

INFORME, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES (PQRSF)
Enero a junio 2026

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 1437 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, referente a dar respuesta oportuna, eficiente y concreta a cada una de las solicitudes realizadas por los diferentes grupos de valor de SOMOS S.A.S.

ALCANCE:

Verificar que las solicitudes PQRSF registradas durante el primer semestre de la vigencia 2026 al interior de la entidad, cumplan con los tiempos de atención y respuesta establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

METODOLOGÍA:

Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, y el artículo 14 de la Ley 1755 de 2011 por parte de la entidad, de acuerdo con la información reportada por el área encargada de las PQRSF (atención al ciudadano), para este caso el periodo de seguimiento corresponde al primer semestre de la vigencia 2026. Donde se realizó el análisis de la información reportada, los medios 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, garantizando una adecuada atención en primer contacto personalizada, además de recibir la correspondencia, llamadas telefónicas, y respuestas a las solicitudes que se realizan por vía e-mail (proveedores@somosmovilidad.gov.co).

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

Imagen 1: Sección PQRSF - Pagina web SOMOS.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://somosmovilidad.gov.co/pqrsd/>. The page features the SOMOS logo and a navigation menu with links: Inicio, Transparencia, Atención a la ciudadanía, Participa, Noticias, Nosotros, and Programas. Below the navigation bar, there is a section titled "Envía tus solicitudes:" with contact information: correo electrónico atencionusuario@rionegro.gov.co, transito@rionegro.gov.co, and a note about radicalizing through the PQRS button on the Municipality page. It also provides a phone number (604 520 4060 ext 2510) and an address (Carrera 49 # 48 - 12, antiguo Carulla). The main heading is "PQRSF PARA SOMOS". Below this, a message states: "Por favor diligencie el siguiente formulario si desea comunicarse directamente con SOMOS MOVILIDAD:". The form includes a dropdown menu for "Seleccione la opción de PQRSF" (set to "Petición"), a text input for "Nombres y Apellidos o Razón Social de la Empresa", and a dropdown menu for "Tipo de Documento de Identidad o de la Empresa".

Fuente: web SOMOS

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Desde la oficina de control interno se procedió a verificar el cumplimiento normativo del artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y el artículo 14 de la Ley 1755 de 2011, por parte de SOMOS S.A.S, en relación con los términos y procedimientos para resolver las distintas modalidades de peticiones que los ciudadanos formulen a la entidad, y que se relacionen con el cumplimiento de su misionalidad.

A continuación, se relacionan los datos presentados por el área encargada de SOMOS.S.A.S. de acuerdo con el informe de seguimiento a las PQRSF durante el primer semestre de la vigencia 2026.

INFORME PQRS 2026-1

Cuadro 1: Tipo PQRSF

Tipos de derecho de petición		
Referencia	Cantidad	Porcentaje
Derecho de petición entre autoridades o traslado	0	0%
Petición de copias	0	0%
Derecho de petición de consulta	3	2%
Peticiones incompletas y desistimiento tácito	0	0%
Peticiones sin competencia	166	91%
Peticiones de información	11	6%
Tutela	2	1%
<u>Total</u>	<u>182</u>	100%

Fuente: secretaria general - SOMOS

Para el primer semestre de la vigencia 2026, y de acuerdo con el informe presentado por el área encargada, se logró evidenciar que, SOMOS S.A.S. recibió un total de **182 solicitudes** de acuerdo con el cuadro Tipo de PQRSF, discriminadas de la siguiente manera: 3 derechos de petición, 166 peticiones sin competencia, 11 peticiones de información y 2 tutelas.

Se observó que el 91 % de las solicitudes correspondió a peticiones sin competencia, lo que evidencia que la mayoría de los requerimientos recibidos durante el periodo evaluado no se encontraban dentro del ámbito de competencia de SOMOS S.A.S. Esta situación permite identificar la necesidad de fortalecer los mecanismos de orientación y direccionamiento de los usuarios, con el fin de brindar información clara respecto de las competencias de la entidad y, cuando sea necesario, facilitar la remisión de las solicitudes a las entidades responsables. Asimismo, resulta pertinente realizar seguimiento a este comportamiento para determinar las causas que están generando este alto volumen de solicitudes sin competencia y establecer acciones de mejora que contribuyan a optimizar la gestión de las PQRSF.

Cuadro 2: PQRSF por Mes

PQRSD POR MES	
MES	Cantidad
ene-26	43
feb-26	8
mar-26	22
abr-26	30
may-26	16
jun-26	6
Total	125

Fuente: secretaria general - SOMOS

Por otra parte, se evidenció que en la sección de PQRSF por mes, se reportó un registro de **125 solicitudes recibidas**, durante el primer semestre 2026, donde en enero, marzo y abril, fueron los meses con mayor número de solicitudes radicadas con 43, 30 y 22 respectivamente.

Cuadro 3: Estado PQRSF

Estado de la PQRSD		
Abierta	Cerrada	Porcentaje
0	160	88%

Fuente: secretaria general - SOMOS

En el cuadro Estado actual de las PQRSF del primer semestre de 2026, mencionan un total de **160 solicitudes**, discriminadas con cero (0) solicitudes en estado abierta y 160 solicitudes en estado cerrado. Sin embargo, el porcentaje de cumplimiento 88%, no es razonable con los datos indicados en el cuadro

Cuadro 4: Vencimiento del Termino

Vencimiento del término		
En tiempo	Vencido	Porcentaje
130	8	4%

Fuente: secretaria general - SOMOS

En el cuadro 4 “Vencimiento del Término” se evidencia que 130 solicitudes fueron tratadas dentro del tiempo establecido, y que 8 solicitudes no cumplieron la promesa de valor, teniendo en cuenta que su respuesta fue de manera extemporánea. Reportando un total de 138 solicitudes tratadas, durante el primer semestre de 2026.

