

SETP

A faint, light-colored illustration of a bus is visible in the background on the right side of the image, partially overlapping the orange background.

Sistema Estratégico de Transporte Público

Santa Marta

**SANTA
MARTA**

El cambio es
imparable



**2 INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA RECIBIDAS EN
EL SETP SANTA MARTA**

SETP
Sistema Estratégico de Transporte Público
Santa Marta

VIRNA LIZI JOHNSON SALCEDO
Alcaldesa Distrital

DIEGO ARMANDO LÓPEZ ORTEGA
Gerente General

Santa Marta D.T.C.H., Enero de 2021



**2 INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA
ATENCIÓN DE PETICIONES , QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA
RECIBIDAS EN EL SETP SANTA MARTA 2020**



SETP
Sistema Estratégico de Transporte Público
Santa Marta

SANTA MARTA
El cambio es **imparable**

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”.



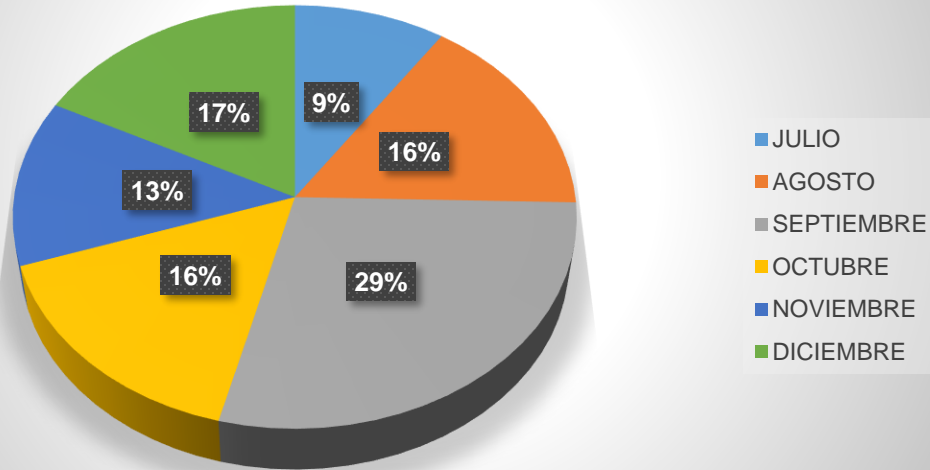
ALCANCE

El presente informe abarca el periodo comprendido entre el 1 de Julio hasta el 31 de Diciembre del 2020.

