



SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE  
D E V A L L E D U P A R

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE  
VALLEDUPAR SIVA S.A.S

KATRIZZA MORELLI AROCA  
GERENTE  
2021



	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 1 de 35</b>

Tabla de contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	2
2.	OBJETIVOS DEL PAAC.....	3
3.	MARCO NORMATIVO.....	4
4.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO SIVA .....	5
5.	COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.....	13
5.1.	GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN. ....	13
5.2.	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	16
	Identificación de Trámites .....	16
	Priorización de trámites: .....	16
	Estrategia de Racionalización de trámites .....	17
5.3.	RENDICIÓN DE CUENTAS.....	18
	Información acerca de la Contratación en la Entidad .....	21
	Informes Periódicos de Rendición de Cuenta .....	22
	Acciones de diálogo .....	23
	Incentivos.....	24
5.4.	MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	25
5.5.	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.....	32
6.	CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL. ....	34

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 2 de 35</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S., consciente de la importancia de construir estrategias que conlleven a mejorar la atención a los ciudadanos e ir en contra de la corrupción, ha formulado este documento con la participación de todas las áreas de gestión de la entidad con el fin de diseñar actividades tendientes a promover y reforzar medidas de prevención de la manera más eficiente y efectiva, buscando optimizar recursos y alcanzar los objetivos institucionales.


En concordancia con lo anterior y dando cumplimiento al Decreto 124 del 16 de enero de 2016 de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, generó la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" versión 2; Este documento formaliza las estrategias a través de la publicación, socialización, promoción y el seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de SIVA S.A.S., el cual cubre los siguientes componentes:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción
- b) Racionalización de Trámites
- c) Rendición de Cuentas
- d) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- f) Iniciativas Adicionales

Así las cosas, el presente documento abordará dichos componentes de la siguiente manera:

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. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.

En el segundo componente como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, política que viene siendo liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 3 de 35</b>

Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, en el tercer componente se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2016, hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La formulación de esta estrategia es orientada por el proyecto de democratización de Función Pública.

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 las entidades 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 del Estado y a sus derechos. Esta estrategia es coordinada por el DNP, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.


Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.

Por la importancia de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública, el quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.

## 2. OBJETIVOS DEL PAAC

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de SIVA S.A.S., busca cumplir con los siguientes objetivos:

- Realizar seguimiento a las estrategias que ha dispuesto el SIVA S.A.S., para prevenir la ocurrencia de eventos de corrupción, de conformidad con la normativa existente en la materia y orientando a la Entidad a una Gestión Institucional Integral y Transparente.
- Diseñar e implementar acciones encaminadas a mejorar la atención del ciudadano que utiliza los servicios de la Entidad.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable y de los controles a los procedimientos establecidos, en cada una de las actuaciones administrativas que incurra SIVA S.A.S.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 4 de 35</b>

- Garantizar el acceso de la ciudadanía y a los demás grupos de interés, a la información sobre la gestión institucional, incluyendo lo referente a la planeación, ejecución, tratamiento y control de la inversión de los recursos públicos.
- Propender por la racionalización en el uso de los recursos y el establecimiento de mecanismos de eficacia, eficiencia y efectividad organizacional.
- Establecer e implementar mecanismos de participación y control ciudadano.

### 3. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia de 1991. La Constitución además de nombrar los principios de la función administrativa muestra los principios de buena fe y de la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho.


Ley 190 de junio de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a reservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Ley 489 de diciembre de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Esta Ley plantea una estratégica para la supresión y simplificación de trámites.

Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos

Ley 1150 de julio de 2007. Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión Pública.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 5 de 35</b>

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.

Ley 1757 de 2015. Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Decreto 0019 de enero de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 943 de 2014. Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).

Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República. Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".


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".

#### 4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO SIVA

La plataforma estratégica de SIVA S.A.S estará articulada en los siguientes elementos:

##### MISIÓN

Brindar una solución de transporte público colectivo a los habitantes del Municipio de Valledupar y su área de influencia, bajo los principios de eficiencia, seguridad y sostenibilidad, mediante la planeación, gestión, implantación y control de un sistema estratégico de transporte público que propenda por el mejoramiento de la calidad de vida y la preservación del ambiente, contribuyendo a la transformación económica y social de Valledupar.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 6 de 35</b>

## VISIÓN

Ser en el 2024 el ente gestor líder en la implementación del SETP en el país, destacándose por la eficiencia y sostenibilidad del sistema, su compromiso con el medio ambiente y su contribución en el mejoramiento de la calidad de vida de sus usuarios.

## POLÍTICA

La empresa Sistema Integrado de Transporte de Valledupar -SIVA S.A.S.- en cumplimiento de la normatividad y dentro del marco de su visión, busca el mejoramiento continuo de procesos y el uso eficiente de recursos, con el fin de brindar un servicio de transporte público eficiente y de calidad que responda a las necesidades y expectativas del Municipio de Valledupar.


## PRINCIPIOS ÉTICOS

Los servidores públicos del SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR SIVA S.A.S deberán aplicar los siguientes principios éticos:

**Transparencia:** Permite el control ciudadano sobre la función pública. La efectividad de este principio se logra cuando la administración comunica, pública o notifica sus decisiones y cuando cumple el deber de motivar los actos administrativos. Por ello, en principio no deben existir en la administración actuaciones secretas ajenas al conocimiento público y a la correspondiente fiscalización popular. Un orden institucional participativo necesariamente se vincula a la publicidad de las acciones y actos que se desarrollan desde la administración, con lo que se explica la existencia de las veedurías ciudadanas.

**Imparcialidad:** Que significa o se entiende desde las obligaciones inherentes a los poderes públicos de obrar sin tomar partido respecto de los intereses privados. El principio de imparcialidad pretende asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna, mediante la igualdad de trato y el respeto al orden en que actúan.

**Igualdad:** Como principio de la función pública, obliga a la administración a actuar conforme la regla de la no discriminación y a promover dentro del ámbito de sus competencias que la igualdad sea real y efectiva, adoptar

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 7 de 35</b>

medidas en favor de los grupos discriminados o marginados, así como proteger especialmente a quienes por su condición económica, física o mental estén en circunstancias de debilidad manifiesta.

**Moralidad:** La moral debe ser siempre entendida como "moral social", así: en perjuicio del Tesoro público o con grave deterioro de la moral social; en la función administrativa que se desarrolla con fundamento en los principios de moralidad.


**Eficacia:** El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.

La eficacia de la función administrativa, se logra mediante el mecanismo de descentralización, desconcentración y delegación, que permiten una distribución racional de funciones.

**Economía:** La maximación de los resultados o beneficios sociales con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible es lo que comprende el principio de economía. Se sabe que no siempre la utilización de más recursos de los estrictamente necesarios implica una vulneración a este dogma pues en ciertos casos el beneficio social se encuentra justamente en el empleo de tales recursos.

**Celeridad:** Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos para lograr que alcancen sus cometidos básicos con prontitud, asegurando que el efecto de su gestión se proyecte oportunamente en la atención de las necesidades y aspiraciones de sus destinatarios.

**Buena fe:** Este principio es de doble vía, es decir predicable tanto de los particulares como de la administración pública, en la forma de pilar del estado social de derecho y de la convivencia pacífica, siendo exigible en un grado mayor para la administración, en razón de su poder y posición dominante que mantiene sobre los gobernados y la indefensión de éstos, para así evitar caer en abusos.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 8 de 35</b>

**Eficiencia:** Aplicado a la gestión estatal, significa la adecuada gestión de los asuntos objeto de ella partiendo del supuesto de los recursos financieros -casi siempre limitados- de los que dispone la hacienda pública. En otros términos, el Estado, por razones de interés general, está obligado a efectuar una adecuada planeación del gasto de modo tal que se oriente con certeza a la satisfacción de las necesidades prioritarias para la comunidad sin despilfarro ni erogaciones innecesarias.

**Responsabilidad:** Debe entenderse el principio como la pretensión de exigibilidad del ejercicio positivo y diligente de las competencias legales atribuidas a las autoridades administrativas cuando su actuación es indispensable para realizar los intereses generales o proteger un bien jurídico que tutela el derecho y cuya omisión es susceptible de generar riesgos y peligros inminentes que la norma configuradora del derecho ha querido prevenir o evitar.

### **CÓDIGO DE INTEGRIDAD**

#### **HONESTIDAD.**

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


#### **RESPECTO**

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, sus 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**

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 9 de 35</b>

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza 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.

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

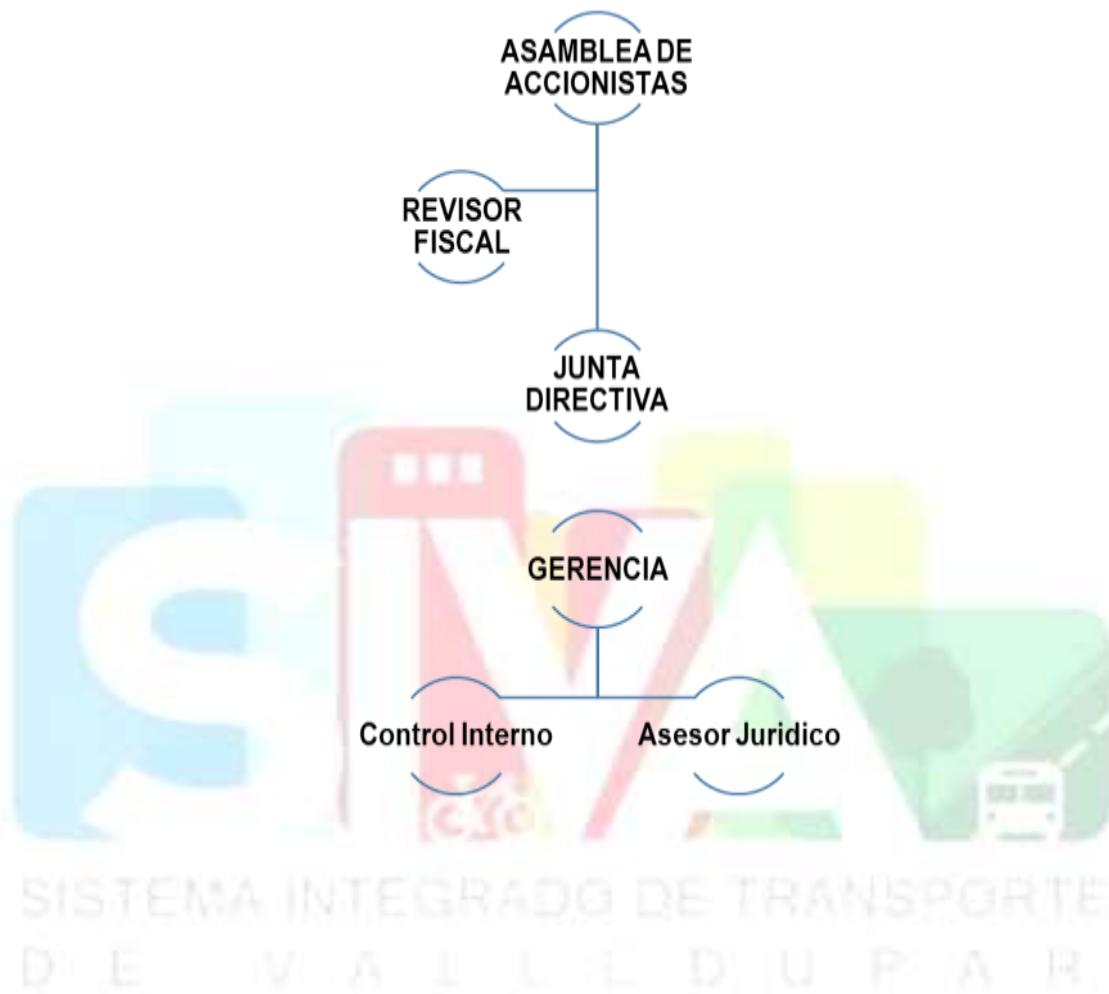
El Sistema Integrado de Transportes de Valledupar SIVA S.A.S. tiene definida su estructura de acuerdo a lo establecido en el Manual Especifico de Función y de Competencias Laborales relacionado a continuación:

