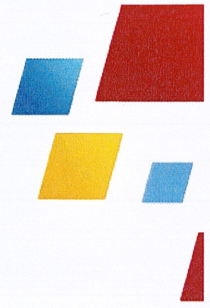


INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

OFICINA DE CONTROL INTERNO.

PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE 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 de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondiente al periodo comprendido entre 01 de octubre al 31 de diciembre 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 octubre y el 31 de diciembre 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.





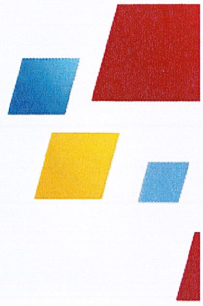
5. MECANISMOS DE RECEPCIÓN DE PQRSDF:

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

MECANISMO	CANTIDAD CUARTO TRIMESTRE AÑO 2025	%	OBSERVACION
Buzón de Sugerencias	0	0,00%	
Correo electrónico	256	94,81%	
Ventanilla de Radicacion Virtual	13	4,81%	
REDES SOCIALES - COMUNICACIONES	1	0,37%	Informacion desde la oficina de comunicaciones
Total	270	100%	

6. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDF:

DESCRIPCION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
QUEJAS	0	0	0	0
INVITACIONES	6	7	1	14
FELICITACIONES	0	0	0	0
TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	1	0	1	2
TRASLADOS POR COMPETENCIA	24	16	14	54
DERECHOS DE PETICION -SOLICITUD	44	50	69	163
DERECHOS DE PETICION DE FORMULACION CONSULTA	0	0	0	0
AGRADECIMIENTOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	1	0	1
ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0
TUTELA	0	1	3	4
SOLICITUD DE MIEMBROS DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA Y ASAMBLEA DEPARTAMENTAL	0	0	0	0
SOLICITUDES ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS	1	2	13	16
SOLICITUDES ÓRGANOS DE CONTROL	6	2	1	9
PROPOSICIONES DEL CONCEJO O EL CONGRESO	0	2	1	3
SOLICITUDES DEL CONCEJO	1	2	1	4
DENUNCIAS	0	0	0	0
TOTAL	83	83	104	270



7. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025, se radicaron un total de 270 solicitudes, entre ellas: Invitaciones, traslados por competencia y no competencia, derechos de petición, sugerencias, solicitudes de órganos de control, entre entidades públicas, proposiciones del Concejo o el Congreso, solicitudes del concejo y tutelas.

Estas solicitudes fueron recibidas por correo electrónico, ventanilla virtual y redes sociales, y distribuidas a las dependencias correspondientes dentro de la Empresa Férrea Regional S.A.S.

Se dio respuesta oportuna al 99.63% de las solicitudes, cumpliendo con los plazos legales. Solo una (1) solicitud quedo sin respuesta dentro del tiempo establecido, lo que representa el 0.37% del total.

De las 270 PQRSDf tramitadas:

192 fueron peticiones.

4 tutelas.

56 traslados.

18 restantes incluyen quejas, invitaciones, sugerencias, felicitaciones, agradecimientos y proposiciones.

8. LOGROS:

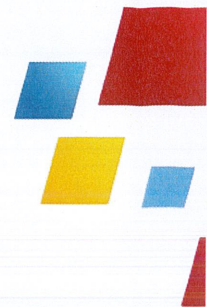
La empresa ha mejorado significativamente sus canales de comunicación y atención a la ciudadanía. Se han realizado ajustes importantes en la página web, facilitando la presentación de PQRSDf de manera eficiente.

Se evidencia efectividad en la recepción de solicitudes, siendo el correo electrónico el canal más utilizado por los interesados, seguido por la ventanilla virtual. Este acercamiento con la comunidad debe continuar fortaleciéndose.





empresa férrea regional




9. CONCLUSIONES:

- La Empresa Férrea Regional S.A.S, ha adoptado medidas efectivas para garantizar la atención oportuna a las PQRSDF radicadas, mejorando su efectividad en el cuarto trimestre de 2025, presentando la atención al 99%.
- Es necesario continuar con la atención oportuna, 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 materialización de riesgos.

10. RECOMENDACIONES:

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



ORLANDO SANTIAGO CELY
Gerente general.

Reviso: Juan Carlos Melo Bernal – Subgerente General.

Elabora: Faiber Stivel 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

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