

INFORME PQRSF – I SEMESTRE 2024

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

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



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”.



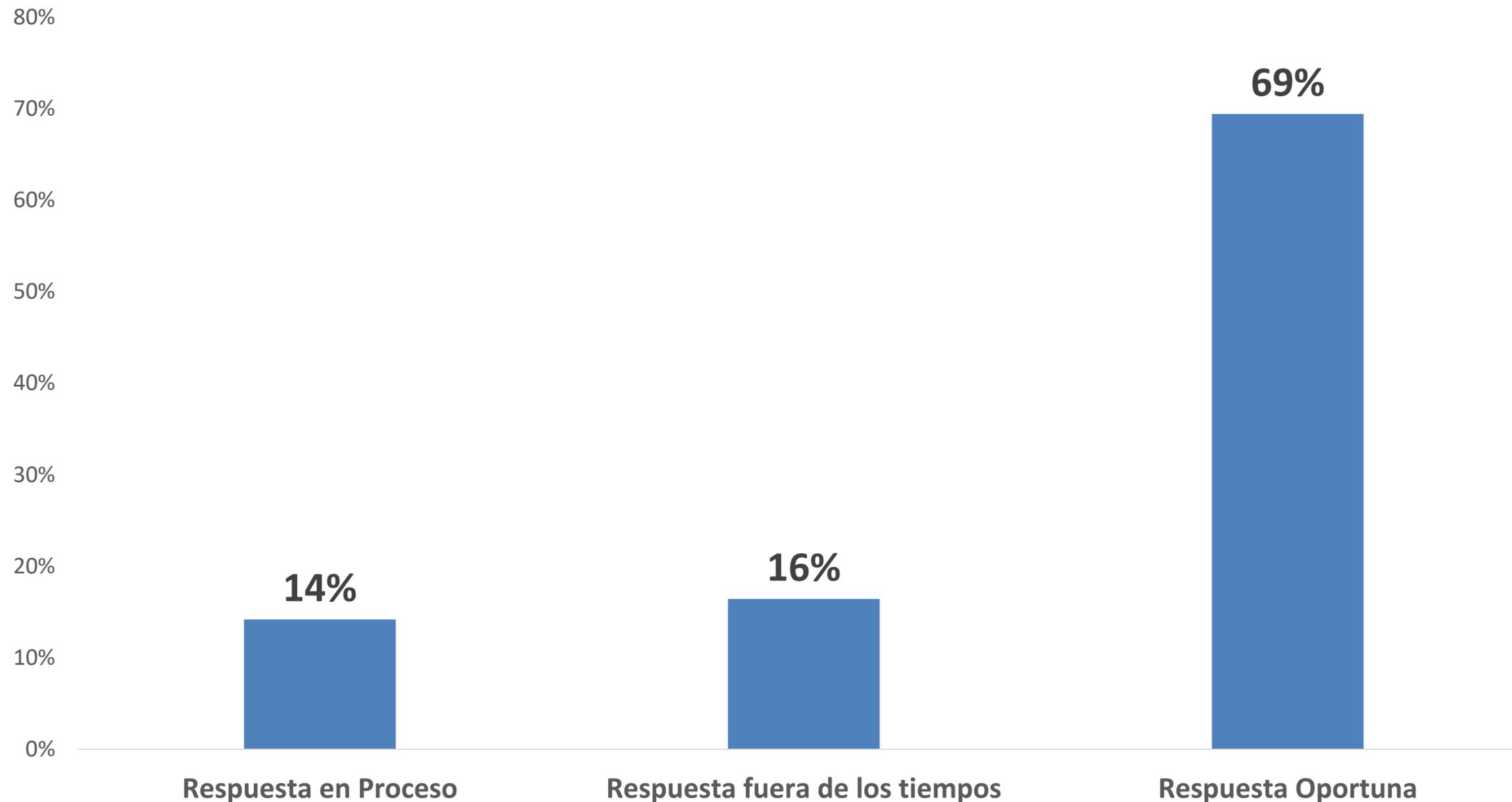
ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

ALCANCE

El presente informe abarca el periodo del 1 de enero hasta el 30 de junio del 2024.

