

II INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, RECIBIDAS EN EL SETP SANTA MARTA S.A.S.

PERÍODO: 01 JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2016

MILENIS GONZÁLEZ JIMÉNEZ

JEFE DE CONTROL INTERNO

mgonzalez@setpsantamarta.gov.co

12 DE ENERO DE 2017

UNIDOS POR EL CAMBIO, SANTA MARTA – CIUDAD DEL BUEN VIVIR

Calle 24 No. 3 - 99 Edificio Banco de Bogotá Oficina. 911
Tel. (5) 431 77 77 www.setpsantamarta.gov.co E-mail: info@setpsantamarta.gov.co
NIT. 900.342.579-4



II INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, RECIBIDAS EN EL SETP SANTA MARTA S.A.S.

Con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y de garantizar la transparencia, eficacia y celeridad de los procedimientos administrativos, la Oficina de Control Interno presenta el siguiente informe de seguimiento y evaluación a las actividades para resolver las PQRS que la ciudadanía interpone ante la entidad, recibidas durante el segundo semestre de 2016.

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta cuenta con un link en la página Web <http://www.setpsantamarta.gov.co/web/>, por medio del cual todo ciudadano puede presentar cualquier tipo de petición, queja, reclamo, sugerencias y denuncias por corrupción, con la finalidad de emitir pronta respuesta de acuerdo a los tiempos descritos en el Protocolo de Atención al Ciudadano del SETP Santa Marta y/o a los términos de ley.

Para el seguimiento y evaluación de este informe se realizó la verificación de los reportes generados por medio de los formatos: **AGAL-FO-09 Formato Matriz de PQR Web, Asuntos Judiciales y Requerimientos de Entes de Control, MGPR-FO-04 Formato de Atención al Público PQR, AGD-FO-01 Formato de Correspondencia Recibida y MGPR-FO-29 Formato Base de Datos PQR.**

OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al procedimiento de PQRS y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el SETP Santa Marta S.A.S., con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

ALCANCE

El presente informe presenta las PQRS y presuntos actos de corrupción, interpuestas por la ciudadanía ante el Sistema Estratégico de Transporte Público

de Santa Marta, durante el período comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de 2016.

MARCO NORMATIVO

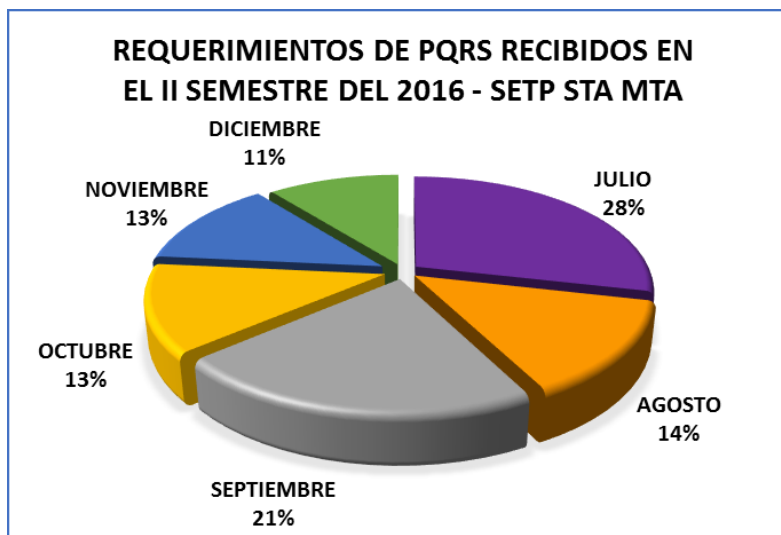
- ✓ Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Artículo 76. “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”
- ✓ Constitución Política de Colombia, Artículo 23. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”
- ✓ Constitución Política de Colombia, Artículo 74. “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.”
- ✓ Ley 87 de 1993, Artículo 12. “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”. Literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio 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”.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Teniendo en cuenta la información recolectada y los reportes de PQRS del SETP Santa Marta S.A.S., se registraron para el segundo semestre del año 2016, un total de 196 peticiones ante la entidad. A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de los medios de comunicación de PQRS:

PQRS RECIBIDAS EN EL II SEMESTRE DE 2016

MES	No. DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS
JULIO	56
AGOSTO	27
SEPTIEMBRE	42
OCTUBRE	25
NOVIEMBRE	25
DICIEMBRE	21
TOTAL	196



Fuente: Reporte generado a través de los formatos AGAL-FO-09, MGPR-FO-04 AGD-FO-01 y MGPR-FO-29 – Oficina de Control Interno SETP Santa Marta.

