

# INFORME PQRSF – I SEMESTRE 2025

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

Santa Marta D.T.C.H., Julio del 2025



**ALCALDÍA DE SANTA MARTA**  
Distrito Turístico, Cultural e Histórico



Sistema Estratégico de Transporte Público  
Santa Marta



**ALCALDÍA DE SANTA MARTA**  
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

# OBJETIVO

Realizar seguimiento, monitoreo y evaluación al procedimiento de PQRSF 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”.



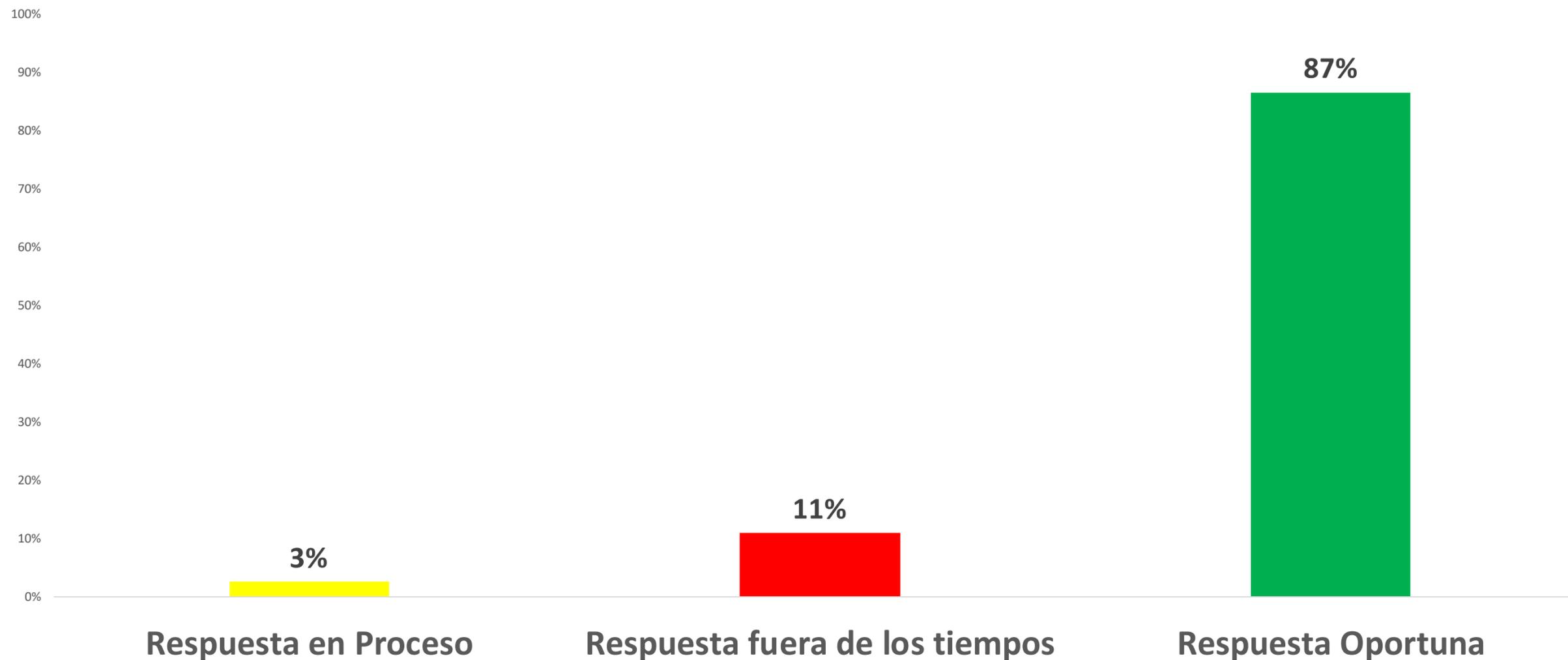
**ALCALDÍA DE SANTA MARTA**  
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

# ALCANCE

El presente informe abarca el periodo del 1 de enero hasta el 30 de junio del 2025.

