



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 2024

OBJETIVO

Realizar seguimiento al Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, III Cuatrimestre 2024 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.



Municipio de Neiva

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



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.

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.



Municipio de Neiva

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



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. (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).

Conforme a lo anterior, 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, es fundamental para el SETP TRANSFEDERAL S.A.S.

Por esta razón, actualmente, los trámites que se gestionan están relacionados únicamente con la respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias 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 dispone de tres canales para la atención al ciudadano, los cuales aseguran un acceso adecuado a todos los niveles: Canal Presencial, Canal Telefónico y Canal Virtual (página web-correos electrónicos institucionales), con el objetivo de ofrecer una atención de calidad, oportuna y eficiente para los ciudadanos.

Canal Telefónico

El SETP TRANSFEDERAL S.A.S. pone a disposición la línea telefónica móvil No. 3214624704, a través de la cual los ciudadanos pueden realizar consultas sobre información general o sobre trámites en curso ante la entidad.

Canal Virtual

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

Página web:

✓ <https://www.setpneiva.gov.co/>



Municipio de Neiva

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



✓ 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 31 de diciembre de la vigencia 2024 se tenían prevista acciones específicas de racionalización para el trámite de la implementación de la Tablas de Retención Documental (TRD) y el mejoramiento del trámite de PQRSD en la pagina web de la entidad, de acuerdo como se evidencia en la siguiente tabla 1:

| COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------------|--|--|---|---|-------------------------------------|-------------------|--------------|
| N° | NOMBRE DEL TRAMITE O PROCEDIMIENTO | TIPO DE RACIONALIZACIÓN | ACCIÓN ESPECIFICA DE RACIONALIZACIÓN | SITUACIÓN ACTUAL | DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO | BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD | DEPENDENCIA RESPONSABLE | FECHA REALIZACIÓN | |
| | | | | | | | | INICIO dd/mm/aa | FIN dd/mm/aa |
| 1 | Implementar Tablas de Retención Documental | Administrativa | Contratación de un profesional o empresa que se encargue de implementar la Ley General de Archivo. | Aplicar las Tablas de Retención Documental en los archivos de Gestión de cada área. PENDIENTE Tablas de Valoración Documental | Las Tablas de Retención Documental facilitan la ubicación y trazabilidad de los archivos, al definir las series, subseries y tipos de documentos y la disposición final de los documentos y los tiempos de retención tanto en el archivo gestión como central. Se efectuará la contratación de un profesional para la administración y gestión del archivo de la entidad. | La organización de los documentos en series y subseries documentales facilita la trazabilidad y la agilidad en requerimientos de solicitud de información | Gestión Documental | 1/02/2024 | 31/12/2024 |
| 2 | Mejoramiento de trámite de PQRSD en la página web de la entidad. | Tecnológica - administrativa | 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 PQRSD pero se requiere optimizar el trámite de las mismas. | Realizar la optimización de la sección de PQRSD de la página web de la Entidad para que la ciudadanía pueda hacer uso eficiente de la misma. | Resolver de manera oportuna las PQRSD a la comunidad | Gestión Administrativa y Financiera | 28/06/2024 | 31/12/2024 |

Tabla 1. Componente Racionalización de tramites/Información tomada del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC-2024-SETP



Municipio de Neiva

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



Según lo expuesto en la tabla anterior, en el ejercicio de verificación al cumplimiento de las acciones específicas propuestas se pudo observar que, para el trámite de implementar la Tablas de Retención Documental, la entidad ya cuenta desde la vigencia 2020 con las TRD para cada área, sin embargo, estas deben actualizarse periódicamente para garantizar que la gestión documental se ajuste a los cambios normativos, administrativos y operativos de la institución. De igual manera, en revisión de la mejora del trámite de PQRSD se pudo constatar mediante la página web, que esta si se encuentra optimizada para su uso eficiente de la ciudadanía, sin embargo, a la fecha de 31 de diciembre de 2024 no se encontraba actualizada conforme a la Ley 1755 de 2015 que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de las entidades públicas.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- 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 empresa gestiona principalmente trámites relacionados con P.Q.R.S.D., alineados con el PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA PTEP 2024.
- Se han implementado tres canales de atención (presencial, telefónico y virtual) para facilitar la comunicación con la ciudadanía.
- Las Tablas de Retención Documental (TRD) existen desde 2020, pero requieren actualización.
- La plataforma PQRSD de la página web ha sido optimizada, sin embargo esta no se encuentra completamente actualizada conforme a la Ley 1755 de 2015.



Municipio de Neiva

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



- Actualizar periódicamente las Tablas de Retención Documental para alinearlas con cambios normativos y operativos de la empresa.
- Se recomienda ajustar la plataforma web conforme a la Ley 1755 de 2015 para garantizar el cumplimiento normativo.
- Realizar capacitaciones periódicas al personal sobre la normativa vigente en materia de trámites y atención ciudadana.
- 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