

INFORME DE PQRS 2022-I



SANTAMARTA
El cambio es **imparable**

SETP

Sistema Estratégico de Transporte Público

Santa Marta

I INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LAS PQRS RECIBIDAS EN EL SETP

VIRNA LIZI JOHNSON SALCEDO
Alcaldesa Distrital

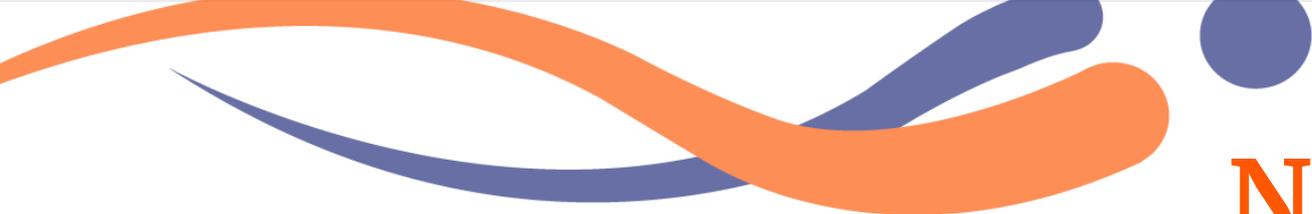
DIEGO ARMANDO LÓPEZ ORTEGA
Gerente General

Santa Marta D.T.C.H., Junio del 2022



OBJETIVO

Realizar seguimiento, monitoreo y evaluación al procedimiento de PQRS y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás grupos de valor que interponen ante el SETP Santa Marta , con el fin de determinar el grado de cumplimiento en la calidad y oportunidad de las respuestas con el fin de efectuar recomendaciones que sean necesarias para la Alta Dirección y a los responsables de los procesos a fin de fomentar una cultura de mejoramiento continuo en la entidad.



NORMATIVIDAD

- * Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Artículo 76. “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”
- * Constitución Política de Colombia, Artículo 23. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”
- * Constitución Política de Colombia, Artículo 74. “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.”
- * Decreto 2106 del 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.
- * Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

