INFORME DE PQRS
2023-II

SANTAMARTA
El cambio es imparable

SETP
Sistema Estratégico de Transporte Público
Santa Marta

COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

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

CARLOS PINEDO
Alcaldesa Distrital

JOCELIN AZAR NIGRINIS
Gerente (E)

Santa Marta D.T.C.H., Enero del 2024

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”.

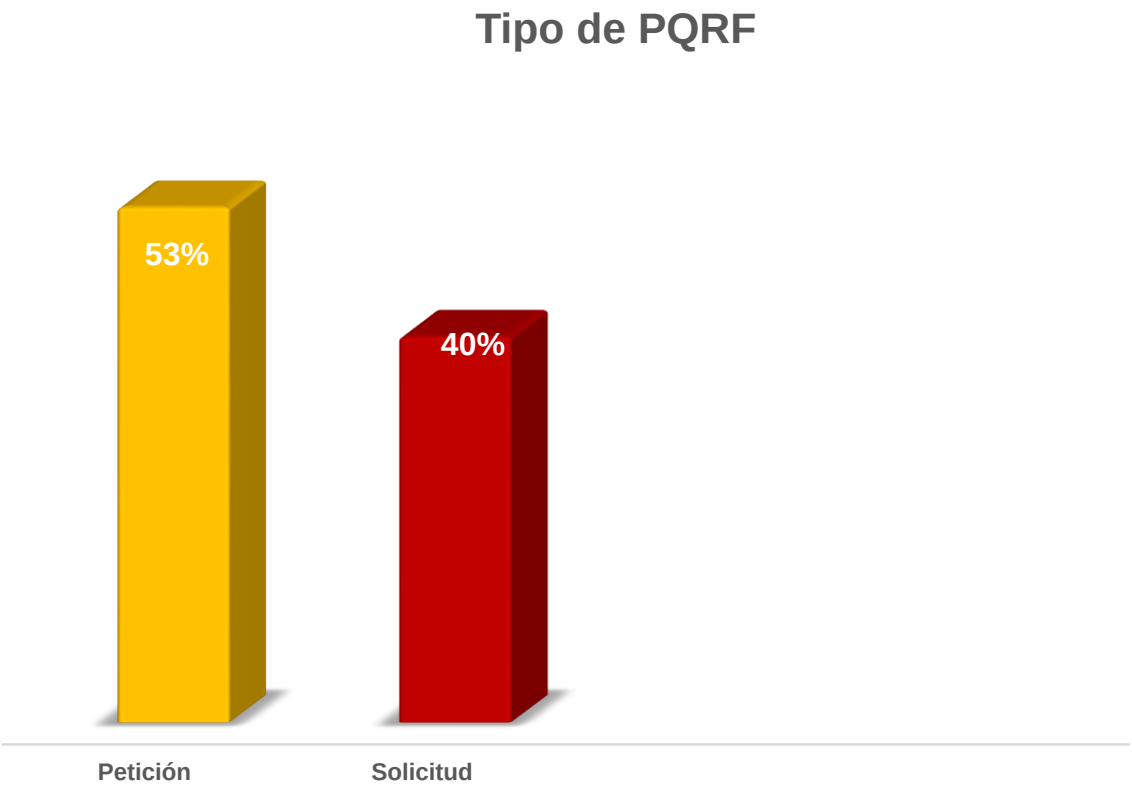
ALCANCE

* El presente informe abarca el periodo comprendido entre el 1 de julio hasta el 30 de diciembre del 2023

