



COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
Subcomponente /Proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Actualizar la Política de administración de riesgos de Transcaribe, acorde a las últimas actualizaciones establecidas por el DAFP.	Actualización de la Política de riesgo y divulgación en la entidad.	Dirección de Planeación e Infraestructura	1/01/2022	30/04/2022
Subcomponente/Proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar mesas de trabajo para actualizar y consolidar los riesgos de corrupción que existan o se puedan materializar en la entidad.	Actualización de los riesgos de corrupción en la entidad.	Dirección de Planeación e Infraestructura	1/01/2022	31/12/2022
	2.3	Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción de Transcaribe actualizado.	Dirección de Planeación e Infraestructura	1/01/2022	31/01/2022
Subcomponente /Proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicar el Mapa de riesgos de corrupción actualizado en la página web de la entidad.	Mapa de riesgos de corrupción de Transcaribe publicado en la página web de la entidad.	Dirección de Planeación e Infraestructura	1/01/2022	31/01/2022
	3.2	Difundir el Mapa de Riesgos de corrupción de Transcaribe para conocimiento y control al interior de la entidad.	Reconocimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción al interior de la entidad.	Dirección de Planeación e Infraestructura	1/01/2022	31/01/2022
Subcomponente /Proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Monitorear y revisar el Mapa de riesgos de corrupción de forma periódica y realizar los ajustes que se requieran, por el líder de cada proceso.	Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción ajustado con las acciones realizadas por cada dependencia.	Todas las áreas	1/01/2022	Trimestral
Subcomponente/Proceso 5 Seguimiento	5.1.	Seguimiento al Mapa de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento.	Control Interno	1/01/2022	Se realiza dentro de los (10) días hábiles siguientes a las fechas: 30 abril, 31 agosto y 31 diciembre de 2022



MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION 2022

PROCESO	OBJETIVO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		ANÁLISIS			ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		SEGUIMIENTO		
		POSIBLES CAUSAS	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	TIPO DE CONTROL	MEDIDAS DE MITIGACION	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR
Direccionamiento Estratégico (Planeación)	Planear, desarrollar y hacer seguimiento a las estrategias que garanticen la gestión adecuada del sistema integrado de transporte masivo en Cartagena y la región.	1. Presión u ofrecimiento de beneficios. 2. Omisión de trámites establecidos en los procesos.	Posibilidad de manipulación u omisión de información de importancia para la formulación y seguimiento de los planes, programas y proyectos, por parte de los funcionarios responsables de su formulación, con el objetivo de favorecer a un tercero u obtener un beneficio propio.	Baja	Mayor	Alto	Preventivo	Evitar el Riesgo	1. Verificar que la información que se tome de insumo vaya relacionada al objetivo que se pretende lograr con la ejecución del plan/proyecto/proyecto. 2. Hacer seguimiento a cada uno de los indicadores establecidos para el plan/proyecto/proyecto.	Dirección de Planeación e Infraestructura	No. De verificaciones realizadas con indicadores de seguimiento establecidos
Direccionamiento Estratégico (Gestión a la Infraestructura)	Planeación, seguimiento, control y cierre de los proyectos de desarrollo de la infraestructura del Sistema Integrado de Transporte Masivo de la ciudad de Cartagena, incluyendo aspectos técnicos, ambientales y sociales.	1. Desconocimiento de la Ley 80 de contratación Pública. 2. Estudios previos o de factibilidad manipulados	Posibilidad de alterar estudios y diseños de infraestructura, con el fin de obtener cualquier dádiva o beneficio propio para favorecer a un tercero en particular.	Baja	Mayor	Alto	Preventivo	Evitar el Riesgo	Confrontar los diseños y especificaciones finales de infraestructura	Dirección de Planeación e Infraestructura	Diseños confrontados
