
INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, Y DENUNCIAS

PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2016

NINOSKA LIZZETH RODRIGUEZ SANCHEZ
Asesora Control Interno

Neiva, Julio de 2016

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 primer 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 primer 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 quien es la 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 primer semestre de la vigencia 2016, se allegaron las siguientes peticiones en el punto de atención:

MES	ENTRADA
Enero	8
Febrero	23
Marzo	22
Abril	20
Mayo	13
Junio	17
TOTAL	103

Fuente Tablero de Control Gerencia

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

- La Contraloría Municipal de Neiva, mediante comunicación del día 29 de enero registrada con el radicado interno No. 2016020101CR, manifiesta que reitera la solicitud efectuada mediante comunicación 120.07.002-020 del día 21 de enero de 2016, solicitud que no se encontró en físico ni fue registrada en el tablero de control de la gerencia.

- En los requerimientos identificados con radicado interno No. 2016012902CR y 2016021203CR la respuesta de fondo se remitió al correo institucional administración@transfederal.gov.co, con instrucciones para su envío a través de ese medio al peticionario, sin embargo no se entregó soporte que confirme su remisión.
- No se da respuesta definitiva y de fondo a las peticiones con radicado interno No.2016012501CR y 201603022CR.
- A la petición con radicado interno No. 2016042703CR, no se le da una respuesta formal, el tema se aborda en comité técnico.
- Once (11) peticiones que equivalen al 10,67%, se contestaron fuera del término previsto en la Ley:

No	No. RADICADO INTERNO	FECHA RECEPCIÓN	FECHA LIMITE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA
1	2016020504CR	05/02/2016	26/02/2016	16/03/2016
2	2016022902CR	29/02/2016	17/03/2016	31/03/2016
3	2016030301CR	03/03/2016	29/03/2016	25/07/2016
4	2016030602CR	07/03/2016	01/04/2016	19/04/2016
5	2016030904CR	09/03/2016	05/04/2016	19/04/2016
6	2016031703CR	17/03/2016	14/04/2016	15/04/2016
7	2016031705CR	17/03/2016	14/04/2016	15/04/2016
8	2016030902CR	09/03/2016	16/03/2016	18/03/2016
9	2016030904CR	09/03/2016	05/03/2016	19/04/2016
10	2016050502CR	05/05/2016	27/05/2016	02/06/2016
11	2016052704CR	27/05/2016	21/06/2016	24/06/2016

Para la fecha de respuesta se tomó el día de entrega al peticionario, debido a que la entidad no cuenta con un servicio de mensajería.

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

Área	No. de peticiones
Área Administrativa y Financiera	23
Área Infraestructura	45
Área Jurídica	29
Área Social y Predial	6
TOTAL	103

El Área de Infraestructura presenta el mayor número de solicitudes, relacionadas con requerimientos de información sobre las obras contratadas, vías que serán intervenidas entre otros aspectos.

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

Página Web: La entidad contrato el diseño e implementación de la página web, para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y Derecho Acceso a la Información Pública.

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

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 primer semestre del año en curso, el Consorcio Neiva 2015 (Fase I) atendió 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:

CONTRATISTA	TRAMO	ENTRADA	SALIDA
CONSORCIO NEIVA 2015	TRAMO CARRERA 10 ENTRE CALLE 4 SUR Y CALLE 19 SUR BARRIO ANDALUCIA	12	12
	TRAMO CALLE 24 SUR ENTRE CRA 40 Y CRA 34 OASIS	9	9
TOTAL		21	21

Fuente Informe Semestral PQRS Área Social

Las peticiones se generaron por las siguientes causas:

- Daños (vidrio, grietas, dilatación) por vibración (7)
- Choques de maquinaria contra andenes y sardineles (1)
- Afectación árbol (1)
- Daño de tubo y red telefónica (1)
- Daño en contador de agua (1)
- Seguridad, visibilidad e iluminación (4)
- Humectación de la vía (2)
- Senderos peatonales (1)
- Nivelación de la vía para habilitar el tránsito (2)
- Sumideros de aguas lluvias (1)

De acuerdo al informe presentado por el área social en los tramos a cargo del Consorcio Urbano Neiva 2015 (Fase II), no se dispuso de puntos de atención al ciudadano (PAC), sin embargo las solicitudes verbales fueron solucionadas de manera inmediata, además agregan que en las socializaciones efectuadas se entregaron formatos para la recepción peticiones, sin embargo no se presentó ninguna.

Hallazgo 1:

En once (11) 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 por proceso 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:

- Adoptar el procedimiento que regule el trámite de las peticiones.
- Capacitar a funcionarios y colaboradores en la Ley 1755 “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 contenciosos administrativo”.
- Diseñar y aplicar encuestas de satisfacción, que generen información para el mejoramiento de los procesos que se adelantan en desarrollo del Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva.
- Llevar un adecuado control a través del correo institucional para el envío y entrega de comunicaciones a través de este medio.

Cordialmente,

(Original Firmado)
NINOSKA LIZZETH RODRIGUEZ SANCHEZ
Contratista de Control Interno