

# INFORME PQRSF – II SEMESTRE 2024

II - INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO,  
EVALUACIÓN A LAS PQRSF RECIBIDAS Y  
CONSOLIDACIÓN DE LA VIGENCIA DEL SETP

Santa Marta D.T.C.H., Enero 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 julio hasta el 30 de diciembre del 2024 así como la consolidación de toda la vigencia.

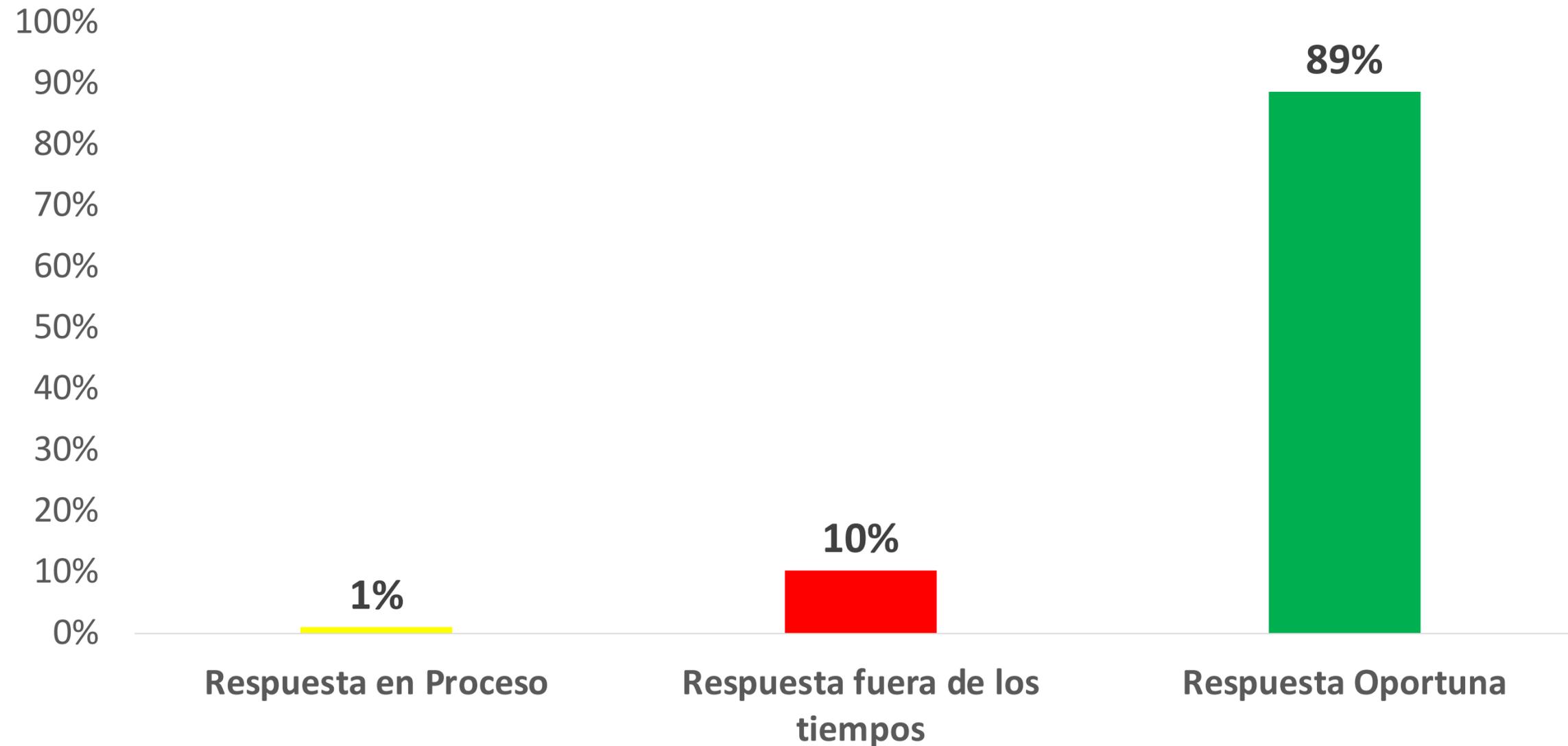


**ALCALDÍA DE SANTA MARTA**  
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

