

Valledupar, Enero 27 de 2025



Oficio SIVA SAS - OCI N° 003 de 2025

Doctor:
JAIME ANDRES GONZALEZ MEJIA
Gerente
Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA SAS

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, CON CORTE 30 DE DICIEMBRE DE LA VIGENCIA 2024.

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 veces al año, con corte al 30 de Abril, 30 de agosto y 30 de diciembre respectivamente.

En virtud de lo anterior presenta el Informe avance de las acciones ejecutadas por cada componente a corte de 30 de diciembre de 2024, 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/#244-298-2024> que se detalla a continuación:

- Gestión del Riesgo y mapa de riesgos
- Racionalización de trámites
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Rendición de Cuentas.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- Iniciativas adicionales.

Anexos. 5 folios.

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 2024

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción



Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO III CORTE 30 DE DICIEMBRE DE 2024	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACION 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	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	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	Se encuentra programa una capacitación sobre administración del riesgos guía de la DAFP	100%	Dentro del plan anual de auditorías internas vigencia 2024 se realiza la capacitación sobre guía de administración de riesgos. Se recomienda realizar las capacitación en administración de riesgos para fortalecer este componente
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	SI Los Mapas de riesgo de la entidad se encuentran actualizados. https://siva.gov.co/sistema-de-gestion/#250-764-2024-1706623313	100%	Se verifico en el link Mapa de riesgo y oportunidades 2024 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. https://siva.gov.co/sistema-de-gestion/#250-260-mapa-de-riesgo-y-oportunidades
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	https://siva.gov.co/sistema-de-gestion/#250-764-2024-1706623313	100%	Se verifico en el link Mapa de riesgo y oportunidades 2024 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. https://siva.gov.co/sistema-de-gestion/#250-260-mapa-de-riesgo-y-oportunidades
	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 contruyen con todos los funcionarios y contratistas de la entidad teniendo en cuenta el modelo de proceso que se tiene implementado, así mismo cada líder de área se encarga de relizar su respectivo seguimiento con apoyo de su equipo de trabajo lo que permite tener socializaciones periódicas.	100%	se evidencia la actualización y revisión de los mapas de riesgos y la efectividad de los controles https://siva.gov.co/sistema-de-gestion/#250-764-2024-1706623313
Monitoreo y revisión	4.1 Seguimiento al Mapa de Riesgo.	3 Seguímentos al Mapa de Riesgos de la entidad dentro de la fechas establecidas.	(No. de seguímentos realizados/No. de seguímentos propuestos) * 100	Líderes de área Jefe OCI	Abril - Agosto - Diciembre	100%	100%	La oficina de control interno presento el informe de seguimiento a afectividad de los riesgos en el ms de mayo, agosto y diciembre de 2024 https://siva.gov.co/control-interno/#174-831-2024-1716382364
Seguímento	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	la matriz de seguímento a corte de Agosto de 2024 cuenta con 51 riesgos identificados, de los cuales 28 a riesgos de gestión, 13 a riesgos de corrupción y 10 de seguridad de la información distribuidos como el cuadro anterior. Observamos que de las ciento treinta y un (131) acciones establecidas en todos los planes de manejo de riesgos de los mapas de riesgos de los procesos se encuentran ejecutadas cuarenta y cuatro (44) que representan el 34% se encuentran cumplidas en su porcentaje proyectado, ochenta y siete (87) acciones se encuentran en proceso teniendo en cuenta que se ha iniciado las acciones finalizan en diciembre.	100%	La oficina de control interno presento el informe de seguimiento a afectividad de los riesgos en el ms de mayo, se encuentra en proceso el informe a corte de septiembre de 2024 https://siva.gov.co/control-interno/#174-831-2024-1716382364
Cumplimiento componente 1							100%	



