PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

GERENTE: JUAN CARLOS GONZÁLEZ MEJÍA

SISTEMA ESTRATEGICO DE TRANSPORTE PUBLICO SETP TRANSFEDERAL S.A.S.

Neiva - Huila
2021

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADNO

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3
1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN. 3
Análisis del Riesgo 4
Valoración del Riesgo 4
Consulta y Divulgación 4
2. COMPONENTE ANTITRAMITES 5
2.1. Racionalización de Tramites 5
2.1.1. Identificación de Tramites 5
2.1.2. Priorización de Tramites: 5
2.2. Componentes y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano 5
2.3. Estrategias a desarrollar en la vigencia 2021 para el mejoramiento de la Atención al Ciudadano: .. 6
3. COMPONENTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS 6
3.1. Estrategia Para la Rendición de Cuentas del SETP TRANSFEDERAL S.A.S. 8
4. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN, PUBLICIDAD Y VISIBILIDAD 8
5. DISPOSICIONES FINALES 8

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 – SETP TRANSFEDERAL S.A.S.

INTRODUCCIÓN.

EL SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE NEIVA S.A.S., identificada con NIT 900.651.344 – 6, 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 del mismo.

Conscientes de la importancia de construir estrategias que conlleven a mejorar la atención a los ciudadanos e ir en contra de la corrupción, la entidad adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cumpliendo con las disposiciones de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 del 16 de enero de 2016 de los artículos 73 y 76, la secretaria de transparencia de la presidencia de la República como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, elaboro la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" versión 2; Este documentos formaliza las estrategias a través de la publicación, socialización, promoción y el seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del SETP TRANSFEDERAL S.A.S., donde se cubren los siguientes componentes:

1. Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Racionalización de trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
6. Iniciativas Adicionales.

1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

El SETP TRANSFEDERAL S.A.S. siguiendo las directivas trazadas por el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad" y en virtud de lo dispuesto en el Decreto Nacional No. 943 del 2014 expedido por el Departamento de la Función Pública DAFP, con el propósito de fortalecer el modelo de operación por procesos y el Mapa de Procesos, la entidad realizó actualización MECI 2014.

De acuerdo con lo previamente señalado, en el marco de la actualización del MECI, fue elaborado y aprobado el Mapa de Riesgos de Gestión, en cuyo contenido se contemplan los riesgos asociados a la pérdida de bienes de la Entidad, el control inadecuado o inoportuno, perdida de información institucional, manejo de la información,

incumplimiento de normas legales, perdida o adulteración en medios magnéticos, perdidas por daño o hurto de equipos de cómputo, entre otros.

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva, adelantó el 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, establecidas sus causas, señalando los responsables del monitoreo de cada riesgo. Con la adopción de medidas como esta, se logró que cada proceso sea auditado por lo menos una vez en cada vigencia, y que sus resultados permitan a la administración tomar decisiones de mejoramiento del sistema de control, de manera oportuna.

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.

Valoración del Riesgo

El SETP TRANSFEDERAL S.AS. 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.

Matriz de Riesgos de Corrupción (Ver anexo)

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. En esta fase se debe:

- ✓ Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
- ✓ Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.
- ✓ Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- ✓ Detectar cambios en el contexto interno y externo.

Las estrategias que la entidad ha adoptado para el control y mitigación de los mismos se tiene:

- ✓ Divulgación en la página web del Sistema Estratégico de Transporte Púbico SETP TRANSFEDERAL S.A.S. https://setpneiva.gov.co/ de la situación presupuestal / financiera, procesos contractuales y los contratos suscritos.

- ✓ Publicación en el Portal Único de Contratación - SECOP de los procesos contractuales conforme a las previsiones de la ley 80 de 1993 y sus decretos reglamentarios.
- ✓ La entidad en la página web cuenta con el link https://www.setpneiva.gov.co/pqrd.html de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes PQRSD, que está al servicio de los ciudadanos.

2. COMPONENTE ANTITRAMITES

2.1. Racionalización de Tramites

Siguiendo el marco de la ley 962 de 2005, *"por el cual 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*", y el Decreto 2106 de 2019 *"por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar tramites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"* el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. por ende el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. realiza la verificación de sus trámites y procesos para garantizar una atención efectiva y oportuna a los clientes internos y externos.

2.1.1. **Identificación de Tramites**: De acuerdo a las actividades desarrolladas por la entidad se identifica los procedimientos regulados no regulados, y de esta forma lograr la consolidación del inventario de trámites. Actualmente, el 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 P.Q.R.S.D.

