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) TRIMESTRE – ENERO – FEBRERO Y MARZO DE 2019

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

VALLEDUPAR

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....3

I. OBJETIVO GENERAL.....3

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....4

III. ALCANCE DEL INFORME.....4

IV. METODOLOGIA.....4

V. RESPONSABILIDAD.....4

VI. MARCO LEGAL.....4

VII. CONCEPTO.....5

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

SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR

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 Trimestre de Enero, Febrero y Marzo de 2019.

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 para 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 y uno (31) de marzo de 2019.

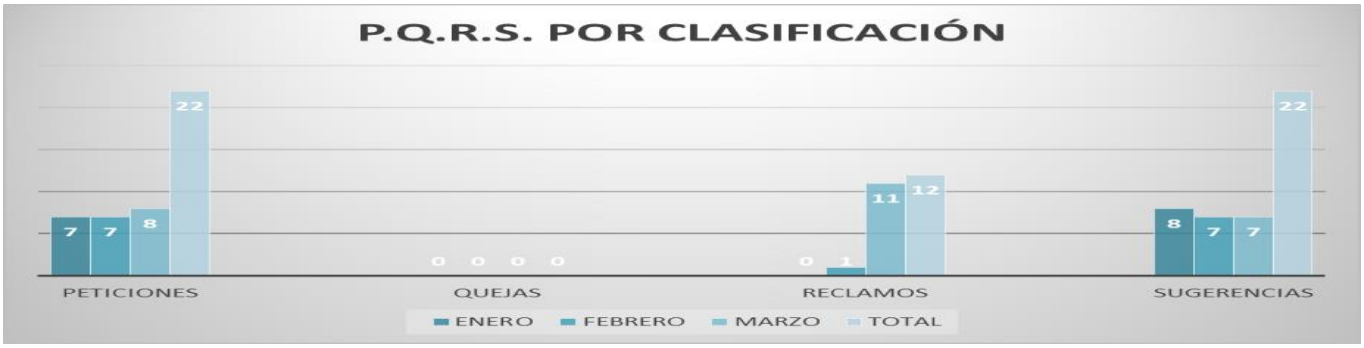
10. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.

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

Se recibieron Cincuenta y seis (56) Solicitudes, veintidós (22) Peticiones, doce (12) Reclamos y veintidós (22) Sugerencias para un total de cincuenta y seis (56); hasta el momento del seguimiento se le dio respuesta a cincuenta y tres (53) dentro del tiempo estipulado según el Código Contencioso Administrativo por parte de la Gerencia y Contratistas del SIVA S.A.S., dos (2) de manera extemporánea y una (1) que se encuentra dentro del tiempo de respuesta en trámite. Lo que en total son (56) cincuenta y seis PQRS.

Clasificación de PQRS.

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PETICIONES	7	7	8	22
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	1	11	12
SUGERENCIAS	8	7	7	22
TOTAL	**15**	**15**	**26**	**56**



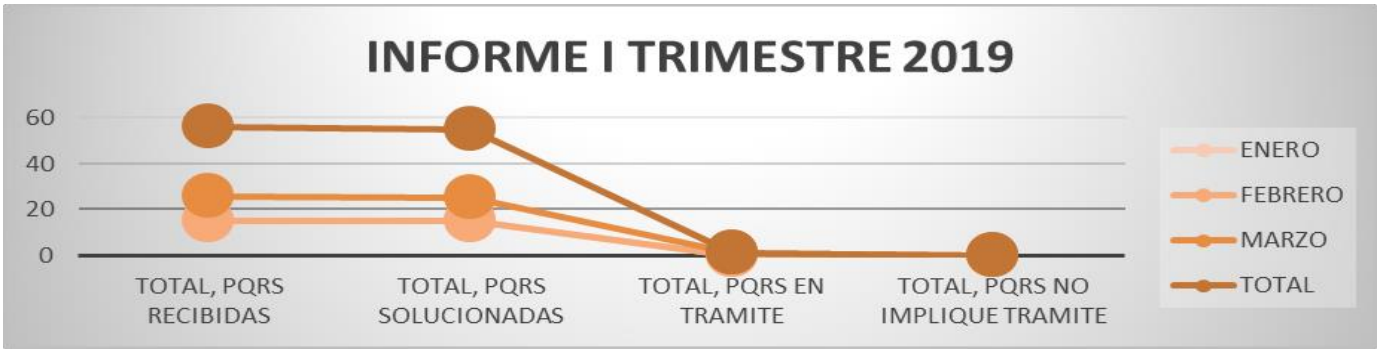
Análisis:

