



SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR SIVA S.A.S.
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME RECEPCIÓN TRÁMITE- RESPUESTA DE LAS PETICIONES
QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER (1) SEIMESTRE – JUNIO
DE 2020

INICIO ENTIDAD CONTRATOS PROYECTOS PLANEACIÓN SALA DE PRENSA ATENCIÓN CIUDADANA

SIVA

Anuncia a los interesados que tendremos habilitado como ventanilla única el siguiente correo electrónico

ventanillaunica@siva.gov.co

Por medio del cual atenderemos todas la **Correspondencia** y **PQRS** durante este tiempo de aislamiento preventivo obligatorio que ha decretado Gobierno Nacional.

LO HACEMOS MEJOR
CADA DIA DEL DIA

VALLEDUPAR
EN ORDEN

VALLEDUPAR



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
I. OBJETIVO GENERAL.....	3
II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
III. ALCANCE DEL INFORME.	4
IV. METODOLOGIA.....	4
V. RESPONSABILIDAD.....	4
VI. MARCO LEGAL.....	4
VII. CONCEPTO	4
VIII. ACTIVIDAD Y/O PROCESO AUDITADO	5
IX. PERIODO EVALUADO	5
X. DESARROLLO DE LA AUDITORIA	5-15
XI. DEBILIDADES.....	15
XII CONCLUSIONES.....	15
XIII. RECOMENDACIONES.....	16

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 23, cita que el Derecho de Petición es “la facultad que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución”

El Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, cita “... **OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS, Y RECLAMOS.** 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 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...”

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La Oficina de Control Interno, realizó el seguimiento a la gestión desarrollada por funcionarios y/o contratistas, en procura de cumplir con los deberes que se les ha encomendado. Así mismo se da cumplimiento con la función de asesoría y acompañamiento.

La Oficina de Control Interno del SIVA SAS, verifica y evalúa el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Plan de Acción, el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de la entidad SIVA S.A.S., y los dispuesto 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; y con el fin de garantizar el principio de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presentados por la Oficina Asesora Jurídica el primer informe de seguimiento y evaluación al manejo de las peticiones y solicitudes que la ciudadanía interpuso ante la entidad, que fueron recibidas y tramitadas en el primer semestre de la vigencia 2020.

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar el debido cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de julio de 2011, el cual determina que 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 las disposiciones referentes, a la recepción, trámite, respuesta oportuna y objetiva de los derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos presentados por los ciudadanos y radicados en la Entidad; igualmente se verifica el cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial relacionada con el seguimiento a la Atención adecuada a los Derechos de Petición.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- ✓ Observar el procedimiento interno para la recepción y respuesta de las Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
- ✓ Verificar la oportunidad de respuesta.
- ✓ Verificar la pertinencia y eficacia de la respuesta.

3. ALCANCE DEL INFORME.

El presente Informe comprueba el debido cumplimiento del proceso y evalúa el Estado de las P.Q.R.S., presentadas por los ciudadanos y su respuesta – Primer Semestre de 2020.

4. METODOLOGIA:

En procura de mejorar los procesos, procedimientos y cumplir su gestión la Oficina de Control Interno realiza el presente informe de seguimiento, que a su vez se constituye en informe de Auditoría Interna, utilizando las siguientes técnicas de Auditoría, en concordancia con lo estipulado en los artículos 9 y 12 de la Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011.

- a. Personal de la Oficina de Gestión Jurídica entrega Información de P.Q.R.S.
- b. Verificación de la información.
- c. Procedimiento para procesarla

5. RESPONSABILIDAD:

La Oficina de Control Interno, es responsable de la evaluación de actividades realizadas por funcionarios y/o contratistas en procura de cumplir en debida forma en la recepción, trámite y respuesta de los derechos de petición, queja, reclamos y sugerencias, instauradas por los ciudadanos ante el SIVA S.A.S.; y por el Informe de auditoría que se entrega a la Gerencia.

La información en que se soporta el mismo, fue entregada por funcionarios y/o contratistas del SIVA S.A.S., de las áreas de: Administrativa y financiera, Infraestructura, Jurídica, Operaciones y Social.

6. MARCO LEGAL:

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, Ley 1474 de 2011 estatuto anticorrupción. Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, por el cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado.

7. CONCEPTO:

Petición: Solicitud respetuosa de información o actuación asociada con la prestación del servicio que tenga relación directa con las funciones del SIVA S.A.S.

Queja: Es cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad asociada al servicio o producto recibido por los clientes de la entidad.

Reclamo: Medio por el cual el cliente exige su derecho en relación al servicio prestado.

Sugerencia: Es una recomendación para el mejoramiento de nuestros servicios

8. ACTIVIDAD Y/O PROCESO AUDITADO.

Recepción, trámite y respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para este informe (P.Q.S.R).

9. PERIODO EVALUADO: Dos (2) de enero a treinta (30) de junio de 2020.

10. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.

