

	SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR S.A.S	VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 23/12/2016
		PÁGINA 1 de 17

Valledupar, 8 de abril de 2026

Oficio SIVA S.A.S. No. 149 - 2026

Doctora
MARIA ANGELICA GONZALEZ OÑATE
Jefe de Control Interno SIVA S.A.S.
Ciudad

Referencia: Remisión del Primer Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Solicitudes, y Denuncias del periodo comprendido entre los meses de enero, febrero y marzo de 2026.

Por medio de la presente comunicación remitimos para su conocimiento y fines pertinentes el primer Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Solicitudes, y Denuncias del año 2026, con el fin de mantener actualizada la Información y dar cumplimiento a lo dispuesto por la Ley. De igual manera, se adjunta:

1. Relación detallada de las PQRSD recibidas por SIVA S.A.S., atendidas y en trámite.

Respuesta: Adjuntamos la relación de PQRSD recibidas en los meses de enero, febrero y marzo de 2026 que sirvió de base para la elaboración del informe trimestral. Del total de 40 PQRSD, fueron atendidas 32 y al finalizar el periodo había 8 en trámite.

PQRSD recibidas por el área de operaciones de SIVA S.A.S.

Respuesta: Adjuntamos Informe de operaciones primer trimestre 2026 donde se relacionan PQRSD recibidas en los meses de enero, febrero y marzo de 2026 en el área de operaciones, a través del canal de atención de WhatsApp "Matildelina". Del total de 885 PQRSD recibidas, fueron atendidas 885 y no quedando pendientes por tramitar.

2. PQRSD de obra.

Respuesta: Cabe anotar que, durante el primer trimestre del año 2026, no se recepcionaron por parte del contratista del proyecto en ejecución Patio Norte, ni a través de nuestros canales de recepción PQRSD de obra.

3. PQRSD recibidas por MOVIVALLE S.A.S. relacionadas con la operación del Sistema.

Respuesta: se remite informe trimestral No. 007 Trámites de PQRSD recibidas y atendidas por MOVIVALLE S.A.S. desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2026.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO
JAIME ANDRES GONZALEZ MEJIA
Gerente SIVA S.A.S.

Anexo: Relación PQRSD (PDF)
Comunicaciones oficiales enviadas (Carpetas)
Comunicaciones oficiales recibidas (Carpetas)

Proyectó: Sandra María Castro Castro, Oficina Gestión Jurídica.
Revisó: Elizabeth Gutiérrez, Oficina Gestión Jurídica.
Aprobó: Gerencia.
Archivo: Carpeta oficios enviado 2026.

I PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS,
Y CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR – SIVA S.A.S

Contenido

TÍTULO I	3
INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETO DEL INFORME	3
2. ALCANCE	3
3. RESUMEN	3
CONCLUSIONES	6
TÍTULO II	8
INTRODUCCIÓN	8
1. ALCANCE	8
1.1 Objetivo General	8
1.2 Objetivo Específico	8
2. DESCRIPCIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS	8
2.1 ¿Para qué sirve la caracterización de usuarios?	9
2.2 ¿Qué variables evaluar?	9
2.2.1 Individuos	9
2.2.2 Organizaciones	10
2.3 Requerimientos de la política	10
2.3.1 Políticas de Servicio al Ciudadano	10
2.3.2 Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	10
3. RECOLECCIÓN DE DATOS	10
3.1 Fuentes de recolección de datos	11
3.1.1 Canales de Atención utilizados	11
3.2 Recolección de Datos	12
4. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN	15
4.1 Selección de Variables – Individuos	15
4.1.1 Variable Geográficas	15
4.1.2 Variables Demográficas – Género	15
4.2 Selección de Variables – Organización	16
4.2.1 Variable Intrínseca – Tipo de Organización	16
CONCLUSIÓN	16

#EnSIVAnosmueleValledupar

Valledupar – 2026

TÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Siguiendo las directrices establecidas en el Plan de Acción y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la entidad SIVA S.A.S., así como lo dispuesto en la Ley No. 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; con el fin de garantizar el principio de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presentamos el informe trimestral de seguimiento y evaluación al manejo de las peticiones y solicitudes que la ciudadanía interpuso ante la entidad, las cuales fueron recibidas y tramitadas en el primer trimestre de la vigencia 2026.

1. OBJETO DEL INFORME

Dar a conocer a la ciudadanía en general las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por el SIVA S.A.S, durante los meses de enero, febrero y marzo del año 2026, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección (Gestión Estratégica) y a los responsables de los procesos de gestión, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

2. ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o solicitudes, denuncias por posibles actos de corrupción, solicitudes de información y/o felicitaciones interpuestas por la ciudadanía a la entidad SIVA S.A.S.

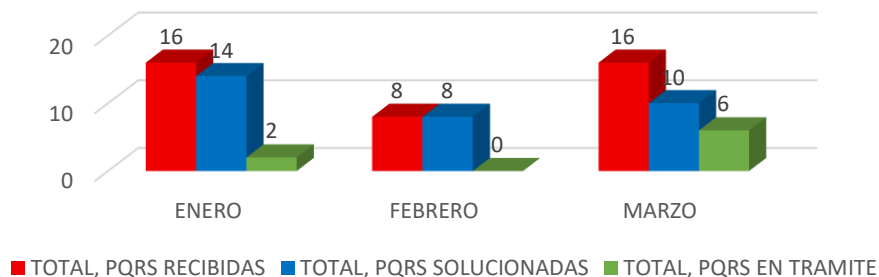
3. RESUMEN

A continuación, se dan a conocer las solicitudes de PQRSD, recibidas durante los meses de enero a marzo del año 2026 en la entidad.

