



SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR S.A.S

VERSIÓN: 2.0

FECHA: 23/12/2016

PÁGINA 1 de 18

Valledupar, 6 de octubre del 2025

Oficio SIVA S.A.S. No. 391 - 2025

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

Referencia: Remisión del Tercer Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Solicitudes, y Denuncias del periodo comprendido entre los meses de julio, agosto y septiembre del 2025.

Por medio de la presente comunicación remitimos para su conocimiento y fines pertinentes al Tercer 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, en trámite y con sus respuestas.**
Respuesta: Adjuntamos la relación de PQRSD recibidas en los meses de julio, agosto y septiembre de 2025 que sirvió de base para la elaboración del informe trimestral. Del total de 25 PQRSD, de las cuales 21 fueron atendidas y 4 se encuentra en trámite.
- **PQRSD de obras y sus respuestas.**
Respuesta: Cabe anotar que el área de infraestructura del ente gestor certifica que, durante el tercer trimestre del año 2025, no se recepcionarán por parte del contratista del proyecto en ejecución, en virtud del contrato No.CO-085-2024 cuyo objeto es: INTERVENCION A LA GLORIETA MARIA MULATA Y GALLOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA MOVILIDAD EN ESTAS INTERSECCIONES CONFLICTIVAS, EN EL MARCO DEL PROYECTO SISTEMA ESTRATEGICO DE TRANSPORTE PUBLICO DE VALLEDUPAR – SETPC. ni a través de nuestros canales de recepción PQRSD relacionados con actividades de la obra, por cuanto el contrato finalizó el 5 de julio de 2025

Asimismo, el área de infraestructura del ente gestor certifica que durante el tercer trimestre del año 2025 no se recepcionarán 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, debido a que se encuentra suspendido desde el 10 de diciembre de 2024.
- **PQRSD recibidas por vía WhatsApp.**
Respuesta: Informamos que el área de operaciones remitirá la Relación de PQRSD recibidas vía WhatsApp.
- **PQRSD trasladadas por competencias a MOVIVALLE por SIVA SAS.**
Respuesta: se anexa INFORME TRIMESTRAL No. 003 TRÁMITES DE PQRSD DESDE EL 01 DE JULIO HASTA 30 DE SEPTIEMBRE 2025 presentado el 1° de octubre de 2025 por Judith Fernández, Coordinador de Sistemas Integrados De Gestión (Responsabilidad Social Empresarial RSE) de MOVIVALLE S.A.S.
- **PQRSD recibidas por MOVIVALLE, en trámite que tengan relación a la operación SIVA S.A.S y sus respuestas dadas a los peticionarios por ellos.**
Respuesta: se remite relación de PQRSD recibidas y atendidas por MOVIVALLE S.A.S. relacionadas con el SETP.

Atentamente,

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

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

Proyectaron: Sandra María Castro Castro, José Darío Orozco Mendiola, Apoyo Oficina Gestión Jurídica.
Revisó: Oficina Gestión Jurídica.
Aprobó: Gerencia.
Archivo: Carpeta oficios enviado 2025.



III TERCER INFORME 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?	8
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	17
4.2.1 Variable Intrínseca – Tipo de Organización	17
CONCLUSIÓN	18

#EnSIVAnosmueveValledupar
Valledupar – 2025

TITULO 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 Tercer trimestre de la vigencia 2025.

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 julio a septiembre del año 2025, 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

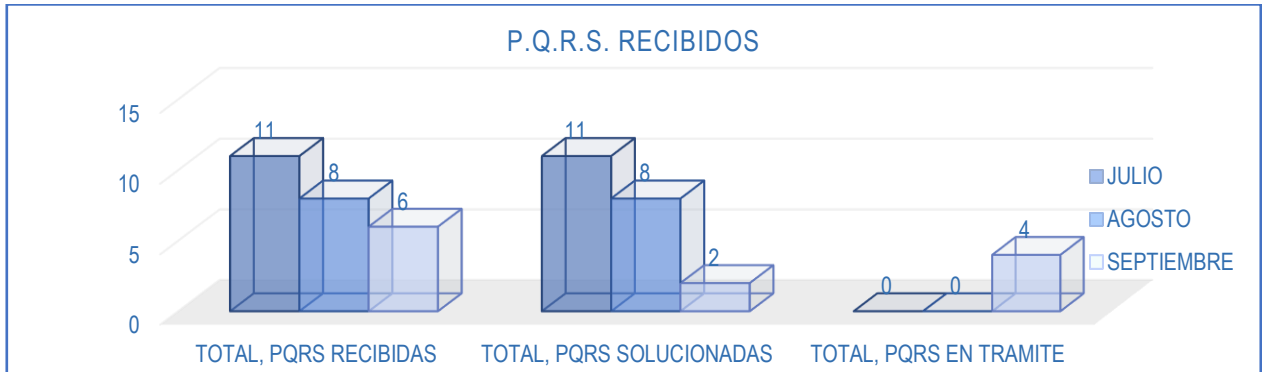
Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o solicitudes, denuncias por posibles actos de corrupción, solicitudes de información y/o felicitaciones interpuestas por la ciudadanía a la entidad SIVA S.A.S.

