INFORME DE PQRS
2022-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., enero del 2023

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.”

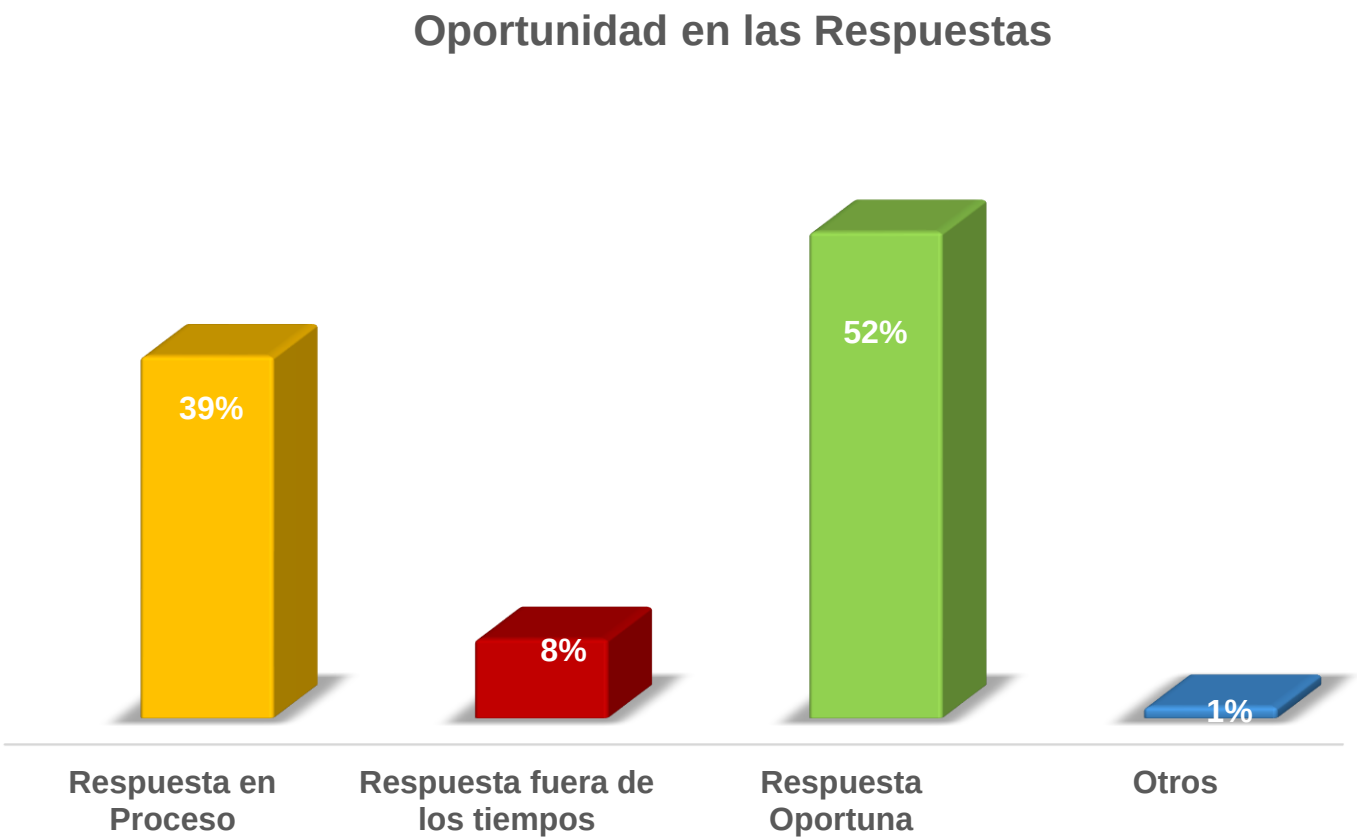
* Decreto 2106 del 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.