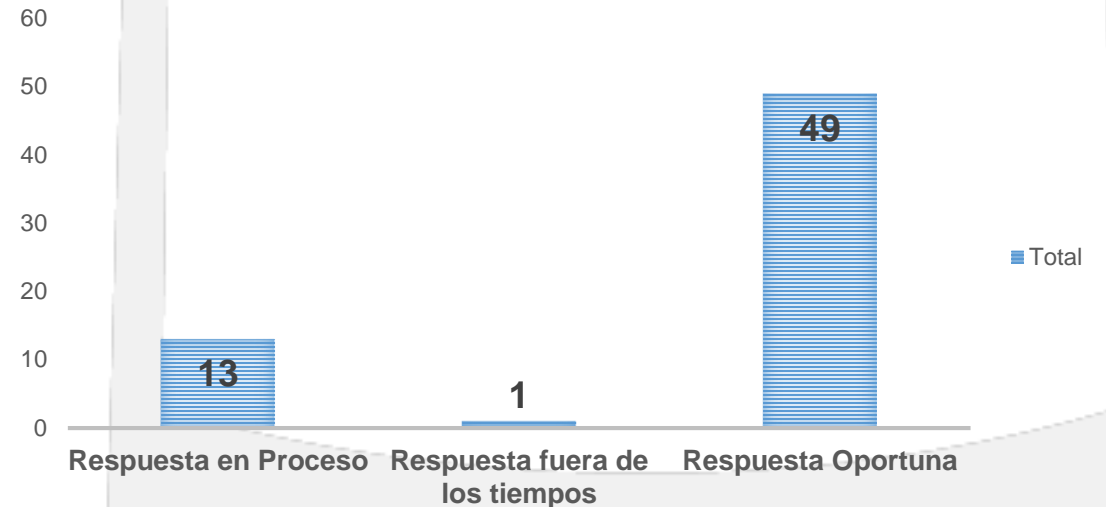


RESULTADO II SEMESTRE SETP 2020

TOTAL DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2020



OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS SETP II SEMESTRE 2020

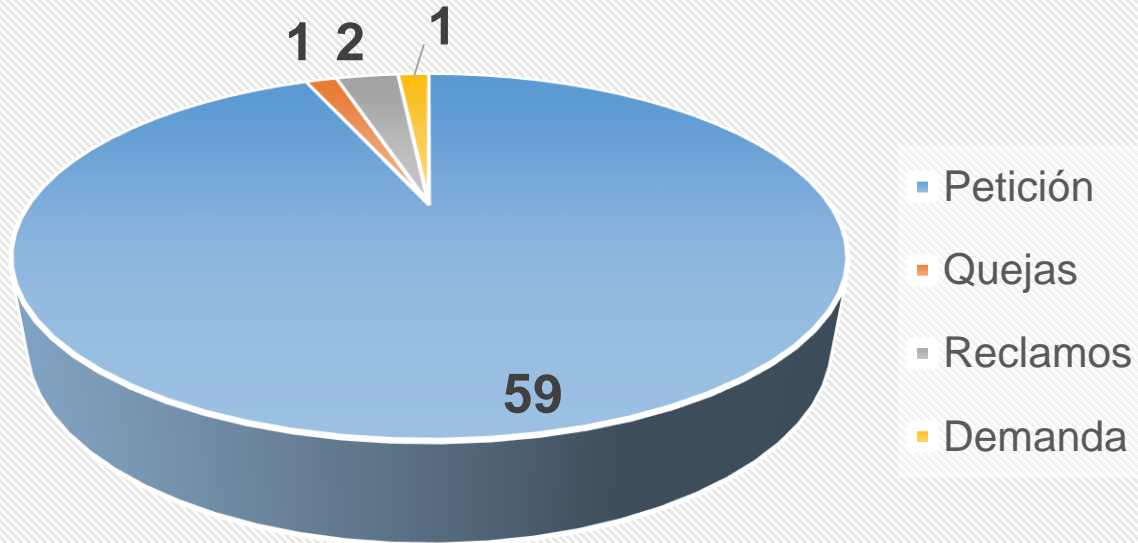


En el II Semestre del 2020, la entidad recibió 63 PQRS, distribuidos de la siguiente manera: Julio 6, Agosto 10, Septiembre 18, Octubre 10, Noviembre 8 y Diciembre 11, siendo el mes de septiembre el mes con mayor recepción con un 29% del total.

