

MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

MEMORANDO INTERNO 210TH

15 JUL 2026

PARA: Lucy Norelly Loaiza Velásquez – Gerente
Carlos Alberto Ordoñez Astaiza – Secretario General
Juan Gabriel Londoño – Director de Operaciones

DE: Yesika Xiomara Martínez Ocampo – Asesora de Control Interno

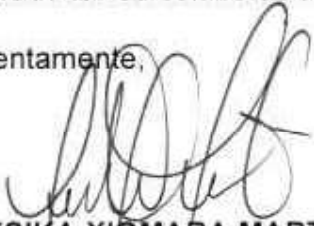
ASUNTO: Análisis de Control Interno frente al comportamiento de las PQRSDf primer semestre de 2026

En cumplimiento con la Ley 1474 de 2011, se desarrolló un análisis desde la Asesoría de Control Interno, al comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones de la Empresa MEGABUS S.A. en Reestructuración del periodo correspondiente del 1 de enero al 30 de junio de 2026.

Por lo anterior, se solicita a la administración tener presente los resultados y las recomendaciones que se exponen en el informe anexo y adelantar las acciones de mejora correspondientes con el personal responsable y competente para cada tema.

Agradezco su colaboración y atención.

Atentamente,



YESIKA XIOMARA MARTINEZ O.
Asesora de Control Interno

Proyecto: Yesika Xiomara Martínez Ocampo-Asesora de Control Interno

Anexo: Informe PQRSDf primer semestre 2026



MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF
PRIMER SEMESTRE 2026
(1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO)**

1. Introducción

El presente Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) de MEGABÚS S.A. EN REESTRUCTURACIÓN corresponde al primer semestre de la vigencia 2026 (1 de enero al 30 de junio de 2026), y tiene como finalidad analizar el comportamiento y la gestión de los requerimientos ciudadanos, y evaluar su nivel de cumplimiento frente al marco normativo vigente y al Instructivo para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (Código 1-40-00-45-01-03-01, Versión 02, del 22 de abril de 2026).

Este informe se elabora en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015 (por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y la Ley 1712 de 2014 (de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional), y en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, particularmente con la Política de Servicio al Ciudadano.

Como aspecto positivo, se observan avances significativos en la construcción y adopción formal del procedimiento interno para la atención de PQRSDF, evidenciados en la suscripción del Instructivo Código 1-40-00-45-01-03-01 (Versión 02) el 22 de abril de 2026, por parte de la Gerencia y la Dirección Técnica de Operaciones. No obstante, de la revisión de la trazabilidad real de PQRSDF del semestre se observa que dicho procedimiento —en particular el canal de página web con generación automática de radicado a través del software Isóptimo— aún no se encuentra puesto en ejecución, situación que se detalla en el numeral 11 del presente informe.

2. Objetivo

Presentar un informe de seguimiento y análisis del comportamiento de las PQRSDF recibidas por MEGABÚS S.A. EN REESTRUCTURACIÓN durante el primer semestre de 2026, evaluando su volumen, clasificación, causas, canales, oportunidad de respuesta y, de manera prioritaria, el grado de cumplimiento del Instructivo interno y del marco normativo aplicable (Leyes 1474 de 2011, 1755 de 2015 y 1712 de 2014), con el fin de apoyar la toma de decisiones y el fortalecimiento del control interno.

3. Marco normativo

El presente seguimiento se fundamenta en las siguientes disposiciones:

- Ley 1474 de 2011, artículo 76: obliga a las entidades a implementar mecanismos de atención oportuna a las quejas y reclamos, y a rendir cuenta de su gestión al respecto a través de las oficinas de control interno.
- Ley 1755 de 2015: regula el derecho fundamental de petición y establece los términos legales para resolver las distintas modalidades de solicitud, según se detalla en la tabla siguiente.
- Ley 1712 de 2014 (Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional): consagra los principios de transparencia, facilitación, divulgación proactiva y accesibilidad, que exigen a las entidades disponer de canales que permitan al ciudadano conocer y consultar el trámite dado a sus solicitudes.
- Instructivo para la Atención de PQRSDf (Código 1-40-00-45-01-03-01, Versión 02, 22-04-2026): documento interno de MEGABÚS S.A. que define el procedimiento operativo para la recepción, radicación, trámite, respuesta y cierre de las PQRSDf a través del software Isóptimo.
- Resolución No. 004 del 7 de enero de 2026 de MEGABÚS S.A. y Decreto Municipal No. 000003 del 5 de enero de 2026 de la Alcaldía de Pereira: otorgan descanso compensado al personal administrativo de la entidad los días 30 y 31 de marzo y 1 de abril de 2026 (Lunes, Martes y Miércoles Santo), compensado mediante jornada laboral especial los sábados 10, 17 y 24 de enero de 2026, declarados días hábiles y laborables para dicho personal. La Dirección Técnica de Operaciones de MEGABÚS S.A. y la Dirección de Operaciones de MEGACABLE fueron exceptuadas de esta disposición; la gestión de PQRSDf no se encuentra dentro de las áreas exceptuadas.

