

Valledupar, septiembre 15 de 2023

Oficio N° SIVA S.A.S OCI 076 - 2023

**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 agosto 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.

En cumplimiento del decreto 648 de 2017 en su Rol de seguimiento y evaluación asignado a las Oficinas de Control Interno, ARTÍCULO 2.2.21.4.7. Relación administrativa y estratégica del Jefe de Control Interno o quien haga sus veces. Parágrafo 1º. Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la entidad y al comité de coordinación de control interno y/o comité de auditoría y/o junta directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando éste lo requiera; se presenta el primer informe de avance de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte 30 de agosto de la vigencia 2023, el cual debe ser publicado en la página web de SIVA en el link de control Interno <https://siva.gov.co/control-interno/>, para lo cual se solicita la creación del link correspondiente Informes de seguimiento Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano.

Anexos: Folios 10

**Atentamente,**

**Original firmado**  
**MARIA ANGELICA GONZALEZ OÑATE**  
**Jefe de Oficina Control Interno**  
**Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S**



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: 15 de septiembre de 2023  
 Componente: Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	Seguimiento II	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. SINO	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 <a href="https://siva.gov.co/sistema-de-gestion/#250-259-gestion-del-riesgo">https://siva.gov.co/sistema-de-gestion/#250-259-gestion-del-riesgo</a>
	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	La actividad se llevó a cabo el día 14 de agosto	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 <a href="https://siva.gov.co/sistema-de-gestion/#250-259-gestion-del-riesgo">https://siva.gov.co/sistema-de-gestion/#250-259-gestion-del-riesgo</a>
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 SINO	Líderes de área Jefe OCI	septiembre	Los mapas de riesgo de la entidad se encuentran actualizados con base en los lineamientos de la DAFP.	100%	Se verifico en el link Mapa de riesgo y oportunidades 2023 que se encuentra actualizados los mapas de riesgos de acuerdo a la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del DAFP, versión 5 del 2020. <a href="https://siva.gov.co/sistema-de-gestion/#250-552-2023-1685391366">https://siva.gov.co/sistema-de-gestion/#250-552-2023-1685391366</a>
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. SINO link de publicación.	Área Administrativa Gerencia	Enero	Los mapas de riesgo de la entidad se encuentran publicados en la página WEB de la entidad <a href="https://siva.gov.co/sistema-de-gestion/#250-552-2023-1685391366">https://siva.gov.co/sistema-de-gestion/#250-552-2023-1685391366</a>	100%	Se verifico en el link Mapa de riesgo y oportunidades 2023 que se encuentra actualizados los mapas de riesgos de acuerdo a la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del DAFP, versión 5 del 2020. <a href="https://siva.gov.co/sistema-de-gestion/#250-552-2023-1685391366">https://siva.gov.co/sistema-de-gestion/#250-552-2023-1685391366</a>
	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	Los mapas de riesgo de la entidad se construyen con todos los funcionarios y contratistas de la entidad teniendo en cuenta el modelo de proceso que se tiene implementado.	100%	La oficina de control interno a través de oficio solicito la actualización del mapa de riesgos por procesos, corrupción y de seguridad de la información, el área de planeación a través de correo electrónico e jueves, 2 de marzo de 2023 envió los mapas de riesgos por procesos actualizados en la vigencia 2023.
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	2 / 3 = 66,66 %	66%	Para la vigencia 2023 se realizaron 3 informes correspondientes a corte de abril, septiembre 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 auditorías internas programadas en el mes de septiembre a noviembre de la vigencia
Seguimiento	5.1 Evaluar la gestión del Riesgo en la entidad SIVA S.A.S	Informe de evaluación del Riesgo	Informe realizado. SINO	Jefe OCI	Abril - Agosto - Diciembre		66%	Para la vigencia 2023 se realizaron 3 informes correspondientes a corte de abril, septiembre 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 auditorías internas programadas en el mes de septiembre a noviembre de la vigencia
<b>Cumplimiento componente 1</b>							<b>90%</b>	