# II SEMESTRE 2024

# RESULTADOS

## OPORTUNIDAD EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSF – II SEMESTRE 2024

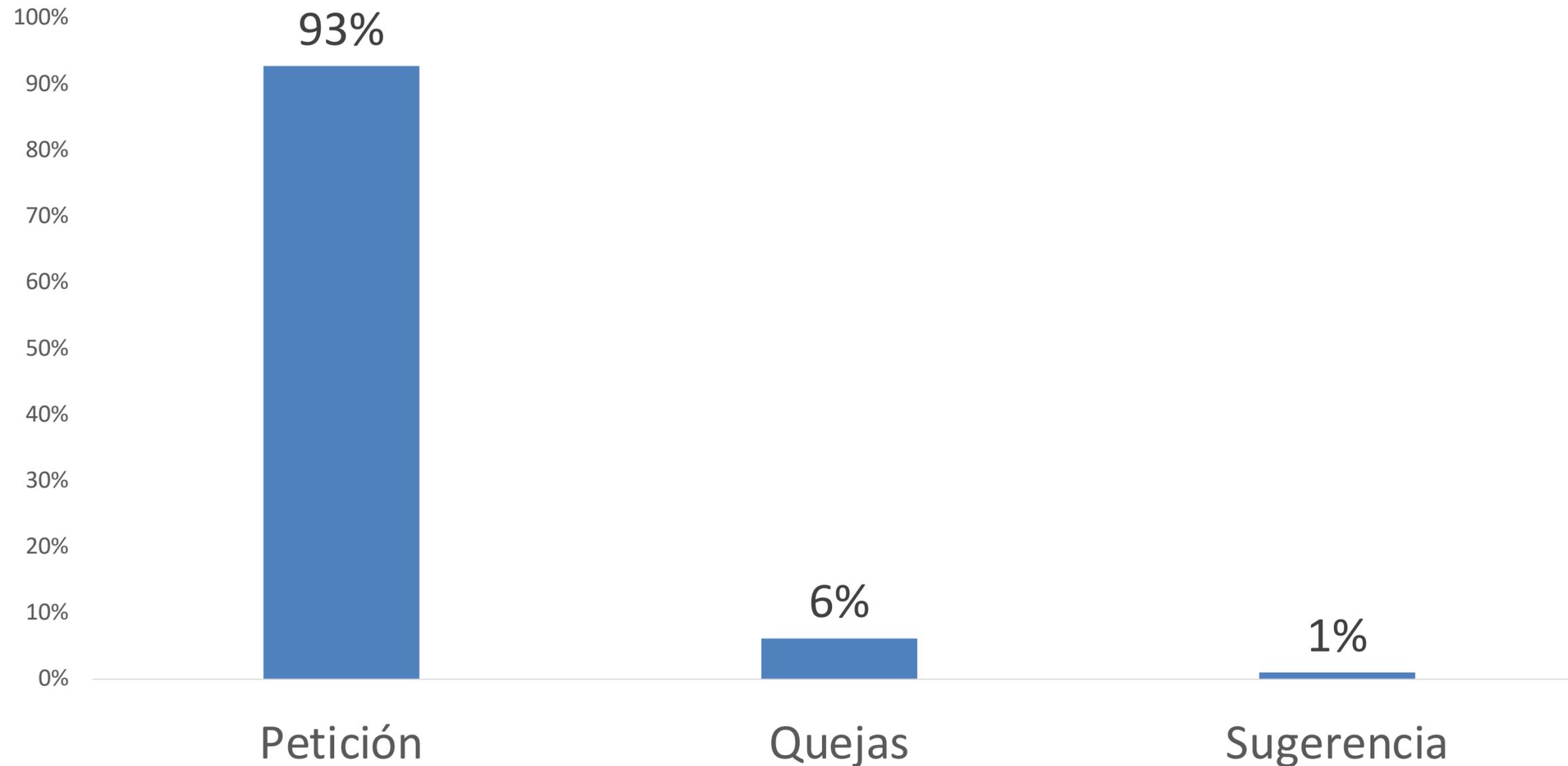


Análisis: Durante el segundo semestre del 2024, el Sistema Estratégico de Transporte Público SETP Santa Marta SAS, atendió de manera oportuna un **89%** de las PQRSF recibidas en la entidad durante este tiempo, pasando de 69% a 89%. En el segundo semestre.



