



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: F-03-DE-1
COMUNICACIÓN INTERNA	Versión: 02
	Fecha: 23/03/2021



Alcalde de Popayán

MOVILIDAD FUTURA S.A.S

SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DE
POPAYÁ 28/8/26, 15:12



Calle 3a. No. 8 -58 - Centro
Tel. 8205898
www.movilidadfutura.gov.co



Radicado No: 20261100001172
2026-08-28 15:11
Asunto: Informe de seguimiento de gest

INFORME DE SEGUIMIENTO GESTIÓN DE PQRS, ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO ADMINISTRATIVO

PRIMER SEMESTRE DE 2026

LUIS FELIPE CORTÁZAR DÍAZ
JEFE CONTROL INTERNO

ENERO A JUNIO DE 2026

POPAYÁN - CAUCA

AGOSTO DE 2026

Carrera 9 No. 62 N 47 Bellavista - Popayán
Teléfono: 8205898
www.movilidadfutura.gov.co - movilidadfutura@popayan@hotmail.com
Nit: 900323358-2

Página 1 de 8



modelo integrado
de planeación
y gestión

1. Introducción

La Oficina de Control Interno de Movilidad Futura S.A.S., en ejercicio de su rol de evaluación y seguimiento, presenta el informe semestral sobre la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026. El seguimiento se orienta a verificar la oportunidad, trazabilidad y gestión institucional de los requerimientos ciudadanos, así como la observancia de los controles definidos por la entidad para prevenir vencimientos y fortalecer la calidad del servicio al ciudadano.

El análisis se sustenta en el derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, desarrollado por la Ley 1755 de 2015; en las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; en la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a la información pública; en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; en las disposiciones aplicables al Sistema de Control Interno; y en el Manual de Atención al Ciudadano vigente de Movilidad Futura S.A.S.

Como aspecto técnico relevante, el Manual de Atención al Ciudadano establece términos internos de gestión inferiores a los plazos máximos legales para determinadas modalidades de petición. En consecuencia, el presente seguimiento diferencia el incumplimiento de un término interno institucional del eventual incumplimiento del término legal aplicable. Esta distinción resulta necesaria para evitar que los indicadores de gestión sean interpretados, de manera automática, como una conclusión sobre vulneración del derecho de petición

2. Objetivo

Evaluar la gestión institucional de las PQRS recibidas por Movilidad Futura S.A.S. durante el primer semestre de 2026, verificando su atención, trazabilidad y oportunidad de respuesta frente a los parámetros internos definidos por la entidad y, cuando corresponda, frente a los términos máximos legales, con el propósito de identificar riesgos, debilidades de control y oportunidades de mejora en la atención al ciudadano.

3. Alcance del Seguimiento

El seguimiento comprende las PQRS registradas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, con base en el informe y la matriz de seguimiento elaborados por el subproceso de Atención al Ciudadano. La revisión considera el volumen de requerimientos, estado de atención, tiempos reportados de respuesta, clasificación de oportunidad, gestión de seguimiento y controles preventivos.

Para efectos del presente informe, las seis (6) PQRS clasificadas inicialmente por Atención al Ciudadano como extemporáneas fueron objeto de validación focalizada, considerando el tipo material de petición, el término interno, el término legal aplicable y los días hábiles efectivamente transcurridos. El resultado de esta revisión se incorpora en el numeral 7.2 del informe.

4. Criterios normativos y administrativos

CRITERIO	APLICACIÓN AL SEGUIMIENTO
Constitución Política de Colombia, artículo 23	Derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta resolución.
Ley 1755 de 2015	Regula el derecho fundamental de petición y establece, como regla general, términos máximos de respuesta de 15 días; 10 días para peticiones de documentos e información; y 30 días para consultas, sin perjuicio de normas especiales.
Ley 1474 de 2011, artículo 76	Dispone que la Oficina de Control Interno vigile que la atención al ciudadano se preste conforme a las normas legales vigentes y rinda a la administración un informe semestral.
Ley 1712 de 2014, artículo 26	Exige que las respuestas a solicitudes de acceso a información sean oportunas, veraces, completas, motivadas y actualizadas.
Ley 87 de 1993 y Decreto 648 de 2017	Marco del Sistema de Control Interno y de los roles de enfoque preventivo, evaluación de la gestión del riesgo y evaluación y seguimiento.

Manual de Atención al Ciudadano de Movilidad Futura S.A.S., versión 5 (2025)	Establece parámetros institucionales para la gestión de PQRS y términos internos preventivos, entre ellos 13, 8 y 25 días hábiles, según la modalidad aplicable.
--	--

5. Metodología

La Oficina de Control Interno efectuó una revisión documental y analítica del informe semestral presentado por Atención al Ciudadano y de la información consolidada en su matriz de seguimiento. El ejercicio se desarrolló bajo un enfoque de verificación de controles y cumplimiento, sin sustituir la responsabilidad operativa del proceso encargado de gestionar y responder las PQRS.

6. Resultados del seguimiento

De acuerdo con el informe presentado por Atención al Ciudadano, durante el primer semestre de 2026 se recibieron 52 PQRS y la totalidad fue respondida, lo que representa una cobertura de atención del 100 %. De este universo, 46 requerimientos fueron clasificados como respondidos dentro del término utilizado por la matriz institucional y 6 como extemporáneos, para un indicador de oportunidad reportado del 88,46 %.

