



Municipio de Neiva

**SISTEMA ESTRATÉGICO DE
TRANSPORTE PÚBLICO DE NEIVA**
SETP TRANSFEDERAL S.A.S
Nit. 900.651.344-6



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO II CUATRIMESTRE 2025

OBJETIVO

Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del II Cuatrimestre de 2025 en el Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva SETP TRANSFEDERAL S.A.S., conforme a lo establecido en la normatividad vigente, aplicables a las entidades u organismos públicos de orden nacional y territorial.

ANTECEDENTES

En el marco normativo de la Constitución Política de 1991 se incorporaron principios orientados a combatir la corrupción administrativa en Colombia, otorgando un papel fundamental a la participación ciudadana en el control de la gestión pública y estableciendo la responsabilidad patrimonial de los servidores del Estado.

De igual manera, el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 dispone que todas las entidades en los niveles nacional, departamental y municipal deben formular anualmente una estrategia para la lucha contra la corrupción y la mejora en la atención al ciudadano. En cumplimiento de esta disposición, y en concordancia con el propósito general del Plan Anticorrupción adoptado por el Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva – SETP, se pretende definir acciones institucionales orientadas a la prevención y mitigación de riesgos de corrupción, garantizando el acceso oportuno y transparente a la información, así como la simplificación de trámites y servicios. Con ello se busca fortalecer la participación y el diálogo ciudadano, incrementar la eficiencia administrativa, optimizar los recursos, promover principios y valores éticos entre los servidores públicos y asegurar que la prestación del servicio a la ciudadanía se realice bajo buenas prácticas, en armonía con la misión, visión, políticas y objetivos institucionales.

Por su parte, el Decreto 1649 de 2014, “Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República”, en su artículo 15, numeral 13, establece la obligación de definir la metodología para el diseño y seguimiento de las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deben elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, así como la metodología para la formulación e implementación de los planes de acción contemplados en el artículo 74 de la misma norma.



Municipio de Neiva

**SISTEMA ESTRATÉGICO DE
TRANSPORTE PÚBLICO DE NEIVA**
SETP TRANSFEDERAL S.A.S
Nit. 900.651.344-6



DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2025 y teniendo en cuenta la normativa previamente mencionada, aplicable para el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente al segundo cuatrimestre del presente año, la empresa Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva – SETP TRANSFEDERAL S.A.S. reconoce la relevancia de implementar estrategias orientadas a fortalecer la atención a la ciudadanía y a combatir la corrupción.

Con este propósito, se diseñó un esquema de seguimiento basado en los cinco componentes definidos en la Ley 1474 de 2011: Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Atención al Ciudadano, y Transparencia y Acceso a la Información. Estos componentes se articulan con las disposiciones del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información.

En este marco, se llevó a cabo la verificación del avance de las actividades desarrolladas por los responsables de cada componente del Plan Anticorrupción, durante el periodo comprendido entre el 1 de mayo y el 30 de agosto de la vigencia 2025, obteniéndose los siguientes resultados:

Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos

Con el propósito de garantizar la transparencia y promover un buen gobierno en las actividades del Sistema Estratégico de Transporte Público – SETP, resulta fundamental identificar y gestionar los posibles riesgos de corrupción presentes en la entidad. En este contexto, el seguimiento efectuado durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2025 permitió evidenciar la existencia de ocho (08) riesgos de corrupción identificados y registrados en la matriz de riesgos de cierre 2024.

En cuanto a la consolidación de los riesgos para la matriz correspondiente a 2025, se observa que esta aún no ha sido finalizada, dado que al inicio de la vigencia se priorizó el seguimiento y cierre de la matriz 2024, junto con su respectiva publicación en la página web institucional. No obstante, desde el Proceso de Planeación Estratégica se vienen adelantando mesas de trabajo con los líderes de los procesos, con el fin de actualizar los mapas de riesgos de la vigencia 2025. Adicionalmente, la verificación de los controles asociados a dichos riesgos se llevó a cabo en el marco de la auditoría interna programada para el mes de agosto de la vigencia 2025.

Respecto al proceso de Política y Administración de Riesgos, se tiene previsto realizar mesas de trabajo a lo largo del año con las diferentes dependencias, orientadas a la actualización de procedimientos, manuales, formatos y demás documentos de gestión. En este sentido, el 2 de abril de 2025 se llevó a cabo el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en el cual se informó a los líderes de proceso sobre la realización de dichas mesas de trabajo para revisar y actualizar la información documentada.



