



INFORME No. 01

REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA 2023

INFORME DE REVISIÓN DE ALTA DIRECCIÓN: SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTA MARTA – SETP SANTA MARTA S.A.S.

INTRODUCCIÓN

El informe de Revisión por la Alta Dirección es un elemento clave para asegurar el proceso de mejora continua de la entidad, puesto que concede a la Alta Dirección la facultad para revisar, verificar y ejecutar una evaluación integral del Sistema de Gestión de Calidad, proporcionando los recursos necesarios para la toma de decisiones efectivas en la organización además de identificar las oportunidades de mejora, necesidades de recursos, acciones para mitigar riesgos entre otras estrategias que contribuyan a la satisfacción y retroalimentación de clientes y partes interesadas.

OBJETIVO DEL INFORME

Analizar y consolidar cada componente del Sistema Estratégico de Gestión Integral para evaluar el rendimiento y el grado de cumplimiento de los requisitos en cada proceso, conforme a la política y los objetivos de calidad del SETP.



1. EL ESTADO EN EL QUE SE ENCUENTRAN LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN

Considerando las oportunidades de mejora establecidas en la revisión por la dirección de la vigencia 2022, se relaciona los avances de cada una a la fecha.

ACCIÓN DE MEJORA	PROCESO	AVANCE	IMPLEMENTACIÓN
Proponer la certificación de la ISO 9001:2015 al Sistema de Calidad del SETP	Planeación, gestión calidad y control interno	100%	Certificación de sistema gestión de calidad obtenida en diciembre 26 2023 bajo el código SC-2000866 Icontec
Asignará al SEGI para la vigencia 2023 un presupuesto de 24 millones para la auditoría preliminar, auditoría de otorgamiento y el curso de formación de auditores internos	Planeación, gestión calidad, ambiental, SST, Seguridad de información	100%	Informe final de auditoria de otorgamiento de certificado
Implementará tecnologías de cobro en los buses del SETP	Misionales sistemas, operaciones	70%	La Solución en estado estructurado y contratado, consta de dos ITEM: la primera es la SEM entre el SETP y un socio Estratégico (Extreme) para la conformación de Extech S.A.S. y la segunda contratación de la adquisición de equipos tecnológicos,
Establecer, monitorear y actualizar de manera sistemática el contexto del SETP con el fin de garantizar una comprensión precisa y actualizada del entorno operativo, facilitando así la toma de decisiones informada y la adaptación efectiva a cambios dinámicos	Estratégico	100%	La medición de la administración, monitoreo y actualización efectiva del contexto del SETP se encuentra en un nivel de desempeño sobresaliente, alcanzando 100% de cumplimiento para la vigencia 2023.



2. LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS O EXTERNAS QUE SON REFERENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

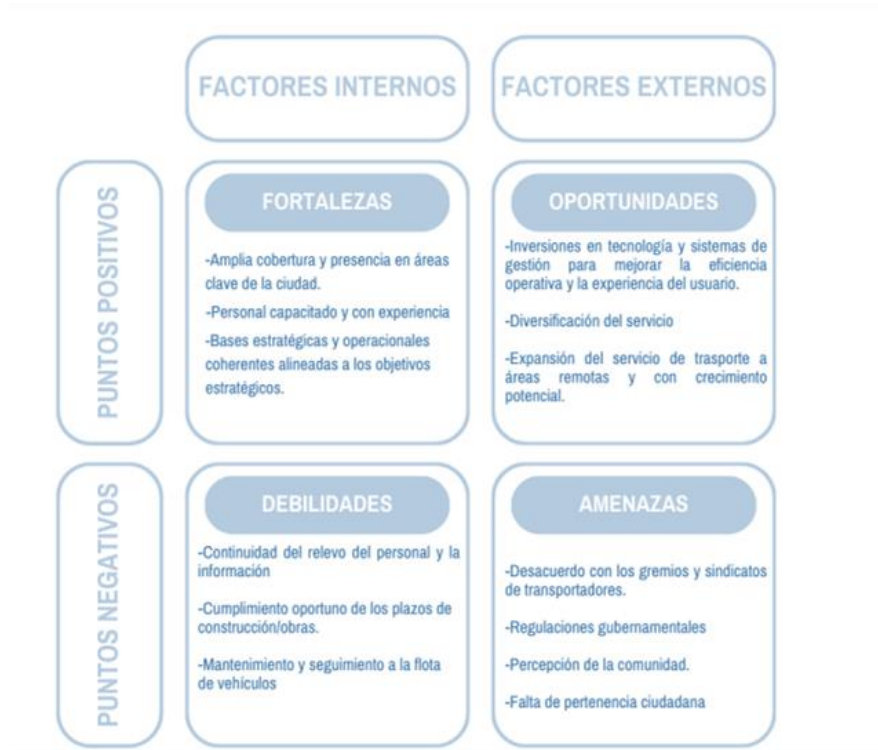
Desde la vigencia 2022 fue planteada la necesidad de obtener el certificado de sistema de gestión de la calidad para lo cual se hizo necesario la actualización de los lineamientos y procesos de la entidad frente a la gestión de calidad y riesgos, considerando los factores internos y externos transversales al sistema. A diciembre de 2023 fue realizada la auditoria de otorgamiento para obtener la certificación de Sistemas de Gestión, en donde la Entidad obtuvo concepto favorable para la certificación en calidad.

En esta misma línea de trabajo y mejora continua del proceso, la entidad adopta mediante RESOLUCIÓN 000071 el Sistema Estratégico de Gestión Integral SEGI, conformado por el Subsistema de Gestión de la Calidad, el subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Subsistema de Gestión Ambiental y el Subsistema de Gestión de la Seguridad de la Información, y todos los sistemas de gestión que la entidad considere para el fortalecimiento de sus procesos.

