

INFORME PQRSF – I SEMESTRE 2026

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

Santa Marta D.T.C.H., Julio del 2026



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico





ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

OBJETIVO

Realizar el seguimiento, monitoreo y evaluación del procedimiento de PQRS y de las denuncias por presuntos actos de corrupción presentadas por la ciudadanía y demás grupos de valor ante el SETP Santa Marta, con el propósito de determinar el grado de cumplimiento en la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas. Lo anterior, con el fin de formular las recomendaciones que resulten necesarias para la Alta Dirección y los responsables de los procesos, promoviendo así una cultura de mejoramiento continuo en la entidad.



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

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”.

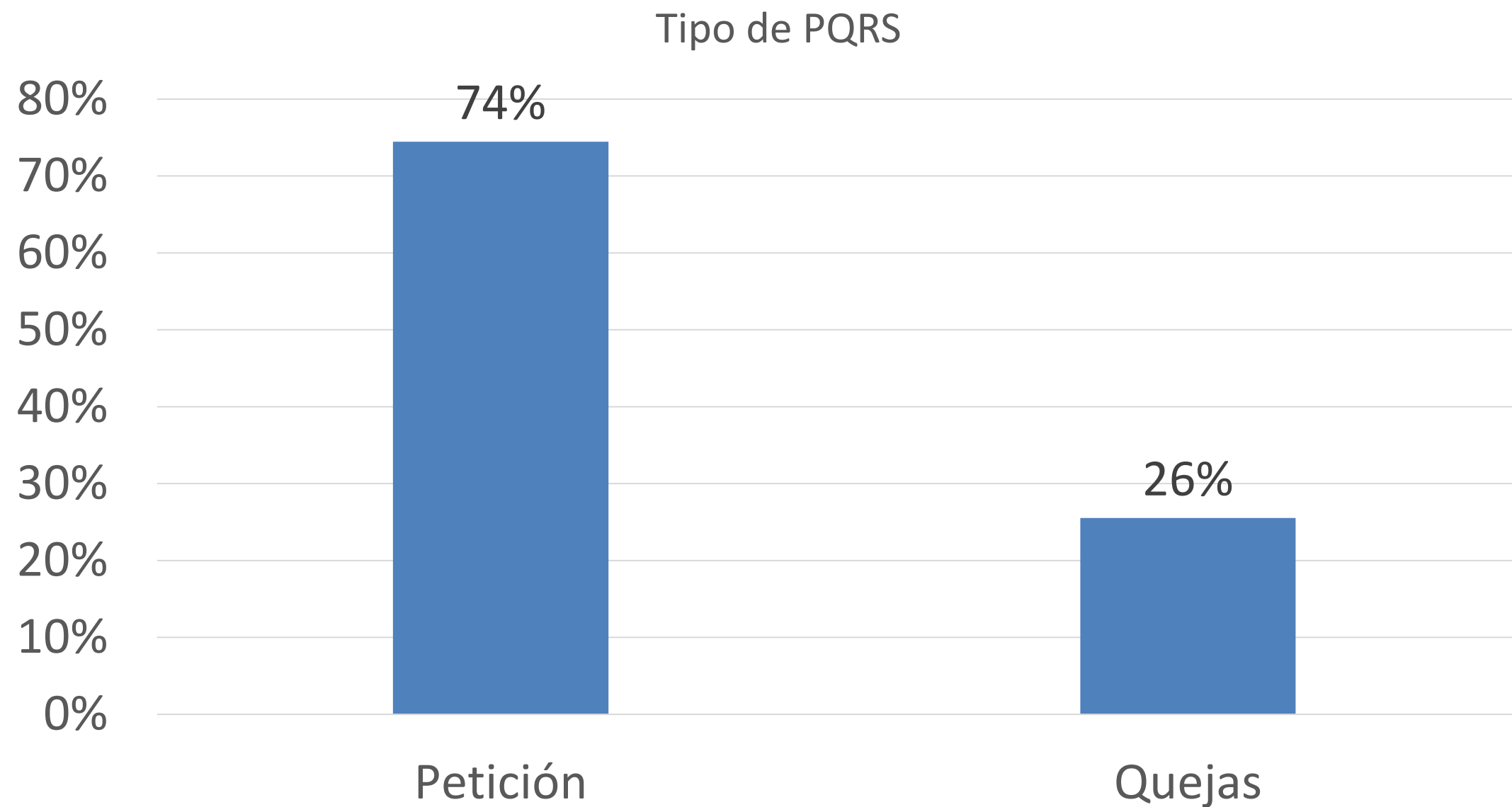


ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

ALCANCE

El presente informe abarca el periodo del 1 de Enero hasta el 30 de Junio del 2026.