La dinámica en la respuesta por parte del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA SAS, en el primer trimestre de 2019, se evidencia dos (2) respuesta extemporánea de las (56) que por competencia fueron trasladadas ante las diferentes áreas que hacen parte de la empresa, que con ocasión de las dos (2) respuestas extemporáneas 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 y el derecho.

Solicitudes de PQRS recibidas en la entidad durante el primer Trimestre de la vigencia 2019:

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
TOTAL, PQRS RECIBIDAS	15	15	26	56
TOTAL, PQRS SOLUCIONADAS	15	15	25	55
TOTAL, PQRS EN TRAMITE	0	0	1	1
TOTAL, PQRS NO IMPLIQUE TRAMITE	0	0	0	0

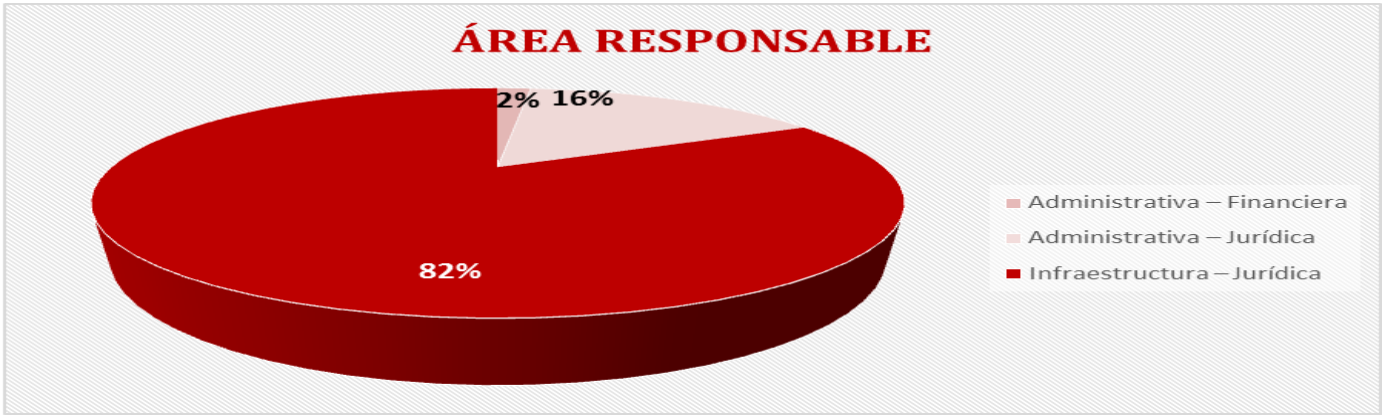
Observación de la OCI: de las PQRS que pasaron en trámite (1) una que está dentro del término legal correspondiente..



PQRS por Áreas del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA SAS.

ÁREA RESPONSABLE	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
Administrativa – Financiera	2%	1
Administrativa – Jurídica	16%	9
Infraestructura – Jurídica	82%	46

PORCENTAJES POR ÁREAS DEL SEGUNDO SEMESTRE DE P.Q.R.S. 2018



Análisis de la OCI: Las áreas con mayor incidencia en PQRS son Infraestructura – Jurídica con el (82%) de las (56) PGRS recibidas, le sigue Administrativa – Jurídica con (16%) del equivalente de las 56 PQRS recibidas en la entidad y Administrativa – Financiera con el (2%) de las 56 recibidas PQRS. Desde el Área Administrativa del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA SAS, en lo correspondiente se realizó el reparto de cada trámite al Área Jurídica con copia al Área Técnica que soporta y apoya la respuesta, en el segundo semestre, según el Código de Procedimiento Administrativo Contencioso CPCA, al momento se encuentra una (1) P.Q.R.S en trámite.

