

Valledupar, Abril 16 de 2024



Oficio N° 030 OCI SIVA SAS - 2024

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

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2024

Cordial Saludo;

En cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, decreto 648 de 2017 en su Rol de seguimiento y evaluación asignado a las Oficinas de Control Interno, ARTÍCULO 2.2.21.4.7. Relación administrativa y estratégica del Jefe de Control Interno o quien haga sus veces. Parágrafo 1º. Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la entidad y al comité de coordinación de control interno y/o comité de auditoría y/o junta directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando éste lo requiera y el artículo 76 de la ley 1474 de julio de 2011, el cual determina que la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre las disposiciones referentes, a la recepción, trámite, respuesta oportuna y objetiva de los derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos presentados por los ciudadanos y radicados en la Entidad; igualmente se verifica el cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial relacionada con el seguimiento a la atención adecuada a los Derechos de Petición.

Por lo anterior se remite el Informe de seguimiento a las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2024, para su conocimiento y fines pertinentes, el presente informe sea publicado en el link de Control Interno – Informe PQRS <https://siva.gov.co/control-interno/#174-523-2023-1682710466>

Anexo: 14 folios.

Atentamente,

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



GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL

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

PRIMER TRIMESTRE DE 2024

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 1 DE 28

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**

PRIMER TRIMESTRE DE 2024
ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2024

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

VALLEDUPAR, CESAR
ABRIL 16 DE 2024



GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL

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

PRIMER TRIMESTRE DE 2024


VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 2 DE 28

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
I. OBJETIVO GENERAL.....	3
II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
III. ALCANCE DEL INFORME.....	3
IV. METODOLOGIA.....	4
V. RESPONSABILIDAD.....	4
VI. MARCO LEGAL.....	5
VII. CONCEPTO.....	6
VIII. ACTIVIDAD Y/O PROCESO AUDITADO.....	7
IX. PERIODO EVALUADO.....	5
X. DESARROLLO DE LA AUDITORIA.....	5-11
XI. DEBILIDADES.....	12
XII CONCLUSIONES.....	27
XIII. RECOMENDACIONES.....	28

 <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
	PRIMER TRIMESTRE DE 2024	PÁGINA 3 DE 28

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD PRIMER TRIMESTRE DE 2024
CORTE 31 DE MARZO DE 2024**

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

Fecha de Presentación : **Abril 16 de 2024**

Periodo de informe : **Corte 31 de marzo de 2024**

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

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar el debido cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de julio de 2011, el cual determina que la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre las disposiciones referentes, a la recepción, trámite, respuesta oportuna y objetiva de los derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos presentados por los ciudadanos y radicados en la Entidad; igualmente se verifica el cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial relacionada con el seguimiento a la Atención adecuada a los Derechos de Petición.

2. ALCANCE DEL INFORME.

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer a la ciudadanía el seguimiento trimestral que se realiza a las PQRSD (Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias) que han sido radicadas, lo anterior expresado en términos cuantitativos y cualitativos, dando cuenta de los registros por canales de atención, por naturaleza de la petición, por temática y con un énfasis especial en aquellas relacionadas a las solicitudes de información. Verifica el cumplimiento del proceso Recepción, trámite y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (P.Q.S.R.D), presentadas por los ciudadanos y entidades para el Primer trimestre de 2024.

PERIODO EVALUADO: primero (1) de Enero al treinta y uno (31) de marzo de 2024.



GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL

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

PRIMER TRIMESTRE DE 2024

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 4 DE 28

La Oficina de Control Interno del SIVA SAS, verifica y evalúa el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Plan de Acción, el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de la entidad SIVA S.A.S., y lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; y con el fin de garantizar el principio de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presentados por la Oficina Jurídica el cuarto informe trimestral de seguimiento y evaluación al manejo de las peticiones y solicitudes que la ciudadanía interpuso ante la entidad, que fueron recibidas y tramitadas en el Primer trimestre de la vigencia 2024.

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.

En procura de mejorar los procesos, procedimientos y cumplir su gestión la Oficina de Control Interno realiza el presente informe de seguimiento, que a su vez se constituye en informe de Auditoría Interna, utilizando las siguientes técnicas de Auditoría, en concordancia con lo estipulado en los artículos 9 y 12 de la Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011, de acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el Primer trimestre del año 2024.

 <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
	PRIMER TRIMESTRE DE 2024	PÁGINA 5 DE 28

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”.

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”.



GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL

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

PRIMER TRIMESTRE DE 2024

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 6 DE 28

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, Ley 1474 de 2011 estatuto anticorrupción. Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, por el cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado. Resolución 139 del 2017 que reglamenta y determina el trámite interno de las PQRS, la manera de resolverlas y la clasificación de las mismas.

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

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

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

CONCEPTO:

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

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:


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

Interés particular: Es la solicitud que una persona hace con el fin de que se le resuelva determinado interrogante o inquietud que solo le interesa a él o a su entorno.

Buzón de Sugerencias: Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones de ciudadanos y/o funcionarios hacia la Entidad, es un símbolo de escucha activa.

Petición: Es el derecho que tienen los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, con el fin de solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, o requerir información.

Petición (Solicitud de información): Actuación a través de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la entidad cualquier tipo de información en relación con la prestación del servicio.

 <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
	PRIMER TRIMESTRE DE 2024	PÁGINA 7 DE 28

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

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

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

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

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

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

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

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

5. CUERPO DEL INFORME

Recepción y respuesta de las Peticiones, quejas, sugerencias, Reclamos y denuncias para el seguimiento al Primer trimestre de 2024 y valoración del periodo Enero, Febrero y marzo de 2024.