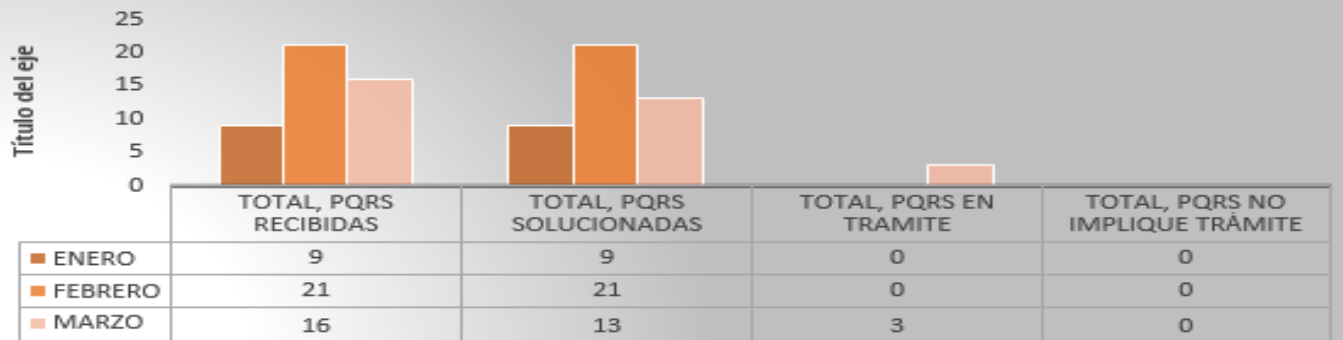
10.1. Recepción y respuesta de las Peticiones, quejas, sugerencias, y Reclamos. Para el Seguimiento al primer Trimestre de 2020.

Se recibieron Cuarenta y Seis (46), siete (7) Peticiones, tres (3) Reclamos, Quejas (1) una y treinta y cinco (35) Sugerencias y/o solicitudes para un total de Cuarenta y Seis (46); hasta el momento del seguimiento se les dio respuesta a cuarenta y tres dentro del término (43), equivalente al (93%) y tres (3) que equivale al (7%) que se encuentra en trámite, dentro del tiempo estipulado según el Código Contencioso Administrativo por parte de la Gerencia y Contratistas del SIVA S.A.S., en lo que respecta se encuentran sustentadas en el cuadro que hace parte de este informe y que ilustra de manera detallada.

Clasificación de PQRS.

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PETICIONES	0	5	2	7
QUEJAS	0	1	0	1
RECLAMOS	0	0	3	3
SUGERENCIAS Y/O SOLICITUDES	9	15	11	35
TOTAL	46			

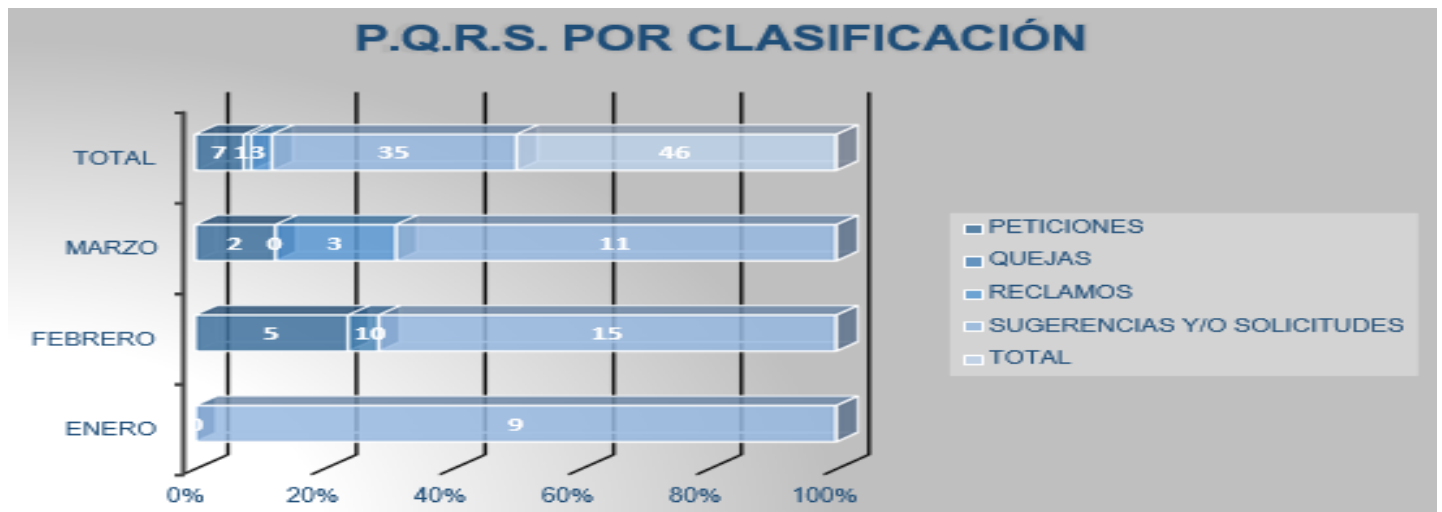
P.Q.R.S. RECIBIDAS



RELACION PORCENTUAL MENSUAL DE LOS MESES ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2020

