

**INFORME No. 02**  
**REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA 2021**

**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 Estratégico de Gestión Integral 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 2021 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**

Analizar y evaluar el nivel de cumplimiento del Sistema Estratégico de Gestión Integral, identificar oportunidades de mejora y garantizar la alineación estratégica de la organización con los objetivos y la política de calidad.

**2. CONTENIDO:**

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

El Informe de Revisión por la Dirección de la vigencia 2020 determinó tres actividades necesarias para la actualización de sus ejes estratégicos fundamentales que forman parte del Sistema Estratégico de Gestión Integral (SEGI) para el año 2021, y que contribuyen en su medida en la mejora continua. A continuación, se detalla el estado de las acciones de las revisiones previas:



- Para el año 2021 se actualizó la política de calidad y sus objetivos, teniendo en cuenta la mejora continua con un enfoque en la satisfacción del cliente, según el contexto del SETP.
- En el contexto de la información documentada, la entidad ha tenido constantes actualizaciones y ajustes de acuerdo con las auditorías realizadas por proceso. De esta forma se ha garantizado mayor control en las actividades y en procesos como Gestión Financiera, Gestión Jurídica y Contratación, Gestión de Talento Humano y Gestión de Comunicaciones.
- Durante la vigencia del año 2021 se avanzó en la construcción de los indicadores institucionales por proceso que permitieran evaluar la gestión del SETP Santa Marta.

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

Para el año 2021 se llevó a cabo la documentación y el análisis del contexto para determinar los cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes para el Sistema de Gestión de Calidad. A raíz de este análisis se obtuvieron resultados que se ven reflejados en el estudio del Contexto Estratégico DOFA:

### ANÁLISIS DOFA

	ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
ASPECTOS POSITIVO	<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adopción del Sistema Estratégico de Gestión Integral.</li> <li>• Equipo competente.</li> <li>• Calidad</li> <li>• Factor social.</li> </ul>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de componentes tecnológicos.</li> <li>• Servicio Incluyente.</li> </ul>
ASPECTOS NEGATIVOS	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución de obras realizadas.</li> <li>• Austeridad de gasto.</li> <li>• Baja operatividad de rutas de transporte.</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creciente pandemia mundial.</li> <li>• Mala reputación.</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.

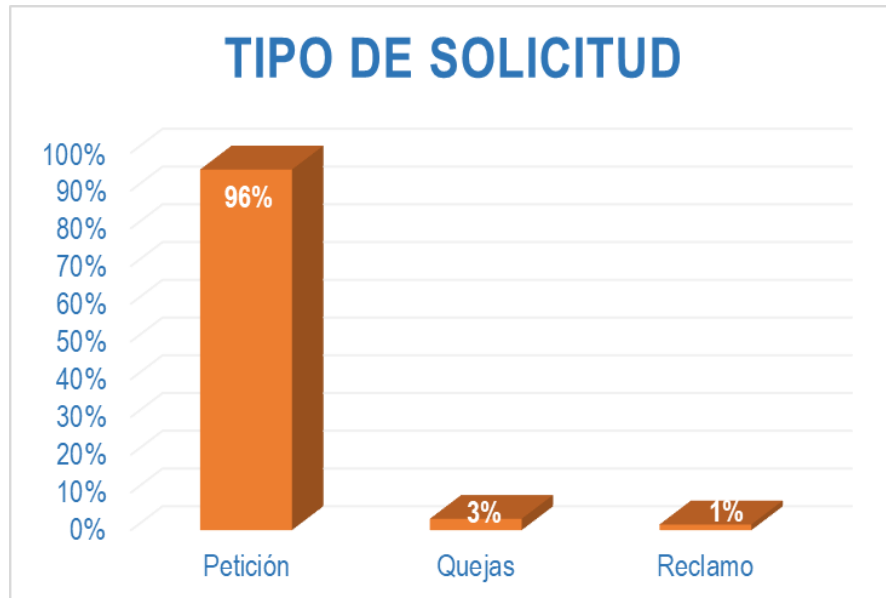
El Sistema Estratégico de Gestión Integral es efectivo, lo que se identifica en la capacidad de lograr la conformidad y la satisfacción de sus partes interesadas. Para exponer el nivel de satisfacción de la comunidad durante el año 2021, se hará un análisis del seguimiento al Sistema de PQRSF. Este es un sistema al cual tienen acceso todas las partes interesadas de manera virtual a través de la página web del SETP.

Por consiguiente, se exponen los resultados obtenidos del informe de seguimiento y evaluación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas durante la vigencia 2021:

