INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER-CUATRIMESTRE 2025

OBJETIVO

Realizar el primer seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del I-Cuatrimestre de 2025 en el Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva SETP TRANSFEDERAL S.A.S., conforme a lo establecido en la normatividad vigente, aplicables a las entidades u organismos públicos de orden nacional y territorial.

ANTECEDENTES

Dentro del marco normativo de la Constitución Política de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia dando gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión Pública estableciendo la responsabilidad patrimonial de los servidores Públicos.

Asimismo, el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 establece que todas las entidades a nivel nacional, departamental y municipal tienen la obligación de desarrollar anualmente una estrategia para combatir la corrupción y mejorar la atención al ciudadano. Siguiendo esta directriz, y en línea con el objetivo general del Plan Anticorrupción adoptado por el Sistema Estratégico de Transporte Publico en Neiva - SETP , se busca fijar estrategias institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción y el acceso a la información pública y transparente, permitiendo prevenir y mitigar el riesgo de corrupción, posibilitando el fácil acceso a los trámites y servicios de la entidad y la generación de espacios de participación y diálogo para la ciudadanía; mejorando la eficiencia administrativa y la optimización de recursos, construyendo colectivamente principios y valores éticos en los servidores públicos y, orientando la prestación del servicio que se entrega a la ciudadanía con mejores prácticas, en cumplimiento de la misión, visión, políticas y objetivos institucionales.

En el Decreto 1649 de 2014 *"Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República."* en el articulo 15 numeral 13 establece "Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, así como la metodología para diseñar e implementar los planes de acción previstos en el artículo 74 de dicha ley.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoria de la vigencia 2025 y considerando la normativa vigente relacionada anteriormente y aplicable para la elaboración del seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el primer cuatrimestre del 2025, la empresa Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva - SETP TRANSFEDERAL S.A.S., es consciente de la importancia de construir estrategias que conlleven a mejorar la atención a los ciudadanos e ir en contra de la corrupción, por esta razón se creó un esquema de seguimiento conformado por los cinco (5) componentes establecidos dentro de la Ley 1474 de 2011: Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Atención al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información, los cuales se encuentran integrados por 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).

Conforme a lo anterior, se verificó el avance de cada una de las actividades realizadas por los responsables involucrados en cada uno de los componentes del plan anticorrupción, en el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de abril de la vigencia 2025, donde se observó y analizó los siguiente:

Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos

Con el objetivo de asegurar la transparencia y un buen gobierno en todas las actividades del Sistema Estratégico de Transporte Público – SETP, es esencial considerar los posibles riesgos de corrupción dentro de la Entidad. En este sentido, mediante el seguimiento realizado en este primer cuatrimestre de la vigencia 2025 se logró evidenciar que la entidad cuenta con ocho (8) riesgos de corrupción identificados y plasmados en la matriz de riesgos de cierre 2024. Por otro lado, para la consolidación de los riesgos de corrupción en la matriz de riesgos 2025, se evidencia que a la fecha no se ha realizado, toda vez que iniciando vigencia se hizo seguimiento a las matrices de riesgos para dar cierre a la vigencia 2024 y gestionar la respectiva publicación en la página web; sin embargo, desde el Proceso de Planeación Estratégica se viene realizando mesas de trabajo con los líderes de los procesos para la actualización de los mapas de riesgos. Es de mencionar que el seguimiento y verificación de los controles para estos riesgos se realiza durante los procesos de auditoría interna que están programados para llevarse a cabo durante el segundo semestre de la vigencia 2025.

Ahora bien, para el proceso de Política y Administración de Riesgos se tiene programado realizar mesas de trabajo durante todo año con las dependencias para la actualización de los procedimientos, formatos manuales y demás documentos, logrando constatar que para la fecha del 02 de abril de la presente anualidad, se realizó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, donde se informó a los líderes de los procesos la realización de

estas mesas de trabajo mencionadas anteriormente para la revisión de la información documentada con el fin de actualizar la misma.

