



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

**VERSIÓN: 2.0**

**FECHA: 23/12/2016**

**PÁGINA 1 de 17**

Valledupar, 9 de enero del 2026

Oficio SIVA S.A.S. No. 006 - 2025

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

**Referencia:** Remisión del Cuarto Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Solicitudes, y Denuncias del periodo comprendido entre los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2025.

Por medio de la presente comunicación, remitimos para su conocimiento y fines pertinentes, el Cuarto Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Solicitudes, y Denuncias del año 2025, con el fin de mantener actualizada la Información y dar cumplimiento a lo dispuesto por la Ley, de igual manera, se adjunta:

- **PQRSD recibidas por SIVA SAS con sus respuestas.**  
Respuesta: Adjuntamos la relación de PQRSD recibidas en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2025 que sirvió de base para la elaboración del informe trimestral, así mismo, adjuntamos las PQRSD tanto recibidas como también las respuestas de las mismas.
- **PQRSD de obras y sus respuestas.**  
Respuesta: Cabe anotar que el área de infraestructura del ente gestor certifica que, durante el cuarto trimestre del año 2025, no se recibieron 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.
- **PQRSD recibidas por vía WhatsApp.**  
Respuesta: Informamos que el área de operaciones remite un informe, el cual se adjunta a esta misma comunicación, donde relaciona las PQRSD recibidas vía WhatsApp.
- **PQRSD trasladadas por competencias a MOVIVALLE por SIVA SAS.**  
Respuesta: Se anexa INFORME TRIMESTRAL No. 006 TRÁMITES DE PQRSD DESDE EL 01 DE OCTUBRE HASTA 30 DE DICIEMBRE 2025, presentado el 9 de enero de 2026 por Judith Fernández, Coordinador de Sistemas Integrados de Gestión (Responsabilidad Social Empresarial RSE) de MOVIVALLE S.A.S, de igual manera se adjuntan las respuestas de las PQRSD recibidas y atendidas por MOVIVALLE S.A.S. y relacionadas con el SETP.

Atentamente,

**ORIGINAL FIRMADO**  
**LUIS GABRIEL RIVERA ARIAS**  
Asesor Oficina Gestión Jurídica  
Responsable PQRSD

**Anexo:** PQRSD Ente Gestor (Carpeta No. 1)  
PQRSD Área Operaciones (Carpeta No. 2)  
PQRSD Operador Movivalle S.A.S. (Carpeta No. 3)

**Aprobó:** Gerencia.

**Archivo:** Carpeta oficios enviado 2026.



CUARTO 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

TITULO I .....	3
INTRODUCCIÓN .....	3
1. OBJETO DEL INFORME .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. RESUMEN .....	3
CONCLUSIONES .....	5
TITULO II .....	7
INTRODUCCIÓN .....	7
1. ALCANCE .....	7
1.1 Objetivo General .....	7
1.2 Objetivo Especifico .....	7
2. DESCRIPCIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS .....	8
2.1 ¿Para qué sirve la caracterización de usuarios? .....	8
2.2 ¿Qué variables evaluar? .....	9
2.2.1 Individuos .....	9
2.2.2 Organizaciones .....	9
2.3 Requerimientos de la política .....	9
2.3.1 Políticas de Servicio al Ciudadano .....	9
2.3.2 Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas .....	9
3. RECOLECCIÓN DE DATOS .....	10
3.1 Fuentes de recolección de datos .....	10
3.1.1 Canales de Atención utilizados .....	10
3.2 Recolección de Datos .....	11
4. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN .....	16
4.1 Selección de Variables – Individuos .....	16
4.1.1 Variable Geográficas .....	16
4.1.2 Variables Demográficas – Género .....	16
4.2 Selección de Variables – Organización .....	16
4.2.1 Variable Intrínseca – Tipo de Organización .....	16
CONCLUSIÓN .....	17

#EnSIVAnosmueveValledupar  
Valledupar – 2025

## TITULO I

### INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las directrices establecidas en el Plan de Acción y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad SIVA S.A.S., así como de 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, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad en las actuaciones administrativas.

En este sentido, se presenta el informe trimestral de seguimiento y evaluación al manejo de las peticiones y solicitudes interpuestas por la ciudadanía ante la entidad, las cuales fueron recibidas y tramitadas durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025.

#### 1. OBJETO DEL INFORME

Dar a conocer a la ciudadanía en general las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por SIVA S.A.S. durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2025, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular recomendaciones a la Alta Dirección (Gestión Estratégica) y a los responsables de los procesos, que contribuyan al mejoramiento continuo de la Entidad.

