



# PLAN ATICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO SETP- VIGENCIA 2025

**OBJETIVO:** Establecer estrategias para el fortalecimiento en la atención en los servicios y trámites, así como en la implementación de controles para mejorar la lucha contra la corrupción en el Sistema Estratégico de Transporte Público Santa Marta S.A.S. - SETP.

**NORMATIVIDAD:** Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 1757 de 2015, Decreto 612 de 2018, Ley 1955 de 2019, Decreto ley 2106 de 2019, Ley 2013 de 2019 y Ley de Código de Integridad.

## COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Subcomponente	Actividades	Meta	Proceso Responsable	Fecha de Implementación	100% Seguimiento	100% Seguimiento	100% Seguimiento	Observaciones
1. Política de Administración del Riesgo.	1.1 Divulgar la política de Gestión del Riesgo en el micrositio de transparencia y acceso a la información; al igual que la socialización con los funcionarios de la administración que tiene roles en materia de riesgos	Actualización de los riesgos de corrupción en la entidad	Todos los procesos	1/07/25	100%	100%		
2. Construcción y aprobación del Mapa de Riesgo de la entidad.	2.1 Revisión de los riesgos de la vigencia anterior con la finalidad de valorarlos y actualizar la matriz para el 2025	Matriz de Riesgo actualizada	Todos los procesos	1/02/25	100%	100%		
3. Consulta y divulgación	3.1 Publicar en la página web de la entidad la matriz de riesgo institucional 2025 en el link de <a href="https://setpsantamarta.gov.co/transparencia/">https://setpsantamarta.gov.co/transparencia/</a>	Matriz de riesgo y PAAC publicado en la página web de la entidad	Gestión administrativa	01/02/02025	100%	100%		
4. Monitoreo y revisión	4.1 Efectuar seguimiento y revisión al Mapa de riesgo de corrupción de la entidad.	3 revisiones y Seguimientos efectuados	Todos los procesos	2/05/25	40%	60%		
5. Seguimiento	5.1 Efectuar seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano conforme a las fechas establecidas.	3 Informes de seguimiento	Control de gestión	29/04/25	100%	100%		
	5.2 Evaluar la gestión del Riesgo en la entidad SETP S.A.S	Informe de evaluación del riesgo	Jefe oficina Control Interno	29/04/25	100%	100%		

COMPONENTE 2: ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES								
Subcomponente	Actividades	Meta	Proceso Responsable	Fecha de Implementación	100% Seguimiento 1	100% Seguimiento 2	100% Seguimiento 3	Observaciones
1. Identificación y priorización de trámites	1.1	Optimización de los procesos y procedimientos, para simplificar los trámites a la ciudadanía de conformidad con la normatividad vigente	procedimiento Actualizado	Gestión Predial y reasentamiento, Gestion tecnica, Secretaria Gneral y Calidad	1/08/25	50%	50%	
	2. Racionalización de Trámites	2.1	Elaboración e implementación de estrategias para mejorar la eficiencia de los diferentes procedimientos administrativos, operativos y financieros de la Entidad	Estrategia elaborada, revisada y o actualizada para los tramites, y/o otros procedimientos administrativos.	Gestión administrativa/Gestión estratégica	1/09/25	40%	50%

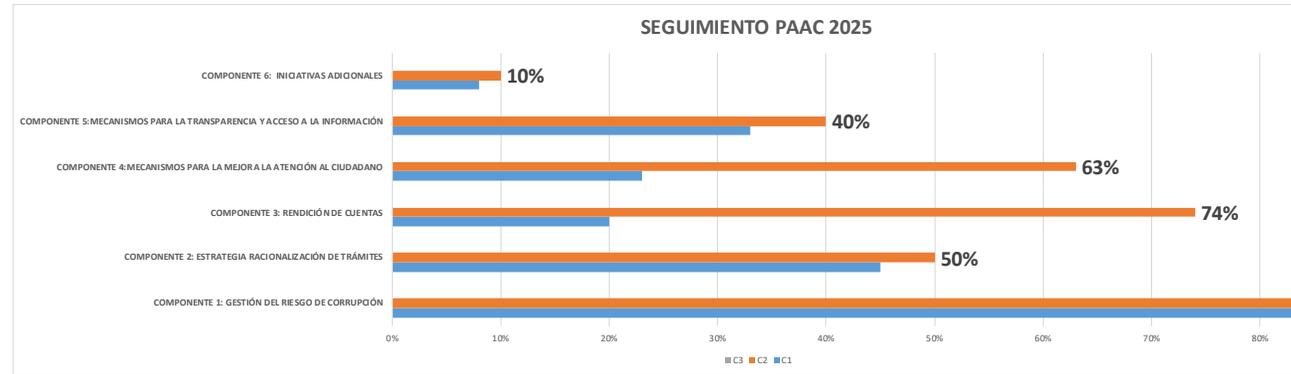
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS								
Subcomponente	Actividades	Meta	Proceso Responsable	Fecha de Implementación	100% Seguimiento 1	100% Seguimiento 2	100% Seguimiento 3	Observaciones
1. Elaboración y presentación de la estrategia	1,1 Publicación de productos comunicativos relacionados con los resultados de la gestión	Productos comunicativos sobre el cumplimiento de metas y logros estratégicos de la administración municipal- Redes sociales y pagina web	Gestion de comunicaciones	1/08/25	40%	70%		
2. Diagnóstico y caracterización	2,1 Intervención de la comunidad frente al informe publicado mediante preguntas, sobre la gestión realizada por la administración	Colocar buzones en partes estratégicas de la ciudad, encuesta via web, chat en línea, blogs, para que la comunidad plantee sus inquietudes frente a la gestión	Planeación estratégica y Gestion de Comunicaciones	15/08/25	0%	70%		
3. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3,1 Programar estrategia, para dar a conocer a la ciudadanía toda la oferta institucional y los diferentes avances en las metas estratégicas de la administración municipal	Ejecutar estrategia	Planeacion estratégica y Gestion de Comunicaciones	15/08/25	30%	100%		
4. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	4,1 Publicación en la página web encuesta para los grupos de valor sobre el ejercicio de rendición de cuenta	Encuesta publicada	Gestión estratégica	30/08/25	30%	60%		
5. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	5,1 Análisis del ejercicio de rendición de cuenta con áreas encargadas.	Informe de rendición de cuenta donde se estipulen mejoras para el siguiente ejercicio.	Planeacion estrategica, Gestion de Comunicaciones y Control interno	30/08/25	0%	70%		

