Valledupar, Julio 10 de 2024

Oficio N° 061 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 SEGUNDO 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 Segundo 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

Anexos: 16 folios

Atentamente,

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

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

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024
ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2024

VALLEDUPAR, CESAR

JULIO 10 DE 2024

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....3

I. OBJETIVO GENERAL. .....

3 II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS. 3

III. ALCANCE DEL INFORME. 4

IV. METODOLOGIA 4

V. RESPONSABILIDAD… 4

VI. MARCO LEGAL…..... 4

VII. CONCEPTO..... 4

VIII. ACTIVIDAD Y/O PROCESO AUDITADO 5

IX. PERIODO EVALUADO 5

X. DESARROLLO DE LA AUDITORIA..... 5-11

XI. DEBILIDADES..... 12

XII CONCLUSIONES. 12

XIII. RECOMENDACIONES….....12-13

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024
CORTE 30 DE JUNIO DE 2024

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

Fecha de Presentación : **Julio 10 de 2024**

Periodo de informe : **Corte 30 de junio de 2024**

Presentado por : **MARIA ANGELICA GONZALEZ OÑATE**
Jefe de oficina de control interno SIVA SAS

1. OBJETIVO GENERAL

Dar cumplimiento al marco normativo referente a las funciones de la Oficina de Control Interno, en cuanto a verificar, vigilar y realizar seguimiento al tratamiento dado por las diferentes áreas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias allegadas a la entidad.

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 de las diferentes partes interesadas.
Verificar el cumplimiento del proceso Recepción, trámite y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (P.Q.S.R.D), presentadas por los ciudadanos y entidades para el Segundo Trimestre De 2024.

PERIODO EVALUADO**:** primero (1) de Abril al treinta (30) de junio de 2024.

La Oficina de Control Interno del SIVA SAS, verifica y evalúa el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Plan de Acción, el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de la entidad SIVA S.A.S., y lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; y con el fin de garantizar el principio de

transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presentados por la Oficina Jurídica el cuarto informe trimestral de seguimiento y evaluación al manejo de las peticiones y solicitudes que la ciudadanía interpuso ante la entidad, que fueron recibidas y tramitadas en el Segundo trimestre de la vigencia 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 PQRSD, el correo certificado y las radicadas personalmente.
Oficina Jurídica: Realiza el análisis de las PQRSD recepcionadas por la ventanilla única.
Gestión social: Realiza análisis de la matriz de PQRSD de obra.

3. METODOLOGIA:

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, por lo 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 Y Dando cumplimiento a la obligación establecida en 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.

A continuación, se relaciona la metodología empleada para descargar, revisar y analizar la información las PQRSD recibidas durante el periodo evaluado:

- Se descargó la información de Gestión Documental Seleccionando el rango de fechas correspondiente al periodo evaluado en el presente informe (junio - 2024)

- Se revisó la información identificando el "Estado" (Finalizado, En trámite o Vencida) de cada una de las PQRSD

- Se revisó si por los canales ingreso alguna denuncia, por faltas de integridad de los servidores públicos de la entidad relacionada con el Código de Integridad.

4. MARCO LEGAL:

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

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

Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

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

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

Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, Ley 1474

de 2011 estatuto anticorrupción. Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, por el cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado.

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

Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 – actualización Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

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.

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG Versión 5, Política servicio al ciudadano.

Guía de actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano (diciembre 2020 del DNP y DAFP) Dimensión de Gestión con Valores para el Resultado del MIPG.

CONPES 3785 DEL 2013. "Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al servicio del ciudadano".

CONCEPTO:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. CUERPO DEL INFORME

Recepción y respuesta de las Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias. para el seguimiento al Segundo Trimestre De 2024 y valoración del periodo abril, mayo y junio de 2024.

En el Segundo trimestre evaluado se recibieron sesenta y uno (61) solicitudes ciudadanas recibidas durante este trimestre en la entidad SIVA S.A.S, de las cuales se encuentran atendidas sesenta (60) peticiones ciudadanas, es decir, el 98%, y el 2% que equivale a una (1) se encuentran en trámite dentro de los términos establecidos en la Ley para un total de sesenta y uno (61) P.Q.R.S.D.

Una vez analizada la información, se observa que para el periodo evaluado aumento el número de peticiones con relación al seguimiento del segundo trimestre de 2023, en el cual se recibieron un total de cincuenta (50) P.Q.R.S.D, con una diferencia de once (11) peticiones.

De las sesenta y uno (61) P.Q.R.S.D recibidas durante este Segundo trimestre en la entidad SIVA S.A.S, se han atendido sesenta (60) solicitudes que corresponden al 98%, quedando en trámite el 2% restante, que equivale a uno (1) 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 30 de junio de 2024.

A continuación, se dan a conocer las solicitudes de P.Q.S.R.D. recibidas durante los meses de Primero (1) de Abril al treinta (30) de junio de 2024 en la entidad.

PQRSD RECIBIDAS

DETALLE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TOTAL, PQRS RECIBIDAS	25	12	24	61
TOTAL, PQRS SOLUCIONADAS	25	12	23	60
TOTAL, PQRS EN TRAMITE	0	0	1	1

Fuente: II informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, y caracterización de usuarios ofician jurídica

De acuerdo a la información anterior, podemos deducir que, el mes con mayor recepción de PQRSD durante este segundo trimestre fue el mes de abril con una participación de 25 PQRSD, seguido el mes de junio con 24 PQRSD, y, por último, el mes de mayo con 12 PQRSD, obteniendo así una totalidad de 61 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 Segundo trimestre de los meses abril, mayo y junio 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.