3. RESUMEN

A continuación, se dan a conocer las solicitudes de PQRSD, recibidas durante los meses de julio a septiembre del año 2025 en la entidad.

PQRSD RECIBIDAS

DETALLE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
TOTAL, PQRS RECIBIDAS	11	8	6	25
TOTAL, PQRS SOLUCIONADAS	11	8	2	21
TOTAL, PQRS EN TRAMITE	0	0	4	4

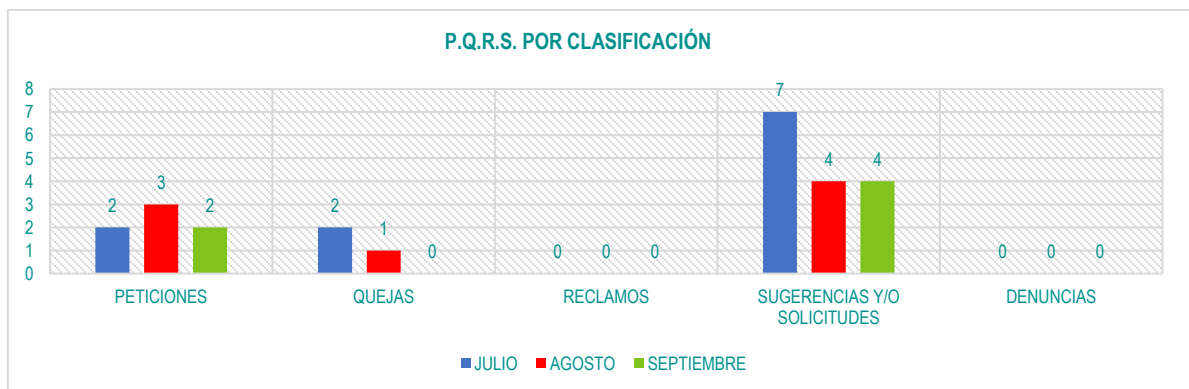


De acuerdo a la información anterior podemos deducir que los meses con mayor recepción de PQRSD durante este tercer trimestre fue el mes de julio con una participación de 21 PQRSD en cada uno de ellos, seguido por el mes de agosto con 8 PQRSD, y, por último, el mes de septiembre con 6 PQRSD, obteniendo así una totalidad de **25 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 30 de septiembre de 2016, de las 25 solicitudes ciudadanas recibidas durante este tercer trimestre en la entidad SIVA S.A.S, 21 fueron solucionadas y 4 peticiones ciudadanas se encuentra en trámite de acuerdo a los términos establecidos en la Ley.

P.Q.R.S.D. POR CLASIFICACIÓN

DETALLE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	2	3	2	7
QUEJAS	2	1	0	3
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS Y/O SOLICITUDES	7	4	4	15
DENUNCIAS	0	0	0	0