PLANTA GLOBAL

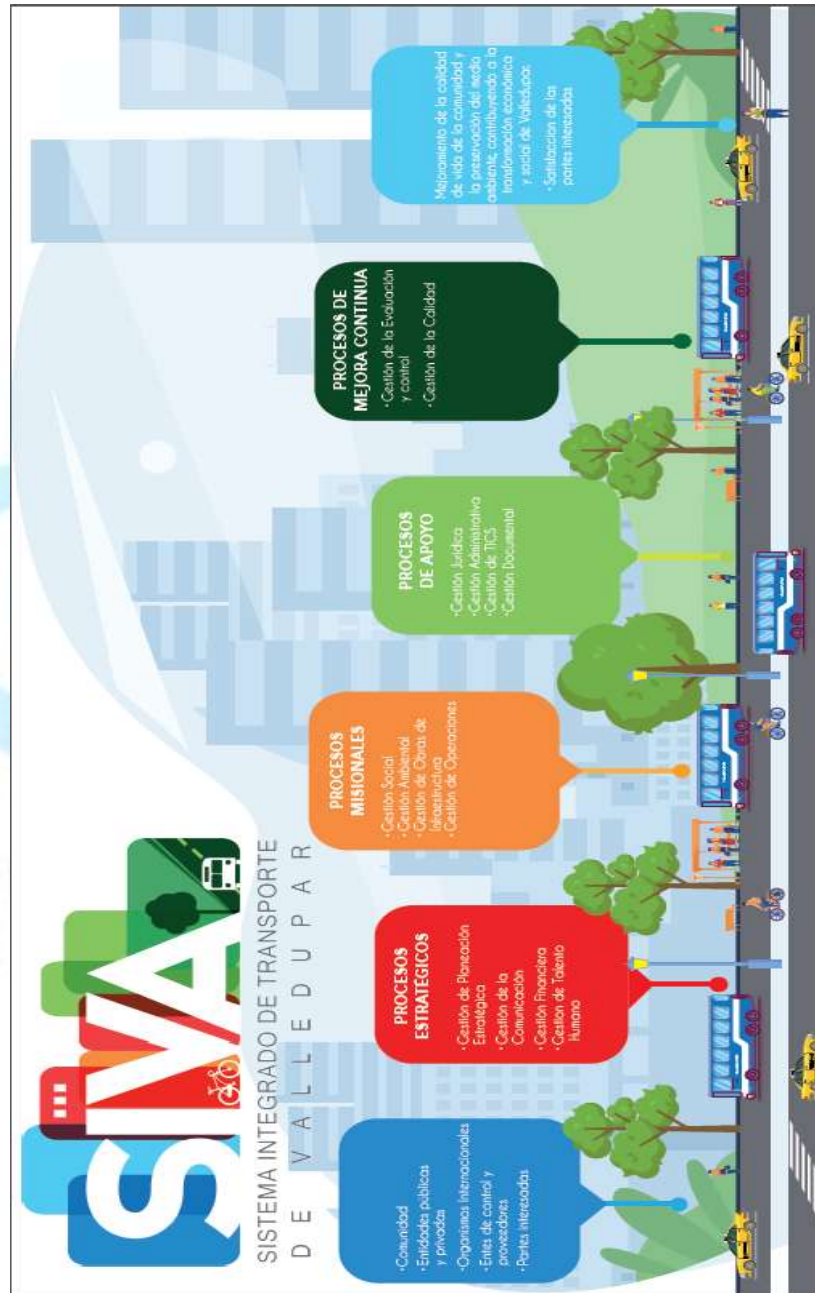
Nº CARGOS	DENOMINACIÓN	NIVEL	CODIGO	GRADO
1 (uno)	Gerente General	Directivo	050	03
1 (uno)	Asesor	Asesor	102	01
1 (uno)	Jefe de Oficina	Directivo	006	01

SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE  
DE VALLEDUPAR

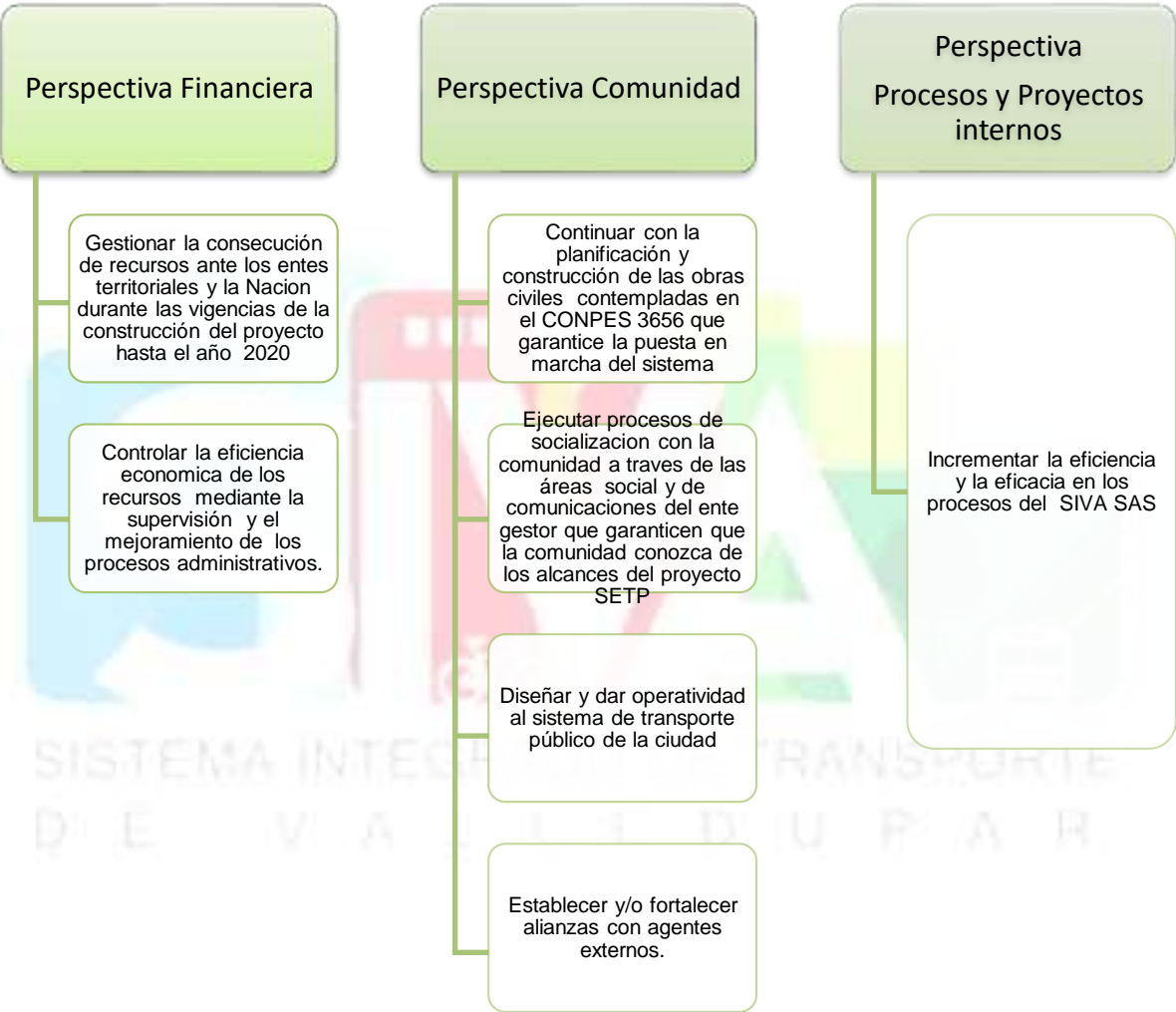
ORGANIGRAMA




El Mapa de Procesos se presenta a continuación:



PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL



	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 13 de 35</b>

## 5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este documento incluye los seis componentes:

- 1) Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción
- 2) Racionalización de trámites
- 3) Rendición de cuentas
- 4) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- 5) Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- 6) Iniciativas Adicionales.

Basados en estos componentes, el Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S ha diseñado su Estrategia, la cual busca desarrollar una gestión pública y transparente al servicio de la comunidad con la participación de la sociedad civil de acuerdo a su Plan estratégico.


### 5.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S, adelantó el desarrollo del mapa de riesgos de Corrupción, definido por procesos y procedimientos de cada una de las áreas de la entidad, previamente identificados, clasificados, analizados y valorados, establecidas sus causas, señalando los responsables del monitoreo de cada riesgo.

Se realizará una revisión sistemática de los riesgos existentes en cada uno de los procesos de la entidad y de los riesgos de corrupción, para determinar si los controles existentes son efectivos y si han contribuido a disminuir la probabilidad de ocurrencia e impacto de los riesgos; esto con el fin de mantener actualizado el mapa de riesgos institucional y garantizar la efectividad de la política institucional de administración del riesgo.

