

	FORMATO	CÓDIGO: FR-EFR-EVS-003
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	VERSIÓN: 03
	INFORME DE AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS	FECHA: 05/SEP/2024

FECHA	Abril 14 de 2026
PROCESO	Informe de Seguimiento Servicio de Atención al Ciudadano PQRSDF periodo enero – marzo 2026
RESPONSABLE:	Diego Fernando Suarez Manzur – Jefe Oficina de Comunicaciones y Cultura Ciudadana
AUDITOR LÍDER:	Raúl Antonio Barriga Castiblanco – Jefe Oficina de Control Interno
EQUIPO AUDITOR:	Laura Valentina Galeano Devia Faiber Stivel Moncada Lozano

Informe preliminar

Informe definitivo

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.
ALCANCE	La información contenida en el presente informe corresponde a las PQRSDF recibidas y tramitadas en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2026.
CRITERIOS	Formato de Reporte PQRSDF de enero, febrero y marzo 2026.


RESUMEN EJECUTIVO

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 enero al 31 de marzo de 2026. 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.

La Oficina de Control Interno en desarrollo de su rol de evaluación y seguimiento, teniendo en cuenta lo programado en el Plan Anual de Auditoría vigencia 2026, elabora el informe tomando las peticiones presentadas ante la Empresa Férrea Regional S.A.S, en el período de enero a marzo 2026 con el fin de identificar el cumplimiento en la oportunidad de respuesta, verificando lo solicitado por el peticionario y 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.

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

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

	FORMATO	CÓDIGO: FR-EFR-EVS-003
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	VERSIÓN: 03
	INFORME DE AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS	FECHA: 05/SEP/2024

1. MECANISMO DE RECEPCIÓN DE PQRSDF:

Los usuarios utilizaron durante el periodo evaluado, los siguientes mecanismos para presentar sus solicitudes en peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

MECANISMO	CANTIDAD PRIMER TRIMESTRE AÑO 2026	%	OBSERVACION
Buzón de Sugerencias	0	0%	
Correo electrónico	170	55%	
Ventanilla de Radicación Virtual	41	13%	
Redes Sociales - Comunicaciones	98	32%	Desde oficina de comunicaciones
TOTAL	309	100%	
Tutelas	1		

2. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDF:

EMPRESA FERREA REGIONAL S.A.S				
CLASIFICACION PQRSDF 2026				
DESCRIPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Denuncias	0	1	0	1
Derecho de petición de documentos y de información (copias)	2	1	4	7
Derechos de petición de formulación consulta	1	1	1	3
Invitación	0	3	2	5
Derechos de petición -solicitud	33	67	70	170
Proposiciones del concejo o el congreso	1	0	0	1
Queja	0	0	2	2
Solicitudes de periodistas	0	0	1	1
Solicitudes del concejo	1	2	2	5
Solicitudes entre entidades públicas	5	9	1	15
Solicitudes órganos de control	3	9	1	13
Sugerencias	0	5	2	7
Traslado no competencia EFR	0	1	2	3

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	FORMATO	CÓDIGO: FR-EFR-EVS-003
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	VERSIÓN: 03
	INFORME DE AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS	FECHA: 05/SEP/2024

Traslado por competencia EFR	12	21	16	49
Tutela	0	1	0	1
Felicitaciones	0	6	20	26
TOTAL	58	127	124	309

Teniendo en cuenta la información suministrada en el formato del reporte, se evidencia que durante en el periodo de enero a marzo de la vigencia 2026 se registró la siguiente distribución de trámites:

286	Finalizadas
13	En tiempo
1	Tutelas
9	Sin finalizar

Este registro permite identificar el nivel de gestión alcanzado, el cumplimiento de plazos y la existencia de procesos aún en curso, ofreciendo una visión global del desempeño institucional en la atención y resolución de los trámites durante el periodo analizado.


3. RADICACIÓN POR DEPENDENCIA:

A continuación, se evidencia los PQRSFDF radicados por las dependencias de la Empresa Férrea Regional S.A.S. durante el periodo evaluado. Del total gestionado, 188 se encuentran en estado “Finalizado”, lo que refleja el cumplimiento en la atención y cierre de los requerimientos presentados.

Dependencia de Radicación: Gerencia General EFR y Dirección Administrativa y Financiera EFR.