# RESULTADOS

## OPORTUNIDAD EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSF - 2025

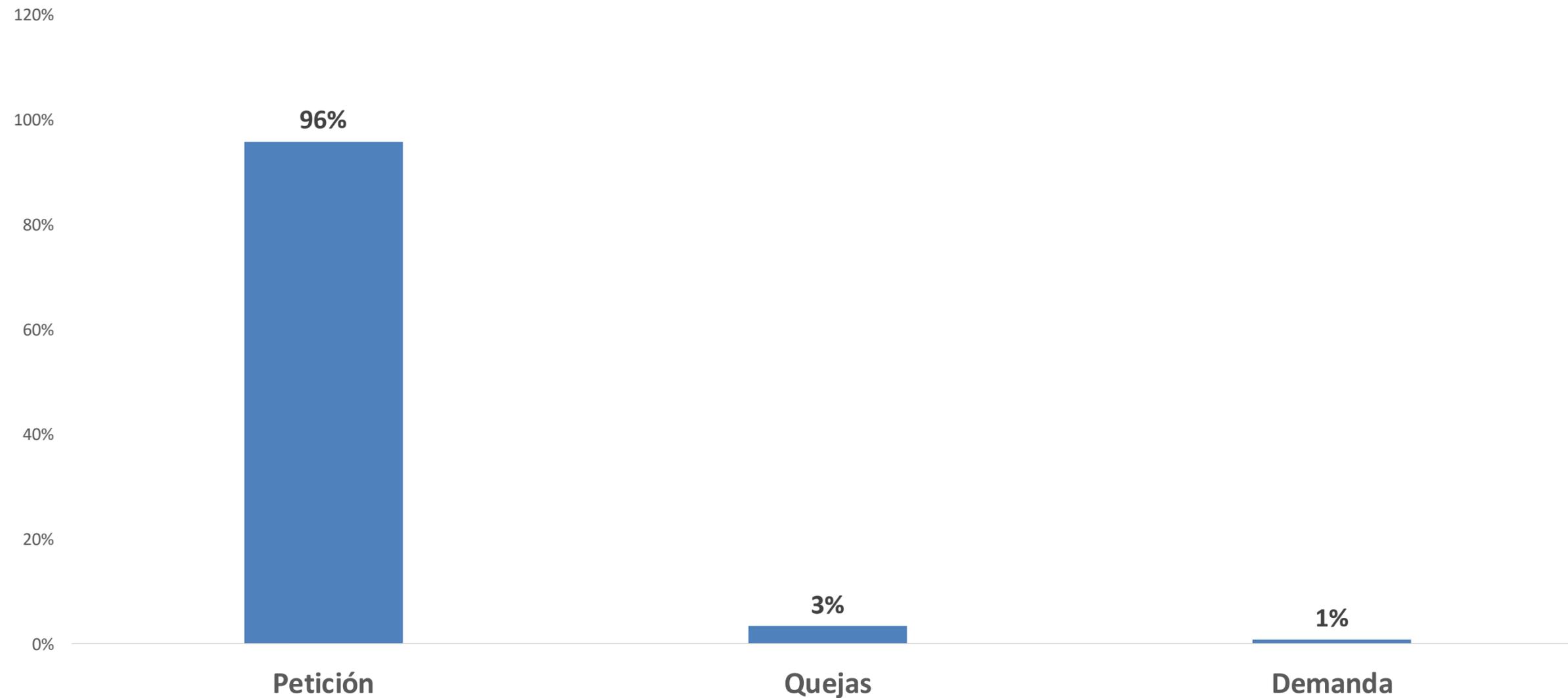


Análisis: Durante el primer semestre del 2025, el Sistema Estratégico de Transporte Público SETP Santa Marta SAS, atendió de manera oportuna un **87%** de las PQRSF recibidas en la entidad durante este tiempo.



