INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

II SEMESTRE 2018

SETP
Sistema Estratégico de Transporte Público
Santa Marta

Santa Marta
ALCALDÍA DEL CAMBIO

MILENIS GONZÁLEZ JIMÉNEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO
ENERO 2019

II INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, RECIBIDAS EN EL SETP SANTA MARTA S.A.S. 2018

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 2018.

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta cuenta con el link "Contacto PQR" en la página Web https://setpsantamarta.gov.co/, 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 del formato **AGD-FO-01 Formato de Correspondencia Recibida.**

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 las 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 2018.

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”.

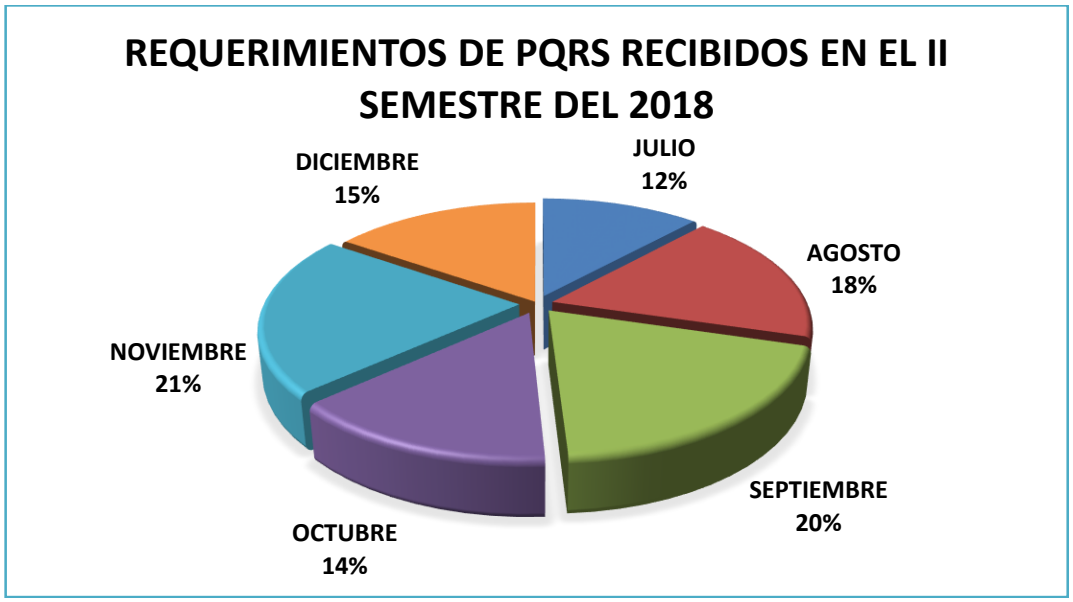
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

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 2018, un total de 169 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 2018

MES	No. DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS
JULIO	**20**
AGOSTO	**30**
SEPTIEMBRE	**33**
OCTUBRE	**24**
NOVIEMBRE	**36**
DICIEMBRE	**26**
	169



Fuente: Reporte generado a través del formato AGD-FO-01– Oficina de Control Interno SETP Santa Marta.

De lo anterior, se observa que en el mes de noviembre se recibió la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes a un 21% (36) del total recibido durante el II semestre (169) de la vigencia 2018, seguido del mes de septiembre con un 20% y agosto con un 18%.

A continuación, se presenta un comparativo entre el II semestre de la vigencia 2017 y II semestre de la vigencia 2018, en cuanto al número de requerimientos recibidos, lo que muestra una variación del 2,42%.

	II SEMESTRE 2017	II SEMESTRE 2018	DIFERENCIA	% DE VARIACIÓN
No. DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	165	169	-4	2,42%
TOTAL	165	169	-4	2,42%

Fuente: Oficina de Control interno SETP Santa Marta.

