

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA, ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

II SEMESTRE 2018



II INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS, RECIBIDAS EN EL SETP TRANSFEDERAL S.A.S. 2018

Con el fin de dar cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 del 12 de julio 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...”* y de garantizar la transparencia, eficacia y celeridad de los procedimientos administrativos, la oficina de Control Interno presenta el siguiente informe de seguimiento y evaluación a las actividades para resolver las PQRSD que la ciudadanía interpone ante la entidad, recibidas durante el segundo semestre de 2018.

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/pgrd.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.

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 Ciudadanos (PAC) del SETP TRANSFEDERAL S.A.S. durante el periodo comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre 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.

OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al procedimiento de PQRSD y denunciar por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el SETP TRANSFEDERAL S.A.S., con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Gerencia y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

ALCANCE

El presente informe presenta las PQRSD y presuntos actos de corrupción, interpuestas por la ciudadanía ante el Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva TRANSFEDERAL S.A.S. durante el periodo comprendido del 1° de julio al 31 de diciembre de 2018.

MARCO NORMATIVO

- ✓ Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Artículo 76 “La oficina de control Interno deberá vigilar que la atención se presente de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”
- ✓ Constitución Política de Colombia, Artículo 23. “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o participar o a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- ✓ Constitución Política de Colombia, Artículo 74. “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la Ley”.
- ✓ Ley 87 del 1993, Artículo 12. “por el cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”. Literal i) “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

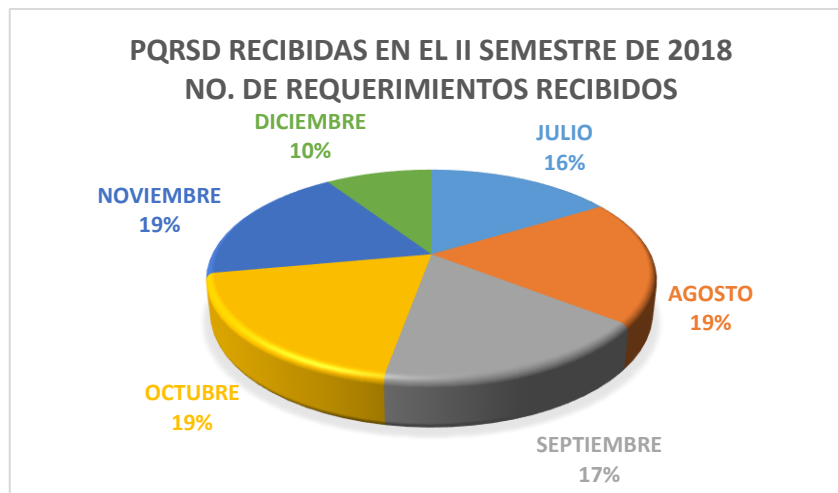
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Teniendo en cuenta la información recolectada y los reportes de PQRSD del SETP TRANSFEDERAL S.A.S., se registraron para el segundo semestre del 2018, un total de 301 peticiones ante la entidad. A continuación, se presentan las estadísticas y análisis de la información registrada a través de los medios de comunicación de PQRSD:

PQRSD RECIBIDAS EN EL II SEMESTRE DE 2018

MES	No. DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS
JULIO	49
AGOSTO	58
SEPTIEMBRE	52
OCTUBRE	58
NOVIEMBRE	56
DICIEMBRE	28

301



Fuente: Apoyo a la Gestión Gerencial – Informe Ejecutivo de Seguimiento a Peticiones Quejas II Semestre Vigencia 2018

De lo anterior, se observa que en el mes de agosto, octubre y noviembre se recibió la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes a un 57% (172) del total recibidas durante el II semestre (301) de la vigencia 2018, seguido del mes de septiembre con un 17% y julio con un 16%.

A continuación, se presenta un comparativo entre el segundo semestre de la vigencia 2017 y el segundo semestre de la vigencia 2018, en cuanto al número de requerimientos recibidos, lo que muestra una variación de -204.76%

	II TRIMESTRE 2017	II TRIMESTRE 2018	DIFERENCIA	% DE VARIACIÓN
No. DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	154	301	-147	-204.76
TOTAL	154	301	-147	-204.76

Fuente: Oficina de Control Interno SETP Neiva

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva cuenta con diferentes canales de comunicación como lo son: página web, redes sociales e-mail, escrito, presencial y vía telefónica. A través de estos canales todo ciudadano puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por presuntos actos de corrupción.

CANAL	NO. DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	%
E-mail	14	4.7
Escrito	280	93.0
Página Web	7	2.3
	301	100

Fuente: Oficina de Control Interno SETP Neiva



Fuente: Oficina de Control Interno SETP Neiva

Desacuerdo a la información anterior, se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos en las solicitudes de las PQRSD es de manera escrita a través de la recepción de documentos con un 93% (280 peticiones), seguido de un 5% (14 peticiones) por medio del e-mail institucional y un porcentaje mucho más bajo por el canal de página web.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR PROCESOS:

PROCESO PARA RESPUESTA	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
Gestión Administrativa y Financiera	4	1	4	2	4	1	16	5.3
Gestión de Infraestructura	25	34	32	32	28	18	169	56.1
Gestión Jurídica y de Contratación	11	14	7	12	13	1	58	19.3
Gestión de operaciones	3	6	3	0	0	0	12	4
Gestión Social y Predial	3	0	1	1	1	1	7	2.3
Traslado por competencias	3	3	5	11	10	7	39	13
TOTAL	49	58	52	58	56	28	301	100

Fuente: Apoyo a la Gestión Gerencial – Informe Ejecutivo de Seguimiento a Peticiones Quejas II Semestre Vigencia 2018



Fuente: Apoyo a la Gestión Gerencial – Informe Ejecutivo de Seguimiento a Peticiones Quejas II Semestre Vigencia 2018

El SETP TRANSFEDERAL S.A.S. para el segundo semestre del año 2018 recibió a través del proceso de Gestión de Infraestructura el mayor número de requerimientos con un 56%, seguido del proceso de Gestión Jurídica y de Contratación 19%, traslado por competencias con un 13%, Gestión de Operaciones con un 4% y Gestión Social y Predial con un 2% de requerimientos; 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.