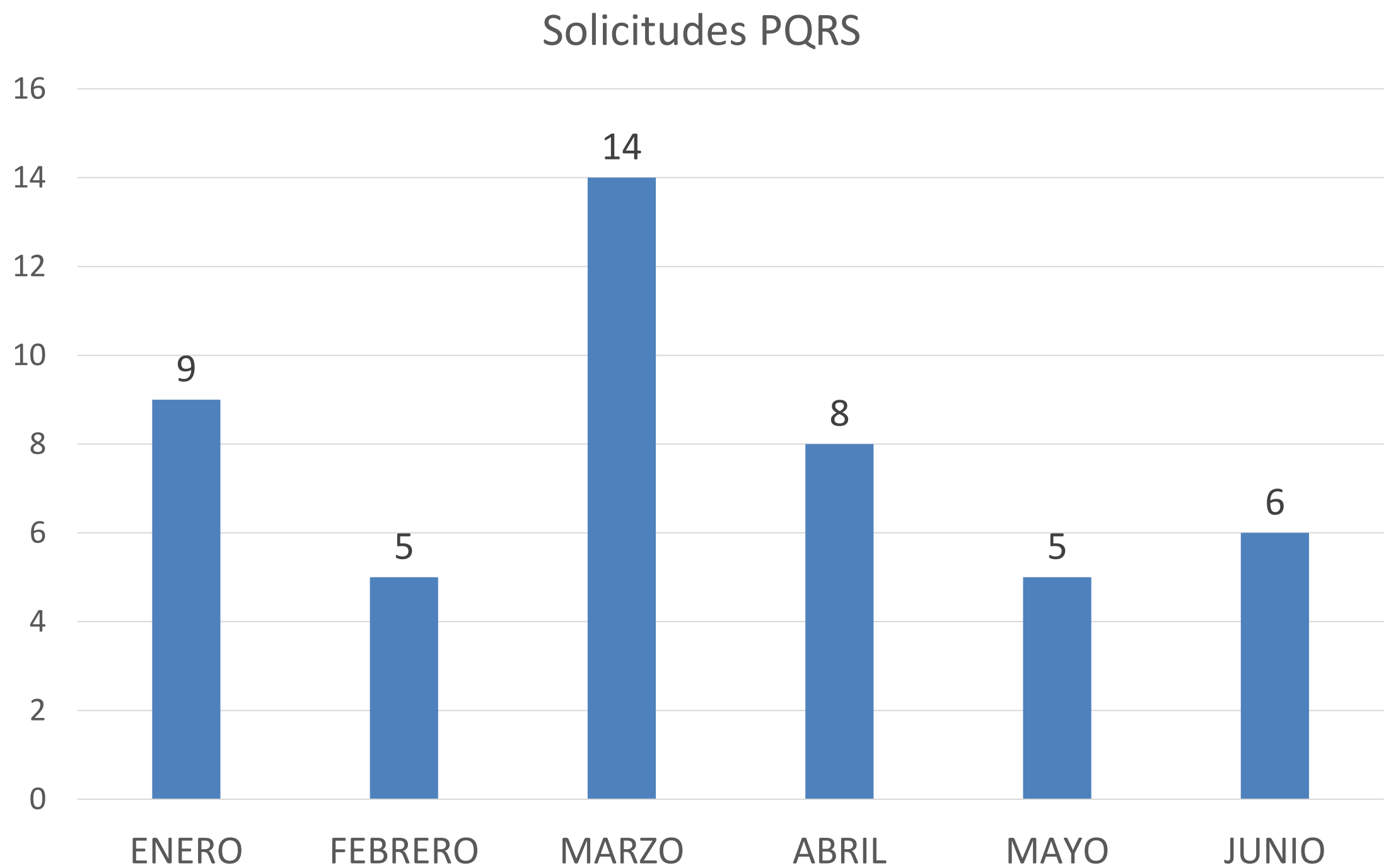
RESULTADOS



En relación con la tipología de las PQRSF recibidas por la entidad, se evidencia que el 74 % del total, equivalente a 35 registros, corresponde a peticiones; el 26 %, que representa 12 casos, corresponde a quejas.