Componente 2: Racionalización de trámites

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO III CORTE 30 DE DICIEMBRE DE 2024	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACION 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	Lideres de área Gerencia	Permanente	La entidad tiene inventario de OPAS a la fecha no tenemos trámites que deban ser registrados en el SUIIT 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 (SUIIT), 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 SUIIT 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 cortas de los usuarios del sistema.	100%	se realizo la actualización del manual de procedimientos, caracterizaciones, procedimientos y formatos, se presentaron a comité de gestión y desempeño y se aprobaron mediante RESOLUCION No. (17 de junio de 2024) "Por medio de la cual se actualiza el Manual procesos y procedimientos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG del Sistema Integrado De Transporte De Valledupar – SIVA S.A.S."
Estrategia de Racionalización de trámites	3.1 Capacitación para todo el personal sobre el cumplimiento de sus funciones, tramites y generalidades de la entidad	Una Capacitación	Profesional área de planeación y administrativa	Primer semestre	La capacitación se encuentra programada en el PIC de la entidad.	100%	El 2 de abril se realizó la capacitación de Inducción y reintroducción, donde se contextualizó a los funcionarios y contratistas sobre las actividades que realiza la entidad, sus procesos y demás labores dentro de la empresa.
	3.2 Fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste y revisión del manual de contratación	1 Sensibilización realizada	Jefe oficina Jurídica	Primer semestre	El Manual de contratación se encuentra actualizado. La capacitación y sensibilización se realizó el 25 de junio con los funcionarios y contratistas de la entidad.	100%	se evidencia publicado el manual de contratación e inventoria https://siva.gov.co/manual-de-contratacion-e-intentoria/
Cumplimiento componente 2						100%	

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente/proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO III CORTE 30 DE DICIEMBRE DE 2024	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACION 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	<p>La Rendición de Cuentas se llevo a cabo el día 28 de junio de 2024. Se realizó una estrategia entre las áreas correspondientes para ejecutar con éxito esta presentación. Toda la información al respecto fue publicada en la pagina web. https://siva.gov.co/rendicion-de-cuentas/#</p> 	100%	<p>La gerencia realizo la audiencia publica de rendicion de cuentas el día 28 de junio de 2024</p> <p>Informe De Rendición De Cuentas 2023 Presentación Rendición De Cuentas Vigencia 2023 Estado Financiero- Rendición De Cuentas 2023 Programación Audiencia Publica Participativa Rendición De Cuentas Siva 2023 formato De Inscripción De Propuestas Encuesta De Satisfacción Rc 2023 Guía Para Los Ciudadanos 2023 Cronograma Rendición De Cuentas 2023 https://siva.gov.co/rendicion-de-cuentas/#232-833-vigencia-2023</p>