# RESULTADOS

## TIPO DE PQRSF – II SEMESTRE 2024

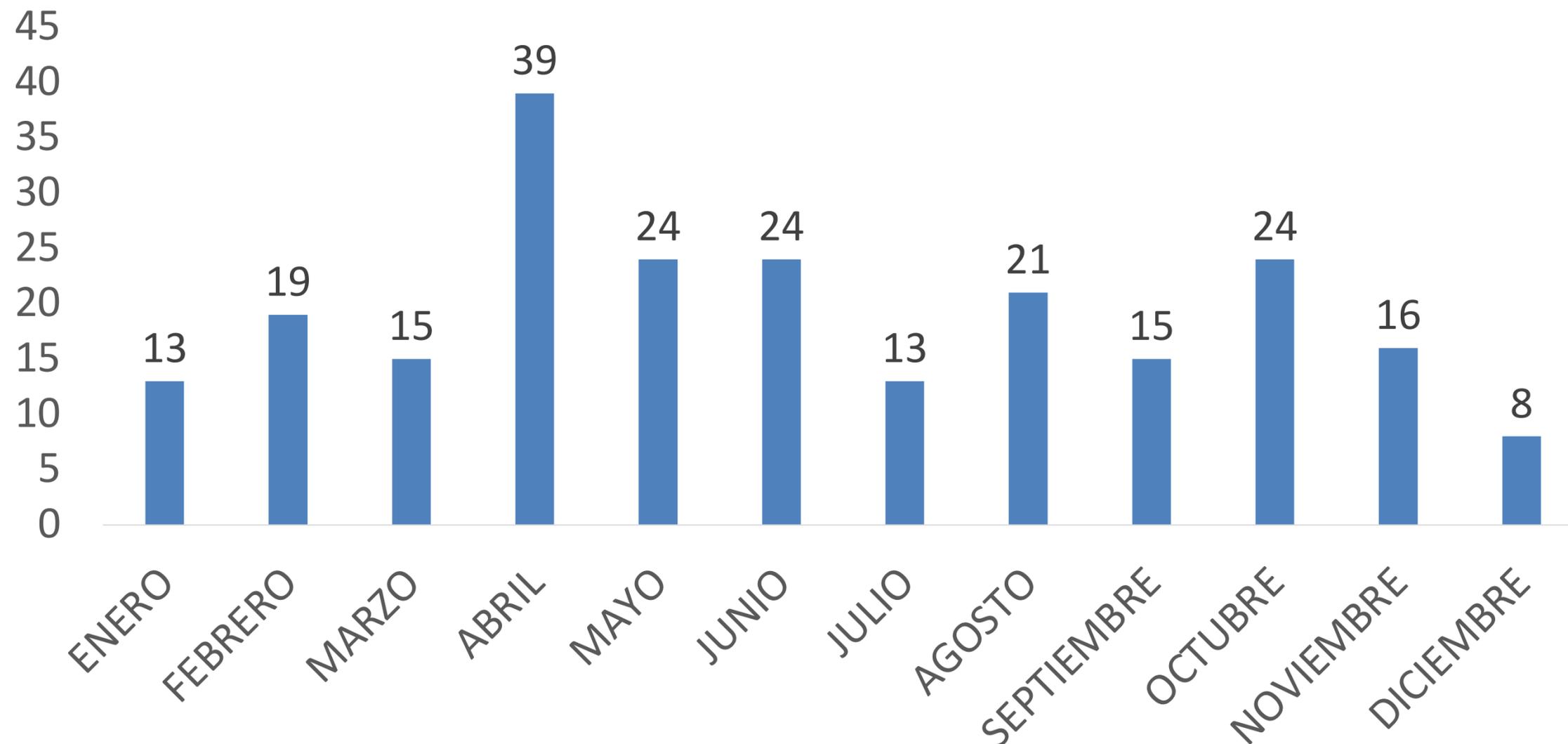


Análisis: Con respecto al tipo de PQRSF que allegaron a la entidad, se logra evidenciar que el 93% es decir 90 son peticiones, 6% lo que representa 6 de ellas son quejas y el 1% lo equivale a una de ellas fue una sugerencia.