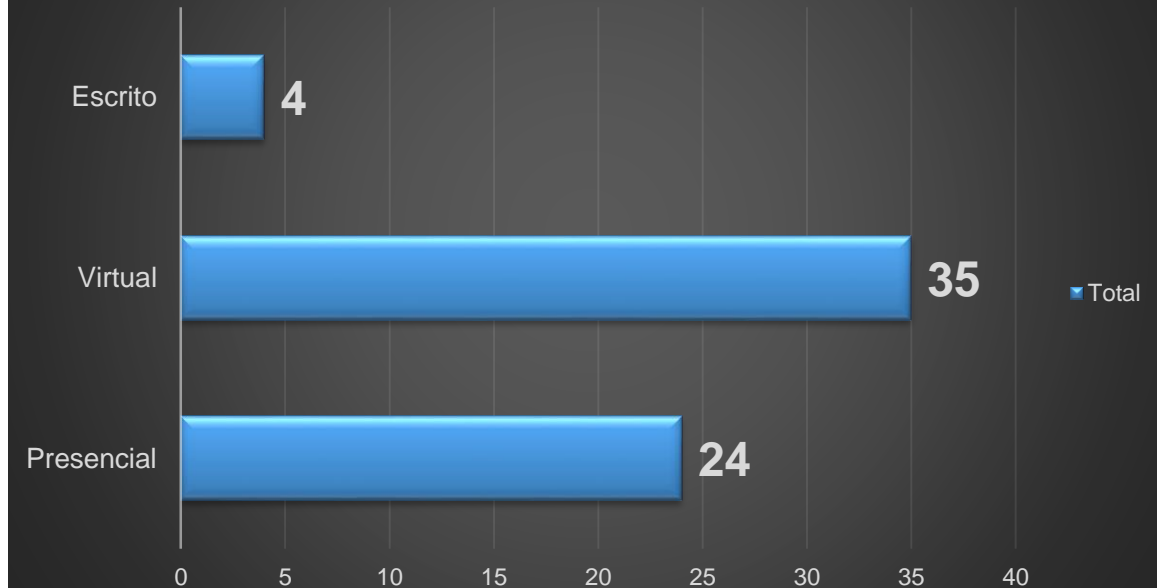
El SETP atendió en un 77,7% las solicitudes de manera oportuna, teniendo en cuenta que a la fecha el 26,6% se encuentra en proceso y solo el 1,6% se respondió por fuera los tiempos estipulados.

