

| SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017.       |   |   |  |             |   |
|---|---|---|--|-------------|---|
| Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda.                           |   |   |  |             |   |
| PRIMER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO.                      |   |   |  |             |   |
| Fecha de Publicación: 31 de Enero 2017                              |   |   | Fecha Seguimiento: Diciembre 31 de 2017.   |             |   |
| COMPONENTE  | SUBCOMPONENTE                                       | ACTIVIDADES PROGRAMADAS   | ACTIVIDADES CUMPLIDAS  | % DE AVANCE | OBSERVACIONES   |
| 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | 1.1. Política de Administración de Riesgos          | 1.1.1 Revisión y ajuste de las políticas de administración de riesgos, creación y divulgación de la Política de Riesgos de Corrupción.  | La firma Asesora encargada del Proceso de Rediseño y Modernización Institucional de la Terminal, no ha entregado el Estudio Final; la Coordinación de Planeación a realizado avances en el ajuste de las Políticas de Administración del Riesgo y de las Políticas de Riesgos de Corrupción.   | 67          | La Coordinación de planeación realizo las politicas de gestiOn de riesgos y realizo la divulgación y socialización de las mismas..  |
|   | 1.2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 1.2.1 Realizar revisión periódica con los responsables de los procesos en los que se identificaron riesgos de corrupción y analizar sus causas.   | El objeto esperado es lograr actualizar los procesos y procedimientos, Mapa de Procesos y Mapa de Riesgos, el Estudio que viene realizando la firma Asesora, se encuentra culminando la Face Final, la Coordinación de Planeación ha realizado revisión con los responsables de los procesos actuales , en la espera de que se realice la implementación de la actualización documental. | 69          | Se realizo revision con los responsables de los procesos en los que se identificaron riesgos de corrupción, se requirio establecer puntos de control para mitigar el riesgo.  |
|   |   | 1.2.2 Realizar revisión periódica a la valoración del riesgo de corrupción de los procesos.   | La revision periódica a la valoración del riesgo de corrupción de los procesos, se viene realizando por parte de los responsables de los procesos bajo la Coordinación de Planeación.  | 70          | Se viene culminando las actividades de actualización de los Procesos y Procedimientos, quedando inmersos el manejo de riesgos y establecidos puntos de control para seguimiento y valoracion del riesgo.  |
|   |   | 1.2.3 Realizar revisión periódica a los controles identificados para los riesgos de corrupción de los procesos.   | La Coordinacion de Planeacion viene realizando la revisión de los controles identificados para los riesgos de corrupción de los procesos.  | 60          | La actividad de actualización de los procedimientos de la Terminal esta terminando, en la cual se identificaron los riesgos y se aplicaron puntos de control para realizar el seguimiento y medicion de los reisos.                               |
|   | 1.3. Consulta y divulgación                         | 1.3.1 Fortalecer la cultura y el compromiso anticorrupción de todos los funcionarios a través de la publicación y difusión de mensajes por medio de distintos canales de comunicación con los que cuenta la Terminal. | El area de Comunicaciones en coordinacion con Planeación se viene realizando la difusión de mensajes referente al logro de la cultura y compromiso anticorrupción.   | 65          | Se realizaron reuniones del Plan Anticorrupcion, donde se trato de la cultura anticorrupción, es por ello que Comunicaciones realizo un video reelacionado con el tema, para que Planeacion realice continuamente su divulgación y socialización. |
|   |   | 1.3.2 Divulgacion de la Matriz del Mapa del Riesgos de Corrupción y Atención al Ciudadano en la intranet y en la pagina Web.  | La matriz del mapa de riesgos de corrupción, fue divulgado en la intranet y en la pagina web de la Terminal.   | 75          | La información del plan anticorrupción se viene dando a conocer a los trabajadores, se encuentra tambien en la intranet de la Empresa y continua publicada en la página web de la Terminal.   |
|   | 1.4. Monitoreo y Revisión                           | 1.4.1 Realizar autoevaluación de controles, para los riesgos de corrupción en caso que aplique.   | Hasta la fecha no se ha realizado autoevaluación de controles.   | 55          | Los estudios que vienen realizando los Asesores en el tema, podran establecer si existe la necesidad de realizar autoevaluación de control.   |
|   | 1.5. Seguimiento                                    | 1.5.1 Realizar el seguimiento y la evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.  | La Coordinacion de Planeacion junto con los responsables de procesos monitorean y evaluan los riesgos identificados en el plan.  | 95          | Se cumple a tiempo el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.   |

