

INFORME No. 03
REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA 2022

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 **2022** 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 consolidar cada componente del Sistema Estratégico de Gestión Integral para evaluar el rendimiento y el grado de cumplimiento de los requisitos en cada proceso, estando en concordancia con la política y los objetivos de calidad del SETP.

2. CONTENIDO:

2.1. Estado de las acciones de revisiones previas.

El Informe de Revisión por la Dirección del año 2021 ha señalado tres actividades cruciales para la actualización de los ejes estratégicos fundamentales enmarcados en el Sistema Estratégico de Gestión Integral (SEGI) para el año 2022. Estas acciones se consideran vitales para impulsar la mejora



SANTA MARTA

El cambio es **imparable**

SETP

Sistema Estratégico de Transporte Público

Santa Marta

continúa del sistema. A continuación, se proporciona un informe del estado actual de las acciones derivadas de las revisiones previas:

- En el año 2022, se intensificaron las acciones como continuación de las oportunidades de mejora identificadas en 2021. El enfoque se centró en fortalecer las medidas destinadas a abordar los riesgos, con el objetivo de prevenir o reducir los efectos no deseados. En este contexto, se adoptó una metodología integral de gestión de riesgos, concretamente la Matriz de Riesgos Institucionales en su versión 3.0, la cual fue implementada en SETP Santa Marta.
- 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.
- En el año 2021, se propuso la iniciativa de desarrollar una estrategia para la revisión de los procesos de contratación. Como continuación a esta propuesta, durante el año 2022 se llevó a cabo la implementación concreta del formato de supervisión de contratación. Este formato se diseñó con el propósito de abordar temas claves relativos a la evaluación y desempeño de los proveedores externos.
- Actualización de procesos de pagos.
- Se fortaleció la gestión de MIPG, la entidad aumentó su calificación en dicho formulario



2.2. Cambios internos o externos que sean pertinentes al SGS.

Se documentaron y analizaron las variables externas e internas para identificar cambios relevantes. Los resultados se presentan de manera integral en el estudio del Contexto Estratégico mediante la metodología DOFA.

ANÁLISIS DOFA

	ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
ASPECTOS POSITIVO	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Correcta gestión de redes sociales ● Procesos consolidados. ● Equipo competente ● Cultura organizacional sólida. ● Adaptabilidad a los cambios regulatorios 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Innovación tecnológica ● Integración modos de transporte. ● Servicio incluyente. ● Acreditaciones de los Sistemas de Calidad
ASPECTOS NEGATIVOS	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Deficiencias en la gestión de la información y comunicación interna. ● Tiempos de ejecución de obras. ● Limitación tecnológica 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mala reputación. ● Inestabilidad económica ● Cambio en las preferencias del usuario



3. LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD TALES COMO:

3.1. La Satisfacción y retroalimentación de los clientes y partes interesadas.

Con el propósito de evaluar el cumplimiento en calidad y oportunidad de las respuestas, se busca proporcionar recomendaciones clave para la Alta Dirección y los responsables de procesos, con el objetivo de cultivar una cultura de mejora continua en la entidad. Este análisis se inició mediante la perspectiva del Seguimiento de PQRSF, permitiendo así entender el nivel de satisfacción de la comunidad a lo largo del año 2022.

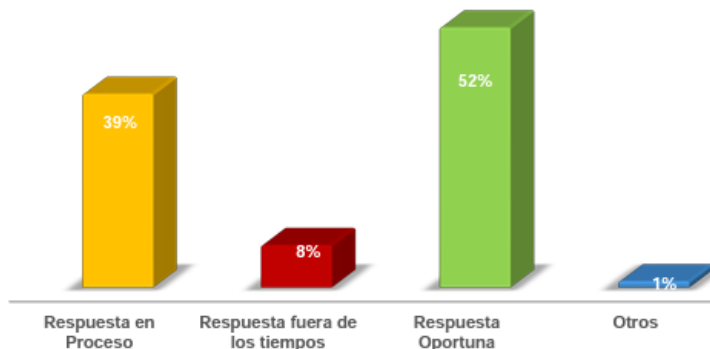
El canal de atención que permite mantener una retroalimentación de los usuarios o la comunidad es el Sistema de PQRSF, el cual se encuentra disponible de manera virtual a través de la página web institucional.

