
INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, Y DENUNCIAS

PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2017

NINOSKA LIZZETH RODRIGUEZ SANCHEZ
Asesora Control Interno

Neiva, julio 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 primer semestre de 2017.

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 2017, 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, así mismo se pueden allegar a través de la página web: www.setpneiva.gov.co, correo institucional info@setpneiva.gov.co y buzón de sugerencias.

De acuerdo a la información reportada, durante el primer semestre de la vigencia 2017, se allegaron las siguientes peticiones:

MES	ENTRADA
Enero	24
Febrero	26
Marzo	32
Abril	27
Mayo	32
Junio	23
TOTAL	164

Fuente Tablero de Control Gerencia

Como se puede observar en el cuadro anterior se recibieron ciento sesenta y cuatro (164) peticiones, encontrando que ciento cuarenta y cinco (145) que equivalen al 88%, se contestaron oportunamente y diecinueve (19) peticiones que equivalen al 12%, se contestaron fuera del término previsto en la ley, tal como se relaciona a continuación:

No	No. RADICADO INTERNO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA LIMITE RESPUESTA (EN DIAS HABILES)	FECHA DE ENTREGA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DIAS HABILES)	RESPONSABLE RESPUESTA
1	2017020905CR	09-02-2017	23-02-2017	17-04-2017	44	Infraestructura
2	2017022403CR	24-02-2017	09-03-2017	17-05-2017	54	Infraestructura
3	2017030204CR	02-03-2017	16-03-2017	28-05-2017	51	Infraestructura
4	2017031005CR	10-03-2017	30-03-2017	19-04-2017	24	Infraestructura
5	2017031302CR	13-03-2017	03-04-2017	18-04-2017	21	Infraestructura
6	2017031306CR	13-03-2017	03-04-2017	05-04-2017	17	Infraestructura
7	2017032908CR	29-03-2017	26-04-2017	03-05-2017	19	Social
8	2017040304CR	03-04-2017	25-05-2017	15-05-2017	24	Social
9	2017040701CR	07-04-2017	08-05-2017	23-05-2017	23	Infraestructura
10	2017041903CR	19-04-2017	10-05-2017	15-05-2017	18	Infraestructura
11	2017041908CR	19-04-2017	04-05-2017	20-06-2017	43	Infraestructura
12	2017050202CR	02-05-2017	23-05-2017	30-05-2017	19	Financiera
13	2017050307CR	03-05-2017	24-05-2017	05-07-2017	43	Infraestructura
14	2017051901CR	19-05-2017	12-06-2017	14-06-2017	19	Infraestructura
15	2017052302CR	23-05-2017	06-06-2017	15-06-2017	18	Infraestructura
16	2017052612CR	26-05-2017	20-06-2017	05-07-2017	23	Infraestructura
17	2017052613CR	26-05-2017	20-06-2017	05-07-2017	23	Infraestructura
18	2017052614CR	26-05-2017	20-06-2017	05-07-2017	23	Infraestructura
19	2017052615CR	26-05-2017	20-06-2017	05-07-2017	23	Infraestructura

Fuente: Tablero de Control Gerencia

Las peticiones recibidas en la entidad fueron tramitadas a través de los siguientes procesos:

PROCESOS	No. DE PETICIONES	%
Gestión Estratégica	13	8
Gestión de Infraestructura	100	61
Gestión de Operaciones	13	8
Gestión Social y Predial	6	4
Gestión Financiera y Admón.	8	5
Gestión Jurídica	24	14
TOTAL	164	100%

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 Sugerencias: No se presentó ninguna solicitud a través de este medio.

Página Web: Durante el semestre evaluado se radico una petición a través de este medio.

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

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 encarga de realizar seguimiento y control.

En el primer semestre de la vigencia 2017, se atendieron las peticiones que fueron interpuestas por la comunidad del área de influencia de las obras:

TRAMO/OBRA	ENTRADA
INTERCAMBIADOR VIAL AVENIDA LA TOMA CR 16	3
SAN ISABEL FASE II	3
CENTRO FASE II	1
CANAIMA FASE II	6
PRIMERO DE MAYO FASE II	1
SAN MARTIN FASE II	4
FASE III - TRAMO CRA 25 ENTRE AV. MAX DUQUE Y CALLE 26 SUR	11
TOTAL	29

Fuente Informe I semestre 2017 PQRS Área Social

Las peticiones se generaron por las siguientes causas:

- Afectaciones en viviendas
- Acceso vehicular
- Inconformidad con diseños de andenes
- Solicitud de información sobre los integrantes del comité veedor

CONCLUSIÓN:

- Se presentó un incremento del 21% en el número de peticiones allegadas durante el primer semestre de 2017 con respecto al segundo semestre del año 2016, en razón a que se dio inicio a la ejecución de obras de la fase III e Intercambiador vial avenida la Toma con Cra. 16
- El canal de recepción más utilizado es el presencial.
- Las acciones de mejoramiento establecidas por la líder del proceso jurídico para subsanar el hallazgo administrativo reportado en el Informe de seguimiento de las peticiones recepcionadas en el primer semestre de 2016 fueron efectivas.
- Se evidencia que diecinueve (19) peticiones se contestaron fuera del término establecido en la Ley 1755 de 2015, en tal sentido se configura un hallazgo administrativo especialmente para el Líder del Proceso de Gestión de Infraestructura.

HALLAZGO 1:

En diecinueve (19) 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.

RECOMENDACIONES:

- Promover el uso de la página web, para que la comunidad y partes interesadas utilicen este canal de recepción.
- Socializar el procedimiento de PQRSD en las reuniones que programan los líderes de procesos.

Cordialmente,

(Original firmado)

NINOSKA LIZZETH RODRIGUEZ SANCHEZ
Contratista de Control Interno