RESULTADOS

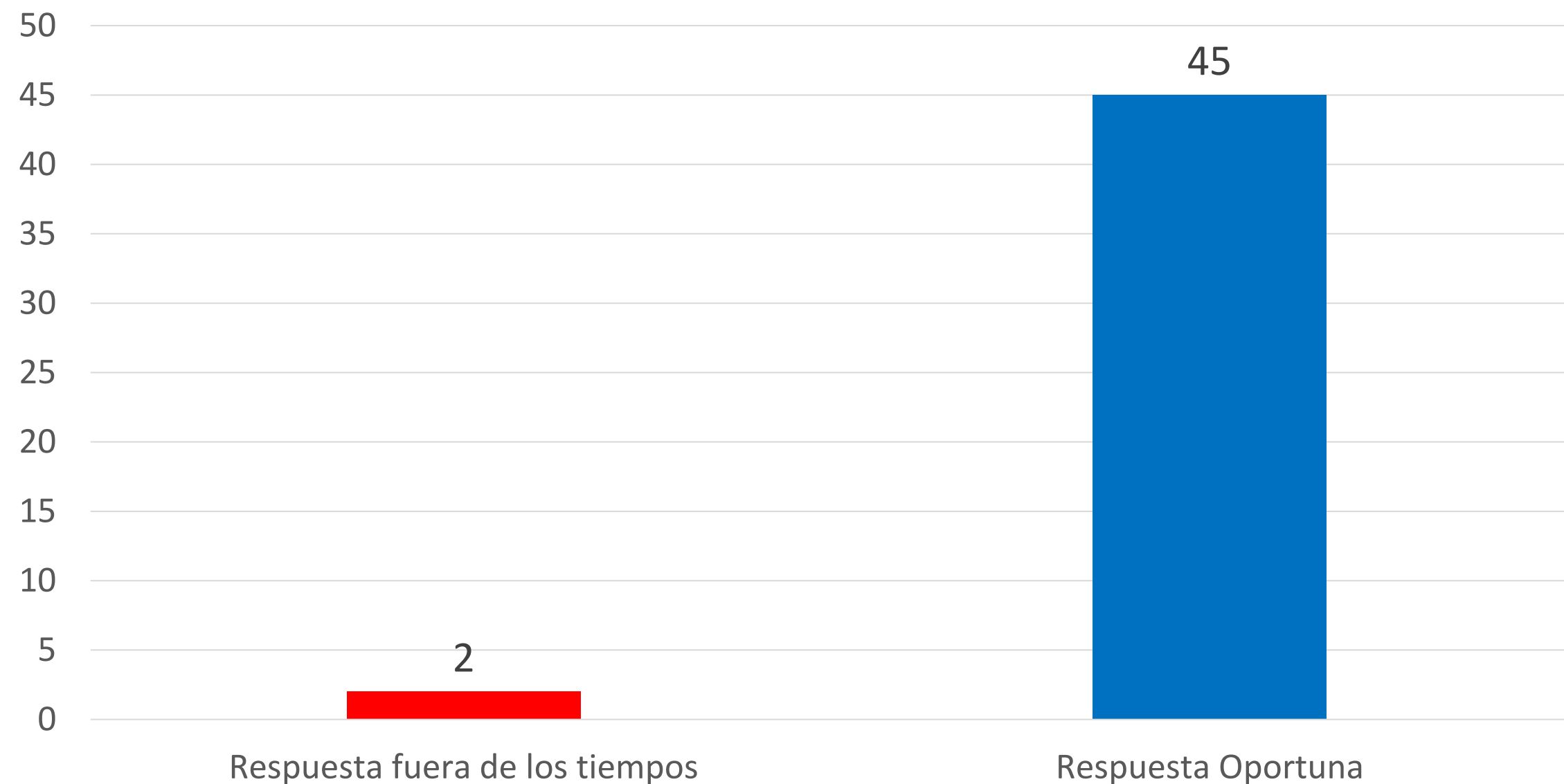


Con respecto a la cantidad de PQRSF a llegadas durante el primer semestre de 2026, los meses con mayor participación fueron enero y marzo, lo que equivale al 49% de la totalidad de lo recibido.