Para efectos del cálculo de oportunidad de respuesta en días hábiles (numeral 10), se aplicó el calendario oficial de festivos de Colombia para 2026 y además, conforme a la Resolución No. 004 de 2026, se excluyeron adicionalmente como días no laborales el 30 y 31 de marzo y el 1 de abril de 2026, y se incluyeron como días hábiles los sábados 10, 17 y 24 de enero de 2026. Por el periodo de semana santa.

Términos legales para resolver, según tipo de solicitud (Ley 1755 de 2015 – Cuadro Nro. 2 del Instructivo):

Tipo de solicitud	Término para resolver	Base normativa
Petición de interés particular	15 días hábiles	Ley 1755 de 2015
Petición de documentos e información	10 días hábiles	Ley 1755 de 2015
Petición de consultas	30 días hábiles	Ley 1755 de 2015
Petición entre autoridades	10 días hábiles	Ley 1755 de 2015

MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

Tipo de solicitud	Término para resolver	Base normativa
Quejas, reclamos	15 días hábiles	Ley 1755 de 2015
Denuncia por actos de corrupción	15 días hábiles	—
Peticiones por salud o seguridad con riesgo inminente	Inmediata / medidas de urgencia	Ley 1755 de 2015
Peticiones de periodistas en ejercicio de su actividad	Trámite preferencial	Ley 1755 de 2015
Solicitud de informes por congresistas	5 días hábiles	Ley 5 de 1992, art. 258

4. Alcance

El informe comprende el análisis consolidado de las PQRSDF recibidas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, con base en la trazabilidad registrada por la entidad, e incorpora una evaluación de cumplimiento frente al Instructivo interno y a los términos legales de la Ley 1755 de 2015.

Se deja constancia de que, para 104 registros del periodo (20,5 %), el campo de clasificación por tipo de requerimiento no se encontró diligenciado en la fuente, y para 114 registros (22,5 %) no se evidenció fecha de respuesta al usuario consignada en la trazabilidad. Estas condiciones limitan el alcance de la verificación de términos y se retoman como hallazgos en el numeral 11.

5. Comportamiento general de las PQRSDF – Primer semestre 2026

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 507 PQRSDF consolidadas del sistema Megabús y Megacable, con un pico en el mes de mayo y una reducción en junio.

Mes	PQRSDF	% del semestre
Enero	86	17,0 %
Febrero	88	17,4 %
Marzo	85	16,8 %
Abril	80	15,8 %
Mayo	104	20,5 %
Junio	64	12,6 %
Total semestre	507	100 %

MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

El primer trimestre (enero-marzo) concentró 259 PQRSDf (51,1 %) y el segundo trimestre (abril-junio) 248 PQRSDf (48,9 %), sin variaciones estructurales significativas entre ambos periodos.

6. Clasificación de las PQRSDf

Tipo de requerimiento	Registros	Participación
Queja	238	46,9 %
Sin clasificar en la fuente	104	20,5 %
Solicitud	71	14,0 %
Reclamo	67	13,2 %
Sugerencia	13	2,6 %
Petición	8	1,6 %
Denuncia	6	1,2 %
Total	507	100 %

La queja es la tipología predominante (46,9 %). El 20,5 % sin clasificar constituye en sí mismo un hallazgo de cumplimiento frente al Instructivo, desarrollado en el numeral 11.3.

7. Canales de comunicación

Canal	Registros	Participación
Correo electrónico	324	63,9 %
Megalínea	87	17,2 %
Buzón	68	13,4 %
Oficina	28	5,5 %
Total	507	100 %

Se destaca que, de acuerdo con el Instructivo vigente, la entidad cuenta con cuatro canales formalmente descritos: línea de atención/Megalínea, buzón físico, correo electrónico y página web. En la trazabilidad del semestre no se identificó el canal página web como fuente de recepción, lo cual es consistente con la situación descrita en el numeral 11.1: dicho canal no se encuentra actualmente operativo.