A continuación, se relacionan los resultados del informe de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones recibidas durante la vigencia 2022:

TOTAL PQRSF RECIBIDAS	RESPUESTAS EN PROCESO	RESPUESTA FUERA DE LOS TIEMPOS	RESPUESTA OPORTUNA
163	66	13	85
	39%	8%	52%

RESULTADOS

Oportunidad en las Respuestas





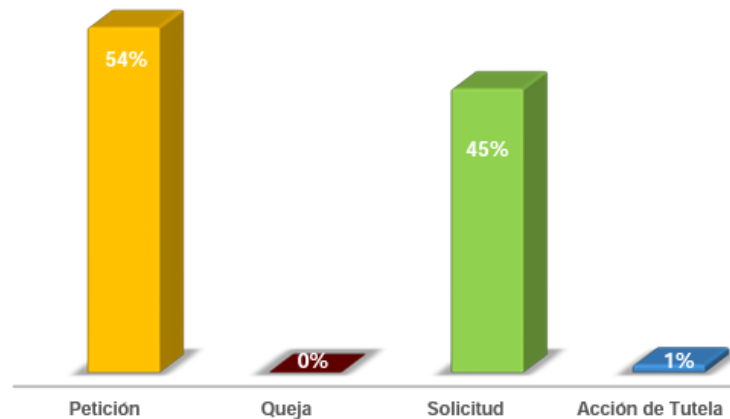
En relación con la información anterior podemos observar lo siguiente:

- Para el año 2022 se recibieron 163 PQRSF, 12 más que en la vigencia 2021.
- Se atendieron de manera oportuna en un 52% las PQRSF que llegaron a la entidad que comparado con el año 2021 se evidencia que hubo un decrecimiento en la atención de un 25%.

En ese mismo orden de ideas al saber cuántas PQRSF se recibieron en el año 2022 resulta pertinente conocer en qué porcentaje existe de cada una.

RESULTADOS

Tipo de PQRF



Con respecto al número de respuestas en cuanto a los PQRSF que allegaron a la entidad, se logra evidenciar que el 54% de estas fueron peticiones, el 46% peticiones (incluyendo el 1% tutela) y el 0% quejas

Tras medir la información suministrada, el servicio al cliente y la satisfacción de la comunidad, se observó un resultado moderadamente positivo para la entidad. Se sugiere reforzar tanto el Sistema de PQRSF como los tiempos de atención a diversos clientes y partes interesadas como medida de mejora continua. De igual manera dentro de las conclusiones y recomendaciones pertinentes se plantearon las siguientes:

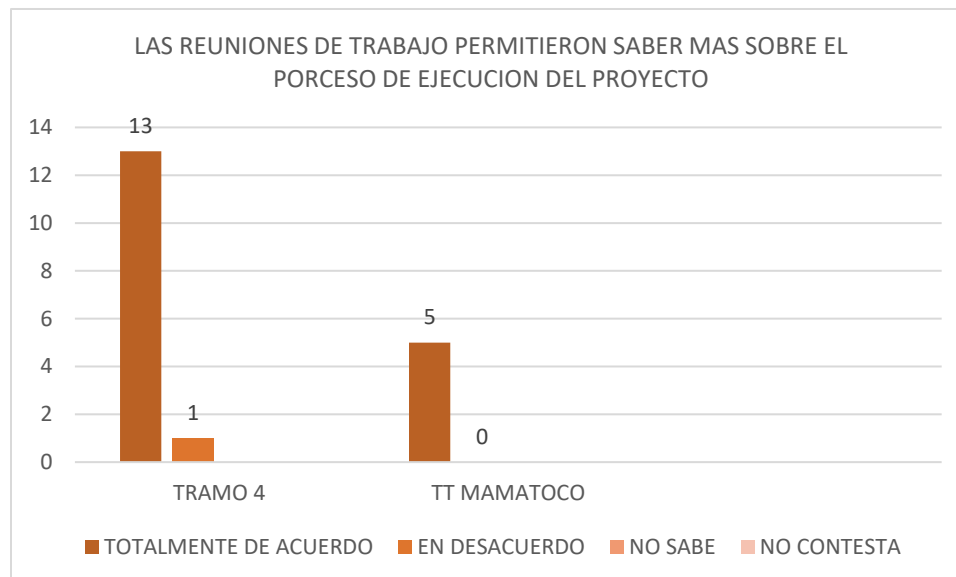
- Fortalecer la oportunidad en las entregas de las respuestas a los grupos de valor y/o partes interesadas.
- Encaminar a la entidad a la creación de la oficina de atención al usuario a fin de fortalecer los procesos con los usuarios.



