



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017

Entidad: Superintendencia de Puertos y Transporte		Sector Administrativo: Transporte		Orden: Nacional	Departamento: Bogotá D.C	Ciudad: Bogotá D.C	Vigencia: 2017	Fecha de Publicación:	
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					Publicación		Actividades realizadas		
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31	
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 Socializar la Política de Gestión del Riesgo y la metodología integrada para la administración del riesgo en la SPT	Metodología integrada para la administración del riesgo socializada	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control interno	31/05/2017					
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Realizar Mesas de Trabajo para la revisión y actualización de los mapas de riesgo por proceso	Mesas de Trabajo realizadas	Líderes SIGI	30/04/2017					
	2.2 Consolidar Mapa Institucional de Riesgos	Mapa Institucional de Riesgos Consolidado	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control interno	31/05/2017					
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Realizar campaña de Socialización al interior de la Entidad	Campaña de socialización de riesgos desarrollada	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno Equipo de Comunicaciones	30/06/2017					
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1 Monitoreo y Seguimiento	Mapa de Riesgos monitoreado	Todas las Áreas de la SPT	31/12/2017					
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1 Seguimiento a los resultados en cada proceso	Informe de Seguimiento	Oficina de Control interno	31/12/2017					

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

Componente 2: Racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				TIPO DE RACIONALIZACIÓN					PLAN DE EJECUCIÓN			Publicación	Actividades realizadas			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31	
Otros	No aplica	Atención de IUIITS Atención de PQRS Gestión de Cobro Inmovilizaciones	Proceso Interno	Con el desarrollo del Proyecto Sistema Inteligente de la Supertransporte - SIS, se han mejorado tiempos de atención y los controles de los procesos, es necesario continuar mejorando estos procesos.	1. Desarrollo del proyecto SIS - Sistema Inteligente de la Supertransporte para el mejoramiento de los tiempos de respuesta de los trámites (IUIITS, Gestión de Cobro, inmovilizaciones, PQRS).	Mejora en el tiempo de Atención de los trámites	Administrativa	Optimización de los procesos misionales	02/01/2017	30/12/2017	Oficina Asesora de Planeación					
Otros	No aplica	Atención de IUIITS Atención de PQRS Gestión de Cobro Inmovilizaciones	Proceso Interno	Se ha venido trabajando en la actualización del aplicativo VIGA, es necesario contar con todos los módulos en producción	2. Puesta en marcha del aplicativo VIGA, como único repositorio de información de los Supervisados de la SPT(Registro de Información de los vigilados)	Mejora en el tiempo de Atención de los trámites	Tecnológica	Desarrollo de los procesos misionales a través de un sistema de información	02/01/2017	30/12/2017	Grupo de Informatica y Estadística					



Entidad: Superintendencia de Puertos y Transporte

Sector Administrativo: Transporte

Orden: Nacional

Departamento: Bogotá D.C

Ciudad: Bogotá D.C

Vigencia: 2017

Fecha de Publicación:

Componente 3 Rendición de Cuentas

13. CRONOGRAMA

SUBCOMPONENTE	10. ACTIVIDADES A DESARROLLAR	11. PRODUCTOS	12. RESPONSABLE	Meta o producto	Fecha Inicio	Fecha Fin	Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Actualizar el portal web, más seguro y fácil de usar	Portal web rediseñado	Grupo de Informática y Estadística	90% de información publicada en los diferentes medios	02/01/2017	30/08/2017				
	1.2	Diseño y Publicación de información en portal web: actualización de información institucional, de acuerdo a los estándares GEL y Ley de Transparencia, para planes y proyectos institucionales, normativa, Atención al Ciudadano, entre otros.	Portal actualizado	Oficina Asesora de Planeación		02/01/2017	31/12/2017				
	1.3	Diseño y envío de información mediante Comunicaciones Internas (push mails, pantallas o carteleras virtuales), informando de las principales actividades desarrolladas por la entidad a nivel misional, normativo y administrativo.	3 push mail mensuales 5 comunicaciones mensuales 2 boletines internos mensuales	Equipo de Comunicaciones		01/02/2017	15/11/2017				
	1.4	Difusión de la actividad misional de la entidad, a través de correos directos y/o push mails a los vigilados	Mínimo 1 push mail o correo directo al mes (acerca de una temática específica)	Equipo de Comunicaciones		15/02/2017	15/11/2017				
	1.5	Free press con medios de comunicación a nivel nacional	12 boletines de prensa anuales	Equipo de Comunicaciones		01/02/2017	15/11/2017				
	1.6	Campaña para socialización de informe de Rendición de Cuentas 2017	Envío de 8 memes por redes sociales dando a conocer la publicación del informe. Envío de 4 push mail (2 internos y 2 externos) para dar a conocer a los vigilados y a los funcionarios el informe. Publicación en el portal web de 3 banners informando a la ciudadanía acerca de la publicación del informe.	Oficina Asesora de Planeación Equipo de Comunicaciones		15/11/2017	30/11/2017				
	1.7	Publicación de los objetivos misionales de la entidad en alguna de las lenguas indígenas de Colombia	Publicación en el portal web de un site en dialecto indígena con los objetivos misionales de la entidad	Secretaría General Equipo de Comunicaciones		06/07/2017	15/11/2017				
	1.8	Socialización a los vigilados de las principales decisiones normativas de la entidad.	Envío de mínimo 4 correos masivos anuales a los vigilados de la entidad informando y explicando circulares y/o resoluciones de la SPT.	Superintendencias Delegadas Equipo de Comunicaciones		01/02/2017	31/12/2017				

Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Actualizar el espacio de preguntas frecuentes en la página web, Resoluciones, Circulares, entre otros.	Portal web actualizado	Oficina de Planeación Atención Al Ciudadano Grupo de Informatica y Estadística	90% de los Ciudadanos atendidos oportunamente	03/03/2017	30/10/2017				
	2.2	Call Center,	Informe de gestión mensual del Call Center	BPM (Call Center) bajo supervisión de la OAP		01/02/2017	31/12/2017				
	2.3	Atención al Ciudadano Presencial	Informes de gestión mensuales de Atención al Ciudadano	Secretaria General – Atención al Ciudadano.		01/02/2017	31/12/2017				
	2.4	Analizar las PQR mas frecuentes de la entidad para dar respuesta a través del portal web	Publicación de respuestas a PQRs comunes en página web (Preguntas frecuentes)	Superintendencias Delegadas Atención al Ciudadano Grupo de Informatica y Estadística		01/02/2017	31/12/2017				
	2.5	Foros Virtuales. Desarrollo de un foro virtual de un tema misional de interés general	1 foro al año	Superintendencias Delegadas Grupo de Informatica y Estadística		01/06/2017	30/08/2017				
	2.6	Chats Temáticos Desarrollo de un chat temático de un tema misional de interés general	1 chat al año	Superintendencias Delegadas Grupo de Informatica y Estadística		10/07/2017	30/09/2017				
	2.7	Publicación de proyectos de actos administrativos y demas documentos de interes general que requieran ser sometidos para recibir comentarios de la ciudadanía.	proyectos publicados según necesidad	Superintendencias Delegadas Secretaria General Grupo de Informatica y Estadística		15/01/2017	01/12/2017				
	2.8	Participación en reuniones a nivel nacional en congresos nacionales o simposios del sector transporte, para escuchar requerimientos, necesidades e interrogantes acerca del transporte público nacional.	Asistencia y participación en 6 reuniones al año	Superintendente Superintendencias Delegadas		01/03/2017	31/12/2017				
	2.9	Reuniones con la ciudadanía, vigilados y organizaciones cívicas, para escuchar sus requerimientos y expectativas frente a las actividades misionales de la entidad y su proceso de Rendición de Cuentas (mesas de trabajo)	Realización de mínimo 6 reuniones al año	Superintendente Superintendencias Delegadas		01/03/2017	31/12/2017				
	2.10	Publicación de encuestas web en el portal de la entidad preguntando a la ciudadanía acerca de las principales temáticas que desea se aborden en la Rendición de Cuentas	1 encuesta publicada	Oficina Asesora de Planeación Equipo de Comunicaciones		01/06/2017	31/12/2017				

