



TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO LTDA

---

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  
CIUDADANO 2018

---

Enero de 2018



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. CONTEXTO INSTITUCIONAL</b>	<b>2,3</b>
<b>2. GENERALIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>8</b>
<b>3. DIAGNOSTICO</b>	<b>9</b>
<b>4. METODOLOGIA PARA EL DISEÑO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>24</b>
<b>4.1 Aspectos Generales</b>	<b>24</b>
<b>4.2 Desarrollo de la Metodología</b>	<b>25</b>
<b>5. COMPONENTES DEL PLAN DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.</b>	<b>25</b>
<b>5.1 COMPONENTE 1 GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION</b>	
<b>5.2 COMPONENTE 2 RACIONALIZACION DE TRÁMITES</b>	<b>31 al 33</b>
<b>5.3 COMPONENTE 3 RENDICION DE CUENTAS</b>	<b>34</b>
<b>5.4 COMPONENTE 4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO</b>	
<b>5.5 COMPONENTE 5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.</b>	<b>38</b>
<b>5.6 INICIATIVAS ADICIONES</b>	<b>40</b>

## PRESENTACION

Con fundamento en lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y en su Decreto reglamentario 2641 de 2012, la Ley 1712 de 2014 relacionada en la Ley de Transparencia y Acceso a la información y el Decreto 124 de 2016, normatividad que contempla lineamientos para prevenir la corrupción al interior de las entidades del Estado, y en cumplimiento a esta normatividad se elabora el presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2018, basados en los lineamientos dados en la “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, Versión 2, del 2015,

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC incluye los siguientes Componentes: Gestión de corrupción, Racionalizar los tramites, Rendir cuentas, Mecanismos para fortalecer la Atención al ciudadano, Transparencia y acceso a la información, sobre la gestión realizada a la ciudadanía y grupos de interés y acceso a la información pública e Iniciativas adicionales.

La Gestión del riesgo de Corrupción, tiene que ver con la política de administración del riesgo de Corrupción, en la cual la alta Dirección formula los lineamientos para el tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos.

En cuanto al segundo componente relacionado con la Racionalización de trámites de acuerdo a la guía para la racionalización de trámites, hace referencia a la identificación, priorización y racionalización de los trámites validados en el SUIT.

El tercer componente de Rendición de Cuentas, de acuerdo a la guía anualmente la entidad pública debe diseñar una estrategia para dar a conocer a la ciudadanía los resultados de la gestión, evaluar y hacer el respectivo seguimiento a la misma.

El cuarto componente relacionado con los Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano, y los lineamientos para atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes, Denuncias - PQRSD, fomentar la cultura de servicio al ciudadano al interior de la entidad y el fortalecimiento de los canales de atención al servicio del ciudadano.

El quinto componente está relacionado con la Transparencia y Acceso a la información a través de los diferentes canales, físicos y electrónicos dispuestos por la entidad para el relacionamiento entre la entidad (Estado) y la ciudadanía.

Adicional a estos Componente, se incluye las iniciativas adicionales que contribuyan a fortalecer la lucha contra la corrupción.

## 1. CONTEXTO INSTITUCIONAL

Para mitigar y controlar los posibles riesgos de corrupción, la Terminal de Transportes de Sogamoso ha definido los lineamientos que permiten el análisis del contexto tanto interno como externo, la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y monitoreo de los diferentes riesgos asociados a los procesos de la entidad. Mediante la aplicación de la metodología DOFA como herramienta de Diagnóstico para identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, relacionadas con los factores tanto internos como externos a fin de identificar los posibles riesgos de corrupción. A continuación se presenta la matriz de Diagnostico.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
.No tener competencia (ser monopolio) .Infraestructura propia. <b>Habilitacion y homologacion por el ministerio</b>	.Falta de infraestructura fisica ( Prestaci[on de servicios, Parqueaderos publicos, diagnostico, centro, hotel, enfermera.
. Contar con presupuesto de Funcionamiento .Recursos propios . Traslado de dinero a través de la transportadora de valores. .Manejo del portal electrónico. .Software contable.	.Recuperación de cartera morosa . .Capacitacion al personal para manajo de Software.
.personal competente .Personal disponible . SG-SST	. Refuerzo en Capacitacion al personal
.Capacidad de los procesos .Ejecución . Proveedores . Entradas .Salidas . Gestión del conocimiento	Desactualización de procesos, procedimientos.
.Disponibilidad de datos y sistemas .Mantenimiento de sistemas de información	.Deterioro de la red de datos, comunicaciones y electrica.
Direccionamiento Estratégico Planeación Institucional	.Trabajo en equipo
Canales utilizados y su efectividad Flujo de la información necesaria para el desarrollo de las operaciones	Canales de comunicacion subutilizados

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Creación de nuevas rutas	.Cambios de gobierno .Legislacion politicas públicas y regulación
Disponibilidad de capital Liquidez Mercados Financieros	.Desempleo Incremento del IPC .Alza del valor de la gasolina .Impuestos .Desarrollo sostenible
Crecimiento Demográfico Responsabilidad Social	Orden público (amotinamiento, paros)
Avance en Tecnología Acceso a sistemas de información externo Gobierno digital. Herramientas Tecnológicas.	Jaqueo de la informacion(Robo de informacion). Vinculacion de las empresas con la plataforma de la Terminal de Transportes
.Localizacion demografica.	Emisiones de gases y residuos Catastrofes naturales
Mecanismos utilizados para entrar en contacto con los usuarios o ciudadanos (plataformas) canales establecidos para que el mismo se comuniquen con la entidad	Falta de divulgacion

## 1.1 PLATAFORMA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

### MISION

Proporcionar los servicios de Tasa de Uso, conexos y complementarios con un Talento Humano competente y comprometido, mejorando continuamente nuestro sistema integrado de control y gestión e implementando y gestionando recursos, nuevas tecnologías y unidades estratégicas de negocios para alcanzar niveles superiores de competitividad en concordancia con el Plan de Desarrollo Municipal.

### VISION

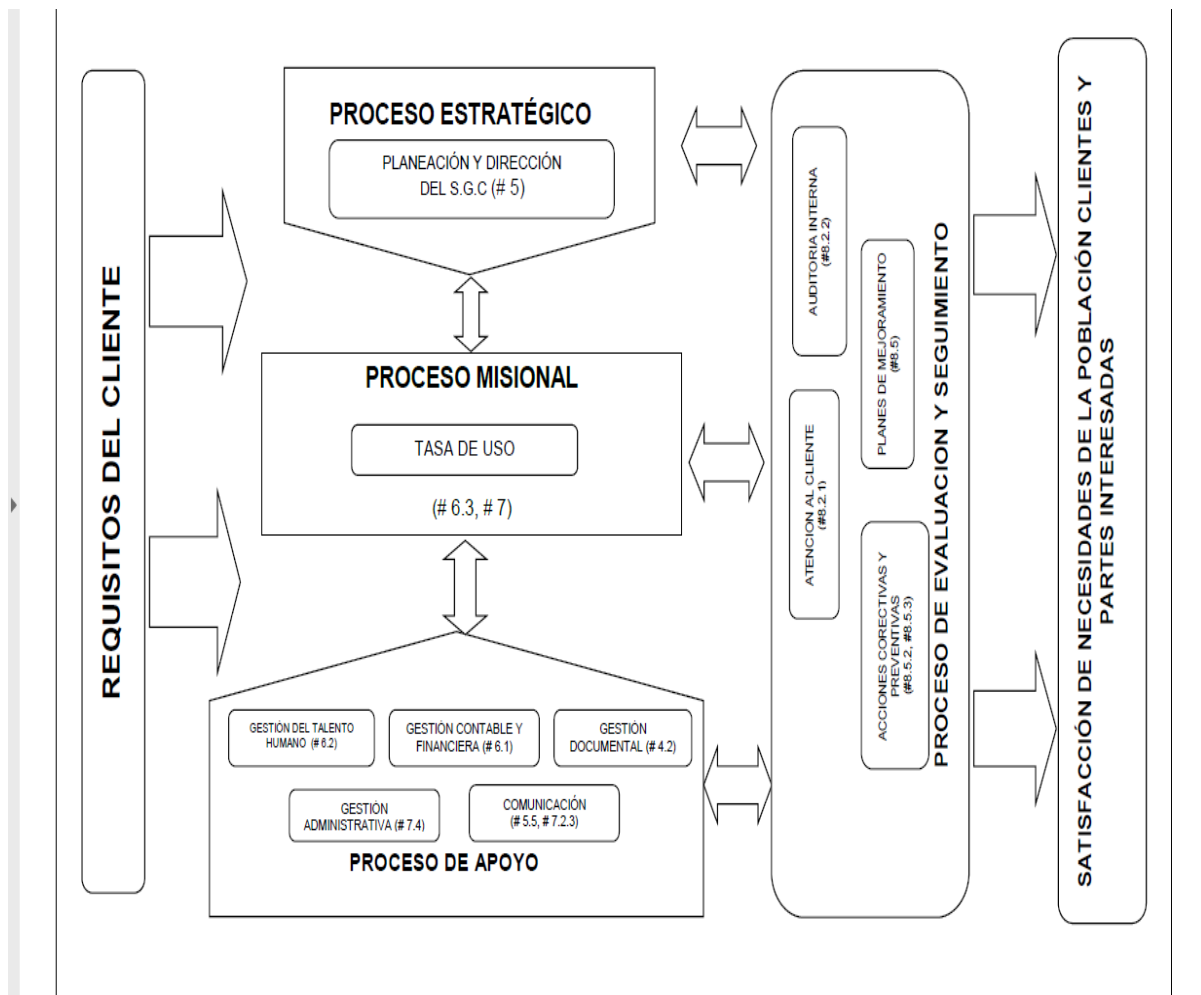
En los próximos cinco años, seremos un sistema dinámico de integración del transporte nacional, fundamentado en la responsabilidad social y el desarrollo económico con capital humano innovador y una infraestructura optima, ofreciendo nueva red de servicios que generen valor a los grupos de interés

### OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes

- Organizar el servicio de transporte intermunicipal en la ciudad de Soğamoso y su área metropolitana
- Garantizar comodidad y excelente servicio a los usuarios y comunidad en general a través de servicios complementarios.
- Proporcionar condiciones de seguridad apropiadas dentro de las instalaciones a través de convenio con la policía y vigilancia.
- Mejorar la rentabilidad de la empresa ejerciendo mayor control en los recaudos de la organización

## 1.2 Mapa de Procesos



## **2. GENERALIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADADNO**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL.**

Fortalecer la cultura organizacional de la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda., a través de la implementación de buenas prácticas basadas en la transparencia y la lucha contra la corrupción.

### **2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Gestionar los riesgos de corrupción identificados en la terminal, estableciendo controles que conduzcan a evitar la materialización de los mismos.
- Implementar mecanismos de participación ciudadana en la gestión que realiza la entidad.
- Mejorar la calidad y acceso a la información pública.
- Fortalecer los canales de comunicación para la atención del Ciudadano.
- Implementar las iniciativas adicionales que permitan afianzar la estrategia de lucha contra la corrupción.

### **2.3 ALCANCE**

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018, aplica a los trabajadores y contratistas de la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda., en desarrollo de las funciones y actividades para logro de la misión institucional.

### **2.4 MARCO NORMATIVO**

Para la formulación del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad se tienen en cuenta los siguientes fundamentos legales:

- ✓ Ley 1474 de 2011, establece que cada entidad del orden nacional, departamental o municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano, lo cual constituye el presente plan.
- ✓ Decreto Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o



reducir procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

- ✓ CONPES 3785 de 2013, pone en consideración la adopción de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano, el objetivo de esta política es mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden Nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ Ley 1712 de 2014 crea la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la información Pública Nacional.
- ✓ El Decreto 1081 de 2015. En el artículo 2.1.4.1 señala la metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción.
- ✓ Decreto 124 de 2016, relativo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

### 3. DIAGNOSTICO VIGENCIA 2017

#### Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgo

La Terminal de Transportes de Sogamoso a través de la oficina de Control Interno evaluó los riesgos identificados por la entidad, los que fueron publicados en las fechas establecidas en la Guía Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Los riesgos se clasificaron por procesos así:

PROCESOS	No. DE RIESGOS DE CORRUPCION IDENTIFICADOS
ESTRATEGICO	2
MISIONAL	2
DE APOYO	4

#### 3.2 Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.

**Proceso: Operativo**

**Entidades implicadas:** Empresas de Transporte intermunicipal que estén en la





capacidad para vincularse a la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda.

### **Tramite inscritos y validados en el Sistema de información SUIT**

- Vinculación de empresas de transporte intermunicipal de pasajeros.
- Certificado de Paz y Salvo|
- Legalización de convenios y/o contratos de colaboración

### **3.3 Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.**

- Disminuir pasos y documentación para beneficiar al ciudadano en cuanto a la gestión del trámite requerido

Analizados los tres trámites inscritos en el año 2015 en el SUIT, en los últimos años no han tenido incidencia alguna en los usuarios del transporte, ya que por norma no corresponden realizarlos la Terminal, por ser facilitadora de un espacio físico dentro de las instalaciones para la operación de las empresas de transporte, mediante la prestación del servicio de transporte al usuario/ciudadanía.

### **3.4 Las Necesidades de información dirigidas a más usuarios y ciudadanos (Rendición de cuentas)**

La Terminal de Transportes de Sogamoso rindió cuentas en el año 2017 con relación a la gestión realizada en este año a la Asamblea General de Socios de la entidad.

En conjunto con el Municipio de Sogamoso, se rindió cuentas a la ciudadanía a través audiencias públicas realizadas en el Centro comercial Iwoka y parque de la Villa de la ciudad de Sogamoso.

La rendición de cuentas de la gestión realizada por la entidad, se ha realizó a través de instrumentos de fácil comprensión a la ciudadanía.

### **3.5 Diagnóstico de la estrategia del servicio al ciudadano.**

Se analizan los instrumentos mediante los cuales la ciudadanía – usuarios dan a conocer sus inquietudes con respecto al servicio que presta la entidad, a través de los formatos establecidos para diligenciar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias – PQRSD, e igualmente se ha credo un formato en la página web de la entidad, mediante los cuales se ha dado a conocer las inconformidades al servicio que viene prestando la entidad entre las que se encuentra: Las inconformidades en la prestación del servicio de baños, la falta de energía y el reclamo al daño ocasionado a un vehículo ingresando a la Plataforma Operativa de la entidad, las que fueron analizadas y contestadas en el tiempo



establecido en el procedimiento a fin de que no se vuelva a presentar, buscando la satisfacción de la ciudadanía- usuario.

La mayoría de las quejas presentadas por la ciudadanía están relacionadas con el servicio que prestan las empresas de transporte, pero al no pertenecer al servicio que presta la terminal, estas son direccionadas a la empresa de transporte correspondiente, para lo cual la entidad hace el seguimiento correspondiente a fin de verificar la solución y respuesta a las mismas.

En la vigencia 2017 no se presentaron denuncias, ni quejas, por posibles actos de corrupción en la entidad.

- Canales de Atención al Servicio del Ciudadano y Clientes.

La Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda., cuenta con mecanismos que permiten el acceso a la información de la entidad a los ciudadanos y partes interesadas, entre ellos tenemos los siguientes canales de atención:

- **Atención Personalizada.** En el horario de atención de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 12m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
- PBX (57) 7703300
- Página web. [www.terminalsogamoso.com](http://www.terminalsogamoso.com). Formato diseñado para que los ciudadanos envíen sus peticiones, Quejas, reclamos, solicitudes con respecto a los servicios que presta la terminal y la información disponible en la misma.
- BUZONES PARA RECEPCION DE PQRS: Contienen los formatos preestablecidos por la TTS, y se encuentran a disposición de la ciudadanía en puntos estratégicos de la Terminal.

Pasillo central de la Edificación, se encuentra los siguientes buzones que contienen formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias.

- ❖ Buzón ubicado en el primer piso, Costado Norte de la edificación de la TTS.
- ❖ Buzón ubicado cerca a los baños de caballeros
- ❖ Buzón ubicado en el Costo Sur de la edificación de la TTS
- ❖ Buzón ubicado en pasillo central - taquilla de la empresa Flota Sugamuxi.
- ❖ Buzón ubicado en el segundo piso de la TTS.