En el Primer trimestre evaluado se recibieron cincuenta y cuatro (54) solicitudes ciudadanas recibidas durante este trimestre en la entidad SIVA S.A.S, de las cuales se encuentran atendidas cincuenta y uno (51) peticiones ciudadanas, es decir, el 94%, y el 6% que equivale a

tres (3) se encuentran en trámite dentro de los términos establecidos en la Ley para un total de cincuenta y cuatro (54) P.Q.R.S.D.

Una vez analizada la información, se observa que para el periodo evaluado disminuyo 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, con una diferencia de sesenta y dos (62) peticiones.

De las cincuenta y cuatro (54) P.Q.R.S.D recibidas durante este Primer trimestre en la entidad SIVA S.A.S, se han atendido 51 solicitudes que corresponden al 94%, quedando en trámite el 6% restante, que equivale a tres (3) 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 31 de marzo de 2024. A continuación, se dan a conocer las solicitudes de P.Q.S.R.D. recibidas durante los meses de Primero (1) de Enero al treinta y uno (31) de marzo de 2024 en la entidad.

PQRS RECIBIDAS

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
TOTAL, PQRS RECIBIDAS	20	25	9	54
TOTAL, SOLUCIONADAS PQRS	20	25	6	51
TOTAL, PQRS EN TRAMITE	0	0	3	3

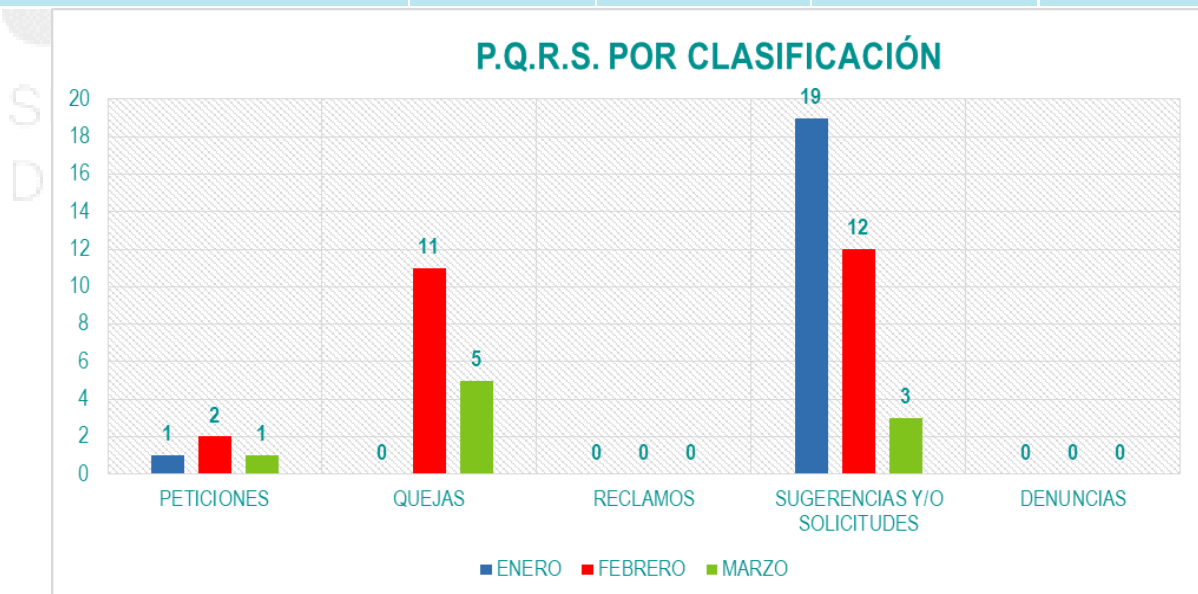


De acuerdo a la información anterior podemos deducir que el mes con mayor recepción de PQRSD durante este primer trimestre fue el mes de febrero con una participación de 25 PQRSD, seguido el mes de enero con 20 PQRSD, y, por último, el mes de marzo con 9 PQRSD, obteniendo así una totalidad de 54 PQRSD, recibidas y enviadas a cada funcionario o entidad pertinente según fuera el caso.


Análisis: La dinámica en la respuesta por parte del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA en el Primer trimestre de los meses Enero, Febrero y marzo de 2024, 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.

P.Q.R.S.D. POR CLASIFICACIÓN

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PETICIONES	1	2	1	4
QUEJAS	0	11	5	16
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS Y/O SOLICITUDES	19	12	3	34
DENUNCIAS	0	0	0	0



Fuente Informe de PQRSD Primer trimestre de 2024 por la 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 PQRSD	VIGENCIA:23/12/16
	PRIMER TRIMESTRE DE 2024	PÁGINA 10 DE 28

Solicitudes de PQRSD recibidas en la entidad durante el Primer trimestre de la vigencia 2024:

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 31 de marzo de 2024, 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 los oficios recibidos, con fecha de corte 31 de marzo de 2024, radicados, se observó el reporte generado a través de los oficios recibidos, con fecha de corte 31 de marzo de 2024, cincuenta y cuatro (54) P.Q.R.S.D recibidas durante este Primer trimestre en la entidad SIVA S.A.S, se han atendido 51 solicitudes que corresponden al 94%, quedando en trámite el 6% restante, que equivale a tres (3) P.Q.R.S.D, 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 31 de marzo de 2024, no se ha vencido el término legal para dar respuesta a las peticiones.

PQRSD RECIBIDAS POR NATURALEZA

Teniendo en cuenta información antes relacionada, se evidencia que, para el periodo de seguimiento, se clasificaron así: En el Primer trimestre evaluado se recibieron PQRSD con fecha de corte 31 de marzo de 2024,, recibidas y enviadas a cada funcionario o entidad pertinente según fuera el caso clasificadas así: cuatro (4) Peticiones, cero (0) Reclamos, Quejas (16) ; treinta y cuatro (34) Sugerencias y/o solicitudes para un total de cincuenta y cuatro (54); 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).

