

Valledupar, Enero 26 de 2026

OCI SIVA SAS - Oficio N° 011 de 2026

Doctor:

JAIME ANDRES GONZALEZ MEJIA

Gerente

Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSO CUARTO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2025.

Cordial Saludo,

En cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, decreto 648 de 2017 en su Rol de seguimiento y evaluación asignado a las Oficinas de Control Interno, ARTÍCULO 2.2.21.4.7. Relación administrativa y estratégica del Jefe de Control Interno o quien haga sus veces. Parágrafo 1°. Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la entidad y al comité de coordinación de control interno y/o comité de auditoría y/o junta directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando éste lo requiera y el artículo 76 de la ley 1474 de julio de 2011, el cual determina que 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 las disposiciones referentes, a la recepción, trámite, respuesta oportuna y objetiva de los derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos presentados por los ciudadanos y radicados en la Entidad; igualmente se verifica el cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial relacionada con el seguimiento a la atención adecuada a los Derechos de Petición.

Por lo anterior se remite el Informe de seguimiento a las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSO correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia 2025, para su conocimiento y fines pertinentes, el presente informe sea publicado en el link de Control Interno – Informe PQRSO <https://siva.gov.co/control-interno/#174-523-2023-1682710466>

Anexos: 15 folios


Atentamente,



MARIA ANGELICA GONZALEZ OÑATE


Jefe de Oficina Control Interno

Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S



RECIBIDO
NO IMPLICA ACEPTACIÓN

Hora: 02:04 p.m.
Fecha: 26-01-2026
Anexos: 15 Folios
Canal de atención: Presencial
Recibido: Luis Rivera

	<p style="text-align: center;">GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL</p> <p style="text-align: center;">INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS D CUARTO TRIMESTRE DE 2025</p>	VERSION: 02
		VIGENCIA: 23/12/16
		PÁGINA 1 DE 29

OFICINA DE CONTROL INTERNO

SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR SIVA S.A.S.

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS D CUARTO TRIMESTRE DE 2025

OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2025

VALLEDUPAR, CESAR

ENERO 26 DE 2026



GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y
RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD
CUARTO TRIMESTRE DE 2025


VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 2 DE 29

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
I. OBJETIVO GENERAL	
3 II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	3
III. ALCANCE DEL INFORME.	4
IV. METODOLOGIA	4
V. RESPONSABILIDAD... ..	4
VI. MARCO LEGAL.....	4
VII. CONCEPTO.....	4
VIII. ACTIVIDAD Y/O PROCESO AUDITADO	5
IX. PERIODO EVALUADO	5
X. DESARROLLO DE LA AUDITORIA.....	5-11
XI. DEBILIDADES.....	12
XII CONCLUSIONES.	12
XIII. RECOMENDACIONES.....	12-13

	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD CUARTO TRIMESTRE DE 2025	VERSION: 02
		VIGENCIA:23/12/16
		PÁGINA 3 DE 29

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD CUARTO TRIMESTRE DE 2025

Dirigido a : **JAIME ANDRÉS GONZALEZ MAESTRE**
Gerente General SIVA SAS

Fecha de Presentación : **Enero 26 de 2026**

Periodo de informe : **corte 30 de diciembre de 2025**

Presentado por : **MARIA ANGELICA GONZALEZ OÑATE**
Jefe de oficina de control interno SIVA S.A.S

1. OBJETIVO GENERAL:

Verificar y realizar seguimiento al tratamiento dado por las diferentes áreas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias allegadas a la entidad.


2. ALCANCE DEL INFORME:

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer a la ciudadanía el seguimiento trimestral que se realiza a las PQRSD (Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias) que han sido radicadas, lo anterior expresado en términos cuantitativos y cualitativos, dando cuenta de los registros por canales de atención, por naturaleza de la petición, por temática y con un énfasis especial en aquellas relacionadas a las solicitudes de información de las diferentes partes interesadas.

Verificar el cumplimiento del proceso Recepción, trámite y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (P.Q.S.R.D), presentadas por los ciudadanos y entidades para el cuarto trimestre de 2025.

Periodo Evaluado: cuarto trimestre desde el Primero (1) de octubre al treinta (30) de diciembre de 2025.

La Oficina de Control Interno del SIVA SAS, verifica y evalúa el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Plan de Acción, el programa de transparencia y ética pública PETP de la entidad SIVA S.A.S., y lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, «Por

 <p>SIVA SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p>GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD CUARTO TRIMESTRE DE 2025</p>	<p>VERSION: 02</p>
		<p>VIGENCIA: 23/12/16</p>
		<p>PÁGINA 4 DE 29</p>

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», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; y con el fin de garantizar el principio de Transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presentados por la Oficina Jurídica el cuarto informe trimestral de seguimiento y evaluación al manejo de las peticiones y solicitudes que la ciudadanía interpuso ante la entidad, que fueron recibidas y tramitadas en el cuarto trimestre de 2025.


Para dar cumplimiento a lo anterior, la Oficina de Control Interno OCI como fuente de información tiene en cuenta las siguientes:

- ✓ Ventanilla Única, recopila todas las peticiones ingresadas a través del correo institucional, el formulario PQRSD, el correo certificado y las radicadas personalmente.
- ✓ Oficina Jurídica: Realiza el análisis de las PQRSD recepcionadas por la ventanilla única.
- ✓ Gestión Infraestructura: Realiza análisis de la matriz de PQRSD de obra.
- ✓ Gestión de operaciones: PQRSD recibidas por vía WhatsApp.
- ✓ PQRSD trasladadas por competencias a MOVIVALLE por SIVA SAS.
- ✓ Informe trimestral No. 004 de operaciones Cuarto Trimestre de 2025
- ✓ Informe trimestral No. 004 de PQRSD enviado por MOVIVALLE.

3. METODOLOGIA:

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de Prevención, Investigación y Sanción de Actos de Corrupción y la Efectividad del Control de la Gestión Pública y Dando cumplimiento a la obligación establecida en El Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, cita "... **OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS, Y RECLAMOS.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias, y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.


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...". Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSION: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD CUARTO TRIMESTRE DE 2025	VIGENCIA:23/12/16
		PÁGINA 5 DE 29

A continuación, se relaciona la metodología empleada para revisar y analizar la información de las PQRSD recibidas durante el periodo evaluado: Se descargó la información de Gestión Documental seleccionando el rango de fechas correspondiente al periodo evaluado en el presente informe (octubre a diciembre de 2025).

