



**SANTA MARTA**

El cambio es **imparable**

**SETP**

Sistema Estratégico de Transporte Público

Santa Marta

## INFORME No. 01

### REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA 2020

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

### INTRODUCCIÓN

La revisión por la Dirección es una herramienta que apoya el mejoramiento continuo y permite asegurar que el Sistema Integrado de Gestión sea conveniente, adecuado, eficiente y mantenga los lineamientos estratégicos establecidos por la alta dirección. Facilitando la toma de decisiones en la organización con el fin de identificar las oportunidades de mejora, necesidades de recursos, acciones para abordar los riesgos y otras estrategias que permitan la satisfacción de las partes interesadas. Dando cumplimiento a los requisitos legales que promueven la calidad institucional. Bajo el liderazgo de la Alta Dirección se presenta el siguiente informe que comprende la vigencia 2020 y contiene las entradas que son exigidas en el numeral 9.3 “Revisión por la Dirección” de la NTC ISO 9001:2015.

#### 1. OBJETIVO DEL INFORME

Consolidación y análisis de cada uno de los componentes que conforman el Sistema Integrado de Gestión, con el fin de determinar el desempeño y el nivel de cumplimiento de los requisitos de cada proceso, alineados con la política y objetivos de calidad del SETP.

#### 2. CONTENIDO:

##### a) Estado de las acciones de revisiones previas.

El Informe de Revisión por la Dirección de la vigencia 2019, no se realizó.

##### b) Cambios internos o externos que sean pertinentes al SGS.

Se documentó y efectuó análisis del contexto que permitirá determinar los cambios en las cuestiones externas e internas. Los resultados de éste análisis se pueden visualizar en el estudio del Contexto Estratégico DOFA:



## ANÁLISIS DOFA

	ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
ASPECTOS POSITIVO	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo competente</li> <li>• Calidad</li> <li>• Factor social</li> </ul>	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovación tecnológica.</li> <li>• Integración modos de Transporte.</li> <li>• Servicio incluyente.</li> <li>• Primer SETP en operación en Colombia.</li> </ul>
ASPECTOS NEGATIVOS	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuidad del Personal/contratación.</li> <li>• Cumplimiento tiempo de obras.</li> <li>• Presupuesto.</li> <li>• Imagen actual del Sistema.</li> <li>• Comunicación interna.</li> </ul>	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala reputación.</li> <li>• Problemática de salud pública.</li> <li>• Cambio de gobierno.</li> <li>• Pertenencia ciudadana</li> <li>• Desacuerdo con los gremios de transportadores.</li> </ul>

### 3. La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad tales como:

#### 1. La Satisfacción y retroalimentación de los clientes y partes interesadas.

Para conocer el nivel de satisfacción de la comunidad durante el año 2020, se tendrá en cuenta dos perspectivas: Seguimiento de PQRSF y encuesta de satisfacción.

El canal de atención que permite mantener una retroalimentación de los usuarios o la comunidad, es el Sistema de PQRSF, el cual se encuentra disponible de manera virtual a través de la página web institucional.

A continuación, se relacionan los resultados del informe de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones recibidas durante la vigencia 2020:



