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

II SEMESTRE 2021



JUAN CARLOS GONZÁLEZ MEJÍA
Gerente

SANDRA LILIANA REY CAICEDO
Apoyo Técnico en los Procesos de Control Interno
Enero 2022

migo
MOVILIDAD INTELIGENTE DE GESTIÓN OPITA
SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE NEIVA

II INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, RECIBIDAS EN EL SETP TRANSFEDERAL S.A.S. 2021

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 actual.

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 2021, 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 seguimiento y evaluación 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 presenta 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 periodo comprendido del 1° de julio al 31 de diciembre de la vigencia 2021.

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…"

- ✓ 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 en la Entidad.

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.*

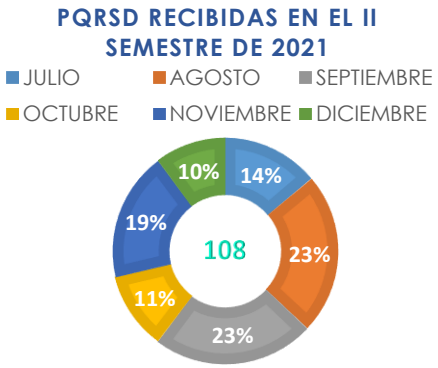
Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Teniendo en cuenta la información recolectada y los reportes de P.Q.R.S.D. del SETP TRANSFEDERAL S.A.S., se registraron para el segundo semestre del 2021, un total de 108 peticiones ante la entidad. 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 2021

MES	No. DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS
JULIO	15
AGOSTO	25
SEPTIEMBRE	25
OCTUBRE	12
NOVIEMBRE	20
DICIEMBRE	11
TOTAL	**108**



Fuente: *Apoyo a la Gestión Gerencial – Informe Ejecutivo de Seguimiento a Peticiones Quejas II Semestre Vigencia 2021*

De lo anterior se observa que durante los meses de agosto y septiembre del 2021 se recibió la mayor cantidad de peticiones, equivalentes cada una a un 23%, los cuales suman 50 peticiones que hacen parte del total de requerimientos recibidas durante el segundo semestre (108).

A continuación, se presenta un comparativo del número de requerimientos recibidos durante el segundo semestre de la vigencia 2020 y el segundo semestre de la vigencia 2021, por lo que se puede observar una disminución del 28%.

No P.Q.R.S.D. Recibidos	II Semestre 2020 (Julio – Diciembre)	II Semestre 2021 (Julio – Diciembre)	Diferencia	% Variación
	1150	108	-42	-28 %

Fuente: *Oficina de Control Interno SETP Neiva*

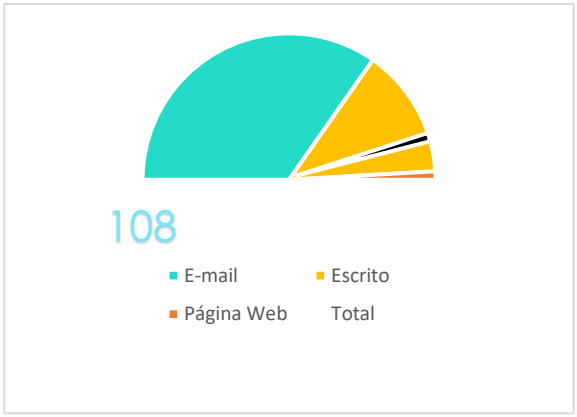
REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

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. de requerimientos recibidos	%
E-mail	75	69.4
Escrito	31	28.7
Página Web	2	1.9
	108	100

