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

II SEMESTRE 2022



FAIBER SANDOVAL CUMBE
Gerente

ALEXANDER HERRERA GRISALES
Apoyo Técnico en los Procesos de Control Interno
Enero 2023

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 2022

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 primer 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 2022, 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 2022.

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.*

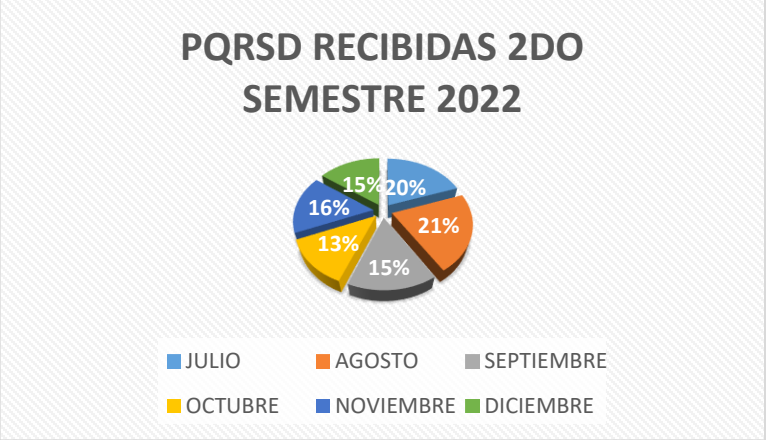
Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.

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 primer semestre del 2022, un total de 1179 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 2022

MES	NO. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS
JULIO	34
AGOSTO	37
SEPTIEMBRE	26
OCTUBRE	22
NOVIEMBRE	28
DICIEMBRE	26
TOTAL	173



Fuente: *Apoyo a la Gestión Gerencial – Informe Ejecutivo de Seguimiento a Peticiones Quejas II Semestre Vigencia 2022*

De lo anterior se observa que durante los meses de agosto y julio de 2022 se recibió la mayor cantidad de peticiones, equivalentes a un 21% y 20% respectivamente, los cuales suman setenta y un (71) peticiones que hacen parte del total de requerimientos recibidas durante el segundo semestre (173) de la vigencia 2022.

A continuación, se presenta un comparativo del número de requerimientos recibidos durante el segundo semestre de la vigencia 2021 y el segundo semestre de la vigencia 2022, por lo que se puede observar un aumento del 60,18%.

No P.Q.R.S.D. Recibidos	II Semestre 2021 (julio – diciembre)	II Semestre 2022 (julio – diciembre)	Diferencia	% Variación
	108	173	65	60,18%

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 2DO SEMESTRE 2022	%
EMAIL	123	71.1
ESCRITO	50	28.9
PAGINA WEB	0	0
TOTAL	178	100