RESULTADOS

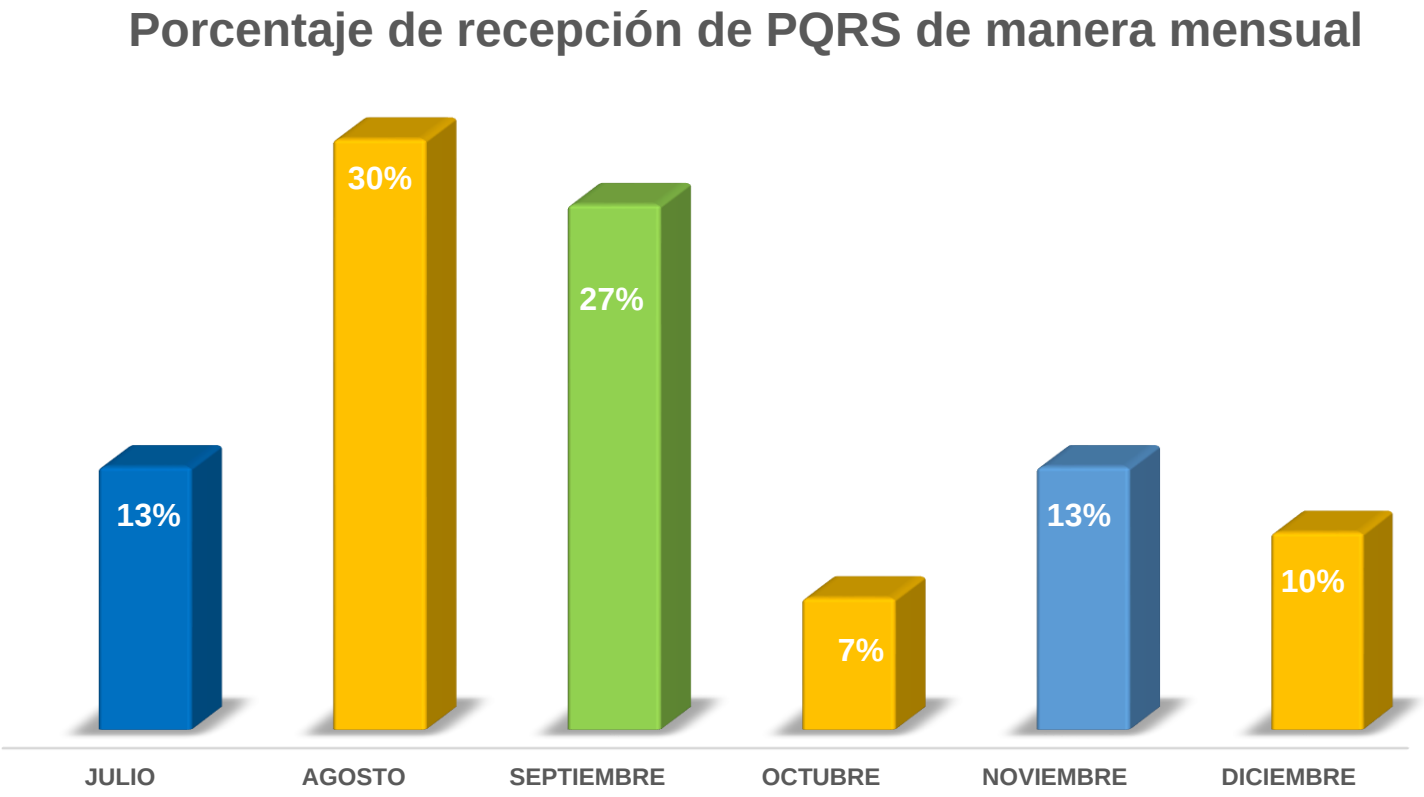
* Para el segundo semestre del 2023, el Sistema Estratégico de Transporte Público, atendió de manera oportuna en un 80% las PQRS que llegaron a la entidad.

