

INFORME DE PQRS

2021-II



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., Diciembre del 2021



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”.

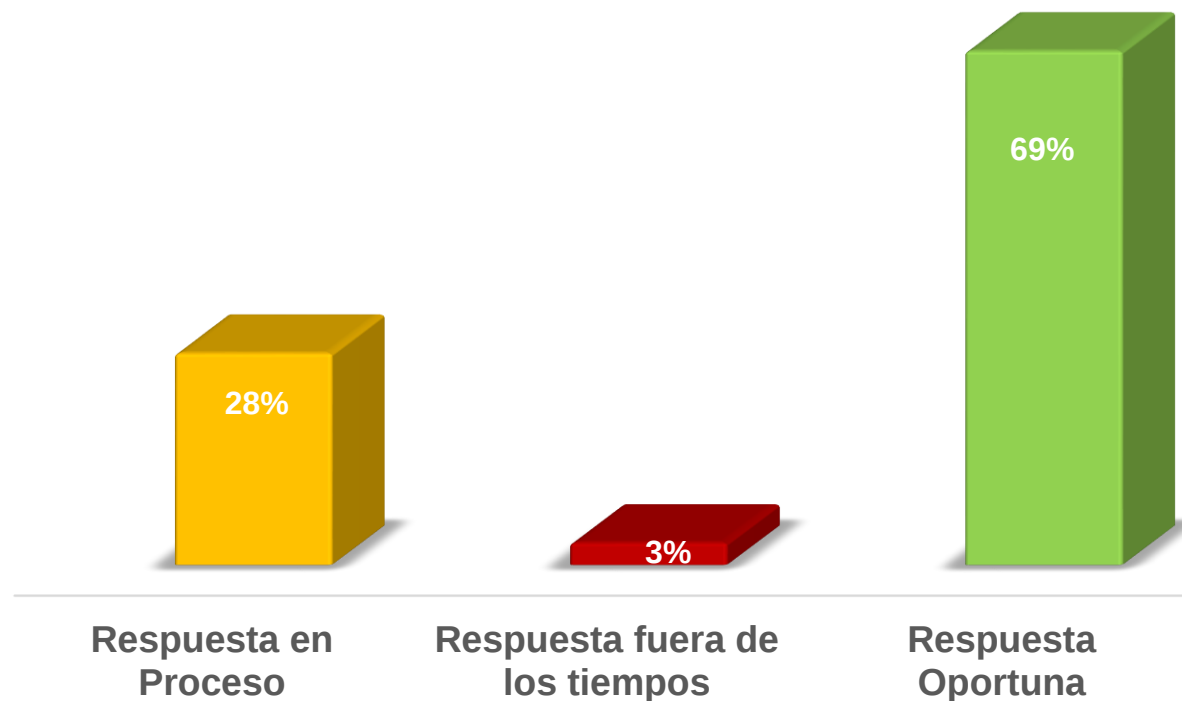


ALCANCE

- * El presente informe abarca el periodo comprendido entre el 1 de Julio hasta el 31 de Diciembre del 2021