4. MARCO LEGAL:

- ✓ Constitución Política de Colombia.
- ✓ Ley 190 de 1995, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
- ✓ Decreto 2232 de 1995, "por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos".
- ✓ Ley 734 de 2002, "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único".
- ✓ Ley 962 de 2005, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
- ✓ Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- ✓ 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".
- ✓ Ley 1755 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".
- ✓ Decreto 1081 de 2015, Anexo 2. "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- ✓ Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, Ley 1474 de 2011 estatuto anticorrupción. Ley 87 del 29


 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSION: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS	VIGENCIA:23/12/16
	CUARTO TRIMESTRE DE 2025	PÁGINA 6 DE 29

- ✓ de noviembre de 1993, por el cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado.
- ✓ Resolución 139 del 2017 que reglamenta y determina el trámite interno de las PQRS, la manera de resolverlas y la clasificación de las mismas.
- ✓ Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 – actualización Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- ✓ Ley 2207 de 2022 que reestablece los términos de respuesta a los derechos de petición e información.
- ✓ Decreto 1166 de julio 19 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- ✓ Con base en las normas antes descritas, las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio del rol de Evaluación y Seguimiento establecido en el Decreto 1083 de 2015.
- ✓ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG Versión 5, Política servicio al ciudadano.
- ✓ Guía de actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano (diciembre 2020 del DNP y DAFP) Dimensión de Gestión con Valores para el Resultado del MIPG.
- ✓ CONPES 3785 DEL 2013. "Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al servicio del ciudadano".

CONCEPTO:

Derecho de petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

 <p>SIVA SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p>GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD CUARTO TRIMESTRE DE 2025</p>	VERSION: 02
		VIGENCIA: 23/12/16
		PÁGINA 7 DE 29

Interés general: Es la solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

Interés particular: Es la solicitud que una persona hace con el fin de que se le resuelva determinado interrogante o inquietud que solo le interesa a él o a su entorno.

Buzón de Sugerencias: Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones de ciudadanos y/o funcionarios hacia la Entidad, es un símbolo de escucha activa.

Petición: Es el derecho que tienen los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, con el fin de solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, o requerir información.

Petición (Solicitud de información): Actuación a través de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la entidad cualquier tipo de información en relación con la prestación del servicio.

Petición (Solicitud de copias o de información documentada): Acción a través de la cual el usuario, de manera respetuosa solicita copia de documentos o información documentada en relación a actividades realizadas por la entidad.


Peticiones entre Autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en términos de Ley.

Queja: Es la manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de la entidad.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

Sugerencia: Es la propuesta de cambio formulada por funcionarios o particulares sobre las actividades internas o externas que desarrolla la entidad y que tengan un beneficio general.

Felicitación: Manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad.

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p>GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS CUARTO TRIMESTRE DE 2025</p>	VERSION: 02
		VIGENCIA: 23/12/16
		PÁGINA 8 DE 29

Consulta: Sucede cuando ante la entidad se presenta una solicitud, bien sea verbal o escrita, para que exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia relacionada con sus funciones.

Entidades Públicas: De acuerdo al artículo 39º de la Ley 489 de 1998 entran en esta clasificación los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y además aquellos organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado Colombiano.

5. CUERPO DEL INFORME:

Recepción y respuesta de las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias para el seguimiento al Cuarto Trimestre de 2025 y valoración del periodo Octubre, noviembre y diciembre de 2025.

En el Cuarto Trimestre evaluado se recibieron veinticuatro (24) solicitudes ciudadanas en la entidad SIVA S.A.S., de las cuales veinticuatro (24), equivalentes al 100%, fueron atendidas oportunamente, se encuentran todos con respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.

Una vez analizada la información, se observa que para el periodo evaluado disminuyó el número de peticiones con relación al seguimiento del cuarto trimestre de 2024, en el cual se recibieron un total de cuarenta y ocho (48) P.Q.R.S.D., con una diferencia de veinticuatro (24) peticiones para el 2025.

De las veinticuatro (24) solicitudes P.Q.R.S.D recibidas durante este cuarto trimestre en la entidad SIVA S.A.S, se han atendido veinticuatro (24), solicitudes que corresponden al 100%, quedando en trámite el 0%, hace parte de este informe y que ilustra de manera detallada, esta información corresponde a la entregada en el informe de PQRS de la Oficina Jurídica a corte de 30 de diciembre de 2025.

A continuación, se dan a conocer las solicitudes de P.Q.S.R.D. recibidas durante los meses del Primero (1) de octubre al treinta (30) de diciembre de 2025 en la entidad.



GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL
**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y
 RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS,
 RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD
 CUARTO TRIMESTRE DE 2025**

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

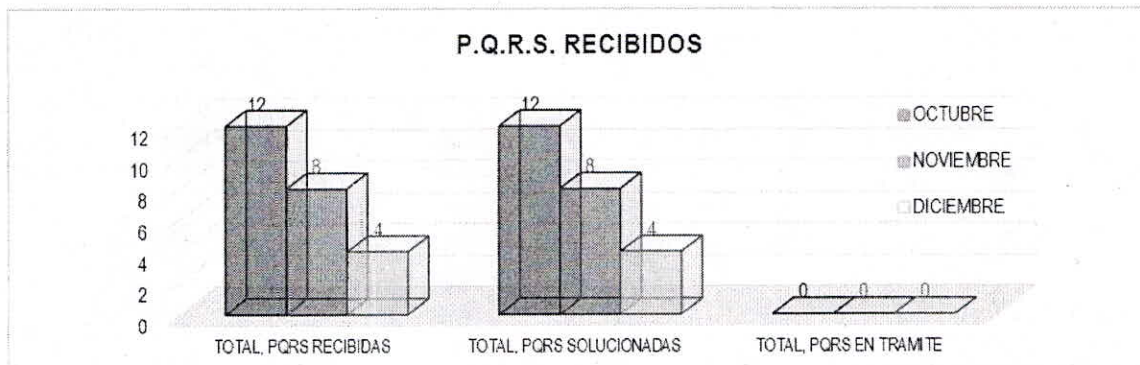
PÁGINA 9 DE 29

PQRSD RECIBIDAS:

Según el informe consolidado, la distribución mensual de las solicitudes durante el Cuarto Trimestre fue la siguiente:

DETALLE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TOTAL PQRSD RECIBIDAS	12	8	4	24
TOTAL PQRSD SOLUCIONADAS	12	8	4	24
TOTAL PQRSD EN TRAMITE	0	0	0	0


Fuente: Cuarto informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, y caracterización de usuarios oficina jurídica



Fuente: 2 informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, y caracterización de usuarios oficina jurídica

Análisis: Durante el cuarto trimestre del año 2025, la entidad SIVA S.A.S. recibió un total de **24 PQRSD**, distribuidas así: el mes de octubre con una participación de 12 PQRSD en cada uno de ellos, seguido por el mes de noviembre con 8 PQRSD, y, por último, el mes de diciembre con 4 PQRSD, obteniendo así una totalidad de 24 PQRSD recibidas y enviadas a cada funcionario o entidad pertinente según fuera el caso.