# RESULTADOS

## TOTAL DE PQRSF – II SEMESTRE 2024

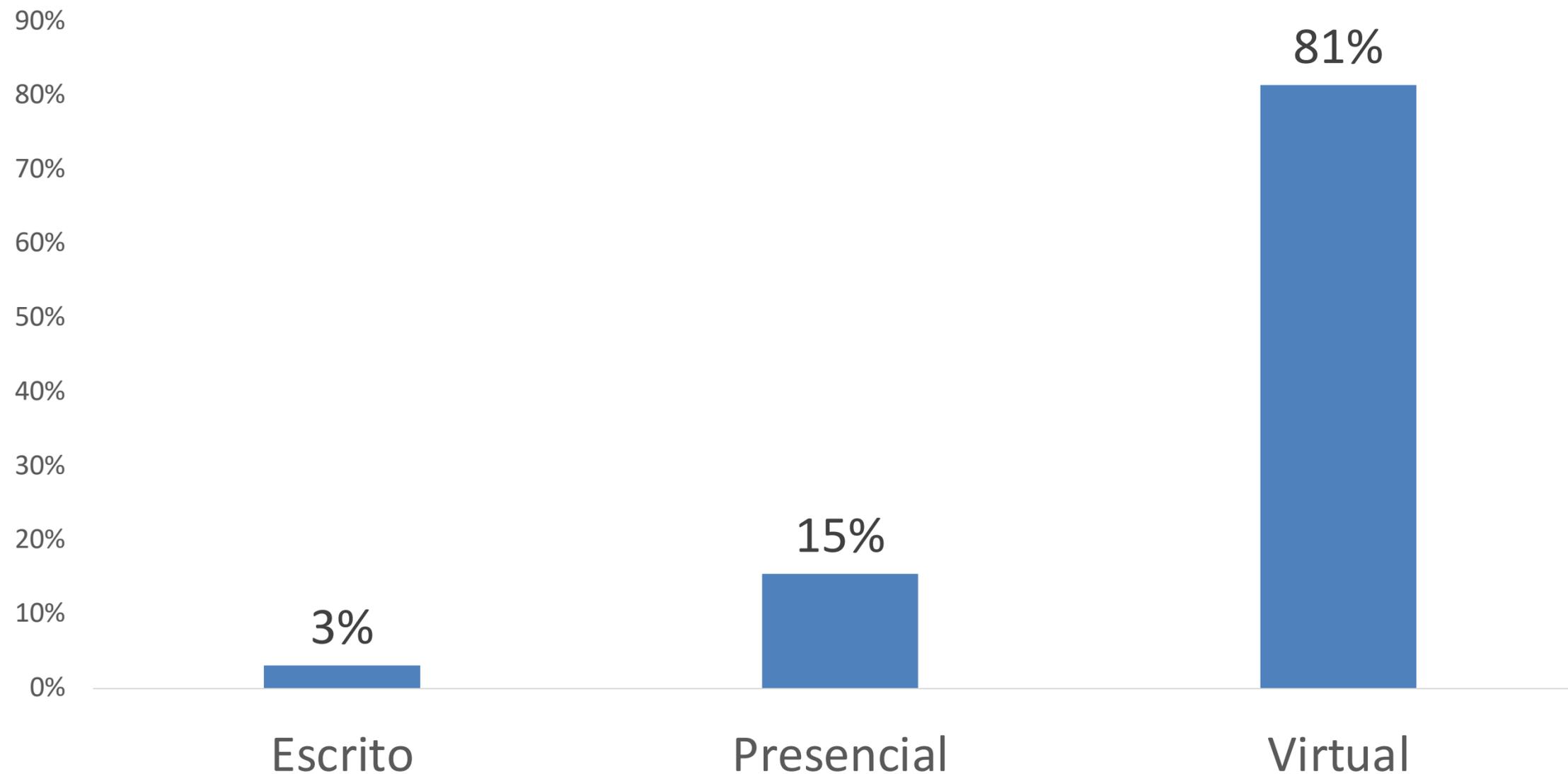


Análisis: Con respecto a la cantidad de PQRSF a llegadas durante el primer semestre, los meses con mayor participación fueron agosto y octubre, lo que equivale al 46,3% del total de las PQRSF.