Mes	Recibidas	Respondidas	A tiempo	Extemporáneas	% oportunidad
Enero	2	2	2	0	100 %
Febrero	13	13	13	0	100 %
Marzo	14	14	9	5	64,29 %
Abril	10	10	10	0	100 %
Mayo	8	8	7	1	87,50 %
Junio	5	5	5	0	100 %
TOTAL	52	52	46	6	88,46 %

La concentración de los casos clasificados como extemporáneos se presentó en marzo, con cinco (5) registros, y en mayo, con un (1) registro. El informe de Atención al Ciudadano señala, para marzo, que los retrasos estuvieron asociados principalmente a

la ausencia temporal del representante legal, circunstancia que afectó los tiempos de respuesta.

7. Análisis técnico de la oportunidad en la gestión

7.1 Diferencia entre término legal y término interno

El Manual de Atención al Ciudadano adopta términos internos inferiores a determinados términos máximos legales. Este diseño constituye un control preventivo, en la medida en que busca disponer de un margen operativo para proyectar, revisar, aprobar y comunicar las respuestas antes del vencimiento previsto por la ley.

Por lo anterior, la sola superación del término interno no permite concluir automáticamente que exista incumplimiento legal. No obstante, cuando el tiempo real de respuesta supera también el término máximo previsto para la modalidad material de la petición, se configura una situación que debe ser analizada desde el cumplimiento normativo, salvo que exista una ampliación del plazo comunicada oportunamente y ajustada a las condiciones legales aplicables.

7.2 Validación focalizada de las seis PQRS reportadas como extemporáneas

La Oficina de Control Interno efectuó la validación focalizada de las seis (6) PQRS clasificadas por Atención al Ciudadano como extemporáneas, contrastando el tipo material de la solicitud, el término interno, el término legal aplicable y los días hábiles efectivamente transcurridos.

Como resultado, cinco (5) casos superaron el término interno y el término máximo legal aplicable. El caso PQRS 5 registró nueve (9) días de respuesta frente a un término interno de trece (13) días y legal de quince (15) días, por lo que corresponde reclasificarlo como oportuno.

Caso	Tipo material	Término interno	Término legal	Días reales	Resultado validación
PQRS 1	Solicitud de información	13 días	15 días	27 días	Incumple término legal
PQRS 2	Petición	8 días	15 días	25 días	Incumple término legal
PQRS 3	Solicitud de certificado	8 días	15 días	30 días	Incumple término legal
PQRS 4	Solicitud de información	13 días	15 días	25 días	Incumple término legal
PQRS 5	Petición	13 días	15 días	9 días	Cumple términos
PQRS 6	Petición	8 días	15 días	31 días	Incumple término legal

8. Valoración de control interno

Se evidencia como fortaleza la existencia de una matriz de semaforización y seguimiento, así como la realización de recordatorios y monitoreo por parte de Atención al Ciudadano. Estos mecanismos permiten conservar trazabilidad sobre el ciclo de las solicitudes y constituyen controles preventivos relevantes frente al riesgo de vencimiento.

La validación focalizada evidencia que el control preventivo de oportunidad presentó debilidades durante el periodo evaluado, dado que cinco (5) de los seis (6) casos revisados superaron tanto el término interno como el término máximo legal aplicable. El caso restante fue clasificado inicialmente como extemporáneo, aunque la revisión determinó que fue atendido dentro de ambos términos.

Adicionalmente, se identifica una oportunidad de mejora en la metodología del indicador: los reportes institucionales deben diferenciar de manera expresa la oportunidad frente al término interno de gestión y el cumplimiento del término máximo legal. Esta

separación mejora la precisión del análisis, fortalece la gestión del riesgo jurídico y evita interpretaciones incorrectas de los resultados.

9. Conclusiones

Durante el primer semestre de 2026 se recibieron 52 PQRS y se dio respuesta a la totalidad, alcanzando una cobertura de atención del 100 %. La matriz institucional reportó inicialmente 46 respuestas oportunas y 6 extemporáneas, equivalente a un indicador de oportunidad del 88,46 %.

La validación focalizada determinó que cinco (5) de las seis (6) PQRS reportadas como extemporáneas superaron tanto el término interno como el término máximo legal aplicable, mientras que la PQRS 5 fue atendida dentro de ambos términos. En consecuencia, el consolidado ajustado corresponde a 47 respuestas oportunas y 5 extemporáneas, con un indicador de oportunidad del 90,38 %.

Los resultados confirman la necesidad de diferenciar en la medición institucional el término interno de gestión, utilizado como control preventivo, del término máximo legal aplicable, evitando que una desviación interna sea interpretada automáticamente como incumplimiento legal.

La concentración de los casos extemporáneos evidencia debilidades en los mecanismos preventivos de continuidad, alerta y escalamiento, por lo que resulta necesario fortalecer los controles orientados a prevenir vencimientos y asegurar la oportunidad de las respuestas.

10. Recomendaciones

Actualizar la matriz institucional de PQRS conforme al resultado de la validación, incorporando la reclasificación del caso oportuno y el indicador consolidado ajustado del semestre.

Fortalecer la metodología de seguimiento mediante la identificación del tipo material de petición y la diferenciación expresa entre término interno y término legal aplicable, preferiblemente con indicadores separados de oportunidad.

Fortalecer las alertas preventivas, el escalamiento a los responsables y los mecanismos de continuidad para la aprobación y firma de respuestas, especialmente ante ausencias temporales o situaciones que puedan generar riesgo de vencimiento.

Mantener evidencia de los recordatorios, escalamiento, ampliaciones de término y comunicaciones al peticionario, garantizando la trazabilidad integral de la gestión de cada PQRS.

