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

Valledupar, Abril 27 de 2023

Oficio SIVA SAS - OCI N° 032 de 2023

Doctora:
KATRIZZA MORELLI AROCA
Gerente
Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA SAS

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE DE 2023.

Cordial Saludo,

En cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, decreto 648 de 2017 en su Rol de seguimiento y evaluación asignado a las Oficinas de Control Interno, ARTÍCULO 2.2.21.4.7. Relación administrativa y estratégica del Jefe de Control Interno o quien haga sus veces. Parágrafo 1º. Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la entidad y al comité de coordinación de control interno y/o comité de auditoría y/o junta directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando éste lo requiera y 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.

Por lo anterior se remite el Informe de seguimiento a las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2023, para su conocimiento y fines pertinentes. Dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, es necesario que el presente informe sea publicado en el link de Control Interno – Informe PQRS https://siva.gov.co/control-interno/#174-368-2022-1648037769

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO
MARIA ANGELICA GONZALEZ OÑATE
Jefe de Oficina Control Interno
Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S

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

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD
PRIMER TRIMESTRE DE 2023
ENERO 1 AL 31 DE MARZO DEL 2023

VALLEDUPAR, CESAR
ABRIL 27 DE 2023

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..... 5-11

XI. DEBILIDADES..... 12

XII CONCLUSIONES. 12

XIII. RECOMENDACIONES…..12-13

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD PRIMER TRIMESTRE DE 2023
CORTE ENERO 1 AL 31 DE MARZO DEL 2023

Dirigido a : **KATRIZZA MORELLI AROCA**
Gerente General SIVA SAS

Fecha de Presentación : **Abril 27 de 2023**

Periodo de informe : **Corte Enero 1 al 31 de Marzo del 2023**

Presentado por : **MARIA ANGELICA GONZALEZ OÑATE**
Jefe de oficina de control interno SIVA S.A.S

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. ALCANCE DEL INFORME.

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer a la ciudadanía el seguimiento trimestral que se realiza a las PQRSD (Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias) que han sido radicadas, lo anterior expresado en términos cuantitativos y cualitativos, dando cuenta de los registros por canales de atención, por naturaleza de la petición, por temática y con un énfasis especial en aquellas relacionadas a la solicitudes de información. Verifica el cumplimiento del proceso Recepción, trámite y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (P.Q.S.R.D), presentadas por los ciudadanos y entidades para el Primer trimestre de 2023.

PERIODO EVALUADO**:** primero (1) de Enero al treinta y uno (31) de marzo de 2023.
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 de atención al ciudadano de la entidad SIVA S.A.S., y lo dispuesto en la Ley 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 Jurídica el cuarto informe trimestral 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 trimestre de la vigencia 2023.

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Oficina de Control Interno OCI como fuente de información tiene en cuenta las siguientes:
Ventanilla Única, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través del correo institucional, el formulario PQRSD, el correo certificado y las radicadas personalmente.
Oficina Jurídica: Realiza el análisis de las PQRSD de la ventanilla única.
Gestión social: Realiza análisis de la matriz de PQRS de obra.

3. METODOLOGIA:

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.

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, de acuerdo con los

datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el Primer trimestre del año 2023.

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, sugerencias y denuncias 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 Jurídica.

4. MARCO LEGAL:

Constitución Política de Colombia.
Ley 190 de 1995, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
Decreto 2232 de 1995, “por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”.
Ley 734 de 2002, “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
Ley 962 de 2005, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.

Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Ley 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”.

Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Decreto 1081 de 2015, Anexo 2. “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

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.
Resolución 139 del 2017 que reglamenta y determina el trámite interno de las PQRS, la manera de resolverlas y la clasificación de las mismas.

Ley 2207 de 2022 que reestablece los términos de respuesta a los derechos de petición e información.

También, lo determinado en el Decreto 1166 de julio 19 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

Con base en las normas antes descritas, las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio del rol de Evaluación y Seguimiento establecido en el Decreto 1083 de 2015.

CONCEPTO:

Derecho de petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.
El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

Interés general: Es la solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

Interés particular: Es la solicitud que una persona hace con el fin de que se le resuelva determinado interrogante o inquietud que solo le interesa a él o a su entorno.
Buzón de Sugerencias: Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones de ciudadanos y/o funcionarios hacia la Entidad, es un símbolo de escucha activa.
Petición: Es el derecho que tienen los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, con el fin de solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, o requerir información.
Petición (Solicitud de información): Actuación a través de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la entidad cualquier tipo de información en relación con la prestación del servicio.

Petición (Solicitud de copias o de información documentada): Acción a través de la cual el usuario, de manera respetuosa solicita copia de documentos o información documentada en relación a actividades realizadas por la entidad.

Peticiones entre Autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en términos de Ley.

Queja: Es la manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de la entidad.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

Sugerencia: Es la propuesta de cambio formulada por funcionarios o particulares sobre las actividades internas o externas que desarrolla la entidad y que tengan un beneficio general.

Felicitación: Manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad.

Consulta: Sucede cuando ante la entidad se presenta una solicitud, bien sea verbal o escrita, para que exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia relacionada con sus funciones.

Entidades Públicas: De acuerdo al artículo 39º de la Ley 489 de 1998 entran en esta clasificación los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y además aquellos organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado Colombiano.

5. CUERPO DEL INFORME

Recepción y respuesta de las Peticiones, quejas, sugerencias, Reclamos y denuncias. Para el Seguimiento al Primer trimestre de 2023 y valoración del periodo Enero, Febrero y Marzo de 2023.

En el Primer trimestre evaluado se recibieron 116 solicitudes ciudadanas recibidas durante este trimestre en la entidad SIVA S.A.S, se encuentran 101 peticiones ciudadanas, es decir, el 88%, atendidas y el 12% que equivale a 15 se encuentran en trámite dentro de los términos establecidos en la Ley para un total de ciento dieciséis (116) P.Q.R.S.D

Una vez analizada la información, se observa que para el periodo evaluado aumento el número de peticiones con relación al seguimiento del cuarto trimestre de 2022, en el cual se recibieron un total de treinta y cuatro (34) P.Q.R.S.D, con una diferencia de ochenta y dos (82) peticiones.

De las ciento dieciséis (116) P.Q.R.S.D recibidas durante este Primer trimestre en la entidad SIVA S.A.S, se han atendido 101 solicitudes que corresponden al 88%, quedando en trámite el 12% restante, que equivale a quince (15) P.Q.R.S.D, hace parte de este informe y que ilustra de manera detallada, esta información corresponde a la entregada en el informe de PQRSD de la Oficina Jurídica a corte de 31 de marzo de 2023. A continuación, se dan a conocer las solicitudes de P.Q.S.R.D. recibidas durante los meses de Primero (1) de Enero al treinta y uno (31) de marzo de 2023 en la entidad.

