SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR SIVA S.A.S.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME

RECEPCIÓN- TRÁMITE- RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER (1) SEMESTRE DE 2017

VALLEDUPAR

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN **3**

I. OBJETIVO GENERAL **4**

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS **4**

III. ALCANCE DEL INFORME **4**

IV. METODOLOGIA **4**

V. RESPONSABILIDAD..... **5**

VI. MARCO LEGAL..... **5**

VII. CONCEPTO..... **5**

VIII. ACTIVIDAD Y/O PROCESO AUDITADO **5**

IX. PERIODO EVALUADO..... **5**

X. DESARROLLO DE LA AUDITORIA **6**

XI. DEBILIDADES..... **15**

XII CONCLUSIONES **15**

XIII. RECOMENDACIONES..... **15**

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 23, cita que el Derecho de Petición es "la facultad que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución"

El Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, cita *"… OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS, Y RECLAMOS. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias, y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad*.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios…".

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.

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. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- ✓ Observar el procedimiento interno para la recepción y respuesta de las Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
- ✓ Verificar la oportunidad de respuesta.
- ✓ Verificar la pertinencia y eficacia de la respuesta.

3. ALCANCE DEL INFORME.

El presente Informe comprueba el debido cumplimiento del proceso y evalúa el Estado de las P.Q.R.S., presentadas por los ciudadanos y su respuesta – primer (1) semestre de 2017.

4. METODOLOGIA:

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.

a. Personal de la Oficina de Gestión Jurídica entrega Información de P.Q.R.S.

b. Verificación de la información.

c. Procedimiento a procesarla

5. RESPONSABILIDAD:

La Oficina de Control Interno, es responsable de la evaluación de actividades realizadas por funcionarios y/o contratistas en procura de cumplir en debida forma en la recepción, trámite y respuesta de los derechos de petición, queja, reclamos y sugerencias, 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 financiera, Infraestructura, Jurídica, Operaciones y Social.

6. MARCO LEGAL:

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.

7. CONCEPTO:

Petición: Solicitud respetuosa de información o actuación asociada con la prestación del servicio que tenga relación directa con las funciones del SIVA S.A.S.

Queja: Es cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad asociada al servicio o producto recibido por los clientes de la entidad.

Reclamo: Medio por el cual el cliente exige su derecho en relación al servicio prestado.

Sugerencia: Es una recomendación para el mejoramiento de nuestros servicios

8. ACTIVIDAD Y/O PROCESO AUDITADO.

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

9. PERIODO EVALUADO: Primero (1) de enero a treinta (30) de junio de 2017.

10. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.