RESULTADOS

OPORTUNIDAD EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSF - I 2024

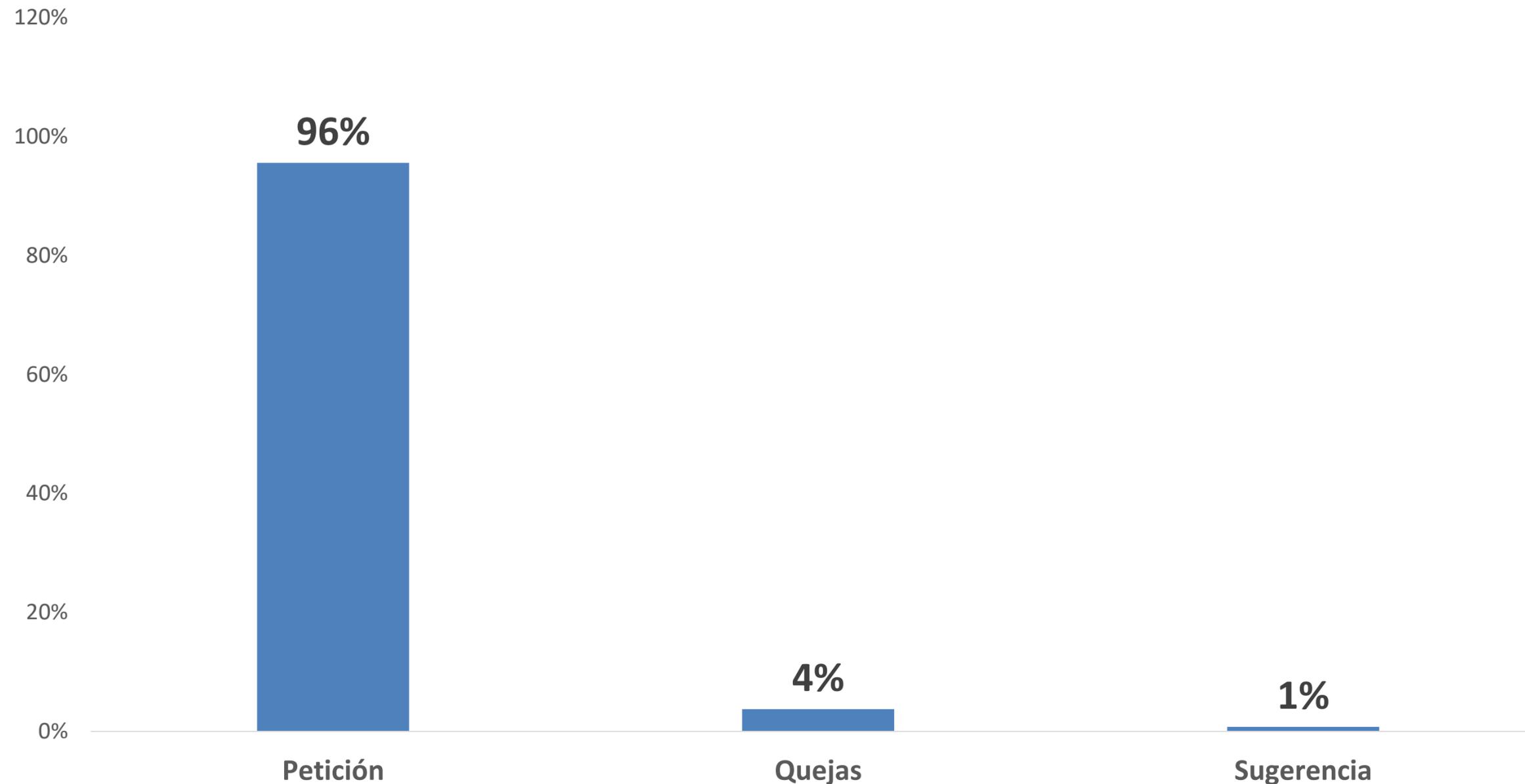


Análisis: Durante el primer semestre del 2024, el Sistema Estratégico de Transporte Público SETP Santa Marta SAS, atendió de manera oportuna un **69%** de las PQRSF recibidas en la entidad durante este tiempo.