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: **15 de septiembre de 2023**  
 Componente: **Componente 2: Racionalización de trámites**

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento II	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. <a href="https://siva.gov.co/tramites-y-opas/">https://siva.gov.co/tramites-y-opas/</a>	100%	Se evidencia en el link Tramites <a href="https://siva.gov.co/tramites-y-opas/">https://siva.gov.co/tramites-y-opas/</a> 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. <a href="https://siva.gov.co/tramites-y-opas/">https://siva.gov.co/tramites-y-opas/</a>	50%	Se evidencia en el link Tramites <a href="https://siva.gov.co/tramites-y-opas/">https://siva.gov.co/tramites-y-opas/</a> 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. <a href="https://siva.gov.co/tramites-y-opas/">https://siva.gov.co/tramites-y-opas/</a> 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 <a href="https://siva.gov.co/tramites-y-opas/">https://siva.gov.co/tramites-y-opas/</a> 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 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	La capacitación se desarrolló a cabo durante el primer semestre de la vigencia el día 17 de marzo.	0%	Se hizo verificación del plan de capacitación 2023 y no se encuentra programada la capacitación de SUIT en la vigencia. Se sugiere actualizar e incluir en el plan de capacitación de la vigencia.
	3.2 Fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste y revisión del manual de contratación	1 Sensibilización realizada	Jefe oficina Jurídica	marzo	La capacitación fue realizada el día 17 de marzo.	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.

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

Cumplimiento componente 2

60%



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2023

Componente 3: Rendición de Cuentas

SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTES DE VALLEDUPAR SIVA SAS

Entidad: 2023
Vigencia: 2023
Fecha de publicación: 15 de septiembre de 2023
Componente: Componente 3: Rendición de Cuentas

Table with 7 columns: Subcomponente/proceso, Actividades, Meta o producto, Responsable, Fecha programada, Seguimiento II, Porcentaje de avance, Observaciones Control Interno. Rows include information on quality and understandable language, and dialog with citizens and organizations.

Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	3.1	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 bimestre del año	0%	No se existe evidencias dentro del plan de capacitación 2022
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, estará atenta a 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 VALLEUPAR, SIVA SAS, 2022" la cual fue diligenciada por ciudadanos asistentes y depositada en la página web. En el espacio de la audiencia pública de rendición de cuentas, se buscó generar un encuentro de reflexión e información con la ciudadanía, es así como se aplicó la evaluación de la encuesta desarrollada 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 1417 personas encuestadas, que pertenecen a los estratos (ciudadanía, grupos, organismos de control, sociedad civil, 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 recibió a través de encuestas llevadas a cabo de forma virtual y presencial. El 47% de los asistentes son representantes de la academia, mientras que en 25% y 16% de los asistentes se clasifican entre ciudadanía y otros respectivamente. 1. Es una escala de 1 a 5 (siendo 1 muy malo y 5 excelente) ¿Cómo calificara el evento público de rendición de cuentas realizada el día de hoy? El 68% de los asistentes dan una calificación de 5 a cinco público de rendición de cuentas <a href="https://siva.gov.co/control-interno/174-376-2022-1646038019">https://siva.gov.co/control-interno/174-376-2022-1646038019</a>
	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, estará atenta a 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 VALLEUPAR, SIVA SAS, 2022" la cual fue diligenciada por ciudadanos asistentes y depositada en la página web. se evidencia 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 <a href="https://siva.gov.co/control-interno/174-376-2022-1646038019">https://siva.gov.co/control-interno/174-376-2022-1646038019</a>
<b>Cumplimiento componente 3</b>							<b>77%</b>	