RESULTADOS

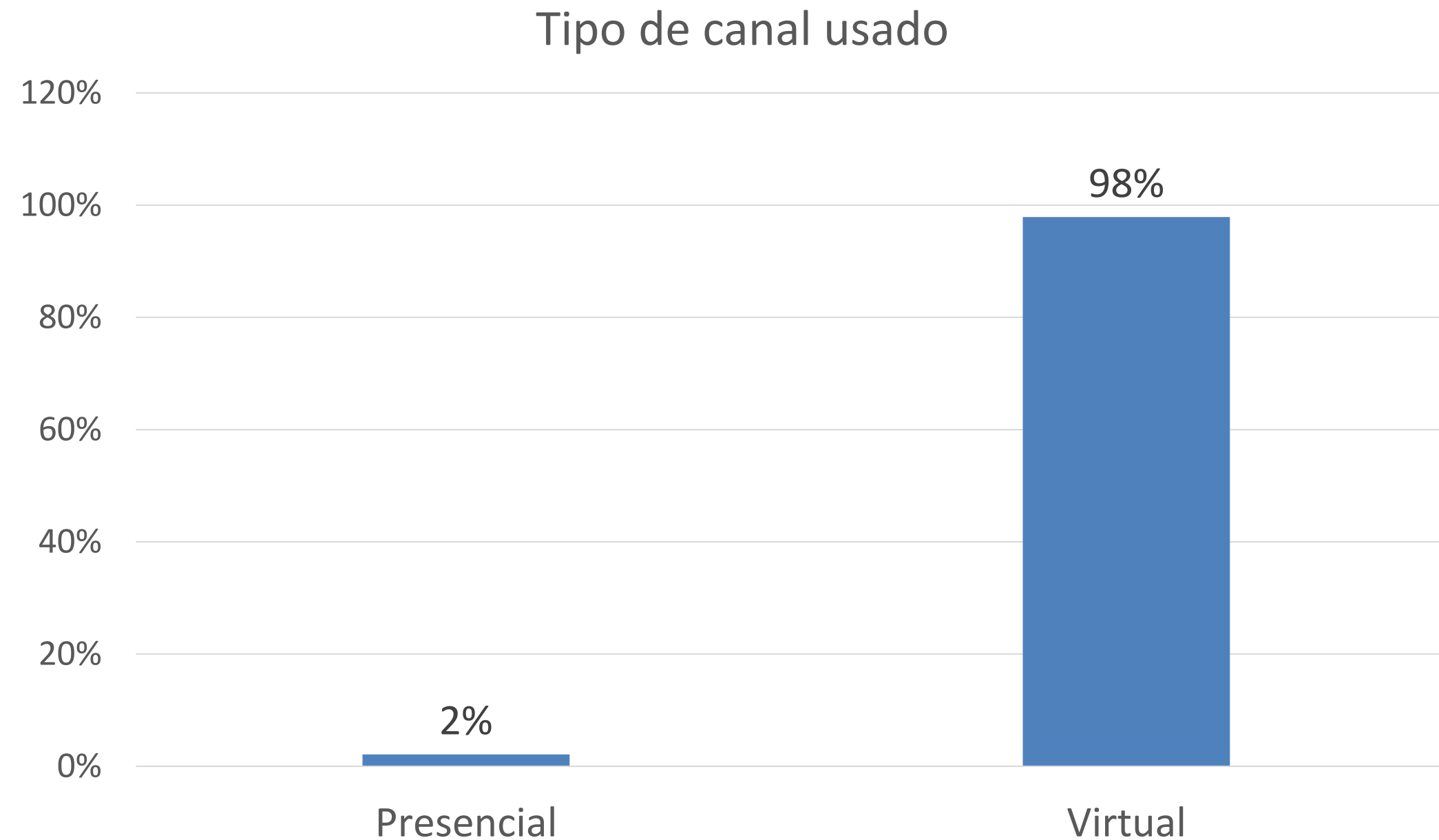
Analisis de tiempo de respuesta de PQRS



Durante el primer semestre de 2026, el Sistema Estratégico de Transporte Público (SETP) Santa Marta, dio respuesta dentro de los plazos establecidos al 96 % de las PQRS radicadas ante la entidad en dicho período.