Fuente: Oficina de Control Interno SETP Neiva



Fuente: *Oficina de Control Interno SETP Neiva*

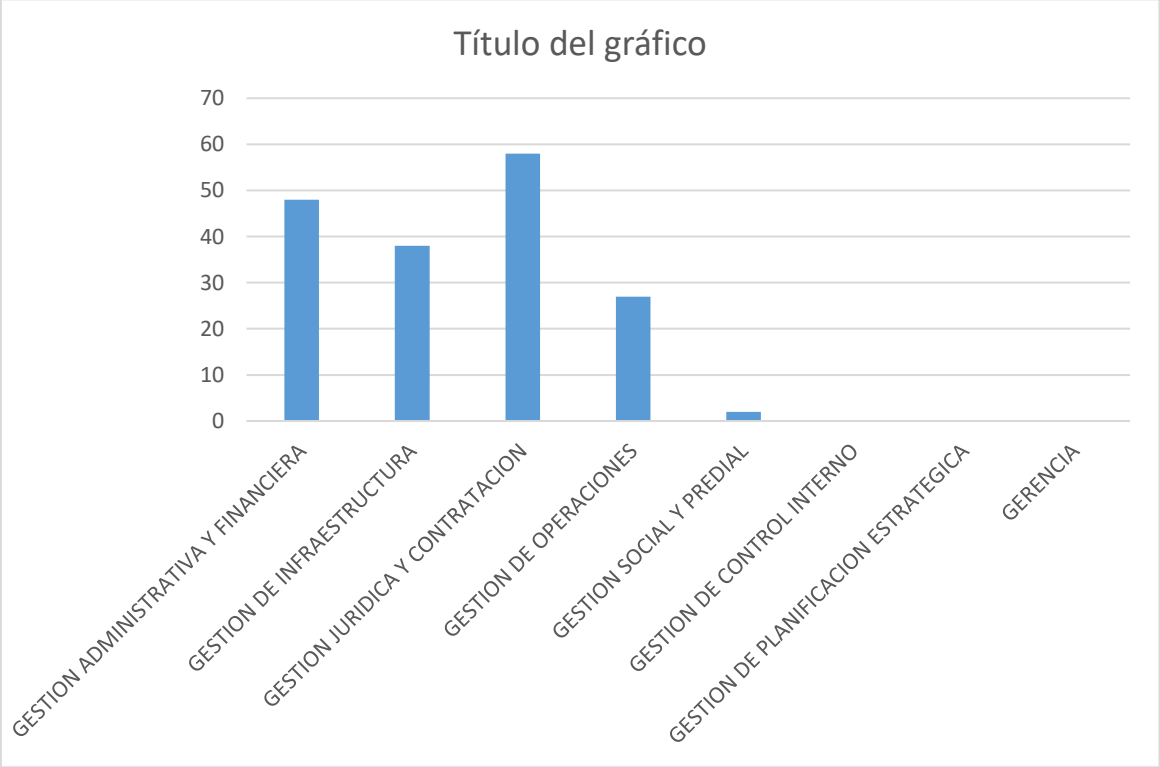
De acuerdo a la información anterior, se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos en las solicitudes de las P.Q.R.S.D. es por Email a través del correo electrónico info@setpneiva.gov.co (123 peticiones), con un 71,1%, a través de manera escrita (50), con un 28,9%, y por la página web (0), con un porcentaje de 0.00%.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR PROCESOS:

PROCESO PARA RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7	15	8	5	6	7	48	27.74
GESTION DE INFRAESTRUCTURA	5	8	7	1	7	10	38	21.96

GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	14	12	9	10	7	6	58	33.52
GESTION DE OPERACIONES	8	2	2	5	7	3	27	15.60
GESTION SOCIAL Y PREDIAL	0	0	0	1	1	0	2	1.15
GESTION DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0.00
GESTION DE PLANIFICACION ESTRATEGICA	0	0	0	0	0	0	0	0.00
GERENCIA	0	0	0	1	0	0	1	0.56
TOTAL	34	37	26	22	28	26	173	100

Fuente: *Apoyo a ventanilla única – Informe No. 02 de Peticiones Quejas II Semestre Vigencia 2022*



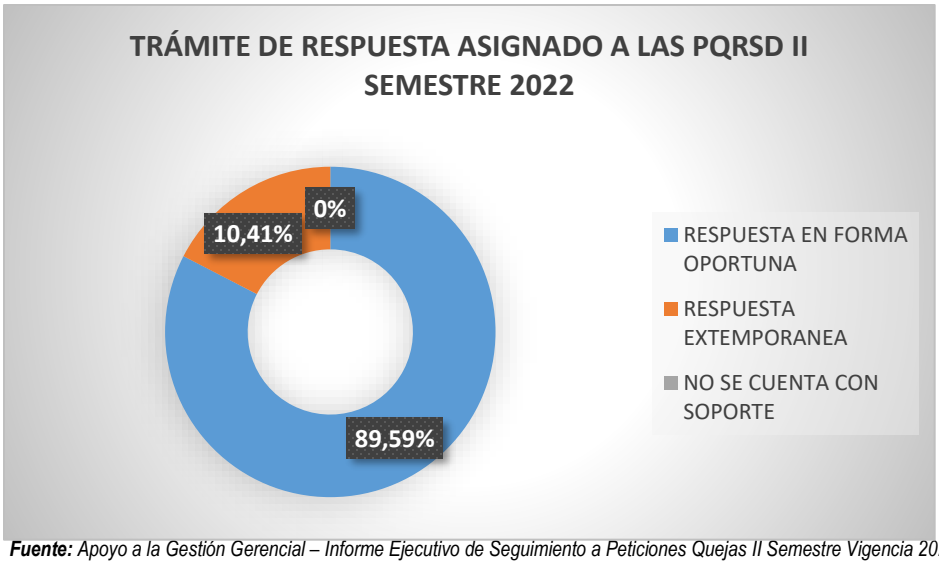
Fuente: *Apoyo a ventanilla única – Informe No. 02 de Peticiones Quejas II Semestre Vigencia 2022*