Solicitudes de PQRSD recibidas en la entidad durante el Segundo 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 30 de junio 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 30 de junio de 2024, radicados, se observó el reporte generado a través de los oficios recibidos, con fecha de corte 30 de junio de 2024, se recibieron sesenta y uno (61) solicitudes ciudadanas recibidas durante este trimestre en la entidad SIVA S.A.S, de las cuales se encuentran atendidas sesenta (60) peticiones ciudadanas, es decir, el 98%, y el 2% que equivale a una (1) se encuentran en trámite dentro de los términos establecidos en la Ley para un total de sesenta y uno (61) 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 30 de junio de 2024, no se ha vencido el término legal para dar respuesta a las peticiones.

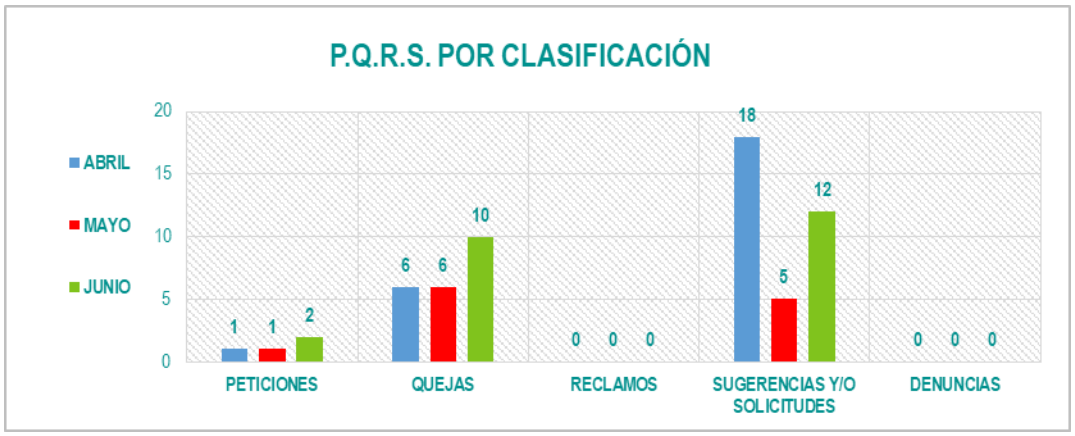
PQRSD RECIBIDAS POR NATURALEZA

Teniendo en cuenta información antes relacionada, se evidencia que, para el periodo de seguimiento, se clasificaron así: En el Segundo trimestre evaluado se recibieron PQRSD con fecha de corte 30 de junio de 2024,, recibidas y enviadas a cada funcionario o entidad pertinente según fuera el caso clasificadas así: cuatro (4) Peticiones, cero (0) Reclamos, Quejas (22) ; treinta y cinco (35) Sugerencias y/o solicitudes para un total de sesenta y uno (61); 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 17 a MOVIVALLE

P.Q.R.S.D. POR CLASIFICACIÓN

DETALLE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	1	1	2	4
QUEJAS	6	6	10	22
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS Y/O SOLICITUDES	18	5	12	35
DENUNCIAS	0	0	0	0



Fuente: II informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, y caracterización de usuarios ofician jurídica

Teniendo en cuenta los datos recopilados, cabe resaltar que, durante los meses de abril, mayo y junio del 2024, hubo un mayor crecimiento de sugerencias y/o solicitudes con una participación de 35 PQRSD, seguido, las quejas con 22, y, por último, las peticiones con 4, adicional a esto, es importante confirmar que, para este trimestre no se presentaron PQRSD por reclamos y/o denuncias, en ese orden de ideas, la totalidad de PQRSD recibidas fueron 61.

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 segundo trimestre de 2024 se recibieron 61 solicitudes ciudadanas recibidas durante el trimestre evaluado en la entidad SIVA S.A.S, se han atendido 60 solicitudes, según el código de procedimiento administrativo contencioso, y se encuentra 1 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 30 de junio de 2024, todas las PQRSD en trámite se les dio respuesta en el término legal.

ÁREA RESPONSABLE	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
Área Financiera - Área Jurídico	3%	2
Área Infraestructura - Área Jurídico	2%	1
Área Jurídica	21%	13
Área Operaciones - Área Jurídico	62%	38
Gerencia - Área Jurídico	11%	7
TOTAL	100%	61

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

Análisis: Se analiza que el proceso con mayor PQRSD atendidas es la Gestión de Operaciones treinta y seis (36) PQRSD equivalente al 62%, seguido de área jurídica con trece (13) que equivale a 21%, Gerencia con siete (7) cuyo porcentaje es del 11%, área financiera con dos (2) y área de infraestructura con una equivalente al 2%, para un total de 54 PQRSD recibidas durante el Segundo Trimestre De 2024 de la vigencia 2024.

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, 35 relacionadas con “solicitud de información de las cuales seis (06) relacionados con Solicitud certificación laboral, Información a entes de control con 7 solicitudes, solicitud de información general cuatro (4) y solicitud otras dieciocho (18).

TEMAS	PORCENTAJE	P.Q.R.S.D RECIBIDAS
Acción de tutela	0%	0
Derecho de petición	10%	4
Solicitud de información	10%	4
Solicitud certificación laboral	15%	6
Información entes de control	18%	7
Solicitud general		18
TOTAL	100%	39

Fuente Informe de PQRSD segundo trimestre de 2024 Oficina Jurídica, elaboración oficina control interno

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 35 donde 35 de ellas fueron atendidas y 0 se encuentran pendientes de respuesta:

TEMAS	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
Solicitud de información	63%	22
Solicitud certificación laboral	17%	6
Información entes de control	20%	7

Fuente Informe de PQRSD segundo trimestre de 2024 Oficina Jurídica, elaboración oficina control interno

PETICIONES POR PARTE DE ENTES DE CONTROL.

