



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SETP SANTA MARTA S.A.S. 2019

UNIDOS POR EL CAMBIO, SANTA MARTA – CIUDAD DEL BUEN VIVIR

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO¹

Tabla de Contenido

1. Introducción.....	3
2. Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo.....	4
<i>Análisis del riesgo.</i>	5
<i>Valoración del riesgo.</i>	5
<i>Seguimiento de los riesgos.</i>	5
2. Componente Antitrámites.....	5
2.1 Racionalización de trámites.....	6
2.1.1 Identificación de Trámites.....	6
2.1.2 Priorización de trámites.....	6
2.2 Componente y Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.....	6
2.3 Estrategias a desarrollar en la vigencia 2019 para el mejoramiento de la Atención al ciudadano:	8
3. Componente de rendición de cuentas.....	9
3.1 <i>Componentes de la rendición de cuentas públicas.</i>	10
3.2 <i>Estrategia para la Rendición de Cuentas del SETP SANTA MARTA.</i>	10
4. Mecanismos de comunicación, publicidad y visibilidad.....	10
5. Seguimiento al PAAC 2018.....	11
6. Disposiciones Finales.....	15

¹ Cumplimiento de lo ordenado por el artículo 73 de la Ley 1437 de 2011 y 9 de la Ley 1712 de 2014.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019 SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTA MARTA –SETP SANTA MARTA S.A.S-

1. Introducción.

Teniendo en cuenta que el SETP SANTA MARTA es una Empresa Industrial y Comercial Descentralizada del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, organizada como una sociedad por acciones simplificadas o en sus siglas (S.A.S.), cuyo único accionista es el ente territorial, el presente documento se alinea con su equivalente para la administración distrital central, comprendiendo, en todo caso, que corresponde a esta Entidad, bajo el entendido de la autonomía administrativa, adoptar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano independiente, cumpliendo con las disposiciones de la Ley 1474 de 2011. En ese orden de ideas, iníciase por precisar que la Constitución de 1991 fijó un marco legal para regular las relaciones entre las personas y las autoridades. Acorde con esta nueva percepción y para garantizar y proteger los derechos constitucionales, se diseñaron herramientas jurídicas para la protección de los derechos fundamentales que resulten afectados por la actuación de las autoridades.

En ese sentido, el derecho a la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos ha sido fortalecido por la Constitución Política y el ordenamiento jurídico colombiano, así como por los diversos acuerdos internacionales, mediante los que de manera significativa, se reorientan las relaciones entre los particulares y el Estado, entre autoridades y gobernados.

Es por ello que el Plan de Desarrollo Distrital de Santa Marta “UNIDOS POR EL CAMBIO, SANTA MARTA CIUDAD DEL BUEN VIVIR” contempló en el Eje 5 “**Santa Marta con Gobierno, Eficiente, Moderno y Participativo**”, como uno de sus objetivos:

“La confianza ciudadana que hoy se respira en el Distrito de Santa Marta y que se acompaña con buenos resultados en el desempeño institucional, seguridad ciudadana, mayor recaudo tributario y proyectos de alto impacto social y urbano, requiere de una estructura de gestión pública distrital basada en esquemas de nueva gobernanza cuyos pilares sean la prioridad en el ejercicio de lo público, la gestión por resultados, la interacción con nuevas ciudadanía y la adopción de procesos de gestión por sistemas de información, para ganar en eficiencia, eficacia y transparencia.

Se trata de devolver el rol protagónico al gobierno sobre lo público en el ejercicio del desarrollo local y el poder de incorporar nuestro mayor valor, la proximidad con los ciudadanos y comunidades a través de un modelo descentralizado con reales capacidades institucionales.”.