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
TOTAL, PQRS RECIBIDAS	9	21	16	46
TOTAL, PQRS SOLUCIONADAS	9	21	13	43
TOTAL, PQRS EN TRAMITE	0	0	3	3
TOTAL, PQRS NO IMPLIQUE TRAMITE	0	0	0	0

RELACION PORCENTUAL MENSUAL DE LOS MESES ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2020



Análisis:

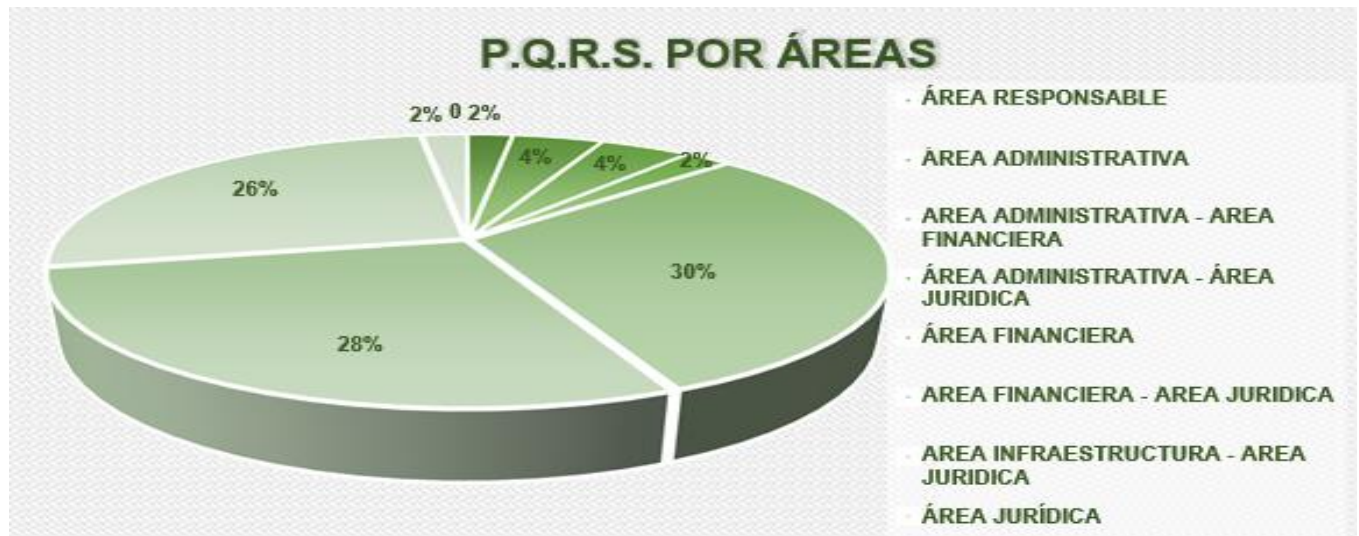
La dinámica en la respuesta por parte del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA SAS, en el primer trimestre de 2020, se evidencia que no hay respuesta extemporánea que por competencia fueron trasladadas ante las diferentes áreas que hacen parte de la empresa, a las personas encargadas en brindar las respuestas dentro del tiempo estipulado legalmente esta oficina ha impartido las recomendaciones en la mejora de este proceso y que el ciudadano pueda recibir oportunamente y de fondo las respuesta tal como lo indica la normatividad y el derecho.

Solicitudes de PQRS recibidas en la entidad durante el primer trimestre de la vigencia 2020: Observación de la OCI: de las PQRS se le dieron respuesta dentro del término legal correspondiente y las que se encuentran en trámite hay una obligación legal y reglamentaria de la entidad en brindar una respuesta oportuna y a tiempo a la ciudadanía e instituciones que interponen peticiones, solicitudes, quejas y reclamos.

PQRS por Áreas del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA SAS.

Desde el Área de Gestión Administrativa en lo pertinente se realizó el reparto de cada su solicitud para su respectivo trámite al Área de Gestión Jurídica con copia a las áreas de Gestión Misionales y de apoyo según corresponda para dar respuesta oportuna; en el primer trimestre se recibieron cuarenta y seis (46) P.Q.R.S., tal como se evidencia en el siguiente cuadro, a la fecha se dieron respuesta a cuarenta y tres (43) P.Q.R.S., según el Código de Procedimiento Administrativo Contencioso, y se encuentra tres (3) P.Q.R.S en trámite.

