

III INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

Dar a conocer a los órganos de control, ciudadanía y demás grupos de valor e interés del SETP el seguimiento y resultados del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del segundo cuatrimestre de la vigencia 2020.

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 Anti trámites:** 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 <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.	70%	Se recomienda la definición de la Política de Administración de Riesgos
	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.	50%	-
	Consulta y Divulgación	Se encuentra publicada en la Página Web de la entidad https://setpsantamarta.gov.co/ para su consulta..	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%	Se efectuó capacitación y se orientó a los líderes de procesos referente a los controles existentes del Mapa
Racionalización de Trámites	Sistematización de Trámites de la Entidad	Se siguen los lineamientos y asesoría del DAFP para consolidar la estrategia Anti trámites 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.	80%	Se adoptó software para la recepción de las PQRS

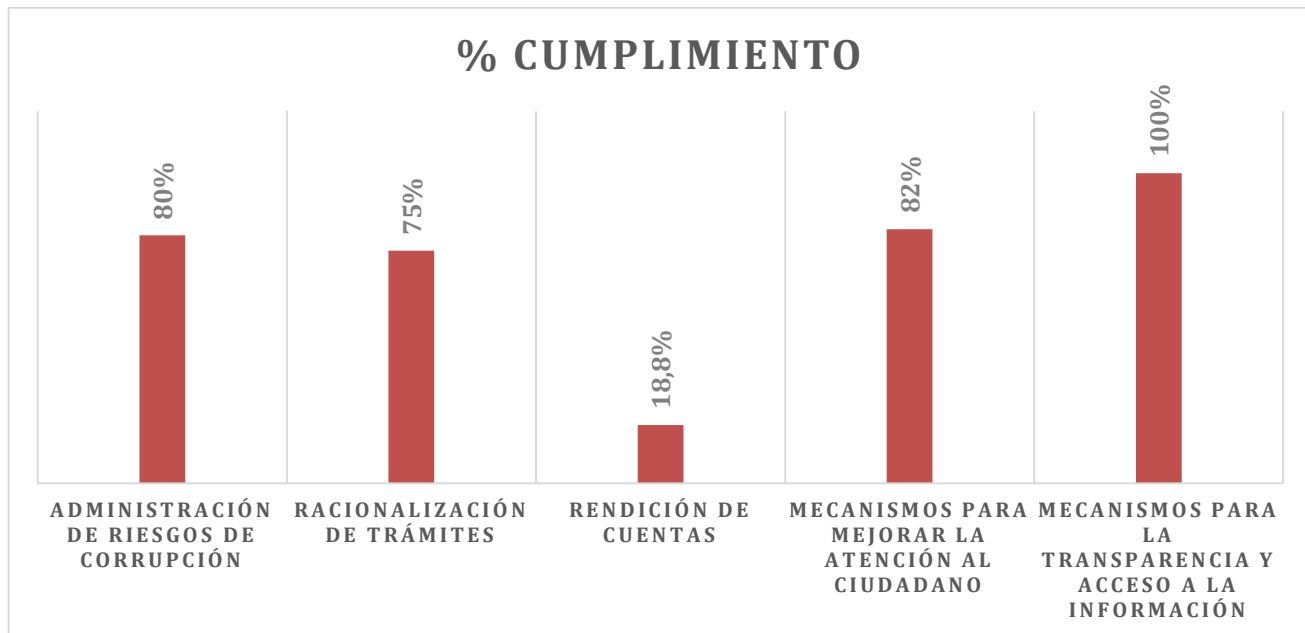
	Identificación de Trámites y Servicios	Optimizar y disminuir el tiempo de atención para el trámite de trámites ante la entidad y aumentar el nivel de seguridad de la información.	70%	Se recomienda la actualización de los proceso de reasentamiento, por otro lado la entidad implementó estrategias de oficinas móviles para la mejora del servicio.
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 2020. Publicación oportuna de contenidos temáticos en la Página Web de la Rendición de cuentas SETP http://www.setpsantamarta.gov.co/web/	25%	En recopilación de información y lineamientos para llevar a cabo la actividad.
	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. (Se mantiene comentario)
	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.	20%	Se recomienda el fortalecimiento de este proceso para involucrar los grupos de valor e interés en dicho ejercicio.
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Análisis, valoración y monitoreo del desarrollo de la estrategia de Rendición de Cuentas.	0%	Se recomienda el fortalecimiento de este proceso para involucrar los grupos de valor e interés en dicho ejercicio.

Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Se elaboró y se aplica el Protocolo de Atención al Usuario.	70%	Está documentado y puesto en marcha protocolo controlado bajo el SGC
	Fortalecimiento de los canales de Atención	Implementación de un Buzón de Sugerencias y PQRS. Seguimiento a las PQRS solicitadas por la ciudadanía.	80%	Se implementó canal de buzón virtual adicional a los correos que están publicados en la página web de la entidad. Oficinas Móviles se implementaron.
	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%	Se ha desarrollado capacitaciones conforme al plan documentado por la entidad.
	Normativo y Procedimental	Implementar los protocolos de atención al ciudadano.	100%	- Está documentado y puesto en marcha protocolo controlado bajo el SGC
	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.	60%	-implementación de encuestas por parte de los procesos de reasentamiento y operaciones a los grupos de valor de la entidad.
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%	cumplido
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Diseño, adopción y divulgación de un procedimiento para la atención de PQR.	100%	cumplido

		Divulgar los protocolos de atención al ciudadano.		
	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%	cumplido
	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%	Cumplido sección de página de transparencia del SETP

CONCLUSIÓN:

La oficina de Control Interno del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta, rinde el presente informe con corte 30 de diciembre del 2020, 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 son los siguientes:



De manera global el cumplimiento del plan fue del 71%, del mismo modo se emiten las siguientes recomendaciones con el fin que se continúe en el desarrollo de las actividades:

- Mantener el seguimiento y manejo en la página web en lo referente al link de Transparencia y Acceso a la Información Pública, incluido los indicadores de medición de resultados de la misma.
- Mantener las capacitaciones y/o socializaciones a los funcionarios y contratistas de la entidad en cuanto al tema de atención al cliente – ciudadano.
- Actualizar la matriz de riesgo de la entidad conforme a los procesos existentes.
- Seguimiento a las respuestas de los requerimientos realizados por los ciudadanos, mejorando los tiempos y eficiencia del proceso.
- Para el 2021 rediseñar controles para los riesgos identificados en el 2020.

RAFAEL ALFONSO DEL TORO GUZMÁN
Jefe de Control Interno