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a su rol de atención a Entes Externos de Control, según Decreto 648 de 2017, verifica los informes a la gestión de requerimientos, realizados por los entes de control Contraloría General de la República CGR, Procuraduría Provincial de Instrucción Valledupar, los cuales corresponden a solicitud de información en el marco de la auditoria de cumplimiento y otra solicitud.

No. DE ENTRADA	FECHA RECIBIDO	PETICIONARIO	CARACTERIZACIÓN DE USUARIO	ASUNTO	RESPONSABLE	CLASIFICACIÓN DE LAS P.Q.R.S	FECHA MÁXIMA DE RESPUESTA	FECHA RADICADO RESPUESTA	RESPONDIDO
006	5-abr-24	Contraloría General de la República	Ente de Control	Solicitud Información Contrato CS-076-2021	Área Jurídica	Solicitud	10-abr-24	10-abr-24	Si
014	17-abr-24	Contraloría General de la República	Ente de Control	Solicitud de Comprobantes de Egresos de Cuentas por Pagar, constituidas en las vigencias 2021, 2022, 2023.	Gerencia - Área Jurídica	Solicitud	22-abr-24	19-abr-24	Si
015	18-abr-24	Contraloría General de la República	Ente de Control	Solicitud de información Auditoría de Cumplimiento vigencias 2021,2022 y 2023	Gerencia - Área Jurídica	Solicitud	23-abr-24	23-abr-24	Si
023	26-abr-24	Contraloría General de la República	Ente de Control	Solicitud de información Auditoría de Cumplimiento vigencias 2021,2022 y 2023	Gerencia - Área Jurídica	Solicitud	8-may-24	7-may-24	Si
024	26-abr-24	Procuraduría Provincial de Instrucción Valledupar	Ente de Control	Solicitud de información	Gerencia - Área Jurídica	Solicitud	29-abr-24	29-abr-24	Si
049	13-jun-24	Contraloría General de la República	Ente de Control	Solicitud de información, Auditoria de Cumplimiento a los Aportes del orden Nacional, transferidos al SETP Valledupar, vigencia 2021, 2022, 2023	Gerencia - Área Jurídica	Solicitud	17-jun-24	17-jun-24	Si
057	21-jun-24	Contraloría General de la República	Ente de Control	SETP VALLEDUPAR – SIVA Creación Usuario y Contraseña acceso SIRECI para Suscripción de Plan de Mejoramiento y avances – Informe CGR-CDSI Nro. 007 de 2024	Gerencia - Área Jurídica	Solicitud	8-jul-24	21-jun-24	Si

Fuente: Formato de relación de peticiones, quejas y reclamos suministrado por la ventanilla única

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 el servicio de transporte
Quejas de rutas
Quejas por mal servicio

PQRSD anónimas.

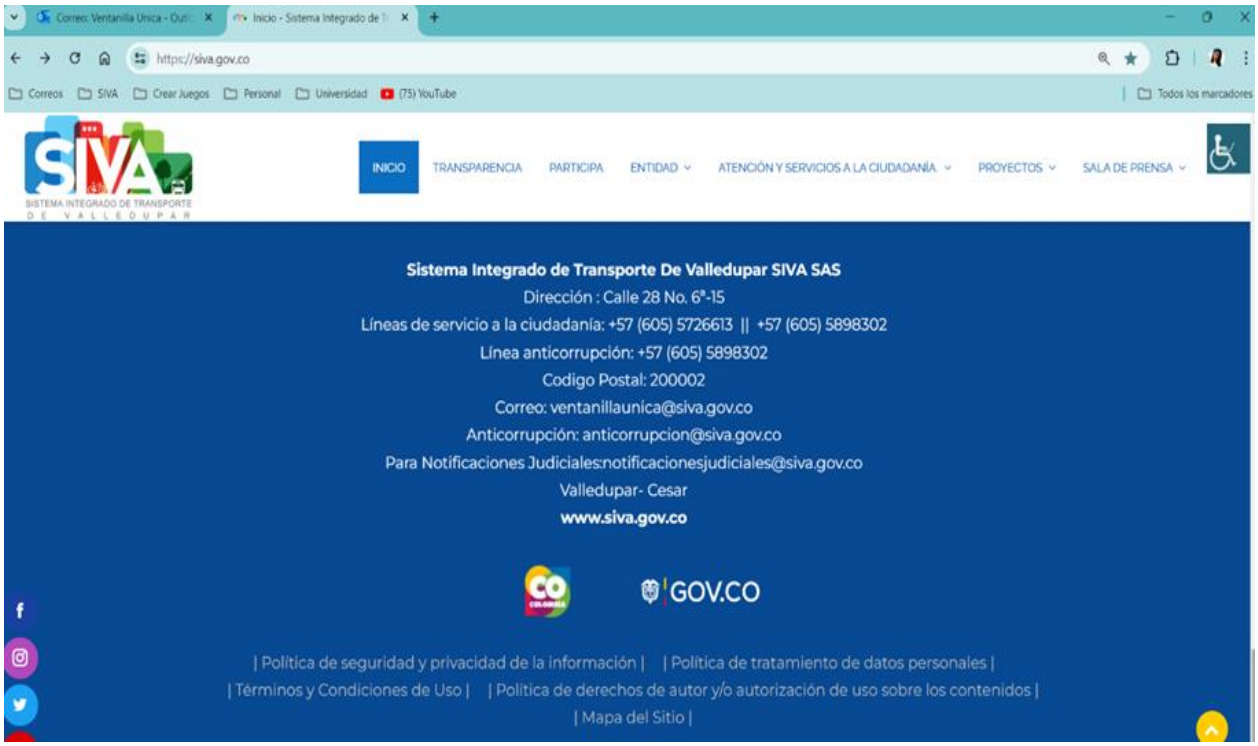
De conformidad con la ley 1437 de 2011, ARTÍCULO 16. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos, que señala "… *siempre y cuando se entienda sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una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

