

Valledupar, Enero 29 de 2024

Oficio SIVA S.A.S -OCI N° 012 - 2024

Doctora:
KATRIZZA MORELLI AROCA
Gerente
Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, CON CORTE 30 DE DICIEMBRE DE LA VIGENCIA 2023.

Cordial saludo;

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de planeación y Gestión MIPG, en la dimensión Direccionamiento estratégico y Política de planeación institucional, lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir actos de corrupción. A la Oficina de Control Interno le corresponde la verificación de la elaboración, publicación y el seguimiento al cumplimiento de las acciones por cada componente, la cual debe realizarse (tres) 3 veces al año, con corte al 30 de Abril, 30 de agosto y 30 de diciembre respectivamente.

Por lo anterior se presenta el tercer informe de avance de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte 30 de Diciembre de la vigencia 2023, el cual debe ser publicado en la página web de SIVA en el link de Transparencia y acceso a la información, Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano <https://siva.gov.co/planes-institucionales/#244-298-2022>

Anexo: 7 folios

Atentamente;

ORIGINAL FIRMADO
MARIA ANGELICA GONZALEZ OÑATE
Jefe de Oficina Control Interno
Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA SAS



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2023
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Entidad: SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTES DE VALLEDUPAR SIVA SAS
 Vigencia: 2023
 Fecha de publicación: 30 de ENERO de 2024
 Componente: Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	Seguimiento III	Porcentaje de avance	Observaciones Control Interno
Política de Administración de Riesgo	1.1	Mantener actualizada la Política de Administración del Riesgo de SIVA S.A.S	Política de Administración del Riesgo actualizada	Política de Administración del Riesgo actualizada. SI/NO	Jefe OCI	Permanente	100%	Se evidencia la Resolución N° 033 del 4 de abril e 2022 por medio de la cual se actualiza la política de administración del riesgo teniendo en cuenta la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del DAFP, versión 5 del 2020, publicado en el link https://siva.gov.co/sistema-de-gestion/#250-259-gestion-del-riesgo
	1.2	Socializar la Política de Administración del Riesgo de SIVA S.A.S a todos los funcionarios y contratistas.	Socialización de la Política.	(No. de funcionarios o contratistas socializados / No. Total de funcionarios y contratistas) * 100 >= 75 %	Jefe OCI	Permanente	100%	La actividad se llevó a cabo el día 14 de agosto
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Mantener actualizado el Mapa de Riesgos de los procesos de la entidad SIVA S.A.S con base en los lineamientos DAFP	Mapa de Riesgos actualizado.	Mapa de Riesgos actualizado SI/NO	Líderes de área Jefe OCI	septiembre	100%	A la fecha se realiza la actualización del mapa de riesgos del periodo que comprende de Octubre- diciembre 2023.
Consulta y Divulgación	3.1	Publicar el Mapa de Riesgos en la página WEB de la entidad.	Mapa de Riesgos publicado.	Mapa de Riesgos publicado. SI/NO link de publicación.	Área Administrativa Gerencia	Enero	100%	Los mapas de riesgo de la entidad se encuentran publicados en la página WEB de la entidad https://siva.gov.co/planes-institucionales/#244-454-2023 .
	3.2	Socializar el Mapa de riesgos con todos los funcionarios y contratistas de SIVA SAS	Socialización del Mapa de Riesgos.	(No. de funcionarios o contratistas socializados / No. Total de funcionarios y contratistas) * 100 >= 80 %	Líderes de área Jefe OCI	Permanente	100%	Los mapas de riesgo de la entidad se contruyen con todos los funcionarios y contratistas de la entidad teniendo en cuenta el modelo de proceso que se tiene implementado.
Monitoreo y revisión	4.1	Seguimiento al Mapa de Riesgo.	3 Seguimientos al Mapa de Riesgos de la entidad dentro de la fechas establecidas.	(No. de seguimientos realizados/No. de seguimientos propuestos) * 100	Líderes de área Jefe OCI	Abril - Agosto - Diciembre	100%	3 seguimientos realizados / 3 seguimientos propuestos (3 / 3 =100%). El primer seguimiento realizado comprendo los meses de enero a marzo 2023. El segundo seguimiento realizado comprende los meses de Mayo a agosto el cual se envió el 8 de septiembre 2023. El tercer seguimiento comprende los meses de octubre a diciembre 2023.
Seguimiento	5.1	Evaluar la gestión del Riesgo en la entidad SIVA S.A.S	Informe de evaluación del Riesgo	Informe realizado. SI/NO	Jefe OCI	Abril - Agosto - Diciembre	100%	Para la vigencia 2023 se realizaron 3 informes correspondientes a corte de abril, septiembre y enero de 2024 los responsables de procesos y planeación enviaron a control interno los mapas de riesgos actualizados y su seguimiento y monitoreo a las acciones establecidas en el plan de acción para mitigar los riesgos. la oficina de control interno verificara la efectividad de los controles y la ejecución de las acciones planificadas en el desarrollo de las auditorias internas programadas en el mes de septiembre a noviembre de la vigencia
Cumplimiento componente 1							100%	