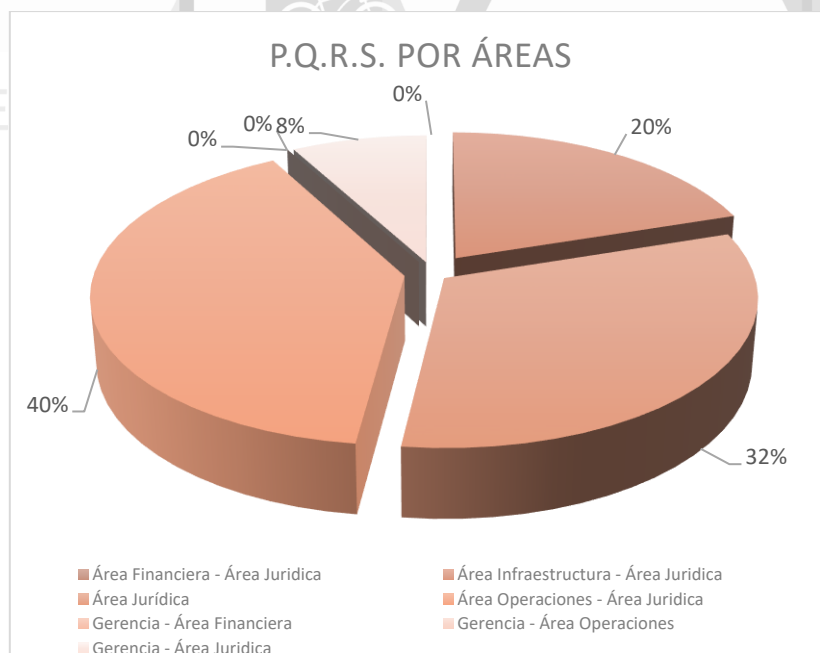
Teniendo en cuenta los datos anteriores, cabe resaltar que, durante los meses de julio, agosto y septiembre del 2025, la ciudadanía utilizó los diferentes canales de atención ofrecidos por la entidad para hacer llegar sus PQRSD, logrando así una mayor interacción entre la comunidad y el Sistema Integrado 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 III TERCER TRIMESTRE DE PQRSD 2025.

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

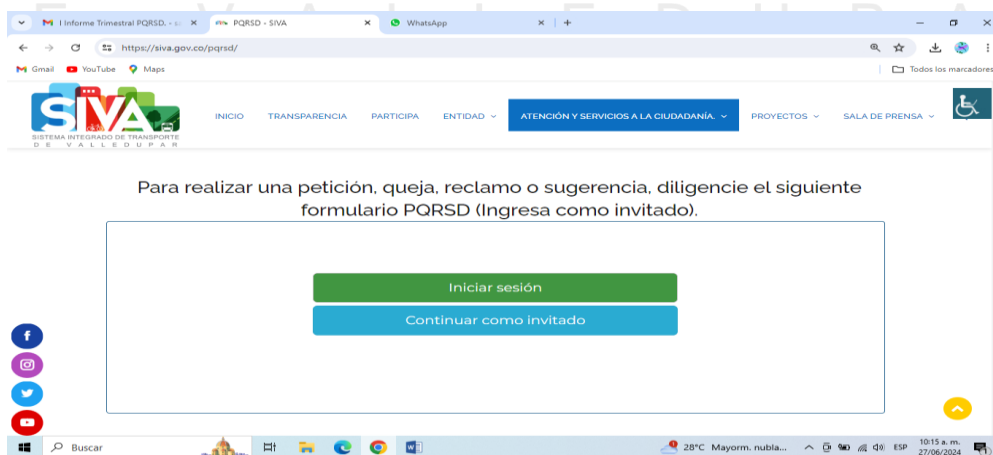
ÁREA RESPONSABLE	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
Área Financiera - Área Jurídico	0%	0
Área Infraestructura - Área jurídica	20%	5
Área Jurídica	32%	8
Área Operaciones - Área jurídico	40%	10
Gerencia - Área Financiera	0%	0
Gerencia - Área Operaciones	0%	0
Gerencia - Área jurídica	8%	2
TOTAL	100%	25



 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR S.A.S	VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 23/12/2016
		PÁGINA 6 de 18

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 N° 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. 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.
6. 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.





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 de 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 julio, agosto y septiembre del 2025, 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:

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR S.A.S	VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 23/12/2016
		PÁGINA 9 de 18

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.

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 30 de septiembre de 2025, se han registrado un total de **67.950 visitantes**.