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PETICIONES	2	6	7	15
QUEJAS	4	0	10	14
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS Y/O SOLICITUDES	37	26	24	87
TOTAL	32%	22%	21%	116

Fuente Informe de PQRS Primer trimestre de 2023 Oficina Jurídica

De acuerdo a la información anterior podemos deducir que el mes con mayor recepción de P.Q.R.S.D., durante este Primer trimestre fue el mes de enero con una participación del 32% que corresponde a 131 P.Q.R.S.D., del total recibidas, seguido por el mes de febrero con 26 P.Q.R.S.D., es decir el 22%, y por último el mes de marzo con un porcentaje de 21% correspondiente a 24 P.Q.R.S.D., obteniendo así una totalidad de 116 P.Q.R.S.D., recibidas y enviadas a cada funcionario o entidad pertinente según fuera el caso.

Análisis: La dinámica en la respuesta por parte del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA en el Primer trimestre de los meses Enero, Febrero y marzo de 2023, se evidencia que no hay respuesta extemporánea, que por competencia fueron trasladadas ante las diferentes áreas que hacen parte de la entidad, 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.

Solicitudes de PQRSD recibidas en la entidad durante el Primer trimestre de la vigencia 2023:

Observación de la OCI: de las PQRSD recibidas se dio respuesta dentro del término legal correspondiente según el formato de Relación de Peticiones, quejas y reclamos suministrados por la ventanilla única, se observa que, a corte de enero 1 al 31 de marzo del 2023, todas las PQRSD en trámite se les dieron respuesta en el término legal.

PQRSD con respuesta extemporánea: Durante el periodo de seguimiento, reporta que todas las peticiones fueron resueltas dentro de los términos de ley.

PQRSD sin respuesta: Una vez efectuada la consulta, arroja el registro de ciento dieciséis (116) P.Q.R.S.D radicados, se observó el reporte generado a través de los oficios recibidos, con fecha de corte 31 de marzo de 2023, de las 116 solicitudes ciudadanas recibidas durante este Primer trimestre en la entidad SIVA S.A.S, se han atendido 101 solicitudes que corresponden al 87%, dentro de los términos establecidos en la Ley establecidos*, de acuerdo con el artículo 4 de la Ley 2207 de 2022 el restablecimiento de estos términos rige a partir del día siguiente de la promulgación de esta Ley, es decir, el 18 de mayo de 2022.*

Una vez consultado al encargado de la ventanilla única, indica que se verificaron los radicados y se encontró que el informe entregado esta con corte enero 1 al 31 de marzo del 2023, no se ha vencido el término legal para dar respuesta a las peticiones.

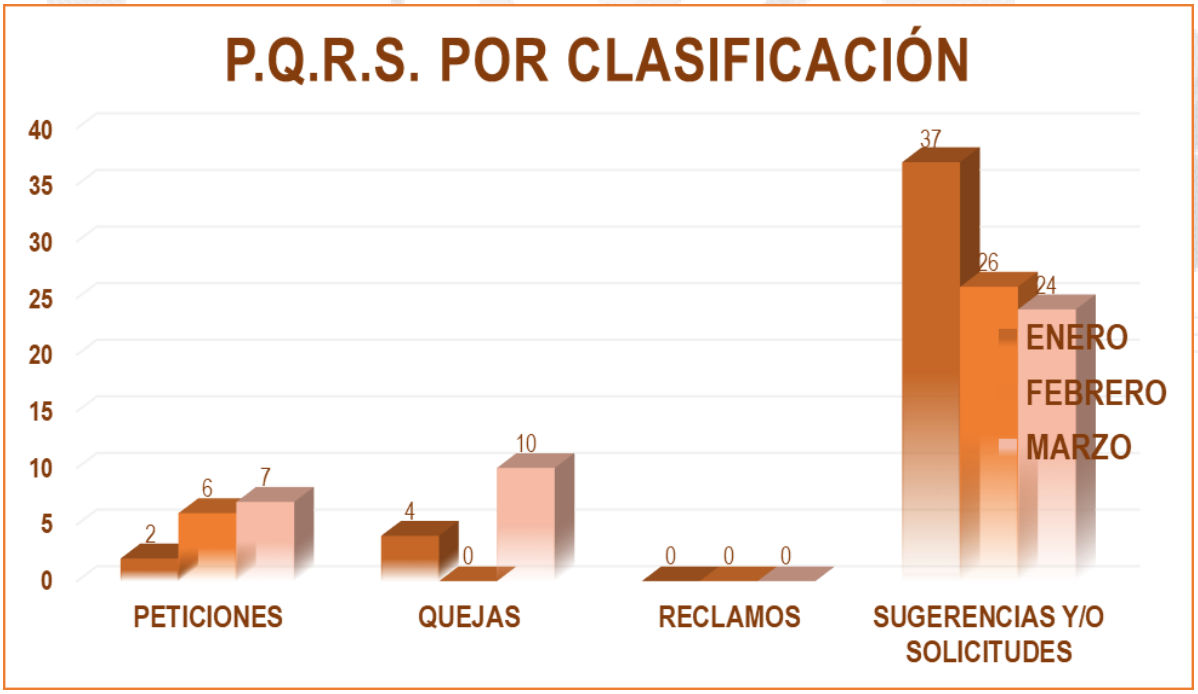
PQRSD RECIBIDAS POR NATURALEZA

Teniendo en cuenta información antes relacionada, se evidencia que, para el periodo de seguimiento, se clasificaron así: En el Primer trimestre evaluado se recibieron ciento dieciséis (116) P.Q.R.S.D, recibidas y enviadas a cada funcionario o entidad pertinente según fuera el caso clasificadas así: quince (15) Peticiones, cero (0) Reclamos, Quejas (14) cero; ochenta y siete (87) Sugerencias y/o solicitudes para un total de ciento dieciséis (116) P.Q.R.S.D; Cabe destacar dentro del grupo de solicitudes se encuentran (solicitudes de certificación laboral, solicitud de certificado de ingresos y retenciones y el asunto que más predomina es solicitud de información y consultas generales).