RESULTADOS

TIPO DE PQRSF - I SEMESTRE 2024

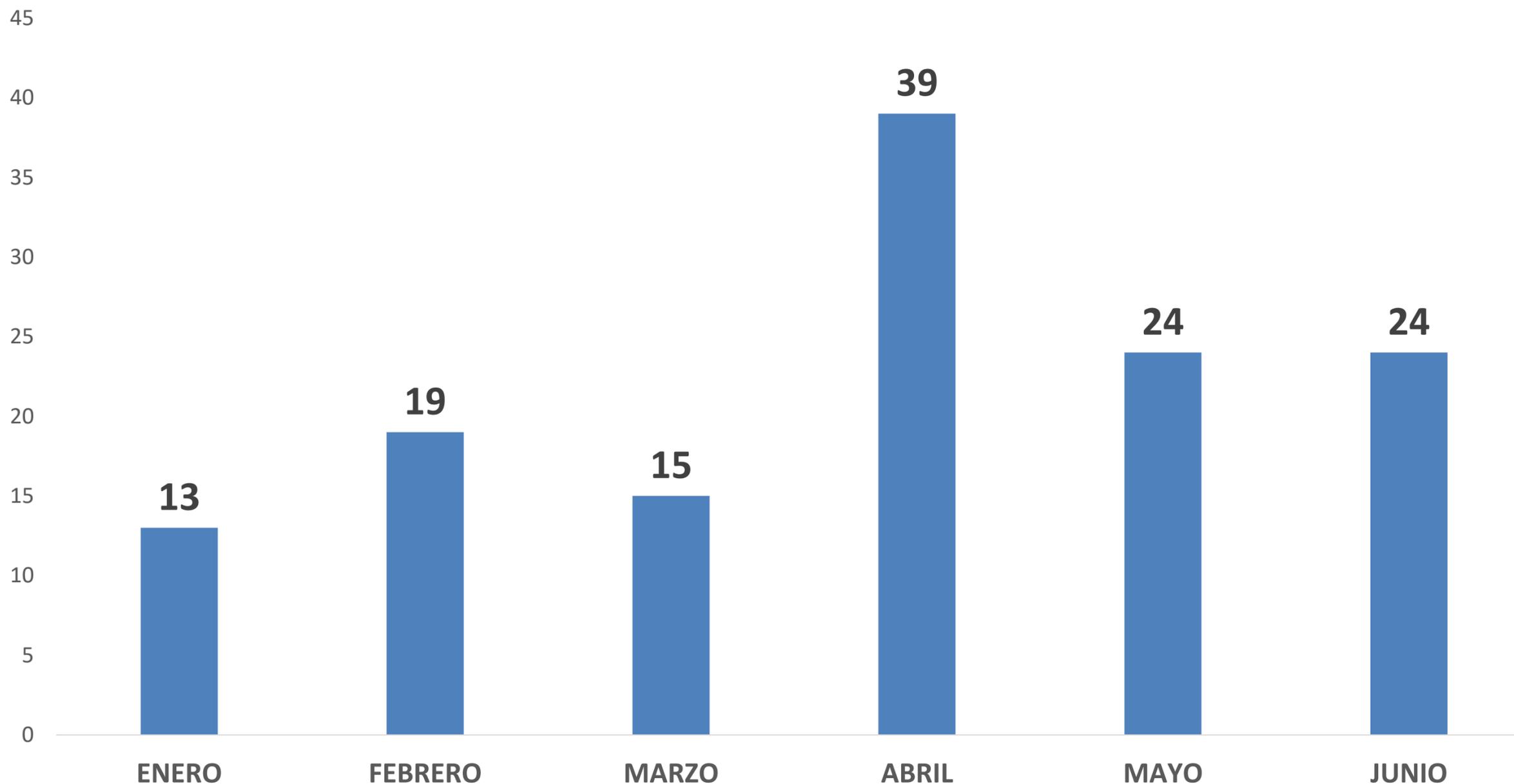


Análisis: Con respecto al tipo de PQRSF que allegaron a la entidad, se logra evidenciar que el 96% es decir 128 son peticiones, 4% lo que representa 5 de ellas son quejas y el 1% lo equivale a una de ellas fue una sugerencia.



