

Valledupar, Abril 23 de 2026

OCI SIVA S.A.S - Oficio N° 032 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 PQRSD PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2026.

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 PQRSD correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2026, para su conocimiento y fines pertinentes, el presente informe sea publicado en el link de Control Interno – Informe PQRSD <https://siva.gov.co/control-interno/#174-523-2023-1682710466>

Anexos: 16 folios.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

MARIA ANGELICA GONZALEZ OÑATE
Jefe de Oficina Control Interno
Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE D E V A L L E D U P A R</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 PRIMER TRIMESTRE DE 2026</p> | VERSION: 02 |
| | | VIGENCIA:23/12/16 |
| | | PÁGINA 1 DE 32 |

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 PQRSD PRIMER TRIMESTRE DE 2026

ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2026


VALLEDUPAR, CESAR

ABRIL 23 DE 2026

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE D E V A L L E D U P A R</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 PRIMER TRIMESTRE DE 2026</p> | VERSION: 02 |
| | | VIGENCIA:23/12/16 |
| | | PÁGINA 2 DE 32 |

CONTENIDO

| | |
|--------------------------------|----|
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. OBJETIVO GENERAL. | 3 |
| III. ALCANCE DEL INFORME. | 3 |
| IV. METODOLOGIA | 4 |
| V. MARCO LEGAL..... | 5 |
| VI. CONCEPTO..... | 6 |
| VII. CUERPO DEL INFORME | 8 |
| VIII. CONCLUSIONES..... | 31 |
| IX. OBSERVACIONES | 32 |

| | | |
|--|--|-------------------|
|  <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 PRIMER TRIMESTRE DE 2026 | VIGENCIA:23/12/16 |
| | | PÁGINA 3 DE 32 |

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD
PRIMER TRIMESTRE DE 2026**

Dirigido a : **JAIME ANDRÉS GONZALEZ MAESTRE**
Gerente General SIVA S.A.S

Fecha de Presentación : **abril 23 de 2026**

Periodo de informe : **Corte 31 de marzo de 2026**

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 primer trimestre de 2026.

Periodo Evaluado: primer trimestre desde el Primero (1) de enero al treinta y uno (31) de marzo de 2026.

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 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,

| | | |
|---|--|-------------------|
|  <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 PRIMER TRIMESTRE DE 2026 | VIGENCIA:23/12/16 |
| | | PÁGINA 4 DE 32 |

presentados por la Oficina Jurídica el primer 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 primer trimestre de 2026.

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. 007 de operaciones Primer trimestre de 2026
- ✓ Informe trimestral No. 007 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.

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 (enero a marzo de 2026).

| | | |
|--|--|-------------------|
|  <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE D E V A L L E D U P A R</p> | <p align="center">GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL</p> <p align="center">INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS PRIMER TRIMESTRE DE 2026</p> | VERSION: 02 |
| | | VIGENCIA:23/12/16 |
| | | PÁGINA 5 DE 32 |

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 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

| | | |
|--|--|-------------------|
|  <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p> | <p align="center">GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL</p> <p align="center">INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS PRIMER TRIMESTRE DE 2026</p> | VERSION: 02 |
| | | VIGENCIA:23/12/16 |
| | | PÁGINA 6 DE 32 |

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:

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.

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <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 PRIMER TRIMESTRE DE 2026 | VIGENCIA:23/12/16 |
| | | PÁGINA 7 DE 32 |

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 con 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.

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 con el 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.

| | | |
|--|--|-------------------|
|  <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 PRIMER TRIMESTRE DE 2026 | VIGENCIA:23/12/16 |
| | | PÁGINA 8 DE 32 |

5. CUERPO DEL INFORME:

Recepción y respuesta de las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias para el seguimiento al primer Trimestre de 2026 y valoración del periodo enero, febrero y marzo de 2026.

En el primer trimestre evaluado se recibieron primer trimestre se recibieron un total de 40 PQRSD, de las cuales 32 fueron solucionadas oportunamente, alcanzando un nivel de gestión del 80%. No obstante, quedaron 8 PQRSD en trámite, equivalentes al 20% del total recibido, 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 disminuyo el número de peticiones con relación al seguimiento del primer trimestre de 2025, en el cual se recibieron un total de ochenta (80) P.Q.R.S.D., con una diferencia de 40 PQRSD para el 2026.

Del total de 40 PQRSD, de las cuales 32 fueron solucionadas oportunamente, alcanzando un nivel de gestión del 80%. No obstante, quedaron 8 PQRSD en trámite, equivalentes al 20%, 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 31 de marzo de 2026.

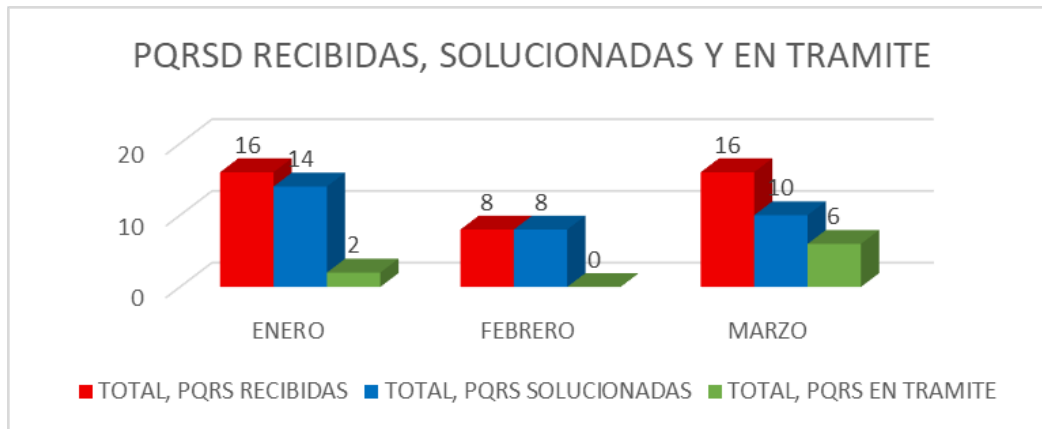
A continuación, se dan a conocer las solicitudes de P.Q.S.R.D. recibidas durante los meses del Primero (1) de enero al treinta y uno (31) de marzo de 2026 en la entidad.

