PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC



SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE NEIVA - SETP

2025

Cra 5 A No. 38-61 Vía Sur Mercaneiva
Central Semafórica 2do. Piso / www.setpneiva.gov.co
Mail: info@setpneiva.gov.co

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN **3**

1. MARCO NORMATIVO **4**

2. REVISIÓN NORMATIVA Y METODOLÓGICA **7**

2.1 Formulación 7

2.2 Socialización 7

3. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN **9**

3.1 Análisis del Riesgo 11

3.2 Valoración del Riesgo 11

3.4 Consulta y Divulgación 11

4. RACIONALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES **12**

5. RENDICIÓN DE CUENTAS **14**

6. SERVICIO AL CIUDADANO **16**

7. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN **17**

8. ACTIVIDADES DE MONIOTREO Y SEGUIMIENTO **19**

Cra 5 A No. 38-61 Vía Sur Mercaneiva
Central Semafórica 2do. Piso / www.setpneiva.gov.co
Mail: info@setpneiva.gov.co

INTRODUCCIÓN

Cumpliendo los aspectos legales de la legislación Colombia, el Sistema Estratégico de Transporte Publico **SETP TRANSFEDERAL S.A.S.**, identificada con NIT 900.651.344 – 6, quien está conformado por acciones simplificadas (S.A.S.), Reguladas por la Ley 1258 de 2008. Es una sociedad Industrial y Comercial del Estado, cuyo accionista es el MUNICIPIO DE NEIVA con un 100% participación. Bajo el entendido de la autonomía administrativa al Ente gestor, le corresponde la planeación, organización, gestión y control del desarrollo del proyecto, así como la adecuada administración que garantice el buen funcionamiento del sistema en la ciudad de Neiva y de los recursos que genere la operación de este.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es una herramienta de gestión que tiene como objetivo 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 del Sistema de Transporte Público de Neiva – SEPT.

Conscientes de la importancia de fortalecer la integridad, prevenir conflictos de interés y consolidar la lucha anticorrupción el PAAC 2025 integra en su construcción estrategias que conlleven a mejorar la atención a los ciudadanos e ir en contra de la corrupción, la entidad Actualiza el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conformado por 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).

Cra 5 A No. 38-61 Vía Sur Mercaneiva
Central Semafórica 2do. Piso / www.setpneiva.gov.co
Mail: info@setpneiva.gov.co

1. MARCO NORMATIVO

En el marco 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 y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores Públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124,125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

Metodología Plan Anticorrupción Y Atención Al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)	Art. 73	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión pública.
	Decreto 4637 de 2011	Art. 2	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
		Art. 4	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia y Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia. Número 13. 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.
		Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011
	Decreto 1081 de 2015	Art. 2.1.4.1 y siguientes	Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Se señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG	Ley 1753 de 2015 Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014- 2018 “Todos por un nuevo país”.	Art. 133	Por el cual se integró en un solo Sistema de Gestión los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, previstos en las Leyes 489 de 1998 y 872 de 2003, respectivamente, el cual deberá articularse con el Sistema de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998
	Decreto 1499 de 2017	Todo	Se actualiza el MIPG para el orden nacional que articula el nuevo Sistema de Gestión, que integra los

Cra 5 A No. 38-61 Vía Sur Mercaneiva
Central Semafórica 2do. Piso / www.setpneiva.gov.co
Mail: info@setpneiva.gov.co

			anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno.
Trámites	Ley 962 DE 2005	Todo	Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
	Decreto 1083 de 2015	Título 24 Arts. 2.2.24.1 siguientes	Regula el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Ley 1955 de 2019	Art. 147 y Art. 333	Transformación Digital y supresión de trámites
	Decreto Ley 2106 de 2019	Todo	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección del derecho a la participación democrática	Título IV Capítulo I Arts. 48 siguientes	La estrategia de Rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.
Transparencia y Acceso al Ciudadano	Ley 1712 de 2014 Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional	Art. 9	g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.
Atención de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)	Art 76 Oficina de Quejas, Sugerencia s y Reclamos.	En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	14. Señala los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos y conocer directamente de las quejas, sugerencias y reclamos que, por su gravedad, sean puestas en su conocimiento por el jefe o coordinador de la unidad o grupo de control interno disciplinario de cada entidad
	Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de petición	Art. 1	Regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En armonía con el MIPG y el Sistema Integrado de Gestión, la entidad incorpora la perspectiva de integridad pública y la prevención y gestión de los conflictos de interés como criterios transversales del PAAC. En consecuencia, las acciones, registros y publicaciones asociadas a integridad, conflicto de interés, rendición de cuentas y transparencia se gestionarán con criterios de trazabilidad y acceso público. De igual forma y