	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	<p>El informe de la Rendición de Cuentas de la vigencia 2023 se encuentra publicado en la página web de la entidad. https://siva.gov.co/rendicion-de-cuentas/#</p>	100%	<p>La gerencia realizo la audiencia publica de rendicion de cuentas el día 28 de junio de 2024</p> <p>Informe De Rendición De Cuentas 2023 Presentación Rendición De Cuentas Vigencia 2023 Estado Financiero- Rendición De Cuentas 2023 Programación Audiencia Publica Participativa Rendición De Cuentas Siva 2023 formato De Inscripción De Propuestas Encuesta De Satisfacción Rc 2023 Guía Para Los Ciudadanos 2023 Cronograma Rendición De Cuentas 2023 https://siva.gov.co/rendicion-de-cuentas/#232-833-vigencia-2023</p>
	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	<p>Para todas las fechas especiales, eventos y/o actividades de la entidad, se realizaron piezas informativas, tales como: Cumpleaños de Valledupar, Día del Periodista, Día de la Madre, Día de la Familia, Día del Maestro, Día de la Afrocolombianidad, Día del Medio Ambiente, Día del Servidor Público, Día del Padre, Día del Abogado. Asimismo, se diseñaron piezas para proyectos con su antes/lahora, ¿sabías qué? y horarios de atención, encuestas, rutas, capacitaciones, folletos, volantes, troqueles, portaremos, plegables, avisos e invitaciones a socializaciones</p>	100%	<p>Se evidencia en la pagina web de la entidad publicaciones actualizadas de rutas, canales de atención, actividades con la comunidad, boletines de prensa y demás acciones seactualizó el plan y estrategia de comunicaciones para llevar una planificación de las actividades de comunicación y la respectiva seguimiento</p>
Dialogo doble via con la Ciudadania 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	<p>Durante este periodo, la página web www.siva.gov.co se actualizó con boletines, banners, redes sociales y demás acciones de la entidad.</p>	100%	<p>Se evidencia en la pagina web de la entidad publicaciones actualizadas de rutas, canales de atención, actividades con la comunidad, boletines de prensa y demás acciones se actualizó el plan y estrategia de comunicaciones para llevar una planificación de las actividades de comunicación y la respectiva seguimiento</p>
	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	<p>Nuestras redes sociales son actualizadas diariamente, con previa autorización de Gerencia. Contamos con cinco redes: Twitter, Instagram, Facebook, Tiktok y Thrends.</p>	100%	<p>se evidencia las red sociales Facebook, https://www.facebook.com/sivavalledupar/; YouTube @setpcvalledupar7146, Twitter https://twitter.com/SETPCvalledupar Instagram https://www.instagram.com/setpcvalledupar/</p> <p>se actualizó el plan y estrategia de comunicaciones para llevar una planificación de las actividades de comunicación y la respectiva seguimiento</p>
	2.3	Realizar socializaciones permanentes de los avances del proyecto con la comunidad, entes de control y demás inherentes al proyecto SETPC.	Socializaciones permanentes.	Gestión Social Gestión de la Comunicaciones Gerencia Jefe OCI	Trimestral	<p>Las socializaciones del proyecto del SETP y sus componentes, son realizadas de manera constante con la comunidad y son dadas a conocer por medio de las redes sociales y medios de comunicación, así como en charlas y trabajo de campo por parte de las áreas de Gestión Social y Comunicaciones.</p> 	100%	<p>Se evidencia acciones realizadas por parte de comunicaciones para la implementación de los paraderos en los diferentes puntos de la ciudad. Capacitación sobre atención al cliente el 16 de junio con el SENA Taller sobre cuidado medio ambiente socialización con instituciones educativas sobre el uso de paraderos socialización con empresas publicas y privadas sobre el uso de los paraderos</p>

