

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

I SEMESTRE 2025



SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE NEIVA



EDNA JOHANA CRUZ BONILLA
Gerente (e)

EDILSON DUCUARA CASTRO
Contratista Líder Control Interno
Julio 2025



**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
PRIMER SEMESTRE DE 2025**

INTRODUCCIÓN

La gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) representa un pilar esencial dentro de la administración pública, al facilitar un canal de comunicación directo entre la ciudadanía y el Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva – SETP TRANSFEDERAL S.A.S. Este mecanismo garantiza el ejercicio del derecho ciudadano a manifestar inquietudes, recomendaciones o inconformidades, permitiendo que estas sean atendidas de manera oportuna, eficiente y con total transparencia. Con ello, se busca consolidar una gestión institucional cercana, incluyente y orientada a la mejora continua de los servicios ofrecidos.

El seguimiento a este proceso tiene como finalidad asegurar el adecuado registro, análisis y resolución de cada solicitud, conforme a la normatividad vigente, promoviendo la equidad, la calidad en la atención y el respeto por los derechos de los usuarios. A través de esta herramienta de participación ciudadana, se refuerza la confianza en la gestión pública, se optimiza la toma de decisiones y se impulsa el fortalecimiento institucional.

Este documento presenta el informe correspondiente al procedimiento de las PQRSD recibidas y tramitadas por las distintas áreas del SETP TRANSFEDERAL S.A.S. durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2025. El propósito es evaluar la oportunidad en las respuestas emitidas y establecer recomendaciones dirigidas a la Alta Dirección y a los líderes de proceso, que impulsen el mejoramiento continuo de la entidad y fortalezcan la credibilidad institucional ante la ciudadanía.

En el informe se incluye el número total de solicitudes recibidas, clasificadas según el tipo de

requerimiento, canal de ingreso y dependencia responsable. Asimismo, se presentan los tiempos promedio de respuesta y se realiza un análisis de fondo sobre los motivos que originaron quejas, reclamos o sugerencias por parte de los usuarios. Finalmente, este análisis sirve de base para la formulación de recomendaciones orientadas a perfeccionar la prestación del servicio, en beneficio de los grupos de interés.

MARCO NORMATIVO

En cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, se reconoce el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, por razones de interés general o particular, así como a recibir respuesta oportuna y acceder a la información pública conforme a lo establecido en la ley.

De acuerdo con el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – modificado por la Ley 1755 de 2015 –, corresponde a las entidades públicas reglamentar internamente el trámite de las peticiones que deben resolver, así como el tratamiento de quejas, con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento de los servicios a su cargo. Este marco debe observar también lo previsto en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, entre otras disposiciones que las complementen, modifiquen o sustituyan.

En el mismo sentido, el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 establece como deber funcional de los servidores públicos la expedición de reglamentos internos y manuales sobre el procedimiento aplicable al ejercicio del derecho de petición. Por su parte, los artículos 12 y 13 del Decreto Ley 019 de 2012 refuerzan la obligación de brindar atención preferencial a poblaciones con condiciones particulares, en desarrollo de los principios de equidad y no discriminación.

El acceso a la información pública, derecho amparado por la Ley 1712 de 2014 —Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional—, debe ser garantizado por todos los sujetos obligados, conforme a las disposiciones constitucionales y

legales. Esta norma se complementa con lo previsto en el Decreto 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único 1078 de 2015, el cual establece lineamientos y plazos para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, como herramienta para fomentar la transparencia y facilitar la participación ciudadana mediante medios electrónicos. Lo anterior se encuentra armonizado con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1 del Decreto Ley 019 de 2012.

Asimismo, el Decreto 1166 de 2016, que 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—, establece disposiciones específicas sobre la recepción, radicación y gestión de peticiones verbales.

La Ley 962 de 2005, en su artículo 15, exige a todas las entidades públicas la implementación de un sistema de registro para la presentación de documentos y solicitudes, de manera que se garantice el principio de turno y se pueda hacer trazabilidad al trámite de los mismos. En el mismo sentido, el artículo 59 de esta ley establece medidas para la racionalización de los trámites administrativos por parte de entidades públicas y particulares que ejercen funciones públicas, reafirmando el derecho de todos los ciudadanos a presentar peticiones y recibir una pronta respuesta, tal como también lo establece la Ley 1755 de 2015.

En concordancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, toda entidad pública debe contar con una dependencia responsable de recibir, gestionar y resolver las quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía, relacionadas con el cumplimiento de su misión institucional. Así mismo, la Oficina de Control Interno está llamada a vigilar que la atención a estos requerimientos se brinde conforme a la normativa vigente, presentando informes periódicos sobre su gestión.

En este marco legal, y en atención a la Resolución 018 de 2020 —por medio de la cual se adoptaron medidas para garantizar la atención y prestación de servicios por parte del Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva SETP TRANSFEDERAL S.A.S.—, se presenta el

informe de evaluación y seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondientes al primer semestre de la vigencia 2025, comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio del año en curso.

En desarrollo de su compromiso con la transparencia y la ética pública, el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. ha avanzado en la implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública, cumpliendo lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, la cual establece la obligación de publicar de manera proactiva las distintas categorías de información en el sitio web institucional. En este sentido, la ciudadanía puede consultar los temas de su interés a través del portal <https://www.setpneiva.gov.co/pqrd.html>. Adicionalmente, se dispone de canales presenciales y virtuales para la atención al ciudadano, como la ventanilla única ubicada en la carrera 5 No. 38 – 61 vía sur (Mercaneiva, Central Semafórica, 2.º piso), el buzón de sugerencias y el correo institucional: info@setpneiva.gov.co.

OBJETIVO

Evaluar y realizar seguimiento al procedimiento de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (P.Q.R.S.D.), incluidas aquellas relacionadas con presuntos actos de corrupción, presentadas por la ciudadanía y demás partes interesadas ante el Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva – SETP TRANSFEDERAL S.A.S., con el propósito de verificar el cumplimiento en la oportunidad y calidad de las respuestas emitidas, y formular recomendaciones dirigidas a la Gerencia y a los responsables de los procesos, orientadas al fortalecimiento institucional y 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 enero al 30 de junio de 2025, con el fin de:

- Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios a través del análisis de las peticiones y sugerencias, para buscar mejora en los servicios ofrecidos por la entidad.
- Evaluar 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.
- Verificar el cumplimiento de los procedimientos para determinar si las denuncias y reclamos se gestionaron conforme a los procedimientos establecidos, identificando posibles deficiencias en los procesos y proponiendo mejoras.
- 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.
- Proponer acciones correctivas y preventivas en base a los resultados obtenidos.

RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para la elaboración del presente informe, se solicitó formalmente, mediante correo electrónico, a la Gerente suplente, la entrega de la información relacionada con la gestión y administración de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2025, comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de ese año. Esta información fue suministrada por Gerencia y permitió consolidar el registro de las PQRSD radicadas, clasificadas, atendidas o en trámite, según la competencia de cada dependencia y dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

El líder de la Oficina de Control Interno verificó la información, realizando el análisis correspondiente sobre los tiempos de vencimiento y la oportunidad de las respuestas. Adicionalmente, se efectuó una comparación con los datos del semestre inmediatamente anterior.

Las PQRSD fueron radicadas a través de los diferentes canales de atención al ciudadano habilitados por la entidad: escritos físicos, página web y medios virtuales, buzón de sugerencias, así como la ventanilla única presencial ubicada en la carrera 5A No. 38-61 Sur, sector Merca Neiva.

Con base en la información recopilada y los reportes recibidos, el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. registró un total de 96 PQRSD durante el primer semestre de 2025. A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de los datos registrados por los diferentes canales de comunicación empleados para la recepción de las solicitudes.

P.Q.R.S.D. RECIBIDAS EN EL I-SEMESTRE DE 2025

MES	NO. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS
ENERO	14
FEBRERO	12
MARZO	16
ABRIL	17
MAYO	20
JUNIO	17
TOTAL	96



Fuente: Apoyo a la Gestión Gerencial – Informe PQRSD- I Semestre Vigencia 2025

De lo anterior se puede observar que el mes que tuvo mayor recepción de PQRSD fue el mes de mayo, ya que se recibió un total de 20 PQRSD el cual equivalen a un 21% del total de las PQRSD recibidas durante el I semestre de 2025, el mes de febrero el de menor recepción de PQRSD para un total de 12 peticiones.

A continuación, se presenta un comparativo del número de requerimientos recibidos durante el segundo semestre de la vigencia 2024 (174) y el primer semestre de la vigencia 2025 (96), por lo que se puede analizar El resultado de un **44.82%** de disminución entre el segundo semestre del 2024 y el primer semestre 2025 indica un decrecimiento notable en las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

NUMERO DE P.Q.R.S.D RECIBIDOS	II SEMESTRE 2024	I SEMESTRE 2025	DIFERENCIA	% VARIACIÓN
	174	96	78	44,82%

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 PQRS, 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.