* 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

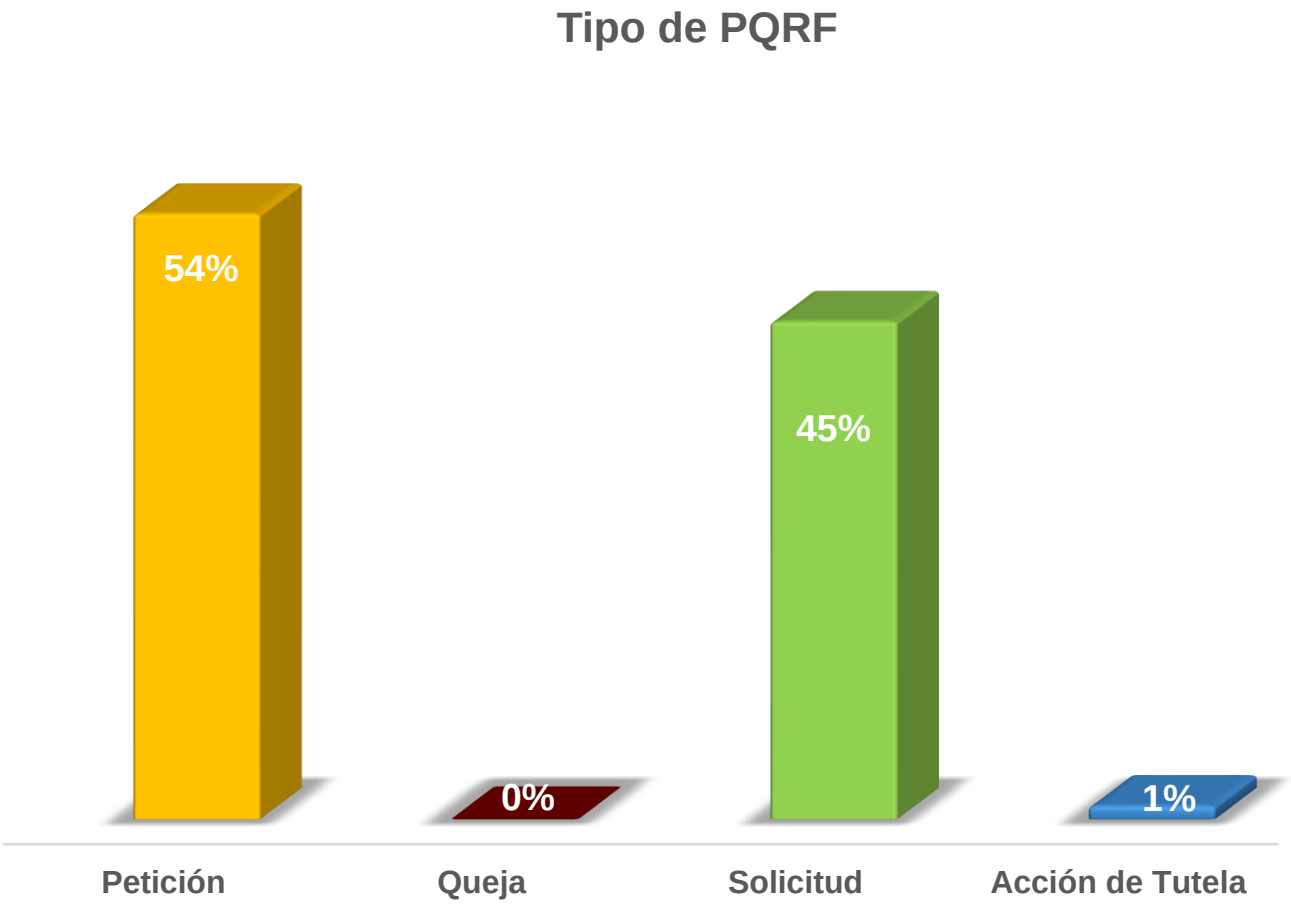
* El presente informe abarca el periodo comprendido entre el 1 de julio hasta el 31 de diciembre del 2022

RESULTADOS



* Para el segundo semestre del 2022, el Sistema Estratégico de Transporte Público, atendió de manera oportuna en un 52% las PQRS que llegaron a la entidad. Cabe resaltar que existe un número importante de respuestas en proceso que la entidad deberá atender dentro los tiempos determinados por la ley.

