INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE NEIVA SETP TRANSFEDERAL S.A.S SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

INTRODUCCIÓN

La gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) constituye un eje fundamental dentro del modelo de atención al ciudadano y del fortalecimiento institucional del Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva – SETP TRANSFEDERAL S.A.S., al permitir el ejercicio efectivo del derecho constitucional de petición y garantizar la interacción permanente entre la ciudadanía y la entidad.

Este mecanismo no solo facilita la comunicación directa con los grupos de valor, sino que también se convierte en una herramienta estratégica para la mejora continua, al permitir identificar oportunidades de optimización en los procesos internos, evaluar la calidad del servicio prestado y fortalecer la transparencia administrativa.

El presente informe consolida el análisis detallado de las PQRSD recibidas y gestionadas durante el segundo semestre de la vigencia 2025, clasificadas según el tipo de requerimiento, canal de ingreso y dependencia responsable. Asimismo, se presentan los tiempos promedio de respuesta y se realiza un análisis de fondo sobre los motivos que originaron quejas, reclamos o sugerencias por parte de los usuarios, comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2025, con base en la información registrada en la herramienta oficial de control institucional suministrada por la Gerencia. Finalmente, este análisis sirve de base para la formulación de recomendaciones orientadas a perfeccionar la prestación del servicio, en beneficio de los grupos de interés.

MARCO NORMATIVO

El presente informe se fundamenta en el marco constitucional y legal vigente que regula el derecho de petición y la atención al ciudadano en Colombia, entre las cuales se destacan:

- Artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición.
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).
- Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública).
- Decreto 1166 de 2016, sobre recepción y trámite de peticiones verbales.
- Ley 962 de 2005, sobre racionalización de trámites.
- Decreto 1078 de 2015, relacionado con Gobierno Digital.

Estas disposiciones establecen la obligación de las entidades públicas de garantizar respuestas oportunas, claras, de fondo y dentro de los términos legales establecidos, así como de implementar mecanismos efectivos de seguimiento y control.

En desarrollo de su compromiso con la transparencia y la ética pública, el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. ha avanzado en la implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública, cumpliendo lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, la cual establece la obligación de publicar de manera proactiva las distintas categorías de información en el sitio web institucional. En este sentido, la ciudadanía puede consultar los temas de su interés a través del portal https://www.setpneiva.gov.co/pqrd.html. Adicionalmente, se dispone de canales presenciales y virtuales para la atención al ciudadano, como la ventanilla única ubicada en la carrera 5 No. 38 – 61 vía sur (Mercaneiva, Central Semafórica, 2.º piso), el buzón de sugerencias y el correo institucional: info@setpneiva.gov.co

OBJETIVO

Evaluar y realizar seguimiento al procedimiento de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas durante el segundo semestre de 2025, verificando el cumplimiento de los términos legales en las respuestas emitidas, analizando su comportamiento estadístico y proponiendo acciones de mejora orientadas al fortalecimiento institucional.

ALCANCE

El presente informe tiene como finalidad exponer un análisis exhaustivo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas durante el período comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2025, con el propósito de:

- Reconocer y comprender las necesidades, expectativas e inquietudes de los usuarios a partir del estudio de las peticiones y sugerencias presentadas, con el objetivo de fortalecer y optimizar los servicios que presta la entidad.
- Examinar las causas que dieron origen a las quejas y reclamos, así como su recurrencia, evaluando las medidas implementadas para su solución y el impacto de estas en la mejora de la calidad del servicio.
- Verificar la correcta aplicación de los procedimientos establecidos, determinando si las denuncias y reclamos fueron tramitados conforme a la normatividad vigente, identificando posibles falencias en los procesos y formulando oportunidades de mejora.
- Analizar los tiempos de respuesta y la efectividad de las soluciones brindadas, con el fin de contribuir al fortalecimiento de la atención al ciudadano y al incremento de los niveles de satisfacción.
- Formular acciones correctivas y preventivas basadas en los resultados del análisis, orientadas al mejoramiento continuo y al fortalecimiento institucional.

RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para la elaboración del presente informe correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025, comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2025, se solicitó formalmente, mediante comunicación electrónica dirigida a la Gerencia, la remisión de la información relacionada con la gestión y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas durante dicho período.