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

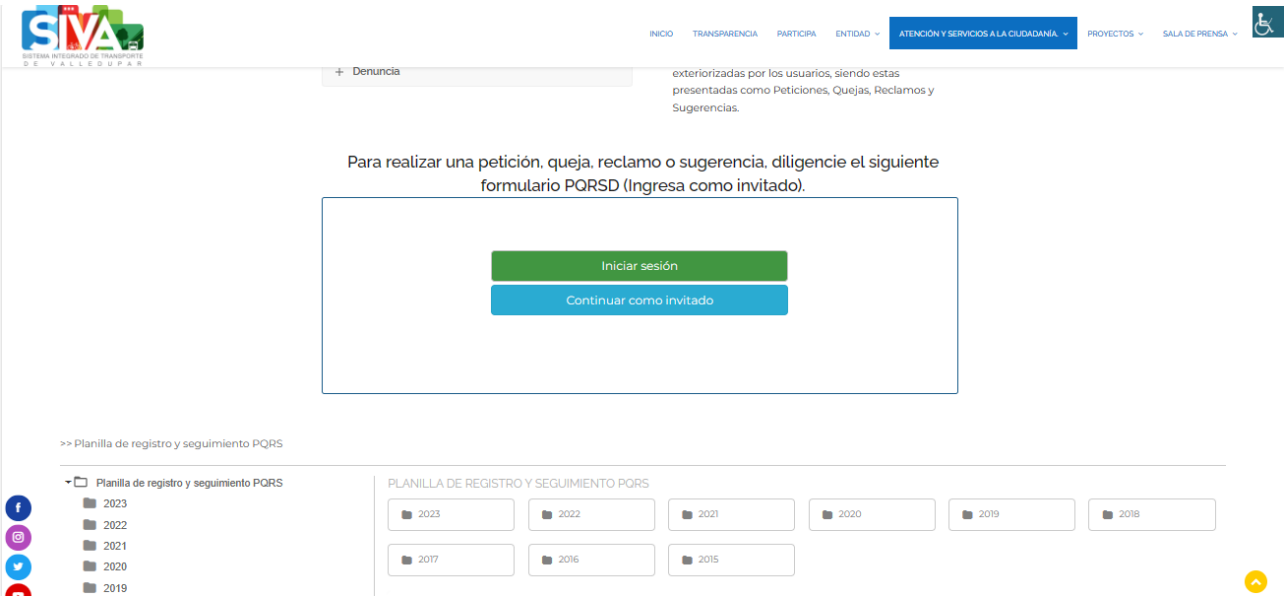
ATENCIÓN PQRSD VIRTUAL

SIVA SAS cuenta con una ventanilla única de atención al ciudadano para registrar las solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, derechos de petición y denuncias por actos de corrupción, ubicada en la Calle 28 No. 6ª-15 de la ciudad de Valledupar, así como una sección en la página web de la entidad con el fin de que toda la comunidad pueda enviar sus solicitudes sin necesidad de acercarse a la oficina física https://siva.gov.co/pqrsd/

Para atender todas las PQRSD interpuestas el SIVA SAS dispuso el correo de ventanillaunica@siva.gov.co además de los canales de comunicación antes descritos, mecanismo que fue socializado en las redes sociales y en la página web de la entidad.
PQRS - SIVA https://siva.gov.co/pqrsd/
LINK PQRSD - SIVA https://siva.gov.co/pqrsd/
Asistente virtual Matildelina 3143034175



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



Medio de recepción

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

Se recibieron por correo electrónico un total de treinta y dos (32), una (1) en físico, veintiocho (28) por la página web, evidenciando el uso de los canales virtuales como correo electrónico y la activación de la pagina web por parte de los ciudadanos, están clasificados tal cual como se muestra descrita en el formato de Relación de peticiones, quejas y reclamos.

CANAL DE ATENCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
E-Mail	14	6	12	32
Página Web	11	6	11	28
Presencial	0	0	1	1
TOTAL	25	12	24	61

Fuente Informe de PQRSD segundo 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 (52%), seguido por el canal habilitado a través página web (45%) y por último realizado por ventanilla presencial (1%).

Durante el periodo de abril a junio de 2024, la Entidad SIVA SAS, mediante sus canales de atención al usuario, atendió un total de 61 PQRSD, las cuales se clasifican en la siguiente tabla:

CARACTERIZACIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Masculino	13	5	8	26
Femenino	4	5	8	17
Entes de control	5	0	2	7
JAC	0	1	1	2
Organizaciones	3	1	5	9
Personas con discapacidad	0	0	0	0
No aplica	0	0	0	0

Fuente Informe de PQRSD segundo trimestre de 2024 Oficina Jurídica

CARACTERIZACIÓN	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
Masculino	43%	26
Femenino	28%	17
Entes de control	11%	7
JAC	3%	2
Organizaciones	15%	9
Personas con discapacidad	0%	0
No aplica	0%	0
TOTAL	100%	61

Fuente Informe de PQRSD segundo trimestre de 2024 Oficina Jurídica

La grafica anterior describe que el 43% de los requerimientos realizados por los usuarios corresponde al género masculino y el 28% es realizado por el género femenino, seguido el 11% de entes de control y el 18% son PQRSD proveniente de organizaciones y JAC.

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.

Información a la Ciudadanía.