ORIGINAL FIRMADO
 Firma
 Jefe de Control Interno del SIVA S.A.S



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2023

Componente 2: Racionalización de trámites

Entidad: **SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTES DE VALLEDUPAR SIVA SAS**
 Vigencia: **2023**
 Fecha de publicación **30 de ENERO de 2024**
 Componente: **Componente 2: Racionalización de trámites**

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento III	Porcentaje de avance	Observaciones Control Interno
Identificación de Trámites	1.1 Se realizara el inventario de OPAS o trámites propuestos por la Función Pública.	Inventario de OPAS o trámites realizado	Líderes de área Gerencia	Permanente	La entidad tiene inventario de OPAS a la fecha no tenemos trámites que deban ser registrados en el SUIT así mismo se encuentran publicados en la página WEB de la entidad. https://siva.gov.co/tramites-y-opas/	100%	Se evidencia en el link Tramites https://siva.gov.co/tramites-y-opas/ la GUÍA DE OPAS Y TRAMITES SIVA SAS y los OPAS Solicitudes, Consultas, Préstamo, Reprografías y Autenticación de Documentos Asignación de Citas con la Gerencia
	1.2 Realizar el procedimiento para registrar en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), los trámites prioritarios para el ciudadano.	procedimiento Actualizado	Profesional área de planeación y administrativa	Permanente	A la fecha no tenemos trámites que deban ser registrados en el SUIT, sin embargo se encuentran publicados en la página WEB de la entidad los OPAS con el fin de mantener informada a la ciudadanía. https://siva.gov.co/tramites-y-opas/	100%	Se evidencia en el link Tramites https://siva.gov.co/tramites-y-opas/ la GUÍA DE OPAS Y TRAMITES SIVA SAS y los OPAS Solicitudes, Consultas, Préstamo, Reprografías y Autenticación de Documentos Asignación de Citas con la Gerencia
Priorización de trámites	2.1 Optimización de los procesos y procedimientos, para simplificar los trámites a la ciudadanía de conformidad con la normatividad vigente	procedimiento Actualizado	Profesional área de planeación y administrativa	Mensual	Los OPAS se encuentran publicados en la página WEB de la entidad. https://siva.gov.co/tramites-y-opas/ Así mismo se dispuso una asistente virtual que permite atender de manera rápida las peticiones de los usuarios.	50%	Se evidencia en el link Tramites https://siva.gov.co/tramites-y-opas/ la GUÍA DE OPAS Y TRAMITES SIVA SAS. Se recomienda la actualización del manual de procedimientos según los requerimientos de la entrada en operación del Sistema estratégico y los nuevos retos en atención al atención al ciudadano.
Estrategia de Racionalización de trámites	3.1 Capacitación para todo el personal sobre el cumplimiento de sus funciones, tramites y generalidades de la entidad	>= 80% de los funcionarios y/o contratistas capacitados	Profesional área de planeación y administrativa	Febrero	El 83% de los funcionarios y/o contratistas fueron capacitados	100%	Se realizo capacitacion del proceso de operaciones
	3.2 Fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste y revisión del manual de contratación	1 Sensibilización realizada	Jefe oficina Jurídica	marzo	1 sensibilizaciones / 2 sensibilizaciones programadas La capacitacion sobre el manual de contratación fue realiza 17 de marzo de 2023. El 10 de octubre de 2023 se realizo la capacitacion sobre el manual de contratación actualizado.	100%	Se evidencia en el informe de capacitaciones a corte de Abril de 2023 la capacitación realizada el 17 de marzo sobre manual de contratación.