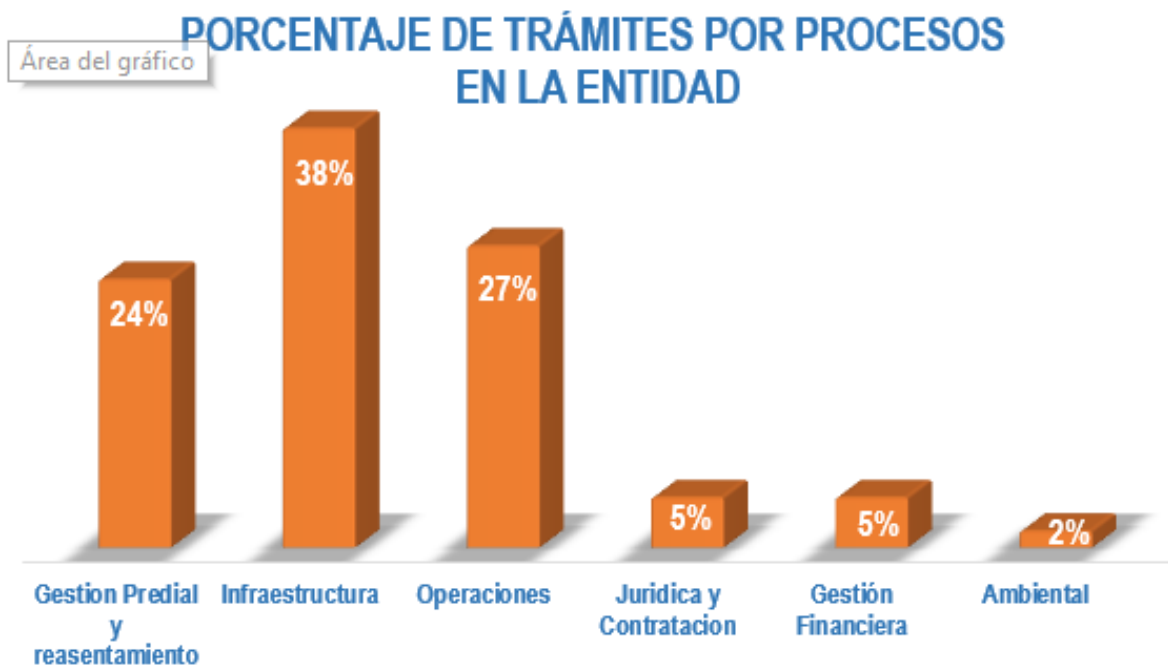
TOTAL PQRS RECIBIDAS	RESPUESTAS EN PROCESO	RESPUESTA FUERA DE LOS TIEMPOS	RESPUESTA OPORTUNA
151	31	9	111
	21%	6%	74%

En concordancia con la información suministrada para la vigencia 2021, denotamos que el SETP recibió un total de 151 solicitudes, 21 más que en la vigencia 2020. La entidad cierra el año con un porcentaje de respuesta oportuna del 74%, lo cual es un resultado positivo para la entidad.

Ahora bien, con respecto al número de quejas que llegaron a la entidad, se logra evidenciar que el 96% de estas fueron peticiones, el 3% quejas y el 1% reclamos, como se observa en el siguiente gráfico:



Asimismo, por medio del sistema virtual de PQRS se contabiliza el porcentaje de trámites por proceso de la entidad como se evidencia a continuación:





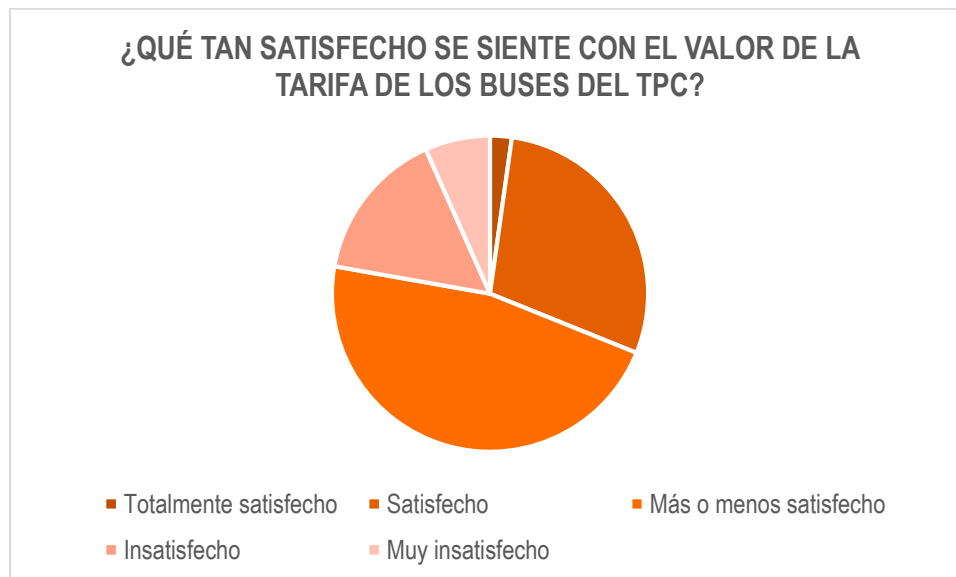
Del gráfico anterior se puede concluir que las áreas con mayor recepción de PQRS son infraestructura, gestión predial y el área de operaciones, que por su naturaleza misional son las áreas que mayor contacto tiene con la comunidad.

Finalmente, en el informe de PQRS brindado en el último semestre del año 2021 se concluye que:

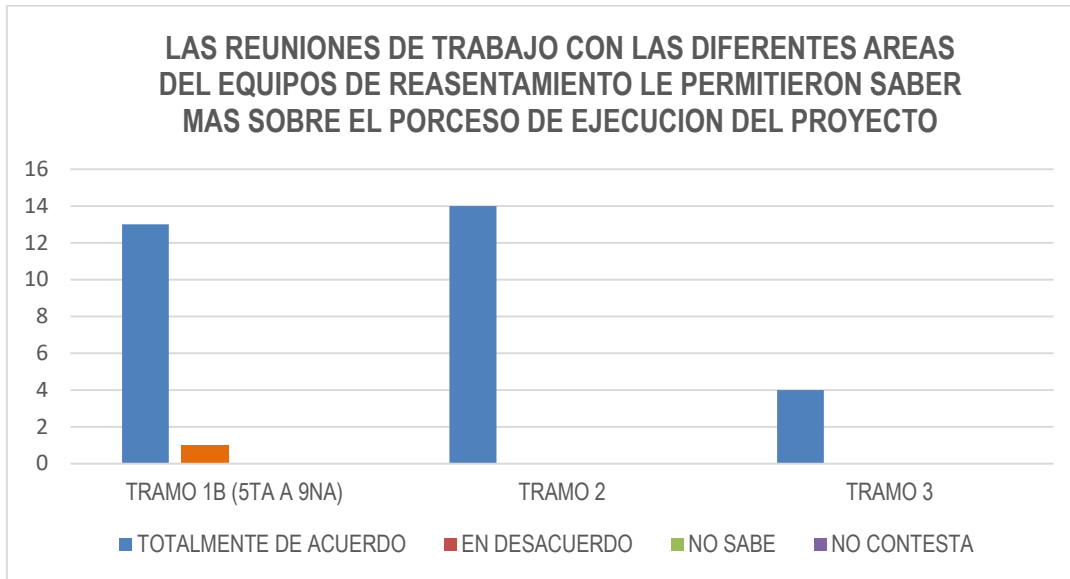
- Es necesario fortalecer la oportunidad en las entregas de las respuestas a los grupos de valor y/o partes interesadas.
- Se recomienda encaminar a la entidad a la creación de la oficina de atención al usuario a fin de fortalecer los procesos con los usuarios.
- Es pertinente establecer estrategias digitales con el fin de automatizar los servicios y/o atención a los ciudadanos.