# RESULTADOS

## TIPO DE PQRSF - 2025

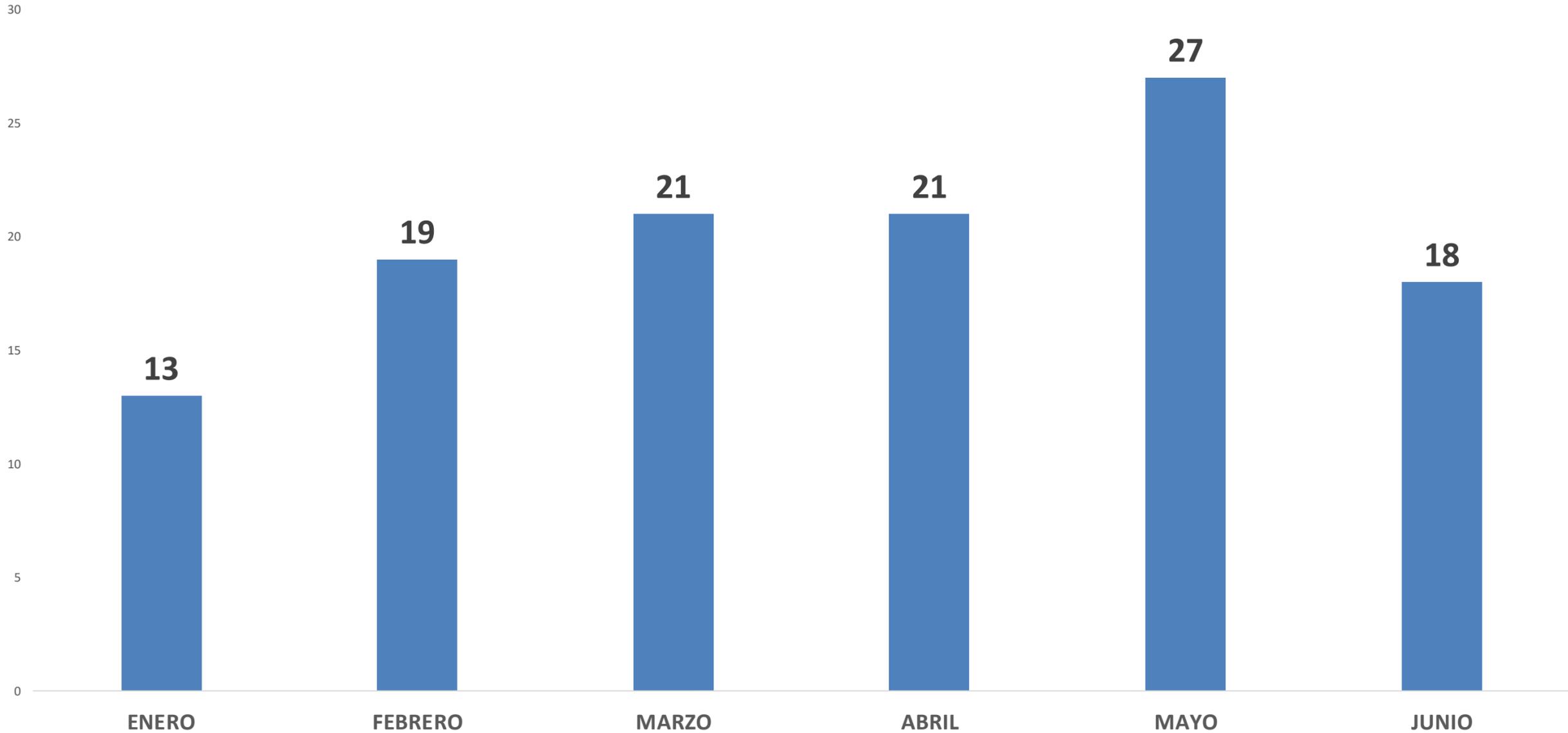


Análisis: Con respecto al tipo de PQRSF que allegaron a la entidad, se logra evidenciar que el 96% es decir 114 son peticiones, 4% lo que representa 4 de ellas son quejas y el 1% lo equivale a una de ellas fue una demanda.