Objetivos a cumplir con la implementación del SEGI

- Hacer seguimiento al cumplimiento normativo legal vigente, aplicable a la naturaleza del SETP Santa Marta S.A.S.
- Velar por la satisfacción de los grupos de valor de la Entidad.
- Fortalecer la cultura de mejora continua que permita garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y misionales del Sistema de estratégico de gestión integral SEGI

Aplicar la metodología de la matriz DOFA permite identificar, evaluar y gestionar los cambios necesarios para la mejora, eficiencia y eficacia de los procesos del sistema de gestión de calidad. Por lo anterior, la entidad utiliza esta herramienta para su proceso de planificación estratégica, identificación y control de riesgos y oportunidades.



3. LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICIENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INCLUYEN TODAS LAS TENDENCIAS SEGÚN:

3.1. La satisfacción del cliente y de las partes interesadas

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC 9001:2015 permite la identificación de los elementos de la cadena de valor como son: procesos, productos, servicios, efectos e impactos; así como tipificar las fortalezas y debilidades de la entidad respecto al nivel de satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas. Con este esquema de medición se garantiza la efectividad en la toma de decisiones e implementación de acciones de mejora conforme a la norma.



En la vigencia 2023 se brindó asesorías y soluciones a alrededor de 105 usuarios del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta, en temas de ofimática, correo electrónico, conexión a internet. Además de soporte a incidencias y casos de uso de nivel 1 y 2. Se implementó una mesa de ayuda a través de un canal digital utilizado con la aplicación WhatsApp donde cada usuario hace un requerimiento de una incidencia o fallo presentado en su puesto de trabajo y es atendido por uno de los integrantes del área de sistemas de la entidad.

Para el análisis de satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas se toma como referencia la vigencia 2023 resultando lo siguiente:

✓ Seguimiento y evaluación a las **PQRSF** recibidas en el SETP

Durante la vigencia 2023 se realizó seguimiento, control y medición de la oportunidad de respuesta a las comunicaciones presentadas por los usuarios ante la entidad, a partir de los datos registrados en el sistema según la tipificación, arrojo los sucesivos resultados:

Tabla 1. Oportunidad de respuesta PQRSF 2023-2022

Vigencia 2023		Vigencia 2022	
RESPUESTA PQRSF	NIVEL	RESPUESTA PQRSF	NIVEL
Oportuna	80%	Oportuna	52%
En proceso	13%	En proceso	39%
Fuera de tiempos	4%	Fuera de tiempos	8%
Otros	2%	Otros	

En la vigencia 2023 denota alta efectividad en la gestión de respuesta a las **PQRSF** siendo atendidas dentro de los tiempos de respuesta establecidos. Así mismo se clarifica que durante el primer semestre del año el 73% de dichas comunicaciones fueron del tipo solicitudes por el contrario para el segundo semestre del año el 53% de las notificaciones pertenecieron al tipo peticiones.

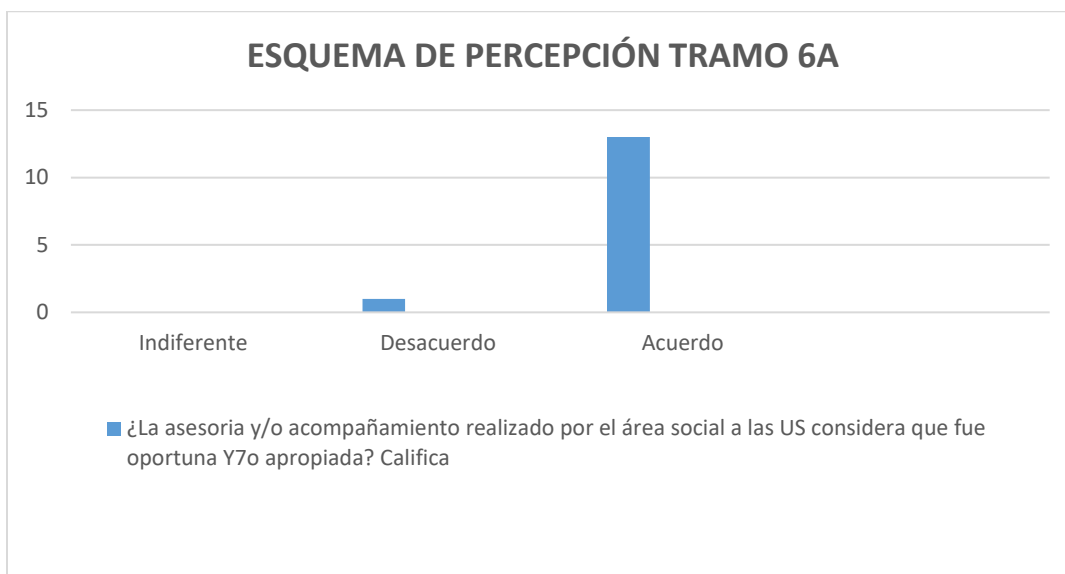


El canal de uso frecuente para la presentación de **PQRSF** es el virtual con un 51% de utilidad seguido del presencial con un nivel de uso del 7% en el primer semestre de 2023 a diferencia del 57% de uso en el transcurso del segundo semestre del mismo año.

Las áreas con mayor recepción de **PQRSF** debido a su carácter misional y apertura a la comunidad son gestión predial y reasentamiento e infraestructura las cuales presenta alta recepción de **PQRSF** de 40% y 30% respectivamente.

