaria contenido en el Model Estandar 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 primer 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 atinentes 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.

OBJETIVO GENERAL

Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por TRANSCARIBE S.A con corte 30 junio de 2022, 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 01 de enero 30 de junio de 2022.

TRÁMITE DE LAS PQRS EN TRANSCARIBE S.A.

En esta entidad existe una oficina de correspondencia en donde encontramos dos funcionarios de planta encargadas 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 y sugerencias - 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; Una vez es recepcionada la PQRS por parte de la persona encargada de su recepción, esta es sentada y se le asigna numero de radicación, una vez realizado este proceso, se remite al personal de la oficina asesora jurídica, que es la dependencia encargada de realizar la redistribución a las areas que interveienen en la respuesta a las PQRS recibidas. Todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en la entidad, son direccionadas al correo pqr@transcaribe.gov.co., cabe anotar que este procedimiento no incluye las PQRS allegadas a la entidad a través del sistema de información y gestión para la gobernabilidad democrática – SIGOB.

CLASIFICACIÓN PQRS RECIBIDAS

Relación PQRS desde el 01 de enero a 30 de junio de 2022, a través de los medios de recepción física, ventanilla virtual correos electrónicos y SIGOB en la entidad.

INFORME DE PQRSDF 1 DE ENERO DE 2022 A 30 DE JUNIO DE 2022.

MES	RECIBIDAS (TOTAL)	CONTESTADAS (TOTAL)	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO	CONTESTADAS FUERA DEL TERMINO	NO CONTESTADAS (PENDIENTES - TOTAL)	NO CONTESTADAS (PENDIENTES- VIGENTES)	NO CONTESTADAS (PENDIENTES- VENCIDAS)
ENERO	265	147	64	83	9	0	9
FEBRERO	362	224	148	76	8	0	8
MARZO	314	182	135	47	12	0	12
ABRIL	184	92	79	13	10	0	10
MAYO	289	142	128	14	32	1	31
JUNIO	305	119	100	19	88	48	40
TOTAL	1719	906	654	252	159	49	110

El total de recibidas informativas fueron de 654.

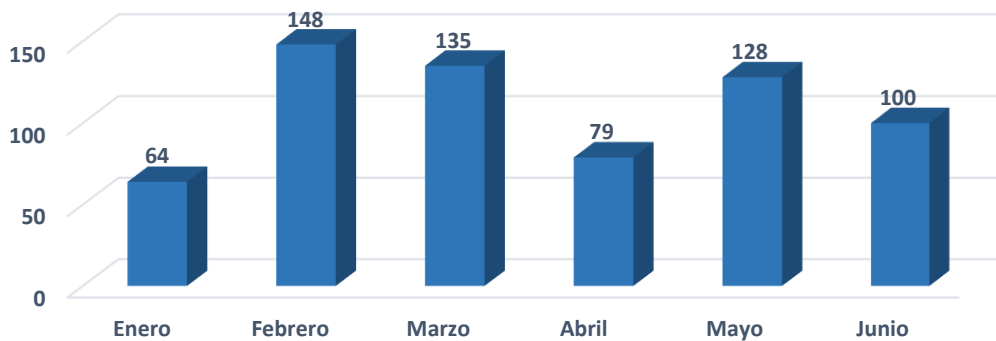




- **ANALISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS CONTESTADAS**

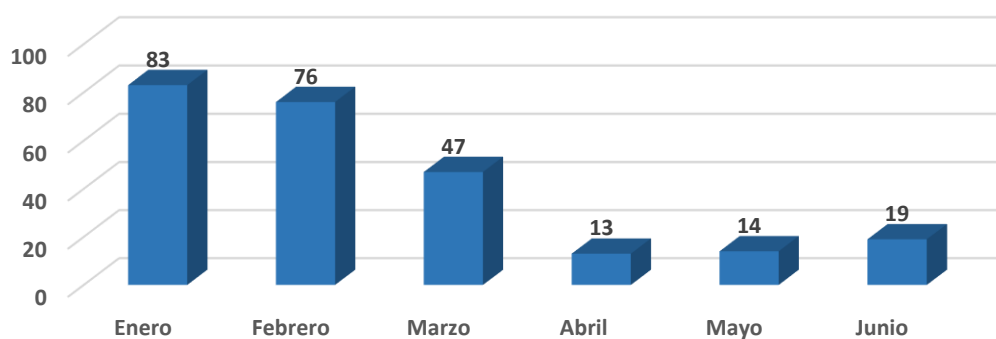
Dentro del análisis realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas, tenemos que, fueron respondidas dentro del término 654 de 906, lo que equivale a un porcentaje de 72.18%, tal como lo muestra la siguiente grafica, en la cual se evidencia la variación obtenida en el primer semestre de la vigencia 2022:

PQRS CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO LEGAL



Por otro lado, también se evidencia en el mismo análisis que de las 906 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contestadas; 252 fueron respondidas por fuera de los términos legales, lo que equivale a un porcentaje de 27.81%, tal como lo evidencia la siguiente grafica para el primer semestre de la vigencia 2022.