# RESULTADOS

## TIPO DE CANAL USADO – II SEMESTRE 2024

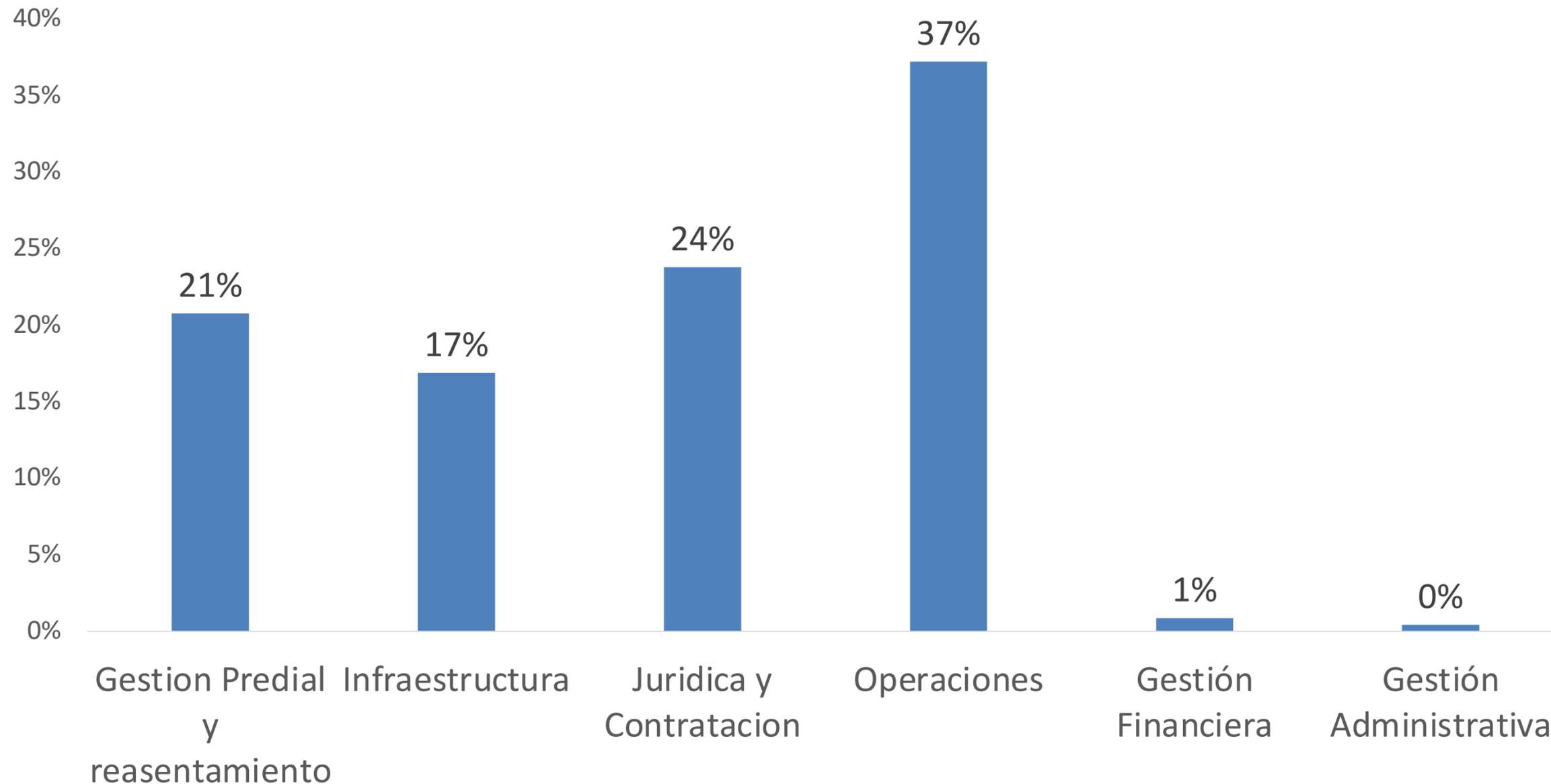


Análisis: El principal canal utilizado para la recepción de las distintas peticiones, fue el canal presencial con un 81% de participación, disminuyendo el uso de los canales presenciales para el segundo semestre del 2024.



