

a Valledupar la estamos
transformando para tu Futuro...



NIT: 900.404.948-6

INFORME

RECEPCIÓN- TRÁMITE- RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS SEGUNDO (2) SEMESTRE DE 2015

OFICINA DE CONTROL INTERNO

VALLEDUPAR

a Valledupar la estamos transformando para tu Futuro...



NIT: 900.404.948-6

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
I. OBJETIVO GENERAL	4
II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
III. ALCANCE DEL INFORME	4
IV. RESPONSABILIDAD	4
V. ACTIVIDAD Y/O PROCESO AUDITADO	4
VI. DESARROLLO DE LA AUDITORIA	5
VII. DETALLE DE LAS PETICIONES.....	9
CONCLUSIONES	23
ANEXOS: No. 3 (FOLIOS)	

a Valledupar la estamos transformando para tu Futuro...



NIT: 900.404.948-6

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...”.

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 en comendado. Así mismo se da cumplimiento con la función de asesoría y acompañamiento.



1- OBJETIVO GENERAL

Verificar el debido cumplimiento por el Sistema Integrado de Transporte Público SIVA S.A.S, de las disposiciones referentes, a la recepción, trámite y respuesta oportuna y objetiva de los derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos presentados por los ciudadanos y radicados en la Entidad.

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 Evalúa el Estado de la Peticiones, quejas, sugerencia y reclamos, presentados por los ciudadanos – segundo (2) semestre de 2015.

4- 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, instaurados 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: Gestión Predial, Administrativa y financiera.

5. ACTIVIDAD Y/O PROCESO AUDITADO.

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



6. Desarrollo de la Auditoría.

6.1. Recepción y respuesta de las Peticiones, quejas, sugerencias, y Reclamos.

Se recibieron veinticinco peticiones (25); se entregó respuesta de fondo por parte de la Gerencia del SIVA S.A.S.; a igual número de peticiones.

Análisis:

Veinticinco (25) consistían en: Solicitud, aclaración, copia de documentos y/o de información, con referencia a la ejecución del proyecto, dichas peticiones, fueron trasladadas a las áreas de (jurídica, Operaciones, Administrativa, Infraestructura y Social), a corte 31 de diciembre de 2015, el SIVA S.A. había entregado la debida respuesta y solución a las mismas. Anexo Número tres (3)

6.2 Buzón: Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

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

6.3. Correo Electrónico.

No se han recibido en el correo electrónico setpvalledupar@gmail.com. Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en el período 1 de julio de 2015 a diciembre 31 de 2015.

6.4 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.

a Valledupar la estamos transformando para tu Futuro...



NIT: 900.404.948-6

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

6.5 Verificación de Cumplimiento Normativo.

6.5.1 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 Calle 28 # 6 A-15 de Valledupar- Cesar.

6.5.2 Poner en funcionamiento 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).

6.5.3 Elaborar 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.

Se realizaron dos (2) Informes trimestrales (períodos julio – septiembre y octubre a diciembre de 2015).



Cumplimiento normativo

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 veinticinco (25) peticiones 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. Es de anotar que la Administración entregó en forma oportuna la respuesta a las veinticinco (25) peticiones recibidas en el segundo semestre de 2015.

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: Lianis Gutiérrez Córdoba - Personera Municipal (D), Residentes Avenida Simón Bolívar, Habitantes Barrio Simón Bolívar, Dagoberto Rodríguez, Ministerio de Transporte, Carlos Dangond, Antonio Rojas, Colegio Bello Horizonte, Urbanización Villa Tayrona, CSET, José Teherán, Hernán García, Elis Marengo, Ramiro Barahona, Andrés Rodríguez, Adriana Vega, Octavio Romero, María Elena Centeno, Cecilia Gómez, Tirso Maya, María Alejandra Osorio, Dora Toro, Rosalba Sánchez y Comercializadora de Auto la 28.



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 y consulta”.

Análisis por la OCI.

Dentro de los Informes Trimestrales, que presenta la Oficina Administrativa se evidencia la Construcción de una Herramienta que prácticamente contiene la Información que indica la Norma.

Recomendación: Para cumplir en debida forma la norma, se debe vincular a la herramienta, el “**tema o asunto que origina la petición o consulta**”; así mismo se requiere que se publique el Registro en la “**página web**”.

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

Análisis por la OCI.

El SIVA S.A.S.; contrató la actualización del Modelo Estándar de Control Interno, por lo que el Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos, se encuentra documentado (Código 01-02-PR-02 - VERSIÓN: 1 - VIGENCIA 11-11-1).

