PLAN ATICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO SETP 2023

OBJETIVO: Establecer estratégias 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 1	100% Seguimiento 2	100% Seguimiento 3	Observaciones
1. Política de Administración del Riesgo.	1.1	Revisión periodica de la guía de administración del riesgo articulado con los requerimientos de MIPG en la definición clara de las líneas de defensa de la entidad.	100% de la Guía actualizada.	Gestión administrativa, gestión estratégica y control de gestión	30/12/2023	33%	75%	100%	
2.Construcción, 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 2023	Matriz de Riesgo actualizada	Todos los procesos	31/01/2023	100%	100%	100%	
	2.2	Construcción de mapa de Riesgo Institucional	Mapa de riesgo elaborado	Todos los procesos	31/01/2023	100%	100%	100%	
	2.3	Efectuar la aprobación el Mapa de riesgo Institucional 2023 ante el comité institucional de control interno.	Mapa de riesgo Aprobado	Comité institucional de control Interno	31/01/2023	100%	100%	100%	
3. Consulta y divulgación	3.1	Publicar en la página web de la entidad la matriz de riesgo institucional en el link de https://setpsantamarta.gov.co/transparencia/	Matriz de riesgo y PAAC publicado en la página web de la entidad	Gestión administrativa	31/01/2023	100%	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	Abril, Agosto y Diciembre 2023	33%	66%	100%	
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	Abril, Agosto y Diciembre 2023	33%	66%	100%	

COMPONENTE 2: 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	Identificación y registrar (en caso de aplicar) los trámites que ofrece la entidad ante la plataforma del SUIT	Usuario creado verificado y trámites identificados	Gestión Administrativa	30/11/2023	0%	0%	0%	
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	Estrategía elaborada, revisada y o actualizada para los tramites, y/o otros procedimientos administrativos.	Gestión administrativa/Gestión estratégica	30/08/2023	33%	66%	100%	
	2.2	Estandarizar y/o actualizar los procedimientos para los trámites efectuados en la entidad a partir de la documentación de la información documentada de los procesos.	Documentación del proceso de Gestión predial y reasentamiento actualizado.	Gestión Predial y reasentamiento	30/06/2023	10%	66%	100%	
	2.3	Crear la ruta y sensibilizar el mecanismo para la recepción de documentos de manera electrónica para efectuar los estudios de títulos correspondientes.	Correos electrónicos publicados en la página web de la entidad para la recepción de la información	Gestión Predial y reasentamiento	30/06/2023	10%	66%	100%	

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS									
Subcomponente		Actividades	Meta	Proceso Responsable	Fecha de Implementación	100% Seguimiento 1	100% Seguimiento 2	100% Seguimiento 3	Observaciones
1. Elaborción y presentación de la estrategia	1,1	Definir el cronograma general de la estrategia para la rendición de cuentas responsables y tiempos	Cronograma de Rendición de Cuentas	Gestión estratégica	30/03/2023	100%	100%	100%	
2. Diagnóstico y caracterización	2,1	Análisis de requerimientos cumplidos por la entidad contenidos en el FURAG y MIPG	Informe de cumplimiento de requerimientos	Gestión estratégica	31/03/2023	100%	100%	100%	
	2,2	Identificación y clasificación de Ciudadanos, Grupos de interés o Grupos de valor	Caracterización realizada	Gestión estratégica	30/03/2023	100%	100%	100%	
3.Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3,1	Mejorar atributos de la información que se entrega a los ciudadanos	Información en leguaje claro	Gestión estratégica	30/07/2023	0%	33%	66%	
	3,2	Participar en el ejercicio de rendición de cuenta para la vigencia 2022	Ejecucción de las acciones de dialogo con la comunidad por medio de los diferentes canales comunicacionales	Gestión estratégica	30/07/2023	0%	0%	100%	
	3,3	Publicación de informe de gestión de la entidad para la rendición de cuentas en la página web de la entidad.	Informe publicado en la página web	Gestión estratégica	30/07/2023	100%	0%	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	25/04/2023	100%	100%	100%	
5. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	5,1	Análisis del ejercicio de rendición de cuenta con participación del SETP	Informe de rendición de cuenta donde se estipulen mejoras para el siguiente ejercicio.	Gestión estratégica	30/06/2023	0%	0%	100%	