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S, implementó el Sistema de Gestión de la Calidad bajo los parámetros de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015 logrando la estandarización de procesos, la administración de los riesgos y la realización de auditorías internas de Calidad que permite el mejoramiento continuo de los procesos y la satisfacción de los usuarios.

El Modelo de Operación por Procesos del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S es representado gráficamente como procesos estratégicos,

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 14 de 35</b>

misionales, de evaluación y de apoyo mediante la prestación de los servicios, incluyendo criterios de aceptación y evaluación de sus resultados, permitirá el cumplimiento de la visión, misión, de manera confiable y eficaz.

Como parte integral del diseño de su sistema de gestión, se realizó así mismo un análisis sobre la probabilidad de sucesos u omisiones que pudieran dar lugar a riesgos de corrupción, con el firme propósito de evitar los riesgos de corrupción a través del diseño de los procesos, tomando medidas encaminadas a prevenirlos o, por lo menos, reducir su materialización, es decir, disminuir su probabilidad de ocurrencia.

De acuerdo con lo previamente señalado, en el marco de la actualización del MIPG, fue elaborado y aprobado el Mapa de Riesgos Institucional, en cuyo contenido se contemplan los riesgos asociados a la pérdida de bienes de la Entidad, el control inadecuado o inoportuno, pérdida de información institucional, manejo de la información, incumplimiento de normas legales, pérdida o adulteración en medios magnéticos, pérdidas por daño o hurto de equipos de cómputo, entre otros.


### **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN**

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.AS. está comprometida con la implementación de acciones, para minimizar los riesgos de corrupción inherentes a la prestación del servicio y adoptar medidas para evitar la materialización de estos.

Matriz de Riesgos de Corrupción (Ver anexo)

Consulta y Divulgación

Dentro del proceso de elaboración se surtió todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, realizando un proceso participativo que involucró a todos actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación se procede a su divulgación en la página web del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.AS. <http://www.siva.gov.co/> antes del 31 de enero dando cumplimiento a lo establecido en la Ley.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 15 de 35</b>

## Monitoreo y Revisión


Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. En esta fase se debe:

- Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.
- Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
- Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- Detectar cambios en el contexto interno y externo.

Dentro de las estrategias establecidas para control y mitigación de los mismos se tiene:

- Divulgación en la página web del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S. [www.siva.gov.co](http://www.siva.gov.co) de los procesos contractuales y de los contratos suscritos.
- Publicación en el Portal Único de Contratación - SECOP de los procesos contractuales conforme a las previsiones de la ley 80 de 1993 y sus decretos reglamentarios.
- Existe en la página Web del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S., el link de quejas y denuncias para que sea utilizada por la ciudadanía para que presente peticiones quejas y denuncias.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 16 de 35</b>

## 5.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En el marco de la ley 962 de 2005, por el cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, el Decreto 1450 de 2012 por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012, el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República ha realizado esfuerzos importantes en la identificación y registro de los tramites en el portal SUIT.

Los trámites y servicios vigentes y publicados en el Portal de Gobierno en Línea son:


1. **TRÁMITES:** Conjunto de requisitos, pasos y acciones regulados por el estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad o particular que ejerza funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista en la ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.
2. **OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO:** Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia, no son obligatorios y porque por lo general no tiene costo.

### Identificación de Trámites

- Se realizará el inventario de trámites propuestos por la Función Pública.
- Realizar el procedimiento para registrar en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), los trámites prioritarios para el ciudadano.
- Actualización de información en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

### Priorización de trámites:

Para la priorización de trámites se focalizará aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano.

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 17 de 35</b>

Actividades:

- Actualizar el sitio web actual con el fin de prestar un mejor servicio a la comunidad.
- Optimización de los procesos y procedimientos, para simplificar los trámites a la ciudadanía de conformidad con la normatividad vigente.

Estrategia de Racionalización de trámites

Normativa: Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas, dentro de las cuales están:

- Ajustes en los manuales de funciones y de perfiles, manual de procedimientos
- Fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste y revisión del manual de contratación.
- Capacitación para todo el personal sobre el cumplimiento de sus funciones.

Administrativa: Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos.

Se destacan:


- Reducción de tiempo de duración del trámite.
- Extensión de horarios de atención.
- Reducción de pasos para el ciudadano.
- Ampliación de canales de obtención del resultado.
- Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite:

Contribuir al acercamiento entre SIVA S.A.S. y el ciudadano.

Propender a una entidad moderna, democrática y transparente como instrumento para optimizar el desarrollo de las políticas públicas.

Fomentar la cultura del autocontrol en los servidores públicos y contratistas a través del conocimiento de los procesos y procedimientos propios de su proceso.

Implementar un sistema de asignación de números consecutivos a las PQRS.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 18 de 35</b>

Tecnológica: Acciones o medidas de mejora (racionalización) que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones).

Dentro de las acciones tecnológicas se destacan:

- Envío de documentos electrónicos.
- Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.
- Documentos con firma electrónica.

### 5.3. RENDICIÓN DE CUENTAS


Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, el Sistema Integrado de Transporte Público de Valledupar SIVA S.A.S. y los servidores públicos adscritos a ella informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

La Rendición de Cuentas también es considerada como un ejercicio de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Entidad y a partir de ahí lograr la adopción de principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia en la cotidianidad del servidor público.

Los componentes para la Rendición de cuentas están definidos en:

**Acciones de Información:** Representada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, planes, estadísticas, informes, entre otros, de las funciones propias de la Entidad y de los servicios que presta a la comunidad.

**Acciones de Dialogo:** Se refiere a la justificación de las acciones, la presentación de la interpretación de información, la manifestación de los criterios empleados en la toma de decisiones y el dialogo requerido para que los diversos actores incidan en las decisiones.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 19 de 35</b>

Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos, así como los medios de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

Para el desarrollo de este componente en la Entidad se han dispuesto los mecanismos que se describen a continuación:

Acciones de información:

Información general de la Entidad y de sus servicios

La Entidad en uso de las tecnologías de información y comunicación, pone a disposición de los ciudadanos y ciudadanas, mediante su página web [www.siva.gov.co](http://www.siva.gov.co) pública información básica de su gestión tal como:

- Objeto
- Funciones
- Historia
- Misión
- Visión
- Estructura organizacional


También pública información de los servicios relacionados con el Sistema Estratégico de Transporte Público de Valledupar SETPC describiendo:

- Líneas de atención al usuario
- Sistema para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Información sobre la Gestión Corporativa

En cuanto a la disposición en medio de fácil acceso para la ciudadanía y en general de todos los grupos de interés, de la información sobre la Planeación, Ejecución y Seguimiento del actuar institucional y con el fin de facilitar los ejercicios de control social, Sistema Integrado de Transporte Público de Valledupar SIVA S.A.S dispone de diferentes documentos los cuales están publicados en la página WEB, dentro de los cuales se resaltan los siguientes documentos:

**Plan estratégico:** Documento que recopila la Misión, la Visión y los Objetivos institucionales de Sistema Integrado de Transporte Público de Valledupar SIVA S.A.S adoptado mediante Acuerdo de Junta Directiva; construido en consideración de

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 20 de 35</b>

Plan maestro de movilidad de la ciudad de Valledupar y las funciones que para la Entidad han sido determinadas; Tiene como objeto direccionar a la Entidad y los servidores públicos adscritos a ella, en la prestación armónica de sus servicios de forma que redunde en el alcance de los objetivos descritos, aportando con ello a la movilidad de los ciudadanos del Municipio .

**Plan de acción institucional:** Documento que muestra la articulación entre los objetivos institucionales y las actividades requeridas en la vigencia por parte de las dependencias, para el desarrollo de la misión y la visión; incluye además el plan de adquisiciones de las que es necesario realizar, así como en los responsables internos para el desarrollo de las actividades que se describen.

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** Es realizado en cumplimiento de la normatividad asociada a la planificación de la gestión y en marco del plan estratégico vigente.


**Portafolio de servicios:** Documento que recopila la información de los servicios que presta la Entidad en desarrollo tanto de las funciones que le han sido determinadas dentro de la estructura del Municipio como de las que se derivan de su actuar como gestor del Sistema Estratégico de Transporte Público de Valledupar.

**Informes de Gestión:** Resumen del desarrollo de gestión de la Entidad en cuanto al cumplimiento de los planes que ha formulado.

**Información Financiera de la Entidad:** En cuanto a datos financieros de la Entidad y con objeto de que la ciudadanía en ejercicio de sus deberes y derechos de control social, realice seguimiento a la inversión de los recursos públicos del Sistema Integrado de Transporte Público de Valledupar SIVA S.A.S pública a través de su página de internet la siguiente información financiera que se describe a continuación:

**Presupuesto:** Instrumento financiero desarrollado para indicar el cumplimiento de los planes y programas, que define la composición de los ingresos a recaudar sean estos corrientes, transferencias o recursos de capital y el monto máximo de los gastos autorizados para una vigencia determinada discriminado en gastos de funcionamiento, servicio de deuda y gastos de inversión

**Proyectos de inversión:** Herramienta de gestión que contiene acciones técnicas, operativas y financieras que se han conjugado para resolver una problemática pública y que por tanto le han sido asignado recursos del Municipio para su

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 21 de 35</b>

desarrollo por parte de la Entidad. Recogen la información relevante al problema o necesidad objeto de inversión, la descripción general del proyecto a desarrollar y su articulación con otros planes o programas del Municipio.

**POAI:** Despliegue de la inversión de los excedentes de liquidez de la Entidad, regidos por la normatividad que esa materia aplica y que ilustra sobre la clase y calificación de los títulos comprados, así como en la fecha y el valor de su compra,


**Estados Financieros:** Son el conjunto de la información financiera de la Entidad, producto del proceso contable y que reflejan la situación económico financiera en un periodo determinado, enmarcado su desarrollo en los postulados, principios, objetivos, características, requisitos y normas técnicas aplicables Pueden estar dentro de ellos el Balance general, el Estado de actividades, el Flujo de efectivo; el Estado de cambios al patrimonio y otros.

**Ejecución presupuestal:** Corresponde a la información acerca del avance del proceso de recaudo de ingresos y desarrollo de compromisos de gasto, en virtud del presupuesto institucional previamente aprobado y discriminando los rubros que le conforman.