Reclamos se mantuvieron en 0.

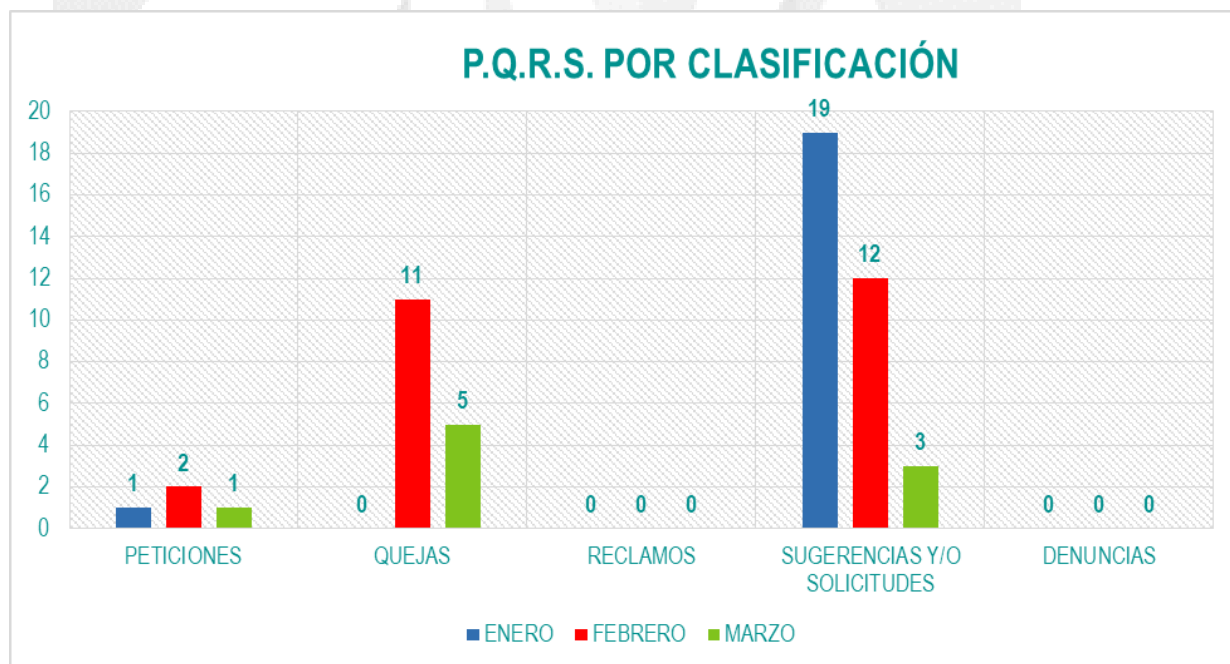
No se recibieron denuncias por actos de corrupción y otra situación.

No requieren respuesta los comunicados informativos, los agradecimientos por parte de los grupos de valor y las copias de respuesta emitidas por otras entidades.

Traslado de 13 MOVIVALLE

DETALLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PETICIONES	1	2	1	4
QUEJAS	0	11	5	16
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS Y/O SOLICITUDES	19	12	3	34
TOTAL				54

Fuente Informe de PQRSD Primer trimestre de 2024 por la Ventanilla Única



Fuente Informe de PQRSD Primer trimestre de 2024 por la Ventanilla Única

ATENCIÓN DE PQRSD POR ÁREAS

Desde el Área de Gestión Administrativa en lo pertinente se realizó el reparto de cada su solicitud para su respectivo trámite al Área de Gestión Jurídica con copia a las áreas de Gestión

Misionales y de apoyo según corresponda para dar respuesta oportuna; en el Primer trimestre de 2024 se recibieron 54 solicitudes ciudadanas recibidas durante el Trimestre evaluado en la entidad SIVA S.A.S, se han atendido 51 solicitudes, según el Código de Procedimiento Administrativo Contencioso, y se encuentra 3 P.Q.R.S.D en trámite, los cuales verificado el *formato de Relación de Peticiones, quejas y reclamos* suministrado por la Ventanilla Única, se observa que a corte de 31 de marzo de 2024, todas las PQRSD en trámite se les dio respuesta en el término legal.

Desde el Área de Gestión Planeación y gestión de infraestructura en lo pertinente no se dieron respuesta a PQRSD que equivale al 0%, Gestión Financiera uno (1) PQRSD equivalente al 2%, el Área de Gestión Jurídica con veintitrés (23) PQRSD equivalente al 43%, Gestión de Operaciones veinticuatro (24) PQRSD equivalente al 44%, Gerencia seis (6) equivalente al 11%, para un total de 54 PQRSD recibidas durante el Primer trimestre de 2024 de la vigencia 2024.

ÁREA RESPONSABLE	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
Área de Planeación - Área Jurídica	0	0
Área Financiera - Área Jurídica	2%	1
Área Infraestructura - Área Jurídica	0	0
Área Jurídica	43%	23
Área Operaciones - Área Jurídica	44%	24
Gerencia - Área Jurídica	11%	6
TOTAL	100%	54

Fuente Informe de PQRSD Primer trimestre de 2024 por la Ventanilla Única

Análisis: De acuerdo a la evaluación y seguimiento se puede constatar que el área con mayor registro de PQRSD es área de operaciones con un 44% y el área de Jurídica con un 43%, seguido del área de gerencia con un 11%. El mayor flujo de PQRS tiene origen en la entrada en operación del Sistema Estratégico de Transporte Público Colectivo de Valledupar SETPC.

