



GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y
RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS**

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 1 DE 27

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 PQRS**

**SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023
ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2023**

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

VALLEDUPAR, CESAR

JULIO 17 DE 2023

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSION: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS	VIGENCIA:23/12/16
	SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023	PÁGINA 2 DE 27

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023
CORTE 30 DE JUNIO DE 2023**

Dirigido a : **KATRIZZA MORELLI AROCA**
Gerente General SIVA S.A.S

Fecha de Presentación : **Julio 17 de 2023**

Periodo de informe : **Corte 30 DE JUNIO DE 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 PQRS (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 solicitud 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 Segundo Trimestre de 2023.

PERIODO EVALUADO: Primero (1) de Abril al treinta (30) de Junio de 2023.



GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y
RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS**

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 3 DE 27

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 segundo 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 PQRS, el correo certificado y las radicadas personalmente.

Oficina Jurídica: Realiza el análisis de las PQRS 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.



GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y
RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS**

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 4 DE 27

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 Segundo 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 de 1995 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”.

 <p>SIVA SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSION: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS	VIGENCIA:23/12/16
	SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023	PÁGINA 5 DE 27

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.

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSION: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS	VIGENCIA:23/12/16
	SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023	PÁGINA 6 DE 27

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.



GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y
RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS**

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 7 DE 27

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 Segundo Trimestre de 2023 y valoración del periodo abril, mayo y junio de 2023.

En el segundo trimestre evaluado se recibieron 50 solicitudes ciudadanas recibidas durante este trimestre en la entidad SIVA S.A.S, se encuentran 40 peticiones ciudadanas solucionadas, es decir, el 80%, atendidas y el 20% que equivale a 10 se encuentran en trámite dentro de los términos establecidos en la Ley para un total de cincuenta (50) P.Q.R.S.D.


Una vez analizada la información, se observa que para el periodo evaluado disminuyó el número de peticiones con relación al seguimiento del primer trimestre de 2023, en el cual se recibieron un total de ciento dieciséis (116) P.Q.R.S.D recibidas durante este Primer trimestre, con una diferencia de sesenta y seis (66) peticiones.

De las cincuenta (50) P.Q.R.S.D. recibidas durante este Segundo Trimestre en la entidad SIVA S.A.S, se han atendido 40 solicitudes que corresponden al 80%, quedando en trámite el 20% restante, que equivale a diez (10) 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 PQRS de la Oficina Jurídica a corte de 30 de junio de 2023.

A continuación, se dan a conocer las solicitudes de P.Q.S.R.D. recibidas durante los meses de Primero (1) de Abril al treinta (30) de Junio de 2023 en la entidad.

DETALLE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TOTAL, PQRS RECIBIDAS	19	10	21	50
TOTAL, PQRS SOLUCIONADAS	19	10	11	40
TOTAL, PQRS EN TRAMITE	0	0	10	10

Fuente Informe de PQRS segundo trimestre de 2023 Oficina Jurídica

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSION: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD	VIGENCIA:23/12/16
	SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023	PÁGINA 8 DE 27

De acuerdo a la información anterior podemos deducir que el mes con mayor recepción de P.Q.R.S.D., durante este segundo trimestre fue el mes junio con 21 P.Q.R.S.D., es decir el 42%, seguido de de Abril con una participación del 38% que corresponde a 19 P.Q.R.S.D., del total recibidas, y por último el mes de mayo con un porcentaje de 20% correspondiente a 10 P.Q.R.S.D., obteniendo así una totalidad de 50 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 segundo trimestre de los meses Abril, Mayo y Junio 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 Segundo 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 30 de junio de 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 cincuenta (50) P.Q.R.S.D radicados, se observó el reporte generado a través de los oficios recibidos, con fecha de corte 30 de junio de 2023, de las 50 solicitudes ciudadanas recibidas durante este segundo trimestre en la entidad SIVA S.A.S, se han atendido 10 solicitudes que corresponden al 80%, 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 30 de junio de 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 Segundo Trimestre evaluado se recibieron ciento cincuenta (50) P.Q.R.S.D, recibidas y enviadas a cada funcionario o entidad pertinente según fuera el caso clasificadas así: seis (6) Peticiones, siete (7) Reclamos, Quejas trece (13) ; veinticuatro (24) Sugerencias y/o solicitudes para un total de ciento cincuenta (50) 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).

Quejas 13

Reclamos aumentaron a 4

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 13 MOVIVALLE

DETALLE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	3	2	1	6
QUEJAS	3	2	8	13
RECLAMOS	0	3	4	7
SUGERENCIAS Y/O SOLICITUDES	13	3	8	24
TOTAL	19	10	21	50

Fuente Informe de PQRSD Segundo Trimestre de 2023 por la Ventanilla Única

ATENCIÓN DE PQRS 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 segundo trimestre de 2023 se recibieron 50 solicitudes ciudadanas recibidas durante el Trimestre evaluado en la entidad SIVA S.A.S, se han atendido 40 solicitudes, según el Código de Procedimiento Administrativo Contencioso, y se encuentra 10 P.Q.R.S.D en trámite, los cuales verificados el formato de Relación de Peticiones, quejas y reclamos suministrado por la Ventanilla Única, se observa que a corte de 30 de junio de 2023, todas las PQRS en trámite se les dio respuesta en el término legal.

Desde el Área de Gestión Planeación no tuvo PQRS que equivale al 0%, Gestión Financiera tres (3) PQRS equivalente al 6%, Gestión de Infraestructura con tres (3) PQRS equivalente al 6%, el Área de Gestión Jurídica con seis (06) PQRS equivalente al 12%, Gestión de Operaciones (38) PQRS equivalente al 76%, Gerencia no presentó PQRS para un total de 50 PQRS recibidas durante el segundo trimestre de 2023 de la vigencia 2023.

ÁREA RESPONSABLE	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
Área de Planeación - Área Jurídica	0%	0
Área Financiera - Área Jurídica	6%	3
Área Infraestructura - Área Jurídica	6%	3
Área Jurídica	12%	6
Área Operaciones - Área Jurídica	76%	38
Gerencia - Área Jurídica	0%	0
TOTAL	100%	50

Fuente Informe de PQRS SEGUNDO 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 PQRS es área de operaciones con un 76% y el área de Jurídica con un 12%, seguido del área de Infraestructura con un 6%.

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 PQRS

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 6 peticiones, 24 relacionadas con “solicitud de información, Solicitud certificación laboral con 2 y Información entes de control con 1 peticiones.

TEMAS	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
Acción de tutela		0
Derecho de petición		6
Solicitud de información		24
Solicitud certificación laboral		2
Información entes de control		1
TOTAL	100%	33

Fuente Informe de PQRS segundo 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 28 donde 28 de ellas fueron atendidas y 0 se encuentran pendientes de respuesta:

TEMAS	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
Solicitud de información	62%	24
Solicitud certificación laboral	32%	2
Información entes de control	6%	2
TOTAL	100%	28


Fuente Informe de PQRS Segundo 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.

No. CONSECUTIVO ASIGNADO	PETICIONARIO	ASUNTO	CLASIFICACIÓN DE LAS P.Q.R.S	FECHA MÁXIMA DE RESPUESTA	FECHA RADICADO RESPUESTA	TRASLADO
0361	Fundación actuando sin temor	Inconformidad con el servicio de transporte público para la población en condición de discapacidad	Reclamo	14-jun-23	30-may-23	Movialle 317
0376	Juan Pablo Rojano Londoño	Reclamo	Reclamo	23-jun-23	15-jun-23	
0377	Juan Manuel Manoslava Castellanos	Reclamo por siniestro vial	Reclamo	23-jun-23	15-jun-23	Movialle 330
0380	Antonio José Rodríguez Eljadue	Requerimiento a inquietud	Reclamo	27-jun-23	15-jun-23	
0407	Jamer Ojeda	Demora en la ruta 214	Reclamo	13-jul-23	28-jun-02	Movialle 357
0408	Juan Pablo Morón Corrales	Conductor no sigue ruta especificada	Reclamo	13-jul-23	30-jun-23	Movialle 359
0410	Juan Pablo Morón Corrales	Conductor no sigue ruta especificada	Reclamo	13-jul-23	30-jun-23	Movialle 359

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

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSION: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS	VIGENCIA:23/12/16
	SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023	PÁGINA 13 DE 27

PQRS anónimas.

