



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 III CUATRIMESTRE 2025

OBJETIVO

Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano correspondiente al tercer cuatrimestre de la vigencia 2025, con el fin de verificar el nivel de avance y cumplimiento de los componentes y subcomponentes establecidos, de conformidad con la normatividad vigente aplicable y con base en la información reportada por los responsables en las matrices de seguimiento institucional.

ANTECEDENTES

En cumplimiento de los principios constitucionales consagrados en la Constitución Política de 1991, orientados a la transparencia, la participación ciudadana y el control social de la gestión pública, las entidades del Estado deben implementar acciones preventivas que permitan mitigar riesgos de corrupción y fortalecer la relación con la ciudadanía.

De manera específica, el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 establece la obligatoriedad de formular y hacer seguimiento anual al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC, como instrumento fundamental para la lucha contra la corrupción y la mejora continua en la prestación de los servicios. Así mismo, la Ley 1757 de 2015 y la Ley 1712 de 2014 refuerzan la necesidad de garantizar espacios efectivos de rendición de cuentas, acceso a la información pública y participación ciudadana.

En este contexto, el Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva – SETP TRANSFEDERAL S.A.S., adoptó su PAAC para la vigencia 2025, definiendo actividades específicas distribuidas en cinco (5) componentes, cuyo seguimiento se realiza de manera cuatrimestral por la Oficina de Control Interno.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2025 y conforme a la normatividad vigente aplicable al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC, la Oficina de Control Interno del Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva – SETP TRANSFEDERAL S.A.S. realizó el seguimiento correspondiente al tercer cuatrimestre de 2025, con base en la información reportada por los



Municipio de Neiva

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



responsables de cada componente y consolidada en las matrices de seguimiento institucional contenidas en el archivo Excel oficial del plan.

El seguimiento se estructuró a partir de los cinco (5) componentes definidos en la Ley 1474 de 2011, los cuales agrupan actividades, responsables, fechas de ejecución y porcentajes de avance, permitiendo evaluar de manera integral el nivel de cumplimiento del PAAC durante el periodo comprendido entre septiembre y diciembre de 2025, donde se presentó el siguiente resultado:

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

El componente de Gestión del Riesgo de Corrupción tiene como propósito identificar, analizar, evaluar y tratar los riesgos de corrupción que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, promoviendo una cultura de autocontrol y prevención en los procesos del SETP TRANSFEDERAL S.A.S.

Durante el tercer cuatrimestre de la vigencia 2025, se evidenció un avance progresivo en las actividades orientadas a la revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción, las cuales se encuentran registradas en la hoja correspondiente del archivo Excel de seguimiento. En particular, se continuó trabajando sobre los riesgos previamente identificados, fortaleciendo la definición de controles y la verificación de su aplicación por parte de los líderes de proceso.

Así mismo, se adelantaron acciones encaminadas a la articulación del proceso de administración del riesgo con la planeación estratégica institucional, lo que permitió reforzar la coherencia entre los riesgos identificados y los objetivos estratégicos de la entidad. Estas actividades contribuyen a mejorar la capacidad institucional para anticipar situaciones que puedan afectar la transparencia y la integridad en la gestión pública.

No obstante, se identificó que algunas actividades relacionadas con la consolidación final del mapa de riesgos y la formalización de los ajustes aún se encuentran en proceso, debido a la necesidad de continuar con espacios de trabajo y validación con los diferentes procesos. A pesar de ello, el avance reportado refleja un compromiso institucional con la gestión preventiva del riesgo de corrupción.

Como resultado del seguimiento efectuado, este componente alcanzó un nivel de cumplimiento aproximado del 62%, lo cual evidencia avances relevantes frente a cuatrimestres anteriores, aunque persiste la necesidad de continuar fortaleciendo la ejecución y cierre de las acciones programadas.



Municipio de Neiva

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



Componente 2. Racionalización de Trámites

El componente de Racionalización de Trámites busca simplificar, estandarizar y optimizar los procedimientos administrativos, con el fin de facilitar la relación entre la entidad y la ciudadanía, reduciendo cargas innecesarias y mejorando la eficiencia en la prestación de los servicios.

De acuerdo con la información registrada en la matriz de seguimiento, durante el tercer cuatrimestre de 2025 el SETP TRANSFEDERAL S.A.S. continuó concentrando este componente en la gestión del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), el cual constituye el principal mecanismo de interacción directa con los ciudadanos.

Durante el periodo evaluado, se mantuvieron activos los canales de atención definidos por la entidad —presencial, telefónico y virtual— garantizando la recepción oportuna de las solicitudes ciudadanas y su respectivo trámite conforme a los términos legales. Así mismo, se evidenció el funcionamiento adecuado del canal virtual dispuesto en la página web institucional, el cual permite a los ciudadanos radicar sus PQRSD de manera ágil y accesible.

Las actividades programadas para este componente fueron ejecutadas en su totalidad, tal como se refleja en la hoja correspondiente del Excel, lo que permitió alcanzar un cumplimiento del 100 % durante el tercer cuatrimestre. Sin embargo, desde una perspectiva de mejora continua, se mantiene la observación relacionada con la necesidad de ampliar progresivamente el alcance de este componente, incorporando otros trámites o procesos internos susceptibles de racionalización.