Para el proceso de consulta y divulgación, se logró evidenciar que mediante Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el 29 de enero de 2025, se aprobó el PAAC y el mapa de riesgos, los cuales fueron publicados en la página web de la entidad.

Finalmente, teniendo en cuenta los avances observados para este componente se tiene que para el primer cuatrimestre ha logrado un porcentaje en promedio del 37% conforme a las actividades programadas.

Componente 2. Racionalización de Trámites

Para el SETP TRANSFEDERAL S.A.S., es fundamental la implementación de políticas de servicio y protocolos de atención, así como establecer canales de comunicación que permitan satisfacer de manera efectiva la demanda de trámites y servicios, siempre respetando los derechos y deberes de los ciudadanos de Neiva.

Por esta razón, actualmente no se llevan a cabo trámites distintos a los relacionados con la atención de peticiones, quejas y reclamos, con el fin de asegurar las condiciones necesarias para crear un entorno en el que los usuarios perciban una atención de calidad, fomentando así la confianza en el servicio recibido.

Así las cosas, la entidad cuenta con tres (3) canales para la atención al ciudadano, con estos, se garantiza el alcance a todos los niveles. Estos son: Canal Presencial, Canal Telefónico y Canal Virtual con el fin de garantizar la calidad de la atención, oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía.

- **Canal telefónico**

El Sistema Estratégico de Transporte Publico SETP TRANSFEDERAL S.A.S., cuenta con la línea telefónica móvil No. 3214624704 donde los ciudadanos pueden realizar consultas de información general, información de tramites adelantados frente a la entidad.

- **Canal Virtual**

Por este medio se le permite a la ciudadanía consultar información relacionada con tramites, solicitudes, documentación, obras en ejecución, solicitud de P.Q.R.S.D., actos administrativos, entre otros.

- **Página web:**

✓ https://www.setpneiva.gov.co/

✓ Link para P.Q.R.S.D. https://www.setpneiva.gov.co/pqrd.html

- **Correos Institucionales:**

✓ info@setpneiva.gov.co

✓ revisorfiscal@setpneiva.gov.co

- **Canal Presencial**

Está al servicio de la ciudadanía de manera presencial donde se puede acceder a todos los servicios de consulta de interés administrativo y operativo de la entidad, el cual está ubicado en la carrera 5 No. 38 – 61 vía sur Mercaneiva, Central Semafórica 2do. Piso.

Finalmente, en revisión y análisis de este componente se constata que las PQRSD se vienen resolviendo de manera oportuna y el link de la página web se encuentra funcionando correctamente, obteniendo un porcentaje de avance del 10% en las actividades realizadas para este primer cuatrimestre de 2025.

Componente 3. Rendición de Cuentas

Este componente compuesto por cuatro subcomponentes viene realizando el avance de las actividades conforme a las fechas programadas en el Plan Anticorrupción para este primer cuatrimestre de la vigencia 2025. Así las cosas, en revisión del primer subcomponente denominado "*Información de Calidad y en lenguaje claro"*, se evidenció que los procesos de Planeación Estratégica y la Oficina de Control Interno son los que vienen actualizando la información de la página web en lo relacionado con transparencia y acceso a la información. Por otro lado, en cumplimiento del subcomponente 2 denominado *"Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones",* se consolido y se elaboró el informe de Gestión del SEPT de la vigencia 2024 el cual fue publicado en la página web de la entidad. De igual manera, se constató que la publicación del informe de gestión del primer semestre 2025 está programada para el mes de julio de este mismo año; así como la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, actividad que se realizará en conjunto de la Alcaldía Municipal, programada para el segundo semestre del 2025.