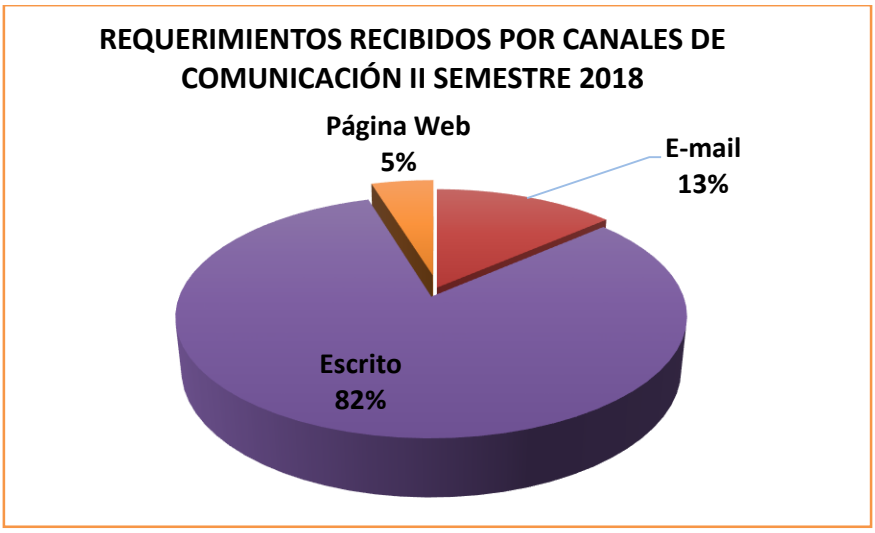
REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

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	**23**	**14%**
Escrito	**138**	**82%**
Página Web	**8**	**5%**
	169	**100%**

Fuente: Oficina de Control interno SETP Santa Marta.

Calle 24 No. 3 - 99 Edificio Banco de Bogotá Oficina. 1202
Tel. (5) 431 77 77 www.setpsantamarta.gov.co E-mail: info@setpsantamarta.gov.co
NIT. 900.342.579-4

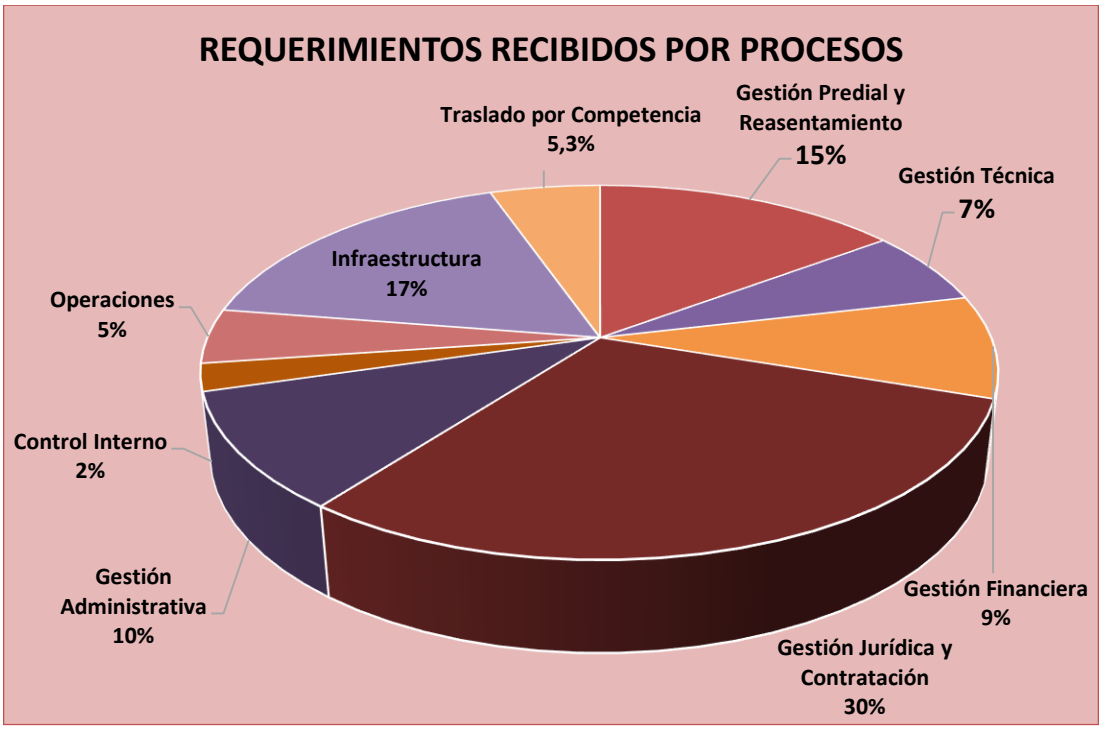


Fuente: Reporte generado a través del formato AGD-FO-01– Oficina de Control Interno SETP Santa Marta.