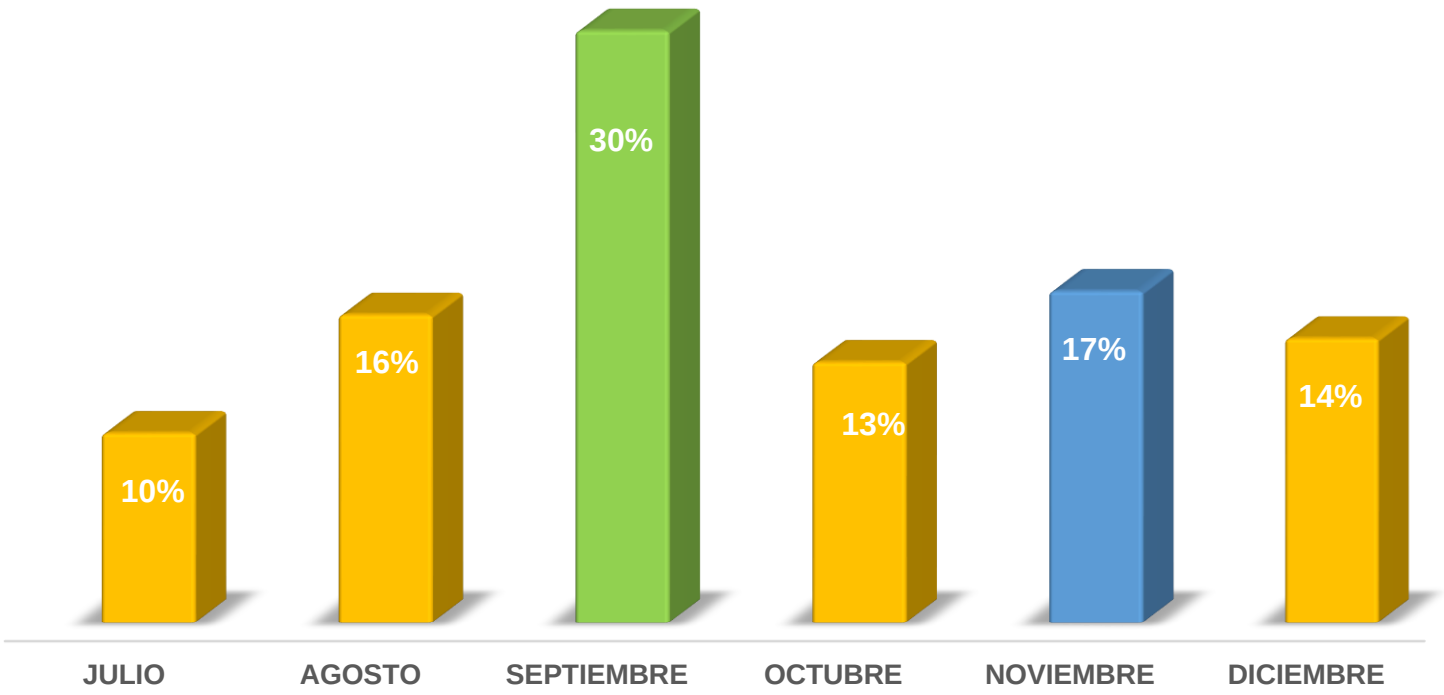
RESULTADOS



* Con respecto al número de quejas que allegaron a la entidad, se logra evidenciar que el 54% de estas fueron peticiones, el 46% peticiones (incluyendo el 1% tutela) y el 0% quejas.