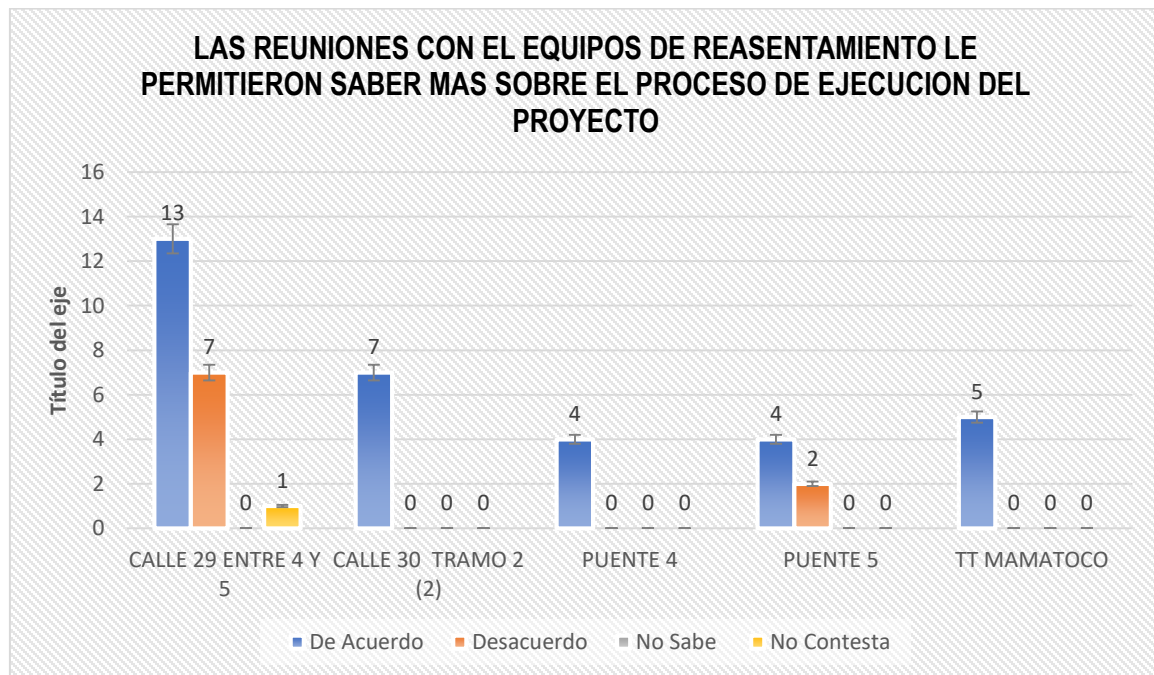
TOTAL PQRSF RECIBIDAS	RESPUESTAS EN PROCESO	RESPUESTA FUERA DE LOS TIEMPOS	RESPUESTA OPORTUNA
130	18	3	109
	14%	2%	84%

Se efectuó medición de la información suministrada, servicio al cliente y satisfacción de la comunidad arrojando un resultado positivo para la entidad.

De un total de 42 personas encuestadas, podemos determinar que el resultado fue: Positivo para la entidad.

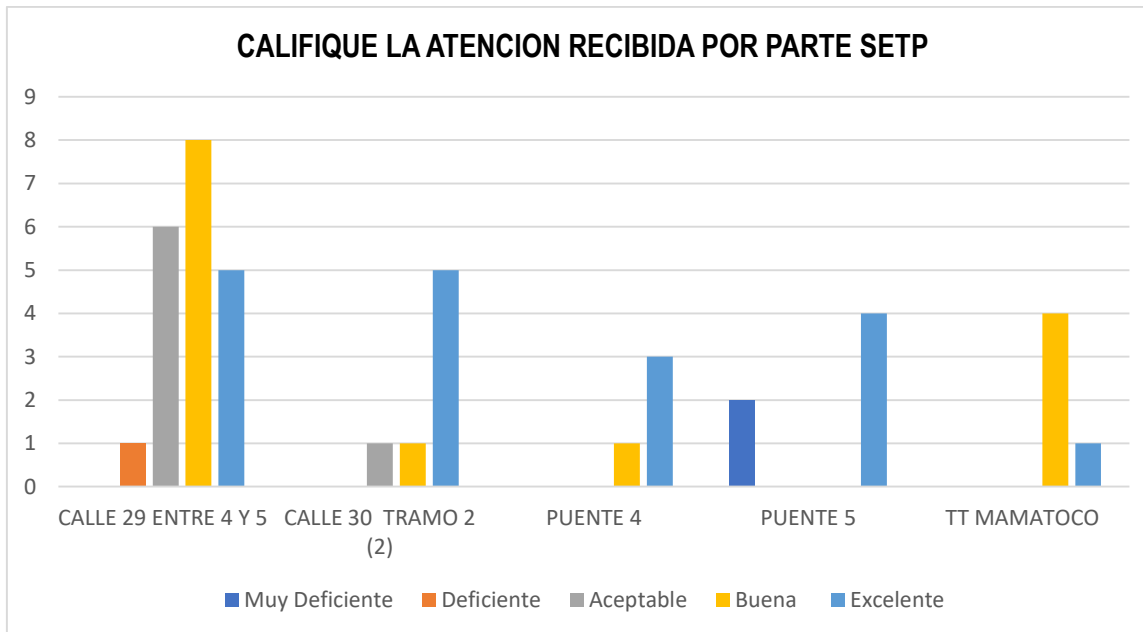
Resultados de las encuestas:

- El 78% conoció más sobre el proceso de ejecución del proyecto.

