

# INFORME PQRSF – II SEMESTRE 2025

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

Santa Marta D.T.C.H., diciembre del 2025



**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”.

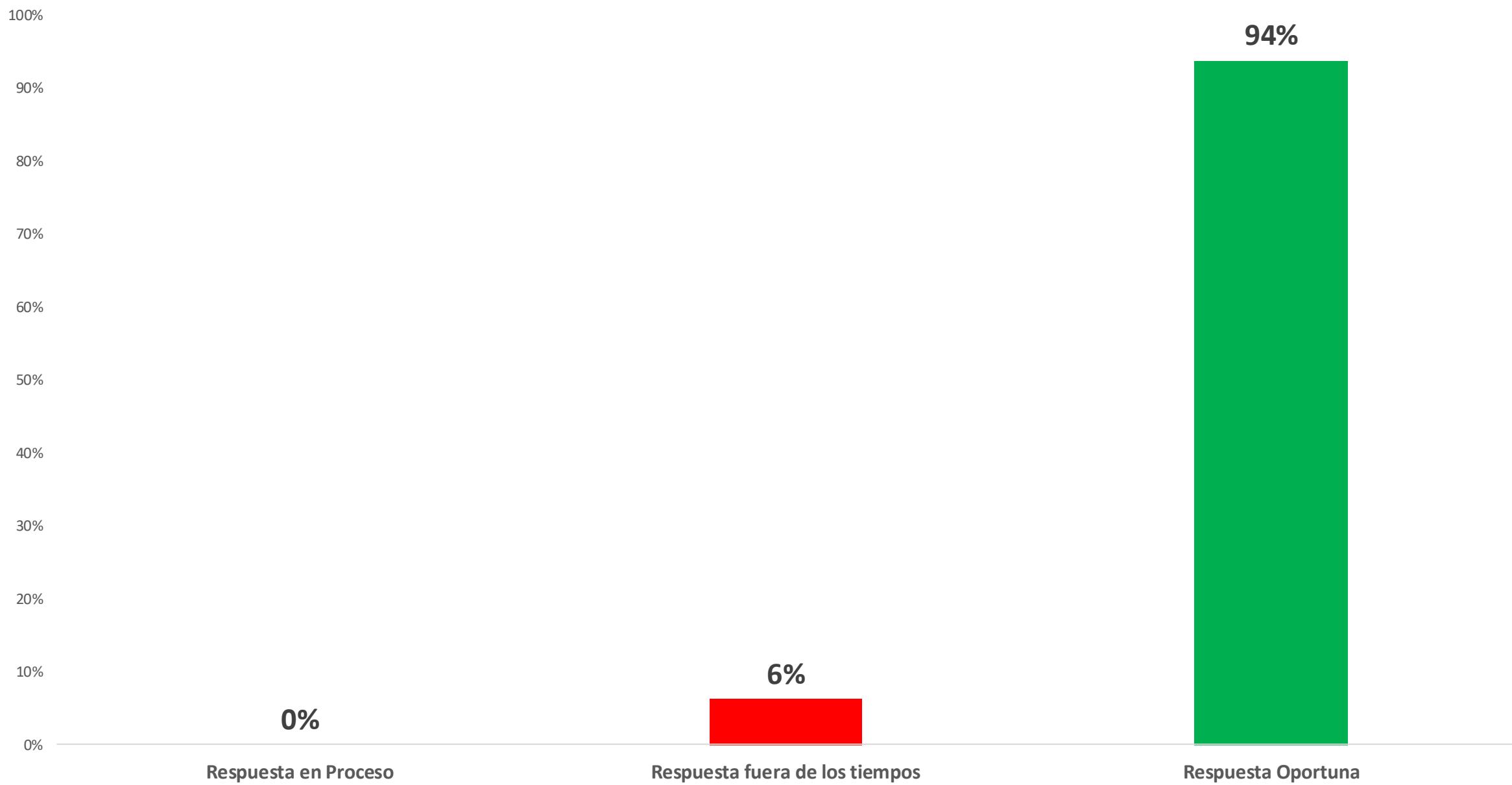


# ALCANCE

El presente informe abarca el periodo del 1 de enero hasta el 16 de diciembre del 2025.

