

**I INFORME DE SEGUIMIENTO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN
AL CIUDADANO
ENERO - ABRIL**

**TRANSFORMAMOS la Ciudad del Buen vivir
con OBRAS que impactan
POSITIVAMENTE**



**MILENIS GONZÁLEZ JIMÉNEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO
MAYO DE 2017**

I INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

Dar a conocer a los órganos de control, ciudadanía y demás partes interesadas del SETP el seguimiento y resultados del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del primer cuatrimestre de la vigencia 2017.

ANTECEDENTES

La formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se hace en el marco de la Ley 1474 de 2011 artículo 73. En el Plan se tuvieron en cuenta los siguientes componentes:

- ✓ **Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo:** Mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en el Mapa de Riesgos por Procesos existente, lo que permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción.
- ✓ **Componente Antitrámites:** congrega las acciones para racionalizar trámites de la entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de los procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos.
- ✓ **Componente Rendición de Cuentas:** en este componente se define la rendición pública de cuentas, de modo que se oriente a articular un conjunto de actividades encaminadas a la fluida comunicación entre la administración distrital y la ciudadanía, con una estructura física, financiera, y de capital humano, que permita democratizar la administración pública.
- ✓ **Mecanismos de comunicación, publicidad y visibilidad:** La página web del SETP SANTA MARTA <http://www.setpsantamarta-magdalena.gov.co/> contendrá de manera permanente y con un diseño claro que facilite su consulta, los informes de rendición de cuentas públicas y toda la información relacionada con el ejercicio de las funciones del Ente Gestor.

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo:

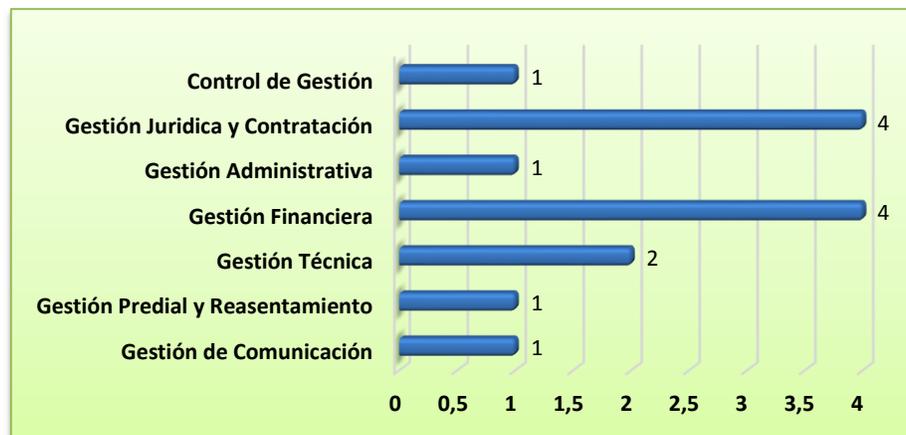
Al inicio de la vigencia 2017 la Oficina de Control Interno brindó acompañamiento a todos los procesos de la entidad para la actualización y monitoreo de todos los riesgos. Se actualizó el mapa de riesgos, identificando un total de 25 riesgos asociados a los procesos del SETP.

Gráfico 1: Total De Riesgos Identificados por Procesos



De acuerdo con lo anterior, y con la última actualización de riesgos de la Entidad, se identificaron 14 riesgos de corrupción:

Gráfico 2: Total de Riesgos Identificados por Procesos

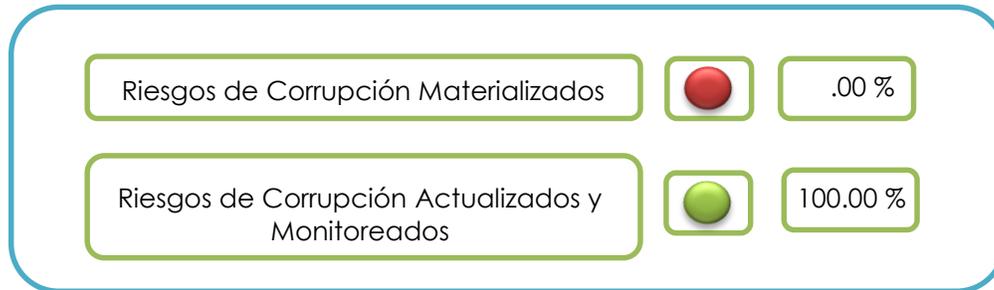


Los riesgos de corrupción de la Entidad son:

