



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE  
ATENCION AL CIUDADANO  
2017**

**Código del Documento**  
SA-1900-5-3

**TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES  
ENERO DE 2017**



## Tabla de contenido

<b>1. INTRODUCCION .....</b>	<b>1</b>
<b>2. OBJETIVOS .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
<b>4. COMPONENTES DEL PLAN.....</b>	<b>4</b>
<b>4.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.....</b>	<b>5</b>
<b>4.2 RACIONALIZACION DE TRAMITES .....</b>	<b>8</b>
<b>4.3 RENDICION DE CUENTAS .....</b>	<b>8</b>
<b>4.4 MECANISMOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO .....</b>	<b>9</b>
<b>4.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>4.6 INICIATIVAS ADICIONALES .....</b>	<b>11</b>
<b>5. CONTROL DE VERSIONES.....</b>	<b>11</b>

 <b>TERMINAL DE TRANSPORTE</b> <small>D E M A N I Z A L E S</small>	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b> <b>2017</b>	<b>Código del Documento</b> SA-1900-5-3

## 1. INTRODUCCION

El Terminal de Transportes de Manizales como empresa descentralizada en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 elabora el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano versión 2.0 donde se presentan el mapa de riesgos de corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información e Iniciativas Adicionales.

La Racionalización de Trámites no aplica dada la naturaleza de la entidad dado que no manejamos formatos ni aplicación ciudadana, sin embargo, cabe destacar la construcción de procesos en la mejora continua de la gestión dentro de la empresa.

El plan comprende todas las estrategias y los mecanismos necesarios que la ley determina para facilitar a la comunidad el acceso a los servicios y a la información transparente y clara de toda la entidad.

La rendición de cuentas es un punto estratégico para el plan dado que por su naturaleza comprende toda la información necesaria para tener una visión general de la empresa, así mismo, permite entregar información transparente y coherente con su funcionamiento y manejo continuamente actualizado.

 <b>TERMINAL DE TRANSPORTE</b> <small>D E M A N I Z A L E S</small>	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b> <b>2017</b>	<b>Código del Documento</b> SA-1900-5-3

## 2. OBJETIVOS

Elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para cumplir con la Ley 1474 de 2011 estableciendo estrategias que permitan un manejo continuo y adecuado a los mecanismos contemplados e implementados contra la corrupción y mejoramiento de la atención al ciudadano de las Terminales de Manizales.

## 3. ALCANCE

Teniendo en cuenta que los riesgos contemplan todas las áreas de la empresa además por la naturaleza de la misma en atención al ciudadano y todo lo concerniente a la comunicación interna y externa para el mejoramiento continuo de la empresa y el desarrollo de fortalezas de comunicación,.

## 4. COMPONENTES DEL PLAN

1. 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

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017</b>	<b>Código del Documento</b> SA-1900-5-3
---	--	--

## 4.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

En primer lugar es importante tener el conocimiento teórico sobre el significado de los riesgos de corrupción para la entidad entendiendo por *“Riesgo de corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido de poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del estado, para la obtención de un beneficio particular”*<sup>1</sup>

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de estar alineados a los requerimientos del gobierno nacional así como con el cumplimiento de la Ley Anticorrupción y la Ley de Transparencia se define la política para el manejo de los riesgos:

Los Servidores públicos del Terminal de Transportes de Manizales S.A. incorporarán las acciones requeridas para dar cumplimiento a los procesos institucionales incorporando en su alcance las medidas establecidas para cumplir con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Según lo especificado en la guía para la administración del riesgo por parte de la función pública, para la materialización de los riesgos de corrupción solo se consideran los siguientes criterio:

1. Casi seguro: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.
2. Posible: El evento puede ocurrir en algún momento.<sup>2</sup>

Es importante tener en cuenta para la generación de los riesgos las siguientes disposiciones: al momento de la materialización de un riesgo de corrupción es intolerable e inaceptable por lo tanto tendrán un único impacto, así mismo se tendrán en cuenta los siguientes puntos para su formulación y desarrollo iniciando desde el planteamiento de las debilidades y las amenazas que actualmente se tienen en las Terminales de Transporte de Manizales:

- Identificación del riesgo
- Análisis del riesgo

<sup>1</sup> Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

<sup>2</sup> Guía para la Administración del riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública.