# RESULTADOS

OPORTUNIDAD EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSF - 2025

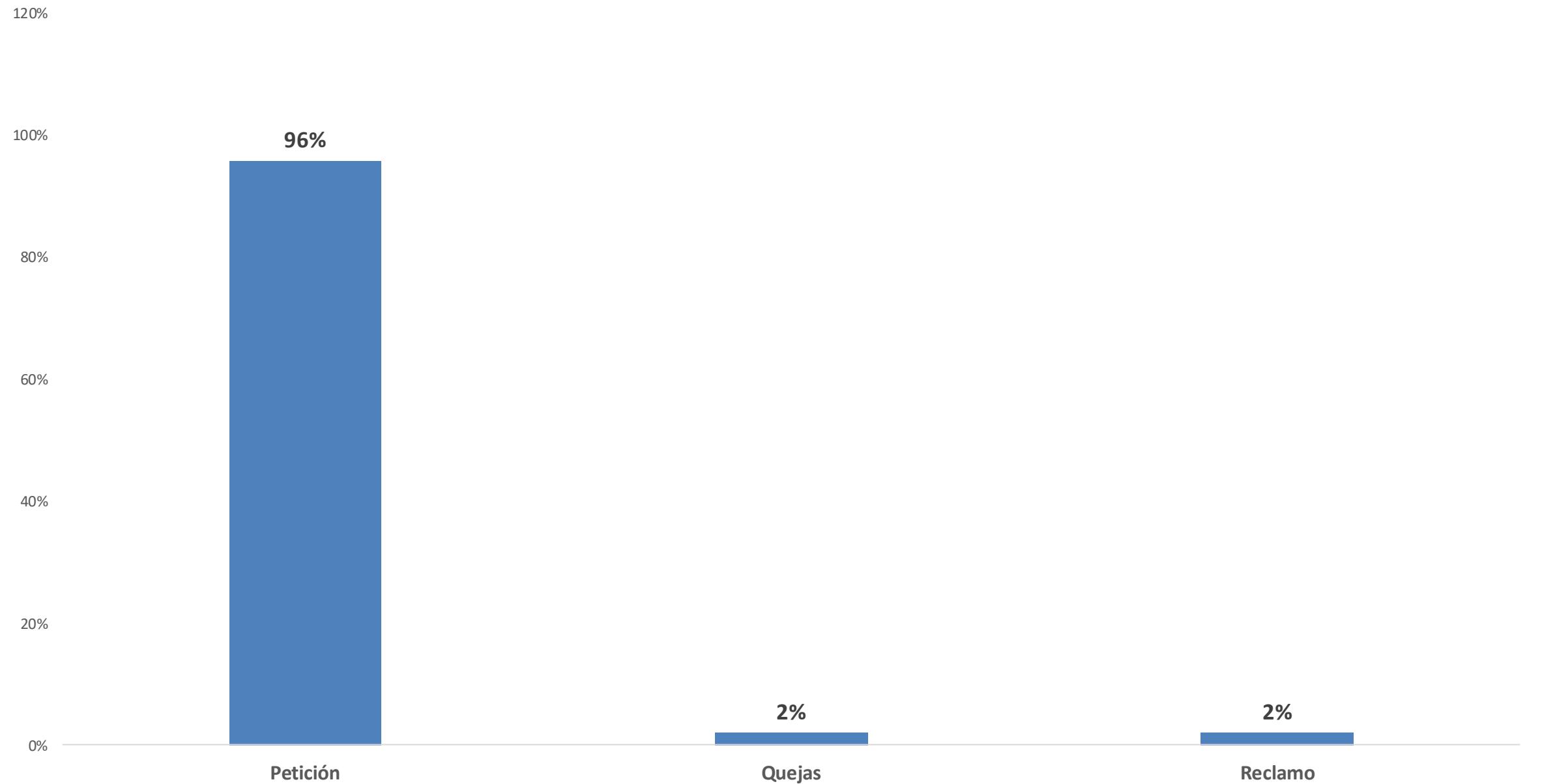


Análisis: Durante el segundo semestre del 2025, el Sistema Estratégico de Transporte Público SETP Santa Marta SAS, atendió de manera oportuna un 94% de las PQRSF recibidas en la entidad durante este tiempo.