NO. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS 1ER SEMESTRE 2025		
CANAL	1 SEMESTRE 2025	PORCENTAJE
EMAIL	96	100%
ESCRITO	0	0
PÁGINA WEB	0	0
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0
TOTAL	96	100%

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, el cual para este semestre se recibió un total de 96 PQRS D equivalente al 100%. Por otro lado, de manera escrita, mediante la página web y buzón de sugerencia durante este semestre no se recibió ninguna PQRS D.

TIPOLOGÍA DE LAS PQRS D RECIBIDAS: _

TÍPOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIÓN	12	11	14	16	20	13	86
QUEJA	2	1	1	1	0	2	7
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	1	0	0	2	3
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	0
Total	14	12	16	17	20	17	96

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR PROCESOS: _

Proceso responsable respuesta	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	3	2	3	5	5	23
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	6	5	6	8	5	3	33
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	2	2	3	2	8	5	22
GESTIÓN DE OPERACIONES	1	0	4	3	1	4	13
GESTIÓN SOCIAL Y PREDIAL	0	0	0	1	0	0	1
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	0	0	0	0	0	0	0
GERENCIA	0	2	1	0	1	0	4
TOTAL	14	12	16	17	20	17	96

Fuente: Apoyo a la Gerencia

El SETP TRANSFEDERAL S.A.S., para el primer semestre del año 2025 recibió a través del proceso de Gestión Infraestructura el mayor número de requerimientos con un total de 33 PQRSD equivalente a un 34,37%, seguidamente el proceso de Gestión Administrativa y Financiera con 23 PQRSD equivalente al 23,95%, Gestión Jurídica y Contratación con 22 PQRSD equivalente a un 22,91%, Gestión de Operaciones con 13 PQRSD equivalente a un 13,54% , Gerencia con 4 PQRSD equivalente a un 4,16%, Gestión Social y Predial con 1 PQRSD equivalente a un 1,04%. Asimismo, los Procesos de Gestión de Planeación Estratégica y Gestión de Control Interno no recibieron requerimiento durante este semestre; finalmente se constata que los procesos de Gestión de Infraestructura 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 I SEMESTRE 2025

El SETP Neiva consolida las P.Q.R.S.D. recibidas durante el primer semestre del 2025, 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	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
RESPUESTA EN FORMA OPORTUNA	14	12	16	17	19	17	95
RESPUESTA EXTEMPORANEA	0	0	0	0	1	0	1
PENDIENTES POR ESPONDER	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	14	12	16	17	20	17	96

RESPUESTAS EXTEMPORANEAS POR ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	0	0	0	0	1	0	1
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
TOTAL	0	0	0	0	1	0	1

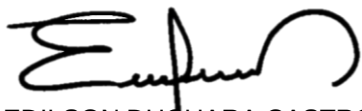
De acuerdo a la información anterior se puede observar que se dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, según PT-GA-02 Procedimiento P.Q.R.S.D., un 98,95% de las P.Q.R.S.D. recibidas en la entidad a través de los distintos canales de recepción durante el primer semestre del 2025, no obstante, se dio trámite de forma extemporánea un 1,05% de las P.Q.R.S.D. Según lo anterior, se constató que en mayo llegó un derecho de petición al Proceso de Gestión Jurídica y Contratación a la cual se le dio respuesta fuera de los términos establecidos y el usuario reiteración de la misma en el mes de julio de la presente vigencia. Finalmente, se evidenció que 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 producto del presente seguimiento, realiza las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- Durante el primer semestre de 2025 se recibieron 96 PQRSD, evidenciando una disminución del 44,82% frente al semestre anterior.
- El 98,95% de las solicitudes fueron atendidas en los plazos legales, lo que refleja un alto nivel de cumplimiento en la gestión.
- El canal más utilizado por la ciudadanía fue el correo electrónico de la entidad, concentrando el 100% de los requerimientos.
- Las áreas de Gestión de Infraestructura y Gestión Administrativa y Financiera concentraron la mayor parte de las PQRSD.
- El Proceso de Gestión Jurídica y Contratación incumplió con los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 al contestar inoportunamente un derecho de petición.

Cordialmente,



EDILSON DUGUARA CASTRO
Contratista Líder Control Interno
SETP TRANSFEDERAL S.A.S.