El comportamiento en los meses analizados de 2019, enero (15) quince, en febrero (15) y en marzo (26) para un total de cincuenta y seis (56), repartidas de la siguiente manera peticiones en el mes de enero (7), en el mes de febrero (7), en el mes de marzo (8) para un total de veintidós (22), reclamos (12) repartido de la siguiente manera febrero (1) y en el mes de marzo (11), y sugerencias repartidas así: (8) en el mes de enero, siete (7) en el mes de febrero y siete (7) en el mes de marzo de 2019.

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.

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S., facilita a los usuarios el seguimiento de las peticiones, quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y/o denuncias por presuntos actos de corrupción que interpongan los ciudadanos, al cual se puede acceder a través de la siguiente dirección https://www.siva.gov.co lo anterior, cumple lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con el espacio en la página web para que los ciudadanos presenten sus peticiones.

La Entidad 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 Carrera 28 No. 6ª - 15 Barrio Santa Rosa de la Ciudad de Valledupar.

La Entidad dispone de tres líneas telefónicas (5729393 – 5898302 - 5726613), a través del cual los ciudadanos pueden acceder para interponer sus peticiones.

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S., se encuentra en total disponibilidad para atender cualquier petición o solicitud del público, ya sea particular, entidad pública, veeduría, etc., lo anterior, en la medida que ésta entidad se encuentra en constante contacto con la comunidad, para buscar el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes de la ciudad de Valledupar, muestra de lo anteriormente expresado, es que a la fecha del presente informe, se ha resuelto cincuenta y cinco (55) de las P.Q.R.S., todas dentro del término legal presentadas quedando en trámite una (1) para brindar respuesta dentro del tiempo estipulado.

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.

Se recibieron en el correo electrónico setpvalledupar@gmail.com, notificacionesjudiciales@siva.gov.co Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en el segundo semestre de la vigencia 2018 (1 de enero – al 31 de marzo de 2019). Un total de cincuenta y seis (56) clasificados en veintidós (22) peticiones, doce (12) reclamos, y veintidós (22) sugerencias. Respondidas dentro del término legal correspondiente (53) dos (2) extemporáneas y una (1) que se encuentra en trámite de respuesta.

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. El SIVA SAS, cuenta con 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. Elabora 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 trimestre se realizaron dos Informes trimestrales (período: enero, febrero y de 2019), 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 cincuenta y seis (56) 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; además este libro auxiliar de Excel indica 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:

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. Para esta vigencia se trabajó en la recertificación de la norma ISO -9001 – 2015 del INCONTEC quien sustenta los procesos de la entidad se llevan cabo bajo los lineamientos de calidad.

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. que se recomienda ir actualizando de acuerdo a los lineamientos que establece Ley 594 de 2000 y Ley 1712 de 2014: Sistema de Gestión Documental.

10.5.8. El SIVA SAS, tiene 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.

De acuerdo con lo anterior, en el segundo semestre se respondieron todas las PQRS dentro el término legal, sin desconocer los siguientes riesgos:

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

En el caso que las respuestas sean extemporáneas.

11. DEBILIDADES

- ✓ En esta vigencia las PQRS se contestaron en el término legal por lo que mejora en dar respuesta 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 CPCA.

12. CONCLUSIONES

- ✓ Analizando el avance en procedimientos del control que adelantan las respectivas Áreas a este tema, se puede observar que todas las PQRS fueron contestadas dentro del término legal.

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.

SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR

- ✓ 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 que puedan presentarse y conminar acatar en debida forma las recomendaciones en mejora de los procesos.

Atentamente,

ADELMO ENRIQUE GUTIERREZ NIEVES
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: tres (3) folios – Relación de Quejas y reclamos – Cuadro de Clasificación de PQRS.

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