RESULTADO II SEMESTRE SETP 2020

Tipo de PQRS II SEMESTRE SETP 2020

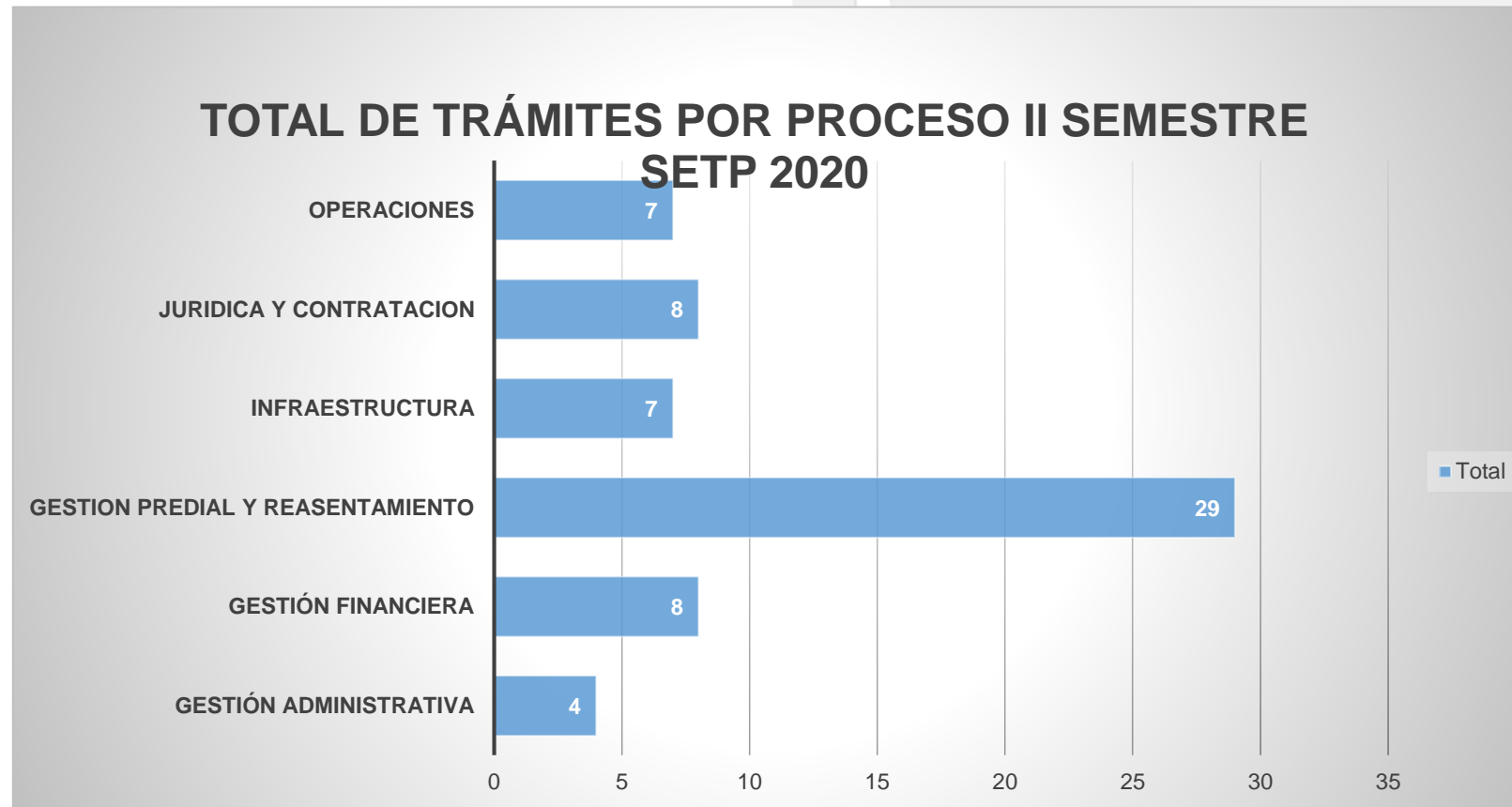


PRINCIPALES CANALES UTILIZADOS II SEMESTRE SETP 2020



El 94% de las PQRS fueron peticiones y el canal más utilizado para la recepción de las mismas fue el virtual con un 56%.

RESULTADO II SEMESTRE SETP 2020

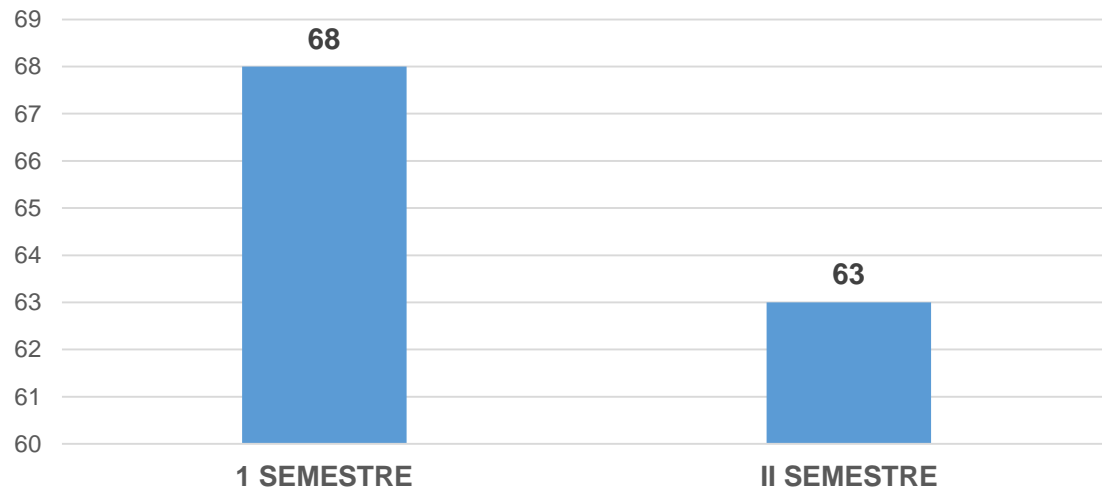


El 97% de las PQRS fueron peticiones y el canal más utilizado para la recepción de las mismas fue el virtual con un 56%.

CONCLUSIÓN

El SETP para la vigencia 2020 recibió un total de 131 requerimientos, siendo el primer semestre con mayor recepción con un porcentaje del 51,9%.

TOTAL DE REQUERIMIENTOS POR SEMESTRE



Se recomienda a la entidad fortalecer sus canales virtuales toda vez que se convierte en el medio más usado por los ciudadanos (*chat virtual, fortalecer su buzón virtual entre otros*).



SANTA MARTA

El cambio es
imparable

Control Interno SETP
Rafael Del Toro Guzmán
Jefe de Control Interno