		1. Gastos no soportados en la ejecución de los contratos. 2. Incumplimiento en la liquidación de los Contratos. 3. Aceptación de dádivas por parte del supervisor del contrato para recibir informes de ejecución manipulados por el contratista.	Ausencia de seguimiento y control a la ejecución del contrato de obra por acuerdos económicos para lograr prórrogas en el contrato u otro beneficio para un tercero.	Media	Moderado	Alto	Preventivo	Evitar el Riesgo	Seguimiento a los contratistas de obra e interventoría, sustentado en el apoyo a la supervisión asignado para cada proyecto para la verificación de la información reportada en los informes técnicos u otra documentación suministrada para la aprobación de los cambios del contrato a que hubiere lugar.	Dirección de Planeación e Infraestructura	Informes documentos verificados
		1. Alteración de los resultados a favor de terceros. 2. Filtración de información confidencial de los procesos contractuales.	Posibilidad de modificar deliberadamente las especificaciones de un proyecto en ejecución debido a acuerdos económicos o sobornos entre las personas involucradas en el proceso para obtener un beneficio como menores costos u otro.	Baja	Mayor	Alto	Preventivo	Evitar el Riesgo	Seguimiento a los contratistas de obra e interventoría, sustentado en el apoyo a la supervisión asignado para cada proyecto para la verificación de la información reportada en los informes técnicos u otra documentación suministrada para la aprobación de los cambios del contrato a que hubiere lugar.	Dirección de Planeación e Infraestructura	Informes documentos verificados
Implementación del SITM: Proceso de Desintegración Física de los vehículos de Transporte Público	Adelantar las actividades relacionadas con la Desintegración física de los vehículos de Transporte Público actual a través del cumplimiento de los establecido en el Apéndice 13 del Contrato de Concesión para la implementación del SITM de acuerdo con la disponibilidad de recursos y cronograma de implementación	1. Acción u Omisión: Manipular el proceso de chatarrización para beneficios propios o de terceros 2. Uso del Poder: Incumplimiento de los protocolos en los Procesos de Desintegración Física de Vehículos del TPC 3. Desviación de la gestión: agilizar los trámites tendientes al pago del bus y/o reconocimientos económicos. 4. Beneficio: Entrega de dádivas a los agentes del proceso 5. Omisión en el control del Proceso	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva con el fin de manipular el proceso de chatarrización para beneficios propios o de terceros, a través del incumplimiento de los protocolos en los Procesos de Desintegración Física de Vehículos del TPC y agilizar los trámites tendientes al pago del bus y/o reconocimientos económicos.	Media	Mayor	Alto	Preventivo	Evitar el Riesgo	Los miembros del Comité FUDO, que representan a Transcaribe tanto en su rol Ente Gestor y como Operador de la Porción N°2, deberán exigir el estricto cumplimiento de los establecido en el Apéndice 13 de los Contratos de Concesión, durante las sesiones de cada uno de los Comités de Seguimiento FUDO.	Miembros del Comité FUDO de Transcaribe en su Rol Ente Gestor (1 - Un profesional de la Dirección de Operaciones 2 - Un profesional de la Dirección Administrativa y Financiera) jefe de Control Interno en calidad de veedor. Rol Operador: un representante de Transcaribe	Actas de Comité FUDO
Planeación, control y evaluación del Servicio del SITM-Transcaribe	Planear, controlar, supervisar y evaluar la Operación del SITM-Transcaribe a través del adecuado dimensionamiento de la oferta de servicios acorde con la demanda y recursos disponibles para la operación, seguimiento e implementación de estrategias de contingencia, reporte de novedades, liquidación y evaluación de niveles de servicios para la prestación del servicio a partir de los recursos disponibles y los aspectos definidos en los Contratos de Concesión.	1. Acción u Omisión: Manipular reportes de la operación u omitir intencionalmente el registro de novedades 2. Resultado: Beneficio de un tercero 3. Beneficio: Entrega de dádivas a los agentes del proceso	Posibilidad de manipular reportes de la operación u omitir intencionalmente el registro de novedades e información en beneficios resultantes de la manipulación u omisión de registros a través de la entrega de dádivas a los agentes del proceso	Alta	Mayor	Alto	Preventivo	Evitar el Riesgo	1. El Profesional Especializado de Tarifa y/o Contratista de apoyo a la supervisión deberá consignar en el proceso de los resultados operacionales los soportes para la (1) Conciliación de kilómetros a partir del análisis y revisión de los registros Bitácora del CCO, Conciliación de Kilómetros en informes de la operación. 2. El profesional Especializado de recaudo y el Profesional Contratista de apoyo a la supervisión deberá consignar los soportes para la (2) Determinación de los niveles de servicios a partir del análisis de la Bitácora del CCO, informes de novedades de mantenimiento, informes socioambientales y reuniones de seguimiento ambiental e informes de la operación.	Director de Operaciones Profesional Especializado de Tarifa Profesional Especializado de Recaudo Contratistas de apoyo a la Supervisión	1. Actas de Conciliación de Kilómetros 2. Bitácora del CCO 3. Niveles de Servicio