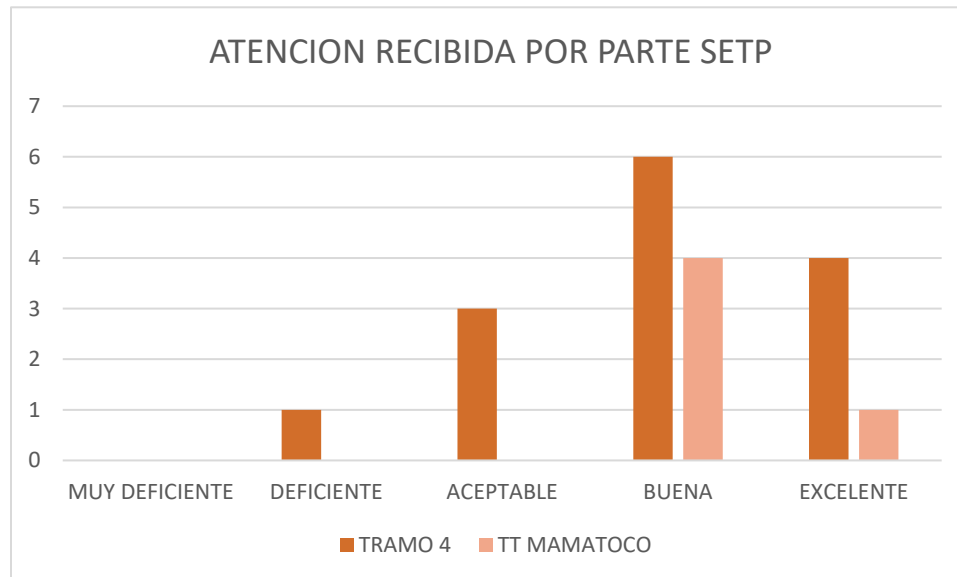
- Establecer estrategias digitales con el fin de automatizar los servicios y/o atención a los ciudadanos.

3.2. Encuestas de satisfacción.

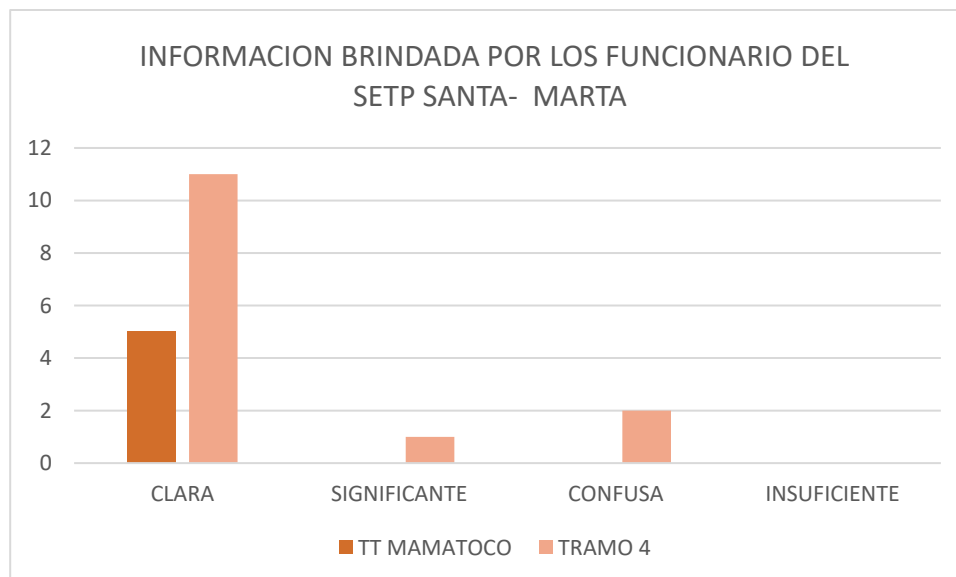
A través de estas encuestas el SETP -Santa Marta S.A.S busca acercarse a los ciudadanos impactados por las obras del sistema, evaluando su proceso de reasentamiento y el grado de satisfacción al nuevo entorno social. Para el año 2022 se llevaron a cabo dos de estas encuestas: La primera fue para TT Mamatoco 1 y Calle 30 Tramo 4.



