INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

II SEMESTRE 2023

migo

MOVILIDAD INTELIGENTE DE GESTIÓN OPITA

SETP

Sistema Estratégico de Transporte Público

SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE NEIVA

EDNA JOHANA CRUZ BONILLA
Gerente(S)

BELLANID SANCHEZ PAEZ
Líder Control Interno

Febrero 2024

migo

MOVILIDAD INTELIGENTE DE GESTIÓN OPITA

SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE NEIVA

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS, RECIBIDAS EN EL SETP TRANSFEDERAL S.A.S. SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

Con el fin de dar cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 del 12 de julio de 2011 que establece: … *"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…"* y de garantizar la transparencia, eficacia y celebridad de los procedimientos administrativos, la oficina de Control Interno presenta el siguiente informe de seguimiento y evaluación a las actividades para resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – P.Q.R.S.D. que la ciudadanía interpone ante la entidad, recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023.

El SETP Neiva TRANSFEDERAL S.A.S. viene trabajando en el desarrollo del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2021 y de conformidad con lo establecido en la Ley No. 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; se informa que en el portal web https://www.setpneiva.gov.co/, se encuentra con acceso al alcance https://www.setpneiva.gov.co/pqrd.html, en donde los interesados podrán consultar los temas de su interés, también se dispone de un punto de atención ubicado en la carrera 5 No. 38 – 61 vía sur Mercaneiva, Central Semafórica 2do. Piso, correo institucional info@setpneiva.gov.co y buzón de sugerencias.

En tal sentido, el presente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (P.Q.R.S.D.) recibidas y atendidas en el Punto de Atención al Ciudadanos (PAC) del SETP TRANSFEDERAL S.A.S. durante el periodo comprendido entre el 1ro de Julio al 31 de Diciembre del 2023, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos, que conllevan al mejoramiento continuo de la entidad y con ellas, afianzar la confianza de los Neivanos.

OBJETIVO

Realizar Evaluación y Seguimiento al procedimiento de P.Q.R.S.D. y denunciar por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el SETP TRANSFEDERAL S.A.S., con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Gerencia y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

ALCANCE

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – P.Q.R.S.D. y presuntos actos de corrupción, interpuestas por la ciudadanía ante el Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva TRANSFEDERAL S.A.S. durante el segundo semestre, periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de la vigencia 2023.

MARCO NORMATIVO

- Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Articulo 76 "La oficina de control Interno deberá vigilar que la atención se presente 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."

- Constitución Política de Colombia, Articulo 23. "toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o participar o a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

- Constitución Política de Colombia, Articulo 74. "Todas las personas tienen derecho a acceder s los documentos públicos salvo los casos que establezca la Ley".

- Ley 87 del 1993, Articulo 12. "por el cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones". Literal i) "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de

participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".

- Ley 962 del 2005, Artículo 15. "...En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno..."

- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Artículos: 7, 8, 17, 20).

- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

- Decreto 103 de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".

- Decreto 417 del 2020, "Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional.

- Resolución 018 de 2020 – Por medio del cual se adoptan medidas para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte del Sistema Estratégico de Transporte Público TRANSFEDERAL S.A.S.

TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS P.Q.R.S.D.

Toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- ✓ Interés General y Particular: Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción. Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

- ✓ De información. Se resuelven dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su recepción.
- ✓ Solicitud de documentos. Se resuelven dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su recepción.
- ✓ Consultas. Se resuelven dentro de los treinta y cinco (35) días hábiles siguientes a su recepción.
- ✓ Queja. Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- ✓ Reclamo. Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- ✓ Petición entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días con excepción al plazo solicitado.

Se debe tener en cuenta que el Artículo 5 del Decreto 491 del 28 de marzo del 2020, modificó los términos de respuesta en las entidades públicas, modificación que fue acogida en el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. mediante Resolución 018 del 30 de marzo del 2020, de la siguiente manera:

"(...) Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

***Parágrafo Primero:** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.*

***Parágrafo Segundo:** La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.*

Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.