# RESULTADOS

## PORCENTAJE DE TRÁMITE POR PROCESOS – II SEMESTRE 2024

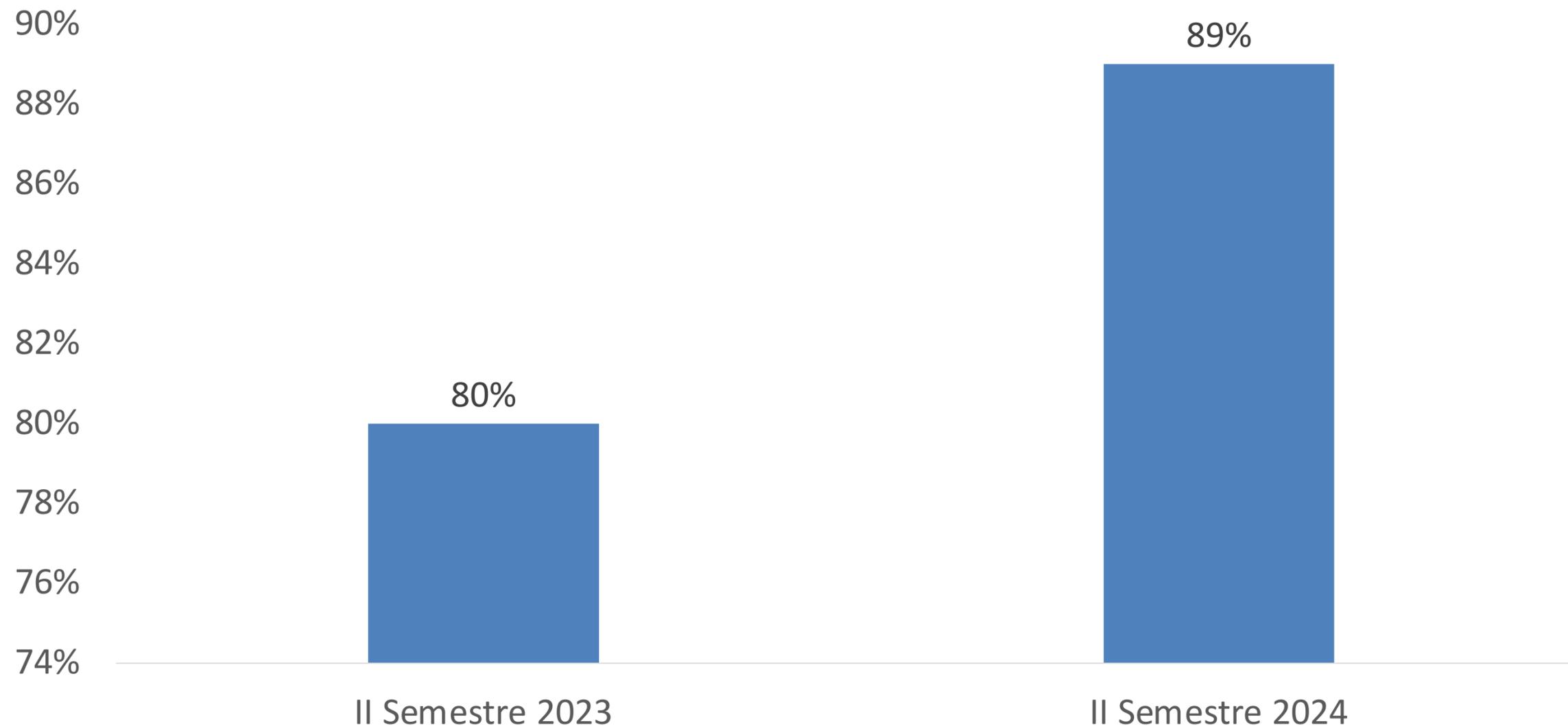


Análisis: Los procesos con mayor recepción de PQRSF, son Operaciones y Jurídica y contratación, para lo cual cuenta con el 61% del total de las PQRSF.