Información acerca de la Contratación en la Entidad

**Aviso de convocatorias:** Se publican los avisos de las convocatorias para la contratación de licitación pública, selección abreviada y concurso de méritos en la página del SECOP I y su publicación responde a los parámetros establecidos en la normatividad, como son: el objeto a contratar, la modalidad de selección que se utiliza, si está cobijada por un Acuerdo Internacional o un Tratado de Libre Comercio vigente para el Estado colombiano, el presupuesto oficial del contrato y el lugar físico o electrónico donde puede consultarse el proyecto de pliego de condiciones y los estudios y documentos previos.

**Contratos estatales:** Conforman los contratos estatales todos los actos jurídicos generadores de obligaciones que celebren las entidades estatales, previstos en el derecho privado o en disposiciones especiales, así como los contratos de obra, consultoría, prestación de servicios, concesión, encargos fiduciarios y fiducia pública, interventoría y convenios interadministrativos, por lo cual Sistema Integrado de Transporte Público de Valledupar SIVA S.A.S al estar en la obligación de publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP los actos jurídicos precontractuales, contractuales y pos contractuales de la entidad, efectúa dicha actividad estableciendo un enlace en su página web que comunica con dicha información.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 22 de 35</b>

## Informes Periódicos de Rendición de Cuenta

El Sistema Integrado de Transporte Público de Valledupar SIVA S.A.S en consonancia con lo dispuesto por las entidades de vigilancia y control, presenta los informes que por ellas le sean requeridos, participa en los ejercicios de Rendición de Cuenta organizado por la Administración Central, y además en cumplimiento de su responsabilidad como sujeto de revisión presenta información del desarrollo de su presupuesto, deuda pública, inversiones, rentas e inversiones patrimoniales, contratación, talento humano, gestión ambiental, desarrollo de la gestión y alcance de resultados.


## Acciones de información acerca del Sistema Estratégico de Transporte Público Colectivo SETPC

Material publicitario del SETPC:

En cuanto al Sistema Estratégico De Transporte Público SETPC, la entidad informa a la ciudadanía en general sobre el desarrollo de este servicio a través de piezas publicitarias, tales como material audiovisual (comercial de televisión, cuñas radiales, contenido multimedia en internet o en redes sociales, entre otros), material impreso para medios de comunicación (avisos oficiales, avisos de campaña, anuncios, comunicados, convocatorias, etc.), material impreso en general (carteles, folletos, volantes, afiches, vallas, pasacalles, pendones, pancartas, plegables) o material promocional (camisetas, gorras, bolígrafos, abanicos, botones, llaveros, calculadoras, pisa papel, etc.)

## Socialización del SETPC

Compuesta por las actividades de acercamiento a la comunidad para que los ciudadanos conozcan y se apropien de los objetivos y características del Sistema Estratégico de Transporte Público SETPC, así como también, los conceptos relacionados con la implementación del mismo en las diferentes zonas operacionales de la ciudad, promoviendo el aprendizaje y buen uso del mismo y vinculándolos como usuarios. La socialización del SETPC se adelanta en persona, telefónicamente, por correo Electrónico, a través de redes sociales, en colaboración con otras Entidades, por medio de comunicaciones de la Entidad o re direccionados de otras Entidades o en espacios propiciados por Sistema Integrado de Transporte Público de Valledupar SIVA S.A.S como parte de su estrategia de comunicaciones.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 23 de 35</b>

## Divulgación del SETPC

En este aspecto se desarrollan actividades que consisten en transmitir a los ciudadanos información relacionada con la implementación y operación del Sistema Estratégico de Transporte de Valledupar SETPC y demás proyectos de impacto del Sistema Integrado de Transporte Público de Valledupar SIVA S.A.S, con el fin generar conocimiento, apropiación y pertenencia hacia los componentes del sistema. Se materializa a través de la ejecución de actividades de entrega de material POP (Point of Purchase), publicaciones en medios comunitarios, publicación de información en páginas web, redes sociales, cartelera informativas, campañas de divulgación, eventos y demás medios que faciliten la transmisión de información.

## Acciones de diálogo


Compuesto por el desarrollo de espacios de encuentro presencial con la ciudadanía Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para explicar y justificar la gestión y escuchar la opinión de estos, tales como:

### Mesa de trabajo

Son espacios generados por un grupo de personas que se unen voluntaria y/o imprevistamente con un objetivo delimitado y con un tiempo de duración determinado, que se efectúa cuando se desea conocer el punto de vista de distintas personas sobre un tema determinado relacionado con la gestión del Sistema Integrado de Transporte Público de Valledupar SIVA S.A.S y se desarrolla mediante la aplicación de los pasos de preparación, desarrollo y cierre dispuestos para esta actividad por el equipo de Gestión Social de la Entidad.

### Reuniones de Gestión Social

Son reuniones que responde a la concurrencia de un determinado número de personas que comparten la función de lograr un objetivo común en un tiempo determinado, la cuales pueden clasificarse en dos categorías: De información para dar, recoger e intercambiar información; o de discusión para acordar, generar ideas, planificar, resolver, decidir, evaluar o asesorar a la comunidad.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 24 de 35</b>

## Recorridos

El Equipo de Gestión Social, Ambiental e Infraestructura del Sistema Integrado de Transporte Público de Valledupar SIVA S.A.S, realiza actividades de recorridos por iniciativa de la Entidad o por requerimiento de un tercero, que de acuerdo con su realización, se clasifican en: Recorridos Sociales (Con representantes de la comunidad, con el propósito de tener en cuenta la posición de la ciudadanía frente a la situación a evaluar); recorridos técnicos (se refiere a la visita técnica campo, que se realiza por profesionales de las áreas técnicas y operativas de la entidad con el fin de verificar la viabilidad de posibles modificaciones en aspectos de su competencia); o recorrido con entidades públicas y/o privadas (Con objeto de dar alcance a una problemática objeto de revisión).


## Atención a vías de hecho en el SETPC

El Sistema puede ser afectado por diversas acciones de hecho que inciden directamente en la operación en algunos sectores, corredores o en la totalidad del mismo; lo que genera impactos importantes en la movilidad de la Ciudad, de los usuarios, en sectores de la economía, en el comercio, en la industria y en los temas laborales de las personas que se movilizan en el SETPC o que por causa de los bloqueos quedan sin poder desplazarse por la desarticulación de la movilidad en la Ciudad: En estas circunstancias en la Entidad se atienden las vías de hecho clasificando aquellas que se presentan, para con esta información coordinar la intervención de Gestión social quienes actúan como mediadores entre la comunidad y Sistema Estratégico de transporte de Valledupar S.A: abriendo espacios de dialogo que permitan llegar a acuerdos de interés general y reestablecer la operación normal del Sistema en los casos en que este se haya visto afectado.

## Incentivos

En el marco de las acciones orientadas a generar incentivos para pedir y rendir cuentas, la Entidad ha adelantado acciones que contribuyen a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y ciudadanos, para lo cual se mencionan las siguientes:

Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos: es un espacio académico, de educación continua y permanente, por medio del cual la entidad refuerza su capacidad de gestión y conduce la formación de un público idóneo en la discusión de los temas naturales a su misión. Para lograr lo antes expuesto la Entidad desarrolla intervenciones a la ciudadanía en las diferentes localidades

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 25 de 35</b>

influenciadas por la operación del SETPC, que permitan la socialización, capacitación y divulgación de los componentes (infraestructura, servicios, comunicaciones y tecnología del SETPC).

Encuestas de percepción: La Entidad ha dispuesto la realización de mediciones acerca de la satisfacción de componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de transporte público a través de ella los usuarios y la comunidad en general aportan su percepción acerca del sistema y con esta información se motivan oportunidad de mejora lo que incentiva su participación en las mediciones.

Conocimiento de la entidad: A través del área de gestión social y de comunicaciones, se promueven actividades encaminadas a generar eventos de interés hacia los ciudadanos con el fin no solo de que conozcan la Entidad, sino que se apropien y quieran el Sistema.

En el anexo 3 se presentan las estrategias que en este componente Sistema Integrado de Transporte Público de Valledupar SIVA S.A.S implementará durante la vigencia 2021

#### 5.4. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el componente de servicio al ciudadano se busca mejorar la calidad de los trámites y servicios de la Entidad garantizando el acceso de los ciudadanos a éstos, elevando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

La atención a los usuarios en el Sistema SETPC será personalizada, a través de la ventanilla única y/o formulario de PQRS dispuesto en la página web, se recepcionará, ampliará la información y dará orientación a las personas que requieran información de la entidad.

Igualmente, la gerencia con el apoyo de todas las dependencias adelantará proyectos de cultura ciudadana, para la organización y realización de actividades dirigidas a los usuarios del SETPC para la socialización y capacitación relacionada con los temas y normas establecidas para el uso del sistema.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 26 de 35</b>

## Gestión Social


A través del área de Gestión Social se brinda atención y mejora en la divulgación de información hacia las comunidades organizadas, instancias de participación y representación ciudadana, con el fin de generar conocimiento, apropiación y sentido de pertenencia hacia SIVA SAS y los nuevos componentes del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar – SETPC, desarrollando actividades específicas tales como:

- Socialización del SETPC
- Divulgación del SETPC
- Mesas de trabajo
- Reuniones de gestión social
- Recorridos
- Atención de vías de hecho al SETPC

Estrategias a desarrollar en la vigencia 2021 para el mejoramiento de la Atención al ciudadano.

En la búsqueda de mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que presta el SIVA S.A.S y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, se diseñaron las siguientes estrategias:

- Atender las peticiones quejas y denuncias de acuerdo con la normatividad vigente.
- Mantener informada a la ciudadanía a través de la página web de la Entidad sobre los procedimientos, trámites y servicios que presta la entidad.
- Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva legal.
- Aplicar la encuesta de satisfacción al ciudadano y la estrategia para implementarla.
- Brindar atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.
- Incentivar el uso del Buzón de sugerencias
- Facilitar la recepción y envío de documentos, propuestas o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio de correo certificado y por los siguientes correos electrónicos dispuestos para tal fin: [ventanillaunica@siva.gov.co](mailto:ventanillaunica@siva.gov.co); [contratos@siva.gov.co](mailto:contratos@siva.gov.co)

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 27 de 35</b>

- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- Horarios y puntos de atención.
- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

Atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información

La atención, trámite y respuesta de los requerimientos, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y solicitudes de información, presentados por los usuarios del SETPC a través de los diferentes canales establecidos por la entidad, los cuales son:

Ventanilla única de atención al cliente, ubicada en la Dirección: Calle 28 No. 6ª-15 Valledupar- Cesar

Teléfonos: (5) 5726613 - 5729393

E-mail: [notificacionesjudiciales@siva.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@siva.gov.co); [ventanillaunica@siva.gov.co](mailto:ventanillaunica@siva.gov.co);  
[contratos@siva.gov.co](mailto:contratos@siva.gov.co)

Horario de Atención habitual:

Lunes a jueves de 7:45 a.m. a 12:45 p.m. - 2:45 p.m. a 5:45 p.m.


Viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. jornada continua.

Oficina de correspondencia ubicada en la sede administrativa.

Páginas Web: <http://www.siva.gov.co/>

a. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

La entidad debe formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 28 de 35</b>

Para esto se debe desarrollar acciones relacionadas con:

- Fortalecer el área de Gestión social para que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.
- Disponer de recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.
- Mantener 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.

b. Fortalecimiento de los canales de atención.


La entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, la entidad puede formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.

La entidad debe desarrollar lo siguiente:

- Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad.
  - Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web de la entidad.
  - Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.
- Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.
- Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.
  - Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención.

c. Talento humano

Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 29 de 35</b>

solicitan. La entidad debe formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.

La entidad debe desarrollar las siguientes actividades:

Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.

- Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como, por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, entre otros.

#### d. Normativo y procedimental


El componente normativo y procedimental comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de componentes anteriores.

La entidad debe formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.

- Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
- Optimizar los procesos internos para la gestión y atención de las peticiones, quejas y reclamos.
- Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.
- Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.
- Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.

#### e. Relacionamiento con el ciudadano.

Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas,

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 30 de 35</b>

intereses y percepción respecto al servicio recibido. Este reconocimiento de los ciudadanos debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la administración pública: servir a los ciudadanos.

La entidad debe desarrollar las siguientes actividades de acuerdo con lo establecido en la resolución No. 139 del 23 de agosto de 2017 Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS en el Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA SAS:

- Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.
- Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.


Debe tener en cuenta los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para garantizar de manera efectiva, la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos; lo anterior, con base en el marco normativo que regula los diferentes escenarios en materia de servicio al ciudadano.

En Atención al Ciudadano, la comunidad podrá presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la entidad, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la ley; la dependencia a cargo contará con un procedimiento claro y público sobre el procedimiento para tramitar las quejas que se instauren

#### 1. Definiciones:

a) Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución

b) Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 31 de 35</b>

c) Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

d) Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 "es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta."

e) Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

f) Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.


Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones.

Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y seguimiento de los documentos. Las actividades las deben realizar únicamente la dependencia de correspondencia o quien haga sus veces.

El Sistema Integrado de Transporte Público de Valledupar SIVA SAS mantendrá disponible un enlace en la página web de la entidad de acuerdo con los parámetros establecidos por el programa de gobierno en línea, para la presentación de consultas, quejas, reclamos y sugerencias.

Como no todas las personas tienen acceso a la página web SIVA S.A.S dispondrá el formato de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos, el cual se encuentra en la ventanilla única de atención ubicada en la Calle 28 No. 6A - 15.

Disponer de una dependencia que se encargará de registrar ordenadamente las peticiones, quejas, sugerencias reclamos y denuncia de acuerdo al formato diseñado para tal fin, esa dependencia será la competente de recibir, tramitar y coordinar la función de resolver las quejas, sugerencias y reclamos y hará el seguimiento mensual a los mismos con el fin de implementar acciones de mejora y dar respuesta oportuna a los ciudadanos, la cual publicara en la página web y en la cartelera.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 32 de 35</b>

La Oficina de control Interno: Vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE VALLEDUPAR SIVA S.A.S, sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración.

Deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) Queja contra los servidores públicos.

Además, la entidad debe:

- i. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- ii. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- iii. Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial y legal.


En el anexo 5 se presentan las estrategias que en este componente SIVA S.A.S. Implementará durante la vigencia 2021.

#### 5.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Una característica esencial de todo Estado Democrático y Constitucional es la publicidad de sus actos y la transparencia de la administración estatal en la gestión de los asuntos públicos. Ello implica que los funcionarios públicos rindan cuentas sobre las decisiones que adoptan y que las personas puedan solicitar y acceder a la información completa y veraz que debe obrar en las Sociedades públicas.

De esta manera, la transparencia en la gestión pública contribuye a prevenir la corrupción, fortalecer el vínculo entre el Estado y la población, y promover la vigilancia ciudadana.

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar ha desarrollado actividades orientadas a promover el cumplimiento de las normas constitucionales y legales que regulan los mecanismos de transparencia en la gestión pública: implementando estrategias para la prevención de la vulneración del derecho de acceso a la información, por lo cual se compromete a supervisar el SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR participando y promoviendo la realización de las audiencias públicas de rendición de cuentas. En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, el SIVA SAS coloca a disposición de la

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 33 de 35</b>

ciudadanía la siguiente Información en la página se encuentra el link <http://www.siva.gov.co/transparencia.html>.

El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S en esta vigencia debe implementar acciones de publicación y/o divulgación de información así:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios, y funcionamiento.
- Divulgación de datos.
- Información sobre contratación pública.
- Convocatorias.
- Publicación y divulgación de la información establecida en la estrategia de gobierno digital.
- Actualización de la página web de la entidad.


Con respeto a la gestión de solicitudes de información, El Sistema Integrado de Transporte de Valledupar debe aplicar el principio de gratuidad y revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública, en aplicación a la ley 1755 de 2015.

La entidad debe elaborar los Instrumentos de Gestión de la Información así:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

La entidad debe articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado, en aplicación de los lineamientos señalados en el Decreto 2609 de 2012 o los parámetros que fije el Archivo General de la Nación.

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, la entidad debe generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 34 de 35</b>

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

## 6. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL.

La consolidación del plan de anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo del proceso de planeación y calidad, con el apoyo de todas y cada una de las dependencias y responsables de cada uno de los procesos.

La verificación de la elaboración, de su visualización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, le corresponde al Jefe de control Interno, la cual debe publicar en medio fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31. En el cuadro, formato de seguimiento a las estrategias del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

De este plan anticorrupción y de atención al ciudadano hace parte el mapa de riesgos y los anexos de cada componente.

---

Fin del documento

SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE  
DE VALLEDUPAR



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VERSIÓN: 2.0

FECHA: 23/12/2016

Página 35 de 35

# ANEXOS



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN SIVA S.A.S. 2021										
ENTIDAD	SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR SIVA S.A.S.									
OBJETO	Garantizar la cobertura, accesibilidad, eficiencia y seguridad de la operación del transporte público de pasajeros en la ciudad de Valledupar.									
PROCESO	GESTIÓN DE OPERACIONES									
Proceso y objetivo	Causas	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS			SEGUIMIENTO			
		RIESGO		Probabilidad			Valoración	Acciones	Responsable	Indicador
Descripción		Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Tipo de Control				
Cumplir los compromisos establecidos en el Decreto 3422 de 2009, compilado en el Decreto 1079 de 2017 así como en el Conpes 3656 de 2010 y el Plan de Desarrollo Municipal vigente.	1. Desconocimiento de la normatividad aplicable y de los lineamientos del Gobierno Nacional. 2. Procedimientos y herramientas internas inadecuados para la formulación y seguimiento de la planeación estratégica 3. Debilidades en la aplicación de los procedimientos para la formulación y seguimiento de la planeación estratégica 4. Cambios en los lineamientos y en las prioridades del Gobierno Nacional. 5. Falta de socialización de los planes al interior de las áreas.	Incumplimiento de compromisos y metas de gobierno	*No implementar el SETP en la ciudad de Valledupar. *Deficiente servicio al usuario.	Probable	Moderada	Moderado	Seguimiento al plan de acción del área de operaciones por parte de la gerencia.	1. Supervisión, seguimiento y control al cumplimiento del Plan de Acción del Área de Operaciones .	Gerencia-Dirección Operaciones- Dirección Administrativa y Financiera- Dirección Infraestructura	SI % Avance en el Plan de acción del área.
Coadyuvar en la implementación de los mecanismos para el fortalecimiento del Transporte Público Colectivo en el municipio	1. Falta de articulación institucional (Ente Gestor, STTV y alcaldía del Municipio)	1. No se adopten controles eficaces para mitigar el transporte ilegal (mototaxismo, taxi-colectivo). 2. No se adopten políticas de cultura ciudadana que permitan el fomento en el uso del Transporte Público Colectivo de Pasajeros	* Reducción de la demanda de pasajeros. * deficiencia en la prestación de transporte público.	Probable	Moderada	Moderado	1. Seguimiento al plan de acción y mejora implementado por el Gobierno Nacional en la circular conjunta de sostenibilidad - Sep 2016.	1. Seguimiento al plan de acción en el EJE No 1.	Ente Gestor - Área de Operaciones - STTV	SI
Escoger el esquema de delegación de la operación del SETP	1. Inexactitud, omisiones y/o falta de rigurosidad de los análisis que soportan las decisiones 2. Tiempo insuficiente para realizar el análisis para la toma de decisiones	Decisiones erróneas u omisiones en el proceso de determinación del esquema de delegación en la operación del SETP lo que impactará necesariamente en el mecanismo de selección del operador de la flota del SETP	*No implementación del SETP en la ciudad de Valledupar de acuerdo a lo considerado en el decreto 3422 de 2009	Probable	Moderada	Moderado	1. Seguimiento y validación de la ETF para el SETP de valledupar	Dar inicio a los procesos de validación de la ETF ante la UMUS del Ministerio de Transporte.	Ente Gestor - Área de Operaciones -	SI
Definir las rutas que se implementarán en el SETP y garantizar los modos de acceso de la población al bus	1. Inexistencia de verificación de la funcionalidad del diseño de rutas propuesto por la consultoría de la UNAL con respecto a las vías de circulación propuestas y modos de acceso	Decisiones erróneas u omisiones en la ejecución del plan de implementación del sistema de rutas del SETP	* Impacto sobre la cobertura de los servicios del SETP. * Altos costos operacionales asociados a los Kms recorridos, Kms en Vacío e IPK.	Probable	Moderada	Moderado	1. Seguimiento al plan de acción del Área de operaciones con respecto a la transición de TPC - SETP.	1. Seguimiento y mesas de trabajo con Transportadores - STTV y ente Gestor. 2. Desarrollo de los actos administrativos y decretos para el proceso de transición.	Gerencia-Jurídica- Dirección de Operaciones	SI
Revisar los actos administrativos que sean requeridos de parte del Ente Gestor para la ejecución del plan de transición y la implementación integral del SETP en el municipio de Valledupar	1. Desconocimiento de la normatividad aplicable 2. Tiempo insuficiente para hacer la revisión previa	Decisiones erróneas y/ omisiones en el momento de revisar y aprobar los proyectos de actos administrativos	*No implementar el SETPC en la ciudad de Valledupar de acuerdo a los lineamientos del decreto 3422 de 2009.	Probable	Moderada	Moderado	1. Dar seguimiento a las solicitudes del UMUS y DNP con respecto a la entrega de Informes.	Envío de informes trimestrales y mensuales al coordinador de ciudad de la UMUS.	Dirección de Operaciones	SI
Custodiar y almacenar la información generada en virtud de los estudios técnicos y las consultorías contratadas por el Gobierno Nacional y el Ente Gestor con el fin de Estructurar la información técnica, legal y financieramente el SETP	1. Fallos técnicos en los computadores donde se almacena la información. 2. Errores en la aplicación de los criterios y procedimientos establecidos para la organización de los documentos en el archivo principal de SIVA	Pérdida de información pública, confidencial o reservada	* Atraso en el desarrollo de las actividades y plan de acción del Área de Operaciones. * Detrimiento patrimonial e ineficiencia en la ejecución del presupuesto del convenio de cofinanciación.	Probable	Moderada	Moderado	1. Backups de los equipos donde reside la información 2. La información relevante se almacena en medios magnéticos	1. Contar con un archivo adecuado basado en los lineamientos de la Ley General de Archivos 2. Contar con los equipos tecnológicos adecuados que garanticen un seguro almacenamiento de la información. 3. Implementación de políticas de backups periódicos de información.	Dirección de Operaciones	SI
Presentar los informes trimestrales al UMUS-Ministerio de Transporte, Junta Directiva de SIVA S.A.S y órganos de control	1. Desconocimiento de los plazos establecidos 2. Aplicación errónea de procedimientos y controles existentes	Incumplimiento de obligaciones de parte del Ente Gestor	*No desarrollo de los cronogramas de implementación. *Retraso en la implementación de los componentes de operación del SETP	Probable	Moderada	Moderado	1. Dar seguimiento a las solicitudes del UMUS y DNP con respecto a la entrega de Informes.	Envío de informes trimestrales y mensuales al coordinador de ciudad de la UMUS.	Dirección de Operaciones	SI