#### 2. ALCANCE

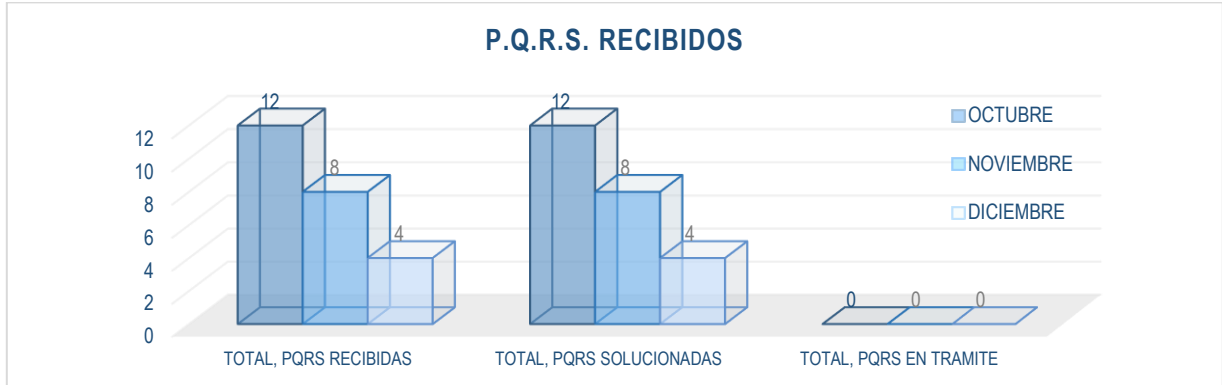
El presente informe comprende las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información y/o felicitaciones interpuestas por la ciudadanía ante SIVA S.A.S.

#### 3. RESUMEN

A continuación, se presentan las solicitudes de PQRSD recibidas durante los meses de octubre a diciembre del año 2025 en la entidad.

#### PQRSD RECIBIDAS

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

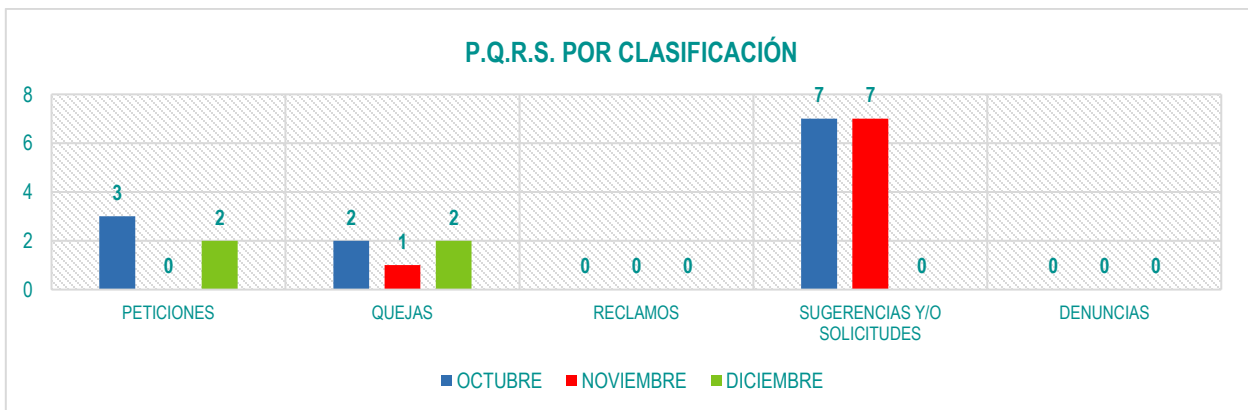


De acuerdo con la información consolidada, durante el cuarto trimestre de 2016 se recibieron 24 PQRSD, de las cuales el 100% fueron atendidas y solucionadas, sin que se presentaran solicitudes en trámite al cierre del período evaluado.

Así mismo, se evidencia una disminución progresiva en el número de PQRSD recibidas, pasando de 12 en octubre a 4 en diciembre, lo cual refleja una gestión eficiente y oportuna por parte de la entidad y podría estar asociado a mejoras en los procesos y en la atención al ciudadano.

### P.Q.R.S.D. POR CLASIFICACIÓN

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



Durante el cuarto trimestre de 2025 se recibieron 24 PQRSD, de las cuales 14 correspondieron a sugerencias y/o solicitudes, constituyéndose en el tipo de requerimiento más recurrente por parte de la ciudadanía.

Así mismo, se registraron 5 peticiones y 5 quejas, evidenciando un comportamiento equilibrado entre solicitudes formales e inconformidades.