RESULTADOS

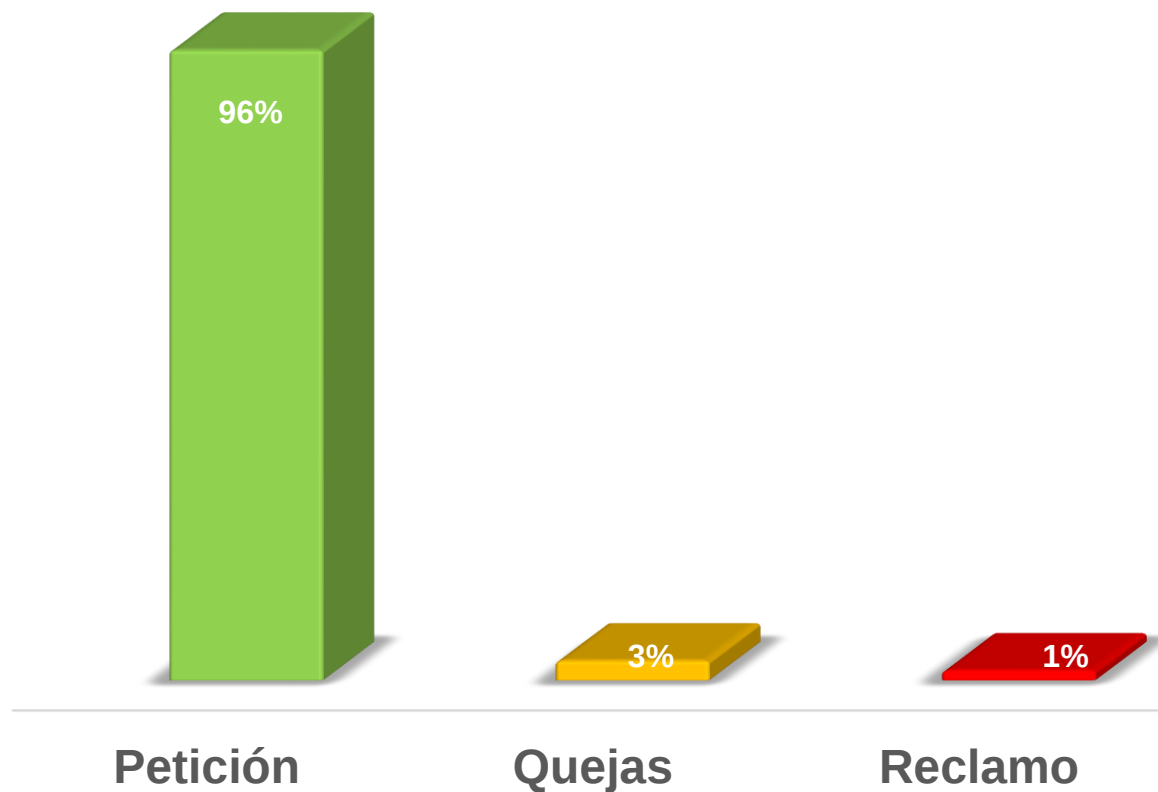
Oportunidad en las Respuestas



* Para el segundo semestre del 2021, el Sistema Estratégico de Transporte Público, atendió de manera oportuna en un 69% las PQRS que llegaron a la entidad.