De las **24 PQRSD**, **24 fueron solucionados** dentro de los términos legales, lo que representa un cumplimiento del **100%**, sin vencimiento del plazo para respuesta. Esta gestión evidencia una respuesta institucional oportuna y eficiente frente a los requerimientos ciudadanos, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables sobre el derecho de petición.

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p>GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD CUARTO TRIMESTRE DE 2025</p>	VERSION: 02
		VIGENCIA: 23/12/16
		PÁGINA 10 DE 29

Análisis: La dinámica en la respuesta por parte del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA en el cuarto trimestre de los meses octubre, noviembre y diciembre de 2025, se evidencia que no hay respuesta extemporánea, que por competencia fueron trasladadas ante las diferentes áreas que hacen parte de la entidad.

Solicitudes de PQRSD recibidas en la entidad durante el Cuarto Trimestre de la vigencia 2025:

Observación de la OCI: de las PQRSD recibidas se dio respuesta dentro del término legal correspondiente según el formato de Relación de peticiones, quejas y reclamos suministrados por la ventanilla única, se observa que, a corte de 30 de diciembre de 2025, todas las PQRSD en trámite se les dieron respuesta en el término legal.

PQRSD con respuesta extemporánea: Durante el periodo de seguimiento, reporta que todas las peticiones fueron resueltas dentro de los términos de ley.

PQRSD sin respuesta: Una vez efectuada la consulta, arroja el registro de los oficios recibidos, con fecha de corte 30 de diciembre de 2025, radicados, se observó el reporte generado a través de los oficios recibidos, con fecha de corte 30 de diciembre de 2025, de las 24 solicitudes ciudadanas recibidas durante este Cuarto Trimestre en la entidad SIVA S.A.S, se encuentran cero (0) peticiones ciudadanas en trámite de acuerdo a los términos establecidos en la Ley, dentro de los términos establecidos en la Ley establecidos, *de acuerdo con el artículo 4 de la Ley 2207 de 2022 el restablecimiento de estos términos rige a partir del día siguiente de la promulgación de esta Ley, es decir, el 18 de mayo de 2022.*

Una vez consultado al encargado de la ventanilla única, indica que se verificaron los radicados y se encontró que el informe entregado esta con corte 30 de diciembre de 2025, no se ha vencido el término legal para dar respuesta a las peticiones.

PQRSD RECIBIDAS POR NATURALEZA:

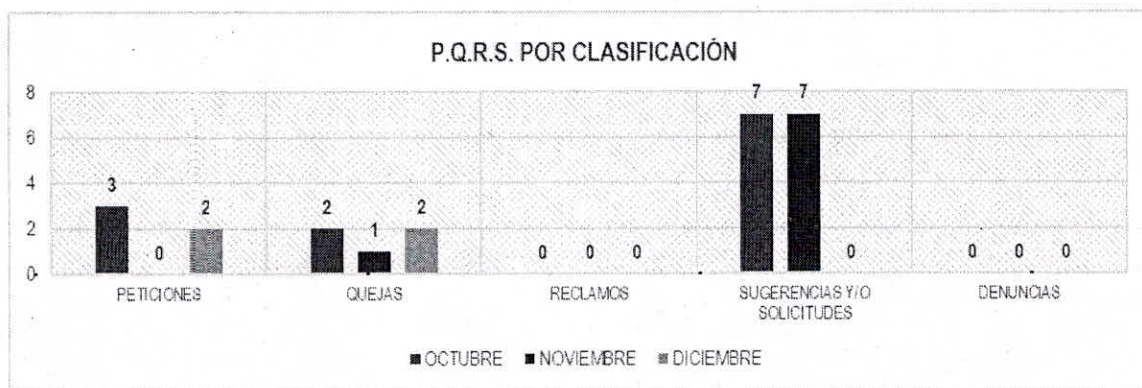
Teniendo en cuenta información antes relacionada, se evidencia que, para el periodo de seguimiento, se clasificaron así: en el Cuarto Trimestre evaluado se recibieron PQRSD con fecha de corte 30 de diciembre de 2025, recibidas y enviadas a cada funcionario o entidad pertinente según fuera el caso clasificadas así: cinco (5) Peticiones, cero (0) Reclamos, Quejas (5); catorce (14) Sugerencias y/o solicitudes para un total de veinticuatro (24). Cabe destacar dentro del grupo de solicitudes se encuentran (solicitudes de certificación laboral, y el asunto que más predomina es solicitud de información y consultas generales).

- ✓ Reclamos se mantuvieron en 0.
- ✓ Denuncias 0
- ✓ No se recibieron denuncias por actos de corrupción y otra situación.
- ✓ No requieren respuesta los comunicados informativos, los agradecimientos por parte de los grupos de valor y las copias de respuesta emitidas por otras entidades.

P.Q.R.S.D. POR CLASIFICACIÓN

DETALLE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	3	0	2	5
QUEJAS	2	1	2	5
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS Y/O SOLICITUDES	7	7	0	14
DENUNCIAS	0	0	0	0

Fuente: Cuarto informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, y caracterización de usuarios oficina jurídica

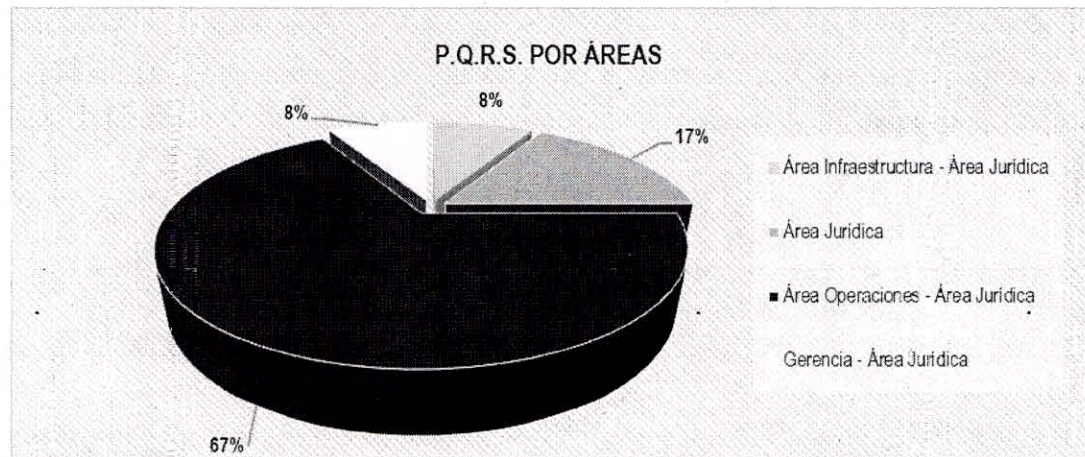


Fuente: Cuarto informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, y caracterización de usuarios oficina jurídica

