

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Terminal de Transportes de Popayán

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
OBJETIVOS DEL PLAN	4
OBJETIVO GENERAL	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN:.....	5
1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	5
• IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	5
• ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	6
• VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.	6
• POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	6
• SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	7
• MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	7
2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES:.....	7
3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	9
4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:	11
CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL	12
CRONOGRAMA DE ESTRATEGIAS:	13

PRESENTACIÓN

La Terminal de Transportes de Popayán en cumplimiento de lo establecido en los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de “Transparencia y acceso a la información pública”, así como con la “promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva la Guía para definir las estrategias, En este marco se presenta a la ciudadanía el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, teniendo en cuenta los criterios definidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, con las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, las cuales se constituyen en referente para el ejercicio de la función pública de los servidores, orientados a acercar al ciudadano y a las partes interesadas a la gestión institucional, a través de estrategias de participación y comunicación.

Diagrama No. 1 Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



Fuente: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión

OBJETIVOS DEL PLAN

OBJETIVO GENERAL



Formular la estrategia de lucha contra la corrupción de la Terminal de Transportes de Popayán con sus correspondientes actividades por componente a desarrollar en la vigencia 2019, en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, orientadas a fortalecer la atención al ciudadano, la simplificación de trámites, la gestión del riesgo, rendición de cuentas como procesos permanente en la gestión y la transparencia y acceso a la información pública, con base en el desarrollo y seguimiento a las estrategias planteadas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Gestionar los posibles riesgos de corrupción, especialmente aquellos inherentes al desarrollo de las funciones misionales de la terminal de transportes de Popayán.
- Planificar las estrategias orientadas a fortalecer la atención al ciudadano, con el fin de aumentar la satisfacción de los servicios que presta la terminal.
- Determinar las estrategias para lograr la racionalización de trámites en términos de ley según las necesidades de los usuarios.
- Establecer la estrategia permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía que permita mantener actualizados a los ciudadanos sobre la gestión de la entidad, en el marco de la estrategia de participación ciudadana.
- Fortalecer el desarrollo de estrategias encaminadas a la implementación de la Ley de transparencia y acceso a la información pública.

ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN:



La terminal de transportes de Popayán comprometida con la Transparencia, la Participación y el Servicio al Ciudadano, establece como estrategia anticorrupción la identificación e implementación de acciones en torno a la lucha contra la corrupción desde su planeación estratégica, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente, integrando de esta forma el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano al plan de acción institucional. ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Acciones identificadas en el Plan de Acción Institucional Gestión del Riesgo de Corrupción. Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos. Racionalización de trámites Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Rendición de cuentas TRANSPARENCIA PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

- **IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

Definición De Riesgo de Corrupción:

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

La entidad deberá Contemplar en el análisis aquellos procesos que en su que hacer resulten propensos a la corrupción

- Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección).
- Financiero (Está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto).
- De contratación (Como proceso o los procedimientos ligados a éste).
- De información y documentación.
- De investigación y sanción.
- De actividades regulatorias.
- De trámites y/o servicios internos y externos.
- De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos.

• **ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento. Teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios:

- ✓ **Casi seguro:** se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.
- ✓ **Posible:** el evento puede ocurrir en algún momento.

• **VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.**


Una vez identificados los riesgos de corrupción, la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta:

Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo.

Controles detectivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

• **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

La Política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PPDE-
		Versión 2
		Vigencia: 02/01/2019
		Página 7 de 16

acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados. Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son:

Evitar el riesgo: Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra Cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por Mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuado Controles y acciones emprendidas.

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención)
La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y Económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles.

- **SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo sus detecciones necesarias que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido se deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.


- **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

Una vez realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, se elabora el mapa de riesgos de corrupción.

2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES:

La política de racionalización de trámite busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar, mediante los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado.

La modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PPDE-
		Versión 2
		Vigencia: 02/01/2019
		Página 8 de 16

Una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad.
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

LINEAMIENTOS GENERALES: Para cumplir con la política de racionalización de trámites se hace necesario resaltar la importancia que tiene dentro del proceso de implementación de esta política el desarrollo de las fases propuestas para la estrategia anti trámites.

• **Identificación de Trámites:** Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, posteriormente se registran en el SUIT. El resultado es un inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.


• **Priorización de trámites a intervenir:** A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención. El resultado es un Cronograma de Actividades.

• **Factores Internos:**

- Complejidad: Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la Ejecución del trámite.
- Tiempo: Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

• **Factores Externos:**

- Pago: Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.
- PQRS: Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.

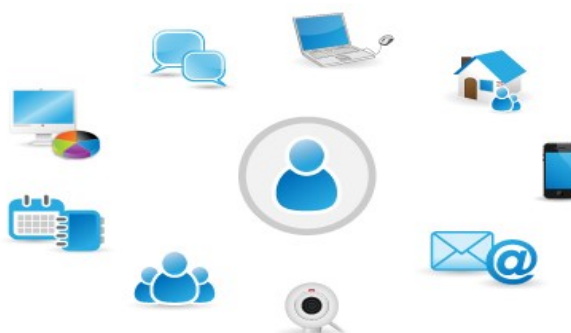
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PPDE-
		Versión 2
		Vigencia: 02/01/2019
		Página 9 de 16

- Auditorías: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías tanto internas como externas.
- Consulta ciudadana: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen sus percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la Ciudadanía en las actividades públicas.