UNIDOS POR EL CAMBIO, SANTA MARTA – CIUDAD DEL BUEN VIVIR

Calle 24 No. 3 - 99 Edificio Banco de Bogotá Oficina. 911
Tel. (5) 431 77 77 www.setpsantamarta.gov.co E-mail: info@setpsantamarta.gov.co
NIT. 900.342.579-4

De lo anterior, se observa que en el mes de julio se recibió la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes a un 28% (56) del total recibido durante el II semestre (196) de la vigencia 2016, seguido del mes de septiembre con un 21% (42).

De acuerdo al I informe de la vigencia, se presenta un comparativo entre el I semestre y el II semestre del año 2016, en cuanto al número de requerimientos recibidos, lo que muestra una variación negativa del 19,34%.

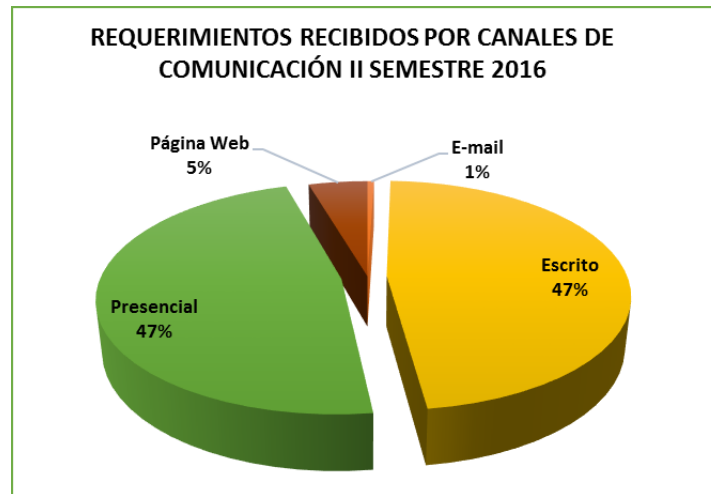
	I SEMESTRE (Enero - Junio)	II SEMESTRE (Julio - Diciembre)	DIFERENCIA	% DE VARIACIÓN
No. DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	243	196	47	-19,34%
TOTAL	243	196	47	-19,34%

Fuente: Oficina de Control interno SETP Santa Marta.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta cuenta con diferentes canales de comunicación como lo son: página web, redes sociales, e-mail, escrito, presencial y vía telefónica. A través de estos canales todo ciudadano puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por presuntos actos de corrupción.

CANAL	No. DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	%
E-mail	1	1%
Escrito	93	47%
Presencial	93	47%
Página Web	9	5%
TOTAL	196	100%



Fuente: Reporte generado a través de los formatos AGAL-FO-09, MGPR-FO-04 AGD-FO-01 y MGPR-FO-29 – Oficina de Control Interno SETP Santa Marta.

De acuerdo con la información anterior, se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos en la solicitudes de las PQRs es de manera presencial a través de la atención por parte del equipo de Gestión Predial y Reasentamiento con un 47% (93), igualmente que por medio escrito con 47% (93), y un porcentaje mucho más bajo por el canal de página web y e-mail.

De acuerdo a las estadísticas descritas en el I semestre del 2016, los canales más representativos en toda la vigencia 2016 siguen siendo: asesoría a PQR's de forma presencial y por medio escrito.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR EL PROCESO:

PROCESO PARA RESPUESTA	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
Gestión Predial y Reasentamiento	42	23	18	15	9	7	114	58,2%
Gestión Técnica	4	2	16	4	4	4	34	17,3%
Gestión Financiera	0	1	0	0	1	1	3	1,5%
Gestión Jurídica y Contratación	7	0	3	1	3	7	21	10,7%
Gestión Administrativa	0	0	1	1	5	0	7	3,6%
GJC – GT - GPR	0	0	1	2	0	0	3	1,5%
GJC - GF	0	0	1	1	0	0	2	1,0%
Traslado por Competencia	3	2	1	1	3	2	12	6,1%
TOTAL	56	28	41	25	25	21	196	100%