## Encuestas de satisfacción

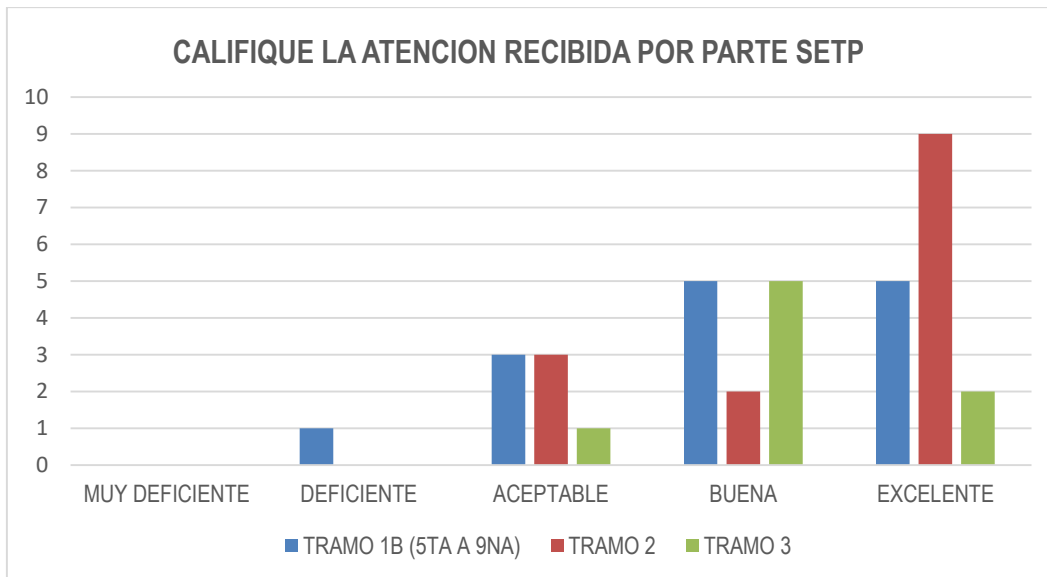
De igual modo, se relacionan las encuestas efectuadas en el año 2021 en el marco de la evaluación del Sistema Estratégico de Transporte Público:



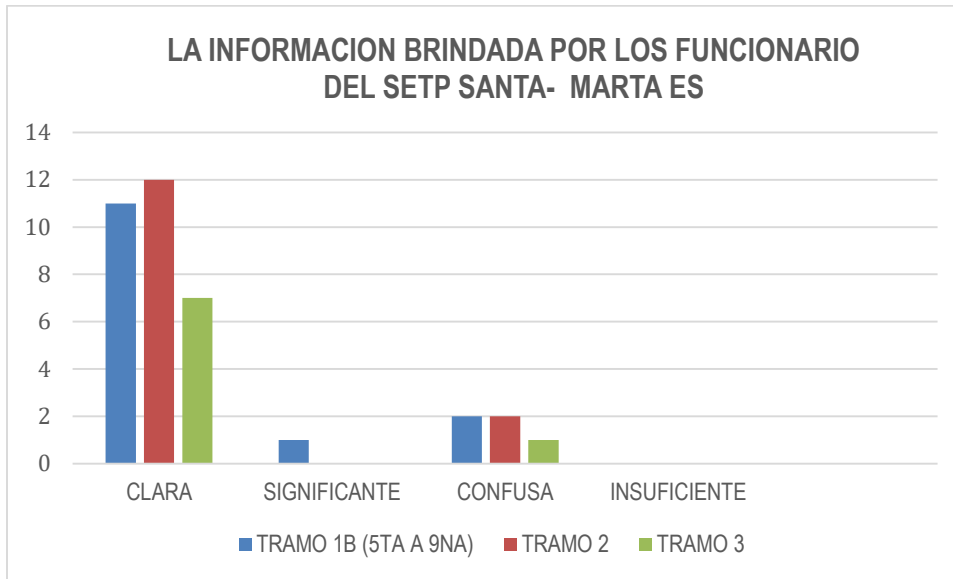
El 31% de las personas manifestaron encontrarse satisfechas y totalmente satisfechas con el valor de la tarifa de los buses, frente a un 47% que se encuentran más o menos satisfechos.