	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017</b>	<b>Código del Documento</b> SA-1900-5-3
---	--	--

- Valoración del riesgo
- Política de administración del riesgo
- Seguimiento de los riesgos
- Mapa de riesgos
- Medidas de mitigación del riesgo

Para los riesgos de corrupción las acciones a tener en cuenta son solo dos como se menciona anteriormente, a continuación su descripción individual:

- **Evitar el Riesgo:** Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”<sup>3</sup>
- **Reducir el Riesgo:** Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”<sup>4</sup>

El mapa de riesgos de corrupción al igual que el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano son documentos de conocimiento público que deben estar a disposición de toda la ciudadanía que desee conocerlos y/o consultarlos, por lo anterior son documentos que deberán reposar siempre en la página web de la entidad. Esto adicional, sirve como insumo para complementar lo que respecta a la Ley de Transparencia.

A continuación se muestra el mapa de riesgos de corrupción para la Terminal de Transportes de Manizales:

---

<sup>3</sup> Ibídem, pagina 33

<sup>4</sup> Ibídem, pagina 22

## MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

ADMINISTRACION DE RIESGOS										
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION										
IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO				
PROCESO	CAUSAS	Nº	RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	CONTROLES	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
Financiero	Detrimiento patrimonial, investigaciones disciplinarias, y fiscales e informes inexactos.	1	Programación y ejecución del Presupuesto sin los requisitos legales	POSIBLE	Seguimiento a la proyección y disposiciones generales del presupuesto de la vigencia	Reducir el Riesgo	1. Revisión de la programación y ejecución presupuestal basada en las normas legales vigentes. 2. Revisión mensual de la ejecución presupuestal de ingresos y gastos.	CONTABILIDAD	01/01/2017	12/31/2017
Financiero	Detrimiento patrimonial, investigaciones disciplinarias y fiscales y sanciones a la entidad	2	Omisión de ajustes contables y clasificación contable y presupuestal inapropiada.	POSIBLE	Control exacto a los presupuestos y movimientos en el mismo.	Reducir el Riesgo Evitar el Riesgo	Aplicación del Régimen de Contabilidad Pública. -Revisión de la clasificación, registros y ajustes contables	CONTABILIDAD	01/01/2017	12/31/2017
Contratación	1. Direccionamiento de los procesos contractuales de manera inidéutica. 2. Investigaciones disciplinarias. 3. Investigaciones a nivel fiscal. 4. Investigaciones penales - nulidades, reparaciones - indemnizaciones. 5. Prestación de un mal servicio. 6. Controversias contractuales.	3	Direccionamiento del proceso contractual. (corrupción)	POSIBLE	Manual de procedimientos de compras y contratación.	Reducir el Riesgo Evitar el Riesgo	Mantener actualizado el manual de procedimientos de compras y contratación. Solicitar a la Dependencia de Talento Humano, Capacitación al personal que interviene dentro del proceso contractual. Descentralizar las funciones de los funcionarios a cargo del proceso contractual. Estructurar los comités de evaluación con mínimo 3 personas, de diferentes disciplinas, y compuesto por diferente personal de dependencia.	JURIDICA	01/01/2017	12/31/2017
Contratación y administración	Asignación de supervisores de contratos que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.	5	Contratos mal ejecutados por beneficios económicos o personales de los adjudicados y el supervisor de los mismos.	POSIBLE	Controles permanentes sobre los contratos ejecutados por parte de la administración.	Reducir el Riesgo Evitar el Riesgo	Sensibilización del personal encargado de realizar la supervisión de los contratos sobre valores, principios y normas así como los procesos disciplinarios y penales a los que se puede ver sometido el personal	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y COMUNICACIÓN	01/01/2017	12/31/2017
