

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Vigencia 2024

ENERO DE 2024

INTRODUCCIÓN

Los Servidores públicos de la terminal de Transportes de Apartadó están comprometidos con la implementación de mecanismos efectivos para alcanzar la prosperidad democrática, por medio del buen gobierno como estrategia para implementar prácticas de transparencia en la gestión pública; acorde a la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Por lo antes expuesto, se formula el presente documento denominado ***Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*** vigencia 2024, el cual contempla las estrategias y acciones diseñadas desde todas sus instancias para prevenir, evidenciar y corregir los riesgos de corrupción a los que se vea abocado su ejercicio administrativo; que van desde la implementación de mapas de riesgo de corrupción, a la adopción de tecnologías de la información y las comunicaciones como elemento integrador, dinamizador de las relaciones con la ciudadanía, y con el potencial de aportar a la transparencia en todas las actuaciones de los servidores públicos.

Igualmente, da cuenta de las acciones y estrategias para ofrecer a los ciudadanos información veraz y oportuna acerca de su gestión, en cumplimiento de su deber constitucional de garantizar el acceso a la información pública; así como también promover la participación de los ciudadanos en todas las etapas del ciclo de la gestión pública; dando prioridad en la atención a la ciudadanía en sus trámites y servicios con eficacia y celeridad.

SOPORTE LEGAL

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2024 encuentra su soporte legal en la siguiente normatividad:

1. Constitución Política de Colombia, 1991, Arts. 23, 90, 122- 29, 183, 184, 209 y 270.
2. Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
3. Ley 80 de 1993 - Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
4. Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
5. Ley 136 de 1994 – Organización y funcionamiento de los municipios.
6. Ley 190 de 1995 - Moralidad en la administración pública.
7. Decreto 2232 de 1995 - Formulario único de bienes y rentas.
8. Ley 489 de 1998, artículo 32 Sistema de Desarrollo Administrativo, Democratización de 30/12/2024 la Administración Pública.
9. Ley 599 de 2000 - Código Penal – Delitos contra la administración Pública.
10. Ley 610 de 2000 - Responsabilidad fiscal- servidores públicos.
11. Ley 678 de 2001 - Acción de Repetición.
12. Ley 734 de 2002 - Código Único Disciplinario.
13. Ley 819 de 2003 - Responsabilidad y transparencia fiscal.
14. Ley 850 de 2003 - Veedurías Ciudadanas.
15. Ley 909 de 2004– Empleo público, carrera administrativa y gerencia pública.
16. Ley 1150 de 2007 - Eficiencia y transparencia en la contratación Pública.
17. Ley 1437 de 2011, arts. 67-69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
18. Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción.
19. Decreto 4326 de 2011 - Divulgación Programas de la Entidad.
20. Decreto 4632 de 2011 - Moralización y Lucha contra la Corrupción.
21. Decreto 4637 de 2011 - Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República.
22. Decreto 0019 de 2012 - Anti trámites.
23. Decreto 2461 del 17 de diciembre de 2012 - Construcción del plan anticorrupción.
24. Decreto 124 de 2016. Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
25. Ley 2016 de 2020 por medio de la cual se adopta el Código de Integridad
26. Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
27. Ley Estatutaria 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

28. Ley 2013 de 2019 Por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes y renta y el registro de los conflictos de interés

OBJETIVOS

GENERAL

Afianzar la relación de la Terminal de Transportes de Apartadó con la ciudadanía; a través de buenas prácticas en materia de transparencia y lucha contra la corrupción en la gestión institucional.

