

	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	20 de Octubre de 2026
PROCESO	Servicio al ciudadano – Atención a PQRSDF.
RESPONSABLE:	Juan Carlos Melo Bernal Jefe Oficina de Comunicaciones y Cultura Ciudadana (E)
AUDITOR LÍDER:	Raúl Antonio Barriga Castiblanco - Jefe Oficina de Control Interno
EQUIPO AUDITOR:	Raúl Antonio Barriga Castiblanco Pamela Forero Moncada

Informe preliminar ☐

Informe definitivo ☒

OBJETIVO	Auditoría de seguimiento Informe Servicio de Atención al Ciudadano (PQRSDF) de la Empresa Férrea Regional S.A.S.
ALCANCE	Informe estadístico y el análisis de las PQRSDF recibidas por la Empresa Férrea Regional S.A.S. del tercer trimestre del 2026, en cumplimiento de las responsabilidades asignadas a la Oficina de Control Interno en el procedimiento PR-EFR-SAC-001.
CRITERIOS	<p>Para el desarrollo de la auditoría se tuvieron como referente el siguiente marco normativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ley 1712 de 2014 - Ley Estatutaria 1755 de 2015 sobre el Derecho Fundamental de Petición. <p>De manera específica, se verifico el procedimiento Interno: Servicio al ciudadano - Gestión de peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF. (PR-EFR-SAC-001 – Versión 9 del 09/jul/2026)</p>

RESUMEN EJECUTIVO
<p>En cumplimiento de las actividades previstas en el Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2026, la Oficina de Control Interno de la Empresa Férrea Regional S.A.S. (EFR) realizó el seguimiento a la gestión del Servicio de Atención al Ciudadano, específicamente en lo relacionado con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) correspondientes al tercer trimestre de 2026.</p> <p>El seguimiento tuvo como propósito verificar la aplicación del procedimiento PR-EFR-SAC-001 – Servicio al Ciudadano: Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), así como revisar la información relacionada con la recepción, clasificación, trámite y estado de gestión de las solicitudes ciudadanas durante el periodo evaluado.</p>

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

Para tal efecto, la Oficina de Control Interno solicitó la información necesaria para efectuar el seguimiento, mediante Orfeo con radicado No. **2026100010020683**, denominado “Solicitud Información PQRSDF Tercer trimestre de 2026 en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría”.

En respuesta a dicho requerimiento, la Oficina de Comunicaciones y Cultura Ciudadana remitió la información recopilada y consolidada, junto con los documentos y soportes correspondientes, disponibles en el siguiente enlace de consulta: <https://drive.google.com/drive/folders/1BP2sRY3LC7tYlp0Wr3z5w6JYevPwTHfd>.

Bogotá D.C, miércoles 07 de octubre de 2026	
PARA:	RAÚL ANTONIO BARRIGA CASTIBLANCO Jefe Oficina de Control Interno
DE:	DIEGO FERNANDO SUAREZ MANZUR Jefe Oficina de Comunicaciones y Cultura Ciudadana
ASUNTO:	Respuesta radicado 2026100010020683 Solicitud Información PQRSDF Tercer trimestre de 2026 En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría
Respetado Doctor,	
En atención a la solicitud relacionada con la elaboración y presentación del Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), correspondiente al tercer trimestre del año 2026, me permito informar que el documento ha sido elaborado conforme a los lineamientos establecidos para tal fin.	
En este sentido, el informe ya se encuentra debidamente diligenciado, revisado y cargado en el Drive institucional dispuesto para el cargue de la información. Allí podrá ser consultado para su respectiva verificación, revisión y demás fines pertinentes.	

Fuente: Radicado No. 2026100400020953 del 07 de Octubre de 2026.

Resultados del Seguimiento del tercer trimestre 2026

1. Estado General de PQRS

Durante el tercer trimestre de 2026, se reportaron 414 interacciones ciudadanas, de las cuales 378 correspondieron a radicados registrados en el sistema Orfeo y 36 a interacciones recibidas a través de las redes sociales institucionales, reportadas de manera independiente por la Oficina de Comunicaciones y Cultura Ciudadana.

La distribución de los radicados registrados en Orfeo y de las interacciones en redes sociales permite identificar el volumen de atención ciudadana gestionado a través de los canales institucionales durante el periodo objeto de seguimiento.