De acuerdo con la información anterior, se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos en las solicitudes de las PQRS es de manera escrita a través de la recepción de documentos con un 82% (138 peticiones), seguido de un 14% (23 peticiones) por medio del e-mail institucional y un porcentaje mucho más bajo por el canal de la página web.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR PROCESO:

PROCESO PARA RESPUESTA	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
Gestión Predial y Reasentamiento	3	3	5	1	5	8	**25**	14,8%
Gestión Técnica	4	1	3	1	2	0	**11**	6,5%
Gestión Financiera	2	4	2	4	2	1	**15**	8,9%
Gestión Jurídica y Contratación	5	13	9	6	14	4	**51**	30,2%
Gestión Administrativa	3	3	0	2	3	6	**17**	10,1%
Control Interno	0	0	1	2	0	1	**4**	2,4%
Operaciones	0	0	3	3	1	1	**8**	4,7%
Infraestructura	3	4	8	5	5	4	**29**	17,2%
Traslado por Competencia	0	2	2	0	4	1	**9**	5,3%
TOTAL	**20**	**30**	**33**	**24**	**36**	**26**	**169**	**100,0%**



Fuente: Reporte generado a través del formato AGD-FO-01– Oficina de Control Interno SETP Santa Marta.

El SETP Santa Marta para el segundo semestre del año 2018 recibió a través del proceso Jurídica y Contratación el mayor número de requerimientos con un **30%,** seguido del proceso Gestión Técnica - Infraestructura con un 17%, Gestión Predial y Reasentamiento con un 15%, Gestión Administrativa con un 10%, Gestión Financiera con un 9% y un 5.3% de requerimientos que se trasladaron a otras entidades o secretarias distritales por competencia.

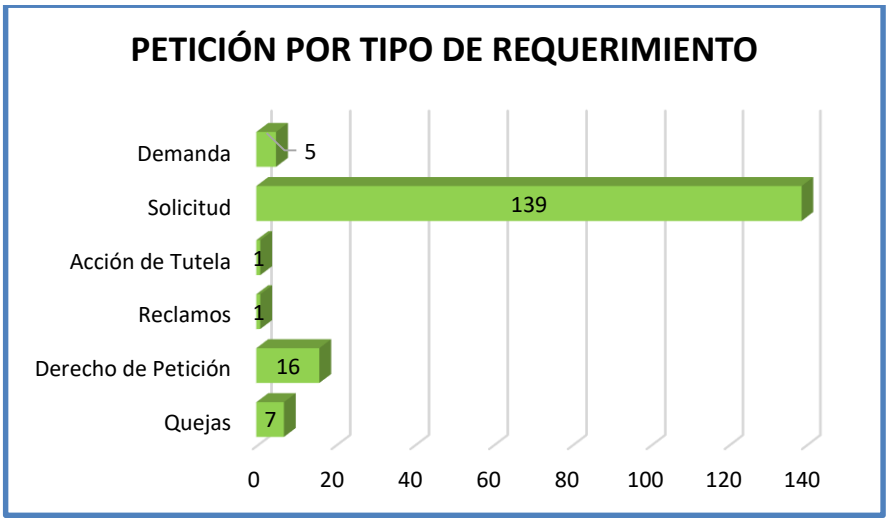
De acuerdo a los informes de los tres últimos semestres, los procesos misionales (Gestión Técnica y el proceso de Gestión Predial y Reasentamiento), son los más representativos al recibir requerimientos para ser respondidos en los tiempos estipulados por ley y según AGA-PD-03 Procedimiento para la Tramitación de PQR's, además del proceso de Gestión Jurídica y Contratación.

