

INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES SUIT - I CUATRIMESTRE DE 2025

OBJETIVO

Realizar seguimiento al Sistema Único de Información de Trámites SUIT- I Cuatrimestre 2025 del Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva SETP TRANSFEDERAL S.A.S., conforme a lo establecido en la normatividad vigente, aplicables a las entidades u organismos públicos de orden nacional y territorial.

ANTECEDENTES

Considerando que es fin esencial del Estado servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes de las personas, consagrados en la Constitución Política a través de trámites, procesos y procedimientos administrativos sencillos, ágiles, coordinados y modernos.

Que, de acuerdo con el Artículo **209** de la Constitución Política, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones, debiendo las autoridades coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

Que, la Ley 962 de 2005, “por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”, estableció en el segundo inciso del numeral 1, del Artículo 1 que “Las autoridades públicas no podrán establecer trámites, requisitos o permisos para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, salvo que se encuentren expresamente autorizados por la ley; ni tampoco podrán solicitar la presentación de documentos de competencia de otras autoridades”.



Municipio de Neiva

**SISTEMA ESTRATÉGICO DE
TRANSPORTE PÚBLICO DE NEIVA**
SETP TRANSFEDERAL S.A.S
Nit. 900.651.344-6



Que el Artículo 39 del Decreto Ley 019 de 2012, “por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”, modificó el numeral 2 del Artículo primero de la Ley 962 de 2005, y dispuso que: “Las entidades públicas y los particulares que ejercen una función administrativa expresamente autorizadas por la ley para establecer un trámite, deberán previamente someterlo a consideración del Departamento Administrativo de la Función Pública adjuntando la manifestación del impacto regulatorio, con la cual se acreditará su justificación, eficacia, eficiencia y los costos de implementación para los obligados a cumplirlo; así mismo deberá acreditar la existencia de recursos presupuesta/es y administrativos necesarios para su aplicación. En caso de encontrarlo razonable y adecuado con la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites, el Departamento Administrativo de la Función Pública autorizará su adopción e implementación”.

Que dentro de los principios rectores de la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites, incluidos en el Artículo primero de la Ley 962 de 2005, se encuentra el señalado en el numeral tercero relacionado con la información y publicidad, en virtud del cual “Sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, todo requisito, para que sea exigible al administrado, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, cuyo funcionamiento coordinará el Departamento Administrativo de la Función Pública; entidad que verificará para efectos de la inscripción que cuente con el respectivo soporte legal. (...)”

Que el Departamento Administrativo de la Función Pública – Función Pública, a través del SUIT, permite que las entidades inscriban y actualicen los trámites, las modificaciones a los mismos, otros procedimientos administrativos del Estado y las consultas de acceso a información pública asociadas a trámites, así como el registro y seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites y que corresponde a la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia.

Que el proceso que autoriza la adopción e implementación de los trámites creados por ley, así como la aprobación de nuevos trámites o de su modificación estructural, debe considerar la evaluación de las observaciones de los ciudadanos y grupos de interés, conforme a lo establecido en el numeral 8 del Artículo 8 de la Ley 1437 de 2011.



Municipio de Neiva

**SISTEMA ESTRATÉGICO DE
TRANSPORTE PÚBLICO DE NEIVA**
SETP TRANSFEDERAL S.A.S
Nit. 900.651.344-6



Que toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado en los términos de la Ley 1712 de 2014 es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal y en relación con su cobro el Artículo 3 de la citada ley dispone ““(…) el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.”

Que el Artículo 1.1.1.1. del Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector Función Pública señala: “El Departamento Administrativo de la Función Pública es la cabeza del Sector de la Función Pública encargado de formular las políticas generales de Administración Pública, en especial en materias relacionadas con Empleo Público, Organización Administrativa, Control Interno y Racionalización de Trámites de la Rama Ejecutiva del Poder Público.”

Que el Artículo 333 de la Ley 1955 de 2019, “por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, otorgó al presidente de la República facultades extraordinarias para simplificar o suprimir o reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública, con base en las cuales se expidió el Decreto Ley 2106 de 2019.

Que el Decreto Ley 2106 de 2019, “por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública” estableció nuevos lineamientos en materia de implementación o aplicación de trámites, así como, en la estrategia antitrámites, particularmente el Artículo tercero dispone: “Cuando se necesite reglamentar alguno de los trámites creados o autorizados por la ley, las autoridades seguirán el procedimiento señalado en el numeral 2 del Artículo 1o de la Ley 962 de 2005, modificado por el Artículo 39 del Decreto Ley 019 de 2012.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Teniendo en cuenta la normatividad anteriormente citada y aplicable para el seguimiento, la empresa Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva SETP TRANSFEDERAL S.A.S., dentro de las actividades realizadas, se identifican los procedimientos tanto regulados como no regulados, con el objetivo de consolidar el inventario de trámites. Actualmente, esta empresa al ser un proyecto con un enfoque particular, concentra sus trámites generales en el manejo de P.Q.R.S.D. (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).



Municipio de Neiva

**SISTEMA ESTRATÉGICO DE
TRANSPORTE PÚBLICO DE NEIVA**
SETP TRANSFEDERAL S.A.S
Nit. 900.651.344-6



Conforme a lo anterior, para el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. es fundamental la implementación de políticas de servicio y protocolos de atención, así como establecer canales de comunicación que permitan satisfacer de manera efectiva la demanda de trámites y servicios, siempre respetando los derechos y deberes de los ciudadanos de Neiva.

Por esta razón, actualmente no se llevan a cabo trámites distintos a los relacionados con la atención de peticiones, quejas y reclamos, con el fin de asegurar las condiciones necesarias para crear un entorno en el que los usuarios perciban una atención de calidad, fomentando así la confianza en el servicio recibido.