La distribución mensual de los registros reportados fue la siguiente:

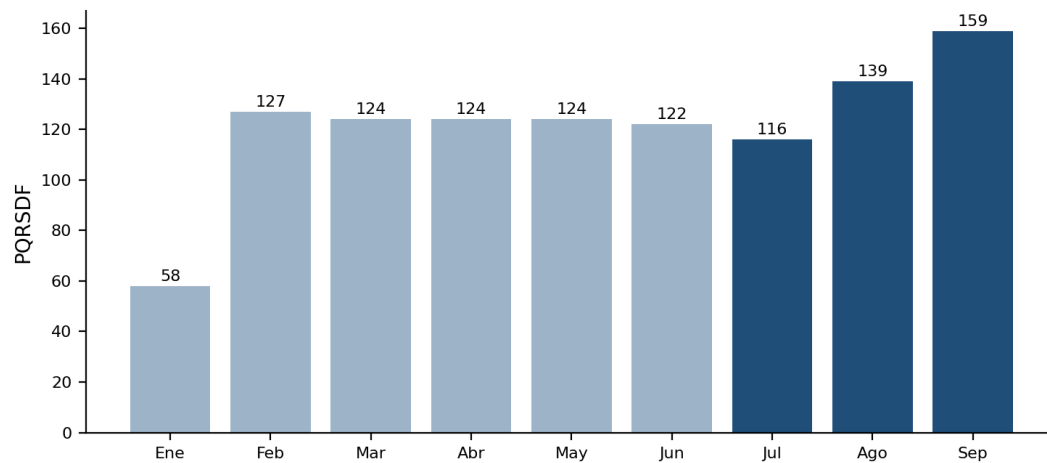
Fuente	Julio	Agosto	Septiembre	Total, según consolidado
Radicados en Orfeo y redes Sociales	116	139	159	414

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

En comparación con los dos primeros trimestres de la vigencia, el tercer trimestre presentó el mayor volumen de interacciones ciudadanas. Mientras que en el primer trimestre se registraron 309 y en el segundo 370, durante el tercer trimestre se reportaron 414.



	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	ACUMULADO
TOTAL	309	370	414	1.093

En consecuencia, el acumulado reportado entre enero y septiembre de 2026 asciende a 1.093 interacciones ciudadanas, de acuerdo con la información consolidada. Estos resultados evidencian un incremento progresivo en el volumen de interacciones ciudadanas durante los tres primeros trimestres de la vigencia, lo que resalta la importancia de mantener el seguimiento a la oportunidad y efectividad de la gestión de las PQRSD.

2. Clasificación por Tipología de Orfeo

De acuerdo con la información suministrada, las solicitudes registradas en el sistema Orfeo se distribuyeron según las siguientes tipologías, en el tercer trimestre:

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD	CANTIDAD
Denuncias	1
Derecho de petición de documentos y de información (copias)	16
Derechos de petición de formulación consulta	3
Invitación	16

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

Derechos de petición -solicitud	245
Proposiciones del concejo o el congreso	4
Queja	3
Solicitudes de periodistas	1
Solicitud del congreso o asamblea	14
Solicitudes del concejo	19
Solicitudes entre entidades públicas	40
Solicitudes órganos de control	22
Sugerencias	1
Traslado no competencia EFR	6
Traslado por competencia EFR	6
Tutela	3
Felicitaciones	14
TOTAL	414

La clasificación evidencia una concentración significativa en Derechos de petición, con 245 registros. En segundo lugar, se encuentran las solicitudes entre entidades públicas, con 40 registros, seguidas de las solicitudes de órganos de control, con 22.

3. Estado de la Gestión

Al corte del Tercer trimestre, 325 radicados figuran finalizados y 53 sin finalizar. Por mes de ingreso, la finalización fue de 100 % en julio (103 de 103), 99,3 % en agosto (134 de 135) y 62,9 % en septiembre (88 de 140).

De acuerdo con la información reportada, de los 53 radicados pendientes, 1 se encuentra en estado sin finalizar y 52 corresponden a solicitudes ingresadas durante septiembre. Esta situación evidencia la necesidad de mantener un seguimiento prioritario a los radicados de dicho mes, con el fin de verificar su estado de trámite y la emisión oportuna de las respuestas correspondientes.

La distribución de los radicados pendientes por dependencia es la siguiente:

DEPENDENCIA CON RADICADOS PENDIENTES	PENDIENTES
Subdirección de Proyectos Férreos	14
Subdirección de Integración Sostenibilidad y Entorno	13
Subdirección de Proyectos Especiales	8
Dirección Técnica	5
Dirección Administrativa y Financiera	4
Dirección de Estructuración Financiera	2
Gerencia General	2
Dirección de Gestión Contractual de Proyectos	1
Gestión Financiera - Tesorería	1
Subgerencia General	1

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

Oficina Asesora Jurídica	1
Oficina de Comunicaciones y Cultura Ciudadana	1
TOTAL, PENDIENTES	53

Se observa que la Subdirección de Proyectos Férreos, con 14 radicados, y la Subdirección de Integración, Sostenibilidad y Entorno, con 13, concentran conjuntamente 27 solicitudes pendientes.