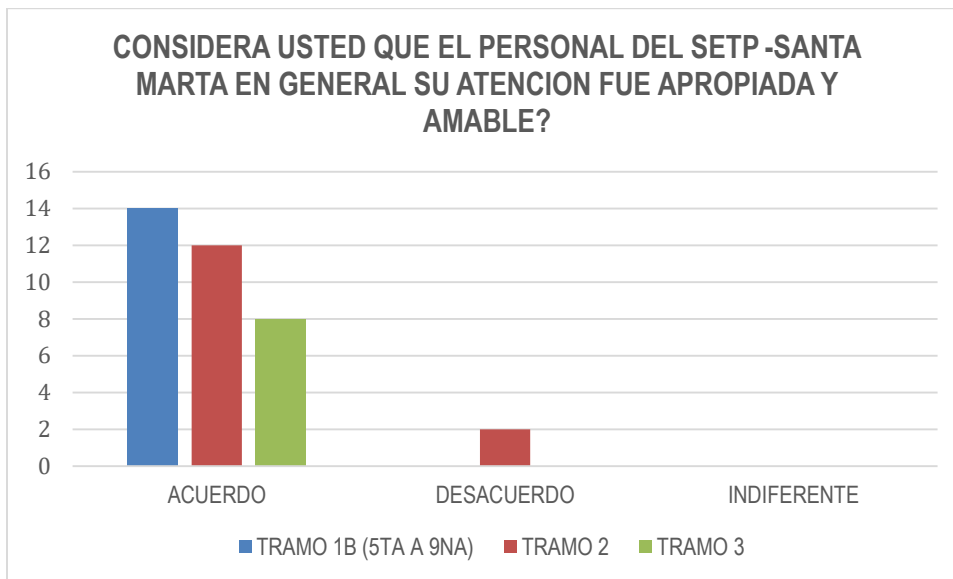
A partir del gráfico anterior, se puede apreciar que el 97% de las personas manifestaron conocer más acerca del proceso de ejecución del proyecto a raíz de las reuniones de trabajo.



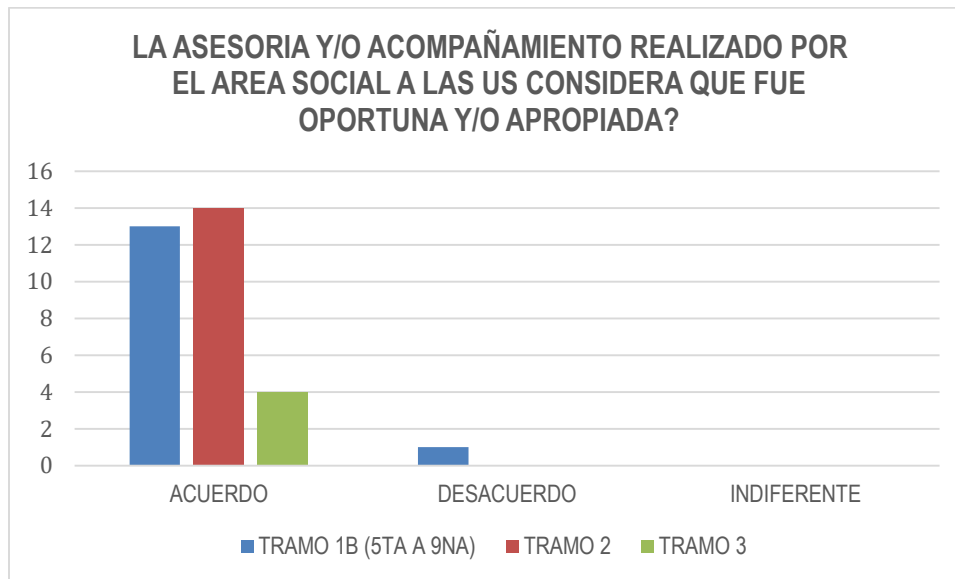
El 44% calificó como excelente la atención recibida por parte del SETP, el 33% como buena, el 19% como aceptable y el 3% como deficiente.



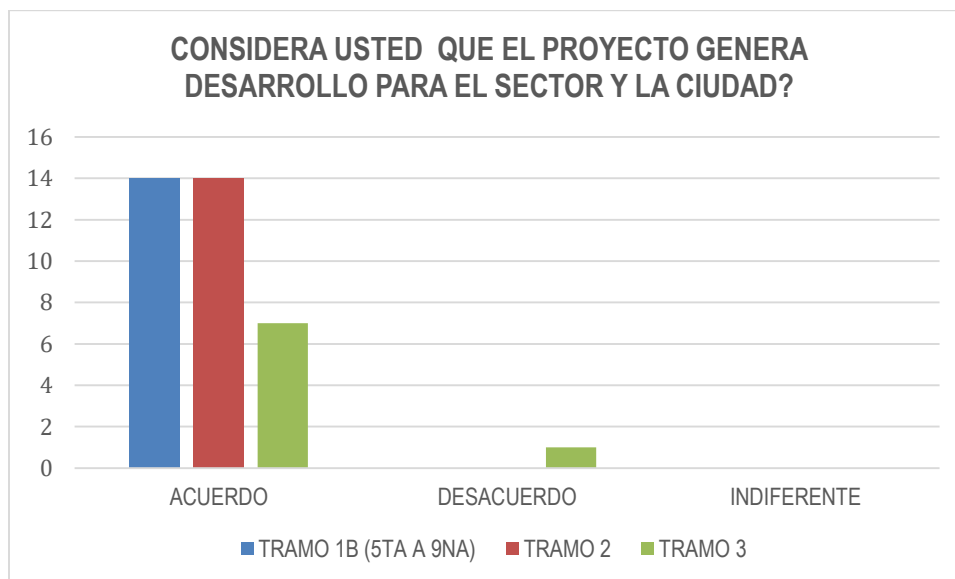
En relación con el gráfico anterior, se pudo evidenciar que el 83% de las personas consideran que la información brindada por los funcionarios del SETP Santa Marta es clara, un 3% insignificante y el 14% restante le parece la información confusa, lo cual es un aspecto por mejorar y a evaluar.



El 94% estuvo de acuerdo con que la atención por parte del personal del SETP Santa Marta fue apropiada y amable, un porcentaje que subió con respecto al año 2020 que obtuvo un resultado de 83%. Por otro lado, el 6% restante expresó estar en desacuerdo con la afirmación.



De los resultados obtenidos se aprecia que el 97% de las personas están de acuerdo con que el acompañamiento realizado por el área social fue oportuno y apropiado, mientras que el 3% expresa no estar de acuerdo.