RESULTADOS

TOTAL DE PQRSF - I SEMESTRE 2024

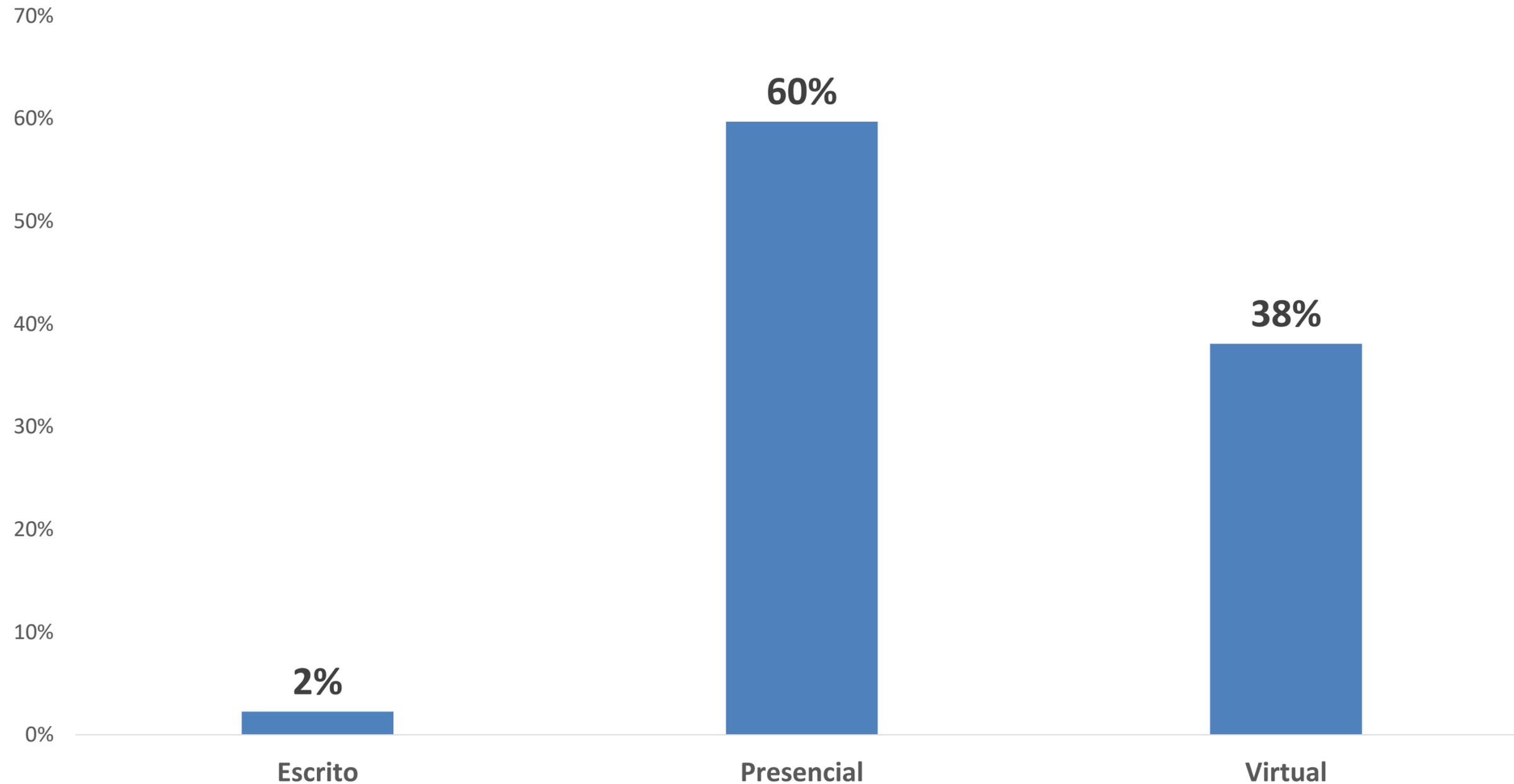


Análisis: Con respecto a la cantidad de PQRSF a llegadas durante el primer semestre, los meses con mayor participación fueron abril, mayo y junio, lo que equivale al 65% de la totalidad de lo recibido.