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

CANAL	DETALLE
Línea Telefónica	5726613 – 5898302 Matidelina 3143034175
Oficina	Dirección: Calle 28 No. 6ª-15
Página Web	https://siva.gov.co/ Valledupar – Cesar
Atención Directa por Contratistas de las Diferentes Obras	Recepcionan y transfieren la información al SIVA.S.A.S
Red. Social TWITER	@setpvalledupar
Red. Social INSTAGRAM	https://www.instagram.com/setpvalledupar/
Oficina	Cra 6A # 28 -15
Correo electrónico	ventanillaunica@siva.gov.co

<u>Análisis por la OCI:</u>

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 PQRSD.

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

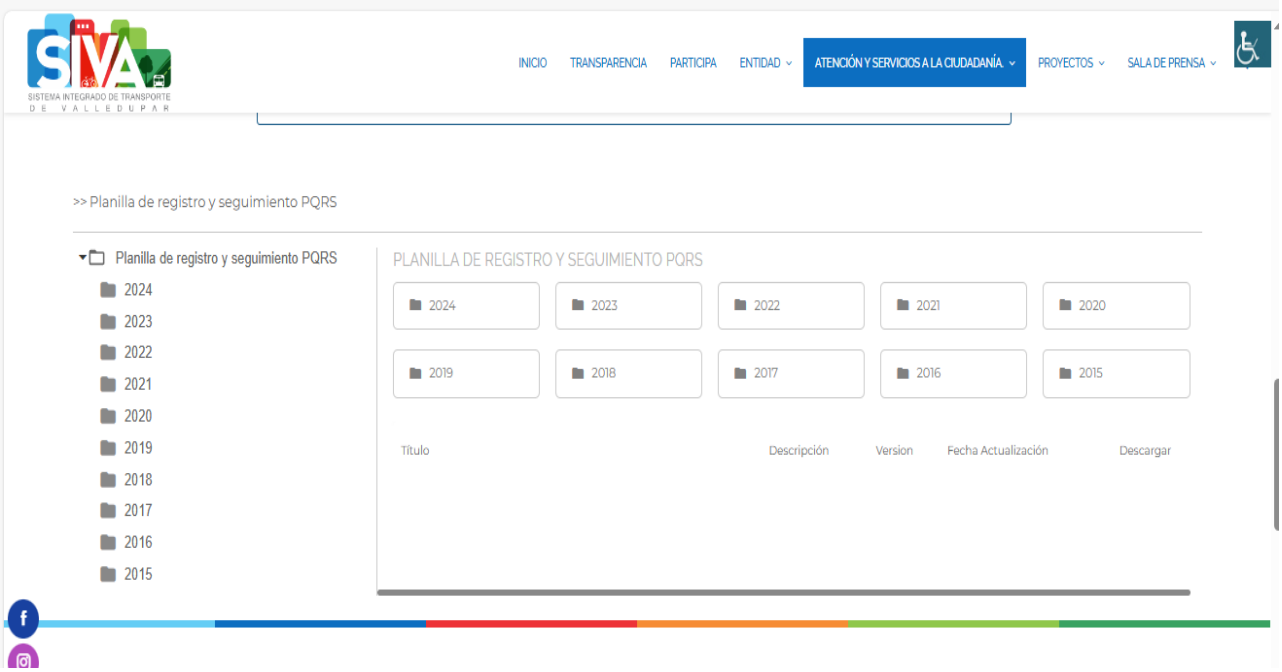
Análisis por la OCI:

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar, dispone para tal fin de dos (2) Líneas de servicio a la ciudadanía: +57 (605) 5726613 || +57 (605) 5898302
Línea anticorrupción: +57 (605) 5898302
Para dar recibir y contestar las solicitudes de los usuarios en el link Contáctenos - SIVA https://siva.gov.co/contactenos/

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

<u>Análisis por la OCI.</u>

Durante el periodo de 2024 se han presentado dos Informes trimestrales (período: enero a marzo y abril a junio de 2024), dando cumplimiento a la Ley 190 de 1995 - artículo 54 y el Decreto 2232 de 1995 - artículo 9, el cual se encuentra publicado en la página web de SIVA en el link https://siva.gov.co/control-interno/#174-186-informes-pqrs , se encuentra publicado los informes trimestrales de las vigencias 2015 a 2024, como lo muestra la imagen:



Las entidades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, observando en especial las disposiciones legales consagradas en los artículos 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por la Ley 1755 de 2015, en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 y en su Decreto Reglamentario 2232 de 1995, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública 1083 de 2015 o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan.

<u>Análisis por la OCI.</u>

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.

<u>Instrucción número dos (2)</u> "*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*".

<u>Análisis por la OCI.</u>

La Oficina de Control Interno, realizó el debido seguimiento a las 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 Para analizar el cumplimiento del Decreto 1082 de 2015, "artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (l) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4 del presente decreto. PARÁGRAFO 1. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.

Análisis por la OCI.

Decreto 1082 de 2015 artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información

NORMATIVIDAD	CANTIDAD	OBSERVACION DE LA OCI
1. El número de solicitudes recibidas	34	
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	17	Trasladadas a MOVIVALLE
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud	Dentro de los términos	
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0	No hubo solicitudes de negación de información

Fuente: elaboración oficina de control interno

Traslado por competencias

Así mismo, realizó 17 traslados de PQRSD a otras entidades por no ser de su competencia la respuesta, citando el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 "Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se *contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente".*

Por otra parte, en este periodo evaluado, el número de solicitudes que ingresaron por el correo y Formulario Web de PQRSD durante el mes de junio 2024 no se les negó el acceso a la información pública " a nuestros usuarios, aliados estratégicos, y grupos de valor, dando así cumplimento a los artículos 4 y 24 de 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".*

