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

II SEMESTRE 2019



SANDRA LILIANA REY CAICEDO
CONTRATISTA CONTROL INTERNO
ENERO 2019

II INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS, RECIBIDAS EN EL SETP TRANSFEDERAL S.A.S. 2019

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 PQRSD que la ciudadanía interpone ante la entidad, recibidas durante el segundo semestre de 2019.

El SETP Neiva TRANSFEDERAL S.A.S. viene trabajando en el desarrollo del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2019 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 (PQRSD) recibidas y atendidas en el Punto de Atención al Ciudadanos (PAC) del SETP TRANSFEDERAL S.A.S. durante el periodo comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2019, 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 PQRSD 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 PQRSD 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 2019.

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…"

TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS PQRSD

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) 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 quince (15) 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 diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- ✓ Solicitud de documentos. Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- ✓ Consultas. Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- ✓ Queja. Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- ✓ Reclamo. Se resuelven dentro de los quince (15) 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.

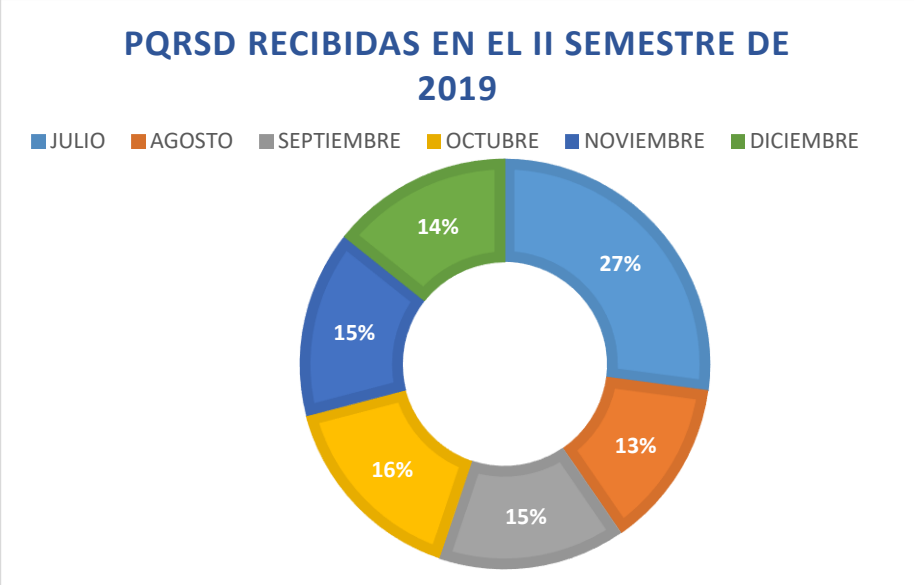
Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Teniendo en cuenta la información recolectada y los reportes de PQRSD del SETP TRANSFEDERAL S.A.S., se registraron para el segundo semestre del 2019, un total de 203 peticiones ante la entidad. A continuación, se presentan las estadísticas y análisis de la información registrada a través de los medios de comunicación de PQRSD:

PQRSD RECIBIDAS EN EL II SEMESTRE DE 2019

MES	No. DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS
JULIO	55
AGOSTO	27
SEPTIEMBRE	30
OCTUBRE	32
NOVIEMBRE	30
DICIEMBRE	29
TOTAL	203



Fuente: Apoyo a la Gestión Gerencial – Informe Ejecutivo de Seguimiento a Peticiones Quejas I Semestre Vigencia 2019

De lo anterior se observa que durante el mes julio del 2019 se recibió la mayor cantidad de peticiones, equivalentes a un 27% (55) del total recibido durante el segundo semestre (203) de la vigencia 2019.