Proceso de información y documentación	1. Falta de capacitación del personal asistente para el archivo de documentos y priorización de los mismos. 2. Falta de personal de apoyo que contribuya en la organización y archivo de la información.	6	Deficiencias en el manejo documental y de archivo.	POSIBLE		Reducir el Riesgo Evitar el Riesgo	Personal especializado en archivística dedicado completamente a estas funciones.	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y COMUNICACIÓN	01/01/2017	12/31/2017
Direccionamiento Estratégico	Falta de ética por parte del personal responsable de dichas actividades.	7	Decisiones ajustadas a intereses personales o tráfico de influencias para beneficios propios y no de la compañía.	POSIBLE	Continua revisión y actualización del manual de convivencia. 2. Revisión y ajuste del manual de funciones administrativos.	Reducir el Riesgo Evitar el Riesgo	Aplicación exacta de las normas contenidas en el manual de convivencia así como la alineación del mismo con el manual de funciones de la dependencia de Servicios Administrativos.	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y COMUNICACIÓN	01/01/2017	12/31/2017
De trámites y servicios	1. Pérdida de imagen de la entidad. 2. Posibles sanciones disciplinarias, fiscales y penales para los agentes de tránsito.	8	Que los agentes de tránsito reciban didivas	POSIBLE	Operativos y procedimientos formales aplicados a los agentes.	Reducir el Riesgo Evitar el Riesgo	1. Programar capacitaciones al personal de agentes de tránsito en ética y moral, basados en el código de ética de la entidad. 2. Programar supervisiones expresas a los agentes de tránsito de las Terminales de Transporte. 3. Realizar seguimiento y cuadro estadístico de la efectividad de los agentes de tránsito al realizar los procesos de notificación.	OPERATIVA	01/01/2017	12/31/2017
Financiero	1. Falta de desagregación de funciones. 2. Manipulación de las bases de datos que administran el sistema. 3. Falta de controles, jineteo de recursos. 4. Falta de desagregación de funciones. 5. Manipulación de las bases de datos que administran el sistema. 6. Falta de controles, jineteo de recursos	9	Apropiación indebida de recursos monetarios e incumplimiento a los reglamentos internos establecidos por la entidad	POSIBLE	1. Manejo de token con doble autorización. 2. Conciliaciones bancarias. 3. Revisión física diaria de la tasa de uso o conduce. 4. Arqueos de caja aleatorios.	Reducir el Riesgo Evitar el Riesgo	1. Revisión física diaria de las tasa de uso vendidas y sus soportes. 2. Conciliaciones entre contabilidad y tesorería. 3. Pagos por transferencia electrónica con token con previa autorización de Gerente y Tesorera.	TESORERIA	01/01/2017	12/31/2017

 <b>TERMINAL DE TRANSPORTE</b> <small>D E M A N I Z A L E S</small>	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017</b>	<b>Código del Documento</b> SA-1900-5-3

## 4.2 RACIONALIZACION DE TRÁMITES

La Terminal de Transportes de Manizales S.A. es una entidad que no realiza trámites directamente que puedan generar traumatismos y demoras en requerimientos por parte de los ciudadanos.

## 4.3 RENDICION DE CUENTAS

*“El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno”<sup>5</sup>*

Teniendo en cuenta lo anterior, es fundamental para una entidad pública realizar la gestión para la rendición de cuentas con el fin de fortalecer el rendimiento de la ley de transparencia y acceso a la información de la entidad.

Con el fin de llevar a cabo la rendición de cuentas, se realizan las siguientes gestiones:

- Asambleas de accionistas el mes de marzo.
- Junta Directiva en el mes de Febrero
- Rendición de cuentas a la comunidad durante el primer semestre del 2017.

## 4.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

---

<sup>5</sup> Proyecto de Ley “Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”.