✓ Encuesta de satisfacción de USSE Y USH

reasentamiento de las 14 unidades sociales reasentadas, USSE (unidad social socioeconómica) y a las USH (unidad social hogar), se les aplico encuesta de satisfacción, donde en el ítem, que evalúa, la satisfacción de la asesoría y/o acompañamiento realizado por el área social, arrojó que 13 US, estuvieron de acuerdo con la asesoría y el acompañamiento, a diferencia de 1 unidad social, que estuvo en desacuerdo, ya que manejaba arraigo con el predio.





Una vez procesada la información sobre el servicio al cliente y la satisfacción de la comunidad, se evidencia un avance significativo en la gestión de los procesos, sin embargo, es preciso seguir reforzando tanto el Sistema de PQRSF como los tiempos de atención a diversos clientes y partes interesadas como medida de mejora continua. Así mismo es de tener en cuenta las siguientes actividades:

- Fortalecer la oportunidad en las entregas de las respuestas a los grupos de valor y/o partes interesadas.
- Encaminar a la entidad a la creación de la oficina de atención al usuario a fin de fortalecer los procesos con los usuarios.
- Establecer estrategias digitales con el fin de automatizar los servicios y/o atención a los ciudadanos.

3.2. El grado en el que se han conseguido los objetivos de la calidad

Objetivos de calidad

- Realizar la planificación necesaria para dar cumplimiento a la normatividad que rige a la entidad, garantizando así la correcta implementación y puesta en marcha del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta.
- Evaluar la implementación, operación y control del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta – SETP Santa Marta S.A.S., con el fin de asegurar el mejoramiento continuo del Sistema.
- Diseñar y ejecutar procesos de socialización con los grupos de valor de la entidad para garantizar que estos conozcan el alcance del SETP Santa Marta

Para que el cumplimiento de los objetivos se ha conforme al contexto actual del SETP fueron trazadas las siguientes metas:



OBJETIVO	ACTIVIDAD	META	LOGRADO	CUMPLIMIENTO
Evaluar la implementación, operación y control del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta – SETP Santa Marta S.A.S., con el fin de asegurar el mejoramiento continuo del Sistema	Adecuar 15,3 kilómetros de vías para el Sistema estratégico de transporte	30	22,2	74%
	Implementar y poner en funcionamiento el cien por ciento del Sistema Estratégico de Transporte Público SETP.	100	0.67	67%
Realizar la planificación necesaria para dar cumplimiento a la normatividad que rige a la entidad, garantizando así la correcta implementación y puesta en marcha del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta	fortalecer administrativa y operacionalmente al ente gestor	1	1	100%
	habilitar al SETP como Integrador de los Modos de Transporte	1	1	100%
	realizar la viabilización técnica, legal y financiera del cambio del alcance del SETP a Sistema Integrado de Transporte Público	1	0.25	20%
	construir una terminal de transferencia.	2	1.9	95%
	construir 4 patios y talleres	4	1	37%
Evaluar la implementación, operación y control del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta – SETP Santa Marta S.A.S., con el fin de asegurar el mejoramiento continuo del Sistema	crear un Fondo de Estabilidad Tarifaria y soporte a la Operación para el Transporte Público.	1	1	100%
	diseñar y gestionar una solución de Sistema tarifarios por métodos tecnológicos para los diferentes modos de transporte de la ciudad de Santa Marta por medio de una APP o SEM.	1	0.9	90%
	Gestionar la incorporación de 36 autobuses basados en tecnologías limpias	34	0.4	40%



3.3. El desempeño de todos los procesos y la conformidad de los productos

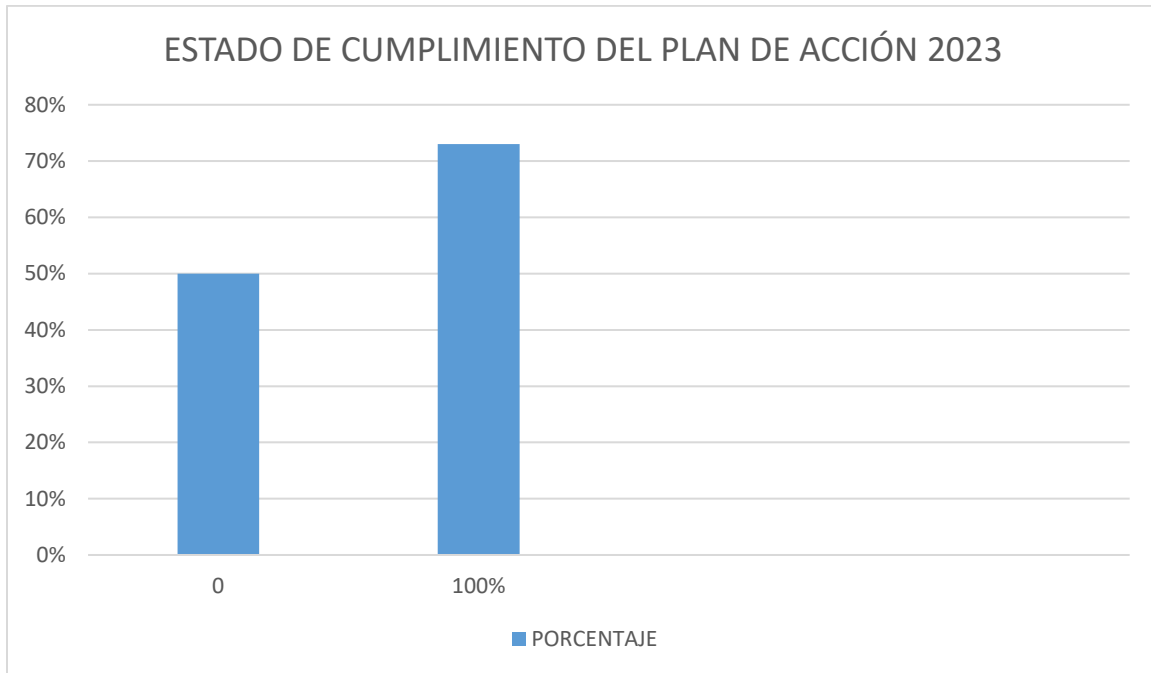
Considerando la adopción de la resolución 000071 que establece la implementación del Sistema Estratégico de Gestión Integral (SEGI) el cual integra el Sistema de Gestión de Calidad, sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, y sistema de Gestión de Seguridad de la Información, con el propósito de fortalecer la eficacia y mejora continua de los procesos. A causa de lo anterior es preciso analizar el desempeño y nivel de cumplimiento de cada proceso perteneciente al sistema estratégico de gestión integral vigencia 2023.