Actualizar el Manual de Atención al Ciudadano, armonizando los términos internos de gestión allí establecidos con los parámetros utilizados en la matriz de semaforización de PQRS, de manera que exista congruencia entre el procedimiento documentado, la herramienta de seguimiento y la medición de oportunidad, diferenciando claramente los términos internos de control de los términos máximos legales aplicables.



LUIS FELIPE CORTÁZAR DÍAZ
Jefe de Control Interno

Anexo: Anexo Informe de PQRS Primer semestre 2026 Gestión Administrativa

Revisó: Luis Felipe Cortázar Díaz – Jefe Control Interno

Proyectó: Wilman Ledezma Navia – Contratista Oficina de Control Interno

MOVILIDAD FUTURA S.A.S

SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DE POPAYÁN

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS, ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO ADMINISTRATIVO

PRIMER SEMESTRE DE 2026

PARA:

LUIS FELIPE CORTAZAR

JEFE CONTROL INTERNO

ENERO A JUNIO DE 2026

POPAYAN-CAUCA

1. INTRODUCCIÓN

Movilidad Futura S.A.S., en el marco de sus políticas orientadas al fortalecimiento del servicio al ciudadano y transparencia institucional, realiza seguimiento periódico a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS radicadas ante la entidad, con el propósito de verificar la correcta gestión, el trámite oportuno, la emisión de respuesta de fondo y el cierre efectivo de cada requerimiento.

En este sentido, el presente informe expone los resultados consolidados del seguimiento técnico realizado a las PQRS durante el **primer semestre de la vigencia 2026**. El análisis metodológico contempla la caracterización del comportamiento mensual de las solicitudes, el volumen de requerimientos atendidos, el nivel de cumplimiento de los términos legales de respuesta y la identificación de las causas que generaron extemporaneidad.

Asimismo, se evalúa la gestión transversal adelantada por el proceso de **Atención al Ciudadano**, considerando que la resolución de las PQRS exige la articulación directa con las diferentes dependencias técnicas y administrativas de la entidad. Dicha interacción interinstitucional se ejecuta bajo los lineamientos de la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes que regulan la participación ciudadana y el derecho de petición en Colombia.

Finalmente, este documento se consolida como una herramienta clave de control interno para identificar oportunidades de mejora continua, optimizar la coordinación entre áreas, perfeccionar los sistemas de alertas tempranas y garantizar una atención eficiente, oportuna y con altos estándares de calidad.

2. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión, el trámite y el nivel de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) recibidas por Movilidad Futura S.A.S. durante el primer semestre de la vigencia 2026 (enero-junio), mediante la verificación del cumplimiento de los términos legales establecidos, con el fin de formular acciones de mejora que fortalezcan el proceso de Atención al Ciudadano.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Cuantificar el volumen total de PQRS recibidas durante el primer semestre de 2026.

- Consolidar el número de requerimientos efectivamente atendidos, respondidos y cerrados durante el periodo evaluado para determinar porcentaje de cobertura.
- Medir el nivel de cumplimiento de los términos establecidos para la respuesta.
- Clasificar las solicitudes procesadas oportunamente, diferenciando aquellas atendidas a tiempo de las que presentaron extemporaneidad.
- Diagnosticar los factores internos y de articulación que generaron retrasos en las dependencias responsables de proyectar respuestas.
- Promover el mejoramiento continuo de la atención y respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

4. ALCANCE

El alcance de este informe comprende el análisis estructurado de la información consignada en la **Matriz Institucional de Seguimiento de PQRS** de Movilidad Futura S.A.S., correspondiente a los requerimientos radicados entre enero y junio de la vigencia 2026. Con el fin de evaluar la eficiencia operativa, el cumplimiento normativo y la oportunidad en el trámite, se examinaron las siguientes variables clave: Número de radicado.

- Trazabilidad de ingreso mediante número de radicado y fecha de recepción.
- Clasificación técnica según Tipo de PQRS (petición, queja, reclamo o solicitud).
- Dependencia o proceso responsable encargado de proyectar y consolidar la respuesta de fondo.
- Términos normativos para responder de acuerdo a plazos legales vigentes.
- Fecha de respuesta efectiva y validación mediante el soporte de confirmación de respuesta enviado al ciudadano.
- Métrica de eficiencia, midiendo el Tiempo exacto de respuesta real.
- Monitoreo de gestión, PQRS atendida, cerrada o en trámite.

5. METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe se desarrolló bajo la revisión de la matriz de semaforización de las PQRS allegadas durante el primer semestre de 2026.

El análisis se efectuó tomando como referencia la fecha de recepción o radicación de cada requerimiento, verificando posteriormente el estado de su gestión y la fecha de emisión de la respuesta.

Para determinar el cumplimiento de los términos, se comparó el tiempo de respuesta registrado en la matriz con el número de días hábiles establecidos según el tipo de PQRS, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, análisis sistemático a través de la semaforización.

6. RESULTADOS GENERALES DEL PRIMER SEMESTRE

Durante el período comprendido entre enero y junio de 2026, se registraron un total de cincuenta y dos (52) PQRS.

De acuerdo con la información consolidada en la matriz de seguimiento:

- 52 PQRS fueron recibidas.
- 52 PQRS fueron respondidas.
- 46 PQRS fueron respondidas dentro de los términos establecidos.
- 6 PQRS presentaron respuesta extemporánea.
- Se alcanzó un 100 % de atención y respuesta.
- El cumplimiento oportuno de las respuestas fue del 88,46 %.
- El porcentaje de respuestas extemporáneas correspondió al 11,54 %.