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



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2023

Componente 4: Atención al Ciudadano

Entidad:	<b>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTES DE VALLEDUPAR SIVA SAS</b>
Vigencia:	<b>2023</b>
Fecha de publicación	<b>15 de septiembre de 2023</b>
Componente:	<b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento I	Porcentaje de avance	Observaciones Control Interno
Estructura administrativa y Direccionamiento 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.	Enlace de trámites y servicios actualizados	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente	La página WEB de la entidad se encuentra actualizada. <a href="https://siva.gov.co/tramites-y-opas/">https://siva.gov.co/tramites-y-opas/</a>	100%	Se evidencia en el link Trámites <a href="https://siva.gov.co/tramites-y-opas/">https://siva.gov.co/tramites-y-opas/</a> 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.	0%	No se evidencia registros de veedurías ciudadanas fortalecidas por parte del área social de SIVA. 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. <a href="https://siva.gov.co/wp-admin/admin-ajax.php?juwpfsadmin=false&amp;action=wpfd&amp;task=file.download&amp;wpfd_category_id=169&amp;wpfd_file_id=11968&amp;token=7102e28d5fcd059e04dac781548bb6&amp;preview=1">https://siva.gov.co/wp-admin/admin-ajax.php?juwpfsadmin=false&amp;action=wpfd&amp;task=file.download&amp;wpfd_category_id=169&amp;wpfd_file_id=11968&amp;token=7102e28d5fcd059e04dac781548bb6&amp;preview=1</a>	100%	se evidencia en el link entidad, portafolio de servicios documento en PDF donde se describen las características y servicios del proyecto SEPTIC portafolio de servicios publicado en la página WEB de la entidad <a href="https://siva.gov.co/wp-admin/admin-ajax.php?juwpfsadmin=false&amp;action=wpfd&amp;task=file.download&amp;wpfd_category_id=169&amp;wpfd_file_id=11968&amp;token=7102e28d5fcd059e04dac781548bb6&amp;preview=1">https://siva.gov.co/wp-admin/admin-ajax.php?juwpfsadmin=false&amp;action=wpfd&amp;task=file.download&amp;wpfd_category_id=169&amp;wpfd_file_id=11968&amp;token=7102e28d5fcd059e04dac781548bb6&amp;preview=1</a>
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Implementar instrumentos y herramientas de accesibilidad a la pagina web de la entidad	Página 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 <a href="https://siva.gov.co/">https://siva.gov.co/</a> La pagina web de SIVA <a href="https://siva.gov.co/">https://siva.gov.co/</a> 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 ( <a href="mailto:ventanillaunica@siva.gov.co">ventanillaunica@siva.gov.co</a> ) y con la atención especial de nuestro asistente virtual MATEDELINA 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 ( <a href="mailto:ventanillaunica@siva.gov.co">ventanillaunica@siva.gov.co</a> ) y con la atención especial de nuestro asistente virtual MATEDELINA. 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 <a href="https://siva.gov.co/modelo-de-atencion-al-ciudadano/">https://siva.gov.co/modelo-de-atencion-al-ciudadano/</a>
Talento Humano	3.1 Capacitar a los funcionarios y contratistas en atención incluyente	1capacitación por vigencia	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	diciembre	Se encuentra programada para el segundo semestre.	0%	se evidencia en el plan de capacitación programada para el mes de Agosto de 2023
	3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano	Una capacitación de servicio al ciudadano	Gestión social	Permanente	Se encuentra programada para el segundo semestre.	0%	se evidencia en el plan de capacitación programada para el mes de Septiembre de 2023