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

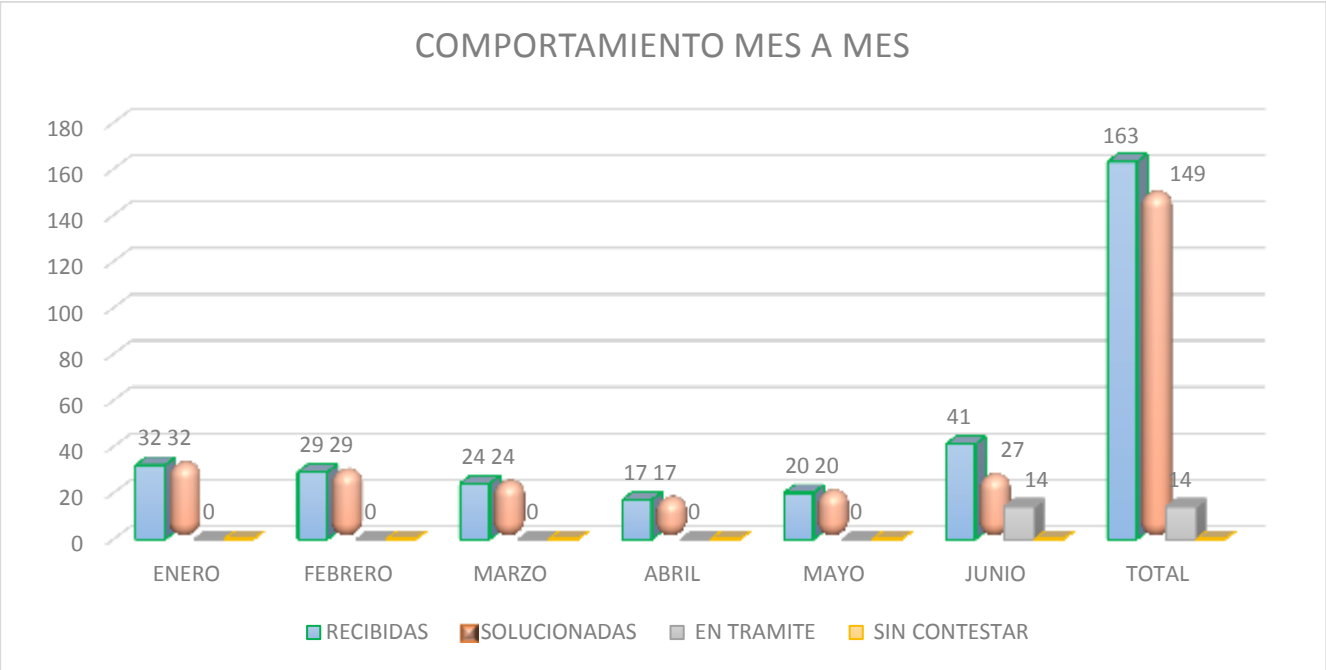
Se recibieron ciento sesenta y tres (163) solicitudes y peticiones en total; se dio respuesta en el tiempo estipulado según el Código Contencioso Administrativo por parte de la Gerencia y Contratistas del SIVA S.A.S., a ciento cuarenta y seis (146) PQRS, se respondieron en forma extemporánea diecisiete (17) PQRS, se encontraban en trámite de respuesta y dentro del tiempo estipulado catorce (14) peticiones a treinta (30) de junio de 2017.

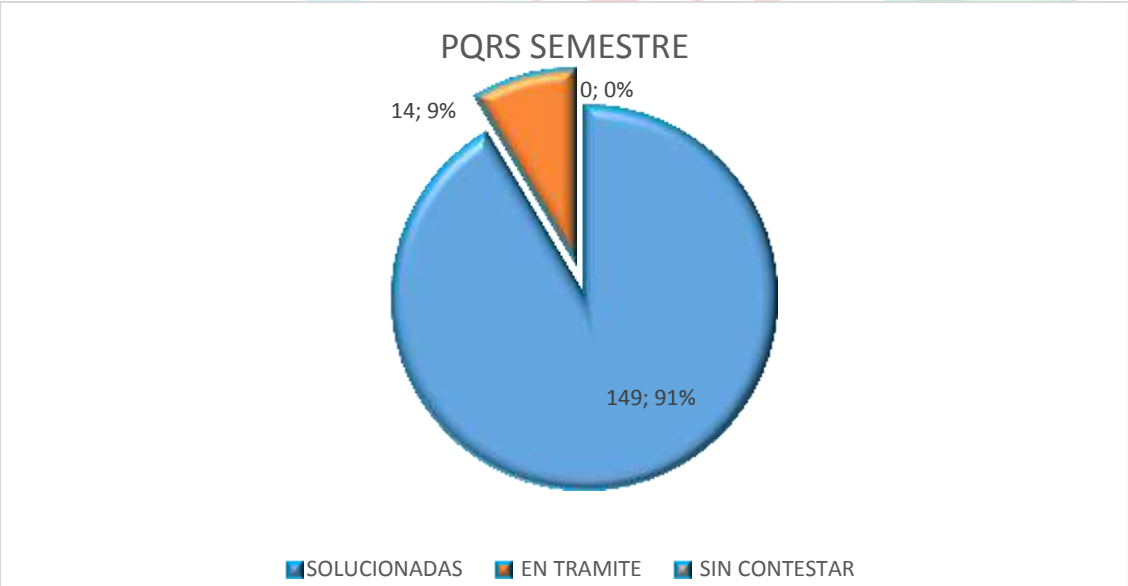
Análisis:

Ciento sesenta y tres (163) PQRS consistían en: Solicitudes, aclaraciones, copias de documentos y/o de informaciones, con referencia a la ejecución del proyecto; dichas peticiones fueron trasladas a las diferentes áreas (Jurídica, Gerencia, Operaciones, Infraestructura, Ambiental, Social, Administrativa y Financiera), de las cuales respondieron en forma oportuna ciento cuarenta y seis (146), en forma extemporánea diecisiete (17); quedando pendientes a corte 30 de junio de 2017 catorce (14) PQRS que se respondieron en el mes de julio de 2017.