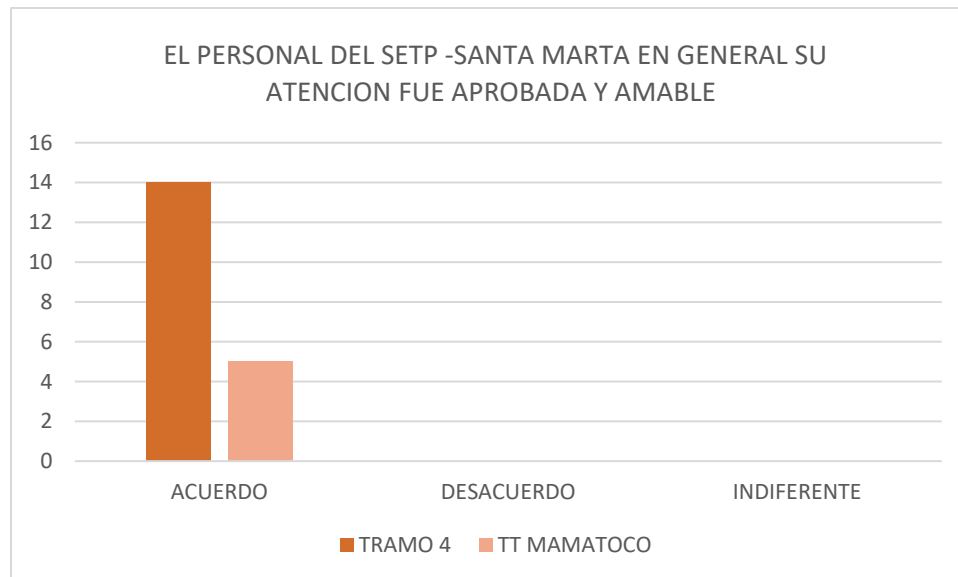
En primera instancia se analizó la efectividad de las reuniones de trabajo con las diferentes áreas de los equipos de reasentamiento para saber si la comunidad pudo conocer más sobre el proceso de ejecución de los proyectos, el resultado de ambas obras nos arrojó que el 94,73% de las personas manifestaron que se encuentran totalmente de acuerdo y un 5,27% manifestaron que estaban en desacuerdo.



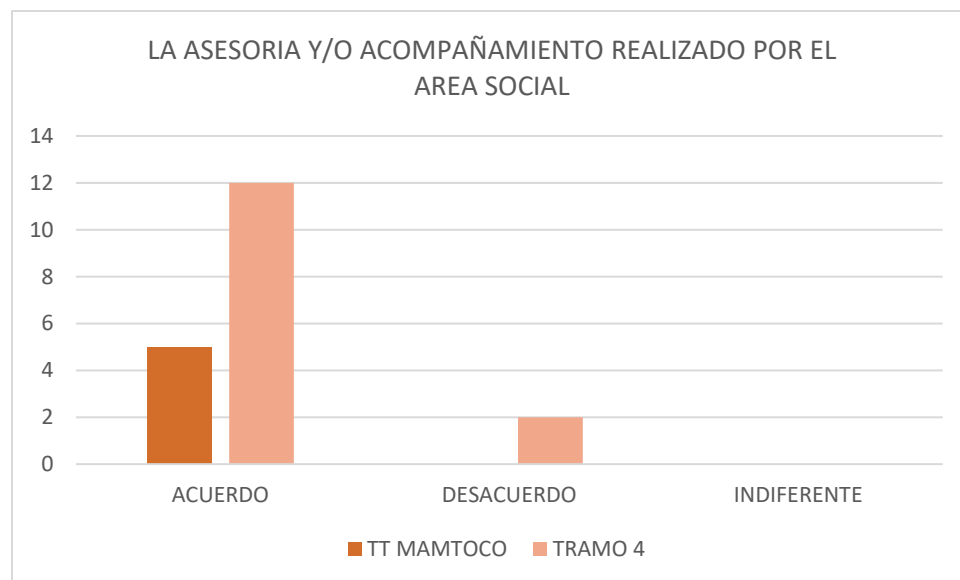
El 26,31% calificó como excelente la atención recibida por parte del SETP, el 53% como buena, el 16% como aceptable y el 5% como deficiente



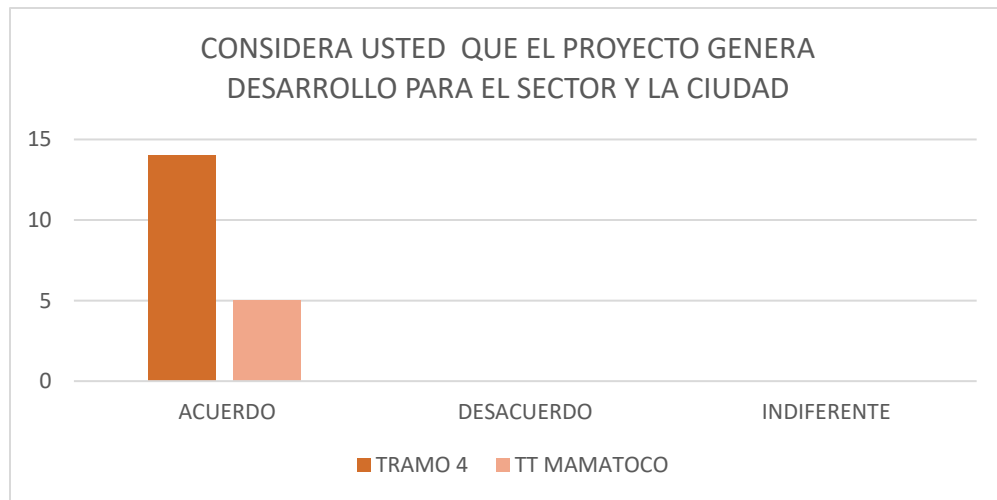
En relación con el gráfico anterior, se pudo evidenciar que el 84% de las personas consideran que la información brindada por los funcionarios del SETP Santa Marta es clara, un 5% insignificante y el 11% restante le parece la información confusa, lo cual es un aspecto por mejorar y a evaluar.