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN SIVA S.A.S. 2021										
ENTIDAD	SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR SIVA S.A.S.									
PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA									
OBJETO	Ejecutar las obras de infraestructura del SETP de Valledupar acorde a lo establecido en el documento CONPES 3656 garantizando la calidad, la cobertura y los tiempos de ejecución de las mismas.									
Proceso y objetivo	Causas	IDENTIFICACION		ANÁLISIS				PLAN DE ACCIÓN		
		RIESGO		Zona de riesgo inherente			Valoración	Acciones	Responsable	Indicadores
		Descripción	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo				
<b>GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA:</b> Ejecutar las obras de infraestructura del SETP de Valledupar acorde a lo establecido en el documento CONPES 3656 garantizando la calidad, la cobertura y los tiempos de ejecución de las mismas.	1. Gastos no soportados en la ejecución de los contratos. 2. Pago de Obras no ejecutadas.	Malversación y uso indebido de fondos asignados a la ejecución de un contrato.	Detrimento Patrimonial. Sobre costos Pérdida de credibilidad en el proyecto Aumento de las quejas de parte de los ciudadanos	Posible	Mayor	Alta	Control Jurídico en la Entidad Controles en el ministerio de transporte. Junta Directiva Control Interno	Seguimiento a la ejecución financiera del proyecto	Gestión de Infraestructura	Valor ejecutado del presupuesto de obra / Valor total del presupuesto de obra
	1. Desconocimiento de la ley 80 de contratación Pública y/o norma de contratación Banco Mundial 2. Favorecimiento a terceros.	Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el proceso de contratación. Ajuste del pliego de condiciones para beneficio de un proponente	Incumplimientos de las normas de la contratación publicas Investigaciones Disciplinarias Selección de contratistas sin cumplimiento de requisitos legales	Posible	Mayor	Alta		Realizar el proceso de selección y supervisión con base en el manual de contratación. Capacitar al personal de infraestructura en el uso adecuado del manual de contratación.	Gestión de Infraestructura	Procesos contractuales con el lleno de requisitos. Informes de supervisión.
	1. Incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la interventoría Ambiental de los proyectos, por mal desempeño en sus labores de supervisión y verificación en campo. 2. Pago de actividades de los PMA no ejecutadas. 3. Favorecimiento a terceros.	Omisión incumplimientos por parte de un contratista buscando beneficiar a terceros para obtener dadas, en el desempeño de las funciones de interventoría Ambiental y de obra	Detrimento Patrimonial. Sobre costos Pérdida de credibilidad en el proyecto Aumento de las quejas de parte de los ciudadanos Investigaciones disciplinarias.	Posible	Mayor	Alta	Comités de seguimiento de obra y ambiental	Realización de comité de obra y seguimiento a los compromisos.	Gestión de Infraestructura	Nº de comités de obra realizados/Nº total de comité de obra programados

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN SIVA S.A.S. 2021**

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN SIVA S.A.S. 2021										
ENTIDAD	SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR SIVA S.A.S.									
OBJETO	Administrar adecuadamente los recursos financieros del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S. a través de la verificación, seguimiento y control de las actividades relacionadas con el presupuesto, y contabilidad para proveer información útil para la toma de decisiones.									
PROCESO	GESTIÓN FINANCIERA									
Proceso y objetivo	Causas	IDENTIFICACION		ANALISIS				PLAN DE ACCIÓN		
		RIESGO		Zona de riesgo inherente		Valoración		Acciones	Responsable	Indicador
		Descripción	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Tipo de Control			
<b>GESTIÓN FINANCIERA:</b> Administrar adecuadamente los recursos financieros del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S. a través de la verificación, seguimiento y control de las actividades relacionadas con el presupuesto, y contabilidad para proveer información útil para la toma de decisiones.	Deficientes controles en las conciliaciones bancarias	Exposición de los recursos de la entidad a rendimientos negativos	Perdidas de recursos de la entidad Hallazgos con incidencia fiscal. Multas o sanciones.	Posible	Moderado	Moderada	preventivo	Revisar el contrato de la Fiducia y si es necesario incluir una cláusula para blindar los recursos de la entidad y que no se presenten rendimientos negativos que afecten la economía del proyecto. Revisar periódicamente los rendimientos generados por la fiducia.	Gerente, Área administrativa y Financiera	Las partidas pendientes identificadas en el proceso de conciliación NO deben ser > ò igual a 90 días.
	Desconocer los proyectos de inversión y/o de funcionamiento SIVA S.A.S. y no ejercer el control sobre los registros de autorización de gastos	Inclusión de gastos no elegibles y cofinanciables como gastos de funcionamiento y viceversa	Perdidas de recursos de la entidad Hallazgos con incidencia fiscal. Multas o sanciones.	Posible	Moderado	Moderada	preventivo	Revisar el Objeto del Gasto con el objeto de las apropiaciones aprobadas en el Presupuesto de la respectiva vigencia fiscal.	Gerente, Área administrativa y Financiera	Realizar conciliación dentro de los 10 días hábiles del mes. SI/NO
	Falta de control que permita determinar la trazabilidad de los movimientos presupuestales y su correspondiente registro contable.	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto, en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.	Sanciones disciplinarias apertura de hallazgos Disminución de los recursos asignados	Posible	Moderado	Moderada	preventivo	Realizar controles permanentes a los movimientos presupuestales.	Gerente, Área administrativa y Financiera	Nº de auditorías ejecutadas/ °N de auditorías programadas. Informe Trimestral UMUS

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN SIVA S.A.S. 2021**

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN SIVA S.A.S. 2021										
ENTIDAD	SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR SIVA S.A.S.									
OBJETO	Planear, administrar y custodiar los recursos físicos y demás actividades de Gestión Administrativas necesarias para dar operatividad al Sistema Integrado del transporte público de la ciudad de Valledupar SIVA S.A.S.									
PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA									
Proceso y objetivo	Causas	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS				PLAN DE ACCIÓN		
		RIESGO		Zona de riesgo inherente		Valoración		Acciones	Responsable	Indicador
		Descripción	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Tipo de Control			
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	No contar con políticas de uso de los recursos físicos de la Entidad. Abuso de poder en la utilización de los recursos físicos de la Entidad por los cargos con autonomía.	Uso indebido, hurto y destinación indebida de los bienes o activos de la Entidad.	Detrimiento Patrimonial. Investigaciones y sanciones por los Entes de Control.	Posible	Alto	Alta	Certificado de cumplimiento firmado por el supervisor.	Llevar un control mediante un formato de los bienes y/o formato de inventario documental de gestión de la Entidad, su entrega y respectiva devolución. Realizar auditorías internas para garantizar que los bienes se encuentren en la entidad. Adquirir las pólizas institucionales.	Gerente, Área administrativa y Financiera	Formato de inventarios. Pólizas institucionales (formato de aprobación de garantías).
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Robo uso inapropiado.	Perdida y/o hurto de recursos físicos de la entidad.	1. Sanciones. 2. Pérdidas económicas.	Posible	Alto	Alta	Revisar el procedimiento de inventarios.	Socialización del procedimiento de inventarios.	Gerente, Área administrativa y Financiera	Inventario actualizado.

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN SIVA S.A.S. 2021**

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN SIVA S.A.S. 2021									
ENTIDAD	SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR SIVA S.A.S.								
OBJETO	Gestionar, dirigir, coordinar y supervisar la formulación y desarrollo de las estrategias de comunicaciones interna y externa, manteniendo canales adecuados de comunicación con los medios, usuarios y servidores públicos.								
PROCESO	Gestión de comunicaciones								
Proceso y objetivo	Causas	IDENTIFICACION		ANALISIS			SEGUIMIENTO		
		RIESGO		Zona de riesgo inherente			Valoración	Acciones	Responsable
		Descripción	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Tipo de Control		
<b>Comunicaciones y Servicio al Cliente:</b> Diseñar y desarrollar estrategias para lograr la consolidación de la comunicación interna y externa, la apropiación del SETP y las relaciones efectivas con los medios de comunicación, las autoridades y el público objetivo.	Desinformación, emisión de comunicados sin autorización	Desinformar a los ciudadanos, motivando comportamientos no esperados.	Perdida de credibilidad e imagen institucional	Posible	Moderado	Moderada	*Seguimiento a las solicitudes realizadas por el proceso *cumplir normatividad vigente	Establecer una estrategia de comunicación para la vigencia, quién será liderado por la gerencia única dependencia autorizada para elevar los comunicados a los medios. Utilizar los medios de comunicación locales, redes sociales y pagina web con el fin de comunicar y mantener actualizada a toda la ciudadanía en general. Rendición de cuentas.	Gerente, Área de comunicaciones
	Falta de comunicación Interna Falta del procedimientos	Publicación inoportuna de los comunicados externos para el interés de la comunidad.	Afectación a la imagen institucional	Probable	Moderado	Moderada	Preventivo	Verificar constantemente el estado de la página web y redes sociales de la entidad con el fin de que las claves de acceso y otros aspectos se mantengan cifrados con el fin de minimizar la vulnerabilidad de la información publicada en los aplicativos antes mencionados.	Gerente, Área de comunicaciones

blicos en general.
<b>Indicador</b>
Publicaciones de información del proyecto SETP proyectadas / Publicaciones de información del proyecto SETPC revisados. Rendición de cuentas realizada SI/NO
Reporte mensual del funcionamiento de la página web; página actualizada con todos los contenidos. Publicaciones en redes sociales y difundidos en medios de comunicación.