#### ➤ **Descripción del procedimiento de Atención al Ciudadano (usuario)**

El procedimiento de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes o Denuncias de la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda., se reciben y



radican y clasifican en la Secretaría de Gerencia, y se direccionan al responsable del procedimiento para tramitarlas internamente y dar respuesta a las mismas en las fechas establecidas en el procedimiento, a fin de buscar la satisfacción del ciudadano.

Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias –PQRSD, que la ciudadanía hace llegar a la Terminal de Sogamoso Ltda., por los diferentes medios de comunicación con respecto al servicio que prestan las empresas de transporte adscritas a la terminal de Sogamoso, se reenvían a la empresa correspondientes para que tomen acciones correctivas e informe a la terminal la respuesta y solución dada a los ciudadanos.

En la página web de la entidad, [www.terminalsogamoso.com](http://www.terminalsogamoso.com) se dispuso de un formato electrónico relacionado con las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias – PQRSD, para que la ciudadanía presente a través de este instrumento presente las inconformidades con respecto al servicio que se presta, las que son canalizadas a través de la oficina de comunicaciones y remitidas al responsable del procedimiento para realizar las acciones correspondientes y dar respuesta oportuna al ciudadano.

### **3.6 Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.**

El diagnóstico hecho al avance en la implementación de la información de la Ley 1712 de 2014 relacionada con la transparencia y acceso a la información pública se realizó a través de la matriz de autodiagnóstico propuesta por la Procuraduría General de la Nación, los que se encuentran alineados con la estrategia de gobierno digital (gobierno en línea), y se relación a continuación:

Artículo 9. Información relacionada con la Estructura Organizacional. Toda entidad pública debe publicar la información mínima obligatoria.

Artículo 10. Hace relación a la publicación de la Contratación: Este artículo hace referencia a la información mínima que se debe publicar en la página web, entre las que se encuentran el Plan Anual de Adquisiciones, la contratación ejecutada y el vínculo con las contrataciones en curso en el Sistema para la Contratación Pública.

Artículo 11. Información mínima respecto a servicios, sistemas de información, comunicación y procedimientos.

Diligenciado el formato de requisitos obligatorios que se deben publicar en el portal web, se elaborará el Plan de Acción para dar cumplimiento a la citada ley.

Tabla de Matriz de Diagnostico

CATEGORIA DE INFORMACION				Cumplimiento			Observaciones de la Verificación de Cumplimiento y/o Justificación de N/A
Categoría	Subcategoría		Descripción de Requisito	Si	No	N/A	
1	Mecanismos de Contacto con el Sujeto obligado	1.1	Mecanismos para la atención al ciudadano	Espacios físicos destinados para el contacto con la entidad.	x		Espacios físicos habilitados al ciudadano
				Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax, incluyendo el indicativo nacional e internacional, en el formato (57+Número del área respectiva).	x		PBX. (57) 7703300 extensión 101
				Correo electrónico institucional.	x		terminalsogamoso@gmail.com
				Correo físico o postal.	x		https://www.terminalsogamoso.com/index.php/contactenos
				Link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	x		https://www.terminalsogamoso.com/index.php/pqrs
		1.2	Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención público.	Ubicación del sujeto obligado.	x		terminalsogamoso@gmail.com
				Ubicación física de sedes, áreas, regionales, etc.	x		
				Horarios y días de atención al público.	x		
				Enlace a los datos de contacto de las sucursales o regionales.	x		
		1.3	Correo electrónico para notificaciones judiciales	Disponible en la sección particular de transparencia.		x	
				Disponible en el pie de página principal.		x	
				Disponible en la sección de atención a la ciudadanía.		x	
				Con acuse de recibido al remitente de forma automática.	x		
		1.4	Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales	Enlace que dirija a las políticas de seguridad de la información, además de las condiciones de uso de la información referente a la protección de datos personales publicada en el sitio web, según lo establecido en la ley 1581 de 2012		x	
2	Información de Interés.	2.1	Datos abiertos	Publicar datos abiertos generados por el sujeto obligado en su sitio web.	x		Link <a href="http://www.suit.gov.co/busqueda?p_p">http://www.suit.gov.co/busqueda?p_p</a>
				Publicar datos abiertos en el portal <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> .	x		

		2.2	Estudios, investigaciones y otras publicaciones .	Estudios, investigaciones y otro tipo de publicaciones de interés para ciudadanos, usuarios y grupos de interés, definiendo una periodicidad para estas publicaciones.		x		
		2.3	Convocatorias	Convocatorias dirigidas a ciudadanos, usuarios y grupos de interés, especificando objetivos, requisitos y fechas de participación en dichos espacios.	x			<a href="https://www.terminalsogamoso.com/index.php">https://www.terminalsogamoso.com/index.php</a>
		2.4	Preguntas y respuestas frecuentes	Lista de preguntas frecuentes con las respectivas respuestas, relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta.		x		
		2.5	Glosario	Glosario que contenga el conjunto de términos que usa la entidad o que tienen relación con su actividad.		x		
		2.6	Noticias	Sección que contenga las noticias más relevantes para sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés y que estén relacionadas con su actividad.	x			<a href="https://www.terminalsogamoso.com/index.php">https://www.terminalsogamoso.com/index.php</a>
		2.7	Calendario de actividades	Calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad.		x		
		2.8	Información para niñas, niños y adolescentes	El sujeto obligado diseña y publica información dirigida para los niños, niñas y adolescentes sobre la entidad, sus servicios o sus actividades, de manera didáctica.		x		
		2.9	Información adicional	Información general o adicional útil para los usuarios, ciudadanos o grupos de interés.	x			<a href="https://www.terminalsogamoso.com/index.php/21-noticias-principales/64-boletin-de-prensa-no-065">https://www.terminalsogamoso.com/index.php/21-noticias-principales/64-boletin-de-prensa-no-065</a>
3	Estructura orgánica y talento humano	3.1	Misión y visión	Misión y visión de acuerdo con la norma de creación o reestructuración o según lo definido en el sistema de gestión de calidad de la entidad.	x			
		3.2	Funciones y deberes	Funciones y deberes de acuerdo con su norma de creación o reestructuración. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.	x			

		3.3	Procesos y procedimientos	Procesos y procedimientos para la toma de decisiones en las diferentes áreas.	x			
		3.4	Organigrama	Estructura orgánica de la entidad.	x			<a href="https://www.terminalsogamoso.com/index.php/nuestra-institucion/estructura-organizacional">https://www.terminalsogamoso.com/index.php/nuestra-institucion/estructura-organizacional</a>
				Publicado de manera gráfica y legible, en un formato accesible y usable.	x			
				Descripción de la estructura orgánica, donde se dé información general de cada división o dependencia.	x			
		3.5	Directorio de información de servidores públicos y contratistas	Directorio de información de los servidores públicos y contratistas incluyendo aquellos que laboran en las sedes, áreas, divisiones, departamentos y/o regionales según corresponda,	x			Se debe corregir el teléfono personal de los trabajadores por el teléfono institucional.
				Publicado en formato accesible y reutilizable, con la siguiente información:	x			
				Nombres y apellidos completos.	x			
				País, Departamento y Ciudad de nacimiento.	x			
				Formación académica.	x			
				Experiencia laboral y profesional	x			
				Empleo, cargo o actividad que desempeña (En Caso de contratistas el rol que desempeña con base en el objeto contractual.	x			
				Dependencia en la que presta sus servicios en la entidad o institución	x			
				Dirección de correo electrónico institucional	x			
				Teléfono Institucional.		x		
				Escala salarial según las categorías para servidores públicos y/o empleados del sector privado.			N/A	
				Objeto, valor total de los honorarios, fecha de inicio y de terminación, cuando se trate contratos de prestación de servicios.	X			