RESULTADOS

TIPO DE CANAL USADO - I SEMESTRE 2024

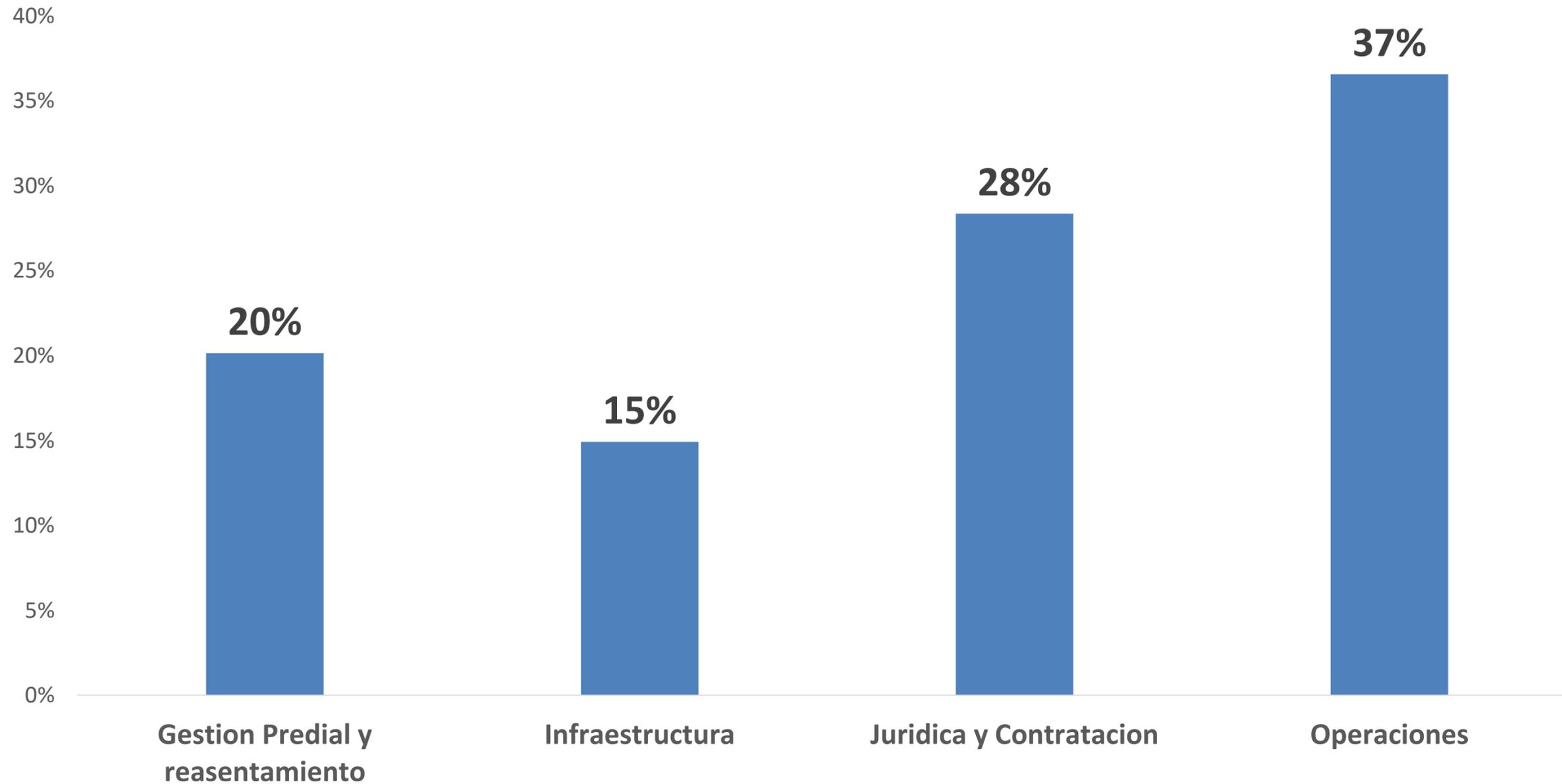


Análisis: El principal canal utilizado para la recepción de las distintas peticiones, fue el canal presencial con un 60% de participación, disminuyendo el uso de estos canales virtuales para el primer semestre del 2024.



