

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

II SEMESTRE 2024



MOVILIDAD INTELIGENTE DE GESTIÓN OPITA



Sistema Estratégico de Transporte Público

SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE NEIVA



EDNA JOHANA CRUZ BONILLA  
Gerente (e)

EDILSON DUCUARA CASTRO  
Líder Control Interno  
Diciembre 2024



---

**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 2024**

**INTRODUCCIÓN**

El proceso de atención y resolución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias es un componente fundamental en la gestión pública, ya que permite establecer un canal directo entre la ciudadanía y Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva SETP TRANSFEDERAL S.A.S. A través de este mecanismo, buscamos garantizar el derecho de todos los ciudadanos a expresar sus inquietudes, sugerencias o denuncias de manera clara, rápida y eficiente. Asimismo, nos comprometemos a ofrecer respuestas oportunas, transparentes y fundamentadas que contribuyan a la mejora continua de nuestros servicios, promoviendo una gestión más participativa, responsable y cercana a la comunidad.

Este seguimiento tiene como objetivo asegurar que cada solicitud sea debidamente registrada, procesada y resuelta conforme a la normativa vigente, con un enfoque en la equidad, la calidad en el servicio y el respeto a los derechos fundamentales de los usuarios. A través de este sistema, se busca fortalecer la confianza pública, mejorar la toma de decisiones y, sobre todo, generar un impacto positivo en la gestión institucional y en la satisfacción de la ciudadanía.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva SETP TRANSFEDERAL S.A.S., durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de diciembre de 2024, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta



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



---

Dirección y a los responsables de cada proceso, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza que se le debe dar al ciudadano en las instituciones públicas. En el informe de seguimiento, se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se describe el número total de PQRSD recibidas en la entidad durante el semestre, discriminadas por modalidad de petición. Se detalla la información teniendo en cuenta el canal de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSD. De igual manera se señalan los tiempos promedio de respuesta a los requerimientos. Luego, se detalla el resultado del trámite adelantado para las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los grupos de valor, las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones. Finalmente y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor de la entidad.

---

## **MARCO NORMATIVO**

Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos que establezca la ley.

Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, observando en especial las disposiciones legales consagradas en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan.

Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 señala que es un deber de todo servidor público dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que los artículos 12 y 13 del Decreto Ley 019 del 2012 establecen la atención especial que debe brindarse a determinadas personas por su condición particular.

Que el Título IV sobre *"De las garantías al ejercicio del derecho de acceso a la información"* de la Ley 1712 de 2014, garantiza el acceso a la información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece la ley y la Constitución.

Que el Decreto 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones No. 1078 de 2015, determina los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la *Estrategia de Gobierno en Línea* y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo

dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1 del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Que el Decreto 1166 de 2016 adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, en lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que la 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..."

Que el Artículo 59 de 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" y la Ley 1755 de 2015 Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

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 celeridad de los procedimientos administrativos, la oficina de Control Interno presenta el siguiente informe de evaluación y seguimiento 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 2024, periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de diciembre de 2024.

Que la 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.

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva SETP TRANSFEDERAL S.A.S. viene trabajando en el desarrollo del Programa de Transparencia y Ética Pública 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 -ventanilla única- ubicado en la carrera 5 No. 38 – 61 vía sur Mercaneiva, Central Semafórica 2do. Piso, correo institucional [info@setpneiva.gov.co](mailto: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 01 de julio al 30 de diciembre del 2024, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad y con ellas, afianzar la confianza de los Neivanos.

## **OBJETIVO**

Realizar Evaluación y Seguimiento al procedimiento de P.Q.R.S.D., denunciar por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva 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**

Este informe tiene como objetivo presentar un análisis detallado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas durante el período correspondiente desde el 01 de julio al 30 de diciembre de 2024, con el fin de:

1. **Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios:** A través del análisis de las peticiones y sugerencias, se buscará obtener información sobre las áreas que requieren mejora en los servicios ofrecidos por la entidad.
2. **Analizar las quejas y reclamos:** Se evaluarán las causas y la frecuencia de las quejas y reclamos presentados, así como las soluciones adoptadas para resolver los inconvenientes y mejorar la calidad del servicio.
3. **Verificar el cumplimiento de los procedimientos:** Se comprobará si las denuncias y reclamos se gestionaron conforme a los procedimientos establecidos, identificando posibles deficiencias en los procesos y proponiendo mejoras.
4. **Evaluar la respuesta institucional:** Se analizará el tiempo de respuesta y la eficacia de las soluciones ofrecidas, con el propósito de mejorar la atención al usuario y la satisfacción de los mismos.
5. **Proponer acciones correctivas y preventivas:** En base a los resultados obtenidos, se sugerirán acciones para optimizar la gestión de PQRSD, incluyendo modificaciones a los procedimientos existentes, capacitaciones al personal y mejoras en la comunicación con los usuarios.