Tipo Documental	Dependencia Radicación	Dependencia Actual	Fecha Radicación	Estado	Fecha Límite
Petición de interés particular (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	31/03/2026	Finalizado	23/04/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	31/03/2026	Finalizado	16/04/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	30/03/2026	Finalizado	1/04/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	30/03/2026	Finalizado	22/04/2026

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	FORMATO	CÓDIGO: FR-EFR-EVS-003
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	VERSIÓN: 03
	INFORME DE AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS	FECHA: 05/SEP/2024


Petición de interés particular (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	27/03/2026	Finalizado	21/04/2026
Derecho de Petición de Documentos y de Información (Copias) (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	25/03/2026	Finalizado	10/04/2026
Petición de interés general (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	24/03/2026	Finalizado	16/04/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	19/03/2026	Finalizado	14/04/2026
Solicitudes de Periodistas (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	17/03/2026	Finalizado	25/03/2026
Queja (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	16/03/2026	Finalizado	9/04/2026
Derecho de Petición de Documentos y de Información (Copias) (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	14/03/2026	Finalizado	30/03/2026
Traslado No competencia EFR (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	13/03/2026	Finalizado	18/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	11/03/2026	Finalizado	6/04/2026
Petición de interés general (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	11/03/2026	Finalizado	6/04/2026
Derecho de Petición de Documentos y de Información (Copias) (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	11/03/2026	Finalizado	26/03/2026
Derecho de Petición de Documentos y de Información (Copias) (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	10/03/2026	Finalizado	25/03/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	9/03/2026	Finalizado	24/03/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	9/03/2026	Finalizado	11/03/2026

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	FORMATO		CÓDIGO: FR-EFR-EVS-003		
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		VERSIÓN: 03		
	INFORME DE AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS		FECHA: 05/SEP/2024		


Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	7/03/2026	Finalizado	10/03/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	7/03/2026	Finalizado	7/03/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	7/03/2026	Finalizado	10/03/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	7/03/2026	Finalizado	10/03/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	6/03/2026	Finalizado	30/03/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	6/03/2026	Finalizado	10/03/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	5/03/2026	Finalizado	27/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	5/03/2026	Finalizado	5/03/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	5/03/2026	Finalizado	27/03/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	4/03/2026	Finalizado	26/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	4/03/2026	Finalizado	26/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	4/03/2026	Finalizado	26/03/2026
Invitación (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	4/03/2026	Finalizado	18/03/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	3/03/2026	Finalizado	5/03/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	3/03/2026	Finalizado	5/03/2026
Invitación (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	3/03/2026	Finalizado	17/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	3/03/2026	Finalizado	25/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	3/03/2026	Finalizado	25/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	3/03/2026	Finalizado	25/03/2026

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	FORMATO		CÓDIGO: FR-EFR-EVS-003	
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		VERSIÓN: 03	
	INFORME DE AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS		FECHA: 05/SEP/2024	


Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	3/03/2026	Finalizado	25/03/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	2/03/2026	Finalizado	16/03/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	2/03/2026	Finalizado	4/03/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	2/03/2026	Finalizado	4/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	2/03/2026	Finalizado	24/03/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	27/02/2026	Finalizado	20/03/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	27/02/2026	Finalizado	3/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	27/02/2026	Finalizado	20/03/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	27/02/2026	Finalizado	3/03/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	27/02/2026	Finalizado	13/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	27/02/2026	Finalizado	20/03/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	26/02/2026	Finalizado	2/03/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	26/02/2026	Finalizado	12/03/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	26/02/2026	Finalizado	19/03/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	26/02/2026	Finalizado	2/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	26/02/2026	Finalizado	19/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	26/02/2026	Finalizado	19/03/2026

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	FORMATO		CÓDIGO: FR-EFR-EVS-003	
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		VERSIÓN: 03	
	INFORME DE AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS		FECHA: 05/SEP/2024	


Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	25/02/2026	Finalizado	18/03/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	25/02/2026	Finalizado	26/02/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	25/02/2026	Finalizado	27/02/2026
Solicitudes Órganos de Control (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	25/02/2026	Finalizado	11/03/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	24/02/2026	Finalizado	26/02/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	24/02/2026	Finalizado	17/03/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	24/02/2026	Finalizado	26/02/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	23/02/2026	Finalizado	16/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	23/02/2026	Finalizado	16/03/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	23/02/2026	Finalizado	25/02/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	23/02/2026	Finalizado	16/03/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	23/02/2026	Finalizado	16/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	23/02/2026	Finalizado	16/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	23/02/2026	Finalizado	16/03/2026
Solicitudes Órganos de Control (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	23/02/2026	Finalizado	9/03/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	23/02/2026	Finalizado	16/03/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	23/02/2026	Finalizado	16/03/2026