# RESULTADOS

## TOTAL DE PQRSF - 2025

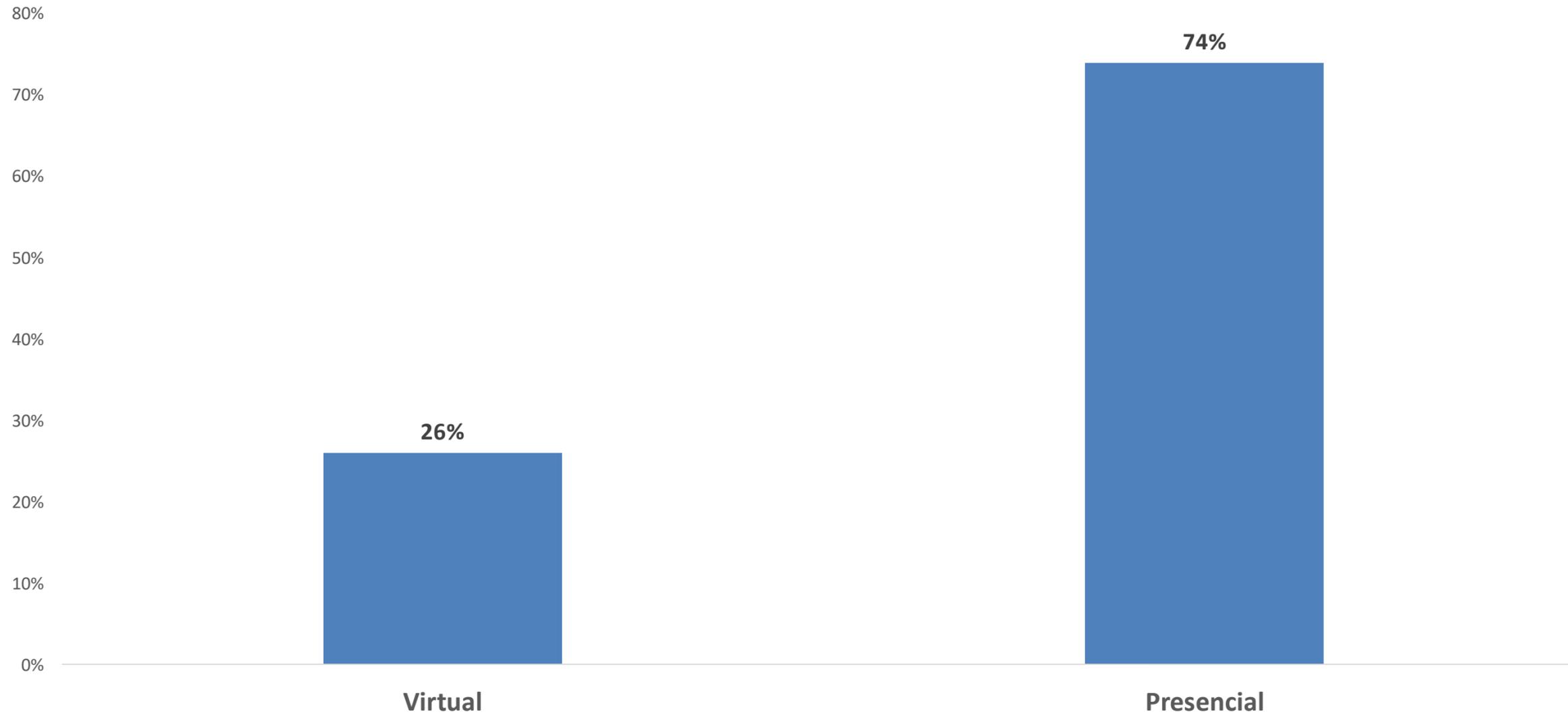


Análisis: Con respecto a la cantidad de PQRSF a llegadas durante el primer semestre, los meses con mayor participación fueron mayo, abril y marzo, lo que equivale al 58% de la totalidad de lo recibido.