RESULTADOS



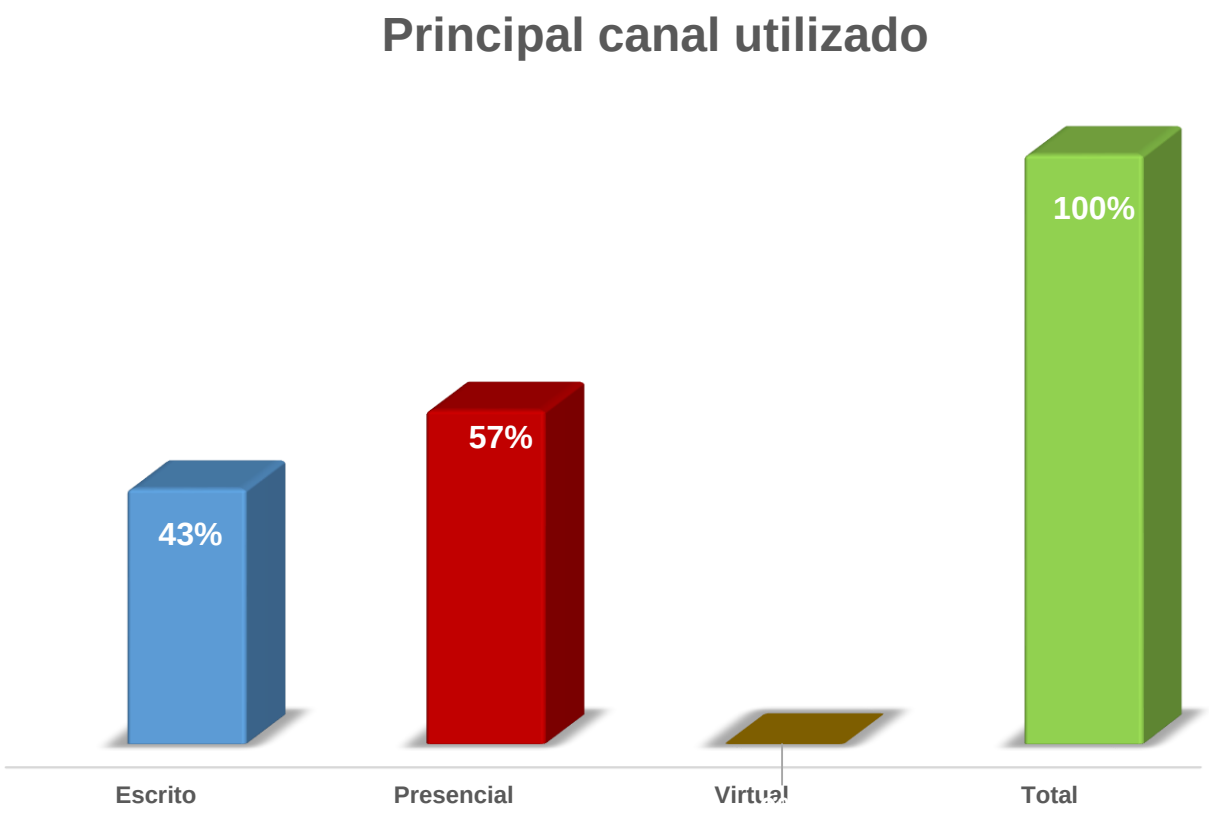
* Con respecto al número de quejas que allegaron a la entidad, se logra evidenciar que el 53% de estas fueron peticiones y el 40% solicitudes.