El 97% estuvo de acuerdo con el desarrollo que generan los proyectos del tramo 1b, tramo 2 y tramo 3 al sector y a la ciudad. Mientras que un 3% de personas en el tramo 3 manifestaron estar en desacuerdo.





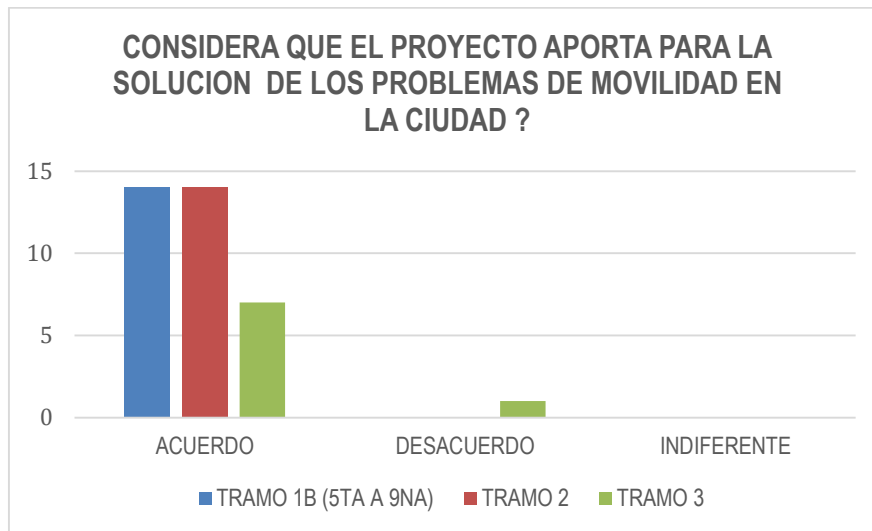
**SANTA MARTA**

El cambio es **imparable**

**SETP**

Sistema Estratégico de Transporte Público

Santa Marta



El 97% de las personas encuestadas consideran que los proyectos realizados en las obras tramo 1b, tramo 2 y tramo 3 aportan a los problemas de movilidad de la ciudad. Sin embargo, en el tramo 3 existe un porcentaje del 3% de personas que están en desacuerdo con esta premisa.

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

Durante la vigencia del año 2021 desde el Sistema de Gestión de Calidad se logró la actualización de la política y los 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.
- Controlar la eficiencia y eficacia de los procesos y proyectos del SETP Santa Marta S.A.S. mediante el mejoramiento continuo de estos.
- 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.

Seguido a esto, el SETP durante el año 2021 en aras de cumplir a cabalidad los nuevos objetivos de calidad buscó estrategias que se adaptaran al nuevo contexto del SETP y la nueva política de calidad.

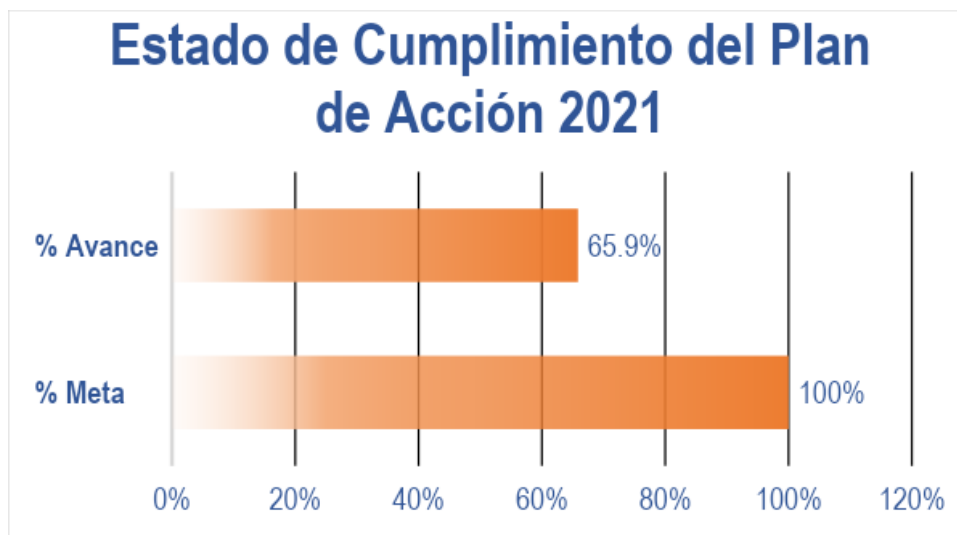


### 3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

En materia del desempeño de los procesos del Sistema Estratégico de Gestión Integral, para el año 2021 se obtuvo los siguientes porcentajes de cumplimiento:

Procesos	Meta
Gestión Predial y Reasentamiento	47%
Gestión Técnica	64%
Gestión de Operaciones	54%
Gestión de Comunicaciones	65%
Gestión Financiera	79%
Gestión Administrativa (Talento Humano)	82%
Gestión Jurídica y Contratación	89%

Con relación a la vigencia 2020, el ente gestor aumentó en 13,29 puntos frente al cumplimiento del Plan de Acción 2021.



En este orden de ideas, luego de visualizar de manera cuantitativa el porcentaje de cumplimiento de los procesos con respecto al plan de acción, se enuncian algunos aspectos importantes considerados en el desempeño del SETP:



**SANTA MARTA**

El cambio es **imparable**

**SETP**

Sistema Estratégico de Transporte Público

Santa Marta

- Como se venía realizando en la vigencia 2020, durante el año 2021 el Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta dio continuidad con el avance del proyecto de ampliación de la calle 30 (Tramos 1b y 4) con un porcentaje de adquisición predial del 89%. Por otra parte, el proyecto Patio Taller Líbano avanzó en un 98%, lo cual indica que se logró con éxito la finalización de contratos de compraventa y adquisición de 25 de los 26 predios requeridos.
- Además, El SETP por medio de la resolución 000071 adoptó el Sistema Estratégico de Gestión Integral SEGI donde se da la conformación de un sistema estructurado constituido por el Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información con una serie de políticas y estrategias que buscan fortalecer los procesos, promover la eficacia y la mejora continua.
- A raíz de la adopción del Sistema Estratégico de Gestión Integral se realizó la reestructuración de la página Web de la entidad conforme a los nuevos lineamientos del SEGI.
- Dentro de los acontecimientos más importantes, en el año 2021 el Sistema Estratégico de Transporte Público SETP Santa Marta S.A.S. en el marco de su plan de capacitaciones, certificó a 16 colaboradores de la entidad en LSC, con el objetivo de brindar un servicio incluyente a personas con discapacidad auditiva. Se espera continuar con este ejercicio, extendiendo hacia el gremio de transportadores de la ciudad en el marco del programa de cultura ciudadana.

