

# PLAN ATICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO SETP 2021

**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 del 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 Actualización 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 actualizada.	Guía Gestión administrativa, gestión estratégica y control de gestión	30/07/2021	60%	100%	100%	
	1.2 Actualización de la política de administración del riesgo conforme a la nueva guía del gestión del riesgo v5 del DAFP.	100% de la actualizada.	Guía Gestión administrativa, gestión estratégica y control de gestión	30/07/2021	100%	100%	100%	
	1.3 Publicar en la página web de la entidad la guía y política de administración del riesgo para conocimiento de nuestras partes interesadas.	Guía y política publicada en la página web.	Gestión administrativa, gestión estratégica y control de gestión	30/07/2021	25%	100%	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 2021,	Matriz de actualizada	Riesgo Todos los procesos	31/01/2021	100%	100%	100%	
	2.2 Construcción de mapa de Riesgo Institucional	Mapa de elaborado	riesgo Todos los procesos	31/01/2021	100%	100%	100%	
	2.3 Someter aprobación el Mapa de riesgo Institucional 2021 ante el comité institucional de control interno	Mapa de Aprobado	riesgo Comité Institucional de control Interno	31/01/2021	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 <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	31/1/02021	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	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	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
<b>1. Identificación y priorización de trámites</b>	1.1	Identificación y registrar (en caso de aplicar) los trámites que ofrece la entidad ante la plataforma del SUIT	Usuario creado y verificado y trámites identificados	Gestión Administrativa	30/11/2021	0%	0%	0%
<b>2. Racionalización de trámites</b>	2.1	Ampliación de puntos de atención a partir de la implementación de oficinas móviles en los lugares que desarrollen los proyectos de la entidad.	1 Oficina Móvil	Gerencia y Gestión Predial y reasentamiento	30/11/2021	0%	100%	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	30/06/2021	70%	75%	100%
	2.3	Implementación de Formulario de solicitud de información con identidad reservada en la página web de la entidad.	Formulario desarrollado e implementado en la página web de la entidad.	Gestión Administrativa	30/11/2021	0%	0%	100%
	2.4	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	30/06/2021	100%	100%	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. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Recopilar e incorporar información para efectuar ejercicio de rendición de cuenta y/o apoyo al organismo que representará o llevará a cabo la actividad.	100% Información gestionada	Gestión estratégica	30/03/2021	100%	100%	100%	
	2.1 Participar en el ejercicio de rendición de cuenta para la vigencia 2020	Información consolidada para la presentación	Gestión estratégica	30/03/2021	0%	100%	100%	
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.2 Publicación de informe de rendición en la página web de la entidad.	Informe publicado en la página web	Gestión estratégica	30/04/2021	0%	100%	100%	
	3.1 Publicación en la página web encuesta para los grupos de valor sobre el ejercicio de rendición de cuenta	Encuesta publicada	Gestión estratégica	25/02/2021	100%	100%	100%	
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas								
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 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	30/06/2021	0%	0%	100%	

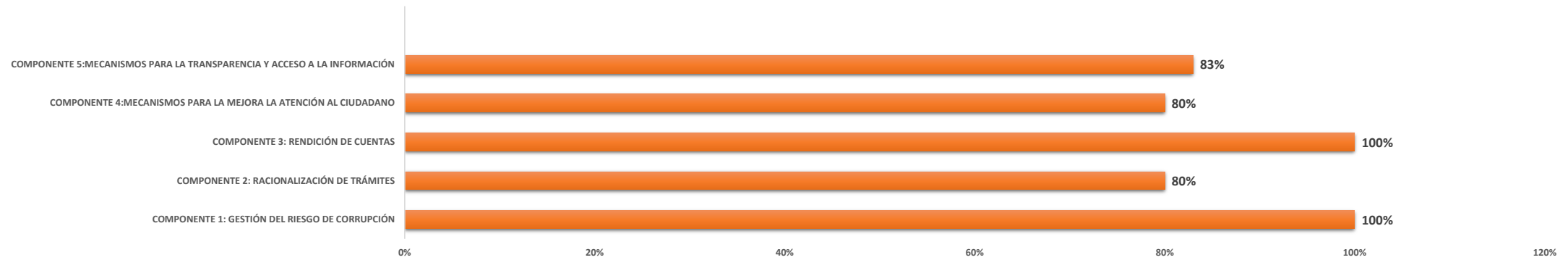
**COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA LA MEJORA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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	30/08/2021	60%	70%	82%	
2. Fortalecimiento de los canales de Atención	2.1 Actualización de el programa o protocolo de comunicaciones	Protocolo de comunicaciones actualizado	Gestión de Comunicaciones	3/10/2021	25%	50%	100%	
	2.2 Socialización del protocolos de comunicación	Socialización efectuada	Gestión de Comunicaciones	3/10/2021	0%	0%	0%	
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	30/07/2021	30%	60%	100%	
4. Normativo y Procedimental	4.1 Actualización del procedimiento de PQRS conforme a las actualizaciones normativas vigentes.	Procedimiento actualizado	Gestión administrativa y Gestión Predial y reasentamiento	30/08/2021	50%	50%	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	10/11/2021	25%	60%	100%	

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 Activa	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.	100% de los requisitos implementados	Gestión administrativa	30/11/2021	80%	80%	80%	
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	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.	Diagnostico y avance de la implementación de los requisitos	Gestión administrativa	30/11/2021	80%	85%	85%	
3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	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	30/12/2021	0%	0%	50%	
4. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Seguimiento a las actividades plasmadas en el PAAC 2021	3 Seguidientos efectuados	Control de gestión	30/12/2021	33%	66%	100%	
	Seguimiento a los cambios implementados conforme a la ley de transparencia y acceso a la información pública	1 Seguimiento efectuado	Control de gestión	30/12/2021	33%	66%	100%	

### III SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



De manera Global el cumplimiento del PAAC del SETP para el segundo cuatrimestre con corte al mes de agosto, fue de un **89%** aumentando en **22%** con relación al primer informe de la vigencia. La entidad finalizó el PAAC con un 89% de cumplimiento, para lo cual en la siguiente vigencia se debe fortalecer componentes tales como: Racionalización de Trámites, Mecanismos para la mejora a la atención al ciudadano y mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

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.

**RAFAEL DEL TORO GUZMAN**

**JEFE DE CONTROL INTERNO**

**SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTA MARTA**