PETICIÓN POR TIPO DE REQUERIMIENTO:

El tipo de requerimiento más representativo durante el segundo semestre de 2018, fue Solicitud de Información con el 82.2% (139 solicitudes) del total de requerimientos recibidos a través del formato **AGD-FO-01,** seguido de los Derechos de Petición con una participación del 9.5% (16 requerimientos) y un 4.1% por concepto de Quejas. Se evidencia un bajo porcentaje reclamos y acciones de tutelas.

PETICIÓN POR TIPO DE REQUERIMIENTO

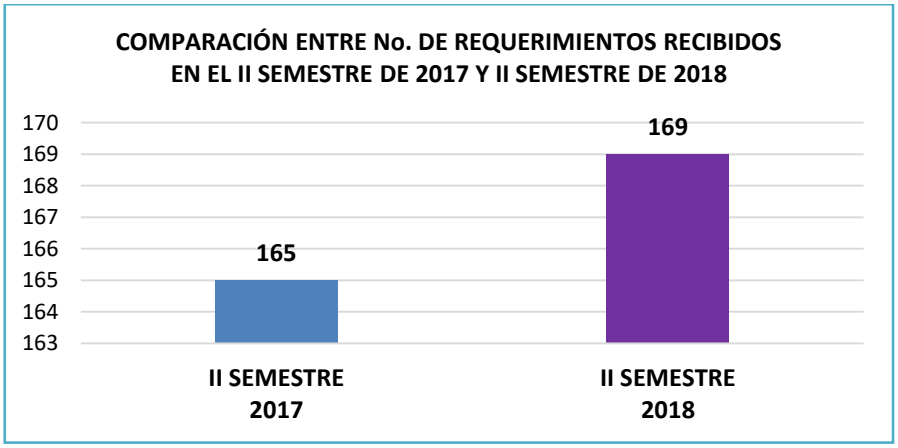
TIPO DE SOLICITUD	No. DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	%
Quejas	7	4,1%
Derecho de Petición	16	9,5%
Reclamos	1	0,6%
Acción de Tutela	1	0,6%
Solicitud	139	82,2%
Demanda	5	3,0%
TOTAL REQUERIMIENTOS	**169**	**100,0%**



Fuente: Reporte generado a través del formato AGD-FO-01 – Oficina de Control Interno SETP Santa Marta.

CONCLUSIONES:

1. Durante el segundo semestre de la vigencia 2018, se presentó un incremento en el número de requerimientos solicitados a la entidad con relación al segundo semestre de la vigencia 2017, la diferencia entre estos dos semestres fue de 4 requerimientos, el cual representa una variación del 2.42%.



Fuente: Reporte generado a través del formato AGD-FO-01– Oficina de Control Interno SETP Santa Marta.

2. El SETP Santa Marta S.A.S. en el segundo semestre del año 2018 recibió a través de sus canales de comunicación un total de 169 PQRS, donde el 94.7% se relacionan con el objetivo misional mientras que a un 5.3% se le realizó traslado a la entidad o secretaria competente para su respuesta.

3. De acuerdo con el reporte generado a través del formato AGD-FO-01, se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos en las solicitudes de las PQR's es de forma escrita a través de oficios recibidos en la entidad con un 82% (138) y un porcentaje mucho más bajo por el canal de página web y e-mail.

   Teniendo en cuenta el informe del segundo semestre de la vigencia 2017, se evidencia que persiste el canal escrito como el más usado para la comunicación con la comunidad y atención al usuario.

4. Durante el II semestre de la vigencia 2018, se recibieron 139 solicitudes de información, 16 derechos de petición, 5 demandas, 1 acciones de tutela, 1 reclamos y 7 quejas. 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 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.

4. Creación de estrategias para el uso del Buzón de Sugerencias de la entidad.

5. Realización de campañas anticorrupción, dando a conocer la práctica transparente de los procesos de la entidad.

Original Firmado

MILENIS GONZÁLEZ JIMÉNEZ
Jefe de Control Interno