Municipio de Neiva

**SISTEMA ESTRATÉGICO DE
TRANSPORTE PÚBLICO DE NEIVA**
SETP TRANSFEDERAL S.A.S
Nit. 900.651.344-6



En relación con el proceso de consulta y divulgación, se constató que en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 29 de enero de 2025 fueron aprobados tanto el PAAC como el mapa de riesgos, los cuales se publicaron posteriormente en la página web de la entidad.

Finalmente, con base en los avances observados en este componente, se establece que para el segundo cuatrimestre se alcanzó un promedio de cumplimiento del 51,43% respecto de las actividades programadas.

Componente 2. Racionalización de Trámites

Para el SETP TRANSFEDERAL S.A.S., resulta prioritario implementar políticas de servicio y protocolos de atención, así como establecer canales de comunicación que permitan dar respuesta de manera eficiente a las solicitudes de trámites y servicios, garantizando siempre el respeto por los derechos y deberes de los ciudadanos de Neiva.

En este sentido, actualmente la entidad únicamente gestiona los trámites relacionados con la atención de peticiones, quejas y reclamos (PQRSD), con el propósito de asegurar las condiciones necesarias para ofrecer a los usuarios un servicio de calidad que genere confianza en la atención recibida.

Para cumplir con este objetivo, la entidad dispone de tres (03) canales de atención al ciudadano, diseñados para garantizar cobertura, calidad, oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía, estos son: Canal Presencial, Canal Telefónico y Canal Virtual.

- **Canal Telefónico:** El SETP TRANSFEDERAL S.A.S. dispone de la línea móvil 3214624704, a través de la cual los ciudadanos pueden realizar consultas de información general y sobre trámites adelantados ante la entidad.
- **Canal Virtual:** Permite a la ciudadanía acceder a información relacionada con trámites, solicitudes, documentación, obras en ejecución, P.Q.R.S.D., actos administrativos y demás temas de interés, se cuenta con los siguientes canales virtuales

Página Web: <https://www.setpneiva.gov.co>

Link para P.Q.R.S.D. <https://www.setpneiva.gov.co/pqrd.html>

Correos Institucionales:

info@setpneiva.gov.co

notificacionjudicial@setpneiva.gov.co

- **Canal Presencial:** Está al servicio de la ciudadanía de manera presencial donde se puede acceder a todos los servicios de consulta de interés administrativo y operativo de la entidad, el cual está ubicado en la carrera 5 No. 38 – 61 vía sur Mercaneiva, Central Semafórica 2do. Piso.



Municipio de Neiva

**SISTEMA ESTRATÉGICO DE
TRANSPORTE PÚBLICO DE NEIVA**
SETP TRANSFEDERAL S.A.S
Nit. 900.651.344-6



Componente 3. Rendición de Cuentas

Este componente, conformado por cuatro (04) Subcomponentes, ha venido desarrollando sus actividades de acuerdo con el cronograma establecido en el Plan Anticorrupción para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2025.

- El Primer Subcomponente: Denominado *“Información de calidad y en lenguaje claro”*, se verificó que los procesos de Planeación Estratégica y la Oficina de Control Interno actualizan la información de sus procesos y es publicada en la página web institucional, particularmente en lo referente a transparencia y acceso a la información pública, existen unas falencias como es el caso de Seguridad Digital-Gobierno Digital, Gestión Documental y Talento Humano de los cuales están pendientes de actualizar información de su interés.
- El Segundo Subcomponente: *“Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones”*, se evidenció que fue consolidado y publicado en la página web el informe de gestión del SETP correspondiente a la vigencia 2024, el informe de gestión de la vigencia 2025, se realizará luego de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que se llevará a cabo en el año 2026, articulado con la Alcaldía Municipal de Neiva.
- El Tercer Subcomponente: *“Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas”*, la actividad relacionada con la participación en escenarios ciudadanos, en los que el personal del SETP debe socializar los avances del proyecto y atender inquietudes de la comunidad, no se ejecutó durante este segundo cuatrimestre, a excepción de la rendición de cuentas ya mencionada.
- El Cuarto Subcomponente: *“Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional”* relacionada con la evaluación al proceso de rendición de cuentas se encuentra en un 100% de cumplimiento, con la rendición llevada a cabo en el mes de agosto del presente año.

Finalmente, con base en la evaluación de los avances alcanzados en las actividades programadas para este periodo, se determinó que el componente presenta un promedio de cumplimiento del 74,94 %.

Componente 4. Servicio al Ciudadano

Este componente guarda una estrecha relación con el componente No. 2 “Racionalización de Trámites”, dado que incorpora principalmente mecanismos virtuales orientados a facilitar la prestación de servicios y la atención directa a la ciudadanía, especialmente en lo referente a peticiones, consultas, quejas y reclamos.