Cra 5 A No. 38-61 Vía Sur Mercaneiva
Central Semafórica 2do. Piso / www.setpneiva.gov.co
Mail: info@setpneiva.gov.co

previo a la actualización del plan anticorrupción y atención al ciudadano liderado por el área de Gestión de Planeación Estratégica y bajo el acompañamiento del área de Gestión de Control Interno se determinan las acciones conjuntas que se deben desarrollar en cada uno del proceso para definir los servicios y actividades que se definen en la construcción del PAAC, para ellos se debe tener en cuenta los componentes que lo conforman y la siguiente metodología para su construcción y ejecución.

Cra 5 A No. 38-61 Vía Sur Mercaneiva
Central Semafórica 2do. Piso / www.setpneiva.gov.co
Mail: info@setpneiva.gov.co

2. REVISIÓN NORMATIVA Y METODOLÓGICA

El Sistema Estratégico de Transporte Público **SETP TRANSFEDERAL S.A.S.**, toma como referentes metodológicos las guías diseñadas por el Departamento Administrativo Función Pública – DAFP "Guía Para La Gestión De Riesgos De Corrupción ", "Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano", decreto nacional 124 de 2016 emitido por la secretaria de trasparencia de la presidencia de la república, el Decreto 14999 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, vinculado desde la política de planeación Institucional y dimensión de Dirección Estratégica, Control Interno, Gestión del Conocimiento y Gestión con Valores para los Resultados.

Dicho proceso se articula con la alta dirección enfocado en la efectividad de las 3 líneas de defensa que cumplen la función del autocontrol, autogestión y Autorregulación desarrollado por los contratistas y líderes de procesos, líder del área de Gestión de Control Interno y Gestión de Planeación Estratégica la cual fortalece el proceso con los resultados de los seguimientos realizados por el área de Gestión de Control Interno, quien es la encargada de dicha actividad de identificar la efectividad de las acciones de control dispuesta en el mapa de riesgos y la política institucional de administración de riesgos.

Así mismo y para asegurar la implementación efectiva, el PAAC establece que las acciones de integridad, conflicto de interés y rendición de cuentas se planifican y ejecutan por los líderes de proceso; su consolidación y coordinación de publicación recae en Planeación; y el monitoreo independiente lo ejerce Control Interno. Se mantienen cortes de revisión con corte 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre; dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a cada corte se publicarán las evidencias con URL pública y directa en el portal institucional.

2.1 Formulación

Para la Actualización del PAAC se toma como insumos el informe del seguimiento realizado al PAAC durante en el último cuatrimestre vigencia 2024, realizado por el área de Gestión de Control Interno, el informe de rendición de cuentas vigencia 2024, informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, resultados del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión - FURAG vigencia 2023 y la elaboración de la matriz de riesgos 2024, con los cuales se diseñan estrategias para mejorar el acceso a la información, atención al ciudadano y fortalecer los canales de comunicación con los grupos de valor de nuestro Municipio.

2.2 Socialización

La construcción del PAAC parte con la vinculación de todos los contratistas (líderes de los procesos) y la socialización con la comunidad, los cuales participaron en la creación de las actividades buscando mitigar los posibles actos de corrupción que se presenten, fortaleciendo un ambiente de confianza entre el SETP y la

Cra 5 A No. 38-61 Vía Sur Mercaneiva
Central Semafórica 2do. Piso / www.setpneiva.gov.co
Mail: info@setpneiva.gov.co

ciudadanía, a través de la Pagina Web del Sistema Estratégico de Transporte Público **SETP TRANSFEDERAL S.A.S.**,



Como resultado de este proceso, no se obtuvo comentarios ni retroalimentación por parte de los ciudadanos para la construcción del PAAC 2025.