VISITAS POR DIA	VISITAS POR SEMANA	VISITAS POR MES	TOTAL, VISITAS
113	835	110160	126.517

Capture página web



The screenshot shows the footer of the SIVA website. It includes the SIVA logo, a navigation menu with items like INICIO, TRANSPARENCIA, PARTICIPA, ENTIDAD, ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA, PROYECTOS, and SALA DE PRENSA. The main content area is divided into four columns: 'Correo Institucional' with an envelope icon, 'Horario de Atención Presencial' listing hours from 8:00 a.m. to 5:00 p.m. (Monday to Friday), 'Síguenos' with social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube, and 'Visitas' showing statistics: Visitas Hoy: 46, Visitas de ayer: 113, Visitas los últimos 7 días: 835, Visitas los últimos 30 días: 3.672, Visitas los últimos 365 días: 53.053, Total de visitas: 252.147, and Total visitantes: 126.517. At the bottom, it provides the full name 'Sistema Integrado de Transporte De Valledupar SIVA SAS', the address 'Dirección: Calle 78 #38-50', and the phone number 'Líneas de servicio a la ciudadanía: +57 314 303 4175'.

- **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 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

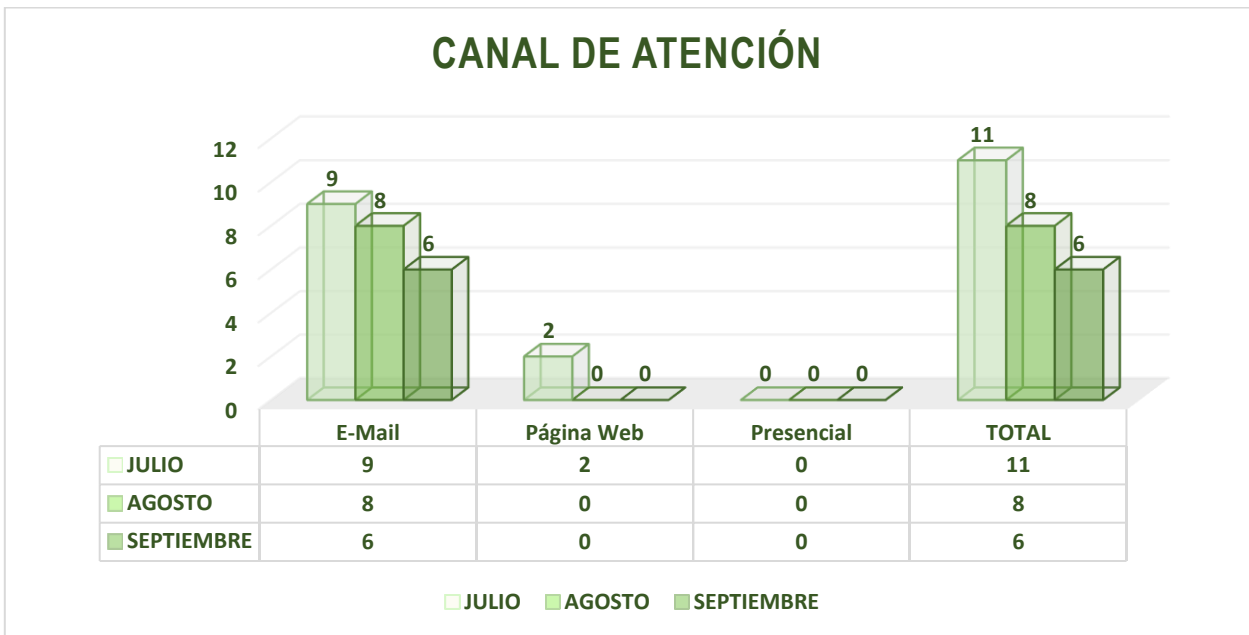
Durante el periodo de julio a septiembre de 2025, la Entidad SIVA SAS, mediante sus canales de atención al usuario, atendió 21 PQRSD, las cuales se clasifican en las siguientes tablas:

CANALES DE ATENCION UTILIZADOS

Tabla 1.

CANAL DE ATENCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
E-Mail	9	8	6
Página Web	2	0	0
Presencial	0	0	0
TOTAL	11	8	6

Gráfico 1.1



GÉNERO DE LAS PERSONAS

CARACTERIZACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Masculino	6	2	2	10
Femenino	2	3	1	6
TOTAL				16

*Las 9 (36 %) PQRSD restantes fueron presentadas por organizaciones y entes de control para un total de 25 (100%).

Tabla 2.

CARACTERIZACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Masculino	6	2	2	10
Femenino	2	3	1	6
Entes de control	0	1	0	1
JAC	0	0	0	0
Organizaciones	3	2	3	8
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.

