



Municipio de Neiva

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



INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES – SUIT III CUATRIMESTRE 2025

OBJETIVO

Efectuar el seguimiento integral al Sistema Único de Información de Trámites – SUIT correspondiente al tercer cuatrimestre de la vigencia 2025, con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, la correcta gestión de los trámites institucionales y el avance en las acciones de racionalización implementadas por el Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva – SETP TRANSFEDERAL S.A.S., garantizando la transparencia, eficiencia administrativa y adecuada atención a la ciudadanía.

ALCANCE

El presente informe comprende la revisión del estado de los trámites registrados y gestionados por la entidad durante el periodo septiembre–diciembre de 2025, con énfasis en el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (P.Q.R.S.D.), los canales de atención habilitados, la información publicada en la página web institucional y el avance reportado en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2025.

MARCO NORMATIVO

El seguimiento al SUIT se realiza en observancia de las disposiciones constitucionales y legales que regulan la función administrativa y la racionalización de trámites, entre las cuales se destacan:

- Constitución Política de Colombia, artículo 209.
- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos.
- Decreto Ley 019 de 2012, mediante el cual se suprimen o reforman regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios.



Municipio de Neiva

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



- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.
- Decreto Ley 2106 de 2019, por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

En cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen la racionalización de trámites y la atención al ciudadano, durante el tercer cuatrimestre de la vigencia 2025 la Oficina de Control Interno llevó a cabo el seguimiento detallado al Sistema Único de Información de Trámites – SUIT del SETP TRANSFEDERAL S.A.S., con el propósito de verificar la consistencia, actualización y correcta gestión de los trámites a cargo de la entidad.

El ejercicio de seguimiento inició con la revisión del inventario de trámites reportados en el SUIT, verificando que los mismos correspondan a la realidad operativa de la entidad y que se encuentren debidamente alineados con las funciones misionales del Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva. Como resultado de esta revisión, se evidenció que, dada la naturaleza jurídica y operativa del SETP TRANSFEDERAL S.A.S., el trámite que concentra la mayor interacción con la ciudadanía es el relacionado con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – P.Q.R.S.D.

Dicho trámite se encuentra reglamentado internamente a través del procedimiento PT-GA-02, vigente desde la anualidad 2016, el cual define de manera clara las etapas para la recepción, clasificación, asignación, análisis, respuesta y cierre de las solicitudes ciudadanas. Durante el periodo evaluado se constató que este procedimiento continúa



Municipio de Neiva

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



siendo aplicado de manera uniforme por las áreas responsables, garantizando el cumplimiento de los términos legales y la trazabilidad de cada requerimiento.

En cuanto a los canales de atención dispuestos por la entidad, el seguimiento permitió verificar su operatividad y coherencia con la información publicada en el SUIT y en los demás instrumentos de planeación institucional. En este sentido, se evidenció que el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. mantiene habilitados múltiples mecanismos de atención, los cuales buscan facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios de la entidad, atendiendo criterios de inclusión, oportunidad y eficiencia.

La atención telefónica, prestada a través de la línea móvil institucional 321 462 4704, continúa siendo un canal de primer contacto que permite orientar a los usuarios, resolver inquietudes generales y brindar información preliminar sobre el trámite de P.Q.R.S.D. y otros asuntos de interés. Este canal contribuye a descongestionar otros medios de atención y a mejorar la percepción del servicio por parte de la ciudadanía.

Por su parte, la atención virtual se consolida como el principal medio de interacción entre la entidad y los usuarios. A través del sitio web institucional www.setpneiva.gov.co, los ciudadanos pueden acceder de manera directa al formulario de P.Q.R.S.D., así como a información relevante sobre la entidad, sus funciones y los mecanismos de contacto disponibles. Adicionalmente, los correos electrónicos institucionales info@setpneiva.gov.co y revisorfiscal@setpneiva.gov.co continúan siendo utilizados como canales formales para la radicación de solicitudes, garantizando su registro y seguimiento oportuno.