GJC: Gestión Jurídica y Contratación

GRP: Gestión Predial y Reasentamiento

GT: Gestión Técnica

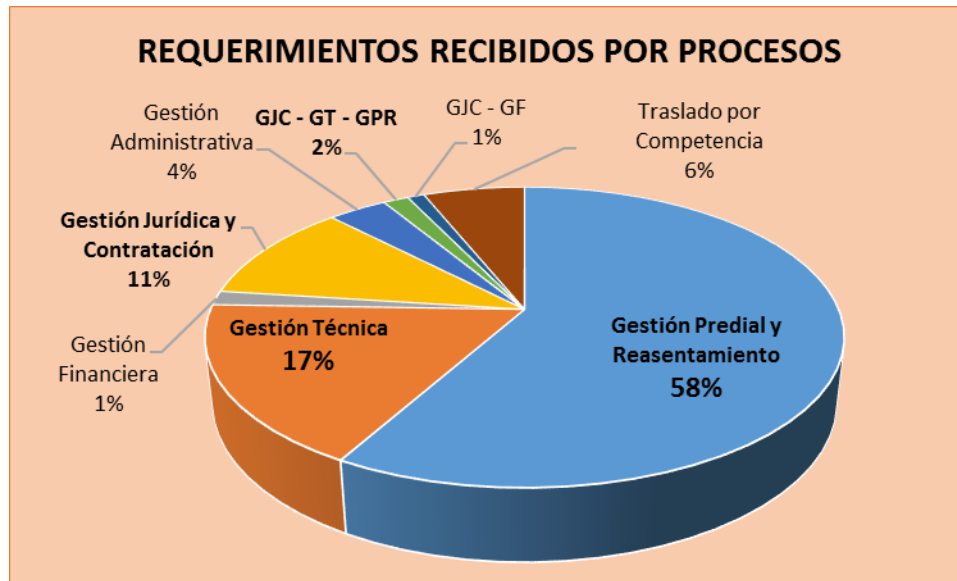
GF: Gestión Financiera

UNIDOS POR EL CAMBIO, SANTA MARTA – CIUDAD DEL BUEN VIVIR

Calle 24 No. 3 - 99 Edificio Banco de Bogotá Oficina. 911

Tel. (5) 431 77 77 www.setpsantamarta.gov.co E-mail: info@setpsantamarta.gov.co

NIT. 900.342.579-4



Fuente: Reporte generado a través de los formatos AGAL-FO-09, MGPR-FO-04 AGD-FO-01 y MGPR-FO-29 – Oficina de Control Interno SETP Santa Marta.

El SETP Santa Marta para el segundo semestre del año 2016 recibió a través del proceso Gestión Predial y Reasentamiento el mayor número de requerimientos con un **58,2%**, seguido del proceso Gestión Técnica con un **17,3%**, Gestión Jurídica y Contratación con un **11%** y un **6%** de requerimientos que se trasladaron a otras entidades o secretarías distritales por competencia.

Según la información analizada para estructurar el presente informe se evidencia que los requerimientos recibidos y que fueron trasladados por competencias a otras entidades, se recibieron en un **67%** por medio del canal de comunicación de la página web de la entidad.

De acuerdo al informe del primer semestre de la misma vigencia, el proceso de Gestión Predial y Reasentamiento y el proceso de Gestión Técnica, son los más representativos al recibir requerimientos para ser respondidos en los tiempos estipulados por ley y según AGA-PD-03 Procedimiento para la Tramitación de PQR's.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR EL PROCESO DE GESTIÓN PREDIAL Y REASENTAMIENTO:

ÁREA DE ASESORIA	No. DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS
Social	37
Económica	14
Jurídica	6
Técnica	2
Soc - Eco - Jur - Téc	34
TOTAL	93



Fuente: Reporte generado a través de los formatos AGAL-FO-09, MGPR-FO-04 AGD-FO-01 y MGPR-FO-29 – Oficina de Control Interno SETP Santa Marta.