Componente 3. Rendición de Cuentas

El componente de Rendición de Cuentas está orientado a fortalecer la transparencia, el control social y la participación ciudadana, mediante la entrega de información clara, oportuna y comprensible sobre la gestión institucional, así como la generación de espacios de diálogo con la comunidad.

Durante el tercer cuatrimestre de la vigencia 2025, este componente presentó un avance significativo en los diferentes subcomponentes definidos en el PAAC, según lo registrado en la matriz de seguimiento. En particular, se evidenció el desarrollo de actividades relacionadas con la publicación de información institucional de calidad, el fortalecimiento de los mecanismos de comunicación con la ciudadanía y



Municipio de Neiva

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



la consolidación de prácticas orientadas a fomentar la cultura de la rendición de cuentas.

Así mismo, se avanzó en la implementación de acciones que permiten garantizar el acceso de los ciudadanos a los resultados de la gestión institucional, promoviendo la confianza y legitimidad del SETP TRANSFEDERAL S.A.S. frente a la comunidad. Estas actividades se encuentran alineadas con las disposiciones de la Ley 1757 de 2015 y las directrices establecidas en materia de participación ciudadana.

De acuerdo con los porcentajes de avance reportados en el Excel, el componente de Rendición de Cuentas alcanzó un nivel de cumplimiento cercano al 96 %, consolidándose como uno de los componentes con mayor grado de ejecución durante el tercer cuatrimestre de 2025.

Componente 4. Servicio al Ciudadano

El componente de Servicio al Ciudadano tiene como finalidad fortalecer la atención integral a la ciudadanía, garantizando que los servicios prestados por la entidad se realicen bajo criterios de calidad, oportunidad, accesibilidad y respeto por los derechos de los usuarios.

Durante el tercer cuatrimestre de 2025, el seguimiento permitió evidenciar que algunas de las actividades programadas en este componente se ejecutaron conforme a lo previsto, especialmente aquellas relacionadas con la estructura administrativa para la atención al ciudadano y el uso de canales virtuales para la gestión de solicitudes.

Sin embargo, tal como se refleja en la matriz de seguimiento, varios subcomponentes presentan avances parciales o nulos, situación que se explica principalmente por la ausencia de personal responsable en el proceso de Talento Humano, lo cual ha limitado el desarrollo de acciones asociadas a capacitación, fortalecimiento de competencias y mejora continua del servicio.

Como consecuencia de lo anterior, el componente de Servicio al Ciudadano registró un nivel de cumplimiento del 50%, evidenciando avances puntuales, pero también la necesidad de adoptar medidas que permitan superar las limitaciones estructurales identificadas.

Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información



Municipio de Neiva

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



El componente de Transparencia y Acceso a la Información tiene como objetivo garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, mediante la publicación proactiva de información institucional y la adecuada gestión de los requerimientos ciudadanos.

Durante el tercer cuatrimestre de la vigencia 2025, se evidenciaron avances parciales en las actividades relacionadas con la actualización de información en la página web institucional y la atención de solicitudes de información por parte de los responsables de proceso, tal como se consigna en la hoja correspondiente del archivo Excel.

No obstante, persisten dificultades en la ejecución de algunos subcomponentes, particularmente aquellos que dependen directamente de los procesos de Gestión Documental y TIC, los cuales no cuentan con personal vinculado. Esta situación ha impactado el nivel de cumplimiento del componente, limitando la implementación plena de las acciones previstas en el PAAC.

En consecuencia, el componente de Transparencia y Acceso a la Información alcanzó un nivel de cumplimiento del 50% durante el tercer cuatrimestre de 2025, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la capacidad institucional en estos procesos estratégicos.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Como resultado del seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano correspondiente al tercer cuatrimestre de la vigencia 2025, se concluye lo siguiente:

- Se evidencian avances significativos en los componentes de Rendición de Cuentas y Racionalización de Trámites, los cuales presentan los mayores niveles de cumplimiento.
- Los componentes de Servicio al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información continúan presentando avances parciales, principalmente por limitaciones asociadas a la falta de personal en áreas clave.



Municipio de Neiva

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



- El componente de Gestión del Riesgo de Corrupción muestra una evolución positiva frente a periodos anteriores, aunque aún requiere el cierre total de algunas actividades.

En consecuencia, la Oficina de Control Interno recomienda:

- Fortalecer la asignación de talento humano en los procesos de Gestión Documental, TIC y Talento Humano, con el fin de garantizar el cumplimiento integral de los subcomponentes pendientes.
- Ampliar progresivamente el alcance del componente de Racionalización de Trámites, incorporando otros procesos institucionales.
- Continuar fortaleciendo los mecanismos de rendición de cuentas y publicación de información institucional, garantizando su oportunidad y calidad.
- Mantener el seguimiento permanente al PAAC como herramienta clave para la prevención de riesgos de corrupción y el fortalecimiento de la confianza ciudadana.

Elaboró: 
GABRIEL ARGÜELLO MARTÍNEZ
Contratista Control Interno
SETP TRANSFEDERAL S.A.S

Aprobó: 
STEFANNY TAVERA POLANIA
Líder Control Interno
SETP TRANSFEDERAL S.A.S