	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano			
	FECHA:24/01/2018	VERSIÓN:01	No. DE PAGINA(S) DEL 1 AL 1	
Primer Componente Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente/Proceso	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Observaciones
1. Política de Administración de Riesgos	Revisión y ajuste de las política de administración de riesgos, creación y divulgación de la Política de Riesgos de Corrupción.	Política de Riesgos de Corrupción aprobada	Planeación	La política de Administración del Riesgo falto socializarla y aprobarla en comité y mediante acta
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Analizar e identificar actividades que conduzcan a la identificación de riesgos	Identificación de posibles riesgos de corrupción	Planeación	En el mapa de riesgos se identificaron algunos riesgos y a partir de auditorias se identificaron otros posibles riesgos de corrupción
	Actualizar el Mapa de Riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción	Planeación	Se presento solo un mapa de riesgos en el mes de enero y a partir del mismo se hacen los seguimientos y/ o auditorias
	Socialización del Mapa de Riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción	Planeación	Falto socialización y aprobación en reunión de comité
3. Consulta y divulgación	publicación del proyecto de mapa de riesgos de corrupción	Proyecto de mapa de riesgos publicado en la pagina web	Planeación Sistemas	Se presento solo un mapa de riesgos en el mes de enero y a partir del mismo se hacen los seguimientos y/ o auditorias
	Publicación del mapa de riesgos ajustado de acuerdo a las observaciones realizadas	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la pagina web	Planeación Sistemas	Se dio cumplimiento a la publicación en la pagina web
4. Monitoreo y Revisión	Monitoreo al mapa de riesgos	Matriz de riesgos de corrupción con las acciones realizadas por cada responsable de proceso	Responsables de procesos	La oficina de Control Interno publico en la pagina web el monitoreo al mapa de riesgos
5. Seguimiento	Realizar el seguimiento y evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Elaboración y Publicación del Informes de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018	Oficina de Control Interno	Se publicó en a pagina web el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano

**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**


FECHA:24/01/2018

VERSIÓN:01

No. DE PAGINA(S) DEL 1 AL 1

COMPONENTE 2: PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES

No.	Nombre del Tramite	Tipo de Racionalización	Acción Especifica de Racionalización	Situación Actual	Descripción a la Mejora	Beneficio al ciudadano y/o Entidad	Responsable	Observaciones
1	Vinculación a la Terminal de Transportes	administrativo	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	Reducción de tiempo	Agilidad en trámite	Gerente o quien delegue	Para el año 2018 No se realizo ninguna solicitud para nuevas ruta y/o empresas de servicio publico por carretera

	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano			
	FECHA:24/01/2017	VERSIÓN:00	No. DE PAGINA(S) DEL 1 AL	
COMPONENTE 3 - RENDICION DE CUENTAS				
Subcomponente/Proceso	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Observaciones
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Divulgar la información pública de la entidad a la ciudadanía por los diferentes canales	Información pública divulgada en lenguaje comprensible	Comunicaciones	Se dio cumplimiento parcialmente
2. Diálogos con grupos de interés	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	Se socializo el proyecto de la nueva terminal con la alcaldía municipal
	Identificar los puntos críticos como resultado de los diálogos, para tomar las acciones de mejora correspondientes.	Acciones correctivas	Coordinador Operativo	Se identificaron en la socialización las tres etapas para el nuevo proyecto
	Participar de eventos o jornadas de participación ciudadana programados por DNP y Municipio de Sogamoso.	Participación en eventos o ferias	Responsable de Atención al ciudadano/usuario	Se programa la socialización entre la TTS y la Alcaldía Municipal
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Fortalecer la cultura de rendición de cuentas al personal de la entidad.	Reuniones Realizadas	Gerente	Se realizan rendición de cuentas conjuntas
	Realizar reuniones de motivación al personal que labora con la entidad y al grupo de interés	Reuniones Realizadas	Coordinadora de Talento Humano	No se realizan reuniones de motivación
	Evaluar las reuniones de motivación al personal que labora en la entidad y grupos de interés. Mediante la socialización del Código de integridad (código ética)	Aplicación de encuestas	Coordinadora de Talento Humano	Se realizan durante el año 2018 dos rendiciones de cuentas junto con la alcaldía municipal
4. Evaluación y Retroalimentación a la gestión institucional.	Evaluación y retroalimentación	Reuniones Realizadas	Coordinación de Planeación	Durante la rendición de cuentas se aplica una encuesta con cuatro preguntas, para conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018