RESULTADOS

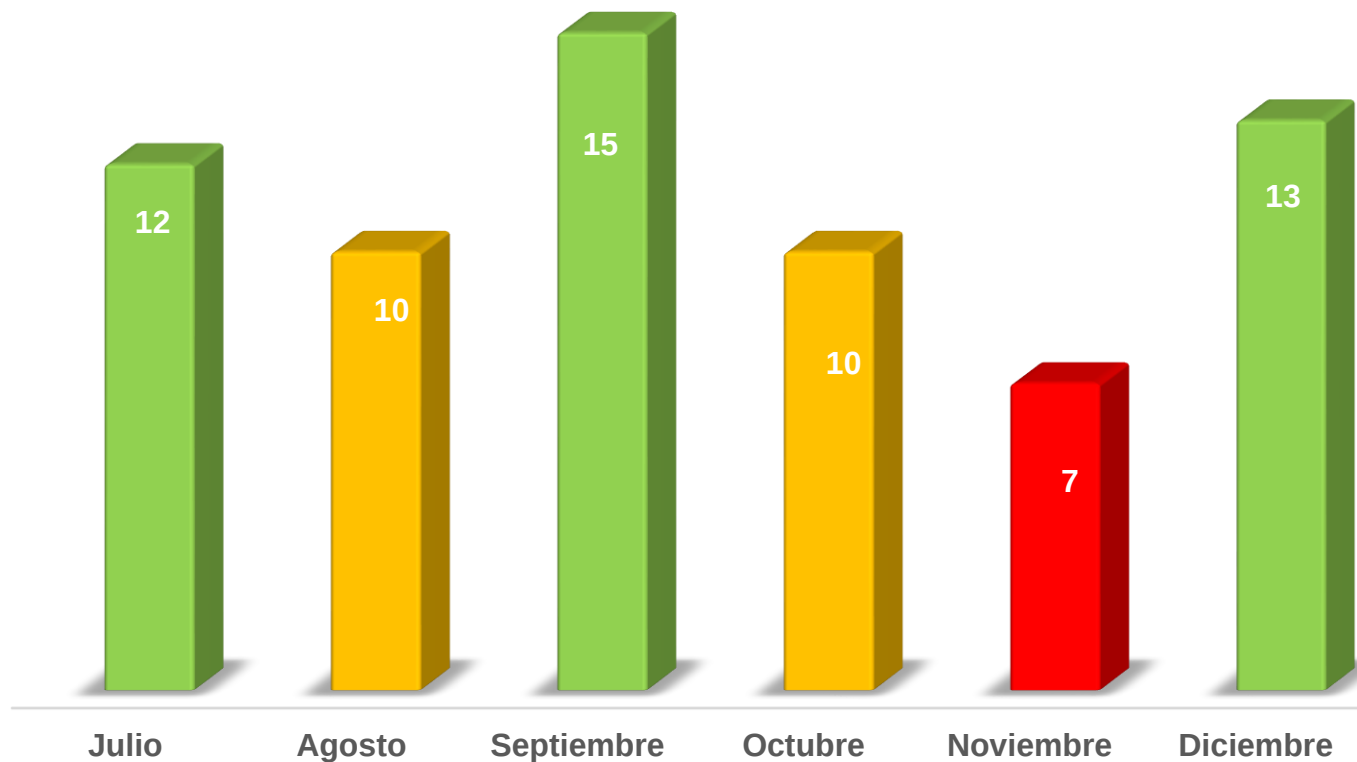
Tipo de Solicitud



* Con respecto al número de quejas que allegaron a la entidad, se logra evidenciar que el 