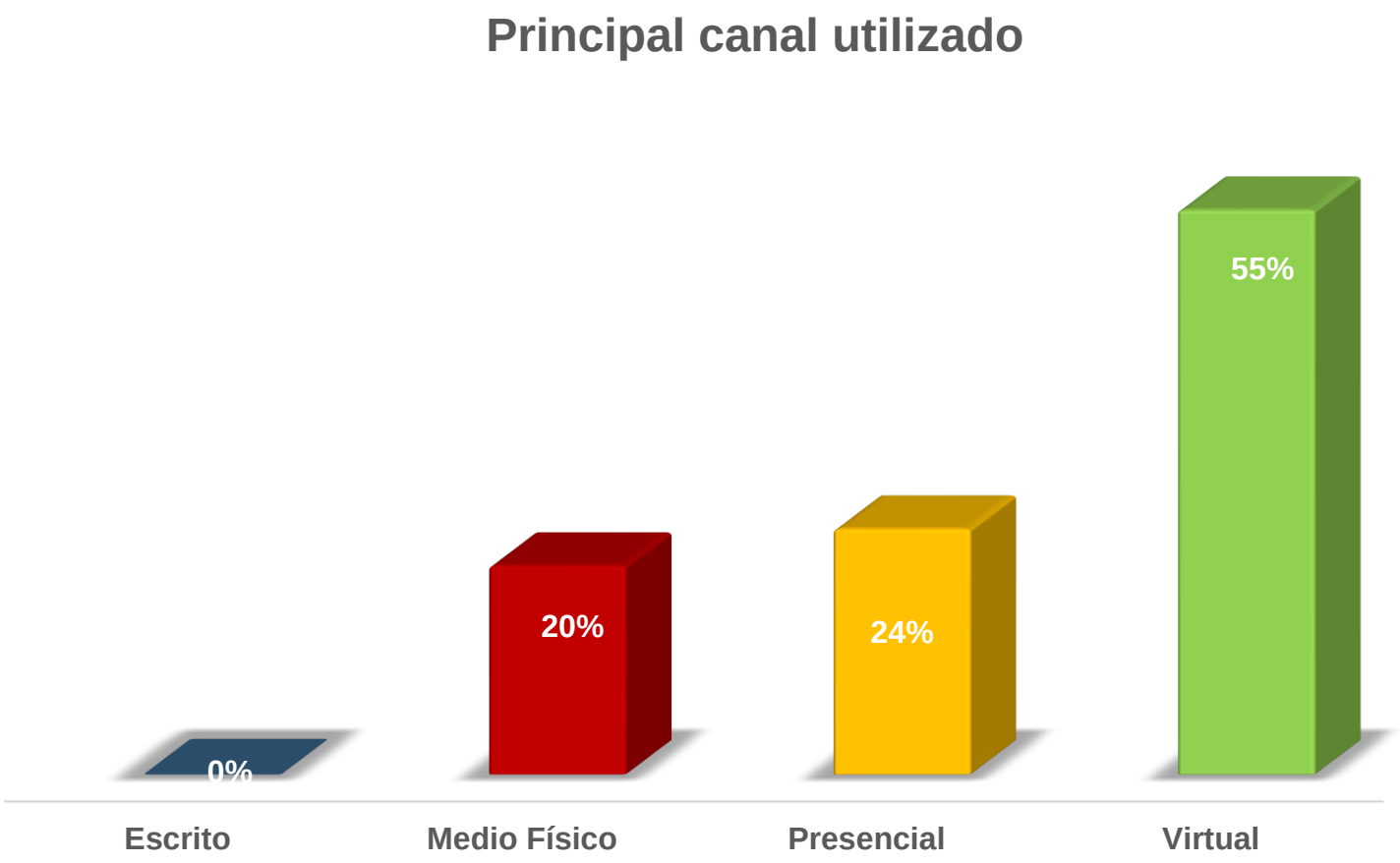
RESULTADOS

Porcentaje de recepción de PQRS de manera mensual



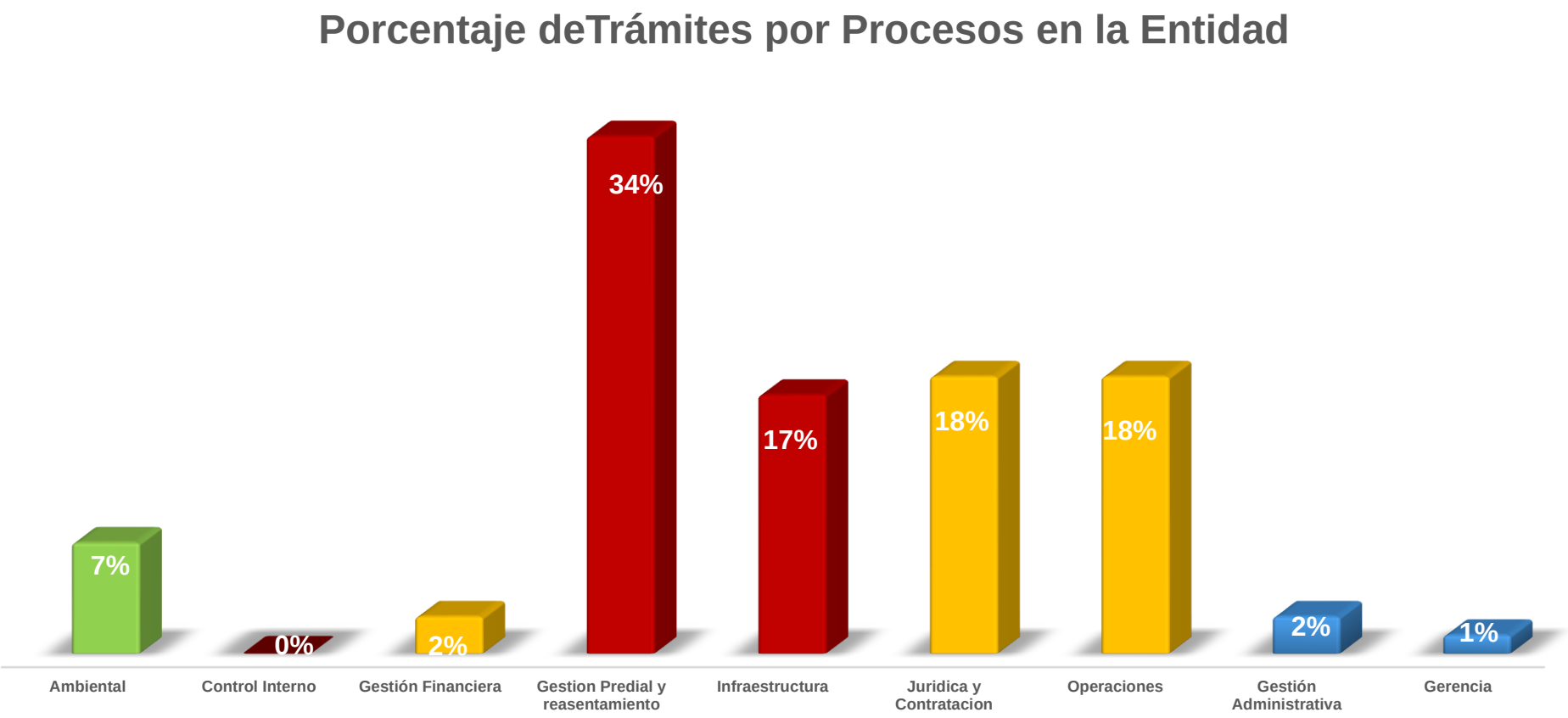
* Los meses con mayor recepción de PQRS fue septiembre con un 30% del total en el semestre, seguido de los mes de