7. CONSOLIDADO MENSUAL DE PQRS

MES	PQRS RECIBIDAS	PQRS RESPONDIDAS	A TIEMPO	EXTEMPORÁNEAS	% OPORTUNIDAD
Enero	2	2	2	0	100%
Febrero	13	13	13	0	100%
Marzo	14	14	9	5	64,29%
Abril	10	10	10	0	100%
Mayo	8	8	7	1	87,50%
Junio	5	5	5	0	100%
TOTAL	52	52	46	6	88,46%

8. ANÁLISIS MENSUAL

8.1. ENERO DE 2026

Nº RADICADO	REMITENTE	TELÉFONO / CORREO	FECHA DE RECEPCIÓN	MEDIO DE RECEPCIÓN	ASUNTO	TIPO DE PQRS	A DAR RESPUESTA		FECHA DE RESPUESTA	CONTESTADO	TIEMPO DE RESPUESTA	SEGUIMIENTO	ESTADO FINAL DE PQRS
							PROCESO	DÍAS HÁBILES PARA RESPONDER SEGÚN TIPO DE PQRS					
20261000210671	Luis Andres Sadosnik Rojas y Fabian Fabiano Bontia	8333212	28/1/2026	Correo	Solicitud de inicio de proceso de liquidación por mutuo acuerdo.	Solicitud de estufa	Gerencia	13	28/1/2026	SI	0		A TIEMPO
20261100203082	Daniel Garcia Akil polo	3197058337	30/1/2026	Correo	Petición	Petición	Gestión de Infraestructura	8	11/2/2026	SI	8		A TIEMPO

Durante enero de 2026 se recibieron dos (2) PQRS.

La totalidad de los requerimientos fueron respondidos dentro de los términos establecidos, alcanzando un cumplimiento del 100 % en oportunidad de respuesta.

No se registraron respuestas extemporáneas durante este período.

Indicador	Resultado
PQRS recibidas	2
Respondidas	2
A tiempo	2
Extemporáneas	0
% atención	100%
% oportunidad	100%

8.2. FEBRERO DE 2026

N° RADICADO	REMITENTE	TELÉFONO / CORREO	FECHA DE RECEPCIÓN	MEDIO DE RECEPCIÓN	ASUNTO	TIPO DE PQRS	A DAR RESPUESTA		FECHA DE RESPUESTA	CONTESTADO	TIEMPO DE RESPUESTA	SEGUIMIENTO	ESTADO FINAL DE PQRS
							PROCESO	DÍAS HÁBILES PARA RESPONDER SEGÚN TIPO DE PQRS					
20261100000025	Maria Margara Res Sanchez	3178471811	9/2/2026	Correo	Derecho de petición	Petición	Gestión de Infraestructura	8	17/2/2026	SI	8	RESPONDIDO	ATEMPO
20261100000042	Jheymar Anzonca Gomez	3133045955	9/2/2026	Correo	Solicitud de información relacionada con redes sanitarias en la zona	Petición	Gestión de Infraestructura	8	17/2/2026	SI	8	RESPONDIDO	ATEMPO
20261100000052	Gregory Alexander Picon Salgado	3065709229	9/2/2026	Correo	Derecho de petición en materia particular	Petición	Gestión Jurídica	8	19/2/2026	SI	8	RESPONDIDO	ATEMPO
20261100000072	Juan Diego Mandana Ceron CONTRALOR MUNICIPAL	1241913	10/2/2026	Presencial	Presentación de solicitud de cumplimiento al municipio de Popayán y entidades descentralizadas, vigencia 2026	Informativo	Gestión	2	11/2/2026	SI	1	RESPONDIDO	ATEMPO
20261100000102	Claudia Lorena Cruz	305683144	12/2/2026	Correo	Solicitud de certificación laboral	Consultas y certificados	Gestión Jurídica	8	17/2/2026	SI	3	RESPONDIDO	ATEMPO
20261100210751	Dani Fernando Daza Donado Registraduría Nacional del Estado Civil	630 370 2000	6/2/2026	Presencial	Solicitud de exclusión como juez de votación Elecciones Congreso 2026	Petición	Gestión Administrativa	8	18/2/2026	SI	8	RESPONDIDO	ATEMPO
20261100000112	Jairo Ernesto Duque Restrepo	3013435559	12/2/2026	Correo	Solicitud de información. Estado y fecha estimada de pago de liquidación laboral	Solicitud de informe	Gestión Administrativa	13	13/2/2026	SI	1	RESPONDIDO	ATEMPO
20261100000052	Yliana Benal	3133134048	12/2/2026	Correo	Solicitud del certificado de relaciones correspondiente al año 2025	Consultas y certificados	Gestión Financiera	8	15/2/2026	SI	5	RESPONDIDO	ATEMPO
20261100000121	Consejo Movilidad Popayán	No anexado	17/2/2026	Presencial	Solicitud de autorización de caso de participación comunitaria	Informativo	Gestión de Infraestructura	2	18/2/2026	SI	1	RESPONDIDO	ATEMPO
20261100000132	Pada Andrea Muñoz Quiroz Condominio Versailles	3217773344	17/2/2026	Presencial	Solicitud de segregación de ruta de transporte público sobre la calle 73 hacia la zona sector Agua	Petición	Gestión Operación del SEPT	8	24/2/2026	SI	7	RESPONDIDO	ATEMPO
20261100000142	URSASER-Gerencia Maria Virginia Pariza Castro	atlasaceros@urbasera.com.co	19-02-2026	Presencial	Respuesta a invitación a jornada de limpieza y recuperación socioambiental - Pedido estación de internet en Occidente	Informativo	Gestión Ambiental	2	20/2/2026	SI	1	RESPONDIDO	ATEMPO
20261100000152	Secretaría de Hacienda	atencionciudadano@popayán.gov.co	25/2/2026	Presencial	Remisión Circular N. 20261300002226 10 de febrero 2026. Obligaciones tributarias vigencia 2026	Informativo	Gestión Financiera	2	26/2/2026	SI	0	RESPONDIDO	ATEMPO
20261100000162	Climaco Eduardo Olan Maye	atencionciudadano@popayán.gov.co	26/2/2026	Presencial	Solicitud de información	Solicitud de informe	Gestión de Infraestructura	13	13/2/2026	SI	11	RESPONDIDO	ATEMPO