Para el seguimiento final se observa un avance medio en las diferentes áreas de la Entidad, sin embargo, el área de gestión predial y reasentamiento no presenta un mayor crecimiento debido a que la adquisición predial ya es mínima en este punto de la implementación del Sistema, se espera que para el cuarto trimestre del 2023 esta área presente un avance que permita dar cumplimiento a los objetivos de sus procesos y que las demás áreas continúen con el desarrollo y cumplimiento a los indicadores propuestos.

SEGUIMIENTO GENERAL		
Área	Participación	% Avance
G. Comunicaciones	10%	6%
G. Operaciones	20%	17%
G. Reasentamiento Predial	20%	14%
G. Técnica	20%	11%
G. Jurídica y Contractual	10%	10%
G. Administrativa	5%	4%
G. Talento Humano	5%	3%
G. Financiera	10%	7%
TOTAL	100%	73%



Plan de acción 2023



a corte del último trimestre del año se evidenció el desempeño de más del 70% en cumplimiento de las metas de cada proceso de la entidad, cerrando el plan de acción institucional con un nivel de cumplimiento del 73% para el 2023. Es preciso continuar con un enfoque de mejora continua y efectividad de la gestión para el logro del 100% en cumplimiento.

3.4. Las no conformidades y las acciones correctivas

La evaluación y seguimiento al Sistema Estratégico de Gestión Integral (SEGI) contribuye al perfeccionamiento de los procesos con el propósito de atender de forma eficaz las no conformidades e identificación de oportunidades de mejora.

Durante la vigencia 2023 en la entidad fueron ejecutadas tres autorías internas, específicamente a los procesos misionales de gestión predial y reasentamiento, gestión jurídica y contratación y gestión de operaciones en las cuales se identificó un total de 6 hallazgos, 6 no conformidades y 12 oportunidades de mejora.



Tipología del hallazgo	administrativo	6
Tipología no conformidades	Riesgo de proceso	1
	Indicadores gestión proceso	1
	Falta de indicadores	1
	Caracterización de procesos	1
	Seguimiento de riesgo	1
	Observaciones informe predial	1

Teniendo presente estos resultados, se establece las acciones correctivas pertinentes para el tratamiento oportuno de hallazgos y no conformidades los cuales deben estar trazados en el plan de mejoramiento con su respectivo seguimiento.

Adicionalmente, la entidad fue receptora de la auditoría externa realizada por ICONTEC en la vigencia 2023, la cual resulto en la certificación de calidad en iso9001 con código SC-2000866 y pliego de acciones correctivas a los procesos que se ubican dentro del alcance y son transversales el Sistema de Gestión de Calidad.

Auditoria externa arrojo 5 no conformidades menores respecto al sistema de gestión de calidad relacionados con abordaje y seguimiento a las acciones de riesgos y oportunidades, actualización de matriz de riesgos teniendo en cuenta la matriz DOFA, política de administración de riesgo actualizada con la metodología para definir la manera de cómo se evaluaran las eficacia de las acciones tomadas, implementar la matriz de oportunidades, socializar las actividades del SETP con la comunidad según la caracterización de proceso gestión de operaciones y diseño del programa de comunicaciones conforme a los requerimientos de la norma ISO 9001 y contexto de la entidad.



3.5. Los resultados obtenidos por el seguimiento y la medición

Conforme al seguimiento y medición de los procesos misionales del Sistema Estratégico de Gestión Integral se relaciona lo siguiente:

GESTION DE OPERACIONES

ACTIVIDADES	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	META ANUAL	% AVANCE POR TRIMESTRE			
			1T	2T	3T	4T
Puesta en funcionamiento del Sistema Estratégico de Transporte Público Santa Marta	Sistema Estratégico de Transporte funcionando al 100%	1	70%	70%	80%	80%
Implementación del componente tecnológico para la operación del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta	Componente tecnológico implementado al 100%	1	25%	35%	63%	70%
Implementación del Programa de Cultura Ciudadana Funcionando	Informes del programa de Cultura Implementado	1	30%	30%	100%	100%
TOTAL AVANZADO POR TRIMESTRE EN 2023			42%	45%	81%	83%

GESTIÓN PREDIAL Y REASENTAMIENTO

ACTIVIDADES PARA SEGUIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	META ANUAL	% AVANCE POR TRIMESTRE			
			1T	2T	3T	4T
CALLE 30 ENTRE CARRERAS 5 a 9	(Valor % de Emisión de documentos de enajenación *0,30+Valor % entrega de Predios-Reasentamiento*0,35+Transferencia de Dominio *0,35)	100%	2%	2%	2%	2%
Emisión de documentos de enajenación						
Entrega de Predios - Reasentamiento						
Transferencia de Dominio (Escritura Pública, Contrato Privado de Compraventa / Sentencia)						
CALLE 30 ENTRE CARRERAS 13 a 13B	(Valor % de Emisión de documentos de enajenación *0,30+Valor % entrega de Predios-Reasentamiento*0,35+Transferencia de Dominio *0,35)	100%	0%	0%	0%	0%
Emisión de documentos de enajenación						
Entrega de Predios - Reasentamiento						
Transferencia de Dominio (Escritura Pública, Contrato Privado de Compraventa / Sentencia)						
CALLE 30 ENTRE CARRERAS 13B a 17A	(Valor % de Emisión de documentos de enajenación *0,30+Valor % entrega de Predios-Reasentamiento*0,35+Transferencia de Dominio *0,35)	100%	2%	2%	2%	2%
Emisión de documentos de enajenación						
Entrega de Predios - Reasentamiento						
Transferencia de Dominio (Escritura Pública, Contrato Privado de Compraventa / Sentencia)						