RESULTADOS

PORCENTAJE DE TRÁMITE POR PROCESOS I SEMESTRE 2024

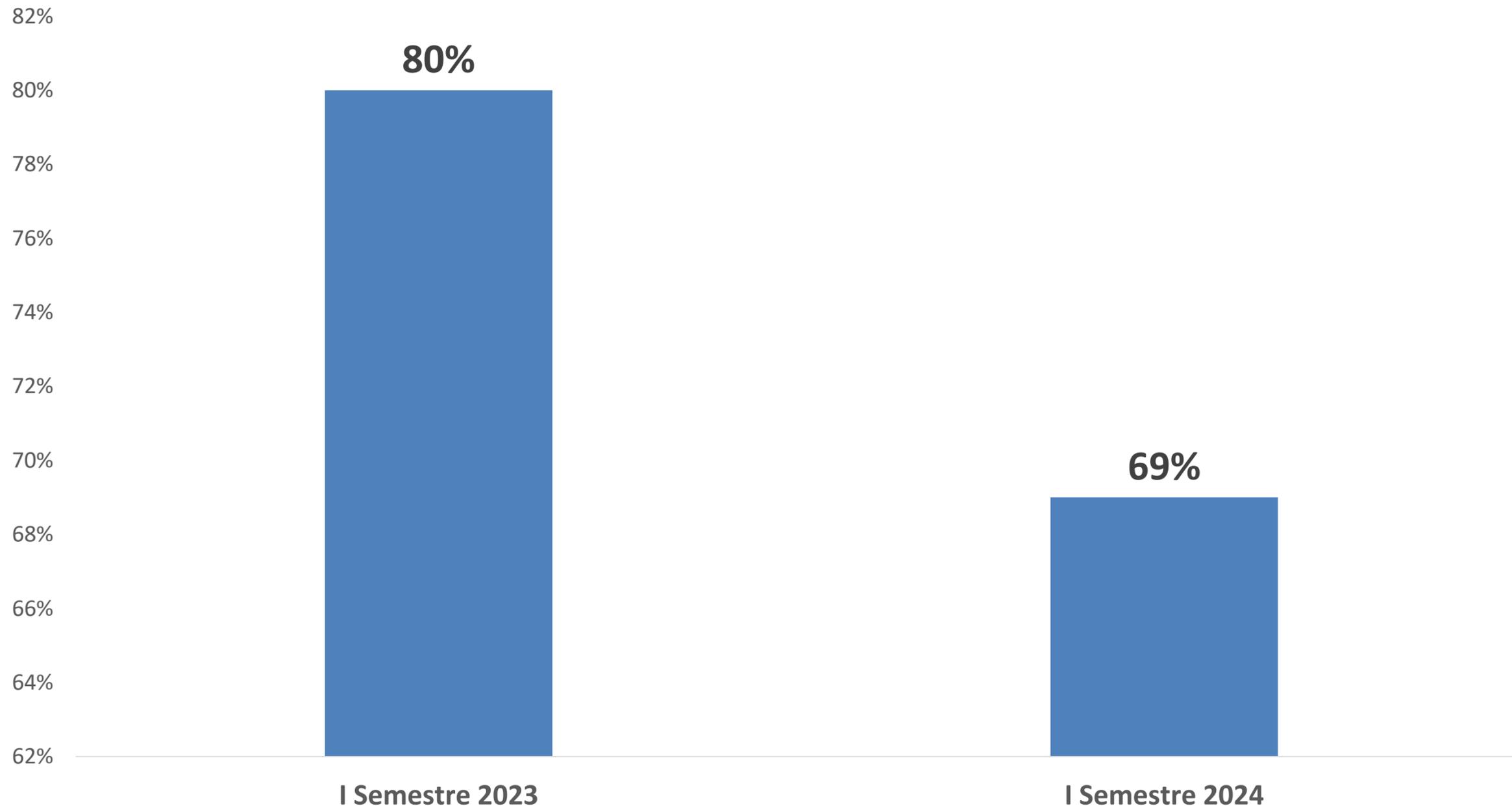


Análisis: Los procesos con mayor recepción de PQRSF, son Operaciones y Jurídica y contratación, para lo cual cuenta con el 65% del total de las PQRSF.