RESULTADOS

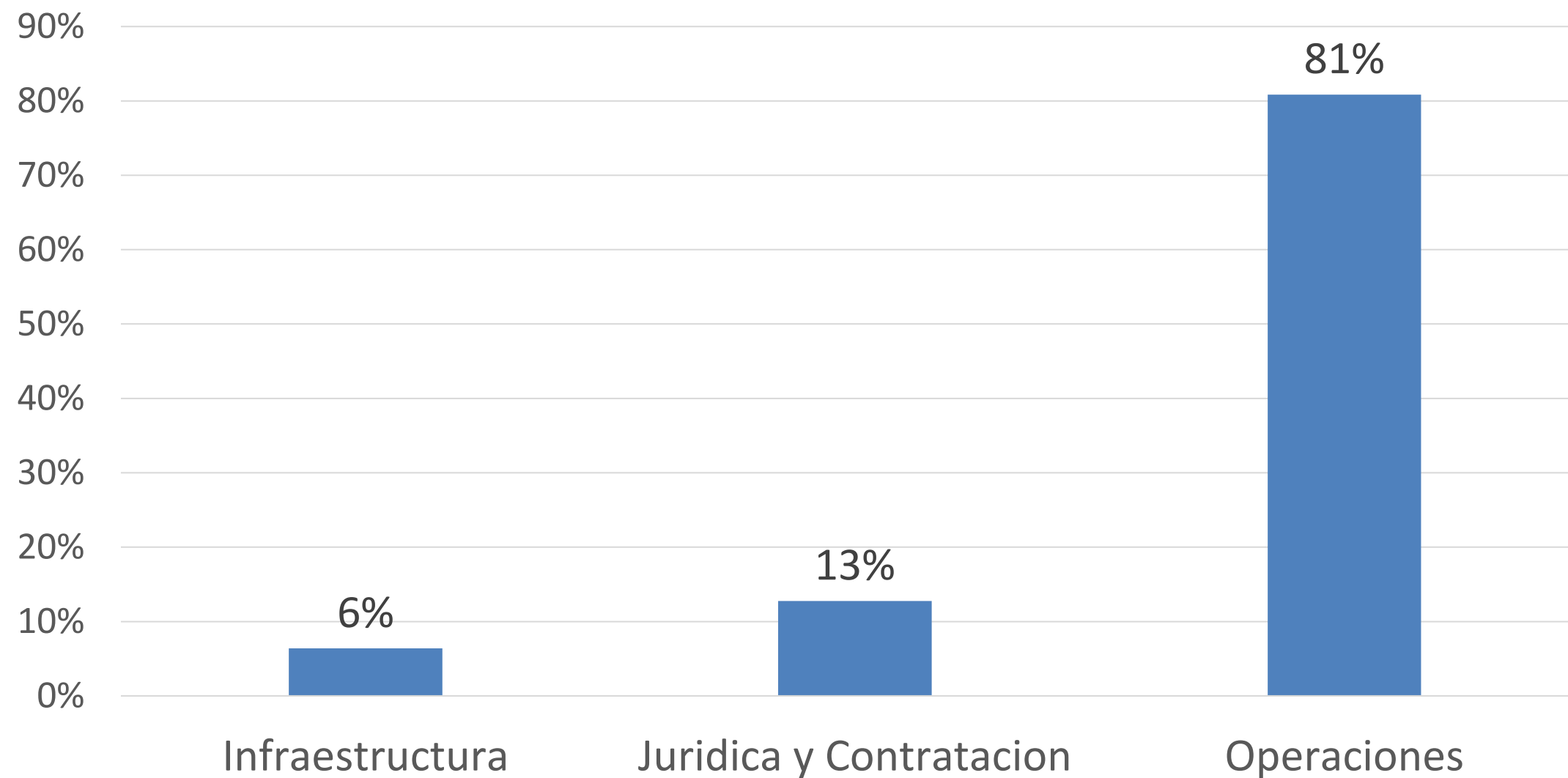


El principal canal utilizado para la recepción de las distintas peticiones fue el canal virtual con un 98% de participación, el uso del canal presencial fue del 2% para el primer semestre del 2026.