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	FORMATO	CÓDIGO: FR-EFR-EVS-003
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	VERSIÓN: 03
	INFORME DE AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS	FECHA: 05/SEP/2024

Derecho de petición de formulación de consulta (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	20/02/2026	Finalizado	8/04/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	20/02/2026	Finalizado	13/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	20/02/2026	Finalizado	13/03/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	20/02/2026	Finalizado	13/03/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	20/02/2026	Finalizado	13/03/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	20/02/2026	Finalizado	20/02/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	20/02/2026	Finalizado	24/02/2026
Solicitudes Órganos de Control (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	19/02/2026	Finalizado	5/03/2026
Solicitudes Órganos de Control (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	19/02/2026	Finalizado	5/03/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	19/02/2026	Finalizado	5/03/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	19/02/2026	Finalizado	23/02/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	19/02/2026	Finalizado	12/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	18/02/2026	Finalizado	11/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	18/02/2026	Finalizado	11/03/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	17/02/2026	Finalizado	10/03/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	17/02/2026	Finalizado	10/03/2026

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	FORMATO		CÓDIGO: FR-EFR-EVS-003		
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		VERSIÓN: 03		
	INFORME DE AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS		FECHA: 05/SEP/2024		


Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	17/02/2026	Finalizado	19/02/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	17/02/2026	Finalizado	3/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	17/02/2026	Finalizado	10/03/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	16/02/2026	Finalizado	18/02/2026
Sugerencia (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	16/02/2026	Finalizado	9/03/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	16/02/2026	Finalizado	2/03/2026
Sugerencia (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	16/02/2026	Finalizado	9/03/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	16/02/2026	Finalizado	18/02/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	16/02/2026	Finalizado	9/03/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	16/02/2026	Finalizado	9/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	13/02/2026	Finalizado	6/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	13/02/2026	Finalizado	6/03/2026
Derecho de Petición de Documentos y de Información (Copias) (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	13/02/2026	Finalizado	27/02/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	12/02/2026	Finalizado	5/03/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	12/02/2026	Finalizado	5/03/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	12/02/2026	Finalizado	26/02/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	11/02/2026	Finalizado	4/03/2026

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	FORMATO		CÓDIGO: FR-EFR-EVS-003		
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		VERSIÓN: 03		
	INFORME DE AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS		FECHA: 05/SEP/2024		


Traslado No competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	11/02/2026	Finalizado	11/02/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	11/02/2026	Finalizado	25/02/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	11/02/2026	Finalizado	25/02/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	10/02/2026	Finalizado	12/02/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	10/02/2026	Finalizado	12/02/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	10/02/2026	Finalizado	12/02/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	10/02/2026	Finalizado	3/03/2026
Invitación (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	10/02/2026	Finalizado	24/02/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	10/02/2026	Finalizado	3/03/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	10/02/2026	Finalizado	3/03/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	10/02/2026	Finalizado	12/02/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	9/02/2026	Finalizado	2/03/2026
Solicitudes Órganos de Control (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	9/02/2026	Finalizado	23/02/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	9/02/2026	Finalizado	2/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	9/02/2026	Finalizado	2/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	9/02/2026	Finalizado	2/03/2026
Solicitudes Órganos de Control (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	9/02/2026	Finalizado	23/02/2026

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	FORMATO		CÓDIGO: FR-EFR-EVS-003		
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN		VERSIÓN: 03		
	INFORME DE AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS		FECHA: 05/SEP/2024		


Solicitudes Órganos de Control (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	9/02/2026	Finalizado	23/02/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	9/02/2026	Finalizado	2/03/2026
Solicitudes Órganos de Control (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	6/02/2026	Finalizado	20/02/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	6/02/2026	Finalizado	27/02/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	6/02/2026	Finalizado	27/02/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	6/02/2026	Finalizado	27/02/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	6/02/2026	Finalizado	20/02/2026
Invitación (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	5/02/2026	Finalizado	19/02/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	5/02/2026	Finalizado	9/02/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	5/02/2026	Finalizado	19/02/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	5/02/2026	Finalizado	26/02/2026
Denuncia (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	4/02/2026	Finalizado	25/02/2026
Sugerencia (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	4/02/2026	Finalizado	25/02/2026
Invitación (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	4/02/2026	Finalizado	18/02/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	4/02/2026	Finalizado	25/02/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	3/02/2026	Finalizado	5/02/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	3/02/2026	Finalizado	24/02/2026
Solicitudes Órganos de Control (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	30/01/2026	Finalizado	13/02/2026