PQRSD trasladas a MOVIVALLE

No. DE ENTRADA	FECHA RECIBIDO	No. CONSECUTIVO ASIGNADO	PETICIONARIO	ASUNTO	RESPONSABLE	CLASIFICACIÓN DE LAS P.Q.R.S	FECHA RADICADO RESPUESTA	TRASLADO
007	8-abr-24	0397	Richard Gregorio Gámez Benítez	Derecho de petición	Área Jurídica	Petición	10-abr-24	Movivalle 181
011	12-abr-24	0426	Armando Rafael Ochoa Ochoa	Demora en el servicio de transporte	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	18-abr-24	Movivalle 199
012	12-abr-24	0427	Álvaro Quintero Uribe	Queja	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	18-abr-24	Movivalle 197
016	18-abr-24	0461	Jimmy Huertas	Demora en el servicio de transporte	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	10-may-24	Movivalle 212
021	22-abr-24	0483	Hasley Tatiana Palacio Mejía	Queja servicio de transporte	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	10-may-24	Movivalle 222
027	9-may-24	0562	Melissa Alemán	Queja ruta 100	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	20-may-24	Movivalle 248
029	10-may-24	0565	Elkin Garces	Queja	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	20-may-24	Movivalle 252
033	15-may-24	0581	Sergio Zapata Romero	Queja rutas 100 y 101	Área Operaciones - Área Jurídica	Solicitud	15-may-24	Movivalle 257
036	29-may-24	0629	Luisa Baena Yepes	Queja	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	5-jun-24	Movivalle 289
037	30-may-24	0633	Daniela Guillen Cueto	Queja por demoras en las rutas 100 y 101	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	5-jun-24	Movivalle 294

040	6-jun-24	0646	Denis Patricia Hernández Vergel	Queja ruta 515	Área Operaciones - Área jurídica	Queja	6-jun-24	Movivalle 299
042	7-jun-24	0653	José Acosta	Queja	Área Operaciones - Área jurídica	Queja	14-jun-24	Movivalle 304
044	11-jun-24	0657	Carlos Javier Ayala Orozco	Queja por mal servicio en la frecuencia de la ruta 562	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	14-jun-24	Movivalle 306
050	13-jun-24	0679	Lusiana González	Queja bus SV 048	Área Operaciones - Área jurídica	Queja	14-jun-24	Movivalle 314
051	17-jun-24	0687	Carlos Mario Sarmiento Rodríguez	Incidente con conductor día 12 de junio	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	17-jun-24	Movivalle 320
056	20-jun-24	0709	Jurgen Galindo	Queja	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	24-jun-24	Movivalle 333
058	21-jun-24	0715	Gissel Mindiola	Queja	Área Operaciones - Área Jurídica	Queja	24-jun-24	Movivalle 339

Modelo integrado de planeación y gestión MIPG Política de atención al ciudadano

<u>Análisis por la OCI.</u>

Se evidencia Modelo de atención al ciudadano - SIVA 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. ° Leyes y Decretos expedidos por el Gobierno Nacional. ° Documentos del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES).

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.

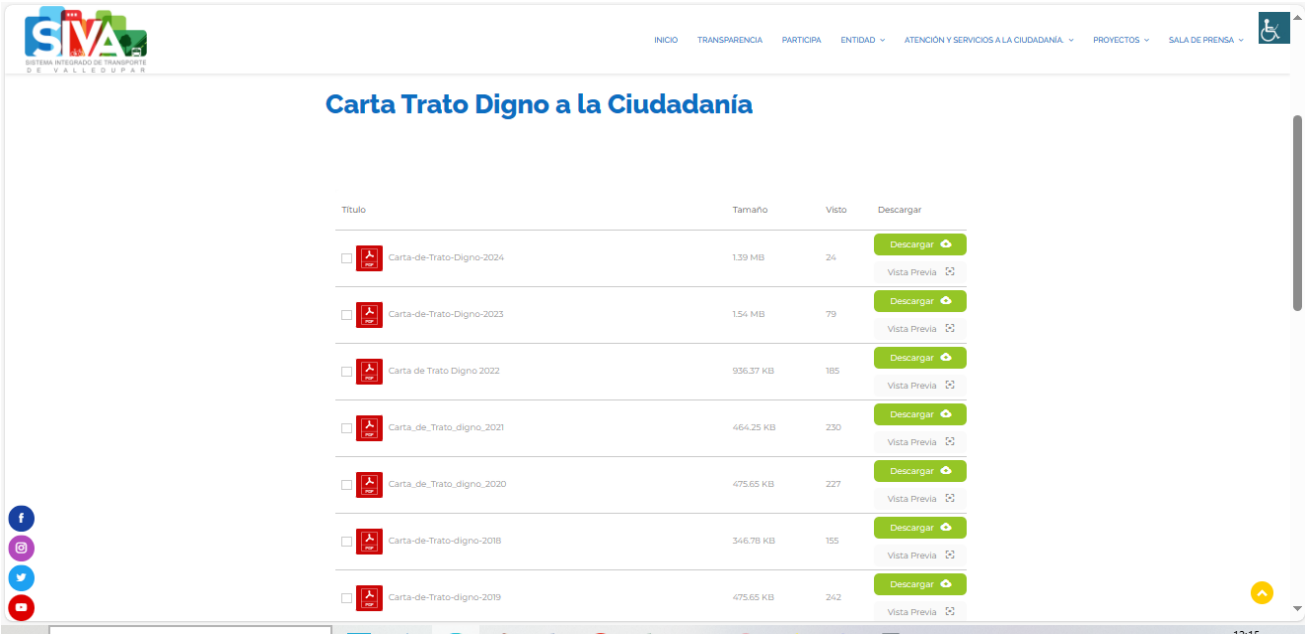
Se evidencia en la página web de la entidad la existencia de un link de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.
Link PQRS https://siva.gov.co/pqrsd/
Atención al ciudadano https://siva.gov.co/contactenos/

Denuncias por actos de corrupción. Es de resaltar que en SIVA SAS, no se han recibido denuncias por este tipo de conductas. Se dispone de una línea telefónica exclusiva para denuncias de actos de corrupción y publicado en el lugar visible de la página web. Línea anticorrupción: (605)5898302 publicado en el link Contáctenos - SIVA https://siva.gov.co/contactenos/

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

Análisis por la OCI.