Gestión Administrativa y Financiera	Determinar, administrar y proporcionar de manera eficiente, los bienes y servicios administrativos requeridos para el buen funcionamiento de la entidad y para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales de TRANSCARIBE S.A.	1. Falta de Planeación al momento de identificar las necesidades del PAA, por cada dependencia. 2. Deficiencia en los ingresos propios y los presupuestados por el Distrito, para el funcionamiento de la entidad.	Incluir bienes y servicios que no hagan parte del giro del negocio dentro del plan de adquisiciones, para el beneficio de terceros o propios.	Media	Mayor	Alto	Preventivo	Evitar el Riesgo	1. Realizar la programación de necesidades de bienes y servicios desde cada área, al término de cada vigencia y las mismas ser analizadas desde el comité de contratación de la entidad. 2. Realizar las gestiones administrativas, ante el Distrito para la apropiación de recursos.	Dirección Administrativa y Financiera	Necesidades identificadas /PAA
		Acuerdos económicos entre los actores del proceso para desviar la gestión.	Manipular los estados financieros para beneficio de terceros o propio, con el ánimo de ocultar acciones corruptas.	Media	Mayor	Alto	Preventivo	Evitar el Riesgo	Verificación por parte de la revisoría fiscal de la entidad de la información contenida en los estados financieros.	Revisor Fiscal	Estados financieros firmados por revisoría
Gestión Administrativa y Financiera (Talento Humano)	Administrar de manera eficiente las políticas de administración y desarrollo del talento humano, a fin de contar con servidores públicos competentes para el desempeño de sus funciones y contribuir al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales establecidos en la entidad.	Presiones de tipo político, económico o personales.	Vinculación de personal sin el cumplimiento de los requisitos del cargo o alteración de estos, a cambio de dádivas o pago de favores para el beneficio de un tercero.	Alta	Mayor	Alto	Preventivo	Evitar el Riesgo	Definir proceso de selección con pluralidad de participación. Revisión del concepto jurídico con perfil del cargo y cumplimiento por parte de la persona a vincular.	Dirección Administrativa y Financiera - Talento Humano	No. De conceptos jurídicos confrontados con documentos aportados por el candidato
		Intereses personales en favorecer a un tercero.	Liquidación y/o Pago indebido de la nómina de los trabajadores de la Entidad, para beneficio propio o de un tercero, a cambio de dádivas o pago de favores.	Alta	Mayor	Alto	Preventivo	Evitar el Riesgo	Revisión de la nómina por parte de una persona diferente a quien realiza la liquidación.	Dirección Administrativa y Financiera - Contador	No. De liquidaciones de nómina revisadas



MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION 2022

PROCESO	OBJETIVO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		ANÁLISIS			ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		SEGUIMIENTO		
		POSIBLES CAUSAS	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	TIPO DE CONTROL	MEDIDAS DE MITIGACION	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR
Gestión General (comunicación al usuario)	Construir relaciones de confianza y mutuo beneficio con los grupos de valor y otros de interés que apalancan el logro de los objetivos institucionales y contribuyan al desarrollo sostenible de Transcaribe.	Intereses personales en favorecer a un tercero.	Posibilidad de hacer publicaciones con información manipulada u omitir información de interés en los diferentes medios de comunicación que maneja la entidad con el fin de beneficiar a un tercero	Baja	Mayor	Alto	Preventivo	Evitar el Riesgo	Publicar la información siempre y cuando esté confirmada por parte de quien la suministre, bajo criterios de transparencia, objetividad, generación de opinión y conveniencia.	Secretaría General (Comunicaciones)	Revisión de información y/o solicitudes, previamente o para posterior autorización.