noviembre, agosto y diciembre respectivamente.

RESULTADOS



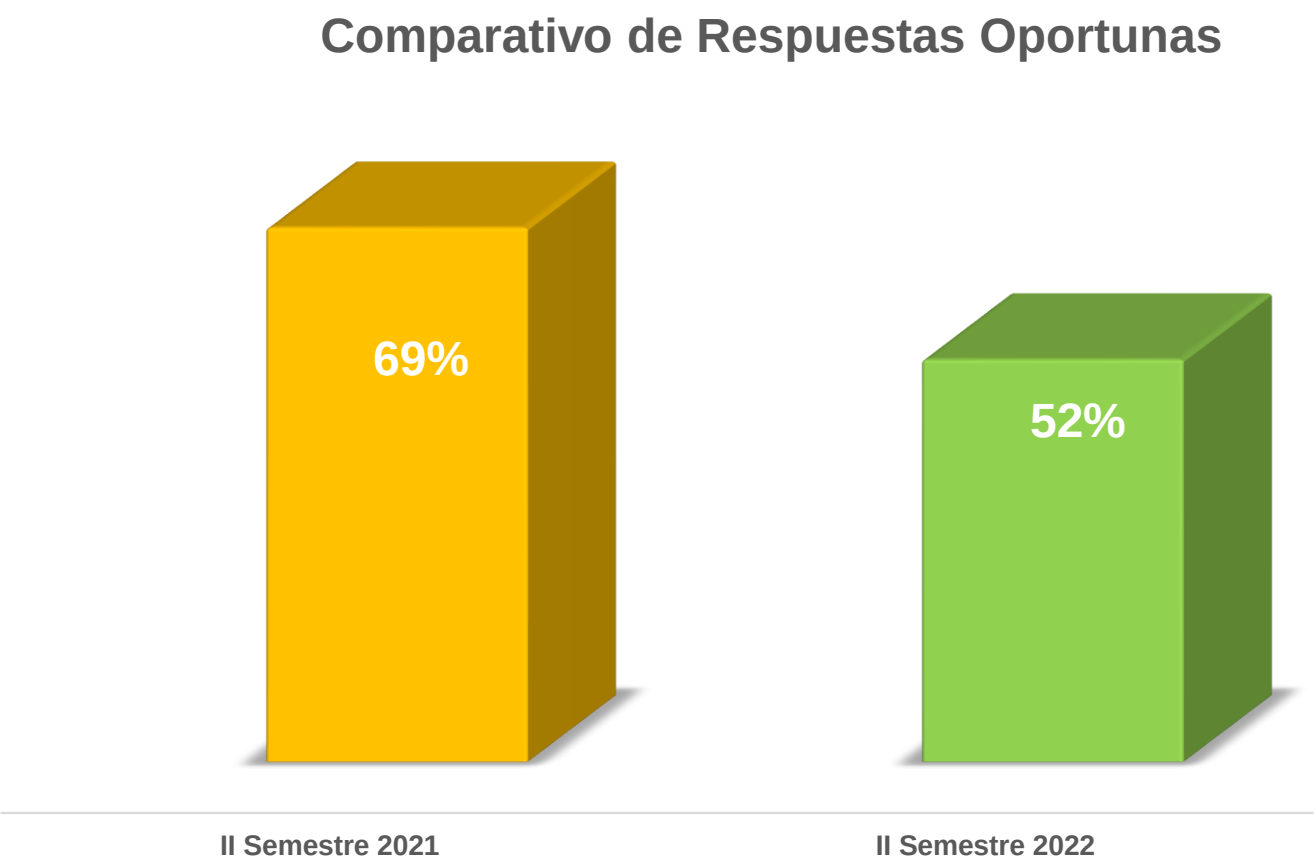
* El principal canal utilizado durante el segundo semestre fue el virtual, hasta el momento se mantiene desde la vigencia 2020 como la primera opción con un 55%.