En la página WEB se encuentra el menú de Atención al ciudadano, se ubica la carta de trato digno: https://siva.gov.co/carta-trato-digno-a-la-ciudadania/ actualizado a la vigencia 2024.



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

La gestión de las solicitudes PQRSD correspondiente al segundo trimestre de 2024, una vez analizada la información, se observa que para el periodo evaluado aumento el número de peticiones con relación al seguimiento del segundo trimestre de 2023, en el cual se recibieron un total de cincuenta (50) P.Q.R.S.D, con una diferencia de once (11) peticiones,

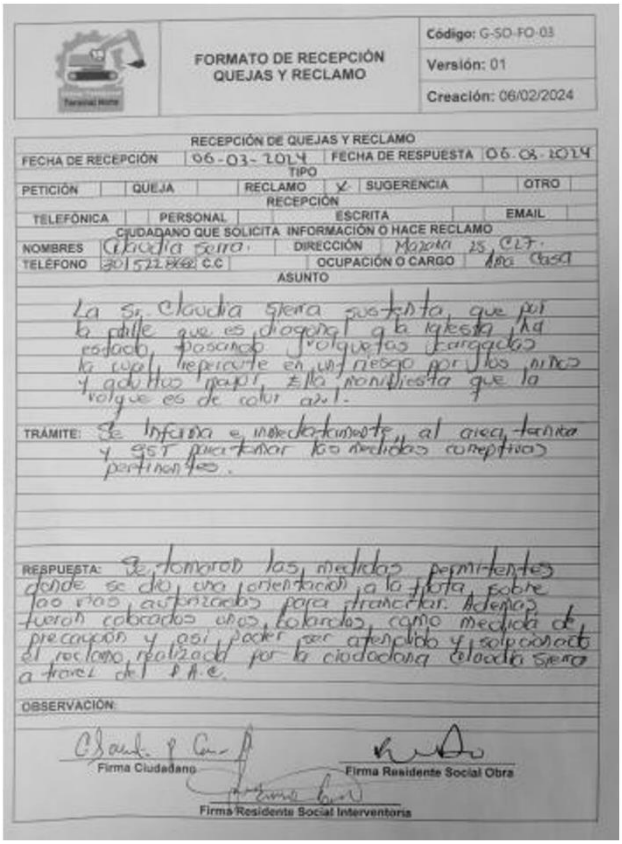
P.Q.R.S.D. POR OBRA

Durante este segundo trimestre de PQRSD no hubo quejas por obras, a diferencia del trimestre pasado que si se encuentran registradas dos (2) PQRSD en el Informe No.1 que envía el contratista, en el programa B2 de restitución de bienes afectados del PMA, en la página 46 y que de acuerdo a las supervisiones de SIVA S.A.S., se puede apreciar que las mismas se encuentran atendidas y cerradas tal cual como lo muestra la siguiente relación y los formatos de recepción y trámite de PQRSD.

SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR	**INDICADORES DE GESTION** **PROCESO GESTION SOCIAL**	Versión: 02 Fecha: 25/05/2017 Página 1 de 1

PROCESO GESTION SOCIAL										
Objetivos	Realizar acompañamiento al proceso misional de la Entidad mediante acciones de socialización, atención, formación y elaboración de diagnósticos y planes que permitan mitigar los impactos sociales, económicos y culturales, generados en el proceso de implementación y operación del SETPC.									
INDICADOR	**ACCIONES**	**RESPONSABLE**	**FECHA INICIO**	**FECHA FIN**	**FRECUENCIA**	**INDICADOR**	**Meta**	**% Cumplimiento**	**Análisis de Datos Seguimiento I**	**Análisis de Datos Seguimiento II**

Estado de PQRSD en obra	Realizar seguimientos a PQRSD en las obras	Gestión social	15/01/2024	31/12/2024	Trimestral	N° de PQRSD cerradas 2/2 N° de PQR recibidas	100%	100%	1. El día 06/03/2024 la señora Claudia sierra, abre PQRSD en punto de atención para que el contratista revise el paso de una volqueta por la calle de la iglesia la cual pone en riesgo al transeúnte, por parte del contratista le da solución haciendo el desvió por donde está permitido el paso de estos vehículos. 2. El día 08/03/2024 el padre Deimer hace petición al contratista para que les colabore con el retiro de RCD, el cual el contratista hace el retiro de RCD	N/A



FORMATO DE RECEPCIÓN QUEJAS Y RECLAMO

Código: G-SO-FO-03
Versión: 01
Creación: 06/02/2024

RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMO

FECHA DE RECEPCIÓN: 06-03-2024 | FECHA DE RESPUESTA: 06-03-2024

TIPO: PETICIÓN [ ] QUEJA [ ] RECLAMO [X] SUGERENCIA [ ] OTRO [ ]

RECEPCIÓN: TELEFÓNICA [ ] PERSONAL [ ] ESCRITA [ ] EMAIL [ ]

CIUDADANO QUE SOLICITA INFORMACIÓN O HACE RECLAMO

NOMBRES: Claudia Sierra. | DIRECCIÓN: Manzana 25, Cll.
TELÉFONO: 301 572 8662 | C.C | OCUPACIÓN O CARGO: Ama Casa