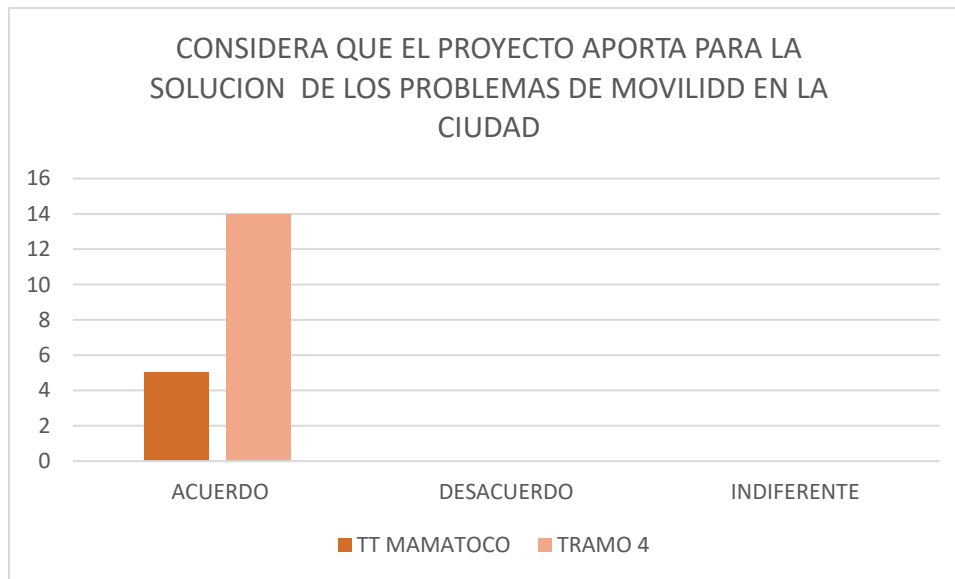
El 100% estuvo de acuerdo con que la atención por parte del personal del SETP Santa Marta fue apropiada y amable, un porcentaje que subió con respecto al año 2021 que obtuvo un resultado de 94%.



De los resultados obtenidos en esta grafica se aprecia que el 89% de las personas están de acuerdo con que el acompañamiento realizado por el área social fue oportuno y apropiado, mientras que el 11% expresa no estar de acuerdo.



El 100% de las personas entrevistadas están de acuerdo con el desarrollo que generan los proyectos de la Calle 30 tramo 4 y TT mamatoco 1 al sector y a la ciudad.



Como en el resultado anterior un 100% están de acuerdo con que el proyecto aporta a la solución de los problemas de movilidad que se viven en la ciudad de Santa Marta.



3.3. 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:

- 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

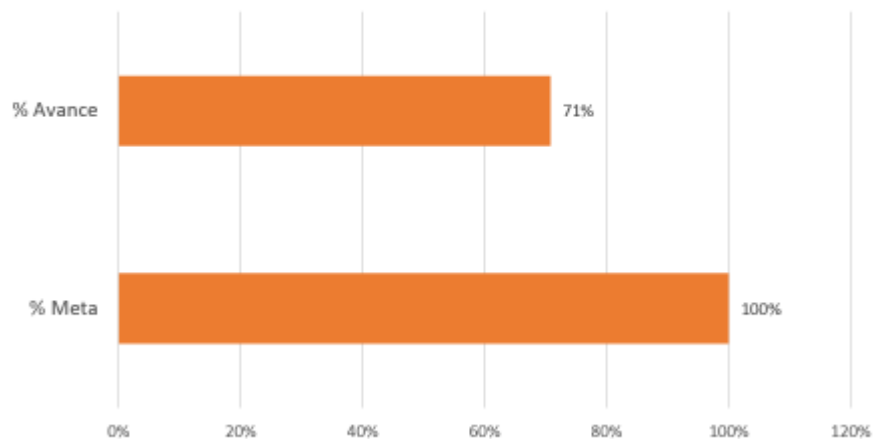
4. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