RESULTADOS



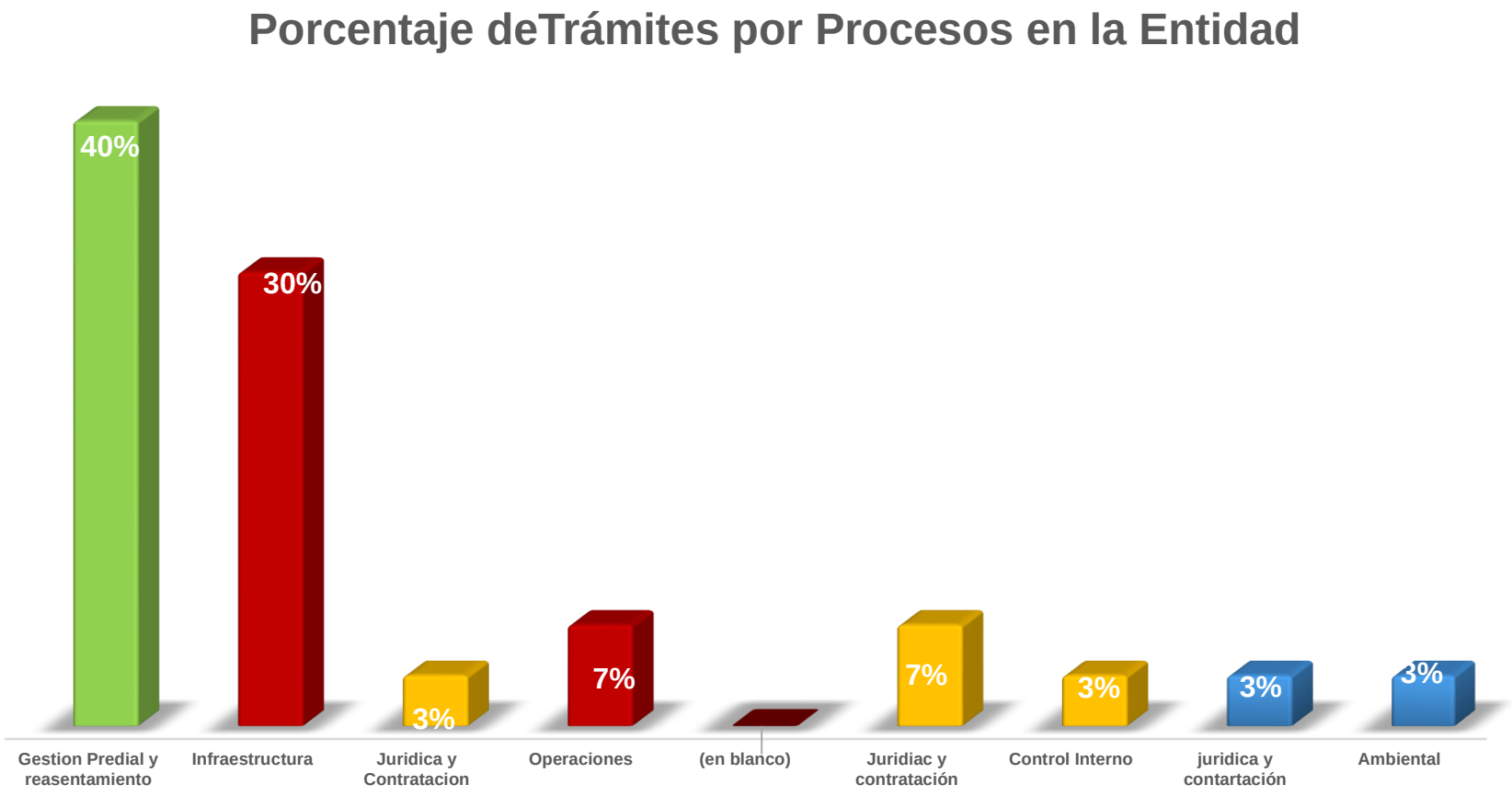
* Los meses con mayor recepción de PQRS fue agosto con un 30% del total en el semestre, seguido de los meses de septiembre, julio y noviembre respectivamente.

RESULTADOS



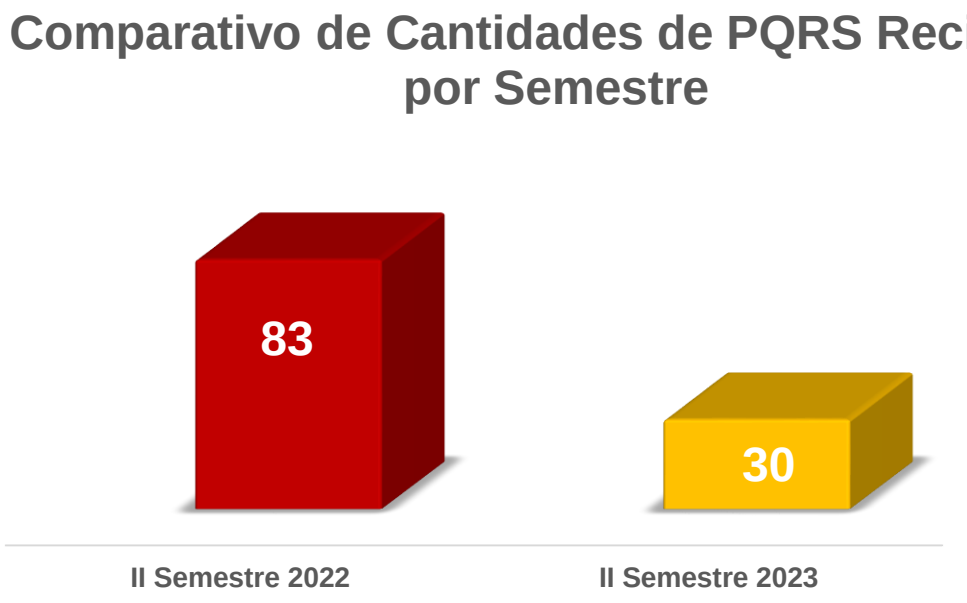
* El principal canal utilizado durante el segundo semestre fue el virtual, hasta el momento se mantiene desde la vigencia 2020 como la primera opción con un 51%.