Así las cosas, La entidad cuenta con tres (3) canales para la atención al ciudadano, con estos, se garantiza el alcance a todos los niveles. Estos son: Canal Presencial, Canal Telefónico y Canal Virtual con el fin de garantizar la calidad de la atención, oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía.

- **Canal Telefónico**

El Sistema Estratégico de Transporte Público SETP TRANSFEDERAL S.A.S., cuenta con la línea telefónica móvil No. 3214624704 donde los ciudadanos pueden realizar consultas de información general, información de trámites adelantados frente a la entidad.

- **Canal Virtual**

Por este medio se le permite a la ciudadanía consultar información relacionada con trámites, solicitudes, documentación, obras en ejecución, solicitud de P.Q.R.S.D., actos administrativos, entre otros.

- **Página Web:**

✓ <https://www.setpneiva.gov.co/>

✓ Link para P.Q.R.S.D. <https://www.setpneiva.gov.co/pqrd.html>

- **Correos Electrónicos Institucionales:**

✓ info@setpneiva.gov.co

✓ revisorfiscal@setpneiva.gov.co

- **Canal Presencial**

Está al servicio de la ciudadanía de manera presencial donde se puede acceder a todos los servicios de consulta de interés administrativo y operativo de la entidad, el cual está ubicado en la carrera 5 No. 38 – 61 vía sur Mercaneiva, Central Semafórica 2do. Piso

Ahora bien, a corte de 30 de abril de la vigencia 2025 no se tienen prevista acciones específicas de racionalización para el mejoramiento del trámite de PQRS en la página web de la entidad, sin embargo, la fecha de ejecución a realizarse está programada para darse inicio el 28 de junio del presente año, de acuerdo como se evidencia en la siguiente tabla 1:

 SISTEMA ESTRATEGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO S.A.S									
COMPONENTE 2:		Racionalización de Trámites							
VIGENCIA:		2025							
FECHA DE PUBLICACIÓN:		31 DE ENERO DE 2025							
N°	Nombre del trámite, Proceso o Procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, Proceso o Procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha de Realización	
1	Mejoramiento de trámite de PQRS en la página web de la entidad	TIC- Admón	El trámite se realiza por medio de la página web de la Entidad. Y por medio presencial	La entidad cuenta con página web y sección de PQRS pero se requiere optimizar el trámite de las mismas	Realizar la optimización de la sección de PQRS de la página web de la Entidad para que la ciudadanía pueda hacer uso eficiente de la misma	Resolver de manera oportuna las PQRS a la comunidad	Gestión Admón. y Financiera	28/06/2025	31/12/2025

Tabla 1. Componente Racionalización de tramites/Información tomada del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC-2025-SETP

Según lo expuesto en la tabla anterior, en el ejercicio de verificación al cumplimiento de las acciones específicas propuestas, se pudo constatar que a pesar de que la fecha de ejecución de la mejora del trámite de PQRS se encuentra programada para darse inicio finalizando el mes de junio del presente año, la misma se viene optimizado periódicamente para su uso eficiente de la ciudadanía y actualmente se encuentra en funcionamiento como se puede ver a continuación:



Municipio de Neiva

**SISTEMA ESTRATÉGICO DE
TRANSPORTE PÚBLICO DE NEIVA**
SETP TRANSFEDERAL S.A.S
Nit. 900.651.344-6



Imagen 1. Página web SETP

Imagen 2. Formulario para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Producto del seguimiento realizado al Sistema Único de Información de Trámites SUIT durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2025, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- El SETP TRANSFEDERAL S.A.S. ha realizado un seguimiento acorde con la normatividad vigente, sus decretos reglamentarios y resoluciones (Ley 962 de 2005 y Decreto Ley 2106 de 2019), garantizando la racionalización de trámites administrativos.
- Actualmente la entidad solo gestiona un trámite principal, relacionado con peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (P.Q.R.S.D.), mediante el procedimiento PT-GA-02 implementado desde 2016.
- El SETP únicamente cuenta con tres canales activos (presencial, telefónico y virtual) para garantizar la atención al ciudadano, asegurando cobertura y accesibilidad.
- Se está realizando optimización continua del Trámite P.Q.R.S.D a pesar de que la acción formal de racionalización está programada para iniciar el 28 de junio de 2025.

De igual manera la oficina de control interno plasma las siguientes recomendaciones a tener en cuenta por la entidad:

- Cumplir con la ejecución del plan de mejora del trámite P.Q.R.S.D. en la fecha establecida (28 de junio de 2025) y registrar los avances oficialmente en el SUIT.
- Se recomienda ajustar la plataforma web conforme a la Ley 1755 de 2015 para garantizar el cumplimiento normativo.
- Evaluar la posibilidad de identificar otros trámites internos o externos que puedan ser registrados y racionalizados, incluso si están asociados a fases futuras de la entidad.
- Promover con mayor intensidad los canales disponibles para que más ciudadanos accedan a los servicios, especialmente los virtuales.



Municipio de Neiva

**SISTEMA ESTRATÉGICO DE
TRANSPORTE PÚBLICO DE NEIVA**
SETP TRANSFEDERAL S.A.S
Nit. 900.651.344-6



- Establecer métricas que midan la eficiencia, tiempos de respuesta y nivel de satisfacción del usuario respecto al trámite P.Q.R.S.D.
- Ajustar los procedimientos internos de acuerdo con las modificaciones normativas y las mejores prácticas en gestión pública.

EDILSON DUCUARA CASTRO

Líder Control Interno

SETP TRANSFEDERAL S.A.S