TEMAS REPRESENTATIVOS EN LAS PQRSD

En la tabla se puede observar la cantidad de peticiones que se recibieron en la entidad teniendo en cuenta la temática, en esta se expresan las más representativas, para el periodo se recibieron 4 peticiones, 34 relacionadas con "solicitud de información de las cuales veinte (20) relacionados con Solicitud certificación laboral e Información a entes de control con 7 solicitudes.



GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL

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

PRIMER TRIMESTRE DE 2024

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 13 DE 28

TEMAS	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
Acción de tutela	0	0
Derecho de petición	11%	4
Solicitud de información (otras)	53%	7
Solicitud certificación laboral	53%	20
Información entes de control	18%	7
TOTAL	100%	38

Fuente Informe de PQRSD Primer trimestre de 2024 Oficina Jurídica

GESTION DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

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

TEMAS	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
Solicitud de información	59%	7
Solicitud certificación laboral	59%	20
Información entes de control	21%	7
TOTAL	100%	34

Fuente Informe de PQRSD Primer trimestre de 2024 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.

De las quejas trasladadas a MOVIVALLE se evidencia los siguientes asuntos de los usuarios.

Demoras en las rutas


Frecuencia de tiempo entre los buses

Mal servicio y atención de los conductores (poca información, groseros, manejan a velocidad alta)

Lector de tarjeta fuera de servicio

Condiciones de los buses (altas temperaturas, sillas y puertas dañadas)

No. DE ENTRADA	FECHA RECIBIDO	PETICIONARIO	ASUNTO	RESPONSABLE	CLASIFICACIÓN DE LAS P.Q.R.S	FECHA MÁXIMA DE RESPUESTA	FECHA RADICADO RESPUESTA	TRASLADO	OBSERVACION CONTROL INTERNO
022	2-feb-24	A.C.E.B SECCIONAL VALLEDUPAR	Queja sobre la ruta 100	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	23-feb-24	9-feb-24	Movivalle 069	Respuesta enviada s importante contar con datos como el numero interno del vehiculo, día en el que se presentó la novedad, hora y ruta para determinar e individualizar el caso
026	6-feb-24	Luis Ulloa	Queja sobre la frecuencia de los buses	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	27-feb-24	14-feb-24	Movivalle 092	Respuesta enviada s importante contar con datos como el numero interno del vehiculo, día en el que se presentó la novedad, hora y ruta para determinar e individualizar el caso
028	6-feb-24	Johanna Casallas	Deficiencia en la frecuencia y cantidad de rutas	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	27-feb-24	21-feb-24	Movivalle 103	Respuesta enviada s importante contar con datos como el numero interno del vehiculo, día en el que se presentó la novedad, hora y ruta para determinar e individualizar el caso
030	7-feb-24	Ingrid Villamizar	Queja	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	28-feb-24	13-feb-24	Movivalle 090	Respuesta enviada s importante contar con datos como el numero interno del vehiculo, día en el que se presentó la novedad, hora y ruta para determinar e individualizar el caso
031	8-feb-24	Yolanda	Alta temperatura en buseta ruta 561	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	29-feb-24	13-feb-24	Movivalle 087	Respuesta enviada s importante contar con datos como el numero interno del vehiculo, día en el que se presentó la novedad, hora y ruta para determinar e individualizar el caso
040	28-feb-24	Oscar Arenas	Llamado de atención a algunos conductores que no paran a recoger pasajeros	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	20-mar-24	18-mar-24	Movivalle 145	Respuesta enviada s importante contar con datos como el numero interno del vehiculo, día en el que se presentó la novedad, hora y ruta para determinar e individualizar el caso
041	28-feb-24	Daniela Guillen Cueto	Queja ruta 100	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	20-mar-24	18-mar-24	Movivalle 142	Tomaremos medidas para asegurarnos de que los vehiculos afectados sean sometidos a inspecciones y mantenimiento adecuados. Asimismo, trabajaremos en mejorar el confort dentro de los buses para proporcionar a nuestros pasajeros una experiencia más satisfactoria.
043	29-feb-24	Liliana Margarita Aguilar Caro	Daño de los sensores de tarjeta SIVA en los buses	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	21-mar-24	18-mar-24	Movivalle 147	Comprendemos la importancia de mantener en óptimas condiciones nuestros sistemas de pago electrónico para garantizar una experiencia de viaje fluida y conveniente para todos nuestros usuarios. Reconocemos que la inversión que realiza la ciudadanía al adquirir la tarjeta de movili de SIVA es fundamental para el funcionamiento y la organización eficiente de nuestro sistema de transporte público
045	29-feb-24	Edgar Molina	Queja por no devolver los vultos del pasaje	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	21-mar-24	18-mar-24	Movivalle 149	cuente con toda la información como el numero interno del vehiculo, donde tomo el servicio, donde se bajó, día en el que se presentó la novedad, y la hora, para darle tramite a la queja, sin embargo, tenemos en cuenta todas las novedades y sugerencias, para mejorar la prestación del servicio para todos nuestros usuarios.
048	5-mar-24	Evaristo José Oñate Maestre	Queja	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	2-abr-24	18-mar-24	Movivalle 135	cuente con toda la información como el numero interno del vehiculo, donde tomo el servicio, donde se bajó, día en el que se presentó la novedad, y la hora, para darle tramite a la queja, sin embargo, tenemos en cuenta todas las novedades y sugerencias, para mejorar la prestación del servicio para todos nuestros usuarios.
049	8-mar-24	Jackeline Sanchez Bedoya	Queja buseta ruta 412	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	5-abr-24	18-mar-24	Movivalle 153	Respetuosamente, le informamos que, teniendo en cuenta el incidente presentado, se procedió a la investigación pertinente para individualizar la novedad y posteriormente darle tramite a la queja
050	8-mar-24	Darwin Torres	Queja por lectores de tarjetas fuera de servicio	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	5-abr-24	19-mar-24	Movivalle 157	importancia de mantener en óptimas condiciones nuestros sistemas de pago electrónico para garantizar una experiencia de viaje fluida y conveniente para todos nuestros usuarios.
051	8-mar-24	Henry Ortega Benítez	Petición	Área Operaciones - Área Jurídica	Petición	5-abr-24	19-mar-24	Movivalle 155	las vacantes de trabajo para el cargo de Conductores las tenemos abiertas en diferentes bolsas de empleo como lo son la de Comfacsar y el Sena, adicional la recibimos por medio denuestro electrónico

