RESOLUCIÓN No.
000206

"Por la cual se aprueba y adopta La Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta - SETP"

EL GERENTE DEL SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTA MARTA - SETP

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial, las previstas en el artículo 116 del Decreto No. 312 del 29 de diciembre de 2016 y,

CONSIDERANDO

En virtud del documento CONPES No. 3548 de 2008, el Honorable Concejo de Santa Marta, mediante Acuerdo No. 001 del 2009 y Acuerdo No. 009 de 2009, le concedió facultades al Alcalde Distrital para crear un Ente Gestor con autonomía administrativa, financiera y de gestión, con el fin de implementar y contribuir el Sistema Estratégico de Transporte Público SETP para la ciudad de Santa Marta D.T.C e H.

Mediante Decreto Distrital 470 de 2009, se creó la Sociedad por Acciones Simplificadas, denominada Sistema Estratégico de Transporte Publico de Santa Marta – SETP SANTA MARTA S.A.S., cuyo propósito se orienta a la ejecución operacional, institucional y de infraestructura, que reportan un beneficio social a la comunidad, constituyéndose en una obra de inversión social, en la medida que el mismo cuenta con la posibilidad de cubrir necesidades insatisfechas y especial atender a la población con menos recursos para su movilización.

La Entidad SETP SANTA MARTA S.A.S., tiene como objetivo planear, ejecutar, poner en marcha y desarrollar el Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros para el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta de acuerdo con lo establecido en el Decreto Nacional 3422 de 2009, el Documento CONPES 3548 y los Decretos Distritales 470 y 471 de 2009; propendiendo por una movilidad segura, equitativa, integrada, eficiente, accesible y ambientalmente sostenible en el Distrito de Santa Marta y su área de influencia, en el marco de la política Nacional de ciudades amables.

El SETP Santa Marta fue reconocido como un proyecto estratégico para la ciudad de Santa Marta, incluyéndolo en el Plan de Desarrollo Distrital 2012-2015 "Equidad para todos, primero los niños y las niñas" en el Eje Estratégico 4.4 línea: Obras con equidad: Sistema Estratégico de Transporte y vías, periodo en el que se aprobaron los diseños de ingeniería de detalle y se contrató la "CONSTRUCCIÓN DE LAS OBRAS CIVILES, ARQUITECTÓNICAS, HIDRÁULICAS Y TODAS AQUELLAS ACTIVIDADES NECESARIAS PARA LA REHABILITACIÓN Y ADECUACIÓN DE LOS CORREDORES VIALES URBANOS DE LA CARRERA 5ta ENTRE LA CALLE 22 Y LA CALLE 29, Y DE LA AVENIDA TAMACÁ TRAMO II RODADERO ENTRE SALGUERO Y LA CARRERA 4ta PARA EL SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA CIUDAD DE SANTA MARTA - SETP. Las obras de ejecución fueron iniciadas por el Dr. CARLOS EDUARDO CAICEDO OMAR Alcalde de Santa Marta en el periodo 2012 – 2015, el día nueve (09) de diciembre de dos mil quince (2015).

Dando continuidad al modelo de Gobierno, el Alcalde Rafael Alejando Martínez incluyó en el Plan de Desarrollo Distrital 2016-2019 "*UNIDOS POR EL CAMBIO, SANTA MARTA CIUDAD DEL BUEN VIVIR*" en el Eje Estratégico # 4: Hábitat y Medio Ambiente Sostenible. Movilidad y Transporte. Ello como muestra del compromiso de la Administración Distrital para mejorar sustancialmente los problemas de movilidad de la ciudad, a través de la implementación de políticas, estrategias y proyectos, lo que se verá reflejado en un mejor servicio de transporte, un espacio público amigable y mejores vías, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la población.

RESOLUCIÓN No. 000206)

"Por la cual se aprueba y adopta La Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta - SETP"

RESUELVE

Artículo 1. Aprobación y adopción: Aprobar y adoptar la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Sistema Estratégico De Transporte Público SETP.

Artículo 2. La Secretaría General, ejercerá la dirección y coordinación de la aplicación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.