La iniciativa de transparencia en la gestión pública en la ciudad de Santa Marta, impulsada por el señor Alcalde Distrital, Dr. Rafael Alejandro Martínez, desde el inicio de su gobierno, también es

UNIDOS POR EL CAMBIO, SANTA MARTA – CIUDAD DEL BUEN VIVIR

acogida, impulsada, apoyada y promovida por el Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta “SETP SANTA MARTA”. Mediante el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, fijado bajo los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011, permitiendo con ello que la comunidad perciba a sus gobernantes como dignos de confianza, credibilidad, aceptación y seguridad. Este plan, adoptado por el SETP SANTA MARTA, contempla las siguientes estrategias:

1. Identificación de Riesgos de Corrupción.
 - 1.2. Análisis del riesgo
 - 1.3. Valoración del riesgo
 - 1.4. Seguimiento de los riesgos
2. Estrategia Antitrámites
 - 2.1. Identificación de Trámites
 - 2.2. Priorización de trámites
 - 2.3. Racionalización de trámites
 - 2.4. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos
3. Componente de rendición de cuentas.
 - 3.1. Componentes de la rendición de cuentas públicas
 - 3.2. Estrategia para la Rendición de Cuentas del SETP SANTA MARTA
4. Mecanismos de comunicación, publicidad y visibilidad
5. disposiciones finales

2. Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo.

El SETP SANTA MARTA desarrolló actualización del MECI 2014, en virtud de lo dispuesto en el Decreto Nacional No. 943 del 2014 expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, de modo que se fortalece el modelo de operación por procesos y el Mapa de Procesos, que se entiende como la representación gráfica de la operación de la entidad, que armoniza sus procesos dentro de un enfoque sistémico que ha permitido de una parte, abandonar el concepto de mapa de procesos como réplica del organigrama jerárquicos y, por otro lado, simplificar y agrupar la estructura de procesos, según sus características. Con la adopción de medidas como ésta, se logró que cada proceso sea auditado por lo menos una vez en cada vigencia, y que sus resultados permitan a la administración tomar decisiones de mejoramiento del sistema de control, de manera oportuna.

El Modelo de Operación por Procesos, es representado gráficamente como **procesos estratégicos, misionales, de evaluación y de apoyo**, mediante la prestación de los servicios, incluyendo criterios de aceptación y evaluación de sus resultados, permitirá el cumplimiento de la visión, misión, de manera confiable y eficaz.

Como parte integral del diseño de su sistema de gestión, se realizó así mismo un análisis sobre la probabilidad de sucesos u omisiones que pudieran dar lugar a riesgos de corrupción, con el firme propósito de evitar los riesgos de corrupción a través del diseño de los procesos, tomando medidas

encaminadas a prevenirlos o por lo menos, reducir su materialización, es decir, disminuir su probabilidad de ocurrencia.

De acuerdo con lo previamente señalado, en el marco de la actualización del MECI, fue elaborado y aprobado el Mapa de Riesgos Institucional codificado bajo el SGC EVCG-FO-07², en cuyo contenido se contemplan los riesgos asociados a la pérdida de bienes de la Entidad, el control inadecuado o inoportuno, pérdida de información institucional, manejo de la información, incumplimiento de normas legales, pérdida o adulteración en medios magnéticos, pérdidas por daño o hurto de equipos de cómputo, entre otros.

Análisis del riesgo.

Con el análisis del riesgo se busca establecer la posibilidad de ocurrencia del mismo y las consecuencias asociadas a este. Por esto, el SETP SANTA MARTA S.A.S., realiza un análisis por medio de la matriz de riesgo institucional.

Valoración del riesgo.

De acuerdo a la guía para la administración del riesgo, la valoración del riesgo *“es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados, esto se hace con el objetivo de establecer prioridades para su manejo y para la fijación de políticas”*³ Por lo que el SETP SANTA MARTA S.A.S a través de su matriz de riesgo institucional realiza la valoración correspondiente de acuerdo a los controles ejercidos ya sea de manera preventiva o correctiva.

Seguimiento de los riesgos.

Los seguimientos realizados por parte del proceso de control de gestión, en cabeza del Jefe de Control Interno se realizan cada 4 meses y se realiza una verificación adicional con cada auditoría de control interno a los procesos.