RESULTADOS

PORCENTAJE DE DISTRIBUCION DE SOLICITUDES POR AREAS

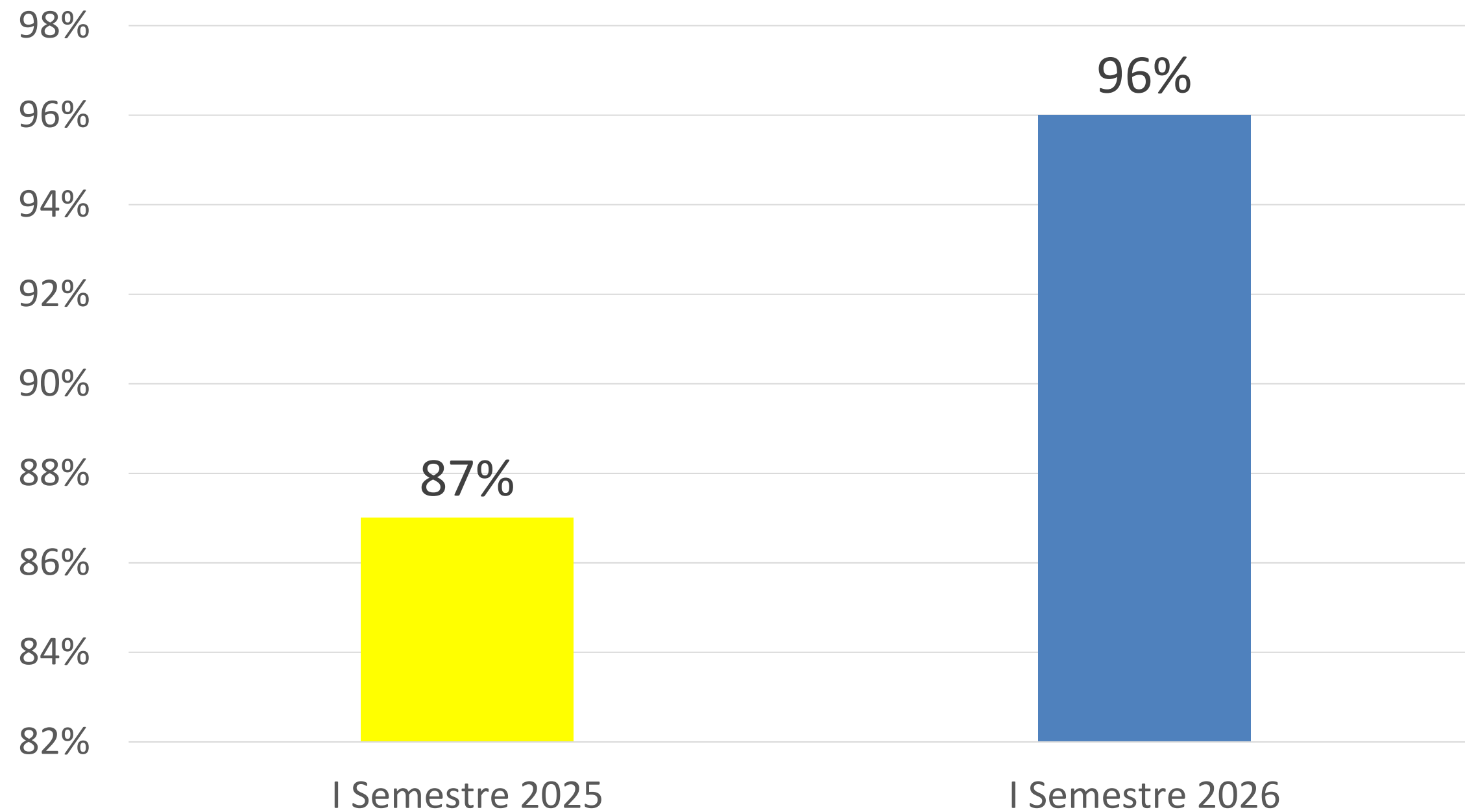


Los procesos con mayor recepción de PQRSF, son Operaciones, Jurídica y Contratación, para lo cual cuenta con el 94% del total de las PQRS.