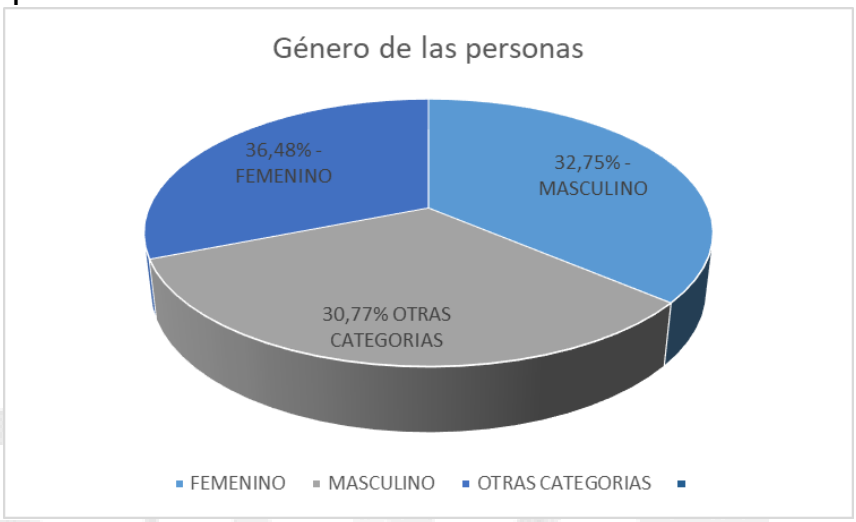
Reclamos se mantuvieron en 0.
No se recibieron denuncias por actos de corrupción y otra situación.
No requieren respuesta los comunicados informativos, los agradecimientos por parte de los grupos de valor y las copias de respuesta emitidas por otras entidades.
Traslado de 7 MOVIVALLE

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PETICIONES	2	6	7	15
QUEJAS	4	0	10	14
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS Y/O SOLICITUDES	37	26	24	87
TOTAL				116

Fuente Informe de PQRS Primer trimestre de 2023 por la Ventanilla Única



Género de las personas naturales 2023



La grafica anterior describe que el 36,48% (42) de los requerimientos realizados por individuos naturales corresponde al género femenino, el 32,75% (38) es realizado por el género masculino y el 30,77% (36) restante corresponde a otras categorías.

Las solicitudes realizadas por las organizaciones a la entidad SIVA SAS, se obtiene que el 90% tienen su sede principal en la ciudad de Valledupar, el 8% corresponde a organizaciones con domicilio en Bogotá y por último 1% tienen su domicilio en el municipio de Popayán (Cauca).

Tipo de Organización

Como se puede observar en el gráfico anterior los resultados reflejan que el 64% (23) son organizaciones, seguido por el 14% (5) perteneciente a entes de control, Juntas de Acción Comunal JAC por el 11% (4), personas con discapacidad el 5% (5) y por último el 5% (5) que no aplica.

ATENCIÓN DE PQRSD POR ÁREAS

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 de 2023 se recibieron 116 solicitudes ciudadanas recibidas durante el Trimestre evaluado en la entidad SIVA S.A.S, se han atendido 101 solicitudes, según el Código de Procedimiento Administrativo Contencioso, y se encuentra 15 P.Q.R.S.D en trámite, los cuales verificado el *formato de Relación de Peticiones, quejas y reclamos* suministrado por la Ventanilla Única, se observa que a corte de 31 de marzo de 2023, todas las PQRSD en trámite se les dio respuesta en el término legal.

Desde el Área de Gestión Planeación en lo pertinente dio respuesta a una (1) PQRSD que equivale al 1%, Gestión Financiera siete (7) PQRSD equivalente al 6%, Gestión de Infraestructura con seis (6) PQRSD equivalente al 5%, el Área de Gestión Jurídica con treinta y nueve (39) PQRSD equivalente al 34%, Gestión de Operaciones (62) PQRSD equivalente al 53%, Gerencia una (1) equivalente al 1%, para un total de 116 PQRSD recibidas durante el Primer trimestre de 2023 de la vigencia 2023.

ÁREA RESPONSABLE	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
Área de Planeación - Área Jurídica	1%	1
Área Financiera - Área Jurídica	6%	7
Área Infraestructura - Área Jurídica	5%	6
Área Jurídica	34%	39
Área Operaciones - Área Jurídica	53%	62
Gerencia - Área Jurídica	1%	1
TOTAL	100%	116

Fuente Informe de PQRS Primer trimestre de 2023 por la Ventanilla Única

Análisis: De acuerdo a la evaluación y seguimiento se puede constatar que el área con mayor registro de PQRSD es área de operaciones con un 53% y el área de Jurídica con un 34%, seguido del área de operaciones con un 38%. El mayor flujo de PQRS tiene origen en la entrada en operación del Sistema Estratégico de Transporte Público Colectivo de Valledupar SETPC.

TEMAS REPRESENTATIVOS EN LAS PQRSD

En la tabla se puede observar la cantidad de peticiones que se recibieron en la entidad teniendo en cuenta la temática, en esta se expresan las más representativas, para el periodo se recibieron 9 peticiones, 75 relacionadas con "solicitud de información, Solicitud certificación laboral con 27 y Información entes de control con 5 peticiones.

TEMAS	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
Acción de tutela	12%	14
Derecho de petición	13%	15
Solicitud de información	47%	54
Solicitud certificación laboral	24%	28
Información entes de control	4%	5
TOTAL	100%	116

Fuente Informe de PQRS Primer trimestre de 2023 Oficina Jurídica

GESTION DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En la tabla se puede observar la cantidad de peticiones relacionadas con las solicitudes de acceso a la información que se recibieron en el trimestre, las cuales fueron un total de 27 donde 27 de ellas fueron atendidas y 0 se encuentran pendientes de respuesta:

TEMAS	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
Solicitud de información	62%	54
Solicitud certificación laboral	32%	28
Información entes de control	6%	5
TOTAL	100%	87

Fuente Informe de PQRS Primer trimestre de 2023 Oficina Jurídica

Materialidad de la respuesta (Calidad):

Frente a la calidad de la respuesta, se puede evidenciar que las diferentes dependencias, cumplen con resolver las PQRSD planteada en los mejores términos.