				En la medida en que el Sistema Único de Información Normativa – SUIN vaya habilitando las funcionalidades de consulta focalizada, la Entidad deberán hacer referencia a la norma alojada en dicho sistema.			N/A	
				Si existen resoluciones, circulares u otro tipo de actos administrativos de carácter general, se debe publicar un listado descargable, ordenado por tipo de norma, temática y fecha de expedición, indicando:				
				Tipo de acto administrativo				
				Fecha de expedición				
				Descripción corta				
		4.2	Normatividad del orden territorial	Listado de la normatividad disponible.		x		
				Tipo de Norma				
				Fecha de expedición				
				Descripción corta Información organizada por tipo de norma, temática y fecha de expedición de la más reciente a la más antigua o un buscador avanzado teniendo en cuenta filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición.				
				Normas publicadas dentro de los siguientes 5 días de su expedición		x		
		4.3	Otros sujetos obligados	Todas las normas generales y reglamentarias relacionadas con su operación.		x		
5	Presupuesto	5.1	Presupuesto general asignado	Presupuesto general asignado para cada año fiscal.		x		
		5.2	Ejecución Presupuestal histórica anual.	Información histórica detallada de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales.		x		
				Distribución presupuestal de proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.		x		



		5.3	Estados financieros	Estados financieros para los sujetos obligados que aplique.	x			
6	Planeación	6.1	Políticas, Lineamientos y manuales.	Políticas y lineamientos sectoriales e institucionales.		x		<a href="https://www.terminalsogamoso.com/index.php/normatividad/pla-n-anticorruccion">https://www.terminalsogamoso.com/index.php/normatividad/pla-n-anticorruccion</a>
				Manuales.		x		
				Planes estratégicos, sectoriales e institucionales.	x			
				Plan de Rendición de cuentas.		x		
				Plan de Servicio al ciudadano.		x		
				Plan Antitrámites.		x		
				Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con el Art. 73 de Ley 1474 de 2011	x			
		6.2	Plan de gasto público	Plan de gasto público para cada año fiscal con:	x			
				Objetivos	x			
				Estrategias	x			
				Proyectos	x			
				Metas	x			
				Responsables	x			
				Planes generales de compras.	x			
		6.3	Programas y proyectos en ejecución	Proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia. Los proyectos de inversión deben ordenarse según la fecha de inscripción en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión nacional, departamental, municipal o distrital, según sea el caso, de acuerdo a lo establecido en el artículo 77 de la Ley 1474 de 2011.				N/A. según normatividad vigente
		6.4	Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño.	Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño, de conformidad con sus programas operativos y demás planes exigidos por la normatividad.				

		6.5	Participación en la formulación de políticas	Mecanismos o procedimientos que deben seguir los ciudadanos, usuarios o interesados para participar en la formulación de políticas, en el control o en la evaluación de la gestión institucional, indicando:	x			<a href="https://www.terminalsogamoso.com/">https://www.terminalsogamoso.com/</a>
				Sujetos que pueden participar.	x			
				Medios presenciales y electrónicos.	x			
				Áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento.	x			
		6.6	Informes de empalme	Informe de empalme del representante legal, cuando haya un cambio del mismo.		x		
7	Control	7.1	Informes de gestión, evaluación y auditoría	Informes de gestión, evaluación y auditoría incluyendo ejercicio presupuestal. Publicar como mínimo:	X			
				Informe enviado al Congreso/Asamblea/Concejo.			N/A	
				Informe de rendición de la cuenta fiscal a la Contraloría General de la República o a los organismos de control territorial, según corresponda.			N/A	
				Informe de rendición de cuentas a los ciudadanos, incluyendo la respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, antes y durante el ejercicio de rendición.		X		
				Informes a organismos de inspección, vigilancia y control.				
		7.2	Reportes de control interno	Informe pormenorizado del estado del control interno de acuerdo al artículo 9 de la Ley 1474 de 2011.	X			
		7.3	Planes de Mejoramiento	Planes de Mejoramiento vigentes exigidos por entes de control internos o externos. De acuerdo con los hallazgos realizados por el respectivo organismo de control.			N/A	
				Enlace al sitio web del organismo de control en donde se encuentren los informes que éste ha elaborado sobre la entidad.		X		

		7.4	Entes de control que vigilan a la entidad y mecanismos de supervisión	<p>Relación de todas las entidades que vigilan al sujeto obligado.</p> <p>Mecanismos internos y externos de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del sujeto obligado.</p> <p>Indicar, como mínimo, el tipo de control que se ejecuta al interior y exterior (fiscal, social, político, etc.).</p>		X		
		7.5	Información para población vulnerable:	Normas, políticas, programas y proyectos dirigidos a población vulnerable de acuerdo con su misión y la normatividad aplicable.		X		
		7.6	Defensa judicial	Informe sobre las demandas contra la entidad, incluyendo:		X		
				Número de demandas.				
				Estado en que se encuentra.				
				Pretensión o cuantía de la demanda.				
				Riesgo de pérdida				
8	Contratación		Información Contractual	Información contractual publicada y agrupada en una misma sección del sitio web del sujeto obligado, con vínculo al SECOP.	X			
		8.1	Publicación de la información contractual	Información de su gestión contractual con cargo a recursos públicos en el SECOP.	X			
		8.3	Publicación de procedimientos, lineamientos y Políticas en materia de adquisición y compras.	Manual de contratación, que contiene los procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras.	X			
		8.4	Plan Anual de Adquisiciones	Plan Anual de Adquisiciones (PAA).	X			
				Enlace que direcciona al PAA publicado en el SECOP.				
9	Trámites y servicios	9.1	Trámites y servicios	Trámites que se adelanten ante las mismas, señalando:	x			

				La norma que los sustenta. Los procedimientos o protocolos de atención.		x				
				Los costos		x				
10	Instrumentos de gestión de Información pública	10.1	Información mínima	Información mínima de los artículos 9, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014						
				10.2	Registro de Activos de Información.	Registro de Activos de Información (RAI), con las siguientes características:				
				En formato Excel y disponible en datos abiertos.						
				Disponible en el portal <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> .						
				Nombre o título de la categoría de información.						
				Descripción del contenido de la categoría de la información.		X				
				Idioma.						
				Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).						
				Formato (hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc.).						
				Información publicada o disponible.						
				10.3	Índice de Información Clasificada y Reservada.	Índice de información Clasificada y Reservada, con las siguientes características:				
						En formato Excel y disponible en datos abiertos.				
						Disponible en el portal <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> .				
						Nombre o título de la categoría de información.				
						Nombre o título de la información.				
						Idioma				
						Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).				
						Fecha de generación de la información.				
						Nombre del responsable de la información.				
						Objetivo legítimo de la excepción.				
				Fundamento constitucional o legal.						

			Fundamento jurídico de la excepción				
			Excepción total o parcial.				
			Fecha de la calificación.				
			Plazo de clasificación o reserva.				
	10.4	Esquema de Publicación de Información	Esquema de Publicación de la Información, con las siguientes características:		x		
			Nombre o título de la información				
			Idioma.				
			Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).				
			Formato (hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc).				
			Fecha de generación de la información.				
			Frecuencia de actualización.				
			Lugar de consulta.				
			Nombre de responsable de la producción de la información.				
			Nombre de responsable de la información.				
			Cuadro de Clasificación Documental (CCD)		X		
			Procedimiento participativo para la adopción y actualización del Esquema de Publicación. De acuerdo con el régimen legal aplicable, los sujetos obligados implementarán mecanismos de consulta a ciudadanos, interesados y usuarios en los procesos de adopción y actualización del Esquema de Publicación.				
	10.5	Programa de Gestión Documental	Plan para facilitar la identificación, gestión, Clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, elaborado según lineamientos del Decreto 2609 de 2012, o las normas que lo sustituyan				

				o modifiquen.				
		10.6	Tablas de Retención Documental	Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.				
		10.7	Registro de publicaciones	Registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la Ley 1712 de 2014.			El registro de publicaciones depende de que se publique el esquema de publicación de información, el cual está en revisión por las diferentes vicepresidencias, luego de la aprobación del comité de desarrollo administrativo	
				Automáticamente disponibles.				
		10.8	Costos de reproducción	Costos de reproducción de la información pública.			Se presentó al comité de desarrollo administrativo (21-10-2016) la propuesta para oficializar los costos de reproducción de información pública.	
				Acto administrativo o documento equivalente donde se motive de manera individual el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información.				
		10.9	Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado	Información sobre los mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado, y la manera como un particular puede comunicar una irregularidad ante los entes que ejercen control.				
		10.10	Informe de PQRS	Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibida y los tiempos de respuesta, junto con un análisis resumido de este mismo tema.		X	Se encuentra en análisis y tabulación de encuestas	
				Informe específico sobre solicitudes de información pública, discriminando mínimo la siguiente información:				X
				Número de solicitudes recibidas.				

				Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.				
				Tiempo de respuesta a cada solicitud.				
				Número de solicitudes en las que se negó el Acceso a la información.				

#### 4. METODOLOGIA PARA EL DISEÑO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.

##### 4.1 Aspectos Generales

La presente metodología para diseñar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano” Versión 2 – 2015 se tomó de la “Guía de las “Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano”.

Se realiza taller con los responsables de procesos en el cual se trabaja el Contexto de la entidad tanto interno como externo, a través del análisis DOFA, el que se utilizó para la identificación de los riesgos.

El presente plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contiene los siguientes componentes:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción y de Atención al ciudadano – Mapa de Riesgo de Corrupción
- b) Racionalización de Trámites
- c) Rendición de Cuentas
- d) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- e) Transparencia y Acceso a la información

Aspectos a tener en cuenta:

- ❖ Publicación hasta el 31 de enero de cada año
- ❖ Una vez publicado cada responsable de proceso realizará las acciones descritas en la respectiva estrategia, hará el seguimiento y monitoreo tendientes a minimizar los riesgos a fin de evitar su materialización.
- ❖ Durante la respectiva vigencia se pueden realizar ajustes a fin de mejorar el plan durante la respectiva vigencia, dejando por escrito los cambios realizado.
- ❖ La terminal debe realizar acciones necesarias a fin de promocionarlo y divulgarlo.
- ❖ El seguimiento a las acciones realizadas está a cargo del profesional de Control Interno, quien presentará informes en las siguiente fechas: 30 de abril; 30 de agosto; 31 de diciembre y se publicará en la página web los



diez primeros días hábiles de los meses de mayo, septiembre y enero

## 4.2 Desarrollo de la Metodología

Para la aplicación de esta estrategia la Coordinadora de Planeación brinda acompañamiento permanente para el monitoreo y actualización de los riesgos.

Desde la Coordinación de Planeación se realizará el monitoreo a los riesgos de las dependencias de la entidad de forma trimestral.

## **5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.**

### **5.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.**

La política está compuesta por acciones que buscan promover la transparencia e integridad, para lo cual la Terminal de Sogamoso desarrollara sus actividades con legalidad y transparencia, basados en la ética, que tiene que ver con la actuación y el comportamiento de los trabajadores y contratistas, buscando la confianza de la ciudadanía.

#### 5..1.1 Objetivos

- Socializar y sensibilizar a los trabajadores y contratistas el código de integridad (ética) para generar cultura en la prevención de riesgos y crear conciencia frente al comportamiento ético y el cumplimiento en el desarrollo de sus funciones, para que estas se realicen de forma transparente.
- Promocionar los mecanismos con que cuenta la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda., para que los ciudadanos puedan participar activamente en la elaboración de los planes, programas y proyectos que la entidad quiere realizar.

#### 5.1.2 Beneficios para el ciudadano

La política de Transparencia e integridad busca que la entidad desarrolle su actividad económica con legalidad, transparencia y seguridad, bajo la construcción de confianza con la ciudadanía y mediante la protección del patrimonio público.

#### 5.1.3 Ámbito de aplicación.

Esta política y componente aplica a todos los trabajadores de la entidad y contratistas.





#### 5.1.4 Responsabilidades y Roles

Responsables de Procesos: Aplicar la política de riesgos, ejecutar los controles de riesgos identificados en los procesos a su cargo y dejar evidencia de su cumplimiento, reportar acciones que vayan en contra de la política.

Control Interno: Hacer seguimiento y evaluar la administración del Riesgo.

#### 5.1.5 Política de Administración de los Riesgos de Corrupción

Asegurar la asignación de los recursos y desarrollar el seguimiento, monitoreo a la evaluación del diseño e implementación de los planes, programas, procesos de la administración, protección, evasión, prevención y mitigación de las eventualidades identificadas en el mapa de riesgos e cada vigencia en todas las áreas de la organización.

#### 5.1.6 CONSTRUCCION DEL MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION

La Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda., adopta la metodología descrita en la Guía para la gestión del riesgo de corrupción de la presidencia de la República, que contempla las etapas de identificación, valoración y consolidación en el mapa de riesgo de la entidad.

#### 5.1.7 Mapa de Riesgos

IDENTIFICACION DE RIESGOS		MAPA DE RIESGOS																		
		CODIGO: AGA F25			VERSION: 02			PAGINA (S) 1 DE 2												
IDENTIFICACION DE RIESGOS							RIESGO INHERENTE		VALORACION DEL RIESGO											
									CONROLES		RIESGO RESIDUAL			ACCIONES/CONTROL						
No.	RIESGO	TIPO DE PROCESO	PROCESO	INTERNO	EXTERNO	CAUSAS	CONSECUENCIA	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	DESCRIPCION	Naturaleza	Probabilidad	Impacto	zona de Riesgo	Periodo de ejecucion	Manual o Automatica	Acciones	Responsable	Registro
1	No rendir informes en la fecha establecida a entes de control	APOYO	CONTABLE Y FINANCIERO	x		No tener en cuenta el cronograma de fechas de rendición	Sanciones económicas y disciplinarias a la entidad	2	10	bajo	Revisar el cronograma para la presentación de informes establecidas por entes de control para la rendición de informes.	Preventivo	1	10	baja	01-01/2018 al 31/01/2018	Manual (10)	Planificar a través de cronogramas las fechas establecidas por los entes de control para la rendición de informes	Contador, Coordinador de Presupuesto Gerente	documento de Informes rendidos
2	Recibo de dádivas al personal Operativo que labora en la entidad	MISIONAL	GUARDAS DE CONTROL	x		Falta de sensibilización sobre ética y valores al personal que presta el servicio al usuario y/o ciudadano	Pérdida de imagen institucional	2	10	bajo	Revisión de Coordinador Operativo a las actividades realizadas al personal operativo	Preventivo	1	10	baja	01/02/2018 al 31/12/2018	Manual (10)	Sensibilizar y socializar a trabajadores y contratistas en temas de ética y comportamiento tres (3) veces al año.	Talento Humano Coordinador Operativo	socialización del Código de integridad (ética)
3	Incumplimiento al Manual Operativo	MISIONAL	Misional	x		No tener procedimiento establecido para la permanencias (tiempo estipulado en el Manual Operativo para estacionamiento dentro de la plataforma Operativa de la Terminal) Operativa	pago por incumplimiento a las normas internas	3	10	Moderado	Bloqueo en sistema al adquirir la Tasa de Uso (Derecho por usar espacio en la plataforma Operativa)	Preventivo	2	10	baja	01/02/2018 al 31/12/2018	Manual (10)	Elaborar procedimiento para permanencias	Coordinador operativo	procedimiento elaborado e implementado
4	Inventario de Activos fijos desactualizado	APOYO	CONTABLE Y FINANCIERO	x		Falta de compromiso con la entidad	Ocurrencia de siniestros a Activos fijos no amparados en la póliza multirisgos	2	10	bajo	Revisión de Contadora, Coordinador de Presupuesto antes de los cierres mensuales	Preventivo	1	10	baja	mensual	Manual (10)	Actualizar inventario físico y en el software dos veces al año.	Coordinador Presupuesto e Inventarios	Informe de seguimiento de Control Interno