# RESULTADOS

## TIPO DE CANAL USADO - 2025

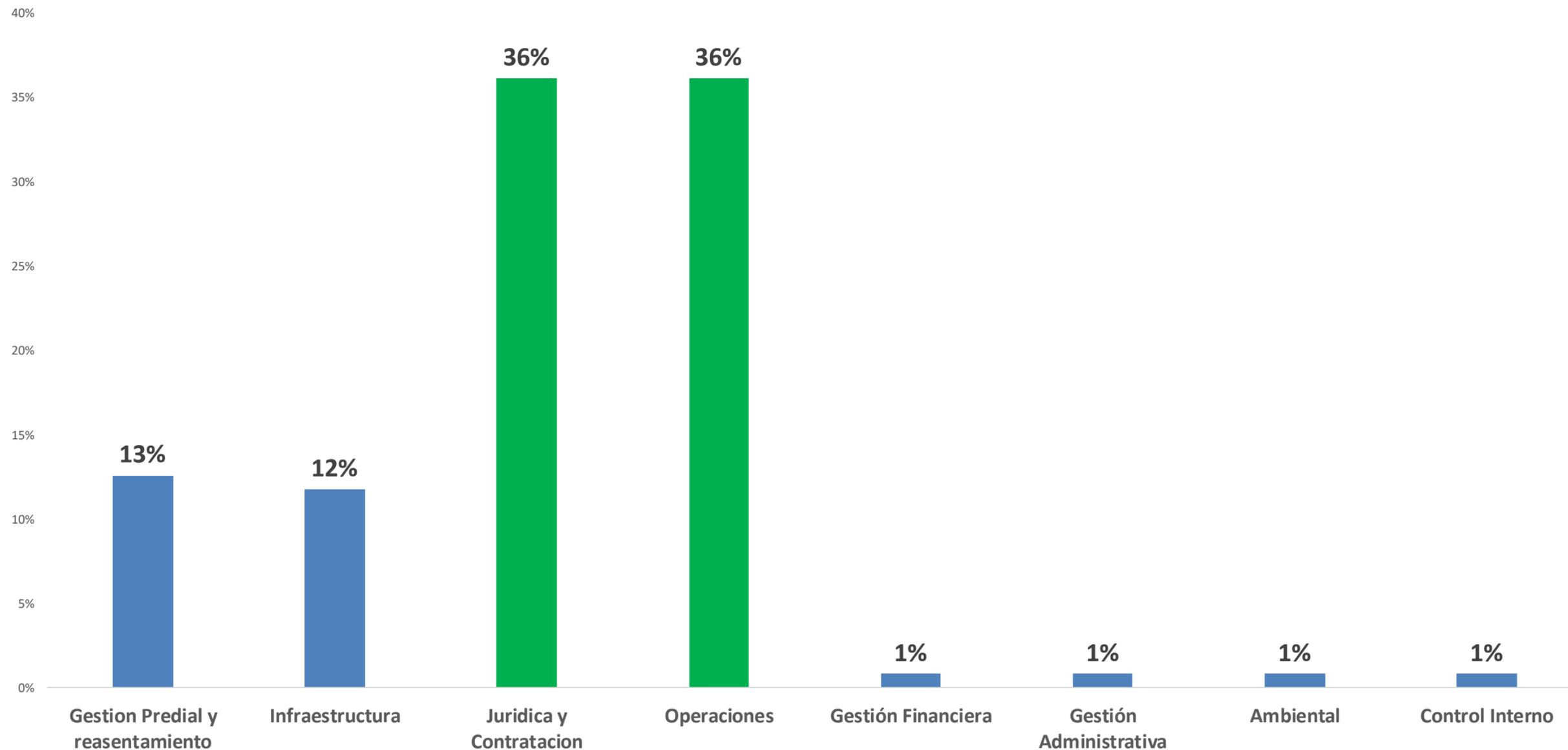


Análisis: El principal canal utilizado para la recepción de las distintas peticiones, fue el canal presencial con un 74% de participación, disminuyendo el uso del canal virtual para el primer semestre del 2025.



