



## INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

**BENJAMÍN ENRIQUE JIMÉNEZ RUBIANO**  
**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO.**

**PERIODO JULIO A SEPTIEMBRE DE 2025**



## INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

### 1. INTRODUCCION

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, la Oficina de Control Interno presenta el informe el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondiente al periodo comprendido entre 01 de julio a 30 de septiembre de 2025.

El presente documento busca mediante herramientas visuales, brindar información detallada sobre las PQRSDF recibidas por los diferentes canales habilitados por la Entidad, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias, oficinas y/o direcciones.

### 2. OBJETIVO:

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual indica que la oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención a PQRSDF se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe periódico sobre el particular.

### 3. ALCANCE:

La información contenida en el presente informe corresponde a las PQRSDF recibidas y tramitadas en el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2025.

### 4. METODOLOGÍA:

Para la elaboración del informe se tomaron las peticiones presentadas ante la Empresa Férrea Regional S.A.S, en el período mencionado con el fin de identificar el cumplimiento en la oportunidad de respuesta y verificar lo solicitado por el peticionario haya sido resuelto puntualmente. Las fuentes de información incluyen peticiones recibidas por correo postal o certificado, correo electrónico, ventanilla de radicación virtual y redes sociales de la entidad.



empresa férrea regional



## 5. MECANISMOS DE RECEPCIÓN DE PQRSDF:

Los usuarios utilizaron. Durante el periodo evaluado, utilizaron los siguientes mecanismos para presentar sus solicitudes:

MECANISMO	CANTIDAD TERCER TRIMESTRE AÑO 2025	%	OBSERVACION
Buzón de Sugerencias	0	0%	
Correo electrónico	303	94%	
Ventanilla de Radicación Virtual	9	3%	
REDES SOCIALES - COMUNICACIONES	12	4%	Información desde la oficina de comunicaciones
<b>Total</b>	<b>324</b>	<b>100%</b>	
TUTELAS			

## 6. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDF:

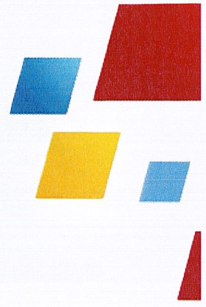
DESCRIPCION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
QUEJAS	1	0	0	1
INVITACIONES	7	5	2	14
FELICITACIONES	3	0	0	3
TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	0	0	1	1
TRASLADOS POR COMPETENCIA	20	17	13	50
DERECHOS DE PETICION -SOLICITUD	92	56	60	208
DERECHOS DE PETICION DE FORMULACION CONSULTA	0	0	0	0
AGRADECIMIENTOS	0	0	1	1
SUGERENCIAS	0	0	0	0
ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0
TUTELA	2	0	2	4
SOLICITUD DE MIEMBROS DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA Y ASAMBLEA DEPARTAMENTAL	2	1	0	3
SOLICITUDES ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS	6	5	6	17
SOLICITUDES ÓRGANOS DE CONTROL	4	8	7	19
PROPOSICIONES DEL CONCEJO O EL CONGRESO	0	0	1	1
SOLICITUDES DEL CONCEJO	0	2	0	2
DENUNCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>94</b>	<b>93</b>	<b>324</b>



Gobernación de  
**Cundinamarca**

Av. Calle 26 # 57- 83 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo - Oficina P7-T8 , Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931

<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>



## 7. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2025, se radicaron un total de 324 solicitudes, entre ellas: quejas, invitaciones, felicitaciones, traslados por competencia y no competencia, derechos de petición, solicitudes de miembros del Congreso y la Asamblea Departamental, agradecimientos, solicitudes de órganos de control, entre entidades públicas, proposiciones del Concejo o el Congreso, y tutelas.

Estas solicitudes fueron recibidas por correo electrónico, ventanilla virtual y redes sociales, y distribuidas a las dependencias correspondientes.