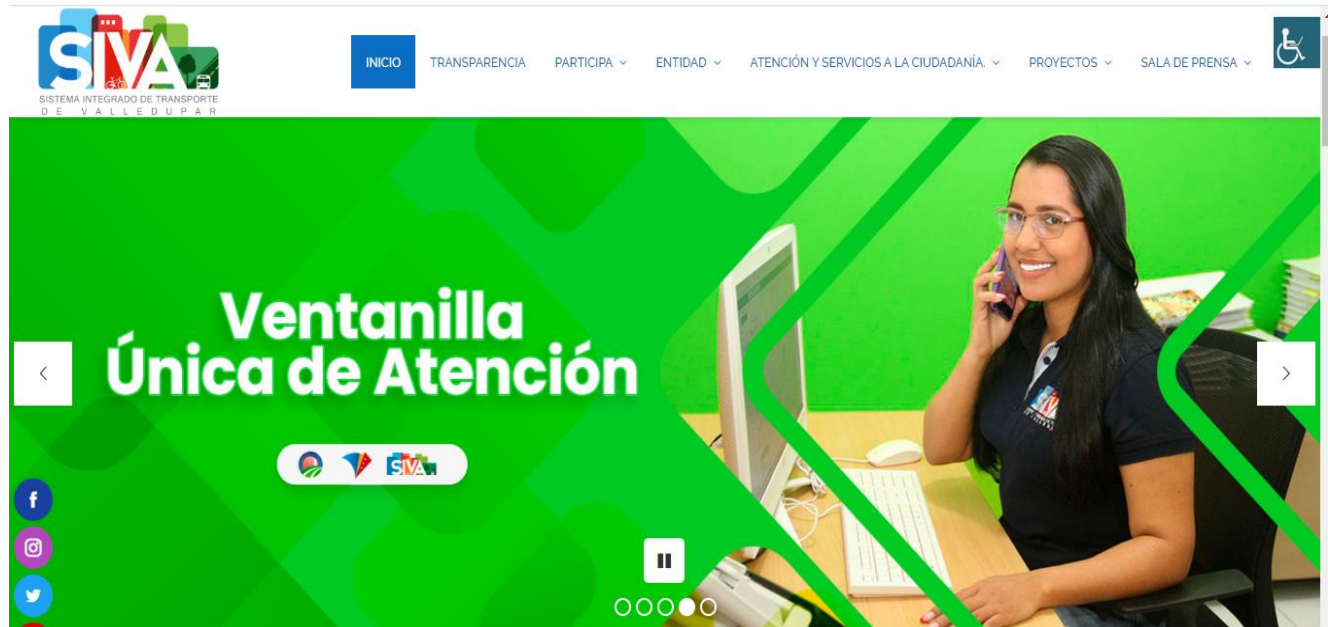
De conformidad con la ley 1437 de 2011, ARTÍCULO 16. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos, que señala "... siempre y cuando se entienda sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del petionario 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 lo 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 PQRS 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 PQRS 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 segundo trimestre de la vigencia 2023.