Recomendación: Se debe socializar en una forma más amplia 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.

6.5.7 Ley 594 de 2000 y Ley 1712 de 2014: Sistema de Gestión Documental

No se ha implementado un Sistema de Gestión Documental al interior del SIVA S.A.S.



NIT: 900.404.948-6

6.5.8 Poner 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)

Recomendación: Agilizar el proceso de **habilitación 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; generar la posibilidad a los ciudadanos del aprovechamiento de las tecnologías de Información y la Comunicación para realizar 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.

7. Detalle de las Peticiones.

Peticionario	Personería Municipal
Fecha de recibo	15 de julio de 2015
Fecha máxima de respuesta	06 de agosto de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	06 de agosto de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	543 de 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	15
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno-	La Personera Municipal (D) solicitó información sobre las obras que se están llevando a cabo en la entidad con todas sus especificaciones y los valores exactos de los aportes del Municipio, Departamento y Nación indicando la fecha en la cual fueron girados, se envió la debida respuesta a la Personería Municipal.

a Valledupar la estamos transformando para tu Futuro...



NIT: 900.404.948-6

Peticionario	Residentes Av. Simón Bolívar
Fecha de recibo	24 de julio de 2015
Fecha máxima de respuesta	18 de agosto de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	21 de agosto de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	563 de 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	14
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno-	Residentes de la Avenida Simón Bolívar entre las calles 32 y 35 solicitan no cerrar el acceso a la Avenida Pastrana; La Gerencia presento la debida Respuesta. En un aparte de la misma se manifiesta por parte del SIVA S.A.S.; "... dicho acceso fue habilitado por parte del Contratista de Obra, mediante el cual se interrumpió la instalación del cerramiento correspondiente, permitiendo únicamente el paso de motocicletas...aclarándole al mismo tiempo que una vez sean culminadas las obras de construcción del pavimento rígido se dará apertura nuevamente al acceso..."

Peticionario	Habitantes Barrio Simón Bolívar
Fecha de recibo	11 de agosto de 2015
Fecha máxima de respuesta	03 de septiembre de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	14
Fecha radicado respuesta	21 de agosto de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	563 / 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	7
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno-	Derecho de Petición por el no cierre de la intersección vehicular de la Avenida Simón Bolívar con calle 33; la Gerencia presentó respuesta a lo solicitado por los peticionarios.

a Valledupar la estamos transformando para tu Futuro...



NIT: 900.404.948-6

Peticionario	Dagoberto Rodríguez
Fecha de recibo	14 de agosto de 2015
Fecha máxima de respuesta	07 de septiembre de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	28 de agosto de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	594/ 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	10
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno-	El Peticionario, solicita intervención para que solucionen taponamiento de tuberías o red externa de aguas residuales al frente de su vivienda ubicada en la cra. 18D No. 30-61. La Gerencia del SIVA, procedió a dar traslado inmediato a la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., quien programó actividades de sondeo de la acometida sanitaria.

Peticionario 5	Ministerio de Transporte
Fecha de recibo	19 de agosto de 2015
Fecha máxima de respuesta	21 de agosto de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	3
Fecha radicado respuesta	14 de agosto de 2015. Enviado vía correo electrónico.
Número Consecutivo asignado a la respuesta	557/2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	Se utilizaron 3 días. Todo fue realizado a través de correo electrónico. El radicado de la solicitud es del 11-08-2015.
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno-	La coordinadora de la UMUS, solicita información sobre las rutas que operaban antes de implementar el sistema (reestructuración de rutas), enunciar las modalidades de transporte informal que se desarrollan en la ciudad

a Valledupar la estamos transformando para tu Futuro...



NIT: 900.404.948-6

	especificando la cantidad aproximada de vehículos, pasajeros y acciones para ejercer control. La Gerencia del Siva procedió a dar respuesta a través de correo electrónico mediante oficio 557/2015.
--	--

Peticionario	Carlos Eduardo Dangond Castro
Fecha de recibo	04 de septiembre de 2015
Fecha máxima de respuesta	25 de septiembre de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	25 de septiembre de 2015. Enviada por Servicios Postales Nacionales
Número Consecutivo asignado a la respuesta	684/ 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	15
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno-	Derecho de petición, mediante el cual se exhorta al SIVA a manifestarse con relación al área de terreno correspondiente a 2.259,09 Mts2 de propiedad del peticionario, y sobre el avance de las obras de culminación y desembocadura del Canal de la Calle 44 al Río Guatapurí; el SIVA S.A.S., adelantó las gestiones o trámites pertinentes de gestión predial y adelantó los permisos ambientales ante la Autoridad Competente para iniciar las obras correspondientes a la Estructura de Descarga del Río Guatapurí.

Peticionario	José Antonio Rojas Terán
Fecha de recibo	7 de septiembre de 2015
Fecha máxima de respuesta	28 de septiembre de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	15 de octubre de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	703/ 2015



NIT: 900.404.948-6

Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	27 días.
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno-	El peticionario solicita el doble acceso vehicular en la residencia de su propiedad ubicada en la cra. 18D No. 33-31 Avenida Simón Bolívar, el SIVA S.A.S., dio respuesta indicando que el doble acceso vehicular solicitado en su residencia fue construido por nuestro contratista Consorcio Sistema Estratégico de Transporte.

Peticionario	Institución Educativa Bello Horizonte
Fecha de recibo	14 de septiembre 2015
Fecha máxima de respuesta	5 de octubre de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	15 de octubre de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	699/ 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	22
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno-	Solicitan colocación de reductores y señalización respectiva al frente de la Sede del Colegio; petición que fue trasladada a la Secretaría de Tránsito Municipal, por ser la Entidad competente para presentar respuesta, mediante oficio No. SIVA S.A.S 0698 - 2015,

Peticionario	Urbanización Villa Tayrona
Fecha de recibo	15 de septiembre 2015
Fecha máxima de respuesta	06 de octubre de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	2 de octubre de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	695 / 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	13



NIT: 900.404.948-6

Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno-	Se solicita pavimentación de la calzada que hace falta desde la mz 2 casa 16 hasta la mz 63 casa 32, de la Urbanización Villa Tayrona; se recomienda elevar dichas solicitudes ante la Secretaría de Obras del Municipio de Valledupar, para que considere esas intervenciones.
--	---

Peticionario	Consorcio Sistemas Estratégicos de Transporte CSET
Fecha de recibo	23/09/2015
Fecha máxima de respuesta	15 de octubre de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	15 de octubre de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	702 de 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	15
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno-	El Representante Legal y Director de Obra del Consorcio SET solicitan información sobre la manera como se les reconocerían los costos y gastos que ellos incurrieron para el trámite de las licencias ambientales para el normal desarrollo del Contrato de Obra No. 040-2014; a los peticionarios se les aclara que la inclusión de los trámites para la obtención de los permisos ambientales son Costos del Contratista, involucran las tasas exigidas por la autoridad ambiental, en este caso CORPOCESAR.

Peticionario 11	José Cueto Therán
Fecha de recibo	24/09/2015
Fecha máxima de respuesta	16 de octubre de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	15 de octubre de 2015



NIT: 900.404.948-6

Número Consecutivo asignado a la respuesta	Respondido mediante Acta 15-10-2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	14
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno-	Derecho de petición solicitando acceso vehicular en la cra 18D No. 39-44 Apto 2, del barrio San Martín de Valledupar, donde funciona una residencia u hotel; la entidad responde que el predio cumple con las condiciones exigidas por la Oficina Asesora de Planeación Municipal, pero queda sujeto a la no construcción de una bahía paradero.

Peticionario	Hernán García Romero
Fecha de recibo	25 de septiembre de 2015
Fecha máxima de respuesta	19 de octubre de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	18 de noviembre de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	786 de 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	32
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno.	El peticionario solicita bajar la altura de los bordillos frente al parqueadero de un local comercial de su propiedad ubicado sobre las avenidas Pastrana y Simón Bolívar, para la construcción de una rampa de acceso vehicular; la solicitud fue negada ya que dicho predio cuenta con acceso vehicular por la cra 16 y su propiedad no posee las características y condiciones necesarias exigidas por el personal de la Oficina Asesora de Planeación quien realizó la respectiva visita.

Peticionario	Elis Paola Marengo Luquez
---------------------	----------------------------------



NIT: 900.404.948-6

Fecha de recibo	25 de septiembre de 2015
Fecha máxima de respuesta	19 de octubre de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	18 de noviembre de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	785 de 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	32
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno.	Solicitan acceso vehicular en vivienda de su propiedad ubicada en la Cra 18 D No. 24 -17 de la Avenida Simón Bolívar; dicha solicitud fue satisfecha por el Contratista del Consorcio SET debido a que la propiedad cuenta con las condiciones necesarias y exigidas por el personal de la Oficina Asesora de Planeación quien realizó la respectiva visita.