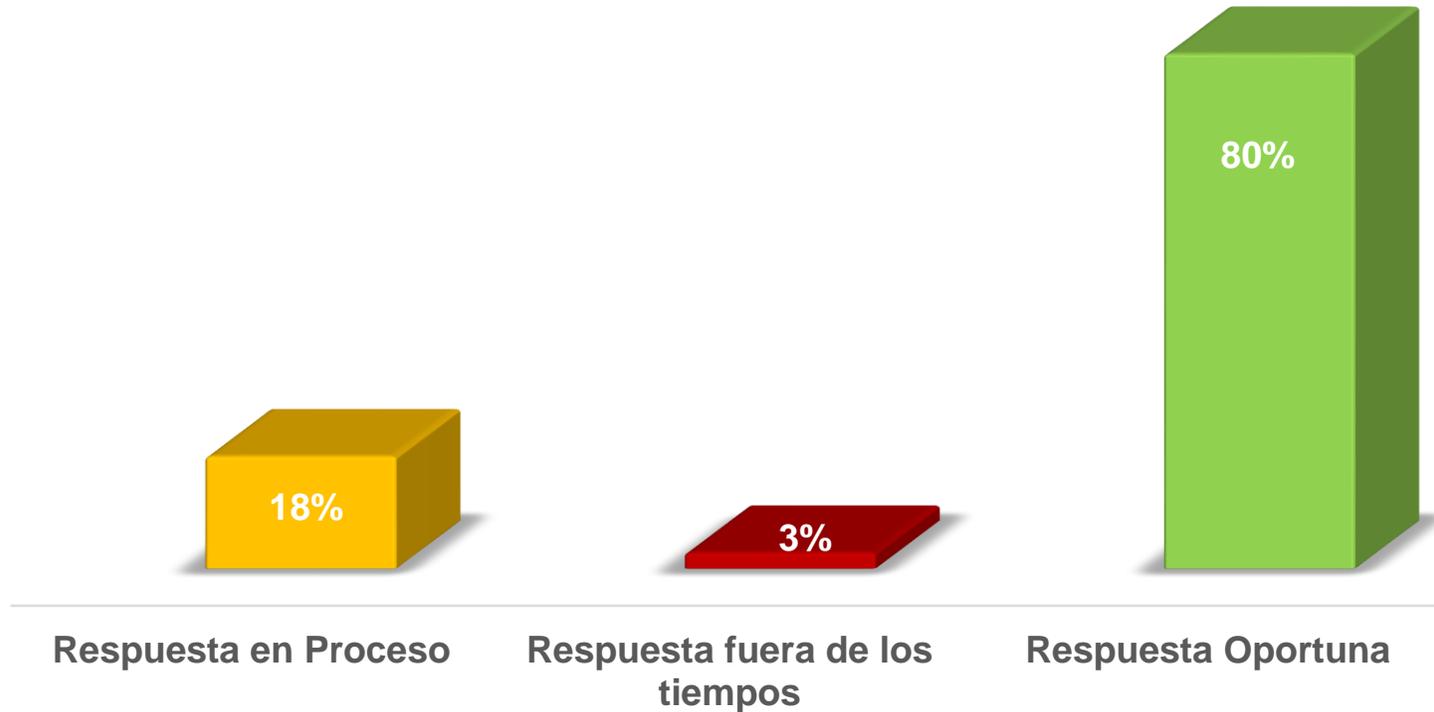


ALCANCE

- * El presente informe abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero hasta el 30 de junio del 2022