PQRSD RECIBIDAS:

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

| DETALLE | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
|---------------------------------|-------|---------|-------|-------|
| TOTAL, PQRS RECIBIDAS | 16 | 8 | 16 | 40 |
| TOTAL, PQRS SOLUCIONADAS | 14 | 8 | 10 | 32 |
| TOTAL, PQRS EN TRAMITE | 2 | 0 | 6 | 8 |

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




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

Análisis: Durante el primer trimestre se recibieron un total de 40 PQRS, de las cuales 32 fueron solucionadas oportunamente, alcanzando un nivel de gestión del 80%. No obstante, quedaron 8 PQRS en trámite, equivalentes al 20% del total recibido. El mes con mejor desempeño fue febrero, logrando el cierre del 100% de las PQRS recibidas. Por el contrario, marzo presentó el mayor número de solicitudes pendientes, con 6 casos en trámite, lo que evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento y cierre oportuno de las PQRS para evitar acumulación y retrasos en la atención.

| MES | PQRS RECIBIDAS | PQRS SOLUCIONADAS | % SOLUCIONADAS | PQRS EN TRÁMITE | % EN TRÁMITE |
|-------------------------|----------------|-------------------|----------------|-----------------|--------------|
| Enero | 16 | 14 | 87,5% | 2 | 12,5% |
| Febrero | 8 | 8 | 100% | 0 | 0% |
| Marzo | 16 | 10 | 62,5% | 6 | 37,5% |
| Total Trimestral | 40 | 32 | 80% | 8 | 20% |

El análisis consolidado del comportamiento trimestral de las PQRS permite evidenciar lo siguiente:

- Enero:** se mantuvo un nivel de gestión satisfactorio, alcanzando un porcentaje de cierre del 87,5%, con únicamente dos solicitudes en estado de trámite, lo que refleja una adecuada capacidad de respuesta y seguimiento por parte de la entidad.
- Febrero:** Se obtuvo el mejor desempeño del periodo evaluado, registrando un cumplimiento del 100% en la atención y cierre de las PQRS radicadas, sin existencia de casos pendientes, situación que evidencia eficiencia operativa y oportunidad en la gestión de requerimientos.

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE D E V A L L E D U P A R</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 PRIMER TRIMESTRE DE 2026</p> | VERSION: 02 |
| | | VIGENCIA:23/12/16 |
| | | PÁGINA 10 DE 32 |

3. **Marzo:** se identificó un incremento representativo en las PQRSD pendientes de solución, alcanzando un 37,5% del total recibido en dicho mes, equivalente a seis casos en trámite. Este comportamiento puede estar asociado a un aumento en la demanda de solicitudes, limitaciones en la capacidad operativa o demoras en los tiempos de respuesta y gestión interna.

Solicitudes de PQRSD recibidas en la entidad durante el primer Trimestre de la vigencia 2026:

Observación de la OCI: Como resultado del seguimiento efectuado al comportamiento de las PQRSD durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2026, se evidenció que la entidad recibió un total de 40 solicitudes, de las cuales 32 fueron resueltas oportunamente y 8 permanecían en trámite al cierre del periodo evaluado. En este sentido, la Oficina de Control Interno considera necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y trazabilidad de las PQRSD, mediante la definición de responsables, establecimiento de tiempos máximos de atención, alertas de vencimiento e indicadores de gestión, con el propósito de reducir la acumulación de casos pendientes y garantizar respuestas oportunas, eficientes y acordes con los principios de calidad, transparencia y mejora continua.


PQRSD con respuesta extemporánea: Durante el periodo de seguimiento correspondiente al primer trimestre de 2026, no se evidenciaron peticiones con respuesta extemporánea. Las solicitudes resueltas fueron atendidas dentro de los términos legales aplicables, conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente en materia de derecho de petición.

PQRSD sin respuesta: Una vez efectuada la revisión de los registros de ventanilla única y de los oficios radicados con corte a 31 de marzo de 2026, se identificó que, de las 40 solicitudes recibidas durante el primer trimestre de la vigencia, ocho (8) se encontraban en trámite. No obstante, de acuerdo con la verificación realizada con el responsable de ventanilla única, dichas solicitudes aún se encontraban dentro de los términos legales para emitir respuesta, por lo cual no se configuraban peticiones vencidas ni sin respuesta al cierre del periodo evaluado.

Así mismo, se dejó constancia de que el restablecimiento de términos previsto en el artículo 4 de la Ley 2207 de 2022 continúa vigente desde el 18 de mayo de 2022, razón por la cual las solicitudes deben seguir siendo tramitadas y respondidas conforme a los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones aplicables.

PQRSD RECIBIDAS POR NATURALEZA:

Teniendo en cuenta la información anteriormente relacionada, se evidencia que durante el primer trimestre evaluado, con fecha de corte al 3 de marzo de 2026, se recibieron y gestionaron un total de cuarenta (40) P.Q.R.S.D., las cuales fueron remitidas a los

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <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 PRIMER TRIMESTRE DE 2026 | VIGENCIA:23/12/16 |
| | | PÁGINA 11 DE 32 |

funcionarios o dependencias competentes según la naturaleza de cada caso. La clasificación de las solicitudes fue la siguiente: veintitrés (23) sugerencias y/o solicitudes, equivalentes al 57,5% del total; once (11) peticiones, correspondientes al 27,5%; y seis (6) quejas, representando el 15%. No se registraron reclamos ni denuncias, manteniéndose ambas categorías en cero (0%).

Dentro del grupo de sugerencias y solicitudes, se identificó una mayor recurrencia en requerimientos relacionados con certificaciones laborales, solicitudes de información institucional y consultas generales, siendo estos los asuntos de mayor predominio durante el periodo analizado.