1. Divulgación de información manipulada, incompleta, confusa o inadecuada a usuarios y partes interesadas relacionada con planes, proyectos, programas, servicios, trámites y actividades de la entidad.
2. Alteración de Información socioeconómica, técnica y jurídica
3. Retraso en la ejecución de obras
4. Retraso en la puesta en marcha del sistema.
5. Expedición de CDP y RP sin el lleno de los requisitos legales
6. Incumplimiento de los principios del sistema presupuestal en beneficio de terceros.
7. Elaboración de órdenes para pagos y causación de cuentas sin el lleno de los requisitos legales.
8. Transferencias por plataformas virtuales y pagos por fiducia de forma irregular o errada.
9. Pérdidas por robo o daño de equipos.
10. Celebración Indebida de Contratos
11. Nulidad del contrato o del proceso contractual por celebración indebida o por manipulación de información al momento de realizar la contratación.
12. Fallos judiciales en contra de la entidad por no contestar y dejar vencer los términos o contestar de manera inadecuada desconociendo el ordenamiento jurídico.
13. Desconocer la Constitución y la Ley con la expedición de actos administrativos y/o resoluciones sin apego al ordenamiento jurídico
14. Uso indebido de la información.

De acuerdo al seguimiento en el periodo del informe (Enero – Abril), se evidencia que los 14 riesgos de corrupción de la Entidad fueron monitoreados dentro de las fechas establecidas y se identificó que ninguno de estos se materializó.

Gráfico 3: Resultados Seguimiento Gestión del Riesgo de Corrupción



2. Racionalización de Trámites

Dentro de las estrategias de racionalización de trámites de la entidad, se identifican:

- Fortalecimiento de las políticas y estrategias para garantizar la privacidad y la seguridad en el ciclo de atención al ciudadano.
- Revisión del procedimiento o protocolo establecido para atención al ciudadano para todas las áreas.
- Implementación de herramientas de medición de la satisfacción del usuario, como encuestas y/o buzones de sugerencias.

A finales de la vigencia 2016 la entidad implemento como mecanismo de recolección de información externa un buzón de sugerencias, el cual se encuentra bajo la responsabilidad del Proceso de Comunicación e Información, sin embargo no se evidencia el uso adecuado del mismo, por lo tanto se recomienda implementar una estrategia para su funcionamiento y medición de los resultados de respuesta.

- Fortalecimiento del sistema de atención al ciudadano por medio de la página web y de correo electrónico.
- Fortalecimiento de los sistemas de atención al ciudadano por medio de las Redes Sociales.
- Implementación de estrategias de comunicación Interna y Externa (cartelera Internas, Boletines de prensa, para envíos directos a la comunidad).

UNIDOS POR EL CAMBIO, SANTA MARTA – CIUDAD DEL BUEN VIVIR

3. Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

El presente componente sujeta las gestiones que buscan afianzar la relación Entidad – Ciudadano, a través de la presentación de los resultados alcanzados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, entidades intervinientes y entes de control. Para la vigencia 2017, se han formulado diferentes actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas, que cumplen con los criterios de información y diálogo. De acuerdo con lo anterior, para el correcto desarrollo de estas actividades y dar cumplimiento con lo establecido en las diferentes herramientas como el Plan Anticorrupción 2017, la entidad participa junto con la Alcaldía de Santa Marta en las siguientes actividades:

- **Diálogos del Buen Vivir**

Son encuentros ciudadanos con características de Asambleas Ciudadanas convocados por el Alcalde, para generar un espacio de encuentro entre los integrantes del gabinete, líderes y habitantes de las comunidades a fin de promover la participación de las personas con incidencia en la toma de decisiones de la administración distrital y activar la capacidad de respuesta de la Alcaldía y entidades adscritas a ella frente a demandas de la ciudadanía. En el siguiente link se pueden consultar:

<http://www.santamarta.gov.co/portal/index.php/alcaldia/dialogos-del-buen-vivir.html>

- **Audiencia Pública de Avance de Obras**

A través de la realización de audiencias públicas, el Alcalde Distrital junto con aquellas secretarías y entidades adscritas a la alcaldía que tienen en marcha obras de proyectos financiados con recursos del Gobierno del Buen Vivir; presentan rendición de cuentas a la ciudadanía del estado de avance de cada una de ellas, dando cumplimiento estricto al compromiso de poner en marcha mecanismos por medio de los cuales se garantice la máxima transparencia en el desarrollo de los proyectos.

