

Valledupar, 14 de Octubre de 2016

Doctora
MARÍA ZUNILDA COTES OLIVELLA
Jefe de Control Interno SIVA S.A.S
Ciudad

Referencia: Remisión de Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del periodo comprendido entre el 1 de Julio y 30 de Septiembre de 2016.

Por medio de la presente remitimos para su conocimiento y fines pertinentes la relación del Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias del año 2016, con el fin de mantener actualizada la Información.

Atentamente,

JULIET ECHEVERRY RIVERA
Área Administrativa y Financiera

Anexo: PQRS con sus respectivas respuestas en medio magnetico.

Proyectó: Juliet Echeverry - Área Administrativa y Financiero
Revisó: Diana Daza - Área Administrativa y Financiera
Archivo: Carpeta de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 2016



INFORME TRIMESTRAL DE PQRS

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Plan de Acción de la entidad, y con el fin de garantizar el principio de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presentamos el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la entidad, recibidas durante el tercer trimestre del 2016.

2. OBJETO DEL INFORME

Dar a conocer a la ciudadanía las solicitudes de PQRS recibidas durante los meses de Julio a Septiembre del año 2016.

3. ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por posibles actos de corrupción, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía a la entidad.

4. RESUMEN

A continuación se dan a conocer las solicitudes de PQRS recibidas en la entidad.

DETALLE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
TOTAL PQRS RECIBIDAS	26	27	17	70
TOTAL PQRS SOLUCIONADAS	26	27	14	67
TOTAL PQRS EN TRAMITE	0	0	3	3
TOTAL PQRS SIN CONTESTAR	0	0	3	3

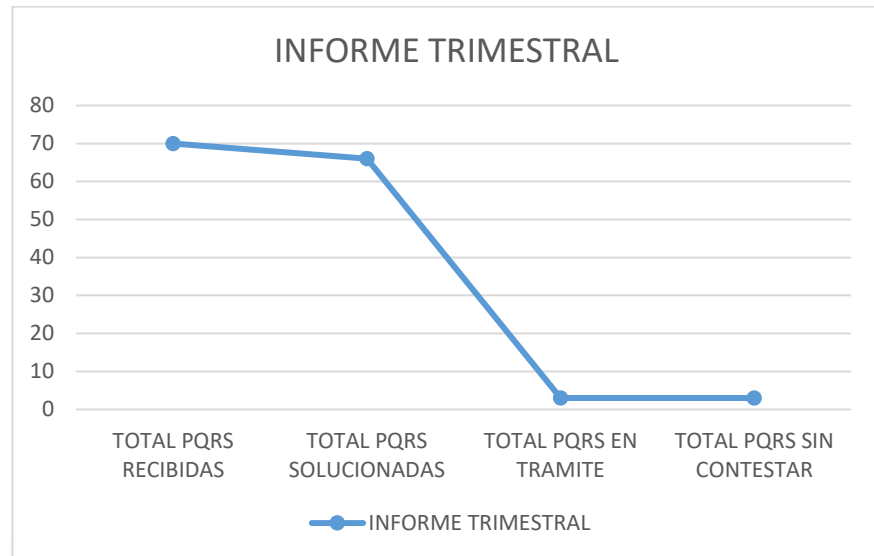


JULIO – AGOSTO - SEPTIEMBRE

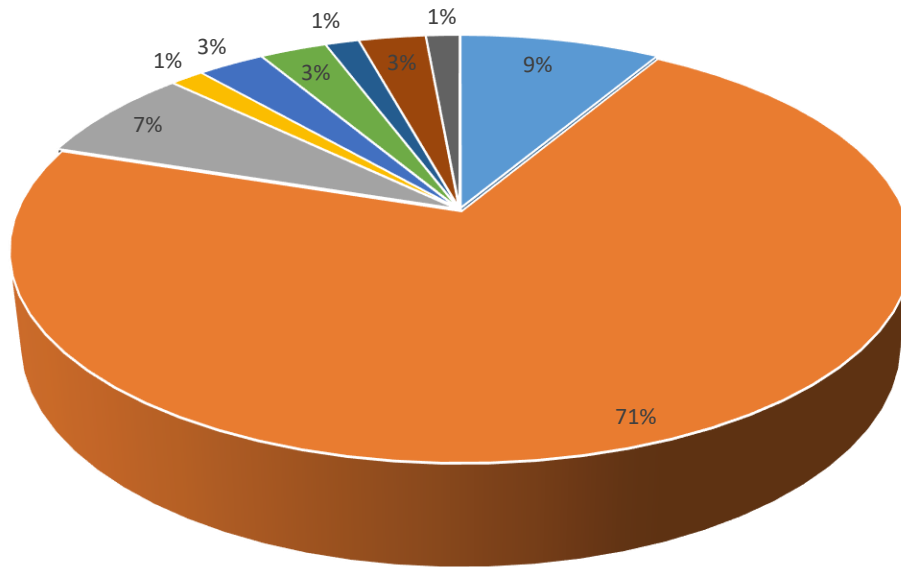
2016

En el Trimestre se recibieron Setenta (70) peticiones, de las cuales Seis (6) se trasladaron al Área Jurídica, Cincuenta (50) al Área Jurídica – Infraestructura, Cinco (5) al Área Jurídica – Infraestructura – Ambiental, Una (1) al Área Jurídica – Infraestructura - Social, Dos (2) al Área Jurídica – Infraestructura – Administrativa y Financiera, Dos (2) al Área Jurídica – Administrativa y Financiera, Una (1) al Área Jurídica – Operaciones, Dos (2) al Área Jurídica – Gerencia, Una (1) al Área Jurídica - Comunicaciones; a la fecha se dieron respuesta en el tiempo estipulado según el Código Contencioso Administrativo Sesenta y Seis (66) PQRS, al momento carecen de respuesta Tres (3) peticiones.