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN SIVA S.A.S. 2021**

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN SIVA S.A.S. 2021										
ENTIDAD	SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR SIVA S.A.S.									
OBJETO	Implementar todas la actividades técnicas y administrativas establecidas por el Archivo General de la Nación para organizar de manera efectiva el manejo y organización de la documentación producida y recibida por el SETPC.									
PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL									
Proceso y objetivo	Causas	RIESGO		Zona de riesgo inherente			Valoración	PLAN DE ACCION		
		Descripción	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Tipo de Control	Acciones	Responsable	Indicador
GESTION DOCUMENTAL	Intereses particulares Deficiente de control en la retención documental Deficiente seguridad física del archivo central de la entidad	Manipulación del expediente documental en medio físico y digital para el beneficio propio	Investigaciones y sanciones perdida y memoria institucional adulteración y manejo indebido de los documentos	Posible	Moderado	Moderada	Seguimiento y control de los expedientes.	Llevar un libro de control firmado por quien solicita el expediente documental- verificar la entrega del expediente- garantizar que el archivo central este siempre bajo llave realizando auditorias internas por parte del lider de proceso.	Gerente, Área administrativa y Financiera	Libro de control diligenciado
								1. implementar las tablas de retención documental de esta vigencia.	Gerente, Área administrativa y Financiera	°N de TRD implementadas: SI/NO
								2. Iniciar con la digitalización de la información.	Gerente, Área administrativa y Financiera	SI/NO
								3. Realizar acompañamiento y capacitación a las áreas para la organización y administración de los archivos.	Gerente, Área administrativa y Financiera	# Capacitaciones programdas/ # Capacitaciones realizadas.

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN SIVA S.A.S. 2021**

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN SIVA S.A.S. 2021										
ENTIDAD	SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR SIVA S.A.S.									
OBJETO	Definir las directrices y estrategias a implementar para orientar la entidad, su sistema de gestión y la administración general, estableciendo las líneas estratégicas, programas, proyectos y actividades para el cumplimiento de la misión del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S.									
PROCESO	PLANEACIÓN ESTRATEGICA									
Proceso y objetivo	Causas	IDENTIFICACION		ANALISIS			SEGUIMIENTO			
		RIESGO		Zona de riesgo inherente			Valoración	Acciones	Responsable	Indicador
		Descripción	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Tipo de Control			
<b>PLANEACIÓN ESTRATEGICA</b> Definir las directrices y estrategias a implementar para orientar la entidad, su sistema de gestión y la administración general, estableciendo las líneas estratégicas, programas, proyectos y actividades para el cumplimiento de la misión del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar SIVA S.A.S.	Definir de manera inadecuada los lineamientos que rigen la institución.	Toma de decisiones en beneficios de un particular	Incumplimientos de metas Entorpecimiento del objetivos de los procesos de la entidad	Posible	Moderado	Moderada	Preventivo	Seguimiento al Plan de acción y al Plan Estratégico.	Gerencia, Control Interno y todas las áreas de la entidad.	Realizar el Plan de Acción de la Entidad para la vigencia. Plan Estratégico SI/NO
	No dar a conocer los límites de las acciones y decisiones que puede tomar cada funcionario de la entidad, contenidos en el Manual de funciones. Desconocimiento por parte de contratistas de los límites de sus obligaciones o actividades contenidas en los contratos respectivos.	Concentración de autoridad y/o abuso de poder.	No cumplimientos de metas establecidas Pérdida de credibilidad por parte de los ciudadanos	Posible	Moderado	Moderada	Plan de acción Institucional Comité de Gerencia	Reuniones con funcionarios y contratistas para evaluaciones permanentes acerca de su conocimiento del campo de acción dentro de la entidad.	Gerencia, Control Interno y todas las áreas de la entidad.	% de cumplimiento de la metas del plan de acción.

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN SIVA S.A.S. 2021**

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN SIVA S.A.S. 2021										
<b>ENTIDAD</b>	SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR SIVA S.A.S.									
<b>PROCESO</b>	GESTION SOCIAL									
<b>OBJETO</b>	Realizar acompañamiento al proceso misional de la Entidad mediante acciones de socialización, atención, formación y elaboración de diagnósticos y planes que permitan mitigar los impactos sociales, económicos y culturales, generados en el proceso de implementación del SETPC.									
Proceso y objetivo	IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS			Valoración	SEGUIMIENTO		
	Causas	Riesgos		Riesgo Inherente				Acciones	Responsable	Indicador
		Descripción	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo				
							Tipo de Control			
<b>GESTIÓN SOCIAL Y PREDIAL:</b> Realizar acompañamiento al proceso misional de la Entidad mediante acciones de socialización, atención, formación y elaboración de diagnósticos y planes que permitan mitigar los impactos sociales, económicos y culturales, generados en el proceso de implementación del SETPC.	Favorecimiento a los propietarios, poseedores y/o tenedores a cualquier título de los inmuebles requeridos para la ejecución del Proyecto SETPC.	Inadecuado manejo de la información y el proceso de adquisición predial y reasentamiento.	No mitigación de los impactos económicos a las unidades sociales afectadas Detrimiento patrimonial	Posible	Moderado	Moderada	Preventivo	1. Capacitación a los contratistas que manejan los procesos para la correcta ejecución de los mismos.	Gestión jurídica - Gestión Social y Predial	N° de capacitaciones realizadas
	No este publicado en la pagina web No haya sido aprobado por el comité de reasentamiento	Manipulación del Censo Socioeconómico de unidades sociales elegibles a compensar por impactos asociados a la compra de predios	No mitigación de los impactos económicos a las unidades sociales afectadas Detrimiento patrimonial	Posible	Moderado	Moderada	Aprobación de reconocimientos por parte del comité	2. Seguimiento y acompañamiento para la elaboración de la encuesta socioeconómica	Gestión jurídica - Gestión Social y Predial	# de comités de reasentamiento realizados en el trimestres

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN SIVA S.A.S. 2021**

ENTIDAD	SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR SIVA S.A.S.									
OBJETIVO	Planear, organizar, ejecutar y controlar las acciones que promuevan la provisión y desarrollo del talento humano, bienestar y mejoramiento de las competencias laborales, la seguridad y salud en el trabajo, así como la gestión de situaciones administrativas que se generen en el ingreso, permanencia o retiro del personal de la Entidad y garantizando un ambiente de trabajo seguro.									
PROCESO	GESTIÓN TALENTO HUMANO									
Proceso y objetivo	IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS				PLAN DE ACCIÓN		
	Causas	RIESGO		Zona de riesgo inherente		Valoración		Acciones	Responsable	Indicador
		Descripción	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Tipo de Control			
<b>GESTIÓN TALENTO HUMANO</b>	Compromisos políticos Nepotismo Tráfico de Influencia Conflicto de Intereses Omisión de la aplicación de los parametros legales y normativos del proceso	Selección no objetiva del personal para el cumplimiento o del perfil de un cargo	Retraso en el logro de objetivos y metas de proyecto SETP Personal no competente Deficiencia en el cumplimiento del manual de funciones	Posible	Moderado	Moderada	Manual de funciones, Matriz de necesidades por área de gestión definidas (PAA)	Verificar la idoneidad del personal por parte del lider del proceso versus la necesidad del área de gestión	Gerente, Área administrativa y Financiera	Hoja de vida Función Pública con sus respectivos soportes. Estudios Previos.
<b>GESTIÓN TALENTO HUMANO</b>	Falta de Capacitación e inducción del personal de cara al usuario etc	Generar y/o divulgar Información errónea o equivocada	incumplimiento a la normatividad vigente	Posible	Moderado	Moderada	Plan estrategico	Realizar capacitación sobre competencias y funciones de SIVA	Gerente, Área administrativa y Financiera	Nº de capacitaciones realizadas/Nº de capacitaciones aprobadas
<b>GESTIÓN TALENTO HUMANO</b>	Incumplimiento de procedimiento error voluntario	Fallas en la liquidacion de la nomina de empleados publicos	incumplimiento a la normatividad vigente	Posible	Moderado	Moderada	Procedimientos	Verificar de manera correcta el valor de la liquidacion teniendo en cuenta la norma vigente	Gerente, Área administrativa y Financiera	Nomina revisada, aprobada y pagada oportunamente.