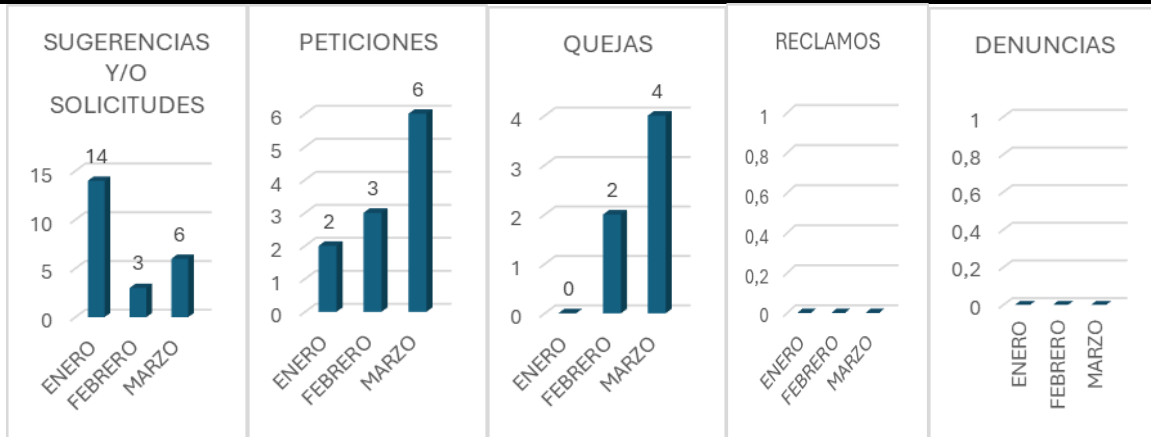
Es importante resaltar que no se recibieron denuncias asociadas a presuntos actos de corrupción u otras situaciones similares. Asimismo, no requieren respuesta formal aquellos comunicados de carácter meramente informativo, expresiones de agradecimiento por parte de los grupos de valor y copias de respuesta emitidas por otras entidades, toda vez que no constituyen una petición en los términos establecidos por la normatividad vigente.

- ✓ 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.

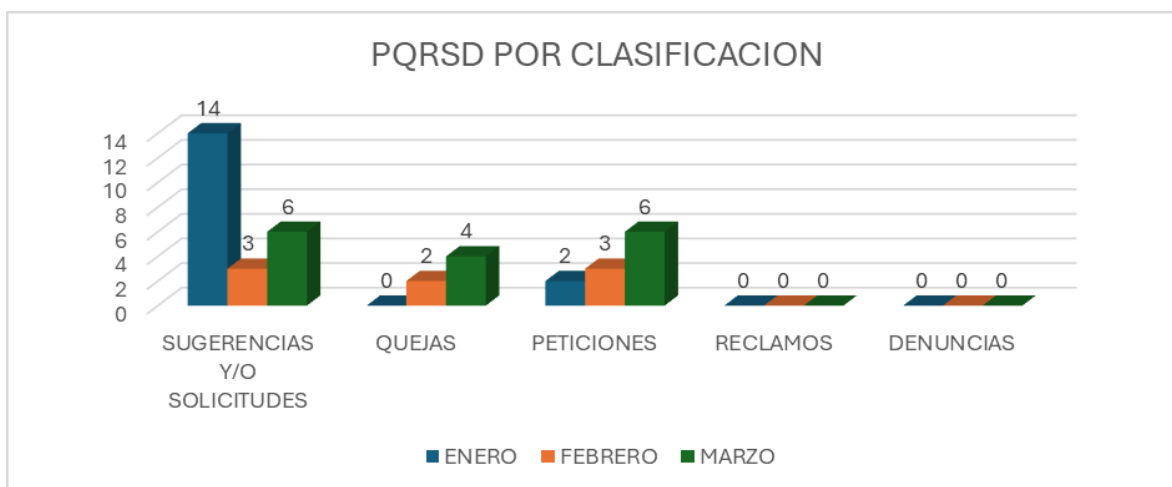
P.Q.R.S.D. POR CLASIFICACIÓN

| DETALLE | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
|-----------------------------|-------|---------|-------|-------|
| SUGERENCIAS Y/O SOLICITUDES | 14 | 3 | 6 | 23 |
| QUEJAS | 0 | 2 | 4 | 6 |
| PETICIONES | 2 | 3 | 6 | 11 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Primer informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, y caracterización de usuarios oficina jurídica 2026



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



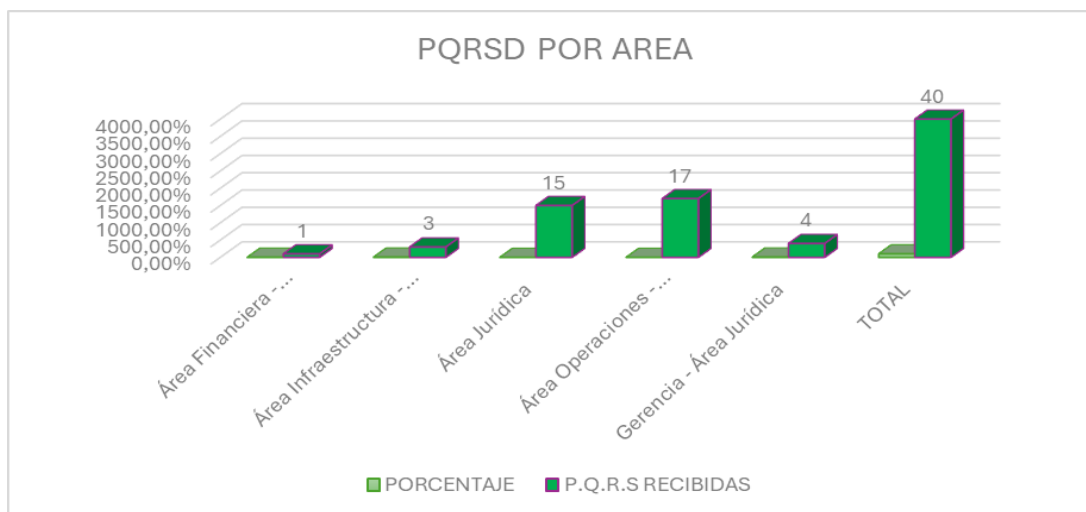
Fuente: Cuarto informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, y caracterización de usuarios oficina jurídica

ATENCIÓN DE PQRS D POR ÁREAS:

Durante el primer trimestre se recibieron un total de 40 P.Q.R.S.D., evidenciándose una mayor concentración en los procesos relacionados entre el Área de Operaciones y el Área Jurídica, con 17 casos equivalentes al 42,5% del total. Le siguió el Área Jurídica de manera individual, con 15 solicitudes correspondientes al 37,5%. Por su parte, Gerencia en articulación con el Área Jurídica registró 4 casos, representando el 10%; el Área de Infraestructura con el Área Jurídica presentó 3 casos, equivalentes al 7,5%; y finalmente el Área Financiera con el Área Jurídica registró 1 caso, correspondiente al 2,5% del total. La información se fundamenta en el primer informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, así como en la caracterización de usuarios de la oficina jurídica:

| ÁREA RESPONSABLE | PORCENTAJE | P.Q.R.S RECIBIDAS |
|--------------------------------------|-------------|-------------------|
| Área Financiera - Área Jurídica | 2,50% | 1 |
| Área Infraestructura - Área Jurídica | 7,50% | 3 |
| Área Jurídica | 37,5% | 15 |
| Área Operaciones - Área Jurídica | 42,5% | 17 |
| Gerencia - Área Jurídica | 10% | 4 |
| TOTAL | 100% | 40 |


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



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

Análisis: El análisis de la distribución de las P.Q.R.S.D. evidencia que el 80% de los casos recibidos se concentra en el Área de Operaciones - Área Jurídica y en el Área Jurídica, las cuales registraron 42,5% y 37,5% respectivamente. Este comportamiento refleja que los procesos operativos, contractuales, administrativos y de atención a usuarios representan los principales focos de requerimientos, reclamaciones y solicitudes dentro de la organización, debido al alto nivel de interacción con partes interesadas internas y externas.