FECHA RECIBIDO	No. CONSECUTIVO ASIGNADO	PETICIONARIO	ASUNTO	CLASIFICACIÓN DE LAS P.Q.R.S	FECHA RADICADO RESPUESTA	Traslado	OBSERVACION CONTRL INTERNO
3-ene-23	0006	Gloria Malo	Queja	Queja	3-ene-23 23-ene-23	Movivalle 007	Se evidencia respuesta Valledupar, 3 de enero de 2023 , Oficio SIVA S.A.S No. 007 – 2023, trasladado a MOVIVALLE, no se evidencia respuesta de fondo al peticionario frente a la solicitud de los daños ocasionados a su vehículo y hacer seguimiento adecuado, no se evidencia respuesta del MOVIVALLE al usuarios
4-ene-23	0007	Josué David Bravo Arias	Queja sobre un bus y un conductor de la ruta 562	Queja	19-ene-23	Movivalle 028	Se evidencia respuesta Valledupar, 18 de enero de 2023 , Oficio SIVA S.A.S No. 028 – 2023, trasladado a MOVIVALLE, no se evidencia respuesta de fondo al peticionario frente a su queja de las condiciones del BUS, no se evidncia respuesta del MOVIVALLE al usuarios
13-ene-23	0027	Mercedes Emilia Bolívar De La Hoz	Queja de conductor	Queja	13-ene-23 23-ene-23	Movivalle 017	Se evidencia respuesta Valledupar, 18 de enero de 2023 , Oficio SIVA S.A.S No. 027 – 2023, trasladado a MOVIVALLE, no se evidencia respuesta de fondo al peticionario frente a su queja vulneración de sus derechos como conductores, , no se evidencia respuesta del MOVIVALLE al usuarios
30-ene-23	0081	Adriana Elizabeth Porras Manrique	Queja contra el medio de transporte buses SIVA	Queja	20-feb-23		Se evidencia respuesta a través de la pagina web, no se evidencia respuesta de fondo al peticionario frente a su queja del servicio.
2-mar-23	0180	Ana Ramírez	Queja, nos bajaron de la ruta	Queja	17-mar-23	Movivalle 148	Se evidencia respuesta Valledupar, 14 de marzo de 2023 , Oficio SIVA S.A.S No. 148 – 2023, trasladado a MOVIVALLE, no se evidencia respuesta de fondo al peticionario frente al abandono de ruta y hacerlo descender, no se evidencia respuesta del MOVIVALLE al usuarios
6-mar-23	0192	RF SOLUCIONES JURIDICAS	Queja daño de buses	Queja	16-mar-23		Se evidencia respuesta Valledupar, 7 de marzo de 2023 , Oficio SIVA S.A.S No. 131 – 2023, se evidencia respuesta de fondo al peticionario frente queja por daño d buses.
13-mar-23	0206	Javier Maestre	Queja por desmejoramiento del servicio	Queja	10-mar-23		Se evdencia respuesta dada por la página web de fecha 14 de marzo 2023
13-mar-23	0209	Luis Fernando De Los Reyes	Queja	Queja	17-mar-23	Movivalle 150	Se evidencia respuesta Valledupar, 14 de marzo de 2023 , Oficio SIVA S.A.S No. 150 – 2023, trasladado a MOVIVALLE, no se evidencia respuesta de fondo al peticionario frente a su queja, no se evidencia respuesta del MOVIVALLE al usuarios
16-mar-23	0221	Andres Contreras	Queja	Queja	21-mar-23		Se evidencia respuesta a través de la pagina web, no se evidencia respuesta de fondo al peticionario frente a su queja del servicio.
16-mar-23	0222	Leonor Dita Maestre	Queja Maltrato al pasajero	Queja	21-mar-23 31-mar-23	Movivalle 192	Se evidencia respuesta Valledupar, 31 de marzo de 2023 , Oficio SIVA S.A.S No. 192– 2023, trasladado a MOVIVALLE, no se evidencia respuesta de fondo al peticionario, se evidencia que SIVA solicita: *Por ultimo, agradecemos que al responder las PQRSD a los usuarios se remita copia al ente gestor para hacer seguimiento y control de las mismas., lo que permite evidenciar el seguimiento.*
16-mar-23	0223	Carlos Daniel Rivera Suarez	Incumplimiento de horarios de la ruta 101	Queja	24-mar-23	Movivalle 168	Se evidencia respuesta Valledupar, 21 de marzo de 2023 , Oficio SIVA S.A.S No. 168– 2023, trasladado a MOVIVALLE, no se evidencia respuesta de fondo al peticionario frente a la queja por la ruta 101, no se evidencia respuesta dada por MOVIVALLE y el seguimiento realizado por SIVA.

Fuente matriz RELACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS respuestas a PQRSD enviada por ventanilla única.

OBSERVACION: *Mejorar el seguimiento a las respuestas de fondo dadas a las usuarias frente a las quejas por la prestación de servicio, se evidencio en las quejas trasladas a MOVIVALLE, que SIVA traslada directamente esta empresa operadora y no se determina la respuesta dada al usuario y el seguimiento a la satisfacción de las mismas.*
Evidencia: respuesta enviada a los siguientes usuarios:

0006 Gloria Malo
0007 Josué David Bravo Arias
0027 Mercedes Emilia Bolívar De La Hoz
0081 Adriana Elizabeth Porras Manrique
0180 Ana Ramírez
0209 Luis Fernando De Los Reyes
0222 Leonor Dita Maestre
0223 Carlos Daniel Rivera Suarez

Criterios: ley 1755 de 2015 (Junio 30) "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". ARTÍCULO 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a *obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*

ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario

Art 86 Decreto 2591 de 199 Falta disciplinaria: La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario

Criterios para tener en cuenta en la elaboración de respuestas de fondo Respuesta de fondo es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones: 1. Claridad: la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía. 2. Precisión: la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición. 3. Congruencia: la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado. 4. Consecuencia: las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente

PQRSD anónimas.

De conformidad con la ley 1437 de 2011, ARTÍCULO 16. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos, que señala "… *siempre y cuando se entienda sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad', por la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-951 de 2014.*

