

MOVILIDAD FUTURA S.A.S
SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DE
POPAYÁN

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

PRIMER SEMESTRE DE 2025

JAIRO ERNESTO DUQUE ROSERO
JEFE CONTROL INTERNO

ENERO A JUNIO DE 2025

POPAYÁN - CAUCA

SEPTIEMBRE DE 2025

 MOVILIDAD FUTURA
900323358-2

08 SEP 2025

RADICADO

Hora: 11:15

Edu: Carolina de la Rosa

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia, en sus artículos 2, 123 y 270, establece los fines esenciales del Estado, que incluyen garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos, así como promover su participación en los asuntos públicos. Esto permite a la ciudadanía acceder a servicios que fortalezcan el ejercicio de sus derechos en el marco de un Estado Social de Derecho.

En tal sentido y, en cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno, conforme a lo dispuesto en la Ley 87 de 1993, el Decreto 648 de 2017 y demás normas concordantes, se presenta el informe de seguimiento a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al primer semestre de la vigencia 2025.

El análisis se sustenta en el marco normativo que regula el derecho fundamental de petición, contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, desarrollado mediante la Ley 1755 de 2015, así como en la Ley 1437 de 2011 (CPACA) y la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a la información pública.

Este seguimiento permite evaluar la oportunidad, pertinencia y eficacia en la gestión institucional de las solicitudes ciudadanas, así como la capacidad de respuesta de los procesos responsables, contribuyendo a la mejora continua en la prestación del servicio y al fortalecimiento de la confianza de los usuarios.

2. Objetivo:

Realizar el seguimiento y evaluación de la gestión institucional en la atención y trámite de las PQRS recibidas durante el primer semestre de 2025, verificando el cumplimiento de los términos legales establecidos, la pertinencia de las respuestas emitidas y la efectividad de las acciones adelantadas por los procesos responsables.

3. Alcance del Seguimiento:

El presente informe comprende el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2025, incluyendo las solicitudes tramitadas a través de los canales dispuestos por Movilidad Futura S.A.S. como plataforma virtual, ventanilla física y correo institucional. El análisis contempla la revisión de los registros, tiempos de respuesta y soportes documentales relacionados, sin entrar en la valoración de fondo de las decisiones administrativas adoptadas.

4. Disposiciones legales sobre atención al ciudadano:

- Constitución Política, artículos 2°, 123 y 270.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículos 3, 5, 7, 8, 9, 53 y 54 entre otros
- Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda Entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Decreto - Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, hace referencia al uso de medios electrónicos como elemento necesario en la optimización de los trámites ante la Administración Pública y establece en el artículo 4° que las autoridades deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas
- 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, artículo 26.
- Decreto 0103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, artículo 19 numeral 3.

5. Resultado de la verificación:

La Oficina de Control Interno efectuó la revisión del informe de PQRS elaborado por el subproceso de Atención al Ciudadano, verificando el consolidado correspondiente al primer semestre de 2025. Este ejercicio evidenció una **disminución del 65% en las solicitudes radicadas frente al mismo período de 2024 (264 en 2024 vs. 92 en 2025), reducción asociada a la menor ejecución de obras.**

En el análisis mensual, las PQRS oscilaron entre 10 y 23 solicitudes, con comportamiento estable en abril (15), una reducción en mayo (12) y un incremento en junio (17). Todas fueron tramitadas en el marco normativo, destacando que el 92% se resolvió dentro de los plazos legales y el 8% restante mediante prórroga debidamente sustentada, sin generar incumplimientos.

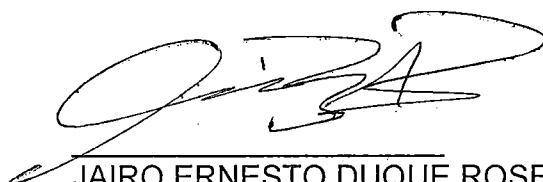
El seguimiento permitió constatar una mejora en la oportunidad de respuesta respecto a vigencias anteriores, donde se habían identificado falencias y respuestas extemporáneas.