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.	Un Comunicado	Gestión Administrativa	Anual	<p>Las sensibilizaciones fueron realizadas a través del grupo de WhatsApp y por medio de folletos informativos</p> 	100%	Se evidencia la socialización de la audiencia pública de rendición de cuentas en las redes sociales y página web, que es la rendición de cuentas, importancia, características y funciones https://siva.gov.co/rendicion-de-cuentas#232-833-vigencia-2023
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	Se encuentra publicado en la página web de la entidad. https://siva.gov.co/rendicion-de-cuentas/#	100%	Se evidencia en el link de rendición de cuentas de 2023 el informe de rendición de cuentas publicado https://siva.gov.co/download/833/vigencia-2023/13665/informe-de-rendicion-de-cuentas-2023.pdf
	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 eva	Jefe OCI	Anual	Se encuentra publicado en la página web de la entidad. https://siva.gov.co/rendicion-de-cuentas/#	100%	Se evidencia en el link de rendición de cuentas de 2023 el informe de rendición de cuentas publicado https://siva.gov.co/download/833/vigencia-2023/13665/informe-de-rendicion-de-cuentas-2023.pdf
Cumplimiento componente 3							100%	



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2024

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO III CORTE 30 DE DICIEMBRE DE 2024	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACION 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 entida 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 realizo 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.
	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	A la fecha del presente seguimiento se tienen conformadas la Veedurías ciudadanas de los proyectos en ejecución Patio Norte y Glorietta (se anexan actas), la entidad mediante su página WEB cuenta con una ventanilla única en la entidad para atender cualquier requerimiento 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?juwpfsadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd_category_id=169&wpfd_file_id=11968&token=7102e28dd5dfcf059e04dac781548bb6&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?juwpfsadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd_category_id=169&wpfd_file_id=11968&token=7102e28dd5dfcf059e04dac781548bb6&preview=1 se recomienda la socialización a los funcionarios y la comunidad a través de los medios de comunicación
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 entida 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 2024.
	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.	50%	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/ se recomienda la socialización a los funcionarios y la comunidad a través de los medios de comunicación.
Talento Humano	3.1 Capacitar a los funcionarios y contratistas en atención incluyente	1capacitación por vigencia	Gerencia-Funcionario administrativa y planeación	Segundo semestre	Se participó de la capacitación impartida por la Función Pública "Estrategia de inclusión y diversidad Discapacidad" el día 26 de abril.	100%	se evidencia participación en la capacitación " Estrategia de inclusión y diversidad Discapacidad" el día 26 de abril Se debe cumplir con la cuota de inclusión de personal de planta o contratistas Participar en las capacitaciones de función pública incluyente.
	3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano	Campañas sobre cultura de servicio al ciudadano	Gestión social	Permanente	En conjunto con el SENA, se brindó a los funcionarios y contratistas un curso certificado sobre "Servicio al Cliente". Adicional, el área social y sst de la entidad realizarán una capacitación sobre la "Comunicación Aseritiva", con el fin de adoptar un estilo de comunicación que nos permita dialogar de manera calmada y con respeto.	100%	se evidencia en el informe de capacitaciones la capacitación brindada por el SENA sobre atención al cliente el 11 de junio de 2024
	4.1 Elaborar periódicamente informes de PQRS para seguimiento a las PQRS presentados	Informe semestral de seguimiento a las PQRS presentado	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%	La oficina de control interno presentó el informe de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos del cuarto trimestre de 2024, con los siguientes resultados Recopión y respuesta de las Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, para el seguimiento al cuarto Trimestre De 2024 y valoración del periodo octubre, noviembre y diciembre de 2024. En el cuarto trimestre evaluado se recibieron cuarenta y ocho (48) solicitudes ciudadanas recibidas durante este trimestre en la entidad SIVA S.A.S, de las cuales se encuentran atendidas cuarenta y siete (47) peticiones ciudadanas, es decir, el 97%, se encuentran una (1) PQRS con el 3% sin respuesta o en trámite dentro de los términos establecidos en la Ley. Una vez analizada la información, se observa que para el periodo evaluado disminuyó el número de peticiones con relación al seguimiento del cuarto trimestre de 2023, en el cual se recibieron un total de ciento y uno (101) P.Q.R.S.D., con una diferencia de cincuenta y tres (53) peticiones. De las cuarenta y ocho (48) P.Q.R.S.D recibidas durante este cuarto trimestre en la entidad SIVA S.A.S, se han atendido cuarenta y siete (47) solicitudes que corresponden al 97%, quedando en trámite el 0% restante, 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 diciembre de 2024.