# RESULTADOS

## PORCENTAJE DE TRÁMITE POR PROCESOS - 2025

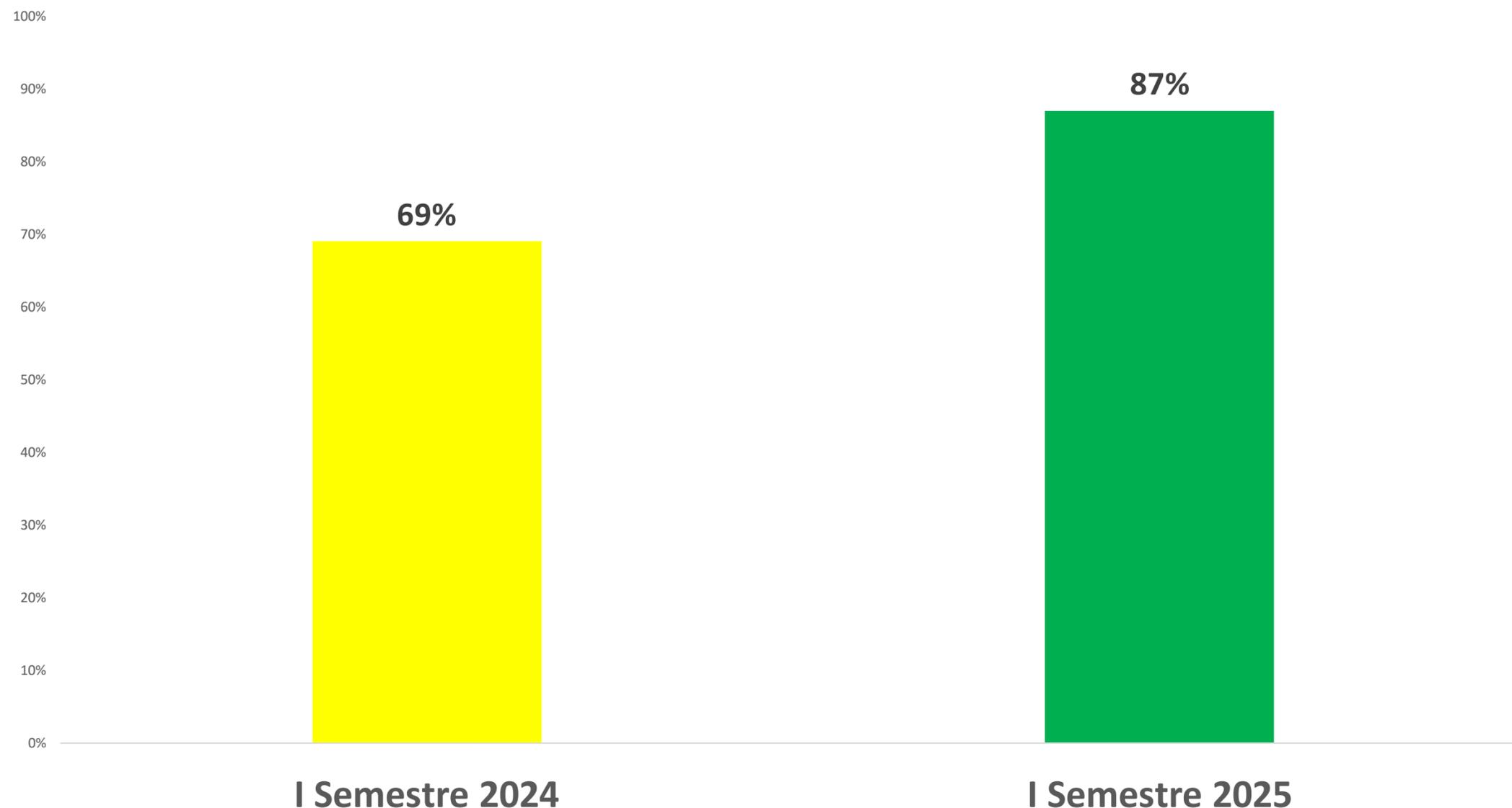


Análisis: Los procesos con mayor recepción de PQRSF, son Operaciones y Jurídica y contratación, para lo cual cuenta con el 72% del total de las PQRSF.



