

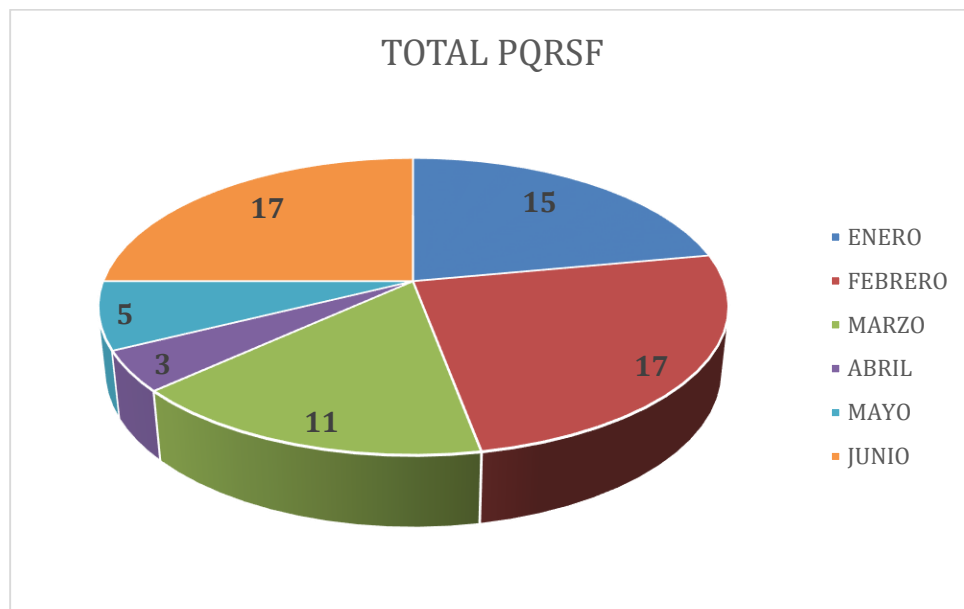
I INFORME PQRSF

Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta SETP Santa Marta

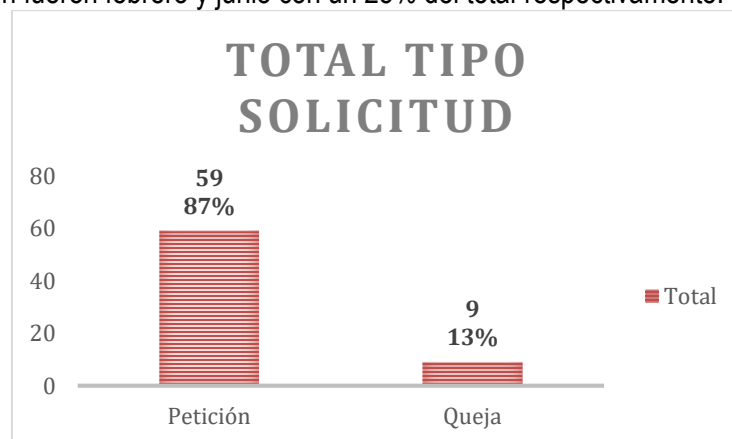
Fecha: Primer Semestre 2020

Objetivo: Evaluar la pertinencia y oportunidad de las PQRSF recibidas en el SETP.

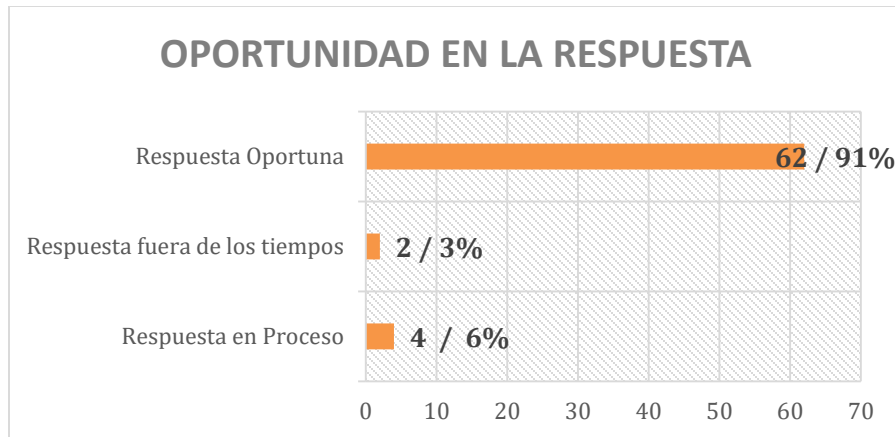
Desarrollo:



Durante el primer semestre de la vigencia 2020, se generaron un total de 68 PQRSF, los meses con mayor participación fueron febrero y junio con un 25% del total respectivamente.



Conforme al tipo de PQRSF, las peticiones se ubicaron en el primer lugar con un porcentaje del 87% y en segundo lugar queja con un 13% respectivamente.



Con relación a la oportunidad en las respuestas, el SETP cumplió en un 91% los tiempos en generar las respuestas de manera oportuna a los ciudadanos, con relación a las respuestas fuera de tiempo corresponde a un 3% y respuestas en proceso un 6% respectivamente.

Recomendaciones:

El próximo informe se evaluarán dos elementos adicionales, los canales por medio de los cuales los usuarios hacen llegar sus PQRSF y las oficinas con mayor participación en mismos, con el fin de tener elementos de juicio para la mejora en los procesos.

Agradeciendo su colaboración y gestión

Atentamente;

(Original firmado)

DIEGO ARMANDO LÓPEZ ORTEGA.

Gerente General SETP Santa Marta.

	Nombre	Cargo	Firma
Revisó	Joshanny Perez Crizon	Asistente de Gerencia SETP	
Proyectó	Rafael Del Toro Guzmán	Jefe de Control interno	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y demás disposiciones jurídicas y/o técnicas vigentes.			