El SETP TRANSFEDERAL S.A.S. para el segundo semestre del año 2022 recibió a través de los procesos de Gestión Jurídica y Contratación y Gestión Administrativa y Financiera el mayor número de requerimientos con un 33,52% y 27,74% respectivamente, el proceso de Gestión de infraestructura 21,96%, Gestión de Operaciones 15,60% y Gestión Social y Predial 1,15% de los requerimientos; se puede observar que los procesos de Gestión Jurídica y de Contratación y Gestión Administrativa y Financiera 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.

TRAMITE ASIGNADO A LAS PETICIONES RECIBIDAS DURANTE EL II SEMESTRE 2022

El SETP Neiva consolida las P.Q.R.S.D. recibidas durante el II semestre del 2022, 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 PQRS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
RESPUESTA EN FORMA OPORTUNA	31	29	26	19	25	25	155
RESPUESTA EXTEMPORANEA	3	8	0	3	3	1	18
NO SE CUENTA CON SOPORTE	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	34	37	26	22	28	26	173



Fuente: *Apoyo a la Gestión Gerencial – Informe Ejecutivo de Seguimiento a Peticiones Quejas II Semestre Vigencia 2022*

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 89,59% de las P.Q.R.S.D. recibidas en la entidad a través de los distintos canales de recepción durante el primer semestre del 2022, no obstante, se resolvió de forma extemporánea un 10,41% de las P.Q.R.S.D., procedimiento que a pesar de haber mejorado con respecto al informe anterior aún persiste el incumplimiento a la normatividad aplicable, por esto, se recomienda realizar seguimiento continuo a la respuesta dentro de los tiempos por parte de cada uno de los líderes de procesos.

Con respecto a la cantidad de P.Q.R.S.D. que se resolvieron de forma extemporánea esta oficina realizó un seguimiento más exhaustivo, y se 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 la norma.

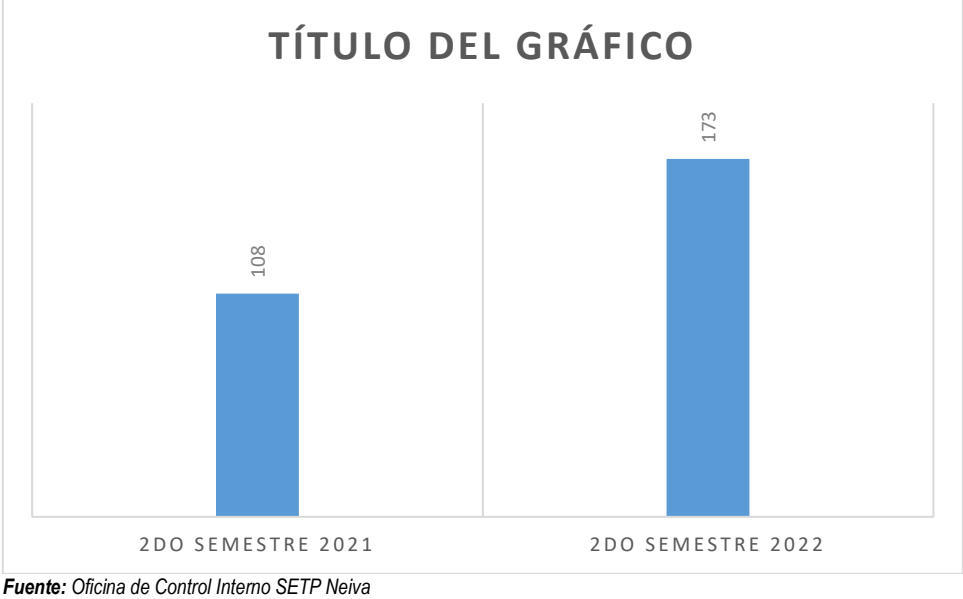
CONCLUSIONES:

1. El SETP TRANSFEDERAL S.A.S. durante el segundo semestre de la vigencia 2022 recibió a través de sus canales de comunicación autorizados recibió 173 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.