96% de estas fueron peticiones, el 3% quejas y el 1% reclamos.

RESULTADOS

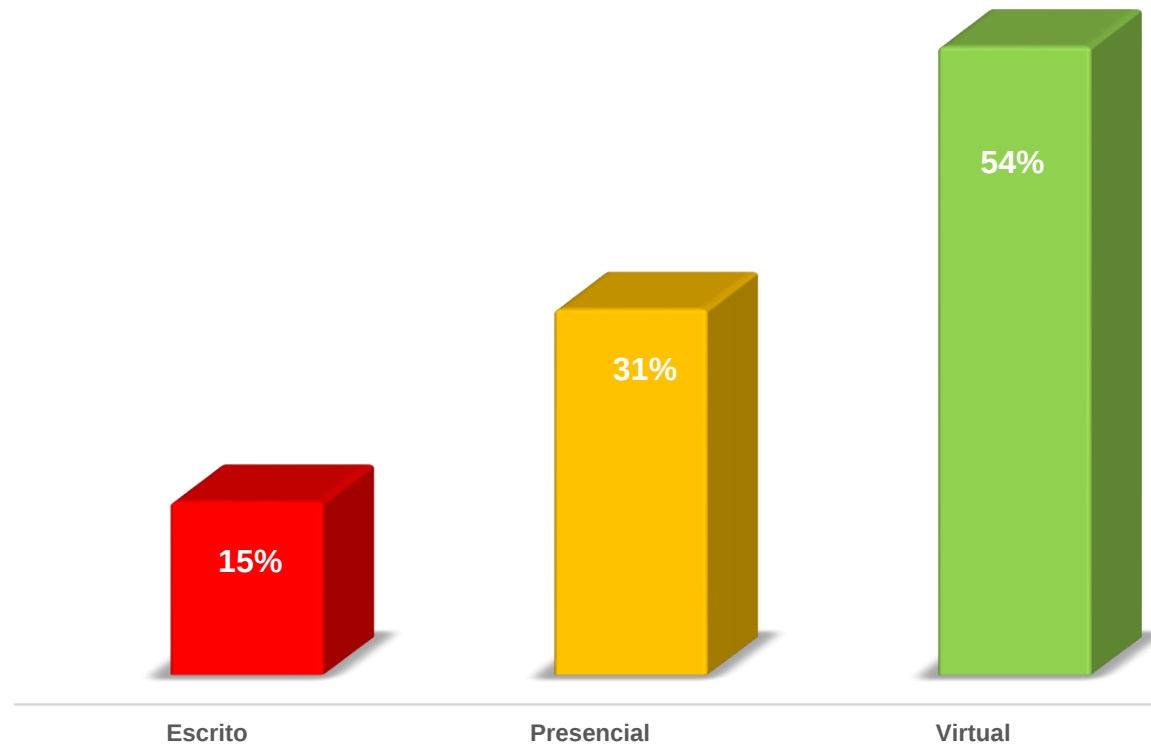
Porcentaje de recepción de PQRS de manera mensual