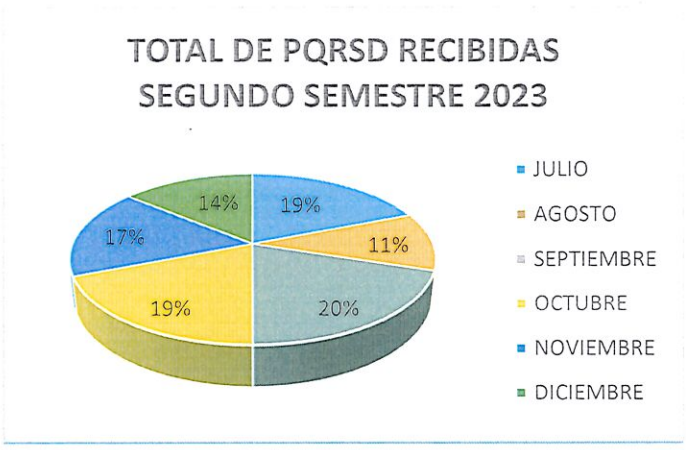
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para el desarrollo del presente informe, se solicitó la información sobre la gestión y administración de las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2023, periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023 por los diferentes canales de recepción facilitados por el SETP TRANSFEDERAL S.A.S, una vez recibido el informe por parte del área de Atención al Ciudadano se relacionaron las PQRSD recibidas, radicadas, clasificadas y atendidas o gestionadas por las diferentes áreas de acuerdo con su competencia y dentro de los términos establecidos por ley.
La Oficina de Control Interno validó la información, realizando el análisis respectivo a vencimientos y oportunidad de respuesta, también se comparó la información remitida con la del primer semestre.
Para la radiación de la PQRSD se utilizaron los medios o canales de atención al ciudadano tales como; escrito, página web y virtual, la Ventanilla única física está ubicada en la carrera 5A No.38-61 Sur Merca Neiva.

Teniendo en cuenta la información suministrada y los reportes recibidos el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. recepcionó para el segundo semestre de 2023, un total de 167 P.Q.R.S.D recibidas, a continuación, se presentan las estadísticas y análisis de la información registrada a través de los medios de comunicación de P.Q.R.S.D.:

P.Q.R.S.D. RECIBIDAS EN EL II SEMESTRE DE 2023

MES	NO. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS
JULIO	31
AGOSTO	20
SEPTIEMBRE	32
OCTUBRE	31
NOVIEMBRE	29
DICIEMBRE	24
TOTAL	167



Fuente: *Apoyo a la Gestión Gerencial – Informe PQRSD IISemestre Vigencia 2023*

De lo anterior se puede observar que el mes que tuvo mayor recepción de PQRSD fue el mes de Septiembre de 2023, ya que se recibió un total de 32 PQRSD el cual equivalen a un 20% aproximadamente.

A continuación, se presenta un comparativo del número de requerimientos recibidos durante el primer semestre de la vigencia 2023 y el segundo semestre de la vigencia 2023, por lo que se puede observar un incremento del 10% a comparación de la PQRSD recibidas durante el primer semestre.

No P.Q.R.S.D. Recibidos	I Semestre 2023 (enero – junio)	II Semestre 2023 (julio – diciembre)	Diferencia	% Variación
	147	167	20	10%

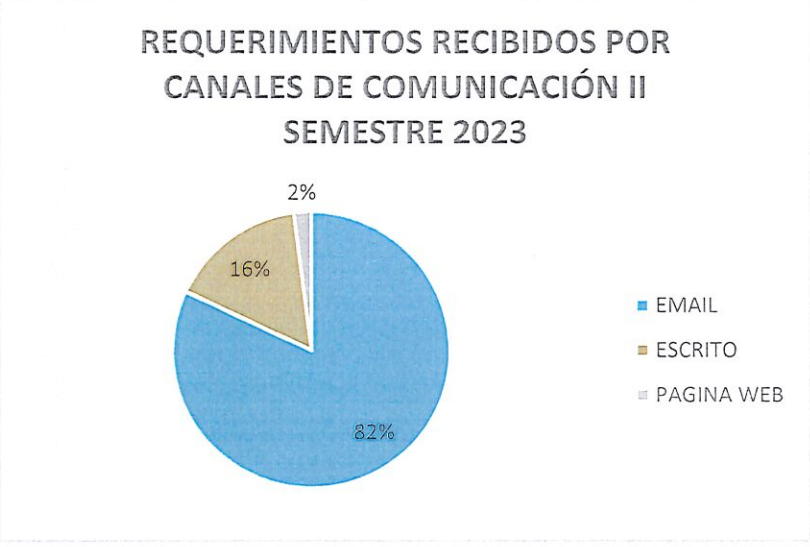
Fuente: *Oficina de Control Interno SETP Neiva*

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva cuenta con diferentes canales de comunicación como lo son: página web, redes sociales e-mail, escrito, presencial y vía telefónica. A través de estos canales todo ciudadano puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por presuntos actos de corrupción.

CANAL	NO. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS 1ER SEMESTRE 2023	%
EMAIL	137	82,03
ESCRITO	28	16,76
PAGINA WEB	2	1,19
TOTAL	**167**	**100%**

Fuente: Oficina de Control Interno SETP Neiva



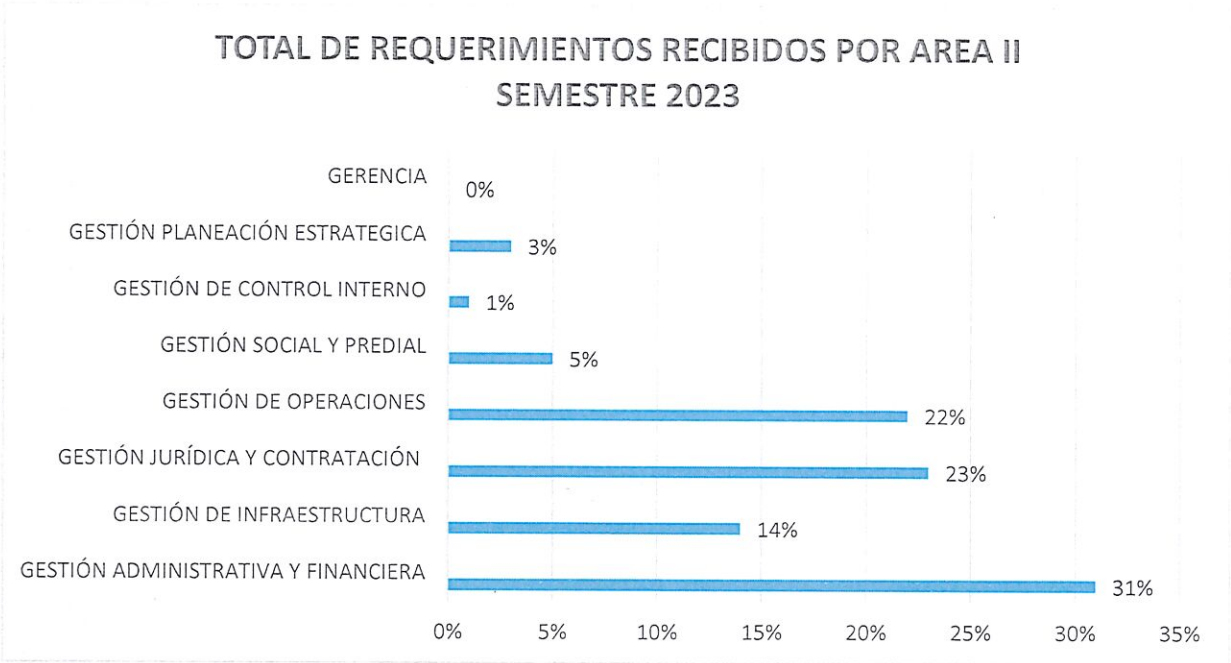
Fuente: *Oficina de Control Interno SETP Neiva*

De acuerdo a la información anterior, se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos en la radicación de las P.Q.R.S.D. es mediante Email a través del correo electrónico info@setpneiva.gov.co , el cual para esta vigencia se recibieron un total de 137 PQRSD con un 82%, de manera escrita un total de 28 PQRSD, con un 16,76%, y mediante la página web un total de 2 PQRSD, con un porcentaje de 1,19%.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR PROCESOS:

PROCESO PARA RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	7	14	9	7	10	52	31.13%
GESTION DE INFRAESTRUCTURA	5	3	5	5	4	2	24	14.37%
GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	13	8	8	2	3	5	39	23.35%
GESTION DE OPERACIONES	5	2	5	11	7	7	37	22.15%
GESTION SOCIAL Y PREDIAL	3	0	0	1	5	0	9	5.38%
GESTION DE CONTROL INTERNO	0	0	0	1	0	0	1	0.59%
GESTION DE PLANIFICACION ESTRATEGICA	0	0	0	2	3	0	5	3%
GERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	31	20	32	31	29	24	167	100%