Cra 5 A No. 38-61 Vía Sur Mercaneiva
Central Semafórica 2do. Piso / www.setpneiva.gov.co
Mail: info@setpneiva.gov.co

3. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

En trabajo articulado con el área de Gestión de Control Interno, Líderes de cada proceso y sus apoyos, se Propone la implementación de la política de administración de riesgos. Este componente desarrollo del Mapa de Riesgos de Corrupción, definido por procesos y procedimientos de cada una de las áreas de la entidad, previamente identificados, clasificados, analizados y valorados, estableciendo sus causas, señalando los responsables del monitoreo de cada riesgo. Con la adopción de medidas como esta, se logró que cada proceso sea auditado de cuatrimestralmente en cada vigencia, y que sus resultados permitan a la administración tomar decisiones de mejoramiento del sistema de control, de manera oportuna y de forma transversal, se integran acciones para fortalecer la integridad pública con el fin de prevenir y gestionar los conflictos de interés como parte del enfoque de autocontrol y mejora continua.

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programa**
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisión de la política para la Administración de Riesgos de Corrupción en la entidad.	Manual de Riesgos de Gestión y Anticorrupción	Gestión de Planificación Estratégica.	29 de Febrero 2025
	1.2	Mesas de trabajo con las dependencias para la actualización de los procedimientos, formatos Manuales y demás documentos.	Número de procesos, procedimientos, políticas y formatos actualizados	Todas las dependencias	30 de Diciembre 2025
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar jornadas de trabajo con los líderes de los procesos para la Identificar los riesgos de corrupción.	# de procesos con riesgos de corrupción / # de procesos e la entidad	Líderes de los procesos y Gestión de Planeación Estratégica	30 de Septiembre 2025
	2.2	Consolidar los riesgos de corrupción en la matriz de riesgos vigencia 2025.	Actualización de Mapa de Riesgos Corrupción 2025	Líderes de Procesos y equipos de trabajo	31 de Octubre 2025

Cra 5 A No. 38-61 Vía Sur Mercaneiva
Central Semafórica 2do. Piso / www.setpneiva.gov.co
Mail: info@setpneiva.gov.co

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programa**
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Socializar con la ciudadanía el PAAC y mapa de riesgos de corrupción para conocer las sugerencias, opiniones y observaciones	Mapa de riesgos de corrupción 2025, socializado y registro de asistencia	Gestión de Planificación Estratégica. TIC	31 de enero 2025
	3.2	Aprobación de la Actualización PAAC y el mapa de riesgo por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional.	PAAC y Mapa de riesgos anticorrupción aprobado	Comité de Gestión y Desempeño Institucional	31 de enero 2025
	3.3	Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción en la Página web de la entidad.	PAAC y Mapa de Riesgos publicado	Planeación Estratégica-TIC	31 de enero 2025
	3.4	Informar lineamientos vigentes sobre conflicto de interés y valores de integridad pública.	Infografias	Gestión de Planificación Estratégica.	29 de Febrero 2025
Subcomponente 4 Monitoreo o revisión	4.1	Monitorear la ejecución de las actividades y el cumplimiento de los indicadores, actualizar el mapa de riesgos cuando lo requiera y reportar el monitoreo con corte a 30 de abril, 30 de agosto y 30 de diciembre de 2025.	Actividades ejecutadas	Líderes de Procesos y Gestión de planificación Estratégica	5 primeros días hábiles de los meses de mayo, septiembre y el 31 de diciembre 2025
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Seguimiento a la ejecución del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Informes de Seguimiento con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre	Contratista de Control Interno	Mayo 2025 Septiembre 2025 Enero 2026

Cra 5 A No. 38-61 Vía Sur Mercaneiva
Central Semafórica 2do. Piso / www.setpneiva.gov.co
Mail: info@setpneiva.gov.co

3.1 Análisis del Riesgo

Se realizará una revisión sistemática de los riesgos existentes en cada uno de los procesos de la entidad y de los riesgos de corrupción, para determinar si los controles existentes son efectivos y si han contribuido a disminuir la probabilidad de ocurrencia e impacto de los riesgos; esto con el fin de mantener actualizado el mapa de riesgos institucional y garantizar la efectividad de la política institucional de administración del riesgo.