TRAMITE ASIGNADO A LAS PETICIONES RECIBIDAS DURANTE EL II SEMESTRE 2018

El SETP Neiva consolida las PQRSD recibidas durante el II semestre del 2018, según el PT-GA-02 Procedimiento PQRSD y se identifica el porcentaje oportuno de respuesta a las PQRSD al igual que el

porcentaje de respuesta extemporánea, según lo recopilado en la herramienta de Excel para la elaboración del presente informe.

tramite dado a las PQRSD	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
Respuesta en forma Oportuna	47	49	39	39	41	21	236	78.4
Respuesta Extemporánea	2	9	12	17	9	4	53	17.6
No se cuenta con soporte para dar respuesta	0	0	1	2	6	3	12	4.0
TOTAL	49	58	52	58	56	28	301	100



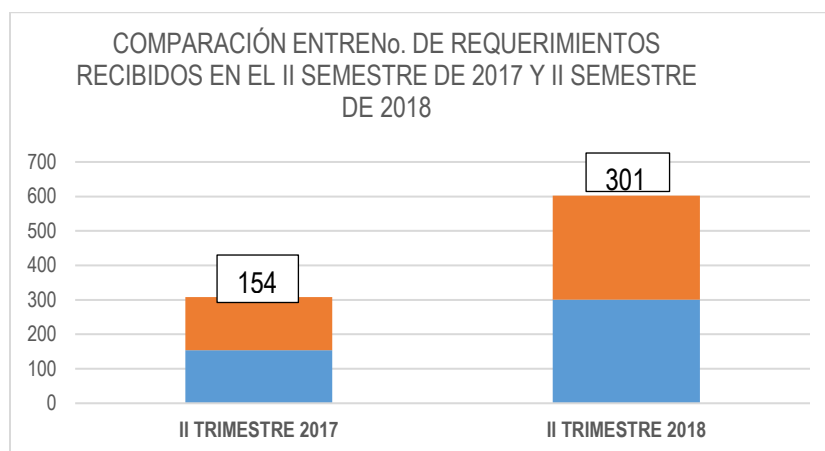
Fuente: Apoyo a la Gestión Gerencial – Informe Ejecutivo de Seguimiento a Peticiones Quejas II Semestre Vigencia 2018

De acuerdo a la información anterior se tramito de forma oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos según PT-GA-02 Procedimiento PQRSD, un 78.4% de las PQRSD recibidas en la entidad a través de los distintos canales de recepción durante el segundo semestre del 2018, no obstante, se resolvió de forma extemporánea un 17.6% y un 4% de las PQRSD no cuenta con soporte de respuesta.

CONCLUSIONES:

1. El SET de Neiva en el segundo semestre del año 2018 recibió a través de sus canales de comunicación un total de 301 PQRSD, donde el 56.1 se relacionan con el objetivo misional, mientras que un 13% se le realizo traslado a la entidad o secretaria competente para su repuesta.
2. De acuerdo con el reporte generado a través de Apoyo a la Gestión Gerencial, se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos en las solicitudes de las PQRSD es de forma escrita a través de oficios recibidos en la entidad con un 93% (280) y un porcentaje mucho más bajo por el canal de página web y e-mail.

3. Durante el II semestre de la vigencia 2018, se recibieron 301 PQRSD de las cuales 236 fueron contestadas oportunamente, 53 de manera extemporánea y 12 no se encontró el soporte para dar respuesta.
4. Durante el segundo semestre de la vigencia 2018, se presentó un incremento en el número de requerimientos solicitados a la entidad con relación al segundo semestre de la vigencia 2017, la diferencia entre estos dos semestres fue de 147 requerimientos, el cual representa una variación del 204.76%



5. 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.

RECOMENDACIONES:

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos interponen ante el SETP TRANSFEDERAL S.A.S., el área de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los procesos:

1. Llevar una revisión constante de los correos recibidos diariamente con requerimientos de PQRSD y reportar en el instante aquellas peticiones que no son competencia del SETP TRANSFEDERAL S.A.S. en la entidad correspondiente.
2. Lleva a cabo una capacitación en atención al ciudadano para seguir prestando un mejor servicio.
3. Creación de estrategias para el uso del Buzón de Sugerencias de la entidad.

-
4. Promover el uso de la página web, para que la comunidad y partes interesadas utilicen este canal de recepción.
 5. Socializar el procedimiento de PQRSD en las reuniones que programan los líderes de procesos.
 6. Creación del formato institucional para uso de las radicaciones de las PQRSD de forma física.

Cordialmente,

(Original Firmado)
SANDRA LILIANA REY CAICEDO
Contratista de Control Interno