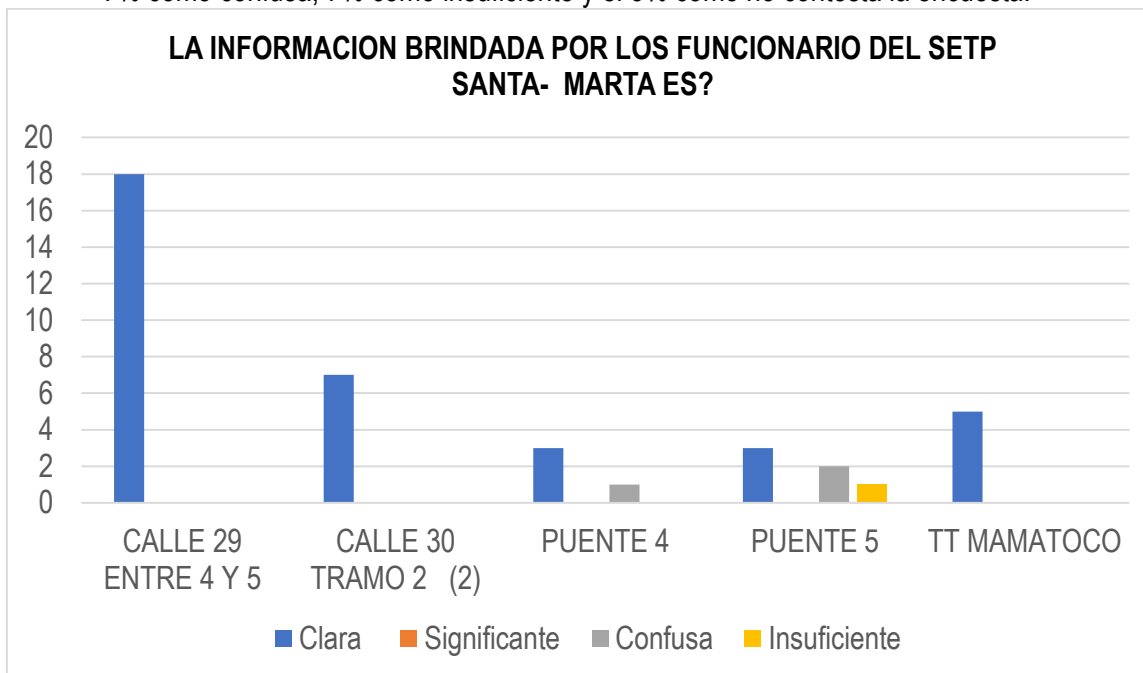




- El 43% califico como excelente la atención recibida por parte de funcionarios del SETP, el 33% como buena, 14% como aceptable, el 2% como deficiente y el 8% no contesta la encuesta.

