



MAPA DE RUTA PETI

TRANSCARIBE S.A. 2020 -2023 CARTAGENA





CONTENIDO

- DESCRIPCIÓN.
- TRAMITES Y SERVICIOS.
- RECIBO, SEGUIMIENTO, RESPUESTA Y CONTROL DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. (PQRDS).
- SIGOB (SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN PARA LA GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA)
- REDISEÑO PORTAL WEB DE TRANSCARIBE S.A.
- PROYECTO DE APERTURA DE DATOS O DATOS ABIERTOS.





DESCRIPCION

Dos (2) servicios y cinco (5) proyectos de mejoramiento para la gestión para la apertura de datos, relacionados con los eventos más importantes en la vida de los clientes internos (asesores, contratistas y empleados de la empresa) y externos (ciudadanos y usuarios del Sistema de Transporte Masivo) integran este Mapa.

El Mapa de ruta, nos describe el proyecto incluido en el PETI 2020-2023 que se crea para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 (Titulo II) y al Decreto 1008 de junio de 2018.

El Mapa de ruta busca que los ciudadanos puedan acceder a una oferta de potenciales trámites y servicios de TRANSCARIBE S.A. prioritarios que no están en línea y que son los que más solicitan en las áreas de Contabilidad, Tesorería y en general la modernización de nuestro proceso de Gestión Documental en el componente de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRSD), Rediseño Página Web, SIGOB entre otros puntos.

Con esta iniciativa, nuestra entidad trabajará para que las personas puedan hacer los servicios y potenciales trámites más importantes que requieran en línea, sin desplazarse a la entidad, sin hacer filas, para que de esta forma puedan ahorrar tiempo y probablemente dinero.

La iniciativa del Mapa de ruta es el resultado de un trabajo articulado entre la Gerencia y la Secretaria General de la entidad. Para dar cumplimiento a lo exigido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC); todo esto, con el fin de mejorar la atención, la eficiencia, la simplificación y estandarización de los servicios y trámites en línea que ofrecen Transcaribe S.A. para que de esta forma logremos ser una empresa más eficiente y transparente gracias al uso de la tecnología de la Información y la Comunicación.

Los cinco (5) proyectos definidos para el Mapa de ruta se implementarán a través de una estrategia denominada La Ruta del Mejoramiento Continuo en la que participarán actores los interesados internos y externo si se da el caso.





1. TRAMITES Y SERVICIOS.

Expedición de Certificado de Ingresos y Retenciones

Tipología: trámites y servicios

Entidad líder del proyecto: TRANSCARIBE S.A.

Área encargada: Dirección Administrativa y Financiera.

El objetivo de este proyecto es facilitar los procesos necesarios para la expedición del Certificado de Ingresos y Retenciones, logrando que los contratistas y funcionarios puedan solicitar por medio de nuestro Portal Web este documento. Con este servicio, se busca evitar que los contratistas y funcionarios tengan que desplazarse e incurran en gasto de transporte y tiempo. Al momento de necesitar este certificado.

Expedición de Certificado de Retención de Impuesto de Industria y Comercio.

Tipología: trámites y servicios

Entidad líder del proyecto: TRANSCARIBE S.A.

Área encargada: Dirección Administrativa y Financiera.

El objetivo de este proyecto es facilitar los procesos necesarios para la expedición del Certificado de Retención de Impuesto de Industria y Comercio, logrando que los contratistas y funcionarios puedan solicitar por medio de nuestro Portal Web este documento. Con este servicio, se busca evitar que los contratistas y funcionarios tengan que desplazarse e incurran en gasto de transporte y tiempo. Al momento de necesitar este certificado.

Expedición de Certificado de Retención de Impuesto al Valor Agregado.

Tipología: trámites y servicios

Entidad líder del proyecto: TRANSCARIBE S.A.

Área encargada: Dirección Administrativa y Financiera.

El objetivo de este proyecto es facilitar los procesos necesarios para la expedición del Certificado de Retención de Impuesto al Valor Agregado, logrando que los contratistas y funcionarios puedan solicitar por medio de nuestro Portal Web este documento. Con este servicio, se busca evitar que los contratistas y funcionarios tengan que desplazarse e incurran en gasto de transporte y tiempo. Al momento de necesitar este certificado.





Expedición de Certificado de Impuesto y Estampillas

Tipología: trámites y servicios

Entidad líder del proyecto: TRANSCARIBE S.A.

Área encargada: Dirección Administrativa y Financiera.

El objetivo de este proyecto es facilitar los procesos necesarios para la expedición del Certificado de Impuesto y Estampillas, logrando que los contratistas y funcionarios puedan solicitar por medio de nuestro Portal Web este documento. Con este servicio, se busca evitar que los contratistas y funcionarios tengan que desplazarse e incurran en gasto de transporte y tiempo. Al momento de necesitar este certificado.

2. RECIBO, SEGUIMIENTO, RESPUESTA Y CONTROL DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. (PQRDS)

Tipología: trámites y servicios

Entidad líder del proyecto: TRANSCARIBE S.A.

Áreas encargadas:

Gerencia.

Secretaría General.

Dirección Administrativa y Financiera.

Oficina de Control Interno.

Dirección Técnica.

Oficina Asesora Jurídica.

Dirección de Operaciones.

El objetivo de este proyecto es facilitar los procesos de Recibo, Seguimiento, Respuesta y Control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias. (PQRDS) que por Ley el ciudadano puede radicar en nuestra institución. Con esto se logra mostrar al ciudadano un gobierno abierto y con transparencia. Ha este servicio se puede acceder por medio de nuestro Portal Web. Con este trámite, se busca evitar que los ciudadanos tengan que desplazarse e incurran en gasto de transporte y tiempo. Al momento de necesitar realizar una Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias o Sugerencias.