PQRSD RECIBIDAS

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

PQRSD RECIBIDAS, SOLUCIONADAS Y EN TRAMITE



De acuerdo a la información anterior podemos deducir que los meses con mayor recepción de PQRSD durante este primer trimestre fueron los meses de enero y marzo con una participación de 16 PQRSD, seguidos por el mes de febrero con 8 PQRSD, obteniendo así una totalidad de **40 PQRSD**, recibidas y enviadas a cada funcionario o entidad pertinente según fuera el caso.

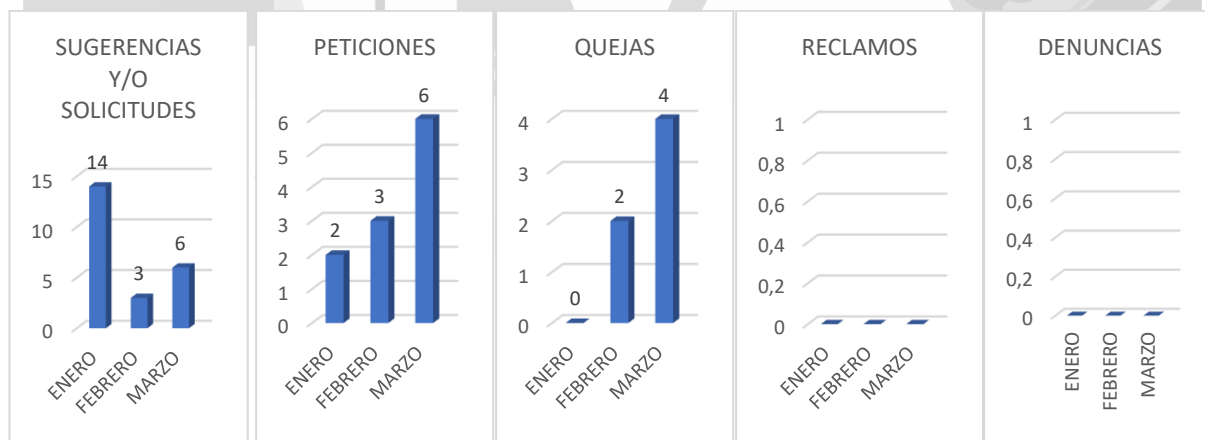
De la misma manera, el reporte generado a través de los oficios recibidos, con fecha de corte al 31 de marzo de 2026, de las **40 solicitudes recibidas** durante este primer trimestre en la entidad SIVA S.A.S, **se solucionaron 32 PQRSD y quedaron 8 peticiones ciudadanas en trámite**, de acuerdo a los términos establecidos en la Ley.

P.Q.R.S.D. POR CLASIFICACIÓN

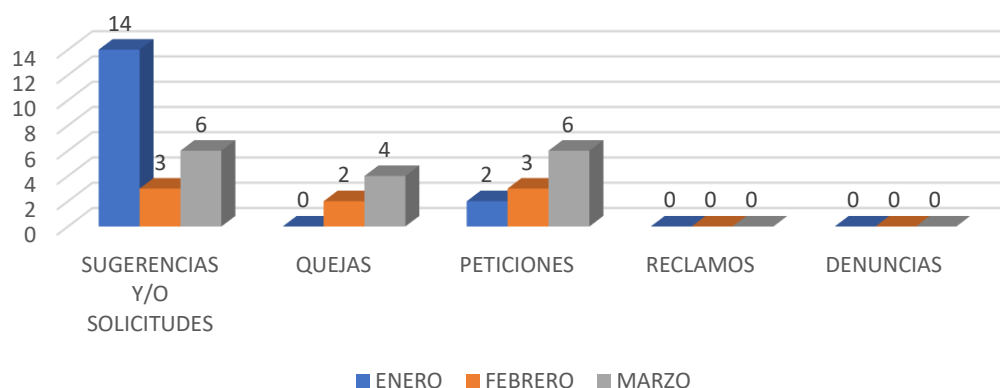
Como se evidencia en las gráficas anteriores, se presenta un crecimiento sostenido mes a mes, destacando así a marzo como el mes en cual se concentró la mayor cantidad de peticiones, quejas y solicitudes con un 45,42% del total del trimestre. A continuación, clasificamos las solicitudes por tipo y mes para el primer trimestre 2026