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 un informe de PQRS con periódica trimestral así mismo se incluyo al mismo la caracterización de los usuarios..	70%	En el segundo trimestre evaluado se recibieron 50 solicitudes ciudadanas recibidas durante este trimestre en la entidad SIVA S.A.S, se encuentran 40 peticiones ciudadanas solucionadas, es decir, el 80%, atendidas y el 20% que equivale a 10 se encuentran en trámite dentro de los términos establecidos en la Ley para un total de cincuenta (50) P.Q.R.S.D. Una vez analizada la información, se observa que para el periodo evaluado disminuyó el número de peticiones con relación al seguimiento del primer trimestre de 2023, en el cual se recibieron un total de ciento dieciséis (116) P.Q.R.S.D recibidas durante este Primer trimestre, con una diferencia de sesenta y seis (66) peticiones. De las cincuenta (50) P.Q.R.S.D. recibidas durante este Segundo Trimestre en la entidad SIVA S.A.S, se han atendido 40 solicitudes que corresponden al 80%, quedando en trámite el 20% restante, que equivale a diez (10) P.Q.R.S.D, hace parte de este informe y que ilustra de manera detallada, esta información corresponde a la entregada en el informe de PQRS de la Oficina Jurídica a corte de 30 de junio de 2023. De acuerdo a la información anterior podemos deducir que el mes con mayor recepción de P.Q.R.S.D., durante este segundo trimestre fue el mes junio con 21 P.Q.R.S.D., es decir el 42%, seguido de Abril con una participación del 38% que corresponde a 19 P.Q.R.S.D., del total recibidas, y por último el mes de mayo con un porcentaje de 20% correspondiente a 10 P.Q.R.S.D., obteniendo así una totalidad de 50 P.Q.R.S.D., recibidas y enviadas a cada funcionario o entidad pertinente según fuera el caso.
	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 parís a la oficina de control interno para su revisión y seguimiento. Dentro del informe se realiza un análisis detallado del proceso de PQRS.	30%	S presentó un informe de PQRS con periódica trimestral así mismo se incluyo al mismo la caracterización de los usuarios.. Mejorando la presentación del informe, se realizaron las siguientes recomendaciones : Realizar el seguimiento al trámite y respuesta de fondo de las quejas de los usuarios que son tratadas a MOVIVALLE, por tanto SIVA es el responsable de la operación del sistema y las quejas son interpuestas a esta entidad directamente. Se debe Actualizar la política de atención al ciudadano incluyendo los cambios, avances y retos en el proceso de atención al ciudadano realizados en la entidad.
	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	Desde la oficina Asesora Jurídica se lidera el proceso de atención de quejas y reclamos en compañía de todos los líderes de área según sea la necesidad del usuario, así mismo dado el inicio de la operación gradual del sistema, se activó un asistente virtual para atender de manera inmediata requerimientos, observaciones y solicitudes de la comunidad. Se realizó capacitación 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
	4.6	Actualizar la carta de trato digno	Carta de trato digno publicado	Gestión jurídica y administrativa	Permanente	Carta de trato digno actualizada y publicada. <a href="https://siva.gov.co/carta-trato-digno-a-la-ciudadania/">https://siva.gov.co/carta-trato-digno-a-la-ciudadania/</a>	100%	se evidencia en el link Carta de trato digno actualizada y publicada. <a href="https://siva.gov.co/carta-trato-digno-a-la-ciudadania/">https://siva.gov.co/carta-trato-digno-a-la-ciudadania/</a>
	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 periódica 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 ciudadano.	50%	Se evidencia la publicación en la pagina web la encuesta de participación ciudadana, sobre la gestión de SIVA, en el menú Sala de Prensa <a href="https://siva.gov.co/encuesta-01/">https://siva.gov.co/encuesta-01/</a> 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 dos informe de PQRS con periódica trimestral así mismo se incluyo al mismo la caracterización de los usuarios.	70%	S presentó un informe de PQRS con periódica trimestral así mismo se incluyo al mismo la caracterización de los usuarios.. Mejorando la presentación del informe, . En el segundo trimestre de seguimiento de las PQRS de la vigencia 2023, se puede establecer que todas fueron contestadas dentro del término legal. De las peticiones registradas que requieren respuesta, se le dio respuesta a cincuenta (50) dentro del término y 10 encuentran en trámite. Quejas 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. Traslado de 13 MOVIVALLE No se presentaron denuncias, ni sugerencias por los grupos de valor. Se evidencia la ventanilla única de PQRS: sistema de radicación, trámite y seguimiento a las PQRS entidad de acuerdo a los lineamientos técnicos de MINTIC.	

