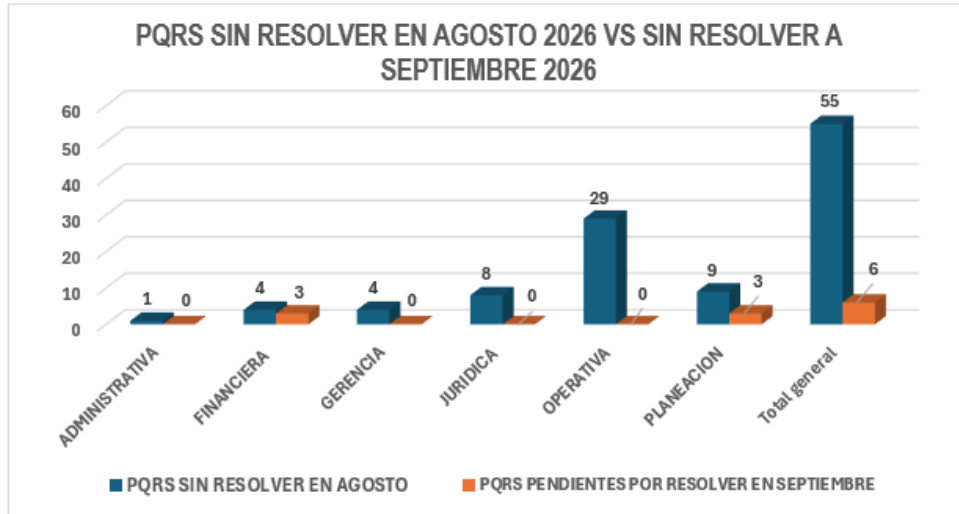


OFICINA DE CONTROL INTERNO

SEGUIMIENTO PREVENTIVO A LOS PQRS

PERIODO: 01 DE SEPTIEMBRE A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2026

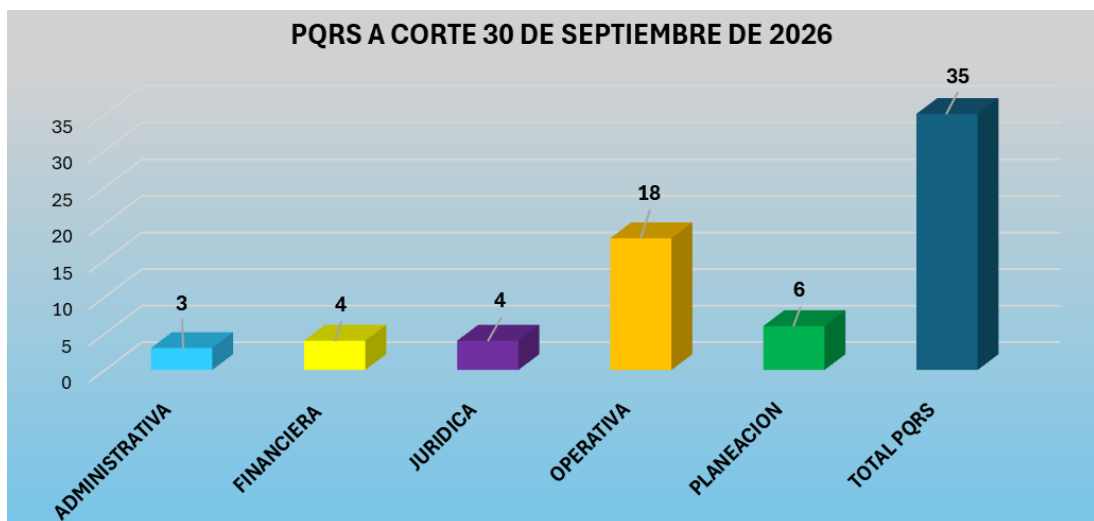
ANTECEDENTES: Durante el mes de agosto se radicarón (74) PQRS, de los cuales al corte 31 de agosto de 2026 se les dio respuesta a (39) PQRS quedando sin respuesta (35), adicionalmente (1) del periodo marzo, (4) de abril, (4) de mayo, (1) de junio y (10) de julio, distribuidos por dependencias como se detalla en la imagen.



Se compararon al corte 30 de septiembre de 2026, evidenciándose que de los (55) PQRS, se encuentran sin resolver (6) correspondientes a (3) de julio y (3) de agosto, distribuidos por dependencias como se detalla en la imagen anterior.

INFORME PQRS SIN RESPUESTA CON CORTE A 31 AGOSTO 2026

Durante el mes de septiembre se radicarón (91) PQRS, de los cuales al corte 30 de septiembre de 2026 se les dio respuesta a (62) PQRS quedando sin respuesta (29) del periodo y adicionalmente vienen (6) de periodos anteriores, como se detalla en la siguiente imagen.