Ahora bien, en el subcomponente 3 *"Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas"* en la actividad de incluir en los diferentes escenarios de participación ciudadana donde requieran la presencia del personal del SETP, informar los avances del proyecto y responder a la ciudadanía las inquietudes que resulten en cada jornada, se evidenció que para este primer cuatrimestre se realizó el 28 de enero la socialización de avances de proyectos con la empresa operadores del SEPT.

Finalmente, considerando los avances realizados en las actividades programadas para este primer cuatrimestre, se pudo obtener en promedio un porcentaje del 19% en este componente 3.

Componente 4. Servicio al Ciudadano

Este componente integra significativamente al componente No. 2 “Racionalización de Trámites”, ya que implementa mecanismos principalmente virtuales que facilitan la prestación de servicios o la atención directa a la ciudadanía, especialmente en casos relacionados con peticiones, consultas, quejas y reclamos.

Por esta razón, en verificación del cumplimiento de las actividades para este componente se logró observar que el mismo se encuentra dividido en cinco (5) subcomponentes de los cuales solamente dos (2) lograron un avance del 100% en las actividades realizadas como lo fue el subcomponente 1 denominado *“Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico”* que tenía el objetivo de estructurar el punto de atención a los ciudadanos conforme a la normatividad, cumpliéndose este cabalmente y encontrándose la ruta en la página web de la entidad; y asimismo el subcomponente 2 denominado *“Fortalecimiento de los canales de atención”* que tenía como objetivo de cumplimiento la radicación de las pqrsd a través de la página web, la cual se efectuó con la habilitación del link en la página de la entidad donde los ciudadanos presentan su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.

Por último, en cuanto a los demás subcomponentes que conforman este componente 4 se evidencia que las actividades están previstas para ser ejecutadas a partir del segundo semestre de la presente vigencia.

Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información

En revisión de este último componente del Plan Anticorrupción, se pudo observar que este se encuentra compuesto por cinco (5) Subcomponentes de los cuales solamente dos presentaron avance en sus actividades, cada una de ellas con un 33 % de avance las cuales están relacionadas con la actualización de información que ha realizado el proceso de Planeación Estratégica y Control Interno en la página web, asimismo como las respuestas oportunas por parte de los responsables en cuanto a la petición de documentos y demás información.

En este mismo sentido, se pudo observar que los otros subcomponentes no han presentado avance debido a que las actividades están previstas para realizarse durante el segundo semestre de la vigencia 2025, a excepción de una actividad del subcomponente 3 que tiene

como objetivo establecer el esquema de publicación de la información con periodicidad permanente, se evidencia que esta información no se encuentra actualizada por el proceso de TIC.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Producto del seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el primer cuatrimestre 2025, se plasman las siguientes conclusiones:

- Existe un rezago crítico en la implementación del componente de Gestión del Riesgo de Corrupción, lo cual vulnera directamente la efectividad del Plan Anticorrupción.

- El componente “Servicio al Ciudadano” logró un cumplimiento del 100% en dos de sus subcomponentes clave: la estructuración del punto de atención y la habilitación del canal virtual para radicación de PQRSD, esto facilita la comunicación directa con la ciudadanía y mejora la calidad del servicio ofrecido.

- La publicación oportuna del informe de gestión y la socialización de avances con actores clave reflejan una voluntad real de rendición de cuentas y diálogo ciudadano.

Finalmente, con el fin de la mejora continua de la entidad la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones:

- Realizar la consolidación y publicación del Mapa de Riesgos 2025.

- Se recomienda replantear los cronogramas y asignar recursos específicos para ejecutar, dentro del segundo cuatrimestre, las actividades que debieron haberse desarrollado en los primeros cuatro meses del año.

- Se debe insistir al área de TIC en la actualización regular del portal web, especialmente en el subcomponente de publicación permanente, para cumplir con las leyes de transparencia y garantizar el derecho ciudadano al acceso a la información.

EDILSON DUCUARA CASTRO
Contratista Líder Control Interno
SETP TRANSFEDERAL S.A.S.