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

El Sistema Estratégico de Gestión Integral garantiza la mejora hacia el desempeño de los procesos atendiendo las no conformidades y oportunidades de mejora evidenciadas para lograr la satisfacción de las partes interesadas. En este sentido, las auditorías internas ejecutadas en el año 2021 detectaron 21 hallazgos de connotación administrativa, 2 conformidades y 5 oportunidades de mejora.



@setpsantamarta

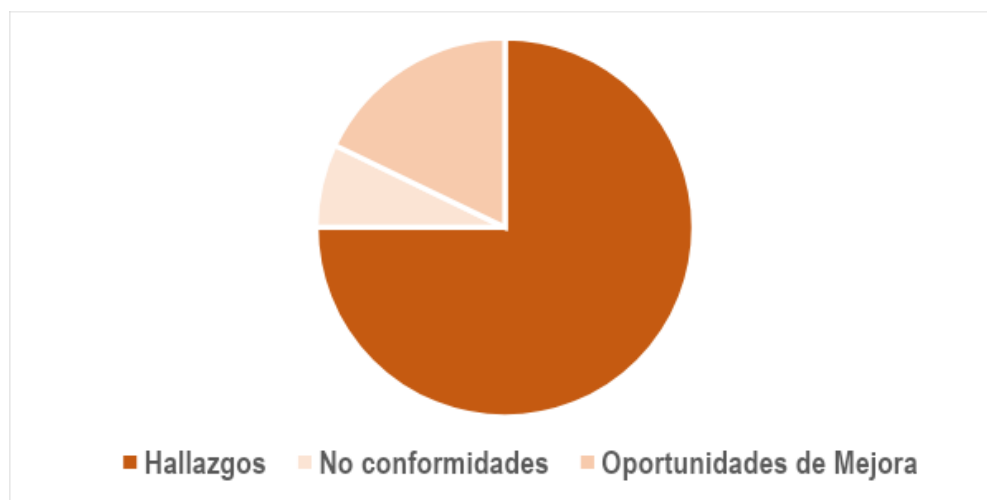
[www.setpsantamarta.gov.co](http://www.setpsantamarta.gov.co)

Calle 24 No. 03 - 99 Ofi. 1202  
Edificio Banco de Bogotá  
Telefono: (+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



Procesos	Hallazgos	No conformidades	Oportunidades de Mejora
TOTAL	21	2	5

De manera gráfica, se puede concluir que los hallazgos representan el 75% de los resultados de la auditoría interna al área administrativa, mientras que las no conformidades representan un 7% y las oportunidades de mejora un 18%.



De forma detallada, los principales hallazgos evidenciados se resumen de la siguiente manera:

**1. Gestión financiera.**

**Hallazgo:** Inconsistencia en la numeración de contratos-pagos –gestión contractual.

**2. Gestión comunicaciones.**

**Hallazgo:** Designación de evaluadores con idoneidad – debilidad en las evaluaciones.

**3. Gestión Predial y Reasentamiento.**

**Hallazgo:** Debilidad en las encuestas– Cierres planes de reasentamiento.



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

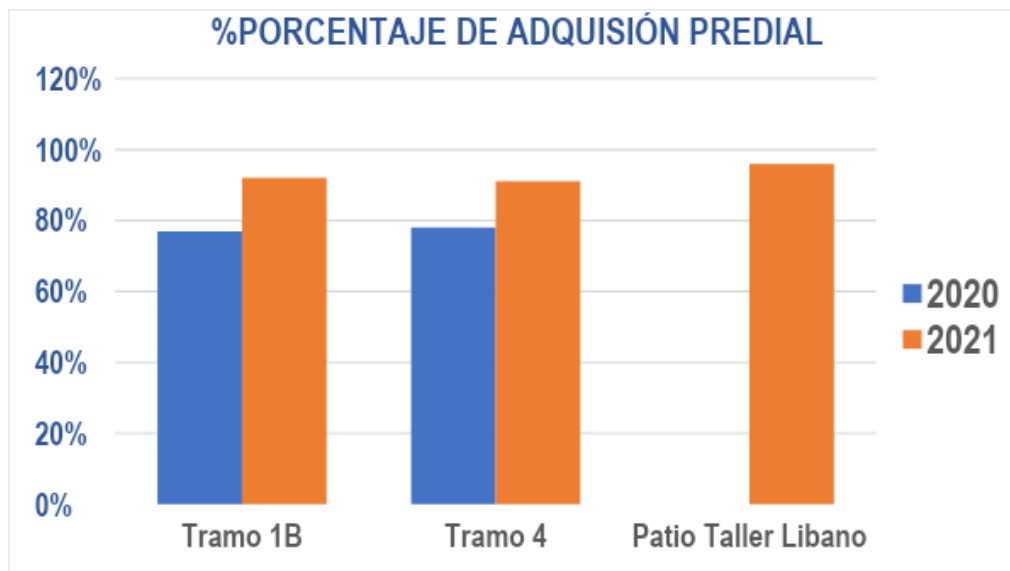
De acuerdo con el seguimiento y medición de los procesos misionales del Sistema Estratégico de Gestión Integral se relaciona lo siguiente:

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

Dentro de los resultados de ejecución del proceso de gestión predial y reasentamiento se tiene que en el año 2021 se logró la obtención de visto bueno por parte del Ministerio de Transporte para la adquisición predial destinada a la construcción del proyecto Patio Taller Líbano, así como también a final de año se obtuvo el concepto favorable para la adquisición predial del proyecto Terminal de Transferencia La Lucha, cuyo inicio se dará a mediados del mes de enero del 2022.