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p align="center">GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL</p> <p align="center">INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS</p> <p align="center">PRIMER TRIMESTRE DE 2024</p>	VERSION: 02
		VIGENCIA:23/12/16
		PÁGINA 15 DE 28

PQRS D 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 D 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 D 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/>
Asistente virtual 3143034175



GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL
INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD
PRIMER TRIMESTRE DE 2024

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 16 DE 28



¡Hola!

En SIVA contamos con diferentes canales de atención para atender tus solicitudes, quejas y reclamos:

¡Úsalos!

Asistente virtual Matildelina

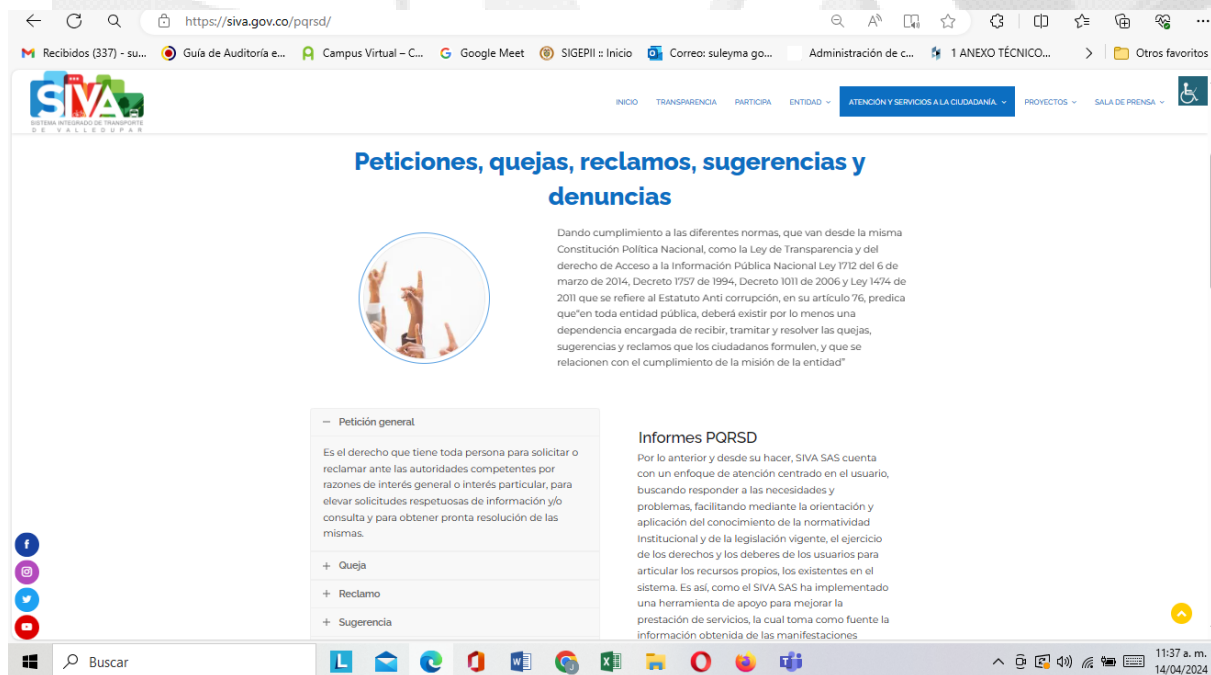
314 303 4175

ventanillaunica@siva.gov.co

[@SETPCValledupar](https://twitter.com/SETPCValledupar) [@setpvalledupar](https://facebook.com/setpvalledupar) [setpvalledupar](https://instagram.com/setpvalledupar)

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.



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

Recibidos (337) - su... Guía de Auditoría e... Campus Virtual - C... Google Meet SIGEPH - Inicio Correo: suleyma go... Administración de c... 1 ANEXO TÉCNICO... Otros favoritos

SIVA SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR

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

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Dando cumplimiento a las diferentes normas, que van desde la misma Constitución Política Nacional, como la Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información Pública Nacional Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, Decreto 1757 de 1994, Decreto 1011 de 2006 y Ley 1474 de 2011 que se refiere al Estatuto Anti corrupción, en su artículo 76, predica que "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"

Petición general

Es el derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por 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

Informes PQRSD

Por lo anterior y desde su hacer, SIVA SAS cuenta con un enfoque de atención centrado en el usuario, 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