En línea con el informe del año 2021, se destaca que mediante la resolución 000071 se implementó el Sistema Estratégico de Gestión Integral (SEGI). Este sistema integra el Sistema de Gestión de Calidad, el de Seguridad y Salud en el Trabajo, y el de Gestión de Seguridad de la Información. Estas políticas y estrategias buscan fortalecer procesos, promover la eficacia y mejorar de manera continua, representando así un enfoque integral y coordinado en las operaciones institucionales. En ese mismo orden de ideas en el año 2022, se lograron los siguientes porcentajes de cumplimiento en los procesos del Sistema Estratégico de Gestión Integral:

ÁREA	PARTICIPACIÓN	% AVANCE
G. Comunicaciones	10%	6%
G. Operaciones	20%	16%
G. Reasentamiento Predial	20%	14%
G. Técnica	20%	11%
G. Jurídica y Contractual	10%	7%
G. Administrativa	5%	5%
G. Talento Humano	5%	4%
G. Financiera	10%	8%
Total	100%	71%



ESTADO DE CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN 2022

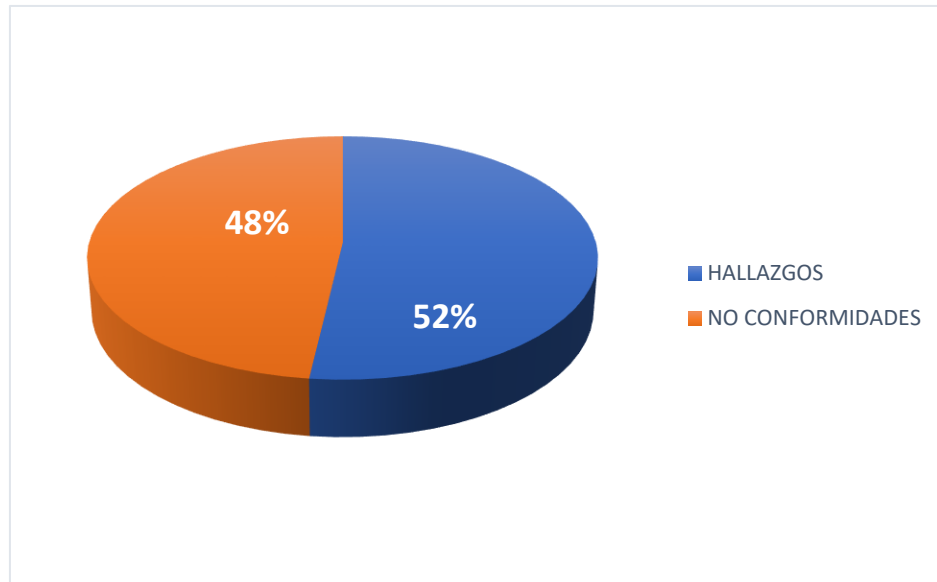


El cumplimiento del Plan de acción para el año 2022 fue de 71%, en relación con los objetivos y metas establecidos es un avance bajo ya que para su evaluación se establece que debió haber alcanzado como mínimo el 90%, esto abre espacios para posibles acciones de mejora para el cumplimiento de objetivos

5. Las no conformidades detectadas y las acciones implementadas.

El Sistema Estratégico de Gestión Integral (SEGI) se compromete a perfeccionar el desempeño de los procesos mediante la atención a no conformidades y la identificación de oportunidades de mejora, con el fin de alcanzar la satisfacción de las partes interesadas. En este contexto, las auditorías internas realizadas a cabo en el año 2022 evidenciaron **14 hallazgos, 13 No conformidades**

PROCESOS	HALLAZGOS	NO CONFORMIDADES
TOTAL	14	13



6. 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.

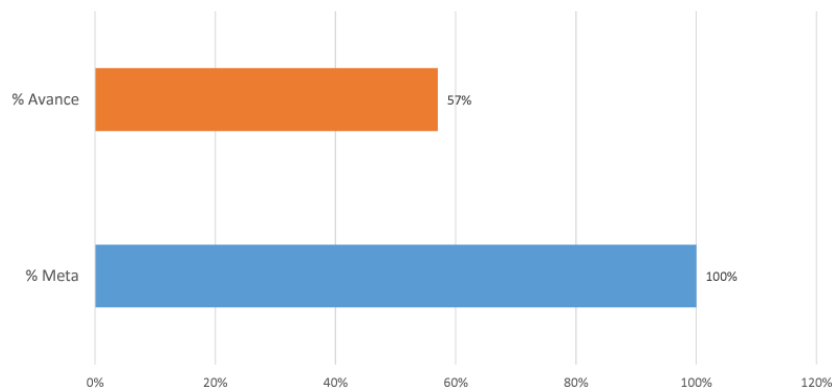
En relación con las actividades establecidas en el Proceso de Gestión Predial y Reasentamiento, se procede a examinar la ejecución de las actividades y objetivos asociados a la gestión predial.