INFORME DETALLADO POR DEPENDENCIA, RADICADO Y TIPO DE ALERTA

RADICACION	FECHA RADICACION	DEPENDENCIA	NOMBRE	TIPO DOCUMENTO	DOCUMENTO RESPUESTA	ALERTA
2026-000872	21/09/2026	DIRECCION ADMINISTRATIVA	YADHIRA CARDONA	DERECHO DE PETICION-DE INTERES GENER	EN CALIDAD DE PRESIDENTE DE LA JUN	AMARILLO
2026-000892	29/09/2026	DIRECCION ADMINISTRATIVA	FABIAN MAURICIO MORENO RU	DERECHO DE PETICION-DE INTERES PARTIC	SOLICITUD DE VACACIONES	VERDE
2026-000890	28/09/2026	DIRECCION ADMINISTRATIVA	XIMENA ALEXANDRA GARCIA C	DERECHO DE PETICION-DE INTERES PARTIC	SOLICITUD DE VACACIONES - JEFE DE	VERDE

RADICACION	FECHA RADICACION	DEPENDENCIA	NOMBRE	TIPO DOCUMENTO	DOCUMENTO RESPUESTA	ALERTA
2026-000701	24/07/2026	DIRECCION FINANCIERA	MARIA PAULA SANCHEZ	DERECHO DE PETICION-DE INTERES GENER	SOLICITUD CERTIFICADO INGRESOS Y	ROJA
2026-000721	30/07/2026	DIRECCION FINANCIERA	OSCAR VACA CHAPARRO	DERECHO DE PETICION-CONSULTAS	SOLICITUD CERTIFICADO INGRESOS Y	ROJA
2026-000643	6/07/2026	DIRECCION FINANCIERA	LA PREVISORA S.A	DERECHO DE PETICION-CONSULTAS	SOLICITUD COMPROBANTE DE EGRESO	ROJA
2026-000895	30/09/2026	DIRECCION FINANCIERA	SFAI AUDIT SAS	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	ESTADOS FINANCIEROS INTERMEDIOS	AMARILLO

RADICACION	FECHA RADICACION	DEPENDENCIA	NOMBRE	TIPO DOCUMENTO	DOCUMENTO RESPUESTA	ALERTA	OBSERVACIONES
2026-000852	15/09/2026	DIRECCION OPERATIVA	CONSORCIO INTER SEMAFORIC	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	RESPUESTA A OFICIO UT ISC-315-2026	ROJA	SE DELEGO A IVAN DARIO CULMA AVILA
2026-000846	14/09/2026	DIRECCION OPERATIVA	CONSORCIO INTER SEMAFORIC	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	REVISI??N DE TOMA DE INFORMACI??N	ROJA	SE DELEGO A JUAN GUILLERMO CARDOSO
2026-000843	14/09/2026	DIRECCION OPERATIVA	EXPRESO IBAGUE	DERECHO DE PETICION-CONSULTAS	OFICIO SETP-2026-0457 CUMPLIMIENTO	ROJA	SE DELEGO A WILLIAM CERVERA ACOSTA
2026-000842	11/09/2026	DIRECCION OPERATIVA	CONTRAUTOL	DERECHO DE PETICION-CONSULTAS	SOLICITUD URGENTE DE GESTI??N ANT	ROJA	SE DELEGO A WILLIAM CERVERA ACOSTA
2026-000891	29/09/2026	DIRECCION OPERATIVA	CONSORCIO INTER SEMAFORIC	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	RADICACI??N PARCIAL NO.2 DEL CONT	NARANJA	
2026-000888	28/09/2026	DIRECCION OPERATIVA	EXPRESO IBAGUE	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	OBSERVACIONES Y SUBGERENCIA A LA	NARANJA	
2026-000887	28/09/2026	DIRECCION OPERATIVA	CONSORCIO INTER SEMAFORIC	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	TRASLADO PARA CONOCIMIENTO 2 CRC	NARANJA	
2026-000885	28/09/2026	DIRECCION OPERATIVA	CONSORCIO INTER SEMAFORIC	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	TRASLADO PARA CONOCIMIENTO ??? C	NARANJA	
2026-000897	30/09/2026	DIRECCION OPERATIVA	ALCALDIA DE IBAGUE	DERECHO DE PETICION-SOLICITUD	SOLICITUD DE INFORMACI??N Y SOPOR	VERDE	
2026-000886	28/09/2026	DIRECCION OPERATIVA	CONSORCIO INTER SEMAFORIC	DERECHO DE PETICION-CONSULTAS	SOLICITUD DE CONFIRMACI??N DE OPE	VERDE	
2026-000875	22/09/2026	DIRECCION OPERATIVA	WILLIAM FRANCO AGUDELO	DERECHO DE PETICION-CONSULTAS	REQUERIMIENTO DE EMISION DE ACTOS	VERDE	
2026-000870	18/09/2026	DIRECCION OPERATIVA	ASOTPC	DERECHO DE PETICION-CONSULTAS	DERECHO DE PETICI??N ??? SOLICITUD	VERDE	
2026-000865	18/09/2026	DIRECCION OPERATIVA	JULIAN ALFONSO RODRIGUEZ C	DERECHO DE PETICION-CONSULTAS	SOLICITUD DE INFORMACI??N Y EJERC	VERDE	
2026-000864	18/09/2026	DIRECCION OPERATIVA	JOAQUIN IGNACIO ACOSTA BO	DERECHO DE PETICION-CONSULTAS	REMITE OFICIO NO. 2430-104996 DEL 1	VERDE	
2026-000858	16/09/2026	DIRECCION OPERATIVA	JUAN MANUEL MONTEALEGRE B	DERECHO DE PETICION-CONSULTAS	FWD: DERECHO DE PETICION SETP	VERDE	
2026-000856	15/09/2026	DIRECCION OPERATIVA	DANIEL SANTIAGO MARTINEZ C	DERECHO DE PETICION-CONSULTAS	DERECHO DE PETICI??N DE INFORMACI	VERDE	
2026-000854	15/09/2026	DIRECCION OPERATIVA	VELNEC S.A	DERECHO DE PETICION-CONSULTAS	CONTRATO DE INTERVENTOR??A NO. 03	VERDE	
2026-000851	15/09/2026	DIRECCION OPERATIVA	CONSORCIO INTER SEMAFORIC	DERECHO DE PETICION-CONSULTAS	REQUERIMIENTO DE INFORMACI??N Y S	VERDE	

