

a Valledupar la estamos  
transformando para tu Futuro...



NIT: 900.404.948-6

## INFORME

# RECEPCIÓN- TRÁMITE- RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS PRIMER (1) 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 .....	15
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 – primer (1) 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 catorce peticiones (14); se entregó respuesta de fondo por parte de la Gerencia del SIVA S.A.S.; a igual número de peticiones.

#### Análisis:

Catorce (14) 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 30 de junio de 2014, 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](mailto:setpvalledupar@gmail.com). Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en el período 1 de enero de 2015 a junio 30 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	<a href="http://www.siva.gov.co">www.siva.gov.co</a>
Atención Directa por Contratistas de las Diferentes Obras	Repcionan 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 enero – marzo y abril a junio 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 catorce (14) 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 catorce (14) peticiones recibidas en el primer 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: Doctor Fredys Miguel Socarras Reales, Empresa ITCSE, Yeiner Soto Hernández, Julio Abril Reyes, Alberto Pimienta Cotes, Secretaría de Hacienda Municipal, Ana Sofía Cobo Quintero, Luis Alfonso Freite, JAC Tobías Daza, JAC Barrio Villa Yaneth, Tirso Moreno Martínez, Habitantes carrera 4B y 5 con calle 44, Superintendencia de Puertos y Transportes, Fundación Gestión y Paz.



**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: Sistema de Gestión Documental**

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



## 7. Detalle de las Peticiones.

Peticionario	Fredys Miguel Socarras Reales
Fecha de recibo	16 de enero de 2015
Fecha máxima de respuesta	30 de enero de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	10
Fecha radicado respuesta	30 de enero de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	076 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 ejecutivo Municipal solicitó información sobre los convenios realizados durante las vigencias 2012-2013 - 2014, se envió la debida respuesta a la Secretaría de Hacienda Municipal.

Peticionario	ITSE
Fecha de recibo	21 de enero de 2015
Fecha máxima de respuesta	11 de febrero de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	6 de febrero de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	093 de 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	12
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno-	Derecho de petición en interés particular, frente al proceso de selección abreviada de menor cuantía N° SAMC-001-2015; lo solicitado por el peticionario "se declare nula la audiencia de sorteo de posibles oferentes...". La Entidad haciendo uso de los artículos 13, 333, 334 de la Constitución Política, el



NIT: 900.404.948-6

	artículo 12 de la Ley 1150 de 2007, y el artículo 152 y subsiguientes del Decreto N° 1510 de 2013. La petición fue negada.
--	--

Peticionario	Yeiner Soto Hernández
Fecha de recibo	26 de enero de 2015
Fecha máxima de respuesta	16 de febrero de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	9 de febrero de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	094/ 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-	Solicitan cambio de rutas del Sistema Actual de Transporte público de la Ciudad de Valledupar.; petición que se trasladó mediante oficio 0094-2015 a la Secretaría de Tránsito Municipal, para lo de su competencia.

Peticionario	Julio Abril Reyes
Fecha de recibo	29 de enero de 2015
Fecha máxima de respuesta	19 de febrero de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	2 de febrero de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	078/ 2015
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 Peticionario, solicita inspección a la zona peatonal ubicada frente a la residencia de la Calle 31 No.6B Bis-78 por ubicación de caja de registro eléctrico, colocación de tapa metálica y retiro de adoquines que tenía el sendero peatonal, lo que puede ocasionar accidentes a las personas



NIT: 900.404.948-6

	que transitan por ese lugar; petición que se trasladó mediante oficio 0078-2015 a Equipos y Cargas de la Constructora los Mayales de Valledupar, para lo de su competencia.
--	---

Peticionario	Alberto Pimienta Cotes
Fecha de recibo	30 de enero de 2015
Fecha máxima de respuesta	13 de febrero de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	10
Fecha radicado respuesta	9 de febrero de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	095/ 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	6
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno-	El peticionario solicitó documentos relacionados con el contrato N° CO-001-2012, el SIVA S.A.S., procedió a la entrega de los mismos, mediante oficio 095/2015.

Peticionario	Secretaría de Hacienda Municipal
Fecha de recibo	04 de febrero de 2015
Fecha máxima de respuesta	18 de febrero de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	10
Fecha radicado respuesta	11 de febrero de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	101/ 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	6
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno-	Se solicita Información Contable: Balance, Notas, Certificaciones de Acciones, dividendos generados; información que se suministró a la Tesorería Municipal



NIT: 900.404.948-6

Peticionario	Ana Sofía Cobo Quintero.
Fecha de recibo	4 de febrero de 2015
Fecha máxima de respuesta	18 de febrero de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	10
Fecha radicado respuesta	6 de febrero de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	096/ 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	2
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno-	Se solicita copia de los Estatutos y del Plan Vial del Sistema Estratégico de Transporte de Valledupar; documentos que fueron entregados.