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

PQRSD POR CLASIFICACION



PQRSD POR CLASIFICACION



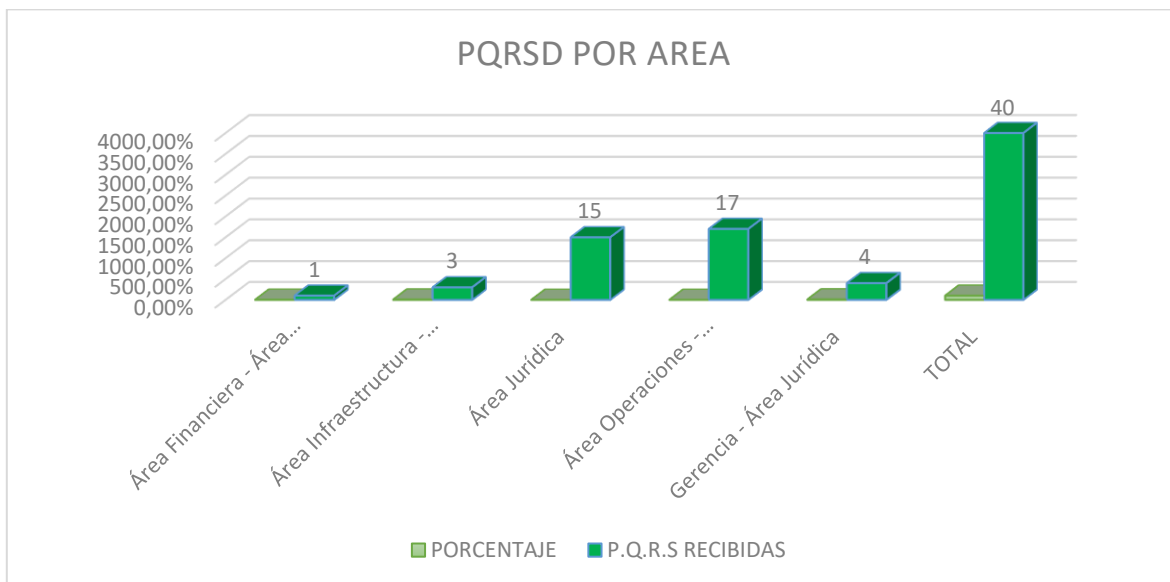
Teniendo en cuenta los datos anteriores, cabe resaltar que, durante los meses de enero, febrero y marzo del 2016, la ciudadanía utilizó los diferentes canales de atención ofrecidos por la entidad para hacer llegar sus PQRSD, logrando así una mayor interacción entre la comunidad y el Sistema Integrado de Transporte de Valledupar – SIVA S.A.S., dado que, la entidad implementó estas herramientas para mejorar la prestación de servicios.

PORCENTAJES POR ÁREAS DEL I TRIMESTRE DE PQRSD 2016

Desde el Área de Gestión Administrativa, en lo pertinente, se realizó el reparto de cada 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 a cada una de ellas.

PQRSD POR ÁREAS

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



CONCLUSIONES

1. El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S., facilita a los usuarios el seguimiento de las peticiones, quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y/o denuncias por presuntos actos de corrupción que interpongan los ciudadanos, al cual se puede acceder a través de la siguiente dirección <https://www.siva.gov.co> lo anterior, cumple lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con el espacio en la página web para que los ciudadanos presenten sus peticiones.
2. La Entidad 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 Porvenir, 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.

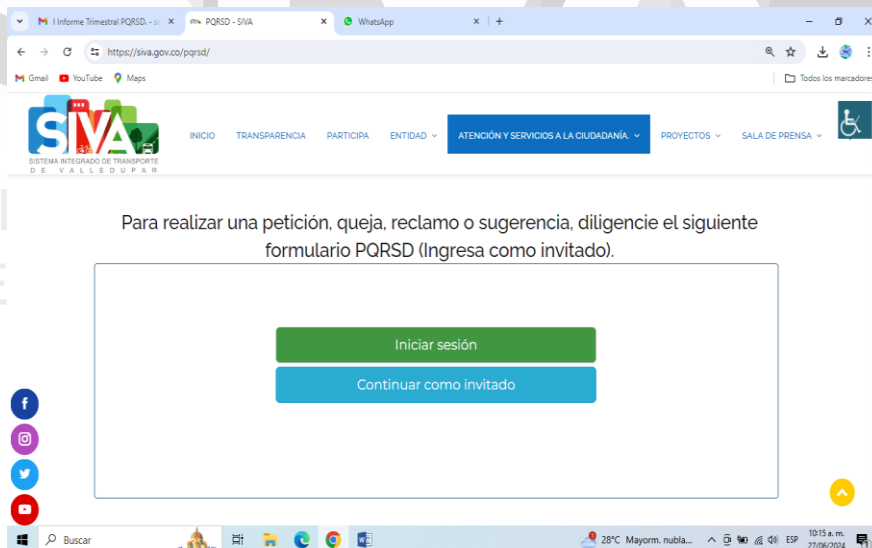


	SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR S.A.S	VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 23/12/2016
		PÁGINA 7 de 17

3. La Entidad dispone de una (1) línea telefónica - WhatsApp (314-3034175), a través de la cual los ciudadanos pueden acceder para interponer sus peticiones.



4. El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar - SIVA S.A.S., se encuentra en total disponibilidad para atender cualquier petición o solicitud del público, ya sea particular, entidad pública, veeduría, etc., lo anterior, en la medida que esta entidad se encuentra en constante contacto con la comunidad, para buscar el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes de la ciudad de Valledupar.
5. Para atender todas las PQRSD interpuestas en este periodo, el SIVA S.A.S. dispuso el correo 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.



	SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR S.A.S	VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 23/12/2016
		PÁGINA 8 de 17

TITULO II

INTRODUCCIÓN

La entidad Sistema Integrado de Transporte de Valledupar, SIVA SAS, está comprometida a cumplir con la normativa vigente, orientando sus esfuerzos hacia el mejoramiento continuo de procesos y la utilización eficiente de recursos.

Este enfoque tiene como objetivo proporcionar un servicio de transporte público eficiente y de calidad, adecuado a las necesidades y expectativas del Municipio de Valledupar.

Con el propósito de entender mejor el universo de usuarios y las distintas solicitudes recibidas a través de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), la entidad lleva a cabo un proceso de caracterización. Este procedimiento, realizado mediante los canales establecidos por SIVA SAS, permite identificar, a través de sus grupos de valor, las motivaciones y características de los usuarios. La caracterización se convierte en una herramienta fundamental para mejorar procesos, ajustar actividades, servicios y facilitar la toma de decisiones.

A continuación, presentaremos los objetivos, las herramientas utilizadas para recopilar la información y las variables propuestas para perfilar a nuestros usuarios, siguiendo las directrices establecidas en la "Guía de Caracterización de Usuarios" del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC).

1. ALCANCE

El Identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar, SIVA SAS, permite a la entidad fortalecer los canales de atención con sus grupos de interés y de esta manera promover la búsqueda de alternativas para mejorar los procesos de servicios al cliente relacionado con tramites y servicio.

1.1 Objetivo General

Identificar las características e interés se los usuarios que interactúan con el Sistema Integrado de Transporte, relacionado con las solicitudes, el procesamiento y análisis de los datos obtenidos a través de los diferentes requerimientos interpuestos por los ciudadanos entre enero, febrero y marzo del 2026, con el fin de orientar esfuerzos hacia el mejoramiento de la calidad de los procesos facilitando así una ruta de acción que permita el efectivo cumplimiento de la misión de la entidad SIVA S.A.S.

1.2 Objetivo Especifico

- Identificar y seleccionar las variables disponibles en las diferentes bases de datos manejadas en los sistemas de información, mediante los cuales se registran las PQRSD. y/o requerimientos de los usuarios, recabados por los diferentes canales de atención habilitados por la entidad.
- Identificar los mecanismos de información y participación ciudadana
- Identificar cuáles son las redes más consultadas por la comunidad
- Analizar las variables identificadas con el fin de conocer los comportamientos que permitan ser más eficientes y eficaz en las respuestas a la comunidad.
- Identificar las acciones dialogo virtuales en el marco del proceso de rendición de cuentas

2. DESCRIPCIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

El Ministerio de Tecnologías y Comunicaciones MINTIC, a través de la caracterización permite identificar las necesidades, expectativas y preferencias de los usuarios con el fin de ajustar la oferta institucional de las entidades de administración pública, y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información), con el fin de garantizar los derechos de los ciudadanos en su interacción con el estado.

Grafica 1.



Fuente: Guía de caracterización de Ciudadanos

2.1 ¿Para qué sirve la caracterización de usuarios?

La caracterización de usuarios es una herramienta estratégica que permite a las organizaciones adaptarse y evolucionar en función de las necesidades cambiantes de sus usuarios, mejorando así la eficacia y la calidad de los servicios que ofrecen, algunos beneficios son:

- **Comprender Necesidades y Expectativas:** Permite entender las necesidades y preferencias de los usuarios para adaptar los servicios.
- **Mejorar Calidad del Servicio:** Facilita la identificación de áreas de mejora y la optimización de procesos para ofrecer un servicio de mayor calidad.
- **Toma de Decisiones Informadas:** Proporciona datos esenciales para tomar decisiones estratégicas basadas en la realidad de los usuarios.
- **Personalizar Estrategias de Comunicación:** Permite adaptar mensajes y canales de comunicación para llegar efectivamente a grupos específicos.
- **Optimizar Recursos:** Facilita la asignación eficiente de recursos al comprender las preferencias y comportamientos de los usuarios.
- **Responder Efectivamente a PQRSD:** Identifica patrones en las solicitudes de los usuarios, mejorando la capacidad de respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

2.2 ¿Qué variables evaluar?

La caracterización de usuarios implica evaluar diversas variables que proporcionan información detallada sobre los usuarios al que una entidad u organización sirve. Estas variables pueden variar según el contexto específico de la entidad. Es importante conocer a que segmento de variables pertenecen nuestros usuarios, a continuación, se definen las variables identificadas en la entidad:

2.2.1 Individuos

De acuerdo a la base de datos seleccionada, para este tipo de usuarios, la información se clasifica en cuatro grupos como son:

- **Geográficas:** Ubicación y cobertura geográfica.
- **Demográficas:** Género.
- **Intrínsecas:** Uso de canales
- **Comportamiento:** Motivo de consulta.

	SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR S.A.S	VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 23/12/2016
		PÁGINA 10 de 17

2.2.2 Organizaciones

Cuando los usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la entidad son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, es interesante conocer las características generales asociadas a la constitución de estas organizaciones y su naturaleza.