2. Componente Antitrámites.

El SETP SANTA MARTA ha impartido cumplimiento a la **“POLÍTICA PÚBLICA ANTRITRÁMITES”** en el marco de la Estrategia del **Eje 5 “Santa Marta con Gobierno, Eficiente, Moderno y Participativo”**, del Plan de Desarrollo **“UNIDOS POR EL CAMBIO, SANTA MARTA CIUDAD DEL BUEN VIVIR”**. Para lograr este objetivo esta Entidad y con el objeto de lograr efectiva participación ciudadana, en especial, la afectada por el proyecto, en cumplimiento de las políticas sociales y ambientales del BID, realiza visitas domiciliarias y atención **ocho (8) horas** al día en oficina con un equipo interdisciplinario jurídico, financiero, psicológico y técnico que atiende permanentemente las

² Ver tabla No. 1. Mapa de Riesgos Institucional

³ Guía para la Administración de Riesgo del DAFP

dudas, quejas y solicitudes. En consecuencia, las gestiones propias de cada área se enmarcan en la iniciativa distrital de atención eficiente y oportuna de los requerimientos sociales sin dilaciones, esto es, si una petición, queja o reclamo es formulada por alguno de los medios de comunicación con la entidad o de forma verbal, se atiende dentro de los términos contemplados en la Ley 1437 de 2011. Igualmente, ante manifestaciones de inconformidad con los avalúos soportes para las ofertas de compra, en el menor tiempo posible se da traslado al ente evaluador para su resolución y así notificar de modo oportuno al interesado sobre su solicitud. Todas las solicitudes son atendidas del modo más pronto posible y de fondo, por instrucciones de la alta dirección de la Entidad.

2.1 Racionalización de trámites.

De acuerdo al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP., la racionalización se define como “el proceso que permite reducir los trámites con el menos esfuerzo y costo para el usuario a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado”. En este orden de ideas, el SETP Santa Marta S.A.S., realiza verificación a sus trámites y procesos para garantizar una atención efectiva y oportuna a la comunidad.

2.1.1 Identificación de Trámites.

De acuerdo a las actividades desarrolladas por la entidad, se identifica los procedimientos regulados no regulados, y de esta forma lograr la consolidación del inventario de trámites. Actualmente, el SETP Santa Marta, al ser un proyecto con una afectación específica, los trámites generales se centran en la tramitación de PQR's.

2.1.2 Priorización de trámites.

La priorización de trámites se desarrolla con el objetivo de garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario, de acuerdo al desarrollo de un diagnóstico que debe tener en cuenta los factores internos y externos.

2.2 Componente y Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

Dado que la atención al ciudadano es uno de los pilares sobre los cuales se estructuran las administraciones públicas, garantizar la calidad en la atención es indispensable, siendo los ciudadanos la razón de ser de la administración. Es necesaria la implementación de políticas de servicios y protocolos de atención a la ciudadanía, acompañado de la estructuración de canales de atención para satisfacer de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento con los derechos y deberes de los ciudadanos de Santa Marta. El SETP SANTA MARTA se constituye

en un proyecto de infraestructura de transporte público y la gestión posterior de su operación en la ciudad. En la actualidad, no se realizan trámites distintos a los correspondientes al realizado para la respuesta a una petición, queja o reclamo, por lo tanto, el **Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta**, debe garantizar los medios necesarios para generar un ambiente acorde, donde el usuario perciba un ambiente de prestación de servicio con calidad, propiciando la confianza en la atención recibida.

Existen 3 canales fundamentales para la atención al ciudadano, con estos, se garantiza el alcance a todos los niveles. Estos son: Canal Presencial, Canal Telefónico y Canal Virtual con el fin de garantizar la calidad de la atención, oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía.

CANAL TELEFÓNICO.