RADICACION	FECHA RADICACION	DEPENDENCIA	NOMBRE	TIPO DOCUMENTO	DOCUMENTO RESPUESTA	ALERTA
2026-000813	3/09/2026	OFICINA ASESORA JURIDICA	SWARCO ANDINA SAS	DERECHO DE PETICION-CONSULTAS	RADICACI??N OFICIO 2026-1673 - SOL	ROJA
2026-000882	24/09/2026	OFICINA ASESORA JURIDICA	UNION TEMPORAL IBAGUE SMA	TRAMITES JUDICIALES	OFICIO ALLEGANDO CESI??N DE DERE	AMARILLO
2026-000881	24/09/2026	OFICINA ASESORA JURIDICA	MARIA PAULA ROJAS SALCEDO	DERECHO DE PETICION-DE INTERES PARTIC	SOLICITUD FORMAL DE RECONSIDERAC	AMARILLO
2026-000896	30/09/2026	OFICINA ASESORA JURIDICA	PERSONERIA DE IBAGUE	REQUERIMIENTOS ORGANISMOS DE CONTR	SOLICITUD PRUEBAS DOCUMENTALES E	VERDE

RADICACION	FECHA RADICACION	DEPENDENCIA	NOMBRE	TIPO DOCUMENTO	DOCUMENTO RESPUESTA	ALERTA
2026-000797	26/08/2026	OFICINA ASESORA DE PLANEAC	MINISTERIO DE TRASPORTE	DERECHO DE PETICION-SOLICITUD DE INFO	REPORTE Sisetu - SETP DE IBAGU??	ROJA
2026-000748	5/08/2026	OFICINA ASESORA DE PLANEAC	MINISTERIO DE TRASPORTE	DERECHO DE PETICION-CONSULTAS	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE LA	ROJA
2026-000817	4/09/2026	OFICINA ASESORA DE PLANEAC	MINISTERIO DE TRASPORTE	DERECHO DE PETICION-CONSULTAS	FWD: OBSERVACIONES A LA RESPUEST	ROJA
2026-000733	3/08/2026	OFICINA ASESORA DE PLANEAC	DNP DEPARTAMENTO NACIONAL	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	ACCESIBILIDAD MESA DE TRABAJO - S	ROJA
2026-000814	3/09/2026	OFICINA ASESORA DE PLANEAC	MINISTERIO DE TRASPORTE	REQUERIMIENTOS ORGANISMOS DE CONTR	FWD: SOLICITUDES RECOMPOSICI??N	ROJA
2026-000889	28/09/2026	OFICINA ASESORA DE PLANEAC	PEDRO A NI??O RODRIGUEZ	DOCUMENTOS INFORMATIVOS	FWD: INFORMACION SOBRE LA PROGRA	NARANJA

CONCLUSION

De acuerdo con el seguimiento realizado a las PQRS con corte al 30 de septiembre de 2026, se evidencia una reducción del número de solicitudes pendientes de periodos anteriores, pasando de (55) PQRS identificadas al corte del 30 de agosto a (6) pendientes al 30 de septiembre de 2026, lo que refleja avances en la gestión y atención de las solicitudes ciudadanas. No obstante, persiste un rezago en la respuesta de PQRS, incluyendo solicitudes de periodos anteriores y 31 correspondientes al mes de septiembre, situación que requiere fortalecer el seguimiento y control sobre los tiempos de respuesta, con el fin de garantizar la atención oportuna de las solicitudes y prevenir posibles incumplimientos de los términos legales aplicables.