En consecuencia, resulta pertinente fortalecer el seguimiento a la gestión de estas dependencias, sin perjuicio del control que debe mantenerse sobre los radicados pendientes de las demás áreas, verificando los tiempos de trámite, los términos legales aplicables y las acciones adelantadas para su finalización

4. Gestión de las interacciones en las Redes sociales institucionales

La Oficina de Comunicaciones reportó 36 interacciones: 31 en Facebook y 5 en Instagram. Se registró respuesta en 34 de ellas. Según el consolidado, 14 se clasificaron como felicitaciones y 22 como solicitudes o preguntas ciudadanas, principalmente sobre fechas de entrega y avance de obra del RegioTram de Occidente, la extensión de la Troncal NQS en Soacha, el RegioTram del Norte y el Cable Aéreo La Calera.

RIESGOS		
RIESGO IDENTIFICADO / POSIBLE RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	OBSERVACIÓN

HALLAZGOS			
NO CONFORMIDADES			
N O	CRITERIO / NUMERAL	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
1			
2			

OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES

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

Observaciones:

1. Seguimiento a los términos de respuesta y envío de alertas semanales

El numeral 4 del procedimiento PR-EFR-SAC-001 establece la responsabilidad del líder del proceso de Servicio al Ciudadano de remitir alertas semanales a las dependencias responsables, relacionadas con las PQRSDF notificadas, próximas a vencer y vencidas, con base en la información extraída del sistema Orfeo.

En el marco del seguimiento al tercer trimestre de 2026, se identificó un radicado reportado como pendiente cuya fecha límite de respuesta se encontraba vencida, correspondiente al radicado Orfeo No. 2026100000071592, clasificado como petición de interés general y asignado a la Dirección Técnica.

De acuerdo con la matriz suministrada, el radicado tenía como fecha límite de respuesta el 8 de septiembre de 2026. Asimismo, se reportaron gestiones de seguimiento mediante comunicaciones de fechas 29 de septiembre y 2 de octubre de 2026. No obstante, se requiere verificar el expediente electrónico y los soportes correspondientes para establecer la gestión efectivamente adelantada, la eventual ampliación del plazo, si resultaba procedente, y la emisión y notificación de la respuesta al peticionario.

Adicionalmente, los soportes revisados no permitieron acreditar de manera suficiente que las alertas a las dependencias se hubieran remitido con la periodicidad semanal establecida en el procedimiento. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer la trazabilidad documental de las actividades de seguimiento y de los mecanismos de control sobre los términos de respuesta.

Recomendaciones:

- Fortalecer el control sobre la emisión y conservación de las alertas semanales dirigidas a las dependencias, garantizando que se cuente con evidencia verificable de su envío, contenido y destinatarios.
- Reforzar el seguimiento a las dependencias que concentran el mayor número de radicados pendientes, priorizando aquellos próximos a vencer o con términos vencidos.
- Recordar a los responsables de la gestión de PQRSDF la importancia de actualizar el estado de los radicados en Orfeo y adjuntar los soportes de respuesta y notificación, según corresponda.

CONCLUSIONES

De acuerdo con la información suministrada y los soportes revisados, durante el tercer trimestre de 2026 se reportaron 378 radicados registrados en el sistema Orfeo, de los cuales 325 figuraban en estado “Finalizado” y 53 en estado “Sin Finalizar” al corte de la información. De estos últimos, 52 registraban fechas límite de respuesta posteriores a la fecha de corte reportada y uno presentaba una fecha límite vencida. De manera independiente, se reportaron 36 interacciones recibidas a través

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

de las redes sociales institucionales, para un total de 414 interacciones ciudadanas en el consolidado general.

El análisis de la gestión evidenció un total de 414 interacciones registradas en la plataforma ORFEO, de las cuales 361 requerimientos que equivalen al 86,0% y figuran en estado finalizado y 52 requerimientos con un porcentaje del 12,56 % de los cuales se encuentran vigentes y dentro de los términos establecidos para su finalización.

No obstante, se identifica la necesidad de fortalecer el seguimiento a los trámites pendientes, especialmente aquellos correspondientes al mes de septiembre, así como verificar la gestión adelantada frente a los radicados que presenten términos vencidos.

Finalmente, se concluye que el seguimiento permitió identificar aspectos susceptibles de mejora en la oportunidad de la gestión, la trazabilidad de las actuaciones. En este sentido, se recomienda implementar acciones orientadas a fortalecer el control sobre los términos de respuesta, la gestión de los radicados pendientes y la consistencia de los reportes, con el fin de contribuir al cumplimiento del procedimiento institucional y de las disposiciones legales aplicables en materia de atención al ciudadano.

Fuente:

- *Excel Reporte_PQRSDF_JUL-AGO-SEPT*
- *Radicado No. 2026100010020683 del 01 de Octubre del 2026 - Solicitud Información PQRSDF Tercer trimestre de 2026 en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría*
- *Radicado No. 2026100400020953 del 07 de Octubre de 2026 - Respuesta Radicado 2026100010020683 Solicitud Información PQRSDF Tercer trimestre de 2026 En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría*

Presentado por:



RAÚL ANTONIO BARRIGA CASTIBLANCO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Pamela Forero Moncada - 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/>