- **Procedimientos Usado:** mecanismos y canales empleados por la organización usuaria, para solicitar la prestación de un servicio a la entidad SIVA SAS.
- **Geográficas:** Cobertura geográfica, ubicación principal.
- **Tipo de Organización:** Tamaño de la entidad, industria, tipo de cliente.
- **Comportamiento:** Grupos de usuarios, procedimiento usado.

2.3 Requerimientos de la política

Mediante el proceso de caracterización se pueden identificar las características de los ciudadanos, los usuarios y los diferentes grupos de interés que interactúan con las entidades de la administración pública, esto tiene como objetivo segmentarlos por grupos que tengan atributos afines.

2.3.1 Políticas de Servicio al Ciudadano

La política de eficiencia administrativa del Servicio al Ciudadano en busca de mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades de acuerdo con los requerimientos de los ciudadanos (Conpes 3785 de 2013). Estos ejercicios de caracterización resultan de mucha utilidad en la medida que la información recolectada, sea utilizada como un insumo para el diseño de estrategias de mejoramiento encaminadas a optimizar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano.

En este sentido, la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés permite, entre otros, identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios, los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos, y los servicios que se deben entregar.

2.3.2 Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Las entidades públicas a través de espacios físicos, virtuales y estrategias de comunicación, buscan facilitar el ejercicio de la participación ciudadana y el control social, favoreciendo el contacto permanente con la ciudadanía, para conocer su percepción, brindar los medios necesarios para socializar la información y garantizar la comunicación en doble vía, en búsqueda del mejoramiento de la gestión institucional. En este sentido, los ejercicios de caracterización deben realizarse como un paso previo a la implementación de cualquier acción enfocada en la implementación de la Política de Participación Ciudadana y la Política de Rendición de Cuentas (Conpes 3654), en cualquiera de sus componentes (información, diálogo e incentivos).

Existen organizaciones y grupos de interés que deben caracterizarse para este proceso pueden ser las siguientes:

- Organizaciones sociales representativas de la comunidad tales como; Personas con discapacidad, juntas de acción comunal, comités de veeduría, líderes sociales, entre otros.
- Organizaciones no gubernamentales
- Medios de comunicación, prensa, radio, televisión nacional y regional.

3. RECOLECCIÓN DE DATOS

El proceso de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés se apalanca en el análisis de información primaria y secundaria recabada mediante encuestas, relación de Peticiones, Quejas y Reclamos, entre otros.

3.1 Fuentes de recolección de datos

En el marco del proceso de caracterización, la entidad SIVA SAS se nutre de una fuente primordial de datos: la base de datos alimentada por los requerimientos expresados a través de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Estos insumos son canalizados mediante los diversos puntos de atención habilitados por la entidad, estableciendo así un sistema robusto para la recopilación de información esencial.

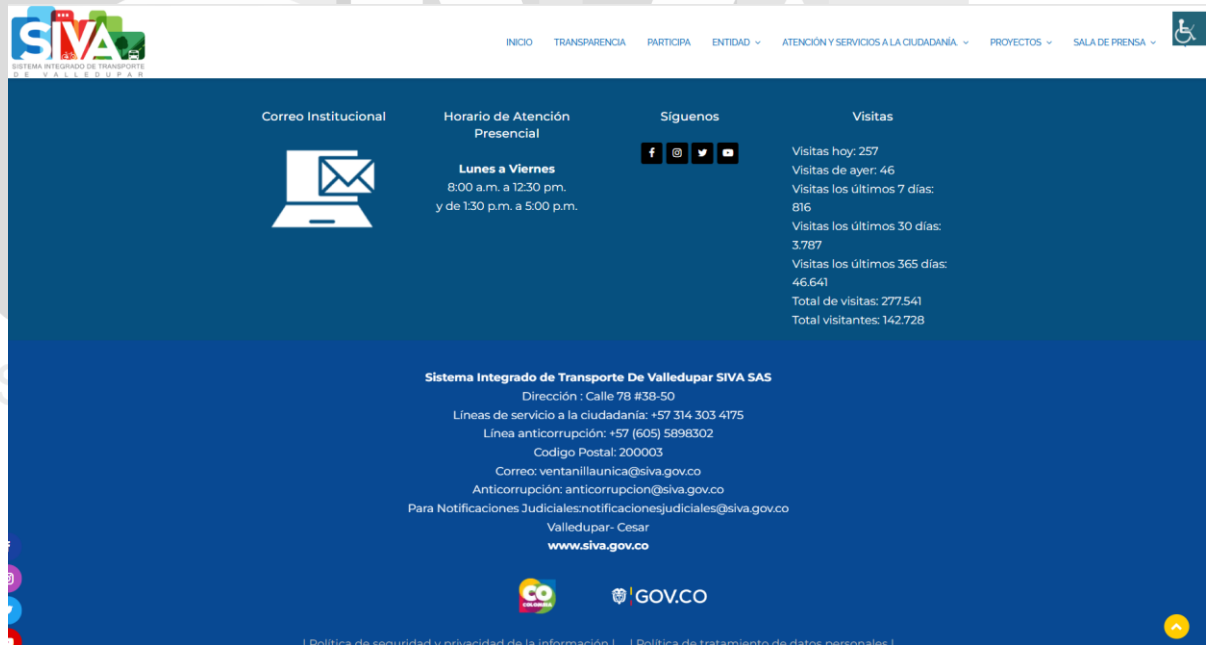
3.1.1 Canales de Atención utilizados

- **Página Web – Aplicativo PQRSD.**

Mediante esta herramienta toda persona natural y/o jurídica radica sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, esta opción se encuentra disponible de manera permanente para los usuarios a través de este canal, con corte al 31 de marzo de 2026, se han registrado un total de **17.874 visitantes**.