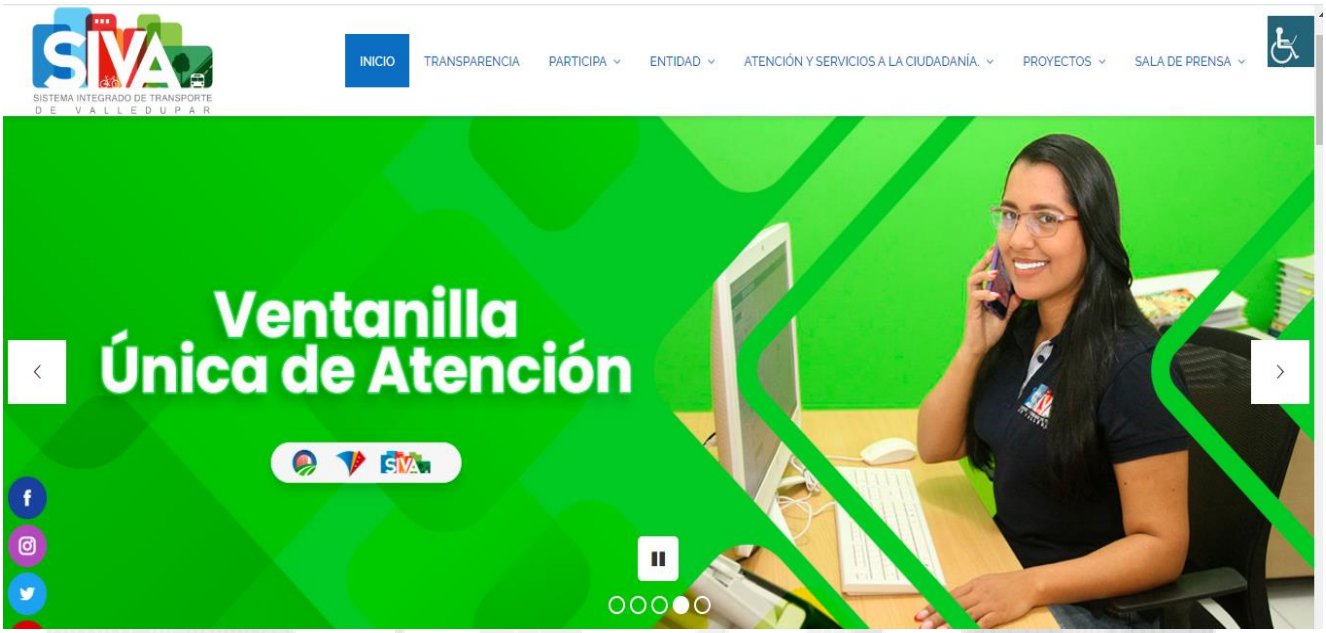
Se debe tener en cuenta que la petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia en la cual se categorice como anónimo o se desconozca la información sobre el destinatario o solicitante, se fijará la respuesta en la página Web, en la sección atención al Ciudadano, en virtud de los dispuesto por *el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. El cual establece que: "Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal".*

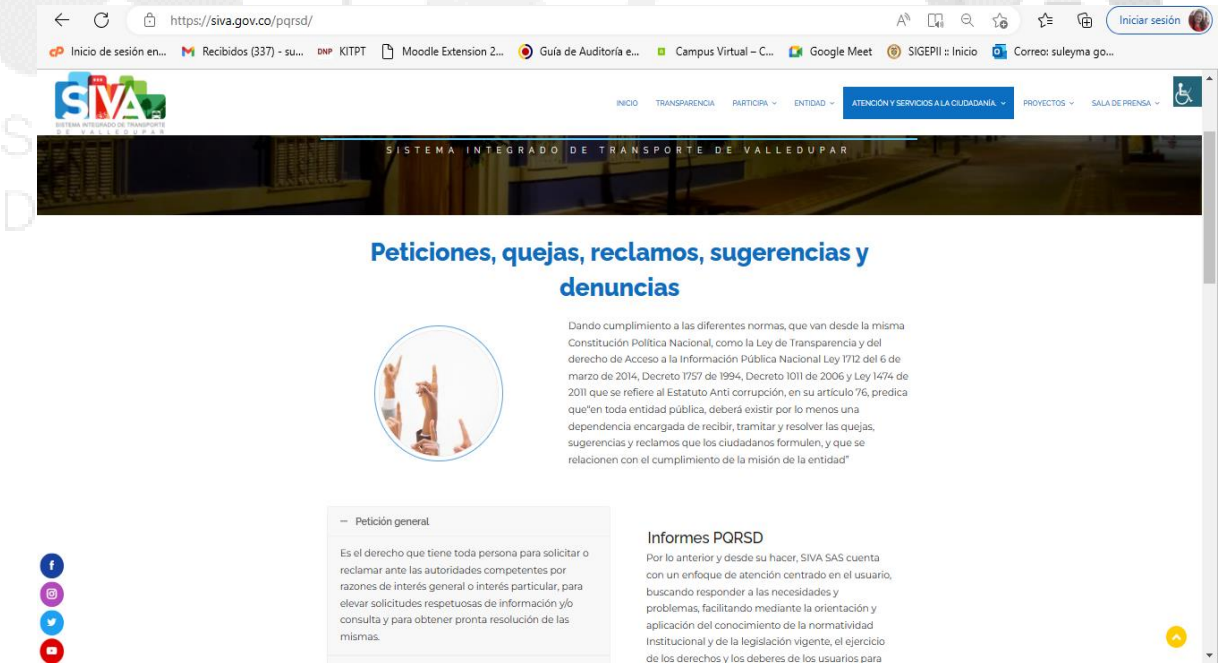
ATENCIÓN PQRSD VIRTUAL

SIVA SAS 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 Calle 28 No. 6ª-15 de la Ciudad de Valledupar, así como una sección en la página web de la entidad con el fin de que toda la comunidad pueda enviar sus solicitudes sin necesidad de acercarse a la oficina física https://siva.gov.co/pqrsd/

Para atender todas las PQRSD interpuestas el SIVA SAS dispuso el correo de ventanillaunica@siva.gov.co además de los canales de comunicación antes descritos, mecanismo que fue socializado en las redes sociales y en la página web de la entidad. PQRS - SIVA https://siva.gov.co/pqrsd/

LINK PQRS - SIVA https://siva.gov.co/pqrsd/





Buzón: Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
No existe registro de Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias 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.

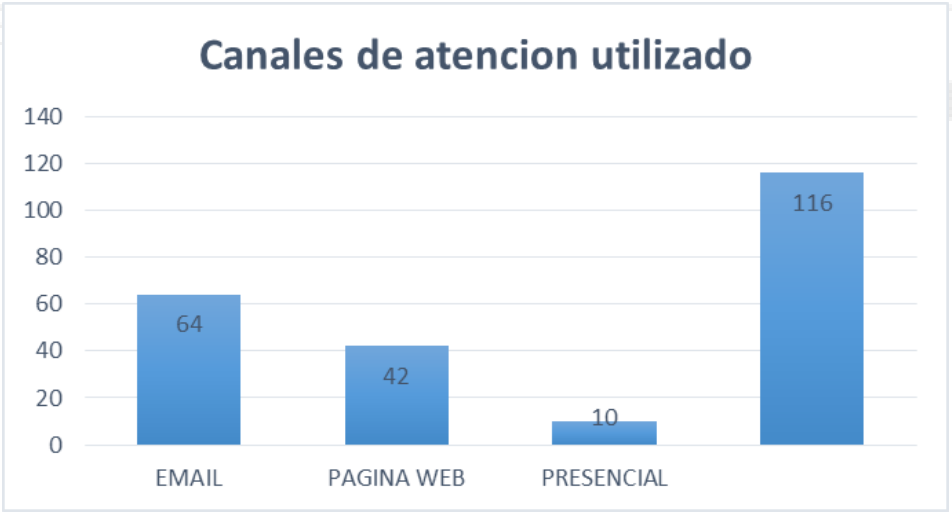
Medio de recepción

Se tiene disponible el correo electrónico E-mail: ventanillaunica@siva.gov.co, y la recepción física en la oficina de SIVA, Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias en el Primer trimestre de la vigencia 2023

Se recibieron por correo electrónico un total de sesenta y cuatro (64), diez (10) en físico, cuarenta y dos (42) por la página web, evidenciando el uso de los canales virtuales como correo electrónico y la activación de la pagina web por parte de los ciudadanos, están clasificados tal cual como se muestra descrita en el formato de Relación de peticiones, quejas y reclamos.