Cumplimiento componente 2

90%

ORIGINAL FIRMADO

Firma
 Jefe de Control Interno del SIVA S.A.S



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2023

Componente 3: Rendición de Cuentas

Entidad:	SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTES DE VALLEDUPAR SIVA SAS
Vigencia:	2023
Fecha de publicación	30 de ENERO de 2024
Componente:	Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente/proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento III	Porcentaje de avance	Observaciones Control Interno	
Información de Calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Diseñar la Estrategia para la rendición de cuentas del SIVA S.A.S en concordancia con los lineamientos del DAFP	Documento con la estrategia para la Rendición de cuentas.	Líderes de Área Gerencia	Anual	La rendición de cuentas que se llevó a cabo el día 11 de mayo. La información fue publicada en la página WEB de la entidad. 	100%	Se evidencia en el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2023 el componente de Rendición de cuentas con acciones planificadas para esta actividad. El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA SAS, llevó a cabo el evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas, que se llevó a cabo el día 11 de mayo de 2023, mediante una transmisión vía streaming, herramienta que le permite a la comunidad conectarse por los diferentes plataformas como son: redes sociales institucionales, página Web, y canal de YouTube. Banner de inscripción en el portal web "Audiencia Pública de Rendición de Cuentas". https://siva.gov.co/convenio-de-cuentas#222-025-vigencia-2023	
	1.2 Publicar Informe de rendición de cuentas en la página WEB de la entidad	Informe de Gestión Rendición de cuentas.	Gerencia Gestión Comunicaciones	Anual	Informe de gestión de la vigencia 2022 se encuentra publicado en la página WEB de la entidad. https://siva.gov.co/informes-de-gestion/	100%	Se publicó el informe de Gestión correspondiente a la vigencia 2022, en la página web de la entidad https://siva.gov.co/informes-de-gestion/ esto con el propósito de garantizar que los ciudadanos interesados pudiesen preparar su participación con tiempo suficiente. Además, se promovió su consulta a través de los canales institucionales de la entidad en el link de rendición de cuentas 2022. Se publicó la guía del ciudadano donde se indica el acceso a la rendición de cuentas https://siva.gov.co/rendicion-de-cuentas#222-025-vigencia-2023	
	1.3 Diseñar piezas comunicativas y divulgar por las diferentes redes sociales de la entidad sobre la gestión y avances del proyecto.	Piezas publicitarias Divulgadas - Comunidad informada.	Gerencia Gestión Comunicaciones	Mensual	Para todas las fechas especiales, eventos y/o actividades de la entidad, se realizaron piezas informativas, tales como: Día de la Madre, Día del Medio Ambiente, Día del Padre, Día del Abogado, Día del Conductor, Día de la Independencia, Día del Ejercito Nacional, Día del Ingeniero, Día del Adulto Mayor.	100%	Se evidencia en informe de comunicaciones alcance de las redes sociales a corte de agosto de 2023. Diseños página web, redes sociales, estrategia SIVA es mi hogar, - Estrategia de antes/durante/ahora, Acompañamiento a socialización de Rutas, estrategia subite al bus con la Gerente. La Gerente mediante un aviso de Conocatoria de fecha 25 de marzo de 2023, en la página web y redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram). Se enviaron las invitaciones a través de los medios internos, como correos de funcionarios, contratistas y grupos de WhatsApp institucionales. Ante el envío de las invitaciones se utilizaron los siguientes medios de comunicación: Medios Directos: Invitación oficial personalizada. Medios escritos: Invitación por correo electrónico, página web, redes sociales de la entidad (Instagram, Facebook, Twitter), publicación en periódicos locales Medios audiovisuales: Atención telefónica. Seguros de Medios Invitados al Evento Rendición de Cuentas RADIO Radio Quilpaquí Cardenal Esteban Romero Calle 14 Esteño Radio Nacional RCN Radio Valledupar Olímpica Esteño) PÁGINAS WEB Portal Entesa Cuarto Poder Primera Línea Primer Plano Redacción Positiva ATL Innovación M Diario del Cesar Portada con El Tiempo) PERIODICOS El Pílon El Heroldo La Calle REVISTAS Revista Gramma Internacional Revista HO (E) TELEVISION Primer Plano de Telecaribe CNC Noticias JM Noticias Caracol Noticias Canal 12 Entréate Valledupar 4	
Diálogo doble vía con la Ciudadanía y sus organizaciones.	2.1 Publicar en la página WEB de la entidad los avances y actividades del proyecto SETPC	Página WEB actualizada.	Gestión de las Comunicaciones	Mensual	Durante todo el año, la página web www.siva.gov.co se actualiza constantemente con boletines, banners, redes sociales y demás acciones de la entidad, como el portafolio de servicios.	100%	Se evidencia en informe de comunicaciones alcance de las redes sociales a corte de agosto de 2023, Diseños página web, estrategia SIVA es mi hogar, - Estrategia de antes/durante/ahora, Acompañamiento a socialización de Rutas, estrategia subite al bus con la Gerente. Boletines de prensa mayo, junio, julio y agosto Diseños para fechas especiales Informe de monitoreo de redes sociales	
	2.2 Publicar en las redes sociales de la entidad todas las actividades y avances del proyecto SETPC.	Redes sociales actualizadas.	Gestión de las Comunicaciones	Mensual	Nuestras redes sociales son actualizadas diariamente, con previa autorización de Gerencia.	100%	Se evidencia informe de redes sociales: Facebook: 30 publicaciones, 131.9 mil impresiones, 1.7 mil interacciones 1.5 mil visitas al perfil, 96 nuevos seguidores netos total 2.288 seguidores Twitter: 43 Tweets, 95 reposts, 33 mil impresiones, 1.300 visitas al perfil, 53 nuevos seguidores y total de seguidores: 8.507 seguidores Instagram 22 publicaciones, 98 historias, 10 reels, 11.2 mil cuentas alcanzadas, 191.425 impresiones, 5.878 visitas al perfil Total de 375 seguidores 8.124 seguidores	