Durante febrero de 2026 se recibieron trece (13) PQRS.

La totalidad de los requerimientos fueron atendidos y respondidos oportunamente, alcanzando un cumplimiento del 100 %.

Indicador	Resultado
PQRS recibidas	13
Respondidas	13
A tiempo	13
Extemporáneas	0
% atención	100%
% oportunidad	100%

8.3. MARZO DE 2026

N° RADICADO	REMITENTE	TELÉFONO / CORREO	FECHA DE RECEPCIÓN	MEDIO DE RECEPCIÓN	ASUNTO	TIPO DE PQRS	A DAR RESPUESTA		FECHA DE RESPUESTA	CONTESTADO	TIEMPO DE RESPUESTA	SEGUIMIENTO	ESTADO FINAL DE PQRS
							PROCESO	DIAS HÁBILES PARA RESPONDER SEGÚN TIPO DE PQRS					
20251100000372	Hernandez Pariza	300344627	13/3/2026	Correo	Solicitud mediante de referencias	Solicitud de informe	Gestión Financiera	13	24/3/2026	SI	7	RESPONDIDO	ATEMPO
20251100000382	Carolina Vazquez Cardenas	3153034125	4/3/2026	Presencial	Solicitud de información	Solicitud de informe	Gestión de Infraestructura	13	23/3/2026	SI	13	RESPONDIDO	ATEMPO
20251100000390	Geme Lucía Maya	3003514127	5/3/2026	Presencial	Derecho de petición	Petición	Gestión de Infraestructura	8	19/3/2026	SI	7	RESPONDIDO	ATEMPO
20251100000392	Bento Aguilara Trostle	311815365	12/3/2026	Presencial	Servicio de ruta de transporte	Solicitud de informe	Gestión Operación del SEPT	13	31/3/2026	SI	13	RESPONDIDO	ATEMPO
20251100000393	Victor Albrino Rivero	3150722397	13/3/2026	Correo	Derecho de petición	Petición	Gestión Financiera	8	19/3/2026	SI	3	RESPONDIDO	ATEMPO
20251100000394	Joel Corrocha	3215436023	12/3/2026	Presencial	Derecho de petición	Petición	Gestión Bordo Ferial	8	24/3/2026	SI	6	RESPONDIDO	ATEMPO
20251100000395	Elena Margarita Card Urbina	3243075	12/3/2026	Presencial	Solicitud de información sobre predios en intervención construcciones	Solicitud de informe	Gestión de Infraestructura	13	20/4/2026	SI	.27	RESPONDIDO	EXTEMPORANEO
20251100000396	Sandra Chirine Ocampo	3128909938	10/3/2026	Presencial	Derecho de petición Art 23	Petición	Gestión de Infraestructura	8	20/4/2026	SI	.25	RESPONDIDO	EXTEMPORANEO
20251100000397	OJO Soluciones	3137551503	8/3/2026	Presencial	Cancelación de contrato	Solicitud de informe	Gestión de Infraestructura	13	20/4/2026	SI	33	RESPONDIDO	EXTEMPORANEO
20251100000398	JEFE OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES KAREN YOSSELLE RAMOS LUISANO	6333733	22/3/2026	Presencial	Solicitud de articulación estratégica Semana Santa 2026	Solicitud de informe	Gestión Administrativa	13	30/3/2026	SI	4	RESPONDIDO	ATEMPO
20251100000399	HERNAN SOLANO SOLANO		15/3/2026	Presencial	Solicitud actualizada para la vigencia 2026, certificación movilidad futura S.A.S	Solicitud de informe	Gestión de Infraestructura	13	20/4/2026	SI	.25	RESPONDIDO	EXTEMPORANEO
20251100000400	CÍRCULO DE VIAJES UNIVERSAL S.A.S. MARIA NERIDA DIAZ ANASTACIOA	3125033720	18/3/2026	Correo	Autorización para realizar trabajo convalidación de entes inspeccionados	Petición	Gestión Administrativa	8	20/3/2026	SI	9	RESPONDIDO	ATEMPO
20251100000401	LUIS FELIPE CORTAZAR DIAZ	3153658702	26/3/2026	Presencial	Solicitud de amparo de permuto acuerdo del contrato de prestación de servicios N° CD-019-2024	Petición	Gestión	8	7/4/2026	SI	6	RESPONDIDO	ATEMPO
20251100000402	LUIS ALBERTO AREVALO	3007780330	26/3/2026	Presencial	Derecho de petición	Petición	Gestión Judicial	8	8/4/2026	SI	9	RESPONDIDO	EXTEMPORANEO

Durante marzo de 2026 se recibieron catorce (14) PQRS, de las cuales nueve (9) fueron respondidas oportunamente, mientras que cinco (5) presentaron respuesta extemporánea.