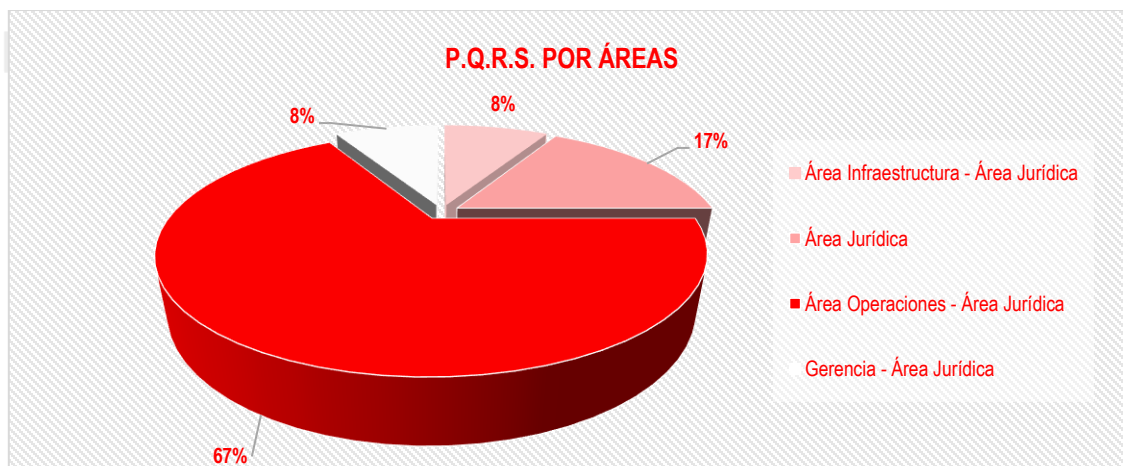
Es importante resaltar que durante el período evaluado no se presentaron reclamos ni denuncias, lo cual representa un indicador favorable frente a la gestión institucional y al control de posibles irregularidades.

### PORCENTAJES POR ÁREAS DEL CUARTO TRIMESTRE DE PQRSD 2025.

Las PQRS recibidas fueron canalizadas desde el Área de Gestión Administrativa hacia el Área de Gestión Jurídica y las áreas competentes para su respectivo trámite. En el cuarto trimestre de 2025 se registraron 24 PQRS, de las cuales el 67 % correspondieron a asuntos asociados al Área de Operaciones, evidenciando que la mayor demanda ciudadana se concentra en los procesos misionales de la entidad. En todos los casos se contó con la intervención del Área Jurídica.

#### PQRSD POR ÁREAS

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



## 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 No. 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.
3. La Entidad dispone de dos (2) líneas telefónicas (605) 5898302 y (605) 5726613), a través del 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](mailto: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.



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

## TITULO II

### INTRODUCCIÓN

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar – SIVA S.A.S. está comprometido con el cumplimiento de la normativa vigente, orientando sus esfuerzos al mejoramiento continuo de sus procesos y al uso eficiente de los recursos.

Este enfoque tiene como propósito garantizar un servicio de transporte público eficiente y de calidad, que responda de manera adecuada a las necesidades y expectativas del municipio de Valledupar.

Con el fin de comprender mejor el universo de usuarios y las diferentes solicitudes recibidas a través de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), la entidad desarrolla un proceso de caracterización. Dicho procedimiento, realizado a través de los canales de atención establecidos por SIVA S.A.S., permite identificar, desde sus grupos de valor, las principales características, necesidades y motivaciones de los usuarios. Esta caracterización se constituye en una herramienta fundamental para el fortalecimiento institucional, el mejoramiento de los procesos, el ajuste de actividades y servicios, y el apoyo a la toma de decisiones.

En este apartado se presentan los objetivos, las herramientas utilizadas para la recolección de la información y las variables propuestas para la caracterización de los usuarios, en concordancia con los lineamientos establecidos en la “Guía de Caracterización de Usuarios” del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC.

#### 1. ALCANCE

Identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar – SIVA S.A.S. permite a la entidad fortalecer los canales de atención dirigidos a sus grupos de interés y promover la implementación de alternativas orientadas al mejoramiento de los procesos de servicio al cliente, en relación con los trámites y la atención a la ciudadanía.

##### 1.1 Objetivo General

Identificar las características e intereses de los usuarios que interactúan con el Sistema Integrado de Transporte, a partir del procesamiento y análisis de los datos obtenidos mediante los diferentes requerimientos interpuestos por los ciudadanos durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2025, con el fin de orientar acciones hacia el mejoramiento de la calidad de los procesos y facilitar la definición de una ruta de acción que contribuya al cumplimiento efectivo de la misión institucional de SIVA S.A.S.