5	Cálculos y causación errónea de la nomina, liquidación de seguridad social y prestaciones sociales	APOYO	CONTABLE Y FINANCIERO (Nomina)	X	Desconocimiento de la norma contable *Errores de digitación *Ausencia de monitoreo	Sub o sobre estimación del pasivo y gastos de la TTS	2	10	bajo	Revisión por parte de la Contadora, talento humano, tesorería y gerencia mediante un firma en la planilla	Preventivo	1	10	baja	Quincenal	Manual (10)	Revisión de datos e información.	Gerente, Coordinador de presupuesto , Coordinador de Contabilidad y Coordinación de Tesorería.	Nomina
6	Reportar erróneamente en DISFON el valor a pagar en nomina.	APOYO	CONTABLE Y FINANCIERO ( Nomina)	X	Error en digitación o validación de soportes	Pagar un valor o menor del estimado	2	10	bajo	Conciliación entre los valores reportados en DISFON y la plantilla	Preventivo	1	10	baja	Mensual	Manual (10)	Verificación de datos antes de girar	Tesorería	Documento DISFON
7	Pago a proveedores inexistentes o pago sin entregas parciales o definitivas	APOYO	CONTABLE Y FINANCIERO (Egresos)	X	* Ausencia del orden de pago y registro presupuestal *Validación de soportes de creación y ejecución del contrato	*Pagar un valor o menor del estimado. * Pago a terceros no aprobados por la Terminal	2	10	bajo	Firma de aprobado en el comprobante de egresos por parte de la gerencia, tesorería, contabilidad y presupuesto.	Preventivo	1	10	baja	Permanente	Manual (10)	Realizar autocontrol por cada responsable de la dependencia involucrada.	Gerente, Coordinador de presupuesto , Coordinador de Contabilidad y Coordinación de Tesorería.	Dar cumplimiento al procedimiento establecido.
8	Pagos no autorizados	APOYO	CONTABLE Y FINANCIERO (Caja menor)	X	* Ausencia de segregación de funciones *Incumplimiento de procedimientos	*Pagar un valor o menor del estimado. * Pago a terceros no aprobados por la Terminal	2	10	bajo	Autorización por Gerencia mediante formato ACFF-01.	Preventivo	1	10	baja	Permanente	Manual (10)	Arqueos a Caja Menor	Gerente	Dar cumplimiento al procedimiento de Caja Menor.
9	Erróneo uso del presupuesto y exceso de lo ejecutado sobre gastos presupuestados.	APOYO	CONTABLE Y FINANCIERO (Caja menor)	X	* Realizar pagos que excedan los montos establecidos *Realizar pagos no contemplados en el presupuesto sin autorización * Incumplimiento de procedimientos	*Pagar un valor o menor del estimado. * Pago a terceros no aprobados por la Terminal	2	10	bajo	Validar que los gastos y montos estén establecidos en la resolución aprobada pro la Junta Directiva y seguimiento a la ejecución presupuestal con el soporte libro auxiliar y ejecución general	Preventivo	1	10	bajo	Permanente	Manual (10)	Dar cumplimiento al procedimiento de Caja Menor	Gerente	Informe de arqueos a Caja Menor.

10	Cobrar un menor valor en la tasas de uso de lo establecido en la resolución.	MISIONAL	CONTABLE Y FINANCIERO (Ingresos)	X	* Errores en digitación del código de trayecto * Ausencia de monitoreo	* Percibir un menor valor de los ingresos y del efectivo	2	10	bajo	Seguimiento entre las partidas conciliatorias entre los valores reportados por la empresas de transporte y los valores reconocidos en el terminal	Preventivo	1	10	bajo	Permanente	Manual (10)	Monitorear los recaudos diarios	Coordinador operativo	Informe de Caja Menor
11	Recaudo inoportuno en los pagos e arrendamientos	APOYO	CONTABLE Y FINANCIERO (Ingreso)	X	* Los arrendatarios no paguen en los tiempos establecidos	* Deterioro de cartera afectando un gasto del periodo * Perdida de valor del dinero	2	10	bajo	Gestión de recaudo de seis meses por tesorería y el área jurídica e incluir en los nuevos contratos el cobro de intereses.	Preventivo	1	10	bajo	Permanente	Manual (10)	Aplicar políticas de arrendamiento	Tesorería y área jurídica	Informe de pagos mensuales
12	Errores en la Integridad entre los aplicativos FLASH ACTIVOS FIJOS y FLASH CONTABLE	APOYO	CONTABLE Y FINANCIERO (Activos fijos)	X	* Que los SOFTWARE no tengan las herramientas suficientes. * Falta de parametrización	* No tener integridad en la información contable y financiera	2	10	bajo	Firma de aprobado en la conciliación realizada entre las cifras reportadas del Costo, depreciación y deterioro entre los aplicativos	Correctivo	1	10	bajo	Permanente	Manual (10)	Parametrizar los datos	Coordinador de activos fijos y contabilidad	Informe mensual de Revisor Fiscal
13	Que el importe en libros exceda el valor recuperable de sus activos fijos	APOYO	CONTABLE Y FINANCIERO (Activos fijos)	X	* No realizar los análisis de indicios por deterioro anualmente para los activos fijos. * Desconocimiento de la norma	* Reflejar en la contabilidad activos por un mayor valor de valor recuperable. * Incumplimiento de las normas internacionales para el sector publico	2	10	bajo	Firma de aprobado en el check list "indicios por deterioro"	Preventivo	1	10	bajo	Permanente	Manual (10)	Realizar el deterioro de los activos fijos en el Software	Coordinador de activos fijos	informe mensual de derioro a los Activos Fijos
14	Perfeccionar contratos sin contar con la totalidad de requisitos	APOYO	GESTION ADMINISTRATIVA	X	La no afiliación a la ARL de algunos contratistas antes de dar inicio al contrato	Indemnizaciones por accidentes laborales	2	10	bajo	Revisión de Asesor Jurídico antes de dar visto bueno a las actas de inicio	Preventivo	1	10	bajo	Permanente	Manual (10)	Dar cumplimiento a la normatividad vigente para afiliación de contratistas a la ARL	Gerente Asesor Jurídico	Carpeta con procesos de contratación
15	Publicación de información parcial, desactualizada o deficiente relacionada con la Ley 1712 de 2014.	APOYO	COMUNICACIONES	X	Dependencias no allegan de manera efectiva la información. Deficiencias en el monitoreo actualización de contenidos publicados.	Afectación de la imagen y credibilidad en la labor institucional	3	10	Moderado	Realizar seguimiento trimestral a la publicación completa de la información mínima requerida por la Ley 1712 de 2014.	Preventivo	2	10	bajo	trimestral	Manual (10)	Matriz de seguimiento	Comunicaciones	Matriz de seguimiento

### 5.1.8 Estrategia para Gestión de Riesgos de Corrupción

COMPONENTE 1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente/Proceso	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Recursos	Fecha Programada
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisión y ajuste de la política de administración de riesgos, creación y divulgación de la Política de Riesgos de Corrupción.	Política de Riesgos de Corrupción aprobada	Planeación	Humanos	30/04/2018
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Analizar e identificar actividades que conduzcan a la identificación de riesgos	Identificación de posibles riesgos de corrupción	Planeación	Humanos	09/01/2018
	2.2	Actualizar el Mapa de Riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción	Planeación	Humanos	09/01/2018
	2.3	Socialización del Mapa de Riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción	Planeación y sistemas de información	Humanos	24/01/2018
3. Consulta y divulgación	3.1	publicación del proyecto de mapa de riesgos de corrupción	Proyecto de mapa de riesgos publicado en la página web	Planeación Sistemas	Humanos	24/01/2018
	3.2	Publicación del mapa de riesgos ajustado de acuerdo a las observaciones realizadas	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página web	Planeación Sistemas	Humanos	31/01/2018
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Monitoreo al mapa de riesgos	Matriz de riesgos de corrupción con las acciones realizadas por cada responsable de proceso	Responsables de procesos	Humanos	30/04/2018 31/08/2018 31/12/2018
5. Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento y evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Elaboración y Publicación de Informes de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018	Oficina de Control Interno		30/04/2018 31/08/2018 31/12/2018



## **5.2. COMPONENTE 2 - RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.**

El componente de Racionalización de Trámites, busca facilitar el acceso a los trámites y servicios que presta la entidad, implementando acciones administrativas o tecnológicas que permitan simplificar, estandarizar, optimizar los tramites que maneja la entidad, con el fin de facilitar al ciudadano la respuesta efectiva a sus necesidades, minimizar tiempo, costos.

De acuerdo a la normatividad vigente emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, para la formulación y ejecución del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se determina que para una adecuada racionalización de trámites se debe tener en cuenta el desarrollo de la política anti tramites, que busca acercar al ciudadano a los trámites que realiza la entidad.

Este componente inicia con las necesidades de los ciudadanos o usuarios del transporte en el área misional de la entidad y la oportunidad de mejora de los procesos.

### **5.2.1 Objetivo**

Implementar los lineamientos dados por el Departamento de la Función pública para la adecuada racionalización de trámites, a través de la Plataforma del Sistema Único de Trámites – SUIT.