Se dio respuesta oportuna al 98.46% de las solicitudes, cumpliendo con los plazos legales. Solo cinco (5) solicitudes quedaron sin respuesta dentro del tiempo establecido, lo que representa el 1.54% del total.

De las 286 PQRSDf tramitadas:

214 fueron peticiones.

4 tutelas.

49 traslados.

19 restantes incluyen quejas, invitaciones, felicitaciones, agradecimientos y proposiciones.

Se identificaron dos (2) traslados sin trámite oportuno: uno a cargo de la Oficina de Comunicaciones y otro de la Dirección Administrativa y Financiera. Estos deben ser gestionados con prioridad por no ser competencia de la Empresa Férrea Regional S.A.S.

## 8. LOGROS:

La entidad ha mejorado significativamente sus canales de comunicación y atención a la ciudadanía. Se han realizado ajustes importantes en la página web, facilitando la presentación de PQRSDf de manera eficiente.



Ventanilla

**Radicación**  
Radicación de PQRSDF

**Formulario para la Recepción de PQRSDF**

En este formulario puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias. Escriba sus datos y el detalle de la solicitud. Asegúrese de dejar la información necesaria. Diligenciar esta información será útil para direccionar su petición a la entidad competente. Tenga en cuenta que la respuesta a su solicitud puede tener un costo de reproducción y envío de la información y documentos solicitados, en los términos de la Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y la resolución por medio de la cual la Empresa Férrea Regional SAS fija los costos de reproducción y envío. (Los campos con \*son obligatorios).

Tipo de petición  
Seleccionar

Ciudadano  Empresa  Anónimo

Delaware:  
Escriba su identificación o correo electrónico

La verificación del correo electrónico es fundamental para asegurar el envío confiable de la respuesta a una dirección que sea válida y de su propiedad. También podrá hacer seguimiento a su trámite a través de la opción de consultar estado de su PQRS, utilizando el número de radicado y el código de verificación, entregados al momento de radicar su solicitud.

Escribir Documento (Editor WYSIWYG)  Subir documento

Se evidencia un incremento en la recepción de solicitudes, siendo el correo electrónico el canal más utilizado, seguido por redes sociales y la ventanilla virtual. Este acercamiento con la comunidad debe continuarse fortaleciéndose.

## 9. CONCLUSIONES:

- La Empresa Férrea Regional S.A.S, ha adoptado medidas efectivas para garantizar la atención oportuna a las PQRSDF mejorando su desempeño en el tercer trimestre de 2025.
- Es necesario continuar implementando acciones de mejora, para evitar la materialización de riesgos asociados a la falta de respuestas o respuestas extemporáneas, siempre en pro de cumplir con los tiempos establecidos por la normatividad interna y externa.
- Es importante mantener el seguimiento y control de las PQRSDF para no incurrir en incumplimientos por falta de acciones, que puedan generar incumplimientos y riesgos.

## 10. RECOMENDACIONES:

- Fortalecer los procedimientos y mecanismos de seguimiento para garantizar la trazabilidad y respuesta oportuna de las solicitudes de los ciudadanos.





empresa férrea regional




- Promover la socialización de los canales disponibles para la atención de PQRSDF incentivando su uso.
- Reforzar las competencias de los responsables del registro y asignación de las solicitudes.
- Implementar medidas preventivas para evitar omisiones en la respuesta, priorizando siempre la atención a la comunidad y la satisfacción de las partes interesadas.

Cordial Saludo,



**BENJAMÍN ENRIQUE JIMÉNEZ RUBIANO**  
Jefe Oficina de Control Interno.

Elaboro: Faiber Stível Moncada – Profesional Universitario OCI 



Gobernación de  
**Cundinamarca**

Av. Calle 26 # 57- 83 Ciudad Empresarial Sarmiento  
Angulo - Oficina P7-T8 , Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931

 empresaferrearegional  @efrcundinamarca  @efrcundinamarca  
<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>