

INFORME, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES (PQRSF)
julio a diciembre 2025

La Constitución política de Colombia en sus artículos 23 y 74, establece el derecho a presentar peticiones de interés general o particular. Ley 1437 de 2011, Decreto 648 de 2017, ley 1474 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción artículo 76, *“por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención e investigación de actos de corrupción, la eficiencia y efectividad de la gestión pública”*, Ley 1755 de 2015, *“por la cual se reglamenta el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades públicas o particulares que manejen recursos públicos”*. Ley 1712 de 2014, ley de transparencia y de acceso a la información. Ley 190 de 1995, Artículo 53-54-55, Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, Decreto 124 de 2016, *Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, Ley 962 de 2005, Artículo 6 inciso 3, trámites por medios tecnológicos o electrónicos. Decreto 1499 de 2017, *Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública*, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

OBJETIVO:

Realizar seguimiento al procedimiento de las solicitudes de PQRSF al interior de la entidad, con el propósito de verificar el cumplimiento de la promesa de valor, mediante respuestas oportunas, eficientes y concretas, a cada una de las solicitudes realizadas por los diferentes grupos de valor de SOMOS.

ALCANCE:

Verificar que las solicitudes PQRSF registradas durante el segundo semestre de la vigencia 2025 al interior de la entidad cumplan con los tiempos de respuesta establecidos en el artículo 14 y demás de la Ley 1755 de 2015.

METODOLOGÍA:

Mediante la información reportada por el área encargada de la entidad, con relación a las PQRSF (atención al ciudadano) corresponde al segundo semestre de la vigencia 2025, se realizó el análisis de la información reportada en el aplicativo SAYMIR y medios virtuales, utilizados para la recepción, asignación, seguimiento y cierre de las PQRSF de la entidad.

BUENAS PRACTICAS

La entidad dispone de un área específica para la atención, orientación y recepción de solicitudes presentadas por la comunidad de manera presencial, garantizando una adecuada atención en primer contacto personalizado, además de recibir la correspondencia, y da respuestas a las solicitudes que se realizan por vía e-mail (proveedores@somosmovilidad.gov.co).

Además de lo anterior, en la página web del instituto se observa que la entidad dispone de un espacio para que los grupos de valor realicen cualquier tipo de consulta o PQRSF, a las cuales se les realiza el debido procedimiento de recepción, asignación, seguimiento y respuestas (<https://somosmovilidad.gov.co/pqrsd/>).

Desde la secretaria general se realiza seguimiento a las diferentes solicitudes PQRSF en relación con el cumplimiento de los tiempos de respuesta por parte de los responsables, para garantizar el cumplimiento de la promesa de valor institucional.

REPORTE INFORME PQRS PRESENCIALES 2025-2

Cuadro 1: Tipo PQRSF

Tipos de derecho de petición		
Referencia	Cantidad	Porcentaje
Derecho de petición entre autoridades o traslado	15	6%
Petición de copias	0	0%
Derecho de petición de consulta	15	6%
Peticiones incompletas y desistimiento tácito	6	2%
Peticiones sin competencia	194	73%
Peticiones de información	33	12%
Tutela	3	1%
Total	266	100%

Fuente: secretaria general - SOMOS.

Para la vigencia 2025, la entidad recibió 266 solicitudes entre: (15) peticiones, (15) consultas, (6) desistimiento, (194) solicitudes sin competencia, (33) información y (3) tutelas.

evidenciando que las peticiones con un mayor número de solicitudes fueron las solicitudes sin competencias, equivalente a un 73% de las solicitudes, las cuales están directamente relacionadas, en su gran mayoría, con la petición a la secretaria de movilidad del municipio de Rionegro.

Cuadro 2: Estado PQRSF

Estado de la PQRSD	
Abierta	0
Cerrada	266
Extemporánea	18

Fuente: secretaria general - SOMOS.

De acuerdo con las solicitudes obtenidas de las PQRSF correspondientes al primer semestre del 2025, se logra evidenciar que, la entidad ha logrado cumplir la promesa de valor en un 93% (248 solicitudes), igualmente, si bien la entidad ha venido promoviendo la mejora en los tiempos de respuesta de los requerimientos de las PQRSF y su procedimiento interno, se puede observar que el 7% (18 solicitudes) no cumplen la promesa de valor, teniendo en cuenta que fueron respuestas de manera extemporánea.

ASPECTOS POR MEJORAR

- Fortalecer los mecanismos internos para un adecuado flujo de trabajo de las PQRSF que ingresan al instituto.
- Fortalecer el procedimiento de atención a las PQRSF, en lo relacionado con la asignación de roles y responsables, los tiempos de respuesta oportuna, específicamente en la etapa de elaboración de respuesta y cierre oportuno de las mismas.
- Implementar acciones correctivas al incumplimiento en el cierre oportuno de las solicitudes - PQRSF por parte de los funcionarios de la entidad, mediante SERVICIOS NO CONFORMES, y establecer planes de mejoramiento y compromisos de mejora personal y profesional.
- Capacitar a los funcionarios en lo relacionado a la radicación, asignación de solicitudes, elaboración de respuesta y cierre oportuno y eficaz de las PQRS.
- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 PQRSF de conformidad con el artículo 14 y otros que lo reglamentan.

Cordialmente,



CARLOS EDUCARDO ECHEVERRI GALLEGO
Jefe Oficina Control Interno SOMOS