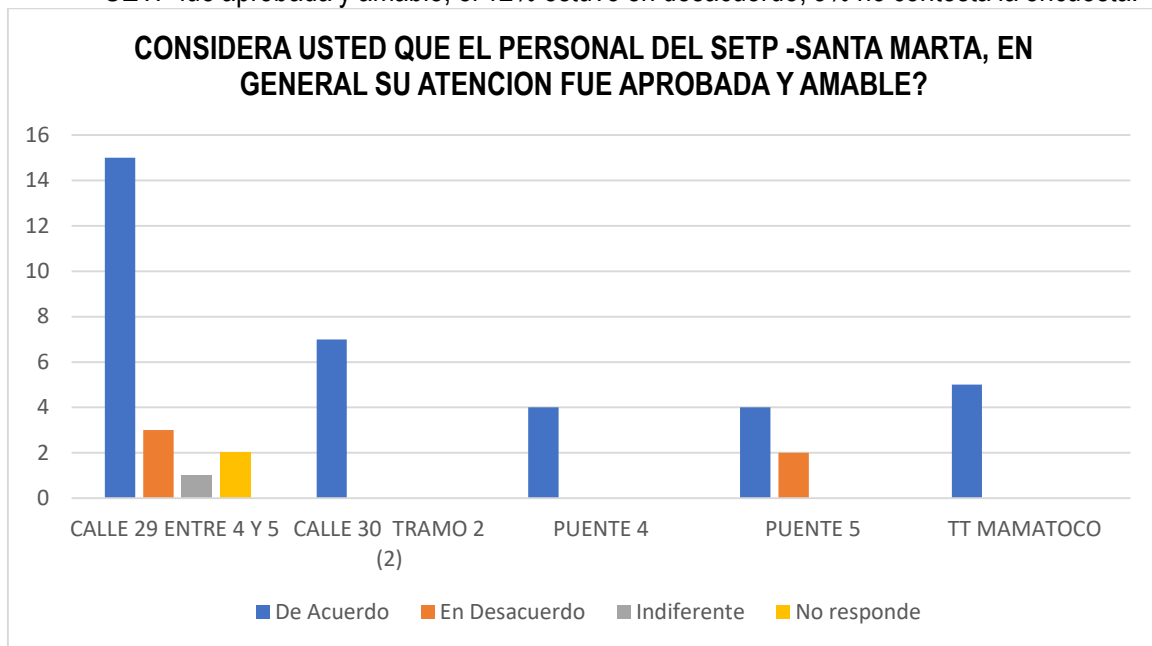


- El 83% califico como clara la información recibida por parte de funcionarios del SETP, el 7% como confusa, 7% como insuficiente y el 3% como no contesta la encuesta.

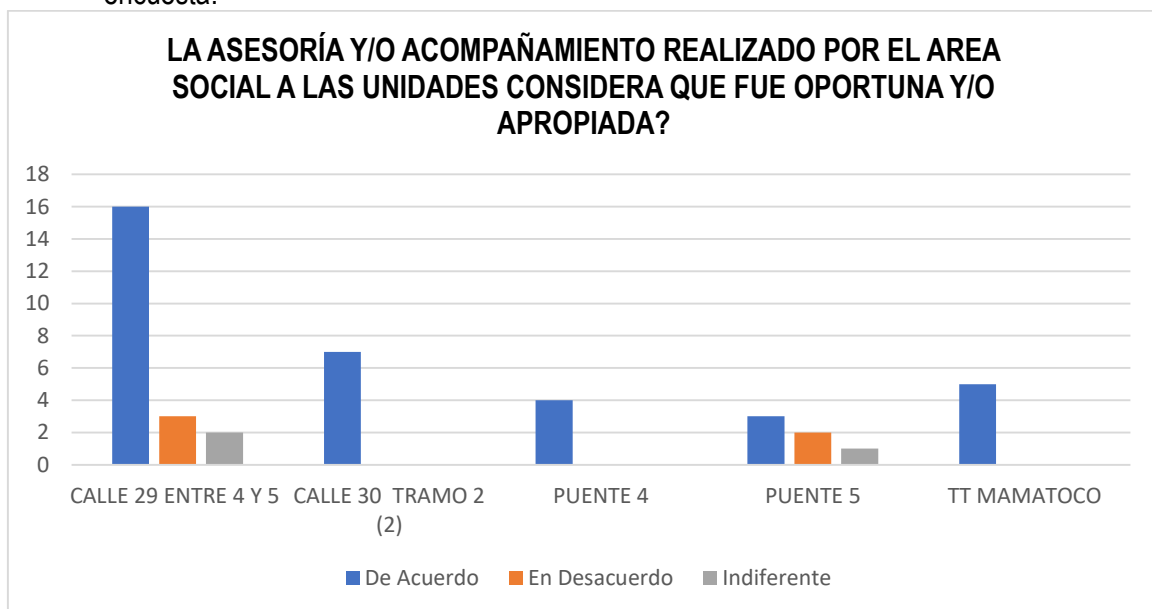




- El 83% estuvo de acuerdo en que la atención recibida por parte de los funcionarios del SETP fue aprobada y amable, el 12% estuvo en desacuerdo, 5% no contesta la encuesta.

