

	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	Julio 16 de 2026
PROCESO	Informe de Seguimiento Servicio de Atención al Ciudadano PQRSDF periodo abril – junio 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 abril y el 30 de junio de 2026.
CRITERIOS	Formato de Reporte PQRSDF de abril, mayo y junio 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 abril al 30 de junio 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 abril a junio 2026 con el fin de identificar el cumplimiento en la oportunidad de respuesta, verificando lo solicitado por el petionario 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%	
Presencial	1	0,27%	
Correo electrónico	284	76,76%	
Ventanilla de Radicación Virtual	15	4,05%	
Redes Sociales - Comunicaciones	70	18,92%	Desde oficina de comunicaciones
TOTAL	370	100%	
Tutelas	1		

2. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDF:

EMPRESA FERREA REGIONAL S.A.S				
CLASIFICACION PQRSDF 2026				
DESCRIPCION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Denuncias	0	0	0	0
Derecho de petición de documentos y de información (copias)	2	5	3	10
Derechos de petición de formulación consulta	0	0	2	2
Invitación	10	6	6	22
Derechos de petición -solicitud	62	42	74	178
Proposiciones del concejo o el congreso	1	2	5	8
Queja				
Solicitudes de periodistas				
Solicitudes del concejo	4	11	10	25

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

 empresaferreregional
  @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

Solicitudes entre entidades públicas	10	6	5	21
Solicitudes órganos de control	5	5	4	14
Sugerencias	1	7	3	11
Traslado no competencia EFR	3	3	2	8
Traslado por competencia EFR	16	29	2	47
Tutela	1	0	0	1
Felicitaciones	9	8	6	23
TOTAL	124	124	122	370

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

329	Finalizadas
41	Vigente
0	Sin finalizar
370	Total

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, 259 se encuentran en estado “Finalizado”, lo que refleja el cumplimiento en la atención y cierre de los requerimientos presentados.

Tipo Documental	Dependencia Actual	Fecha Radicación	Estado	Fecha Límite
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	6/04/2026	Finalizado	27/04/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	6/04/2026	Finalizado	8/04/2026
Invitación (PQRS)	Archivo Electrónico	6/04/2026	Finalizado	20/04/2026

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

 empresaferreregional
  @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

Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	6/04/2026	Finalizado	27/04/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	6/04/2026	Finalizado	27/04/2026
Solicitudes Órganos de Control (PQRS)	Archivo Electrónico	6/04/2026	Finalizado	20/04/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	7/04/2026	Finalizado	28/04/2026
Invitación (PQRS)	Archivo Electrónico	7/04/2026	Finalizado	21/04/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Archivo Electrónico	7/04/2026	Finalizado	21/04/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	7/04/2026	Finalizado	28/04/2026
Proposiciones del Concejo o el Congreso (PQRS)	Archivo Electrónico	7/04/2026	Finalizado	10/04/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	8/04/2026	Finalizado	29/04/2026
Invitación (PQRS)	Archivo Electrónico	8/04/2026	Finalizado	22/04/2026
Invitación (PQRS)	Archivo Electrónico	8/04/2026	Finalizado	22/04/2026
Solicitudes Órganos de Control (PQRS)	Archivo Electrónico	9/04/2026	Finalizado	23/04/2026
Invitación (PQRS)	Archivo Electrónico	9/04/2026	Finalizado	23/04/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	9/04/2026	Finalizado	13/04/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	9/04/2026	Finalizado	30/04/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Archivo Electrónico	9/04/2026	Finalizado	23/04/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	9/04/2026	Finalizado	30/04/2026
Derecho de Petición de Documentos y de Información (Copias) (PQRS)	Archivo Electrónico	9/04/2026	Finalizado	23/04/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	9/04/2026	Finalizado	30/04/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	10/04/2026	Finalizado	4/05/2026
Invitación (PQRS)	Archivo Electrónico	10/04/2026	Finalizado	24/04/2026

