

**INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES,
QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL SISTEMA
ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE NEIVA SETP TRANSFEDERAL S.A.S
PRIMER SEMESTRE DE 2026**

INTRODUCCIÓN

La atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas (PQRSDC) constituye un componente esencial para fortalecer la relación entre el Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva – SETP TRANSFEDERAL S.A.S. y la ciudadanía, en la medida en que garantiza el ejercicio del derecho fundamental de petición y promueve una comunicación permanente con los usuarios y demás grupos de interés.

La adecuada administración de estos requerimientos permite conocer las necesidades, expectativas y percepciones de la comunidad frente a la prestación de los servicios institucionales, aportando información relevante para la toma de decisiones, la identificación de oportunidades de mejora y el fortalecimiento de la gestión administrativa bajo criterios de transparencia, eficiencia y calidad.

En este contexto, la Oficina de Control Interno presenta el informe correspondiente al seguimiento efectuado a las PQRSDC tramitadas durante el primer semestre de la vigencia 2026, comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026. El análisis se elaboró con base en la información suministrada por la Gerencia y registrada en los mecanismos institucionales de control, permitiendo evaluar aspectos relacionados con el volumen de solicitudes recibidas, su clasificación por tipología, los canales utilizados para su radicación, las dependencias responsables de su atención y el cumplimiento de los términos legales de respuesta.

De igual manera, el informe incorpora un análisis de las principales causas que dieron origen a las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás requerimientos presentados por los ciudadanos, con el propósito de identificar tendencias, fortalecer los mecanismos de atención y formular recomendaciones orientadas al mejoramiento continuo de los procesos institucionales y de la calidad del servicio prestado a los grupos de valor.

MARCO NORMATIVO

El presente seguimiento se desarrolla con fundamento en las disposiciones constitucionales y legales que regulan el derecho fundamental de petición, el acceso a la información pública, la transparencia en la gestión administrativa y los mecanismos de atención al ciudadano, entre las cuales se destacan las siguientes:

- Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74.
- Ley 1755 de 2015, mediante la cual se regula el derecho fundamental de petición.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se establece la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Decreto 1166 de 2016, referente a la recepción, trámite y respuesta de las peticiones presentadas verbalmente.
- Ley 962 de 2005, relacionada con la racionalización de trámites y procedimientos administrativos.
- Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en lo concerniente a la política de Gobierno Digital.

El conjunto de estas disposiciones impone a las entidades públicas el deber de garantizar una atención integral a la ciudadanía, mediante respuestas oportunas, claras, completas y de fondo, dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente, así como la implementación de mecanismos de seguimiento, control y evaluación que permitan verificar el cumplimiento de dichas obligaciones.

En concordancia con estos lineamientos, el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. continúa fortaleciendo las estrategias orientadas a la transparencia, la integridad institucional y el acceso a la información pública, en desarrollo del Programa de Transparencia y Ética Pública. Para ello, dispone de diversos canales que facilitan la interacción con la ciudadanía, entre ellos el portal institucional destinado a la recepción y consulta de PQRSDC, la ventanilla única de atención ubicada en la carrera 5 No. 38-61 vía sur (Mercaneiva, Central Semafórica, segundo piso), el buzón de sugerencias y el correo electrónico institucional, garantizando con ello el acceso efectivo de los ciudadanos a los servicios de atención y participación.

OBJETIVO

Verificar la gestión realizada sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas durante el primer semestre de 2026, mediante la evaluación del cumplimiento de los términos legales para su atención, el análisis de su comportamiento estadístico y la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la gestión institucional y de la atención al ciudadano.

ALCANCE

El presente informe tiene por objeto presentar los resultados del seguimiento efectuado a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por la Universidad Surcolombiana durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, con el fin de evaluar el comportamiento del proceso de atención al ciudadano, verificar el cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente e identificar oportunidades que contribuyan al fortalecimiento de la gestión institucional.

Para el desarrollo del seguimiento se contemplaron los siguientes aspectos:

- Evaluar la tipología y el comportamiento de las PQRSD radicadas durante el primer semestre de 2026, con el propósito de identificar las principales necesidades, expectativas y requerimientos presentados por la ciudadanía y los grupos de interés.
- Analizar las causas que originaron las quejas, reclamos y denuncias, determinando su frecuencia y verificando las acciones adoptadas por las dependencias responsables para su atención y solución.
- Verificar que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias hayan sido tramitadas de conformidad con los procedimientos institucionales y la normatividad aplicable, evaluando el cumplimiento de los términos legales de respuesta y la adecuada gestión del proceso.
- Examinar la oportunidad en la atención de las solicitudes y la efectividad de las respuestas emitidas, con el propósito de identificar tendencias, fortalezas y aspectos susceptibles de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la atención al ciudadano.
- Formular recomendaciones orientadas al mejoramiento continuo del proceso de gestión de PQRSD, promoviendo el fortalecimiento de los mecanismos de atención, el cumplimiento de los principios de eficiencia, oportunidad y transparencia, así como la mejora de la calidad en la prestación del servicio.

RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para el desarrollo del presente informe, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, la Oficina de Control Interno solicitó a la dependencia responsable la información relacionada con la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas durante dicho período, con el fin de contar con los insumos necesarios para efectuar el respectivo seguimiento y evaluación.

Con base en la información suministrada, se consolidó el registro de las PQRSD radicadas durante el primer semestre de 2026, identificando su clasificación, estado de atención, dependencia responsable y oportunidad en la gestión de las respuestas, conforme a las competencias asignadas y a los términos establecidos en la normatividad vigente.

Posteriormente, la Oficina de Control Interno efectuó el análisis de la información reportada, verificando el cumplimiento de los tiempos legales de respuesta, la aplicación del procedimiento institucional para la atención de las PQRSD y la consistencia de los registros suministrados por la dependencia responsable. De igual manera, se realizó un análisis comparativo frente al segundo semestre de la vigencia anterior, con el propósito de identificar variaciones en el comportamiento de las solicitudes y establecer tendencias que permitieran evaluar la evolución del proceso de atención al ciudadano.

Las PQRSD objeto de seguimiento fueron recibidas a través del correo electrónico institucional, la página web y los demás mecanismos dispuestos para facilitar la interacción de los ciudadanos con la Universidad.

Con fundamento en la información consolidada, en los apartados siguientes se presentan las estadísticas y el análisis correspondiente a las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2026, considerando variables como su tipología, canal de recepción, dependencia competente, oportunidad en la respuesta y demás aspectos relevantes para evaluar la gestión del proceso e identificar oportunidades de mejora.

P.Q.R.S.D. RECIBIDAS EN EL I-SEMESTRE DE 2026

MES	NO. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS
ENERO	1
FEBRERO	18
MARZO	9
ABRIL	8
MAYO	12
JUNIO	5
TOTAL	53



Fuente: Apoyo a la Gestión Gerencial – Informe PQRS- I Semestre Vigencia 2026

De lo anterior se puede observar que el mes que tuvo mayor recepción de PQRS fueron los meses de febrero con un total de 18 y mayo con un total de 12 cada uno de PQRS el cual equivalen a un 17% y 11% del total de las PQRS recibidas durante el I semestre de 2026, por otro lado los meses donde se recibieron menos PQRS fue en enero y junio con un total de 6 entre los dos meses.

Seguidamente, se presenta un análisis comparativo entre el número de requerimientos recibidos durante el segundo semestre de la vigencia 2025, en el cual se registraron treinta y seis (36) PQRS, y el primer semestre de la vigencia 2026, período en el que se reportaron cincuenta y tres (53) PQRS.

Al comparar el comportamiento de las PQRS registradas durante el primer semestre de 2026 (53) con las reportadas en el segundo semestre de 2025 (36), se evidencia un incremento de 17 solicitudes, lo que representa una variación porcentual del 47,22 %. Este comportamiento refleja un aumento en el volumen de PQRS recibidas durante el período evaluado, aspecto que requiere análisis para identificar los factores que incidieron en dicho incremento.

NUMERO DE P.Q.R.S.D RECIBIDOS	II SEMESTRE 2025	I SEMESTRE 2026	DIFERENCIA	% VARIACIÓN
	36	53	-17	47,22%

Fuente: Oficina de Control Interno SETP Neiva

Desde la perspectiva de la Oficina de Control Interno, este comportamiento constituye un indicador que debe ser objeto de seguimiento y análisis por parte de la administración, con el propósito de identificar las causas que originaron dicho incremento y determinar si el mismo obedece a una mayor utilización de los canales institucionales de atención por parte de la ciudadanía, al aumento en la demanda de los servicios prestados por la entidad o a situaciones relacionadas con posibles inconformidades en la prestación del servicio.