Fuente: Apoyo a ventanilla única – Informe PQRSD II Semestre Vigencia 2023



Fuente: Apoyo a ventanilla única Informe PQRSD II Semestre Vigencia 2023

El SETP TRANSFEDERAL S.A.S. para el segundo semestre del año 2023 recibió a través del procesos de Gestión Administrativa y Financiera el mayor número de requerimientos con un total de 52 PQRSD equivalente a un 31% aproximadamente, seguidamente el proceso de Gestión Jurídica y Contratación con 39 PQRSD equivalente a un 23% aproximadamente, Gestión de Operaciones con 37 PQRSD equivalente a un 22% aproximadamente, Gestión de infraestructura con 24 PQRSD equivalente a un 14% aproximadamente, Gestión Social y Predial con 9 PQRSD equivalente a un 5% aproximadamente, Gestión de Planeación Estratégica con 5 PQRSD equivalente a un 3% aproximadamente, Gestión Control Interno con 1 PQRSD equivalente a un 1% aproximadamente, y Gerencia con 0 requerimientos recibidos durante este semestre; se puede observar que los procesos de Gestión Administrativa y Financiera y Gestión Jurídica y de Contratación fueron las áreas con más número de solicitudes en su mayoría con solicitud de información por parte de terceros y requerimientos de los entes de control solicitando información.

TRÁMITE ASIGNADO A LAS PETICIONES RECIBIDAS DURANTE EL II SEMESTRE 2023

El SETP Neiva consolida las P.Q.R.S.D. recibidas durante el segundo semestre del 2023, según el PT-GA-02 Procedimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - P.Q.R.S.D. el cual permite identificar el porcentaje oportuno de respuesta a las P.Q.R.S.D. al igual que el porcentaje de respuesta extemporánea, según lo recopilado en la herramienta de Excel para la elaboración del presente informe.

TRÁMITE DADO A LAS PQRS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
RESPUESTA EN FORMA OPORTUNA	30	19	30	28	28	21	156
RESPUESTA EXTEMPORANEA	1	1	2	3	1	2	10
NO SE CUENTA CON SOPORTE	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	31	20	32	31	29	24	167



Fuente: *Apoyo a la Gestión Gerencial – Informe Ejecutivo PQRSD II Semestre Vigencia 2023*

De acuerdo a la información anterior se puede observar que se dio respuesta dentro de los términos establecidos según PT-GA-02 Procedimiento P.Q.R.S.D., un 93% de las P.Q.R.S.D. recibidas en la entidad a través de los distintos canales de recepción durante el segundo semestre del 2023, no obstante, se resolvió de forma extemporánea un 7% de las P.Q.R.S.D. según lo anterior, se evidencia que para este semestre el número de PQRSD recibidas aumento a comparación del primer semestre, en un alto porcentaje las PQRSD fueron tramitadas de forma exitosa notando una mejora continua en los tiempos de respuesta, a pesar de que persiste algún incumplimiento a la normatividad aplicable, es de resaltar el mejoramiento y compromiso de cada una de las áreas inmersas en el informe.

RESPUESTA ESTEMPORANEA POR AREAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	1	0	1	0	2	4
GESTION DE INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	0
GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	0	0	2	0	0	0	2
GESTION DE OPERACIONES	1	0	0	2	1	1	5
GESTION SOCIAL Y PREDIAL	0	0	0	0	0	0	0
GESTION DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
GESTION DE PLANIFICACION ESTRATEGICA	0	0	0	0	0	0	0
GERENCIA	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	1	2	3	1	3	11

Con respecto a las P.Q.R.S.D. que se resolvieron de forma extemporánea esta oficina determinó que en su mayor parte los incumplimientos son debido a que se corre traslado por competencia a otras entidades y no se informa al usuario que solicita la información, que se surtió este proceso, por lo tanto, esta oficina recomienda tener mayor compromiso con el cumplimiento de los tiempos establecidos.