Relacionamiento con el Ciudadano	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 de la entidad se vienen realizando de manera periódica encuesta de percepción con el fin de identificar las oportunidades de mejora. Se realizó 1 informe semestral.	50%	Se evidencia la publicación en la pagina web la encuesta de participación ciudadana, sobre la gestión de SIVA , en el menú Sala de Prensa <a href="https://siva.gov.co/encuesta-01/">https://siva.gov.co/encuesta-01/</a> . 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	A la fecha nos encontramos implementando acciones de mejora tendientes a subsanar los hallazgos y observaciones que arrojó la auditoría interna. El plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría Municipal fue atendido en su totalidad y a la fecha ya se envió el primer seguimiento al ente de control interno que contó con el visto bueno de la jefe de control interno de la entidad.	50%	A la fecha se han presentado los avances del plan de mejoramiento por procesos de la auditoría interna, el informe final de auditoría de gestión y financiera de la vigencia 2022, durante el desarrollo de la presente auditoría se presentaron cinco (5) hallazgos de tipo administrativo y tres (3) beneficio de auditorías Para el presente seguimiento se encuentra que el plan de mejoramiento presenta un avance del 40% de las actividades planificadas para subsanar los hallazgos, estas acciones se ejecutaron según el plan de mejoramiento suscrito, y las evidencias enviadas por la gerencia. Recomendamos que se tomen las acciones pertinentes para implementación de las acciones propuestas para el cierre fiscal y financiero, el seguimiento permanente a la Publicación oportuna de la gestión contractual en la Plataforma SECOF II, y la aprobación e implementación de la planta de personal, ya que estos hallazgos son reiterativos en informes y vigencias anteriores. Se recomienda mejorar la descripción de los avances y evidencias necesarias que permitan darle cierre y cumplimiento al respectivo plan de mejoramiento para el próximo informe de diciembre de la vigencia.
Cumplimiento componente 4							64%	