Solicitudes de PQRS recibidas en la entidad durante el primer semestre de la vigencia 2017:

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TOTAL, PQRS RECIBIDAS	32	29	24	17	20	41	163
TOTAL, PQRS SOLUCIONADAS	32	29	24	17	20	27	149
TOTAL, PQRS EN TRAMITE	0	0	0	0	0	14	14
TOTAL, PQRS SIN CONTESTAR	0	0	0	0	0	0	0


COMPORTAMIENTO MES A MES
180
160
140
120
100
80
60
40
20
0
32 32
0
29 29
0
24 24
0
17 17
0
20 20
0
41
27
14
163
149
14
ENERO
FEBRERO
MARZO
ABRIL
MAYO
JUNIO
TOTAL
RECIBIDAS
SOLUCIONADAS
EN TRAMITE
SIN CONTESTAR


PQRS SEMESTRE
14; 9%
0; 0%
149; 91%
SOLUCIONADAS
EN TRAMITE
SIN CONTESTAR

10.2 Buzón: Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

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

10.3. Correo Electrónico.

No se recibieron en el correo electrónico setpvalledupar@gmail.com. Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en el primer semestre de la vigencia 2017 (1 de enero - junio 30).

10.4. Información a la Ciudadanía.

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

CANAL	DETALLE
Línea Telefónica	5729393 – 5726613 – 5898302
Página Web	www.siva.gov.co – Link PQRS
Atención Directa por Contratistas de las Diferentes Obras	Recepcionan y transfieren la información al SIVA.S.A.S
Red. Social TWITER	@setpvalledupar
Red. Social INSTAGRAM	@setpvalledupar
Oficina	Cra 6A # 28 -15

10.5. Verificación de Cumplimiento Normativo.

10.5.1. Poner en funcionamiento la oficina o ventanilla única para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos que impliquen la presencia del ciudadano. (Decreto 1122 de 1999 - artículos 13 y 31).

Análisis por la OCI:

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar, dispone de una oficina ubicada en la Cra 6 A # 28-15 de Valledupar- Cesar.

10.5.2. Poner en funcionamiento línea telefónica de forma permanente para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas por parte de la ciudadanía. (Decreto 1122 de 1999 - artículo 31).

Análisis por la OCI:

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar, dispone para tal fin de la línea telefónica número 5729393 (Valledupar).

10.5.3. Elaborar informes trimestrales de quejas y reclamos con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el uso de los recursos y hacer más participativa la gestión pública (Ley 190 de 1995 - artículo 54, Decreto 2232 de 1995 - artículo 9).

Análisis por la OCI.

Durante el semestre se realizaron dos Informes trimestrales (período: enero-marzo y abril-junio de 2017), dando cumplimiento a la Ley 190 de 1995 - artículo 54 y el Decreto 2232 de 1995 - artículo 9.

10.5.4. 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 N° 1083 de 2015 o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan.

Análisis por la OCI.

La Oficina de Control Interno no evidencia la Resolución que reglamente y determine 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.

10.5.5. 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 ciento sesenta y tres (163) peticiones recibidas en las oficinas del SIVA S.A.S.; y manifiesta que las mismas se encuentran relacionadas en un Libro Auxiliar de Excel que se lleva en el Área Administrativa, el registro contiene: la Fecha del recibo, el consecutivo asignado, el Nombre del peticionario, el área responsable de la respuesta, la fecha máxima para entregar en forma oportuna la respuesta, la fecha de radicado y el número de consecutivo asignado a la respuesta; se observa que algunas fechas relacionadas en la columna de radicado de respuestas no coinciden con la real, además este libro auxiliar de Excel carece de columnas que indiquen la clasificación de las PQRS.

Todas las peticiones y sus debidas respuestas se encuentran debidamente archivadas y esta información es custodiada por una contratista del Área Administrativa del SIVA S.A.S.