Artículo 3. ASIGNACIÓN DE FUNCIONES AL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO: Serán funciones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, además de las ya asignadas, las siguientes:
a) Formular recomendaciones para optimizar la prestación del servicio al ciudadano.
b) Velar por una eficaz y eficiente prestación de los servicios en la Corporación.
c)Definir planes de acción para optimizar el servicio al ciudadano.
d) Establecer mecanismos de seguimiento y control en la prestación de servicios a la ciudadanía.
Por lo menos una vez cada seis (6) meses, el Comité se deberá reunir con el fin de articular y orientar la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, y velar por mantener estándares de calidad establecidos por la entidad.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en santa marta, D.T.C.H., a los (8) días del mes de septiembre de 2021.

DIEGO ARMANDO LOPEZ ORTEGA
GERENTE

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó:	Viviana Herrera Castillo	Área planeación	
Revisó	Rafael Del Toro Guzmán	Jefe de Control Interno	
Aprobó	Jaime Bernal Toloza	Secretario General	
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.			

SETP

Sistema Estratégico de Transporte Público

Santa Marta

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Sistema Estratégico de Transporte público de Santa Marta, tenderá a garantizar el derecho de la ciudadanía a recibir un servicio digno, efectivo, confiable y transparente a través de la implementación del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano. Cada servidor o colaborador del SETP está comprometido con la prestación de un servicio oportuno con calidad en la gestión de las solicitudes de la ciudadanía, que satisfaga sus necesidades y expectativas.

A continuación, se presenta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, entendida como el marco general a través del cual la entidad debe gestionar la atención del servicio a la ciudadanía, con el fin de fortalecer las capacidades institucionales, mejorar sus procesos y procedimientos, y promover el acceso de la ciudadanía a una oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia.

Esta política, se estructura siguiendo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en actividades dirigidas al logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

MARCO NORMATIVO

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta, contribuye constantemente para que los ciudadanos ejerzan el derecho constitucional y legal que les permite participar activamente en todas las decisiones que los afectan ya sea en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación[1]. La garantía del goce efectivo del derecho a participar y al acceso a la información que tiene todo ciudadano se ampara en el siguiente marco normativo:

Constitución Política de Colombia

Además de establecer como fin esencial del Estado servir a la comunidad y garantizar la efectividad de sus principios, derechos y deberes; en su artículo 23, señala que "toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos

[1] Artículo 2, *Constitución política de Colombia 1991*

sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Ley 1952 de 2019. Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario señala que son deberes de todo servidor público: "... 37. Publicar en la página web de la respectiva entidad, los informes de gestión, resultados, financieros y contables que se determinen por autoridad competente, para efectos del control social de que trata la Ley 489 de 1998 y demás normas vigentes. ... 39. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas acatando los términos ley. A su vez establece entre otras, las siguientes prohibiciones: "... A todo servidor público le está prohibido: ... 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

Decretos

Decreto 886 de 2014. Por medio del cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.

al medio físico requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido. En ese sentido, establece los estándares que deben seguir las entidades de la administración pública y las entidades del sector privado, que ejerzan funciones públicas, para que todos los ciudadanos, incluyendo aquellos que tengan algún tipo de discapacidad, accedan en igualdad de condiciones.

Para cumplir este mandato, se pone a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, los trámites que deba adelantar ante la entidad, y los mecanismos para acceder a los servicios que esta ofrece; bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, con el fin de garantizar el goce efectivo de sus derechos.

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano estará articulada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y tiene en cuenta aspectos determinantes como: a) El marco normativo vigente y aplicable. b) Los objetivos de la entidad. c) Los bienes, trámites y servicios que proporciona. d) Los procesos y los procedimientos que aplica. e) El tamaño, la estructura y la capacidad de la entidad. f) El tipo de usuario del servicio.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Con el propósito de prestar un servicio transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía, dando cumplimiento a sus necesidades y expectativas, El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta desarrollará la gestión de su servicio al ciudadano a partir de los siguientes atributos:

Incluyente: Con respeto a todos los ciudadanos, evitando el rechazo ya sea por raza, religión, ideología o cualquier aspecto que demuestre una diferencia.

Digno: Se ofrecerá un servicio imparcial, igualitario para toda la ciudadanía, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades. La información se brindará con respeto y trato digno acorde a la condición de ciudadano y el sentido común.