La información suministrada permitió consolidar el registro detallado de las PQRSD radicadas, clasificadas, atendidas y aquellas que se encontraban en curso al cierre del semestre, de acuerdo con la competencia asignada a cada proceso y en observancia de los términos establecidos en la normatividad vigente.

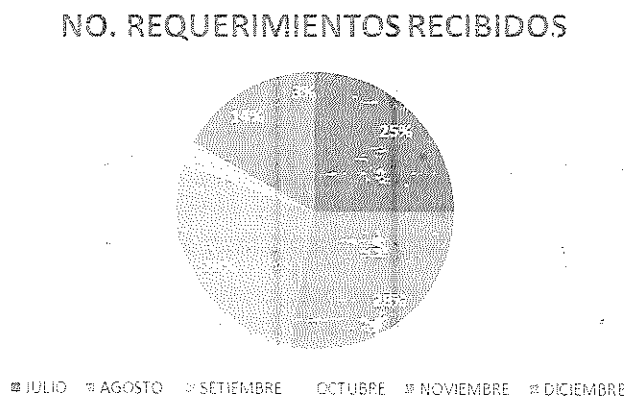
Posteriormente, la Líder de la Oficina de Control Interno realizó la verificación y análisis de los datos reportados, evaluando el cumplimiento de los plazos legales, la oportunidad de las respuestas emitidas y la correcta aplicación del procedimiento institucional. Así mismo, se efectuó el respectivo comparativo frente al semestre inmediatamente anterior, con el fin de identificar variaciones en el comportamiento de los requerimientos.

Las solicitudes fueron recibidas a través de los distintos canales de atención al ciudadano dispuestos por la entidad, tales como radicación escrita, página web y medios electrónicos, buzón de sugerencias y la ventanilla única presencial ubicada en la Carrera 5A No. 38-61 Sur, sector Merca Neiva.

De acuerdo con la información consolidada, durante el segundo semestre de 2025 el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. registró un total de 36 PQRSD. A continuación, se presentan las estadísticas correspondientes y el análisis detallado de los datos, conforme a los canales de recepción y demás variables evaluadas en el período objeto de seguimiento.

P.Q.R.S.D. RECIBIDAS EN EL II-SEMESTRE DE 2025

MES	NO. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS
JULIO	9
AGOSTO	10
SETIEMBRE	10
OCTUBRE	1
NOVIEMBRE	5
DICIEMBRE	1
TOTAL	**36**



Fuente: Apoyo a la Gestión Gerencial – Informe PQRSD- II Semestre Vigencia 2025

De lo anterior se puede observar que el mes que tuvo mayor recepción de PQRSD fueron los meses de agosto y septiembre, con un total de 10 cada uno PQRSD el cual equivalen a un 28% del total de las PQRSD recibidas durante el II semestre de 2025, por otro lado los meses donde se recepcionaron menos PQRSD fue en Octubre y Diciembre con un total de 1 cada una.

Seguidamente, se presenta un análisis comparativo entre el número de requerimientos recibidos durante el primer semestre de la vigencia 2025, en el cual se registraron noventa y seis (96) PQRSD, y el segundo semestre de la misma vigencia, período en el que se reportaron treinta y seis (36) solicitudes.

Del contraste de estas cifras se evidencia una disminución significativa en el volumen de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, equivalente a una variación negativa del 62,50% Esta reducción representa un decrecimiento notable en la cantidad de requerimientos radicados por la ciudadanía durante el segundo semestre del año.

NUMERO DE P.Q.R.S.D RECIBIDOS	I SEMESTRE 2025	II SEMESTRE 2025	DIFERENCIA	% VARIACIÓN
	174	96	78	-62,50%

Fuente: Oficina de Control Interno SETP Neiva

Dicha variación puede interpretarse como un indicador relevante del comportamiento de la interacción ciudadana con la entidad, pudiendo estar asociada a factores como la implementación de acciones de mejora en los procesos internos, mayor claridad en la información suministrada al público, fortalecimiento de los canales de atención o disminución de situaciones que generen inconformidad. No obstante, este resultado debe analizarse de manera integral, considerando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos, con el fin de determinar si la disminución refleja una mejora en la gestión institucional o responde a otros factores externos que influyan en la radicación de solicitudes.