| COMPONENTE  | SUBCOMPONENTE   | ACTIVIDADES PROGRAMADAS   | ACTIVIDADES CUMPLIDAS   | % DE AVANCE | OBSERVACIONES   |
|---|---|---|---|-------------|---|
| 2. Estrategia de Racionalización de tramites  | 2.1   | 2.1.1 Revisar y actualizar los trámites Operativos validados en el SUIT de la Función Pública.  | Se cuenta con los tres tramites validados en el SUIT, el responsable no ha actualizado los mismos.  | 75          | La pagina web de la terminal viene implementando un link independiente, unicamente para el servicio del SUIT y para uso de la ciudadanía.   |
|   | 2.2   | 2.2.1 Rutas y horarios Empresas de Transporte.  | La Terminal mantiene activo el aplicativo en el sistema de conduces, las rutas y horarios de las Empresas Transportadoras en tiempo real, que presenta en las tres (3) pantallas de TV., de los pasillos principales.   | 79          | La Terminal continua dando cumplimiento a la publicación diaria de rutas, horarios y valor del pasaje a la ciudadanía a través de link en la página web y en el interior de las instalaciones en el Circuito Cerrado de TV (CCTV).  |
|   | 2.3   | 2.3.1 Ajustar al Modelo de Operación por servicios de la Terminal de Transportes y actualizar los formatos dentro del SIGC  | La entidad contrató la actualización de los procesos y procedimiento así como la presentación de una propuesta de mejoramiento.   | 78          | Los documentos finales de actualización de los procesos y procedimientos ajustados al Modelo de operación de la Terminal, serán entregados por la contratista antes del 31 de diciembre de 2017.  |
| 3. Rendición de Cuentas   | 3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible  | 3.1.1 Definir la estrategia de rendición de cuentas a fin de promocionar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.   | La Terminal definió la estrategia para la rendición de cuentas.   | 59          | La estrategia para la rendición de cuentas se mantiene definida dentro las instalaciones de la Terminal y los sitios programados por el Municipio de Sogamoso.  |
|   | 3.2. Dialogo de doble via con la ciudadanía y sus organizaciones  | 3.2.1 Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas con corte a Noviembre de 2017.   | De acuerdo a la estrategia de rendición de cuentas se ha programado audiencia publica en las instalaciones de la entidad, la que se realizará en la fecha programada.   | 70          | La terminal continua participando en la Audiencia Pública de rendición de cuentas en conjunto con el Municipio de Sogamoso, sitios Parque de la Villa y centro comercial Iwoka.   |
|   |   | 3.2.2 Elaborar informe de Gestión de la Terminal.   | Los responsables de procesos presentan los informes de Gestión, además son monitoreados y evaluados por la Coordinación de Planeación de la entidad.  | 67          | En los periodos requeridos los responsable de los procesos presentan los Informes de Gestión a la Gerencia, una vez que dados a conocer a la Coordinación de Planeación.  |
|   |   | 3.2.3 Dialogar con grupos de intereses, que permitan conocer la experiencia de servicio con la Terminal, expectativas, intereses y recomendaciones para el mejoramiento del servicio. Los Grupos de Interes definidos: Clientes (Empresas Transportadoras, Comerciantes), conductores, usuarios, otras Empresas y la ciudadanía en general. | La terminal viene dialogando con los grupos de interes, con las empresas de transporte se ha mejorado con la eliminación del progoneo y fortaleciendo la seguridad y organización dentro de las intalaciones para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.        | 85          | En la actualidad se mantiene buenas relaciones a través del dialogo, con los grupos de interes, clientes y ciudadanía en general, lo que a permitido lograr mejorar los servicios y buscar alternativas adicionales, evitando al maximo el progoneo y el desorden dentro de las instalaciones de la Terminal. |
| 3.2.4 Identificar los puntos criticos como resultado de los dialogos, para tomar las acciones de mejora correspondientes. | Se han identificado los puntos critos dentro de las instalaciones y de comun acuerdo con los gerentes de empresas de transporte y administración de la terminal de evitar el pregoneo y la inseguridad. | 90  | Se evidencia que a través del dialogo con las Empresas Transportadoras y Usuarios, se ha concertado la eliminación de factores criticos dentro de la Terminal, como la inseguridad y el cumplimiento del Manual Operativo, la comunicación viene presentado mejora. |             |   |

| COMPONENTE  | SUBCOMPONENTE  | ACTIVIDADES PROGRAMADAS   | ACTIVIDADES CUMPLIDAS   | % DE AVANCE | OBSERVACIONES  |
|---|--|---|---|-------------|--|