Ventanilla Hacia Dentro

Al hablar de la ventanilla hacia adentro se hace referencia a la intervención de aquellas actividades, procesos, cultura y acuerdos internos de la Entidad, necesarios para la entrega de servicios eficientes y de calidad. Los componentes de esta área son:

- Arreglos institucionales: corresponde a la identificación de los ajustes y acuerdos requeridos, al interior de la Entidad, para una adecuada prestación del servicio. En este sentido, se deben promover la adopción de acuerdos, políticas, planes y acciones, así como la disposición de una estructura organizacional que facilite la implementación de estrategias y la toma de decisiones necesarias para asegurar que los bienes y servicios entregados sean oportunos, eficientes, afectivos y de calidad.
- Procesos y procedimientos: comprende los requerimientos que se deben cumplir, en términos de documentación, mejora y racionalización de trámites, procesos y procedimientos. Se deben disponer de reglamentos, formatos, instructivos y otra documentación, que permita precisar y estandarizar la actuación de la entidad, en su interacción con el ciudadano. Se debe evaluar si la documentación existente es suficiente y contribuye a la atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía y, en general, si existen y se implementan protocolos y estándares para la prestación del servicio.
- Talento humano: la gestión del talento humano se constituye en un componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, pues son los servidores quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, al dar oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos. Este componente orienta a implementar acciones de cualificación e incentivo dirigidas a todos los servidores, independientemente del área en que desarrollen sus funciones, con el fin de que reconozcan la relevancia de su labor de cara a la garantía de derechos, y desarrollen habilidades que les permita mejorar su desempeño en la interacción con los ciudadanos.

a) Se construye y adopta mediante acto administrativo la presente Política Institucional de Servicio al Ciudadano, que incluye las dependencias responsables, la destinación de los recursos financieros, humanos, físicos y tecnológicos, necesarios para su implementación.

El servicio a la ciudadanía es un tema estratégico de la entidad y su evaluación será un insumo importante para la toma de decisiones.

Así mismo, es considerado un proceso estratégico, denominado: Gestión de Servicio al Ciudadano, que deberá estar debidamente documentado y caracterizado, con los procedimientos, protocolos, formatos, estándares y lineamientos, en forma coordinada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Sistema Estratégico de Gestión Integral (SEGI).

Teniendo en cuenta que el ciudadano es el eje fundamental del quehacer institucional.

b) Para su implementación se deben adelantar las siguientes labores:

- Formulación del Plan con las acciones para la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano (actividades, tiempos, responsables, recursos e indicadores).
- Documentación del proceso de gestión de servicio al ciudadano, con procedimientos, formatos, lineamientos y protocolos. En esta labor se deberán definir acciones que mejoren y faciliten la comunicación y la coordinación dentro del SETP y con otras entidades con quienes se deba interactuar frecuentemente. Cabe resaltar la necesidad de elaborar o actualizar los siguientes documentos:
    - Lineamientos de servicio para cada una de las dependencias de la entidad, teniendo en cuenta que todos los servidores deben de una u otra manera atender los requerimientos de los ciudadanos e interactuar con ellos, de acuerdo con el rol y competencias asignadas a su área de trabajo.
    - Protocolos de atención para los diferentes canales.
    - Reglamento interno donde se indique el trámite que debe adelantar la entidad para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

al ciudadano conjuntamente con el proceso de gestión informática, diseñarán estrategias de mejoramiento de los aplicativos y herramientas con que cuenta el SETP, a fin de brindar un mejor servicio a los ciudadanos, en términos de fácil acceso y manejo.

Optimización y racionalización de los trámites, con el fin de facilitar su acceso a los ciudadanos de manera sencilla y ágil, utilizando las tecnologías de la información y comunicación enfocadas a la virtualidad.

c) Implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos internamente a través de los procesos y procedimientos, en consonancia con los definidos en la Ley.

d) Coordinar al interior de la Entidad las mediciones de percepción respecto a la accesibilidad y calidad de la oferta institucional y el servicio recibido.

e) Elaborar y publicar el informe de peticiones que establece el artículo 52 del Decreto 103 de 2015 que reglamenta la Ley 1712 de 2014 conocida como Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.