De igual forma, el 10% de las P.Q.R.S.D. corresponde a la articulación entre Gerencia y Área Jurídica, mientras que el Área de Infraestructura - Área Jurídica concentra el 7,5% y el Área Financiera - Área Jurídica el 2,5%. Aunque estos porcentajes son inferiores, su análisis resulta relevante, ya que pueden evidenciar situaciones relacionadas con contratación, infraestructura, pagos, obligaciones financieras, trámites administrativos o decisiones institucionales que requieren control y seguimiento.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL | VERSION: 02 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD PRIMER TRIMESTRE DE 2026 | VIGENCIA:23/12/16 |
| | | PÁGINA 14 DE 32 |

Desde una perspectiva de gestión, los resultados permiten identificar la necesidad de fortalecer los tiempos de respuesta, la trazabilidad de los casos, el análisis de causas recurrentes y la formulación de acciones preventivas y correctivas en las áreas con mayor participación. Particularmente, el Área de Operaciones - Área Jurídica debe ser priorizada, dado que concentra por sí sola casi la mitad de los casos recibidos (42,5%), seguida del Área Jurídica con más de una tercera parte del total (37,5%).

En consecuencia, se recomienda establecer indicadores específicos por dependencia, realizar seguimiento periódico a las tipologías de P.Q.R.S.D. más frecuentes, implementar estrategias de mejora continua y fortalecer los canales de comunicación con los usuarios, con el propósito de reducir la recurrencia de solicitudes y aumentar la oportunidad y calidad de las respuestas institucionales

TEMAS REPRESENTATIVOS EN LAS PQRSD:

Durante el primer trimestre del año 2026, la entidad SIVA S.A.S. recibió un total de **40 P.Q.R.S.D.**, clasificadas temáticamente de la siguiente manera:


Seis (6) **quejas** sobre: Queja servicio de transporte, demora en el servicio, atención de los conductores

Once (11) **peticiones**

Solicitud de información fue el motivo más recurrente, con 23 **registros**, equivalente al **57%** del total; de las cuales doce (12) **solicitudes de certificación laboral 52%**, cuatro (4) **información requerida por entes de control** correspondiente al **17%**, 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 |
| Quejas | 6 |
| Derecho de petición | 11 |
| Solicitud de información general | 7 |
| Solicitud certificación laboral | 12 |
| Información entes de control | 4 |
| TOTAL | 30 |

Fuente Informe de PQRSD primer trimestre de 2026 Oficina Jurídica, elaboración oficina control interno

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL | VERSION: 02 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD PRIMER TRIMESTRE DE 2026 | VIGENCIA:23/12/16 |
| | | PÁGINA 15 DE 32 |

GESTION DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

| TEMAS | PORCENTAJE | P.Q.R.S RECIBIDAS |
|---------------------------------|------------|-------------------|
| Solicitud de información | 30% | 7 |
| Solicitud certificación laboral | 52% | 12 |
| Información entes de control | 17% | 4 |

Fuente Informe de PQRSD primer trimestre de 2026 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 municipal de 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 creíble 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 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

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL | VERSION: 02 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD PRIMER TRIMESTRE DE 2026 | VIGENCIA:23/12/16 |
| | | PÁGINA 16 DE 32 |

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 Barrio el Provenir 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/pqrsd/>

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.

Contáctenos – canales de atención <https://siva.gov.co/contactenos/>
 Link PQRSD - SIVA <https://siva.gov.co/pqrsd/>
 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.





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.



Contáctenos

Datos de Contacto

Canales de atención y pida una cita

Presencial Dirección: Calle 78 N° 38-50, Barrio Porvenir
Teléfono: +57 314 303 4175

Sistema Integrado de Transporte De Valledupar SIVA SAS

Dirección: Calle 78 N° 38-50
Barrio: Porvenir.
Municipio: Valledupar, Cesar
Tel Conmutador: +57 314 303 4175
Línea anticorrupción: +57 (605)5898302
Código Postal: 200003
Días de atención al Público: Lunes a Viernes - Menos Festivos
Correo Institucional: ventanillaunica@siva.gov.co
Correo anticorrupción: anticorrupcion@siva.gov.co
Correo Notificaciones Judiciales: notificacionesjudiciales@siva.gov.co
Página de Internet: www.siva.gov.co



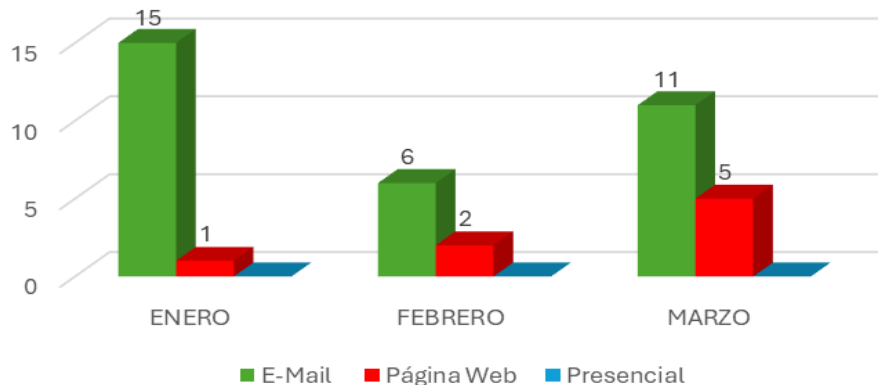
Medio de recepción:

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 primer trimestre de 2026.

| CANAL DE ATENCIÓN | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
|-------------------|-----------|----------|-----------|-----------|
| E-Mail | 15 | 6 | 11 | 32 |
| Página Web | 1 | 2 | 5 | 8 |
| Presencial | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 16 | 8 | 16 | 40 |

Fuente Informe de PQRSD primer trimestre de 2026 oficina jurídica

POR CANALES DE ATENCION UTILIZADO



Fuente Informe de PQRS D Primer Trimestre De 2026 Oficina Jurídica

Análisis: los canales de atención utilizados durante el primer trimestre de 2026 evidencia que el correo electrónico fue el principal medio de radicación de P.Q.R.S.D., concentrando 32 de los 40 casos recibidos, equivalentes al 80% del total. Por su parte, la página web registró 8 solicitudes, correspondientes al 20%, mientras que el canal presencial no presentó registros durante el periodo evaluado.