La primera rendición se realizó el sábado 28 de enero a partir de las 8:00 de la mañana en el salón blanco de la Alcaldía samaria.

<http://www.santamarta.gov.co/portal/index.php/sala-de-prensa/comunicados-de-prensa/3568-boletin-045-2017.html>

Segunda Audiencia Pública de Avance de Obras, realizada el sábado 4 de marzo en el salón blanco de la Alcaldía Distrital.

<http://www.santamarta.gov.co/portal/index.php/sala-de-prensa/comunicados-de-prensa/3686-boletin-142-2017.html>

Tercera Audiencia Pública de Avance de Obras, realizada el sábado 1 de abril en el salón blanco de la Alcaldía Distrital.

<http://www.santamarta.gov.co/portal/index.php/sala-de-prensa/comunicados-de-prensa/3790-boletin-228-2017.html>

4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Este componente contiene las acciones que buscan brindar un mejor servicio al ciudadano. De acuerdo con lo anterior, a continuación se muestran las actividades desarrolladas que tuvieron mayor impacto:

- Se habilitó un link de mensajes en la página web de la entidad por medio del cual se reciben PQRS de la ciudadanía y se les da el trámite correspondiente.
- Se construyó estrategia para la evaluación de la percepción del cliente externo (Gestión Predial y Reasentamiento).
- Se elaboró y se aplica el Protocolo de Atención al Usuario.

5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

El SETP en su compromiso con la transparencia realiza publicaciones a través de la Página Web según los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública y seguimiento a la publicación completa de la información. Lo anterior teniendo en cuenta el AGAL-PD-02 Procedimiento para la Publicación, Modificación o eliminación de Información en la WEB.

A través de la Oficina de Control Interno se realiza un seguimiento al control de respuestas de las PQRS recibidas por la entidad y se presenta informe semestralmente, dichos informes pueden ser revisados a través de la página web de la entidad.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Administración de Riesgos de Corrupción	Establecimiento de la Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Se encuentra descrita dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2016. Además se cuenta con la EVCG-GUI-02 - Guía para la Administración del Riesgo. Suscripción de un compromiso de "Integridad y Transparencia" en ocasión al día Nacional contra la corrupción en los cuales participaron todos los funcionarios y contratistas de la entidad	100%	Se recomienda la actualización de la EVCG-GUI-02 - Guía para la Administración del Riesgo y la revisión de la política de riesgos siempre y cuando sea necesario.
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Se realizó la construcción y seguimiento del mapa de riesgos anticorrupción con la participación de los líderes de procesos y su equipo de trabajo.	100%	-
	Consulta y Divulgación	Se encuentra publicada en la Página Web de la entidad http://www.setpsantamarta.gov.co/web/ para su consulta, además fue remitida a todos los funcionarios/contratistas después de su seguimiento.	100%	-
	Monitoreo y Revisión	Se realizó seguimiento y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno de la entidad al mapa de riesgos, dejando las observaciones pertinentes.	100%	-

Racionalización de Trámites	Sistematización de Trámites de la Entidad	Se siguen los lineamientos y asesoría del DAFP para consolidar la estrategia antitramites al interior de la entidad. La entidad se ha fortalecido mediante la adopción y puesta en práctica de los diferentes elementos del MECI 2014 para las estrategias anti trámites.	100%	-
	Identificación de Trámites y Servicios	Optimización de los procesos o procedimientos internos	100%	Se recomienda la creación y/o actualización cuando sea necesario de procedimientos misionales necesarios para la identificación de trámites y servicios en especial Proceso de Gestión Predial y Reasentamiento.
Rendición de Cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Incorporación de actividades de divulgación del componente de rendición de cuentas en el Programa de Información y Comunicación 2016. Publicación oportuna de contenidos temáticos en la Página Web de la Rendición de cuentas SETP http://www.setpsantamarta.gov.co/web/	100%	-
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realización de Audiencia Pública Anual con convocatoria masiva para rendición de cuentas. El SETP mantiene un canal de comunicación con la ciudadanía por medio de entrevistas en las oficinas SETP, entrevistas radiales en las cuales se informa a la comunidad sobre el	100%	-