Se recibieron por correo electrónico un total de veintidós (22), tres (3) en físico, veinticinco (25) por la página web, evidenciando el uso de los canales virtuales como correo electrónico y la activación de la página 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	44%	22
Página Web	50%	25
Físico	6%	3
Línea Telefónica	0%	0
TOTAL	100%	50

Fuente: Fuente Base de datos relación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de Abril a junio de 2023

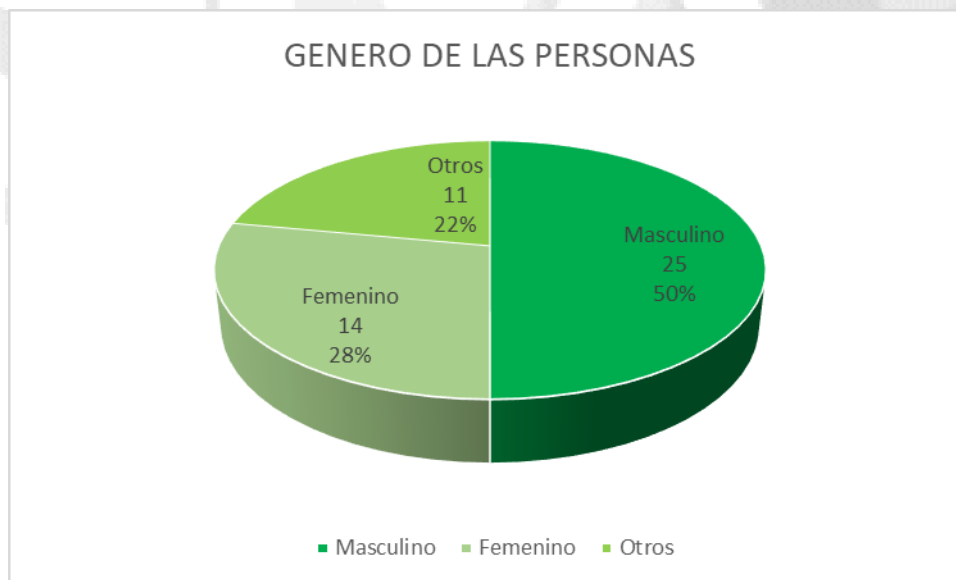
El gráfico anterior permite identificar que el canal con mayor flujo al momento de interponer una PQRS es el canal habilitado a través página web (50%). Seguido del correo electrónico alcanzando el (44%), y por último realizado por ventanilla presencial (6%).

Durante el periodo de abril a junio de 2023, la Entidad SIVA SAS, mediante sus canales de atención al usuario, atendió un total de 50 PQRS, 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	10	3	2		5		2	22
Ventanilla Presencial	1		1		1		1	3
Página Web	14	11						25
TOTAL								50

VARIABLES DEMOGRÁFICAS – GÉNERO

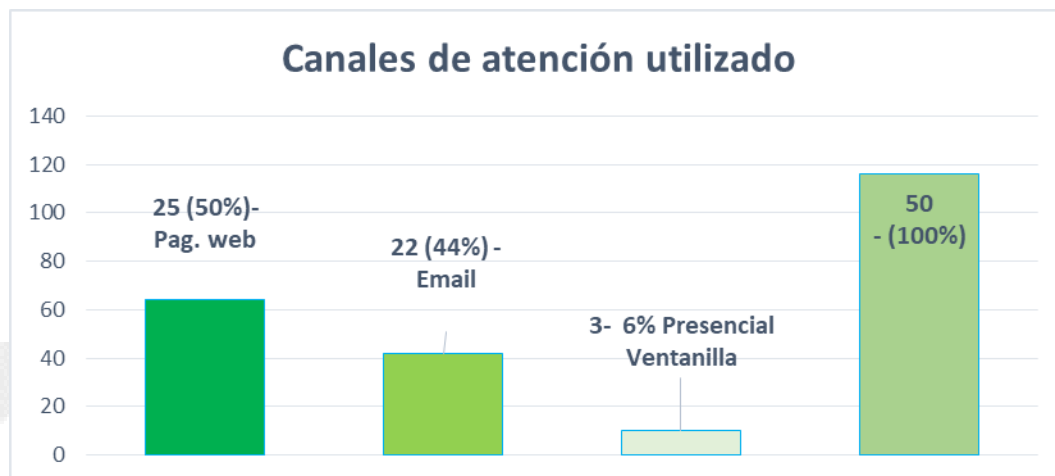
Gráfico 2. Género de las personas naturales 2023



La grafica anterior describe que el 50 % (25) de los requerimientos realizados por individuos naturales corresponde al género masculino, el 28% (14) es realizado por el género femenino y el 22% (11) restante corresponde a otras categorías.

Variable Intrínseca – Canales de Atención utilizados para interponer las PQRs.

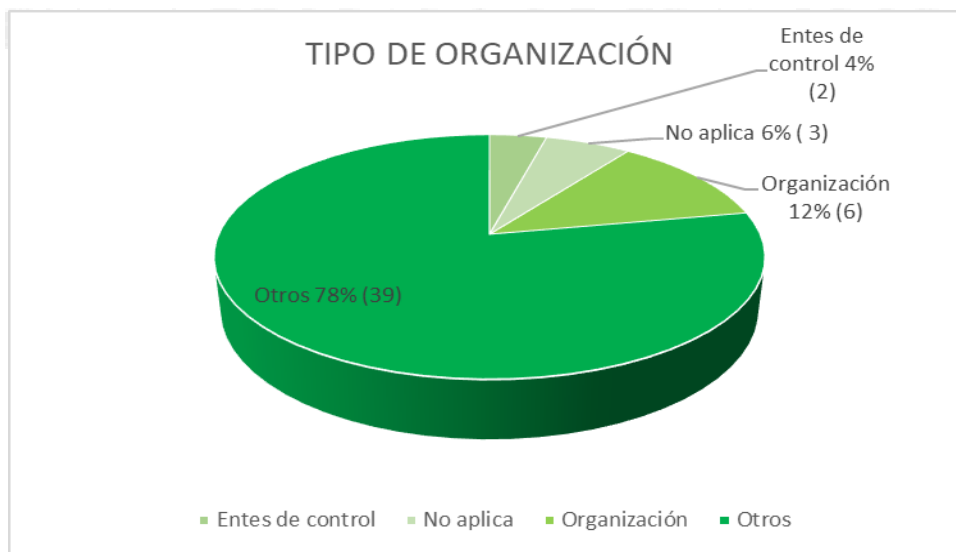
Canal de atención utilizada para interponer PQRSD abril a junio de 2023




Fuente: Fuente Base de datos relación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de abril - junio 2023.

El gráfico anterior permite identificar que el canal con mayor flujo al momento de interponer una PQRSD es a través página web (50%), seguido por el correo electrónico alcanzando el (44%) y por último, por intermedio de la ventanilla presencial (6%).

Variable Intrínseca – Tipo de Organización



 <p>SIVA SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSION: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS	VIGENCIA:23/12/16
	SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023	PÁGINA 17 DE 27

Como se puede observar en el gráfico anterior los resultados reflejan que el 12% (6) son organizaciones, seguido por el 6% (3) que no aplica, luego el 4% (2) antes de control, y por último otros con el 78% (39).

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 Matidolina 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 TWITTER	@setpvalledupar
Red. Social INSTAGRAM	https://www.instagram.com/setpvalledupar/
Oficina	Cra 6A # 28 -15
Correo electrónico	ventanillaunica@siva.gov.co



GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y
RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS**

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 18 DE 27



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.



GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 19 DE 27

razones de interés general o interés particular, para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

- + Queja
- + Reclamo
- + Sugerencia
- + Denuncia

buscando responder a las necesidades y problemas, facilitando mediante la orientación y aplicación del conocimiento de la normatividad Institucional y de la legislación vigente, el ejercicio de los derechos y los deberes de los usuarios para articular los recursos propios, los existentes en el sistema. Es así, como el SIVA SAS ha implementado una herramienta de apoyo para mejorar la prestación de servicios, la cual toma como fuente la información obtenida de las manifestaciones exteriorizadas por los usuarios, siendo estas presentadas como Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Para realizar una petición, queja, reclamo o sugerencia, diligencie el siguiente formulario PQRS (Ingresa como invitado).

Iniciar sesión

Continuar como invitado

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 PQRS.

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 (2) Líneas 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/)



GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 20 DE 27

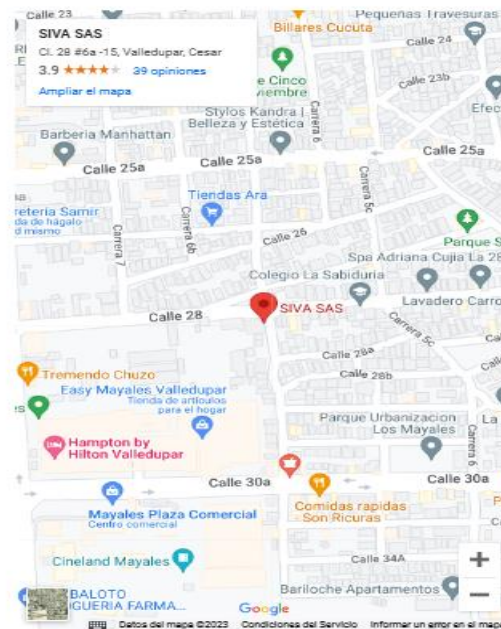
Contáctenos

Datos de Contacto

Sistema Integrado de Transporte De Valledupar
SIVA SAS

Dirección: Calle 28 No. 6ª -15,
Barrio: Santa Rosa.
Municipio: Valledupar, Cesar
Tel Comutador: (605) 5898302 – 5726613
Línea anticorrupción: (605)5898302
Código Postal: 200002
Días de atención al Público: Lunes a Viernes –
Menos Festivos
Correo Institucional: ventanillaunica@siva.gov.co
Correo anticorrupción: anticorrupcion@siva.gov.co
Correo Notificaciones Judiciales:
notificacionesjudiciales@siva.gov.co
Página de Internet: www.siva.gov.co

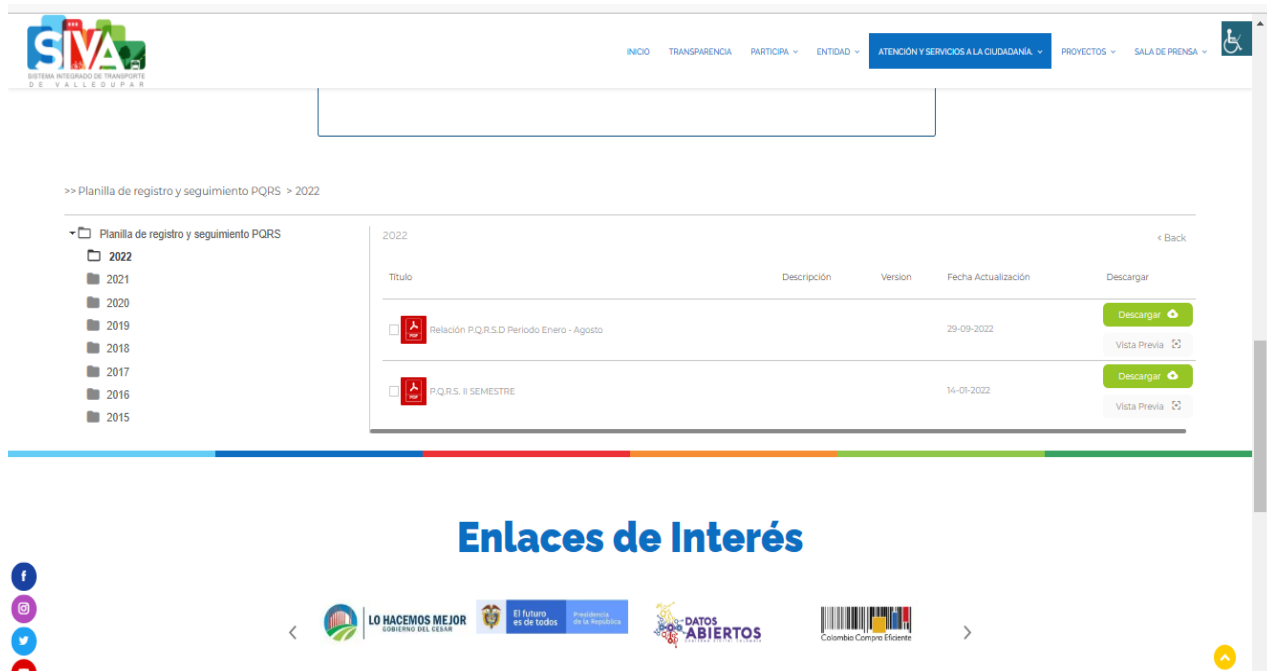
Horario de Atención Presencial:
Lunes a Viernes
JORNADA CONTINUA
7:00 a.m. a 3:00 p.m.