### **5.2.2 Lugar de aplicación**

De acuerdo a los lineamientos dados por la Función Pública para la racionalización de trámites, esta política es aplicada en la Terminal de Transportes de Sogamoso y tiene relación con el proceso misional de la terminal, por ser actividades directamente relacionadas con los usuarios del transporte.

### **5.2.3 Responsabilidades y Roles.**

Trabajadores responsables de procesos Misionales: Identificación y Análisis de necesidades tanto internas como externas para automatizar o mejorar racionalizar los trámites definidos, identificando el resultado esperado en la racionalización.

Contratista de Sistemas: Disponer de la tecnología necesaria que permita realizarse los trámites definidos de forma adecuada.

Responsable del procedimiento de Atención al Ciudadano. Análisis frente al nivel de satisfacción de los ciudadanos (usuarios)

#### 5.2.4 Beneficios al ciudadano:

- Agilidad en la ejecución del trámite
- Disminución de tiempo y costos en el trámite requerido

#### 5.2.5 Estrategia

COMPONENTE 2: PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES									
No.	NOMBRE DEL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACION	ACCION ESPECIFICA DE RACIONALIZACION	SITUACION ACTUAL	DESCRIPCION DE LA MEJORA A REALIAR AL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE RACIONALIZACION	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Vinculación a la Terminal de Transportes	administrativa	Reducción de tiempo para realizar el trámite de 2 días a 1 día	La no autorización por parte del Ministerio de Transporte a nuevas empresas de transporte	Disminución de tiempo	Agilidad en el trámite	Gerente o a quien delegue	01/02/2018	31/08/2018

### 5.3. COMPONENTE 3 - RENDICION DE CUENTAS

La política de Rendición de Cuentas es un proceso mediante el cual las entidades públicas informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, otras entidades y organismos de control. Igualmente se puede decir que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, que busca la transparencia de la gestión.

El ejercicio de rendición de cuentas es permanente y transversal orienta la relación del Estado con el ciudadano, para lo cual anualmente se debe elaborar una estrategia de rendición de cuentas.

#### 5.3.1 Objetivo

Elaborar estrategia para dar a conocer los resultados de la gestión institucional y fomentar espacios de diálogo con la ciudadanía (usuarios) y grupos de valor para desarrollar una gestión transparente y participativa.

La política de Rendición de Cuentas se fundamenta en tres elementos:

- Información: Generación de datos y contenidos sobre la gestión.
- Leguaje comprensible al ciudadano (usuario). Hace referencia a la generación de información con calidad, para que sea objetiva, veraz y completa.

- Incentivo. Se refiere a premios y controles a reforzar el comportamiento de los servidores públicos y ciudadanos hacia la rendición de cuentas, mediante la capacitación.

### 5.3.2 Estrategia

<b>COMPONENTE 3 - RENDICION DE CUENTAS</b>					
<b>Subcomponente /Proceso</b>	<b>Acciones/Actividades</b>		<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Preparar y divulgar la información pública de la entidad a la ciudadanía por los diferentes canales.	Información publica divulgada en leguaje comprensible	comunicaciones	01/02/2018 al 30/09/2018
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.2	Divulgación de la carta de trato digno al ciudadano y sus derechos y los medios con los que cuenta para interactuar con la Entidad	Publicar carta de trato digno al ciudadano		30/04/2018
2. Diálogos con grupos de interés	2.1	Dialogar con grupos de interés, que permitan conocer la experiencia de servicio con la Terminal, expectativas, intereses y recomendaciones para el mejoramiento del servicio.	Mesas de trabajo	Gerente Coordinador Operativo	16/08/2018
	2.2	Identificar los puntos críticos como resultado de los diálogos, para tomar las acciones de mejora correspondientes.	Toma de acciones correctivas	Coordinador Operativo	16/08/2018
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	2.3	Participar de eventos o jornadas de participación ciudadana programados por DNP y Municipio de Sogamoso	Participación en eventos	Responsable de la Atención al ciudadano/usuarios.	septiembre
	3.1	Fortalecer la cultura de rendición de cuentas al personal de la entidad.	Reuniones Realizadas	Gerente	01/02/2018 al 31/12/2018
	3.2	Realizar reuniones de motivación al personal que labora con la entidad y grupos de interés mediante la socialización del código de ética	Reuniones Realizadas	Coordinadora Talento Humano	17/08/2018
	3.3	Realizar Evaluar las reuniones de motivación	Aplicación de encuestas	Esperanza cepeda	17/08/2018
4. Evaluación y Retroalimentación a la gestión institucional.	4.1	Evaluación y retroalimentación	Reuniones Realizadas	Planeación	01/03/2018 al 31/12/2018





### 5.3.3 Responsabilidades y Roles

La responsabilidad de la rendición de cuentas es una acción permanente a través de los cuales se crean espacios donde se interactúa con la ciudadanía y los grupos de interés, para confianza entre el Estado y la ciudadanía.

Las áreas u oficinas responsables de la política de rendición de cuenta con el apoyo de los responsables de procesos, son:

Representante Legal (Gerente)  
Coordinadores  
Sistemas  
Comunicaciones

### 5.3.4 Comunicación

Los canales o medios de comunicación que la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda., pone a disposición de la ciudadanía y Grupos de valor son:

- Página web. [www.terminalsogamoso.com](http://www.terminalsogamoso.com)
- Correo electrónico: [terminalsogamoso@terminalsogamoso.com](mailto:terminalsogamoso@terminalsogamoso.com)
- PBX : Sogamoso- Boyacá (57) 7703300
- Sede: Carrera 17 No. 11-61 Piso 2

## **5.3 COMPONENTE 4 - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

De acuerdo a los lineamientos descritos en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano – CONPES 3785 del 2013, y teniendo en cuenta lo definido por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC, que buscan promover la cultura de atención al ciudadano y a los grupos de interés, el manejo de información clara, transparente y oportuna, el desarrollo de acciones que conlleven a la capacitación a los trabajadores para fomentar una cultura de respeto y atención al ciudadano.

Es por esto que la Terminal de Transportes de Sogamoso, por medio del Responsable de la Atención al Ciudadano, planificará productos estratégicos que vayan encaminadas a:

- Generar espacios de participación del ciudadano – usuario, clientes frente a la accesibilidad de los servicios y trámites.
- Atender de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos las



quejas, solicitudes, o reclamos interpuestos por los ciudadanos, analizar las causas generadoras, diseñando e implementando acciones de mejora.

- Asegurar la pronta respuesta a los requerimientos, peticiones, quejas, reclamos, Sugerencia y Denuncias - PQRSD en el marco del cumplimiento de los principios constitucionales, a través del empleo e innovación de tecnológica.
- Garantizar la satisfacción de los ciudadanos, mediante la calidad de los servicios prestados por la entidad, y construir relaciones de confianza y transparencia.
- Genera un ambiente de atención y respeto, aplicando los Códigos de integridad (Ética) y la implementación del Protocolo de Servicio al ciudadano, garantizando que el personal que preste este servicio lo realice con amabilidad y respeto.
- Capacitar al personal que realiza labores de atención al ciudadano a fin de contar con personal competente para el cumplimiento de los objetivos de la entidad y la satisfacción de los ciudadanos.

#### 5.4.1 Objetivos

- Fortalecer las relaciones entre la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda., con los ciudadanos y grupos de interés, enfocado en la cultura del servicio y orientado en el respeto.

#### 5.4.2 Ámbito de aplicación

La política de Atención al ciudadano aplica a todas las áreas de la entidad, principalmente aquellas que dentro su labor esta atender al ciudadano, y las áreas de apoyo al proceso misional.

#### 5.4.3 Responsables y Roles

Oficina de Atención al Cliente. Realizar el Análisis y respuestas a las PQRSD, Velar por la prestación del servicio y el buen trato al ciudadano, asegurando el trámite y respuestas a las solicitudes, quejas y reclamos en los tiempos establecidos al ciudadano.

Coordinador Operativo: Análisis de nuevas necesidades que requiere el proceso Misional de la entidad.

Coordinador de Talento Humano: Velar por el cumplimiento de las políticas generales con el fin de consolidar al interior de la entidad la cultura hacia el

respeto, buen trato al ciudadano, capacitando al personal que interactúa con el ciudadano.

#### 5.4.4 Beneficio al ciudadano

- Contar con canales o instrumentos que le permitan proteger sus derechos a través de peticiones, quejas, reclamos o solicitudes, o denuncias.
- Conocer los servicios que presta la entidad para su beneficio.