RESULTADOS



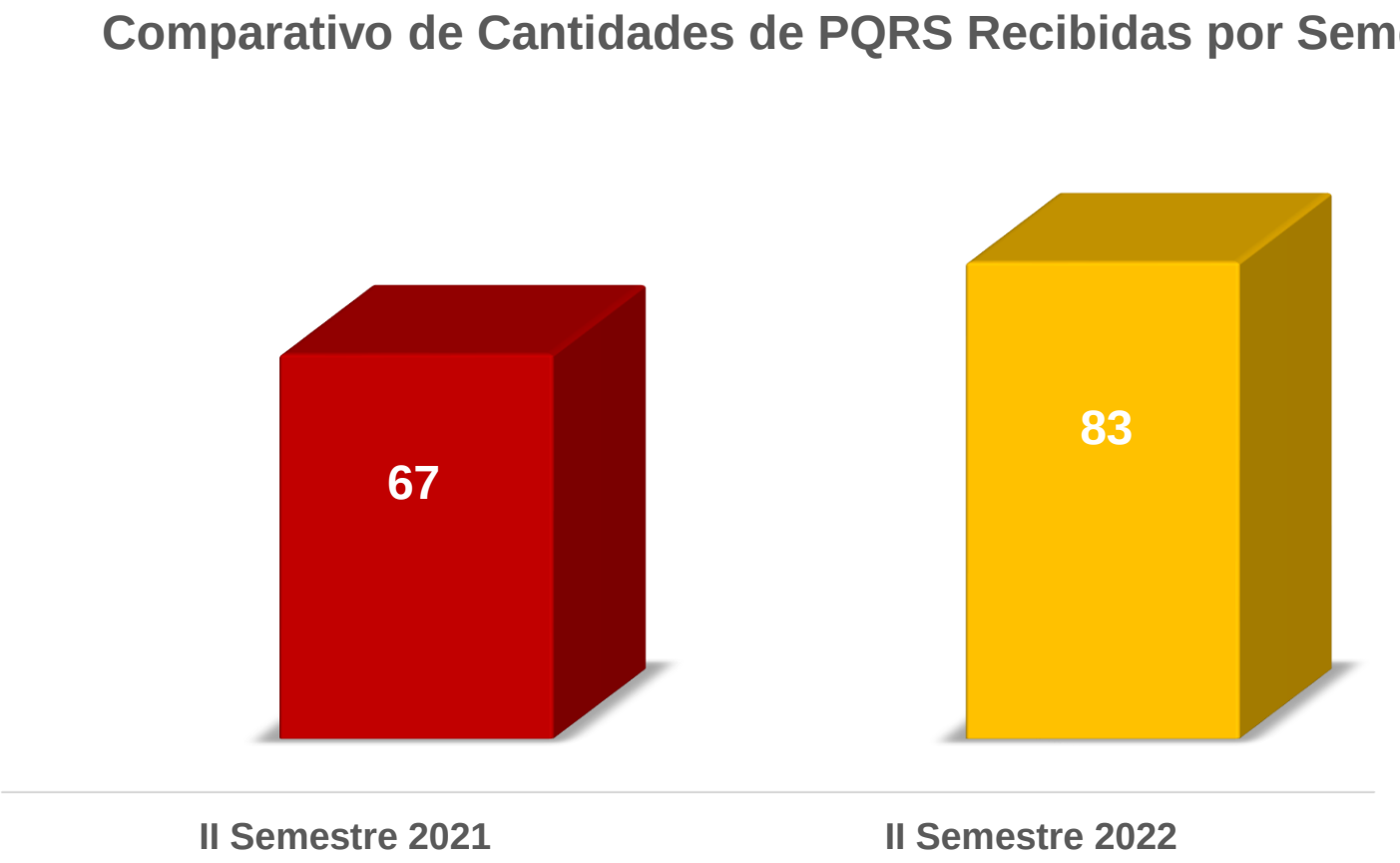
* Las áreas con mayor recepción de PQRS so: gestión predial, operaciones y jurídica y contratación, que por su naturaleza misional son las áreas que mayor contacto tiene con la comunidad.