En la verificación del cumplimiento de las actividades correspondientes a este componente para el segundo cuatrimestre del 2025, se identificó que está conformado por cinco (05)



Municipio de Neiva

**SISTEMA ESTRATÉGICO DE
TRANSPORTE PÚBLICO DE NEIVA**
SETP TRANSFEDERAL S.A.S
Nit. 900.651.344-6



Subcomponentes, de los cuales únicamente tres (03) alcanzaron un avance del 100% en las acciones previstas, entre ellos se encuentran los siguientes:

- El Subcomponente 1: “Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico”, cuyo objetivo consistía en organizar el punto de atención al ciudadano conforme a la normatividad vigente, a la fecha del presente seguimiento se tiene falencia en el punto de atención al ciudadano presencial, ya que no se cuenta con personal idóneo para desempeñar esta función en la entidad.
- El Subcomponente 2: “Fortalecimiento de los Canales de Atención”, que buscaba garantizar la radicación virtual de PQRSD a través de la página institucional en el siguiente enlace:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf2O80FGP_I4R5vSOBHp75G_VRrPw_8m7m1TyQiiodAlbdsM1Q/viewform , lo cual se cumplió mediante la habilitación del enlace que permite a los ciudadanos presentar en el formulario para sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.
- El Subcomponente 4: Normativo y procedimental, orientado a la presentación del informe de seguimiento elaborado por la Oficina de Control Interno, el cual se ejecutó en el mes de agosto respecto al primer semestre de las PQRSD.

Los Subcomponentes 03 y 05 no pudieron desarrollarse debido a la ausencia de un profesional idóneo o responsable del Proceso de Talento Humano. Como resultado, el porcentaje promedio de cumplimiento de este componente se ubicó en 50%.

Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información

Al inspeccionar este último componente del Plan Anticorrupción, se identificó que está conformado por cinco (05) Subcomponentes, de los cuales tres (03) registraron avances en sus actividades, alcanzando cada uno un 66,66 %. Estos progresos se relacionan principalmente con la actualización de información realizada por los procesos de Planeación Estratégica y Control Interno en la página web, así como con la oportuna atención de los responsables frente a la solicitud de documentos y demás requerimientos.

Por otra parte, se evidenció que los Subcomponentes 03 y 04 no han presentado avances, dado que los procesos de Gestión Documental y de TIC no cuentan con profesional idóneo para estos procesos, de lo cual se le ha informado a la Alta Gerencia de la Urgencia de ubicar el personal con experiencia profesional para Seguridad Digital- Gobierno Digital, Gestión Documental y Talento Humano.

En conclusión, este componente 5 presenta un promedio de avance del 33,33 % durante el segundo cuatrimestre de 2025.



Municipio de Neiva

**SISTEMA ESTRATÉGICO DE
TRANSPORTE PÚBLICO DE NEIVA**
SETP TRANSFEDERAL S.A.S
Nit. 900.651.344-6



CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Luego de la realización del seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el segundo cuatrimestre 2025, se plasman las siguientes conclusiones:

- El seguimiento evidenció avances significativos en los componentes de Rendición de Cuentas (74,94 %) y Gestión del Riesgo de Corrupción (51,43 %), lo que refleja un cumplimiento parcial de las metas establecidas.
- Los Componentes de Servicio al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información Pública presentan limitaciones importantes debido a la falta de personal idóneo en áreas o procesos de la entidad como son: Gestión Documental, Gobierno Digital-Seguridad Digital y Talento Humano, de lo cual se le ha informado a la Alta Gerencia de la Urgencia de ubicar el personal con experiencia profesional para Seguridad Digital- Gobierno Digital, Gestión Documental y Talento Humano.
- La Racionalización de Trámites se centra únicamente en la atención de PQRS, lo cual limita el alcance de este componente frente a la simplificación real de trámites.
- En términos generales, se observa un cumplimiento desigual entre los diferentes componentes, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la asignación de recursos humanos y técnicos.

Asimismo, la Oficina de Control Interno recomienda:

- Asignar o contratar personal con experiencia profesional e idóneo en Gestión Documental, Gobierno Digital-Seguridad Digital y Talento Humano, para garantizar el desarrollo de los Componentes de Servicio al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información Pública que actualmente no presentan avances.
- Ampliar la cobertura del componente de Racionalización de Trámites, explorando otros procesos internos susceptibles de simplificación para facilitar la relación con la ciudadanía.
- Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control interno, priorizando cronogramas claros de cumplimiento y responsables definidos en cada subcomponente.

EDILSON DUCUARA CASTRO

Contratista Líder Control Interno
SETP TRANSFEDERAL S.A.S.