Durante el tercer cuatrimestre de 2025 se verificó que la página web institucional se encuentra en funcionamiento y ha sido objeto de ajustes periódicos orientados a mejorar su navegabilidad, claridad de la información y facilidad de uso por parte de los ciudadanos. Estas acciones se enmarcan dentro de la estrategia de fortalecimiento del canal virtual y de cumplimiento de los principios de publicidad y transparencia establecidos en la normativa vigente.



Municipio de Neiva

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



En relación con la atención presencial, se constató que la entidad continúa prestando este servicio en su sede administrativa ubicada en la carrera 5 No. 38–61, vía sur Mercaneiva, Central Semafórica, segundo piso. Este canal permite atender de manera directa a los ciudadanos que requieren acompañamiento personalizado o que presentan dificultades para acceder a los medios virtuales, complementando así la estrategia integral de atención al ciudadano.

El seguimiento también incluyó la revisión del avance reportado en el componente de racionalización de trámites del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2025. Al corte correspondiente al tercer cuatrimestre, se evidenció un avance acumulado del 100 %, lo cual refleja el cumplimiento progresivo de las acciones planificadas para la mejora del trámite de P.Q.R.S.D. y la optimización de los canales de atención.

 SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO S.A.S											
COMPONENTE 2:		Racionalización de Trámites									
VIGENCIA:		2025									
FECHA DE PUBLICACIÓN:		Diciembre de 2025									
Nº	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		ACTIVIDADES REALIZADAS SEGUNDO CUATRIMESTRE	% AVANCE
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	Las PQRS se están atendiendo y resolviendo de manera oportuna, y el enlace dispuesto en la página web se encuentra en correcto funcionamiento.	100,00%

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

De igual manera, se analizó el comportamiento de las solicitudes recibidas durante el periodo evaluado, evidenciándose que las P.Q.R.S.D. radicadas a través del correo electrónico y del formulario dispuesto en la página web han sido atendidas dentro de los plazos legales, sin que se identifiquen represamientos significativos o incumplimientos en



Municipio de Neiva

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



los términos de respuesta. Este resultado da cuenta de una adecuada articulación entre las dependencias responsables y de un control efectivo sobre el trámite.



Imagen 1. Página web SETP

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



Municipio de Neiva

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



Finalmente, las imágenes anexas al presente informe permiten corroborar el adecuado funcionamiento del portal web institucional y del formulario habilitado para la recepción de P.Q.R.S.D., constituyéndose en evidencia objetiva del cumplimiento de los criterios de accesibilidad, publicidad y disponibilidad de la información exigidos por el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y la normatividad aplicable.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Como resultado del seguimiento efectuado al Sistema Único de Información de Trámites – SUIT durante el tercer cuatrimestre de la vigencia 2025, se concluye que:

- El SETP TRANSFEDERAL S.A.S. cumple de manera adecuada con las disposiciones normativas que regulan la gestión y publicación de trámites en el SUIT, concentrando sus esfuerzos en la correcta atención de las P.Q.R.S.D.
- Los canales de atención implementados permiten una interacción efectiva con la ciudadanía, garantizando el acceso a la información y la atención oportuna de las solicitudes presentadas.
- El avance registrado en el componente de racionalización de trámites refleja un compromiso institucional con la mejora continua, la transparencia y el fortalecimiento del servicio al ciudadano.

Desde la Oficina de Control Interno se formulan las siguientes recomendaciones:

- Continuar fortaleciendo el canal virtual mediante la incorporación de mejoras tecnológicas que permitan una gestión más ágil y trazable de las P.Q.R.S.D.
- Implementar mecanismos periódicos de seguimiento y evaluación de la satisfacción del ciudadano, que sirvan como insumo para la adopción de acciones de mejora.



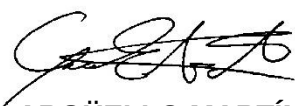
Municipio de Neiva

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



- Reforzar las estrategias de divulgación de los canales de atención disponibles, incentivando el uso del formulario virtual como medio principal de interacción con la entidad.

Elaboró:


GABRIEL ARGÜELLO MARTÍNEZ

Contratista Control Interno

SETP TRANSFEDERAL S.A.S

Aprobó:


STEFANNY TAVERA POLANIA

Líder Control Interno

SETP TRANSFEDERAL S.A.S