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	15 de septiembre de 2023
Componente:	Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Seguimiento II	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		100%	Se evidencia en informe de comunicaciones avance de las redes sociales a corte de agosto de 2023. Diseños página web, estrategia SIVA en mi hogar, Estrategia de antes/durante/después, Acompañamiento a socialización de Rutas, estrategia subite si bus con la Gerente. Boletines de prensa mayo, junio, julio y agosto Diseños para fechas especiales Informe de morbilidad de redes sociales se evidencia link de sala de prensa <a href="https://siva.gov.co/boletines-de-prensa/">https://siva.gov.co/boletines-de-prensa/</a> <a href="https://siva.gov.co/videos-sala-de-prensa/">https://siva.gov.co/videos-sala-de-prensa/</a> <a href="https://siva.gov.co/encuesta-01/">https://siva.gov.co/encuesta-01/</a>
	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 <a href="https://siva.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/">https://siva.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/</a> Información en permanente actualización.	100%	La página web de siva <a href="https://siva.gov.co/">https://siva.gov.co/</a> 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 <a href="https://siva.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/">https://siva.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/</a>
	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 publicada/# 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 <a href="https://siva.gov.co/boletines-de-prensa/">https://siva.gov.co/boletines-de-prensa/</a>
	1.4 Asegurar el registro de los contratos del SIVA S.A.S en el SECOP	100% de los contratos registrados en el SECOP	# 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 SIA OBSERVA.	80%	La oficina de control interno realizara el informe de seguimiento a la publicación de los contratos en el SECOP II, verificandola 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.	80%	La oficina de control interno realizara el informe de seguimiento a la publicación de los contratos en SIA OBSERVA verificandola 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	La actividad se reprogramó para el último trimestre del año	0%	No se evidencias avances
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Formulario en línea para la recepción de PQRS de acuerdo con los lineamientos establecidos.	Formulario implementado	1 formulario implementado	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente	Formulario implementado <a href="https://siva.gov.co/pqrsd/">https://siva.gov.co/pqrsd/</a>	100%	Se evidencia link en el menú de atención al ciudadano la publicación del formulario de PQRSD Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias <a href="https://siva.gov.co/pqrsd/">https://siva.gov.co/pqrsd/</a> 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	A la fecha del presente seguimiento se realizó 2 informe de PQRS	70%	Se presentó un informe de PQRS con periodicidad 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 PQRS de la vigencia 2023, se puede establecer que todas fueron contestadas dentro del término legal. De las peticiones registradas que requieren respuesta, se le dio respuesta a cincuenta (50) dentro del término y 10 encuentran en trámite. Quejas 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. Traslado de 13 MOVIVALLE 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 MIN TIC.
	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 del presente seguimiento No se recibieron en la entidad denuncias por corrupción	100%	A la fecha del presente seguimiento No se recibieron en la entidad denuncias por corrupción, se presentó informe de seguimiento a actos de corrupción <a href="https://siva.gov.co/control-interno/#174-460-2023-1675088954">https://siva.gov.co/control-interno/#174-460-2023-1675088954</a>
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 en proceso de actualización	0%	No se evidencias avances
	3.2 Actualizar el Esquema de publicación de información.	Esquema de publicación actualizado	1 registro de activos de información actualizado	Gerencia- Funcionario administrativa	Permanente	Se encuentra en proceso de actualización	0%	No se evidencias avances
	3.3 Actualizar el Índice de información clasificada y reservada.	Índice de Información actualizada	1 índice actualizado	Gerencia- Funcionario administrativa	Permanente	Se encuentra en proceso de actualización	0%	No se evidencias avances
	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, nos encontramos en la planificación de la respuesta.	80%	Actualmente las TRD se encuentran en proceso de consolidación 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 <a href="https://siva.gov.co/instrumentos-de-gestion-de-la-informacion/#1658765868192-538bd9c5-0bd4">https://siva.gov.co/instrumentos-de-gestion-de-la-informacion/#1658765868192-538bd9c5-0bd4</a>
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	Se encuentra programada para el segundo semestre	0%	No se evidencias avances

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 PQRS.	Informes de PQRS publicados	Control Interno	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente	<a href="https://siva.gov.co/control-interno/#174-186-informes-pqrs">https://siva.gov.co/control-interno/#174-186-informes-pqrs</a>	70%	<p>Se presentó un informe de PQRS con hericidad trimestral así mismo se incluyó al mismo la caracterización de los usuarios. Mejorando la presentación del informe. .</p> <p>En el segundo trimestre de seguimiento de las PQRS de la vigencia 2023, se puede establecer que todas fueron contestadas dentro del término legal.</p> <p>De las peticiones registradas que requieren respuesta, se le dio respuesta a cincuenta (50) dentro del término y 10 encuentran en trámite.</p> <p>Quejas 13 Reclamos aumentaron a 4</p> <p>No se recibieron denuncias por actos de corrupción y otra situación.</p> <p>No requieren respuesta los comunicados informativos, los agradecimientos por parte de los grupos de valor y las copias de respuesta emitidas por otras entidades.</p> <p>Tratado de 13 MOVIVALLE</p> <p>No se presentaron denuncias, ni sugerencias por los grupos de valor.</p> <p>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.</p>
<b>Cumplimiento componente 5</b>								<b>59%</b>	

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

<b>Componentes</b>	<b>% Cumplimiento</b>
Gestión del Riesgo de Corrupción	90%
Racionalización de trámites	60%
Rendición de Cuentas	77%
Atención al Ciudadano	64%
Transparencia y Acceso a la Información	59%
<b>Cumplimiento Total Matriz 5 componentes</b>	<b>70%</b>