ESPECÍFICOS

1. Mitigar actos de corrupción con el desarrollo de estrategias y acciones para la gestión de los riesgos de corrupción.
2. Incrementar la satisfacción y confianza de los grupos de valor, racionalizando los trámites fortaleciendo la relación con los ciudadanos.
3. Propiciar la evaluación y retroalimentación ciudadana sobre la gestión pública, a través de los procesos permanentes de rendición de cuentas para mantener informados a los ciudadanos.
4. Incrementar la oportunidad y acceso a los trámites y servicios que presta la Terminal de Transportes con mecanismos de atención al ciudadano fortalecidos.
5. Facilitar la transparencia y el acceso a la información pública como herramienta de gobernabilidad de cara a la ciudadanía.
6. Promover la ética de lo público y los cambios culturales en el servicio al ciudadano.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE APARTADÒ 2024 - 2027

MISIÓN

Brindar un servicio de alta calidad a clientes y usuarios, en condiciones de igualdad, seguridad, accesibilidad y comodidad. Además, contribuir en el desarrollo de nuestro municipio, con la organización del transporte público terrestre intermunicipal de pasajeros.

VISIÓN:

Al año 2035 la Terminal de Transporte de Apartado, será reconocida por el servicio a la comunidad con calidad y sentido humano y además por su capacidad administrativa, tecnológica y operativa a la altura de las mejores terminales del país.

Valores



Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Terminal de Transportes de Apartadó lo integran los siguientes componentes: Gestión del riesgo de corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para la mejora de la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información e Integridad.

El primer componente se refiere a la Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción. El modelo para gestionar este riesgo, toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública.

Dicha metodología establece que se deben seguir unas fases las cuales consisten en:

Paso 1. Política de Administración de Riesgos: Según MIPG, este paso se relaciona a la dimensión “Direccionamiento estratégico y planeación”, y surge desde la alta dirección de la entidad. Garantiza una estandarización del proceso de control y gestión de riesgos, de diversa índole, y se espera que abarque a todos los riesgos de la entidad. Específicamente, los riesgos de corrupción deben ser considerados como inaceptables.

Paso 2. Identificación de riesgos: Precisa la diferenciación de los riesgos que atañen a la entidad, incluidos los riesgos de corrupción, con el fin de establecer un impacto frente al cumplimiento de los objetivos de la entidad. Así, dicho proceso implica identificar tanto los objetivos y funciones, como sus riesgos inherentes, para finalmente generar una clasificación del riesgo.

Paso 3. Valoración de riesgos: Consiste en establecer, una vez resueltos los pasos anteriores, el nivel de impacto y la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, bajo unos criterios específicos para su clasificación y posterior tratamiento.

Actualmente la Entidad cuenta con una Política de Administración de Riesgos, que establece los lineamientos para una adecuada gestión de riesgos. Debe

agilizarse la elaboración de los mapas de riesgos porque se requiere de manera muy relevante las acciones y estrategias para la prevención de éstos.

Componente 1: Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Revisar, ajustar y aprobar la política de administración de riesgos de corrupción de la administración, como parte de la Política de Administración de Riesgos, de ser necesario y realizar la implementación y seguimiento	Un (1) documento de Política de Administración de Riesgos de corrupción ajustada, implementada y con seguimientos, dentro del Sistema Integrado de Gestión	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	30-12-2024
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Elaborar los mapas de riesgos	Un (1) mapa de riesgos de corrupción ajustado, aprobado, implementado y con seguimientos	Gerente y líderes de áreas o procesos Aprobar: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	30-12-2024
Consulta, socialización, Divulgación y capacitación	Publicación de la Política de riesgos	Un (1) política de riesgos publicado en la página web	Profesional Universitario	30-12-2024
	Socializar con los funcionarios la política y mapas de riesgos	2 socializaciones realizadas	Profesional Universitario	30-12-2024

En el segundo componente como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites

Este componente tiene por objeto la simplificación de los trámites existentes al interior de la Terminal de Transportes para facilitar el acceso a trámites por parte de la ciudadanía, también se busca agilizar los procesos de la entidad para constituir una entidad moderna, eficiente y efectiva

Para la racionalización de los trámites se requiere realizar un diagnóstico del estado actual de los trámites, con el fin de establecer aquellos trámites y procedimientos a priorizar, y para los cuales es factible generar procesos de simplificación, estandarización, optimización, eliminación y/o automatización, según sea el caso. Para ello es importante seguir promoviendo el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), en atención a lo establecido por la “Política de Racionalización de Trámites” (Documento CONPES 3292 de 2004), el Decreto Ley 2106 de 2019, y demás normas relacionadas, toda vez que el aprovechamiento de las herramientas, derivadas de las TIC, permite un notable grado de agilización de trámites en la entidad.

