

**INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN  
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
MAYO – AGOSTO 2016**

**SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE  
PÚBLICO DE SANTA MARTA S.A.S.**

**MILENIS GONZÁLEZ JIMÉNEZ**

JEFE DE CONTROL INTERNO

09 DE SEPTIEMBRE DE 2016

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

Calle 24 No. 3 - 99 Edificio Banco de Bogotá Oficina. 911  
Tel. (5) 431 77 77 [www.setpsantamarta.gov.co](http://www.setpsantamarta.gov.co) E-mail: [info@setpsantamarta.gov.co](mailto:info@setpsantamarta.gov.co)  
NIT. 900.342.579-4



## I SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

| COMPONENTE                                     | SUBCOMPONENTE   | ACTIVIDADES  | % DE AVANCE | OBSERVACIONES   |
|--|---|--|-------------|---|
| <b>Administración de Riesgos de Corrupción</b> | Establecimiento de la Política de Administración de Riesgos de Corrupción | Se encuentra descrita dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2016.<br>Además se cuenta con la EVCG-GUI-02 - Guía para la Administración del Riesgo.<br>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%        | Realizar acciones de mejoramiento de acuerdo a los resultados.  |
|  | Consulta y Divulgación  | Se encuentra publicada en la Página Web de la entidad <a href="http://www.setpsantamarta.gov.co/web/">http://www.setpsantamarta.gov.co/web/</a> para su consulta, además fue remitida a todos los funcionarios/contratistas después de su seguimiento.   | 100%        | No Aplica   |
|  | 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%        | Realizar seguimiento a las observaciones descritas.   |
| <b>Racionalización de Trámites</b>             | Sistematización de Trámites de la Entidad                                 | Se siguen los lineamientos y asesoría del DAFP para consolidar la estrategia antitramites al interior de la entidad.<br>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%        | Se recomienda incluir un link en la página web para el seguimiento de trámites solicitados a la entidad.  |

| COMPONENTE  | SUBCOMPONENTE  | ACTIVIDADES  | % DE AVANCE | OBSERVACIONES  |
|---|--|--|-------------|--|
| <b>Racionalización de Trámites</b>                      | Identificación de Trámites y Servicios                                   | Optimización de los procesos o procedimientos internos   | 70%         | 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. |
| <b>Rendición de Cuentas</b>                             | 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.<br><br>Publicación oportuna de contenidos temáticos en la Página Web de la Rendición de cuentas SETP<br><a href="http://www.setpsantamarta.gov.co/web/">http://www.setpsantamarta.gov.co/web/</a>  | 80%         | Se realizará la publicación oficial de rendición de cuentas de acuerdo a la audiencia pública a realizar por medio de la Alcaldía Distrital en el último trimestre del año.                                      |
|   | Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones              | Se realizará una Audiencia Pública Anual con convocatoria masiva para rendición de cuentas.<br><br>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 proyecto y avances obtenidos, además de la interacción en las redes sociales y pagina Web. | 80%         | Se recomienda realizar evaluación de audiencia luego de la fecha prevista para la misma.   |
|   | Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | Ejecutar una 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.  | 80%         | El área de comunicaciones realiza monitoreo permanente.  |
| <b>Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano</b> | Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico                 | Se elaboró y se aplica el Protocolo de Atención al Usuario.  | 90%         | Se recomienda incluir en el Protocolo de Atención al Usuario los aspectos relacionados con las personas con discapacidad.  |

|   |   |   |      |   |
|---|---|---|------|---|
|   | Fortalecimiento de los canales de Atención                | Implementación de un Buzón de Sugerencias y PQRS.<br>Seguimiento a las PQRS solicitadas por la ciudadanía.  | 70%  | Se recomienda realizar evaluación y oportuno seguimiento a las sugerencias e inquietudes de la comunidad expresadas en los canales de atención y realizar encuestas de satisfacción al ciudadano. |
| <b>Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano</b>           | 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.   | 60%  | 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.  | 80%  | Es importante la aplicación del protocolo de atención al ciudadano y el seguimiento para su actualización.  |
|   | Relacionamiento con el ciudadano                          | Analizar y crear mejoras en los mecanismos para evaluar la satisfacción de la ciudadanía.   | 50%  | El proceso de Gestión Predial y Reasentamiento está diseñando un formato de encuesta de satisfacción para evaluar la satisfacción del ciudadano.  |
| <b>Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</b> | 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.<br>Divulgación del AGAL-PD-02 Procedimiento para la Publicación, Modificación o eliminación de Información en la WEB | 100% | Se realiza seguimiento por parte del Ingeniero de Sistemas a las publicaciones teniendo en cuenta los requerimientos descritos en el procedimiento.   |
|   | Lineamientos de Transparencia Pasiva                      | Diseño, adopción y divulgación de un procedimiento para la atención de PQR.<br>Divulgar los protocolos de atención al ciudadano.  | 80%  | 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 | Habilitar las secciones 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.<br>Avance en la 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.   |

|  |   |   |     |  |
|--|---|---|-----|--|
|  | Criterio Diferencial de Accesibilidad         | Adecuación de los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en condición de discapacidad | 30% | A través de la Página web se está creando una pestaña de Audios y Videos para las personas en condición de discapacidad. |
|  | 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                 | 80% | Se realiza el seguimiento a través del EVCG-FO-11 Formato Plan de Mejoramiento.  |

## INFORME SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

La oficina de Control Interno del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta, rinde el presente informe con corte a Agosto 31 del 2016, 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.
- Crear otros canales de comunicación como Buzón de sugerencias, procedimientos para PQRS y demás necesarios para mejorar la atención al ciudadano.
- Realizar encuestas de satisfacción al ciudadano del servicio prestado.
- Implementar planes de mejoramiento a las observaciones descritas en los informes de seguimiento.

Firmado en Original  
**MILENIS GONZÁLEZ JIMÉNEZ**  
Jefe de Control Interno

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

Calle 24 No. 3 - 99 Edificio Banco de Bogotá Oficina. 911  
Tel. (5) 431 77 77 [www.setpsantamarta.gov.co](http://www.setpsantamarta.gov.co) E-mail: [info@setpsantamarta.gov.co](mailto:info@setpsantamarta.gov.co)  
NIT. 900.342.579-4