---

## **TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS P.Q.R.S.D.**

El derecho de petición en interés general o particular debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

Se debe tener en cuenta las siguientes peticiones:

- ✓ Interés General y Particular. Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción, cuando sean consultas relacionadas con las materias de la entidad, 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 y o copias de documentos. 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 treinta (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 con excepción al plazo solicitado.



## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para el desarrollo del presente informe, se solicitó mediante oficio escrito a la Gerente suplente, a la persona encargada de la ventanilla única y a todo el personal de apoyo de la organización, información correspondiente a la gestión y administración de las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2024, periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de diciembre de 2024 por los diferentes canales de recepción facilitados por el Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva SETP TRANSFEDERAL S.A.S., una vez recibida la información por parte del área de Atención al Ciudadano se relacionaron las PQRSD recibidas, radicadas, clasificadas y atendidas o gestionadas por las diferentes áreas de acuerdo con su competencia y dentro de los términos establecidos por ley.

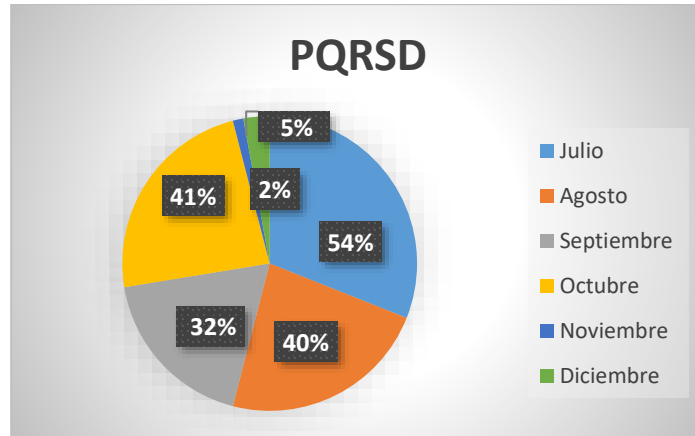
El líder de la Oficina de Control Interno validó la información, realizando el análisis respectivo a vencimientos y oportunidad de respuesta, también se comparó la información remitida con la del semestre inmediatamente anterior.

Para la radiación de la PQRSD se utilizaron los medios o canales de atención al ciudadano tales como; escrito, página web y virtual, buzón de sugerencias y la Ventanilla única física que está ubicada en la carrera 5A No.38-61 Sur Merca Neiva.

Teniendo en cuenta la información suministrada y los reportes recibidos el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. recibió para el segundo semestre de 2024, un total de **174** P.Q.R.S.D recibidas, a continuación, se presentan las estadísticas y análisis de la información registrada a través de los diferentes canales de comunicación de las P.Q.R.S.D.:

**P.Q.R.S.D. RECIBIDAS EN EL II-SEMESTRE DE 2024**

MES	NO. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS
JULIO	54
AGOSTO	40
SEPTIEMBRE	32
OCTUBRE	41
NOVIEMBRE	2
DICIEMBRE	5
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>



Fuente: Apoyo a la Gestión Gerencial – Informe PQRSD- II Semestre Vigencia 2024

De lo anterior se puede observar que el mes que tuvo mayor recepción de PQRSD fue el mes de julio, ya que se recibió un total de 54 PQRSD el cual equivalen a un 31% del total de las PQRSD recibidas durante el II semestre de 2024, el mes de noviembre el de menor recepción de PQRSD para un total de 2 peticiones.

A continuación, se presenta un comparativo del número de requerimientos recibidos durante el primer semestre de la vigencia 2024 (165) y el segundo semestre de la vigencia 2024 (174), por lo que se puede analizar El resultado de un **5.45%** de aumento entre el primer y el segundo semestre indica un crecimiento moderado en las peticiones.