 <p><b>TERMINAL DE TRANSPORTE</b> DE MANIZALES</p>	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017</b>	<b>Código del Documento</b> SA-1900-5-3
---	--	--

Teniendo en cuenta la Ley de Transparencia 1474 de 2011 y la necesidad de mantener a los ciudadanos al tanto de lo realizado y gestionado en las Terminales de Transportes de Manizales, se emplean varios mecanismos los cuales se pretenden continuar fortaleciendo durante el año 2017.

Los mecanismos actualmente empleados para la presentación de quejas o reclamos es el proceso de PQRS donde se describe el procedimiento y el manejo que se debe dar por parte de los ciudadanos. La presentación de PQRS se puede realizar de las siguientes maneras:

1. A través del buzón de sugerencias ubicado en la entrada principal del Terminal de Transportes de Manizales.
2. Radicar un oficio en la Secretaría Ejecutiva localizado en el segundo piso del Terminal de Transportes de Manizales.
3. A través de la página WEB del Terminal de Transportes.
4. A través de la línea telefónica 8787858
5. Garantizar el funcionamiento del aplicativo de PQRS alojado en la página WEB de la entidad con el fin de dar celeridad a los procesos de respuesta y corrección de los posibles inconvenientes reportados.

Como mecanismos que se deben fortalecer se encuentran:

1. Actualización de la página WEB de manera que permita incluir el manual de procedimiento para las personas que quieran presentar una petición, queja, reclamo o sugerencia.
2. Ejecución de encuestas trimestrales que permitan una medición de la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio que se presta en las Terminales de Transporte de Manizales.
3. Realizar sondeos para saber la percepción que tiene la ciudadanía en general sobre los servicios que presta las Terminales de Transporte de Manizales con el fin de detectar los puntos débiles y poder atacarlos con mayor precisión.

Uno de los principios fundamental en la atención al ciudadano es concientizar a los funcionarios públicos en la atención adecuada al ciudadano focalizada en el servicio al cliente. Para esto se programarán tres capacitaciones durante el año para todos los servidores públicos donde se expongan las necesidades de los clientes con el fin de estar preparados para cumplir con sus requerimientos de manera que podamos satisfacer sus expectativas y mejorar la percepción que se tiene frente a las Terminales de Transportes de Manizales.

## 4.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

“Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los 43 Ley 1712 de 2014. Artículo 32. “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.<sup>6</sup>

Todos los ciudadanos tienen el derecho a acceder a la información de las empresas estatales por lo que se hace necesario garantizar que el método más cercano para dar cumplimiento a este requerimiento se encuentre en perfectas condiciones para lo cual se cuenta con una plataforma WEB donde se alberga toda la información concerniente a los Informes de Gestión, Planes de la compañía, estructura organizacional, procedimientos, procesos y contratación pública manejados dentro de los lineamientos de Gobierno en línea y con las especificaciones mencionadas en el manual 3.1.

Se hace necesario y se tiene como objetivo dentro de este plan, que durante el primer semestre del año 2017 se cuente con la actualización de la página WEB donde se habilitará un módulo exclusivo identificado como *Transparencia y Acceso a la Información* el cual tendrá inmersa toda la información contemplada dentro de las normas con los parámetros establecidos en la Ley 1474 de 2011 y por la estrategia de Gobierno en línea.

Dentro de las estrategias para dar cumplimiento con la Ley de transparencia también tenemos contemplado la respuesta oportuna a solicitudes de información por parte de los ciudadanos a través de peticiones, reclamaciones o correo electrónico y visitas personalizadas.

## 4.6 INICIATIVAS ADICIONALES

Se deben desarrollar capacitaciones o talleres sobre principios y ética profesional dentro del desarrollo de sus funciones, para todos los funcionarios públicos de la entidad en los temas relacionados a continuación:

---

<sup>6</sup> Ley 1712 de 2014. Artículo 32



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2017**

**Código del Documento**  
SA-1900-5-3

- Ética y Proyección Social
- Reinducción sobre el reglamento interno de trabajo a todos los funcionarios de la Terminal de Transportes

## **5. CONTROL DE VERSIONES**

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>VERSIÓN</b>
Servicios Administrativos y de Comunicaciones	Elaborada	1.0