A continuación, se presenta un comparativo del número de requerimientos recibidos del segundo semestre de la vigencia 2018 y el segundo semestre de la vigencia 2019, por lo que se puede observar una disminución del 33%

	II Semestre 2018 (Enero – Junio)	II Semestre 209 (Enero - Junio)	Diferencia	% Variación
No PQRSD Recibidos	301	203	-98	- 33 %

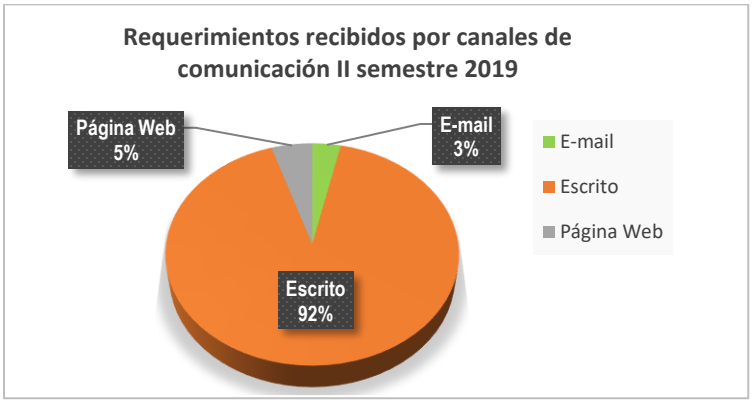
Fuente: Oficina de Control Interno SETP Neiva

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	7	2.8
Escrito	186	91.6
Página Web	10	3.9
	203	**100**

Fuente: Oficina de Control Interno SETP Neiva



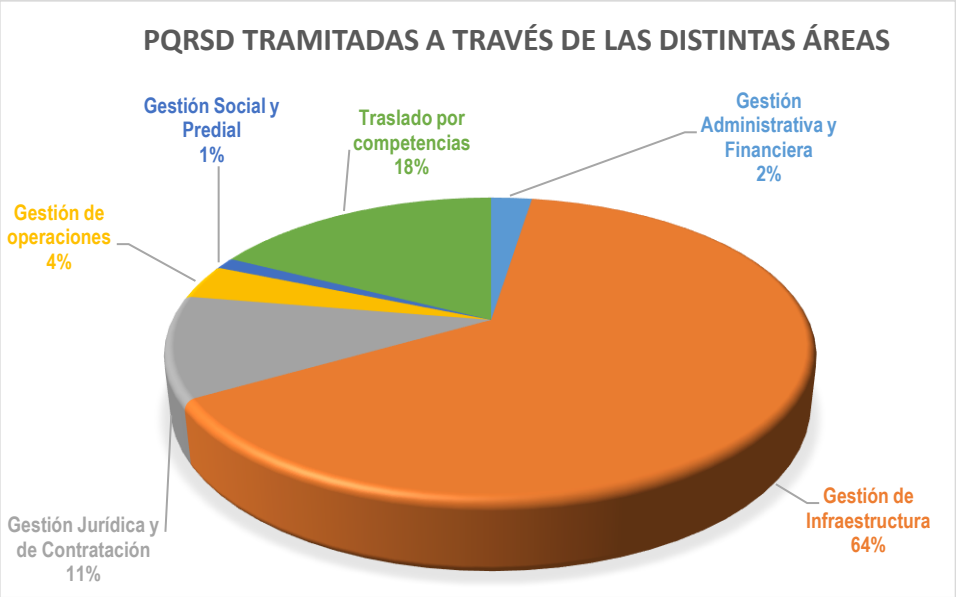
Fuente: Oficina de Control Interno SETP Neiva

De acuerdo a la información anterior, se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos en las solicitudes de las PQRSD es de manera escrita a través de la recepción de documentos con un 92% (186 peticiones), seguido de un 5% (10 peticiones) por medio de página web y un porcentaje mucho más bajo por el canal e-mail institucional.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR PROCESOS:

PROCESO PARA RESPUESTA	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUN	TOTAL	%
Gestión Administrativa y Financiera	1	0	0	0	2	3	6	2,4
Gestión de Infraestructura	39	15	28	27	28	21	158	64,2
Gestión Jurídica y de Contratación	11	6	0	5	0	5	27	11,0
Gestión de operaciones	2	5	2	0	0	0	9	3,7
Gestión Social y Predial	2	1	0	0	0	0	3	1,2
Traslado por competencias	4	3	10	11	12	3	43	17,5
TOTAL	**59**	**30**	**40**	**43**	**42**	**32**	**246**	**100**

