III INFORME DEL PLAN ATICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO "SEPTIEMBRE – DICIEMBRE 2021"

Sandra Liliana Rey Caicedo
Contratista de Apoyo Técnico en los procesos de Control Interno
SETP TRANSFEDERAL S.A.S.

III INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

Dar a conocer a los órganos de control, ciudadanía y demás partes interesadas del SETP TRANSFEDERAL S.A.S. el seguimiento y resultados del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del tercer cuatrimestre de la vigencia 2021.

ANTECEDENTES

La formulación del plan anticorrupción y atención al ciudadano se hace en el marco de la Ley 1474 del 2011 Artículo 73, el Decreto 124 del 26 de enero del 2016. En el plan se tuvieron en cuenta los siguientes componentes:

- ✓ **Gestión del Riesgo de Corrupción**: Mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en el Mapa de Riesgo de Gestión, lo que permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción.

- ✓ **Componente Racionalización de Trámites**: Conlleva las acciones para racionalizar trámites de la entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de los procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos.

- ✓ **Componente de Rendición de cuentas:** En este componente se define la rendición pública de cuentas, de modo que se oriente a articular un conjunto de actividades encaminadas a la fluida comunicación entre la administración y la ciudadanía, con una estructura física, financiera, y de capital humano, que permita democratizar la administración Pública.

- ✓ **Actualización al portal Web:** La página web del SETP TRANSFEDERAL S.A.S. https://www.setpneiva.gov.co/ contara de manera permanente y con un diseño claro que facilite su consulta, los informes de rendición de cuentas Públicas y toda la información relacionada con el ejercicio de las funciones del Ente Gestor.

III SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción	1 Administración de Riesgos de Corrupción	Revisión de la política para la Administración de Riesgos de Corrupción en la entidad.	100	Acción reportada como cumplida en el seguimiento realizado en el mes de mayo de la vigencia actual, debido a que se encuentra publicado en la página web, el Manual de administración de Riesgos de Gestión y Anticorrupción, sin embargo, se recomienda actualizarlo con la guía de administración de riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 5 – 2020.
		Mesas de trabajo con las dependencias para la actualización de los procedimientos, formatos Manuales y demás documentos de referencia del MECI.	100	La líder de planificación estratégica realizo mesas de trabajo con cada uno de los lideres y sus colaboradores, para revisar la necesidad de crear nuevos procedimientos ya actualizar procedimientos que ya no cumplen con la necesidad del SETP TRANSFEDERAL S.A.S., de allí el área Jurídica y de Contratación se encuentra elaborando un nuevo procedimiento
	2 construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Realizar jornadas de trabajo con los líderes de los procesos para la Identificar los riesgos de corrupción	100	La líder de planificación estratégica realizo jornadas de trabajo con los lideres y colaboradores de procesos, para elaborar e identificar los posibles riesgos de corrupción que la entidad puede llegar a incurrir, de allí se identificaron ocho (08) riesgos de corrupción, los cuales se encuentran plasmados en la matriz de riesgos, anexa al PAAC 2021.

		Consolidar los riesgos de corrupción en la matriz de riesgos vigencia 2021	100	Se observa que la matriz de riesgos se encuentra actualizada y publicada en la página web de la entidad en el siguiente enlace: https://www.setpneiva.gov.co/images/pdf/matriz-de-riesgos/Matriz-riesgos-de-corrupcion-2021.pdf
	3 Consulta y divulgación	Socializar con la ciudadanía el PAAC y mapa de riesgos de corrupción para conocer las sugerencias, opiniones y observaciones	100	Con el propósito de recibir mejores ideas para elaborar el mapa de riesgos, se publicó encuesta en la página web, como se observa en la construcción de la versión 2 del PAAC. https://www.setpneiva.gov.co/images/archivos/Plan-anticorrupcion-y-Atencion-al-Ciudadano-V2.pdf
		aprobación de la Actualización PAAC y el mapa de riesgo por el comité de gestión y desempeño institucional	100	Se realizo el comité de gestión y desempeño donde se aprobó la 2da versión del PAAC. El acta se encuentra en el archivo de planificación estratégica.
		Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción en la Página web. https://www.setpneiva.gov.co/2-institucional/35-plan-anticorrupcion.html	100	El mapa de corrupción se encuentra publicado en página web de la entidad, en el siguiente enlace: https://www.setpneiva.gov.co/images/pdf/matriz-de-riesgos/Matriz-riesgos-de-corrupcion-2021.pdf
	4 Monitoreo o revisión	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 2021	100	A la fecha, se han llevado a cabo tres seguimientos al PAAC mayo, septiembre y diciembre - 2021 Verificación: https://www.setpneiva.gov.co/dependencias/control-interno.html#seguimiento-a-planes-anticorrupci%C3%B3n-y-atenci%C3%B3n-al-ciudadano
	5 Seguimiento	Seguimiento a la ejecución del Mapa de Riesgos de Corrupción	100	A la fecha, se han llevado a cabo dos seguimientos al PAAC, el cual incluye la matriz de corrupción mayo y agosto – 2021