|   | 3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.3.1 Fortalecer la cultura de rendición de cuentas.  | La terminal de Transportes viene dando cumplimiento a la rendición de cuentas a los diferentes entes de control, personería, para lo cual se cuenta la cultura de rendición de cuentas.   | 75          | La Terminal ha venido dando a conocer a sus empleados la importancia de participar en el proceso de rendición de cuentas y los invita a asistir a este evento para buscar lograr la cultura de rendición de cuentas.     |
|   |  | 3.3.2 Realizar reuniones de motivación.   | En este periodo no se han realizado reuniones de este tipo.   | 60          | Las reuniones de motivación a la rendición de cuentas se lleva a cabo con más frecuencia en las fechas mas cercanas al día de la realización de esta actividad.  |
|   |  | 3.3.3 Evaluar las reuniones de motivación.  | Hata la fecha no se ha realizado la actividad hasta tanto no se realicen las reuniones de motivación.   | 60          | El programa de capacitación de la Terminal, deberá dar espacios de capacitación al personal en temas de motivacion como un incentivo para fortalecer la cultura de rendición de cuentas.                                 |
|   | 3.4. Evaluación y Retroalimentación a la gestión institucional.              | 3.4.1 Realizar reuniones para evaluar la estrategia de Rendición de Cuentas y definir acciones de mejora.   | Se encuentra programadas para el tercer cuatrimestre del 2017.  | 45          | Se hará el seguimiento correspondiente para que se evalúe la estrategia y no se presente la oportunidad.   |
| 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano | 4.1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico                | 4.1.1 Elaborar Plan de Acción para institucionalizar el servicio al ciudadano.  | Se cuenta con un plan de Acción para mejorar el servicio al ciudadano.  | 75          | Se realizaron actividades del plan de acción para mejorar la atención al ciudadano.  |
|   | 4.2. Fortalecimiento de los canales de Atención                              | 4.2.1 Puesta en funcionamiento de Ventanilla Unica de Atención al Ciudadano   | Para fortalecer los canales de atención se adecuó la ventanilla unica de atención al ciudadano, se espera la autorización del Representante Legal para su implementación. Igualmente se cuenta con link de PQRS en la web de la entidad, atención presencial. | 39          | La ventanilla unica para atención al ciudadano se replanteo su ubicación y sera adecuada en la primera planta de las instalaciones de la Terminal, para tener mayor facilidad de ubicación por parte de los interesados. |
|   | 4.3. Talento Humano  | 4.3.1 Capacitación de los funcionarios en Atención al Ciudadano y Cultura del Servicio.   | No se ha capacitado al personal que atiende a la ciudadanía.  | 55          | En el periodo los trabajadores participaron en una capacitación en Atención al Cliente, organizada por las Empresas Transportadoras.   |
|   | 4.4. Normativo y procedimental   | 4.4.1 Crear protocolo de Atención al ciudadano, siguiendo las normas de calidad, el trato amable, efectivo y oportuno sobre los servicios que presta la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda. | Se elaboró protocolo y se diseño video con relación a la forma de Atender al ciudadano.   | 50          | Se sugiere al responsable del proceso aprobar el documento y adoptarlo mediante acto administrativo, para que todas las personas se responsabilicen y den cumplimiento al mismo.   |
|   |  | 4.4.2 Seguimiento al correcto funcionamiento de los buzones de PQRS.  | Se ha solicitado al responsable de PQRS mantener en buen funcionamiento los buzones para el servicio de la ciudadanía.  | 85          | La actividad de mantener los buzones en funcionamiento se ha venido realizando, se realizo seguimiento y no existe queja alguna al respecto.   |
|   | 4.5. Relacionamiento con el Ciudadano  | 4.5.1 Realizar encuestas respecto a la calidad y accesibilidad al servicio recibido e informar los resultados a nivel directivo con el fin de identificar oportunidades de mejora.                | No se han elaborado para conocer la percepción de los ciudadanos.   | 85          | Las encuestas fueron realizadas, se esta a la espera de acciones de mejora una vez obtenidos los resultados de evaluación y analisis.  |

| COMPONENTE                                 | SUBCOMPONENTE   | ACTIVIDADES PROGRAMADAS   | ACTIVIDADES CUMPLIDAS  | % DE AVANCE | OBSERVACIONES   |
|--|---|---|--|-------------|---|
| 5. Transparencia y acceso a la informacion | 5.1. Lineamientos de Transparencia Activa.                        | 5.1.1 Actualizar mensualmente el directorio de funcionarios de la TTS en la pagina web de la Terminal.                            | El directorio de funcionarios que laboran con la Terminal se encuentra actualizado.  | 90          | El directorio de funcionarios se ha mantenido actualizado en la intranet.   |