ÁREA RESPONSABLE	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
ÁREA ADMINISTRATIVA	2%	1
ÁREA ADMINISTRATIVA - ÁREA FINANCIERA	4%	2
ÁREA ADMINISTRATIVA - ÁREA JURIDICA	4%	2
ÁREA FINANCIERA	2%	1
ÁREA FINANCIERA - ÁREA JURIDICA	30%	14
ÁREA INFRAESTRUCTURA - ÁREA JURIDICA	28%	13
ÁREA JURÍDICA	26%	12
ÁREA OPERACIONES - ÁREA JURIDICA	2%	1
TOTAL	100%	46



Que de acuerdo a la evaluación y seguimiento se puede constatar que todas las respuestas se encuentran sustentadas en el cuadro y con las evidencias documentales que hace parte de este informe y que ilustra de manera detallada para este caso en particular certificar las acciones de la entidad frente a quienes interponen peticiones, solicitudes y otras, merecedores de una respuesta oportuna y a tiempo.

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S., facilita a los usuarios el seguimiento de las peticiones, quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y/o denuncias por presuntos actos de corrupción que interpongan los ciudadanos, al cual se puede acceder a través de la siguiente dirección <https://www.siva.gov.co> lo anterior, cumple lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con el espacio en la página web para que los ciudadanos presenten sus peticiones.

La Entidad cuenta con una ventanilla única de atención al ciudadano para registrar las solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, derechos de petición y denuncias por actos de corrupción, ubicada en la Carrera 28 No. 6ª - 15 Barrio Santa Rosa de la Ciudad de Valledupar.

La Entidad dispone de tres líneas telefónicas (5729393 – 5898302 - 5726613), a través del cual los ciudadanos pueden acceder para interponer sus peticiones.

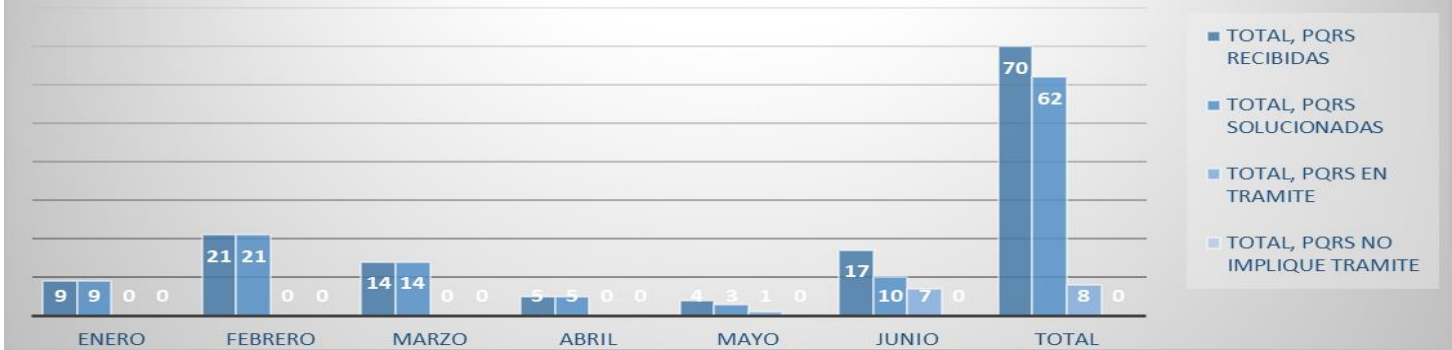
El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S., se encuentra en total disponibilidad para atender cualquier petición o solicitud del público, ya sea particular, entidad pública, veeduría, etc., lo anterior, en la medida que ésta entidad se encuentra en constante contacto con la comunidad, para buscar el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes de la ciudad de Valledupar, muestra de lo anteriormente expresado, es que a la fecha del presente informe, se ha resuelto cuarenta y tres (43) de las P.Q.R.S., quedando tres (3) en trámite para responder todas dentro del término legal.

Recepción y respuesta de las Peticiones, quejas, sugerencias, y Reclamos. Para el Seguimiento al primer Semestre de 2020.

P.Q.R.S. RECIBIDAS

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TOTAL, PQRS RECIBIDAS	9	21	14	5	4	17	70
TOTAL, PQRS SOLUCIONADAS	9	21	14	5	3	10	62
TOTAL, PQRS EN TRAMITE	0	0	0	0	1	7	8
TOTAL, PQRS NO IMPLIQUE TRAMITE	0	0	0	0	0	0	0