# RESULTADOS

## COMPATATIVO OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS

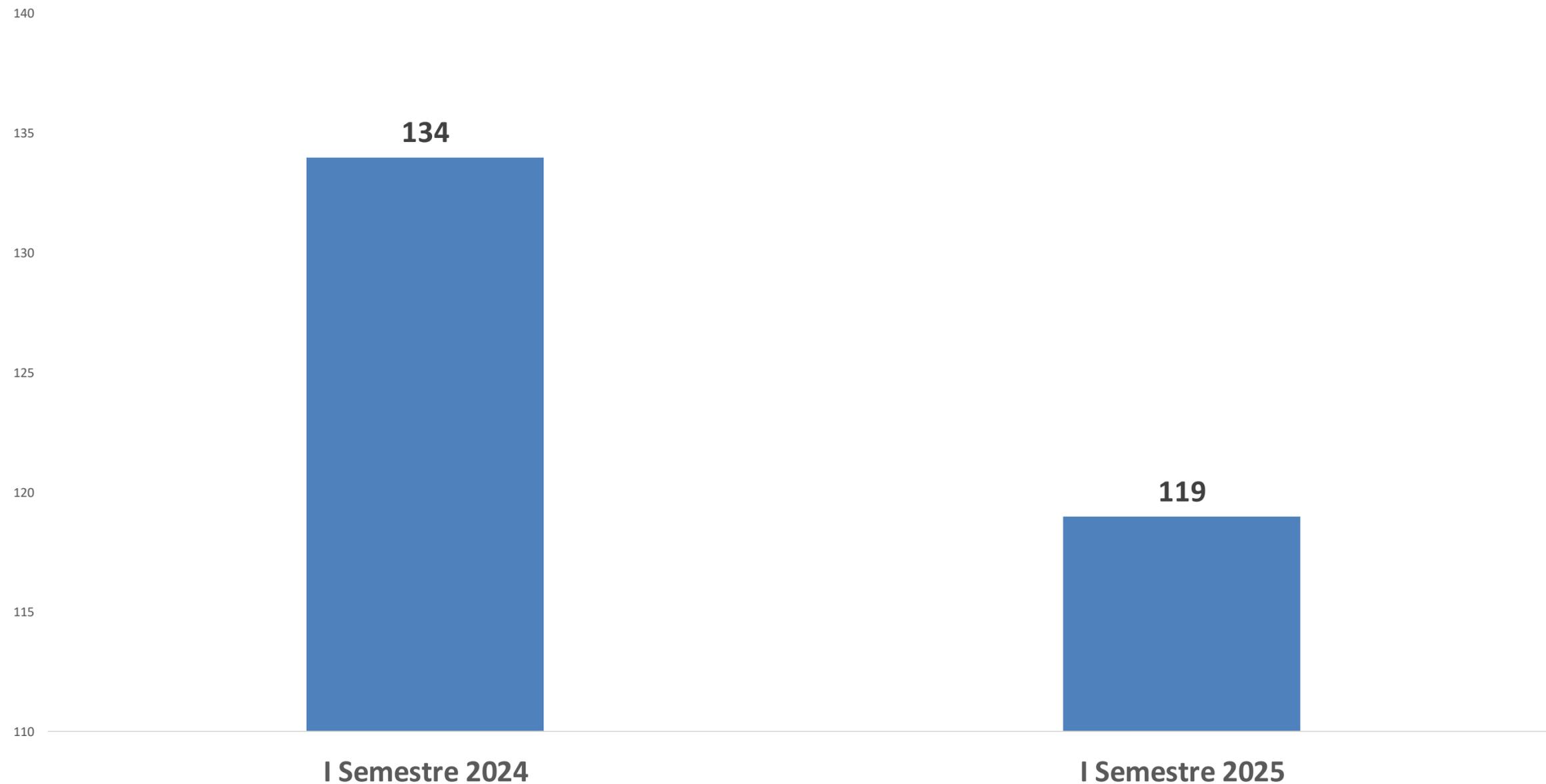


Análisis: La variación con respecto a la oportunidad en las respuestas del primer semestre de la vigencia 2025 frente a la vigencia anterior fue de un 26%, en la atención oportuna a las PQRSF. Lo que indica un aumento positivo en este indicador.



# RESULTADOS

COMPATATIVO CANTIDAD DE PQRS RECIBIDAS I 2025



Análisis: La variación del I semestre del 2025 frente al I semestre del 2024 se encuentra en un -11%. disminuyendo en 15 PQRSF recibidas.



# RESULTADOS

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



# MUCHAS GRACIAS

**Rafael Del Toro G.**  
Jefe de Control Interno



**ALCALDÍA DE SANTA MARTA**  
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