CÓDIGO:AGA F25

FECHA:24/01/2017

VERSIÓN:00

No. DE PAGINA(S) DEL 1 AL

SEGUIMIENTO ALCOMPONENTE 4 - Atención al Ciudadano

Subcomponente/Proceso	Acciones	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Observación
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la 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 el personal de atención al ciudadano	Mecanismos de comunicación aplicados	Responsable del servicio al ciudadano	Se habilita un estándar para atención al turista y al usuario
Fortalecimiento de los canales de Atención	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	Mecanismos para revisión de información implementados/mecanismos de información programados	Responsable del servicio al ciudadano	Es responsable de cada dueño del proceso la entrega de la información para su posterior publicación
Talento Humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos y/o trabajadores que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación	Sensibilizar al personal que atiende al ciudadano	No de Personal sensibilizado/No de personal programado	Coordinadora de Talento Humano	*Se programa capacitación de atención y servicio al cliente * Se cuenta con una funcionaria para la información turística
	Fortalecimiento de la Atención al ciudadano mediante capacitaciones y formación de cultura del Servicio.	No de Funcionarios Capacitados/No de funcionarios programados	No de personas capacitadas/No de personas programadas	Talento Humano	Durante el año 2018 se dictaron capacitaciones contempladas en el programa para servicio al ciudadano
	Implementación del protocolo de Atención al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Protocolo de Atención al Ciudadano	Protocolo implementado	Coordinadora de Talento Humano	Existe un protocolo, falta publicarlo y socializarlo
	Dar cumplimiento a la normatividad vigente en temas de tratamientos de datos personales	Realizar el tratamiento de datos personales al interior de la entidad	Datos personales tratados	Sistemas	Se ha dado cumplimiento
	Revisar y ajustar el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes y Denuncias PQRS	Procedimiento revisado y ajustado	Procedimiento ajustado/procedimiento por revisar	Responsable del servicio al ciudadano	Se atienden las PQR, pero es necesario ajustar el proceso

Normativo y procedimental	Elaborar periódicamente informes de PQRSD	a 31 de diciembre haber dado respuesta y solución a las PQRSD presentadas por la ciudadanía	informes presentados	Responsable del servicio al ciudadano	Se tiene previsto realizar para el año 2018 dos informes generales
	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos y trabajadores frente a los derechos de los ciudadanos.	Realizar 10 campañas informativas	No. de campañas realizadas/No. de campañas programadas	comunicaciones	Se publicaron 7 textos para comercial dentro de la terminal, dando cumplimiento al 70 % de lo programado
	Publicar la carta de trato digno al ciudadano y sus derechos	Carta publicada	carta publicada/carta elaborada	Gerente Comunicaciones	Se publico en la pagina web
Relacionamiento con el ciudadano	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios y grupos de interés y revisar canales y mecanismos de información	Caracterización de ciudadanos y grupos de interés	caracterizaciones realizadas	Comunicaciones Sistemas Comunicaciones	Esta en proceso de definir la caracterización
	Realizar encuestas de percepción al ciudadano (clientes)	Encuestas realizadas	No de encuestas aplicadas/No. de encuestas realizadas	Atención al ciudadano/usuario	Esta programado realizarla anual

SEGUIMIENTO AL COMPONENTE 5 - Transparencia y acceso a la información

Subcomponente/ Proceso	Actividades		Meta o Producto	Indicador	Responsable	Observaciones
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	Se dio cumplimiento al plan de mejoramiento para directorio, Para el aplicativo SIGEP se dio cumplimiento con los funcionarios de libre nombramiento y remoción, para el resto de funcionarios se solicito apoyo con la Función Publica
	1.2	Actualizar el Directorio de entidades que integren el sector	Mantener actualizado el Directorio de entidades del sector	Directorio actualizado	Comunicaciones	La página web cuenta con información de las 13 empresas autorizadas de despachos desde la TTS
	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	En la pagina web cuenta con un hipervínculo con el SECOP, donde se pueden consultar los contratos realizados en la Institución.
	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	Comunicaciones	En seguimiento se pudo evidenciar que gobierno en línea no esta claramente identificado, pero la mayor información esta en Transparencia y Acceso a la información.
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	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.	Comunicaciones	Se esta dando trámite a las solicitudes recepcionadas


3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	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	Comunicaciones	Se puede consultar en la página WWW.SIC.gov.co, en esta pagina se puede consultar la base de datos de la Terminal de Transportes de Sogamoso, acorde con lo establecido en la Ley 1581 de 2012.
	3.2	Adoptar Esquema de publicación de información	Contar con un listado de información publicado en la web	información publicada/sobre información generada		
	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		
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Divulgación de información de accesibilidad en formatos alternativos	Publicar la información diferencial de accesibilidad en la página web.	Registro de Publicaciones	Comunicaciones	La Accesibilidad en medios físicos y electrónicos son muy bajos, apenas se esta capacitando en lenguaje de señas pero los responsables de las taquillas no asistieron a las capacitaciones, se sugieren los aplicativos.MAGIC Y CENTRO DE RELEVO
	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		
5. Monitoreo del Acceso a la información Publica	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	Se espera para el año 2019 mas equipo de trabajo entre estas dependencias para el eficiente acceso a la informacion

|

|





		Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017		
		CÓDIGO:AGA F25	FECHA:24/01/2017	VERSIÓN:00
Sexto - Componente Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente/Proceso	ACCIONES	Meta o Producto	Responsable	Observaciones
Estrategias adicionales de Lucha contra la Corrupción	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	Coordinadora de Talento Humano	Fue socializada a los funcionarios de la terminal
	Implementar código de Integridad (Código de ética) al interior de la entidad	Implementar código	Coordinadora de Talento Humano	