La extemporaneidad registrada durante el mes de marzo de 2026 estuvo asociada principalmente a la ausencia temporal del representante legal, situación que generó una afectación en los tiempos respuesta. Desde el proceso de Atención al Ciudadano se

efectuó el seguimiento correspondiente a los requerimientos, realizando las gestiones necesarias para impulsar el trámite y respuesta.

Indicador	Resultado
PQRS recibidas	14
Respondidas	14
A tiempo	9
Extemporáneas	5
% atención	100%
% oportunidad	64,29%

8.4. ABRIL DE 2026

N° RADICADO	REMITENTE	TELÉFONO / CORREO	FECHA DE RECEPCIÓN	MEDIO DE RECEPCIÓN	ASUNTO	TIPO DE PQRS	A DAR RESPUESTA		FECHA DE RESPUESTA	CONTESTADO	TIEMPO DE RESPUESTA	SEGUIMIENTO	ESTADO FINAL DE PQRS
							PROCESO	DÍAS HÁBILES PARA RESPONDER SEGÚN TIPO DE PQRS					
2025110000472	Ciudad Urdama	3136338584	8/4/2025	Presencial	Restricción a la comunicación. Restricción a la movilidad de responsabilidad	Solicitud de informe	Gestión de Infraestructura	13	15/4/2025	SI	5	RESPONDIDO	A TIEMPO
20251100002512	Neorin Chicaiza	3226787157	10/4/2025	Presencial	Restricción de estado de gestión	Información	Gestión Jurídica	2	14/4/2025	SI	2	RESPONDIDO	A TIEMPO
20251100006222	LUIS ENRIQUE RICHMA RODRÍGUEZ	luisrichma.concep@gmail.com	10/4/2025	Presencial	Indicación de ubicación de instalaciones en movilidad de circulación	Información	Gestión	2	14/4/2025	SI	2	RESPONDIDO	A TIEMPO
20251100002552	ERNESTO RALLICO GOMEZ	3216255783	13/4/2025	Presencial	CUENTA DE CORRIENTE y estado de derecho	Solicitud de informe	Gestión Socio Prepal	13	21/4/2025	SI	8	RESPONDIDO	A TIEMPO
20251100000572	FALLA ANDREA MUNOZ GUNAVAS	3217773144	14/4/2025	Presencial	Derecho de petición. Solicitud de instalación de semáforo reductor de velocidad en la carrera 5 entre calles 15N de Popayán	Petición	Gestión de Infraestructura	8	26/4/2025	SI	8	RESPONDIDO	A TIEMPO
20251100000582	ANGELA MARIA ACOSTA VALLEJO	8241010 - 8242390	21/4/2025	Correo	Comunicación y solicitud de información dentro de la indagación preliminar P-05-2025	Solicitud de informe	Gestión Jurídica	13	28/4/2025	SI	5	RESPONDIDO	A TIEMPO
20251100000582	OFFICE NEED SAS PEDRO ROA ROCA	3158083312	22/4/2025	Presencial	Requerimiento de información sobre estado de adjudicación. Proceso de compra pública MPM-008-2025	Solicitud de informe	Gestión Jurídica	13	29/4/2025	SI	5	RESPONDIDO	A TIEMPO
20251100000602	HDC S OFORTE A LA INGENIERIA S.A.S HELMER GOVAINNY DE LA CRUZ	hdc@hdcingenieria.com	22/4/2025	Correo	SUSPENSIÓN CONTRATO 073 DE 2025	Petición	Gestión Jurídica	8	4/5/2025	SI	8	RESPONDIDO	A TIEMPO
20251100000612	SECRETARIA DE PLANEACION	planeacion@popayan.gov.co	23/4/2025	Presencial	Solicitud de un espacio para conectar la tienda anexo a la Corazón, manos y raíces	Solicitud de informe	Gestión	13	12/5/2025	SI	13	RESPONDIDO	A TIEMPO
20251100000622	JOSE ARIEL RODALDEGA	jserodalgare@contrabienes.gov.co	24/4/2025	Correo	Solicitud de información	Solicitud de informe	Gestión Operación del EEP	13	11/5/2025	SI	11	RESPONDIDO	A TIEMPO

Durante abril de 2026 se recibieron diez (10) PQRS.

La totalidad de los requerimientos fueron respondidos dentro de los términos establecidos, alcanzando un cumplimiento del 100 % en oportunidad de respuesta.

No se registraron respuestas extemporáneas.

Indicador	Resultado
PQRS recibidas	10
Respondidas	10
A tiempo	10
Extemporáneas	0
% atención	100%
% oportunidad	100%