La Terminal de Transportes ha elaborado inventario de los tramites y otros procedimientos administrativos, así mismo las fichas de estos, su divulgación en los medios de comunicación, sin embargo es necesario revisar y actualizar los tramites que sean necesarios, realizar un diagnóstico actual para identificar cuáles son necesarios de racionalizar y diseñar e implementar la estrategia para esta vigencia.

Componente 2: Racionalización de Tramites				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Identificación de Trámites	Revisar, ajustar y publicar en página web del inventario de trámites por proceso	100% tramites por procesos revisados y ajustados.	Profesional universitario Operativo	30/12/2024
Priorización de trámites a intervenir	Realizar Diagnóstico de los trámites a intervenir en la vigencia	Un (1) diagnósticos de los trámites a intervenir en la vigencia	Profesional universitario Operativo	30/12/2024

Racionalización de trámites	Elaborar la estrategia de racionalización de trámites	Una (1) Estrategia de racionalización de trámites actualizada.	Profesional universitario Operativo	30/12/2024
	Garantizar la Gratuidad de los certificados y las consultas de acceso a información publica	100% de certificados entregados de forma gratuita	Profesional universitario Operativo	30/12/2024

En el tercer componente se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, que conforme al el CONPES 3654 de 2010 y el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Con el propósito de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, se establece la rendición de cuentas como la generación de espacios de dialogo con la ciudadanía, la cual se debe fundar en los principios de información, lenguaje comprensible al ciudadano, diálogo e incentivos, garantizando que no existan restricciones a la ciudadanía para el acceso a la información derivada del proceso y también los principios básicos de la continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad.

Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Acciones	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaborar boletines de prensa, piezas informativas, programas radiales, entre otros, sobre la gestión institucional realizada por las diferentes áreas de la Entidad, a través de los diferentes medios institucionales; en el marco del plan de comunicaciones y el plan de medios	100% de boletines, piezas, programas y demas acciones del plan de comunicaciones cumplidos	Gerente y equipo de trabajo	30/12/2024

	Generar y consolidar la información sobre la gestión institucional de la entidad que se va a divulgar en la rendición de cuentas.	100% informes realizados	Gerente y equipo de trabajo	30/12/2024
	Elaborar y publicar el informe consolidado de Gestión de la entidad para informar, con el fin dar a conocer el estado de los proyectos, programas institucionales y resultados de la gestión	1 informe de gestión	Gerente y equipo de trabajo	31/12/2024
	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para la vigencia	Número de audiencias públicas de rendición de cuentas realizadas	Gerente	31/12/2024
	Mantener en funcionamiento las instancias o espacios existentes de participación ciudadana	100% de instancias o espacios existentes funcionando	Gerente	31/12/2024

En el cuarto componente se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la Terminal de Transportes para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional el Estado y a sus derecho, por ello se plantea la necesidad de continuar fortaleciendo los canales de acceso a los servicios y trámites que dispone la entidad para los ciudadanos, bajo la premisa constante de que el ciudadano es el centro de la gestión administrativa, y constituye un objetivo rector para la entidad la respuesta oportuna a sus solicitudes, realizada en la mayor brevedad posible y a través de información completa, clara, oportuna y de calidad.