8. Análisis de causas de las PQRSD

Categoría de causa	Registros	Participación
Operación y conducción en ruta	139	27,4 %
Recaudo y medios de pago	93	18,3 %
Otras causas	84	16,6 %
Atención y actitud del personal	77	15,2 %
Solicitudes e información	53	10,5 %
Seguridad y convivencia	43	8,5 %
Infraestructura del sistema	15	3,0 %
Felicitaciones y reconocimientos	3	0,6 %
Total	507	100 %

Las causas asociadas a la operación y conducción en ruta (27,4 %) y al recaudo y medios de pago (18,3 %) constituyen el primer bloque de atención prioritaria, seguidas por la atención y actitud del personal (15,2 %).

9. Empresas operadoras y áreas remitidas

Grupo remitido	Registros	Participación
Empresas operadoras de transporte	215	42,4 %
Áreas internas MEGABÚS (Operaciones, Gerencia)	160	31,6 %
Operador de recaudo (Pereira Avanza)	131	25,8 %
Sin asignar	1	0,2 %
Total	507	100 %
Empresa operadora	Registros	Participación
Integra	70	13,8 %
Líneas Pereiranas	29	5,7 %
Transperla	26	5,1 %
San Fernando	20	3,9 %
Operadora del Otún	19	3,7 %

MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

Grupo remitido	Registros	Participación
Super Buses	19	3,7 %
Servilujo	18	3,6 %
Urbanos Pereira	9	1,8 %
Urbanos Cañarte	5	1,0 %

Conforme al Instructivo, se remiten a los operadores las PQRSDf que impliquen accidentes, lesiones personales, conductas inapropiadas del personal, conductas inapropiadas de usuarios que generen conflicto con el operario, o incumplimiento de las normas de operación. La empresa Integra concentra la mayor participación (13,8 % del total semestral), por lo que se hace necesario mantener su seguimiento diferenciado como insumo para la evaluación del cumplimiento contractual y de interventoría.

10. Oportunidad de respuesta frente a los términos de la Ley 1755 de 2015

De los 507 registros del semestre, 393 (77,5 %) cuentan con fecha de respuesta al usuario consignada en la trazabilidad, mientras que 114 (22,5 %) no la registran. Para los 393 registros con ambas fechas, el tiempo de respuesta se calculó en días hábiles, aplicando el calendario oficial de festivos de Colombia para 2026 y las condiciones especiales de la Resolución No. 004 de 2026 de MEGABÚS S.A. (descanso compensado del 30 y 31 de marzo y 1 de abril de 2026, y sábados 10, 17 y 24 de enero de 2026 como días hábiles laborales).

Tiempo de respuesta	Registros	% (sobre 393)
Hasta 15 días hábiles	272	69,2 %
Entre 16 y 30 días hábiles	115	29,3 %
Más de 30 días hábiles	6	1,5 %
Total con fecha registrada	393	100 %

El promedio de respuesta en días hábiles es de 12,4 días y la mediana de 12 días. Al aplicar de manera específica el término legal de 15 días hábiles previsto para quejas y reclamos, la tipología más frecuente del semestre, sobre los 233 registros de este tipo con fecha de respuesta registrada, se obtiene que 167 (71,7 %) se resolvieron dentro del término legal y 66 (28,3 %) lo superaron, constituyendo evidencia de incumplimiento del término de la Ley 1755 de 2015.

11. Evaluación de cumplimiento del Instructivo Interno (Código 1-40-00-45-01-03-01, V02)**Avance institucional**

Se reconoce como avance positivo la construcción, formalización y suscripción del Instructivo para la Atención de PQRSDF (Versión 02, 22 de abril de 2026), el cual documenta de manera detallada el procedimiento de radicación, seguimiento, redireccionamiento y cierre a través del software Isóptimo, así como los términos legales aplicables y el sistema de semáforo de alertas. Esta formalización representa un fortalecimiento del componente documental del proceso de atención al ciudadano.

No obstante, de la revisión de la trazabilidad real de PQRSDF del primer semestre de 2026 se concluye que el procedimiento descrito en el Instructivo, particularmente en lo relativo al canal de página web y a la radicación automática a través de Isóptimo, aún no se encuentra puesto en ejecución operativa; la gestión continúa realizándose mediante hojas de cálculo de manejo interno.