8.5. MAYO DE 2026

N° RADICADO	REMITENTE	TELÉFONO / CORREO	FECHA DE RECEPCIÓN	MEDIO DE RECEPCIÓN	ASUNTO	TIPO DE PQRS	A DAR RESPUESTA		FECHA DE RESPUESTA	CONTESTADO	TIEMPO DE RESPUESTA	SEGUIMIENTO	ESTADO FINAL DE PQRS
							PROCESO	DÍAS HÁBILES PARA RESPONDER SEGÚN TIPO DE PQRS					
20261100000592	GUSTAVO ARNALDO ROJAS MANZANO	giata.arnald77@gmail.com	5/5/2026	Correo	Reclamación administrativa	Solicitud de informe	Gestión Jurídica	13	21/5/2026	SI	12	RESPONDIDO	ATEMPO
20261100000792	MARGARITA MARIA DUCUE RODRIGUEZ	mmducue@procuraduria.gov.co	19/5/2026	Correo	ciclo 549 indagación de asistencia E-2024-428760 D-2024-3743392	Petición	Gestión Jurídica	8	28/5/2026	SI	7	RESPONDIDO	ATEMPO
20261100000772	JUAN MANUEL LE GARCIA ROJAS	lemanuel.les@gmail.com	11/5/2026	Presencial	Solicitud para aprobación, revisión y validación de la opción de contrato de prestación de servicios profesionales	Información	Gestión Jurídica	2	13/5/2026	SI	2	RESPONDIDO	ATEMPO
20261100000752	ORLANDO LEÓN VALENCIA MANZANO	orlandoleonvalencia@gmail.com	11/5/2026	Presencial	Solicitud video cámara	Solicitud de informe	Gestión Administrativa	13	14/5/2026	SI	1	RESPONDIDO	ATEMPO
20261100000842	Heibramos Erazo	heibramos.eraso@gmail.com	20/5/2026	Correo	Solicitud ingreso auto de transporte urbano	Solicitud de informe	Gestión Operación del SEPT	13	7/6/2026	SI	12	RESPONDIDO	ATEMPO
20261100000632	Maria Ximena Velasco Arias	mariaximenaarias@gmail.com	20/5/2026	Correo	Informe de residente barrio Valencia Calle 8 carrera 14	Consulta	Gestión de Infraestructura	25	26/5/2026	SI	3	RESPONDIDO	ATEMPO
20261100000872	Gerardo Cruz	gerardocruz@gmail.com	27/5/2026	Presencial	Informe de empaque Gestión agosto 2023 a marzo 2023	Información	Gestión Administrativa	2	30/5/2026	SI	2	RESPONDIDO	ATEMPO
20261100000852	JUNTA DE ACCION COMunal BARRIO RINCON DE COLIFACALCA	jccomibacacopopayan@gmail.com	21/5/2026	Presencial	Declaración de Pezón, en el cual se solicita la expedición de un paradero	Petición	Gestión de Infraestructura	5	3/7/2026	SI	31	RESPONDIDO	EXTEMPORANEO

Durante mayo de 2026 se recibieron ocho (8) PQRS.

De este total, siete (7) fueron respondidas dentro de los términos establecidos, mientras que una (1) presentó respuesta extemporánea.

El cumplimiento oportuno fue del 87,50 %.

Indicador	Resultado
PQRS recibidas	8
Respondidas	8
A tiempo	7
Extemporáneas	1
% atención	100%
% oportunidad	87,50%

La PQRS extemporánea fue objeto de seguimiento por parte del proceso de Atención al Ciudadano, consistiendo en reiterar la importancia de responder al peticionario dentro de los términos de Ley.

8.6. JUNIO DE 2026

N° RADICADO	REMITENTE	TELÉFONO/CORREO	FECHA DE RECEPCIÓN	MEDIO DE RECEPCIÓN	ASUNTO	TIPO DE PQRS	A DAR RESPUESTA		FECHA DE RESPUESTA	CONTESTADO	TIEMPO DE RESPUESTA	SEGUIMIENTO	ESTADO FINAL DE PQRS
							PROCESO	DÍAS HÁBILES PARA RESPONDER SEGÚN TIPO DE PQRS					
20261100000862	SANDRA VIVIANA RIVERA CUELLAR		1/6/2026	Presencial	Remunero mutuo acuerdo.	Petición	Gestión Jurídica	8	3/6/2026	SI	2	RESPONDIDO	ATEMPO
20261100000362	ADRIANA MARIA MARTINEZ CAJAS		1/6/2026	Presencial	Solicitud de certificación de registros en OFICIO sección memorando.	Petición	Gestión Administrativa	8	10/6/2026	SI	7	RESPONDIDO	ATEMPO
20261100000512	YRETH AGREDO ZAFATA	yreth1191@hotmail.com	10/6/2026	Presencial	Solicitud de mejoramiento para rampa María Ochoyente	Petición	Gestión de Infraestructura	8	11/6/2026	SI	1	RESPONDIDO	ATEMPO
20261100000932	JOHANA ANDREA BELTRAN UAJI		22/6/2026	Correo	Solicitud urgente de internación institucional ante situación de riesgo en la Normal Superior de Popayán.	Petición	Gestión de Infraestructura	8	1/7/2026	SI	7	RESPONDIDO	ATEMPO
20261100000922	ERNESTO RAUL RICO GOMEZ		16/6/2026	Presencial	Poderamiento de Cobre Rito Gómez	Informativo	Gestión Jurídica	2	16/6/2026	SI	2	RESPONDIDO	ATEMPO

Durante junio de 2026 se recibieron cinco (5) PQRS.

La totalidad de los requerimientos fueron respondidos dentro de los términos establecidos, alcanzando un cumplimiento del 100 % en oportunidad de respuesta.

No se registraron respuestas extemporáneas.

Indicador	Resultado
PQRS recibidas	5
Respondidas	5
A tiempo	5
Extemporáneas	0
% atención	100%
% oportunidad	100%

9. ANÁLISIS DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS

Durante el primer semestre de 2026 se identificaron seis (6) PQRS con respuesta extemporánea, equivalentes al 11,54 % del total de solicitudes recibidas.