f) Mejorar el sistema de gestión documental para la administración, recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos, donde la ciudadanía pueda consultar el estado de su trámite, se generen alertas sobre vencimiento de términos de atención a las solicitudes presentadas por la ciudadanía, se generen los reportes sobre atención de peticiones, quejas y denuncias radicadas y se establezcan los puntos de control necesarios para garantizar la transparencia en la gestión pública.

g) Publicar los trámites y otros procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT y mantener actualizada su información.

h) Contar con una instancia para la atención, la promoción y la protección de los derechos de la ciudadanía, usuarios o grupos de interés, ante acciones u omisiones de los servicios que presta la entidad.

i) Atender los principios, derechos y deberes establecidos en el Régimen General de Protección de Datos Personales aplicables a las entidades públicas, en los ejercicios de recolección de datos personales.

FORTALECIMIENTO DE CANALES DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO

EL Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta, gestiona y fortalece los canales de servicio con los que cuenta para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Su propósito es que, a partir de la integración de espacios de interacción, se ofrezca información, se facilite la relación de la ciudadanía con la Administración Pública y se gestionen de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, a través de los múltiples mecanismos de atención que dispone la entidad. Es por ello que:

a) Garantizará que la información que se transmite a través de todos los canales esté en lenguaje claro, sea homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada. En tal sentido, el SETP socializará a través de los medios de comunicación disponibles (página web, Facebook, Instagram, youtube, radio, carteleras, volantes, etc.) los trámites y servicios que se adelantan en la entidad.

De igual manera, se generarán estrategias orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos.

b) Promoverá la integración de todos los canales dispuestos por la entidad para el acceso y la prestación de los servicios, a saber:

Descripción de los Medios de Participación Presenciales

Punto de Atención al Ciudadano: Es el escenario presencial dispuesto por el SETP para brindar orientación y asesoría a sus grupos de interés respecto a los trámites y servicios que requieran; así como la radicación y registro de la correspondencia allegada a la entidad.

El medio de participación anterior se encuentra en:

calle 24 No. 3-99 Torre Empresarial 4.24 oficina 1202, Santa Marta- Magdalena

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 p.m. y 2 pm a 6:00 p.m.

Instagram: setp_santamarta

c)Publicará los horarios de atención por los diferentes canales de la entidad (chats, redes sociales, foros, videoconferencias, etc.) y los cambios que a los mismos se efectúe, por cualquier circunstancia o razón.

d) Fortalecerá sistemas de información que simplifiquen la gestión y permitan compartir la información existente en la entidad. en la página web institucional.

a) Realizará anualmente un autodiagnóstico de espacios físicos de la entidad con el diseño del correspondiente plan de acción en términos de accesibilidad.

b) Implementará conforme a la disponibilidad de recursos financieros, las herramientas y recursos de carácter tecnológico, infraestructura, logísticos, técnicos y humanos, suficientes para la operación de todos los canales, de acuerdo con la demanda de la entidad.

c) Publicará la información en formatos accesibles que faciliten su utilización y reutilización.

d) Adoptará estrategias de interactividad del ciudadano a través del sitio web de la entidad en plataformas como Facebook, Twitter, entre otras.

e) Actualizará la herramienta de gestión de preguntas frecuentes en lenguaje claro, que sirva como insumo para la prestación del servicio a través de los diferentes canales.

CLARIDAD EN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta, mediante la promoción de un lenguaje claro tiene como propósito mejorar su comunicación con la ciudadanía, lo cual implica facilitar la comprensión de la información que se le brinda. El lenguaje claro debe garantizar la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites. Por lo anterior:

e) Establecerá mecanismos de medición y mejoramiento de los ciclos de servicio.

f) Articulará acciones interinstitucionales para el mejoramiento de los canales de servicio a los ciudadanos.

Con la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, se espera dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El cumplimiento de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, será objeto de seguimiento y evaluación para aplicar las acciones correctivas o de mejora a que haya lugar, tanto por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, como por la oficina asesora de control interno o quien haga sus veces.

	Nombre	Cargo	Firma
Aprobó	Diego López Ortega	Gerente	
Revisó	Rafael Del Toro Guzmán	Jefe de Control Interno	
Elaboró	Viviana Herrera Castillo	Área Planeación y Operaciones	
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.			