3.2 Valoración del Riesgo

El Sistema Estratégico de Transporte Publico **SETP TRANSFEDERAL S.A.S.**, está comprometida con la implementación de acciones, para minimizar los riesgos de corrupción inherentes a la implementación del SETP en la ciudad de Neiva y adoptar medidas para evitar la materialización de estos.

3.4 Consulta y Divulgación

Dentro del proceso de elaboración se surtió todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, realizando un proceso participativo que involucró a todos actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación se procede a su divulgación en la página web del SETP TRANSFEDERAL S.AS. http://www.setpneiva.gov.co y Revisión los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios. Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos.

Cra 5 A No. 38-61 Vía Sur Mercaneiva
Central Semafórica 2do. Piso / www.setpneiva.gov.co
Mail: info@setpneiva.gov.co

4. RACIONALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

El Sistema Estratégico de Transporte Público SETP TRANSFEDERAL S.A.S., en el cumplimiento de su objeto social y de acuerdo a la naturaleza de la entidad, queriendo dar cumplimiento a la Estrategia Anti trámites, el SETP ha venido aplicando las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG; en especial el "Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos" y "Racionalización de trámites"; dichas Políticas está orientada a identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como optimizar el uso de recursos, con el propósito de contar con organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado. Incluye, entre otros, los temas relacionados con gestión de calidad, eficiencia administrativa, racionalización de trámites, modernización institucional, gestión de tecnologías de información y gestión documental.

De acuerdo con las actividades desarrolladas por la entidad se identifica los procedimientos regulados y de esta forma lograr la consolidación del inventario de trámites. Actualmente, el Sistema Estratégico de Transporte Publico SETP TRANSFEDERAL S.A.S., al ser un proyecto con una afectación específica, los trámites generales se centran en la tramitación de P.Q.R.S.D. y para ello durante la vigencia 2016 adopta el procedimiento PT-GA-02 Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - P.Q.R.S.D.

Componente 2. Racionalización de tramites									
No	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACION	
								INICIO	FIN
1	Mejoramiento de trámite de PQRSD en la página web de la entidad	TIC - Admón.	El trámite se realiza por medio de la página web de la Entidad. Y por medio presencial	La entidad cuenta con página web y sección de PQRSD pero se requiere optimizar el trámite de las mismas	Realizar la optimización de la sección de PQRSD de la página web de la Entidad para que la ciudadanía pueda hacer uso eficiente de la misma	Resolver de manera oportuna las PQRSD a la comunidad	Gestión Admón. y Financiera	28/06/2025	31/12/2025
2	Declaración de Conflicto de Interés	Simplificación / Estandarización	Disponer formato estandarizado, instructivo y repositorio de registro COI (servidores/contratistas)	Registro de obligados	Formato Publicado en el SIGEP	Trazabilidad transparencia y control preventivo	Planeación, Jurídica Gestión Admón. y Financiera	30/04/2025	31/12/2025

Cra 5 A No. 38-61 Vía Sur Mercaneiva
Central Semafórica 2do. Piso / www.setpneiva.gov.co
Mail: info@setpneiva.gov.co

Dado que la atención al ciudadano es uno de los pilares sobre los cuales se estructuran las administraciones Públicas, garantizar la calidad en la atención es indispensable, siendo los ciudadanos la razón de ser de la Entidad. Es necesaria la implementación de políticas de servicios y protocolos de atención a la ciudadanía, acompañado de la estructuración de canales de atención para satisfacer de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento con los derechos y deberes de los ciudadanos de la Ciudad de Neiva.

El Sistema Estratégico de Transporte Público **SETP TRANSFEDERAL S.A.S.**, se constituye en un proyecto de infraestructura de transporte público y la gestión posterior de su operación en la ciudad. En la actualidad, no se realizan trámites distintos a los correspondientes al realizado para la respuesta a una petición, queja o reclamo, por lo tanto, el Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva, debe garantizar los medios necesarios para generar un ambiente acorde, donde el usuario perciba un ambiente de prestación de servicio con calidad, propiciando la confianza en la atención recibida.

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.

5. RENDICIÓN DE CUENTAS

Este componente se estructuro como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, El Sistema Estratégico de Transporte Público **SETP TRANSFEDERAL S.A.S.**, los servidores públicos y los contratistas informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades Públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

La Rendición de Cuentas también es considerada como un ejercicio de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Entidad y a partir de ahí lograr la adopción de principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia en la cotidianidad del servidor Público.