ÁREA RESPONSABLE	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
Correo Electrónico	71%	64
Página Web	9%	42
Físico	21%	10
Línea Telefónica	0%	0
TOTAL	100%	116

Fuente Informe de PQRS Primer trimestre de 2023 Oficina Jurídica



Fuente: Fuente Base de datos relación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de enero – a marzo 2023

El gráfico anterior permite identificar que el canal con mayor flujo al momento de interponer una PQRSD es el correo electrónico alcanzando el (64%), seguido por el canal habilitado a través página web (42%) y por último realizado por ventanilla presencial (10%).

Durante el periodo de enero a marzo de 2023, la Entidad SIVA SAS, mediante sus canales de atención al usuario, atendió un total de 116 PQRSD, las cuales se clasifican en la siguiente tabla:

Canal de Atención	Masculino	Femenino	Entes de Control	JAC	Organizaciones	Persona con discapacidad	No aplica	TOTAL
Email	13	24	5	3	18	0	1	64
Ventanilla Presencial	2	2	0	1	3	2	0	10
Página Web	23	16	0	0	2	0	1	42
								116

Información a la Ciudadanía.

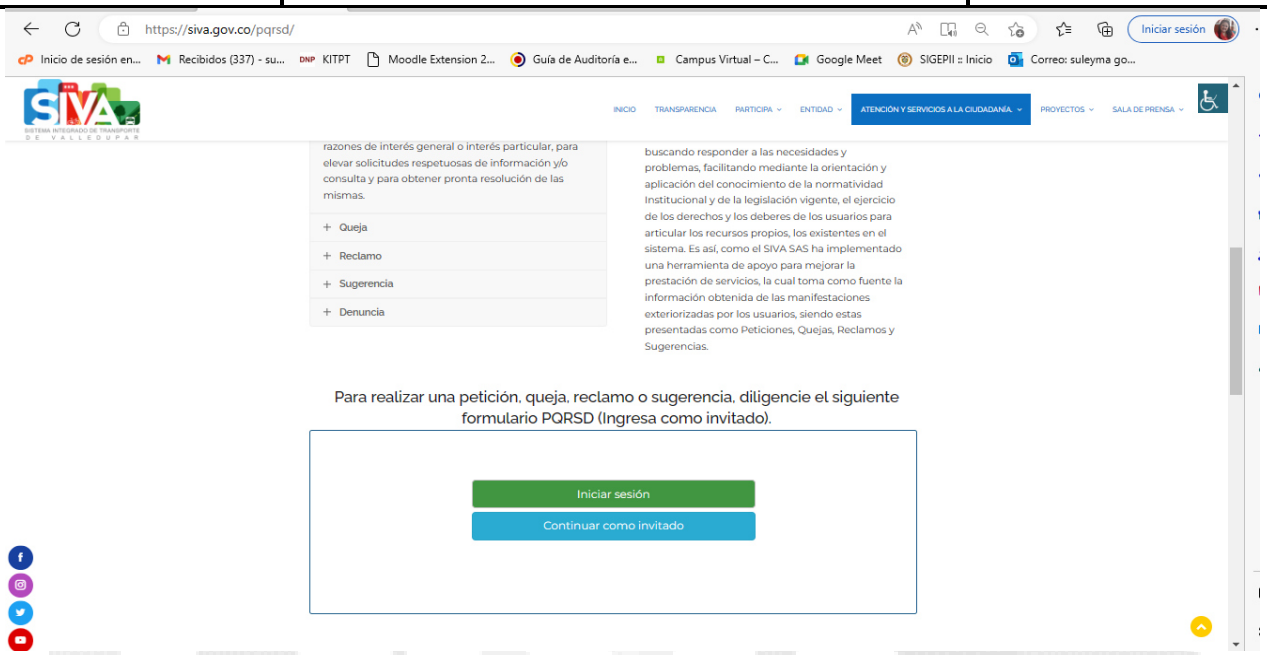
El SIVA S.A.S.; ha socializado a la comunidad en general, los canales que dispone la entidad para la recepción, control, seguimiento y respuesta de las P.Q.R.S.D.

CANAL	DETALLE
Línea Telefónica	5726613 – 5898302 Matidelina 3143034175
Oficina	Dirección: Calle 28 No. 6ª-15
Página Web	https://siva.gov.co/ Valledupar – Cesar
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	https://www.instagram.com/setpvalledupar/
Oficina	Cra 6A # 28 -15
Correo electrónico	ventanillaunica@siva.gov.co

Verificación de Cumplimiento Normativo.

Ley 1474 de 2011, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. 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 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). A través del https://siva.gov.co/pqrs/ el usuario puede hacer inscribir, verificar el trámite y hacer la consulta a través del usuario y contraseña asignado.



Análisis por la OCI:

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar, dispone de una oficina ubicada en la Cara 6 A # 28-15 de Valledupar- Cesar y un correo electrónico ventanillaunica@siva.gov.co; para el cual se ha dispuesto de personal para la recepción, tramite y seguimiento a las PQRSD.

10.5.2. El SIVA SAS, dispone de líneas telefónicas a través del cual los ciudadanos pueden acceder para interponer sus peticiones. (Decreto 1122 de 1999 - artículo 31).