VISITAS POR DIA	VISITAS POR SEMANA	VISITAS POR MES	TOTAL VISITAS
257	816	3.787	277.541

Grafica 2.



- **E-mail**

Este canal está dispuesto para la recepción de todo tipo de solicitud realizada por la ciudadanía en general, y se encuentra habilitado de forma permanente (ventanillaunica@siva.gov.co).

- **Atención presencial en las oficinas de la entidad SIVA SAS**

Mediante este canal se brinda atención personalizada, de manera personal se recibe la documentación y se radican todas las PQRSD y solicitudes realizadas por la comunidad de usuarios a la entidad (Calle 78 # 38- 50 Barrio El Porvenir).

- **Atención Telefónica**

La entidad cuenta con una línea de celular para WhatsApp (314 303 4175), estas líneas permiten a la entidad brindar atención personalizada de manera telefónica y de mensajería, a través de las cuales se pueden denunciar irregularidades y despejar dudas e inquietudes en referencia al servicio prestado por la entidad.

3.2 Recolección de Datos

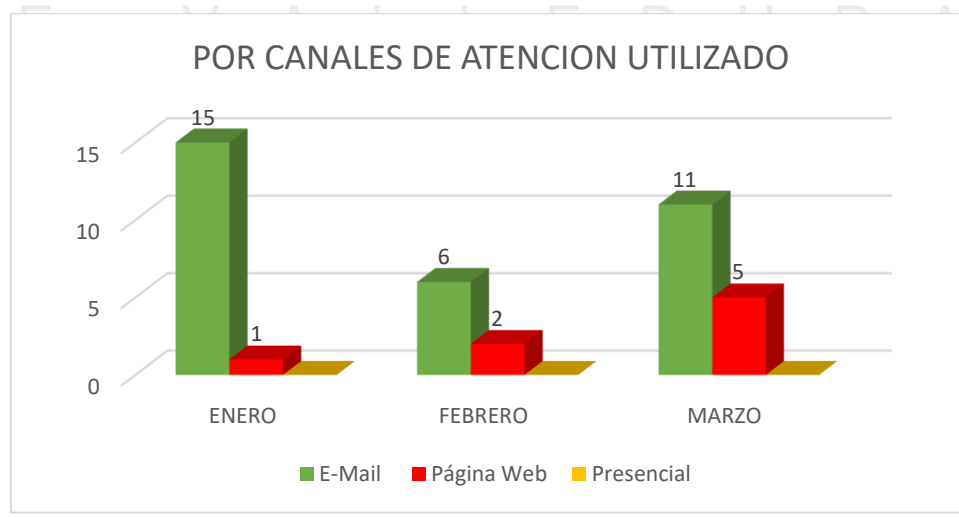
Durante el periodo de enero a marzo de 2026, la Entidad SIVA SAS, mediante sus canales de atención al usuario, atendió **40 PQRS**, las cuales se clasifican en las siguientes tablas:

CANALES DE ATENCION UTILIZADOS

Tabla 1.

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

Gráfico 1. 1



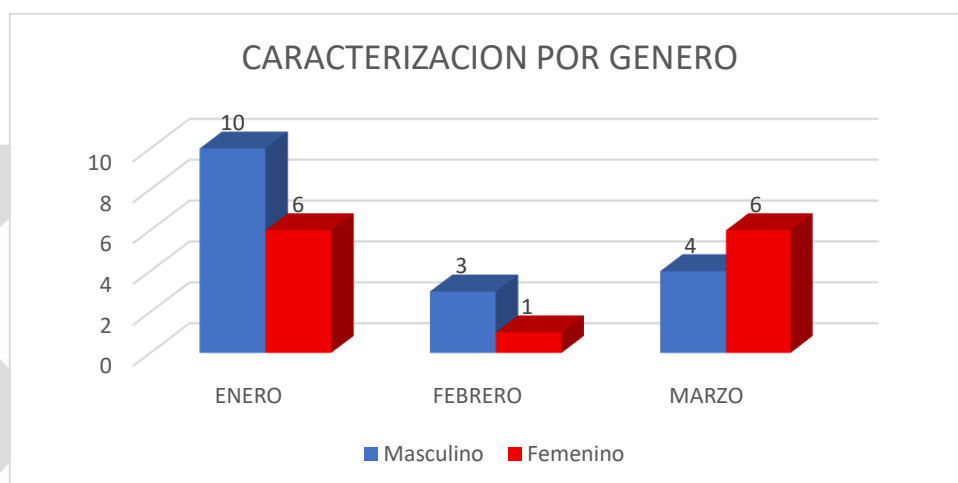
GENERO DE LAS PERSONAS

Tabla 2.

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

*Las 10 PQRSD restantes fueron presentadas por entes de control y organizaciones, para un total de 40. Fuente: Elaboración propia soportada en los datos registrados en cada canal.

Gráfico 2.1.