RESULTADOS



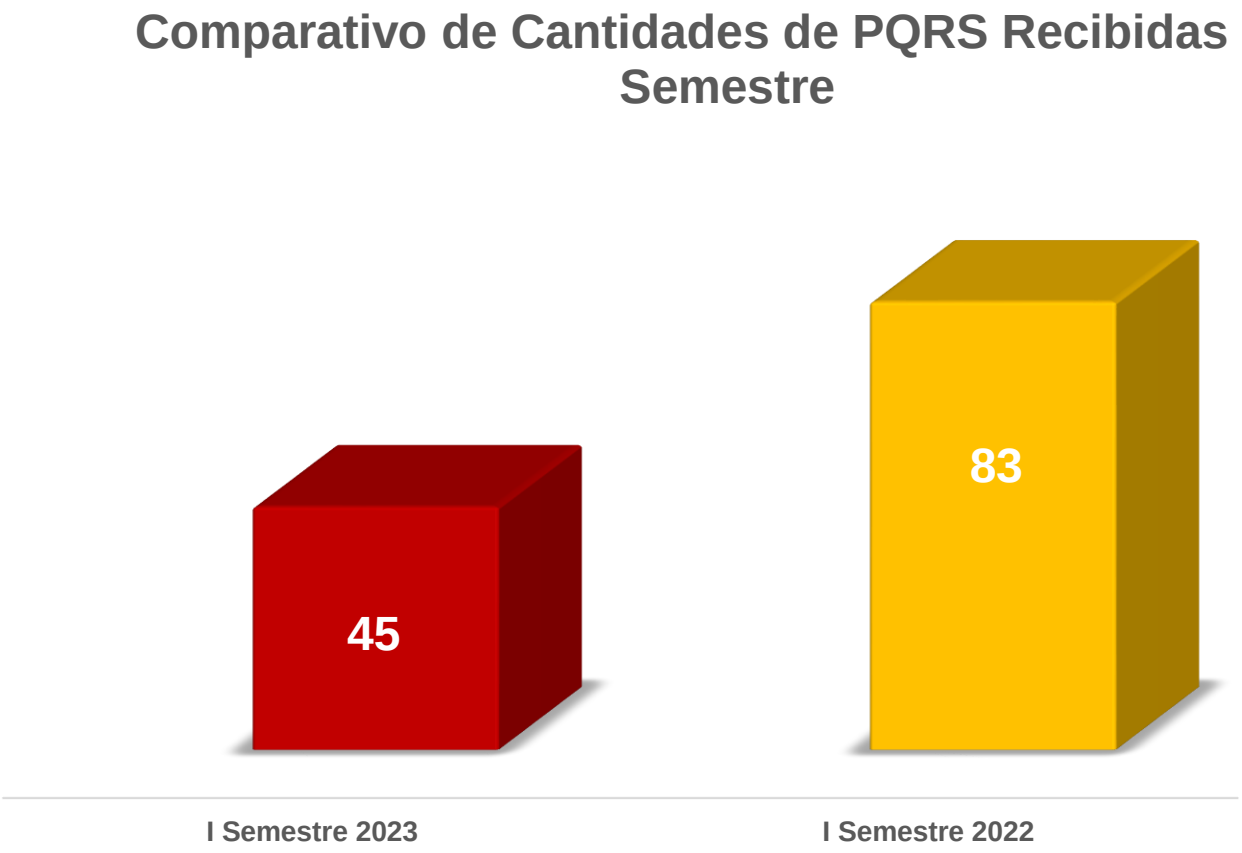
* Las áreas con mayor recepción de PQRS son infraestructura y gestión predial dada su naturaleza misional son las áreas que mayor contacto tiene con la comunidad.

RESULTADOS



* La variación del II semestre del 2022 frente al II semestre del 2023 se encuentra en un -35%. Con relación a la totalidad de PQRSF.

RESULTADOS



* La variación del II semestre del 2022 frente al II semestre del 2023 se encuentra en un -64%. Disminuyendo en 38 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.

GRACIAS

SANTAMARTA
El cambio es imparable

SETP
Sistema Estratégico de Transporte Público
Santa Marta

COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA