INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES SUIT - II CUATRIMESTRE 2025

OBJETIVO

Realizar la verificación y seguimiento del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2025, en el marco de las funciones del Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva – SETP TRANSFEDERAL S.A.S., atendiendo la normatividad vigente aplicable a las entidades públicas de orden nacional y territorial.

ANTECEDENTES

El Estado colombiano tiene como misión central prestar un servicio adecuado a la ciudadanía, lo cual implica diseñar e implementar trámites y procedimientos que sean eficientes, accesibles y modernos, de manera que respondan a los principios constitucionales consagrados en el Artículo 209 de la Carta Política: igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. Dichos principios se materializan a través de mecanismos administrativos como la descentralización, la delegación de competencias y la desconcentración de funciones, que buscan articular los esfuerzos institucionales para lograr los fines del Estado.

En relación con lo anterior, la Ley 962 de 2005 estableció los lineamientos para racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, resaltando que las entidades estatales solo podrán exigir requisitos, trámites o permisos que se encuentren expresamente autorizados en la normatividad vigente. De igual forma, la norma prohíbe solicitar documentos que ya se encuentren bajo la competencia de otras entidades, evitando la duplicidad de cargas para los ciudadanos.

Posteriormente, el Decreto Ley 019 de 2012, que modificó el artículo 1 de la Ley 962, reforzó este enfoque, disponiendo que toda nueva creación de trámites debe estar respaldada por una justificación técnica presentada al Departamento Administrativo de la Función Pública. Esta justificación debe explicar su pertinencia, eficiencia y viabilidad, así como los costos y recursos necesarios para su implementación. Únicamente después de dicha verificación se podrá autorizar la puesta en marcha de un nuevo trámite, siempre que se ajuste a la política de simplificación.

Un aspecto central de la política de simplificación se relaciona con la publicidad y disponibilidad de la información. Por ello, la norma dispone que solo los trámites debidamente inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT pueden ser exigidos a los ciudadanos. Este sistema, administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, funge como fuente oficial de información y control sobre los trámites estatales, constituyéndose en un instrumento clave para la transparencia y la eficiencia administrativa.

Adicionalmente, la Ley 1437 de 2011 contempló que toda implementación o modificación sustancial de trámites debe abrir espacios de participación ciudadana, de manera que los grupos de interés puedan opinar antes de su aprobación definitiva. De igual forma, la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, reafirmó el carácter público de la información en poder de las entidades, precisando que su acceso debe ser gratuito y universal, salvo los casos de reserva legalmente justificados.

Que el Artículo 1.1.1.1. del Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector Función Pública señala: “El Departamento Administrativo de la Función Pública es la cabeza del Sector de la Función Pública encargado de formular las políticas generales de Administración Pública, en especial en materias relacionadas con Empleo Público, Organización Administrativa, Control Interno y Racionalización de Trámites de la Rama Ejecutiva del Poder Público.”

Que el Artículo 333 de la Ley 1955 de 2019, “por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, otorgó al presidente de

la República facultades extraordinarias para simplificar o suprimir o reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública, con base en las cuales se expidió el Decreto Ley 2106 de 2019.

Que el Decreto Ley 2106 de 2019, "por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública" estableció nuevos lineamientos en materia de implementación o aplicación de trámites, así como, en la estrategia antitrámites, particularmente el Artículo tercero dispone: "Cuando se necesite reglamentar alguno de los trámites creados o autorizados por la ley, las autoridades seguirán el procedimiento señalado en el numeral 2 del Artículo 1o de la Ley 962 de 2005, modificado por el Artículo 39 del Decreto Ley 019 de 2012.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

En cumplimiento de las disposiciones legales previamente citadas, el SETP TRANSFEDERAL S.A.S., se efectuó el segundo cuatrimestral de seguimiento al SUIT de la vigencia 2025, el ejercicio permitió identificar los trámites vigentes dentro de la entidad y consolidar un inventario actualizado.

Es importante señalar que, por la naturaleza y alcance del proyecto de la entidad, la mayoría de los trámites del SETP TRANSFEDERAL S.A.S. se concentran en la gestión de P.Q.R.S.D. (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias). Estos se encuentran regulados desde la vigencia 2016 a través del Procedimiento PT-GA-02, diseñado para garantizar que cada solicitud de la ciudadanía reciba la atención adecuada.

La entidad ha trabajado en la implementación de políticas de servicio al ciudadano, junto con protocolos de atención y canales de comunicación que aseguran una respuesta eficiente. Actualmente se encuentran habilitados tres (3) canales para la atención al ciudadano, con estos, se garantiza el alcance a todos los niveles. Estos son: Canal Telefónico, Canal Virtual y Canal Presencial, con el fin de garantizar la calidad de la atención, oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía.:

1. Canal Telefónico

El Sistema Estratégico de Transporte Publico SETP TRANSFEDERAL S.A.S., cuenta con la línea telefónica móvil No. 3214624704 donde los ciudadanos pueden realizar consultas de información general, información de tramites adelantados frente a la entidad.