##### 1.2 Objetivo Especifico

- Identificar y seleccionar las variables disponibles en las diferentes bases de datos de los sistemas de información mediante los cuales se registran las PQRSD y demás requerimientos de los usuarios, recopilados a través de los distintos 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 reconocer comportamientos que permitan mejorar la eficiencia y eficacia en la atención y respuesta a la ciudadanía.

- Identificar las acciones de diálogo virtual desarrolladas en el marco del proceso de rendición de cuentas.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC, a través del proceso de caracterización de usuarios, orienta a las entidades de la administración pública en la identificación de las necesidades, expectativas y preferencias de la ciudadanía, con el propósito de ajustar su oferta institucional y fortalecer la estrategia de servicio al ciudadano.

Este ejercicio permite optimizar los procesos y procedimientos, los programas de cualificación de los servidores públicos y la oferta de canales de atención e información, contribuyendo así a garantizar el ejercicio efectivo de 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 la ciudadanía, contribuyendo al mejoramiento continuo de la eficacia y la calidad de los servicios que se ofrecen. Entre sus principales beneficios se destacan:

- Comprender necesidades y expectativas: Permite identificar las necesidades, intereses y preferencias de los usuarios, con el fin de ajustar y fortalecer la oferta de servicios.
- Mejorar la calidad del servicio: Facilita la detección de oportunidades de mejora y la optimización de procesos para ofrecer una atención más eficiente y oportuna.
- Toma de decisiones informadas: Proporciona información relevante y confiable que respalda la adopción de decisiones estratégicas basadas en la realidad de los usuarios.
- Personalizar las estrategias de comunicación: Permite adecuar los mensajes, contenidos y canales de comunicación para llegar de manera efectiva a los diferentes grupos de interés.
- Optimizar el uso de los recursos: Contribuye a una asignación más eficiente de los recursos institucionales, de acuerdo con los comportamientos y preferencias de los usuarios.
- Fortalecer la atención de las PQRSD: Permite identificar tendencias y patrones en las solicitudes ciudadanas, mejorando la capacidad de respuesta frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR S.A.S</b>	<b>VERSIÓN: 2.0</b>
		<b>FECHA: 23/12/2016</b>
		<b>PÁGINA 9 de 17</b>

## 2.2 ¿Qué variables evaluar?

La caracterización de usuarios implica el análisis de diversas variables que permiten obtener información detallada sobre los ciudadanos y grupos de interés con los que interactúa la entidad. Estas variables pueden variar según el contexto institucional; no obstante, su identificación resulta fundamental para segmentar adecuadamente a los usuarios.

A continuación, se presentan las variables definidas por la entidad para el desarrollo del proceso de caracterización:

### 2.2.1 Individuos

De acuerdo con la base de datos seleccionada, la información de los usuarios personas naturales se clasifica en los siguientes grupos de variables:

- Geográficas: Ubicación y cobertura geográfica.
- Demográficas: Género.
- Intrínsecas: Uso de canales de atención.
- De comportamiento: Motivo de la consulta o solicitud.

### 2.2.2 Organizaciones

Cuando los usuarios o grupos de interés son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, es relevante identificar las características generales relacionadas con su naturaleza y forma de interacción con la entidad:

- Procedimientos utilizados: Mecanismos y canales empleados por la organización usuaria para solicitar los servicios ante SIVA S.A.S.
- Geográficas: Cobertura geográfica y ubicación principal.
- Tipo de organización: Tamaño de la entidad, sector o actividad económica y tipo de usuario.
- De comportamiento: Tipo de grupo de interés y procedimientos más utilizados.

## 2.3 Requerimientos de la política

A través del proceso de caracterización es posible identificar las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que interactúan con las entidades de la administración pública, con el propósito de segmentarlos en grupos que compartan atributos comunes. Esto facilita la formulación de estrategias diferenciales de atención, comunicación y mejoramiento de los servicios, en concordancia con la política de servicio al ciudadano.

### 2.3.1 Políticas de Servicio al Ciudadano

La Política de Eficiencia Administrativa en el Servicio al Ciudadano busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades públicas en atención a los requerimientos de la ciudadanía, de conformidad con lo establecido en el CONPES 3785 de 2013. En este marco, los ejercicios de caracterización resultan de especial utilidad, en la medida en que la información recolectada se utiliza como insumo para el diseño de estrategias de mejoramiento orientadas a optimizar la oferta institucional y fortalecer la estrategia de servicio al ciudadano.