# RESULTADOS

TIPO DE PQRSF - 2025

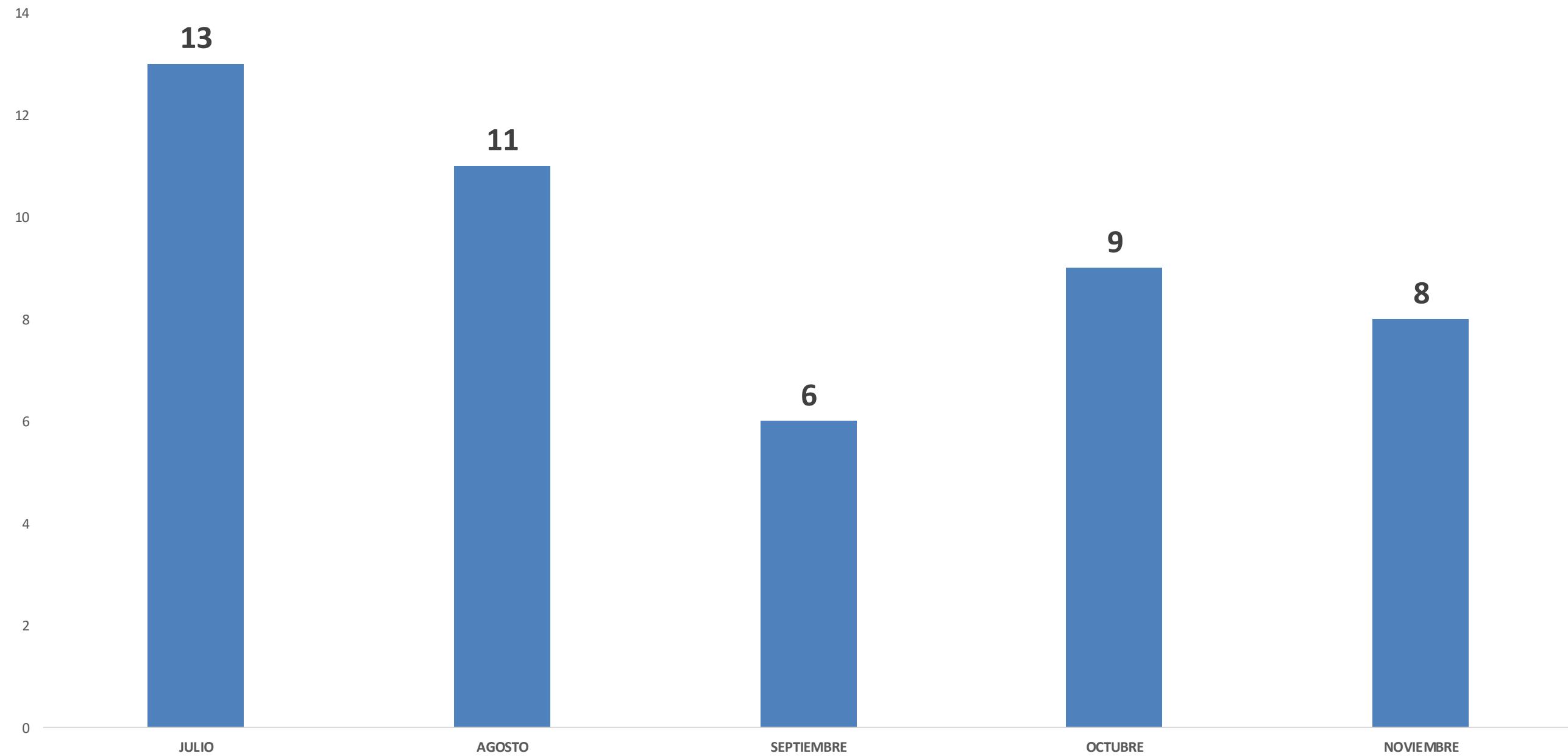


Análisis: Con respecto al tipo de PQRSF que allegaron a la entidad, se logra evidenciar que el 96% es decir 46 son peticiones, 2% lo que representa 1 de ellas son quejas y el 2% lo equivale a una de ellas fue un reclamo.



# RESULTADOS

TOTAL DE PQRSF - 2025

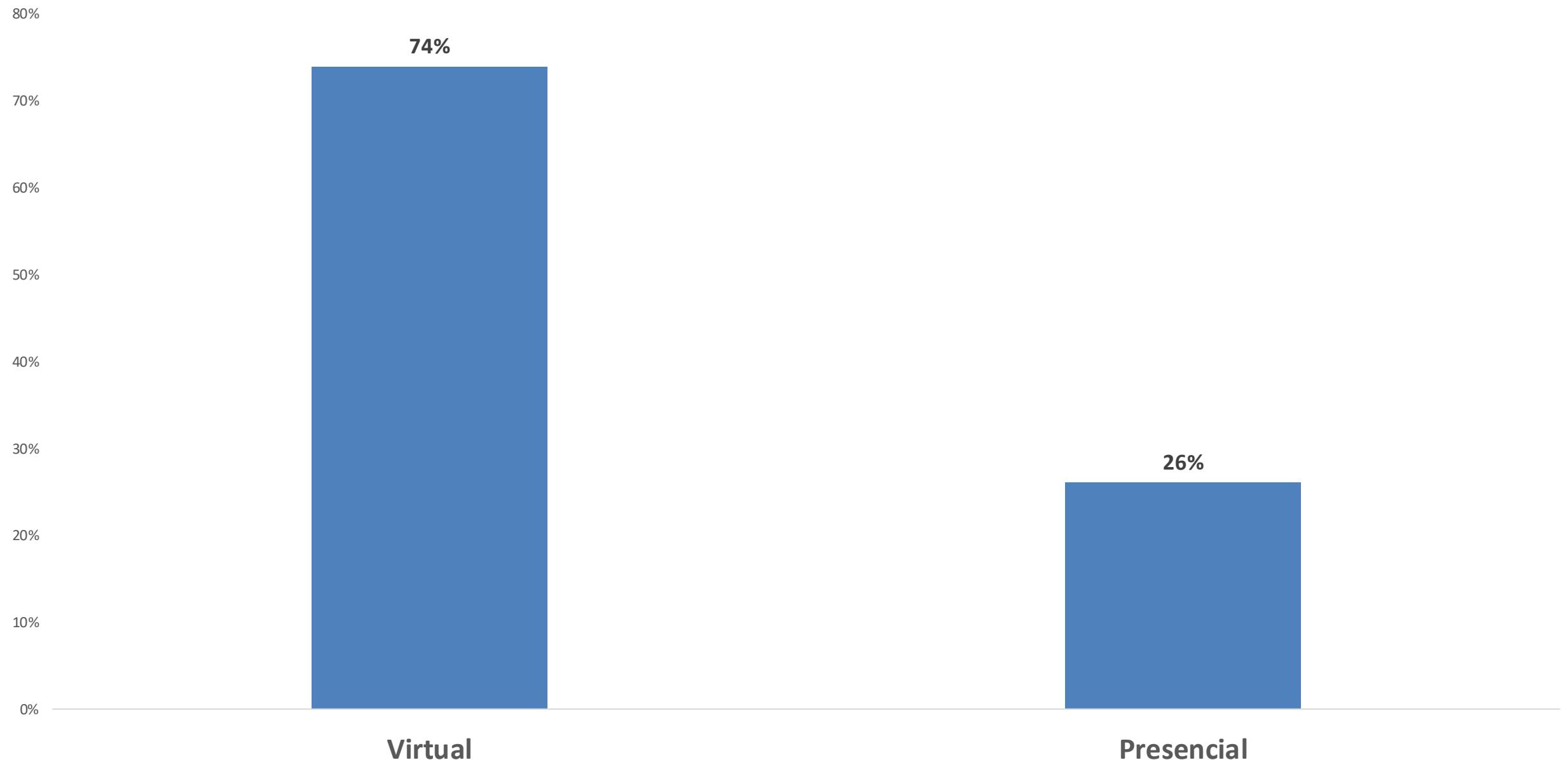


Análisis: Con respecto a la cantidad de PQRSF a llegadas durante el segundo semestre, los meses con mayor participación fueron julio y agosto, lo que equivale al 24% de la totalidad de lo recibido.



# RESULTADOS

## TIPO DE CANAL USADO - 2025

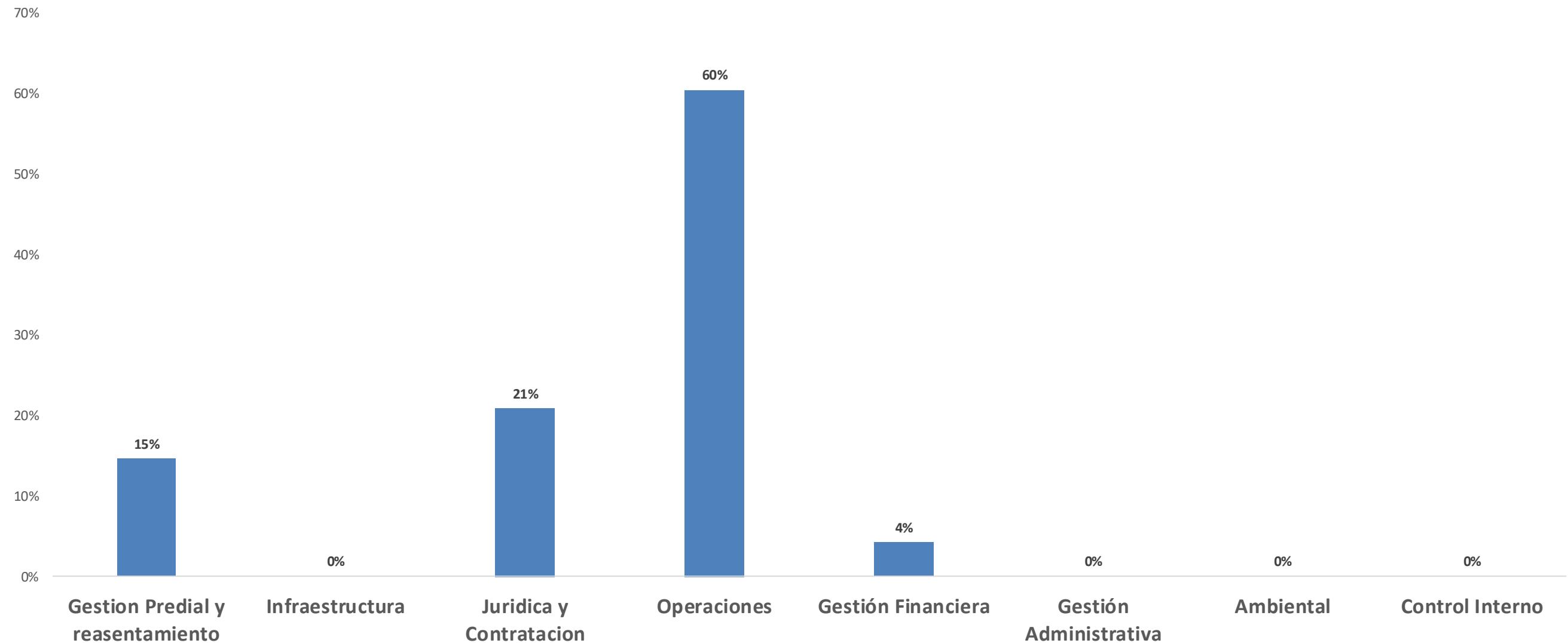


Análisis: El principal canal utilizado para la recepción de las distintas peticiones, fue el canal virtual con un 74% de participación, disminuyendo el uso del canal presencial para el segundo semestre del 2025.