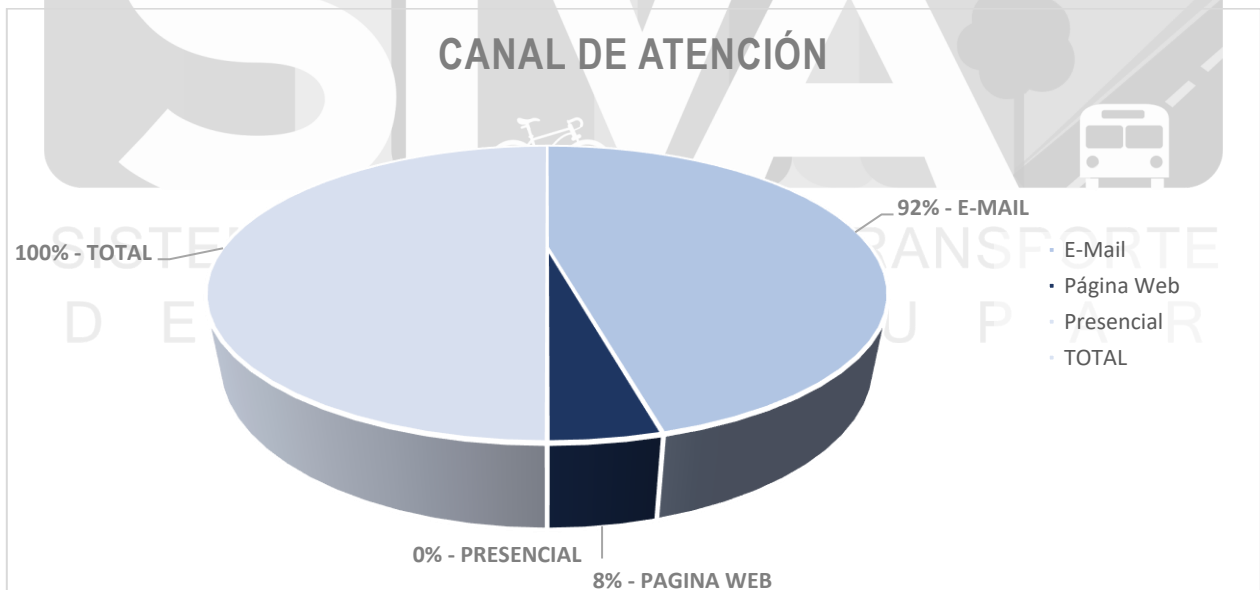
*Las 16 (64%) PQRSD restantes fueron presentadas por personas naturales de género masculino y femenino para un total de 25 (100%).

PORCENTAJE POR CANALES DE ATENCIÓN

Tabla 3.