En este sentido, la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés permite, entre otros aspectos, identificar los canales sobre los cuales deben priorizarse las acciones de atención según el tipo de usuario; la forma en que debe presentarse la información; los ajustes requeridos en la infraestructura física; las oportunidades de implementación de nuevas tecnologías para la prestación de trámites y servicios; los protocolos de interacción con la ciudadanía; y los servicios que deben fortalecerse o ajustarse.

### **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, promoviendo el contacto permanente con la ciudadanía para conocer su percepción, socializar información relevante y garantizar una comunicación de doble vía, orientada al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

En este contexto, los ejercicios de caracterización deben desarrollarse como un insumo previo a la implementación de acciones en el marco de la Política de Participación Ciudadana y la Política de Rendición de Cuentas, establecidas en el CONPES 3654, en cualquiera de sus componentes: información, diálogo e incentivos.

Para estos procesos, algunos de los grupos de interés que pueden ser objeto de caracterización son, entre otros:

- Organizaciones sociales representativas de la comunidad, tales como personas con discapacidad, juntas de acción comunal, comités de veeduría y líderes sociales, entre otros.
- Organizaciones no gubernamentales.
- Medios de comunicación (prensa escrita, radio y televisión de orden local, regional y nacional).

## **3. RECOLECCIÓN DE DATOS**

El proceso de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés se apoya en el análisis de información primaria y secundaria recopilada a través de encuestas, registros de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y otros mecanismos de recolección de información.

### **3.1 Fuentes de recolección de datos**

En el marco del proceso de caracterización, SIVA S.A.S. se nutre principalmente de la base de datos consolidada a partir de los requerimientos presentados por la ciudadanía mediante las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Estos insumos son canalizados a través de los diferentes puntos y medios de atención habilitados por la entidad, constituyéndose en una fuente fundamental para la recopilación, análisis y gestión de información relevante.

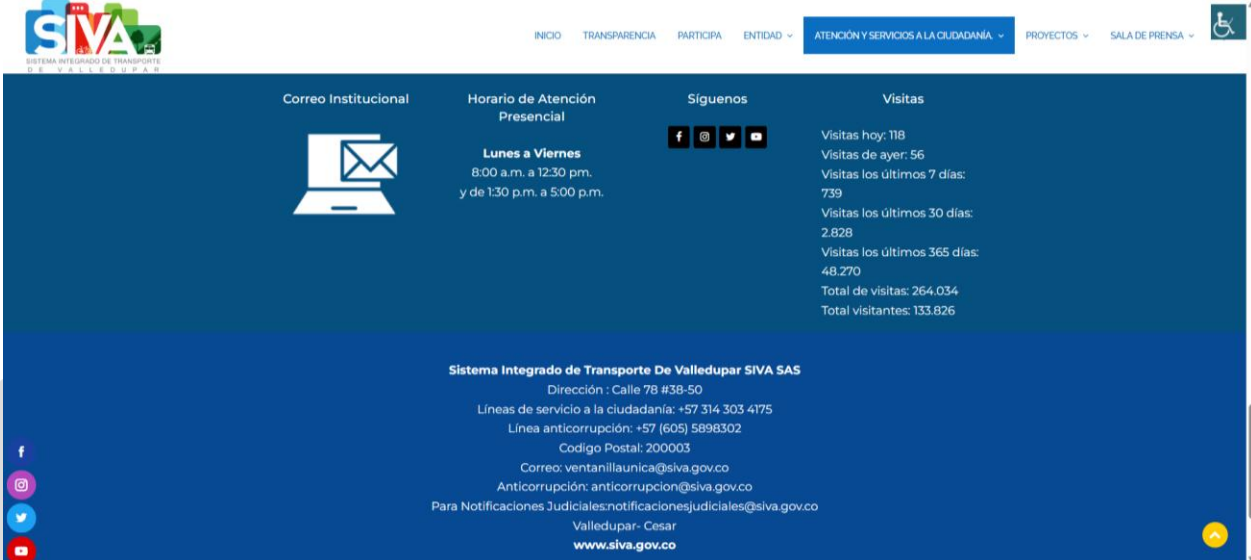
#### **3.1.1 Canales de Atención utilizados**

##### **➤ Página Web – Aplicativo PQRSD.**

El aplicativo PQRSD de la página web institucional evidenció un uso activo por parte de la ciudadanía, consolidándose como un canal relevante para la recepción, seguimiento y consulta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes.

La información registrada permite inferir que la plataforma es utilizada de manera constante, lo cual contribuye al fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano y a la estrategia de transparencia y acceso a la información de la entidad.