2. Canal Virtual

Por este medio se le permite a la ciudadanía consultar información relacionada con tramites, solicitudes, documentación, obras en ejecución, solicitud de P.Q.R.S.D., actos administrativos, siendo los siguientes:

- **Página Web:**

✓ https://www.setpneiva.gov.co/
✓ Link para P.Q.R.S.D. https://www.setpneiva.gov.co/pqrd.html

Correos Electrónicos Institucionales:

✓ info@setpneiva.gov.co
✓ notificacionjudicial@setpneiva.gov.co

3. Canal Presencial

Está al servicio de la ciudadanía de manera presencial donde se puede acceder a todos los servicios de consulta de interés administrativo y operativo de la entidad, el cual está ubicado en la carrera 5 No. 38 – 61 vía sur Mercaneiva, Central Semafórica 2do. Piso, donde se dispone de espacios de consulta y atención directa a los usuarios.

Al corte del 30 de agosto de 2025, se evidenció un avance del 66,66 % en las acciones de racionalización y mejora de la gestión de las P.Q.R.S.D., según lo reportado en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2025. El análisis permitió constatar que las solicitudes tramitadas por correo electrónico y página web son atendidas en los plazos establecidos, excepto la petición que fue radicada el 19 de mayo de 2025, no obstante, la respuesta presentó un tiempo adicional debido a la complejidad del requerimiento, siendo atendida y resuelta en el mes de agosto de la presente vigencia, se aclara que se debe realizar actualización a la página web de la entidad y su contenido, basado en la Ley 1712

de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, para que la entidad en la vigencia 2026, pueda mejorar su calificación de desempeño en el FURAG E ITA índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

COMPONENTE 2:	Racionalización de Trámites										
VIGENCIA:	2025										
FECHA DE PUBLICACIÓN:	Septiembre de 2025										
N°	Nombre del trámite, Proceso o Procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, Proceso o Procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha de Realización		ACTIVIDADES REALIZADAS SEGUNDO CUATRIMESTRE	% AVANCE
1	Mejoramiento de trámite de PQRSD en la página web de la entidad	TIC- Admón	El trámite se realiza por medio de la página web de la Entidad. Y por medio presencial	La entidad cuenta con página web y sección de PQRSD pero se requiere optimizar el trámite de las mismas	Realizar la optimización de la sección de PQRSD de la página web de la Entidad para que la ciudadanía pueda hacer uso eficiente de la misma	Resolver de manera oportuna las PQRSD a la comunidad	Gestión Admón. y Financiera	28/06/2025	31/12/2025	las PQRSD se viene resolviendo de manera oportura y el link de la página web se encuentra funcionando	66,66%

Tabla 1. Componente Racionalización de tramites/Información tomada del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC-2025-SETP

Según lo expuesto en la tabla anterior, en el ejercicio de verificación al cumplimiento de las acciones especificas propuestas, se pudo constatar que se vienen resolviendo las PQRSDC que llegan a la entidad a través del correo electrónico o por la página web.



Imagen 1. Página web SETP



Imagen 2. Formulario para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Producto del seguimiento realizado al Sistema Único de Información de Trámites durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2025, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- El proceso de seguimiento confirma que el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. ha cumplido de manera adecuada con la normativa que regula el SUIT, enfocándose en la correcta gestión de las P.Q.R.S.D. como principal trámite institucional.
- La existencia de múltiples canales de atención garantiza que los ciudadanos puedan acceder a los servicios de la entidad de acuerdo con sus necesidades y capacidades, fortaleciendo así la confianza en la gestión administrativa.

De igual manera la Oficina de Control Interno recomienda:

- Profundizar en el fortalecimiento del canal virtual mediante nuevas funcionalidades que permitan una interacción más ágil, segura y amigable con la ciudadanía.

- Se debe realizar actualización a la página web de la entidad y su contenido, basado en la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, para que la entidad en la vigencia 2026, pueda mejorar su calificación de desempeño en el FURAG E ITA índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

- Desarrollar campañas de socialización y difusión para ampliar el conocimiento de la ciudadanía sobre los canales disponibles, fomentando el uso del SUIT y del formulario virtual de P.Q.R.S.D. como herramientas principales de interacción con la ciudadanía.

EDILSON DUCUARA CASTRO
Contratista Líder Control Interno
SETP TRANSFEDERAL S.A.S