Ley 190 de 1995, artículo 54. Decreto 2232 de 1995, artículo 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 OCl.

Durante el periodo de 2023 se han presentado un Informe trimestrales (período: enero a marzo), 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:








Inicio TRANSPARENCIA PARTICIPA ENTIDAD ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA PROYECTOS SALA DE PRENSA

>> Planilla de registro y seguimiento PQRS > 2022

Planilla de registro y seguimiento PQRS

2022	< Back			
Título	Descripción	Version	Fecha Actualización	Descargar
<input type="checkbox"/>	Relación P.Q.R.S.D Período Enero - Agosto		29-09-2022	Descargar Vista Previa
<input type="checkbox"/>	P.Q.R.S. II SEMESTRE		14-01-2022	Descargar Vista Previa

Enlaces de Interés

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.



GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y
RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD**

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 22 DE 27


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 OCl.

La Oficina de Control Interno, realizó el debido seguimiento a las cincuenta (50) 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.

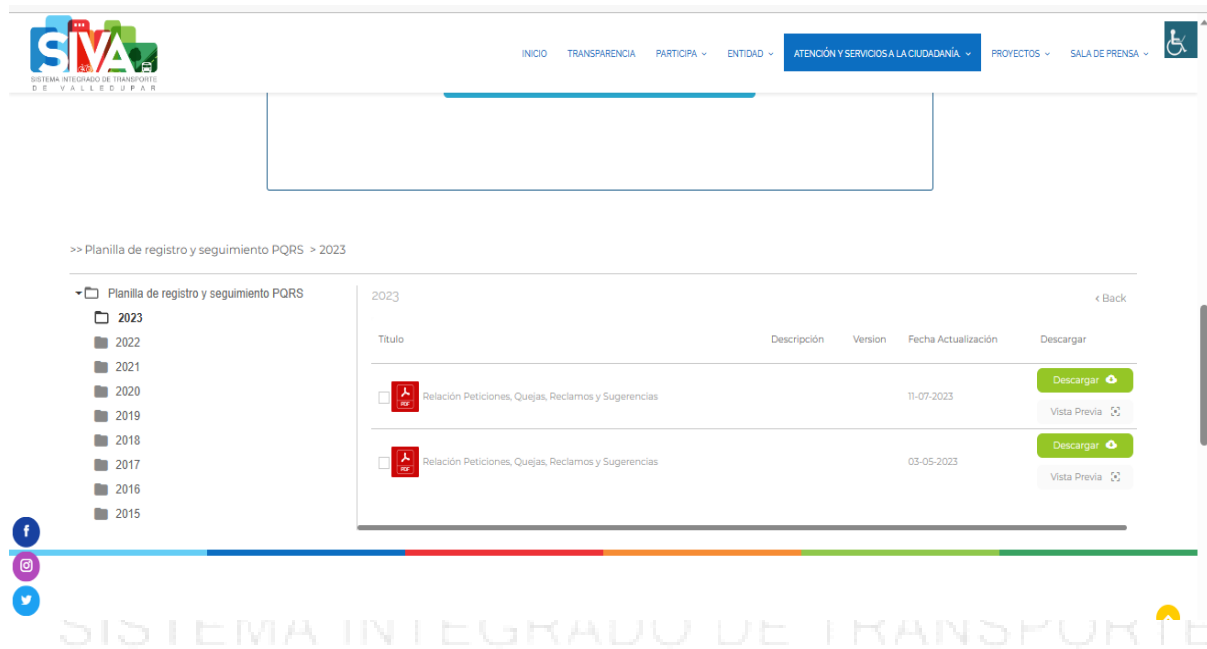
Circular Externa No. 001 de 2011, emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, en la cual se da instrucciones sobre el seguimiento a la atención de Derechos de Petición y en especial al numeral 3: *“(…)Las entidades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