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

Solicitudes del Concejo (PQRS)	Archivo Electrónico	10/04/2026	Finalizado	24/04/2026
Invitación (PQRS)	Archivo Electrónico	10/04/2026	Finalizado	24/04/2026
Solicitudes Órganos de Control (PQRS)	Archivo Electrónico	10/04/2026	Finalizado	24/04/2026
Tutela (Jurídico)	Archivo Electrónico	10/04/2026	Finalizado	15/04/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	10/04/2026	Finalizado	14/04/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	10/04/2026	Finalizado	10/04/2026
Traslado No competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	13/04/2026	Finalizado	13/04/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	13/04/2026	Finalizado	15/04/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	14/04/2026	Finalizado	6/05/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	14/04/2026	Finalizado	16/04/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	15/04/2026	Finalizado	7/05/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	15/04/2026	Finalizado	7/05/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	15/04/2026	Finalizado	17/04/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	16/04/2026	Finalizado	8/05/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	16/04/2026	Finalizado	8/05/2026
Derecho de Petición de Documentos y de Información (Copias) (PQRS)	Archivo Electrónico	16/04/2026	Finalizado	30/04/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Archivo Electrónico	17/04/2026	Finalizado	17/04/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Archivo Electrónico	17/04/2026	Finalizado	4/05/2026
Invitación (PQRS)	Archivo Electrónico	17/04/2026	Finalizado	4/05/2026

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)	Archivo Electrónico	17/04/2026	Finalizado	22/04/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	17/04/2026	Finalizado	11/05/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Archivo Electrónico	20/04/2026	Finalizado	5/05/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	20/04/2026	Finalizado	12/05/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	20/04/2026	Finalizado	20/04/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Archivo Electrónico	20/04/2026	Finalizado	5/05/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Archivo Electrónico	21/04/2026	Finalizado	6/05/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Archivo Electrónico	21/04/2026	Finalizado	6/05/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	22/04/2026	Finalizado	24/04/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	22/04/2026	Finalizado	14/05/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	22/04/2026	Finalizado	14/05/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	22/04/2026	Finalizado	14/05/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	23/04/2026	Finalizado	27/04/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	23/04/2026	Finalizado	27/04/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	23/04/2026	Finalizado	15/05/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Archivo Electrónico	23/04/2026	Finalizado	8/05/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	23/04/2026	Finalizado	27/04/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Archivo Electrónico	24/04/2026	Finalizado	11/05/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Archivo Electrónico	24/04/2026	Finalizado	11/05/2026

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)	Archivo Electrónico	24/04/2026	Finalizado	11/05/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	24/04/2026	Finalizado	28/04/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Archivo Electrónico	24/04/2026	Finalizado	11/05/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	27/04/2026	Finalizado	29/04/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	27/04/2026	Finalizado	29/04/2026
Invitación (PQRS)	Archivo Electrónico	27/04/2026	Finalizado	12/05/2026
Invitación (PQRS)	Archivo Electrónico	27/04/2026	Finalizado	12/05/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	27/04/2026	Finalizado	20/05/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	28/04/2026	Finalizado	21/05/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	28/04/2026	Finalizado	28/04/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	28/04/2026	Finalizado	21/05/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	28/04/2026	Finalizado	21/05/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	28/04/2026	Finalizado	30/04/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	28/04/2026	Finalizado	30/04/2026
Traslado No competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	28/04/2026	Finalizado	4/05/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	28/04/2026	Finalizado	21/05/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	28/04/2026	Finalizado	30/04/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	29/04/2026	Finalizado	22/05/2026
Sugerencia (PQRS)	Archivo Electrónico	29/04/2026	Finalizado	22/05/2026
Solicitudes Órganos de Control (PQRS)	Archivo Electrónico	30/04/2026	Finalizado	15/05/2026