La Oficina de Control Interno, realizó el seguimiento a las peticiones y manifiesta que las respuestas entregadas a los peticionarios son coherentes con lo solicitado.

Las peticiones fueron presentadas por:

VIRGINIA DE ANGEL, BILLARRES ROYAL, ASADERO MAXI JUNIOR, RESTURANTE COOSTWAY, LINA RAMOS CARRASCAL, ALFONSO CASTILLA, SEGUROS MUNDIAL, JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL BARRIO EL PRADO, RUBEN DARÍO ACOSTA MENDOZA, TIRSA FUENTES, HILDE ALFONSO CASTILLA, ANYELA PATRICIA ZABALETA MAESTRE, GOBERNACIÓN DEL CESAR, NORALBA MAESTRE CAMARGO, COLEGIO EL NIÑO ES UN MUNDO, CIRO ORSINIS, EDGAR CUADRO, CARIMAR LTDA, LAUDELINO CATAÑO, OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL, CSET-DO.1076-2017, DAGOBERTO JOSÉ RODRIGUEZ, VILMA GUTIERREZ, SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS MUNICIPAL, MARTIN LOBO, LIGIA SALINAS, MIGUEL CALEB ACOSTA, ORLANDO MOLINA, TRANSCAR, CONSTRUCTORES DE VIDA, YALEMA SERRANO, DEFENSORÍA DEL PUEBLO, JUNTA DE ACCION COMUNAL COMUNA 4, ALCALDÍA DE VALLEDUPAR, JUAN FRANCISCO AMAYA, YANITZA NIEVES OJEDA, C & W- NETWORKS, JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL BARRIO LOS FUNDADORES, BORIS OROZCO, CONCEJO MUNICIPAL DE VALLEDUPAR, SECRETARÍA DE OBRAS PÚBLICAS DE VALLEDUPAR, CONTRALORÍA MUNICIPAL, CONSORCIO MALLA VIAL 44-4, EST. AREANDINA, ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DEL CESAR, FUNDACIÓN GESTIÓN Y PAZ, COMISION REGIONAL DE MORALIZACION DEL CESAR, PERSONERÍA DE VALLEDUPAR, SECRETARÍA DE HACIENDA MUNICIPAL, CONSORCIO INTERSIVA, EMDUPAR, UPC, SENA, INVESTIGADOR CRIMINALISTICO, JC LURDUY ASOCIADOS S.A., TRANCASIQUE, COMISION REGIONAL DE MORALIZACION- CESAR, CECILIA RAMÍREZ, COMERCIALIZADORA VALLE AUTOS, WILLIAN MARTINEZ, ABUNDIO CASTRO, COMUNIDAD 450 AÑOS, ELECTRICARIBE, CRISTINA RODRIGUEZ, DIANA MIER CORONEL, MARIANO AGUDELO SANCHEZ, JAIRO VARGAS LÓPEZ, YALEMA SERRANO, JOSE ZABALETA, ARISTIDES HERNANDEZ, JUNTA DE ACCION COMUNAL BARRIO LOS MAYALES, JUZGADO SEGUNDO PROMISCUO MUNICIPAL DE CHIRIGUANÁ, ALUMBRADO PÚBLICO DE VALLEDUPAR, C.S.E.T.

Instrucción número cuatro (4). "*Las Entidades destinatarias de la Presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de Petición, que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo la siguiente Información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o de radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este Registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento".*

Análisis por la OCI.

Se evidencia la Construcción de una Herramienta que prácticamente contiene la Información que indica la norma, este registro no ha sido publicado en la "***página web***" de la entidad, para que los solicitantes consulten y le hagan el respectivo seguimiento al estado de sus peticiones.

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

Análisis por la OCI.

El SIVA S.A.S., contrató la implementación y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo los lineamientos de la norma técnica NTCGP 1000:2009, la cual le ha permitido mejorar la gestión por procesos, la eficacia y el cumplimiento de las metas planeadas para la vigencia.

Recomendación: Se realizaron ajustes y socializaciones en una forma amplia de la literatura de este Procedimiento; con el objetivo de que los funcionarios y/o contratistas se apropien del conocimiento, y se ponga en práctica lo que dispone la norma.