# RESULTADOS

## COMPATATIVO OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS POR VIGENCIAS Y SEMESTRES

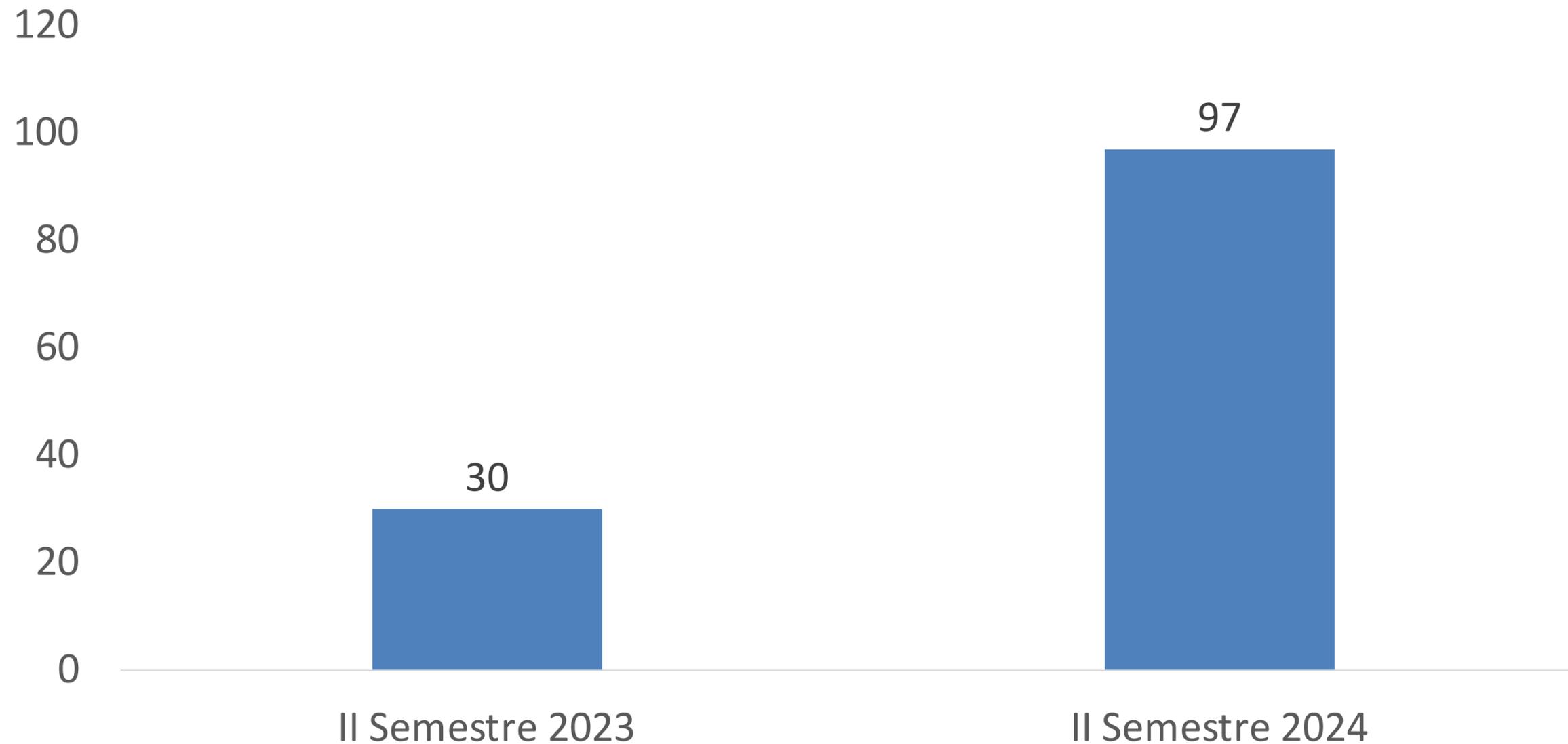


Análisis: La variación con respecto a la oportunidad en las respuestas del segundo semestre de la vigencia 2024 frente a la vigencia anterior fue de un 9%, en la atención oportuna a las PQRSF. Lo que indica un aumento en este indicador.



# RESULTADOS

## COMPATATIVO CANTIDAD DE PQRS RECIBIDAS II SEMESTRE 2024



Análisis: La variación del II semestre del 2024 frente al II semestre del 2023 se encuentra en un 223%. Aumentando en 67 PQRSF recibidas.



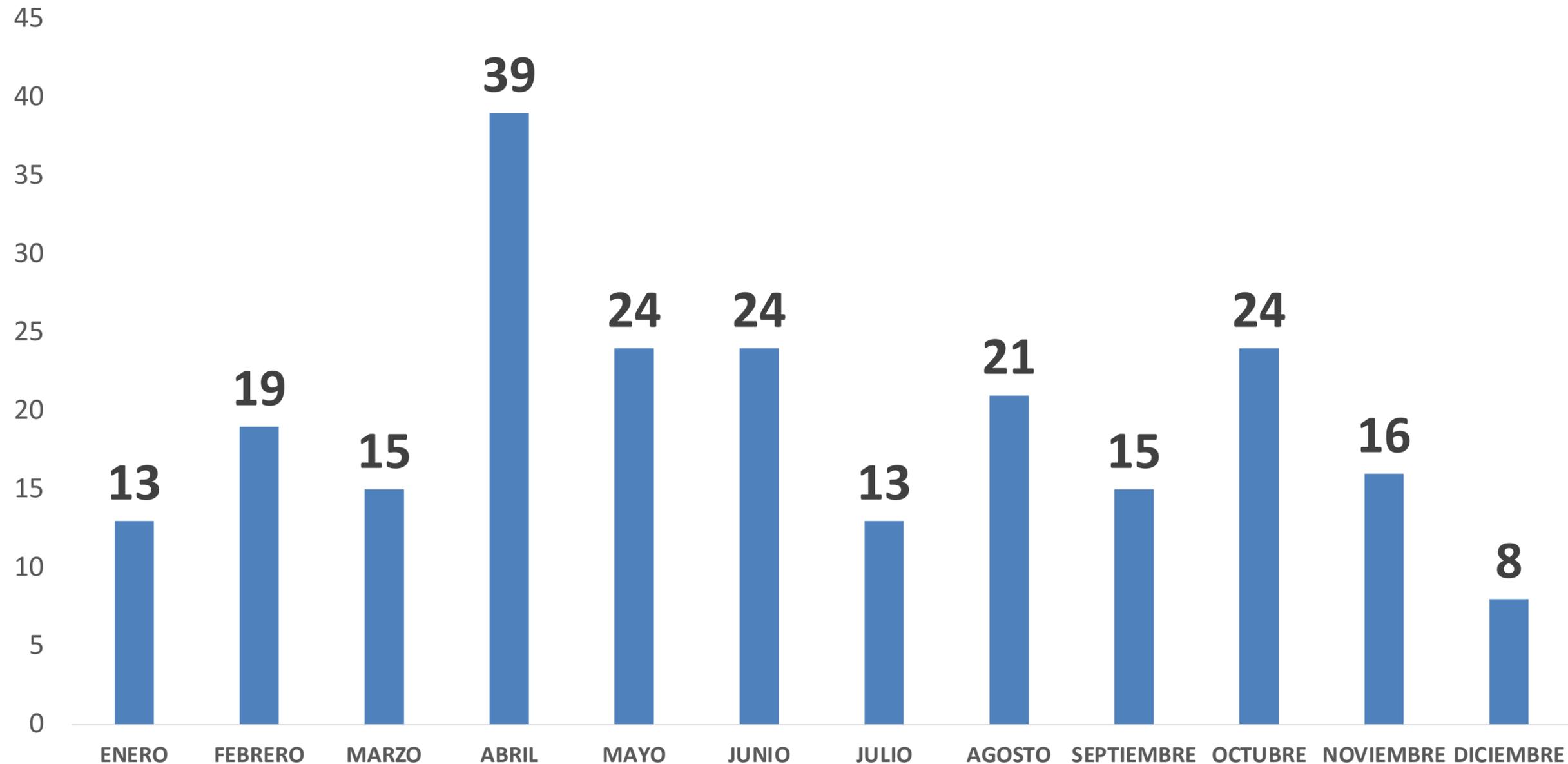


**ALCALDÍA DE SANTA MARTA**  
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

# VIGENCIA 2024

# RESULTADOS

TOTAL DE PQRSF - 2024

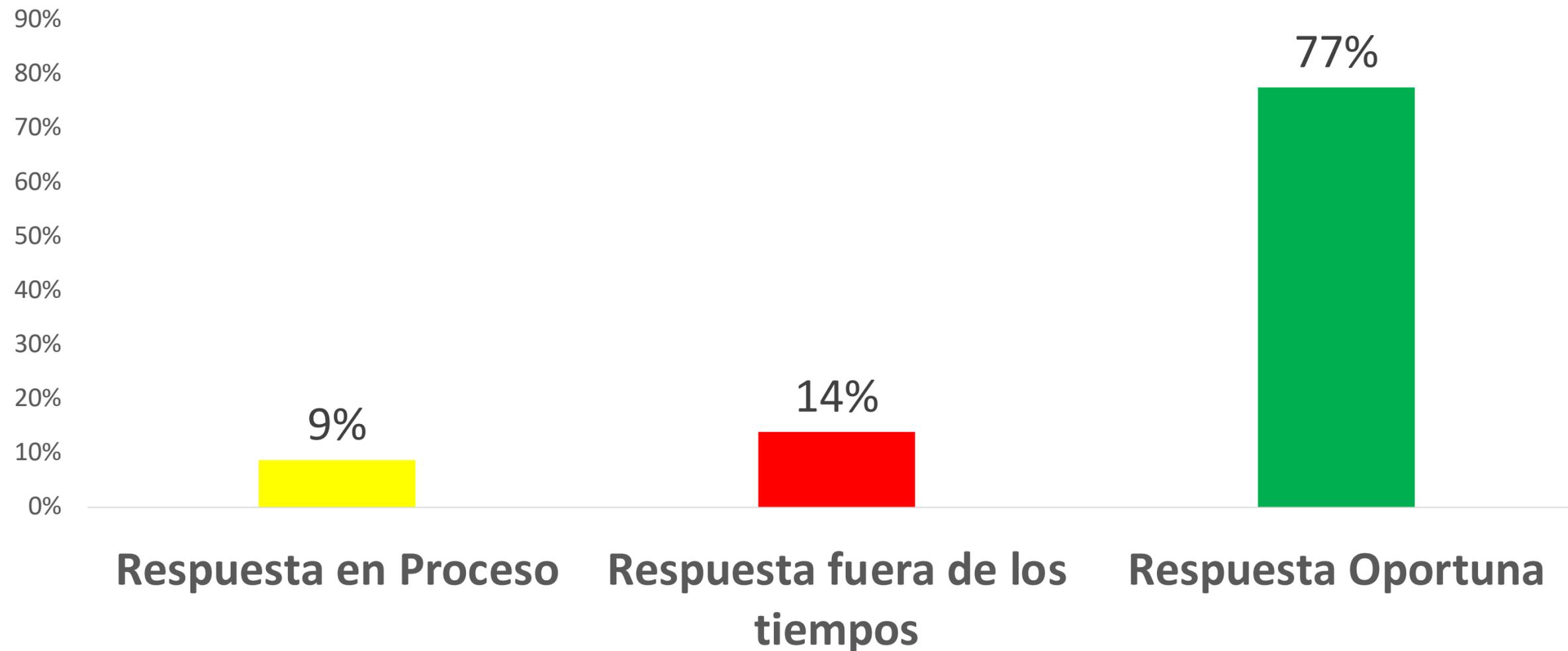


Análisis: Para la vigencia del 2024, el mes con mayor recibiendo de PQRSF fue abril con 39 seguido de los meses, mayo, junio y octubre respectivamente.



# RESULTADOS

## OPORTUNIDAD EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSF - 2024



Análisis: Para la vigencia del 2024, el 77% del total de las PQRSF recibidas, se atendieron oportunamente.



# 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