Peticionario	Ramiro Barahona Moreno
Fecha de recibo	25 de septiembre de 2015
Fecha máxima de respuesta	19 de octubre de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	14 de diciembre de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	ACTA REUNION
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	52
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno.	El peticionario solicita construcción del acceso vehicular en el predio de su propiedad ubicado en la cra. 18D No.29-15; se responde dicha petición mediante ACTA DE REUNION, donde intervienen el arquitecto de la Oficina Asesora de Planeación Municipal y la arquitecta del SIVA, y deciden dar paso a la construcción del acceso vehicular de dicha propiedad.



NIT: 900.404.948-6

Peticionario	Andrés Felipe Rodríguez
Fecha de recibo	22 de octubre de 2015
Fecha máxima de respuesta	13 de noviembre de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	23 de octubre de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	Respuesta por medio de correo electrónico
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	1
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno.	El representante de un grupo de estudiantes universitarios solicita información de la distribución de rutas de transporte público, estudios de demanda y frecuencias de viajes en la ciudad; la ingeniera Heliana Mendoza, Directora de Operaciones del SIVA, responde dicha solicitud por correo electrónico.

Peticionario	Adriana Vega
Fecha de recibo	29 de octubre de 2015
Fecha máxima de respuesta	23 de noviembre de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	18 de noviembre de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	788 de 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	9
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno.	Solicitud de construcción del acceso vehicular en el predio ubicado en la avenida Simón Bolívar No.30-53; la solicitud fue negada ya que su propiedad no posee las características y condiciones necesarias exigidas por el personal de la Oficina Asesora de Planeación quien realizó la respectiva visita.



NIT: 900.404.948-6

Peticionario	Octavio Romero Villazón
Fecha de recibo	29 de octubre de 2015
Fecha máxima de respuesta	23 de noviembre de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	12 de noviembre de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	784 de 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	9
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno.	Solicitud de construcción del acceso vehicular en el predio de su propiedad ubicado en la avenida Simón Bolívar No.30-34; dicha solicitud fue satisfecha por el Contratista del Consorcio SET debido a que la propiedad cuenta con las condiciones necesarias y exigidas por el personal de la Oficina Asesora de Planeación quien realizó la respectiva visita.

Peticionario	María Elena Centeno
Fecha de recibo	03 de noviembre de 2015
Fecha máxima de respuesta	25 de noviembre de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	18 de noviembre de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	783 de 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	10
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno.	El peticionario solicita construcción del acceso vehicular en el predio de su propiedad ubicado en la cra. 18D No.30-79 para poder ingresar su vehículo; dicha solicitud fue satisfecha por el Contratista del Consorcio SET debido a que la propiedad cuenta con las condiciones necesarias y exigidas por el personal de la Oficina Asesora de



NIT: 900.404.948-6

	Planeación quien realizó la respectiva visita.
--	--

Peticionario	Inés Cecilia Gómez Niño
Fecha de recibo	04 de noviembre de 2015
Fecha máxima de respuesta	25 de noviembre de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	14
Fecha radicado respuesta	17 de noviembre de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	787 de 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	8
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno.	El peticionario solicita construcción de una rampa de acceso en el Establecimiento de Comercio de su propiedad El Gran Charolais; la solicitud fue negada ya que dicho predio no posee las características y condiciones necesarias exigidas por el personal de la Oficina Asesora de Planeación quien realizó la respectiva visita.

Peticionario	Tirso Nicolás Maya Castilla
Fecha de recibo	13 de noviembre de 2015.
Fecha máxima de respuesta	25 de noviembre de 2015.
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	21 de diciembre de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	824 de 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	24
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno.	El peticionario solicita construcción de un acceso vehicular en el predio de su propiedad ubicado en la cra. 18D No.22-157 de la Avenida Simón Bolívar; dicha solicitud fue satisfecha por el

a Valledupar la estamos transformando para tu Futuro...



NIT: 900.404.948-6

	Contratista del Consorcio SET debido a que la propiedad cuenta con las condiciones necesarias y exigidas por el personal de la Oficina Asesora de Planeación quien realizó la respectiva visita.
--	--

Peticionario	Tirso Nicolás Maya Castilla
Fecha de recibo	13 de noviembre de 2015.
Fecha máxima de respuesta	25 de noviembre de 2015.
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	21 de diciembre de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	824 de 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	24
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno.	El peticionario solicita construcción de dos accesos vehiculares en el predio de su propiedad ubicado en la cra. 18D No.22-159 de la Avenida Simón Bolívar; dicha solicitud fue satisfecha por el Contratista del Consorcio SET debido a que la propiedad cuenta con las condiciones necesarias y exigidas por el personal de la Oficina Asesora de Planeación quien realizó la respectiva visita.