En consecuencia, el análisis comparativo permite identificar tendencias en la gestión de PQRSD y constituye un insumo fundamental para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento continuo del servicio y la atención al ciudadano

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

CANALES DE ATENCIÓN

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva – SETP TRANSFEDERAL S.A.S. dispone de cuatro canales oficiales de atención mediante los cuales los ciudadanos y demás grupos de interés pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con asuntos de competencia de la entidad.

Canal Electrónico: Corresponde al medio digital habilitado por la entidad para la recepción de PQRSD, el cual incluye la página web institucional y el correo electrónico oficial. A través de este canal, los usuarios pueden radicar sus solicitudes de manera ágil y remota, garantizando trazabilidad y registro oportuno.

Canal Escrito: Comprende los mecanismos tradicionales de radicación física de documentos, tales como la entrega directa en ventanilla y el buzón de sugerencias dispuesto por la entidad. Este canal permite la presentación formal de solicitudes en medio físico.

Canal Presencial: Facilita la atención directa y personalizada por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, brindando orientación e información frente a las diferentes solicitudes. Asimismo, permite recibir requerimientos de manera verbal, realizando el respectivo trámite de radicación cuando sea necesario.

Canal Telefónico: Constituye el medio de comunicación verbal mediante el cual los ciudadanos pueden formular sus inquietudes o requerimientos. Estas solicitudes son atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, quien procede a efectuar la correspondiente radicación y gestión interna, en caso de requerirse.

Adicionalmente, el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. cuenta con diversos mecanismos complementarios de comunicación, tales como la página web, redes sociales institucionales, correo electrónico, atención presencial, buzón de sugerencias y línea telefónica, a través de los cuales cualquier ciudadano puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, incluyendo aquellas relacionadas con presuntos actos de corrupción

NO. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS I. SEMESTRE 2025		
CANAL	**II SEMESTRE 2025**	**PORCENTAJE**
EMAIL	36	100%
ESCRITO	0	0
PÁGINA WEB	0	0
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0
TOTAL	**36**	**100%**

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 electronico info@setpneiva.gov.co , el cual para este semestre se recibió un total de 36 PQRSD equivalente al 100%. Por otro lado, de manera escrita, mediante la página web y buzón de sugerencia durante este semestre no se recibió ninguna PQRSD.

con la ciudadanía. Por su parte, Gestión de Operaciones registró 6 requerimientos (16,67%), mientras que Gestión Administrativa y Financiera recibió 3 solicitudes (8,33%) y Gerencia 2 solicitudes (5,56%). Finalmente, los procesos de Gestión Social y Predial, Gestión de Control Interno y Gestión de Planeación Estratégica no reportaron PQRSD durante el período evaluado. Esta distribución refleja que la mayor carga institucional en materia de atención al ciudadano se concentra principalmente en los procesos jurídicos y de infraestructura, lo cual es coherente con la naturaleza operativa y contractual de la entidad.

TRÁMITE ASIGNADO A LAS PETICIONES RECIBIDAS DURANTE EL I SEMESTRE 2025

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva – SETP TRANSFEDERAL S.A.S. realizó la consolidación y análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2025, conforme a lo establecido en el procedimiento interno PT-GA-02 "Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD". Este procedimiento institucional define las directrices, responsabilidades y tiempos para la adecuada recepción, radicación, trámite y respuesta de los requerimientos presentados por la ciudadanía.

A partir de la información registrada en la herramienta de control en Excel utilizada por la entidad para el seguimiento de los casos, fue posible identificar y verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos para la emisión de respuestas. En este sentido, el análisis permitió determinar el porcentaje de solicitudes atendidas dentro del plazo normativo, así como el porcentaje de respuestas emitidas de manera extemporánea, constituyéndose en un insumo clave para evaluar la eficiencia del proceso y el nivel de cumplimiento frente al derecho fundamental de petición.

Esta consolidación no solo facilita el control interno y la trazabilidad de cada requerimiento, sino que además fortalece los mecanismos de seguimiento institucional, permitiendo identificar oportunidades de mejora orientadas a garantizar una atención oportuna, eficaz y alineada con la normatividad vigente.