ATENCIÓN DE PQRSD POR ÁREAS:

Desde el Área de Gestión Administrativa en lo pertinente se realizó el reparto de cada su solicitud para su respectivo trámite al Área de Gestión Jurídica con copia a las áreas de Gestión Misionales y de apoyo según corresponda para dar respuesta oportuna; en el cuarto trimestre de 2025 se recibieron veinticuatro (24) solicitudes ciudadanas recibidas durante el trimestre evaluado en la entidad SIVA S.A.S, se han atendido 24 solicitudes, según el código de procedimiento administrativo contencioso, y no se encuentra P.Q.R.S.D en trámite, los cuales verificado el *formato de relación de peticiones, quejas y reclamos* suministrado por la ventanilla única, se observa que a corte de 30 de diciembre de 2025, todas las PQRSD en trámite se les dio respuesta en el término legal.

ÁREA RESPONSABLE	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
Área Infraestructura - Área Jurídica	8%	2
Área Jurídica	17%	4
Área Operaciones - Área Jurídica	67%	16
Gerencia - Área Jurídica	8%	2
TOTAL	100%	24



Fuente Informe de PQRSD Cuarto Trimestre de 2025 por la Ventanilla Única.



GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD CUARTO TRIMESTRE DE 2025

VERSION: 02
VIGENCIA:23/12/16
PÁGINA 13 DE 29

Análisis: Durante el periodo evaluado, la distribución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (P.Q.R.S.) por áreas evidencia que el mayor porcentaje se concentra en el Área Operaciones con un 67%, seguido por el Área Jurídica con un 17%, Área Infraestructura - Área jurídica con 8% y Área gerencia-Jurídica con un 8%, mientras que otras categorías no presentan registros significativos (0%). Este comportamiento refleja una alta participación del componente de operaciones en la atención de los requerimientos ciudadanos, lo cual evidencia que gran parte de las solicitudes involucran análisis de la operación y normativos, interpretación legal o soporte jurídico especializado, particularmente en asuntos operativos y contractuales.

TEMAS REPRESENTATIVOS EN LAS PQRSD:

Durante el cuarto trimestre del año 2025, la entidad SIVA S.A.S. recibió un total de **24 P.Q.R.S.D.**, clasificadas temáticamente de la siguiente manera:

Cinco (5) quejas sobre Queja servicio de transporte, demora en el servicio

Cinco (5) **peticiones**

Solicitud de información fue el motivo más recurrente, con **8 registros**, equivalente al **56%** del total; de las cuales cuatro (4) **solicitudes de certificación laboral**, dos (2) **información requerida por entes de control** correspondiente al **15%**, y no se registraron **acciones de tutela** durante el periodo evaluado. Esta caracterización evidencia una tendencia hacia la demanda de información administrativa y la gestión documental por parte de los usuarios, lo cual requiere un fortalecimiento de los mecanismos de respuesta institucional, particularmente en términos de oportunidad, legalidad y trazabilidad, conforme a los principios constitucionales de transparencia, acceso a la información pública y garantía efectiva del derecho de petición.

TEMAS	P.Q.R.S.D RECIBIDAS
Acción de tutela	0
Derecho de petición	5
Solicitud de información	8
Solicitud certificación laboral	4
Información entes de control	2
TOTAL	14

Fuente Informe de PQRSD cuarto trimestre de 2025 Oficina Jurídica, elaboración oficina control interno

GESTION DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

TEMAS	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
Solicitud de información	57%	8
Solicitud certificación laboral	29%	4
Información entes de control	15%	2

Fuente Informe de PQRSD cuarto trimestre de 2025 oficina jurídica, elaboración oficina control interno

PETICIONES POR PARTE DE ENTES DE CONTROL.:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a su rol de atención a Entes Externos de Control, según Decreto 648 de 2017, verifica los informes a la gestión de requerimientos, realizados por los entes de control Contraloría General de la República CGR, Procuraduría Provincial de Instrucción Valledupar, los cuales corresponden a solicitud de información para investigaciones en curso.


Materialidad de la respuesta (Calidad):

Frente a la calidad de la respuesta, se puede evidenciar que las diferentes dependencias, cumplen con resolver las PQRSD planteada en los mejores términos.

PQRSD anónimas.

De conformidad con la ley 1437 de 2011, ARTÍCULO 16. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos, que señala "... siempre y cuando se entienda sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creible del peticionario para mantener la reserva de su identidad", por la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-951 de 2014.

Se debe tener en cuenta que la petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia en la cual se categorice como anónimo o se desconozca la información sobre el destinatario o solicitante, se fijará la respuesta en la página Web, en la sección atención al Ciudadano, en virtud de lo dispuesto por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. El cual establece que: "Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante

 <p>SIVA SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p>GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD CUARTO TRIMESTRE DE 2025</p>	VERSION: 02
		VIGENCIA:23/12/16
		PÁGINA 15 DE 29

quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal"

ATENCIÓN PQRSD VIRTUAL:

SIVA SAS cuenta con una ventanilla única de atención al ciudadano para registrar las solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, derechos de petición y denuncias por actos de corrupción, ubicada en la Calle 78 #38-50 de la ciudad de Valledupar, así como una sección en la página web de la entidad con el fin de que toda la comunidad pueda enviar sus solicitudes sin necesidad de acercarse a la oficina física <https://siva.gov.co/pqrzd/>

Para atender todas las PQRSD interpuestas el SIVA SAS dispuso el correo de ventanillaunica@siva.gov.co además de los canales de comunicación antes descritos, mecanismo que fue socializado en las redes sociales y en la página web de la entidad.

PQRSD - SIVA <https://siva.gov.co/pqrzd/>
Link PQRSD - SIVA <https://siva.gov.co/pqrzd/>
Asistente virtual Matildelina 3143034175

Líneas de servicio a la ciudadanía: +57 (605) 5726613 ; +57 (605) 5898302

Línea anticorrupción: +57 (605) 5898302

Correo: ventanillaunica@siva.gov.co

PQRSD recibidas por vía WhatsApp en el área de operaciones.



¡Hola!

En SIVA contamos con diferentes canales de atención para atender tus solicitudes, quejas y reclamos:

¡Úsalos!