	2.3 Realizar socializaciones permanentes de los avances del proyecto con la comunidad, antes de control y demás inherentes al proyecto SETPC.	Socializaciones permanentes.	Gestión Social Gestión de la Comunicaciones Gerencia Jefe OCI	Trimestral	Las socializaciones del proyecto del SETP a la comunidad, antes de control y demás personas interesadas, son socializadas de manera constante con la comunidad y son dadas a conocer por medio de las redes sociales y medios de comunicación	100%	Se evidencia en informe de comunicaciones alcance de las redes sociales a corte de marzo de 2023, - Acompañamiento a socialización de Rutas, estrategia subite al bus con la Gerente. Acompañamiento a rueda de prensa del Ministro de Transporte . MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN ACOMPANIAMIENTO A ENTREVISTA EN EL PILÓN Acompañamiento a entrevista de la gerente en el bus con periodistas de Itecabre y con la periodista doxy Acompañamiento y cubrimiento de socialización de rutas por parte de la gerente a presidentes de juntas de acción comunal de la comuna uno Reunión con representantes de la población en condición de discapacidad (desayuno con periodistas) - Acompañamiento a la Gerente en Control Político - Asamblea del Cesar - Acompañamiento a la Gerente en Rendición de Cuentas de la Alcaldía - Acompañamiento y cubrimiento periodístico de reuniones con líderes comunitarios - Reunión de Movilidad Sostenible con MiTransporte - Reunión con el equipo social para organizar encuentros con líderes - Reunión para ajustar y evaluar el plan de medios - Grabación de contenido para el Día del Conductor Acompañamiento a la gerente Katherine Arellano en entrevista a medios - Acompañamiento a miembros de Comunicaciones de la Umas para grabación de contenidos para MiTransporte - Acompañamiento a la comunidad y la contratista de la Terminal Sur a la socialización del proyecto en el colegio Andrés Escobar . - Visita a la red de M Faltos - Actualización de cartelera - ESTRATEGIA SIVA ES MI HOGAR (Mensajes motivacionales al equipo SIVA - ANTES/ahORA - CIUDADANOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN: Revista Gramma Internacional M Diario, ATL, Innovación, El Pílon, LA CALLE	
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	Sensibilizar a los funcionarios y contratistas acerca de la importancia de la rendición de cuentas.	1 Sensibilización realizada	Jefe OCI	Anual	Está actividad se tiene programada para el último trimestre del año	100%	SE HIZO ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACION	
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	4.1 Evaluar la rendición de cuentas pública de la vigencia.	1 documento de análisis de la rendición de cuentas. (encuesta)	Gestión Administrativa	Anual	Está actividad se realizó el día 11 de mayo y el informe de la rendición de cuentas fue presentado a la jefe de control interno de la entidad.	100%	La Oficina de Control Interno verificó que se cumplió con los requisitos establecidos en la norma para el desarrollo de esta actividad, así como con la agenda propuesta. En lo que respecta de los compromisos celebrados en esta audiencia y las respuestas de manera oficial a los interrogantes planteados, está a la espera de su adecuado y oportuno cumplimiento. Adicionalmente y con el objeto de recoger la percepción de los asistentes, tanto en aspectos formales como de fondo, la Oficina de Control Interno en su rol de evaluación independiente, aplicó entre los asistentes la encuesta "EVENTO PÚBLICO VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE VALLEDUPAR, SIVA SAS, 2022" la cual fue diligenciada por ciudadanos asistentes y dispuesta en la página web. En el report de la audiencia pública de rendición de cuentas, se basó generar un encuesta de retroalimentación a la ciudadanía, es así como se aplicó la evaluación de la encuesta diseñada para conocer la percepción y valoración del evento, la cual fue respondida por el 100% de los participantes y sus resultados se presentan a continuación: En total se contó con una muestra de N=57 personas encuestadas, que pertenecen a los establos (ciudadanía, grammas, organismos de control, veeduría ciudadana, líderes comunitarios, organizaciones no gubernamentales, otros). Seguidamente, se complementó la investigación a través de la recopilación de información obtenida de manera directa. Dicha información se recopiló a través de encuestas llevadas a cabo de forma virtual y presencial. El 47% de los asistentes son representantes de la academia, mientras que un 25% y 16% de los asistentes se clasifican entre ciudadanía y otros respectivamente. 1. Es una escala de 0 a 5 (siendo 0 muy malo y 5 excelente) ¿Como calificas el evento publico de rendición de cuentas realizada el día de hoy? El 88% de los asistentes dan una calificación de 5 al evento publico de rendición de cuentas https://siva.gov.co/control-interno#174-376-2022-1648038019	
	4.2 Realizar seguimiento y evaluación y generar un (1) informe de la rendición de cuentas pública de la vigencia.	1 Informe de seguimiento y evaluación.			Anual		100%	La Oficina de Control Interno verificó que se cumplió con los requisitos establecidos en la norma para el desarrollo de esta actividad, así como con la agenda propuesta. En lo que respecta de los compromisos celebrados en esta audiencia y las respuestas de manera oficial a los interrogantes planteados, está a la espera de su adecuado y oportuno cumplimiento. Adicionalmente y con el objeto de recoger la percepción de los asistentes, tanto en aspectos formales como de fondo, la Oficina de Control Interno en su rol de evaluación independiente, aplicó entre los asistentes la encuesta "EVENTO PÚBLICO VIRTUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE VALLEDUPAR, SIVA SAS, 2022" la cual fue diligenciada por ciudadanos asistentes y dispuesta en la página web. Se elaboró el INFORME DE SEGUIMIENTO A LA EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022 publicado en el link informe de rendición de cuentas vigencia 2022 https://siva.gov.co/control-interno#174-376-2022-1648038019
	Cumplimiento componente 3						100%	