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)	Archivo Electrónico	30/04/2026	Finalizado	15/05/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	30/04/2026	Finalizado	25/05/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Archivo Electrónico	4/05/2026	Finalizado	19/05/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Archivo Electrónico	4/05/2026	Finalizado	19/05/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	4/05/2026	Finalizado	26/05/2026
Traslado No competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	4/05/2026	Finalizado	7/05/2026
Derecho de Petición de Documentos y de Información (Copias) (PQRS)	Archivo Electrónico	4/05/2026	Finalizado	19/05/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	4/05/2026	Finalizado	26/05/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	4/05/2026	Finalizado	6/05/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	4/05/2026	Finalizado	26/05/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	4/05/2026	Finalizado	6/05/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	5/05/2026	Finalizado	27/05/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Archivo Electrónico	5/05/2026	Finalizado	20/05/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	5/05/2026	Finalizado	20/05/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	5/05/2026	Finalizado	7/05/2026
Solicitudes Órganos de Control (PQRS)	Archivo Electrónico	6/05/2026	Finalizado	21/05/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	6/05/2026	Finalizado	28/05/2026
Invitación (PQRS)	Archivo Electrónico	6/05/2026	Finalizado	21/05/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	7/05/2026	Finalizado	29/05/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	7/05/2026	Finalizado	29/05/2026

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)	Archivo Electrónico	7/05/2026	Finalizado	29/05/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	7/05/2026	Finalizado	11/05/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	7/05/2026	Finalizado	29/05/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	7/05/2026	Finalizado	11/05/2026
Sugerencia (PQRS)	Archivo Electrónico	7/05/2026	Finalizado	29/05/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	8/05/2026	Finalizado	1/06/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Archivo Electrónico	8/05/2026	Finalizado	25/05/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Archivo Electrónico	8/05/2026	Finalizado	25/05/2026
Solicitudes Órganos de Control (PQRS)	Archivo Electrónico	8/05/2026	Finalizado	25/05/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	8/05/2026	Finalizado	12/05/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	8/05/2026	Finalizado	12/05/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	8/05/2026	Finalizado	1/06/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	11/05/2026	Finalizado	11/05/2026
Solicitudes Órganos de Control (PQRS)	Archivo Electrónico	11/05/2026	Finalizado	26/05/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	11/05/2026	Finalizado	13/05/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	11/05/2026	Finalizado	2/06/2026
Sugerencia (PQRS)	Archivo Electrónico	11/05/2026	Finalizado	2/06/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	12/05/2026	Finalizado	3/06/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	12/05/2026	Finalizado	14/05/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	12/05/2026	Finalizado	14/05/2026

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)	Archivo Electrónico	12/05/2026	Finalizado	14/05/2026
Derecho de Petición de Documentos y de Información (Copias) (PQRS)	Archivo Electrónico	12/05/2026	Finalizado	27/05/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	12/05/2026	Finalizado	3/06/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	13/05/2026	Finalizado	28/05/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	13/05/2026	Finalizado	4/06/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Archivo Electrónico	13/05/2026	Finalizado	28/05/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	13/05/2026	Finalizado	15/05/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	13/05/2026	Finalizado	15/05/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Archivo Electrónico	13/05/2026	Finalizado	28/05/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	13/05/2026	Finalizado	4/06/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	13/05/2026	Finalizado	4/06/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	14/05/2026	Finalizado	5/06/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	14/05/2026	Finalizado	5/06/2026
Traslado No competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	14/05/2026	Finalizado	20/05/2026
Invitación (PQRS)	Archivo Electrónico	14/05/2026	Finalizado	29/05/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	14/05/2026	Finalizado	19/05/2026
Invitación (PQRS)	Archivo Electrónico	14/05/2026	Finalizado	29/05/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	15/05/2026	Finalizado	9/06/2026
Traslado No competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	15/05/2026	Finalizado	21/05/2026
Proposiciones del Concejo o el Congreso (PQRS)	Archivo Electrónico	15/05/2026	Finalizado	21/05/2026