#### 5.4.5 Estrategia

<b>Componente 4 - Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano</b>						
<b>Subcomponente/Proceso</b>	<b>Acciones/actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>
<b>Estructura administrativa y direccionamiento estratégico</b>	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Contar con mecanismos para la comunicación directa entre la gerencia y personal de atención al ciudadano	Mecanismos de comunicación aplicados	Humanos	Responsable servicio al ciudadano/usuario	01/02/2018 al 31/12/2018
<b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega a los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención	Contar con mecanismos para revisar la información que se entrega a los ciudadanos en los diferentes canales que dispone la entidad.	Mecanismos para revisión de información	Humanos	Responsable servicio al ciudadano/usuario	30/09/2018
<b>Talento Humano</b>	Fortalecer las competencias de los servidores públicos, Trabajadores que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación	Sensibilizar al personal que atiende al ciudadano	Personal sensibilizado / número personas programadas	Humanos	Esperanza Cepeda	30/07/2018
<b>Talento Humano</b>	Capacitación de los funcionarios en Atención al Ciudadano y Cultura del Servicio.	No de Funcionarios Capacitados/No de funcionarios programados	No de personas capacitadas/No de personas programadas	\$5,000,000	Esperanza Cepeda	01/03/2018 al 31/12/2018
<b>Talento Humano</b>	Evaluar el desempeño de los trabajadores en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Evaluación realizada al personal	No de trabajadores evaluados/No de trabajadores atiende al usuario	humano	Esperanza Cepeda	03/03/2018

<b>Talento Humano</b>	Implementar el protocolo de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano	Implementar Protocolo de Servicio al ciudadano	protocolo implementado	humano	Esperanza Cepeda	20/06/2017
Normativo y procedimental	Dar cumplimiento a la normatividad vigente en temas de tratamiento de datos personales	Realizar el tratamiento de datos personales al interior de la entidad	datos personales tratados	Humano	Iván Manosalva	30/03/2018
Normativo y procedimental	Revisar y ajustar el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias -PQRSD	Procedimiento revisado y ajustado	No de procedimientos revisados y ajustados/No de procedimiento revisar y ajustar	Humano	Víctor Alonso Vergel	30/03/2018
Normativo y procedimental	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Realizar informe mensual sobre PQRSD recepcionada por la entidad.	Informes presentados/informes programados	Humano	Víctor Alonso Vergel	01/01/2018 al 31/12/2018
Normativo y procedimental	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidades de los servidores públicos, trabajadores frente a los derechos de los ciudadanos	Realizar 10 campañas informativas sobre la responsabilidad de los trabajadores y servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	No de campañas realizadas/No de campañas programadas	\$2.000,000	Funcionarios responsable de comunicaciones	01/02/2018 al 15/12/2018
Normativo y procedimental	Elaborar, aprobar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno	Publicar la carta de trato digno	Carta publicada	Humano	Gustavo Ernesto Pinzón Anaya Iván Manosalva	28/02/2018
<b>Relacionamiento con el Ciudadano</b>	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios grupos de interés y revisar canales y mecanismos de información	Realizar la caracterización de usuarios, grupos de interés	No de caracterización realizadas/No de caracterizaciones planeadas	Humano	Iván Manosalva	01/02/2018 al 15/06/2018
<b>Relacionamiento con el Ciudadano</b>	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos (usuarios) respecto a la calidad y accesibilidad al servicio recibido, e informar los resultados con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora	Realizar encuestas de percepción a los usuarios sobre el servicio recibido	No de encuestas diligenciadas /No de encuestas realizadas	\$0,00	Víctor Alonso Vergel	30/06/2018 y 30/11/2018

## 5.5 COMPONENTE 5 MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

De conformidad con los lineamientos dados en la Ley 1712 de 2014 la que crea la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública y el Decreto 1081 de 2015, mediante la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control del sujeto obligado. Es por esto que las entidades deben incluir en el Plan anticorrupción acciones encaminadas fortalecer el derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, en los servidores públicos y ciudadanos.

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.

### 5.5.1 Objetivo

Desarrollar las acciones que conlleven al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y a la Ley 3564 de 2015 de acuerdo a la Matriz de diagnóstico realizado por la entidad.

### 5.5.2 Responsables y Roles

Responsable de la Atención al Ciudadano/usuario  
Comunicaciones

### 5.5.3 Estrategia

COMPONENTE 5 - Transparencia y acceso a la información						
Subcomponente/ Proceso	Actividades		Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha Programada
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar el directorio de funcionarios y contratistas en página web de la entidad en el SIGEP, cada vez que se desvincula un servidor público o contratista	Mantener actualizado Directorio de servidores públicos y contratistas en el SIGEP	Directorios actualizados	Comunicaciones	01/02/2018 al 31/12/2018
	1.2	Actualizar el Directorio de entidades que integren el sector	Mantener actualizado el Directorio de entidades del sector	Directorio actualizado	Comunicaciones	01/02/2018 al 31/12/2018

	1.3	Publicación de la información de contratación	Mantener actualizada la información de contratos en la página web	Número de contratos publicados/ Número de contratos celebrados	Comunicaciones	01/02/2018 al 31/12/2018
	1.4	Publicación y divulgación de la información establecida en la estrategia de Gobierno Digital (Gobierno en línea)	80% de la información publicada en página web	Numero de Publicaciones realizadas /Numero de publicaciones programadas	Iván Manosalva	01/02/2017 al 31/12/2018
<b>2. Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	2.1	Llevar a cabo la recepción y respuesta a solicitudes de información pública y demás directrices	Publicar las respuestas a la información pública recepcionada	No. Respuestas publicadas /No. de información recepcionada.	Iván Manosalva	
<b>3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información</b>	3.1	Registro o Inventario de activos de información de acuerdo formato establecido.	Publicación del Formato de hoja de cálculo del inventario de información en el sitio web institucional	Publicación de formato		01/02/2018 al 30/09/2018
	3.2	Adoptar Esquema de publicación de información	Contar con un listado de información publicado en la web	información publicada/sobre información generada	Comunicaciones/ sistemas	01/02/2018 al 30/09/2018
	3.3	Adoptar Índice de información clasificada y reservada	Realizar inventario de información pública generada, obtenida, a adquirida o controlada	inventario de información pública clasificada /inventario de información pública realizado		01/02/2018 al 30/09/2018
<b>4. Criterio Diferencial de Accesibilidad</b>	4.1	Divulgación de información de accesibilidad en formatos alternativos	Publicar la información diferencial de accesibilidad en la página web.	Registro de Publicaciones		01/02/2018 al 30/09/2018
	4.2	Adecuación de espacios físicos y electrónicos para personas para población en situación de discapacidad	Contar con espacios físicos y electrónicos para accesibilidad de personas discapacitadas	No espacios adecuados/No de espacios programados	Comunicaciones/ sistemas	30/08/2018
<b>5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	5.1	Elaborar y publicar informes de solicitud de acceso a la información	informes de solicitudes de acceso a la información	Numero de informes publicados/Numero de informes programados	Comunicaciones/ sistemas	01/02/2018 al 30/12/2018

## 5.6 INICIATIVAS ADICIONALES

De conformidad con la guía las entidades públicas deben incluir en el Plan Anticorrupción iniciativas adicionales para fortalecer la lucha contra la corrupción en las entidades públicas, es por este que este componente va encaminado a fortalecer la ética comportamental de los trabajadores, servidores públicos y contratistas e invita a las entidades de orden nacional, departamental y municipal,



para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia en el uso de los recursos físicos, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visualizar el acción de la administración pública.

### 5.6.1 Estrategia

Subcomponente /Proceso	ACCIONES	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
<b>Estrategias adicionales de Lucha contra la Corrupción</b>	Revisar y ajustar el Código de Integridad (Código de Ética), el que debe contener temas relacionados con el conflicto de intereses, canales de denuncia entre otros	Código de integridad revisado y ajustado	Esperanza Cepeda	30/04/2018
<b>Estrategias adicionales de Lucha contra la Corrupción</b>	Implementar código de Integridad (Código de ética) al interior de la entidad	Código implementado	Esperanza Cepeda	30/06/2018