10.5.7. 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.

10.5.8. Poner en ***funcionamiento la página web*** de la entidad donde exista un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Leyes 962 de 2005, 1712 de 2014 y Decretos 2641 de 2012 y 1151 de 2008).

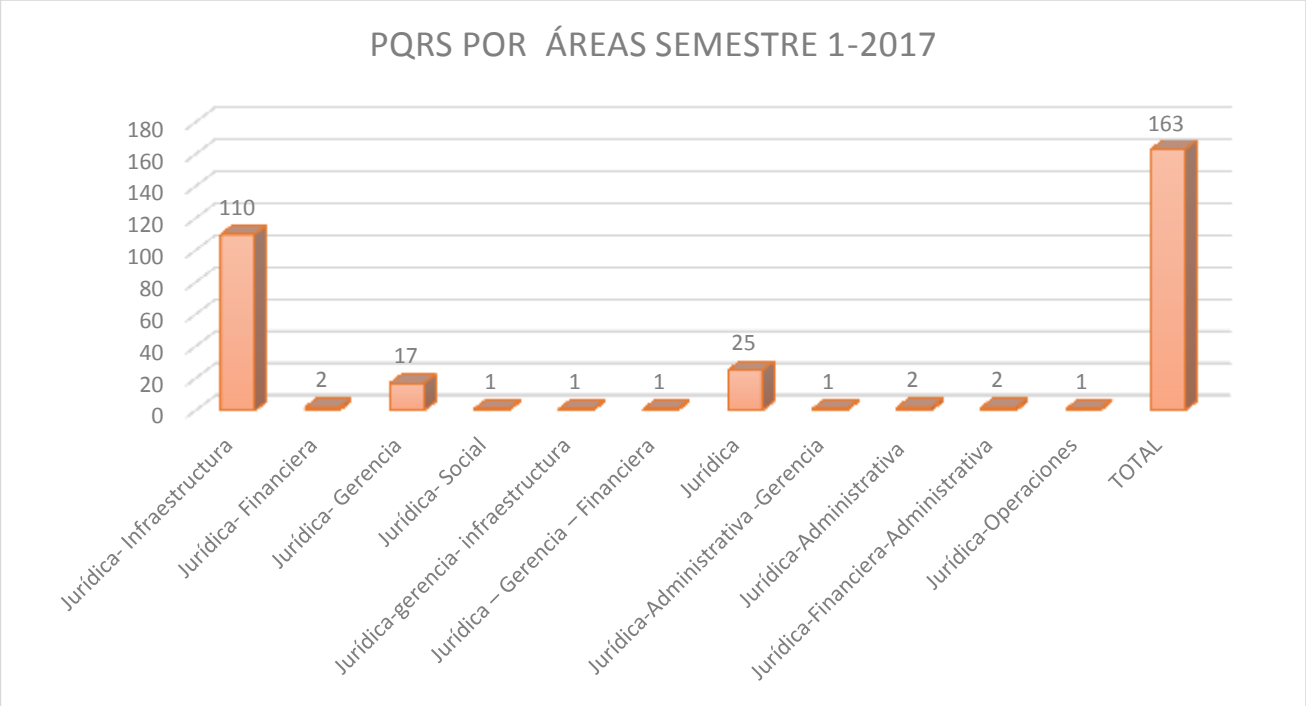
Análisis por la OCI.

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 comentarios: *https://www.siva.gov.co/atencion-ciudadana/peticiones-quejas-y-reclamos.html*

Recomendación: Permanecer con el proceso de ***actualización y disponibilidad de la página web*** para publicar y divulgar los informes, actividades, documentos y archivos que se plasman en la entidad que son de interés público; continuar con el uso de las tecnologías de Información y la Comunicación para que los ciudadanos realicen sus peticiones, quejas, reclamos, consultas, denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como las sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

