



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 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 | 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 | | | | |