Hallazgo 1 — Canal de página web no operativo y ausencia de radicación automática

Criterio: El Instructivo (numeral "PQRSDF recepcionada a través de la página web" y Cuadro Nro. 1, literales A y B) establece que el usuario debe poder radicar su PQRSDF a través del software Isóptimo, el cual genera un número de radicado único de manera automática (p. ej. 2025-1-20-00-1211-R) y envía notificación de confirmación por correo electrónico, permitiendo al ciudadano hacer seguimiento autónomo de su solicitud. Este mecanismo es, además, expresión de los principios de transparencia y facilitación de la Ley 1712 de 2014 y del derecho de petición por cualquier medio consagrado en la Ley 1755 de 2015.

Condición: MEGABÚS S.A. no cuenta actualmente con acceso operativo al registro de PQRSDF a través de la página web. La gestión de la totalidad de los 507 registros del semestre se realiza mediante un archivo de Excel de manejo interno (INFORME_SEMANAL.xlsx), sin que el usuario pueda obtener un radicado automático ni consultar por sus propios medios el estado de su solicitud a través de los canales de comunicación previstos en la norma.

Causa: Se hace necesario culminar la puesta en producción del canal web integrado al software Isóptimo, documentado en el Instructivo desde su Versión 02, cuya implementación operativa se encuentra pendiente pese al avance documental alcanzado.

Efecto: Se limita el ejercicio pleno del derecho de petición por parte del ciudadano en la modalidad de seguimiento autónomo, y se genera un riesgo de incumplimiento de los principios de transparencia activa y facilitación de la Ley 1712 de 2014, así como del control de términos previsto en la Ley 1755 de 2015.

MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

Recomendación: Priorizar y programar, con fecha definida, la puesta en marcha operativa del canal de radicación web a través de Isóptimo, e informar a esta Asesoría sobre el cronograma de implementación.

Hallazgo 2 — Radicado sin formato unificado ni trazabilidad homogénea

Criterio: El Cuadro Nro. 1, literal B del Instructivo establece que el sistema Isóptimo genera automáticamente un número de identificación único con formato estandarizado (AAAA-1-20-00-XXXX-R) para cada PQRSDF radicado.

Condición: El 100 % de los 507 registros del semestre presenta en el campo "No. Radicado PQRSDF" una numeración secuencial simple (1, 2, 3...), sin el formato descrito en el Instructivo. Adicionalmente, el campo "Otro Radicado" presenta valores heterogéneos en el 22,3 % de los registros (113 de 507) —p. ej. "R-933", "17701/2025"— y se encuentra vacío o sin diligenciar en el 77,7 % restante.

Causa: El procedimiento de radicación formalizado en el Instructivo no se aplica actualmente en la práctica operativa; la numeración observada corresponde a un control interno de la hoja de Excel y no a una radicación generada por el software Isóptimo.

Efecto: La ausencia de un radicado unificado y trazable dificulta los cruces de información, la consulta ciudadana y la verificación de términos legales por parte de esta Asesoría y de otros entes de control.

Recomendación: Homologar el número de radicado de todas las PQRSDF al formato único generado por Isóptimo, una vez puesto en operación el módulo correspondiente, y suspender el uso de numeraciones internas paralelas.

Hallazgo 3 — Clasificación Incompleta por tipo de solicitud

Criterio: El Cuadro Nro. 1, literal A del Instructivo establece que, en la radicación de toda PQRSDF, es obligatorio seleccionar el "Tipo de Solicitud" (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia), dato indispensable para aplicar el término de resolución diferenciado del Cuadro Nro. 2 (Ley 1755 de 2015).

Condición: 104 de los 507 registros del semestre (20,5 %) no presentan tipo de solicitud diligenciado en la trazabilidad.

Causa: Falta de aplicación uniforme del campo de clasificación en la herramienta de registro utilizada actualmente.

Efecto: Impide a la entidad y a esta Asesoría verificar con certeza cuál término legal de la Ley 1755 de 2015 resulta aplicable a cada solicitud, y limita la confiabilidad de los reportes de gestión.

MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

Recomendación: Exigir el diligenciamiento obligatorio del tipo de solicitud desde la recepción, para la totalidad de los canales, e incluir un control de calidad periódico sobre este campo.

Hallazgo 4 — Fechas de respuesta al usuario sin diligenciamiento completo

Criterio: El Instructivo (numeral "Ejecución y Seguimiento" y Cuadro Nro. 1, literal C) establece el control permanente de la fecha límite y el tiempo restante de cada PQRSDF, mediante el sistema de semáforo (verde, amarillo, rojo) del software Isóptimo, como mecanismo para garantizar el cumplimiento de los términos de la Ley 1755 de 2015.