TOTAL PQRS RECIBIDAS POR AREAS - ENERO A JUNIO DE 2017

Área Responsable	PQRS Recibidas Primer Trimestre	PQRS Recibidas Segundo Trimestre	TOTAL PQRS Recibidas PRIMER SEMESTRE	Porcentaje
Jurídica- Infraestructura	56	54	110	67%
Jurídica- Financiera	2	0	2	1%
Jurídica- Gerencia	1	16	17	10%
Jurídica- Social	1	0	1	1%
Jurídica-gerencia- infraestructura	0	1	1	1%
Jurídica – Gerencia – Financiera	0	1	1	1%
Jurídica	25	0	25	15%
Jurídica-Administrativa -Gerencia	0	1	1	1%
Jurídica-Administrativa	0	2	2	1%
Jurídica-Financiera-Administrativa	0	2	2	1%
Jurídica-Operaciones	0	1	1	1%
TOTAL	85	78	163	100%

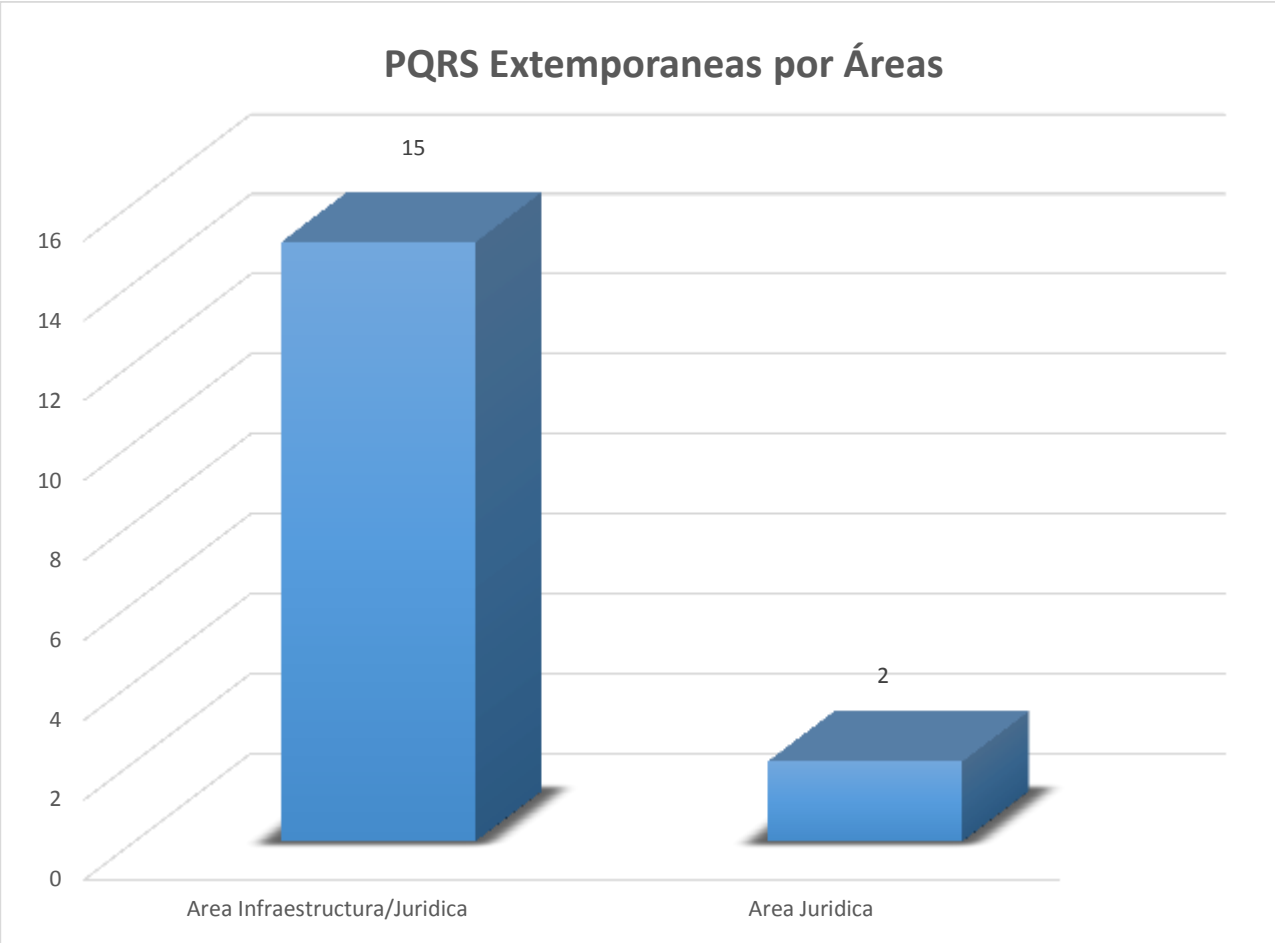


Acorde con lo anterior, en el primer semestre se recibieron ciento sesenta y tres (163) peticiones, de las cuales: ciento diez (110) se trasladaron a las Áreas Jurídica-Infraestructura, dos (2) a las Áreas Jurídica–Financiera, diecisiete (17) a las Áreas Jurídica–Gerencia, una (1) a las Áreas Jurídica–Social, una (1) a las Áreas Jurídica–Gerencia – Infraestructura, una (1) a las Áreas Jurídica-Gerencia-Financiera, veinticinco (25) al Área Jurídica, una (1) a las Áreas Jurídica-Administrativa-Gerencia, a las Áreas Jurídica-Administrativa dos(2), Áreas Jurídica- Financiera- Administrativa dos (2) y una (1) a las Áreas de Jurídica - Operaciones, a fecha 30 de junio de 2017 se encontraban en trámite de respuesta dentro del tiempo estipulado catorce (14) peticiones.

Se puede observar que el Área de Infraestructura es la de mayor influencia en las PQRS, debido a que en la actualidad es la más implicada por la ejecución de las obras que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad y las inquietudes de la comunidad siempre hacen referencia a las condiciones técnicas de las obras.

PQRS RESPONDIDAS EN FORMA EXTEMPORANEA - ENERO A JUNIO DE 2017

	GESTION ADMINISTRATIVA					VERIFICACION OCI			
CANTIDAD	FECHA RECIBIDO	NÚMERO CONSECUTIVO ASIGNADO	PETICIONARIO	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA DE RESPUESTA	FECHA RADICADO RESPUESTA	NÚMERO CONSECUTIVO ASIGNADO RESPUESTA	ESTADO DE RESPUESTA
1	16/01/2017	051/2017	Gobernación del cesar: Remisión de la solicitud del señor Elkin Suarez Leiva (acceso vehicular).	Area Infraestructura-Juridica	06/02/2017	15/02/2017	9	Extemporaneo