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	Adoptar e implementar un sistema de gestión de la calidad que permita fortalecer la entidad en sus procesos y procedimientos.	sistema de gestión implementado y certificado	Gestión administrativa	30/10/2023	33%	33%	100%	
	1,2	Ejecutar actividades orientadas a fortalecer la cultura de servicio de los servidores públicos de la entidad - (Guía de lenguaje claro, carta de trato digno, socializar la Estrategia de Servicio al Ciudadano y la Estrategia de Participación Ciudadana, socializar el programa de cualificación en atención diferencial e incluyente y el protocolo de servicio al ciudadano, entre otros temas de servicio al ciudadano y participación ciudadadana.	Sensibilizaciones que difundan la cultura de servicio al ciudadano	Gestión administrativa y Gestión Estratégica	30/10/2023	50%	50%	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	3/10/2023	50%	70%	85%	
	2.2	Socialización del Plan de Comunicación Interna y Externa de	Socialización efectuada	Gestión de Comunicaciones	3/10/2023	0%	0%	50%	
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	30/07/2023	0%	30%	75%	
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	Estratégias elaboradas	Gestión administrativa y Gestión Predial y reasentamiento	30/08/2023	10%	60%	100%	
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Efectuar mediciones de satisfacción y consultas a nuestras partes interesadas y grupos de valor con el objetivo de conocer su percepción y adoptar oportunidades de mejora para el fortalecimiento de nuestros procesos.	Informe de resultados con plan de acción formulada	Gestión de Operaciones y Gestión predial y reasentamiento Gestión de Planeación	10/11/2023	40%	60%	85%	

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	30/11/2023	33%	66%	95%	
	1.2	Continuar con el desarrollo y actualización del menu "Participa" en la página web de la entidad bajo los lineamientos de la Resolución 1519 del 2020 bajo el Anexo 2 Estándares de publicación y divulgación información.	Menu Participa desarrollado 100%	Gestión administrativa	30/09/2023	33%	66%	95%	
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	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 Linea bajo las politicas de seguridad y gobierno digital de MIPG.	Diagnostico y avance de la implementación de los requisitos	Gestión administrativa	30/11/2023	33%	66%	95%	
3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Construir un micrositio web, que sirva como repositorio documental para el Sistema de Gestión Integral.	1 Micrositio Web Creado	Gestión administrativa	30/08/2023	0%	0%	0%	
	3.2	Emitir y tomar acciones de mejora a partir de los informes de PQRS que desarrolla la entidad.	2 Informes efectuados	Control de gestión y Planeación estratégica	30/12/2023	33%	66%	100%	
4. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4.1	Seguimiento a las actividades plasmadas en el PAAC 2023	3 Seguimientos efectuados	Control de gestión	30/12/2023	33%	66%	100%	
	4.2	Seguimiento a los cambios implementados conforme a la ley de transparencia y acceso a la información pública	1 Seguimiento efectuado	Control de gestión	30/12/2023	33%	66%	100%	

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 interés	1,1	Capacitar y sensibilizar sobre temas de conflicto de interés .	100% Servidores de la entidad capacitadoes en conflicto de intereses	Gestión estratégica	30/11/2023	0%	33%	66%	
2. Código de Integridad	2,1	Difundir y fortalecer la cultura en torno al Código de Integridad Identificar el nivel de apropiación del código de integridad en la Entidad.	Codigo de integridad difundido Evaluación de apropiación del código de integridad del SETP	Gestión administrativa	30/11/2023	0%	33%	66%	
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	Gestión estratégica	30/11/2023	0%	33%	66%	

De manera global el cumplimiento del PAAC del SETP para el tercer cuatrimestre con corte al mes de diciembre del 2023, fue de un 84%.

Se recomienda a la entidad atender las siguientes observaciones:
1. 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.
2.Mantener las capacitaciones y/o socializaciones a los funcionarios y contratistas de la entidad en cuanto al tema de atención al cliente – ciudadano.
3. Mantener los controles identificados en la Matriz de riesgo de la entidad.
4.Seguimiento a las respuestas de los requerimientos realizados por los ciudadanos, mejorando los tiempos y eficiencia del proceso.
5. Efectuar retroalimentación del presente resultado con los colaboradores de cada proceso.
6. Realizar el ejercicio de rendición de cuentas.

JOCELINE AZAR NIGRINIS
GERENTE GENERAL €
SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTA MARTA

VoBo
Rafael Del Toro