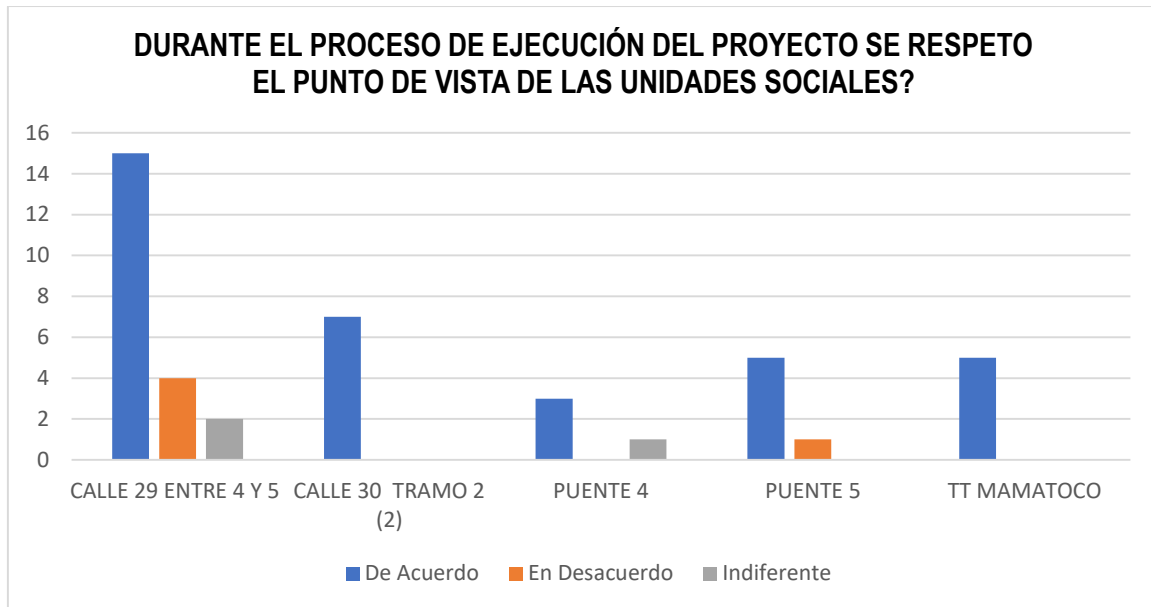


- El 83% estuvo de acuerdo en que la asesoría y acompañamiento realizado por el área Social fue oportuna y apropiada, el 12% estuvo en desacuerdo, y el 5% no contesta la encuesta.

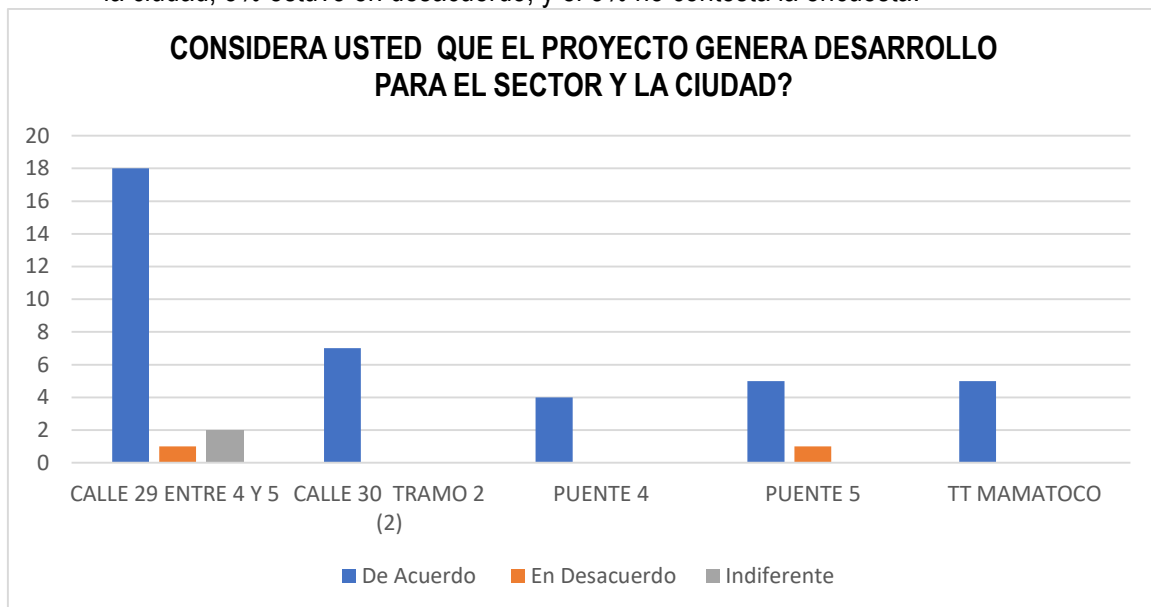




- El 81% estuvo de acuerdo en que durante la ejecución del proyecto se respetó el punto de vista de las unidades sociales, el 12% estuvo en desacuerdo, y el 7% no contesta la encuesta.