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)	Archivo Electrónico	15/05/2026	Finalizado	1/06/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	15/05/2026	Finalizado	9/06/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Archivo Electrónico	15/05/2026	Finalizado	1/06/2026
Invitación (PQRS)	Archivo Electrónico	15/05/2026	Finalizado	1/06/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	15/05/2026	Finalizado	20/05/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Archivo Electrónico	15/05/2026	Finalizado	1/06/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Archivo Electrónico	16/05/2026	Finalizado	1/06/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Archivo Electrónico	16/05/2026	Finalizado	16/05/2026
Invitación (PQRS)	Archivo Electrónico	16/05/2026	Finalizado	1/06/2026
Invitación (PQRS)	Archivo Electrónico	19/05/2026	Finalizado	2/06/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	19/05/2026	Finalizado	10/06/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	19/05/2026	Finalizado	10/06/2026
Proposiciones del Concejo o el Congreso (PQRS)	Archivo Electrónico	19/05/2026	Finalizado	22/05/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	19/05/2026	Finalizado	21/05/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	19/05/2026	Finalizado	21/05/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	19/05/2026	Finalizado	10/06/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	19/05/2026	Finalizado	10/06/2026
Derecho de Petición de Documentos y de Información (Copias) (PQRS)	Archivo Electrónico	20/05/2026	Finalizado	3/06/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	20/05/2026	Finalizado	22/05/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	21/05/2026	Finalizado	12/06/2026

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)	Archivo Electrónico	21/05/2026	Finalizado	12/06/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Archivo Electrónico	21/05/2026	Finalizado	4/06/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	21/05/2026	Finalizado	25/05/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	21/05/2026	Finalizado	12/06/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Archivo Electrónico	21/05/2026	Finalizado	4/06/2026
Derecho de Petición de Documentos y de Información (Copias) (PQRS)	Archivo Electrónico	22/05/2026	Finalizado	5/06/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	22/05/2026	Finalizado	16/06/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Archivo Electrónico	22/05/2026	Finalizado	5/06/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	22/05/2026	Finalizado	26/05/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Archivo Electrónico	22/05/2026	Finalizado	5/06/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	25/05/2026	Finalizado	27/05/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Archivo Electrónico	25/05/2026	Finalizado	9/06/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	25/05/2026	Finalizado	17/06/2026
Sugerencia (PQRS)	Archivo Electrónico	25/05/2026	Finalizado	17/06/2026
Sugerencia (PQRS)	Archivo Electrónico	25/05/2026	Finalizado	17/06/2026
Sugerencia (PQRS)	Archivo Electrónico	25/05/2026	Finalizado	17/06/2026
Sugerencia (PQRS)	Archivo Electrónico	25/05/2026	Finalizado	17/06/2026
Sugerencia (PQRS)	Archivo Electrónico	25/05/2026	Finalizado	17/06/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	26/05/2026	Finalizado	28/05/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	26/05/2026	Finalizado	18/06/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	26/05/2026	Finalizado	18/06/2026

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)	Archivo Electrónico	27/05/2026	Finalizado	11/06/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	27/05/2026	Finalizado	29/05/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	27/05/2026	Finalizado	19/06/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	28/05/2026	Finalizado	1/06/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	28/05/2026	Finalizado	1/06/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	28/05/2026	Finalizado	1/06/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Archivo Electrónico	28/05/2026	Finalizado	12/06/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	29/05/2026	Finalizado	2/06/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	29/05/2026	Finalizado	2/06/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	29/05/2026	Finalizado	23/06/2026
Derecho de Petición de Documentos y de Información (Copias) (PQRS)	Archivo Electrónico	29/05/2026	Finalizado	16/06/2026
Derecho de petición de formulación de consulta (PQRS)	Archivo Electrónico	1/06/2026	Finalizado	16/07/2026
Proposiciones del Concejo o el Congreso (PQRS)	Archivo Electrónico	1/06/2026	Finalizado	4/06/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	1/06/2026	Finalizado	24/06/2026
Proposiciones del Concejo o el Congreso (PQRS)	Archivo Electrónico	1/06/2026	Finalizado	4/06/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	2/06/2026	Finalizado	25/06/2026
Invitación (PQRS)	Archivo Electrónico	2/06/2026	Finalizado	18/06/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	2/06/2026	Finalizado	25/06/2026