En cuanto al comportamiento mensual, enero y marzo fueron los meses con mayor volumen de radicación, con 16 casos cada uno, equivalentes individualmente al 40% del total trimestral. Febrero presentó una disminución significativa, con 8 casos, representando el 20%.

Particularmente, el correo electrónico presentó su mayor utilización en enero con 15 registros, seguido de marzo con 11 y febrero con 6. Esto demuestra que continúa siendo el canal más utilizado por los usuarios, posiblemente por su facilidad de acceso, trazabilidad, soporte documental y rapidez en la gestión de las solicitudes.

Por otra parte, la página web mostró un comportamiento ascendente durante el trimestre, pasando de 1 caso en enero a 2 en febrero y 5 en marzo. Este incremento evidencia un mayor uso de los canales digitales institucionales y puede interpretarse como una oportunidad para fortalecer la plataforma web, optimizar formularios de radicación y mejorar la experiencia del usuario.

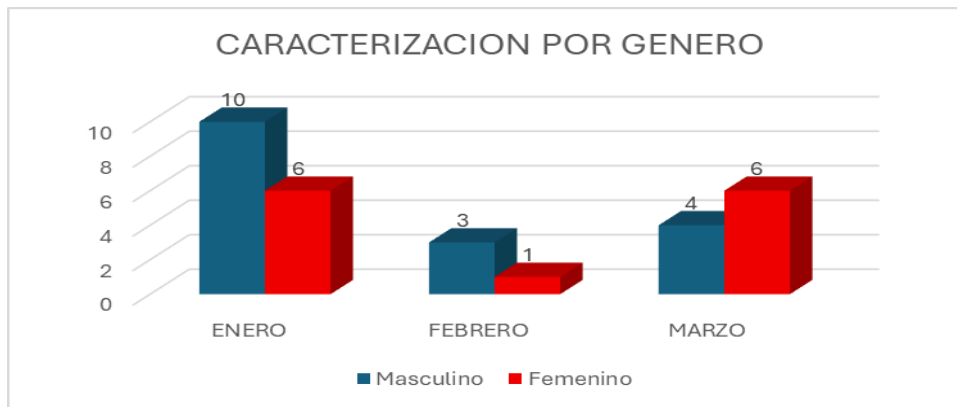
La ausencia de solicitudes presenciales puede estar asociada a la preferencia de los usuarios por medios virtuales, a la facilidad de acceso remoto o a estrategias institucionales orientadas a la digitalización de trámites. En este sentido, resulta pertinente continuar fortaleciendo los mecanismos electrónicos de atención, garantizando tiempos de respuesta oportunos, trazabilidad y accesibilidad para los diferentes grupos de interés.

CARACTERIZACION DE USUARIOS:

Durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2026, la entidad SIVA S.A.S., a través de los diferentes canales de atención al usuario dispuestos institucionalmente, recibió, gestionó y dio trámite a un total de 40 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (P.Q.R.S.D.). La caracterización de dichas solicitudes, de acuerdo con su tipología, se presenta en la siguiente tabla:

| CARACTERIZACION | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
|-------------------|-------|---------|-------|-------|
| Masculino (42.5%) | 10 | 3 | 4 | 17 |
| Femenino (32.5%) | 6 | 1 | 6 | 13 |

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

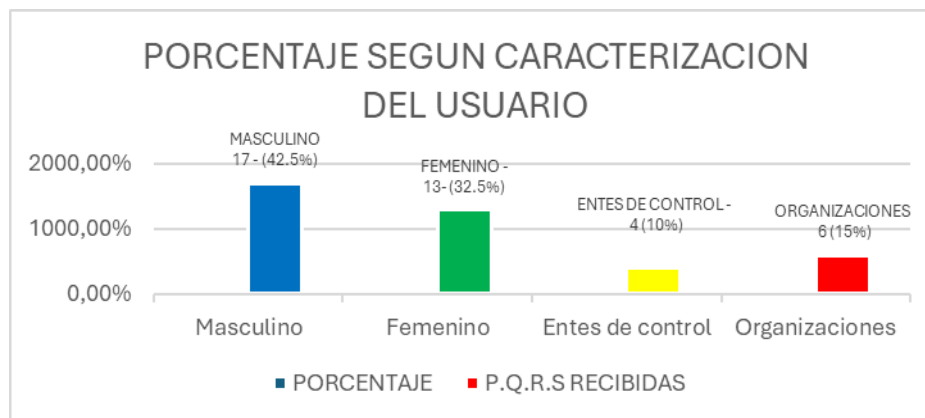


Durante el primer trimestre de 2026 se registraron 30 usuarios caracterizados, de los cuales 13 corresponden al género femenino, equivalente al 43,3%, y 17 al género masculino, equivalente al 56,7%. Esta distribución evidencia una mayor participación de usuarios masculinos en la radicación de solicitudes, peticiones y demás requerimientos ante la entidad.

De igual forma, se identificó un comportamiento creciente en el número de usuarios caracterizados a lo largo del periodo evaluado, reflejando una mayor utilización de los canales de atención institucional y un incremento en la interacción de los grupos de valor con la entidad. En comparación con el trimestre anterior, se observa un aumento en el volumen de registros, lo que puede asociarse a una mayor visibilidad de los mecanismos de atención, fortalecimiento de los canales de comunicación y mayor conocimiento por parte de los usuarios sobre sus derechos de petición y acceso a la información institucional.


| CARACTERIZACIÓN | PORCENTAJE | P.Q.R.S.D RECIBIDAS |
|---------------------------|------------|---------------------|
| Masculino | 42,50% | 17 |
| Femenino | 32,50% | 13 |
| Entes de control | 10% | 4 |
| Organizaciones | 15% | 6 |
| J.A.C. | 0% | 0 |
| Personas con discapacidad | 0% | 0 |
| No aplica | 0% | 0 |
| TOTAL | 100% | 40 |

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



Análisis: El análisis de la caracterización de las P.Q.R.S.D. recibidas durante el periodo evaluado evidencia que la mayor participación corresponde a usuarios del género masculino, con 17 registros equivalentes al 42,5% del total, seguido del género femenino con 13 casos, correspondientes al 32,5%. En conjunto, las personas naturales representan el 75% de las solicitudes radicadas, lo que demuestra que los principales usuarios de los canales de atención institucional son ciudadanos que presentan requerimientos relacionados con información, consultas, solicitudes administrativas y demás trámites de interés particular.