Asistente virtual Matildelina

314 303 4175

✉ ventanillaunica@siva.gov.co

 @SETPCValledupar
 @setpvalledupar
 setpvalledupar

Buzón: Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
 No existe registro de Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias en el buzón que se tiene en la sede del SIVA S.A.S.; este se encuentra a disposición de funcionarios, contratistas y ciudadanía general.

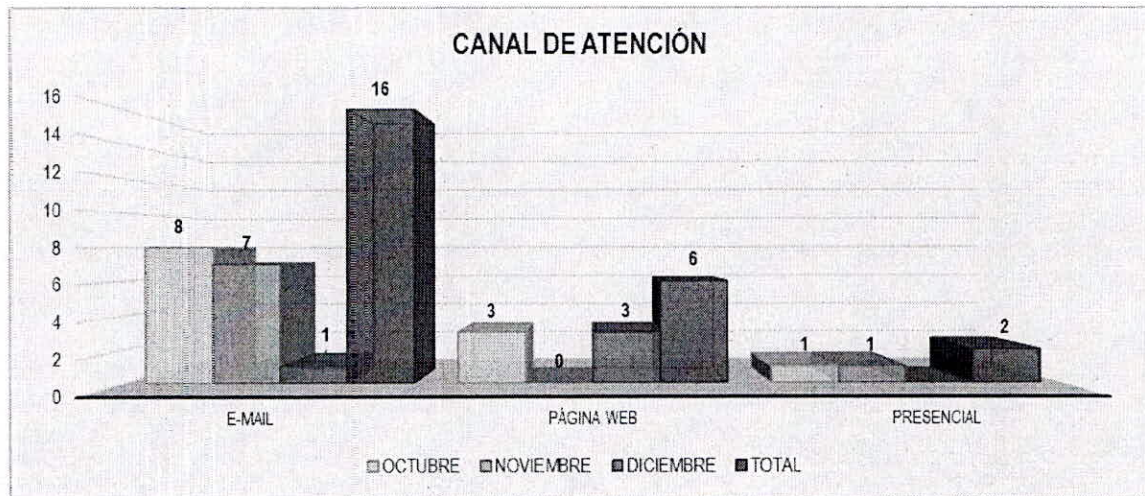


Medio de recepción:

Se tiene disponible el correo electrónico E-mail: ventanillaunica@siva.gov.co, y la recepción física en la oficina de SIVA, Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias en el cuarto trimestre de 2025.

CANAL DE ATENCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
E-Mail	8	7	1
Página Web	3	0	3
Presencial	1	1	0
TOTAL	12	8	4

Fuente Informe de PQRSD cuarto trimestre de 2025 oficina jurídica



Fuente Informe de PQRSD CUARTO TRIMESTRE De 2025 Oficina Jurídica

Análisis: se evidencia que el canal más utilizado por los ciudadanos para la radicación de sus P.Q.R.S. fue el **correo electrónico**, con un total de 16 registros (8 en octubre, 7 en noviembre y 1 en diciembre), lo que representa una preferencia sostenida por medios digitales asincrónicos.

En segundo lugar, se encuentra el canal de la **página web institucional**, con 3 solicitudes en total (3 en octubre), consolidándose como un canal complementario para la recepción de requerimientos. Por su parte, el **canal presencial** registró una PQRSD, lo cual puede atribuirse a factores operativos, restricciones institucionales o a la consolidación de medios virtuales como principal vía de interacción ciudadana. En términos globales, se observa una tendencia estable en el volumen mensual de P.Q.R.S.D

CARACTERIZACION DE USUARIOS:

Durante el periodo de octubre a diciembre de 2025, la Entidad SIVA SAS, mediante sus canales de atención al usuario, atendió un total de 24 PQRSD, las cuales se caracterizan en la siguiente tabla:

CARACTERIZACIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Masculino	3	2	1	6
Femenino	6	3	2	11
TOTAL				17

**Las 7PQRSD restantes fueron presentadas por organizaciones y entes de control para un total de 24 (100%).*

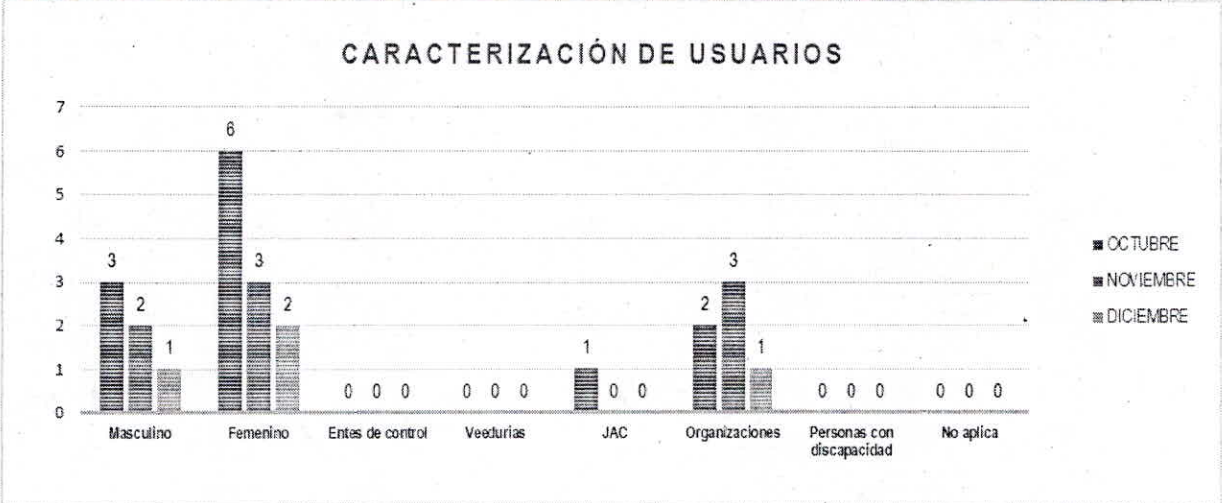
Durante el cuarto trimestre de 2025 se registraron 17 usuarios caracterizados, de los cuales 11 corresponden al género femenino y 6 al género masculino, evidenciando una mayor participación de mujeres en la interposición de solicitudes ante la entidad.

Así mismo, se observa una disminución progresiva en el número de registros entre los meses de octubre y diciembre, lo cual es coherente con la tendencia general de reducción de PQRSD durante el período evaluado.

Tabla 2.

CARACTERIZACIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Masculino	3	2	1	6
Femenino	6	3	2	11
Entes de control	0	0	0	0
Veedurías	0	0	0	0
JAC	1	0	0	1
Organizaciones	2	3	1	6
Personas con discapacidad	0	0	0	0
No aplica	0	0	0	0

Gráfico 2.1.