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 Documentos y de Información (Copias) (PQRS)	Archivo Electrónico	3/06/2026	Finalizado	19/06/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	3/06/2026	Finalizado	26/06/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Archivo Electrónico	3/06/2026	Finalizado	19/06/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	3/06/2026	Finalizado	26/06/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	3/06/2026	Finalizado	26/06/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	3/06/2026	Finalizado	26/06/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	3/06/2026	Finalizado	26/06/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	3/06/2026	Finalizado	5/06/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	4/06/2026	Finalizado	30/06/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Archivo Electrónico	4/06/2026	Finalizado	22/06/2026
Solicitudes Órganos de Control (PQRS)	Archivo Electrónico	4/06/2026	Finalizado	22/06/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	4/06/2026	Finalizado	30/06/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	5/06/2026	Finalizado	1/07/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	5/06/2026	Finalizado	5/06/2026
Proposiciones del Concejo o el Congreso (PQRS)	Archivo Electrónico	5/06/2026	Finalizado	5/06/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	5/06/2026	Finalizado	5/06/2026
Derecho de Petición de Documentos y de Información (Copias) (PQRS)	Archivo Electrónico	8/06/2026	Finalizado	23/06/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	8/06/2026	Finalizado	1/07/2026
Traslado No competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	9/06/2026	Finalizado	12/06/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	9/06/2026	Finalizado	2/07/2026

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)	Archivo Electrónico	9/06/2026	Finalizado	2/07/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Archivo Electrónico	9/06/2026	Finalizado	24/06/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	9/06/2026	Finalizado	2/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	9/06/2026	Finalizado	2/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	9/06/2026	Finalizado	2/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	9/06/2026	Finalizado	2/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	9/06/2026	Finalizado	2/07/2026
Invitación (PQRS)	Archivo Electrónico	9/06/2026	Finalizado	24/06/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Archivo Electrónico	10/06/2026	Finalizado	25/06/2026
Invitación (PQRS)	Archivo Electrónico	10/06/2026	Finalizado	25/06/2026
Invitación (PQRS)	Archivo Electrónico	10/06/2026	Finalizado	25/06/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	10/06/2026	Finalizado	3/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	10/06/2026	Finalizado	3/07/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	10/06/2026	Finalizado	3/07/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Archivo Electrónico	11/06/2026	Finalizado	26/06/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	11/06/2026	Finalizado	6/07/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Archivo Electrónico	11/06/2026	Finalizado	26/06/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Archivo Electrónico	11/06/2026	Finalizado	26/06/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	11/06/2026	Finalizado	11/06/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Archivo Electrónico	12/06/2026	Finalizado	12/06/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	12/06/2026	Finalizado	7/07/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Archivo Electrónico	12/06/2026	Finalizado	30/06/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	12/06/2026	Finalizado	7/07/2026

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)	Archivo Electrónico	12/06/2026	Finalizado	30/06/2026
Traslado por competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	12/06/2026	Finalizado	17/06/2026
Solicitudes Órganos de Control (PQRS)	Archivo Electrónico	12/06/2026	Finalizado	30/06/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	16/06/2026	Finalizado	8/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	16/06/2026	Finalizado	8/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	17/06/2026	Finalizado	9/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	17/06/2026	Finalizado	9/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	17/06/2026	Finalizado	9/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	17/06/2026	Finalizado	9/07/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	18/06/2026	Finalizado	10/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Archivo Electrónico	18/06/2026	Finalizado	10/07/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	19/06/2026	Finalizado	13/07/2026
Solicitudes Órganos de Control (PQRS)	Archivo Electrónico	19/06/2026	Finalizado	6/07/2026
Traslado No competencia EFR (PQRS)	Archivo Electrónico	23/06/2026	Finalizado	26/06/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Archivo Electrónico	25/06/2026	Finalizado	17/07/2026