11:37 a. m. 14/04/2024

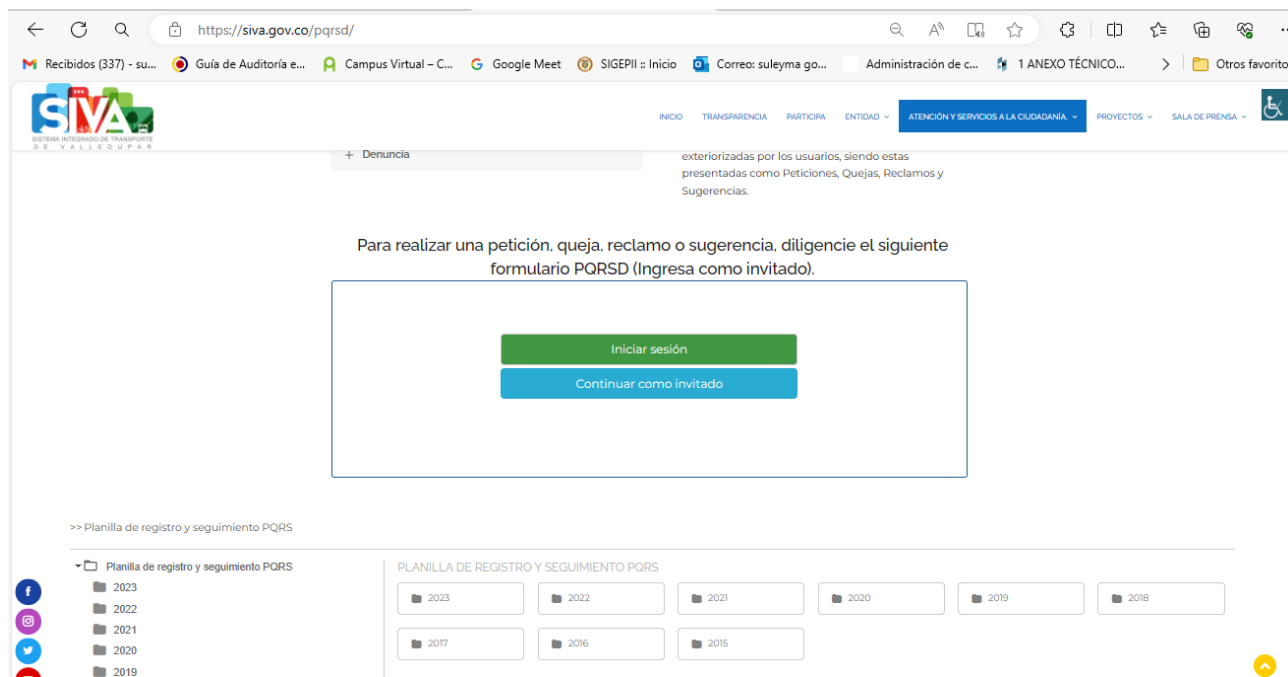


GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL
INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS
PRIMER TRIMESTRE DE 2024

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 17 DE 28



Medio de recepción

Se tiene disponible el correo electrónico E-mail: ventanillaunica@siva.gov.co, y la recepción física en la oficina de SIVA, Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias en el Primer trimestre de la vigencia 2024.

Se recibieron por correo electrónico un total de treinta y cinco (35), tres (3) en físico, dieciséis (16) por la página web, y tres (3) radicadas personalmente, evidenciando el uso de los canales virtuales como correo electrónico y la activación de la pagina web por parte de los ciudadanos, están clasificados tal cual como se muestra descrita en el formato de Relación de peticiones, quejas y reclamos.

CANAL DE ATENCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
E-Mail	19	15	1	35
Página Web	0	10	6	16
Presencial	1	0	2	3
TOTAL	20	25	9	54

Fuente Informe de PQRSD Primer trimestre de 2024 Oficina Jurídica

El cuadro anterior permite identificar que el canal con mayor flujo al momento de interponer una PQRSD es el correo electrónico alcanzando el (64%), seguido por el canal habilitado a través página web (29%) y por último realizado por ventanilla presencial (5%).

Durante el periodo de enero a marzo de 2024, la Entidad SIVA SAS, mediante sus canales de atención al usuario, atendió un total de 54 PQRSD, las cuales se clasifican en la siguiente tabla:

CARACTERIZACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Masculino	4	10	5	19
Femenino	9	8	2	19
Entes de control	3	4	0	7
JAC	0	0	0	0
Organizaciones	4	3	2	9
Personas con discapacidad	0	0	0	0
No aplica	0	0	0	0


Fuente Informe de PQRSD Primer trimestre de 2024 Oficina Jurídica

La grafica anterior describe que el 35% (19) de los requerimientos realizados por los usuarios corresponde al género masculino y el 35% (19) es realizado por el género femenino, que el 17% (9) son PQRSD proveniente de organizaciones y seguido el 13% (7) de entes de control.

Información a la Ciudadanía.

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


CANAL	DETALLE
Línea Telefónica	5726613 – 5898302 Matidelina 3143034175
Oficina	Dirección: Calle 28 No. 6ª-15
Página Web	https://siva.gov.co/ Valledupar – Cesar
Atención Directa por Contratistas de las Diferentes Obras	Repcionan 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	VERSION: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS	VIGENCIA:23/12/16
	PRIMER TRIMESTRE DE 2024	PÁGINA 19 DE 28

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. 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.



The screenshot shows the website interface for 'Petitionen, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias'. The page features a navigation bar with links like 'INICIO', 'TRANSPARENCIA', 'PARTICIPA', 'ENTIDAD', and 'ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA'. The main content area includes a circular image of hands, a paragraph explaining the legal basis for the service, and two columns of text: 'Petición general' and 'Informes PQRS'. The 'Petición general' section describes the right to request information or resolution, while 'Informes PQRS' explains the user-centered approach of the system. The bottom of the page shows a search bar and system tray information.

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 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.

10.5.2. El SIVA SAS, dispone de líneas telefónicas a través del cual los ciudadanos pueden acceder para interponer sus peticiones.



GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL
INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD
PRIMER TRIMESTRE DE 2024

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 20 DE 28

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/) <https://siva.gov.co/contactenos/>

Contáctenos

Datos de Contacto

Sistema Integrado de Transporte De Valledupar
SIVA SAS

Dirección: Calle 28 No. 6°-15,
Barrio: Santa Rosa.
Municipio: Valledupar, Cesar
Tel Conmutador: (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 OCI.