Fuente: Elaboración propia soportada en los datos registrados en cada canal.

Durante el cuarto trimestre de 2025, las PQRSD fueron interpuestas principalmente por personas naturales, registrándose mayor participación del género femenino (11) frente al masculino (6).

Análisis: Con base en la caracterización presentada para el cuarto trimestre de 2025, la entidad SIVA S.A.S. recibió un total de **24 PQRSD**, discriminadas según el género y tipo de solicitante. El **46% (11 solicitudes)** fueron radicadas por personas de género **femenino**, con un aumento progresivo mes a mes, mientras que el **25% (6 solicitudes)** correspondió a personas de género **masculino**, el 25 % de las PQRSD recibidas corresponden a organizaciones, evidenciando participación institucional y comunitaria en los procesos de la entidad. Así mismo, el 4 % fueron interpuestas por Juntas de Acción Comunal, lo que refleja una participación comunitaria puntual. Durante el período evaluado no se registraron solicitudes provenientes de entes de control, veedurías ni personas con discapacidad. Esta distribución refleja que, si bien la participación ciudadana individual es mayoritaria, existe una presencia significativa de actores colectivos e institucionales como organizaciones sociales y entes de control, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las capacidades jurídicas y administrativas de la entidad para responder adecuadamente a requerimientos tanto individuales como colectivos, bajo principios de equidad, inclusión y transparencia.

Verificación de Cumplimiento Normativo.

Ley 1474 de 2011, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas,

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSION: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD CUARTO TRIMESTRE DE 2025	VIGENCIA:23/12/16
		PÁGINA 20 DE 29

sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La ventanilla única para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos que impliquen la presencia del ciudadano. A través del <https://siva.gov.co/pqrs/> el usuario puede hacer inscribir, verificar el trámite y hacer la consulta a través del usuario y contraseña asignado.

Información a la Ciudadanía.


El SIVA S.A.S.; ha socializado a la comunidad en general, los canales que dispone la entidad para la recepción, control, seguimiento y respuesta de las P.Q.R.S.D.

Canal de atención	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
E-Mail	92%	23
Página Web	8%	2
Presencial	0%	0
TOTAL	100%	25

Análisis: El análisis consolidado de los **canales de atención utilizados por los ciudadanos durante el cuarto trimestre de 2025** evidencia una marcada preferencia por los medios digitales, De acuerdo a la información anterior podemos identificar que el canal con mayor flujo al momento de interponer una PQRSD se realiza a través del correo electrónico E-mail con un 67% (16), seguido por la Página web, alcanzando el 25% (6) y Presencial con un porcentaje de 8% (2) para un total de 24 PQRSD, lo que sugiere una consolidación de los canales virtuales como mecanismos preferidos por la ciudadanía para la interacción con la entidad. Este comportamiento refuerza la necesidad de seguir fortaleciendo los sistemas de atención digital, garantizando su disponibilidad, accesibilidad y trazabilidad, y asegurando respuestas oportunas en cumplimiento de los principios de eficiencia, economía y atención integral al usuario consagrados en la normatividad vigente.

Análisis por la OCI:

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar, dispone de una oficina ubicada en la Dirección : Calle 78 #38-50 de Valledupar- Cesar y un correo electrónico ventanillaunica@siva.gov.co; para el cual se ha dispuesto de personal para la recepción, trámite y seguimiento a las PQRSD.

	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD CUARTO TRIMESTRE DE 2025	VERSION: 02
		VIGENCIA:23/12/16
		PÁGINA 21 DE 29

10.5.2. El SIVA SAS, dispone de líneas telefónicas a través del cual los ciudadanos pueden acceder para interponer sus peticiones.

Análisis por la OCI:

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar, dispone para tal fin de dos (2)

Líneas de servicio a la ciudadanía: +57 (605) 5726613 || +57 (605) 5898302

Línea anticorrupción: +57 (605) 5898302

Para dar recibir y contestar las solicitudes de los usuarios en el link Contáctenos - SIVA <https://siva.gov.co/contactenos/>



Correo Institucional


Horario de Atención Presencial
Lunes a Viernes
 8:00 a.m. a 12:30 p.m.
 y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

Síguenos


Visitas
 Visitas hoy: 32
 Visitas de ayer: 70
 Visitas los últimos 7 días: 1259
 Visitas los últimos 30 días: 3.497
 Visitas los últimos 365 días: 47.665
 Total de visitas: 265.958
 Total visitantes: 135.118

Sistema Integrado de Transporte De Valledupar SIVA SAS
 Dirección : Calle 78 #38-50
 Líneas de servicio a la ciudadanía: +57 314 303 4175
 Línea anticorrupción: +57 (605) 5898302
 Código Postal: 200003
 Correo: ventanillaunica@siva.gov.co
 Anticorrupción: anticorrupcion@siva.gov.co
 Para Notificaciones Judiciales: notificacionesjudiciales@siva.gov.co
 Valledupar- Cesar
www.siva.gov.co

Lunes, 26 de enero de 2025
 Jun 9:37 a. m. (Hora local)

Ley 190 de 1995, artículo 54. Decreto 2232 de 1995, artículo 9 Artículo 9°.- Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá: Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.

Análisis por la OCI:

Durante el periodo de 2025 se han presentado dos Informes trimestrales (período: enero a marzo, abril a julio, agosto a octubre de 2025), dando cumplimiento a la Ley 190 de 1995 - artículo 54 y el Decreto 2232 de 1995 - artículo 9, el cual se encuentra publicado en la página web de SIVA en el link <https://siva.gov.co/control-interno/#174-186-informes-pqrs>, se encuentra publicado los informes trimestrales de las vigencias 2015 a 2025, como lo muestra la imagen:



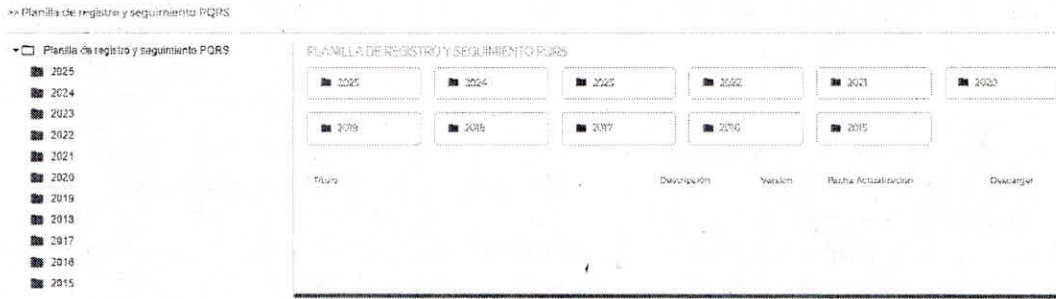
GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD CUARTO TRIMESTRE DE 2025

VERSION: 02

VIGENCIA:23/12/16

PÁGINA 22 DE 29



Las entidades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, observando en especial las disposiciones legales consagradas en los artículos 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por la Ley 1755 de 2015, en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 y en su Decreto Reglamentario 2232 de 1995, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública 1083 de 2015 o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan.