2	26/01/2017	089/2017	incumplimiento de obligaciones contractuales: gobernacion del cesar	Area Infraestructura-Juridica	16/02/2017	21/02/2017	193	Extemporaneo
3	02/02/2017	125/2017	mala calidad y afectacion del proyecto canal: organizar reunion	Area Infraestructura-Juridica	23/02/2017	27/02/2017	214	Extemporaneo
4	27/02/2017	264/2017	consorcio equiobras valledupar: solicitud aclaracion detalles y referencia de diseño ep	Area Infraestructura-Juridica	21/03/2017	05/04/2017	349	Extemporaneo
5	28/02/2017	268/2017	dp: art 23 cp	Area Infraestructura-Juridica	22/03/2017	23/03/2017	295-296	Extemporaneo
6	03/03/2017	282/2017	C & W- NETWORKS: cuenta de cobro	Area Infraestructura-Juridica	27/03/2017	06/04/2017	350	Extemporaneo
7	08/03/2017	317/2017	consorcio equiobras valledupar: solicitud de CDP Y RP AV 450 AÑOS	Area Juridica	30/03/2017	06/04/2017	326	Extemporaneo
8	10/03/2017	331/2017	veeduria ciudada seguimiento de obras: solicitud de informacion	Area Juridica	03/04/2017	06/04/2017	324	Extemporaneo
9	24/03/2017	413/2017	dp: solicitud para arreglar cable de luz	Area Infraestructura-Juridica	24/04/2017	04/05/2017	416	Extemporaneo
10	03/04/2017	449/2017	derecho de peticion: queja suministro de agua	Area Infraestructura-Juridica	04/05/2017	11/05/2017	455 - 456	Extemporaneo
11	24/04/2017	498/2017	Veeduria ciudadana: aclaracion de informacion del contrato n° CO-016-2017	Area Infraestructura-Juridica	18/05/2017	18/05/2017	488	Extemporaneo
12	02/05/2017	515/2017	Queja contra Consorcio malla vial 44-4: Aleida Obregon	Area Infraestructura-Juridica	23/05/2017	22/05/2017	505 - 506	Extemporaneo
13	04/05/2017	519/2017	Emdupar: Solicitud de informacion	Area Infraestructura-Juridica	25/05/2017	26/05/2017	532	Extemporaneo
14	12/05/2017	543/2017	Consorcio Malla vial 44-4: Mantenimiento de obras de drenaje	Area Infraestructura-Juridica	05/06/2017	13/06/2017	592	Extemporaneo
15	18/05/2017	559/2017	Secretaria de Obras Publicas Municipal: Traslado de oficio fecha 7 de abril de 2017	Area Infraestructura-Juridica	09/05/2017	19/05/2017	490 - 491	Extemporaneo
16	18/05/2017	560/2017	Gobernacion del Cesar: Solicitud de informe mensual de ejecucion	Area Infraestructura-Juridica	09/05/2017	13/06/2017	583	Extemporaneo
17	14/06/2017	666/2017	Comunidad 450 años: Solicitud arreglo de tuberia en la avenida 450 años,	Area Infraestructura-Juridica	10/07/2017	12/07/2017	716	Extemporaneo



