

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF 2025

MEGABÚS S.A.

ASESORIA DE CONTROL INTERNO



1. Introducción

El presente Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) de MEGABÚS S.A. correspondiente a la vigencia 2025, tiene como finalidad analizar de manera integral el comportamiento, la gestión y la oportunidad de respuesta de los requerimientos ciudadanos, como insumo para la toma de decisiones, el fortalecimiento del control interno y la mejora continua del servicio.

Este informe se elabora en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014 y en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, particularmente con la Política de Servicio al Ciudadano.

La información fue consolidada, depurada y analizada de manera estratégica, permitiendo identificar tendencias, causas recurrentes, periodos críticos y oportunidades de mejora, tanto en la gestión operativa como en los procesos de atención y comunicación con los usuarios del sistema Megabús y Megacable.

2. Objetivo

Presentar un informe de seguimiento y análisis del comportamiento de las PQRSDF recibidas por MEGABÚS S.A. durante la vigencia 2025, evaluando su volumen, clasificación, causas, oportunidad de respuesta e incumplimientos, con el fin de apoyar la toma de decisiones y el fortalecimiento de la gestión institucional.



3. Alcance

El informe comprende el análisis consolidado de las PQRSDF recibidas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, incluyendo información relacionada con:

- Comportamiento
- Clasificación
- Análisis de causas
- Incumplimientos
- Solicitudes

4. Comportamiento general de las PQRSDF – Vigencia 2025

Durante la vigencia 2025 se registraron 2.552 PQRSDF consolidadas del sistema Megabús y Megacable, evidenciando un comportamiento progresivo a lo largo del año, con mayor concentración en el segundo y tercer cuatrimestre.

El análisis mensual muestra picos relevantes en los meses de septiembre, octubre y noviembre, mientras que diciembre presenta una reducción significativa, asociada a la disminución de la demanda del servicio por la temporada vacacional.



Análisis cuatrimestral

- **Primer cuatrimestre (enero – abril):** 781 PQRSD. Comportamiento estable con crecimiento moderado.
- **Segundo cuatrimestre (mayo – agosto):** 867 PQRSD. Incremento sostenido asociado a mayor movilidad urbana.
- **Tercer cuatrimestre (septiembre – diciembre):** 904 PQRSD. Mayor concentración anual, con pico crítico en septiembre.

La tendencia general evidencia una relación directa entre el aumento de la demanda del servicio y el volumen de PQRSD.

5. Clasificación de las PQRSD

La clasificación anual de las PQRSD permite identificar que el **88,5 %** de los requerimientos se concentra en dos tipologías:

- **Solicitud de vehículo:** 1.257 registros (49,3 %).
- **Información general:** 999 registros (39,2 %).

Las demás clasificaciones presentan una participación menor, lo que evidencia una adecuada capacidad de resolución interna y bajo nivel de remisiones externas.

Este comportamiento confirma que la mayor carga operativa está asociada a solicitudes recurrentes y estructurales, más que a inconformidades directas por la prestación del servicio.

6. Análisis de causas de las PQRSDF

El análisis por causas agrupadas, consolidando Megabús y Megacable, evidencia que:

- **Solicitudes e información** representan el **61,3 %** del total anual, reflejando una alta necesidad de orientación por parte de los usuarios.
- **Seguridad y convivencia** (12,8 %) y **infraestructura del sistema** (7,0 %) conforman el segundo bloque de atención prioritaria.
- Las causas operativas, técnicas y de comportamiento del personal presentan menor volumen, pero alto impacto en la percepción del servicio.

Este análisis permite diferenciar claramente entre necesidades informativas, problemáticas del entorno y situaciones operativas, facilitando la priorización de acciones preventivas y correctivas.

7. Incumplimientos por empresas operadoras

Durante 2025 se registraron 49 incumplimientos asociados a la operación del sistema Megabús y Megacable.

Durante 2025 se registraron 49 incumplimientos, concentrados principalmente en el primer cuatrimestre (57 %).

El segundo cuatrimestre evidencia una reducción progresiva, mientras que el tercer cuatrimestre presenta solo el 4 % del total anual, **reflejando la efectividad de las acciones correctivas implementadas.**

El comportamiento anual confirma una mejora sostenida en el cumplimiento por parte de las empresas operadoras y la efectividad del seguimiento institucional.

8. Análisis de solicitudes de vehículos

Se registraron 1.257 solicitudes de vehículos durante la vigencia 2025, correspondientes principalmente al sistema Megabús y a la articulación operativa con Megacable.

Se registraron 1.257 solicitudes de vehículos durante la vigencia 2025, con una tendencia ascendente sostenida y una alta concentración en el tercer cuatrimestre (49,1 %).

Este comportamiento ratifica que la solicitud de vehículos es una clasificación estructural, que requiere planeación anticipada, refuerzo operativo y acciones preventivas, especialmente en los meses de mayor demanda.

9. Recomendaciones

- Fortalecer estrategias de información preventiva y canales de autogestión del usuario.
- Implementar acciones pedagógicas para los grupos de interés, previas a los cuatrimestres de mayor demanda.
- Mejorar la trazabilidad y clasificación de las PQRSDF conforme a la Ley 1755 de 2015.
- Actualizar los procedimientos internos en relación a la debida atención y seguimiento a las PQRSDF y socializarlos permanentemente mediante boletines y comunicados al personal (inducción y reinducción).
- Consolidar el análisis de PQRSDF como insumo permanente para la toma de decisiones en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional.

10. Conclusión

MEGABUS S.A., durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, ha dado cumplimiento a la oportunidad de las PQRSDF de la ciudadanía, lo que refleja compromiso en su gestión institucional y cumplimiento normativo. El presente informe se constituye en una herramienta de gestión orientada al mejoramiento continuo del servicio, el fortalecimiento del control interno y la generación de valor público para la ciudadanía.

Atentamente,


YESIKA XIOMARA MARTINEZ OCAMPO
Asesora de Control Interno de Gestión