No P.Q.R.S.D. Recibidos	I Semestre 2024 (enero- junio)	II Semestre 2024 (julio- diciembre)	Diferencia	% Variación
	165	174	9	5.45%

Fuente: Oficina de Control Interno SETP Neiva

## **REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACIÓN**

### **CANALES DE ATENCIÓN**

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva SETP TRANSFEDERAL S.A.S. cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

- Canal Electrónico: Es el medio dispuesto por la entidad, a través del cual se pueden formular las PQRSD, página web, utilizando el correo electrónico institucional disponible
- Canal Escrito: Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de radicación personal, buzón de sugerencias.
- Canal Presencial: Permite el contacto directo con el Grupo de Servicio al Ciudadano, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir la misma de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.
- Canal Telefónico: Medio de comunicación verbal a través del cual los grupos de valor pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que serán atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva SETP TRANSFEDERAL S.A.S., cuenta con diferentes canales de comunicación como lo son: página web, redes sociales e-mail, escrito, presencial, buzón de sugerencias y vía telefónica. A través de estos canales todo ciudadano puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por presuntos actos de corrupción.

<b>CANAL</b>	<b>NO. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS 1ER SEMESTRE 2024</b>	<b>%</b>
EMAIL	114	65,5173
ESCRITO	60	34,4827
PÁGINA WEB	0	0
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Control Interno SETP Neiva

**REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANALES DE  
COMUNICACIÓN I SEMESTRE 2024**



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 electrónico [info@setpneiva.gov.co](mailto:info@setpneiva.gov.co), el cual para esta vigencia se recibieron un total de 114 PQRSD con un 65,51%, de manera escrita un total de 60 PQRSD, con un 34,48%, y mediante la página web y buzón de sugerencia durante este semestre no se recibió ninguna PQRSD.

**TIPOLOGÍA DE LAS PQRSD RECIBIDAS:**

TÍPOLOGIA	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCT.	NOVIEM.	DICIE.	TOTAL
PETICIÓN	50	39	32	40	2	5	168
QUEJA	2	0	0	1	0	0	3
RECLAMO	2	1	0	0	0	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>174</b>

### REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR PROCESOS:

PROCESO PARA RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTI.	OCTUB.	NOVIEM.	DICIE.	TOTAL	%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7	9	16	16	1	2	51	29,3103448
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	18	6	7	1	1	1	34	19,5402299
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	13	14	2	10	0	0	39	22,4137931
GESTIÓN DE OPERACIONES	11	9	5	14	0	0	39	22,4137931
GESTIÓN SOCIAL Y PREDIAL	1	0	1	0	0	0	2	1,14942529
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	2	0	1	0	0	0	3	1,72413793
GERENCIA	2	2	0	0	0	2	6	3,44827586
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>41</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>

Fuente: Apoyo a ventanilla única – Informe PQRSD II Semestre 2024

El SETP TRANSFEDERAL S.A.S., para el segundo semestre del año 2024 recibió a través del procesos de Gestión de Administrativa y Financiera el mayor número de requerimientos con un total de 51 PQRSD equivalente a un 29%, seguidamente el proceso de Gestión Jurídica y Contratación con 39 PQRSD equivalente a un 23%, , Gestión de Operaciones con 39 PQRSD equivalente a un 22% , Gestión de Infraestructura 34 PQRSD equivalente a un 20%, Gestión Social y Predial con 02 PQRSD equivalente a un 1,1%; Gestión de Planeación Estratégica 03 PQRSD equivalente a un 1,7%, el Proceso de Gerencia 06 PQRSD equivalente a un 3,4% y el Procesos Gestión de Control Interno no recibió requerimiento durante este semestre; se pudo evidenciar que los procesos de Gestión de Operaciones y Gestión Administrativa y Financiera, fueron las áreas con más número de solicitudes en su mayoría con solicitud de información por parte de terceros.

## TRÁMITE ASIGNADO A LAS PETICIONES RECIBIDAS DURANTE EL II SEMESTRE 2024

El SETP Neiva consolida las P.Q.R.S.D. recibidas durante el segundo semestre del 2024, 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.