De acuerdo con lo anterior, en el primer semestre se respondieron alrededor de diecisiete (17) PQRS en forma extemporánea en las siguientes Áreas: Infraestructura-Jurídica quince (15), y del Área Jurídica dos (2); colocando a la administración de la Entidad en los siguientes riesgos:

- Apertura de la vía judicial por incumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la ley (Código Contencioso Administrativo).
- Congestión de la Oficina Jurídica del SIVA S.A.S.
- Investigaciones disciplinarias por incumplimiento normativo.

11. DEBILIDADES

- ✓ Persisten respuestas de muchos PQRS en forma extemporánea, colocando en un gran riesgo a la administración de la Entidad e incumpliendo los principios, términos, procedimientos administrativos y dando lugar a la imposición de sanciones previstas en el Código Contencioso Administrativo.
- ✓ En los informes trimestrales presentados por el Área Jurídica, se observan desigualdades con el contexto de la información recibida, obstaculizando el normal seguimiento, evaluación y avance de una exhaustiva auditoría de las PQRS por parte de la Oficina de Control Interno.

12. CONCLUSIONES

- ✓ Analizando el avance en procedimientos del control que adelantan las respectivas Áreas a este tema, aún persisten debilidades, concluyendo que la eficiencia en cumplimiento con lo normado en el término de materialidad y oportunidad de la respuesta es del 90% y de un 10% de respuestas extemporáneas, como se observa en las gráficas.

13. RECOMENDACIONES

- ✓ Reglamentar Resolución que determine el trámite interno de las PQRS, la manera de resolverlas y la clasificación de las mismas, buscando optimizar y garantizar el buen funcionamiento de los servicios que se prestan en el SIVA S.A.S.
- ✓ Coordinar actividades con los líderes de áreas y con las dependencias que reciban las PQRS de la entidad, para el mejoramiento continuo de la gestión y así lograr la eficiencia y eficacia del sistema.
- ✓ Implementar acciones concretas para que la entidad cuente con una herramienta y/o personal que permita un chequeo de seguimiento efectivo para lograr obtener mayor control de alertas y seguimiento al cumplimiento del trámite y el término de las respuestas a las PQRS.

La Oficina de Control Interno, estará presta a Asesorar a funcionarios y/o contratistas del SIVA S.A.S., en procura de que se tomen los correctivos necesarios para subsanar las deficiencias formuladas. En igual forma realizará el seguimiento a las Acciones que tome la Gerencia del SIVA S.A.S., a fin de subsanar las debilidades presentadas en este Informe.

Recomiendo al responsable del proceso, informar a la Oficina de Control Interno sus observaciones respecto de las debilidades presentadas en este informe.
Atentamente,

MARIA ZUNILDA COTES OLIVELLA
Jefe de Oficina de Control Interno