Fuente: Oficina de Control Interno SETP Neiva

PQRSD RECIBIDAS EN EL II SEMESTRE DE 2021



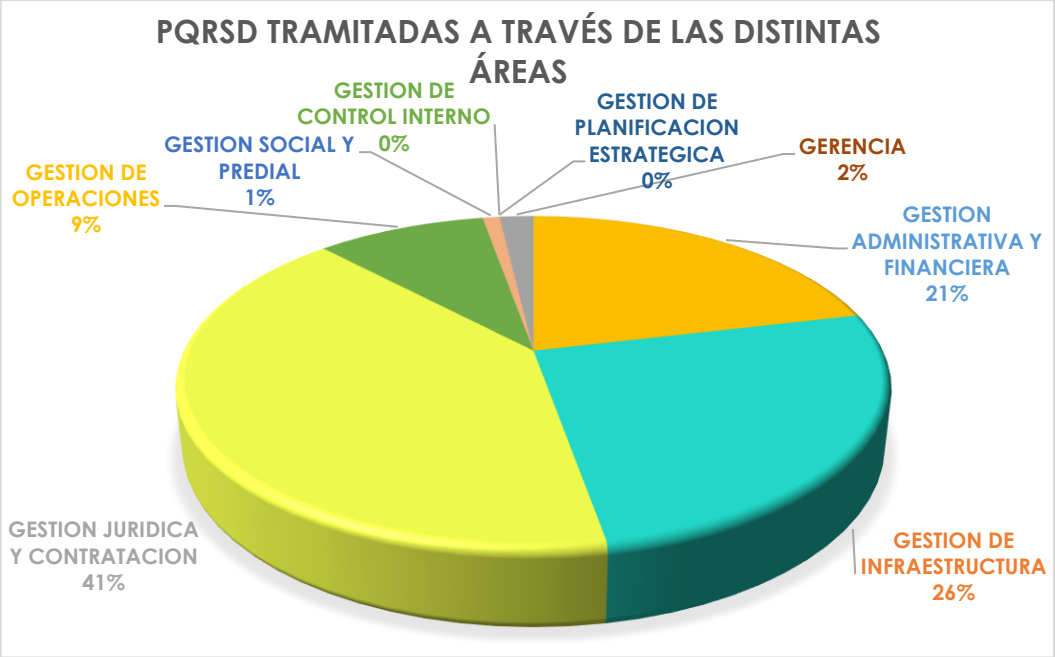
Fuente: *Oficina de Control Interno SETP Neiva*

De acuerdo a la información anterior, se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos en las solicitudes de las P.Q.R.S.D. es por Email a través del correo electrónico info@setpneiva.gov.co (75 peticiones), equivalentes a un 69.4%, y un porcentaje de 2% bajo por la página web.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR PROCESOS:

PROCESO PARA RESPUESTA	JULIO	AGOS	SEP	OCTU	NOVI	DICIEM	TOTAL	%
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	9	8	1	0	0	23	21.3
GESTION DE INFRAESTRUCTURA	4	6	4	2	8	4	28	25.9
GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	5	7	10	7	8	7	44	40.7
GESTION DE OPERACIONES	1	3	3	1	2	0	10	9.3
GESTION SOCIAL Y PREDIAL	0	0	0	0	1	0	1	0.9
GESTION DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0.0
GESTION DE PLANIFICACION ESTRATEGICA	0	0	0	0	0	0	0	0.0
GERENCIA	0	0	0	1	1	0	2	1.9
TOTAL	15	25	25	12	20	11	108	100

Fuente: *Apoyo a ventanilla única – Informe No. 02 de Peticiones Quejas II Semestre Vigencia 2021*



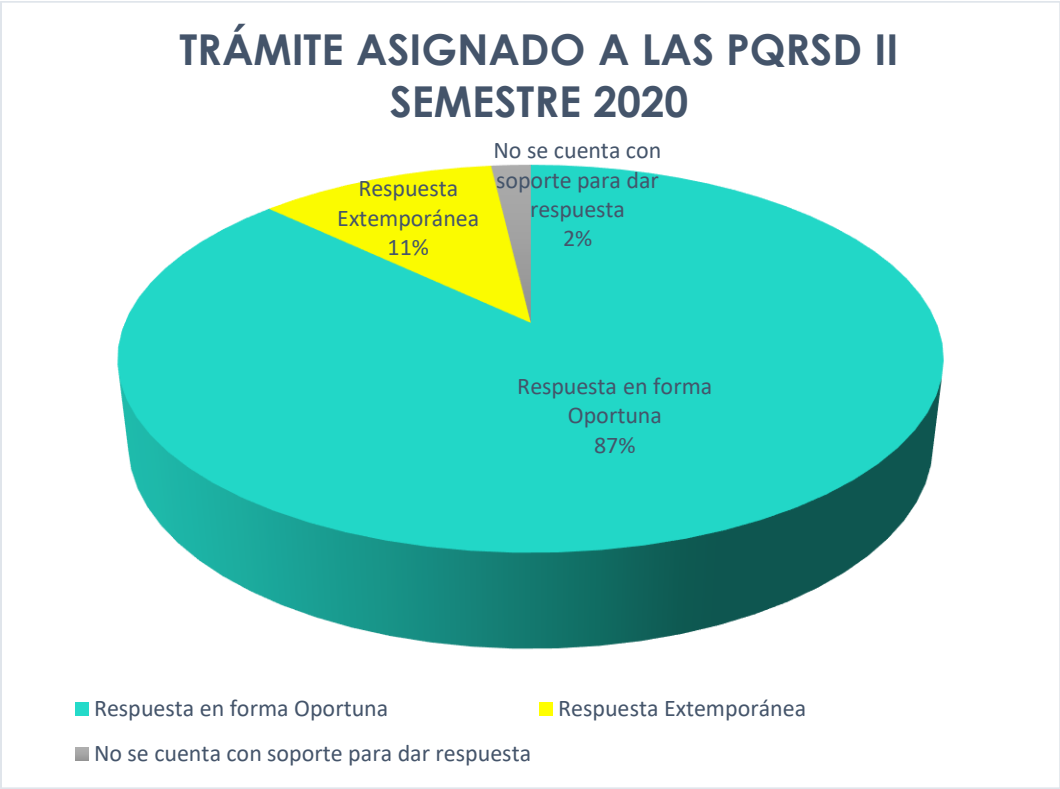
Fuente: *Apoyo a ventanilla única – Informe No. 02 de Peticiones Quejas II Semestre Vigencia 2021*