RESULTADOS

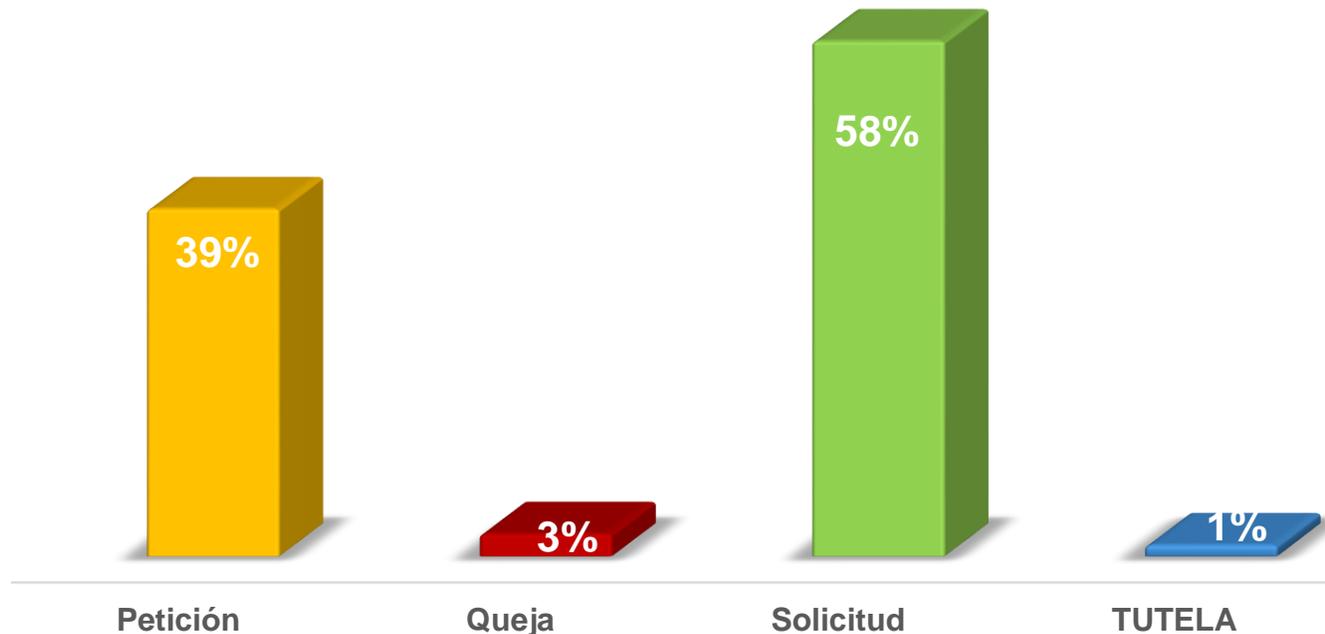
Oportunidad en las Respuestas



* Para el primer semestre del 2022, el Sistema Estratégico de Transporte Público, atendió de manera oportuna en un 80% las PQRS que llegaron a la entidad.

RESULTADOS

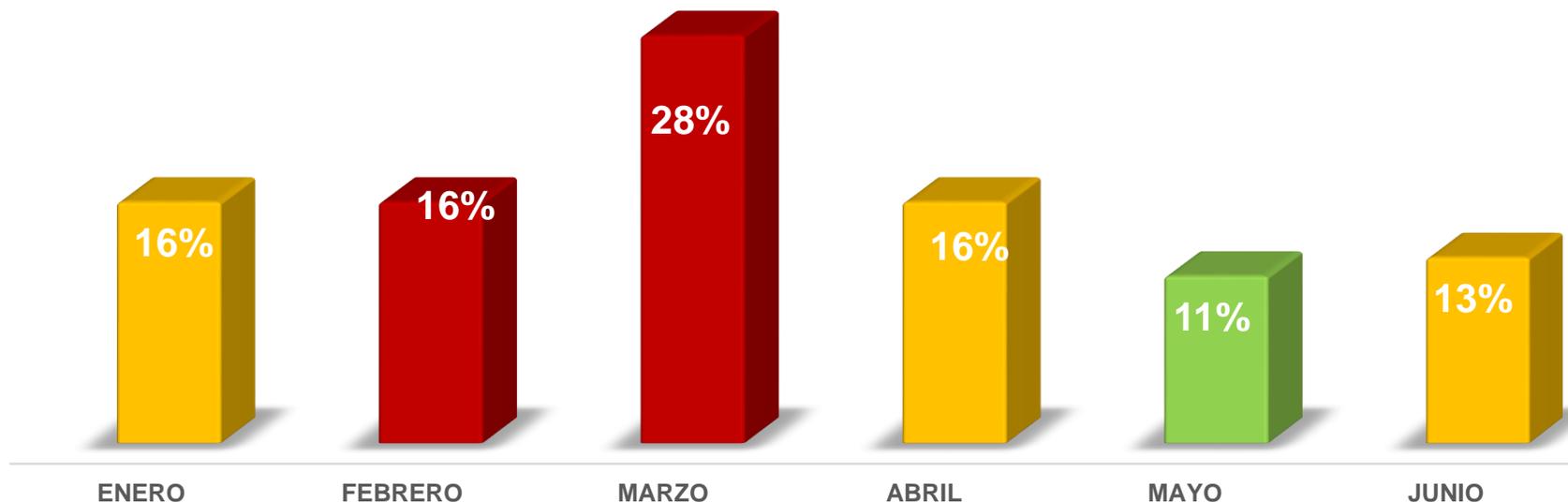
Tipo de PQRF



* Con respecto al número de quejas que allegaron a la entidad, se logra evidenciar que el 58% de estas fueron solicitudes, el 39% peticiones (incluyendo el 1% tutela) y el 3% quejas.