### Capture página web



The screenshot shows the website interface with the following elements:

- Navigation Menu:** INICIO, TRANSPARENCIA, PARTICIPA, ENTIDAD, ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA, PROYECTOS, SALA DE PRENSA.
- Correo Institucional:** Represented by an envelope icon.
- Horario de Atención Presencial:** Lunes a Viernes, 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.
- Síguenos:** Social media icons for Facebook, Instagram, Twitter, and YouTube.
- Visitas:**
  - Visitas hoy: 118
  - Visitas de ayer: 56
  - Visitas los últimos 7 días: 739
  - Visitas los últimos 30 días: 2.828
  - Visitas los últimos 365 días: 48.270
  - Total de visitas: 264.034
  - Total visitantes: 133.826
- Contact Information:**
  - Sistema Integrado de Transporte De Valledupar SIVA SAS
  - Dirección: Calle 78 #38-50
  - Líneas de servicio a la ciudadanía: +57 314 303 4175
  - Línea anticorrupción: +57 (605) 5898302
  - Código Postal: 200003
  - Correo: ventanillaunica@siva.gov.co
  - Anticorrupción: anticorrupcion@siva.gov.co
  - Para Notificaciones Judiciales: notificacionesjudiciales@siva.gov.co
  - Valledupar - Cesar
  - www.siva.gov.co

#### ➤ 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](mailto: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 N° 38-50 Barrio el porvenir).

#### ➤ Atención Telefónica

La entidad cuenta con dos líneas fijas habilitadas (605 5726613 – 605 5898302) y una línea de celular para WhatsApp (314 3034175), 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

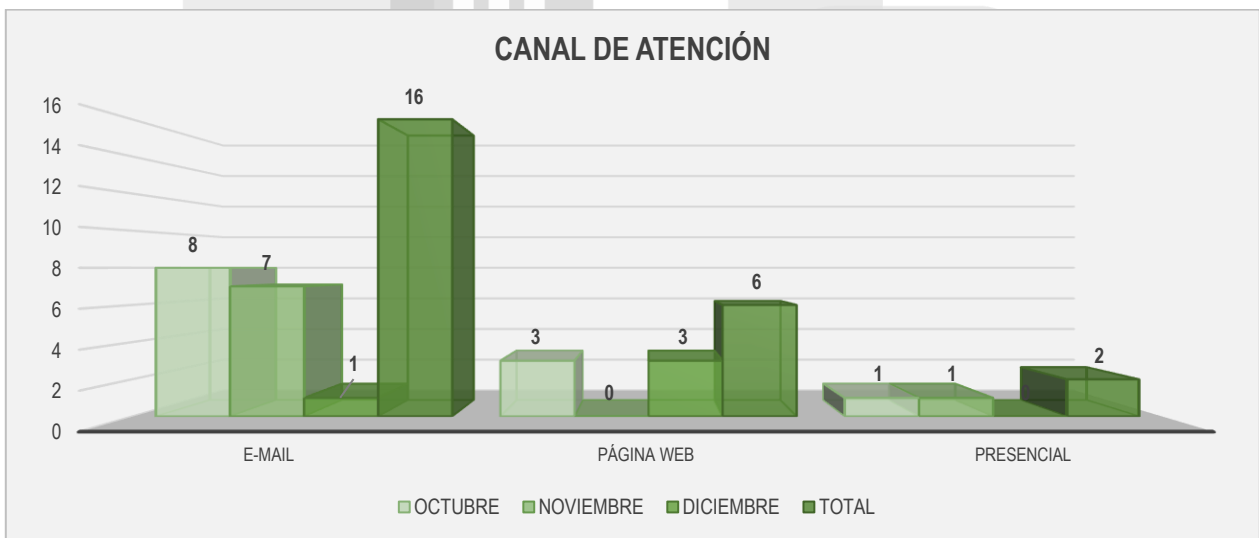
Durante el periodo de octubre a diciembre de 2025, la Entidad SIVA SAS, mediante sus canales de atención al usuario, atendió 24 PQRSD, las cuales se clasifican en las siguientes tablas:

## CANALES DE ATENCION UTILIZADOS

Tabla 1.