Por otra parte, las organizaciones registraron 6 casos, equivalentes al 15% del total, mientras que los entes de control presentaron 4 solicitudes, correspondientes al 10%. La participación de estas dos categorías refleja la necesidad de mantener mecanismos sólidos de respuesta institucional, especialmente frente a requerimientos formales, solicitudes de información, seguimiento de procesos, vigilancia administrativa y cumplimiento normativo.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL | VERSION: 02 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD PRIMER TRIMESTRE DE 2026 | VIGENCIA:23/12/16 |
| | | PÁGINA 22 DE 32 |

Se evidencia igualmente que durante el periodo no se registraron solicitudes provenientes de Juntas de Acción Comunal (J.A.C.), personas con discapacidad o categorías clasificadas como “No aplica”, manteniéndose estas en 0%. Aunque no se presentaron casos en estas categorías, resulta importante que la entidad continúe fortaleciendo sus mecanismos de accesibilidad, inclusión y participación ciudadana, garantizando que todos los grupos poblacionales puedan acceder de manera efectiva a los canales de atención.

Desde una perspectiva institucional, los resultados reflejan que la entidad mantiene una interacción predominante con usuarios individuales y organizaciones, por lo que resulta prioritario fortalecer la oportunidad en las respuestas, la trazabilidad de las solicitudes y la calidad del servicio prestado, con el fin de mejorar la satisfacción de los grupos de valor y garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia y atención al ciudadano.

Verificación de Cumplimiento Normativo.

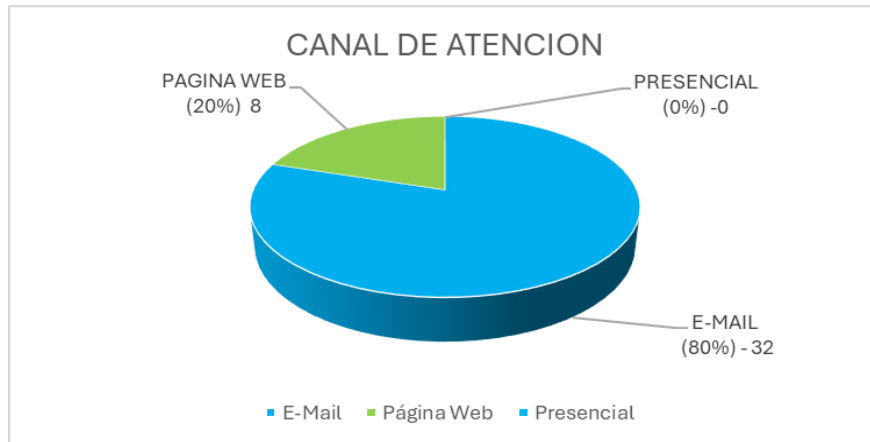
Ley 1474 de 2011, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y 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 | 80% | 32 |
| Página Web | 20% | 8 |
| Presencial | 0% | 0 |
| TOTAL | 100% | 40 |




Análisis: El análisis de los canales de atención evidencia que el correo electrónico continúa consolidándose como el principal medio de interacción entre los usuarios y la entidad, al concentrar 32 de las 40 P.Q.R.S.D. recibidas durante el periodo, equivalentes al 80% del total. Este comportamiento refleja una alta preferencia por los canales digitales que permiten mayor facilidad de acceso, inmediatez, trazabilidad documental y optimización en los tiempos de respuesta.

Por su parte, la página web registró 8 solicitudes, correspondientes al 20%, evidenciando una participación menor, pero con potencial de crecimiento como mecanismo institucional de atención al ciudadano. Este resultado sugiere la conveniencia de fortalecer la visibilidad, accesibilidad y usabilidad de la plataforma web, promoviendo su utilización mediante formularios más intuitivos, canales de seguimiento y estrategias de divulgación.

Se observa igualmente que el canal presencial no registró solicitudes durante el periodo evaluado, manteniéndose en 0%. Este comportamiento puede estar asociado a la migración progresiva de los usuarios hacia medios virtuales, la facilidad de acceso remoto y la eficiencia operativa que ofrecen los canales electrónicos.

Desde una perspectiva gerencial, estos resultados permiten concluir que la entidad debe orientar sus esfuerzos hacia el fortalecimiento de la atención digital, priorizando recursos tecnológicos, seguimiento oportuno de correos electrónicos, control de tiempos de respuesta y mejora continua de la página web institucional. Asimismo, resulta importante mantener mecanismos de atención alternativos para garantizar la inclusión de usuarios que eventualmente requieran acompañamiento presencial o presenten limitaciones en el acceso a herramientas tecnológicas.

En términos estratégicos, la predominancia de los canales virtuales representa una oportunidad para optimizar procesos, reducir cargas operativas, mejorar la experiencia del

| | | |
|---|--|--------------------|
|  | GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD PRIMER TRIMESTRE DE 2026 | VERSION: 02 |
| | | VIGENCIA: 23/12/16 |
| | | PÁGINA 24 DE 32 |

usuario y fortalecer los principios de eficiencia, transparencia y oportunidad en la gestión de las P.Q.R.S.D.

Análisis por la OCI:

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar, dispone de una oficina ubicada en la Dirección: Calle 78 # 38-50 Barrio Porvenir 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.