RESULTADOS

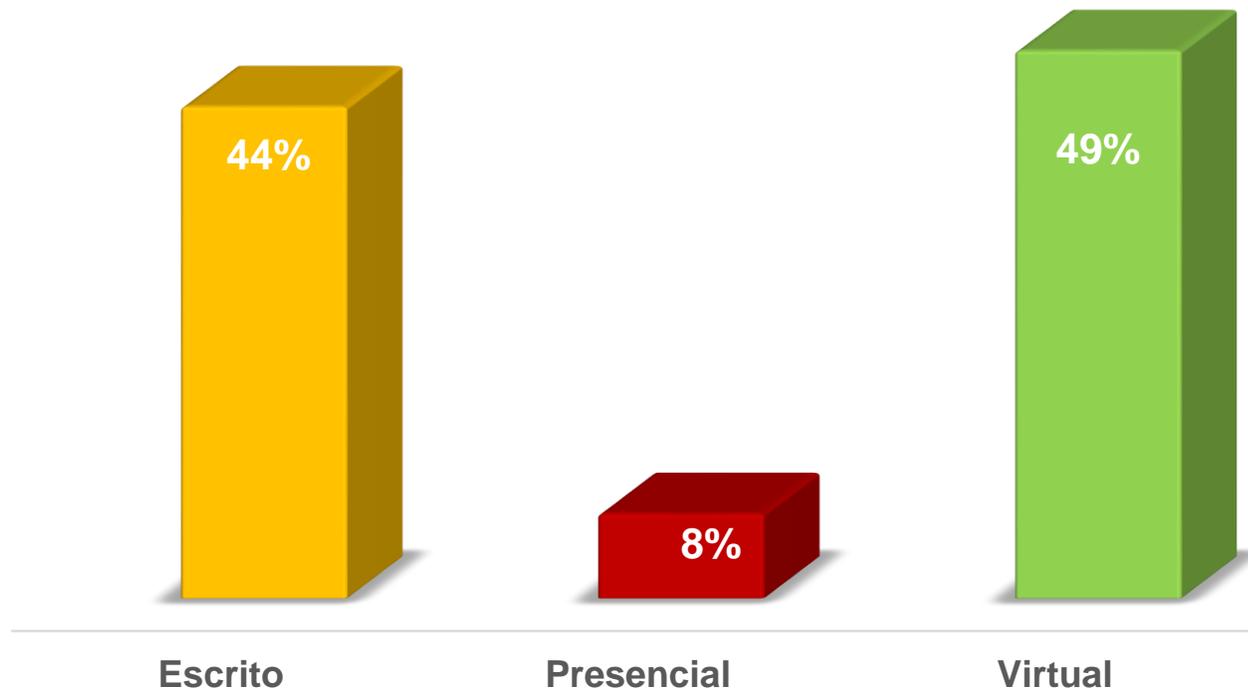
Porcentaje de recepción de PQRS de manera mensual



* Los meses con mayor recepción de PQRS fue marzo con un 28% del total en el semestre, seguido de los mes de enero, febrero y abril respectivamente.