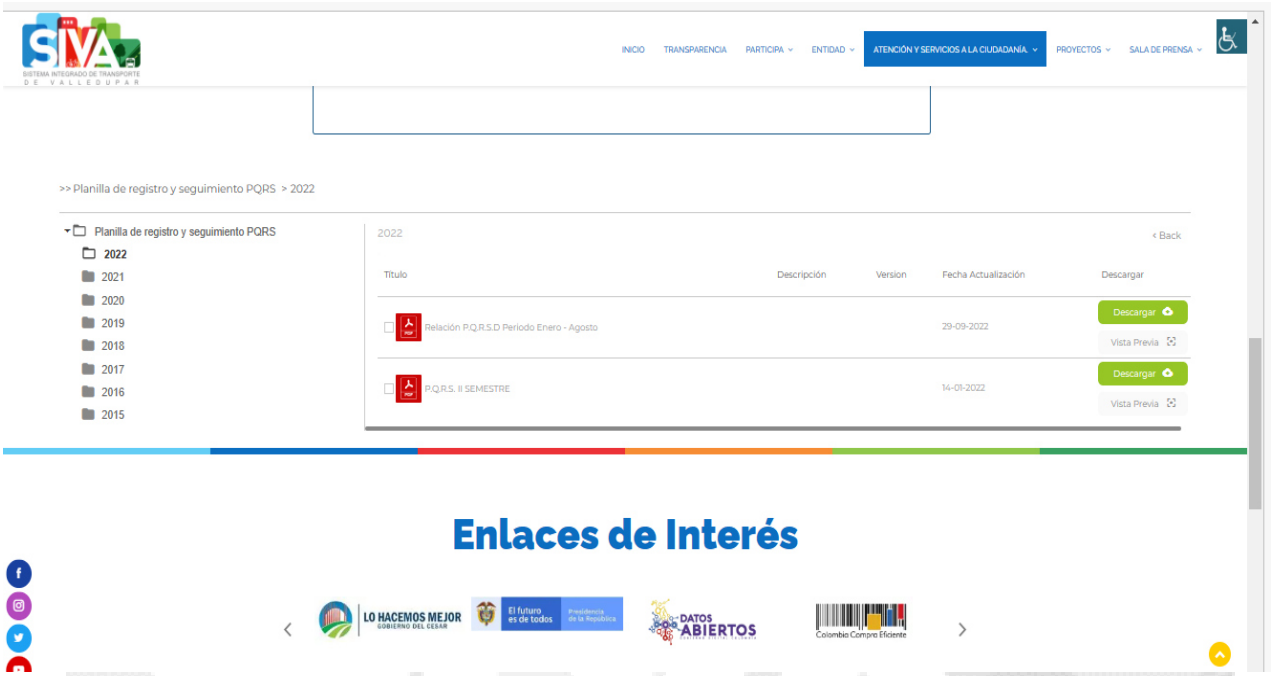
Análisis por la OCI:

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar, dispone para tal fin de dos (2Líneas de servicio a la ciudadanía: (605) 5726613 – 5898302, Línea anticorrupción: (605) 5898302), para dar recibir y contestar las solicitudes de los usuarios en el link Contáctenos - SIVA https://siva.gov.co/contactenos/

Ley 190 de 1995, artículo 54. Decreto 2232 de 1995, articulo 9 Artículo 9º.- Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá: Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.

Análisis por la OCI.

Durante el periodo de 2022 se han presentado cuatro Informes trimestrales (período: enero a marzo, abril a junio, julio a septiembre y octubre a diciembre de 2022), dando cumplimiento a la Ley 190 de 1995 - artículo 54 y el Decreto 2232 de 1995 - artículo 9, el cual se encuentra publicado en la página web de SIVA en el link https://siva.gov.co/control-interno/#174-186-informes-pqrs , se encuentra publicado los informes trimestrales de las vigencias 2015 a 2022, como lo muestra la imagen:



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 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.

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.

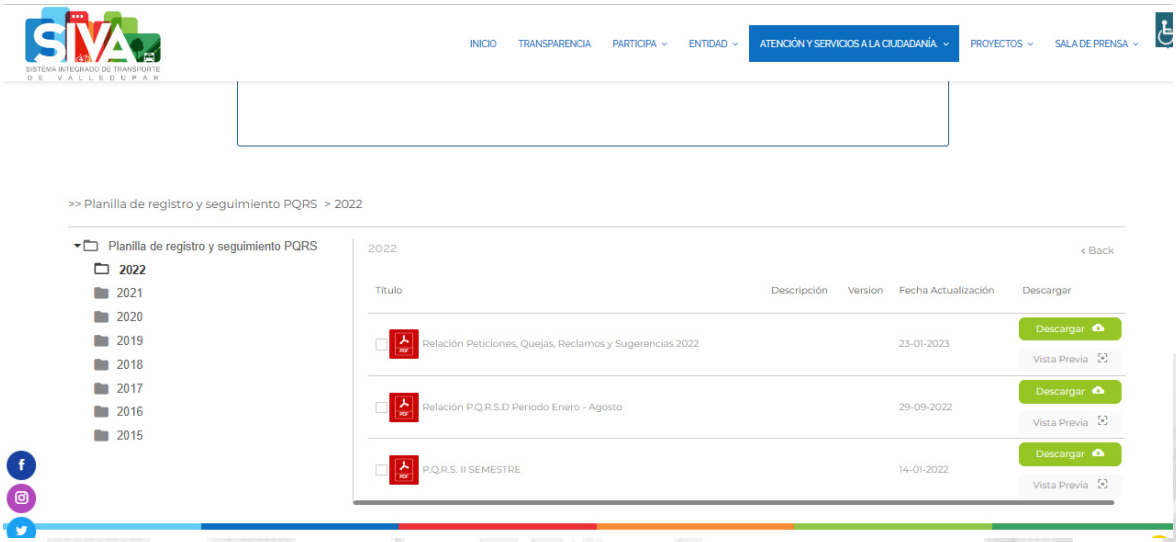
La Oficina de Control Interno, realizó el debido seguimiento a las ciento dieciséis (116) PQRSD recibidas en la oficina y por correo electrónico del SIVA S.A.S.; y manifiesta que las mismas se encuentran relacionadas en el *formato Excel Relación de peticiones, quejas y reclamos*, de la Ventanilla Única, 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, clasificación de las PQRSD, respondido. 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.

Circular Externa No. 001 de 2011, emitida *por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, en la cual se da instrucciones sobre el seguimiento a la atención de Derechos de Petición y en especial al numeral 3: "(...)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 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. (...)",*

Decreto 1081 de 2015 *Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.*

Análisis por la OCI.

Se evidencia el Formato *Registro de Peticiones, quejas y reclamos*, que contiene la Información que indica la norma, *este registro es publicado en la "**página web**" de la entidad, para que los solicitantes consulten y le hagan el respectivo seguimiento al estado de sus peticiones, verificado en el* https://siva.gov.co/pqrsd/#233-289-2022-1664292629



Seguimiento y control al componente Información y comunicación: Modelo Estándar de Control Interno MECI- Ley 87 de 1993. Modelo Integrado de planeación y gestión MIPG

Análisis por la OCI.

El SIVA S.A.S., para esta vigencia se trabajó en la articulación con el Modelo Integrado de planeación y Gestión MIPG en todas sus dimensiones y las políticas de gestión y desempeño en la Política de servicio al ciudadano logrando los ajustes necesarios para el sistema, logrando fortalecer los canales de atención presenciales, virtuales como la página web y el correo institucional.