	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSION: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS	VIGENCIA:23/12/16
	SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023	PÁGINA 23 DE 27

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>*



>> Planilla de registro y seguimiento PQRS > 2023

Planilla de registro y seguimiento PQRS

- 2023
- 2022
- 2021
- 2020
- 2019
- 2018
- 2017
- 2016
- 2015

Título	Descripción	Version	Fecha Actualización	Descargar
 Relación Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias			11-07-2023	Descargar Vista Previa
 Relación Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias			03-05-2023	Descargar Vista Previa

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



GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y
RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD**

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 24 DE 27

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)

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).

 <p>SIVA SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSION: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS	VIGENCIA:23/12/16
	SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023	PÁGINA 25 DE 27

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 (PQRS), 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/) <https://siva.gov.co/contactenos/>


Ley 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 PQRS recibidas en relación con al segundo trimestre del año anterior.

La gestión de las solicitudes PQRS correspondiente al segundo trimestre de 2023, Una vez analizada la información, se observa que para el periodo evaluado disminuyó el número de peticiones con relación al seguimiento del primer trimestre de 2023, en el cual se recibieron un total de ciento dieciséis (116) P.Q.R.S.D recibidas durante este Primer trimestre, con una diferencia de sesenta y seis (66) peticiones.

 <p>SIVA SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSION: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD	VIGENCIA:23/12/16
	SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023	PÁGINA 26 DE 27

6. CONCLUSIONES:

Frente al seguimiento realizado a las PQRSD recibidas en SIVA SAS, durante los meses de abril a junio de 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.

Teniendo en cuenta información antes relacionada, se evidencia que, para el periodo de seguimiento, se clasificaron así En el Segundo Trimestre evaluado se recibieron ciento cincuenta (50) P.Q.R.S.D, recibidas y enviadas a cada funcionario o entidad pertinente según fuera el caso clasificadas así: seis (6) Peticiones, siete (7) Reclamos, Quejas trece (13) ; veinticuatro (24) Sugerencias y/o solicitudes para un total de ciento cincuenta (50) P.Q.R.S.D; Cabe destacar dentro del grupo de solicitudes se encuentran (solicitudes de certificación laboral y el asunto que más predomina es solicitud de información y consultas generales).

La gestión de las solicitudes PQRSD correspondiente al segundo trimestre de 2023, Una vez analizada la información, se observa que para el periodo evaluado disminuyó el número de peticiones con relación al seguimiento del primer trimestre de 2023, en el cual se recibieron un total de ciento dieciséis (116) P.Q.R.S.D recibidas durante este Primer trimestre, con una diferencia de sesenta y seis (66) peticiones.

El canal con mayor flujo al momento de interponer una PQRSD es el canal habilitado a través página web (50%). Seguido del correo electrónico alcanzando el (44%), y por último realizado por ventanilla presencial (6%), evidenciando el uso de los canales virtuales por parte de los ciudadanos y el aumento del uso de la página web.

En el segundo 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 cincuenta (50) dentro del término y 10 encuentran en trámite.

Quejas 13

Reclamos aumentaron a 4


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 13 MOVIVALLE

No se presentaron denuncias, ni sugerencias por los grupos de valor.

Se evidencia la ventanilla única de PQRSD: sistema de radicación, trámite y seguimiento a las PQRSD entidad de acuerdo a los lineamientos técnicos de MINTIC.

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSION: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD	VIGENCIA:23/12/16
	SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023	PÁGINA 27 DE 27

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.

Se evidencia que La entidad realizó 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.

7. RECOMENDACIONES:

De acuerdo con lo anterior, en el segundo 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