PQRS CONTESTADAS FUERA DEL TERMINO LEGAL



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 enero, febrero y marzo y para el resto de meses del primer semestre de 2022 se dio un descenso.

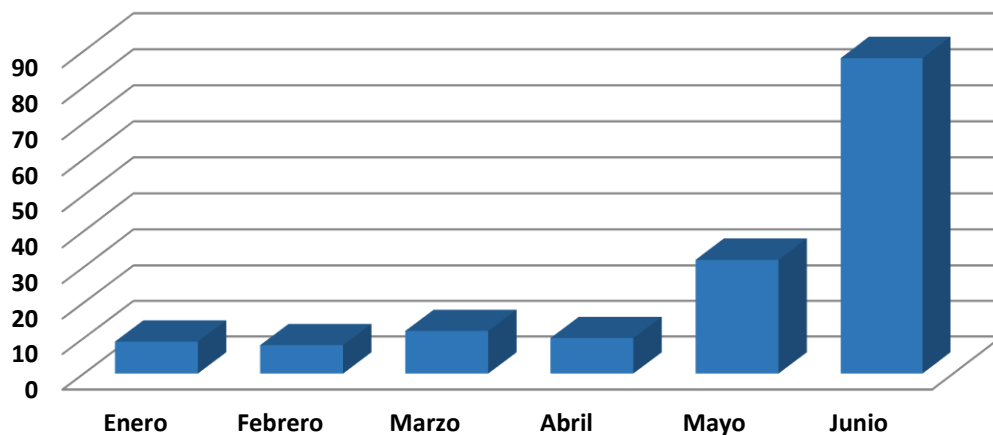




- **ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS NO CONTESTADAS**

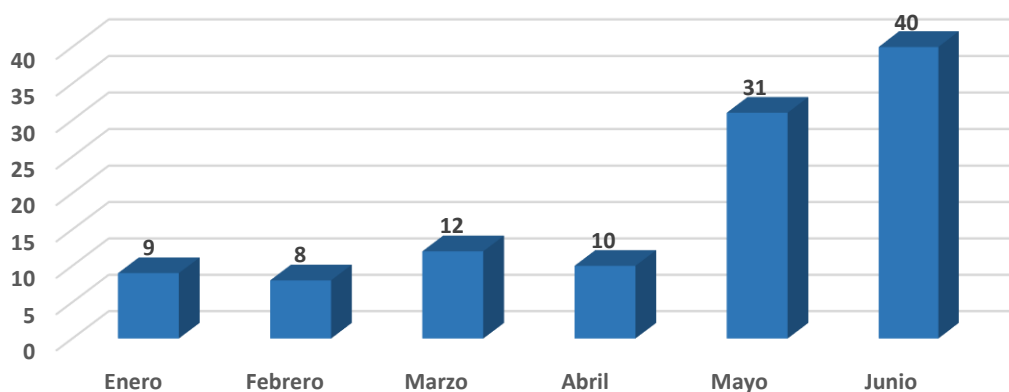
En el análisis realizado a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en la entidad, se evidencio que de las 1065 PQRS recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2022, no han sido contestadas en total, 159 lo que equivale al 14.92%.

PQRS SIN CONTESTAR EN TOTAL



En la grafica anterior se muestra cual ha sido el comportamiento de las PQRS sin contestar durante el primer semestre de la vigencia 2022. Por otra parte se evidencia en el análisis realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias no contestadas, que de las 159 no contestadas en total 110 de ellas se encuentran con el plazo vencido, tal como se muestra en la siguiente grafica.

PQRS NO CONTESTADAS CON PLAZO VENCIDO



Con fundamento en lo anterior, la entidad no estaría cumpliendo en la atención oportuna a las peticiones presentadas, ya que estas deberían cumplirse dentro de los términos establecidos en un 100%, lo que contraviene con lo previsto en la Ley LEY 1755 DE 2015, *Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones* y la LEY 1474 DE 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”*





CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El presente informe comprende la revisión de las PQRS elevadas ante esta entidad durante el primer semestre de la vigencia 2022. Durante el periodo antes mencionado fueron elevadas ante esta entidad 1065 PQRS, dentro de las cuales fueron resueltas de fondo 906, lo que equivale a un 85,07%; A la fecha de elaboración del presente informe, tenemos que hay en total 159 PQRS sin contestar, lo que equivale al 14,92%. De las PQRS que se encuentran sin contestar 9 corresponden al mes de enero, 8 al mes de febrero, 12 corresponden al mes de marzo, 10 al mes de abril, 32 al mes de mayo y 88 al mes de junio, cabe anotar que de las PQRS recibidas en el mes de junio, hay 48 que se encuentran dentro de los términos legales vigentes.
- Se recomienda implementar una herramienta tecnológica que permita la optimización del proceso de las PQRS de la Entidad.
- 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.
- Realizar capacitación al personal que permita conocer de primera mano la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el cual adoptó la Política de Atención al Ciudadano con la cual se debe garantizar al ciudadano la atención oportuna a sus PQRS y derechos de petición, independiente de la forma de recepción.

Cordialmente;

ERNESTO J. CAMACHO DIAZ

Jefe de Oficina Asesora de Control Interno
Proyecto: Guido Martelo – Asesor Externo