3. SIGOB (SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN PARA LA GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA)

Tipología: Generación de comunicaciones internas y externas.

Entidad líder del proyecto: TRANSCARIBE S.A.

Áreas encargadas:

Gerencia.

Secretaría General.

Dirección Administrativa y Financiera.





**Oficina de Control Interno.
Dirección Técnica.
Oficina Asesora Jurídica.
Dirección de Operaciones.**

Implementar en los Servidores de Dominio de TRANSCARIBE S.A. o desde los Servidores de la Alcaldía de Cartagena la herramienta SIGOB (Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática) para que nos permita registrar, almacenar y controlar todas las comunicaciones internas y externas.

4. REDISEÑO PORTAL WEB DE TRANSCARIBE S.A.

Tipología: Diseño y Desarrollo del Portal Web.

Entidad líder del proyecto: TRANSCARIBE S.A.

**Áreas encargadas:
Secretaría General.
Gerencia.**

Desarrollo, construcción, migración y rediseño del portal web de TRANSCARIBE S.A. De acuerdo a los lineamientos de gobierno en línea establecida por el ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Objetivos Específicos:

- a) Mejorar la experiencia del usuario que Visita Nuestro Sitio Web.
- b) Crear Ambientes Participativos entre el Ciudadano y la Entidad.
- c) Brindar Tramites y Servicios.
- d) Mantener Informado al Usuario Sobre la Rutas del Sistema y sus novedades.
- e) Conectar con el ciudadano de Pie.
- f) Decreto 1008 de 2018, 'Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones'





5. PROYECTO DE APERTURA DE DATOS O DATOS ABIERTOS

Apertura de datos sobre La Operación y la Demanda del sistema de Transporta Masivo de Cartagena

Tipología: Datos Abiertos

Entidad líder del proyecto: TRANSCARIBE S.A.

Entidades aliadas:

Dirección de Operaciones.

Apertura de datos asociados a factores de la Operación, Cobertura de la Troncal, Implementación del Sistema, Accesibilidad de flota para todas las personas con discapacidad, Paraderos, Estaciones, Estación de intercambio, Servicios, Despachos día hábil, Km recorridos mes, Conductores operativos, demanda, validaciones, IPK del sistema. Etc. resultados estadísticos para apoyo a la calidad educativa de nuestras universidades, atención una diversa población académica que tenga carácter investigativo.

Apertura de datos sobre movilidad

Tipología: Datos Abiertos

Entidad líder del proyecto: TRANSCARIBE S.A.

Entidades aliadas:

Alcaldías Distrital

Apertura de datos asociados con el parque automotor, seguridad vial, transporte público y malla vial, velocidades promedio, flota geoposicionada, origen - destino, tiempos de desplazamiento, tarifas, estado de la malla vial, licencias, infracciones y accidentalidad, registro de conductores, zonas de parqueo, rutas y horarios de transporte público, sanciones y aseguramiento.





APOYO TÉCNICO

TRANSCARIBE S.A., en conjunto con la Alcaldía de Cartagena liderarán la creación o ampliación del equipo de recursos humanos y tecnológico con el apoyo de los recursos presupuestales para que la Gerencia y la Secretaria General de Transcaribe S.A. puedan gestionar los diferentes proyectos del mapa de ruta. Esto se traduce en la disposición de equipo humano y gerentes de proyecto que permitirán articular los objetivos y las metas de todos los proyectos y garantizar su estructuración, implementación y ejecución.

Recursos Humano o Empresarial: TRANSCARIBE S.A. pondrá a disposición de las dependencias de la entidad que hacen parte del mapa de ruta, recurso humano o empresarial para apoyar el desarrollo de los proyectos los cuales se respaldará con recursos económicos y presupuestales del funcionamiento de la entidad.

NOTA: Para acceder a los mismos se deberán tener los proyectos estructurados.

Certificación – Sello de excelencia: Todos los proyectos que hacen parte del mapa de ruta serán certificados de acuerdo con las normas técnicas de la estrategia de Gobierno en Línea, como un reconocimiento a la gestión en la prestación de mejores servicios a través de medios electrónicos.

Actividades de divulgación y apropiación: TRANSCARIBE S.A., en coordinación con todos sus dependencias, esta son: El Departamento Administrativo y Financiero, Planeación e Infraestructura, Gerencia, Oficina Asesora Jurídica, Oficina de Control Interno, Secretaria General, Dirección de Operaciones desarrollaran una estrategia de divulgación y apropiación en torno a los proyectos del mapa de ruta, lo que permitirá visibilizar logros y avances de cara al usuario del sistema y ciudadano en general. Igualmente se apoyarán actividades comunicacionales con los usuarios del sistema, ciudadanos (clientes internos y externos) de los servicios para procurar el conocimiento, uso y explotación de los mismos.

Soporte a usuarios para el acceso a trámites en línea: A través de diversos canales, la potencial área de atención al Ciudadano podrá apoyar a los usuarios del sistema y ciudadano en general (clientes internos y externos). en los trámites y servicios del mapa de ruta, con el fin de brindar soporte y orientación.

Articulación con las dependencias de la entidad: Los proyectos del mapa de ruta cuentan con el acompañamiento y trabajo articulado de todas las dependencias de la entidad. con quienes conjuntamente se podrán coordinar y acelerar acciones que requieran coordinación entre estas.