La mayor concentración de casos se presentó durante el mes de marzo, con cinco (5) respuestas extemporáneas, mientras que en mayo se identificó un (1) caso.

MES	EXTEMPORÁNEAS
Enero	0
Febrero	0
Marzo	5
Abril	0
Mayo	1
Junio	0
TOTAL	6

Los casos identificados fueron objeto de seguimiento por parte de Atención al Ciudadano. La revisión realizada evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo la coordinación con las dependencias competentes, considerando que la emisión de las respuestas de fondo depende, en varios casos, de la gestión y análisis realizado por las áreas responsables.

10. GESTIÓN Y SEGUIMIENTO REALIZADO POR ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el primer semestre de la vigencia 2026, el proceso de Atención al Ciudadano ejecutó un modelo de seguimiento sistemático y proactivo sobre el ciclo de vida de cada requerimiento. Estas acciones se orientaron a garantizar la eficacia del trámite, la optimización de los tiempos institucionales y la centralización de la información. Recepción y registro de los requerimientos.

- Centralización y radicación de requerimientos en los canales institucionales.
- Caracterización y clasificación (petición, queja, reclamo o sugerencia)

- Asignación y direccionamiento para dar traslado inmediato al competente para la proyección de la respuesta
- Monitoreo y Seguimiento a diario de los plazos legales asignados a cada PQRS con el fin de mitigar el riesgo de vencimiento de terminos.
- Administracion del sistema de alertas actualizando permanentemente la matriz de semaforización y seguimiento, garantizando que el tablero de control refleje en tiempo real el avance de cada tramite.
- Gestión de recordatorios a las dependencias responsables.

Estas actividades permitieron mantener la trazabilidad de las solicitudes y contribuir al cumplimiento de los términos de respuesta.

11. INDICADORES SEMESTRALES

INDICADOR	RESULTADO
Total PQRS recibidas	52
Total PQRS respondidas	52
Porcentaje de atención	100%
Respondidas a tiempo	46
Extemporáneas	6
Cumplimiento oportuno	88,46%
Porcentaje de extemporaneidad	11,54%

12. CONCLUSIONES

- La entidad recibió un volumen global de **cincuenta y dos (52) PQRS**, logrando una cobertura del **100 %** en su trámite. La totalidad de los requerimientos ciudadanos fueron atendidos, proyectados y notificados formalmente.
- La totalidad de las solicitudes recibidas fueron atendidas y respondidas, alcanzando un 100 % de cobertura en la atención de PQRS.
- Del consolidado general, 46 solicitudes fueron resueltas dentro de los términos legales, alcanzando un índice de oportunidad del 88,46 %. Esto demuestra el compromiso institucional con el cumplimiento de los plazos de ley.
- El 11,54 % restante de los casos (6 solicitudes en total) presentó respuestas fuera del término establecido. El análisis temporal identificó que la extemporaneidad se concentró críticamente en el mes de marzo con cinco (5) casos, mientras que en mayo se registró un (1) solo caso, evidenciando una estabilización del indicador al cierre del semestre.

- El proceso de Atención al Ciudadano garantizó la trazabilidad rigurosa de cada radicado. La aplicación constante de la matriz de semaforización facilitó el control del estado de los requerimientos y actuó como un dinamizador interno ante las diferentes dependencias.
- Las situaciones de extemporaneidad identificadas deberán ser atendidas y ejecutar planes de mejora inmediatos donde se priorice los términos de respuesta y mitigar riesgos legales para la empresa.

13. RECOMENDACIONES

Con base en los resultados obtenidos durante el primer semestre de 2026, se recomienda:

- Crear cultura institucional entre los responsables de atender los diferentes requerimientos en cuanto al estricto cumplimiento de los términos de respuesta según lo normado.
- Mejoramiento continuo a través del seguimiento y control a cada PQRSD radicada por los diferentes canales de comunicación.
- Seguir Fortaleciendo la articulación con las dependencias responsables de emitir las respuestas de fondo.

14. RESULTADO FINAL DEL INFORME SEMESTRAL

- **Cobertura:** 100 %. Se atendieron y respondieron las 52 PQRS recibidas entre enero y junio por Movilidad Futura S.A.S.
- **Gestión:** El proceso de Atención al Ciudadano controló el estado de las solicitudes y coordinó las respuestas con las dependencias responsables.
- **Oportunidad de mejora:** Se identificaron respuestas extemporáneas, lo que hace necesario optimizar la oportunidad y la articulación interna de las áreas encargadas.
- **Recomendaciones:** Fortalecer las alertas preventivas, mejorar los mecanismos de seguimiento continuo y consolidar la coordinación interna para garantizar el cumplimiento riguroso de los términos de respuesta.

RESUMEN CONSOLIDADO:

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: F-03-DE-1
COMUNICACIÓN INTERNA	Versión: 03
	Fecha: 07/05/2025

CONCEPTO	RESULTADO
Período evaluado	Enero – Junio de 2026
PQRS recibidas	52
PQRS respondidas	52
Cobertura de atención	100%
Respuestas oportunas	46
Respuestas extemporáneas	6
Cumplimiento oportuno semestral	88,46%
Extemporaneidad	11,54%
Cumplimiento I trimestre	82,76%
Cumplimiento II trimestre	95,65%
Mejora entre trimestres	12,89 puntos porcentuales

Camila Martínez

María Camila Martínez

Proyectó: María Camila Martínez -Apoyo administrativo
Revisó: Consuelo Chantre -Coordinadora administrativa