Medio de contacto donde la ciudadanía puede obtener información acerca de consulta general, información general de pagos de predios y reconocimientos económicos, solicitudes de información y trámites adelantados frente a la entidad que desarrolla la organización. El **SETP Santa Marta S.A.S.**, cuenta con las líneas de Atención a la Ciudadanía **+57-5-431 77 77 y +57-5-4395133** el cual recepciona y re direcciona a servidores, contratistas o procesos, las llamadas entrantes de los ciudadanos. Las extensiones por área son las siguientes:

Gerencia: 113

Secretaría General: 109

Control Interno: 102

Recepción: 103

Asistente Gerencia: 0

Gestión Financiera y Contable:

Coordinación: 107

Tesorería: 104

Gestión Administrativa: 111

Gestión de Operaciones: 106

Gestión Predial y Reasentamiento:

Coordinación: 110

Área Social: 115

Área Jurídica: 114

Área de Reconocimientos Económicos: 112

Gestión Técnica:

Infraestructura: 105

Operaciones: 108

Ambiental: 108

UNIDOS POR EL CAMBIO, SANTA MARTA – CIUDAD DEL BUEN VIVIR

CANAL VIRTUAL.

Este medio de información permite el acceso a los ciudadanos a la información relacionada con trámites, solicitudes, documentación, obras en ejecución, solicitud de PQR's, resoluciones, entre otros.

Correos Institucionales:

- info@setpsantamarta.gov.co
- notificacionesjudiciales@setpsantamarta.gov.co
- solicitudpqr@setpsantamarta.gov.co
- setpsantamarta@gmail.com (Respaldo)

Página WEB:

- Página WEB: www.setpsantamarta.gov.co
- Link para PQR's WEB: <http://www.setpsantamarta.gov.co/web/pqr/crear-pqr.html>

Canal Presencial.

Servicio a la comunidad, donde la Ciudadanía de manera presencial puede acceder a los servicios de información de la consulta de rutas, operación, inversiones de obras en ejecución, así como todo lo anteriormente mencionado por el canal telefónico.

Dirección para notificaciones: Calle 24 No. 3-99, Edificio Banco de Bogotá. Oficina 1202. Santa Marta – Magdalena – Colombia.

2.3 Estrategias a desarrollar en la vigencia 2019 para el mejoramiento de la Atención al ciudadano:

- Actualizar el procedimiento o protocolo establecido para atención al ciudadano para todas las áreas.
- Continuar con el fortalecer el sistema de información (programas, equipos, seguridad, personal encargado).
- Introducir los ajustes que sean necesarios en los puestos de atención (mostradores, ventanillas, módulos) para que la atención sea exclusiva con cada ciudadano y con la garantía de cero interferencias e intromisiones de personas ajenas (internas y externas al ciclo de atención), evitando que se filtre información oral o documental.
- Continuar con el seguimiento a las respuestas de los requerimientos realizados por los ciudadanos.

UNIDOS POR EL CAMBIO, SANTA MARTA – CIUDAD DEL BUEN VIVIR

- Continuar con el fortalecimiento del sistema de atención al ciudadano por medio de la página web y de correo electrónico.
- Continuar con el Fortalecimiento de los sistemas de atención al ciudadano por medio de las Redes Sociales.
- Continuar Implementando estrategias de comunicación Interna y Externa (cartelera Internas, Boletines de prensa, para envíos directos a la comunidad).
- Realizar capacitaciones y/o socializaciones a los funcionarios y contratistas de la entidad en cuanto al tema de atención al cliente – ciudadano

3. Componente de rendición de cuentas.

El SETP SANTA MARTA entiende que la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), prácticas (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y resultados (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos (Schedler 2004; Grant y Keohane 2005)⁴.

Es de destacar que bajo la consideración de que el SETP SANTA MARTA es una entidad descentralizada del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, le corresponde tener como guía el **PLAN DE DESARROLLO UNIDOS POR EL CAMBIO, SANTA MARTA CIUDAD DEL BUEN VIVIR**, en su **EJE 5 SUB PROGRAMA: Rendición Pública de Cuentas**. Acogiendo el CONPES de RPC y la Ley Anticorrupción, se promoverá instancias de socialización y seguimiento público sobre los logros y desafíos del Plan de Desarrollo y sus diversas políticas públicas teniendo en cuenta la dimensión territorial y poblacional.