	2.11	Publicación de una encuesta por correo electrónico, a través de Urna de Cristal.	1 encuesta enviada y valorada	Oficina Asesora de Planeación Equipo de Comunicaciones	01/06/2017	31/12/2017				
	2.12	Realización de un foro acerca de la imagen pública que se tiene de la SPT y su gestión	1 foro realizado	Oficina Asesora de Planeación Equipo de Comunicaciones	01/06/2017	31/12/2017				
	2.13	Analizar las PQR mas frecuentes de la entidad para dar respuesta a través del portal web.	PQRS frecuentes publicadas	Superintendencias Delegadas Secretaría General Grupo de Atención al Ciudadano Grupo de Informática y Estadística	01/03/2017	31/12/2017				
	2.14	Clasificación de todas las consultas, sugerencias y recomendaciones realizadas a través de las diferentes herramientas de diálogo para establecer las respuestas que se deben generar para incluir en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	1 Documento de clasificación de datos	Oficina Asesora de Planeación Equipo de Comunicaciones	02/05/2017	15/11/2017				
	2.15	Audiencia Virtual de Rendición de Cuentas	1 audiencia realizada	Superintendente Superintendencias Delegadas Oficina Asesora de Planeación Equipo de Comunicaciones	01/11/2017	15/12/2017				
	2.16	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (depende de los recursos financieros de la entidad y de una posible convocatoria a una audiencia sectorial por parte del Mintransporte)	1 audiencia realizada	Superintendente Superintendencias Delegadas Oficina Asesora de Planeación Equipo de Comunicaciones	Por definir	Por definir				
	2.17	Derechos humanos (equipos raciales, equidad de género, etc.). Establecer actividades colaborativas con el Instituto Caro y Cuervo	1 producto dirigido a 1 comunidad específica	Secretaría General Equipo de Comunicaciones	01/07/2017	31/12/2017				
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la	3.1	Realizar campaña de sensibilización, para los Funcionarios y Contratistas, acerca de la importancia del ejercicio de Rendición de Cuentas	1 campaña realizada	Oficina Asesora de Planeación Equipo de Comunicaciones	01/04/2017	01/07/2017				
	3.2	Desarrollar campaña de Sensibilización sobre rendición de cuentas dirigido a Vigilados.	1 campaña realizada	Oficina Asesora de Planeación Equipo de Comunicaciones	01/04/2017	01/09/2017				
										Lograr un nivel de cubrimiento del 80% de los servidores públicos , del 50 por ciento de los vigilados y

rendición y petición de cuentas	3.3	Evaluar actividades de Sensibilización	1 informe presentado	Oficina Asesora de Planeación Equipo de Comunicaciones	de los ciudadanos registrados en el contador de visitas del portal web.	01/08/2017	01/10/2017				
	3.4	Publicación en el portal web de una campaña que concientice a la ciudadanía acerca de la importancia de la Rendición de Cuentas.	1 campaña realizada	Oficina Asesora de Planeación Equipo de Comunicaciones		01/05/2017	01/06/2017				
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas por cada componente	Seguimiento	Oficina Asesora de Planeación	Completar al 100% las actividades de evaluación definidas	01/04/2017	31/12/2017				
	4.2	Realizar la medición de los indicadores establecidos por componente	medición de indicadores	Oficina Asesora de Planeación		01/04/2017	31/12/2017				
	4.3	Elaborar el informe consolidado de evaluación del ejercicio de Rendición de Cuentas de la entidad	Informe consolidado	Oficina Asesora de Planeación		01/04/2017	31/12/2017				

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017

Entidad: Superintendencia de Puertos y Transporte		Sector Administrativo: Transporte		Orden: Nacional	Departamento: Bogotá D.C	Ciudad: Bogotá D.C	Vigencia: 2017	Fecha de Publicación:	
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano						Publicación		Actividades realizadas	
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Dirección estratégica	1.1 Continuar con el fortalecimiento del modelo de atención al ciudadano de la SPT, a través de las actividades definidas en el Plan Operativo	Actividades de Plan operativo cumplidas	Secretaria General Grupo de Atención al Ciudadano	31/12/2017					
	1.2 Desarrollar reuniones de seguimiento con el Grupo de Atención al Ciudadano para conocer el desarrollo de las actividades	Reuniones realizadas	Grupo de Atención al Ciudadano	31/12/2017					
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Realizar estadísticas del funcionamiento del Digiturno frente a los tiempos de atención al ciudadano y al porcentaje de abandono de la Sala, antes de ser atendidos, para la toma de decisiones.	Estadísticas realizadas	Secretaria General Grupo de Atención al Ciudadano Grupo de Informática y Estadística	31/12/2017					
	2.2 Revisar informes del Call Center y tomar acciones donde se requiera	Informes revisados	Oficina Asesora de Planeación	31/12/2017					
	2.3 Elaborar informes mensuales de la atención presencial al ciudadano, analizando el nivel de respuesta de este grupo	Informes de Seguimiento a la Atención al ciudadano	Secretaria General Grupo de Atención al Ciudadano	31/12/2017					
	2.4 Desarrollar actividades con el Centro de Relevó (proyecto entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC), para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.	Accesibilidad para las personas sordas a los servicios de la entidad.	No de Acciones Implementadas	31/12/2017					
	2.5 Desarrollar actividades con el Ministerio de las TIC, para lograr la inclusión a través de página web (Convertic)	Accesibilidad para las personas con discapacidad visual a los servicios de la entidad, en la página web	No de Acciones Implementadas	31/12/2017					
Subcomponente 3 Talento humano	3.1 Desarrollar actividades para fortalecer la cultura de servicio al interior de la SPT	Cultura del Servicio implementada	Secretaria General Grupo de Atención al Ciudadano Grupo de Talento Humano	31/12/2017					
	4.1 Actualizar y asegurar el nuevo proceso de atención al ciudadano	Proceso Atención al Ciudadano actualizado.	Secretaria General Grupo de Atención al Ciudadano	31/12/2017					
	4.2 Definir e implementar mecanismos para la recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Mecanismos Implementados	Secretaria General Grupo de Atención al Ciudadano	31/12/2017					