RESULTADOS

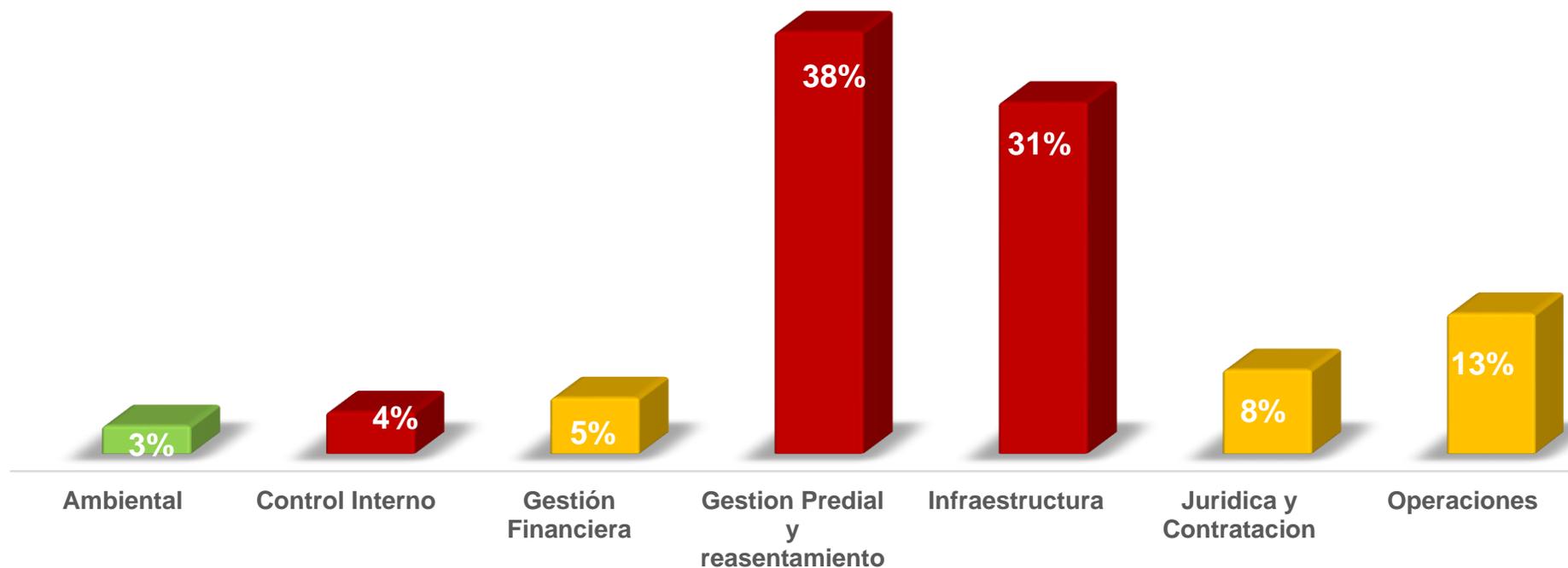
Principal canal utilizado



* El principal canal utilizado durante el segundo semestre fue el virtual, hasta el momento se mantiene desde la vigencia 2020 como la primera opción con un 49%.

RESULTADOS

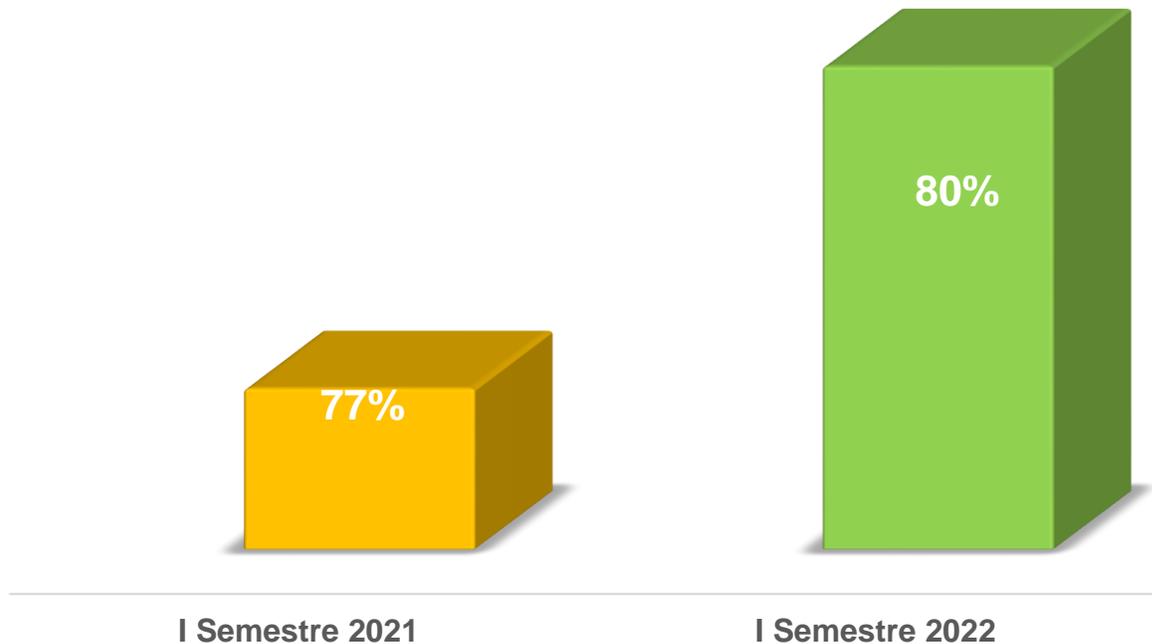
Porcentaje de Trámites por Procesos en la Entidad



* Las áreas con mayor recepción de PQRS son infraestructura, gestión predial y el área de operaciones, que por su naturaleza misional son las áreas que mayor contacto tiene con la comunidad.