La rendición pública de cuentas en medios de comunicación, 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.

⁴ CONPES 3654 “Política De Rendición De Cuentas De La Rama Ejecutiva A Los Ciudadanos”

3.1 Componentes de la rendición de cuentas públicas.

Para los principales autores en la materia, la rendición de cuentas tiene como componentes: la información, la explicación y la sanción (Schedler 2004). Para propósitos de este documento, se tomará como base la explicación contenida en el documento CONPES 3654 “**Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a Los Ciudadanos**” en el cual se entiende la **explicación** como **diálogo** y la **sanción** se entiende como **incentivos**, tanto positivos como negativos.

3.2 Estrategia para la Rendición de Cuentas del SETP SANTA MARTA.

Aspectos generales del proceso de Rendición de Cuentas Públicas del SETP SANTA MARTA.

El SETP SANTA MARTA, por conducto de la administración Distrital central en cabeza del Alcalde, rendirá cuenta a la ciudadanía a través de audiencias públicas en las fechas en que se determinen para la vigencia 2018. El acto de rendición de cuentas deberá involucrar entre otros aspectos, los siguientes:

- Situación que se encontró al inicio del periodo (línea base) o diagnóstico del periodo anterior.
- Avance en el cumplimiento de compromisos contenidos en el Plan de Desarrollo.
- Metas alcanzadas.
- Costos discriminados de funcionamiento e inversión y ejecución de las distintas fuentes de financiación.
- Dificultades que se han enfrentado y como se han resuelto.
- Contratación a que ha habido lugar.
- Actividades que se relacionan con sus funciones del SETP SANTA MARTA.

4. Mecanismos de comunicación, publicidad y visibilidad.

La página web del SETP SANTA MARTA <http://www.setpsantamarta-magdalena.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, así mismo se tienen como medio de publicidad la página de <http://www.colombiacompra.gov.co/>.

5. Seguimiento al PAAC 2018.

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 2018. 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%	-
	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%	-
	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%	-

UNIDOS POR EL CAMBIO, SANTA MARTA – CIUDAD DEL BUEN VIVIR

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.	100%	-
	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 2017. 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	100%	-

UNIDOS POR EL CAMBIO, SANTA MARTA – CIUDAD DEL BUEN VIVIR

		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.		
	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%	-
	Fortalecimiento de los canales de Atención	Implementación de un Buzón de Sugerencias y PQRS. Seguimiento a las PQRS solicitadas por la ciudadanía.	100%	Se recomienda implementar estrategia del uso de buzón de sugerencias y evaluar su uso.
	Talento Humano	Desarrollar un programa de capacitación y sensibilización para fortalecer las competencias y habilidades del talento	100%	Realizar seguimiento y evaluación a la calidad de las capacitaciones efectuadas de acuerdo al programa.

UNIDOS POR EL CAMBIO, SANTA MARTA – CIUDAD DEL BUEN VIVIR

		humano del SETP para el servicio al ciudadano.		
	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	90%	-
	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

UNIDOS POR EL CAMBIO, SANTA MARTA – CIUDAD DEL BUEN VIVIR

				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.
	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%	-

6. Disposiciones Finales.

El Mapa de riesgos de corrupción se publicará en la Página Web del SETP SANTA MARTA para que la comunidad conozca el Mapa de Riesgos, la Estrategia Antitrámites y el mejoramiento de los mecanismos de atención al ciudadano y podrá ser revisado en la página WEB de la entidad www.setpsantamarta.gov.co, en el apartado “Interés” “Transparencia y Acceso a Información Pública”.

El Área de Control Interno llevará a cabo el seguimiento de las estrategias aquí formuladas.