ORIGINAL FIRMADO
Firma
Jefe de Control Interno del SIVA S.A.S



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2023

Componente 4: Atención al Ciudadano

Entidad: SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTES DE VALLEDUPAR SIVA SAS
 Vigencia: 2023
 Fecha de publicación: 30 de ENERO de 2024

Componente: Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento III	Porcentaje de avance	Observaciones Control Interno
Estructura administrativa y Direcccionamiento Estratégico	1.1 Mantener informada a la ciudadanía a través de la página web de la Entidad sobre los procedimientos, trámites y servicios que presta la entidad.	Entace de trámites y servicios actualizados	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente	La página WEB de la entidad se encuentra actualizada. https://siva.gov.co/tramites-y-opas/	100%	se evidencia en el link Tramites https://siva.gov.co/tramites-y-opas/ la GUÍA DE OPAS Y TRAMITES SIVA SAS se recomienda la actualización del manual de procedimientos según los requerimientos de la entrada en operación del Sistema estratégico y los nuevos retos en atención atención al ciudadano.
	1.2 Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva legal.	Veedurías ciudadanas fortalecidas	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente	La página WEB de la entidad se encuentra actualizada, así mismo se cuenta con una ventanilla única en la entidad para atender cualquier requiriendo inherente al objetivo misional de la empresa.	100%	Se recomienda capacitar y conformar veedurías ciudadanas para vigilar la operación del SEPT y que permita ejercer la participación ciudadana de los usuarios.
	1.3 Difundir los servicios que presta el Sistema Estratégico de Transporte de Valledupar	Portafolio de servicios socializado y publicado en la página web	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente	Portafolio de servicios publicado en la página WEB de la entidad. https://siva.gov.co/wp-admin/admin-ajax.php?juwpfadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd_category_id=169&wpfd_file_id=11968&token=7102e28dd5fcd059e04dac781548bb6&preview=1	100%	se evidencia en el link entidad, portafolio de servicios documento en PDF donde se describen las características y servicios del proyecto SEPTC portafolio de servicios publicado en la página WEB de la entidad https://siva.gov.co/wp-admin/admin-ajax.php?juwpfadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd_category_id=169&wpfd_file_id=11968&token=7102e28dd5fcd059e04dac781548bb6&preview=1
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Implementar instrumentos y herramientas de accesibilidad a la pagina web de la entidad	Pagina web actualizada	Gerencia- Funcionario área infraestructura	Permanente	La página WEB de la entidad se encuentra actualizada	100%	se evidencia en la pagina web la Barra lateral del ayudante de accesibilidad y traductor de señas para la barra de menú principal https://siva.gov.co/ La pagina web de SIVA https://siva.gov.co/ se encuentra actualizada de acuerdo a los lineamientos del MIN TIC frente a la resolución 1519 de 2020 se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos", así como la demás normatividad vigente, en la página web del Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S, con el fin de determinar el estado actual del cumplimiento de la publicación de información de la vigencia 2023. de acuerdo al informe de ITA presentado donde ese certifica que se cuenta con los elementos de usabilidad y accesibilidad exigidos por MIN TIC
	2.2 Implementar protocolos de servicios al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención	Protocolo de atención al ciudadano implementado	Gestión social	Permanente	El protocolo de servicio al ciudadano se encuentra en ejecución por medio de los diferentes canales de atención: página web, sección atención ciudadana PQRS habilitados 24*7, perfiles de redes sociales de la entidad, además de otros canales de atención como lo son el correo de ventanilla única (ventanillaunica@siva.gov.co) y con la atención especial de nuestro asistente virtual MATELDELINA a través de la aplicación de mensajería WhatsApp 3143034175 , la ciudadanía dispone de diversos canales de atención y la entidad cuenta con personal idóneo para garantizar la calidad de la información entregada.	100%	Se evidencia acciones de atención al ciudadano desde la pagina web y redes sociales como la ventanilla única (ventanillaunica@siva.gov.co) y con la atención especial de nuestro asistente virtual MATELDELINA. Se evidencia el modelo de atención al ciudadano publicado en el link de atención al ciudadano el cual describe los canales de Atención, Caracterización de usuarios o grupos de interés, Componentes transversales componentes del modelo de atención Componentes de la ventanilla hacia afuera Política de Atención al Ciudadano: Portafolio de Servicios Modelo de Evaluación y Mejoramiento, Satisfacción ciudadana Componentes de la ventanilla hacia fuera Canales Modelo de Prestación del Servicio https://siva.gov.co/modelo-de-atencion-al-ciudadano/
Talento Humano	3.1 Capacitar a los funcionarios y contratistas en atención incluyente	1capacitación por vigencia	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	diciembre	Capacitación realizada el día 5 de octubre.	100%	se evidencia en el plan de capacitación realizada
	3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano	Una capacitación de servicio al ciudadano	Gestión social	Permanente	Capacitación realizada el día 30 de mayo.	100%	se evidencia en el plan de capacitación
Normativo y procedimental	4.1 Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informe semestral de seguimiento a las PQRS presentado	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente	A la fecha se presentó cuatro informes de PQRS con periodicidad trimestral, se incluyo al mismo la caracterización de los usuarios.	100%	De acuerdo a la información informe del segundo semestre 2023 anterior podemos deducir que durante este semestre hubo una mayor afluencia de PQRS recibidas de (188) a diferencia del semestre pasado que solo fueron (168) dando así una totalidad de 356 PQRS, recibidas durante la vigencia 2023 y enviadas a cada funcionario o entidad pertinente según fuera el caso. De la misma manera, el reporte generado a través de los oficios recibidos, con fecha de corte 29 de diciembre de 2023, de las 188 solicitudes ciudadanas recibidas durante este semestre en la entidad SIVA S.A.S, todas las peticiones ciudadanas se encuentran atendidas de acuerdo a los términos establecidos en la Ley.
	4.2 Optimizar procesos internos para la gestión y atención de las PQR	Procesos de PQR revisados	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente	La oficina jurídica presenta el informe trimestral de pqrs a la oficina de control interno para su revisión y seguimiento. Dentro del informe se realiza un análisis detallado del proceso de PQRS.	100%	De acuerdo a la información informe del segundo semestre 2023 anterior podemos deducir que durante este semestre hubo una mayor afluencia de PQRS recibidas de (188) a diferencia del semestre pasado que solo fueron (168) dando así una totalidad de 356 PQRS, recibidas durante la vigencia 2023 y enviadas a cada funcionario o entidad pertinente según fuera el caso. De la misma manera, el reporte generado a través de los oficios recibidos, con fecha de corte 29 de diciembre de 2023, de las 188 solicitudes ciudadanas recibidas durante este semestre en la entidad SIVA S.A.S, todas las peticiones ciudadanas se encuentran atendidas de acuerdo a los términos establecidos en la Ley.