RESULTADOS

COMPATATIVO OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS

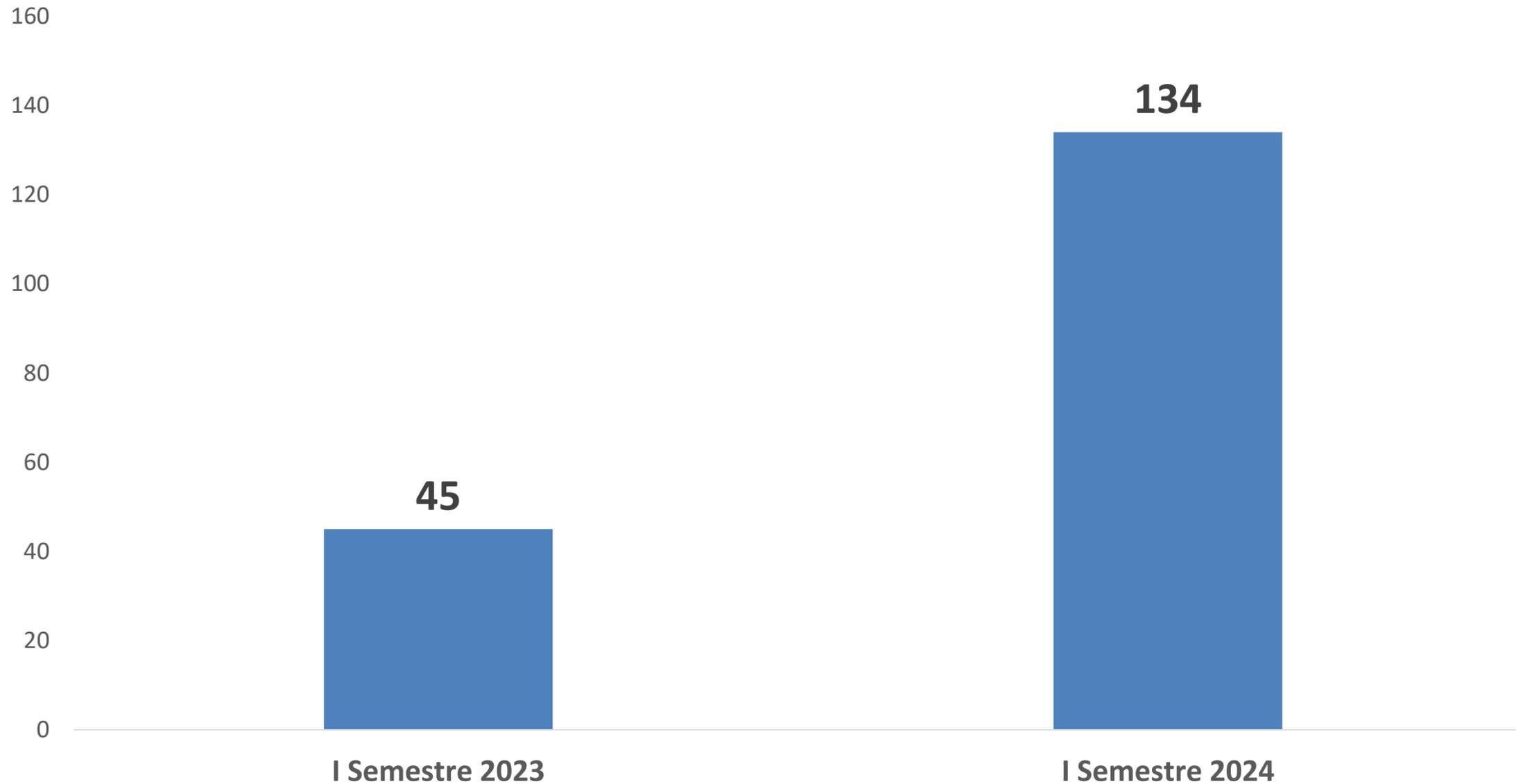


Análisis: La variación con respecto a la oportunidad en las respuestas del primer semestre de la vigencia 2024 frente a la vigencia anterior fue de un -14%, en la atención oportuna a las PQRSF. Lo que indica una disminución en este indicador.



RESULTADOS

COMPARATIVO CANTIDAD DE PQRS RECIBIDAS I 2024



Análisis: La variación del I semestre del 2024 frente al I semestre del 2023 se encuentra en un 198%. Aumentando en 89 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