En este sentido, resulta pertinente que la administración continúe fortaleciendo el análisis periódico de las causas que generan las PQRS, implementando acciones preventivas y de mejora que permitan reducir la recurrencia de los motivos que originan las quejas y reclamos, fortalecer la satisfacción de los usuarios y consolidar una gestión institucional orientada al mejoramiento continuo y al cumplimiento de los principios de eficiencia, transparencia y oportunidad en la atención al ciudadano.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

CANALES DE ATENCIÓN

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva – SETP TRANSFEDERAL S.A.S. dispone de cuatro canales oficiales de atención mediante los cuales los ciudadanos y demás grupos de interés pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con asuntos de competencia de la entidad.

Canal Electrónico: Corresponde al medio digital habilitado por la entidad para la recepción de PQRS, el cual incluye la página web institucional y el correo electrónico oficial. A través de este canal, los usuarios pueden radicar sus solicitudes de manera ágil y remota, garantizando trazabilidad y registro oportuno.

Canal Escrito: Comprende los mecanismos tradicionales de radicación física de documentos, tales como la entrega directa en ventanilla y el buzón de sugerencias dispuesto por la entidad. Este canal permite la presentación formal de solicitudes en medio físico.

Canal Presencial: Facilita la atención directa y personalizada por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, brindando orientación e información frente a las diferentes solicitudes. Asimismo, permite recibir requerimientos de manera verbal, realizando el respectivo trámite de radicación cuando sea necesario.

Canal Telefónico: Constituye el medio de comunicación verbal mediante el cual los ciudadanos pueden formular sus inquietudes o requerimientos. Estas solicitudes son atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, quien procede a efectuar la correspondiente radicación y gestión interna, en caso de requerirse.

Adicionalmente, el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. cuenta con diversos mecanismos complementarios de comunicación, tales como la página web, redes sociales institucionales,

correo electrónico, atención presencial, buzón de sugerencias y línea telefónica, a través de los cuales cualquier ciudadano puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, incluyendo aquellas relacionadas con presuntos actos de corrupción

NO. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS II SEMESTRE 2025		
CANAL	I SEMESTRE 2026	PORCENTAJE
EMAIL	53	100%
ESCRITO	0	0
PÁGINA WEB	0	0
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0
TOTAL	53	100%

Fuente: Oficina de Control Interno SETP Neiva

De acuerdo a la información anterior, se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos en la radicación de las P.Q.R.S.D. es mediante Email a través del correo electrónico info@setpneiva.gov.co, el cual para este semestre se recibió un total de 53 PQRSD equivalente al 100%. Por otro lado, de manera escrita, mediante la página web y buzón de sugerencia durante este semestre no se recibió ninguna PQRSD.

TIPOLOGIA PQRSD RECIBIDAS I SEMESTRE 2026

TÍPOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIÓN	1	17	8	8	12	5	51
QUEJA	0	0	1	0	0	0	1
RECLAMO	0	1	0	0	0	0	1
SUGERENCIA	8	0	0	0	0	0	0
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Oficina de Control Interno SETP Neiva

Durante el primer semestre de la vigencia 2026 se registraron 53 PQRSDC, de las cuales la mayor proporción correspondió a peticiones, con un total de 51 solicitudes, equivalentes al 96,23 % del total recibido. Este comportamiento evidencia que la ciudadanía utiliza principalmente este mecanismo para solicitar información, realizar requerimientos o gestionar trámites ante la entidad.

En cuanto a las demás tipologías, se registró una (1) queja, correspondiente al 1,89 %, y un (1) reclamo, que igualmente representa el 1,89 % del total de requerimientos recibidos. Por su parte, durante el período evaluado no se presentaron sugerencias ni denuncias, lo cual refleja una baja utilización de estos mecanismos de participación ciudadana.

Respecto al comportamiento mensual de las peticiones, se observa que febrero concentró el mayor número de registros con 17 solicitudes (33,33 %), seguido de mayo con 12 (23,53 %). En los demás meses se registraron 8 peticiones en marzo y abril, 6 en junio y 1 en enero. La única queja fue presentada en marzo, mientras que el único reclamo se registró en el mes de febrero.