Normativo y procedimental	4.2	Optimizar procesos internos para la gestión y atención de	Procesos de PQR revisados	Gerencia-Funcionario administrativa y planeación	Permanente	La oficina jurídica presenta el informe trimestral de pqr's a la oficina de control interno para su revisión y seguimiento. Dentro del informe se realiza un análisis detallado del proceso de PQRS.	100%	<p>La oficina de control interno presentó el informe de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos del cuarto trimestre de 2024, con los siguientes resultados Recepción y respuesta de las Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias. para el seguimiento al cuarto Trimestre De 2024 y valoración del periodo octubre.noviembre y diciembre de 2024. En el cuarto trimestre evaluado se recibieron cuarenta y ocho (48) solicitudes ciudadanas recibidas durante este trimestre en la entidad SIVA S.A.S, de las cuales se encuentran atendidas cuarenta y siete (47) peticiones ciudadanas, es decir, el 97% , se encuentran una (1) PQRS con el 3% sin respuesta o en trámite dentro de los términos establecidos en la Ley.</p> <p>Una vez analizada la información, se observa que para el periodo evaluado disminuyó el número de peticiones con relación al seguimiento del cuarto trimestre de 2023, en el cual se recibieron un total de ciento y uno (101) P.Q.R.S.D., con una diferencia de cincuenta y tres (53) peticiones.</p> <p>De las cuarenta y ocho (48) P.Q.R.S.D recibidas durante este cuarto trimestre en la entidad SIVA S.A.S, se han atendido cuarenta y siete (47) solicitudes que corresponden al 97%, quedando en trámite el 0% restante, 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 diciembre de 2024.</p>
	4.3	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad del	Campañas sobre atención al ciudadano	Gerencia-Funcionario Gestión social	Permanente	En conjunto con el área de comunicaciones, se vienen realizando campañas sobre la atención al ciudadano en el grupo de WhatsApp de la entidad.	100%	<p>se evidencia en el informe de comunicaciones actividades de SIVA HOGAR, Campaña sivaeo friendly, Campaña Transversalización de la Paz, Cumpleaños SIVA, días especiales, rendición de Cuentas, vigencia 2023, Encuesta de Satisfacción, pagina web, boletines a chat de periodistas, boletines de prensa, CAMPAÑA DE ATENCIÓN AL USUARIO Diseños - Actualización de Rutas, Capacitación Asertiva, Redes sociales Organización y unificación de la imagen corporativa del SIVA en redes sociales: Instagram, Facebook y Twitter.</p>
	4.4	Cualificar el personal encargado para la atención de	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 del sistema, se activó un asistente virtual para atender de manera inmediata requerimientos, observaciones y solicitudes de la comunidad.	70%	<p>Se recomienda capacitar y sensibilizar a los funcionarios y contratistas en la atención al ciudadano y respuestas adecuadas a sus PQRS</p>
	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%	<p>se evidencia en el link Carta de trato digno actualizada y publicada. https://siva.gov.co/carta-trato-digno-a-la-ciudadania/</p>
Relacionamiento con el	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 encuestas de percepción con el fin de identificar oportunidades de mejora en el servicio. Se anexa informe de satisfacción al usuario segundo semestre.	100%	<p>Se evidencia informe de satisfacción de la percepción para determinar los avances en la satisfacción de los usuarios y que acciones de mejora se implementaran. El presente informe semestral de evaluación de la satisfacción del usuario del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar (SIVA S.A.S) correspondiente al periodo de enero a junio de 2024 revela varias áreas clave de percepción y experiencia entre los usuarios. A partir de las encuestas realizadas en Instagram, se han identificado tanto fortalezas como áreas de mejora en el servicio.</p> <p>Fortalezas Identificadas 1. Dependencia y Frecuencia de Uso: Una mayoría significativa de los usuarios votantes utiliza el SETP diariamente, lo que refleja una alta dependencia y una percepción positiva general del servicio. Adicionalmente la mayoría de los usuarios votantes manifiesta no necesitar el transbordo, indicando una buena cobertura de las rutas principales del SETP.</p> <p>2. Conocimiento y Uso de la Aplicación: Más de la mitad de los usuarios votantes han descargado la aplicación SIVALLUI, lo cual es un indicador positivo de adopción tecnológica.</p> <p>3. Canales de Comunicación: Las redes sociales se destacan como el canal de comunicación preferido, mostrando la efectividad de estos medios emmanter a los usuarios informados y conectados.</p> <p>Áreas de Mejora</p> <p>1. Frecuencia del Servicio: La frecuencia del SETP recibe críticas significativas, con un 69% de los usuarios calificándola como "Regular" o peor. Esto sugiere la necesidad de ajustes y mejora en la puntualidad. Sin embargo, en este factor influye de manera sustancial la cultura ciudadana, presentándose de manera permanente y constante casos de vehículos estacionados en paraderos del transporte público, o en vías que no está permitido, obstaculizando así el flujo normalizado de vehículos en la operación diaria del SIVA, y de la misma manera en horas pico el tránsito se ve retrasado</p>
	5.2	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de	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 de dicho documento la caracterización de los usuarios.	100%	<p>La oficina de control interno presentó el informe de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos del cuarto trimestre de 2024, con los siguientes resultados Recepción y respuesta de las Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias. para el seguimiento al cuarto Trimestre De 2024 y valoración del periodo octubre.noviembre y diciembre de 2024. En el cuarto trimestre evaluado se recibieron cuarenta y ocho (48) solicitudes ciudadanas recibidas durante este trimestre en la entidad SIVA S.A.S, de las cuales se encuentran atendidas cuarenta y siete (47) peticiones ciudadanas, es decir, el 97% , se encuentran una (1) PQRS con el 3% sin respuesta o en trámite dentro de los términos establecidos en la Ley.</p> <p>Una vez analizada la información, se observa que para el periodo evaluado disminuyó el número de peticiones con relación al seguimiento del cuarto trimestre de 2023, en el cual se recibieron un total de ciento y uno (101) P.Q.R.S.D., con una diferencia de cincuenta y tres (53) peticiones.</p> <p>De las cuarenta y ocho (48) P.Q.R.S.D recibidas durante este cuarto trimestre en la entidad SIVA S.A.S, se han atendido cuarenta y siete (47) solicitudes que corresponden al 97%, quedando en trámite el 0% restante, 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 diciembre de 2024.</p>