Subcomponente 4 procedimental	Normativo y	4.3	Mejorar los tiempos de Atención de la PQRS	Tiempo de Atención de PQRS optimizado	Superintendencias Delegadas	31/12/2017				
		4.4	Analizar las PQR mas frecuentes de la entidad para dar respuesta a través del portal web.	PQRS frecuentes publicadas	Superintendencias Delegadas Secretaria General Grupo de Atención al Ciudadano Grupo de Informatica y Estadística	31/12/2017				
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano		5.1	Aplicar Encuestas de Satisfacción	Resultados de las Encuestas de Satisfacción.	Secretaria General Grupo de Atención al Ciudadano	31/12/2017				

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017

Entidad: Superintendencia de Puertos y Transporte	Sector Administrativo: Transporte	Orden: Nacional	Departamento: Bogotá D.C	Ciudad: Bogotá D.C	Vigencia: 2016	Fecha de Publicación:
---	-----------------------------------	-----------------	--------------------------	--------------------	----------------	-----------------------

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información						Publicación		Actividades realizadas	
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Elaborar y desarrollar el Plan de implementación de la estrategia Gobierno en Línea	Plan para Gobierno en Línea implementado en al SPT	# Acciones ejecutadas plan de acción GEL / # Acciones plan de acción GEL	Oficina Asesora de Planeación Grupo de Informática y Estadística	31/12/2017				
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Actualizar y asegurar el proceso de Atención al Ciudadano y notificaciones desplegado en la nueva versión de la cadena de valor	Proceso Implementado	Proceso implementado / Proceso de definido	Secretaria General Grupo de Atención al Ciudadano Superintendencias Delegadas	31/12/2017				
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Elaborar e implementar Plan de trabajo para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	Plan de trabajo para la implementación del SGSI elaborado e implementado	% de implementación del SGSI	Oficina Asesora de Planeación Coordinación de Sistemas	31/12/2017				
	3.2 Elaborar e implementar instructivo para la publicación de información en la página web en la nueva cadena de valor	Documento publicado	Proceso implementado / Proceso de definido	Oficina Asesora de Planeación Grupo de Informática y Estadística Equipo de Comunicaciones	31/12/2017				
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Desarrollar actividades con el Centro de Relevancia (proyecto entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC) , para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.	Accesibilidad para las personas sordas a los servicios de la entidad.	No de Acciones Implementadas	Secretaria General Grupo de Atención al Ciudadano Grupo de Informática y Estadística	31/12/2017				
	4.2 Desarrollar actividades con el Ministerio de las TIC, para lograr la inclusión a través de página web (Convertic)	Accesibilidad para las personas con discapacidad visual a los servicios de la entidad, en la página web	No de Acciones Implementadas	Secretaria General Grupo de Atención al Ciudadano Grupo de Informática y Estadística	31/12/2017				

Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Elaborar informe de solicitudes recibidas donde se cuente: *Número de solicitudes donde se requiere acceso a la información de la Entidad *Número de solicitudes que fueron transferidas a otra Entidad *Número de Solicitudes donde se negó acceso a información	Porcentaje de Solicitudes recibidas por tema	# de solicitudes de información recibidas / # Total de solicitudes recibidas	Secretaria General Grupo de Gestión Documental Superintendencias Delegadas Equipo SIS	31/12/2017				
	5.2	Mantener actualizados los Trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIIT	Trámites actualizados en el aplicativo SUIIT	# de Trámites con estado actualizado / Total de trámites publicados	Oficina Asesora de Planeación	31/12/2017				
	5.3	Gestionar la publicación del 100% de la hojas de vida de los funcionarios y contratistas de la SPT, en el aplicativo SIGEP	100% de las Hojas de vida inscritas en el aplicativo SIGEP	# de hojas de vida publicadas / # de funcionarios y Contratistas de la SPT	Secretaria General Grupo de Talento Humano	31/12/2017				