Análisis por la OCI:

La Oficina de Control Interno se evidencia la Resolución 139 del 2017 que reglamenta y determina el trámite interno de las PQRSD, la manera de resolverlas y la clasificación de las mismas, a fin de optimizar y garantizar el buen funcionamiento de los servicios que se prestan en el Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S.

Cumplimiento de las Instrucciones de la Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno a las Entidades del Orden Nacional y territorial. Instrucción número dos (2) "Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces deberán efectuar un especial control y seguimiento al elemento sobre información primaria contenido en el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-, a través de la vigilancia de las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender los derechos de petición. Asimismo, deberán realizar el seguimiento a las quejas y reclamos que se presenten frente a los mismos".

Análisis por la OCI:

La Oficina de Control Interno, realizó el debido seguimiento a las PQRSD recibidas en la oficina y por correo electrónico del SIVA S.A.S.; y manifiesta que las mismas se

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSION: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS D CUARTO TRIMESTRE DE 2025	VIGENCIA:23/12/16
		PÁGINA 23 DE 29


encuentran relacionadas en el *formato Excel Relación de peticiones, quejas y reclamos*, de la Ventanilla Única, el registro contiene: la Fecha del recibo, el consecutivo asignado, el Nombre del peticionario, el área responsable de la respuesta, la fecha máxima para entregar en forma oportuna la respuesta, la fecha de radicado y el número de consecutivo asignado a la respuesta, clasificación de las PQRS D, respondido. Todas las peticiones y sus debidas respuestas se encuentran debidamente archivadas y esta información es custodiada por una contratista del Área Administrativa del SIVA S.A.S.

Circular Externa No. 001 de 2011, emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, en la cual se da instrucciones sobre el seguimiento a la atención de Derechos de Petición y en especial al numeral 3: "(...)Las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento. (...)"

Decreto 1081 de 2015 Para analizar el cumplimiento del Decreto 1082 de 2015, "artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4 del presente decreto. PARÁGRAFO 1. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.

Análisis por la OCI:

Decreto 1082 de 2015 artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información

	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSION: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD CUARTO TRIMESTRE DE 2025	VIGENCIA:23/12/16
		PÁGINA 24 DE 29

NORMATIVIDAD	CANTIDAD	OBSERVACION DE LA OCI
1. El número de solicitudes recibidas	24	Relacionadas en el informe CUARTO TRIMESTRE
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	4	Trasladadas a MOVIVALLE
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud	24	Dentro de los términos
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0	No hubo solicitudes de negación de información

Fuente: Elaboración oficina de control interno

Traslado por competencias:

Así mismo, se recibieron cuatro (4) solicitudes de traslados de PQRSD de otras entidades SIVA por no ser de su competencia la respuesta, citando el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 "Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente".


Por otra parte, en este periodo evaluado, el número de solicitudes que ingresaron por el correo y Formulario Web de PQRSD durante el periodo no se les negó el acceso a la información pública " a nuestros usuarios, aliados estratégicos, y grupos de valor, dando así cumplimiento a los artículos 4 y 24 de la 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".

Modelo integrado de planeación y gestión MIPG Política de atención al ciudadano

Análisis por la OCI:

Se evidencia Modelo de atención al ciudadano - SIVA <https://siva.gov.co/modelo-de-atencion-al-ciudadano/>

El SIVA SAS, tiene en **funcionamiento la página web** de la entidad donde se evidencia un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Leyes 962 de 2005, 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020 de MIN TIC).

 <p>SIVA SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p>GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS CUARTO TRIMESTRE DE 2025</p>	VERSION: 02
		VIGENCIA:23/12/16
		PÁGINA 25 DE 29

Análisis por la OCI:

Se evidencia en la página web de la entidad la existencia de un link de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.

Link PQRS <https://siva.gov.co/pgrsd/>

Atención al ciudadano <https://siva.gov.co/contactenos/>

Denuncias por actos de corrupción. Es de resaltar que en SIVA S.A.S, no se han recibido denuncias por este tipo de conductas. Se dispone de una línea telefónica exclusiva para denuncias de actos de corrupción y publicado en el lugar visible de la página web. Línea anticorrupción: (605)5898302 publicado en el link Contáctenos - SIVA <https://siva.gov.co/contactenos/>

Ley 1437 de 2011 Artículo 7, numeral 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

Análisis por la OCI:

En la página WEB se encuentra el menú de Atención al ciudadano, se ubica la carta de trato digno: <https://siva.gov.co/carta-trato-digno-a-la-ciudadania/> actualizado a la vigencia 2025.



Carta Trato Digno a la Ciudadanía


TÍTULO	Tamaño	VMS	Descargar
 Carta de Trato Digno 2021	137.9 KB	26	Descargar Ver Previa
 Carta de Trato Digno 2023	126.1 KB	72	Descargar Ver Previa
 Carta de Trato Digno 2022	272.3 KB	185	Descargar Ver Previa
 Carta de Trato Digno 2024	161.2 KB	180	Descargar Ver Previa
 Carta de Trato Digno 2025	475.40 KB	327	Descargar Ver Previa
 Carta de Trato Digno 2021	50.76 KB	85	Descargar Ver Previa
 Carta de Trato Digno 2022	675.65 KB	251	Descargar Ver Previa

Análisis comparativo de PQRSD recibidas en relación con al CUARTO TRIMESTRE del año anterior.

La gestión de las solicitudes PQRSD correspondiente al cuarto trimestre de 2025, Una vez analizada la información, se observa que para el periodo evaluado disminuyo el número de peticiones con relación al seguimiento del cuarto trimestre de 2024, en el cual se recibieron un total de cuarenta y ocho (48) P.Q.R.S.D., con una diferencia de veinticuatro (24) peticiones para el 2025.

P.Q.R.S.D. POR OBRA:

Respuesta: Cabe anotar que el área de infraestructura del ente gestor certifica que, durante el cuarto trimestre del año 2025, no se recepcionaron por parte del contratista del proyecto en ejecución Patio Norte, en virtud del contrato No. CO-110-2023 cuyo objeto es: **CONSTRUCCIÓN DE EQUIPAMIENTOS COMPLEMENTARIOS A LA INFRAESTRUCTURA DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN EL MARCO DEL PROYECTO SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO DE VALLEDUPAR SETPC-TERMINAL NORTE**, ni a través de nuestros canales de recepción PQRSD relacionados con actividades de la obra.