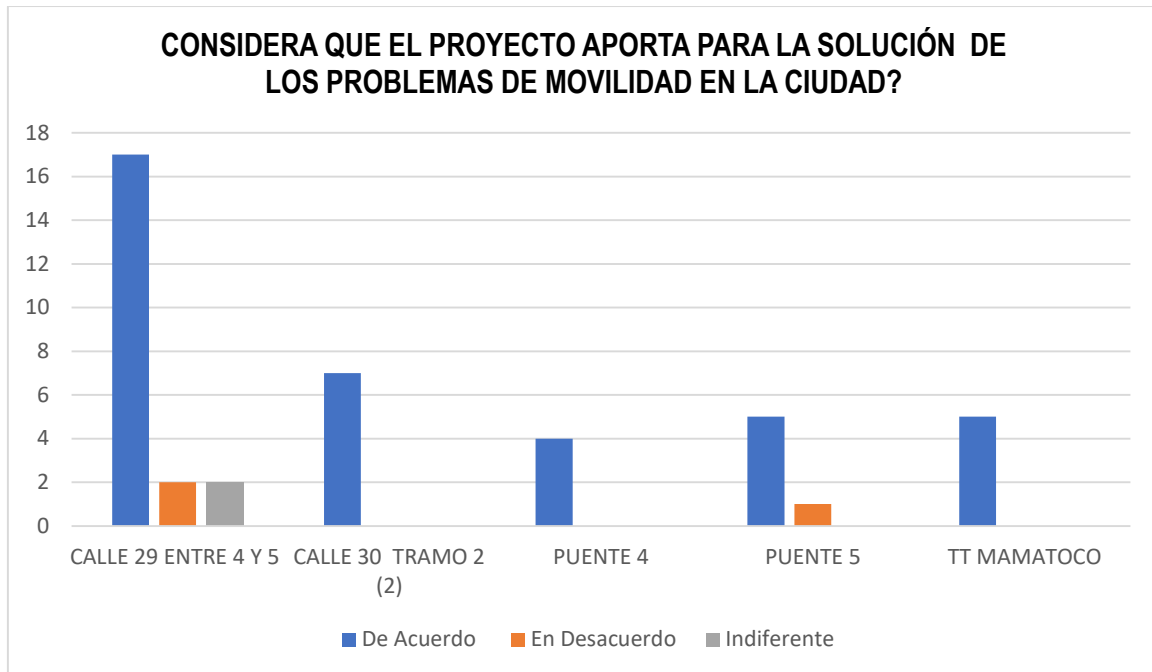


- El 90% estuvo de acuerdo y considera que el proyecto genera desarrollo para el sector y la ciudad, 5% estuvo en desacuerdo, y el 5% no contesta la encuesta.





- El 89% estuvo de acuerdo y considera que el proyecto genera aporte para la solución de los problemas de movilidad de la ciudad, el 7% estuvo en desacuerdo, y el 4% no contesta la encuesta.



## 2. Grado en que se han logrado los objetivos de Calidad.

Para dar cumplimiento a la política de calidad, están establecidos los siguientes objetivos de calidad:

- Lograr el cumplimiento eficiente, eficaz y efectivo de los procesos inherentes a la misión de la Entidad, mediante un método continuo y activo en términos de eficiencia, eficacia, usando recursos humanos, materiales y financieros de manera efectiva para lograr sus objetivos.
- Gestionar y administrar talento humano, permanentemente cualificado para satisfacer a sus usuarios mediante la oportunidad y calidad en la prestación de los servicios. El SETP cuenta y realiza contratación de personal idóneo para satisfacer de manera eficiente, eficaz y efectiva el cumplimiento de los procesos inherentes a la misión del SETP Santa Marta S.A.S.
- Asegurar el mejoramiento continuo del SGI. El SETP en cumplimiento de sus objetivos desarrolló una mejora en Gestión Documental, así mismo se organizó y se trabajó en la información documental, teniendo en cuenta la estructura del Mapa de procesos y según el tipo de documentos, se promueve el uso controlado de los documentos e información relevante relacionada con el desempeño de la gestión de cada proceso dentro del Sistema Integrado de Gestión.
- La entidad divulga oportunamente la información pertinente a la comunidad, Los principales canales de comunicación de la entidad son: Portal WEB, Boletín de Prensa, Redes Sociales como



Facebook, Instagram, Twitter, los cuales se actualizan de manera permanente para dar información oportuna y veraz a las partes interesadas.

Podemos afirmar que los objetivos de calidad se han cumplido favorablemente durante la vigencia 2020.

### 3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

Durante la vigencia 2020 el Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta continuó con el avance del proyecto de ampliación de la calle 30 (Tramo 2 y 5), gracias al proceso de adquisición predial se dio un avance positivo ya que cerca del 79 % se ha adquirido del total de este proyecto; así mismo en la rehabilitación de la Av. Del Rio entre carrera 19 y Av. Del Ferrocarril. El SETP está trabajando para el fortalecimiento de su ejecución presupuestal ya que durante el año 2020 debido a la emergencia Sanitaria por covid-19 se vio afectado el cumplimiento de las metas del plan de acción.