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	FORMATO	CÓDIGO: FR-EFR-EVS-003
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	VERSIÓN: 03
	INFORME DE AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS	FECHA: 05/SEP/2024


Solicitudes del Concejo (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	30/01/2026	Finalizado	13/02/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	29/01/2026	Finalizado	12/02/2026
Derecho de petición de formulación de consulta (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	28/01/2026	Finalizado	11/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	28/01/2026	Finalizado	18/02/2026
Derecho de Petición de Documentos y de Información (Copias) (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	28/01/2026	Finalizado	11/02/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	27/01/2026	Finalizado	27/01/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	27/01/2026	Finalizado	29/01/2026
Solicitudes Órganos de Control (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	27/01/2026	Finalizado	10/02/2026
Derecho de Petición de Documentos y de Información (Copias) (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	27/01/2026	Finalizado	10/02/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	26/01/2026	Finalizado	16/02/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	26/01/2026	Finalizado	28/01/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	26/01/2026	Finalizado	16/02/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	25/01/2026	Finalizado	13/02/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	22/01/2026	Finalizado	12/02/2026
Proposiciones del Concejo o el Congreso (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	22/01/2026	Finalizado	27/01/2026

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	FORMATO	CÓDIGO: FR-EFR-EVS-003
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	VERSIÓN: 03
	INFORME DE AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS	FECHA: 05/SEP/2024

Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	21/01/2026	Finalizado	21/01/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	21/01/2026	Finalizado	23/01/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	21/01/2026	Finalizado	11/02/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	21/01/2026	Finalizado	11/02/2026
Petición de interés general (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	21/01/2026	Finalizado	11/02/2026
Petición de interés general (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	20/01/2026	Finalizado	10/02/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	20/01/2026	Finalizado	10/02/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	19/01/2026	Finalizado	2/02/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	19/01/2026	Finalizado	9/02/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	19/01/2026	Finalizado	2/02/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	16/01/2026	Finalizado	20/01/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	16/01/2026	Finalizado	6/02/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	16/01/2026	Finalizado	20/01/2026
Petición de interés general (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	16/01/2026	Finalizado	6/02/2026
Petición de interés general (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Archivo Electrónico	15/01/2026	Finalizado	5/02/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	14/01/2026	Finalizado	4/02/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	14/01/2026	Finalizado	4/02/2026

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	FORMATO	CÓDIGO: FR-EFR-EVS-003
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	VERSIÓN: 03
	INFORME DE AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS	FECHA: 05/SEP/2024

Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	13/01/2026	Finalizado	27/01/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	13/01/2026	Finalizado	3/02/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	8/01/2026	Finalizado	13/01/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	8/01/2026	Finalizado	13/01/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	8/01/2026	Finalizado	30/01/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	8/01/2026	Finalizado	30/01/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	7/01/2026	Finalizado	9/01/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	7/01/2026	Finalizado	29/01/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	7/01/2026	Finalizado	9/01/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	7/01/2026	Finalizado	29/01/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	7/01/2026	Finalizado	29/01/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	7/01/2026	Finalizado	9/01/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	7/01/2026	Finalizado	29/01/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	7/01/2026	Finalizado	29/01/2026
Solicitudes Órganos de Control (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	6/01/2026	Finalizado	21/01/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	6/01/2026	Finalizado	8/01/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Archivo Electrónico	5/01/2026	Finalizado	27/01/2026

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

	FORMATO	CÓDIGO: FR-EFR-EVS-003
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	VERSIÓN: 03
	INFORME DE AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS	FECHA: 05/SEP/2024


Durante el periodo evaluado, se registró una acción de tutela radicada por la dependencia de Gerencia General con fecha de radicación el 10 de febrero 2026 y actualmente se encuentra en estado “Finalizado”:

Tipo Documental	Dependencia Radicación	Dependencia Actual	Fecha Radicación	Estado	Fecha Límite
Tutela (Jurídico)	Gerencia General	Archivo Electrónico	10/02/2026	Finalizado	13/02/2026

Durante el periodo evaluado, se identificaron los PQRSFDF radicados por las dependencias de la Empresa Férrea Regional, de los cuales 9 permanecen en estado “Sin Finalizar”, reflejando trámites en curso que requieren seguimiento y una pronta gestión:

Tipo Documental	Dependencia Radicación	Dependencia Actual	Fecha Radicación	Estado	Fecha Límite
Traslado No competencia EFR (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	Subdirección de Proyectos Férreos	20/03/2026	Sin Finalizar	26/03/2026
Petición de interés general (PQRS)	Gerencia General	Subdirección de Proyectos Férreos	3/03/2026	Sin Finalizar	25/03/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Subdirección de Integración Sostenibilidad y Entorno	2/03/2026	Sin Finalizar	24/03/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Gerencia General	Dirección Administrativa y Financiera	27/02/2026	Sin Finalizar	13/03/2026