• **Racionalización de Trámites:** La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.


BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES DE RACIONALIZACIÓN.

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.



3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere que se elaboren anualmente una estrategia de rendición de

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	PPDE-
		Versión 2
		Vigencia: 02/01/2019
		Página 10 de 16

cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

La Terminal de transportes de Popayán actualmente informa a la comunidad la gestión realizada a través de su página web; las inquietudes resultantes de dicha rendición son enviadas al link de la empresa www.terminalpopayan.com de acuerdo a la normatividad que fundamenta la rendición de cuentas de las entidades públicas, De igual modo se planea realizar la rendición de cuentas por medio de audiencia pública con la presencia de las empresas transportadoras afiliadas, usuarios y público en general.



4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:



A través de este componente se busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Se deben incluir en los planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin. Es importante tener en cuenta que las actividades planteadas y su implementación deberán ser adaptadas de acuerdo con las características de cada sector o entidad.

A continuación se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

- ✓ DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.
- ✓ AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.
- ✓ FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo. La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano le corresponde a la Oficina de Control Interno. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31. Para estos efectos en el cuadro No. 3. Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



CRONOGRAMA DE ESTRATEGIAS:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Política de Administración de Riesgos de corrupción	Seguimiento a la efectividad de la Política de Administración del riesgo	Seguimiento a la efectividad de la política de riesgos	Profesional de mejoramiento	14-12-2018
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar el Mapa de riesgos de corrupción	Mapa actualizado	oficina de control interno	02-01-2019
Consulta y divulgación	Socialización y sensibilización de los riesgos	Sensibilización de riesgos de corrupción al interior de los procesos.	Profesional de mejoramiento	05-12-2018
	Incluir la temática de Lucha contra la corrupción en el Plan Institucional de Capacitación	Temática de Lucha contra la corrupción en el PIC	Gestión del Talento humano	02-01-2019
Monitoreo o revisión	Verificar la efectividad de los controles de los riesgos anticorrupción	Riesgos anticorrupción verificados y valorados	Jefe de Control Interno	Permanente
Seguimiento	Realizar informes de seguimiento plan anticorrupción	Seguimientos de ley al Plan anticorrupción	Jefe de Control Interno	Con corte a Mayo, Agosto y Diciembre

Información de calidad y lenguaje comprensible.	Actualizar las necesidades de información de la población objetivo.	Caracterizaciones actualizadas.	Profesional de mejoramiento	30-11-2018
Información de calidad y lenguaje comprensible.	Mantener actualizada la información requerida para la transparencia y acceso a la información.	Página web actualizada según lo requerido en la ley 1712.	Todos los procesos- Profesional TICS	Permanente
Información de calidad y lenguaje comprensible.	Publicación de informes periódicos dirigidos a los ciudadanos y grupos de interés.	Informe de gestión, informe de rendición de cuentas.	Gerencia- Profesional TICS	30-11-2018; 30-01-2019;30-06-2019;30-11-2019
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar jornada de rendición.	Jornada de rendición de cuentas.	Gerencia- Profesional Mejoramiento.	28/02/2019
	Mantener un medio de comunicación por redes sociales para tener contacto de doble vía con los ciudadanos sobre la gestión institucional	Redes sociales de interacción con el ciudadano.	Profesional de mejoramiento- Contratista de marketing.	Permanente
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar la Evaluación de la estrategia de rendición de cuentas	Informe de evaluación de estrategia de rendición de cuentas	Gerencia- Profesional Mejoramiento	02/01/2019

Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	Realizar informes al Comité de Gestión y Desempeño institucional de la gestión de las PQRS para la toma de decisiones	4 informes trimestrales	Profesional Mejoramiento	24-10-2018
Fortalecimiento de los canales de atención	Crear y mantener la estrategia de servicio al ciudadano	Estrategia mantenida en 100%	Profesional Mejoramiento	Permanente
Fortalecimiento de los canales de atención	Consolidar y fortalecer el Sistema de Atención al ciudadano, quejas y reclamos actual a nivel nacional.	1 Informe Diagnóstico	Profesional Mejoramiento	14/12/2019
Fortalecimiento de los canales de atención	Mantener el directorio de servidores públicos.	Directorio Actualizado	Talento humano.	15/11/2018
Talento humano	Incluir en el contenido del PIC (Plan Institucional de capacitaciones) temas relacionados con el servicio al ciudadano.	funcionarios y personal capacitados	Gestión del Talento humano	02-01-2019
	Socialización del código de integridad.	funcionarios y personal capacitados	Profesional Mejoramiento	Permanente
Normativo y procedimental	Mantener actualizado el nomograma.	Normas internas y externas	Profesional Mejoramiento	Permanente

Relacionamiento con el ciudadano	Fortalecer los instrumentos de medición de la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados	Informe de Satisfacción con plan de mejoramiento	Profesional Mejoramiento	06/12/2018
Lineamientos de Transparencia activa	Publicación de información de la contratación pública	Información de la contratación de la entidad en la página web actualizada	Gestión de recursos y suministros	Permanente

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
<i>Nathalia Hurtado</i>	<i>Liliana Toro</i>	<i>Ivanov Russi</i>
Profesional de Mejoramiento	Jefe de Control Interno	Gerente General