En conclusión, durante el primer semestre de 2025 se evidenció una disminución significativa en el número de PQRS respecto al mismo período de 2024, situación que no obedece a un fortalecimiento institucional sino a la menor ejecución de obras, sumado al hecho de que la única obra en curso no presenta perímetro residencial y, por ende, genera menor interacción con la comunidad. Si bien la entidad mantuvo niveles adecuados de cumplimiento normativo y oportunidad en la respuesta (92% dentro del término legal y 8% con prórroga), se identificó que **el subproceso de Atención al Ciudadano no ha implementado el semáforo de PQRS, ni ejerce control efectivo sobre los líderes de proceso en relación con las solicitudes próximas a vencerse, aspectos que deben ser atendidos para garantizar sostenibilidad en la mejora de la gestión.**

6. Recomendaciones:

- Fortalecer el uso de ORFEO mediante mecanismos tecnológicos de seguimiento en tiempo real y alertas automáticas de vencimiento, asegurando el cumplimiento de los términos legales establecidos.
- Capacitar periódicamente a servidores y contratistas responsables de la gestión de PQRS en normativa vigente, redacción técnica de respuestas y atención al ciudadano.

- Estandarizar respuestas mediante un banco de comunicaciones tipo y guías de lenguaje claro, garantizando uniformidad, precisión jurídica y calidad técnica.
- Implementar análisis estadístico periódico de las PQRS para identificar patrones, causas estructurales y oportunidades de mejora en los procesos misionales y de apoyo.
- Incorporar los resultados del seguimiento en la evaluación del componente de Talento Humano y Gestión con Valores para Resultados, alineando la atención al ciudadano con los objetivos estratégicos de la entidad.
- Publicar periódicamente indicadores de gestión de PQRS en la página web y medios oficiales de Movilidad Futura S.A.S., fortaleciendo la transparencia, la rendición de cuentas y la confianza ciudadana.



JAIRO ERNESTO DUQUE ROSERO
Jefe de Control Interno

Anexo: Anexo Informe de PQRS Primer semestre 2025 Gestión Administrativa
Revisó: Jairo Ernesto Duque Rosero – Jefe Control Interno
Proyectó: Wilman Ledezma Navia – Contratista Oficina de Control Interno



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: F-03-DE-1
COMUNICACIÓN INTERNA	Versión: 02
	Fecha: 17/04/2024



FECHA: 09 de julio 2025

PARA: JAIRO ERNESTO DUQUE ROSERO - Jefe Oficina Control Interno – Movilidad Futura S.A.S

DE: CAROLINA DE LA ROSA. Apoyo Administrativo

 MOVILIDAD FUTURA
900323358-2

22 AGO 2025

ASUNTO: Informe PQRS del Año 2025

RADICADO

INFORME PRIMER SEMESTRE DE PQRS DEL AÑO 2025

Elaborado por: ASTRID CAROLINA DE LA ROSA RUIZ, Apoyo subproceso Atención al Ciudadano

OBJETIVOS: Realizar seguimiento a la gestión de las PQRS al Primer semestre de la vigencia 2025.

En cumplimiento de la ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016, se presenta desde el subproceso de atención al ciudadano del proceso de gestión administrativa el informe de PQRS correspondiente al primer trimestre del año 2025

El control de las PQRS está a cargo al subproceso de atención al ciudadano, en la Unidad de Correspondencia de la entidad, atendida por la contratista **ASTRID CAROLINA DE LA ROSA RUIZ**. Actualmente se cuenta con un procedimiento para la recepción y envío de las comunicaciones y atención al ciudadano, con el fin de llevar un control y seguimiento a cada una de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, El seguimiento se hace en formato con código F- 02- GAD-AC-11, denominado "consolidado PQRS", el cual permite realizar trazabilidad y control a la gestión de la PQRS recibidas desde la fecha de ingreso o radicación hasta la emisión de la respuesta.

Según establece el procedimiento documentado para atención al ciudadano desde la entidad, se han definido los siguientes medios para recepción de PQRS: Correo electrónico, pagina web, de manera verbal, personal y telefónicamente. Adicionalmente, se cuenta con buzón de sugerencias de PQRS ubicado en el primer pasillo de la entidad en el cual hasta la fecha no se ha recepcionado ningún documento durante los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2025

ENERO

PROCESOS	NÚMERO DE PQR	A TIEMPO	SIN RESPUESTA	EXTEMPORÁNEA
Gerencia	2	2	0	0
Gestión Planeación	0	0	0	0
Gestión Jurídica	3	3	0	0
Gestión Socio Predial	0	0	0	0
Gestión de Infraestructura	4	4	0	0
Gestión Operación del SEPT	1	1	0	0
Gestión de Comunicaciones	0	0	0	0
Gestión Administrativa	0	0	0	0
Gestión Financiera	0	0	0	0
Control Interno	0	0	0	0
TOTAL	10			

