

---

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, Y DENUNCIAS**

**SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2016**

**NINOSKA LIZZETH RODRIGUEZ SANCHEZ**  
**Asesora Control Interno**

**Neiva, marzo de 2017**

---

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 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...”*. En tal sentido se presenta el siguiente informe de seguimiento sobre la atención de las peticiones durante el segundo semestre de 2016.

## EVALUACIÓN

### ALCANCE DEL INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQR

La información contenida en el presente informe, corresponde al seguimiento realizado por el Área de Control Interno durante el segundo semestre de la vigencia 2016, al trámite oportuno de las peticiones allegadas a la entidad y aquellas que han sido recepcionadas en los puntos de atención al ciudadano (PAC) que se encuentran ubicados en los sitios donde se desarrollan las obras.

### METODOLOGÍA

Para realizar el seguimiento a la atención de las peticiones en la entidad, el Área de Control Interno solicitó la información a la Asistente de Gerencia encargada de la recepción y clasificación de las comunicaciones oficiales. Así mismo se requirió al Área Social el informe sobre las peticiones presentadas por parte de la comunidad en los tramos que han sido intervenidos.

#### A. PETICIONES RECEPCIONADAS EN EL SETP

El Sistema de Transporte Público de Neiva SETP TRANSFEDERAL S.A.S, dispone de un punto de atención ubicado en la carrera 5 No. 38 – 61 vía sur Mercaneiva, Central Semafórica 2do. Piso, donde se reciben las peticiones que presenta la comunidad, contratistas y partes interesadas.

De acuerdo a la información reportada, durante el segundo semestre de la vigencia 2016, se allegaron las siguientes peticiones en el punto de atención:

MES	ENTRADA
Julio	20
Agosto	29
Septiembre	18
Octubre	23
Noviembre	23
Diciembre	22
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>

Fuente Tablero de Control Gerencia

Como resultado de la revisión se logran evidenciar las situaciones que se describen a continuación:

- La empresa INGESUELOS radico el día 08/08/2016 solicitud (2016080801CR) de documentos, la entidad no emitió una respuesta formal a la solicitud y la entrega (26/08/2016 y 27/09/2016) se realizó después del termino oportuno (23/08/2016).
- El Consorcio Intercambiador la Toma Neiva (2016101202CR) y la Unión Temporal Intercambiador de Neiva (2016101302CR), realizaron solicitud de copias de las pólizas

aprobadas del contrato de obra No.064 de 2015, no se cuenta con comunicación de respuesta escrita enviada por la entidad o soporte de entrega de los documentos solicitados.

- Nueve (9) peticiones que equivalen al 6,6%, se contestaron fuera del término previsto en la Ley:

No	No. RADICADO INTERNO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA LIMITE RESPUESTA (EN DIAS HABILES)	FECHA DE ENTREGA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DIAS HABILES)
1	2016020504CR	08/07/2016	01/08/2016	07/09/2016	41
2	2016071802CR	18/07/2016	08/08/2016	07/09/2016	35
3	2016072101CR	21/07/2016	11/08/2016	08/09/2016	34
4	2016072103CR	21/07/2016	11/08/2016	07/09/2016	33
5	2016080801CR	08/08/2016	23/08/2016	27/09/2016	37
6	2016081002CR	10/08/2016	25/08/2016	19/09/2016	27
7	2016090903CR	09/09/2016	30/09/2016	10/10/2016	6
8	2016122001CR	20/10/2016	26/01/2017	07/03/2017	29
9	2016121602CR	16/12/2016	06/01/2017	22/02/2017	32

Fuente: Tablero de Control Gerencia

Las peticiones recepcionadas en la entidad fueron atendidas por las siguientes áreas:

PROCESOS	No. DE PETICIONES	%
Gestión de Infraestructura	59	44
Gestión de Operaciones	8	6
Gestión Social y Predial	23	17
Gestión Financiera	5	4
Gestión Jurídica	31	23
Evaluación	9	6
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

Fuente: Tablero de Control Gerencia

El Proceso Gestión de Infraestructura presenta el mayor número de solicitudes, relacionadas con requerimientos efectuados por los contratistas que ejecutan las obras, solicitudes de información de entidades que intervienen en el desarrollo del proyecto y la comunidad.

**Buzón de Sugerecias:** Se implementó en el mes de junio, sin embargo no se presentó ninguna solicitud a través de este medio.

**Página Web:** Durante el semestre evaluado no se radico ninguna petición a través de este medio.

**Línea fija de atención:** La entidad no cuenta con una línea fija de atención al ciudadano.

La entidad publicó en la página web la CARTA DE EL TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA, donde se dan a conocer los derechos, deberes y canales de recepción de las peticiones.

## B. PETICIONES RECEPCIONADAS PUNTOS DE ATENCION (PAC)

Durante el desarrollo de las obras de infraestructura se dispone de Puntos de Atención al Ciudadano (PAC), que son instalados por el contratista, el cual es responsable de dar respuesta a las peticiones, el Área Social se encargada de realizar seguimiento y control.

En el segundo semestre de la vigencia 2016, se atendieron las peticiones que fueron interpuestas por la comunidad del área de influencia de las obras, dándose solución de manera oportuna, como se presenta en el siguiente cuadro:

TRAMO	ENTRADA	SALIDA
TRAMO CARRERA 10 ENTRE CALLE 4 SUR Y CALLE 19 SUR BARRIO ANDALUCIA	17	17
TRAMO CALLE 24 SUR ENTRE CRA 40 Y CRA 34 OASIS	30	30
TRAMO CARRERA 52 CALLE 27 Y CALLE 30 BARRIO LAS PALMAS	6	6
TRAMO CALLE 74 CARRERA 1 CARRERA 1BW CALAMARI	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>59</b>

Fuente Informe II semestre 2016 PQRS Área Social

Las peticiones se generaron por las siguientes causas:

- Daños (vidrio, grietas, dilatación) por vibración
- Acceso vehicular
- Afectación árbol
- Robo de contador de agua

Como resultado del seguimiento realizado se configura un hallazgo administrativo:

### Hallazgo 1:

En nueve (09) peticiones se evidenció que la entidad no dio respuesta oportuna al peticionario, incumpliendo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Se debe elaborar el plan de mejoramiento y remitirlo al área de control interno, para el seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora que se propongan; así mismo se deberán efectuar los correctivos del caso frente a las observaciones que fueron evidenciadas.

**RECOMENDACIONES:**

- Remitir a los responsables y apoyos de supervisión un reporte semanal de las peticiones que se encuentran en trámite, generando alertas oportunas del vencimiento de término.

Cordialmente,

(Original Firmado)

**NINOSKA LIZZETH RODRIGUEZ SANCHEZ**

Contratista de Control Interno