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

Gráfico 1. 1



## GÉNERO DE LAS PERSONAS

CARACTERIZACIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Masculino	3	2	1	6
Femenino	6	3	2	11
<b>TOTAL</b>				<b>17</b>

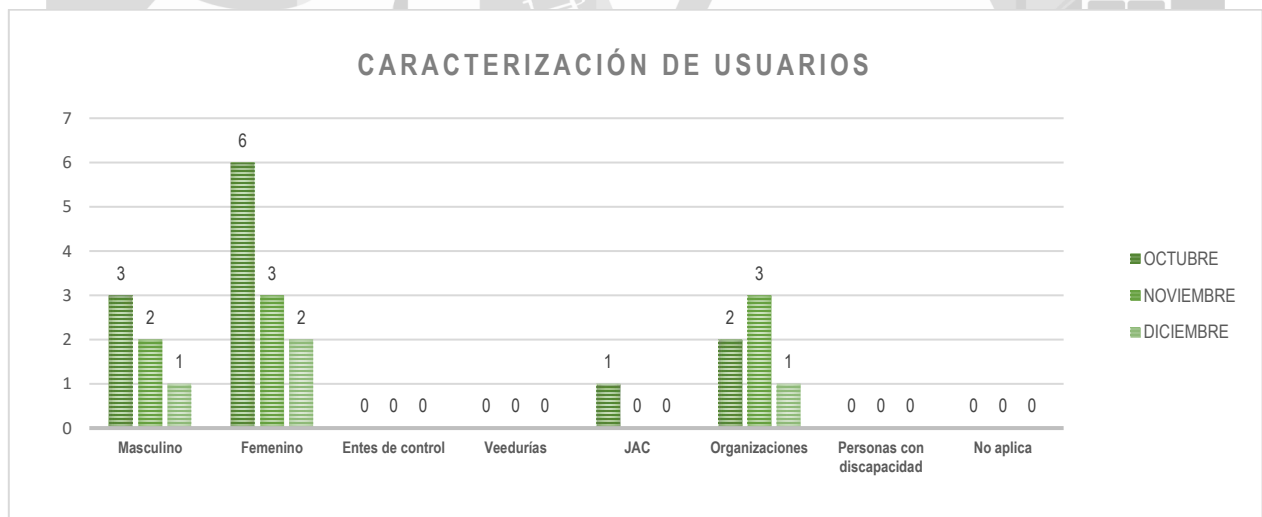
Durante el cuarto trimestre de 2025 se registraron 17 usuarios caracterizados, de los cuales 11 corresponden al género femenino y 6 al género masculino, evidenciando una mayor participación de mujeres en la interposición de solicitudes ante la entidad.

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

Tabla 2.

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

Gráfico 2.1.



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

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

Así mismo, se recibieron solicitudes por parte de organizaciones (6) y una (1) asociada a una Junta de Acción Comunal, lo que evidencia participación institucional y comunitaria puntual.

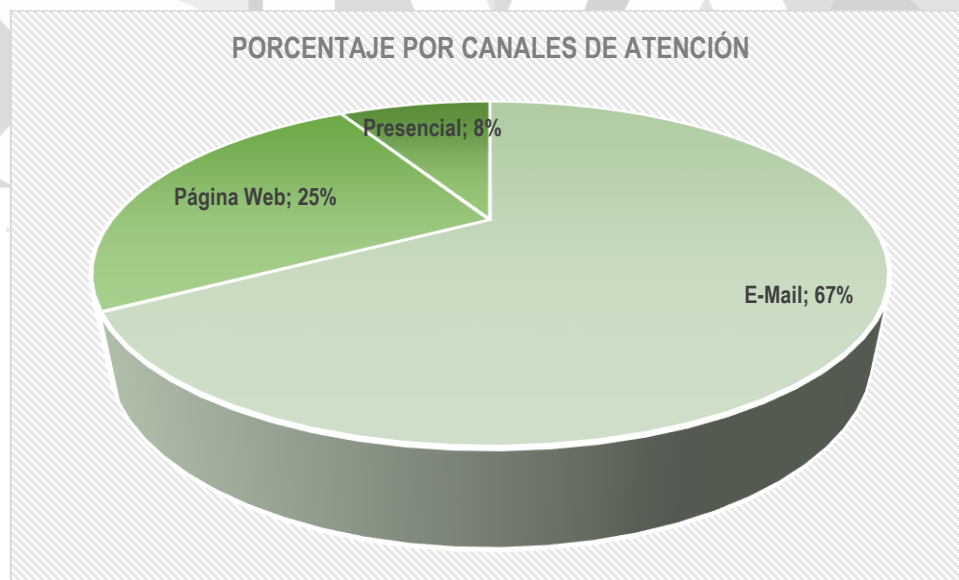
No se registraron solicitudes provenientes de entes de control, veedurías, ni de personas con discapacidad durante el período evaluado.

### PORCENTAJE POR CANALES DE ATENCIÓN

Tabla 3.