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/)

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>Correo Institucional</p>  | <p>Horario de Atención Presencial</p> <p>Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:30 pm. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.</p> | <p>Síguenos</p>  | <p>Visitas</p> <p>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: 47.655 Total de visitas: 265.958 Total visitantes: 135.118</p> |
|---|--|---|--|

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
Codigo Postal: 200003
Correo: ventanillaunica@siva.gov.co
Anticorrupción: anticorruccion@siva.gov.co
Para Notificaciones Judiciales: notificacionesjudiciales@siva.gov.co
Valledupar- Cesar
www.siva.gov.co

lunes, 26 de enero de 2020
Lun 9:37 a. m. (Hora local)

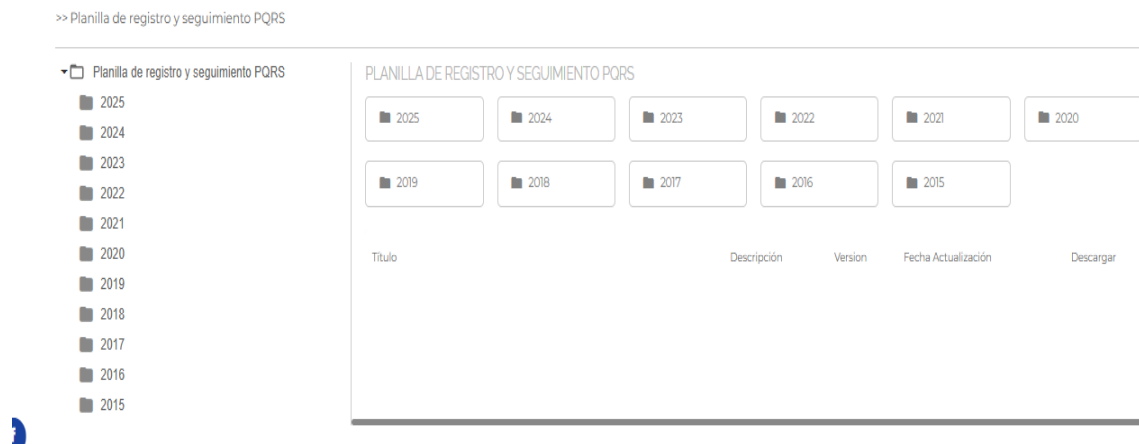
Ley 190 de 1995, artículo 54. Decreto 2232 de 1995, artículo 9 Artículo 9°.- Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá: Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de

| | | |
|---|---|-------------------|
|  <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 PQRS PRIMER TRIMESTRE DE 2026 | VIGENCIA:23/12/16 |
| | | PÁGINA 25 DE 32 |

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 2026 se han presentado un Informe trimestral (período: enero a marzo de 2026), 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:



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 PQRS, 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.

| | | |
|--|--|-------------------|
|  <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 PRIMER TRIMESTRE DE 2026 | VIGENCIA:23/12/16 |
| | | PÁGINA 26 DE 32 |


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 , por correo electrónico del SIVA S.A.S.; y manifiesta que las mismas se 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 PQRSD, 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

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL | VERSION: 02 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD PRIMER TRIMESTRE DE 2026 | VIGENCIA:23/12/16 |
| | | PÁGINA 27 DE 32 |

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


| NORMATIVIDAD | CANTIDAD | OBSERVACION DE LA OCI |
|---|----------|--|
| 1. El número de solicitudes recibidas | 40 | Relacionadas en el informe PRIMER TRIMESTRE |
| 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución | 5 | Trasladadas a MOVIVALLE |
| 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud | 32 | 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 cinco (5) solicitudes de traslados de PQRSD a MOVIVALLE 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 remisorio 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”.

| | | |
|--|--|-------------------|
|  <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p> | <p align="center">GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL</p> <p align="center">INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS PRIMER TRIMESTRE DE 2026</p> | VERSION: 02 |
| | | VIGENCIA:23/12/16 |
| | | PÁGINA 28 DE 32 |

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/) <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).

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/>

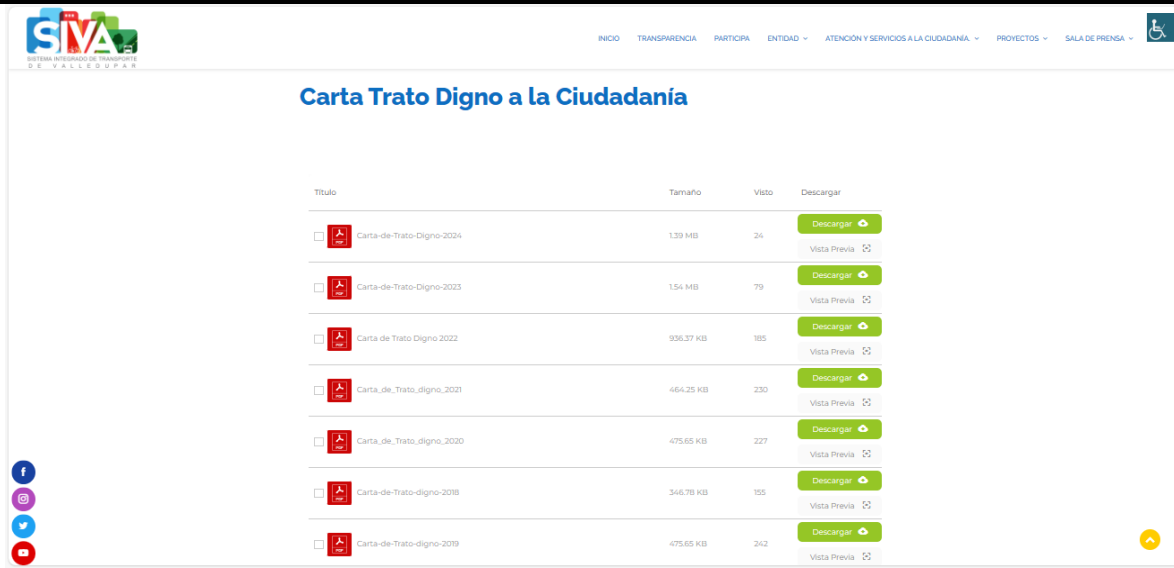
Atención al ciudadano <https://siva.gov.co/contactenos/>

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/) <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.



| Título | Tamaño | Visto | Descargar |
|--|-----------|-------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> Carta-de-Trato-Digno-2024 | 1.39 MB | 26 | Descargar Vista Previa |
| <input type="checkbox"/> Carta-de-Trato-Digno-2023 | 1.54 MB | 79 | Descargar Vista Previa |
| <input type="checkbox"/> Carta de Trato Digno 2022 | 936.37 KB | 185 | Descargar Vista Previa |
| <input type="checkbox"/> Carta_de_Trato_digno_2021 | 464.25 KB | 230 | Descargar Vista Previa |
| <input type="checkbox"/> Carta_de_Trato_digno_2020 | 475.65 KB | 227 | Descargar Vista Previa |
| <input type="checkbox"/> Carta-de-Trato-digno-2018 | 346.78 KB | 155 | Descargar Vista Previa |
| <input type="checkbox"/> Carta-de-Trato-digno-2019 | 475.65 KB | 242 | Descargar Vista Previa |

Análisis comparativo de PQRSD recibidas en relación con al primer trimestre del año anterior.