P.Q.R.S. RECIBIDAS

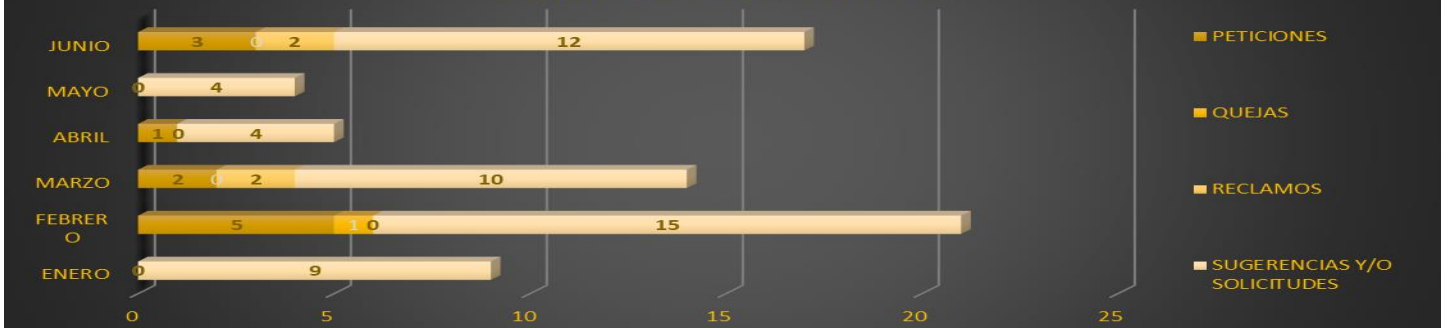


Se recibieron setenta (70), once (11) Peticiones, cuatro (4) Reclamos, Quejas (1) una y cincuenta y cuatro (54) Sugerencias y/o solicitudes para un total de Setenta (70); hasta el momento del seguimiento se les dio respuesta a sesenta y dos dentro del término (62), equivalente al (88,57%) y ocho (8) que equivale al (11,43%) que se encuentra en trámite, dentro del tiempo estipulado según el Código Contencioso Administrativo por parte de la Gerencia y Contratistas del SIVA S.A.S., en lo que respecta se encuentran sustentadas en el cuadro que hace parte de este informe y que ilustra de manera detallada.

P.Q.R.S. POR CLASIFICACIÓN

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	5	2	1	0	3	11
QUEJAS	0	1	0	0	0	0	1
RECLAMOS	0	0	2	0	0	2	4
SUGERENCIAS Y/O SOLICITUDES	9	15	10	4	4	12	54
TOTAL							70

P.Q.R.S. POR CLASIFICACIÓN



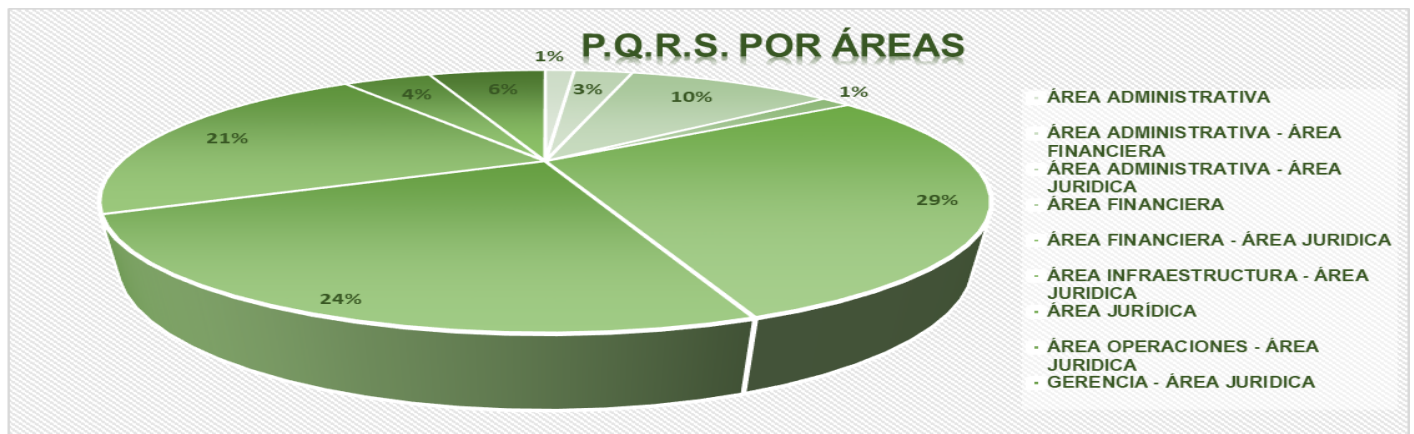
Análisis:

La dinámica en la respuesta por parte del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA SAS, en el primer semestre de 2020, se evidencia que no hay respuesta extemporánea que por competencia fueron trasladadas ante las diferentes áreas que hacen parte de la empresa, a las personas encargadas en brindar las respuestas dentro del tiempo estipulado legalmente esta oficina ha impartido las recomendaciones en la mejora de este proceso y que el ciudadano pueda recibir oportunamente y de fondo las respuesta tal como lo indica la normatividad y el derecho.

Solicitudes de PQRS recibidas en la entidad durante el primer semestre de la vigencia 2020: Observación de la OCI: de las PQRS se le dieron respuesta dentro del término legal correspondiente y las que se encuentran en trámite hay una obligación legal y reglamentaria de la entidad en brindar una respuesta oportuna y a tiempo a la ciudadanía e instituciones que interponen peticiones, solicitudes, quejas y reclamos.