En la matriz del mes de enero del año 2025 se puede evidenciar que, las PQRS recibidas fueron 10, de las cuales le corresponden a Gerencia 2, Gestión jurídica 3, Gestión infraestructura 4, Gestión operaciones 1,

Se puede evidenciar que en la matriz del mes enero se dieron respuesta oportuna a 10 PQRS atendiendo las disposiciones de marco jurídico y los manuales y procedimientos internos establecidos a las siguientes PQRS. Gerencia 2, Gestión jurídica 3 Gestión infraestructura 4, Gestión operaciones 1.

QUEJAS	0
SOLICITUDES	5
INFORMES	5
TOTAL	10

FEBRERO

PROCESOS	NÚMERO DE PQR	A TIEMPO	SIN RESPUESTA	EXTEMPORÁNEA
Gerencia	8	8	0	0
Gestión Planeación	0	0	0	0
Gestión Jurídica	6	6	0	0
Gestión Socio Predial	2	2	0	0
Gestión de Infraestructura	3	3	0	0
Gestión Operación del SEPT	3	3	0	0
Gestión de Comunicaciones	0	0	0	0
Gestión Administrativa	1	1	0	0
Gestión Financiera	0	0	0	0
Control Interno	0	0	0	0
TOTAL	23			

En la matriz del mes de febrero 2025 se puede evidenciar que, las PQRS recibidas fueron 23 las cuales le corresponden a Gerencia 8, Gestión jurídica 6, Gestión socio predial 2, Gestión infraestructura 3, Gestión operaciones 3, Gestión administrativa 1

Se puede evidenciar que en la matriz del mes de febrero se le dio respuesta a las PQRS. Gerencia 8, Gestión jurídica 6, Gestión socio predial 2, Gestión infraestructura 3, Gestión administrativa 1

DISTRIBUCIÓN DE PQRS	
QUEJAS	0
SOLICITUDES	16
INFORMES	7
TOTAL	23

MARZO

Procesos	Número de PQR	A TIEMPO	SIN RESPUESTA	EXTEMPORANEA
Gerencia	1	1	0	0
Gestión Planeación	0	0	0	0
Gestión Socio Predial	1	1	0	0
Gestión Ambiental	2	2	0	0
Gestión de Infraestructura	5	5	0	0
Gestión Operación del SEPT	2	2	0	0
Gestión de Comunicaciones	0	0	0	0
Gestión Administrativa	4	4	0	0
Gestión Financiera	0	0	0	0
Control Interno	0	0	0	0
Gestión ambiental	0	0	0	0
TOTAL	15			

En la matriz del mes de marzo del año 2025, se puede evidenciar que, las PQRS recibidas fueron 15 de las cuales le correspondieron Gerencia 1, Gestión socio predial 1, Gestión ambiental 2, Gestión infraestructura 5, Gestión operaciones 2, Gestión Administrativa 4

Las cuales se le dio respuesta oportuna según los tiempos estipulados por la entidad.

También se reciben otra clase de documentos solicitudes, dando un total de 15 PQRS.

DISTRIBUCIÓN DE PQRS	
QUEJAS	0
SOLICITUDES	12
INFORMES	3
TOTAL	15

ABRIL				
Procesos	Numero de PQR	A TIEMPO	SIN RESPUESTA	EXTEMPORANEA
Gerencia	4	4	0	0
Gestión Planeación	0	0	0	0
Gestión Jurídica	4	4	0	0
Gestión Socio Predial	0	0	0	0
Gestión Ambiental	0	0	0	0
Gestión de Infraestructura	3	3	0	0
Gestión Operación del SEPT	0	0	0	0
Gestión de Comunicaciones	2	2	0	0
Gestión Administrativa	0	0	0	0
Gestión Financiera	1	1	0	0
Control Interno	1	1	0	0
Gestión ambiental	0	0	0	0
TOTAL	15			

En la matriz del mes de abril del año 2025, se puede evidenciar que, las PQRS recibidas fueron 15 de las cuales le correspondieron Gerencia 4, Gestión Jurídica 4, Gestión infraestructura 3, Gestión Financiera 1, Control Interno Gestión de Comunicaciones 2

Las cuales se le dio respuesta oportuna según los tiempos estipulados por la entidad.