PATIO TALLER CURINCA	(Valor % de Emisión de documentos de enajenación *0,30+Valor % entrega de Predios-Reasentamiento*0,35+Transferencia de Dominio *0,35)*0,70	100%	1T	2T	3T	4T
Emisión de documentos de enajenación			0%	0%	0%	
Entrega de Predios - Reasentamiento						
Transferencia de Dominio (Escritura Pública, Contrato Privado de Compraventa / Sentencia)						
CALLE 30 ENTRE CARRERAS 20A a 29 L4	(Valor % de Emisión de documentos de enajenación *0,30+Valor % entrega de Predios-Reasentamiento*0,35+Transferencia de Dominio *0,35)	100%	1T	2T	3T	4T
Emisión de documentos de enajenación						

Entrega de Predios – Reasentamiento			0%	11%	15%	15%
Transferencia de Dominio (Escritura Pública, Contrato Privado de Compraventa / Sentencia)						
TERMINAL DE TRANSFERENCIA LA LUCHA	(Valor % de Emisión de documentos de enajenación *0,30+Valor % entrega de Predios-Reasentamiento*0,35+Transferencia de Dominio *0,35)*0,30	100%	1T	2T	3T	4T
Emisión de documentos de enajenación			7%	8%	9%	
Entrega de Predios - Reasentamiento						
Transferencia de Dominio (Escritura Pública, Contrato Privado de Compraventa / Sentencia)						

GESTION TECNICA

ACTIVIDADES PARA SEGUIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	META ANUAL	% AVANCE POR TRIMESTRE			
			1T	2T	3T	4T
Calle 30 Tramo 1b - 3 - 4 (kra 5ta a 9, kra 13 - 13B, Kra 13b - 17A) Procesos Precontractuales Plan de Manejo Ambiental Ejecución de obra	(Valor % de Procesos Precontractuales *0,30+Valor % Plan de Manejo Ambiental*0,15+Seguimiento ejecución de obra *0,55)	100%	1T	2T	3T	4T
			20%	46%	71%	85%
Carrera 5ta (CII 22 - Av. Del Ferrocarril) Procesos Precontractuales Plan de Manejo Ambiental Ejecución de obra	(Valor % de Procesos Precontractuales *0,30+Valor % Plan de Manejo Ambiental*0,15+Seguimiento ejecución de obra *0,55)	100%	1T	2T	3T	4T
			27%	65%	97%	100%
Calle 30 Tramo 6A Procesos Precontractuales Plan de Manejo Ambiental Ejecución de obra	(Valor % de Procesos Precontractuales *0,30+Valor % Plan de Manejo Ambiental*0,15+Seguimiento ejecución de obra *0,55)	100%	1T	2T	3T	4T
			0%	0%	15%	15%
Patio Taller Lucha Procesos Precontractuales Plan de Manejo Ambiental Ejecución de obra	(Valor % de Procesos Precontractuales *0,30+Valor % Plan de Manejo Ambiental*0,15+Seguimiento ejecución de obra *0,55)	100%	1T	2T	3T	4T
			0%	0%	15%	15%
Patio Taller y Terminal de Transferencia de Mamatoco Procesos Precontractuales Plan de Manejo Ambiental Ejecución de obra	(Valor % de Procesos Precontractuales *0,30+Valor % Plan de Manejo Ambiental*0,15+Seguimiento ejecución de obra *0,55)	100%	1T	2T	3T	4T
			31%	60%	85%	90%



Patio Taller Líbano Procesos Precontractuales Plan de Manejo Ambiental Ejecución de obra	(Valor % de Procesos Precontractuales *0,30+Valor % Plan de Manejo Ambiental*0,15+Seguimiento ejecución de obra *0,55)	100%	1T	2T	3T	4T
					30%	35%
TOTAL AVANZADO POR TRIMESTRE EN 2023			0%	34%	52%	57%

El Patio Taller Mamatoco se entrega con un avance en su ejecución del 97% a 2023, dejando como actividades pendientes la adecuación de los edificios administrativos del operador y del edificio de mantenimiento.

3.6. Los resultados de las auditorías internas

Conforme a los requisitos de la organización para el Sistema de Gestión de la Calidad durante la vigencia 2023 se ejecutaron tres auditorías internas arrojando los siguientes resultados:

Tipología del hallazgo	administrativo	6
Tipología no conformidades	Riesgo de proceso	1
	Indicadores gestión proceso	1
	Falta de indicadores	1
	Caracterización de procesos	1
	Seguimiento de riesgo	1
	Observaciones informe predial	1

3.7. El desempeño de los proveedores externos

Dando cumplimiento con el numeral 8.4 “Control de los procesos y servicios suministrados externamente” y aplicando las directrices del manual de contratación se obtiene que a cierre de la vigencia 2023 la entidad reporta 4 contratos externo de los cuales tres se hallan en estado de ejecución con adicción y uno desierto bajo el código de proceso SAMC-SETPSM 003-2023; a través del proceso de selecciones abreviadas de menor cuantía fueron adjudicadas 3 licitaciones de las cuales 2 contratista se encuentran en estado firmado y uno en ejecución con modificación para la empresa Unión Temporal Recaudo TPC Santa Marta. Por otro lado, tenemos la selección de proveedores externo a través del concurso de mérito abierto resultando dos contratistas seleccionados, un contratista en estado adjudicado y otro en ejecución.



De conformidad con los requisitos para la contratación directa de la entidad, fueron celebrados en el 2023 un total de 536 contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, dichos contratos están en estado terminado. Es de resaltar que la entidad estableció un convenio con el contratista EXTECH S.A.S. bajo el código de convenio CI-001-2023 hallándose en estado firmado.

Es de destacar que durante el año 2023 sobresalieron dos procesos de licitación por una parte tenemos adjudicación de la obra del patio taller en Líbano y por otra parte la adquisición de tecnología para la gestión de recaudos del SETP. Este último, específicamente orientado a la implementación de un sistema de cobro que permitirá a los pasajeros abonar por los servicios de transporte público mediante tarjetas o transferencias, representando así un avance significativo hacia la modernización y eficiencia del sistema. El desarrollo de esta licitación, subraya una importancia estratégica, acercando al SETP Santa Marta un paso más hacia la consolidación de sus objetivos, la mejora continua de la movilidad en la ciudad y a su implementación. Considerando lo anterior, se apertura el proceso de licitación pública con los siguientes resultados 3 licitaciones adjudicadas

Este análisis permite realizar un balance sobre las oportunidades de mejora, y los logros obtenidos con las contrataciones celebradas y, a su vez, realizar una retroalimentación por medio del formato de supervisión de proveedores que conlleve a la implementación de buenas prácticas que contribuyan al fortalecimiento de la gestión contractual del SETP.

3.8. Se adecuan los recursos

El SETP, en aras de fortalecer y mantener la mejora continua del sistema de gestión de calidad, la entidad adecua recursos suficientes para el establecimiento, implementación, mantenimiento el sistema para mitigación de riesgos, administrativos, económicos, operacional o bien de reputación lo que hace pertinente evaluar las metas en términos de eficacia y eficiencia.

Debido a lo anterior, la gerencia ha asegurado recursos necesarios para el cumplimiento de la misión destinados de la siguiente manera:

Ampliación encargo fiduciario De acuerdo a las obligaciones del convenio de cofinanciación entre la Nación, el Distrito y el Ente Gestor; la entidad adelanto el otrosí de ampliación del encargo fiduciario en concordancia a las vigencias para los desembolsos de los perfiles de aportes de la Nación y el Distrito; con un plazo Hasta el 2025 y 18 mes más.



Crédito concedido por Findeter con un cupo de crédito de hasta \$50.000.000.000 con una tasa compensada final de IBR 1M +3,7 NMV con el propósito de viabilizar los proyectos para financiar con recursos de tasa compensada las obras de impacto en el componente de operación, logrando viabilizar el proyecto de Tecnología, Patio Taller Líbano, Terminal de la lucha; Actualmente se encuentran en ejecución el proyecto de Tecnología e iniciando el Patio Taller Líbano, proyectos fundamentales para la operación del Sistema.

PATIO TALLER LÍBANO proyecto en estado de proceso adjudicado bajo un valor de \$20.340'225.396, El Ente Gestor en el tercer trimestre del año 2023 adelantó trabajos de la mano con la UMUS en la estructuración de los proyectos a licitar para las vigencias 2023-2024.

PROYECTOS EN ESTRUCTURACIÓN

El Ente Gestor en el tercer trimestre del año adelantó trabajos de la mano con la UMUS en la estructuración de los proyectos para las vigencias de 2023-2024. Después de la revisión por parte de la UMUS se siguen acatando sugerencias por parte de los ingenieros para la revisión de documentos y presupuestos para poder llegar a No Mas Observaciones a las obras; patio lucha, paradero con espacio público la lucha, calle 30 tramo 6A (carrera 21 - carrera 29L3)

Durante la vigencia 2023 el proyecto de inversión tuvo modificaciones presupuestales para dar continuidad a los procesos y productos de la entidad. Por otra parte, SETP planifica adecuación de los recursos para los sucesivos proyectos próximos a ejecutar.

Pendiente Módulos estacionarios Carrera 5: proceso en ejecución bajo el acompañamiento de la Dirección de Patrimonio del Ministerio de Cultura, para el proyecto de intervención, instalación de módulos para la reubicación de comerciantes estacionarios del Centro Histórico del Distrito Turístico Cultural e Histórico de Santa Marta, y el día 30 de mayo del 2023 fue solicitado por parte de dicha entidad.



4. LA EFICIENCIA DE TODAS LAS ACCIONES QUE SE TOMAN PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES.

Con relación a la eficiencia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades para el 2023 se evidenciaron un total de 20 riesgos identificados y analizados en la matriz de riesgos institucional teniendo en cuenta que la falta de controles sobre los mismo afecta la efectividad de los procesos. Sin embargo, para la vigencia no se ejerció los debidos seguimientos oportunos de las acciones para abordar los riesgos identificados en la matriz, a causa, de la falta de una metodología eficaz que permita medir y evaluar la efectividad de las acciones tomadas sobre los riesgos.

5. LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

- A. Actualizar la política de administración de riesgo que abarque la metodología para evaluación de la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, así como la periodicidad del análisis de dichas acciones.
- B. Realizar la matriz de oportunidades incluyendo la inversión en tecnología y sistemas de gestión para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del usuario.
- C. Actualizar el programa y matriz de comunicaciones de la entidad alineado a los requisitos de la NTC ISO 9011:2015
- D. Coordinar la visita de parte del SETP a la Dirección de Patrimonio del Ministerio de Cultura, dónde se llevaría la documentación solicitada en físico.

Nota aclaratoria: Dicha visita a la dirección del patrimonio del ministerio de cultura hace referencia a los Módulos estacionarios Carrera 5 ya que se ha realizado el proceso con la oficina antes mencionada para el proyecto de intervención e instalación de módulos, para la reubicación de comerciantes estacionarios del Centro Histórico del Distrito Turístico Cultural e Histórico de Santa Marta. Se clarifica que el día 30 de mayo del 2023 la Dirección de Patrimonio del Ministerio de Cultura solicitó los siguientes ajustes:

- Ajustar la escala de los planos por una escala adecuada para poder analizar lo planteado, priorizando la información de la propuesta de intervención y disminuyendo la información complementaria.



- Ajustar las convenciones de los planos.
- Mejorar la representación gráfica de los planos presentados, asignando el grosor y tipo de línea y usando colores en escala de grises, que permita diferenciar claramente los elementos de mobiliario de espacio público y los módulos propuestos, ya que en algunos planos el dibujo se superpone y no es fácil de leer el plano.
- Complementar la planimetría de propuesta con planos adicionales donde se realice un acercamiento a la localización de cada uno de los módulos, en los cuales se incluyan cotas y especificaciones técnicas que demuestren la instalación de los módulos con información básica como lo es el sitio exacto de localización, medidas entre módulos, y medidas entre los módulos planteados y los bienes muebles e inmuebles presentes en el espacio público del Centro Histórico de Santa Marta.

SETP Santa Marta atendió a la solicitud de ajustes presentada y envió la respuesta vía correo electrónico. Posteriormente, la Dirección de Patrimonio del Ministerio de Cultura notifica nuevas correcciones a realizar dentro de los planos enviados con la información de los módulos, los cuales serían:

- Un plano adicional con la información del área de uso alrededor de los módulos que se encuentran sobre la Carrera 5.
- Ajustar la escala de los planos por una escala adecuada para poder analizar lo planteado, priorizando la información de la propuesta de intervención y disminuyendo la información complementaria.
- Ajustar las convenciones de los planos.
- Mejorar la representación gráfica de los planos presentados, asignando el grosor y tipo de línea y usando colores en escala de grises, que permita diferenciar claramente los elementos de mobiliario de espacio público y los módulos propuestos, ya que en algunos planos el dibujo se superpone y no es fácil de leer el plano.



- Complementar la planimetría de propuesta con planos adicionales donde se realice un acercamiento a la localización de cada uno de los módulos, en los cuales se incluyan cotas y especificaciones técnicas que demuestren la instalación de los módulos con información básica como lo es el sitio exacto de localización, medidas entre módulos, y medidas entre los módulos planteados y los bienes muebles e inmuebles presentes en el espacio público del Centro Histórico de Santa Marta.
 - Consultar y aplicar el manual “Guía y estándares para el desarrollo gráfico del proyecto” Para lo cual se solicitó una visita de parte del SETP a la Dirección de Patrimonio del Ministerio de Cultura, dónde se llevaría la documentación solicitada en físico, pero dicha visita fue postergada debido a la falta de disponibilidad en agenda por parte de la entidad a visitar y quedó pendiente para enero del 2024.
- E. Informe de cierre de los PMA incluyendo permisos ambientales, actas de vecindad, PQR’s, etc., de todas las obras en ejecución, es decir Patio Taller Terminal de Transferencia de Mamatoco, Calle 30 tramos 1B, 3 y 4 y Carrera 5ta entre calle 22 y Av. Ferrocarril.
- F. Cierre del permiso de ocupación de cauce de cauce para el proyecto calle 30 Tramos 1B, 3 y 4, es decir cierre de la Resolución 5498 de 19 de octubre de 2022, expedido por CORPAMAG.
- G. Cierre a la Resolución 1395 del 12 de octubre de 2021 emitida por el ICANH para el proyecto de la carrera 5ta entre calle 22 y Av. Ferrocarril. Cierre del permiso de intervención mediante autorización 8679 de 2021 emitido por el ICANH, para la obra de la Avenida del Río Tramo 3 (Av. Ferrocarril – Cra. 19).
- H. Apoyo a la supervisión de la parte ambiental a las obras que no se terminen este año. Apoyo a la supervisión de la parte ambiental de la obra del Patio Líbano. Enviar las correcciones del PMA de la Calle 30 tramo 6A. Continuar con la implementación del SGA en la entidad.
- I. Fortalecer la toma de conciencia conforme a la norma NTC ISO 9001:2015, con relación a las políticas y riesgos asociados al proceso.
- J. Controlar bajo el SEGI el programa de información y divulgación y consulta del área social.



- K. Evaluar la necesidad de controlar los documentos al SEGI, tal como lo es el manual operativo y medición del servicio.
- L. Ejecución de la obra de atención prioritaria a la construcción del patio taller la Lucha, como un componente esencial para fortalecer la operatividad y mantenimiento de la flota de transporte público, asegurando así su eficiencia a largo plazo.
- M. Ejecución de la obra de atención prioritaria la Terminal de Transferencia La Lucha, proyecto que impactará directamente en la interconexión y fluidez del sistema, siendo necesaria para optimizar las opciones de trasbordo y garantizar una experiencia de viaje integral para los usuarios.
- N. Implementación de tecnologías de cobro en los buses del SETP.
- O. Establecer, monitorear y actualizar de manera sistemática el contexto del SETP con el fin de garantizar una comprensión precisa y actualizada del entorno operativo, facilitando así la toma de decisiones informada y la adaptación efectiva a cambios dinámicos
- P. Seguir con la Implementación de los instrumentos archivísticos y actualizar los procedimientos que sean necesarios para apoyar el adecuado desarrollo de la gestión documental y la función archivística en el SETP.
- Q. Actualizar instructivos para establecer lineamientos generales para la organización, conservación y consulta de los documentos que se gestionan día a día en los puestos de trabajo
- R. Estudiar la posibilidad de realizar adecuación y asignación de espacios para el almacenamiento y administración de los archivos de la entidad, en cumplimiento de los requisitos mínimos para su conservación.

6. LAS NECESIDADES DE CAMBIO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Teniendo presente el cambio de gobierno para la vigencia 2024, se ha socializado la relación de proyectos de inversión que tendrán continuidad para la vigencia 2024, así como la aprobación y certificado del Sistema de Gestión de Calidad y las actualizaciones a realizar del sistema del sistema de gestión de calidad como la guía de administración de riesgo, matriz y Actualización del programa y matriz de comunicaciones de la entidad alineado a los requisitos de la NTC ISO 9011:2015.



7. LAS NECESIDADES QUE SURGEN EN LOS RECURSOS

Considerando los lineamientos y directrices del nuevo gobierno para la vigencia 2024, se establecerá la respectiva proyección de inversiones y/o asignación de recursos en el plan de presupuesto y proyectos de inversión 2024. A través de esta actividad, la entidad asegura la funcionalidad de cada proceso, así como la identificación de las necesidades en los recursos a subsanar para la siguiente vigencia. Garantizando la ejecución, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad.

CONCLUSIONES

Atendiendo a la novedad de cambio de gobierno, es preciso analizar el contexto interno y externo institucional, dado que nuestro compromiso es la satisfacción de las necesidades y exceptivas de las partes interesadas, conforme a lo anterior el gobierno saliente realiza las siguientes recomendaciones a la administración entrante en pro de dar continuidad y cumplimiento tanto a los proyectos en ejecución como a la misión institucional.

Recomendaciones a considerar por la nueva administración:

- Ejecución de la fase III del proyecto de cultura ciudadana, que corresponde a la implementación total de actividades de socialización, pedagogía y capacitación en la fase Operativa del Sistema
- Implementación de al menos dos fuentes reales de ingresos al FET. de inmediata consideración: ICLD y creación y puesta en funcionamiento de las Zonas ZER
- Habilitación de la participación en proyectos de ciudad que requiera de componente tecnológico a la sociedad creada para tal fin.



- Patio Taller de Mamatoco es una obra de gran importancia para la puesta en funcionamiento del sistema operativo de los buses. Es el primer patio taller el cual se articulará a futuro con los patios de Líbano y Lucha. Por esta razón, se le recomienda al gobierno entrante la adecuación de la infraestructura operativa.
- Terminal de transferencia de Mamatoco es la segunda obra de infraestructura de esta índole, articulándose a la ya construida Terminal de transferencia de Gaira, al cual se integrarán los buses del Sistema de transporte para el transbordo de los pasajeros de las rutas estratégicas. Se le recomienda al gobierno entrante, la organización de los buses que circularán sobre la terminal de Mamatoco y las rutas que se implementarán para la continuación de la puesta en marcha del sistema. Así mismo, se recomienda la adecuación de la infraestructura operativa.
- Realización de la contratación de la ETLF e iniciar las mesas de trabajo con el Ministerio de Transporte, DNP y Ministerio de Hacienda para la elaboración de un nuevo CONPES para la ciudad.
- Utilización de la plataforma tecnología y capacidad instalada del SETP para la integración de proyectos de ciudad encaminados a una SMART CITY, como lo son: Zonas ZER, Cobros por Congestión, Servicios Públicos, Pagos de Taxis, rutas insulares, etc.
- Fortalecimiento al ente Gestor en el aumento de las transferencias dado que en la entrada en operación este no solventará el 100 % los gastos operativos toda vez que se inicia de una manera progresiva hasta activar toda su oferta transportadora y otros servicios teniendo en cuenta que el recurso que corresponde a la inversión del CONPES ha llegado a su punto máximo cumpliendo un 97% y su límite para la gerencia de proyectos quedo cubierta casi en su totalidad.
- Continuación con el proceso de reorganización empresarial, la instalación de equipos a bordo de autobuses, y el seguimiento a la Operación y la implementación del 100% de las rutas del Sistema Estratégico.



- Proyectos de infraestructura vial ejecutados por el sistema estratégico se enfocan en la ampliación de la vía, reposición de las redes de alcantarillado sanitario, pluvial y acueducto, reubicación de las redes eléctricas y recuperación del espacio público. Por esta razón, se le recomienda al gobierno entrante la constante inspección de las obras entregadas, mantenimiento a los espacios conforme a los manuales de la entidad. Así mismo, la articulación con las entidades que hacen parte del proyecto como la empresa ESSMAR, para la constante revisión de las redes de servicio público y con la empresa AIR-E, para la revisión del buen funcionamiento de las redes eléctricas de media y baja tensión.
- Desarrollar mesas de trabajo con DNP a fin de materializar el proyecto de incorporación de 36 autobuses basados en tecnologías limpias.

En materia relacionada a la mejora continua y el impacto de esta en los procesos transversales al sistema de gestión de calidad se recomienda a vigencias futuras propender por la acreditaciones e integralidad de la norma al sistema estratégico de gestión integral SEGI a través de los certificados en ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental, ISO 27001 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, ISO 45001 Sistema de Gestión de la salud y seguridad en el trabajo. Garantizando así el fortalecimiento del sistema confiabilidad y toma de decisiones efectivas y ajustadas al contexto actual de la entidad.

	Nombre	Cargo	Firma
Aprobó	Sandra Britto Linero	Gerente	
Revisó	Rafael Del Toro Guzmán	Jefe de Control Interno	
Elaboró	Laura García Mendoza	Subsistema Gestión de la Calidad	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y demás disposiciones jurídicas y/o técnicas vigentes.			



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