P.Q.R.S. POR ÁREAS PRIMER SEMESTRE 2020

ÁREA RESPONSABLE	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
ÁREA ADMINISTRATIVA	1%	1
ÁREA ADMINISTRATIVA - ÁREA FINANCIERA	3%	2
ÁREA ADMINISTRATIVA - ÁREA JURIDICA	10%	7
ÁREA FINANCIERA	1%	1
ÁREA FINANCIERA - ÁREA JURIDICA	29%	20
ÁREA INFRAESTRUCTURA - ÁREA JURIDICA	24%	17
ÁREA JURÍDICA	21%	15
ÁREA OPERACIONES - ÁREA JURIDICA	4%	3
GERENCIA - ÁREA JURIDICA	6%	4
TOTAL	100%	70



89%	62
11%	8
100%	70

Aquí se muestra el porcentaje de Respuesta (89%), equivalente a (62), y ocho (8) en trámites de este periodo evaluado que representa un (11%).

No. DE ENTRADA	FECHA RECIBIDO	REPOSA	No. CONSECUTIVO ASIGNADO	PETICIONARIO	ASUNTO	RESPONSABLE	BOPORTE (FIBICO, CORREO O MAGNETICO)	CLASIFICACIÓN DE LAS P.Q.R.S	FECHA MAXIMA DE RESPUESTA	FECHA RADICADO RESPUESTA	No. CONSECUTIVO ASIGNADO A LA RESPUESTA
053	22/05/2020	Carpeta de Oficios Recibidos	0173	Ropero Hermanos S.A.	Solicitud de realización de reunión de Junta Directiva SIVA S.A.S.	Gerencia - Áreas Jurídicas	Correo	Solicitud	17/07/2020		
060	10/08/2020	Carpeta de Oficios Recibidos	0184	Veedor Juan Camargo	Denuncia por mala ejecución contractual en actividades de obras	Áreas Infraestructura - Áreas Jurídicas	Correo	Reclamo	28/07/2020	10/08/2020	192
063	12/08/2020	Carpeta de Oficios Recibidos	0200	DANE	Solicitud de Información Investigación Índice de Precio al Consumidor - (IPC)	Áreas Administrativa - Áreas Jurídicas	Correo	Solicitud	15/07/2020		
064	18/08/2020	Carpeta de Oficios Recibidos	0202	Oficio Adelmo Enrique Gutiérrez Neves	Derecho de Petición Solicitud de Ajuste a la Escala Salarial en atención al Acuerdo 012 del 21 de septiembre de 2018 emanado por el Honorable Concejo de Valledupar	Gerencia - Áreas Jurídicas	Correo	Petición	31/07/2020		
067	24/08/2020	Carpeta de Oficios Recibidos	0231	Oficio María Zuriide Gotes	Derecho de petición: Solicitud de Reconocimiento y Pago del Ajuste del Salario desde el día 21 de julio de 2015 al 31 de diciembre de 2017 que cesaron sus funciones como Jefe de la Oficina de Control Interno del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar "SIVA SAS"	Gerencia - Áreas Jurídicas	Correo	Petición	10/08/2020		
068	25/08/2020	Carpeta de Oficios Recibidos	0237	Oficio Juan Guillermo Suarez Lizarzo	Respuesta de un reclamo hecho el 26-06-19 sobre un medidor de agua potable instalado por Emdupar en la Avenida Fundación No. 30 - 247 el cual fue dañado por trabajadores de SIVA	Áreas Infraestructura - Áreas Jurídicas	Correo	Solicitud	27/07/2020		
069	30/08/2020	Carpeta de Oficios Recibidos	0243	Lideres Ciudadanos 450 años	Solicitud de limpieza de rejillas que están sobre la Avenida 450 años desde el Hospital HEAD Rafael Valle Mesa hasta finalizar la ciudadanía	Áreas Infraestructura - Áreas Jurídicas	Correo	Solicitud	28/07/2020		
070	30/08/2020	Carpeta de Oficios Recibidos	0244	Club Capital SAS	Solicitud certificación laboral	Áreas Jurídicas	Correo	Solicitud	29/07/2020		

10.2 Buzón: Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

No existe registro de Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en el buzón que se tiene en la sede del SIVA S.A.S.; este no se encuentra a disposición de funcionarios, contratistas y ciudadanía general.

10.3. Correo Electrónico.

Se recibieron en el correo electrónico setpvalledupar@gmail.com, notificacionesjudiciales@siva.gov.co Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en el primer semestre de la vigencia 2020 (2 de enero – al 30 de junio de 2020). Un total de Setenta (70) clasificados tal cual como se muestra descrita en el cuadro.

10.4. Información a la Ciudadanía.

El SIVA S.A.S.; ha socializado a la comunidad en general, los canales que dispone la entidad para la recepción, control, seguimiento y respuesta de las P.Q.S.R.