Fuente: Apoyo a la Gestión Gerencial – Informe Ejecutivo de Seguimiento a Peticiones Quejas I Semestre Vigencia 2019



Fuente: Apoyo a la Gestión Gerencial – Informe Ejecutivo de Seguimiento a Peticiones Quejas I Semestre Vigencia 2019

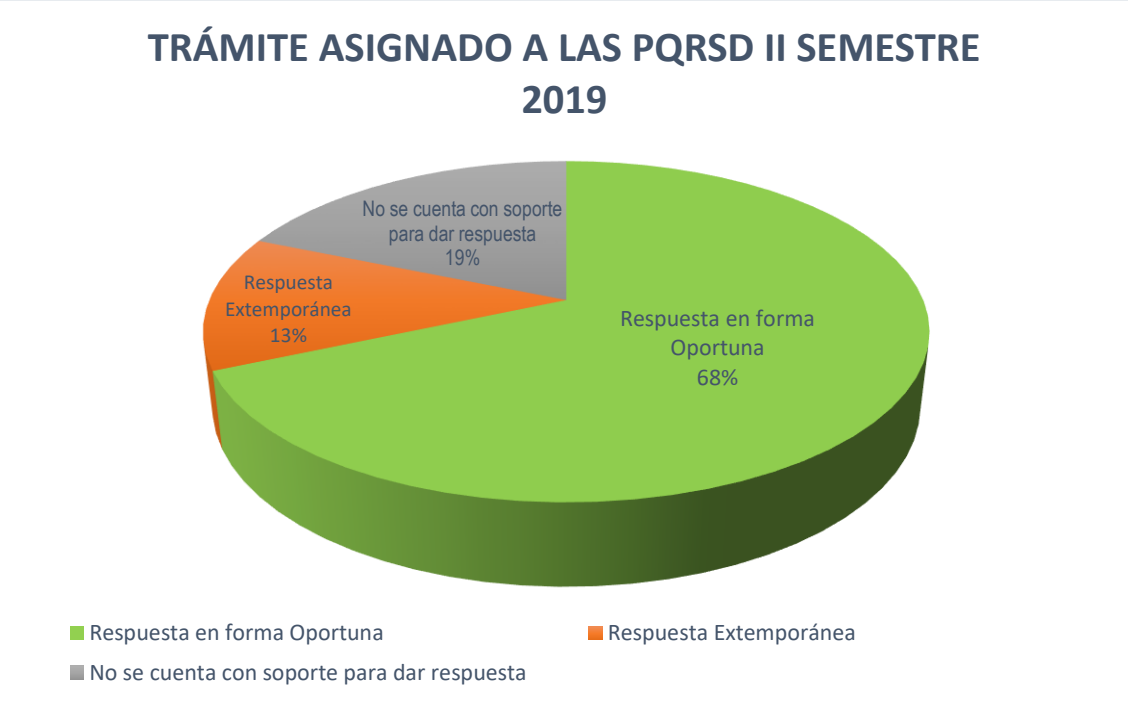
El SETP TRANSFEDERAL S.A.S. para el segundo semestre del año 2019 recibió a través del proceso de Gestión de Infraestructura el mayor número de requerimientos con un 64%, seguido traslado por competencias con un 18%, el proceso de Gestión Jurídica y de Contratación 11%, , Gestión de Operaciones con un 4% y Gestión de Administrativa y Financiera 4% de requerimientos; el Proceso Gestión de Infraestructura presenta

el mayor número de solicitudes, relacionadas con requerimientos efectuados por los contratistas que ejecutan las obras, 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 2019