	4.3	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Campaña sobre atención al ciudadano	Gerencia- Funcionario Gestión social	Permanente	Esta capacitación se realizó el día 30 de mayo.	100%	Se evidencia en las acciones de capacitación la capacitación de atención al ciudadano y de atención de peticiones, quejas y reclamos el 30 de mayo de 2023
	4.4	Cualificar el personal encargado para la atención de quejas y reclamos	Una capacitación	Gestión jurídica y administrativa	Permanente	La entidad cuenta con un área de gestión social cuyos profesionales en psicología, trabajo social y sociología, que están capacitados para la atención del servicio al ciudadano y permanentemente realizan mesas de trabajo con gestión jurídica y planeación estratégica para atender de manera oportuna los requerimientos de la entidad.	100%	Se evidencia en las acciones de capacitación la capacitación de atención al ciudadano y de atención de peticiones, quejas y reclamos el 30 de mayo de 2023
	4.6	Actualizar la carta de trato digno	Carta de trato digno publicado	Gestión jurídica y administrativa	Permanente	Carta de trato digno actualizada y publicada. https://siva.gov.co/carta-trato-digno-a-la-ciudadania/	100%	Se evidencia en el link Carta de trato digno actualizada y publicada. https://siva.gov.co/carta-trato-digno-a-la-ciudadania/
Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Aplicar encuestas de satisfacción a los ciudadanos	Encuesta aplicada.	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente	En las redes sociales de la entidad se vienen realizando de manera periodica encuesta de percepción con el fin de identificar las oportunidades de mejora. Así mismo se tiene una encuesta publicada en la página WEB de la entidad para medir la satisfacción de los ciudadanos.	100%	Se evidencia la publicación en la pagina web la encuesta de participación ciudadana, sobre la gestión de SIVA, en el menú Sala de Prensa https://siva.gov.co/encuesta-01/ Se debe realizar el informe de satisfacción de la percepción para determinar los avances en la satisfacción de los usuarios y que acciones de mejora se implementaran.
	5.2	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Usuarios caracterizados	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente	A la fecha se han presentado cuatro informes de PQRS con periodicidad trimestral así mismo se incluyó al mismo la caracterización de los usuarios.	100%	dentro del informe semestral de PQRS se realiza la caracterización de los ciudadanos: De acuerdo a la información anterior podemos deducir que durante este semestre hubo una mayor afluencia de PQRS recibidas de (188) a diferencia del semestre pasado que solo fueron (168) dando así una totalidad de 356 PQRS, recibidas durante la vigencia 2023 y enviadas a cada funcionario o entidad pertinente según fuera el caso. describe que el 79% (42) de los requerimientos realizados por los usuarios corresponde al género masculino y el 77% (41) es realizado por el género femenino. De acuerdo a la información anterior podemos identificar que el canal con mayor flujo al momento de interponer una PQRS se realiza a través del correo electrónico E-mail con un 51% (95), seguido por la página web, alcanzando el 77% (41) y, por último, por intermedio de la ventanilla presencial con un 9% (16), para un total de 188 PQRS. anterior los resultados reflejan que el 12% (23) son PQRS proveniente de organizaciones y seguido el 3% (5) de Juntas de Acción Comunal y por último un 1% (1) correspondiente a PQRS de Entes de control.
	5.3	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Informe de seguimiento	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente	En las redes sociales y en la página web de la entidad se vienen realizando de manera periodica encuestas de percepción con el fin de identificar las oportunidades de mejora.	100%	Se evidencia la publicación en la pagina web la encuesta de participación ciudadana, sobre la gestión de SIVA, en el menú Sala de Prensa https://siva.gov.co/encuesta-01/ Se debe realizar el informe de satisfacción de la percepción para determinar los avances en la satisfacción de los usuarios y que acciones de mejora se implementaran.
	5.4	Implementar acciones de mejora de acuerdo a los resultados de las evaluaciones aplicadas	Plan de mejoramiento aplicado	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente	El plan de mejoramiento resultante de las auditorías internas realizadas al Sistema Integrado de Gestión en la Vigencia 2022, de lo que resultó un total de seis (06) No conformidades, de las cuales se encuentran cero (0) en ejecución y se reportaron seis (06) cerradas para un porcentaje de eficacia del 100% total. Consolidada esta información y promediando los resultados de las acciones que fueron cerradas por el número total de acciones formuladas vencidas, a 15 de diciembre de 2023, el Plan de Mejoramiento por procesos de vigente presenta un avance del 100% en las metas vencidas por Procesos.	100%	Informe de seguimiento plan de mejoramiento por procesos diciembre de 2023 Se concluye que del plan de mejoramiento resultante de las auditorías internas realizadas al Sistema Integrado de Gestión en la Vigencia 2022, de lo que resultó un total de seis (06) No conformidades, de las cuales se encuentran cero (0) en ejecución y se reportaron seis (06) cerradas para un porcentaje de eficacia del 100% total. Consolidada esta información y promediando los resultados de las acciones que fueron cerradas por el número total de acciones formuladas vencidas, a 15 de diciembre de 2023, el Plan de Mejoramiento por procesos de vigente presenta un avance del 100% en las metas vencidas por Procesos.
Cumplimiento componente 4							100%	