CANAL	DETALLE
Línea Telefónica	5729393 – 5726613 – 5898302
Página Web	www.siva.gov.co – Link PQRS
Atención Directa por Contratistas de las Diferentes Obras	Recepcionan y transfieren la información al SIVA.S.A.S
Red. Social TWITTER	@setpvalledupar
Red. Social INSTAGRAM	@setpvalledupar
Oficina	Cra 6A # 28 -15

10.5. Verificación de Cumplimiento Normativo.

10.5.1. Poner en funcionamiento la oficina o ventanilla única para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos que impliquen la presencia del ciudadano. (Decreto 1122 de 1999 - artículos 13 y 31).

Análisis por la OCI:

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar, dispone de una oficina ubicada en la Cra 6 A # 28-15 de Valledupar-Cesar.

10.5.2. El SIVA SAS, cuenta con línea telefónica de forma permanente para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas por parte de la ciudadanía. (Decreto 1122 de 1999 - artículo 31).

Análisis por la OCI:

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar, dispone para tal fin de la línea telefónica número 5729393 (Valledupar).

10.5.3. Elabora informes trimestrales de quejas y reclamos con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el uso de los recursos y hacer más participativa la gestión pública (Ley 190 de 1995 - artículo 54, Decreto 2232 de 1995 - artículo 9).

Análisis por la OCI.

Durante el año se realizan cuatro Informes trimestrales (período: enero, febrero, marzo y abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2020), dando cumplimiento a la Ley 190 de 1995 - artículo 54 y el Decreto 2232 de 1995 - artículo 9.

10.5.4. Las entidades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, observando en especial las disposiciones legales consagradas en los artículos 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por la Ley 1755 de 2015, en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 y en su Decreto Reglamentario 2232 de 1995, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública N° 1083 de 2015 o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan.

Análisis por la OCI.

La Oficina de Control Interno se evidencia la Resolución 139 del 2017 que reglamenta y determina el trámite interno de las PQRS, la manera de resolverlas y la clasificación de las mismas, a fin de optimizar y garantizar el buen funcionamiento de los servicios que se prestan en el Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S.

10.5.5. Cumplimiento de las Instrucciones de la Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno a las Entidades del Orden Nacional y territorial.

Instrucción número dos (2) *“Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces deberán efectuar un especial control y seguimiento al elemento sobre información primaria contenido en el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-, a través de la vigilancia de las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender los derechos de petición. Asimismo, deberán realizar el seguimiento a las quejas y reclamos que se presenten frente a los mismos”*

Análisis por la OCI.

La Oficina de Control Interno, realizó el debido seguimiento a **Setenta (70) PQRS** recibidas en las oficinas del SIVA S.A.S.; y manifiesta que las mismas se encuentran relacionadas en un Libro Auxiliar de Excel que se lleva en el Área Administrativa, el registro contiene: la Fecha del recibo, el consecutivo asignado, el Nombre del peticionario, el área responsable de la respuesta, la fecha máxima para entregar en forma oportuna la respuesta, la fecha de radicado y el número de consecutivo asignado a la respuesta; además este libro auxiliar de Excel indica la clasificación de las PQRS.

Todas las peticiones y sus debidas respuestas se encuentran debidamente archivadas y esta información es custodiada por una contratista del Área Administrativa del SIVA S.A.S.

La Oficina de Control Interno, realizó el seguimiento a las peticiones y manifiesta que las respuestas entregadas a los peticionarios son coherentes con lo solicitado.

Las peticiones fueron presentadas por:

Instrucción número cuatro (4). *“Las Entidades destinatarias de la Presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de Petición, que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo la siguiente Información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o de radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este Registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.*

Análisis por la OCI.

Se evidencia la Construcción de una Herramienta que prácticamente contiene la Información que indica la norma, este registro no ha sido publicado en la **“página web”** de la entidad, para que los solicitantes consulten y le hagan el respectivo seguimiento al estado de sus peticiones.

10.5.6. Proceso, procedimiento: Modelo Estándar de Control Interno MECI- Ley 87 de 1993.

Análisis por la OCI.

El SIVA S.A.S., contrató la implementación y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo los lineamientos de la norma técnica NTCGP 1000:2009, la cual le ha permitido mejorar la gestión por procesos, la eficacia y el cumplimiento de las metas planeadas para la vigencia. Para esta vigencia se trabajó en la recertificación de la norma ISO -9001 – 2015 del INCONTEC quien sustenta los procesos de la entidad se llevan cabo bajo los lineamientos de calidad.

Recomendación: Se realizaron ajustes y socializaciones en una forma amplia de la literatura de este Procedimiento; con el objetivo de que los funcionarios y/o contratistas se apropien del conocimiento, y se ponga en práctica lo que dispone la norma.