ÁREA RESPONSABLE	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
E-Mail	67%	16
Página Web	25%	6
Presencial	8%	2
TOTAL	100%	24

#### 1. Gráfica



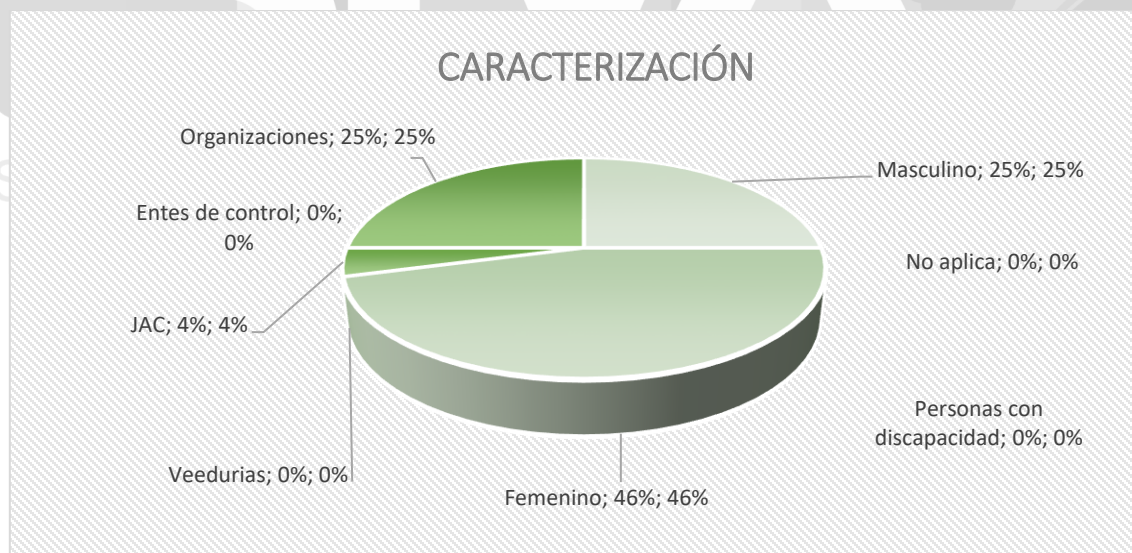
## PORCENTAJE SEGÚN CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Tabla 4.

CARACTERIZACIÓN	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
Masculino	25%	6
Femenino	46%	11
Entes de control	0%	0
Veedurías	0%	0
JAC	4%	1
Organizaciones	25%	6
Personas con discapacidad	0%	0
No aplica	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>24</b>

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 46% (11) de los requerimientos realizados por los usuarios corresponde al género femenino y el 25% (6) es realizado por el género masculino.

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

De acuerdo a la información anterior podemos identificar que el canal con mayor flujo al momento de interponer una PQRSD se realiza a través del correo electrónico E-mail con un 67% (16), seguido por la Página web, alcanzando el 25% (6) y Presencial con un porcentaje de 8% (2) para un total de **24 PQRSD**.

### 4.2 Selección de Variables – Organización

De acuerdo con la caracterización por tipo de actor, se evidencia que la participación en la interposición de PQRS proviene principalmente de ciudadanos y organizaciones, lo que refleja una interacción activa de la comunidad y de algunos sectores organizados con la entidad. De manera puntual, se registró participación de Juntas de Acción Comunal, lo que da cuenta de un acercamiento comunitario específico.

Así mismo, durante el período evaluado no se evidenció intervención de entes de control, veedurías ni solicitudes asociadas a población con discapacidad, lo cual puede indicar una baja participación de estos actores o la necesidad de fortalecer estrategias de divulgación y accesibilidad de los canales de atención

#### 4.2.1 Variable Intrínseca – Tipo de Organización

De acuerdo con la caracterización por tipo de actor, el 25 % de las PQRSD recibidas corresponden a organizaciones, evidenciando participación institucional y comunitaria en los procesos de la entidad. Así mismo, el 4 % fueron interpuestas por Juntas de Acción Comunal, lo que refleja una participación comunitaria puntual.

Durante el período evaluado no se registraron solicitudes provenientes de entes de control, veedurías ni personas con discapacidad.



## CONCLUSIÓN

Como resultado del proceso de caracterización realizado con base a los datos recolectados durante la vigencia 2025, 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 **femenino (11)** realizó un mayor número de requerimientos que el **masculino (6)**.

En las personas naturales predominan las **sugerencias y/o solicitudes (14)**; 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 (16)**, seguido por la **página web (6)**. 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.

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 (14)**, seguido por las **peticiones (5)**, y, por último, las **quejas (5)**. Cabe destacar que el mes con mayor flujo de sugerencias y/ solicitudes en el Cuarto trimestre de 2025 fue en los meses de **octubre y noviembre con (7) sugerencias y solicitudes de información cada una**.

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.