Racionalización de tramites	1 Establecer Tablas de Retención Documental	Contratar a un profesional o empresa que se encargue de implementar la Ley General de Archivo.	50	Las tablas de Retención Documental están en espera de convalidación por parte del Comité del Archivo Departamental del Huila. PENDIENTE Tablas de Valoración Documental.
	2 Mejoramiento de trámite de PQRSD en la página web de la entidad	El trámite se realiza por medio de la página web de la Entidad, Y por medio presencial	90	Por parte del área de Control Interno se realiza seguimiento de manera semestral a las PQRSD, sin embargo, es necesario recomendar que se deben responder de manera oportuna todas las PQRSD que radicadas en los distintos canales de recepción.
Rendición de cuentas	1 información de calidad y en lenguaje comprensible	Mantener actualizada la página Web. De la entidad en lo relacionado con transparencia y acceso a la información	90	La página web del SETP TRANSFEDERAL S.A.S. permanece en constante actualización, sin embargo, se debe tener en cuenta los lineamientos que exige la procuraduría General de la Nación en el informe de la plataforma ITA.
		Elaboración de un Informe Semestral de Gestión	50	Para el actual seguimiento ya se encontraba el informe de gestión vigencia 2021 en versión borrador a la espera de revisión de gerencia y posterior aprobación y firma. Se recomienda para la próxima vigencia elaborar dos informes de gestión: Primer semestre 2022 y el consolidado 2022.
	2 diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Publicación del Informe Gestión en la página web de la entidad	90	A la fecha de este seguimiento la líder de planificación estratégica, se encontraba coordinando la elaboración del informe de gestión 2021, por lo que ya se contaba con un borrador del mismo.
		Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	100	El 18 se marzo del 2021, se llevó a cabo la Rendición de cuentas 2020, trabajado que se realizó en conjunto con la Alaciada de Neiva.

	3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	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.	100	Con el apoyo del área de comunicaciones, área de infraestructura y de la Alcaldía de Neiva (Oficina de prospectiva), se llevó a cabo un están de preguntas en redes sociales, las mimas fueron contestadas en la rendición de cuentas.
	4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación del proceso de Rendición de Cuentas	0	El resultado de la evaluación de la rendición de cuentas está a cargo de la alcaldía municipal, quien fue quien lidero este proceso, por ende, el mismo se encuentra publicado en la página web de la alcaldía. Se recomienda que el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. realice una evaluación independiente a la de la alcaldía.
Servicio al Ciudadano	1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Estructurar el punto de atención a los ciudadanos conforme a la normatividad	80	La entidad cuenta con el Punto de Atención ubicado en la carrera 5 No. 38 – 61 vía sur Mercaneiva, Central Semafórica 2do. Piso, correo institucional info@setpneiva.gov.co. Se recomienda a la entidad estructurar, elaborar y documentar la ventanilla Única de Radicación.
	2 Fortalecimiento de los canales de atención	Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias a través de la página web	90	Se realizo la verificación del funcionamiento del enlace de Peticiones, quejas, reclamos y Denuncias - PQRSD, el cual funciona por medio del sistema intgrasoftsas. https://transfederal.integrasoftsas.co/FlujodeTrabajo/Formularios/frmCrearActividadesExt.aspx?frm=6aj6nT0XQfEqm0rO6FI69Q%3d%3d&ID=aHY4rchwp1ZHvyroDFBbCw%3d%3d&ActividadID=mZm0X2fCAzExkVN0HQoJ4bA%3d%3d Sin embargo, se recomienda que el