RESULTADOS

COMPATATIVO OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS

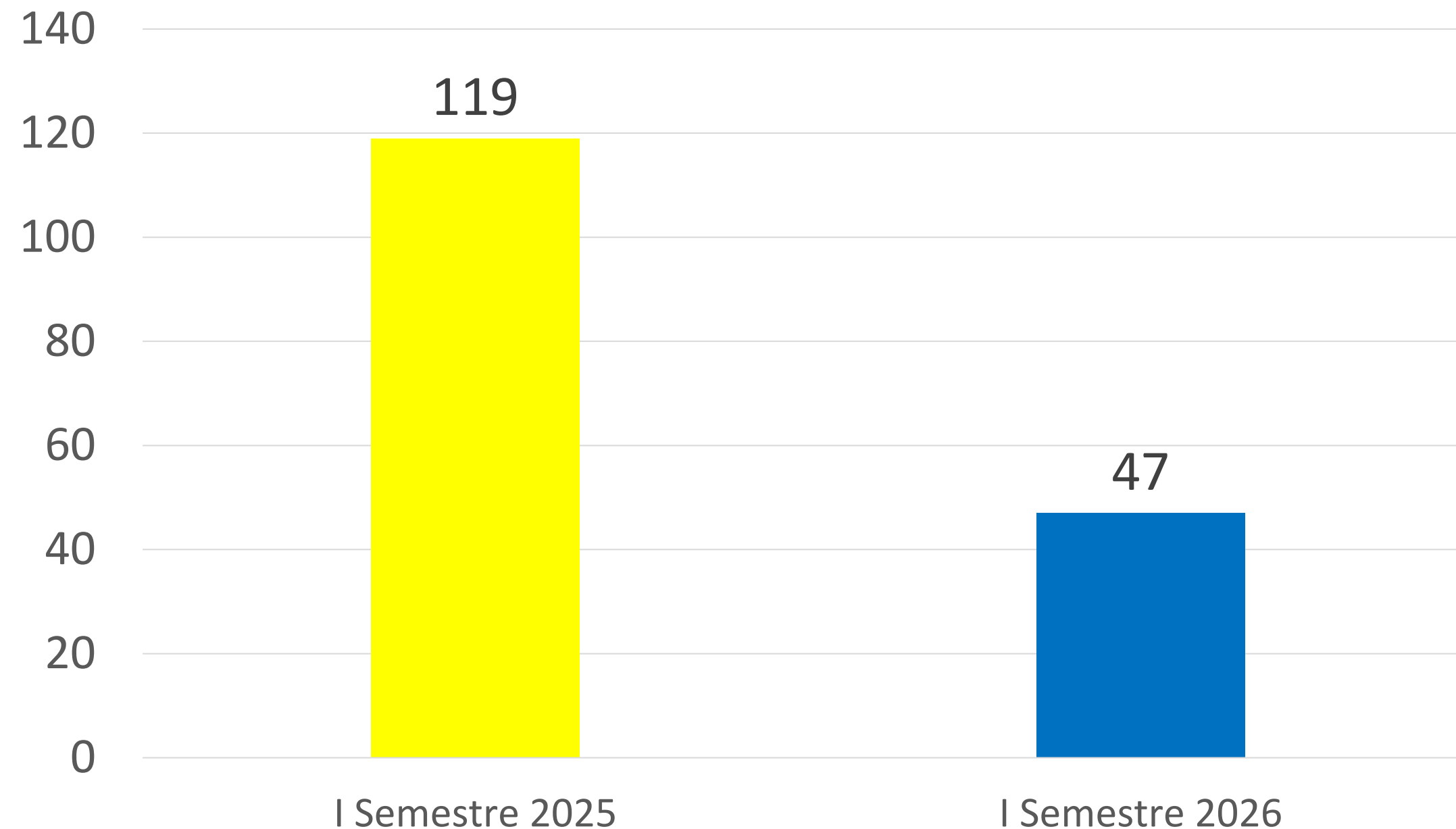


Análisis: La variación con respecto a la oportunidad en las respuestas del primer semestre de la vigencia 2026 frente a la vigencia anterior fue de un 10%, en la atención oportuna a las PQRSF. Lo que indica un aumento positivo en este indicador.



RESULTADOS

COMPATATIVO CANTIDAD DE PQRS RECIBIDAS



La variación del I semestre del 2026 frente al I semestre del 2025 se encuentra en un -61%. disminuyendo en 72 PQRS recibidas.



SUGERENCIAS

1. Mantener el seguimiento permanente al cumplimiento de los términos legales de respuesta de las PQRS.
2. Implementar un sistema de alertas para prevenir respuestas extemporáneas.
3. Evaluar la implementación de una plataforma tecnológica para la gestión integral de las PQRS.
4. Realizar seguimiento a las causas de las respuestas extemporáneas e implementar acciones de mejora.
5. Continuar promoviendo el uso de los canales virtuales para la recepción y gestión de las PQRS.
6. Mantener el monitoreo periódico de los indicadores de PQRS para fortalecer la mejora continua y la toma de decisiones.



MUCHAS GRACIAS

Greiscol Guillot Macias
Jefe de Control Interno



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