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN SIVA S.A.S. 2021**

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN SIVA S.A.S. 2021										
ENTIDAD	SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR SIVA S.A.S.									
OBJETIVO	Asegurar la efectividad de las actividades que deben realizarse para el mantenimiento, soporte técnico, copias de seguridad, administración de software de los equipos de SIVA									
PROCESO	GESTIÓN TICS									
Proceso y objetivo	IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS				PLAN DE ACCIÓN		
	Causas	RIESGO		Zona de riesgo inherente			Valoración	Acciones	Responsable	Indicador
		Descripción	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Tipo de Control			
GESTION TICS	Intrusos o empleados con entrenamiento deficiente, descontentos, malintencionados, negligentes, deshonestos o despedidos.	Posibilidad de alterar, eliminar o usar información institucional, buscando beneficio propio o de terceros.	detrimento patrimonial Perdida de información institucional Hallazgos disciplinarios	Probable	alta	alta	Usuarios de acceso a la información	Implementación de la política de seguridad de información	Gerente, Área administrativa	Política de Seguridad Implementada SI/NO
								Link de Transparencia y acceso actualizado. Formulario de PQRS activo.	Gerente, Área administrativa y Comunicaciones.	Información actualizada. SI/NO Formulario de PQRS activo SI/NO
								Asignación de usuarios de seguridad de información y creación de correos electrónicos institucionales para resguardar la información relevante de la entidad.	Gerente, Área administrativa.	Asignación de usuarios y correos electrónicos institucionales. SI/NO



**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2021**

**Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	
<b>Política de Administración de Riesgo</b>	1.1	Socializar la Política de Administración del Riesgo de SIVA S.A.S	Política de Administración del Riesgo Definida.	Política de Administración del Riesgo actualizada. SI/NO	Jefe OCI	Permanente
	1.2	Socializar la Política de Administración del Riesgo de SIVA S.A.S a todos los funcionarios y contratistas.	Socialización de la Política.	(No. de funcionarios o contratistas socializados / No. Total de funcionarios y contratistas) * 100 >= 75 %	Jefe OCI	Permanente
<b>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	2.1	Actualizar el Mapa de Riesgos de SIVA S.A.S con base en los lineamientos del MECI y DAFP	Mapa de Riesgos actualizado.	Mapa de Riesgos actualizado SI/NO	Lideres de área Jefe OCI	Enero
<b>Consulta y Divulgación</b>	3.1	Publicar el Mapa de Riesgos en la página WEB de la entidad.	Mapa de Riesgos publicado.	Mapa de Riesgos publicado. SI/NO link de publicación.	Área Administrativa Gerencia	Enero
	3.2	Socializar el Mapa de riesgos con todos los funcionarios y contratistas de SIVA SAS	Socialización del Mapa de Riesgos.	(No. de funcionarios o contratistas socializados / No. Total de funcionarios y contratistas) * 100 >= 80 %	Lideres de área Jefe OCI	Permanente
<b>Monitoreo y revisión</b>	4.1	Seguimiento al Mapa de Riesgo.	3 Seguimientos al Mapa de Riesgos de la entidad dentro de la fechas establecidas.	(No. de seguimientos realizados/No. de seguimientos propuestos) * 100	Lideres de área Jefe OCI	Abril - Agosto - Diciembre
<b>Seguimiento</b>	5.1	Evaluar la gestión del Riesgo en la entidad SIVA S.A.S	1 Informe de evaluación del Riesgo	Informe realizado. SI/NO	Jefe OCI	Abril - Agosto - Diciembre

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Identificación de Trámites	1.1	Se realizara el inventario de trámites propuestos por la Función Pública.	Inventario de trámites realizado	Líderes de área Gerencia	Permanente
	1.2	Realizar el procedimiento para registrar en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), los trámites prioritarios para el ciudadano.	procedimiento Actualizado	Profesional área de planeación y administrativa	Permanente
Priorización de trámites	2.1	Optimización de los procesos y procedimientos, para simplificar los trámites a la ciudadanía de conformidad con la normatividad vigente	procedimiento Actualizado	Profesional área de planeación y administrativa	Mensual
Estrategia de Racionalización de trámites	3.1	Capacitación para todo el personal sobre el cumplimiento de sus funciones, tramites y generalidades de la entidad	>= 80% de los funcionarios y/o contratistas capacitados	Profesional area de planeación y administrativa	Febrero
	3.2	Fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste y revisión del manual de contratación	1 Sensibilización realizada	Jefe oficina Juridica	marzo



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2021

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Información de Calidad y en lenguaje comprensible</b>	1.1 Diseñar la Estrategia para la rendición de cuentas del SIVA S.A.S en concordancia con los lineamientos del DAFP	Documento con la estrategia para la Rendición de cuentas.	Líderes de área Gerencia	Marzo
<b>Dialogo doble vía con la Ciudadanía y sus organizaciones.</b>	2.1 Publicar en la página WEB de la entidad los avances y actividades del proyecto SETPC	Página WEB actualizada.	Gestión de las Comunicaciones	Mensual
	2.2 Publicar en las redes sociales de la entidad todas las actividades y avances del proyecto SETPC.	Redes sociales actualizadas.	Gestión de las Comunicaciones	Mensual
	2.3 Realizar socializaciones permanentes de los avances del proyecto con la comunidad, entes de control y demás inherentes al proyecto SETPC.	Socializaciones permanentes.	Gestión Social Gestión de la Comunicaciones Gerencia Jefe OCI	Mensual
<b>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.</b>	3.1 Sensibilizar a los funcionarios y contratistas acerca de la importancia de la rendición de cuentas.	1 Sensibilización realizada	Jefe OCI	Mensual
<b>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.</b>	4.1 Evaluar la rendición de cuentas pública de la vigencia.	1 documento de análisis de la rendición de cuentas. (encuesta)	Gestión Administrativa	Marzo
	4.2 Realizar seguimiento y evaluación y generar un (1) informe de la rendición de cuentas pública de la vigencia.	1 informe de seguimiento y evaluación	Jefe OCI	Marzo



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2021

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico</b>	1.1 Mantener informada a la ciudadanía a través de la página web de la Entidad sobre los procedimientos, trámites y servicios que presta la entidad.	Link de trámites y servicios actualizados	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Marzo
	1.2 Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva legal.	tres (3) Veedurías ciudadanas fortalecidas	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente
	1.3 Difundir el Portafolio de los servicios que presta el Sistema Estratégico de Transporte de Valledupar	Portafolio de servicios socializado y publicado en la página web	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente
<b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.1 Realizar ajustes a los espacios físicos para la atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad.	Espacios de atención e infraestructura para población discapacitada	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente
	2.2 Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva legal.	Adecuar espacios de atención e infraestructura para población discapacitada	Gerencia- Funcionario area infraestructura	Permanente
	2.3 Implementar instrumentos y herramientas de accesibilidad a la página web de la entidad	Página web actualizada	Gerencia- Funcionario area infraestructura	Permanente
	2.4 Implementar protocolos de servicios al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención	Protocolo de atención al ciudadano implementado	Gestión social	Permanente
<b>Talento Humano</b>	3.1 Capacitar a los funcionarios y contratistas en atención al ciudadano.	2 capacitaciones por vigencia	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	diciembre
	3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano	Una capacitación de servicio al ciudadano	Gestión social	Permanente
<b>Normativo y procedimental</b>	4.1 Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informe semestral de seguimiento a las PQRS presentado	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente
	4.2 Optimizar procesos internos para la gestión y atención de las PQR	Procesos de PQR revisados	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente
	4.3 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Campaña sobre atención al ciudadano	Gerencia- Funcionario Gestión social	Permanente
	4.4 Cualificar el personal encargado para la atención de quejas y reclamos	Una capacitación	Gestión jurídica y administrativa	Permanente
	4.6 Elaborar y publicar la carta de trato digno	Carta de trato digno publicado	Gestión jurídica y administrativa	Permanente
<b>Relacionamiento con el Ciudadano</b>	5.1 Aplicar encuestas de satisfacción a los ciudadanos	Encuesta aplicada.	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente
	5.2 Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Usuarios caracterizados	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente
	5.3 Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Informe semestral de seguimiento a percepción presentado	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente
	5.4 Implementar acciones de mejora de acuerdo a los resultados de las evaluaciones aplicadas	Plan de mejoramiento aplicado	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2021

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Realizar informe de seguimiento de la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	Informe realizado	Diagnóstico elaborado	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente
	1.2 Actualizar la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	Enlace de transparencia y acceso a la información del sitio web del SIVA S.A.S con la información, actualizada	# de publicaciones/# total de publicaciones requeridas por la normativa vigente	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente
	1.3 Identificar información de la entidad adicional a la mínima requerida por la normatividad de interés para los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	Valoración de la información requerida y publicación de la que haya lugar	# de Información adicional publicadas/# de publicaciones adicionales identificadas	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente
	1.4 Asegurar el registro de los contratos del SIVA S.A.S en el SECOP	100% de los contratos registrados en el SECOP	# de contratos publicados / # contratos celebrados	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente
	1.5 Asegurar el registro de la contratación del SIVA S.A.S en el aplicativo del SIA OBSERVA.	100% de los contratos registrados en el SIA OBSERVA	# de contratos publicados / # contratos celebrados	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación - Gestión Jurídica	Permanente
	1.6 Implementar el link de los datos abiertos publicados en datos.gov.co	4 actualizaciones	4 actualizaciones	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Trimestral
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Formulario en línea para la recepción de PQRSD de acuerdo con los lineamientos establecidos.	Formulario implementado	1 formulario implementado	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente
	2.2 Definir los acuerdos de niveles de servicio para la recepción de PQRSD ajustados a la normativa vigente	Acuerdos de niveles de servicio documentados e implementados	1 Documento con los acuerdos de niveles de servicio	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente
	2.3 Elaborar e implementar el formato de respuesta de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo los recursos a los que tiene derecho el solicitante si no está de acuerdo con la respuesta	1 formato de respuesta de solicitudes de acceso a la información implementado	1 formato implementado	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Implementar las Tablas de Valoración Documental- TVD de acuerdo con el nuevo modelo de operación	TVD actualizadas	TVD actualizadas	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente
	3.2 Revisar y actualizar el registro de activos de información	1 registro de activos de información actualizado	1 registro de activos de información actualizado	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente
	3.3 Revisar y actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice de información clasificada y reservada actualizado	1 índice actualizado	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente
	3.4 Revisar y actualizar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información actualizado	1 esquema actualizado	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente
	3.5 Actualizar el inventario de información teniendo en cuenta los requerimientos de la matriz GEL	Inventario de información actualizado	# de inventarios actualizados por dependencia /# total de inventarios	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad*	4.1 Realizar un diagnóstico del portal del SIVA S.A.S en materia de accesibilidad web.	1 diagnóstico de accesibilidad web elaborado	1 Documento de diagnóstico realizado	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente
	4.2 Realizar los ajustes al portal y sistema de información de acuerdo con la norma técnica de accesibilidad NTC 5854	1 portal cumpliendo con los criterios de accesibilidad y usabilidad de acuerdo con la normativa vigente	Ajustes realizados a los portales y sistemas de información	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Incluir en el informe de PQRSD el capítulo de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo la identificación de número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Capítulo incluido en el informe de PQRSD	1 informe realizado	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente
	5.2 Realizar ajustes al Sistema de Gestión Documental para realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a la información teniendo en cuenta número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información y asignación de número único de radicado.	Sistema de Gestión Documental ajustado	1 sistema ajustado	Gerencia- Funcionario administrativa y planeación	Permanente