RESULTADOS

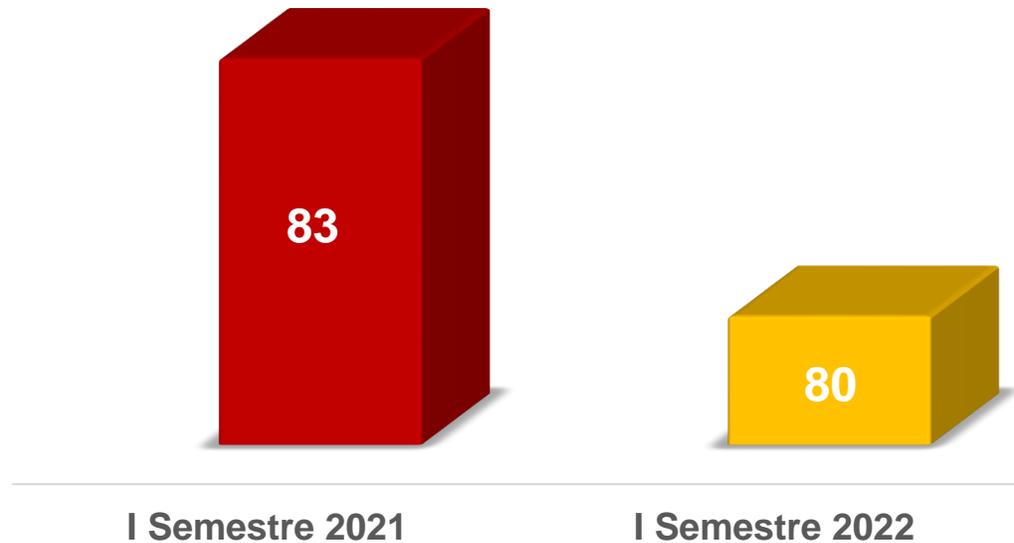
Comparativo de Respuestas Oportunas



* La variación del I semestre del 2021 frente al I semestre del 2022 se encuentra en un 4%. Con relación a las respuestas oportunas.

RESULTADOS

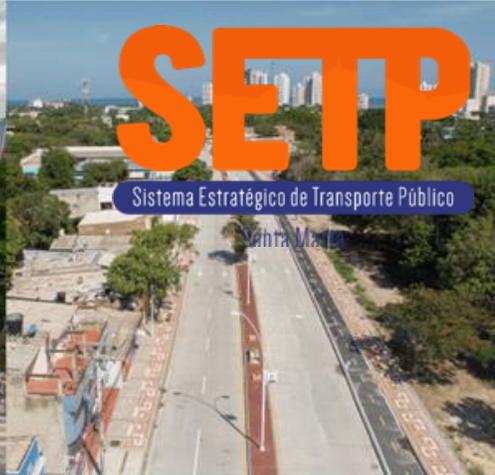
Comparativo de Cantidades de PQRS Recibidas por Semestre



* La variación del I semestre del 2021 frente al I semestre del 2022 se encuentra en un -4%. Disminuyendo en 3 pqrs frente al total recibidas.

CONCLUSIÓN

- Fortalecer la oportunidad en las entregas de las respuestas a los grupos de valor y/o partes interesadas.
- Encaminar a la entidad a la creación de la oficina de atención al usuario a fin de fortalecer los procesos con los usuarios.
- Establecer estrategias digitales con el fin de automatizar los servicios y/o atención a los ciudadanos.



#ELCAMBIOESIMPARABLE