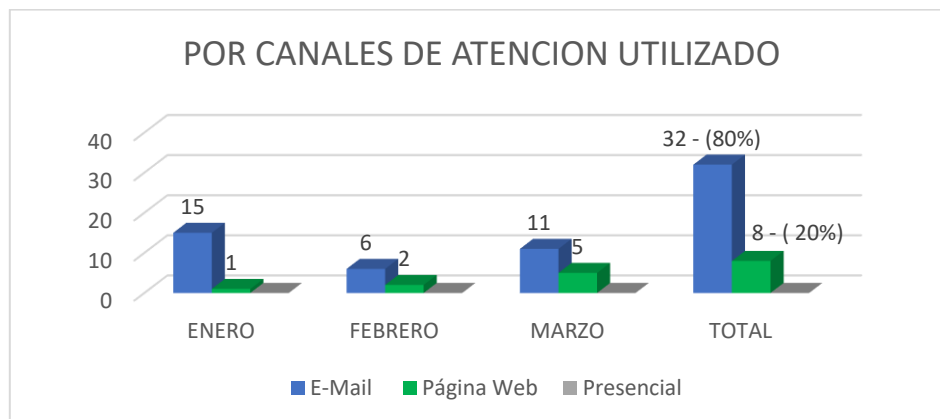
*Las 10 (25%) PQRSD restantes fueron presentadas por entes de control y organizaciones, para un total de 40 (100%).

PORCENTAJE POR CANALES DE ATENCIÓN

Tabla 3.

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

3.1. Gráfica



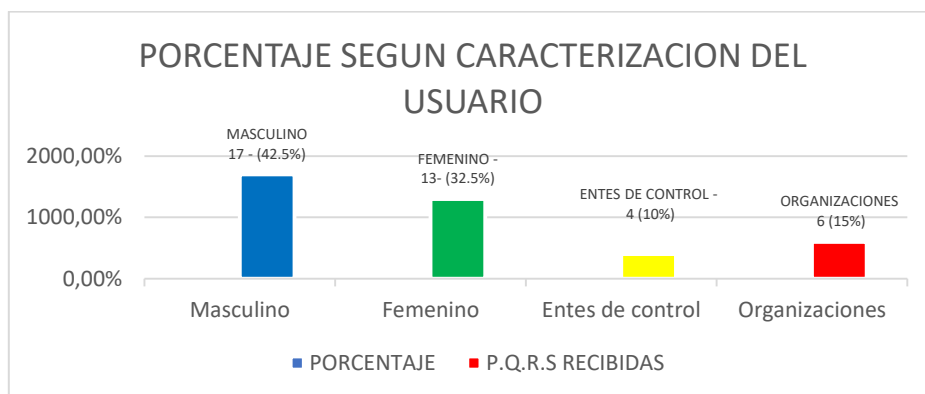
PORCENTAJE SEGÚN CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Tabla 4.

CARACTERIZACIÓN	PORCENTAJE	P.Q.R.S 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.

Gráfico 4.1



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

4. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

4.1 Selección de Variables – Individuos

4.1.1 Variable Geográficas

Basado en la información obtenida se puede observar que el 100% de las solicitudes provienen de la ciudad de Valledupar – Cesar.

4.1.2 Variables Demográficas – Género

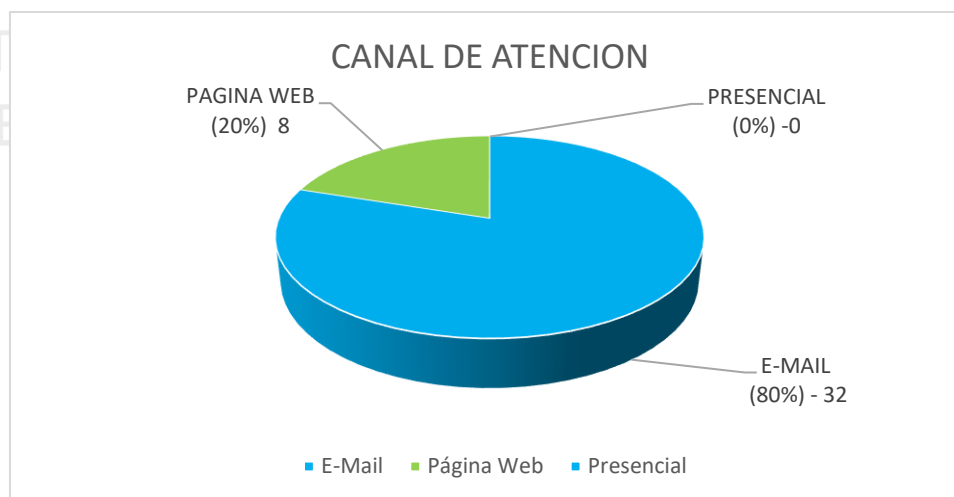
La grafica anterior describe que el 42.5% (17) de los requerimientos realizados por los usuarios corresponde al género masculino y el 32.5% (13) es realizado por el género femenino.

