

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

**SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2017**

**SANDRA LILIANA REY CAICEDO**  
**Asesora Control Interno**

**Neiva, febrero de 2018**

---

## 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 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 segundo 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](http://www.setpneiva.gov.co), correo institucional [info@setpneiva.gov.co](mailto:info@setpneiva.gov.co) y buzón de sugerencias.

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

MES	ENTRADA
Julio	20
Agosto	31
Septiembre	32
Octubre	24
Noviembre	27
Diciembre	20
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>

Fuente Tablero de Control Gerencia

Como se puede observar en el cuadro anterior durante el segundo semestre del año 2017, se recibieron ciento cincuenta y cuatro (154) peticiones, de las cuales se contestaron oportunamente ciento veintiocho (128) que corresponden al 83%, se radicaron sin soporte para dar respuesta cuatro (4) que equivalen al 3% y veintiuna (21) peticiones que se contestaron fuera del término previsto en la ley las cuales equivalen al 14%.

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

No.	No. RADICADO INTERNO	FECHA DE RECEPCION	FECHA LIMITE RESPUESTA (EN DIAS HABILIS)	FECHA DE ENTREGA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (EN DIAS HABILIS)	RESPONSABLE RESPUESTA
1	2017071904CR	19/07/2017	11/08/2017	22/08/2017	15	INFRAESTRUCTURA
2	2017072404CR	24/07/2017	08/08/2017	09/08/2017	10	INFRAESTRUCTURA
3	2017082902CR	29/08/2017	19/09/2017	29/09/2017	15	ADMINISTRATIVA
4	2017090401CR	04/09/2017	25/09/2017	28/09/2017	15	INFRAESTRUCTURA
5	2017090402CR	04/09/2017	25/09/2017	05/10/2017	15	INFRAESTRUCTURA
6	2017090801CR	08/09/2017	22/09/2017	26/09/2017	10	INFRAESTRUCTURA
7	2017091103CR	11/09/2017	02/10/2017	09/10/2017	15	OPERACIONES
8	2017091402CR	14/09/2017	05/10/2017	06/10/2017	15	INFRAESTRUCTURA
9	2017091403CR	14/09/2017	05/10/2017	06/10/2017	15	INFRAESTRUCTURA
10	2017092601CR	26/09/2017	18/10/2017	20/11/2017	15	INFRAESTRUCTURA
11	2017092906CR	29/09/2017	23/10/2017	24/10/2017	15	FINANCIERA
12	2017100302CR	03/10/2017	18/10/2017	24/10/2017	15 CL	FINANCIERA
13	2017101201CR	12/10/2017	03/11/2017	18/12/2017	15	INFRAESTRUCUTRA
14	2017101708CR	17/10/2017	08/11/2017	23/11/2017	15	INFRAESTRUCUTRA
15	2017102503CR	25/10/2017	27/10/2017	09/11/2017	2	JURÍDICA
16	2017103004CR	30/10/2017	22/11/2017	23/11/2017	15	OPERACIONES
17	2017110105CR	01/11/2017	24/11/2017	28/12/2017	15	JURÍDICA
18	2017110701CR	07/11/2017	29/11/2017	30/11/2017	15	INFRAESTRUCUTRA
19	2017112204CR	22/11/2017	14/12/2017	19/12/2017	15	INFRAESTRUCUTRA
20	2017112307CR	23/11/2017	28/11/2017	29/11/2017	3	INFRAESTRUCUTRA
21	2017120501CR	05/12/2017	28/12/2017	22/01/2018	10	CONTROL INTERNO

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	3	2
Gestión de Infraestructura	95	62
Gestión de Operaciones	13	8
Gestión Social y Predial	6	4
Gestión Financiera y Admón.	18	12
Gestión Jurídica	19	12
<b>TOTAL</b>	<b>154</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 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.

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

<b>TRAMO/OBRA</b>	<b>ENTRADA</b>
INTERCAMBIADOR VIAL AVENIDA LA TOMA CR 16	<b>9</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

Fuente Informe II 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.
- Se evidencia que de las veintiuna (21) peticiones se contestaron fuera del termino 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 las veintiuna (21) 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:

- 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

---

Neiva, 01 de febrero de 2018

Doctor:  
**HERNANDO JOSUE BENAVIDES VANEGAS**  
Gerente  
Ciudad

Asunto: Informe de Seguimiento Peticiones II Semestre de 2017

Cordial saludo doctor Benavides,

Comedidamente me permito remitir el Informe de Seguimiento de las peticiones radicadas en la entidad durante el segundo semestre de 2017 junto con el formato del plan de mejoramiento.

Cualquier inquietud al respecto con gusto la atenderé.

Atentamente,

**SANDRA LILIANA REY**  
Contratista de Control Interno

Anexo: Lo enunciado en cuatro (4) folios