2.1.2. **Priorización de Tramites:** La priorización de trámites se desarrolla con el objetivo de garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario, de acuerdo al desarrollo de un diagnóstico que debe tener en cuenta los factores internos y externos

2.2. Componentes y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

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 administración. 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 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.

Actualmente la entidad cuenta con 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 SETP TRANSFEDERAL S.A.S. cuenta con la línea telefónica móvil **No. 3102551402** 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 PQRSD 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.

2.3. Estrategias a desarrollar en la vigencia 2021 para el mejoramiento de la Atención al Ciudadano:

- ✓ Actualizar el procedimiento PT-GA-02 Procedimiento P.Q.R.S.D. con los lineamientos establecidos por el Departamento de la Función Pública – DAF.
- ✓ Elaborar un procedimiento para la atención al Ciudadano para todas las áreas.
- ✓ Mejorar el tiempo de respuesta de los requerimientos realizados por los ciudadanos y entes de control.
- ✓ Capacitar a la persona que va a recepcionar la ventanilla única de atención al ciudadano para prestar un servicio con calidad.
- ✓ Continuar implementando estrategias de comunicación Intentaran y Externa (Boletín INFO-SETP, carteleras Internas, correos electrónicos institucionales para todos los contratistas).

3. COMPONENTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Esta estructurado como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, el Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva TRANSFEDERAL S.A.S. y los servidores públicos 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.

Los componentes para la Rendición de cuentas están definidos en:

Acciones de Información: Representada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, planes, estadísticas, informes, entre otros, de las funciones propias de la Entidad y de los servicios que presta a la comunidad.

Acciones de Dialogo: Se refiere a la justificación de las acciones, la presentación de la interpretación de información, la manifestación de los criterios empleados en la toma de decisiones y el dialogo requerido para que los diversos actores incidan en las decisiones.

Incentivos o Sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos, así como los medios de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.
Para el desarrollo de este componente en la Entidad han dispuesto los mecanismos que se describen a continuación:

Acciones de información: Información general de la Entidad y de su servicio.

TRANSFEDERAL S.A.S. en uso de las tecnologías de información y comunicación, pone a disposición de los ciudadanos, mediante su página web www.setpneiva.gov.co donde pública información básica de su gestión tal como:

- ✓ Objetivo.
- ✓ Manual de Funciones.
- ✓ Política de Operación.
- ✓ Misión.
- ✓ Visión.
- ✓ Estructura organizacional.
- ✓ Mapa de procesos.

También pública información de los servicios relacionados con el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. describiendo:

- ✓ Líneas de atención al usuario.
- ✓ Sistema para la recepción de peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – P.Q.R.S.D.
- ✓ Información sobre la Gestión Gerencial.

En cuanto a la disposición en medio de fácil acceso para la ciudadanía y en general de todos los grupos de interés, de la información sobre la Planeación, Ejecución y Seguimiento del actuar institucional y con el fin de facilitar los ejercicios de control social, Sistema Integrado de Transporte Público de Neiva TRANSFEDERAL S.A.S dispone de diferentes documentos los cuales están publicados en la página WEB, dentro de los cuales se resaltan los siguientes documentos:

- Plan estratégico.
- Plan de acción institucional.
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Informe de Gestión.
- Información Financiera de la Entidad.

- Presupuesto.
- Estados financieros.
- Ejecución Presupuestal.
- Informes.
- Planes.
- Trámites y Servicios.

3.1. Estrategia Para la Rendición de Cuentas del SETP TRANSFEDERAL S.A.S.

Aspectos generales del proceso de Rendición de Cuentas Públicas del SETP TRANSFEDERAL S.A.S.

El SETP TRANSFEDERAL S.A.S., en conjunto a la administración Central en cabeza del señor Alcalde Gorky Muñoz Calderón, rendirá cuenta a la ciudadanía a través de audiencias públicas en las fechas en que se determinen para la vigencia 2021.
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.

4. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN, PUBLICIDAD Y VISIBILIDAD

El SETP Neiva 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.

5. DISPOSICIONES FINALES

El Mapa de riesgos de corrupción se publicará en la Página Web del SETP NEIVA para que la ciudadanía conozca el Mapa de Riesgos, la Estrategia Anti trámites y el mejoramiento de los mecanismos de atención al ciudadano y podrá 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 Control Interno llevará a cabo el seguimiento de las estrategias aquí formuladas.

Fin del documento.