				botón de seguimiento de las PQRSD arroje el estado de la petición, para que la persona que radique, pueda ver seguimiento de la misma.
	3 Talento humano	Capacitación a funcionarios y contratistas sobre Servicio al Ciudadano	80	La persona que actualmente se encuentra atendiendo la ventanilla Única del SETP TRANSFEDERAL S.A.S. durante el primer cuatrimestre a ha realizado los siguientes cursos virtuales a través de la página de la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP: Participación Ciudadana Contratación Estatal. Presupuesto Público. Se recomienda no cambiar a la persona que atiente de la ventanilla, pues esto puede llegar a retrasar los procesos.
		Capacitar al personal en Lenguaje Claro	10	La Entidad debe buscar herramientas de capacitación en Lenguaje Claro, para la persona que atiende la ventanilla única.
	4 Normativo y procedimental	Presentar informes de monitoreo y seguimiento semestral de las PQRSD por parte de los usuarios para la definición de acciones de mejora en el área correspondiente	100	El informe de seguimiento a las PQRSD se encuentra publicado en la página web de la entidad, en el siguiente enlace: https://www.setpneiva.gov.co/dependencias/control-interno.html#informes-de-seguimiento-derechos-de-petici%C3%B3n
	5 Relacionamiento con el ciudadano	Aplicar encuesta para la medición de la percepción de la satisfacción del Servicio	100	Encuestas de satisfacción aplicadas aplicada en la Página Web. https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdcGO-Bjj35hQTdXg7dRWlEoowBvpJwkXiGb5plplmM5SCRqQ/viewform
Transparencia y Acceso a la Información	1 Lineamientos de Transparencia Activa	Realizar de forma oportuna la publicación de los informes de ley.	100	Sin Observaciones

		Actualización al portal Web.	100	Sin Observaciones
	2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Dar respuesta oportuna al derecho de petición de documentos y de información	20	En el seguimiento de las PQRSD se observa que durante el primer semestre de la vigencia actual no se dio 100% de respuesta oportuna a las peticiones radicadas.
	3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar el registro de activos de la información	90	A la fecha la entidad cuenta con el registro de activos de la información 2020, el cual puede ser consultado en la página web de la entidad en el siguiente enlace: https://www.setpneiva.gov.co/registro-de-activos-de-informaci%C3%B3n.html se recomienda de ser necesario revisar y actualizar la matriz.
		Establecer el esquema de publicación de la información	100	En la página web principal de la entidad, se encuentra el botón de **Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional.**
		Determinar la información clasificada y reservada	100	La página web del SETP TRANSFEDERAL S.A.S cuenta con el botón del índice de información clasificada y reservada. https://www.setpneiva.gov.co/indice-de-informaci%C3%B3n-clasificada-y-reservada.html
	4. Criterio diferencial de accesibilidad	Mantener en el portal el uso de la funcionalidad contraste, que permite cambiar colores del fondo de la página y de letra para mejorar la lectura a personas con dificultad visual	100	Acción reportada como cumplida en el seguimiento realizado en el mes de mayo de la vigencia actual, debido a que se encuentra publicado en la página web, el Manual de administración de Riesgos de Gestión y Anticorrupción, sin embargo, se recomienda actualizarlo con la guía de administración de riesgo y el diseño
Porcentaje de Avance			**88**	

De 0 a 59%	Zona Baja
De 60 a 79%	Zona Media
De 80 a 100%	Zona Alta

III INFORME SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

El Área de Control Interno del Sistema Estratégico de Transporte Público TRANSFEDERAL S.A.S., rinde el presente informe del tercer cuatrimestre del 2021, con el fin de dar cumplimiento al Artículo 73 de la Ley 1474 del 2011, con los resultados del seguimiento, la verificación y control de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por componentes, realizando algunas recomendaciones con el fin de que se continúe en el desarrollo de las actividades, mediante trabajo en las Áreas, reuniones, capacitaciones, etc.

- Seguir actualizando la página web en lo referente al Link de Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Seguimiento a las respuestas oportunamente de los requerimientos realizados por los ciudadanos.
- Se recomienda realizar un formato para que los ciudadanos radiquen las P.Q.R.S.D. en físico.
- Se recomienda tener un enlace con la Alcaldía de Neiva para todo el relacionado con rendición de cuentas.
- Se recomienda contratar a una persona con experiencia y estudios relaciona dos con atención al ciudadano.
- Se recomienda por toda la vigencia a la persona que está en ventanilla, debido a que esto puede conllevar a retrasar los procesos.

SANDRA LILIANAN REY CAICEDO
Contratista de Apoyo Técnico en los Procesos de Control Interno
SETP TRANSFEDERAL S.A.S.