En este sentido, el porcentaje de adquisición predial obtenido durante este año se relaciona de forma resumida en la siguiente tabla:

TRAMO	TOTAL PREDIOS	ADQUIRIDOS	PENDIENTES	%AVANCE
1B	49	45	4	92%
4	59	54	5	91%
Patio Taller Líbano	26	25	1	96%





Teniendo en cuenta lo anterior, se puede evidenciar que la vigencia 2021 avanzó en los porcentajes de adquisición de los predios con respecto al año 2020. La adquisición de los predios del tramo 1b avanzó de 77% a 92%, el tramo 4 avanzó de 91% a 93% y por último, el proyecto del Patio Taller Líbano avanzó a un 96% desde su inicio.

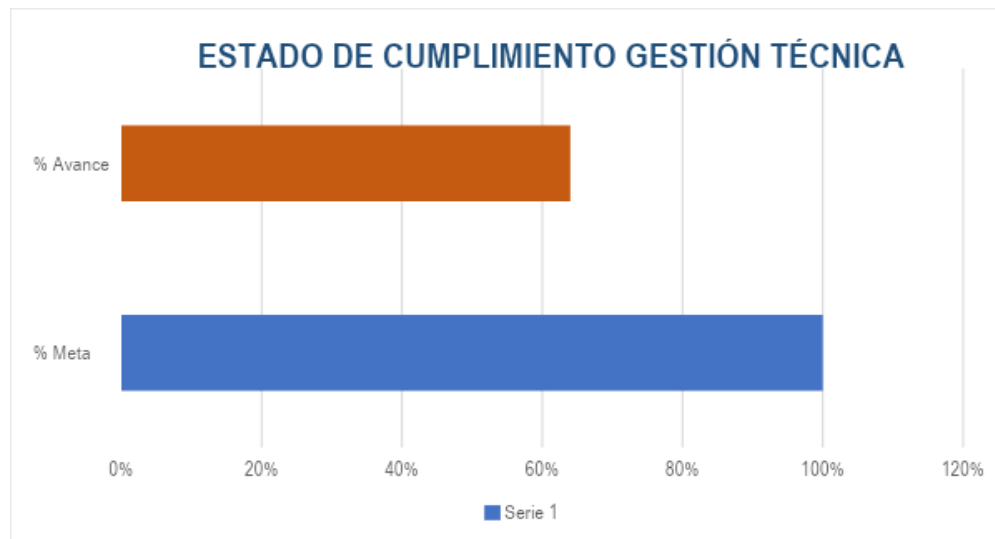
### Resumen de la Gestión: Gestión Técnica.

Durante el año 2021 el área de Gestión trabajó de la mano y en apoyo con el proceso de Gestión de la adquisición predial, por medio de lo cual se realizó la verificación de los elementos físico, jurídico y catastrales de los predios que componen el proyecto de ampliación de la calle 30 en la ciudad de Santa Marta.

Durante el proceso de adquisición predial para el proyecto de ampliación de la calle 30, el equipo técnico realizó la actualización de fichas prediales en los diferentes tramos del proyecto a razón de la vigencia de los avalúos, cambio de titularidad de los predios entre otros factores que exigían la necesidad de verificar la información jurídica, catastral y física de cada predio para que esta información fuera verídica en el momento de presentar la oferta económica a los propietarios o poseedores. Así mismo se elaboraron las 35 fichas prediales en el proyecto terminal de transferencias de la lucha, y se identificaron 89 predios en el proyecto calle 30 tramo 6 (Calle 30 entre carreras 20 A y 20 E).

### EVALUACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2021

PROYECTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)
Reconstrucción Calle 30 (entre carrera 9 y carrera 12)	93%
Avenida del libertador ( Carrera 19 –Calle 16)	45%
Reconstrucción Calle 30 (Cra 17A -20A)	93%
Reconstrucción Calle 30 Tramo 1B y 3 y 4	30%
Avenida del Río entre la Avenida del Ferrocarril hasta la carrera 19.	91%
Carrera 5 Calle 22 – Av. Del Ferrocarril.	30%



Teniendo en cuenta el porcentaje de cumplimiento global de Gestión Técnica se puede concluir que su avance fue del 64% con respecto a la meta establecida y el cumplimiento de los objetivos propuestos para el año en vigencia.

### Resumen de la Gestión: Gestión Operaciones.

En el marco de la implementación del Sistema Estratégico de Transporte Público en la ciudad de Santa Marta se firmó el decreto 332 y se publicó el 15 de octubre de 2021.

Se firmó el 3 de noviembre de 2021 Convenio Interadministrativo cuyo objeto es “Aunar esfuerzos en la cooperación técnica y administrativa entre el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta y el Servicio Nacional de Aprendizaje- SENA Dirección Regional Magdalena para el desarrollo de un proceso de formación complementaria, orientado al fortalecimiento y potencialización de las competencias de los conductores que prestan sus servicios al Sistema de Transporte Público de Santa Marta”.