Durante el periodo evaluado, se registró una acción de tutela con fecha de radicación el 10 de abril de 2026 y actualmente se encuentra en estado “Finalizado”:

Tipo Documental	Dependencia Actual	Fecha Radicación	Estado	Fecha Límite
Tutela (Jurídico)	Archivo Electrónico	10/04/2026	Finalizado	15/04/2026

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

Durante el periodo evaluado, se identificaron los PQRSFDF radicados por las dependencias de la Empresa Férrea Regional, de los cuales 41 se evidencia en estado “Sin Finalizar”. Cabe precisar que se encuentran dentro de los plazos vigentes o en tiempo para responder, tal y como se muestra a continuación:

Tipo Documental	Dependencia Actual	Fecha Radicación	Estado	Fecha Límite
Petición de interés general (PQRS)	Subdirección de Integración Sostenibilidad y Entorno	30/06/2026	Sin Finalizar	22/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Subdirección de Integración Sostenibilidad y Entorno	30/06/2026	Sin Finalizar	22/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Dirección de Estructuración Financiera	30/06/2026	Sin Finalizar	22/07/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Subdirección de Proyectos Férreos	30/06/2026	Sin Finalizar	14/07/2026
Sugerencia (PQRS)	Dirección Técnica	30/06/2026	Sin Finalizar	22/07/2026
Derecho de Petición de Documentos y de Información (Copias) (PQRS)	Subdirección de Proyectos Férreos	30/06/2026	Sin Finalizar	14/07/2026
Proposiciones del Concejo o el Congreso (PQRS)	Subdirección de Proyectos Especiales	27/06/2026	Sin Finalizar	2/07/2026
Invitación (PQRS)	Dirección Técnica	26/06/2026	Sin Finalizar	13/07/2026
Proposiciones del Concejo o el Congreso (PQRS)	Dirección Técnica	26/06/2026	Sin Finalizar	2/07/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Subdirección de Proyectos Férreos	26/06/2026	Sin Finalizar	13/07/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Dirección Técnica	25/06/2026	Sin Finalizar	10/07/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Subdirección de Proyectos Especiales	25/06/2026	Sin Finalizar	17/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Subdirección de Proyectos Férreos	25/06/2026	Sin Finalizar	17/07/2026

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)	Subdirección de Proyectos Férreos	25/06/2026	Sin Finalizar	11/08/2026
Petición de interés general (PQRS)	Dirección Técnica	25/06/2026	Sin Finalizar	17/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Subdirección de Proyectos Férreos	25/06/2026	Sin Finalizar	17/07/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	24/06/2026	Sin Finalizar	16/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Subdirección de Proyectos Especiales	24/06/2026	Sin Finalizar	16/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Subdirección de Integración Sostenibilidad y Entorno	24/06/2026	Sin Finalizar	16/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Dirección Técnica	24/06/2026	Sin Finalizar	16/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Dirección Técnica	23/06/2026	Sin Finalizar	15/07/2026
Invitación (PQRS)	Subdirección de Proyectos Férreos	23/06/2026	Sin Finalizar	8/07/2026
Sugerencia (PQRS)	Dirección Técnica	23/06/2026	Sin Finalizar	15/07/2026
Solicitudes de Órganos de Control (PQRS)	Dirección de Gestión Contractual de Proyectos	23/06/2026	Sin Finalizar	8/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Subdirección de Proyectos Férreos	23/06/2026	Sin Finalizar	15/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Subdirección de Proyectos Férreos	22/06/2026	Sin Finalizar	14/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Subdirección de Proyectos Férreos	22/06/2026	Sin Finalizar	14/07/2026
Sugerencia (PQRS)	Subdirección de Proyectos Férreos	19/06/2026	Sin Finalizar	13/07/2026
Solicitudes entre Entidades Públicas (PQRS)	Dirección Administrativa y Financiera	19/06/2026	Sin Finalizar	6/07/2026