El Sistema Estratégico de Transporte Público **SETP TRANSFEDERAL S.A.S.**, en conjunto a la administración Central en cabeza del señor alcalde German Casagua Bonilla, rendirá cuenta a la ciudadanía a través de audiencias públicas en las fechas en que se determinen para la vigencia 2025.

El acto de rendición de cuentas deberá involucrar entre otros aspectos, los siguientes:

- Situación que se encontró al inicio del periodo (línea base) o diagnóstico del periodo anterior.
- Avance en el cumplimiento de compromisos contenidos en el Plan de Desarrollo Primero Neiva "Un Mandato Ciudadano".
- Metas alcanzadas.
- Costos discriminados de funcionamiento e inversión y ejecución de las distintas fuentes de financiación.
- Dificultades que se han enfrentado y como se han resuelto.
- Contratación a que ha habido lugar.
- Actividades que se relacionan con sus funciones del SETP TRANSFEDERAL S.A.S.

Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensives	1.1	Mantener actualizada la página web de la entidad en lo relacionado con transparencia y acceso a la información.	Publicación información de la gestión realizada por la administración	Líderes de los procesos y TIC	Permanente
	1.2	Elaboración de un Informe Semestral de Gestión	Informe Semestral de Gestión	Todos los procesos	Julio 2025 - Enero 2026

Cra 5 A No. 38-61 Vía Sur Mercaneiva
Central Semafórica 2do. Piso / www.setpneiva.gov.co
Mail: info@setpneiva.gov.co

Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Publicación del Informe Gestión en la página web de la entidad	Informe publicado	Planeación Estratégica	Julio 2025 - enero 2026
	2.2	Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Acta de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Publicada	Líderes de los procesos- Contratista de Comunicaciones	Diciembre 2025
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Incluir en los diferentes escenarios de participación ciudadana donde requieran la presencia de funcionarios del SETP. Los avances del proyecto y responder a la ciudadanía las inquietudes que resulten en cada jornada.	Actividades programadas	Gerente y Lideres de los procesos	Permanente
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluación del proceso de Rendición de Cuentas	Acta de Evaluación del Proceso	Planeación Estratégica	Diciembre 2025

Cra 5 A No. 38-61 Vía Sur Mercaneiva
Central Semafórica 2do. Piso / www.setpneiva.gov.co
Mail: info@setpneiva.gov.co

6. SERVICIO AL CIUDADANO

Este componente se enfoca en garantizar a los ciudadanos un trato digno por parte de los contratistas creando lazos de fraternales y cumplir con los dispuesto por los entes de control y legislación de carácter Nacional, Departamental y Municipal, partiendo de este concepto el Sistema Estratégico de Transporte Público **SETP TRANSFEDERAL S.A.S.,** contempla dentro de este componente la creación de la estrategia de atención al ciudadano, el fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos con las siguientes actividades:

Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Estructurar el punto de atención a los ciudadanos conforme a la normatividad.	Procedimiento Documentado	Gestión Social y Predial	Permanente
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias a través de la página web.	Link para radicación de PQRSD en la página web de la entidad	Gestión Administrativa y Financiera	Permanente
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Capacitación a personal sobre servicio al Ciudadano.	Personal Capacitado	Gestión Administrativa y Financiera	Junio 2025
	3.2	Capacitar al personal en Lenguaje Claro.	Personal Capacitado	Gestión Administrativa y Financiera	Julio 2025
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Presentar informes de monitoreo y seguimiento semestral de PQRSD por parte de los usuarios para la definición de acciones de mejora en el área correspondiente.	Informe PQRSD	Jefe de Control Interno	Junio 2025- Enero 2026
Subcomponente 5 Relacionamiento al Ciudadano	5.1	Aplicar encuesta para la medición de la percepción de la satisfacción del Servicio.	Encuestas de satisfacción aplicadas aplicada en la Página Web.	Gestión Administrativa y Financiera	Semestral

Los resultados semestrales de PQRSD alimentan los indicadores institucionales de integridad (oportunidad de respuesta) y se publican con URL directa, garantizando trazabilidad hacia la ciudadanía y coherencia con el enfoque de lucha anticorrupción.