Desde la perspectiva de la Oficina de Control Interno, la composición de las PQRSDC evidencia que la interacción entre la ciudadanía y la entidad se encuentra orientada principalmente a la formulación de peticiones, mientras que los bajos registros de quejas y reclamos podrían indicar un reducido nivel de inconformidades manifestadas formalmente por los usuarios. No obstante, resulta pertinente que la administración continúe promoviendo los diferentes canales de atención y participación ciudadana, fortaleciendo la cultura de uso de todos los mecanismos de PQRSDC y realizando un seguimiento permanente a las causas que originan las inconformidades, con el propósito de implementar acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad del servicio y de la atención al ciudadano.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR PROCESOS:

Proceso responsable respuesta	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	4	5	2	3	1	16
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	0	4	0	3	2	1	10
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	0	2	0	0	1	1	4
GESTIÓN DE OPERACIONES	0	3	2	2	4	2	13
GESTIÓN SOCIAL Y PREDIAL	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	0	0	0	0	0	0	0
GERENCIA	0	5	2	1	2	0	10
TOTAL	1	18	9	8	12	5	53

Fuente: Apoyo a la Gerencia

Con el propósito de identificar las dependencias con mayor participación en la atención de las PQRSDC, se realizó la distribución de los requerimientos por proceso responsable de emitir la respuesta durante el primer semestre de 2026.

Del total de 53 PQRSDC recibidas, el proceso de Gestión Administrativa y Financiera concentró el mayor número de solicitudes, con 16 requerimientos, equivalentes al 30,19 % del total, evidenciando que esta dependencia registra la mayor interacción con los ciudadanos y usuarios de la entidad.

En segundo lugar se ubicó Gestión de Operaciones, con 13 PQRSDC (24,53 %), seguido por Gestión de Infraestructura y Gestión de Planeación Estratégica y Gerencia, cada una con 10 requerimientos (18,87 %). Por su parte, Gestión Jurídica y Contratación atendió 4 solicitudes, correspondientes al 7,55 % del total.

Durante el período evaluado, los procesos de Gestión Social y Predial y Gestión de Control Interno no registraron PQRSDC asignadas para su atención, situación que obedece a la naturaleza de las funciones desarrolladas por dichas dependencias y al tipo de requerimientos presentados por la ciudadanía.

En cuanto al comportamiento mensual, se observa que febrero fue el mes con mayor número de solicitudes asignadas (18 PQRSDC), seguido de mayo con 12, mientras que enero presentó el menor volumen de requerimientos (1 PQRSDC). Esta distribución es consistente con el comportamiento general de las solicitudes registradas durante el semestre.

En este orden de ideas, la concentración de las PQRSDC en los procesos de Gestión Administrativa y Financiera y Gestión de Operaciones evidencia la necesidad de mantener un seguimiento permanente sobre estas dependencias, orientado a verificar la oportunidad y calidad de las respuestas emitidas, así como a identificar las causas recurrentes que originan los requerimientos ciudadanos. Asimismo, resulta conveniente que la administración fortalezca las acciones preventivas y de mejora en los procesos con mayor demanda, con el fin de optimizar la atención al ciudadano, disminuir la recurrencia de solicitudes asociadas a las mismas causas y consolidar una gestión institucional basada en los principios de eficiencia, oportunidad y mejoramiento continuo.

TRÁMITE ASIGNADO A LAS PETICIONES RECIBIDAS DURANTE EL I SEMESTRE 2026

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva – SETP TRANSFEDERAL S.A.S. efectuó el seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas (PQRSDC) correspondientes al primer semestre de la vigencia 2026, tomando como referencia la información registrada conforme a los lineamientos definidos en el procedimiento interno PT-GA-02 "Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD", el cual establece las actividades, responsabilidades y criterios aplicables para la recepción, registro, asignación, atención y respuesta de los requerimientos presentados por los ciudadanos.

Con base en los registros contenidos en la matriz de seguimiento institucional, se realizó la verificación del cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente para la

atención de las solicitudes, permitiendo identificar el nivel de oportunidad en las respuestas emitidas, así como los casos atendidos por fuera de los plazos legalmente previstos. Lo anterior constituye un elemento de análisis para valorar el desempeño del proceso de atención al ciudadano y el cumplimiento de las obligaciones derivadas del derecho fundamental de petición.

Asimismo, la consolidación de esta información fortalece los mecanismos de monitoreo y control institucional, al facilitar el seguimiento del estado de cada requerimiento, garantizar su trazabilidad y generar información útil para la toma de decisiones. De igual manera, permite identificar oportunidades de mejora encaminadas a optimizar la gestión de las PQRSDC, fortalecer la calidad del servicio y asegurar una atención oportuna, eficiente y conforme a las disposiciones legales y los procedimientos internos establecidos por la entidad.