Lo anterior adquiere especial relevancia frente a lo establecido en La Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición y establece los términos legales para su atención y respuesta, los cuales, de manera general, corresponden a quince (15) días para las peticiones, diez (10) días para las solicitudes de información y documentos y treinta (30) días para las consultas, **salvo que exista un término especial aplicable**.

En este sentido, la falta de respuesta oportuna a las PQRS en los términos legalmente establecidos sin que exista justificación o actuación que permita ampliar el plazo conforme a la normativa vigente, representan un riesgo de incumplimiento de los términos legales y de afectación del derecho fundamental de petición, lo que puede generar consecuencias jurídicas y disciplinarias para la entidad. **Hay que distinguir entre la responsabilidad de la Entidad y la responsabilidad individual del servidor o funcionario encargado.**

La falta de atención de las peticiones y el incumplimiento de los términos para resolverlas de conformidad con el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 se puede constituir en una falta para el servidor público y puede dar lugar a las sanciones correspondientes conforme al régimen disciplinario aplicable.

FALLAS ENCONTRADAS

Durante el seguimiento se evidenció que, al momento de cargar algunas PQRS en el sistema, no se estarían determinando adecuadamente los términos de atención aplicables, situación que ha generado registros de derechos de petición con términos vencidos, mientras el sistema mantiene el semáforo en color amarillo. Esta situación genera incertidumbre frente a la efectividad del mecanismo de alerta y seguimiento, toda vez que el indicador no refleja de manera consistente el estado real de las solicitudes y podría limitar la capacidad de los responsables para identificar oportunamente aquellas que requieren atención prioritaria.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno, considera necesario fortalecer el seguimiento y control de las PQRS, especialmente respecto de aquellas próximas a vencer y las que presentan rezago, estableciendo responsables, mecanismos de alerta y seguimiento periódico que permitan garantizar su atención oportuna y prevenir la materialización de riesgos legales, administrativos y disciplinarios.

la Oficina de Control Interno alerta sobre la importancia de fortalecer los mecanismos implementados para la gestión y seguimiento de las PQRS, priorizando aquellas que se encuentren próximas al vencimiento de los términos y las que presenten respuestas pendientes. Para ello, resulta pertinente establecer controles y alertas oportunas, definir claramente los responsables y realizar verificaciones periódicas que contribuyan a mejorar los tiempos de respuesta, asegurar el cumplimiento de los términos legales y reducir la exposición de la entidad a posibles riesgos de carácter administrativo, legal y disciplinario.

RECOMENDACIÓN

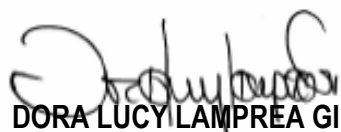
Se recomienda fortalecer los controles establecidos para el registro, clasificación y seguimiento de las PQRS, especialmente en lo relacionado con la correcta parametrización de los términos de vencimiento de acuerdo con la naturaleza e importancia de cada solicitud.

Se recomienda establecer mecanismos de verificación y alertas oportunas que permitan identificar las PQRS próximas a vencer y aquellas que ya se encuentren vencidas, así como realizar la revisión periódica de la información registrada por los funcionarios responsables, con el fin de garantizar que los términos legales sean correctamente identificados y atendidos dentro de los plazos establecidos. Lo anterior permitirá fortalecer la trazabilidad y oportunidad en la atención de las PQRS, reducir el riesgo de vencimiento de términos y prevenir posibles consecuencias administrativas, disciplinarias o legales derivadas de la falta de atención oportuna de las solicitudes ciudadanas.

Se recomienda mesa de trabajo con el grupo de informática encargado del soporte técnico y administración general de la plataforma PISAMI para ajustar las alertas tempranas y semáforos de vencimiento automáticos en los conceptos de documentos, configurando en el sistema de gestión (o software de PQRS) basadas en los términos legales, **salvo que exista un término especial aplicable.**

Se recomienda dar atención a las recomendaciones anteriores, y remitir un avance a la oficina de control interno.

Atentamente,



DORA LUCY LAMPREA GIL
Jefe de Control Interno - SETP

Redactó: Carlos Humberto Perdomo – Profesional Contratista