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630


	FORMATO	CÓDIGO: FR-EFR-EVS-003
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	VERSIÓN: 03
	INFORME DE AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS	FECHA: 05/SEP/2024

Solicitudes Órganos de Control (PQRS)	Gerencia General	Subdirección de Integración Sostenibilidad y Entorno	27/02/2026	Sin Finalizar	13/03/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Subdirección de Integración Sostenibilidad y Entorno	25/02/2026	Sin Finalizar	18/03/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Subdirección de Integración Sostenibilidad y Entorno	6/02/2026	Sin Finalizar	27/02/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Gerencia General	Subdirección de Integración Sostenibilidad y Entorno	21/01/2026	Sin Finalizar	11/02/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Gerencia General	Dirección Técnica	13/01/2026	Sin Finalizar	27/01/2026

4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, se radicaron un total de 309 solicitudes, entre ellas: denuncias, derecho de petición de documentos de información y de formulación consulta, invitación, proposiciones del Concejo o el Congreso, quejas, solicitudes de periodistas y del Concejo, solicitudes entre entidades públicas y órganos de control, sugerencias, traslados por competencia y no competencia, felicitaciones y tutelas.

Estas solicitudes fueron recibidas por correo electrónico, ventanilla de radicación virtual y redes sociales, las cuales fueron distribuidas a las dependencias correspondientes dentro de la EFR.

	FORMATO	CÓDIGO: FR-EFR-EVS-003
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	VERSIÓN: 03
	INFORME DE AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS	FECHA: 05/SEP/2024

En el periodo evaluado dieron respuesta oportuna al 97,09% de las solicitudes, teniendo en cuenta que 188 solicitudes finalizadas, a las que se suman noventa y ocho (98) solicitudes de redes sociales, alcanzando un total de doscientos ochenta y seis (286) solicitudes finalizadas, lo que corresponde al 92,56%. Adicionalmente, se presentó una acción de tutela, la cual se encuentra en estado “Finalizado”, representando el 0,32% del total. Sin embargo, solo nueve (9) solicitudes quedaron sin respuesta dentro del tiempo establecido, lo que representa el 2,91% del total y requieren seguimiento.

A continuación, se presenta el análisis consolidado de los estados de las solicitudes correspondientes al periodo enero, febrero y marzo de la vigencia 2026:


Informe consolidado Comunicaciones		Porcentaje del consolidado Oficina de Control Interno
286	Finalizadas	92,56%
13	en tiempo	4,21%
1	tutelas	0,32%
9	Sin finalizar	2,91%
309	Total	100,00%

OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES

Es necesario continuar fortaleciendo el procedimiento y mecanismos adoptados para hacer seguimiento a la oportuna respuesta de las solicitudes de los ciudadanos que aún permanecen sin atender, garantizando así la oportunidad en la gestión y evitando rezagos en la atención ciudadana.

Implementar alertas de seguimiento a través de un sistema de notificación interna para que advierta sobre las solicitudes próximas a vencer o sin finalizar, con el fin de evitar que en el futuro la entidad concorra en omisiones de respuesta a petición en los tiempos establecidos.

Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.

	FORMATO	CÓDIGO: FR-EFR-EVS-003
	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN	VERSIÓN: 03
	INFORME DE AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS	FECHA: 05/SEP/2024

CONCLUSIONES
<p>La Empresa Férrea Regional S.A.S, ha adoptado medidas efectivas para garantizar la atención oportuna a las PQRSDF radicadas, mejorando la efectividad de las respuestas a las solicitudes en el primer trimestre de la vigencia 2026.</p> <p>Es importante continuar implementando acciones de mejora, para evitar la materialización del riesgo de respuestas sin resolver, siempre en pro de cumplir con los tiempos establecidos por la normatividad vigente.</p> <p>Es necesario mantener el seguimiento y control de la atención a las PQRSDF para no incurrir en incumplimientos por falta de respuesta, que a la postre pueden generar complicaciones y materialización de riesgos para la entidad.</p>

Presentado por:



RAÚL ANTONIO BARRIGA CASTIBLANCO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Laura Valentina Galeano Devia - Contratista OCI

Av. Calle 26 No. 57 - 83 – Oficina P7-T8
Edificio T7-T8 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo
Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (601) 880 7630

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