PROYECTO	METAS	CUMPLIMIENTO
Calle 30 entre carrera 5 a 9	Emisión de Documentos de Enajenación Entrega de Predios – Reasentamiento Escritura Pública / Sentencia	73%
Calle 30 entre carrera 13 a 13a		0%
Patio taller Curinca		100%
Calle 30 entre carrera 13B a 17A		87%



Calle 30 entre carrera 20A y 20E	Emisión de Documentos de Enajenación Entrega de Predios – Reasentamiento Transferencia de Dominio (Escritura Pública, Contrato Privado de Compraventa / Sentencia)	0%
Terminal de transferencia La Lucha		53%

ESTADO DE CUMPLIMIENTO GESTIÓN PREDIAL Y REASENTAMIENTO



Durante el transcurso del año 2022, se dio continuidad a la adquisición predial en los proyectos de ampliación de la calle 30.

TRAMO	TOTAL PREDIOS	ADQUIRIDOS	PENDIENTES	%AVANCE
Tramo 1B (Carrera 5 y 9)	42	42		100%
Tramo 3 (Carrera 13 a 13b)	-	-	2	0%
Tramo 4 (Carrera 13b a 17)	59	53	6	90%
Patio Taller Líbano	26	25	1	96%
Terminal de Transferencia la Lucha (Calle 29)	36	17	19	47%
Tramo 6a	17	-	-	0%
Total predios	180	147	28	



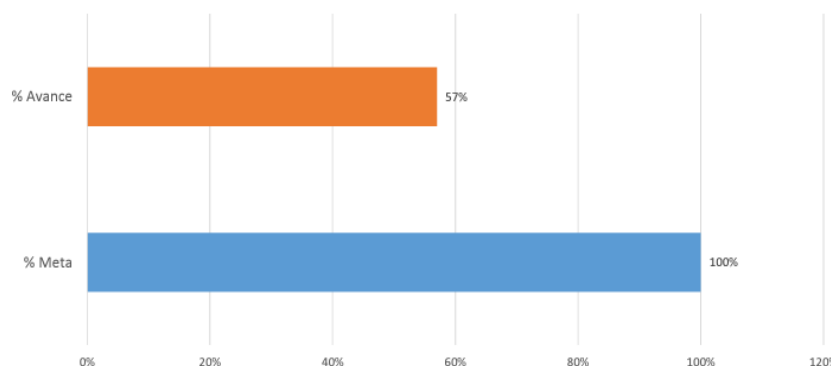
En el transcurso del año, se desarrollaron 4 comités de gestión predial, en los que se trataron alrededor de 248 casos de reconocimientos económicos para las unidades sociales beneficiadas Socialización y caracterización a los comerciantes formales involucrados en el proyecto de la carrera 5ta

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 para las vigencias 2022-2023. Después de la revisión por parte de la UMUS y acatar las recomendaciones realizadas por los ingenieros a los presupuestos de obra, se entregaron las No Mas Observaciones a las obras Terminal de Transferencia y Patio Taller Mamatoco, Cra 5ta entre la Calle 22 y Av del Ferrocarril y Calle 30 Tramos 1B, 3 y 4.

PROYECTO	%CUMPLIMIENTO
Reconstrucción Calle 30 (entre carrera 9 y carrera 12)	100%
Avenida del Río entre la Avenida del Ferrocarril hasta la carrera 19	100%
Terminal de Transferencia y Patio Taller Mamatoco	40%
Carrera 5ta (Calle 22 -Av. Del Ferrocarril)	58%
Patio Taller Lucha	15%
Patio Taller Líbano	15%

ESTADO DE CUMPLIMIENTO GESTIÓN INFRAESTRUCTURA





Resumen de la Gestión: Gestión Operaciones.

Acorde al cronograma y/o línea de tiempo proyectado en el decreto 232 de 2021 y sus modificaciones los operadores se encuentran en curso de cumplimiento de hito no. 3 con vencimiento en el mes de diciembre de 2022. Como tal los operadores se encuentran en proceso de conformación de su estructura organizacional y en proceso de contratación del grupo de conductores requeridos para la Operación.

A través del crédito Findeter se buscó la financiación de las obras de terminal de transferencia, patio taller y tramo 6 de la lucha, así como el proceso de tecnología, con la aprobación de uno de los bancos por la totalidad del crédito y el interés de 5 bancos adicionales.

Se plantearon una proyección para el año 2023 de la ciudad de Santa Marta se mantiene, dicha propuesta contiene información de las rutas, escenarios, y actividades en general que se llevarán a cabo.