El SETP desarrolló el proyecto SETP KIDS en donde los niños aprenden cultura ciudadana y sentido de pertenencia por nuestra ciudad de manera didáctica y divertida. Abrimos el banco de talentos para contratar mano de obra local. Para el 2021, con la firma del Decreto Transicional se espera que el SETP como ente gestor fortalezca su capacidad como actor principal de la operación del transporte de pasajeros en la ciudad de Santa Marta y así cumplir con los objetivos planteados como lo son pasar de un transporte público colectivo a un sistema estratégico de transporte, con una mejor planeación, organización, logística, y una integración tecnológica; esperamos tener un avance de obra según lo proyectado en la Av. Del Rio y finalizar la obra de la calle 30.

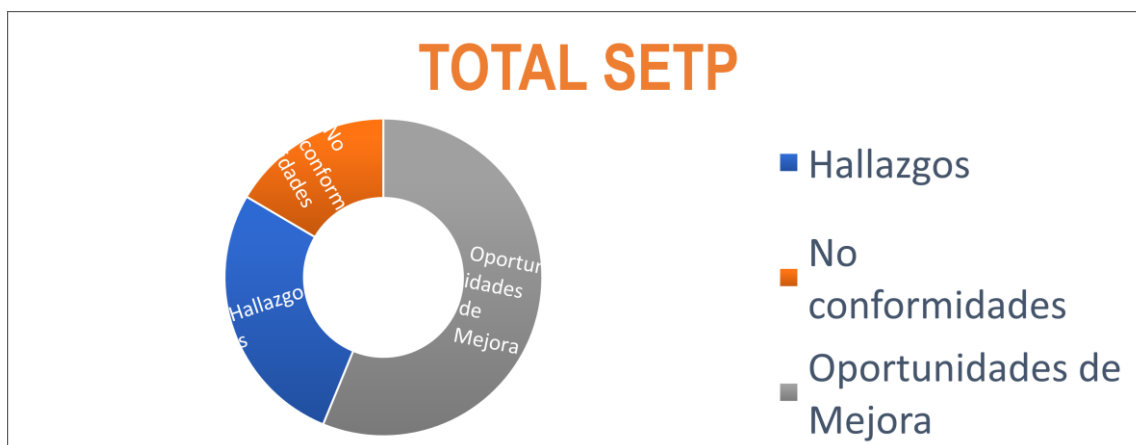
### 4. Las no conformidades detectadas y las acciones implementadas.

Conforme a las auditorías internas efectuadas en la vigencia 2020, se evidenció 33 Hallazgos y 20 No Conformidades frente a los procesos desarrollados por el Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta; y se obtuvo un avance en planes de mejoramiento del 45% en las no conformidades.

## RESULTADOS AUDITORÍA INTERNA

Procesos	Hallazgos	No conformidades	Oportunidades de Mejora
SST	6	6	2
Gestión Administrativa y Talento Humano	7	7	9
Gestión Jurídica y contratación	5	0	6
Gestión financiera	4	0	15
Gestión Predial y Reasentamiento	4	2	16
Gestión Técnica	4	1	11
Gestión de comunicaciones	1	2	4
Gestión de Operaciones	2	2	5
<b>Total SETP</b>	<b>33</b>	<b>20</b>	<b>68</b>







## 5. Los resultados de seguimiento y medición de los procesos.

### Resumen de la Gestión: Gestión predial y Reasentamiento.

TRAMO	TOTAL PREDIOS	ADQUIRIDOS	PENDIENTES	% AVANCE
1B	49	38	11	77%
3	14	13	1	93%
4	59	46	13	78%
2				100%
<b>TOTALES</b>	<b>122</b>	<b>97</b>	<b>25</b>	<b>79,5%</b>

Fuente: SETP Santa Marta

### Resumen de la Gestión: Gestión Técnica.

El Ente Gestor en el segundo trimestre del año adelantó trabajos de la mano con la UMUS en la estructuración de los proyectos a licitar en la vigencia 2020. Así mismo se ha trabajado en la estructuración para el contrato de demolición, limpieza y cerramiento en aquellos bienes inmuebles adquiridos por el SETP, con el fin de mitigar o reducir los impactos negativos que se generan con este tipo de procesos.