Peticionario	María Alejandra Osorio Montenegro
Fecha de recibo	27 de noviembre de 2015.
Fecha máxima de respuesta	19 de octubre de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	14
Fecha radicado respuesta	18 de diciembre de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	826 de 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	15



NIT: 900.404.948-6

<p>Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno.</p>	<p>El peticionario solicita construcción del acceso vehicular en el predio de su propiedad ubicado en la Avenida Simón Bolívar No.30-53; Se le responde por parte de Gerencia que <i>"...se ha estimado brindarles un plazo de dos (2) semanas debido a la urgencia de continuar con la ejecución de la obra sin que esta se vea afectada en su cronograma, para así poder resolver la necesidad de efectuar la construcción de un acceso vehicular en su propiedad siempre y cuando este cumpla con las exigencias planteadas por la Oficina Asesora de Planeación Municipal"</i>.</p>
---	---

Peticionario	Dora Alba Toro Vásquez
Fecha de recibo	03 de diciembre de 2015.
Fecha máxima de respuesta	28 de diciembre de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	13 de enero de 2016
Número Consecutivo asignado a la respuesta	825 de 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	10 días. No se ha podido entregar formalmente la respuesta, debido a que por 4ta vez nadie responde.
<p>Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno.</p>	<p>El peticionario solicita construcción de una rampa vehicular en el predio de su propiedad ubicado en la cra. 18 No.30-39; dicha solicitud fue satisfecha por el Contratista del Consorcio SET debido a que la propiedad cuenta con las condiciones necesarias y exigidas por el personal de la Oficina Asesora de Planeación quien realizó la respectiva visita.</p>

Peticionario	Rosalba Sánchez S.
Fecha de recibo	15 de diciembre de 2015
Fecha máxima de respuesta	07 de enero de 2016
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	13 de enero de 2016



NIT: 900.404.948-6

Número Consecutivo asignado a la respuesta	006 de 2016
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	18
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno.	El peticionario solicita construcción de una rampla para acceso vehicular y reparación del frente de tres locales de su propiedad ubicados en la cra. 13 No.41 A-55; El Ente gestor del proyecto, responde indicándole que la construcción del espacio público solicitado por la propietaria no es posible o viable debido a que la ejecución del Contrato de Obra de la Avenida Simón no contempla el espacio público en esa dirección, dicha intervención no corresponde al SIVA S.A.S.

Peticionario	Comercializadora de Auto la 28
Fecha de recibo	17 de diciembre de 2015.
Fecha máxima de respuesta	12 de enero de 2016
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	13 de enero de 2016
Número Consecutivo asignado a la respuesta	005 de 2016
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	16
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno.	El peticionario solicita construcción de una rampla para acceso vehicular del predio de su propiedad ubicado en la cra. 18D No.27-53; La Gerencia del SIVA S.A.S., indica que la construcción del acceso vehicular sólo será aprobado por la Oficina Asesora de Planeación Municipal, luego de verificado el certificado reciente de uso del suelo expedido por dicha entidad, para verificar si dicho cerramiento

a Valledupar la estamos transformando para tu Futuro...



NIT: 900.404.948-6

	cuenta con las características y condiciones necesarias y exigidas por la mencionada dependencia.
--	---

8. Conclusiones.

8.1 En el Segundo semestre de 2015, se recibieron veinticinco **(25)** peticiones y se entregó por parte de la Gerencia del SIVA S.A.S., respuesta oportuna, pertinente, coherente y eficaz a veinticuatro **(24)** PQSR, quedando en trámite solo una **(1)** P.Q.S.R, recepcionada en el mes de noviembre y dándole respuesta oportuna en el mes de diciembre de 2015, la Entidad le solicitó y está en espera de la licencia de cerramiento expedida por una de las Curadurías de la ciudad, para resolver su petición.

8.2 Persisten debilidades en cuanto a:

- ✓ Incompleto el Registro Público (falta de información sobre el motivo de la petición y el mismo no se publica).
- ✓ Existe el procedimiento para la recepción, trámite y respuesta de las P.Q.S.R., pero no se ha socializado.

La Oficina de Control Interno, estará presta a Asesorar a funcionarios y/o contratistas del SIVA S.A.S.; sobre la normatividad existente en procura de que se tomen los correctivos necesarios para 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 presentadas en este Informe.

Atentamente,

MARIA ZUNILDA COTES OLIVELLA
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe tres (3) folios