* Los meses con mayor recepción de PQRS fue Septiembre con un 22% del total en el semestre, seguido de los mes de Julio y diciembre respectivamente.

RESULTADOS

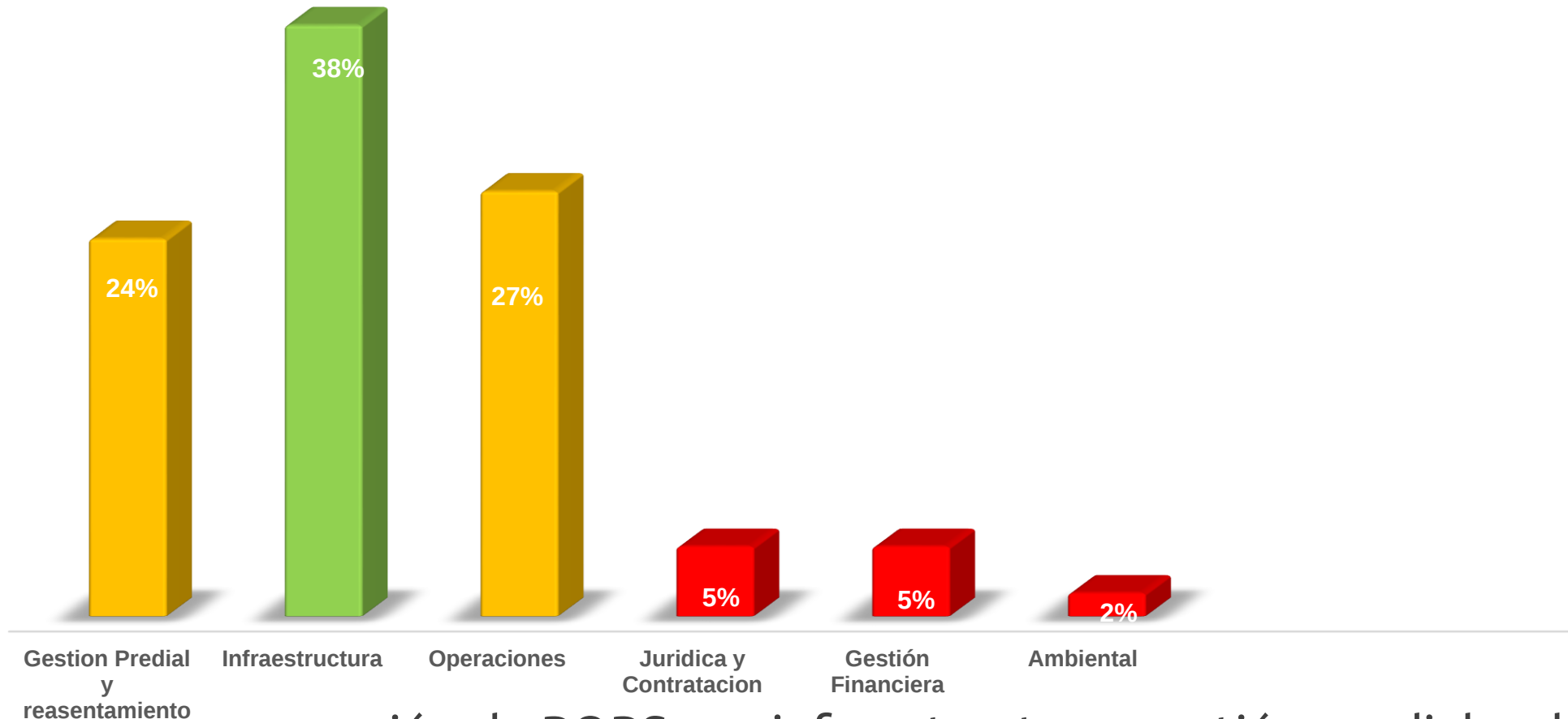
Principal Canal Utilizado



- * 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 54%.

RESULTADOS

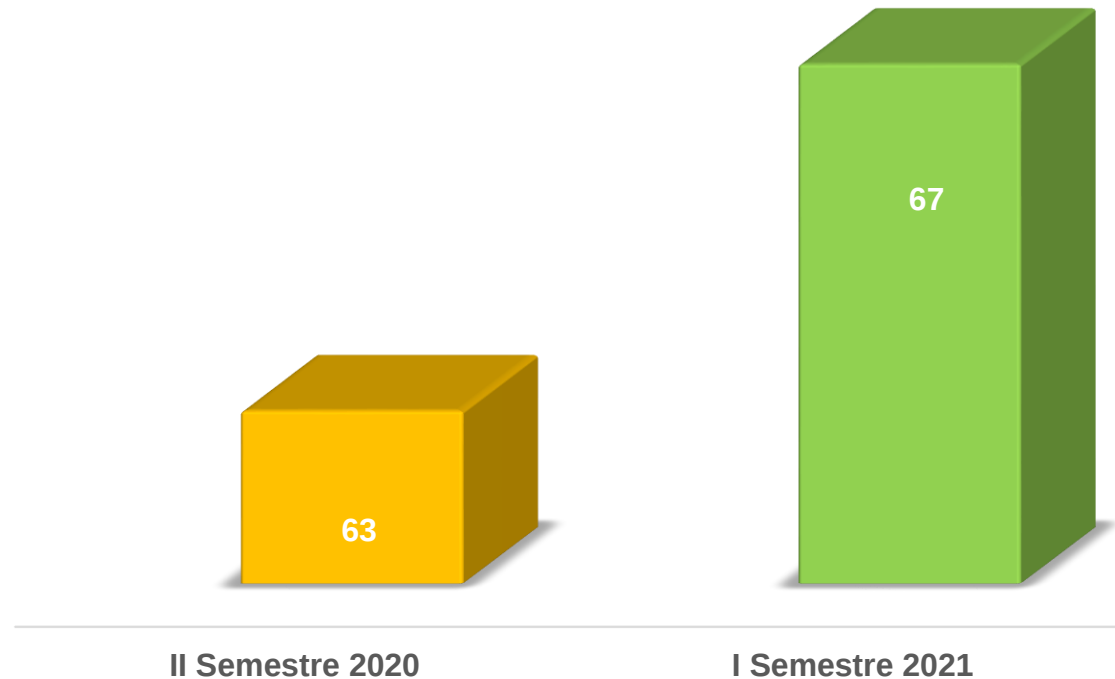
Porcentaje de Trámites por Procesos en la Entidad



* 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

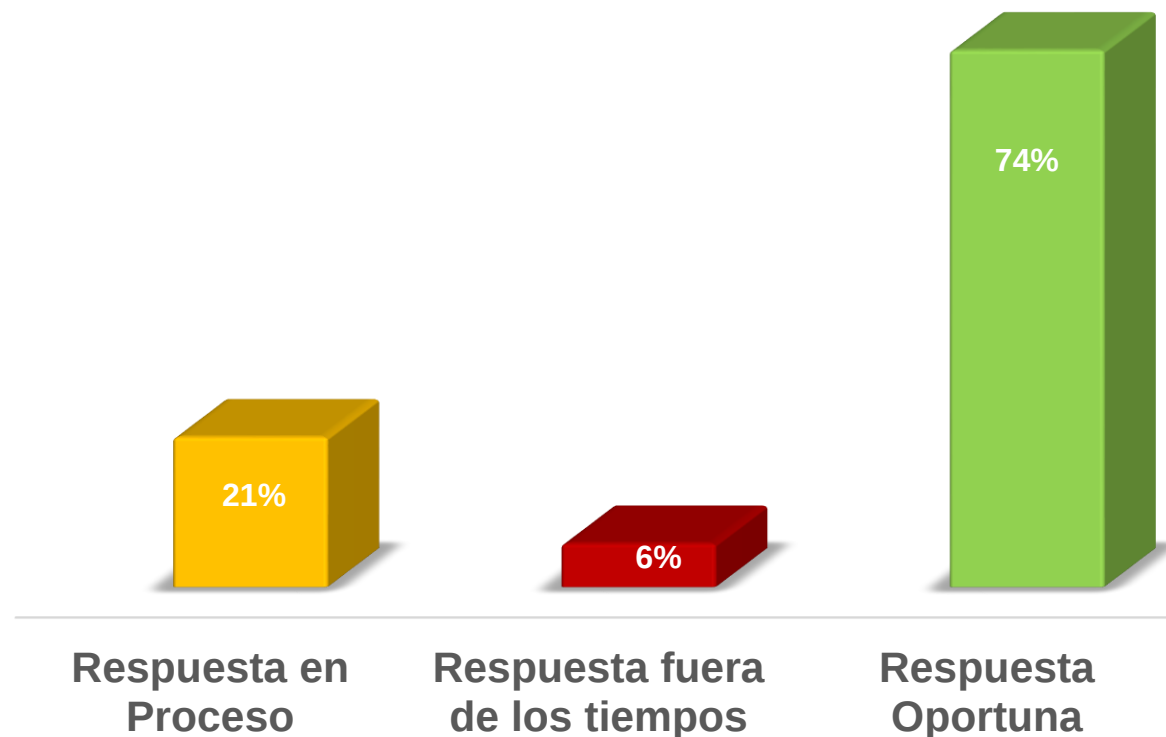
Comparativo
II Semestre 2020 - II Semestre 2021



* La variación del II semestre del 2020 frente al II semestre del 2021 se encuentra en un 6%. atendiendo 4 PQRS adicionales en la presente vigencia.

RESULTADOS CONSOLIDADO 2021

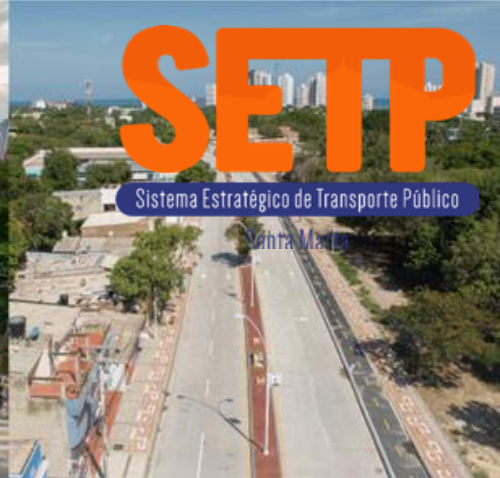
Oportunidad en las Respuestas



* Para la vigencia 2021, el SETP recibió un total de 151 solicitudes 21 más que en la vigencia 2020, la entidad cierra el año con un porcentaje de respuesta oportuna del 74%.

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.



La movilidad
es de todos

Mintransporte



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



El futuro
es de todos

Presidencia
de la República