### Resumen de la Gestión: Gestión Operaciones.

ACTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA en el marco de la implementación del Sistema Estratégico de Transporte Público en la ciudad de Santa Marta se proyectó: El Decreto transicional "Por medio del cual se modifican los Decretos Distritales 090 de 2018, 459 y 544 de 2019 y se dictan otras disposiciones en el marco del proceso de reestructuración del servicio y reorganización empresarial para la implementación del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta." Este Decreto tiene como objeto establecer las condiciones que en virtud del proceso de reestructuración del servicio y reorganización empresarial deberán cumplir las empresas de transporte público colectivo y los propietarios de autobuses para acceder a la habilitación y firma de contrato como agente (s) operador (es) de servicios en el marco de la implementación del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta. Actualmente se encuentra en espera de la Firma de este Decreto por parte de la Alcaldía para su socialización e implementación.

## 6. Resultados de las Auditorias.

Los resultados de auditoría se dividen de la siguiente manera:

Auditoría Interna: 33 Hallazgos.



**SANTA MARTA**

El cambio es **imparable**

**SETP**

Sistema Estratégico de Transporte Público

Santa Marta

Auditoría Interna: 20 No Conformidades

Auditoría Interna: 68 Oportunidades de Mejora

Cabe resaltar que se realiza seguimiento a los planes de mejoramiento y/o acciones correctivas que se subsanaran el 30 de junio del 2021.

## **7. Desempeño de los proveedores Externos.**

El comportamiento de los proveedores externos ha sido satisfactorio, no se encuentra ningún inconveniente que logre afectar el sistema de gestión, por otro lado, la entidad no cuenta con un indicador que genere la calificación de éstos. Se espera implementar la evaluación de proveedores con el fin de clasificarlos.

## **8. La adecuación de los recursos**

El SETP dispone de los recursos para la operación de las actividades propias de su misión, los cuales garantizan el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas y las normas aplicables.

- **Recursos asignados para el SIG.**

La entidad asignó al interior de la institución para la operación y mantenimiento del SIG para la vigencia 2020, la contratación de un responsable del área de Calidad quien desarrollará y apoyará a los procesos del SETP en lo relacionado referente a las actividades del SIG; cuyo rubro establecido para ésta vigencia fue de SEIS MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS M/CTE. (\$6.400.000), así mismo dentro de su presupuesto está contemplado solicitar al ente Certificador ICONTEC una pre-auditoria y posterior Auditoría para lograr la certificación de la NTC ISO 9001:2015. Así mismo se realizó una inversión de VEINTIÚN MILLONES SETECIENTOS TREINTA MIL PESOS M/CTE. (\$21.730.000), en elementos informáticos y de oficina para las dependencias del SETP y por ende para que los contratistas estuvieran en un ambiente propicio de trabajo. Por otra parte, se destinaron QUINCE MILLONES DE PESOS M/CTE. (\$15.000.000) en mantenimiento de elementos de oficina y adecuaciones en las instalaciones.

## **7. Oportunidades de Mejora**

De acuerdo con la NTC ISO 9001:2015 numeral 6.3, es importante realizar la planificación de los cambios que promuevan la mejora continua, para dar cumplimiento a estas directrices se hace necesario la actualización de los siguientes ejes estratégicos y/o documentos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión SIG:

- Política de Calidad: Se recomienda la actualización de la Política y los objetivos de calidad, teniendo en cuenta la mejora continua orientada en la satisfacción del cliente realizando un ajuste en la redacción, según el contexto del SETP.



# SANTA MARTA

El cambio es **imparable**

# SETP

Sistema Estratégico de Transporte Público

Santa Marta

- Es necesario construir indicadores y contribuir a que la gestión del SETP Santa Marta S.A.S. sea eficaz y eficiente, ya que facilita a sus integrantes su desempeño, permitiéndoles medir, evaluar la gestión y mejorar los niveles de desarrollo en la entidad.
- Fortalecer la información documentada de los procesos del SETP.

**ELABORÓ:**

---

**ESMERALDA DÍAZ MANTILLA**

Responsable de Gestión de la Calidad

   @setpsantamarta

[www.setpsantamarta.gov.co](http://www.setpsantamarta.gov.co)

Calle 24 No. 03 - 99 Ofi. 1202  
Edificio Banco de Bogotá  
Teléfono: (+57) 5 4317777  
[info@setpsantamarta.gov.co](mailto:info@setpsantamarta.gov.co)  
[www.santamarta.gov.co](http://www.santamarta.gov.co)  
Nit: 900.342.579-4