Ciudadano	5.3	Realizar periódicamente mediciones de percepción	Informe de seguimiento	Gerencia-Funcionario administrativa y planeación	Permanente	Se realizó el segundo informe semestral de evaluación de satisfacción al usuario con base en las encuestas de percepción que realiza la entidad por medio de las redes sociales (instagram), con el fin de identificar oportunidades de mejora.	100%	Se evidencia informe de satisfacción de la percepción para determinar los avances en la satisfacción de los usuarios y que acciones de mejora se implementaran. El presente informe semestral de evaluación de la satisfacción del usuario del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar (SIVA S.A.S) correspondiente al periodo de julio a diciembre de 2024 revela varias áreas clave de percepción y experiencia entre los usuarios. A partir de las encuestas realizadas en Instagram, se han identificado tanto fortalezas como áreas de mejora en el servicio. El presente informe semestral de evaluación de la satisfacción del usuario del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar (SIVA S.A.S) correspondiente al periodo de julio a diciembre de 2024 revela varias áreas clave de percepción y experiencia entre los usuarios. A partir de las encuestas realizadas en Instagram, se han identificado tanto fortalezas como áreas de mejora en el servicio. Fortalezas Identificadas 1. Satisfacción y percepción positiva: La mayoría de los usuarios consideran que el servicio de SIVA ha mejorado, con aspectos destacados como la amabilidad y respeto de los conductores (84% de aprobación) y la percepción de que el sistema contribuye a mejorar la movilidad urbana (92%). 2. Claridad en la información: Un 74% de los encuestados considera que la información sobre las rutas es clara y accesible, lo que facilita la experiencia de los usuarios al planificar sus trayectos. 3. Aceptación de características específicas: Elementos como el aire acondicionado en los autobuses son especialmente valorados (63%), mejorando la comodidad y satisfacción del usuario. 4. Frecuencia de uso: Un 92% de los encuestados ha utilizado el servicio en los últimos dos años, lo que refleja una alta penetración y relevancia del sistema en la rutina de los ciudadanos. 5. Adopción de métodos de pago modernos: Aunque el efectivo es el método predominante (65%), una parte significativa de los usuarios ya utiliza la tarjeta SIVA (32%), y un 11% planea adquirirla próximamente, lo que indica una tendencia hacia la modernización.
	5.4	Implementar acciones de mejora de acuerdo a los	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. Fue enviado el segundo seguimiento del plan de mejoramiento a la Contraloría Municipal, mismo que fue enviado a la oficina de control interno para su revisión y análisis; Adicional, fue enviado el Plan de mejoramiento a la Contraloría General, el cual fue aceptado satisfactoriamente, ya se han enviado avances del primer seguimiento que será el próximo año; así mismo, se enviaron los seguimientos al plan de mejoramiento de la auditoría interna vigencia 2023 a la oficina de control interno, quien, asu vez realizó el respectivo informe y cierre de hallazgos.	100%	la oficina de control interno realizo el INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL, INFORME FINAL DE AUDITORIA FINANCIERA Y DE GESTIÓN - VIGENCIA 2023 CONTRALORIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR CORTE 20 DE noviembre DE 2024, con las siguientes conclusiones: Para el presente seguimiento se encuentra que el plan de mejoramiento presenta un avance del 80% 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. Se recomienda analizar la viabilidad en la identificación de riesgos y diseño de controles necesarios para efectos de prevenir la materialización de un eventual riesgo de incumpliendo ante la Contraloría municipal.
	Cumplimiento componente 4							95%