10.5.7. Ley 594 de 2000 y Ley 1712 de 2014: Sistema de Gestión Documental.

Análisis por la OCI.

Se evidencia la implementación del Sistema de Gestión Documental al interior del SIVA S.A.S. que se recomienda ir actualizando de acuerdo a los lineamientos que establece Ley 594 de 2000 y Ley 1712 de 2014: Sistema de Gestión Documental.

10.5.8. El SIVA SAS, tiene en **funcionamiento la página web** de la entidad donde exista un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Leyes 962 de 2005, 1712 de 2014 y Decretos 2641 de 2012 y 1151 de 2008).

Análisis por la OCI.

Se evidencia en la página web de la entidad la existencia de un link de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y comentarios: <https://www.siva.gov.co/atencion-ciudadana/peticiones-quejas-y-reclamos.html>

Recomendación: Permanecer con el proceso de **actualización y disponibilidad de la página web** para publicar y divulgar los informes, actividades, documentos y archivos que se plasman en la entidad que son de interés público; continuar con el uso de las tecnologías de Información y la Comunicación para que los ciudadanos realicen sus peticiones, quejas, reclamos, consultas, denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como las sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

De acuerdo con lo anterior, en el primer semestre se respondieron todas las PQRS dentro el término legal, sin desconocer los siguientes riesgos:

- Apertura de la vía judicial por incumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la ley (Código Contencioso Administrativo CPCA).
- Congestión de la Oficina Jurídica del SIVA S.A.S.
- Investigaciones disciplinarias por incumplimiento normativo.

En el caso que las respuestas sean extemporáneas.

11. DEBILIDADES

- ✓ En esta vigencia las PQRS se contestaron en el término legal por lo que mejora en dar respuesta en forma extemporánea, colocando en un gran riesgo a la administración de la Entidad e incumpliendo los principios, términos, procedimientos administrativos y dando lugar a la imposición de sanciones previstas en el Código Contencioso Administrativo CPCA.

12. CONCLUSIONES

- ✓ Analizando el avance en procedimientos del control que adelantan las respectivas Áreas a este tema, se puede observar que todas las PQRS fueron contestadas dentro del término legal.

Pero queda evidenciado que en el primer semestre de seguimiento de las PQRS de la vigencia 2020, se puede establecer que todas fueron contestadas dentro del término legal, no obstante que la oficina de control interno de manera permanente ha realizado las recomendaciones en que las respuestas a las PQRS se deben exegéticamente brindar dentro del término legal para este tipo de asunto, sin que la entidad se vea en riesgos frente a estos tipos de trámites que deben ser puntuales.

13. RECOMENDACIONES

- ✓ Continuar con la coordinación de las actividades con los líderes de áreas y con las dependencias que reciban las PQRS de la entidad, para el mejoramiento continuo de la gestión y así lograr la eficiencia y eficacia del sistema.
- ✓ Se recomienda continuar con las acciones concretas para que la entidad o siga manejando las herramientas y/o personal que permita un chequeo de seguimiento efectivo para lograr obtener mayor control de alertas y seguimiento al cumplimiento del trámite y el término de las respuestas a las PQRS.

La Oficina de Control Interno, estará presta a Asesorar a funcionarios y/o contratistas del SIVA S.A.S., en procura de que se tomen los correctivos necesarios en la eventualidad que se presenten y así subsanar las deficiencias formuladas. En igual forma realizará el seguimiento a las Acciones que tome la Gerencia del SIVA S.A.S., a fin de subsanar las debilidades que puedan presentarse y conminar acatar en debida forma las recomendaciones en mejora de los procesos.

Sobre las medidas de aislamiento y el trabajo en casa

Las normas decretadas por el Gobierno Nacional en el marco de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 son decretos leyes, es decir, tienen fuerza de ley, no obstante, la Administración tiene la facultad para determinar que empleos pueden ser desarrollados mediante trabajo en casa.

De acuerdo con las necesidades institucionales y las funciones que desarrolla cada empleado

Deben acatar las normas que expide el Gobierno nacional, pero tienen margen de maniobra por la autonomía que les otorga la Constitución Política, asumiendo claro esta las responsabilidades que sus decisiones implican y el nivel de riesgo existente

Está claro que no todos pueden irse a laborar desde la casa, hay ciertas actividades que requieren del personal

Sin embargo, si deben acatar las determinaciones que adopta el presidente.

Observación de la OCI: Revisado el cuadro que relaciona las respuestas de las PQRS, se puede decir que la fecha de presentación del informe indica que es de fecha 02 de enero de 2020 al 30 de junio de 2020, por lo que a la fecha de la presente evaluación se encuentran dentro del término para responder.



ADELMO ENRIQUE GUTIERREZ NIEVES
Jefe de Oficina de Control Interno

Anexos: Dos (2) folios – Relación de Quejas y reclamos – Cuadro de Clasificación de PQRS de las recibidas en Ventanilla del SIVA SAS. Un (1) folio