



TUTELAS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELCITACIONES

SG-MT-11

Versión 2 09/05/2024

EMPRESA:	SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE, SOMOS RIONEGRO S.A.S
PERÍODO:	2025
FECHA ACTUALIZACIÓN:	27/07/2026

Tipos de derecho de petición			Tipo de Soporte presentación de PQRSD			Subgerencia responsable			Estado de la PQRSD		
Referencia	Cantidad	Porcentaje	Tipo de Soporte	Cantidad	Total	Subgerencia responsable	Cantidad	Total	Abierta	Cerrada	Porcentaje
Derecho de petición entre autoridades o traslado	0	0%	Verbal	0	0%	Subgerencia Técnica	1	1%	0	160	88%
Petición de copias	0	0%	Digital	160	100%	Subgerencia Financiera y Administrativa	0	0%			
Derecho de petición de consulta	3	2%	Física	0	0%	Secretaría General	159	99%			
Peticiones incompletas y desistimiento tácito	0	0%				Control Interno	0	0%			
Peticiones sin competencia	166	91%				Control Interno Disciplinario	0	0%			
Peticiones de información	11	6%				Comunicaciones	0	0%			
Tutela	2	1%									

PQRSD POR MES	
MES	Cantidad
ene-26	43
feb-26	8
mar-26	22
abr-26	30
may-26	16
jun-26	6
jul-26	0
ago-26	0
sep-26	0
oct-26	0
nov-26	0
dic-26	1

Vencimiento del término		
En tiempo	Vencido	Porcentaje
130	8	4%

Tiempo de respuesta de PQRSD		
Promedio días de respuesta		
5		