Cra 5 A No. 38-61 Vía Sur Mercaneiva
Central Semafórica 2do. Piso / www.setpneiva.gov.co
Mail: info@setpneiva.gov.co

7. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El Sistema Estratégico de Transporte Público **SETP TRANSFEDERAL S.A.S.,** cuenta con el portal web https://www.setpneiva.gov.co/, donde cuenta de manera permanente y con un diseño claro que facilite la consulta de los ciudadanos, los informes de gestión y toda la información relacionada con el ejercicio de las funciones del Ente Gestor.

Componente 4: Servicio al Ciudadano						
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Indicador**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Realizar de forma oportuna la publicación de los informes de	Entregar informes de Ley en las fechas establecidas	No. de informes de Ley publicados	Todos los procesos	julio a diciembre 2025
	1.2	Actualización al portal Web.	No. de actualizaciones de la página	No. de Revisiones y actualizacion es ejecutadas	Líderes de Procesos y TIC	Permanente
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Dar respuesta oportuna al derecho de petición de documentos y de información.	Producto: Repuesta de solicitudes de documentos y de información y 2 informes semestral es de seguimiento al trámite de las PQRSD Meta: 100% de solicitudes con respuesta oportuna	No. solicitudes respondidas oportunament e/ No. solicitudes radicadas *100	Todos los procesos	Permanente
Subcomponente 3 Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaborar el registro de activos de la información	Registro de Activos de la Información	1 registro de Activos de Información adoptado mediante acto administrativo	Líder de gestión documental	Diciembre 2025
	3.2	Establecer el esquema de publicación de la información	Link de Transparencia y Acceso a la Información	1 Link de Transparencia y Acceso a la Información	TIC.	Permanente
	3.3	Determinar la información clasificada y reservada	Matriz Actualizad a del Índice de Información Clasificad a y Reservada.	1 índice de información clasificada y reservada	Líder de gestión documental	Julio - Diciembre 2025

Cra 5 A No. 38-61 Vía Sur Mercaneiva
Central Semafórica 2do. Piso / www.setpneiva.gov.co
Mail: info@setpneiva.gov.co

Componente 4: Servicio al Ciudadano						
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Indicador**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Mantener en el portal en uso de la funcionalidad contraste, que permite cambiar colores de fondo de la página y de letra para mejorar la lectura a personas con dificultad visual.	Portal web accesible para las personas en situación de discapacidad	1 portal web accesible para personas con discapacidad	TIC.	Diciembre 2025
Subcomponente 5 Relacionamiento al Ciudadano	5.1	Realizar seguimiento y monitoreo a la página web de la entidad	Informes de seguimiento	2 Informes de seguimiento	Gestión de Control Interno	Julio – Diciembre 2025

Cra 5 A No. 38-61 Vía Sur Mercaneiva
Central Semafórica 2do. Piso / www.setpneiva.gov.co
Mail: info@setpneiva.gov.co

8. ACTIVIDADES DE MONIOTREO Y SEGUIMIENTO

Las actividades propuestas dentro de cada uno de los componentes del PAAC serán verificadas desde el área de planeación Estratégica, en la cual se definirá las acciones a realizar, con el fin de detectar de forma temprana los posibles actos de corrupción, el seguimiento y monitoreo se realizara en colaboración con el área de Gestión de Control Interno el cual publicara en la página web dichos seguimientos de acuerdo al Plan Anual de Auditoria Vigencia 2025, Con la finalidad de fortalecer el sistema de control interno, aplicando las tres (3) líneas de defensa.

El Mapa de riesgos de corrupción se publicará en la Página Web del Sistema Estratégico de Transporte Público **SETP TRANSFEDERAL S.A.S.,** para que la ciudadanía conozca la matriz de Riesgos de Gestión, La matriz de riesgos de Corrupción y el manual de Administración de Riesgos SETP TRANSFEDERAL S.A.S vigente, podrán ser revisado en la página web de la entidad www.setpneiva.gov.co, en el botón “Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública”.

El Área de Gestión de Control Interno llevará a cabo el seguimiento de las estrategias aquí formuladas.

Cra 5 A No. 38-61 Vía Sur Mercaneiva
Central Semafórica 2do. Piso / www.setpneiva.gov.co
Mail: info@setpneiva.gov.co