El SETP tiene actualizados los avances correspondientes a cada evento junto con sus soportes; Se proyecta para el 2023 el cumplimiento al 100% de las siguientes metas: Ejecutar un Plan de Cultura Ciudadana, Implementar y poner en funcionamiento el 100% del Sistema estratégico, Habilitar al SETP como integrador de diferentes modos de transporte, Realizar la viabilidad técnica, legal y financiera del cambio del alcance del SETP a SITP, Construir una terminal de transferencia, Diseñar y gestionar una solución de Sistema tarifarios por métodos tecnológicos.

Para el 2023 se espera el cumplimiento al 75% de las siguientes metas: Adecuar 15,3 Km de vía para el Sistema y construir 4 patios y talleres y al 50% de la meta: Crear el FET; se proyecta para el 2023 un cumplimiento general del 74%.

PROYECTO	%CUMPLIMIENTO
Creación SEM para la Operación del Componente Tecnológico del Sistema	100%
Proyecto de Acuerdo FET y ZER	90%
Implementación del Programa de Cultura Ciudadana Funcionando	40%



SANTA MARTA

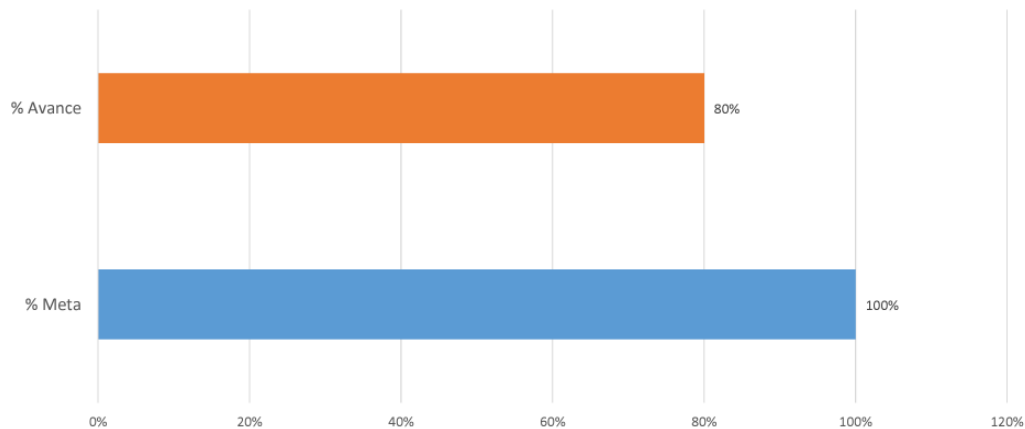
El cambio es **imparable**

SETP

Sistema Estratégico de Transporte Público

Santa Marta

ESTADO DE CUMPLIMIENTO GESTIÓN OPERACIONES



7. Resultados de las Auditorías.

Los resultados de auditoría realizada en el año 2022 se dividen de la siguiente manera:

Auditoría Interna: 14 hallazgos.

Auditoría Interna: 13 No Conformidades

8. Desempeño de los proveedores Externos.

Implementación del formato de supervisión de contratación donde se tratarán temas relacionados a la evaluación y desempeño de los proveedores externos

Siguiendo las directrices establecidas en el manual de contratación y en el manual de supervisión e intervención de la entidad, se llevó a cabo la aplicación, gestión e implementación del rendimiento de los proveedores externos, en estricto cumplimiento con las políticas definidas en dichos manuales.

9. La adecuación de los recursos

El SETP está equipado con los recursos necesarios para llevar a cabo de manera efectiva las actividades inherentes a su misión. La cuidadosa asignación y gestión de estos recursos aseguren el cumplimiento de los requisitos establecidos por las partes interesadas y el cumplimiento de las normas aplicables.



SANTA MARTA

El cambio es **imparable**

SETP

Sistema Estratégico de Transporte Público

Santa Marta

- **Recursos asignados para el SEGI.**

El enfoque estratégico de la empresa para el manejo de recursos se ve fortalecido por la contratación de personal bajo la modalidad de prestación de servicios, específicamente orientado al respaldo del diseño y mantenimiento del Sistema Estratégico de Gestión Integral (SEGI)

7. Oportunidades de Mejora.

Siguiendo las directrices establecidas en la Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001:2015, y haciendo específicamente referencia al apartado 6 que aborda la planificación, resulta crucial instaurar acciones destinadas a gestionar riesgos y determinar oportunidades, con el objetivo de promover la mejora continua. En paralelo, es esencial centrarnos en el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación. Por tanto, se sugiere la atención a las siguientes propuestas de desarrollo para el Sistema Estratégico de Gestión Integral (SEGI)

- Proponer la certificación de la ISO 9001:2015 al Sistema de Calidad del SETP.
- 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.
- Implementará tecnologías de cobro en los buses del SETP
- 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

ELABORÓ:

Shirley Correa Meza

Responsable de Gestión de la Calidad