|  |   | 5.1.2 Revisión y actualización de contenidos de la pagina web de la TTS.  | Se ha solicitado actualizar los contenidos de la página web de la entidad, sin embargo sigue desactualizada.   | 90          | Se ha mantenido actualizada la información de la página web y da cumplimiento a la normatividad vigente.  |
|  |   | 5.1.3 Publicación mensual de información sobre contratación pública.  | La información de contratación se entrega en PDF de forma mensual al responsable de Comunicaciones para su publicación. Igualmente en la pagina web de la entidad se encuentra en Link SECOP donde se publican los procesos de contratación. | 90          | La pagina web se mantiene actualizada teniendo como soporte la información entregada por los empleados de la Terminal.  |
|  |   | 5.1.4 Establecer la estrategia de divulgación de Gobierno en Linea al interior de la Terminal.                                    | Se realizó diagnostico de la información contenida en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normatividad vigente.   | 49          | Los avances para la inclusion de gobierno en linea es lento, la Gerencia realizo gestion a nivel nacional y existe la oportunidad de obtener asesoramiento directo para la realización de su implementacion en la Terminal. |
|  | 5.2. Lineamientos de Transparencia Pasiva                         | 5.2.1 Elaborar procedimiento para la recepción, trámite y respuesta de las solicitudes de acceso a la información de la Terminal. | Se encuentra en proceso de elaboración.  | 57          | El procedimiento de recepción, tramite y respuesta a las solicitudes de la Terminal será entregado por la contratista antes del 31 de diciembre de 2017.  |
|  |   | 5.2.2 Elaborar procedimiento para la recepción, trámite y respuesta de los Derechos de Petición.                                  | Se encuentra en proceso de elaboración.  | 57          | El procedimiento será entregado por la contratista antes del 31 de diciembre de 2017.   |
|  | 5.3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información | 5.3.1 Crear un Registro o Inventario de activos de la información.  | Se elaboro acto administrativo de adopcion de publicación de información.  | 45          | Se ha avanzado muy poco para dar cumplimiento, se encuentra en estudio para aplicar la norma.   |
|  |   | 5.3.2 Llevar Esquema de Publicación de información.   | Se elaboró acto administrativo de adopcion del esquema de publicacion de información.  | 45          | Se esta realizando un estudio para de terminar realización de esta actividad.   |
|  |   | 5.3.3 Hacer levantamiento de la información clasificada o reservada de la Empresa fundamentada en la Ley.                         | Se elaboro acto administrativo de conformación de los responsables de la información.  | 45          | Se esta realizando un estudio para de terminar realización de esta actividad.   |
|  | 5.4. Criterio Diferencial de Accésibilidad                        | 5.4.1 Divulgación de información de accesibilidad en formatos alternativos.   | Se encuentra en proceso de elaboración.  | 45          | Se esta realizando un estudio para de terminar realización de esta actividad.   |
|  |   | 5.4.2 Adecuación de espacios físicos y electrónicos para población en situación de discapacidad.                                  | Se ha implementado espacios físicos para personal en condiciones de discapacidad y se ha planificado la señalización en otros idiomas  | 75          | La Terminal en el programa de mantenimiento, contrato la construcción de nuevas baterias de baños publicos, la señalizacion, teniendo en cuenta principalmente las personas en condiciones de discapacidad.                 |

| COMPONENTE   | SUBCOMPONENTE  | ACTIVIDADES PROGRAMADAS   | ACTIVIDADES CUMPLIDAS   | % DE AVANCE | OBSERVACIONES   |
|--|--|---|---|-------------|---|
|  | 5.5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública.         | 5.5.1 Elaborar informes de solicitud de acceso a la información.  | Se ha generado formato de solicitud de acceso a información.  | 45          | La actualización de los procesos y procedimientos tienen relacionadas estas actividades.  |
| 6. Iniciativas Adicionales   | 6.1 Estrategias adicionales de lucha contra la corrupción. | 6.1.1 Revisión, Actualización y divulgación del Código de Etica y el Código de Buen Gobierno de la TTS. | se elaboraron actos administrativos mediante los cuales se conforma el Comité de Etica y el Equipo de agentes de cambio para actualizar los Códigos de Etica y Código de Buen Gobierno. | 75          | la Terminal contrato la actualización de estos documentos, se encuentra a la espera la realización de la divulgación, al personal que labora en la Empresa, que permita establecer parametros de buen comportamiento de los trabajadores. |
| <p>ORIGINAL FIRMA<br/> CARLOS ARTURO CARDENAS RINCON<br/> Coordinador de Control Interno</p> |  |   |   |             |   |