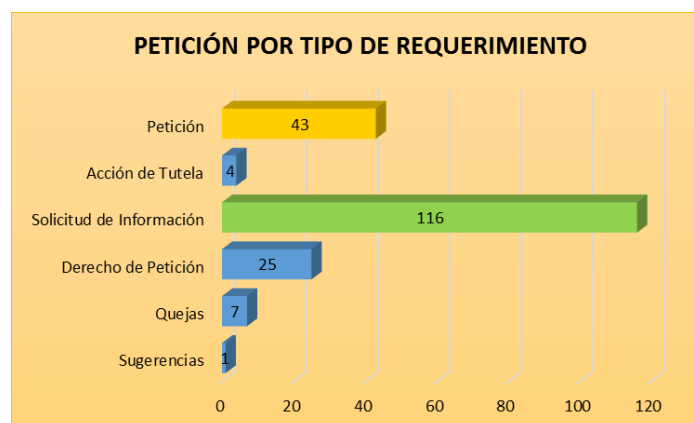
El gráfico demuestra que el área Social del proceso Gestión Predial y Reasentamiento recibe la mayor parte de las solicitudes de PQRS, seguida del área Económica con un porcentaje del 15%, además el área jurídica con un 6% y una relación entre todas las áreas con una representación del 37%.

PETICIÓN POR TIPO DE REQUERIMIENTO:

El tipo de requerimiento más representativo durante el segundo semestre de 2016, fue “Solicitud de Información”, con el 59,2% (116) del total de requerimientos recibidos a través de los formatos **AGAL-FO-09**, **MGPR-FO-04**, **AGD-FO-01** y **MGPR-FO-29**, seguido de las peticiones de interés particular con una participación del 21,9% (43) y derechos de Petición con el 12,8% (25). Se evidencia un bajo porcentaje de quejas, reclamos, sugerencias, acción de tutela y demandas.

De acuerdo a la información evaluada se evidencia que el 86% de las quejas recibidas (6) fueron trasladadas por competencia a las entidades encargadas de dar respuesta.

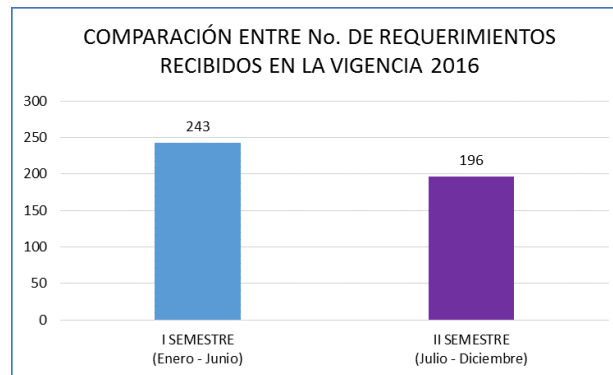
TIPO DE SOLICITUD	No. DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	%
Sugerencias	1	0,5%
Quejas	7	3,6%
Derecho de Petición	25	12,8%
Reclamos	0	0,0%
Solicitud de Información	116	59,2%
Acción de Tutela	4	2,0%
Petición	43	21,9%
Demanda	0	0,0%
TOTAL REQUERIMIENTOS	196	100%



Fuente: Reporte generado a través de los formatos AGAL-FO-09, MGPR-FO-04 AGD-FO-01 y MGPR-FO-29 – Oficina de Control Interno SETP Santa Marta.

CONCLUSIONES:

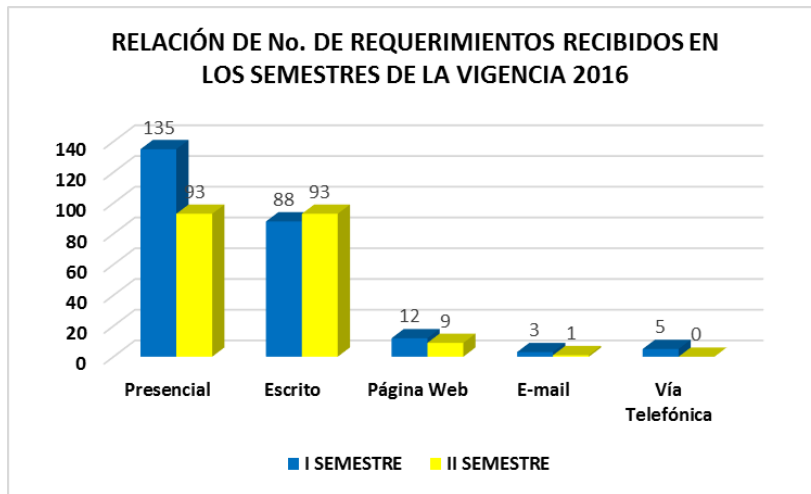
1. Durante el segundo semestre de la vigencia 2016, se presentó una disminución en el número de requerimientos solicitados a la entidad, la diferencia entre estos dos semestres fue de 47 requerimientos, el cual representa una variación negativa del 19,34%.