El SETP TRANSFEDERAL S.A.S. para el segundo semestre del año 2021 recibió a través del proceso de Gestión Jurídica y contratación con un 40.7%, el proceso de Gestión de Infraestructura 25.9%, Administrativa y Financiera 21.3%, Gestión de Operaciones 9.3% de requerimientos; el Proceso Gestión Jurídica y contratación con el mayor número de solicitudes, relacionadas con requerimientos efectuados por los entes de control, solicitudes de información de entidades que intervienen en el desarrollo del proyecto y la comunidad.

TRAMITE ASIGNADO A LAS PETICIONES RECIBIDAS DURANTE EL II SEMESTRE 2021

El SETP Neiva consolida las P.Q.R.S.D. recibidas durante el II semestre del 2021, 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.

tramite dado a las P.Q.R.S.D.	JULI	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
Respuesta en forma Oportuna	15	21	16	10	12	20	94	87
Respuesta Extemporánea	0	1	4	0	1	6	12	11
No se cuenta con soporte para dar respuesta	0	0	1	0	1	0	2	2
TOTAL	15	22	21	10	14	26	108	100



Fuente: *Apoyo a la Gestión Gerencial – Informe Ejecutivo de Seguimiento a Peticiones Quejas I Semestre Vigencia 2021*

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 87% de las P.Q.R.S.D. recibidas en la entidad a través de los distintos canales de recepción durante el segundo semestre del 2021, no obstante, se resolvió de forma extemporánea un 11% y un 2% de las P.Q.R.S.D. no contaba debido a la entidad no encontró soporte para dar respuesta.

Con respecto a la cantidad de P.Q.R.S.D. que no cuentan con soporte de respuesta, se informa que esto se debe a que se encuentran en trámite para resolver, o porque los contratistas encargados de dar respuesta lo hicieron y no allegaron la constancia para alimentar el presente reporte, para lo cual es importante acudir al encargado de responder y hacer seguimiento del trámite brindado a las respectivas P.Q.R.S.D.

CONCLUSIONES:

1. El SETP TRANSFEDERAL S.A.S. durante el segundo semestre de la vigencia 2021 recibió a través de sus canales de comunicación autorizados recibió 108 P.Q.R.S.D., de los cuales 35.2% estaban relacionados con sus objetivos misionales y el 0% fueron trasladados por competencia a otra entidad.

2. De acuerdo con el reporte generado a través de Apoyo a la Gestión Gerencial, se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos en las solicitudes de las P.Q.R.S.D. es de forma e-mail a través de correos recibidos al correo institucional de la entidad con un 69.2% (75) y un porcentaje mucho más bajo por el canal de página web.

3. Durante el II semestre de la vigencia 2021, se recibieron 108 P.Q.R.S.D. de las cuales 87 fueron contestadas oportunamente, 11 de manera extemporánea y 2 no se encontró el soporte para dar respuesta.

4. Durante el segundo semestre de la vigencia 2021, se presentó una disminución en el número de requerimientos solicitados a la entidad con relación al segundo semestre de la vigencia 2020, la diferencia entre estos dos semestres fue de -42 requerimientos, el cual representa una variación del -28%.



5. Hace 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 1755 de 2015.

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:

1. 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.

2. Los contratistas deben hacer uso diario de la plataforma del Sistema de Gestión Documental cuando se encuentren en horas de trabajo, a través de la página web del SETP en el siguiente enlace: http://transfederal.integrasoftsas.co/frmLogin.aspx

3. Gestionar por el responsable de la ventanilla una capacitación en atención al ciudadano para seguir prestando un mejor servicio.

4. Creación de estrategias para el uso del Buzón de Sugerencias de la entidad.

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

6. Actualizar el procedimiento de P.Q.R.S.D. debido a la adquisición de la nueva plataforma de Gestión Documental.

7. Creación del formato institucional para uso de las radicaciones de las P.Q.R.S.D. de forma física.

8. Encaminar a la entidad a la creación de la oficina de atención al usuario a fin de fortalecer los procesos con los usuarios

Cordialmente,

SANDRA LILIANA REY CAICEDO
Apoyo Técnico en los Procesos de Control Interno
SETP TRANSFEDERAL S.A.S.

Anexo:
https://www.setpneiva.gov.co/images/pdf/Resoluciones/2020/Resolucion018de2020.pdf