IINFORME DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO "MAYO – AGOSTO 2019"

TRANSFORMAMOS LA CIUDAD DEL **BUEN VIVIR** CON OBRAS QUE **IMPACTAN POSITIVAMENTE**

MILENIS GONZÁLEZ JIMÉNEZ – JEFE DE CONTROL INTERNO

SETP
Sistema Estratégico de Transporte Público
Santa Marta

Santa Marta
ALCALDÍA DEL CAMBIO

II INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

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 segundo cuatrimestre de la vigencia 2019.

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 de 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 https://setpsantamarta.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

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 2017. Además se cuenta con la EVCG-GUI-02 - Guía para la Administración del Riesgo.	100%	Se recomienda la revisión de la Política de Administración de Riesgos Actual
	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 https://setpsantamarta.gov.co/ 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 Antitrámites 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	Optimizar y disminuir el tiempo de atención para el trámite de trámites ante la entidad y aumentar el nivel de seguridad de la información.	80%	Se recomienda la creación y/o actualización 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 2018. Publicación oportuna de contenidos temáticos en la Página Web de la Rendición de cuentas SETP http://www.setpsantamarta.gov.co/web/	0%	-
	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 proyecto y avances obtenidos, además de la interacción en las redes sociales y pagina Web.	30%	Se recomienda la realización de Rendición de Cuentas como entidad descentralizada, lo cual se está analizando.
	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	60%	-
	Evaluación y retroalimentación a	Análisis, valoración y monitoreo del desarrollo de la estrategia de Rendición de Cuentas.	0%	Se analizará esta actividad el año siguiente.

	la gestión institucional			
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.	50%	Se recomienda implementar estrategia del uso de buzón de sugerencias y evaluar su uso.
	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.	10%	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 El proceso de Gestión Predial y Reasentamiento ha diseñado un formato de encuesta de satisfacción para evaluar la satisfacción del ciudadano.	100%	-
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%	-

II INFORME SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

La oficina de Control Interno del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta, rinde el presente informe con corte 30 de abril del 2019, 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 a través de auditoria interna.
- Seguimiento a las respuestas de los requerimientos realizados por los ciudadanos, mejorando los tiempos y eficiencia del proceso.
- Se recomienda la realización de Audiencia Pública de la entidad de forma independiente a la Alcaldía Distrital de Santa Marta.
- Se recomienda implementar una estrategia para realizar medición de los resultados del uso del Buzón de Sugerencias.

MILENIS GONZÁLEZ JIMÉNEZ
Jefe de Control Interno