Durante el periodo de 2023 se han presentado cuatro Informes trimestrales (período: enero a marzo, abril a junio, julio a septiembre y octubre a diciembre de 2023), dando cumplimiento a la Ley 190 de 1995 - artículo 54 y el Decreto 2232 de 1995 - artículo 9, el cual se encuentra



GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL
INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS
PRIMER TRIMESTRE DE 2024

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 21 DE 28

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 2023, como lo muestra la imagen:

Planilla de registro y seguimiento PQRS

PLANILLA DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO PQRS


2023 2022 2021 2020 2019 2018
2017 2016 2015

Titulo	Descripción	Version	Fecha Actualización	Descargar
--------	-------------	---------	---------------------	-----------

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.

 <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
	PRIMER TRIMESTRE DE 2024	PÁGINA 22 DE 28

Análisis por la OCl.

La Oficina de Control Interno se evidencia la Resolución 139 del 2017 que reglamenta y determina el trámite interno de las PQRS, la manera de resolverlas y la clasificación de las mismas, a fin de optimizar y garantizar el buen funcionamiento de los servicios que se prestan en el Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S.

Cumplimiento de las Instrucciones de la Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno a las Entidades del Orden Nacional y territorial.

Instrucción número dos (2) *“Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces deberán efectuar un especial control y seguimiento al elemento sobre información primaria contenido en el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-, a través de la vigilancia de las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender los derechos de petición. Asimismo, deberán realizar el seguimiento a las quejas y reclamos que se presenten frente a los mismos”.*

Análisis por la OCl.

La Oficina de Control Interno, realizó el debido seguimiento a las cincuenta y cuatro (54) 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



GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL

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

PRIMER TRIMESTRE DE 2024

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 23 DE 28


obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.

Análisis por la OCl.

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/#233-526-2023-1683114611>*

The screenshot shows the SIVA website interface for tracking PQRS. The URL is <https://siva.gov.co/pqrsd/#233-526-2023-1683114611>. The page displays a navigation menu with options like INICIO, TRANSPARENCIA, PARTICIPA, ENTIDAD, and ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA. Below the menu, there is a breadcrumb trail: >> Planilla de registro y seguimiento PQRS > 2023. A sidebar on the left shows a tree view for 'Planilla de registro y seguimiento PQRS' with years from 2015 to 2023. The main content area shows a table for the year 2023 with columns: Título, Descripción, Versión, Fecha Actualización, and Descargar. Three rows are visible, each with a PDF icon, the title 'Relación Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias', and a 'Descargar' button. The footer of the page features social media icons for Facebook, Instagram, and Twitter, and the text 'Enlaces de Interés'.

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

 <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
	PRIMER TRIMESTRE DE 2024	PÁGINA 24 DE 28

Análisis por la OCI.

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

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

Teniendo en cuenta el Manual operativo de MIPG V5 la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias constituye un medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios. Estas son fuentes de información sobre la forma como los grupos de valor y partes interesadas reciben los bienes y/o servicios, su nivel de cumplimiento en términos de calidad y oportunidad, así como el impacto y nivel de satisfacción que se está generando en los ciudadanos.


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

Fuente Manual operativo de MIPG V5 Política de servicio al ciudadano

Análisis por la OCI.

Se evidencia [Modelo de atención al ciudadano - SIVA](https://siva.gov.co/modelo-de-atencion-al-ciudadano/) <https://siva.gov.co/modelo-de-atencion-al-ciudadano/>

¿Por qué un Modelo de Atención al Ciudadano? ¿Cuál es el objetivo del Modelo de Atención al Ciudadano? Atender con agilidad las solicitudes de la ciudadanía a través de los componentes del servicio, contribuyendo a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, promoviendo la agilidad, innovación y humanización de la atención, la confianza y estrechando la relación Entidad – Ciudadano. ¿Qué motivó a SIVA a la creación de un Modelo de Atención al Ciudadano? SIVA, motivado por la alineación de la atención con los estándares de excelencia del servicio al ciudadano para las entidades del Estado, el cumplimiento del marco que reglamenta el servicio al ciudadano y el mejoramiento de la experiencia de servicio al ciudadano. ¿Cuál es el marco regulatorio que reglamente el servicio al ciudadano? El modelo está diseñado de acuerdo a los lineamientos y directrices que a nivel interno y externo se definen para la atención al ciudadano en defensa de sus derechos, en el marco del quehacer del SIVA SAS, como Ente Gestor del SETP, frente a la. ° Constitución Política de Colombia. °

 <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
	PRIMER TRIMESTRE DE 2024	PÁGINA 25 DE 28

Leyes y Decretos expedidos por el Gobierno Nacional. ° Documentos del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES).

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 PQRS, el radicado de las comunicaciones recibidas y las respuestas dadas, a las cuales se puede acceder a través del Registro de peticiones, quejas y reclamos llevado por la ventanilla única.

El SIVA SAS, tiene en **funcionamiento la página web** de la entidad donde se evidencia un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Leyes 962 de 2005, 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020 de MIN TIC).

Análisis por la OCI.


Se evidencia en la página web de la entidad la existencia de un link de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.