Lo anterior permite establecer que, si bien la mayoría de las solicitudes fueron gestionadas oportunamente, se presentaron casos que superaron los tiempos establecidos para su atención. En este sentido, resulta pertinente fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre los términos de respuesta, con el fin de prevenir la ocurrencia de vencimientos y garantizar el cumplimiento oportuno de los compromisos establecidos frente a la atención de las PQRSF.

CONCLUSIÓN.

Se evidencio que SOMOS S.A.S. cuenta con mecanismos y canales dispuestos para facilitar la atención, orientación y recepción de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) presentadas por los grupos de valor, tanto de manera presencial como a través de otros medios.

Asimismo, se observó que la entidad dispone de un canal virtual habilitado en su página web para la recepción de PQRSF, permitiendo evidenciar la existencia de mecanismos orientados a garantizar el acceso de la ciudadanía a los servicios de atención y a facilitar la gestión y trazabilidad de los requerimientos recibidos.

Igualmente, y de acuerdo con los datos suministrados por el área encargada relacionada con la gestión de las PQRSF de SOMOS S.A.S. correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026, se evidenció una inconsistencia en las cifras reportadas en los diferentes cuadros que soportan el informe. En la sección “PQRSF por mes” se registra un total de **125 solicitudes recibidas**, mientras que en el cuadro “Estado actual de las PQRSF” se reportan **160 solicitudes**, de las cuales cero (0) se encuentran abiertas y 160 cerradas. Por su parte, el Cuadro 4 “Vencimiento del Término” registra un total de **138 solicitudes tratadas**, de las cuales 130 fueron atendidas dentro del tiempo establecido y 8 de manera extemporánea. Además, en el cuadro “Tipo de PQRSF” reportaron un total de **182 solicitudes** discriminadas de la siguiente manera: 3 derechos de petición, 166 peticiones sin competencia, 11 peticiones de información y 2 tutelas.

Esta situación evidencia una falta de consistencia y trazabilidad en la información reportada, lo que afecta la confiabilidad, integridad y calidad de los datos presentados en el informe, limitando su adecuada interpretación y dificulta el seguimiento y la evaluación.

En este sentido, se considera necesario que el área responsable realice una **conciliación y validación integral de las cifras reportadas**, estableciendo el universo real de PQRSF recibidas durante el primer semestre de 2026 y definiendo claramente los criterios utilizados para su clasificación, tratamiento, seguimiento y cierre. De igual manera, se recomienda verificar que las cifras consolidadas guarden correspondencia entre los diferentes cuadros e instrumentos de seguimiento.

También se logró evidenciar que la mayoría de los requerimientos recibidos durante el periodo evaluado no se encontraban dentro del ámbito de competencia de SOMOS S.A.S. teniendo en cuenta que el 91 % de las solicitudes correspondieron a peticiones sin competencia.

Esta situación permite identificar la necesidad de fortalecer los mecanismos de orientación y direccionamiento de los usuarios, con el fin de brindar información clara respecto de las competencias de la entidad y, cuando sea necesario, facilitar la remisión de las solicitudes a las entidades responsables. Asimismo, resulta pertinente realizar seguimiento a este comportamiento para determinar las causas que están generando este alto volumen de solicitudes sin competencia y establecer acciones de mejora que contribuyan a optimizar la gestión de las PQRSF.

ASPECTOS POR MEJORAR

- Se recomienda implementar herramientas tecnológicas para la gestión, seguimiento y trazabilidad de las PQRSFD, que permitan automatizar y controlar las diferentes etapas del trámite, desde la recepción y radicación hasta la asignación, seguimiento, respuesta y cierre de las solicitudes. Estas herramientas deberán facilitar la identificación de responsables, el control de los tiempos de respuesta, la generación de alertas frente al vencimiento de términos y la consolidación de reportes e indicadores, contribuyendo a fortalecer la oportunidad, eficiencia, trazabilidad y calidad de la información relacionada con la gestión de las PQRSFD.
- Documentar el procedimiento de atención a las PQRSF, en lo relacionado con la asignación de roles, responsables y tiempos de respuesta oportuna, en cumplimiento del artículo 14 de la Ley 1755 de 2011.
- Capacitar a los funcionarios en lo relacionado a la radicación, asignación de solicitudes, elaboración de respuesta y cierre oportuno y eficaz de las PQRS.
- Se recomienda fortalecer los mecanismos de información, orientación y direccionamiento de las peticiones sin competencia. Realizar seguimiento a este comportamiento para determinar las causas que están generando este alto volumen de solicitudes sin competencia. Lo anterior contribuirá a mejorar la eficiencia en la gestión de las PQRSF que sí son competencia de la entidad.
- Consolidar y validar de manera integral las cifras reportadas, estableciendo el universo real de PQRSF recibidas durante el primer semestre de 2026.

Cordialmente,

Documento con firma original en archivo.

CARLOS EDUCARDO ECHEVERRI GALLEGU
Jefe Oficina Control Interno
SOMOS S.A.S.