ASUNTO

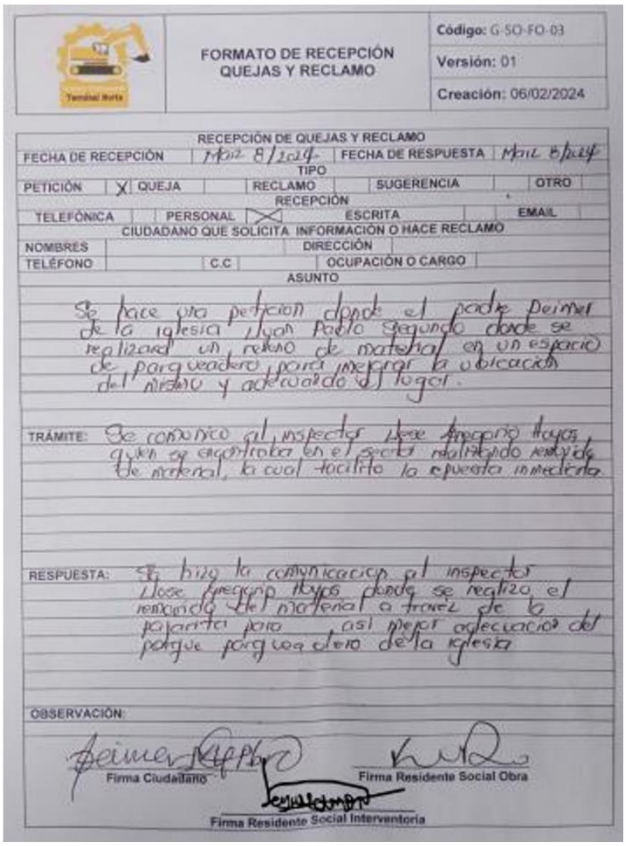
La Sr. Claudia Sierra sustenta, que por la calle que es diagonal a la iglesia, ha estado pasando volquetas cargadas la cual representa un riesgo por los niños y adultos mayor, ella manifiesta que la volque es de color azul.

TRÁMITE: Se informa e inmediatamente, al area tecnica y SST para tomar las medidas correspondientes.

RESPUESTA: Se tomaron las medidas pertinentes donde se dio una orientación a la flota sobre las vías autorizadas para transitar. Además fueron colocados unos bolardos como medida de precaución y así poder ser atendido y solucionado el reclamo realizado por la ciudadana Claudia Sierra a través del P.A.C.

OBSERVACIÓN:

Firma Ciudadano | Firma Residente Social Obra | Firma Residente Social Interventoria



FORMATO DE RECEPCIÓN QUEJAS Y RECLAMO

Código: G-SO-FO-03
Versión: 01
Creación: 06/02/2024

RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMO

FECHA DE RECEPCIÓN: Mar 8/2024 | FECHA DE RESPUESTA: Mar 8/2024

TIPO: PETICIÓN [X] QUEJA [ ] RECLAMO [ ] SUGERENCIA [ ] OTRO [ ]

RECEPCIÓN: TELEFÓNICA [ ] PERSONAL [X] ESCRITA [ ] EMAIL [ ]

CIUDADANO QUE SOLICITA INFORMACIÓN O HACE RECLAMO

NOMBRES | DIRECCIÓN
TELÉFONO | C.C | OCUPACIÓN O CARGO

ASUNTO

Se hace una petición donde el padre Deimer de la iglesia San Pablo segundo donde se realizaron un retiro de material en un espacio de parqueadero, para mejorar la ubicación del mismo y adecuando el lugar.

TRÁMITE: Se comunica al inspector Jose Gregorio Hoyos, quien se encontraba en el sector realizando retiro de material, la cual facilito la apuesta inmediata.

RESPUESTA: Se hizo la comunicación al inspector Jose Gregorio Hoyos donde se realizo el retiro del material a través de la pajarita para así mejor adecuación del parque parqueadero de la iglesia

OBSERVACIÓN:

Firma Ciudadano | Firma Residente Social Obra | Firma Residente Social Interventoria

6. CONCLUSIONES

Frente al seguimiento realizado a las PQRSD recibidas en SIVA SAS, durante los meses de abril a junio 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 segundo trimestre de 2024, se observa aumento el número de peticiones con relación al seguimiento del segundo trimestre de 2023, en el cual se recibieron un total de cincuenta (50) P.Q.R.S.D, con una diferencia de once (11) peticiones

De las sesenta y uno (61) P.Q.R.S.D recibidas durante este Segundo trimestre en la entidad SIVA S.A.S, se han atendido sesenta (60) solicitudes que corresponden al 98%, quedando en trámite el 2% restante, que equivale a uno (1) 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 30 de junio de 2024.

En el Segundo trimestre evaluado se recibieron PQRSD con fecha de corte 30 de junio de 2024,, recibidas y enviadas a cada funcionario o entidad pertinente según fuera el caso clasificadas así: cuatro (4) Peticiones, cero (0) Reclamos, Quejas (22) ; treinta y cinco (35) Sugerencias y/o solicitudes para un total de sesenta y uno (61); 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 17 a MOVIVALLE.

7. RECOMENDACIONES:

Capacitar a los encargados de la recepción y tramite de la PQRSD en la normatividad relacionada, para mejorar las respuestas de fondo y evitar vencimientos de términos.

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

Se recomienda realizar una verificación posterior a las respuestas dadas a los usuarios trasladados a MOVIVALLE, para determinar que se haya dado solución a la solicitud/queja y la satisfacción de los usuarios. Y se tomen las acciones correctivas necesarias.

De acuerdo con lo anterior, en el segundo 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