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)	Subdirección de Proyectos Especiales	18/06/2026	Sin Finalizar	10/07/2026
Solicitudes del Concejo (PQRS)	Gerencia General	17/06/2026	Sin Finalizar	2/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Dirección Técnica	17/06/2026	Sin Finalizar	9/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Subdirección de Integración Sostenibilidad y Entorno	17/06/2026	Sin Finalizar	9/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Subgerencia General	17/06/2026	Sin Finalizar	9/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Subdirección de Proyectos Especiales	17/06/2026	Sin Finalizar	9/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Dirección Técnica	16/06/2026	Sin Finalizar	8/07/2026
Petición de interés particular (PQRS)	Subdirección de Integración Sostenibilidad y Entorno	12/06/2026	Sin Finalizar	7/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Dirección de Estructuración Financiera	11/06/2026	Sin Finalizar	6/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Subdirección de Integración Sostenibilidad y Entorno	10/06/2026	Sin Finalizar	3/07/2026
Petición de interés general (PQRS)	Subdirección de Integración Sostenibilidad y Entorno	10/06/2026	Sin Finalizar	10/06/2026
Petición de interés general (PQRS)	Subdirección de Proyectos Férreos	9/06/2026	Sin Finalizar	2/07/2026

4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2026, se radicaron un total de 370 solicitudes, entre ellas: denuncias, derecho de petición de documentos de información y de formulación (copias), derechos de petición de formulación consulta, invitación, derechos de petición – solicitud, proposiciones del Concejo o el Congreso, queja, solicitudes de periodistas y del Concejo, solicitudes entre entidades públicas y órganos de control, sugerencias, traslados por competencia y no competencia, tutela y felicitaciones.

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

 @empresaferrerearegional
  @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

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

En el periodo evaluado dieron respuesta oportuna al 100,00% de las solicitudes, teniendo en cuenta que 258 solicitudes finalizadas, a las que se suman setenta (70) solicitudes de redes sociales, alcanzando un total de trescientos veintiocho (328) solicitudes finalizadas, lo que corresponde al 88,65%. Adicionalmente, se presentó una acción de tutela, la cual se encuentra en estado "Finalizado", representando el 0,27% del total. Sin embargo, se registra cuarenta y uno (41) solicitudes quedaron en estado "sin finalizar" las cuales se encuentran vigentes y dentro de los tiempos estipulados para dar respuesta, lo que representa el 11,08% del total.

A continuación, se presenta el análisis consolidado de los estados de las solicitudes correspondientes al periodo abril, mayo y junio de la vigencia 2026:

Informe consolidado Comunicaciones		Porcentaje del consolidado Oficina de Control Interno
328	Finalizadas	88,65%
1	Tutela	0,3%
41	Vigente	11,08%
0	Sin finalizar	0,0%
370	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 vigentes y dentro de los tiempos estipulados, garantizando la gestión y evitando rezagos en la atención ciudadana.

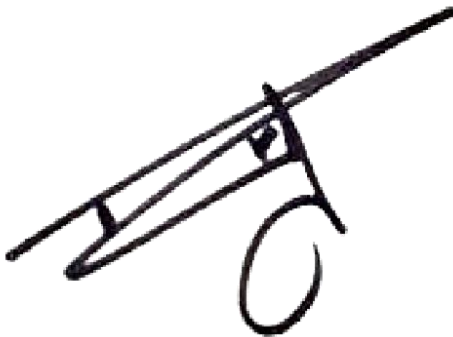
Implementar alertas de seguimiento a través de un sistema de notificación interna para que advierta sobre las solicitudes próximas a vencer o sin finalizar, con el fin de evitar que en el futuro la entidad concorra en omisiones de respuesta a petición en los tiempos establecidos.

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
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 segundo trimestre de la vigencia 2026. Continuar implementando acciones de mejora, para evitar el riesgo de respuestas sin resolver, siempre en pro de cumplir con los tiempos establecidos por la normatividad vigente. Mantener el seguimiento y control de la atención a las PQRSDF para no incurrir en incumplimientos por falta de respuesta, que pueden generar complicaciones y materialización de riesgos para la entidad.

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/>