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2024

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO III CORTE 30 DE DICIEMBRE DE 2024	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACION 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	31 boletines de prensa redactados y 28 publicados.	Gerencia Gestión de comunicaciones	Permanente	Se redactaron 12 boletines de prensa redactados y 12 publicado durante el cuatrimestre final, para un total de 24 boletines durante el 2024 y 23 boletines a medios de comunicación durante el año.	50%	Se evidencia en informe de comunicaciones alcance de las redes Boletines de prensa enero a abril Diseños 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/encuestas-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 la página web de la entidad publicaciones actualizadas de rutas, canales de atención, actividades con la comunidad, boletines de prensa y demás acciones
	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 2024 se han celebrado 94 contratos los cuales se encuentran reigstrados y/o publicados en el SECOP.	80%	La oficina de control interno realizará el informe de seguimiento a la publicación de los contratos en el SECOP II. Del análisis de la muestra de contratos tomados por la Oficina de Control Interno se pudo evidenciar la publicación en línea de las actuaciones contractuales en el SECOP II por la entidad. La oficina de Control Interno descargó la información relacionada con el número de contratos registrados en la plataforma SECOP II, la oficina jurídica certifica que se han celebrado un total de 59 contratos detallados de la siguiente forma: cincuenta y seis (56) solicitud de única oferta, tres (3) solicitud privada de oferta y cero (0) solicitud pública de oferta verificándola observación preliminar que la contraloría municipal en e informe de gestión financiera vigencia 2023
	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 2024 se han celebrado 94 contratos los cuales se encuentran reigstrados y/o publicados en el SECOP Y SIA Observa.	60%	La oficina de control interno realizara el informe de seguimiento a la publicación de los contratos en SIA OBSERVA INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS INFORMES DE LEY CORRESPONDIENTES AL AREA FINANCIERA QUE DEBE REPORTAR A LOS DIFERENTES ENTES DE CONTROL CORTE 31 DE MAYO DE 2024 con las siguientes observaciones: Se realizó la verificación en la plataforma SIA OBSERVA de los sesenta y un (61) contratos se tomó como muestra cuarenta y seis (46) contratos reportados con porcentaje de cumplimiento menor a 80%, se verifico que para estos contratos están cargados todos los documentos requeridos de la etapa precontractual, para los contratos detallados con porcentaje menor a 60% hace falta documentos de la etapa contractual como informe de supervisión, informe de contratista, pagos realizados, facturas y cuentas de cobro, los demás entre 60% y menos de 80% están cargados los documentos a la fecha se deben cargar los documentos que posteriormente se generen de la ejecución contractual.
	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 información se encuentra actualizada. https://siva.gov.co/seccion-de-datos-abiertos/	100%	se evidencia en el link de la pagina web datos abiertos https://siva.gov.co/seccion-de-datos-abiertos/ Sección de Datos Abiertos 7.2.1 Portal Datos Abiertos Esquema de publicación Índice De Información Clasificada Y Reservada Registro De Activos De Información Proyecto Ampliación Glorieta la Ceiba Proyecto Anillo Vial De La Calle 44 Con CR 4 Proyecto Avenida 450 Años Proyecto Avenida Emiliano Zuleta Baquero Proyecto Avenida Fundación Proyecto Avenida Simón Bolívar Proyecto Centro Histórico – Fase 1 Proyecto diagonal 10 – SETP Valledupar Proyecto Entrada Urbanización Don Alberto 7.2.2 Publicación de formatos Datos Abiertos. Formato de Publicación de Datos Abiertos Formato de Identificación de los Datos Abiertos Plan de Datos Abiertos Se recomienda incluir en la pagina datos.gov.co y el portal datos.gov.co el inventario de datos abiertos identificados
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 https://siva.gov.co/pqrs/	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/pqrs/ se evidencia la Planilla de registro y seguimiento PQRS por vigencias	

Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	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 PGRS	Gestión Jurídica	Trimestral	A la fecha del presente seguimiento se realizó el cuarto informe trimestral y el segundo informe semestral de PGRS.	100%	La oficina de control interno presentó el informe de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos del cuarto trimestre de 2024, con los siguientes resultados Recepción y respuesta de las Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, para el seguimiento al cuarto Trimestre De 2024 y valoración del periodo octubre noviembre y diciembre de 2024. En el cuarto trimestre evaluado se recibieron cuarenta y ocho (48) solicitudes ciudadanas recibidas durante este trimestre en la entidad SIVA S.A.S. de las cuales se encuentran atendidas cuarenta y siete (47) peticiones ciudadanas, es decir, al 97%, se encuentran una (1) PQRSD con el 3% sin respuesta o en trámite dentro de los términos establecidos en la Ley. Una vez analizada la información, se observa que para el periodo evaluado disminuyó el número de peticiones con relación al seguimiento del cuarto trimestre de 2023, en el cual se recibieron un total de ciento y uno (101) P.Q.R.S.D., con una diferencia de cincuenta y tres (53) peticiones. De las cuarenta y ocho (48) P.Q.R.S.D recibidas durante este cuarto trimestre en la entidad SIVA S.A.S, se han atendido cuarenta y siete (47) solicitudes que corresponden al 97%, quedando en trámite el 0% restante, hace parte de este informe y que ilustra de manera detallada, esta información corresponde a la entregada en el informe de PQRSD de la Oficina Jurídica a corte de 30 de diciembre de 2024.
	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 presento informe de seguimiento a actos de corrupción https://siva.gov.co/control-interno/#174-460-2023-1675088954
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 permanente teniendo en cuenta la información que se va produciendo en la entidad y que reposa en el archivo central.	100%	se evidencia en el link de la pagina web datos abiertos https://siva.gov.co/seccion-de-datos-abiertos/ Sección de Datos Abiertos 7.2.1 Portal Datos Abiertos Esquema de publicación Índice De Información Clasificada Y Reservada Registro De Activos De Información Proyecto Ampliación Gioneta la Ceiba Proyecto Anillo Vial De La Calle 44 Con CR 4 Proyecto Avenida 450 Años Proyecto Avenida Emiliano Zuleta Baquero Proyecto Avenida Fundación Proyecto Avenida Simón Bolívar Proyecto Centro Histórico – Fase 1 Proyecto diagonal 10 – SETP Valledupar Proyecto Entrada Urbanización Don Alberto 7.2.2 Publicación de formatos Datos Abiertos. Formato de Publicación de Datos Abiertos Formato de Identificación de los Datos Abiertos Plan de Datos Abiertos Se recomienda incluir en la pagina datos.gov.co y el portal portal.gov.co el inventario de datos abiertos identificados
	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 actualizada la información. 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	Se encuentra actualizada la información. https://siva.gov.co/seccion-de-datos-abiertos/		
	3.4	Realizar la elaboración de los instrumentos archivísticos	Plan Institucional de Archivos Programa de Gestión Documental Política de Gestión Documental	Instrumentos Archivísticos elaborados	Gerencia- Funcionario administrativa	Segundo semestre	Fueron presentados y aprobados los instrumentos archivísticos de la entidad, los mismos se encuentran publicados en la página WEB de la entidad. https://siva.gov.co/instrumentos-de-gestion-de-la-informacion/		
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	Segundo semestre	La capacitación de accesibilidad WEB se realizó el día 27 de noviembre de 2024.	100%	La capacitación de accesibilidad WEB se realizó el día 27 de noviembre de 2024.
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	https://siva.gov.co/pgrsd/	100%	La oficina de control interno presentó el informe de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos del cuarto trimestre de 2024, con los siguientes resultados Recepción y respuesta de las Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, para el seguimiento al cuarto Trimestre De 2024 y valoración del periodo octubre noviembre y diciembre de 2024. En el cuarto trimestre evaluado se recibieron cuarenta y ocho (48) solicitudes ciudadanas recibidas durante este trimestre en la entidad SIVA S.A.S. de las cuales se encuentran atendidas cuarenta y siete (47) peticiones ciudadanas, es decir, al 97%, se encuentran una (1) PQRSD con el 3% sin respuesta o en trámite dentro de los términos establecidos en la Ley. Una vez analizada la información, se observa que para el periodo evaluado disminuyó el número de peticiones con relación al seguimiento del cuarto trimestre de 2023, en el cual se recibieron un total de ciento y uno (101) P.Q.R.S.D., con una diferencia de cincuenta y tres (53) peticiones. De las cuarenta y ocho (48) P.Q.R.S.D recibidas durante este cuarto trimestre en la entidad SIVA S.A.S, se han atendido cuarenta y siete (47) solicitudes que corresponden al 97%, quedando en trámite el 0% restante, hace parte de este informe y que ilustra de manera detallada, esta información corresponde a la entregada en el informe de PQRSD de la Oficina Jurídica a corte de 30 de diciembre de 2024.

Cumplimiento componente 5 92%

SEGUIMIENTO III CORTE 30 DE DICIEMBRE DE 2024

Componentes	% Cumplimiento
Gestión del Riesgo de Corrupción	100%
Racionalización de trámites	100%
Rendición de Cuentas	100%
Atención al Ciudadano	95%
Transparencia y Acceso a la Información	92%
Cumplimiento Total Matriz 5 componentes	97%