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

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

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

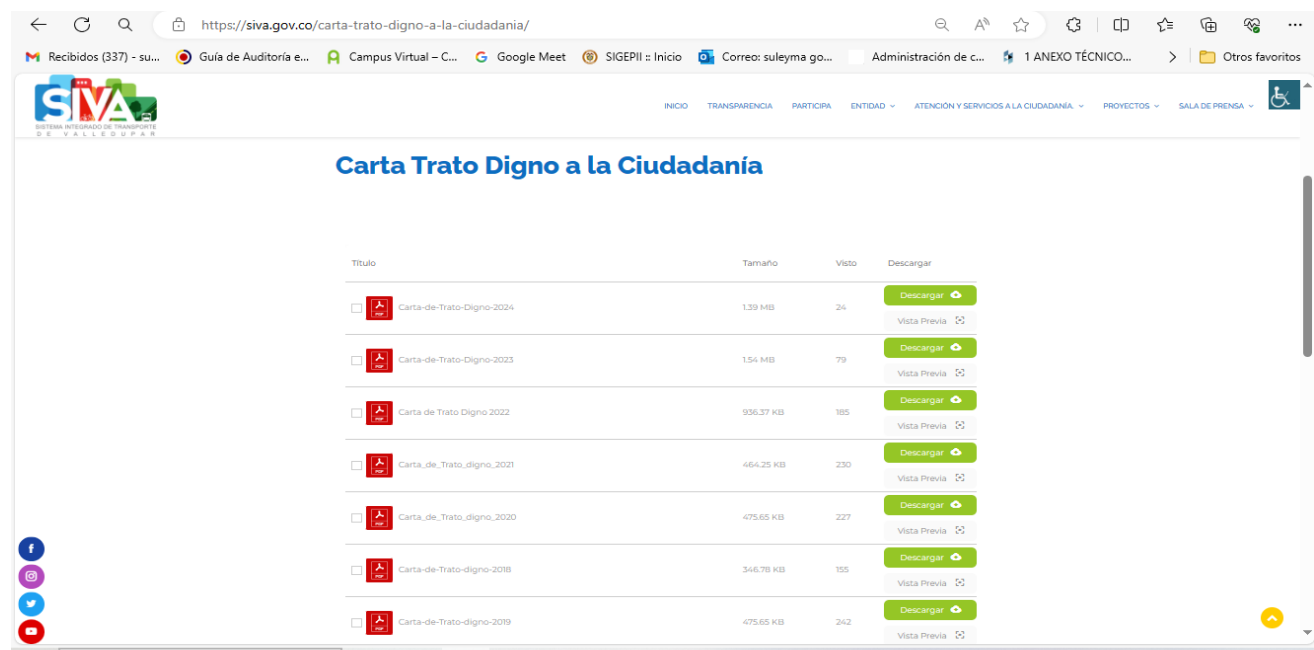
Denuncias por actos de corrupción. Es de resaltar que en SIVA SAS, nunca se han recibido denuncias por este tipo de conductas. Se dispone de una línea telefónica exclusiva para denuncias de actos de corrupción y publicado en el lugar visible de la página web. Línea anticorrupción: (605)5898302 publicado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

	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
	PRIMER TRIMESTRE DE 2024	PÁGINA 26 DE 28

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 2024.



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

La gestión de las solicitudes PQRSD correspondiente al Primer Trimestre de 2024, una vez analizada la información, se observa que para el periodo evaluado disminuyo el número de peticiones con relación al seguimiento del cuarto trimestre de 2023, en el cual se recibieron ciento y uno (101) P.Q.R.S.D, recibidas y enviadas, con una disminución de cuarenta y siete (47) peticiones, con lo cual se evidencia mejoras en el servicio de transporte y de la operación del sistema estratégico.

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p align="center">GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL</p> <p align="center">INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD</p> <p align="center">PRIMER TRIMESTRE DE 2024</p>	VERSION: 02
		VIGENCIA:23/12/16
		PÁGINA 27 DE 28

6. CONCLUSIONES

Frente al seguimiento realizado a las PQRSD recibidas en SIVA SAS, durante los meses de Enero a marzo de 2024, se observa la radicación de PQRSD mediante correo electrónico y uso de los canales virtuales, como medio de preferencia para radicación. Se evidencia que todas las PQRSD fueron contestadas dentro del término legal.

La gestión de las solicitudes PQRSD correspondiente al Primer trimestre de 2024, se observa que para el evaluado disminuyó el número de peticiones con relación al seguimiento del cuarto trimestre de 2023, en el cual se recibieron ciento y uno (101) P.Q.R.S.D, recibidas y enviadas, con una disminución de cuarenta y siete (47) peticiones, con lo cual se evidencia mejoras en el servicio de transporte y de la operación del sistema estratégico.

En el primer trimestre de 2024 se recibieron cincuenta y cuatro (54) P.Q.R.S.D recibidas, se han atendido 51 solicitudes que corresponden al 94%, quedando en trámite el 6% restante, que equivale a tres (3) P.Q.R.S.D, hace parte de este informe y que ilustra de manera detallada, esta información corresponde a la entregada en el informe de PQRSD de la Oficina Jurídica a corte de 31 de marzo de 2024.

En el Primer trimestre evaluado se recibieron los oficios recibidos, con fecha de corte 31 de marzo de 2024, recibidas y enviadas a cada funcionario o entidad pertinente según fuera el caso clasificadas así: cuatro (4) Peticiones, cero (0) Reclamos, Quejas (16) ; treinta y cuatro (34) Sugerencias y/o solicitudes para un total de cincuenta y cuatro (54); Cabe destacar dentro del grupo de solicitudes se encuentran (solicitudes de certificación laboral, solicitud de información y consultas generales).

Reclamos se mantuvieron en 0.

No se recibieron denuncias por actos de corrupción y otra situación.

No requieren respuesta los comunicados informativos, los agradecimientos por parte de los grupos de valor y las copias de respuesta emitidas por otras entidades.

Traslado de 13 MOVIVALLE

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.



GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL

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

PRIMER TRIMESTRE DE 2024

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 28 DE 28

7. RECOMENDACIONES:

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

De acuerdo con lo anterior, en el Primer trimestre de 2024, 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