ORIGINAL FIRMADO

Firma

Jefe de Control Interno del SIVA S.A.S



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2023

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Entidad:	SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTES DE VALLEDUPAR SIVA SAS
Vigencia:	2023
Fecha de publicación:	30 de ENERO de 2024
Componente:	Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Seguimiento III	Porcentaje de avance	Observaciones Control Interno
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Elaborar boletines de prensa sobre la gestión institucional realizada por las diferentes áreas de la Entidad.	Boletines de prensa	6 boletines de prensa publicados	Gerencia Gestión de comunicaciones	Permanente	Se redactaron y enviaron a medios 2 en enero, 4 en febrero, 5 en marzo, 4 en abril, 4 en mayo, 2 en junio, 1 en julio, 3 en agosto, 4 en septiembre, 1 en noviembre.	100%	Se evidencia en informe de comunicaciones alcance de las redes sociales a corte de agosto de 2023. Diseño página web. Estrategia SIVA es en hogar. • Estrategia de antes/durante/después. Acompañamiento a socialización de Rutax. estrategia sube al bus con la Gerente. Boletines de prensa mayo, junio, julio y agosto Diseño para fechas especiales Informe de monitoreo de redes sociales Se evidencia link de sala de prensa https://siva.gov.co/boletines-de-prensa/ https://siva.gov.co/videos-sala-de-prensa/ https://siva.gov.co/cuestiona-01/
	1.2 Actualizar la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	Enlace de transparencia y acceso a la información del sitio web del SIVA S.A.S con la información, actualizada	Total de publicaciones requeridas por la normativa vigente	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente	Enlace de transparencia https://siva.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/ Información en permanente actualización.	100%	La página web de siva https://siva.gov.co/ se encuentra actualizada de acuerdo a los lineamientos del MIN TIC frente a la resolución 1519 de 2020 se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos, así como la demás normatividad vigente, en la página web del Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S link de transparencia y acceso a la información https://siva.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/
	1.3 Identificar información de la entidad adicional a la mínima requerida por la normatividad de interés para los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	Valoración de la información requerida y publicación de la que haya lugar	# de Información adicional publicadas/# de publicaciones adicionales identificadas	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente	La entidad publica en la página WEB información de interés general para la comunidad permanentemente.	100%	Se evidencia en link sala de prensa la publicación de los boletines de prensa sobre https://siva.gov.co/boletines-de-prensa/
	1.4 Asegurar el registro de los contratos del SIVA S.A.S en el SECOF	100% de los contratos registrados en el SECOF	# de contratos publicados / # contratos celebrados	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente	Durante la vigencia 2023 (Mayo-Agosto) se han celebrado 30 contratos los cuales se encuentran registrados y/o publicados en el SECOF	100%	La oficina de control interno realizara el informe de seguimiento a la publicación de los contratos en el SECOF II, verificándola observación preliminar que la contraloría municipal en e informe de gestión financiera vigencia 2022
	1.5 Asegurar el registro de la contratación del SIVA S.A.S en el aplicativo del SIA OBSERVA.	100% de los contratos registrados en el SIA OBSERVA	# de contratos publicados / # contratos celebrados	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación - Gestión Jurídica	Permanente	Durante la vigencia 2023 (Mayo-Agosto) se han celebrado 30 contratos los cuales se encuentran registrados y/o publicados en el SIA OBSERVA	100%	La oficina de control interno realizara el informe de seguimiento a la publicación de los contratos en SIA OBSERVA verificándola observación preliminar que la contraloría municipal en e informe de gestión financiera vigencia 2022
	1.6 Implementar el enlace de los datos abiertos publicados en datos.gov.co	2 actualizaciones	2 actualizaciones	Gerencia- Funcionario administrativa - Gestión TICS y planeación	Semestral	Actualizaciones realizadas. https://siva.gov.co/seccion-de-datos-abiertos/	100%	https://siva.gov.co/seccion-de-datos-abiertos/
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Formulario en línea para la recepción de PQRSD de acuerdo con los lineamientos establecidos.	Formulario implementado	1 formulario implementado	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente	Formulario implementado https://siva.gov.co/pqrsd/	100%	Se evidencia link en el menú de atención al ciudadano la publicación del formulario de PQRSD Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias https://siva.gov.co/pqrsd/ se evidencia la Planilla de registro y seguimiento PQRS por vigencias
