

**II INFORME DE SEGUIMIENTO  
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN  
AL CIUDADANO  
MAYO - AGOSTO**

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



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

## II 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 segundo 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

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Administración de Riesgos de Corrupción	Establecimiento de la Política de Administración de Riesgos de Corrupción	<p>Se encuentra descrita dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2016.</p> <p>Además se cuenta con la EVCG-GUI-02 - Guía para la Administración del Riesgo.</p> <p>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</p>	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 <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%	-
	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	<p>Se siguen los lineamientos y asesoría del DAFP para consolidar la estrategia antitramites al interior de la entidad.</p> <p>La entidad se ha fortalecido mediante la adopción y puesta en práctica de los diferentes elementos del MECI 2014 para las estrategias anti trámites.</p>	100%	-
	Identificación de Trámites y Servicios	<p>Optimización de los procesos o procedimientos internos</p>	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	<p>Incorporación de actividades de divulgación del componente de rendición de cuentas en el Programa de Información y Comunicación 2016.</p> <p>Publicación oportuna de contenidos temáticos en la Página Web de la Rendición de cuentas SETP <a href="http://www.setpsantamarta.gov.co/web/">http://www.setpsantamarta.gov.co/web/</a></p>	100%	-
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	<p>Realización de Audiencia Pública Anual con convocatoria masiva para rendición de cuentas.</p> <p>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</p>	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
<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.	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 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.	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.		
<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.  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 2017

La oficina de Control Interno del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta, rinde el presente informe con corte a Agosto 31 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 a través de auditoria interna.
- 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.

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