 <p>SIVA SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p>GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD CUARTO TRIMESTRE DE 2025</p>	VERSION: 02
		VIGENCIA:23/12/16
		PÁGINA 27 DE 29

INFORME PQRS MOVIVALLE – CUARTO TRIMESTRE 2025

INFORME TRIMESTRAL No. 006 TRÁMITES DE PQRSD DESDE EL 01 DE OCTUBRE HASTA 30 DE DICIEMBRE 2025 Oficio N° 238 MOVIVALLE S.A.S.

PQRSD TRAMITADAS POR MOVIVALLE

Total, de registros analizados: 36 PQRSD

- ✓ Tipo predominante: Quejas
- ✓ Origen: Externas: 100 %
- ✓ Cumplimiento de tiempos de respuesta: Respuestas oportunas: Sí en la totalidad de los casos registrados Observación: No se evidencian PQRSD vencidas ni sin respuesta.

ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS PQRSD

Tipologías recurrentes identificadas, las causas más frecuentes corresponden a:


1. Desmejora en el servicio
 - ✓ Omisión de paradas
 - ✓ Trato inadecuado
 - ✓ Inconformidad con la atención
2. Fallas mecánicas
 - Ruidos anormales
 - ✓ Condiciones inadecuadas del vehículo
 - ✓ Problemas de frenado
3. Demoras en el servicio
 - ✓ Retrasos en rutas
 - ✓ Tiempos de espera prolongados

RIESGOS IDENTIFICADOS:

- ✓ Reincidencia de quejas por fallas mecánicas - riesgo operativo y de seguridad vial.
- ✓ Repetición de demoras - riesgo reputacional y de pérdida de usuarios.
- ✓ Falta de cierre técnico documentado - riesgo en auditorías y revisiones por entes de control.

CONCLUSIONES:

El comportamiento de los registros analizados revela la reincidencia de problemáticas operativas, principalmente asociadas a la prestación del servicio, condiciones mecánicas y comportamiento del personal operativo, lo que indica que las PQRSD no corresponden a hechos aislados, sino a fallas estructurales que requieren intervención prioritaria.

 <p>SIVA SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSION: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD CUARTO TRIMESTRE DE 2025	VIGENCIA: 23/12/16
		PÁGINA 28 DE 29

6. CONCLUSIONES:

En el seguimiento realizado a las PQRSD recibidas en SIVA S.A.S, durante los meses de octubre a diciembre de 2025, se observa la radicación de PQRSD mediante correo electrónico y uso de los canales virtuales, como medio de preferencia para radicación.

En el Cuarto Trimestre evaluado se recibieron veinticuatro (24) solicitudes ciudadanas en la entidad SIVA S.A.S., de las cuales veinticuatro (24), equivalentes al 100%, fueron atendidas oportunamente, se encuentran todos con respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.

Una vez analizada la información, se observa que para el periodo evaluado disminuyó el número de peticiones con relación al seguimiento del cuarto trimestre de 2024, en el cual se recibieron un total de cuarenta y ocho (48) P.Q.R.S.D., con una diferencia de veinticuatro (24) peticiones para el 2025.


De las veinticuatro (24) solicitudes P.Q.R.S.D recibidas durante este cuarto trimestre en la entidad SIVA S.A.S, se han atendido veinticuatro (24), solicitudes que corresponden al 100%, quedando en trámite el 0%, hace parte de este informe y que ilustra de manera detallada, esta información corresponde a la entregada en el informe de PQRSD de la Oficina Jurídica a corte de 30 de diciembre de 2025.

De acuerdo con el récord de solicitudes realizadas, el canal más utilizado al momento de interponer las PQRSD, por personas naturales y organizaciones es el correo electrónico (23), seguido por la página web (2). Si bien su uso es menor cabe mencionar que nuestros usuarios también utilizan otros canales como la entrega en físico a través de la ventanilla única con atención personalizada.

Teniendo en cuenta información antes relacionada, se evidencia que, para el periodo de seguimiento, se clasificaron así: en el Cuarto Trimestre evaluado se recibieron PQRSD con fecha de corte 30 de diciembre de 2025, recibidas y enviadas a cada funcionario o entidad pertinente según fuera el caso clasificadas así: cinco (5) Peticiones, cero (0) Reclamos, Quejas (5); catorce (14) Sugerencias y/o solicitudes para un total de veinticuatro (24). Cabe destacar dentro del grupo de solicitudes se encuentran (solicitudes de certificación laboral, y el asunto que más predomina es solicitud de información y consultas generales).

- ✓ Reclamos se mantuvieron en 0.
- ✓ Denuncias 0
- ✓ No se recibieron denuncias por actos de corrupción y otra situación.

Según informe de operaciones y MOVIVALLE se evidencia persistencia en quejas externas (100%), especialmente por demora y desmejora en el servicio, Retrasos en las rutas, Vehículos que omiten paradas, Esto indica que las quejas externas se centran en la calidad y continuidad del servicio, afectando la percepción de confiabilidad del usuario.

	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSION: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD CUARTO TRIMESTRE DE 2025	VIGENCIA: 23/12/16
		PÁGINA 29 DE 29

7. OBSERVACIONES:

Implementación de estrategias encaminadas hacia el mejoramiento en la capacidad de respuesta de PQRDS, tales como: fortalecimiento de los canales de atención, capacitación de los funcionarios y contratistas de la Entidad, actualización de los Protocolos de atención, actualización de información de interés para el ciudadano en la Página Web, entre otras acciones que facilitan la operación del proceso.

Teniendo en cuenta las recomendaciones del informe anterior: Realizar el seguimiento al trámite y respuesta de las quejas de los usuarios que son instauradas en MOVIVALLE, por tanto, SIVA es el responsable de la operación del sistema y las quejas son interpuestas a esta entidad directamente.

Se puede observar la persistencia en quejas por demora y desmejora en el servicio, Retrasos en las rutas, Vehículos que omiten paradas, Fallas en validadores de tarjetas. Esto indica que las quejas externas se centran en la calidad y continuidad del servicio, afectando la percepción de confiabilidad del usuario.

De acuerdo con lo anterior, en el Cuarto Trimestre De 2025, se respondieron todas las PQRSD dentro el término legal, sin desconocer los siguientes riesgos:

EXTEMPORANEIDAD EN LA RESPUESTA A LAS PQRSD:

Según la LEY 1755 DE 2015 (junio 30) 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 Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Atentamente,



MARIA ANGELICA GONZALEZ OÑATE
Jefe de oficina de control interno
Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S