El personal contratista de la oficina jurídica lleva el control de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, formuladas ante la entidad a través del formato respectivo.

Teniendo en cuenta el Manual operativo de MIPG V5 la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias constituye un medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios. Estas son fuentes de información

sobre la forma como los grupos de valor y partes interesadas reciben los bienes y/o servicios, su nivel de cumplimiento en términos de calidad y oportunidad, así como el impacto y nivel de satisfacción que se está generando en los ciudadanos.

Los lineamientos de la política de servicio al ciudadano, orientan a las entidades en su implementación en el marco de las dimensiones establecidas en MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional; particularmente, entre las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con la ciudadanía en todos los niveles de relacionamiento, es decir, las políticas de transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, participación ciudadana y rendición de cuentas, y servicio al ciudadano

Utilizar sistemas y herramientas de captura, uso, trazabilidad y apropiación de la información sobre el servicio al ciudadano (percepción de los grupos de valor y la experiencia del servicio, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos, servicios y canales con mayor demanda, tiempos de espera y de atención, entre otros), para identificar acciones de mejora con los diferentes grupos de valor, incorporando el enfoque diferencial; mapear que la estrategia de servicio está cumpliendo su objetivo y construir soluciones de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía. Para ello, es importante consolidar, organizar y compartir los insumos del relacionamiento con los grupos de valor (bases de datos, reportes, informes de los sistemas de información, entre otros)

Fuente Manual operativo de MIPG V5 Política de servicio al ciudadano

Recomendación: Actualizar la política de atención al ciudadano incluyendo los cambios, avances y retos en el proceso de atención al ciudadano realizados en la entidad.

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 mantiene actualizado, así mismo se evidencia organizado y ordenado según la relación de PQRSD, el radicado de las comunicaciones recibidas y las respuestas dadas, a las cuales se puede acceder a través del Registro de peticiones, quejas y reclamos llevado por la ventanilla única.

El SIVA SAS, tiene en ***funcionamiento la página web*** de la entidad donde se evidencia 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 la Resolución 1519 de 2020 de MIN TIC).

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 denuncias.

Link PQRS https://siva.gov.co/pqrsd/

Atención al ciudadano https://siva.gov.co/contactenos/

La entidad realizó la actualización de la página web según la Resolución N° 001519 de 24 de agosto de 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos" ……. estableciendo los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), evidenciado en el informe de Índice de transparencia ITA de la Procuraduría General de la Nación.

Denuncias por actos de corrupción. Es de resaltar que en SIVA SAS, nunca se han recibido denuncias por este tipo de conductas. Se dispone de una línea telefónica exclusiva para denuncias de actos de corrupción y publicado en el lugar visible de la página web. Línea anticorrupción: (605)5898302 publicado en el link Contáctenos - SIVA https://siva.gov.co/contactenos/

L**ey 1437 de 2011 Artículo 7**, numeral 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

Análisis por la OCI.

En la página WEB se encuentra el menú de Atención al ciudadano, se ubica la carta de trato digno: https://siva.gov.co/carta-trato-digno-a-la-ciudadania/ actualizado a la vigencia 2023.

Análisis comparativo de PQRSD recibidas en relación con al Primer trimestre del año anterior.

La gestión de las solicitudes PQRSD correspondiente al Primer trimestre de 2023, Una vez analizada la información, se observa que para el periodo evaluado aumento el número de peticiones con relación al seguimiento del cuarto trimestre de 2022, en el cual se recibieron un total de treinta y cuatro (34) P.Q.R.S.D, con una diferencia de ochenta y dos (82) peticiones, debido a la entrada en operación del sistema estratégico.

6. CONCLUSIONES

Frente al seguimiento realizado a las PQRSD recibidas en SIVA SAS, durante los meses de enero 1 a 31 de marzo del 2023, se observa la radicación de PQRSD mediante correo electrónico y uso de los canales virtuales, como medio de preferencia para radicación. Se evidencia que todas las PQRSD fueron contestadas dentro del término legal.

La gestión de las solicitudes PQRSD correspondiente al Primer trimestre de 2023, se observa que para el periodo evaluado aumento el número de peticiones con relación al seguimiento del cuarto trimestre de 2022, en el cual se recibieron un total de treinta y cuatro (34) P.Q.R.S.D, con una diferencia de ochenta y dos (82) peticiones, esto debido a la entrada en operación del sistema estratégico y las quejas de los usuarios por la prestación del servicio.

El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el virtual, El gráfico anterior permite identificar que el canal con mayor flujo al momento de interponer una PQRSD es el correo electrónico alcanzando el (64%), seguido por el canal habilitado a través página web (42%) y por último realizado por ventanilla presencial (10%), evidenciando el uso de los canales virtuales por parte de los ciudadanos y el aumento del uso de la página web.

En el Primer trimestre de seguimiento de las PQRSD de la vigencia 2023, se puede establecer que todas fueron contestadas dentro del término legal.
De las peticiones registradas que requieren respuesta, se le dio respuesta a ciento dieciséis (116) dentro del término y 15 encuentran en trámite.
No se registraron reclamos durante el presente trimestre.
Se registraron 14 quejas durante el presente trimestre, de las cuales siete fueron trasladados a MOVIVALLE.
No se presentaron denuncias, ni sugerencias por los grupos de valor.
Se evidencia la ventanilla única de PQRSD: sistema de radicación, tramite y seguimiento a las PQRSD entidad de acuerdo a los lineamientos técnicos de MINTIC.

La página web de la entidad cuenta con la barra lateral ayudante de accesibilidad para los usuarios que presenten discapacidad, Tamaño de fuente, navegación del teclado, Fuente legible, Imágenes grises, además lenguaje de señas en el menú principal para las personas sordas.

7. RECOMENDACIONES:

Mejorar el seguimiento al trámite y respuesta de fondo de las quejas de los usuarios que son trasladadas a MOVIVALLE, por tanto SIVA es el responsable de la operación del sistema y las quejas son interpuestas a esta entidad directamente.

Actualizar la política de atención al ciudadano incluyendo los cambios, avances y retos en el proceso de atención al ciudadano realizados en la entidad.

De acuerdo con lo anterior, en el Primer trimestre de 2023, se respondieron todas las PQRSD dentro el término legal, sin desconocer los siguientes riesgos:

EXTEMPORANEIDAD EN LA RESPUESTA A LAS PQRSD
Según la LEY 1755 DE 2015 (junio 30) Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO
MARIA ANGELICA GONZALEZ OÑATE
Jefe de oficina de control interno
Sistema integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S