La gestión de las solicitudes PQRSD correspondiente al primer trimestre de 2026, Una vez analizada la información, se observa que para el periodo evaluado disminuyo el número de peticiones con relación al seguimiento del primer trimestre de 2025, en el cual se recibieron un total de ochenta (80) P.Q.R.S.D., con una diferencia de cuarenta (40) peticiones para el 2026.


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

Respuesta: Cabe anotar que el área de infraestructura del ente gestor certifica que, durante el primer trimestre del año 2026, 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, por tanto la obra fue suspendida el 6 de febrero hasta la fecha.

INFORME TRIMESTRAL No. 007 TRÁMITES DE PQRSD DESDE EL 01 DE ENERO HASTA 31 DE MARZO 2026, Oficio N° 314 MOVIVALLE S.A.S.

PQRSD TRAMITADAS POR MOVIVALLE:

Total, PQRSD recibidas 50

| | | |
|--|--|-------------------|
|  <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 PRIMER TRIMESTRE DE 2026 | VIGENCIA:23/12/16 |
| | | PÁGINA 30 DE 32 |

Durante el primer trimestre de 2026 se evidencia una alta concentración de PQRSD asociadas a:

- ✓ Demoras en la prestación del servicio
- ✓ Omisión de parada por parte de conductores
- ✓ Fallas en validadores de tarjeta
- ✓ Inconformidad por trato al usuario
- ✓ Problemas operativos (vueltos, frecuencia, velocidad)

Se observa que la mayoría de las PQRSD registradas durante el primer trimestre de 2026 son de origen externo, es decir, presentadas directamente por los usuarios del sistema de transporte, lo que evidencia un alto nivel de interacción de la comunidad con los canales de atención.

CUMPLIMIENTO DE INDICADORES:

% PQRSD tramitadas PQRSD tramitadas / total PQRSD x 100 37 / 50 x 100 = 74%

% PQRSD con plan de mejora PQRSD con plan de mejora / total PQRSD x 100 5 / 50 x 100 = 10%

ANÁLISIS DE RIESGOS:


Perdida de usuarios
 Afectación reputacional
 Incremento de quejas ante SIVA
 Debilidad en control operacional
 Fallas tecnológicas persistentes

CONCLUSIONES GENERALES:

Del análisis realizado se concluye que las principales causas de inconformidad de los usuarios se concentran en la operación diaria del servicio, evidenciándose que las fallas en los validadores de tarjeta constituyen un problema estructural recurrente que impacta la eficiencia del sistema y la percepción de confiabilidad tecnológica. Asimismo, se identifica que la conducta de algunos operadores incide negativamente en la experiencia del usuario, especialmente en situaciones relacionadas con omisión de parada, atención al pasajero y cumplimiento de protocolos de servicio.

6. CONCLUSIONES:

En el seguimiento realizado a las PQRSD recibidas en SIVA S.A.S, durante los meses de enero a marzo de 2026, se observa la radicación de PQRSD mediante correo electrónico y uso de los canales virtuales, como medio de preferencia para radicación.

| | | |
|--|--|-------------------|
|  <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 PRIMER TRIMESTRE DE 2026 | VIGENCIA:23/12/16 |
| | | PÁGINA 31 DE 32 |

En el primer trimestre evaluado se recibieron primer trimestre se recibieron un total de 40 PQRSD, de las cuales 32 fueron solucionadas oportunamente, alcanzando un nivel de gestión del 80%. No obstante, quedaron 8 PQRSD en trámite, equivalentes al 20% del total recibido, 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 disminuyo el número de peticiones con relación al seguimiento del primer trimestre de 2025, en el cual se recibieron un total de ochenta (80) P.Q.R.S.D., con una diferencia de 40 PQRSD para el 2026.


La clasificación de las solicitudes fue la siguiente: veintitrés (23) sugerencias y/o solicitudes, equivalentes al 57,5% del total; once (11) peticiones, correspondientes al 27,5%; y seis (6) quejas, representando el 15%. No se registraron reclamos ni denuncias, manteniéndose ambas categorías en cero (0%).

Dentro del grupo de sugerencias y solicitudes, se identificó una mayor recurrencia en requerimientos relacionados con certificaciones laborales, solicitudes de información institucional y consultas generales, siendo estos los asuntos de mayor predominio durante el periodo analizado.

El análisis de la distribución de las P.Q.R.S.D. evidencia que el 80% de los casos recibidos se concentra en el Área de Operaciones - Área Jurídica y en el Área Jurídica, las cuales registraron 42,5% y 37,5% respectivamente. Este comportamiento refleja que los procesos operativos, contractuales, administrativos y de atención a usuarios representan los principales focos de requerimientos, reclamaciones y solicitudes dentro de la organización, debido al alto nivel de interacción con partes interesadas internas y externas.

Los canales de atención utilizados durante el primer trimestre de 2026 evidencia que el correo electrónico fue el principal medio de radicación de P.Q.R.S.D., concentrando 32 de los 40 casos recibidos, equivalentes al 80% del total. Por su parte, la página web registró 8 solicitudes, correspondientes al 20%, mientras que el canal presencial no presentó registros durante el periodo evaluado

Durante el primer trimestre de 2026 se registraron 30 usuarios caracterizados, de los cuales 13 corresponden al género femenino, equivalente al 43,3%, y 17 al género masculino, equivalente al 56,7%. Esta distribución evidencia una mayor participación de usuarios masculinos en la radicación de solicitudes, peticiones y demás requerimientos ante la entidad

| | | |
|--|--|-------------------|
|  <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 PRIMER TRIMESTRE DE 2026 | VIGENCIA:23/12/16 |
| | | PÁGINA 32 DE 32 |

7. OBSERVACIONES:

Se recomienda consolidar un plan de mejora integral enfocado en el fortalecimiento de la tecnología de recaudo, la cultura de servicio del personal operativo, el control y seguimiento de la operación y la optimización de la frecuencia de rutas, con el fin de mejorar la calidad del servicio, aumentar la satisfacción del usuario y reducir los riesgos operativos y reputacionales del sistema.

Se puede observar la persistencia en quejas por demora y desmejora en el servicio, retrasos en las rutas, omisión de parada, atención al pasajero y cumplimiento de protocolos de servicio y 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.

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,

De acuerdo con lo anterior, en el primer trimestre de 2026, 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,

ORIGINAL FIRMADO

MARIA ANGELICA GONZALEZ OÑATE

Jefe de oficina de control interno

Sistema integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S