Componente 4: Servicio al ciudadano			
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable
			Fecha programada

Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Revisar y ajustar los responsables de la gestión de los diferentes canales de atención	un (1) documentos de asignación de responsabilidades Revisado y ajustado	Profesional universitario operativo	30/12/2024
Talento Humano	Incluir en el plan de formación y capacitación los temas relacionados con Atención al ciudadano.	1 ejercicios de capacitación en temas de atención al ciudadano orientados a los servidores públicos	Profesional de Talento humano	30/12/2024
	Realizar reconocimiento público a los funcionarios para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano	Número reconocimientos ejecutados para destacar el desempeño de los servidores públicos	Profesional de Talento humano	30/12/2024
Normativo y procedimental	Revisar y ajustar el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	Un (1) reglamentos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos actualizados.	Profesional universitario operativo	30/12/2024
	Atender con criterios de inclusión a personas con movilidad reducida, adulto mayor, mujeres en estado de gestación y talla baja	100% de personas con movilidad reducida, adulto mayor, mujeres en estado de gestación y talla baja que son atendidas adecuadamente	Todas las dependencias	Permanente
	Realizar anualmente un informe de solicitudes de acceso a información	un (1) informe publicado	Auxiliar administrativa	31/12/2024

En el quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Transparencia y Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014, por la importancia de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Terminal de Transportes.

En el marco de la mencionada Ley se han venido realizando esfuerzos para la garantía del derecho de acceso a información, por parte de la ciudadanía, cumpliendo con los principios de máxima publicidad, transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad y demás y para ello incluye las cinco (5) estrategias señaladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que garantizan el cumplimiento de esta ley, a saber:

Transparencia Activa, Transparencia Pasiva, Criterios diferenciales de Accesibilidad, Monitoreo del Acceso a la Información Pública e Instrumentos de Gestión de la Información Pública.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado. Subcomponente 2 Información de interés. Subcomponente 3 Estructura orgánica y talento humano. Subcomponente 4 Normatividad. Subcomponente 5 Presupuesto. Subcomponente 6 Planeación. Subcomponente 7 Control. Subcomponente 8 Contratación. Subcomponente 9 Trámites y Servicios. Subcomponente 10 Instrumentos de gestión de información pública. Subcomponente 11 Transparencia Pasiva.	Mantener actualizada la pagina web en todos sus componentes	1 pagina web actualizada	Gerente Profesionales universitarios y	30-12-2024

Como iniciativa adicional en el Plan Anticorrupción se trabajará la **Política de Integridad** con el propósito de Promover y fortalecer la ética de lo público y los cambios culturales en el servicio al ciudadano.

Componente No. 6 Iniciativa Adicional

Estrategia de Integridad

Componente	Actividades de Gestión	Meta o Producto	Responsables	Plazos
Adopción o actualización del Código de Integridad en la entidad	Adoptar y apropiar el Código de Integridad, y de conformidad con las particularidades y autonomía de cada entidad pública, adicionando principios de acción ("lo que hago" "lo que no hago") a los cinco valores establecidos en el Código e incluir hasta dos valores adicionales	1 documento Código de Integridad adoptado	Profesionales universitarios	30/12/2024
Pedagogía	Realizar estrategias de comunicación (por diferentes medios) y realizar reconocimiento publico vivenciar los valores			
Articulación con actores clave o grupos de valor	Definir lineamientos de gestión de conflictos de intereses	1 ejercicio de socialización y dialogo	Asesor juridico	30/12/2024

MONITOREO, REVISIÓN Y SEGUIMIENTO

Monitoreo y revisión

El Gerente y el funcionario líder de cada uno de los componentes, son responsables de formular, ejecutar, monitorear las actividades establecidas en los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión de las acciones y la efectividad de las mismas. Teniendo en cuenta que la corrupción es —por sus propias características— una actividad difícil de detectar.

Seguimiento

A la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Las Fechas de seguimientos y publicación:

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.



LANCASTER BANGUERA HOLGUIN
Gerente