II INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

SEPTIEMBRE – DICIEMBRE 2016

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

MILENIS GONZÁLEZ JIMÉNEZ

JEFE DE CONTROL INTERNO

mgonzalez@setpsantamarta.gov.co

17 DE ENERO DE 2017

II SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y 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 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%	Realizar acciones de mejoramiento de acuerdo a los resultados.
	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%	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%	-
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%	-

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Racionalización de Trámites	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 proyecto y avances obtenidos, además de la interacción en las redes sociales y pagina Web.	100%	-
	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%	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. Seguimiento a las PQRS solicitadas por la ciudadanía.	100%	-
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	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 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.

	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	50%	-
	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%	Se realiza el seguimiento a través del EVCG-FO-11 Formato Plan de Mejoramiento.

II 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 Diciembre 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.
- Implementar planes de mejoramiento a las observaciones descrita s en los informes de seguimiento.
- Se recomienda crear una estrategia para el acceso de la información del proyecto a personas en condición de discapacidad.

Firmado en Original

MILENIS GONZÁLEZ JIMÉNEZ

Jefe de Control Interno