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA LA MEJORA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO								
Subcomponente	Actividades	Meta	Proceso Responsable	Fecha de Implementación	100% Seguimiento 1	100% Seguimiento 2	100% Seguimiento 3	Observaciones
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1 Realizar una reunión semestral, entre las áreas encargadas de contestación de PQRs y la alta dirección, para socializar actividades ejecutadas y de búsqueda de iniciativas, para optimización de servicio al ciudadano	2 reuniones al año	Planeación estratégica	01/07/2025 - 31/12/2025	0%	100%		
2. Fortalecimiento de los canales de Atención	2.1 Elaborar el Plan de Comunicación interna y Externa de la Entidad	Plan de comunicaciones interna y externa realizado	Gestión de Comunicaciones	30/08/25	30%	60%		
3. Talento Humano	3.1 Desarrollar un programa de capacitación y sensibilización para fortalecer las competencias y habilidades del talento humano del SETP para el servicio al ciudadano.	Plan de capacitaciones formalizado	Gestión del Talento Humano	30/09/25	30%	30%		
4. Normativo y Procedimental	4.1 Generar estrategias para mejorar la eficiencia y eficacia del procedimiento de PQRs conforme a la política institucional de Servicio al ciudadano del SETP	Estrategias elaboradas	Gestión Técnica, Gestión Predial y reasentamiento, Gestión ambiental, Secretaría general	30/08/25	30%	60%		

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN								
Subcomponente	Actividades	Meta	Proceso Responsable	Fecha de Implementación	100% Seguimiento 1	100% Seguimiento 2	100% Seguimiento 3	Observaciones
1. Lineamientos de Transparencia	1.1	Continuar con la actualización de la página web de la entidad conforme a los lineamientos de la ley 1712 del 2014 ley de transparencia y acceso a la información pública, la resolución 1519 de 2020 y/o la normatividad que se encuentre vigente.	100% de los requisitos implementados	Gestión administrativa	1/08/25	30%	30%	
	2.1	Avanzar en la actualización de la página web de la entidad conforme a los lineamientos de la resolución 3564 del 2015 de MINTIC- Gobierno en Línea bajo las políticas de seguridad y gobierno digital de MIPG.	Diagnostico y avance de la implementación de los requisitos	Gestión administrativa	1/08/25	30%	30%	
3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Emitir y tomar acciones de mejora a partir de los informes de PQRS que desarrolla la entidad.	2 Informes efectuados	Control interno, Planeación estratégica, calidad	16/07/25	30%	40%	
4. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4.1	Seguimiento a las actividades plasmadas en el PAAC 2025	3 Seguimientos efectuados	Control Interno	30/12/25	40%	60%	

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES								
Subcomponente	Actividades	Meta	Proceso Responsable	Fecha de Implementación	100% Seguimiento 1	100% Seguimiento 2	100% Seguimiento 3	Observaciones
1. Conflicto de intereses	1.1 Gestionar espacios de capacitación relacionados con el código de integridad, conflicto de intereses, riesgos de corrupción y fiscales	Capacitación difundida según programación	Talento Humano	30/10/25	30%	30%		
2. Código de Integridad	2.1 Difundir y fortalecer la cultura en torno al Código de Integridad.	Código de integridad difundido Evaluación de apropiación del código de integridad del SETP	Gestión administrativa	30/10/25	0%	10%		
3. Monitoreo PQRSD actos de corrupción o conflictos de intereses	3.1 Realizar reportes de PQRSD relacionadas con actos de corrupción o conflictos de intereses	Informes de PQRSD realizados	Control interno	30/06/2025-31/12/2025	0%	0%		
4. Lenguaje Claro	4.1 Capacitación al personal de la entidad sobre lenguaje claro y su implementación en la entidad	100% Servidores de la entidad capacitados en lenguaje claro	Talento Humano	30/10/25	0%	0%		

COMPONENTES	C1	C2
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	90%	93%
COMPONENTE 2: ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	45%	50%
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	20%	74%
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA LA MEJORA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	23%	63%
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	33%	40%
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES	8%	10%



De manera global el cumplimiento del PAAC del SETP para el segundo cuatrimestre con corte al mes de abril del 2025, fue de un 55%, se recomienda a la entidad atender los siguientes observaciones:

- Mantener las capacitaciones y/o socializaciones a los funcionarios y contratistas de la entidad en cuanto al tema de atención al cliente – ciudadano.
- Fortalecer la página web de la entidad apartir de los anexos técnicos de Min TIC.
- Realizar la realización del ejercicio de rendición de cuentas.