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 71,1% (123) y un porcentaje mucho más bajo por el canal de página web con un 28,9% (50).

3. Durante el II semestre de la vigencia 2022, se recibieron 173 P.Q.R.S.D. de las cuales 155 fueron contestadas oportunamente y 18 de manera extemporánea.

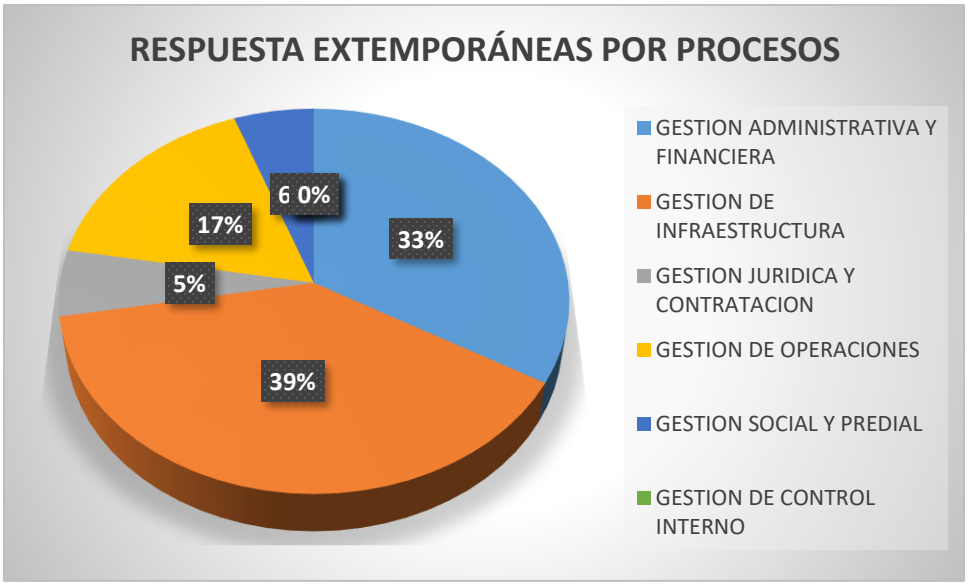
4. Durante el segundo semestre de la vigencia 2022, se presentó un incremento en el número de requerimientos solicitados a la entidad con relación al segundo semestre de la vigencia 2021, la diferencia entre estos dos semestres fue de 65 requerimientos, el cual representa una variación del -60.18%.



Fuente: *Oficina de Control Interno SETP Neiva*

5. A pesar que se mejoró notablemente 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 1755 de 2015.

6. 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 es el proceso Gestión de Infraestructura con 7 respuesta fuera de termino (38.9%), seguido del proceso de Gestión Administrativa y Financiera con 6 respuestas extemporáneas (33,33%), Gestión de Operaciones con 3 respuestas extemporáneas (16,67%) y los procesos Jurídica y Social y Predial con 1 respuesta fuera de término cada uno (5.55%) respectivamente. De este análisis se puede concluir que la mayoría de información que se entregó de forma extemporánea son solicitudes de información por parte de contratista y solicitud de información de contratos de obra por parte de terceros.



Fuente: *Oficina de Control Interno SETP Neiva*

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, de igual forma informar al solicitante del traslado por competencia.

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

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

4. Creación del formato institucional para uso de las radicaciones de las P.Q.R.S.D. de forma física por parte del proceso a cargo de las PQRSD.

5. 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.

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

Cordialmente,

ALEXANDER HERRERA GRISALES
Apoyo Técnico en los Procesos de 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.