	2.2 Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública	Informe de revisión a estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública	Informe de PQRS	Gestión Jurídica	Trimestral	Se realizaron 4 informes trimestrales de PQRS	100%	Dentro del informe semestral de PQRS se realiza la caracterización de los ciudadanos. De acuerdo a la información anterior podemos deducir que durante este semestre hubo una mayor atención de PQRSD recibidos de 180 a diferencia del semestre pasado que solo fueron 158 dando así una totalidad de 336 PQRSD, recibidas durante la vigencia 2023 y enviadas a cada funcionario o entidad pertinente según fuera el caso. Respecto que el 79% (47) de los requerimientos realizados por los usuarios corresponde el género masculino y el 77% (41) es realizado por el género femenino De acuerdo a la información anterior podemos identificar que el canal con mayor flujo al momento de interponer una PQRSD se realiza a través del correo electrónico E-mail con un 51% (95), seguido por la página web, alcanzando el 77% (41), por último, por intermedio de la ventanilla presencial con un 9% (16), para un total de 188 PQRSD, anterior los resultados reflejan que el 12% (23) son PQRSD proveniente de organizaciones y seguido el 3% (5) de Juntas de Acción Comunal y por último un 1% (1) correspondiente a PQRSD de Entes de control.
	2.3 Generar informe sobre el estado actual de las denuncias de corrupción recibidas a través del canal dispuesto por la entidad	Informe de denuncias de corrupción	Informe de denuncias de corrupción	Gestión Jurídica	Trimestral	A la fecha No se recibieron informes de denuncias por corrupción	100%	A la fecha del presente seguimiento No se recibieron en la entidad denuncias por corrupción, se presenta informe de seguimiento a actos de corrupción https://siva.gov.co/control-interno/#174-460-2023-167508954
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Actualizar el inventario de activos de información.	Inventario actualizado.	Inventario actualizado.	Gerencia- Funcionario administrativa	Permanente	Se encuentra actualizado el inventario de activos de información	100%	https://siva.gov.co/seccion-de-datos-abiertos/
	3.2 Actualizar el Esquema de publicación de información.	Esquema de publicación actualizado	1 registro de activos de información actualizado	Gerencia- Funcionario administrativa	Permanente	Esquema de publicación actualizado https://www.datos.gov.co/Transporte/ESQUEMA-DE-PUBLICACION-SIVA%20en%20web	100%	https://siva.gov.co/seccion-de-datos-abiertos/
	3.3 Actualizar el Índice de información clasificada y reservada.	Índice de información actualizada	1 índice actualizado	Gerencia- Funcionario administrativa	Permanente	Índice de información actualizada https://www.datos.gov.co/Trabajo/INDICE-DE-INFORMACION-CLASIFICADA-Y-RESERVADA-SIVA/668e-b1vx	100%	https://siva.gov.co/seccion-de-datos-abiertos/
	3.4 Realizar la actualización de TRD de la entidad	TRD actualizadas	TRD actualizadas	Gerencia- Funcionario administrativa	Permanente	Las TRD se encuentran actualizadas, fueron presentadas al archivo departamental para su aprobación pero fueron devueltas.	100%	Actualmente las TRD se encuentran en proceso de convalidación ante el archivo General Departamental, las misma ya tuvieron la primera revisión y se encuentra en curso el proceso de validación respectivo. Publicado en el link https://siva.gov.co/instrumentos-de-gestion-de-la-informacion/#1638766868192-538b9c5-0b4d
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Llevar a cabo una capacitación en Accesibilidad Web a los funcionarios y contratistas de la entidad	Capacitación realizada	Talento Humano	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente	Capacitación realizada el día 5 de octubre.	100%	Se evidencias capacitación realizada
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Elaborar y publicar en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública informes trimestrales de PQRSD.	Informes de PQRSD publicados	Control Interno	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente	Se han publicado 3 informes trimestrales de PQRSD.	100%	Se presentó un informe de PQRS con hericidad trimestral así mismo se incluyó el mismo la caracterización de los usuarios. Mejorando la presentación del informe. En el segundo trimestre de seguimiento de las PQRSD de la vigencia 2023, se puede establecer que todas fueron contestadas dentro del tiempo legal. De las peticiones registradas que requieren respuesta, se le dio respuesta a cincuenta (50) dentro del término y 10 encuentran en trámite. Casos 13 Reclamos aumentaron a 4 No se recibieron denuncias por actos de corrupción y otra situación. No requieren respuesta los comunicados informativos, los agradecimientos por parte de los grupos de valor y las copias de respuesta emitidas por otras entidades. Tratado de 13 MOVIALLE No se presentaron denuncias, ni sugerencias por los grupos de valor. Se evidencia la ventanilla única de PQRSD, sistema de radicación, trámite y seguimiento a las PQRSD entidad de acuerdo a los lineamientos técnicos de MINTIC.
Cumplimiento componente 5							100%	

Componentes	% Cumplimiento
Gestión del Riesgo de Corrupción	100%
Racionalización de trámites	90%
Rendición de Cuentas	100%
Atención al Ciudadano	100%
Transparencia y Acceso a la Información	100%
Cumplimiento Total Matriz 5 componentes	98%