UNIDOS POR EL CAMBIO, SANTA MARTA – CIUDAD DEL BUEN VIVIR

		proyecto y avances obtenidos, además de la interacción en las redes sociales y pagina Web.		
	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Ejecución de estrategia dentro del plan de información y comunicaciones para promover la participación de empleados y contratistas del SETP en las diferentes estrategias orientadas a rendir cuentas a la ciudadanía	100%	El proceso de Comunicaciones realiza reuniones constantes donde se motiva al personal a la rendición diaria de cuentas de las actividades del SETP.
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Análisis, valoración y monitoreo del desarrollo de la estrategia de Rendición de Cuentas.	100%	El área de comunicaciones realiza monitoreo permanente junto con Talento Humano
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Se elaboró y se aplica el Protocolo de Atención al Usuario.	100%	-
	Fortalecimiento de los canales de Atención	Implementación de un Buzón de Sugerencias y PQRS. Seguimiento a las PQRS solicitadas por la ciudadanía.	100%	Se recomienda implementar estrategia del uso de buzón de sugerencias.
	Talento Humano	Desarrollar un programa de capacitación y sensibilización para fortalecer las competencias y habilidades del talento humano del SETP para el servicio al ciudadano.	100%	Realizar seguimiento y evaluación a la calidad de las capacitaciones efectuadas de acuerdo al programa.
	Normativo y Procedimental	Implementar los protocolos de atención al ciudadano.	100%	-
	Relacionamiento con el ciudadano	Analizar y crear mejoras en los mecanismos para evaluar la satisfacción de la ciudadanía	100%	-

UNIDOS POR EL CAMBIO, SANTA MARTA – CIUDAD DEL BUEN VIVIR

		El proceso de Gestión Predial y Reasentamiento ha diseñado un formato de encuesta de satisfacción para evaluar la satisfacción del ciudadano.		
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Lineamientos de Transparencia Activa	Adecuación de la Página Web del SETP a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública y seguimiento a la publicación completa de la información. Divulgación del AGAL-PD-02 Procedimiento para la Publicación, Modificación o eliminación de Información en la WEB	100%	-
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Diseño, adopción y divulgación de un procedimiento para la atención de PQR. Divulgar los protocolos de atención al ciudadano.	100%	Se evidencia que el Protocolo de Atención al Ciudadano se encuentra en la página web de la entidad, además se encuentran habilitadas las redes sociales Facebook, instagram y Twitter.
	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Se habilito la sección en el sitio web oficial que permitan acceder a los instrumentos de gestión de información pública, según la ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Elaboración del programa de Gestión Documental.	100%	Se encuentra habilitado el Link en la página web de la entidad cumpliendo lo establecido en la ley.
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Seguimiento de las observaciones incluidas en los informes de seguimiento al PAAC por la Oficina de Control Interno.	100%	-

I INFORME SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

La oficina de Control Interno del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta, rinde el presente informe con corte a Abril 30 del 2017, con el fin de dar cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 del 2011, con los resultados del seguimiento, la verificación y control de las acciones establecidas en el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por componentes, realizando algunas recomendaciones con el fin que se continúe en el desarrollo de las actividades mediante trabajo de equipos, reuniones, talleres, foros etc.

- Mantener el seguimiento y manejo en la página web en lo referente al link de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Realizar capacitaciones y/o socializaciones a los funcionarios y contratistas de la entidad en cuanto al tema de atención al cliente – ciudadano.
- Mantener soportes del seguimiento de la Matriz de Riesgos de Corrupción.
- Seguimiento a las respuestas de los requerimientos realizados por los ciudadanos.
- Se recomienda implementar una estrategia para el uso del buzón de sugerencias de la entidad y realizar medición de los resultados de respuesta.

Firmado en Original
MILENIS GONZÁLEZ JIMÉNEZ
Jefe de Control Interno