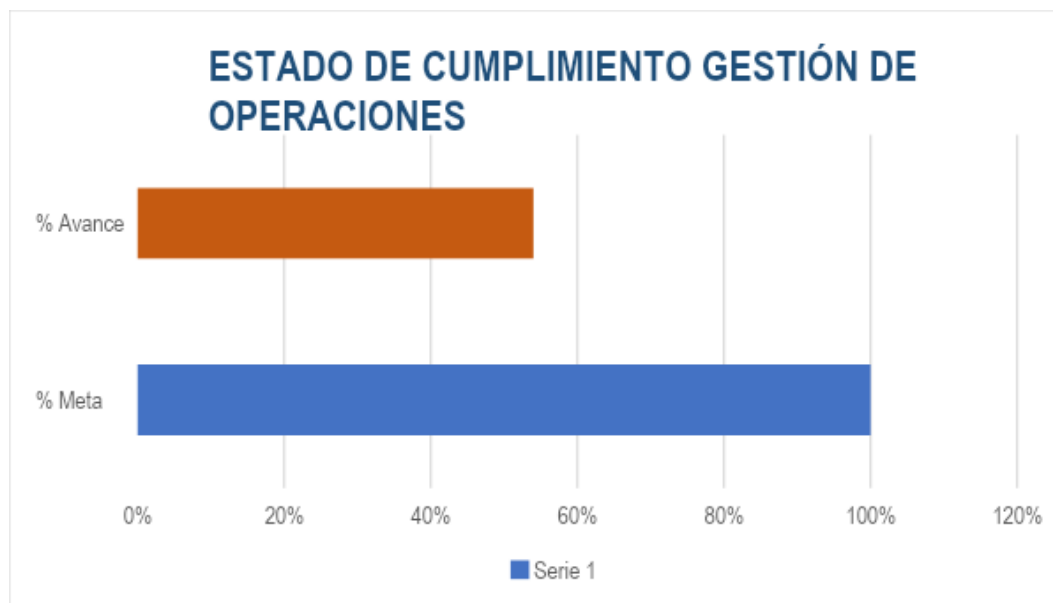
Se contrató la señalética de la TT de Gaira cuyo objeto es “adquirir e instalar los elementos necesarios para la señalización y señalética estática y dinámica e información electrónica integrada al sistema, en la terminal de transferencia de Gaira en el marco de la implementación del sistema estratégico de transporte público de santa marta.”



Asimismo, se realizó en el mes de septiembre de 2021 la inscripción de los conductores al Sofia Plus (Plataforma virtual del Sena), para lo cual se inició el 11 de noviembre de 2021 la capacitación del primer ciclo para los conductores. Seguidamente, se relaciona el porcentaje de cumplimiento de los proyectos de gestión técnica:

### EVALUACIÓN PLAN DE ACCIÓN 2021

PROYECTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO (%)
Decreto Transicional Para la Implementación del Sistema	100%
Proceso de implementación del Sistema	90%
Señalización y Señalética de Estación de Gaira	100%
Integración Intermunicipales en Gaira	0%
Proyección de Integración Multimodal	20%







**SANTA MARTA**

El cambio es **imparable**

**SETP**

Sistema Estratégico de Transporte Público

Santa Marta

Teniendo en cuenta el porcentaje de cumplimiento global de Gestión de Operaciones se puede concluir que su avance fue del 54% con respecto a la meta establecida y el cumplimiento de los objetivos propuestos para el año en vigencia.

#### **5. Resultados de las Auditorías.**

Conforme a las auditorías efectuadas en vigencia 2021 se obtuvo como resultado lo siguiente:

Auditoría interna: 22 Hallazgos

Auditoría interna: 2 No Conformidades

Auditoría interna: 5 Oportunidades de Mejora

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

En aras de mitigar cualquier afectación al sistema de gestión de la calidad se avanzó en la construcción del formato de supervisión de contratación donde se tratarán temas relacionados a la evaluación y desempeño de los proveedores externos. Sin embargo, cabe mencionar que el cumplimiento de los proveedores ha sido satisfactorio.

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

El SETP para la vigencia del año 2021 dispone de los recursos necesarios por cada uno de los procesos misionales del Sistema Estratégico de Gestión Integral, con el fin satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001 del 2015 y las normales que le aplican.

- **Recursos asignados para el SEGI.**

Se evidencia que la alta dirección está comprometida en el liderazgo del desempeño del Sistema Estratégico de Gestión Integral, es por ello por lo que para la vigencia 2021 se asignó para su funcionamiento un responsable del área encargada del Sistema de Gestión de Calidad.

#### **8. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.**

El SETP en cumplimiento de la determinación de riesgos y oportunidades estipulada en la NTC ISO 9001 del 2015 en la vigencia 2021 contó con la matriz de riesgos institucional en su versión



**SANTA MARTA**

El cambio es **imparable**



3.0 en donde se constató el plan de acción para el manejo de los riesgos de cada uno de los procesos.

## 9. Oportunidades de Mejora

De acuerdo con la NTC ISO 9001 del 2015 y atendiendo al numeral 6 pertinente a la planificación, es importante el establecimiento de las acciones para abordar riesgos y la determinación de oportunidades con el fin de lograr la mejora continua. De igual modo, es fundamental el mantenimiento y cumplimiento del numeral 9.1 correspondiente al seguimiento, medición, análisis y evaluación; es por ello, que se recomienda el cumplimiento de los siguientes ejes estratégicos del SEGI:

- Fortalecer las acciones para abordar los riesgos, que permitan prevenir o reducir los efectos no deseados, asegurando que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr los resultados previstos, estas acciones deben estar orientadas a, la baja cultura en la aplicación de la metodología integral de riesgos implementada en el SETP Santa Marta S.A.S., evaluación y aplicación de controles, debilidad frente a la eficacia y la efectividad de algunos controles, preventivos y correctivos, definidos para los riesgos asociados a los procesos.
- Fortalecer la aplicación de la autoevaluación, por parte de los responsables de los procesos, en la gestión de sus procesos, aplicación de controles, monitoreo y seguimiento a riesgos, con el propósito de fortalecer la mejora continua en tiempo real.

**ELABORÓ:**

---

**Shirley Correa Meza**

Responsable de Gestión de la Calidad