4.1.3 Variable Intrínseca – Canales de Atención utilizados para interponer las PQRSD.

Tabla

Canal de atención	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
E-Mail	80%	32
Página Web	20%	8
Presencial	0%	0
TOTAL	100%	40

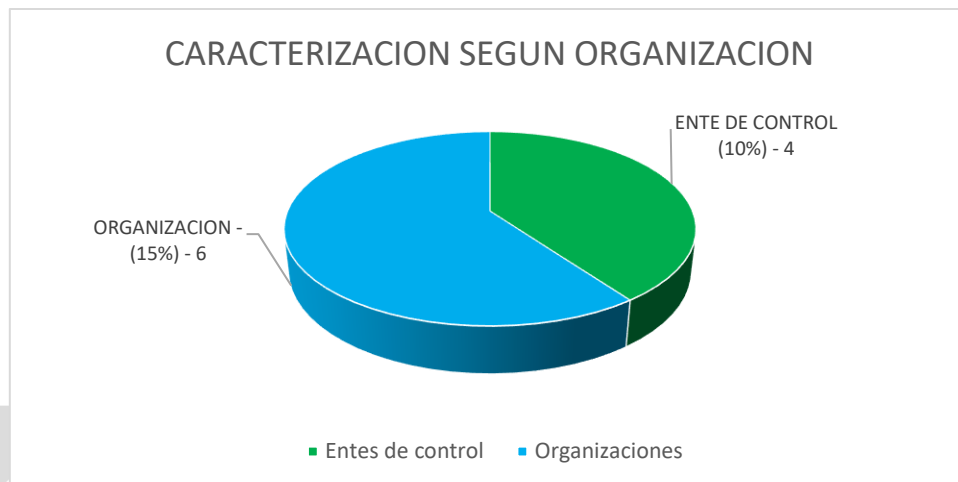
Gráfico 4.



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

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 80% (32), seguido por la página web, alcanzando el 20% (8), para un total de 40 PQRSD.

4.2 Selección de Variables – Organización



4.2.1 Variable Intrínseca – Tipo de Organización

Como se puede observar en la gráfica anterior los resultados reflejan que el 25% (10) son PQRSD proveniente de organizaciones (6) y entes de control (4), pues no hubo PQRSD presentadas por JAC (0) o Personas con discapacidad (0).

CONCLUSIÓN

Como resultado del proceso de caracterización realizado con base a los datos recolectados durante la vigencia 2026, la reactivación de los canales presenciales se ha venido activando de manera lenta, prevaleciendo el uso de los canales virtuales habilitados por la entidad, como son e-mail y pagina web.

El mayor flujo de PQRSD, tiene origen en la operación del Sistema Estratégico de Transporte Público de Valledupar SETP. El género **masculino (17)** realizó un mayor número de requerimientos que el **femenino (13)**.

En las personas naturales predominan las **sugerencias y/o solicitudes (23)**; en las organizaciones se presentan mayor requerimiento de información relacionada con los diferentes procesos, notificaciones, solicitud de información sobre los proyectos realizados por la entidad.

De acuerdo al récord de solicitudes realizadas, el canal más utilizado al momento de interponer las PQRSD, por personas naturales y organizaciones es el **correo electrónico (32)**, seguido por la **página web (8)** y no hubo presentas de manera **presencial (0)**. 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.

Cabe destacar que dentro del grupo de organizaciones se identifica que el mayor porcentaje de solicitudes provienen del sector privado, seguido por las entidades públicas. Se destaca que dentro de los requerimientos recibidos se registra que cada uno de estos cuentan con una respuesta expedida por la entidad dando la mayor celeridad a las respuestas requeridas por los usuarios.



SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR S.A.S

VERSIÓN: 2.0

FECHA: 23/12/2016

PÁGINA 17 de 17

Mediante esta caracterización se determinan que el tipo de requerimiento que más se interpone por los grupos como son personas naturales son las **sugerencias y solicitudes de información (23)**, seguido por las **peticiones (11)** y por último las **quejas (6)**. Cabe destacar que el mes con mayor flujo de sugerencias y/ solicitudes en el primer trimestre de 2026 fueron en los meses de enero y marzo con 16 PQRSD en cada uno de ellos.

Para finalizar se destaca el uso de las redes sociales institucionales, estas muestran un crecimiento significativo reflejado en las redes Instagram, Facebook y Twitter, el uso de estos canales ha permitido el fortalecimiento del proceso de humanización con el SETP, permitiendo a la entidad crear una conexión humana real mostrando los valores, la funcionalidad y favorabilidad del sistema para la comunidad en general.

Las estadísticas muestran un alto tráfico de entradas en los perfiles lo que brinda a la entidad la oportunidad de conectar con sus seguidores, el mantener publicaciones actualizadas, dinámicas y entretenidas sobre los proyectos de la entidad como es la implementación del SETP, genera en los seguidores curiosidad de conocer y ver las novedades que se realizan en las diferentes publicaciones, lo que anclará en sus mentes la innovación que trae el nuevo sistema de transporte público de la ciudad de Valledupar.

Todas las exposiciones de contenidos actualizados generan respuestas en la comunidad como son los “me gusta” ya que estos muestran una conexión existen con los usuarios de la entidad SIVA S.A.S.

Las redes Institucionales brindan la oportunidad de interactuar directamente con los potenciales clientes del SETP, así mismo permite a nuestros usuarios interactuar con la entidad y cada uno de sus proyectos, constituyéndose estas en un medio de comunicación de doble vía.