Gestión General (Gestión Social y Atención al usuario - Socialización de rutas y novedades en el SITM)	Socializar en la comunidad de usuarios el funcionamiento de las rutas a implementar y cambios para la optimización del servicio	1. Falta de personal de gestión social en Estaciones que se encargue de socializar novedades de la operación y estado del SITM (la entidad solo cuenta con 5 asesores en el ente gestor). 2. Debido a la rotación del personal en vía (turnos) puede existir información desconocida por estos (despachadores, vigilantes, taquilleros) y por error puede suministrarse la información incorrecta al usuario. 3. Protocolos de atención al usuario desactualizados 4. Desconocimiento de procedimiento de la operación relacionados con el ciudadano (usuario) 5. Falta de información y comunicación entre el equipo de gestión social y operaciones (u otra área) - sin retroalimentación puede brindarse información errónea al usuario.	Manipulación de la información en tiempo real acerca de la oferta y estado del SITM, a cambio de dádivas, para beneficio propio o de un tercero.	Media	Mayor	Alto	Preventivo	Evitar el Riesgo	1. Programar eficientemente al equipo de Gestión Social para el logro de una atención concentrada en Estaciones principales (cabeceras) y articulación con demás personal de apoyo en vía y comunidades. 2. Mantener Actualizado a los Funcionarios TC en los canales de información y mediante socialización interna de la información relevante. 3. Actualización de manuales, protocolos y procedimiento a la necesidad y ritmo del sistema. 4. Divulgación y comunicación de los procedimientos de la operación con la debida comunicación entre áreas. 5. Comunicación constante entre las áreas	Secretaría General (Gestión Social)	Capacitación al 100 % del personal de Gestión Social y notificación de información al Personal en vía.
		1. Desconocimiento de los términos de ley para dar respuestas a PQRS. 2. Desconocimiento del Manual de Gestión Social y Política del servicio y Participación Ciudadana. 3. Falta de preparación del personal.	Manipular solicitudes de la comunidad (manipular tiempos de respuesta, gestión del proceso) a beneficio personal o de un tercero.	Media	Mayor	Alto	Preventivo	Evitar el Riesgo	1. Control y monitoreo de solicitudes del usuario y comunidad radicadas en Gestión social. 2. Inducción y reinducción del equipo de Gestión social sobre políticas, manuales y procedimientos de atención al usuario.	Secretaría General (Gestión Social)	Capacitación al 100 % del personal de Gestión Social y notificación de información al Personal en vía.
Gestión Jurídica (Contratación)	Ofrecer alternativas y soluciones jurídicas integrales en lo relacionado con asuntos jurídicos, Gestión judicial y extrajudicial, lineamientos en contratación estatal, así como gestión normativa y conceptual jurídica, en procura de la Defensa de los intereses y la buena marcha de la Administración de Transcaribe.	1. Direccionamiento en la adjudicación de contratos (suministrar cualquier tipo de información que, de ventaja a oferentes, verificar y/o evaluar las ofertas de manera subjetiva o errónea) para beneficio propio o de un tercero debido a acuerdos económicos o favores personales entre los actores del proceso de contratación 2. Estudios previos sin las justificaciones necesarias que correspondan a las necesidades de la entidad, restringiendo la participación en igualdad de condiciones de posibles proponentes y oferentes, para obtener un beneficio propio o por beneficio de un tercero, afectando el principio de selección objetiva. 3. Incumplimiento en la publicación de los procesos de selección desde su inicio cuando así corresponda, dejando de establecer la evidencia en la plataforma de información pública según la normatividad vigente (SECOP) debido a acuerdos económicos y/o intereses particulares.	Posibilidad de tener una afectación económica por la adjudicación de contratos a terceros con la presencia de conflicto de intereses con menoscabo en los intereses de la entidad, o de celebración en otros sin las justificaciones del caso desconociendo las necesidades.	Alta	Mayor	Alto	Preventivo	Evitar el Riesgo	1. Realizar los estudios previos y análisis del sector bajo la normatividad y metodología estipulada en Colombia Compra Eficiente y los lineamientos establecidos en el manual de contratación de la entidad, atendiendo las necesidades para cada caso. 2. Llevar el control de la contratación por medio de cuadros Excel que permitan la identificación del proceso, contratista, valor, garantías y que den cuenta de su publicación.	Grupo Contratación - Oficina Asesora Jurídica	Cuadro control contratación