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

.1. Gráfica



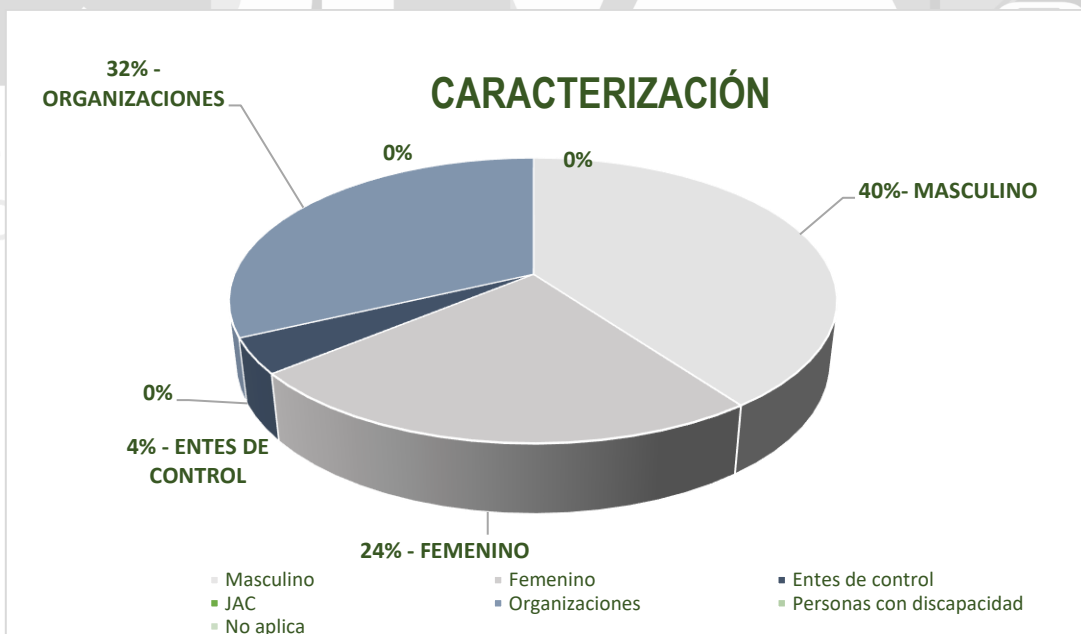
PORCENTAJE SEGÚN CARACTERIZACION DE USUARIOS

Tabla 4.

CARACTERIZACIÓN	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
Masculino	40%	10
Femenino	24%	6
Entes de control	4%	1
JAC	0%	0
Organizaciones	32%	8
Personas con discapacidad	0%	0
No aplica	0%	0
TOTAL	100%	25

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

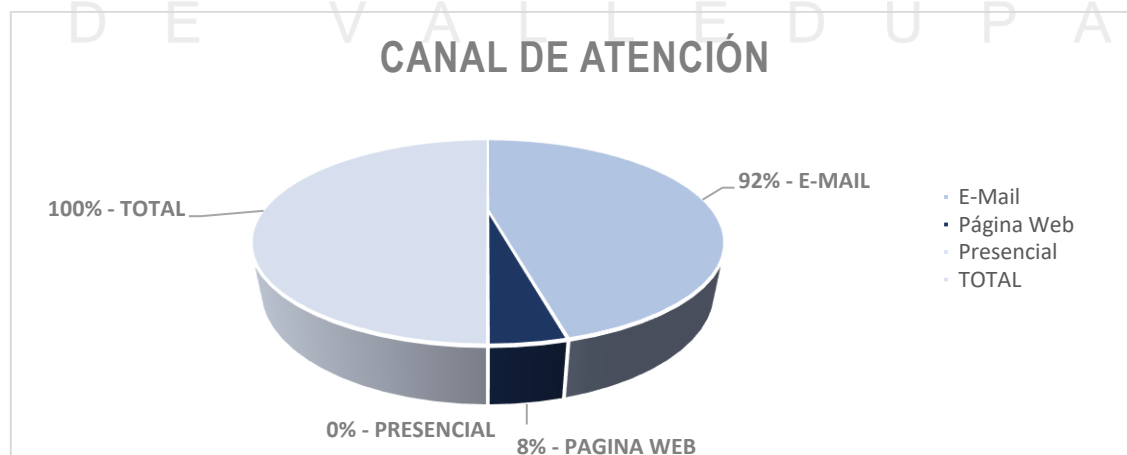
La grafica anterior describe que el 40% (10) de los requerimientos realizados por los usuarios corresponde al género masculino y el 24% (6) es realizado por el género femenino.

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	92%	23
Página Web	8%	2
Presencial	0%	0
TOTAL	100%	25

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 92% (23), seguido por la página web, alcanzando el 8% (2), para un total de **25 PQRSD**.

4.2 Selección de Variables – Organización

CARACTERIZACIÓN	PORCENTAJE	P.Q.R.S RECIBIDAS
Entes de control	4%	1
JAC	0%	0
Organizaciones	32%	8



4.2.1 Variable Intrínseca – Tipo de Organización

Como se puede observar en la gráfica anterior los resultados reflejan que el 32% (8) son PQRSD proveniente de organizaciones y el 4% (1) provienen de entes de control, para un total de 9 PQRSD.



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 **masculino (10)** realizó un mayor número de requerimientos que el **femenino (6)**.

En las personas naturales predominan las **sugerencias y/o solicitudes (15)**; 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 (23)**, seguido por la **página web (2)**. Si bien su uso es menor cabe mencionar que nuestros usuarios también utilizan otros canales como la entrega en físico a través de la ventanilla única con atención personalizada.

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 (15)**, seguido por las **peticiones (7)**, y, por último, las **quejas (3)**. Cabe destacar que el mes con mayor flujo de sugerencias y/ solicitudes en el Tercer trimestre de 2025 fue en el mes de **julio con (7) sugerencias y solicitudes de información, (2) quejas y (2) peticiones**.

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.