El SETP Neiva consolida las PQRSD recibidas durante el II semestre del 2019, según el PT-GA-02 Procedimiento PQRSD y se identifica el porcentaje oportuno de respuesta a las PQRSD 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 PQRSD	JUL	AGOS	SEPT	OCTU	NOVIEM	DICIEM	TOTAL	%
Respuesta en forma Oportuna	40	16	20	26	25	12	139	68
Respuesta Extemporánea	12	3	3	1	3	4	26	13
No se cuenta con soporte para dar respuesta	3	8	7	5	2	13	38	19
TOTAL	**55**	**27**	**30**	**32**	**30**	**29**	**203**	**100**



Fuente: Apoyo a la Gestión Gerencial – Informe Ejecutivo de Seguimiento a Peticiones Quejas I Semestre Vigencia 2019

De acuerdo a la información anterior se puede observar que se dio respuesta dentro de los términos establecidos según PT-GA-02 Procedimiento PQRSD, un 68% de las PQRSD recibidas en la entidad a través de los distintos canales de recepción durante el segundo semestre del 2019, no obstante, se resolvió de forma extemporánea un 13% y un 19% de las PQRSD no contaba con soporte para dar respuesta.
Con respecto a la cantidad de PQRSD 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 PQRSD.

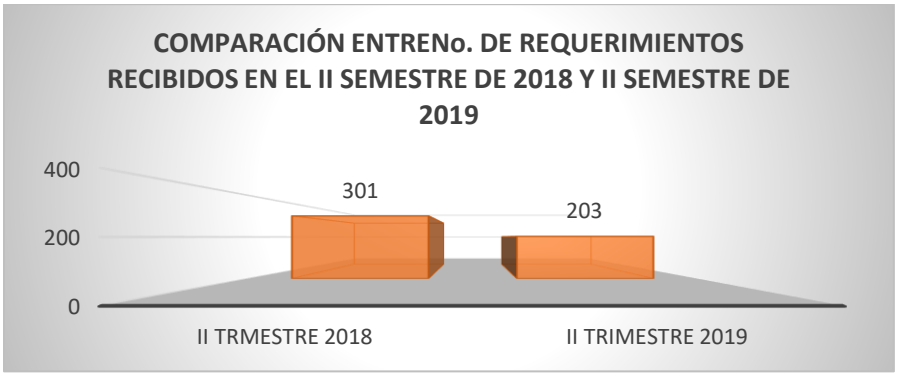
CONCLUSIONES:

1. El SETP TRANSFEDERAL S.A.S. durante el segundo semestre de la vigencia 2019 recibió a través de sus canales de comunicación autorizados recibió 203 PQRSD, de los cuales 78,8% estaban relacionados con sus objetivos misionales y el 21.2% fueron trasladados por competencia a otra entidad.

1. 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 PQRSD es de forma escrita a través de oficios recibidos en la entidad con un 92% (186) y un porcentaje mucho más bajo por el canal de página web y e-mail.

2. Durante el II semestre de la vigencia 2019, se recibieron 203 PQRSD de las cuales 139 fueron contestadas oportunamente, 13 de manera extemporánea y 19 no se encontró el soporte para dar respuesta.

3. Durante el primer semestre de la vigencia 2019, se presentó una disminución en el número de requerimientos solicitados a la entidad con relación al primer semestre de la vigencia 2018, la diferencia entre estos dos semestres fue de -98 requerimientos, el cual representa una variación del -33% .



4. Hace falta más compromiso por parte de los líderes de las áreas para contestar las PQRSD 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 PQRSD y reportar en el instante aquellas peticiones que no son competencia del SETP TRANSFEDERAL S.A.S. en la entidad correspondiente.

2. Lleva a cabo una capacitación en atención al ciudadano para seguir prestando un mejor servicio.

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

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

5. Socializar el procedimiento de PQRSD en las reuniones que programan los líderes de procesos.

6. Creación del formato institucional para uso de las radicaciones de las PQRSD de forma física.

Cordialmente,

(Original firmado)
SANDRA LILIANA REY CAICEDO
Contratista de Control Interno
SETP TRANSFEDERAL S.A.S.