Peticionario	Luis Alfonso Freite Mendoza
Fecha de recibo	18 de febrero 2015
Fecha máxima de respuesta	4 de marzo de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	10
Fecha radicado respuesta	4 de marzo de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	149/ 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	1
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno-	Se solicita información sobre los cargos de la Planta de Personal, donde se indique los de carrera administrativa y de libre remoción. Información que fue suministrada por la Gerencia del SIVA S.A.S.

Peticionario	JAC Tobías Daza
Fecha de recibo	23 de febrero 2015
Fecha máxima de respuesta	16 de marzo de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	10
Fecha radicado respuesta	4 de marzo de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	150/ 2015



NIT: 900.404.948-6

Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	7
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno-	Se solicita incluir el Sector donde se encuentra ubicado el Barrio Tobías Daza, en el sistema de rutas del transporte público; petición que fue trasladada a la Secretaría de Tránsito Municipal por ser la Entidad competente para presentar respuesta a la misma.

Peticionario	JAC Barrio Villa Yaneth.
Fecha de recibo	21/04/2015
Fecha máxima de respuesta	13 de mayo de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	10
Fecha radicado respuesta	12 de mayo de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	320 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-	Se pregunta por: la Habilitación de ruta de buses, señalización de vías de tránsito, reductores de velocidad, demarcación de zonas escolares, instalación de esquineros. La Gerencia del SIVA, presento la debida respuesta a la petición.

Peticionario	Tirso Moreno Martínez
Fecha de recibo	22/04/2015
Fecha máxima de respuesta	14 de mayo de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	10
Fecha radicado respuesta	12 de mayo de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	321 de 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	10



NIT: 900.404.948-6

Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno-	Se solicita se Activación de la Ruta 18 y realización de un anillo constante de la Ruta. Se le responde por parte de Gerencia que <i>“las rutas que demanda este sector entrarían en implementación total durante el mes de octubre de 2015”</i>
--	--

Peticionario	Habitantes, carreras 4b y 5 con calle 44
Fecha de recibo	5 de mayo de 2015
Fecha máxima de respuesta	27 de mayo de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	26 de mayo de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	349 de 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	13
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno.	Se plantea la problemática del desagüe de estas zonas. La Gerencia del SIVA S.A.S.; le responde <i>“... en el diseño del Canal de la calle 44 si se tuvieron en cuenta los caudales de escorrentía que fluyen a través de estas vías...”</i>

Peticionario	Superintendencia de Puertos y Transporte.
Fecha de recibo	5 de mayo de 2015
Fecha máxima de respuesta	20 de mayo de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	10
Fecha radicado respuesta	19 de mayo de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	343 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.	En 26 numerales se solicita información referente al Proyecto Sistema Estratégico de Transporte de Pasajeros Colectivos de la Ciudad de Valledupar. La información fue suministrada por parte de la Gerencia del SIVA S.A.S. en medio magnético.



Peticionario	Fundación Gestión y Paz
Fecha de recibo	29 de mayo de 2015.
Fecha máxima de respuesta	23 de junio de 2015
Fecha máxima de respuesta en días	15
Fecha radicado respuesta	24 de junio de 2015
Número Consecutivo asignado a la respuesta	414 de 2015
Días utilizados en el SIVA S.A.S.; para la respuesta.	16
Análisis de la Respuesta por parte de la Oficina de Control Interno.	Se solicita información sobre los paraderos de buses para personas con discapacidad y sobre el número de busetas que se incorporaran aptas para este tipo de población. La Gerencia presento la debida Respuesta. En un aparte de la misa se manifiesta por parte del SIVA S.A.S.; "... se contempló que el 10% de la flota cuente con el sistema de plataforma hidráulica de acceso para población en discapacidad...."

## 8. Conclusiones.

**8.1** Se recibieron catorce peticiones y se entregó por parte de la Gerencia del SIVA S.A.S., respuesta, oportuna, pertinente, coherente y eficaz, a igual número de peticiones.

**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.

a Valledupar la estamos  
transformando para tu Futuro...



NIT: 900.404.948-6

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.*