RESULTADOS



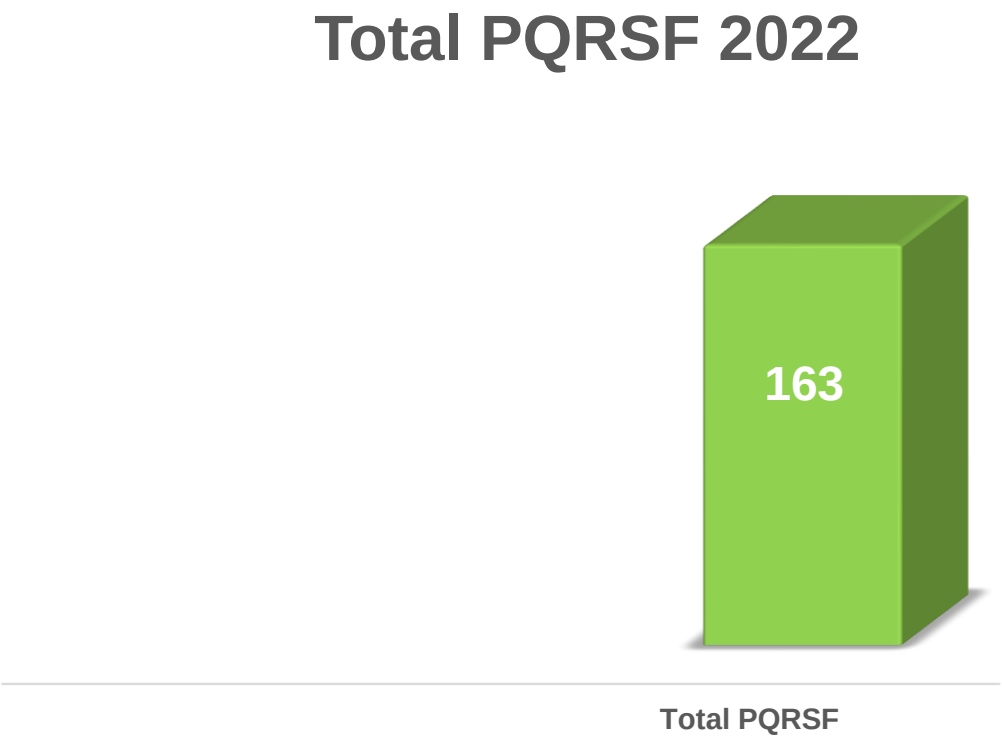
* La variación del II semestre del 2021 frente al II semestre del 2022 se encuentra en un -25%. Con relación a las respuestas oportunas.

RESULTADOS



* La variación del II semestre del 2021 frente al II semestre del 2022 se encuentra en un 24%.

RESULTADOS



* El total de PQRSF de la vigencia 2022 para el Sistema Estratégico de Transporte Público SETP fue de 163.

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.

SANTA MARTA
El cambio es imparable
SETP
Sistema Estratégico de Transporte Público
Santa Marta
Gracias
#ELCAMBIOESIMPARABLE