ÁREA RESPONSABLE	PQRS RECIBIDAS
ÁREA JURÍDICA	6
ÁREA JURÍDICA – INFRAESTRUCTURA	50
ÁREA JURÍDICA – INFRAESTRUCTURA – AMBIENTAL	5
ÁREA JURÍDICA – INFRAESTRUCTURA – SOCIAL	1
ÁREA JURÍDICA – INFRAESTRUCTURA – ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
ÁREA JURÍDICA – ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
ÁREA JURÍDICA – OPERACIONES	1
ÁREA JURÍDICA – GERENCIA	2
ÁREA JURÍDICA – COMUNICACIONES	1
TOTAL	70

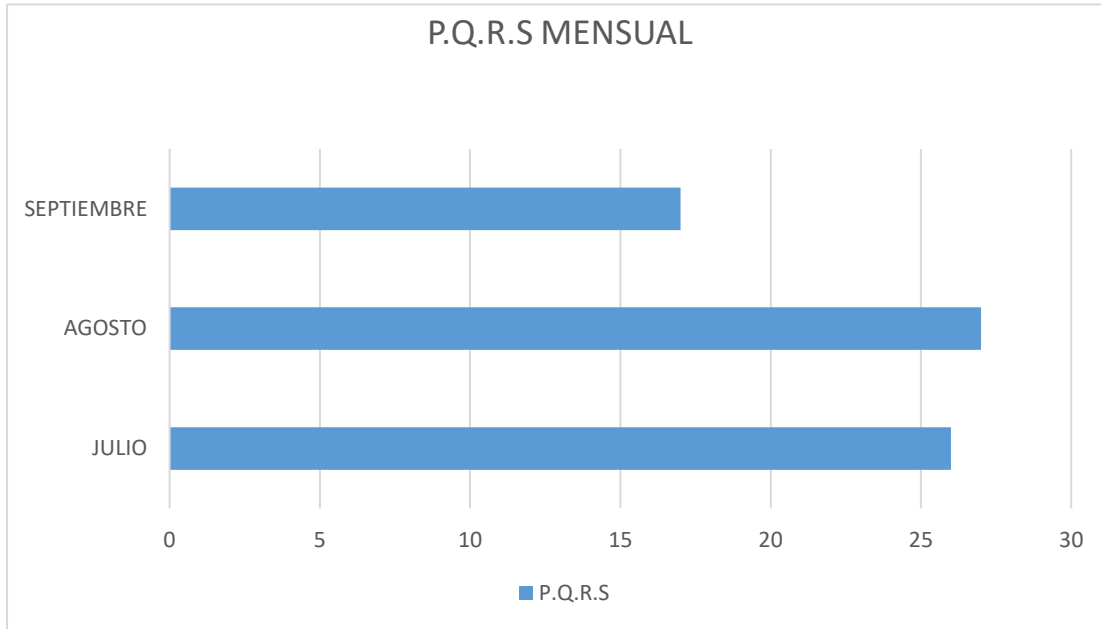


ÁREAS RESPONSABLES



- ÁREA JURÍDICA
- ÁREA JURÍDICA - INFRAESTRUCTURA
- ÁREA JURÍDICA - INFRAESTRUCTURA - AMBIENTAL
- ÁREA JURÍDICA - INFRAESTRUCTURA - SOCIAL
- ÁREA JURÍDICA - INFRAESTRUCTURA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
- ÁREA JURÍDICA - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
- ÁREA JURÍDICA - OPERACIONES
- ÁREA JURÍDICA - GERENCIA
- ÁREA JURÍDICA - COMUNICACIONES





De acuerdo con lo anterior, se observa que el mes de agosto registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes al 39% (27) del total recibido durante el trimestre (70), seguido de los meses de Julio con un 37% (26) y el mes de Septiembre con una participación del 24% (17).

De conformidad con el reporte generado a través de los oficios recibidos, con fecha de corte 30 de septiembre de 2016, de las 70 solicitudes ciudadanas recibidas durante el trimestre en la entidad, se encuentran dentro de los términos 67 peticiones ciudadanas, es decir, el 96% del total de las peticiones (70), las cuales se atendieron o se encuentran en trámite dentro de los términos establecidos en la Ley.

CONCLUSIONES

1. El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S., facilita la presentación y seguimiento de las peticiones, quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y denuncias por presuntos actos de corrupción que interponen 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.
2. La Entidad cuenta con una oficina donde la ciudadanía puede registrar sus solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, derechos de petición y denuncias por actos de corrupción, ubicada en la Carrera 28 N° 6ª-15 de la Ciudad de Valledupar.
3. La Entidad dispone de una canal telefónico (5729393 – 5726363), a través del cual los ciudadanos pueden acceder para interponer sus peticiones.
4. Se informa a la Oficina de Control Interno, que a partir del mes de octubre se hará un seguimiento mensual de PQRS, y el mismo será trasladado para su respectivo seguimiento y revisión.

SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE
D E V A L L E D U P A R

