


2020

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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



	<p align="center"><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>VERSIÓN:</b> 2.0</p>
		<p><b>FECHA:</b> 23/12/2016</p>
		<p><b>Página 1 de 28</b></p>

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

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**



**VALLEDUPAR - CESAR**

**ENERO 2020**





	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2.0
		<b>FECHA:</b> 23/12/2016
		<b>Página 2 de 28</b>

Tabla de contenido

- 1. INTRODUCCIÓN.....3
- 2. OBJETIVOS DEL PAAC.....4
- 3. MARCO NORMATIVO .....5
- 4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO SIVA.....6
- 5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO. ....6
  - 5.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....7
  - 5.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....9
    - Identificación de Trámites.....10
    - Priorización de trámites:.....10
    - Estrategia de Racionalización de trámites.....10
  - 5.3. RENDICIÓN DE CUENTAS .....11
    - Información acerca de la Contratación en la Entidad .....15
    - Informes Periódicos de Rendición de Cuenta.....15
    - Acciones de diálogo .....17
    - Incentivos .....18
  - 5.4. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....19
  - 5.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION .....26
- 6. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL.....27

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>VERSIÓN:</b> 2.0</p>
		<p><b>FECHA:</b> 23/12/2016</p>
		<p><b>Página 3 de 28</b></p>

## 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 Secretaría 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.

 <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 4 de 28</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.

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>VERSIÓN:</b> 2.0</p>
		<p><b>FECHA:</b> 23/12/2016</p>
		<p><b>Página 5 de 28</b></p>

- 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.

 <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 6 de 28</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

- MISIÓN
- VISIÓN
- PRINCIPIOS ÉTICOS
- ORGANIGRAMA
- MAPA DE PROCESO

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

Este documento incluye los seis componentes:

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>VERSIÓN:</b> 2.0</p>
		<p><b>FECHA:</b> 23/12/2016</p>
		<p><b>Página 7 de 28</b></p>

- 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, 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.

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>VERSIÓN:</b> 2.0</p>
		<p><b>FECHA:</b> 23/12/2016</p>
		<p><b>Página 8 de 28</b></p>

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 MECI, 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/>

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:

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>VERSIÓN:</b> 2.0</p>
		<p><b>FECHA:</b> 23/12/2016</p>
		<p><b>Página 9 de 28</b></p>

- 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.
- Las condiciones de los procesos contractuales garantizan la igualdad de oportunidad de los particulares interesados mediante la determinación de reglas claras y transparentes que garanticen la escogencia de los contratistas conforme a los criterios de selección objetiva.
- 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.

## 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

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>VERSIÓN:</b> 2.0</p>
		<p><b>FECHA:</b> 23/12/2016</p>
		<p><b>Página 10 de 28</b></p>

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.


#### 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 y el mapa de Procesos de la entidad.
- Fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste y revisión del manual de contratación.

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>VERSIÓN:</b> 2.0</p>
		<p><b>FECHA:</b> 23/12/2016</p>
		<p><b>Página 11 de 28</b></p>

- 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.


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

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>VERSIÓN:</b> 2.0</p>
		<p><b>FECHA:</b> 23/12/2016</p>
		<p><b>Página 12 de 28</b></p>

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.

**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

 <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 13 de 28</b>

- 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 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

 <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 14 de 28</b>

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 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

 <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 15 de 28</b>

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.

#### 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:

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>VERSIÓN:</b> 2.0</p>
		<p><b>FECHA:</b> 23/12/2016</p>
		<p><b>Página 16 de 28</b></p>


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.

#### 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.

 <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 28</b>

## 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.

### 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

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>VERSIÓN:</b> 2.0</p>
		<p><b>FECHA:</b> 23/12/2016</p>
		<p><b>Página 18 de 28</b></p>

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 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.

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>VERSIÓN:</b> 2.0</p>
		<p><b>FECHA:</b> 23/12/2016</p>
		<p><b>Página 19 de 28</b></p>

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 2017

#### 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, se recepcionará, ampliará la información y dará orientación a las personas que se acerquen a 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.

#### 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 2020 para el mejoramiento de la Atención al ciudadano.


 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>VERSIÓN:</b> 2.0</p>
		<p><b>FECHA:</b> 23/12/2016</p>
		<p><b>Página 20 de 28</b></p>

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
- Mantener la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Facilitar la recepción y envío de documentos, propuestas o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio de correo certificado y por correo electrónico.
- 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:

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>VERSIÓN:</b> 2.0</p>
		<p><b>FECHA:</b> 23/12/2016</p>
		<p><b>Página 21 de 28</b></p>

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

Teléfonos: (5) 5726613 - 5729393

E-mail: [setpcvalledupar@gmail.com](mailto:setpcvalledupar@gmail.com); [ventanillaunica@siva.gov.co](mailto:ventanillaunica@siva.gov.co)

Horario de Atención:

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.

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

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>VERSIÓN:</b> 2.0</p>
		<p><b>FECHA:</b> 23/12/2016</p>
		<p><b>Página 22 de 28</b></p>

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 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.

 <p>SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>VERSIÓN:</b> 2.0</p>
		<p><b>FECHA:</b> 23/12/2016</p>
		<p><b>Página 23 de 28</b></p>

#### 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, 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 – PQRSD 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.

 <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 24 de 28</b>

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.

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-

 <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 25 de 28</b>

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 publicará en la página web y en la cartelera.

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.

 <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 26 de 28</b>

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 2020.


#### 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 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.
- Publicación y divulgación de la información establecida en la estrategia de gobierno en línea.

 <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 28</b>

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:

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

	<p align="center"><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p><b>VERSIÓN:</b> 2.0</p>
		<p><b>FECHA:</b> 23/12/2016</p>
		<p><b>Página 28 de 28</b></p>

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