# RESULTADOS

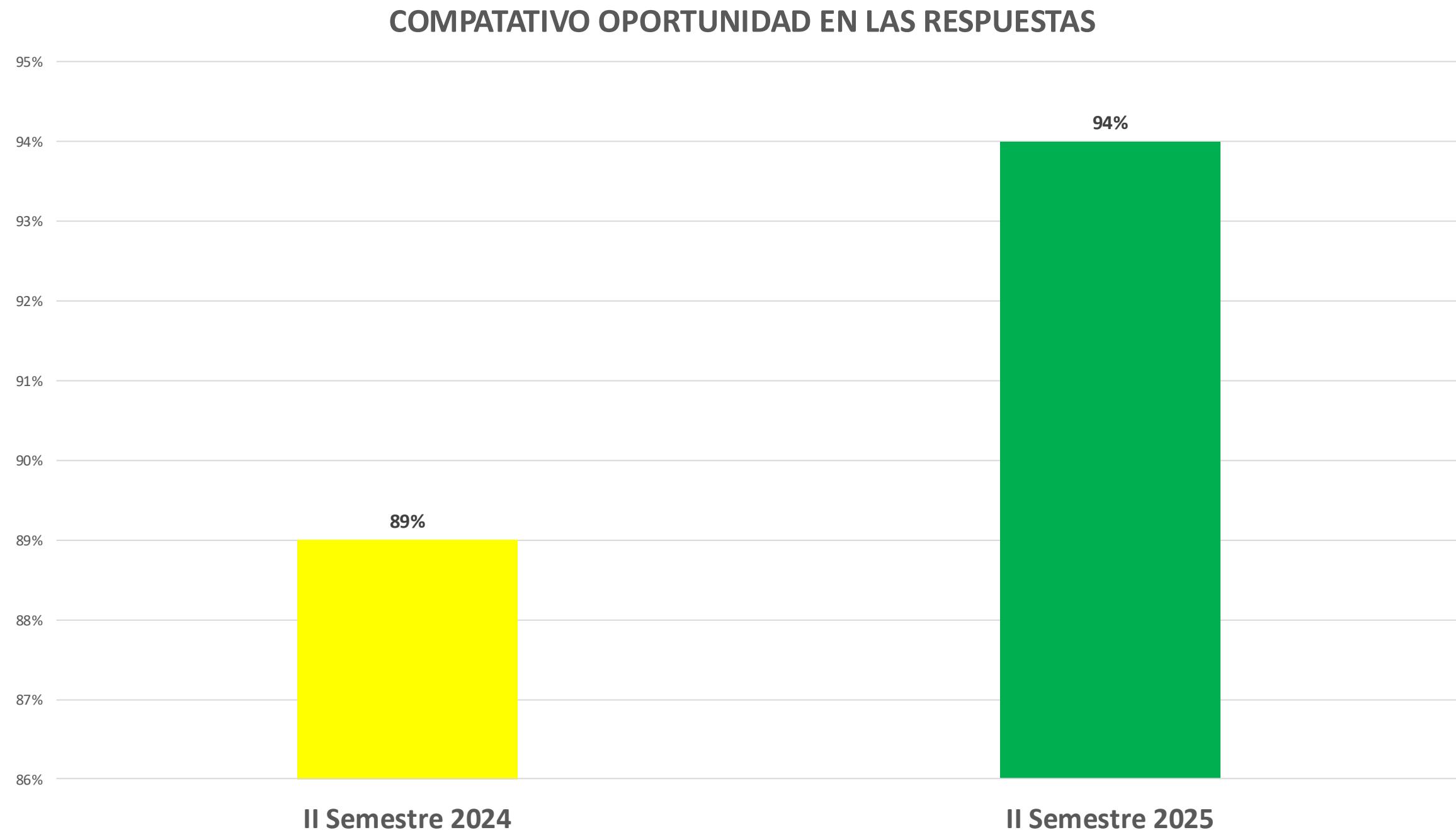
PORCENTAJE DE TRÁMITE POR PROCESOS - 2025



Análisis: Los procesos con mayor recepción de PQRSF, fue Operaciones con el 60% del total de las PQRSF.