TRÁMITE A LAS PQRSD	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCTUB.	NOVIE.	DICI.	TOTAL
RESPUESTA EN FORMA OPORTUNA	54	40	32	40	2	4	172
RESPUESTA EXTEMPORANEA	0	0	0	1	0	1	2
PENDIENTES POR ESPONDER	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>41</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>174</b>

RESPUESTAS EXTEMPORANEAS POR ÁREA	JULIO	AGOST.	SEPT.	OCTU.	NOVIE.	DIC.	TOTAL
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	0	0	0	1	0	0	1
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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

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., un 99% de las P.Q.R.S.D. recibidas en la entidad a través de los distintos canales de recepción durante el segundo semestre del 2024, no obstante, se dio trámite de forma extemporánea un 1% de las P.Q.R.S.D. según lo anterior, se evidencia que para el segundo semestre el número de PQRSD recibidas aumentó a comparación del primer semestre de la vigencia 2024. En un alto porcentaje las PQRSD fueron tramitadas de forma exitosa notando el cumplimiento en los tiempos de respuesta, es de resaltar el compromiso de cada una de las áreas inmersas en el informe.

### CONCLUSIONES:

La Oficina de Control interno efectúa un análisis a la información reportada por la ventanilla única de atención al ciudadano de las PQRSD en el Sistema Estratégico de Transporte Público TRANSFEDERAL S.A.S., recepcionadas en el segundo semestre de 2024, donde concluye lo siguiente:

- como conclusión se tiene que el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. durante el segundo semestre de la vigencia 2024 recibió a través de sus canales de comunicación autorizados un total de **174 P.Q.R.S.D** de los cuales en 99% aproximadamente fueron tramitados dentro de los tiempos establecidos por la Ley.
- Las PQRSD en su mayoría estaban relacionados con sus objetivos misionales y algunas de ellas fueron trasladados por competencia a otra entidad.
- De acuerdo con el reporte generado a través de Apoyo a la Gestión Gerencial- ventanilla única, se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos para los requerimientos de las P.Q.R.S.D. es de forma e-mail a través de correos recibidos al correo institucional de la entidad, ya que el total de PQRSD recibidas para este semestre fueron de 114 equivalente a un 66%, de forma escrita 60 PQRSD equivalente a un 34%.
- Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, se recepcionaron un total de 174 P.Q.R.S.D. de las cuales 173 fueron contestadas oportunamente y 01- de manera extemporánea.
- Se mejoró considerablemente el número de respuestas extemporáneas gracias al compromiso por parte de los líderes de las áreas para contestar las P.Q.R.S.D. en los tiempos establecidos por la Ley.

### RECOMENDACIONES:

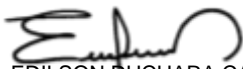
Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las PQRSD -peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias por presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos interponen ante el SETP TRANSFEDERAL S.A.S., el área de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los procesos:

- Se recomienda estricto cumplimiento por parte de las áreas a los lineamientos dados para el trámite de PQRSD establecidos en la regulación normativa Ley 1712 del 2014 “Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, y la Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de

Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. El Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, el Decreto 1081 de 2015 y la Resolución 1519 de 2020.

- Se debe tener en cuenta que el sistema de Gestión Documental es la herramienta dispuesta por parte de la entidad para el manejo de las PQRSD, el cual nos permite evidenciar los oficios y generar respuestas junto con soportes de envío oportuno al ciudadano dentro de los tiempos establecidos evitando desgaste administrativo.
- Reforzar el manejo del sistema de Gestión Documental en la entidad sensibilizando al uso del aplicativo, aquellas áreas donde se tengan identificadas debilidades.
- Continuar afianzando los canales de comunicación (físicos y digitales) para la atención de las PQRSD en donde se puede realizar la trazabilidad de las mismas.
- Fortalecer la cultura del autocontrol, a través de capacitaciones en temas como: trámites de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias, reclamos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables.
- 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.
- Promover el uso de la página web, para que la comunidad y partes interesadas utilicen este canal de recepción.
- 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.
- Realizar seguimiento al tiempo de respuesta de las PQRSD, con el fin de evitar que se haga de forma extemporánea.

Cordialmente,



EDILSON DUCUARA CASTRO  
Líder Control Interno  
SETP TRANSFEDERAL S.A.S.