Condición: 114 de los 507 registros del semestre (22,5 %) no presentan fecha de respuesta al usuario consignada. De los 393 registros con fecha completa, calculando en días hábiles conforme al calendario oficial de Colombia 2026 y a la Resolución No. 004 de 2026 de MEGABÚS S.A., el 30,8 % (121 registros) supera los 15 días hábiles y el 1,5 % (6 registros) supera los 30 días hábiles. Al aplicar el término legal específico de 15 días hábiles a los 233 registros de tipo queja o reclamo con fecha registrada, 66 (28,3 %) superaron dicho término.

Causa: Ausencia de un sistema automatizado de alertas y de control de términos (semáforo) en la herramienta de manejo interno actualmente en uso, la cual no reemplaza las funcionalidades de control de tiempos previstas para Isóptimo.

Efecto: Se evidencia incumplimiento del término legal de 15 días hábiles de la Ley 1755 de 2015 en algo más de una de cada cuatro quejas y reclamos con fecha de respuesta registrada, lo que expone a la entidad a un riesgo cierto —no solo potencial— de vulneración del derecho de petición y a la pérdida de oportunidad en la respuesta a los operadores y a la ciudadanía.

Recomendación: Implementar, mientras se pone en marcha el módulo de Isóptimo, un control manual de fecha límite y alertas tempranas (semáforo) sobre la herramienta de manejo interno; priorizar el cierre de los 114 registros sin fecha de respuesta consignada; y adoptar medidas correctivas inmediatas con las empresas operadoras y áreas responsables de los 66 casos de queja o reclamo (28,3 %) que superaron el término legal de 15 días hábiles.

12. Recomendaciones consolidadas

- Priorizar y programar, con fecha definida, la puesta en marcha operativa del canal de radicación web integrado al software Isóptimo, formalmente documentado desde la Versión 02 del Instructivo.
- Homologar el número de radicado de todas las PQRSDF al formato único generado por Isóptimo, suspendiendo las numeraciones internas paralelas una vez operativo el módulo.
- Exigir el diligenciamiento obligatorio del campo "Tipo de Solicitud" desde la recepción, en todos los canales, con control de calidad periódico.

MEGABÚS S.A. EN ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN

- Implementar un control manual de fecha límite y alertas tempranas (semáforo) mientras se pone en marcha lo óptimo, y priorizar el cierre de los registros sin fecha de respuesta consignada.
- Fortalecer estrategias de información preventiva y canales de autogestión del usuario, dado el peso de las causas asociadas a recaudo y medios de pago.
- Implementar acciones pedagógicas dirigidas a los conductores de las empresas operadoras de transporte, con énfasis en conducción y cumplimiento de paradas.
- Mantener el seguimiento diferenciado por empresa operadora, con énfasis en Integra, como insumo para la evaluación del cumplimiento contractual y de interventoría.
- Consolidar el presente análisis semestral como insumo permanente para la toma de decisiones en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, e informar sobre los avances en la implementación del Instructivo en el seguimiento del segundo semestre de 2026.

13. Conclusión

MEGABÚS S.A. EN REESTRUCTURACIÓN, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, registró 507 PQRSDf, con predominio de quejas asociadas a la operación en ruta y al recaudo. El cálculo en días hábiles, conforme al calendario oficial de Colombia para 2026 y a la Resolución No. 004 de 2026 de MEGABÚS S.A., evidencia que el 28,3 % de las quejas y reclamos con fecha de respuesta registrada superó el término legal de 15 días hábiles de la Ley 1755 de 2015. Se reconoce como avance positivo la construcción y adopción formal del Instructivo interno para la atención de PQRSDf (Versión 02); sin embargo, dicho instrumento aún no se encuentra puesto en ejecución en sus componentes esenciales de radicación automática, trazabilidad unificada y control de términos, lo que constituye una oportunidad de mejora prioritaria frente al marco normativo de las Leyes 1474 de 2011, 1755 de 2015 y 1712 de 2014. El presente informe se constituye en una herramienta de gestión orientada al fortalecimiento del control interno y a la generación de valor público para la ciudadanía.

Atentamente,


YESIKA XIOMARA MARTINEZ OCAMPO
Asesora de Control Interno de GestiónProyecto y elaboración: Yesika Xiomara Martínez
Asesora de Control Interno de Gestión 