# RESULTADOS

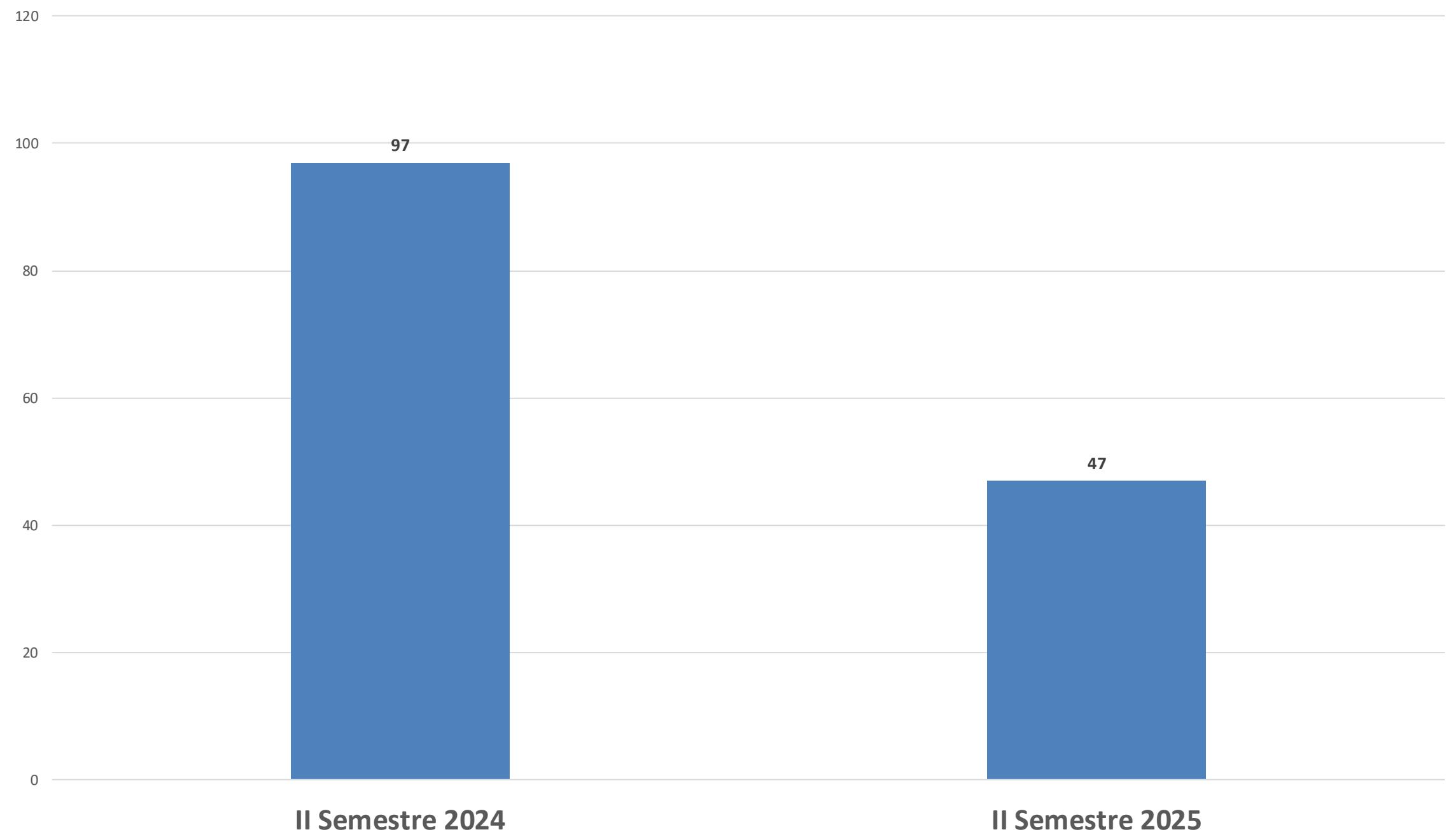


Análisis: La variación con respecto a la oportunidad en las respuestas del segundo semestre de la vigencia 2025 frente a la vigencia anterior fue de un 6%, en la atención oportuna a las PQRSF. Lo que indica un aumento positivo en este indicador.



# RESULTADOS

## COMPATATIVO CANTIDAD DE PQRS RECIBIDAS I 2024



Análisis: La variación del II semestre del 2025 frente al II semestre del 2024 se encuentra en un -52%. disminuyendo en 50 PQRSF recibidas.



# 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

**SETP**  
Sistema Estratégico de Transporte Público  
Santa Marta