TRÁMITE A LAS PQRSD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
RESPUESTA EN FORMA OPORTUNA	0	17	9	7	11	5	49
RESPUESTA EXTEMPORANEA	1	1	0	1	1	0	4
PENDIENTES POR ESPONDER	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	18	9	8	12	5	53

Fuente: Apoyo a la Gerencia

RESPUESTAS EXTEMPORANEAS POR ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0	0	1	0	0	2
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE OPERACIONES	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN SOCIAL Y PREDIAL	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	0	0	0	0	0	0	0
GERENCIA	0	1	0	0	1	0	2
TOTAL	1	1	0	1	1	0	4

Fuente: Apoyo a la Gerencia

En relación con las PQRSD respondidas de manera extemporánea, durante el primer semestre de la vigencia se identificaron cuatro (4) peticiones atendidas por fuera de los términos establecidos. Estas se concentraron en las dependencias de Gestión Administrativa y Financiera y Gerencia, con dos (2) peticiones cada una, mientras que las demás áreas de la entidad no registraron respuestas extemporáneas, evidenciando un adecuado cumplimiento de los tiempos de atención establecidos para las solicitudes ciudadanas.

Respecto a la distribución mensual, se observa que las respuestas extemporáneas se presentaron de forma aislada en los meses de enero, febrero, abril y mayo, registrándose una (1) petición extemporánea en cada uno de estos meses. En contraste, durante marzo y junio no se reportaron peticiones respondidas fuera del término legal, lo que evidencia que la entidad mantuvo un comportamiento favorable en dichos periodos y que las demoras identificadas no obedecen a una situación recurrente o generalizada.

Si bien el número de peticiones respondidas extemporáneamente representa una proporción reducida frente al total de PQRSD tramitadas durante el semestre, estas situaciones constituyen un aspecto susceptible de mejora, toda vez que la oportunidad en la respuesta es uno de los principales indicadores de calidad en la atención al ciudadano y un elemento esencial para garantizar el ejercicio efectivo del derecho de petición. El incumplimiento de los términos legales puede generar inconformidad en los usuarios, afectar la percepción sobre la eficiencia institucional y, eventualmente, derivar en riesgos de carácter disciplinario o administrativo para la entidad.

Desde la perspectiva del Sistema de Control Interno, es importante que las dependencias donde se presentaron las respuestas extemporáneas realicen un análisis de las causas que originaron dichas demoras, con el propósito de establecer acciones preventivas que permitan evitar su repetición. Entre los factores que podrían incidir en estos retrasos se encuentran la acumulación de solicitudes, deficiencias en el seguimiento de los términos, la falta de controles oportunos o dificultades en la articulación entre las áreas responsables de elaborar y revisar las respuestas.

CONCLUSIONES

- Durante el primer semestre de 2026, el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. gestionó un total de 53 PQRSD, evidenciándose un incremento del 47,22 % frente al segundo semestre de 2025, cuando se registraron 36 requerimientos. Este comportamiento refleja una mayor interacción de la ciudadanía con la entidad y hace necesario fortalecer el análisis de las causas que originan dicho aumento para orientar acciones de mejora.
- Se evidenció un adecuado nivel de cumplimiento en la oportunidad de respuesta de las PQRSD, toda vez que 49 solicitudes (92,45 %) fueron atendidas dentro de los términos

establecidos y únicamente 4 (7,55 %) fueron respondidas de manera extemporánea, sin encontrarse solicitudes pendientes de respuesta al cierre del período evaluado.

- El análisis de la gestión permitió identificar que la mayor carga de atención de PQRSD se concentró en los procesos de Gestión Administrativa y Financiera y Gestión de Operaciones, mientras que las respuestas extemporáneas se presentaron exclusivamente en Gestión Administrativa y Financiera y Gerencia, situación que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control en estas dependencias para mantener la oportunidad y calidad en la atención al ciudadano.

RECOMENDACIONES

- Implementar mecanismos de seguimiento preventivo sobre los términos de respuesta de las PQRSD, mediante alertas de vencimiento y revisiones periódicas por parte de los responsables de cada dependencia, con el fin de prevenir respuestas extemporáneas y garantizar el cumplimiento de los plazos legales.
- Realizar un análisis periódico de las causas que originan el incremento de las PQRSD y de los motivos recurrentes de las peticiones presentadas por la ciudadanía, con el propósito de definir acciones de mejora que permitan reducir su recurrencia y fortalecer la calidad del servicio institucional.
- Fortalecer la divulgación y promoción de los diferentes canales institucionales de atención, especialmente la página web y los demás mecanismos habilitados por la entidad, con el propósito de diversificar los medios de radicación de las PQRSD y facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios de atención, considerando que durante el semestre el 100 % de las solicitudes fueron recibidas a través del correo electrónico institucional.

Cordialmente,



GABRIEL ARGÜELLO MARTÍNEZ
Contratista Control Interno
SETP TRANSFEDERAL S.A.S