TRÁMITE - LAS PQRSD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
RESPUESTA EN FORMA OPORTUNA	9	10	10	1	5	1	36
RESPUESTA EXTEMPORANEA	0	0	0	0	0	0	0
PENDIENTES POR ESPONDER	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9	10	10	1	5	1	36

Fuente: Apoyo a la Gerencia

TIPOLOGIA PQRSD RECIBIDAS II SEMESTRE 2025

TÍPOLOGIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIÓN	1	5	1	1	0	0	8
QUEJA	0	1	0	0	0	0	1
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	8	4	9	0	5	1	27
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	0
Total	**9**	**10**	**10**	**1**	**5**	**1**	**36**

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR PROCESOS:

Proceso responsable respuesta	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	2	0	0	0	0	3
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	3	4	3	0	1	1	12
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	5	2	4	1	1	0	13
GESTIÓN DE OPERACIONES	0	2	2	0	2	0	6
GESTION SOCIAL Y PREDIAL	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA	0	0	0	0	0	0	0
GERENCIA	0	0	1	0	1	0	2
TOTAL	9	10	10	1	5	1	36

Fuente: Apoyo a la Gerencia

Durante el segundo semestre de 2025, el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. registró un total de 36 PQRSD, cuya distribución por procesos evidencia que la mayor concentración de requerimientos se presentó en Gestión Jurídica y Contratación con 13 solicitudes, equivalentes al 36,11% del total, seguida de Gestión de Infraestructura con 12 PQRSD, representando el 33,33%. En conjunto, estos dos procesos acumularon el 69,44% de las solicitudes del semestre, lo que demuestra que las áreas misionales continúan siendo las de mayor interacción

RESPUESTAS EXTEMPORANEAS POR ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE OPERACIONES	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN SOCIAL Y PREDIAL	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	0	0	0	0	0	0	0
GERENCIA	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	1	0	0

Fuente: Apoyo a la Gerencia

De acuerdo a la información anterior se puede observar que se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, según PT-GA-02 Procedimiento P.Q.R.S.D., el 100% de las P.Q.R.S.D. recibidas en la entidad a través del correo electronico de la entidad durante el segundo semestre del 2025, Finalmente, es de resaltar el compromiso de cada una de las áreas inmersas en el informe.

CONCLUSIONES:

- Durante el segundo semestre de 2025 se registraron 36 PQRSD, lo que representa una disminución del 62,50% en comparación con el primer semestre del mismo año (96 solicitudes). Esta reducción evidencia una variación importante en la interacción ciudadana con la entidad, lo cual puede estar asociado a mejoras en los procesos internos, mayor claridad en la información suministrada o disminución de situaciones generadoras de inconformidad.

- El 69,44% de las solicitudes se concentró en los procesos de Gestión Jurídica y Contratación (36,11%) y Gestión de Infraestructura (33,33%), lo que confirma que las áreas misionales continúan siendo las de mayor relación directa con la ciudadanía y terceros interesados. Esta distribución es coherente con la naturaleza operativa y contractual de la entidad.

- Se evidenció que el 100% de las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2025 fueron atendidas dentro de los términos legales establecidos, conforme al procedimiento PT-GA-02. Este resultado refleja un adecuado nivel de cumplimiento normativo y compromiso institucional frente al derecho fundamental de petición.

RECOMENDACIONES

- Promover y socializar el uso de otros canales habilitados (página web, buzón de sugerencias, atención presencial y telefónica), con el fin de ampliar las alternativas de acceso para los ciudadanos y mejorar la cobertura del servicio.

- Se sugiere complementar el análisis cuantitativo con una evaluación cualitativa de los temas más recurrentes en Gestión Jurídica y Gestión de Infraestructura, con el propósito de identificar causas estructurales y diseñar acciones preventivas que reduzcan futuros requerimientos.

- Se recomienda continuar con el seguimiento riguroso mediante herramientas de control y alertas preventivas que permitan sostener este nivel de eficiencia en próximos períodos, garantizando la trazabilidad y oportunidad en la atención al ciudadano.

Cordialmente,

Elaboró:
GABRIEL ARGÜELLO MARTÍNEZ
Contratista Control Interno
SETP TRANSFEDERAL S.A.S

Aprobó:
STEFANNY TAVERA POLANIA
Líder Control Interno
SETP TRANSFEDERAL S.A.S