También se reciben otra clase de documentos solicitudes, dando un total de 15 PQRS.

DISTRIBUCIÓN DE PQRS	
QUEJAS	0
SOLICITUDES	10
INFORMES	5
TOTAL	15

MAYO				
Procesos	Numero de PQR	A TIEMPO	SIN RESPUESTA	EXTEMPORANEA
Gerencia	2	2	0	0
Gestión Planeación	0	0	0	0
Gestión Jurídica	1	1	0	0
Gestión Socio Predial	0	0	0	0
Gestión Ambiental	0	0	0	0
Gestión de Infraestructura	7	7	0	0
Gestión Operación del SEPT	0	0	0	0
Gestión de Comunicaciones	0	0	0	0
Gestión Administrativa	2	2	0	0
Gestión Financiera	0	0	0	0
Control Interno	0	0	0	0
TOTAL	12			

En la matriz del mes de mayo del año 2025, se puede evidenciar que, las PQRS recibidas fueron 12 de las cuales le correspondieron Gerencia 2, Gestión infraestructura 7, Gestión Administrativa 2, Gestión Jurídica 1,

Las cuales se le dio respuesta oportuna según los tiempos estipulados por la entidad

También se reciben otra clase de documentos solicitudes, dando un total de 12 PQRS.

DISTRIBUCIÓN DE PQRS	
QUEJAS	0
SOLICITUDES	10
INFORMES	2
TOTAL	12

JUNIO

Procesos	Número de PQR	A TIEMPO	SIN RESPUESTA	EX-TEMPORANEA
Gerencia	2	2	0	0
Gestión Planeación	0	0	0	0
Gestión Jurídica	3	2	1	0
Gestión Ambiental	0	0	0	0
Gestión de Infraestructura	6	6	0	0
Gestión Operación del SEPT	0	0	0	0
Gestión de Comunicaciones	0	0	0	0
Gestión Administrativa	5	4	1	0
Gestión Financiera	0	0	0	0
Control Interno	1	1	0	0
Gestión ambiental	0	0	0	0
TOTAL	17			

DISTRIBUCIÓN DE PQRS	
QUEJAS	0
SOLICITUDES	16
INFORMES	1
TOTAL	17

En la matriz del mes de junio del año 2025, se puede evidenciar que, las PQRS recibidas fueron 17 de las cuales le correspondieron Gerencia 2, Gestión infraestructura 6, Gestión Administrativa 5, Gestión Jurídica 3, Control Interno 1

Las cuales se le dio respuesta oportuna según los tiempos estipulados por la entidad quedan pendientes por dar respuesta. Gestión administrativa 1, Gestión jurídica 1, donde se les pide a los usuarios dar mas tiempo para poder ser resueltas sus solicitudes.

También se reciben otra clase de documentos solicitudes, dando un total de 17 PQRS.

CONCLUSIONES:

- El total de las PQRS, recibidas en el primer semestre del año 2025, fueron 92 de las cuales han recibido respuesta 89 PQRS.
- 89 PQRS recibieron respuesta y unas PQRS fueron informativas, se reciben otra clase de solicitudes como Certificaciones laborales informes sobre consorcios fotocopias entre otros.
- Las PQRS que ingresaron en el primer semestre del año 2025, fueron resueltas 89 en los tiempos estipulados por la entidad.
- Es fundamental realizar el seguimiento mensual de las PQRS con el fin de garantizar el buen servicio al ciudadano y a los clientes internos de la entidad, es por ello que se hace necesario el diligenciamiento del formato F-01-GAD-AC-11 de Control a PQRS.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: F-03-DE-1
COMUNICACIÓN INTERNA	Versión: 02
	Fecha: 17/04/2024

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda que se continúe dando manejo a los tiempos internos en cada proceso que permita el cumplimiento de las PQRS puestas por la ciudadanía.

Carolina De la Rosa
Astrid Carolina De la Rosa Ruiz.
Apoyo Atención al Ciudadano

Proyecto: Astrid Carolina De la Rosa Ruiz. - Apoyo Atención al Ciudadano
Revisó: Diana Zugeidy Urbano Silva- Líder Proceso Gestión Administrativa