Fuente: Reporte generado a través de los formatos AGAL-FO-09, MGPR-FO-04 AGD-FO-01 y MGPR-FO-29 – Oficina de Control Interno SETP Santa Marta.

2. El SETP Santa Marta S.A.S. en el segundo semestre del año 2016 recibió a través de sus canales de comunicación un total de 196 PQRs, donde el 94% se relacionan con el objetivo misional mientras que a un 6% se le ha realizado traslado a la entidad o secretaria competente para su respuesta.
3. De acuerdo con el reporte generado a través de los formatos AGAL-FO-09, MGPR-FO-04 AGD-FO-01 y MGPR-FO-29, se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos en la solicitudes de las PQR's es de manera presencial a través de la atención por parte del equipo de Gestión Predial y Reasentamiento con un 47% (93), igualmente que por medio escrito con 47% (93), y un porcentaje mucho más bajo por el canal de página web y e-mail.

Teniendo en cuenta el informe de primer semestre de la misma vigencia, se evidencia que persiste el canal presencial y el canal escrito, como los más usados para la comunicación con la comunidad y atención al usuario. La grafica siguiente muestra una descripción del comportamiento de los requerimientos recibidos.



Fuente: Reporte generado a través de los formatos AGAL-FO-09, MGPR-FO-04 AGD-FO-01 y MGPR-FO-29 – Oficina de Control Interno SETP Santa Marta.

- En el análisis realizado de las PQR's que son recibidas a través del proceso de Gestión Predial y Reasentamiento, es notable que el área social es el principal enlace existente con la comunidad representado en un 40%, a través de las asesorías prestadas a los dueños de predios y arrendatarios afectados por el proyecto, así como a la comunidad que solicita información referente al SETP Santa Marta.
- Durante el II semestre de la vigencia 2016, se recibieron 116 solicitudes de información, 43 peticiones, 25 derechos de petición (de los cuales 17 de ellos, representados en un 68% son referentes a la obra de adecuación vía Líbano – Curinca), 7 quejas (de las cuales 6 fueron remitidas a las entidades encargadas de dar respuesta por competencia) y 4 acciones de Tutela. De acuerdo a los tiempos establecidos por ley y teniendo en cuenta AGA-PD-03 Procedimiento para la Tramitación de PQR's, se dieron respuesta oportuna a los requerimientos recibidos.

RECOMENDACIONES:

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos interponen ante el SETP Santa Marta, la Oficina de Control Interno realiza las

UNIDOS POR EL CAMBIO, SANTA MARTA – CIUDAD DEL BUEN VIVIR

Calle 24 No. 3 - 99 Edificio Banco de Bogotá Oficina. 911
Tel. (5) 431 77 77 www.setpsantamarta.gov.co E-mail: info@setpsantamarta.gov.co
NIT. 900.342.579-4

siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los Procesos:

1. Se recomienda que a través del proceso de Gestión Administrativa se realice la socialización del AGA-PD-03 Procedimiento para la Tramitación de PQR's, con el apoyo de los procesos intervinientes como lo son: Gestión de Comunicación e Información, Gestión Predial y Reasentamiento, Gestión de Talento Humano, Gestión Estratégica, Gestión de Calidad y aquellos que se crean necesarios en la intervención de atención al ciudadano.
2. Llevar a cabo una revisión constante de los correos recibidos diariamente con requerimientos de PQRS y reportar en el instante aquellas peticiones que no son competencia del SETP Santa Marta a la entidad correspondiente.
3. Se sugiere que el responsable de recibir los requerimientos, envíe al correo de la Oficina de Control Interno, el informe o copia de los derechos de petición recibidos, para que dicha Oficina realice su seguimiento y verifique el cumplimiento de respuesta, con miras a evitar la presentación de acciones de tutela para la protección del Derecho Fundamental de Petición y como mecanismo de prevención del daño antijurídico.

Firmado en Original
MILENIS GONZÁLEZ JIMÉNEZ
Jefe de Control Interno