
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018

SANDRA LILIANA REY CAICEDO
Asesora Control Interno

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 el presente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en el Punto de Atención al Ciudadano (PAC) del SETP TRANSFEDERAL S.A.S. durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2018, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos, que conllevan al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza de los Neivanos.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El SETP Neiva TRANSFEDERAL S.A.S. viene trabajando en el desarrollo del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2018 del SETP Neiva TRANSFEDERAL S.A.S. y de conformidad con lo establecido en la Ley No. 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; se informa que en el portal web <https://www.setpneiva.gov.co/>, se encuentra con acceso al alcance <https://www.setpneiva.gov.co/pqrd.html>, en donde los interesados podrán consultar los temas de su interés, también se dispone de un punto de atención ubicado en la carrera 5 No. 38 – 61 vía sur Mercaneiva, Central Semafórica 2do. Piso, correo institucional info@setpneiva.gov.co y buzón de sugerencias.

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el primer semestre del año 2018, se recibieron (180) solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad y teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

EVALUACIÓN

ALCANCE DEL INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQR

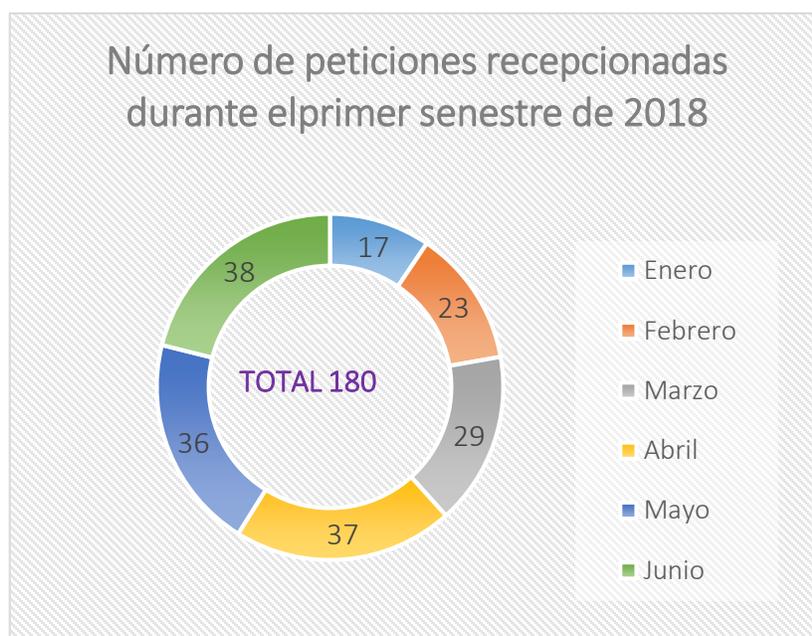
La información contenida en el presente informe, corresponde al seguimiento realizado por el Área de Control Interno durante el primer semestre de la vigencia 2018, al trámite oportuno de las peticiones allegadas a la entidad y aquellas que han sido recepcionadas en los puntos de atención al ciudadano (PAC) que se encuentran ubicados en los sitios donde se desarrollan las obras y en la oficina del SETP Neiva TRANSFEDERAL S.A.S.

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

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



Fuente Tablero de Control Gerencia

Como se puede observar en el cuadro anterior durante el primer semestre del año 2018, se recepcionaron ciento ochenta (180) peticiones, de las cuales se contestaron oportunamente ciento treinta y uno (131) que corresponden al 73%, se radicaron sin soporte para dar respuesta cinco (5) que equivalen al 3% y cuarenta y cuatro (44) peticiones que se contestaron fuera del término previsto en la ley las cuales equivalen al 24%.

A continuación, se relaciona en la siguiente imagen las 21 peticiones que fueron contestadas por fuera el término previsto en la ley:

Fuente: Tablero de Control Gerencia

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

| PROCESOS | No. DE PETICIONES | % |
|-----------------------------|-------------------|-------------|
| Gestión Estratégica | 0 | 0 |
| Gestión de Infraestructura | 113 | 62,8 |
| Gestión de Operaciones | 14 | 7,8 |
| Gestión Social y Predial | 1 | 0,6 |
| Gestión Financiera y Admón. | 14 | 7,8 |
| Gestión Jurídica | 38 | 21,1 |
| TOTAL | 180 | 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 telefónica de atención: La entidad cuenta con una línea telefónica móvil con No. 312-5832979 para la 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.

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 110% en el número de peticiones allegadas durante el primer semestre de 2018 con respecto al primer semestre del año 2017, en razón a que se dio inicio a la ejecución de obras de la fase IV, V, VI y el Intercambiador vial USCO.
- El canal de recepción más utilizado es el presencial.
- Hace falta más compromiso por parte de los líderes de las áreas para contestar las PQRSD en los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015.

HALLAZGO 1: De las 180 peticiones radicadas, cuarenta y cuatro (44) peticiones no se 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:

- Lleva a cabo una capacitación en atención al ciudadano para seguir prestando un mejor servicio.
- 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)

SANDRA LILIANA REY CAICEDO
Contratista de Control Interno