Gestión Jurídica (Defensa Judicial)		1. Control deficiente de los procesos judiciales, que conlleva a una presentación extemporánea de memoriales, recursos y demás actuaciones por parte de la entidad, las cuales no eran tenidas en cuenta al momento de proferir una decisión por parte de los despachos judiciales. 2. Lectura inadecuada de las pretensiones, sin tener en cuenta los precedentes, antecedentes jurisprudenciales y aplicación normativa del asunto.	Posibilidad de una inadecuada e inoportuna Defensa judicial, extrajudicial y administrativa de la entidad, que conlleve a una condena o a una afectación patrimonial.	Alta	Mayor	Alto	Preventivo	Evitar el Riesgo	1. Realizar un inventario de todos los procesos judiciales activos donde la entidad funge como demandante y/o demandado, con una descripción de etapas y de ser el caso tener un inventario digital o físico de los expedientes. 2. Hacer una revisión periódica sobre el estado actual en cada uno de los procesos lo que permita la presentación oportuna de los memoriales y demás actuaciones judiciales. 3. Fortalecer la dinámica del daño antijurídico e identificar las líneas argumentativas que correspondan al asunto.	Oficina Asesora Jurídica	1. Inventario Construido 2. Seguimiento estado procesos actuales



MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION 2022

PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		ANÁLISIS			ADMINISTRACION DEL RIESGO		SEGUIMIENTO			
	POSIBLES CAUSAS	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	TIPO DE CONTROL	MEDIDAS DE MITIGACION	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR	
Gestión Jurídica (PQR)	Ofrecer alternativas y soluciones jurídicas integrales en lo relacionado con asuntos jurídicos, Gestión judicial y extrajudicial, lineamientos en contratación estatal, así como gestión normativa y conceptual jurídica, en procura de la Defensa de los intereses y la buena marcha de la Administración de Transcaribe.	1. Dilatar el proceso de respuesta de las PQRSO injustificadamente para beneficio propio o de terceros. 2. Recibir dávivas por no responder una PQRSO o responderla de forma contraria a las normas concordantes. 3. Tener deficiencias en el sistema de gestión de PQRSO. 4. No articular entre todas las dependencias de la entidad un trámite unificado para la gestión de PQRSO.	Posibilidades de respuestas tardías o poco consecuentes con los asuntos que regulen la materia con respuesta en beneficio particular sin atender los criterios objetivos que el trámite del asunto implica.	Alta	Mayor	Alto	Preventivo	Evitar el Riesgo	1. Se realizará monitoreo mediante cuadro de control en donde se podrá observar la oportunidad en el tiempo de respuesta. 2. En las respuestas se tendrá en cuenta la pertinencia de la información suministrada por cada una de las dependencias.	Oficina Asesora Jurídica	Cuadro control PQRSO
Control Interno	Verificar la existencia, nivel de desarrollo y grado de efectividad del control interno en el cumplimiento de los objetivos de la entidad, a través de evaluaciones sistematicas e independientes, emitiendo juicios basados en evidencias sobre los aspectos mas importantes de la gestion, resultados obtenidos y la satisfaccion de los diferentes grupos de interes, entregando recomendaciones a las diferentes dependencias y a la alta direccion.	1. No cumplir con el objetivo principal de la Auditoria. 2. Falta de conocimiento de los temas propios de la Oficina de Control Interno del personal asignado a la Oficina de Control Interno (Contratistas).	Manipulación de la información de los informes de Auditoría difiriendo de lo planeado, para beneficio de un tercero o propio, o bien para ocultar fraudes o acciones corruptas a cambio de una comisión o favores personales.	Alta	Mayor	Alto	Preventivo	Evitar el Riesgo	1. Levantar acta de revisión de los informes de auditoría vs. Memorando de planeación 2. Realizar capacitación a los contratistas de la Oficina Asesora de Control Interno	Grupo Control Interno	1. No. Revisiones programadas/No. De revisiones Realizados 2. Capacitaciones programadas/capacit acciones realizadas
		Falta de control a las acciones planteadas por los Procesos auditados	Falta de seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con las dependencias auditadas por parte del equipo auditor, debido a acuerdos económicos o a cambio de dávivas, para beneficio propio o de un tercero.	Alta	Mayor	Alto	Preventivo	Evitar el Riesgo	Realizar un balance de las acciones pendientes por cumplir de los planes de mejoramientos internos suscritos con las Dependencias	Jefe de la Oficina de Control Interno	(Seguimiento a Planes de mejoramiento / Total planes de mejoramiento suscritos)*100



COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar contenidos sobre información relevante de la entidad tales como su Plan de acción anual, Estados financieros y Ejecuciones presupuestales, a través de la página web	Publicación Anual de Información relevante de la entidad para conocimiento de la ciudadanía y entes de control	Todas las dependencias	1-ene-22	31-dic-22
	1.2	Brindar entrevistas a diversos medios de comunicación. (Prensa, Radio, Televisión y/o medios alternativos)	Según necesidades	Secretaría General (Comunicaciones)	Permanente	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Suministrar oportunamente la información solicitada por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, necesaria para la rendición de cuentas que debe hacer el distrito a la ciudadanía.	Informes de gestión de la entidad	Todas las dependencias	Conforme solicitud del Distrito	
	2.3	Publicar de forma permanente los avances y novedades del Sistema a través de las redes sociales y sitios oficiales de la entidad.	Informe de Publicación de avances del SITM en los sitios oficiales.	Secretaría General (Comunicaciones)	1-ene-22	31-dic-22
	2.4	Interactuar con los grupos de interés a través del uso de nuevas tecnologías de información	Informes de interacción con la comunidad sobre el SITM.	Secretaría General (Comunicaciones)	1-ene-22	31-dic-22
	2.5	Participar en eventos sectoriales organizados por el Gobierno Distrital con el fin de compartir e interactuar con la ciudadanía	Participar en tres eventos, como mínimo	Secretaría General (Comunicaciones)	Conforme solicitud del Distrito	
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Elaborar un sondeo de opinión a la Ciudadanía sobre la gestión de la entidad en la vigencia 2021	Sondeo de opinión virtual o presencial	Secretaría General (Gestión social & sistemas)	1-ene-22	30-abr-22
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar una rendición de cuentas consolidada de la vigencia 2021	Rendición de cuentas consolidada ante los entes de control	Control interno	1-ene-22	30-abr-22



COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar la gestión necesaria para incorporar recursos en el presupuesto, que lleven al desarrollo e implementación de herramientas que mejoren el servicio al ciudadano.	Gestión para la asignación de recursos encaminados al mejoramiento de herramientas para el servicio al ciudadano.	Dirección Administrativa y financiera/Secretaría General	1-ene-22	31-dic-22
Subcomponente 2 Talento humano	2.1	Realizar capacitaciones a los funcionarios del área de atención al usuario en lo referente a manejo de personal y comunicación, para brindar un servicio mas optimo a la ciudadanía.	Mínimo dos (2) evento de capacitación	Secretaría General (Gestión social)	1-ene-22	31-dic-22
Subcomponente 3 Relacionamiento con el ciudadano	3.1	Formular, aplicar y evaluar un sondeo de satisfacción del servicio prestado por el SITM a la ciudadanía de la vigencia 2021.	Informe de sondeo realizado	Secretaría General (Gestión social)	1-ene-22	31-dic-22
	3.2	Actualizar los instrumentos y herramientas existentes y establecer las necesarias, para garantizar una mejor atención a la ciudadanía	1. Actualización y optimización de la Página web. 2. Actualización a las herramientas de seguimiento a las PQRSD	Secretaría General (Comunicaciones & Sistemas)	1-ene-22	31-dic-22



COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Publicación de información conforme a la Resolución 3564 de 2015.	Boton de Transparencia en la pagina web conforme a la resolución 3564 de 2015.	Secretaría General (Sistemas)	1-ene-22	31-dic-22
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Ver componente de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.			1-ene-22	31-dic-22
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Actualizar el esquema de publicación de información en la pagina web de la entidad.	Elaborar esquema de publicación de información y publicarlo en la página web de la entidad.	Secretaría General (Sistemas)	1-ene-22	31-dic-22
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Establecer accesibilidad a la pagina web para personas con distintas capacidades según lo establecido en la ley 1712 del 2014.	Actualización a la pagina web de la entidad que permita el acceso a personas con discapacidades audiovisuales.	Secretaría General (Sistemas)	1-ene-22	31-dic-22
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Publicar todos los Procesos de Contratación que realice la entidad, en su página web, en el SECOP y en la Plataforma SIA OBSERVA	Indice de publicación de los Procesos de Contratación de la entidad al 100% para fácil accesibilidad a la ciudadanía y los entes de control.	Oficina Asesora Jurídica	Mensualmente	31-dic-22
	5.2 Publicar y vincular las hojas de vida de los servidores públicos de la entidad en el SIGEP	Indice de vinculación y gestión en el SIGEP al 100%.	Dirección Administrativa y financiera	Semestral	31-dic-22