CONCLUSIONES:

La Oficina de Control interno efectúa un análisis a la información reportada por la ventanilla de atención al ciudadano de las PQRSD recepcionadas en el segundo semestre de 2023, donde concluye lo siguiente:

- como conclusión se tiene que el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. durante el segundo semestre de la vigencia 2023 recibió a través de sus canales de comunicación autorizados un total de 167 P.Q.R.S.D de los cuales en su mayoría estaban relacionados con sus objetivos misionales y algunos fueron

trasladados por competencia a otra entidad en este seguimiento del segundo semestre se evidencio que aumento un poco el número de PQRSD recibidas.

- De acuerdo con el reporte generado a través de Apoyo a la Gestión Gerencial, se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos para los requerimientos de las P.Q.R.S.D. es de forma e-mail a través de correos recibidos al correo institucional de la entidad, ya que el total de PQRSD recibidas para este semestre fueron de 137 equivalente a un 82%, de forma escrita 28 PQRSD equivalente a un 16% y un número muy bajo mediante el canal de página web de 2 PQRSD equivalente a un 2% aproximadamente.

- Durante el segundo semestre de la vigencia 2023, se recibieron un total de 167 P.Q.R.S.D. de las cuales 156 fueron contestadas oportunamente y 10 de manera extemporánea, y un requerimiento informativo.

- Durante el segundo semestre de la vigencia 2023, se presentó un aumento en el número de requerimientos solicitados a la entidad con relación al primer semestre, la diferencia entre estos dos semestres fue de 20 requerimientos, el cual representa una variación del 10%.

- A pesar que se mejoró un poco el número de respuestas extemporáneas aún falta más compromiso por parte de los líderes de las áreas para contestar las P.Q.R.S.D. en los tiempos establecidos por la Ley.

- Con respecto a las P.Q.R.S.D. que se respondieron de forma extemporánea se puede evidenciar que el área que más incumplimiento a la normatividad tuvo fue el proceso Gestión de Operaciones con 5 respuesta fuera del tiempo establecido por la Ley, seguido del proceso de Gestión Administrativa y Financiera con 4 respuestas extemporánea, y Gestión Jurídica y Contratación con 2 requerimiento con respuesta de manera extemporánea.

RECOMENDACIONES:

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos interponen ante el SETP TRANSFEDERAL S.A.S., el área de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los procesos:

- Se recomienda estricto cumplimiento por parte de las áreas a los lineamientos dados para el trámite de PQRSD establecidos en la regulación normativa Ley 1712 del 2014 "Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional", y

la Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

- Se debe tener en cuenta que el sistema de Gestión Documental es la herramienta dispuesta por parte de la entidad para el manejo de las PQRSD, el cual nos permite evidenciar los oficios y generar respuestas junto con soportes de envió oportuno al ciudadano dentro de los tiempos establecidos evitando desgaste administrativo.

- Reforzar el manejo del sistema de Gestión Documental en la entidad sensibilizando al uso del aplicativo, aquellas áreas donde se tengan identificadas debilidades.

- Continuar afianzando los canales de comunicación (físicos y digitales) para la atención de las PQRSD en donde se puede realizar la trazabilidad de las mismas.

- Fortalecer la cultura del autocontrol, a través de capacitaciones en temas como: trámites de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias, reclamos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables.

- Llevar una revisión constante de los correos recibidos diariamente con requerimientos de P.Q.R.S.D. y reportar en el instante aquellas peticiones que no son competencia del SETP TRANSFEDERAL S.A.S. en la entidad correspondiente, de igual forma informar al solicitante del traslado por competencia.

- Promover el uso de la página web, para que la comunidad y partes interesadas utilicen este canal de recepción.

- Requerir por parte de la gerencia mediante memorando a las áreas que están incumpliendo la normatividad para realizar el estricto cumplimiento a estas, debido a que la entidad se puede ver inmersa en algún tipo de investigación o sanción.

- Realizar seguimiento al tiempo de respuesta de las PQRSD, con el fin de evitar que se haga de forma extemporánea.

Cordialmente,

BELLANID SANCHEZ PAEZ
Líder Control Interno
SETP TRANSFEDERAL S.A.S.

Anexo: Tabla en Excel del Seguimiento a las PQRSD recibidas por parte de la Ventanilla del SETP TRANSFEDERAL.