

	TERMINAL DE TRANSPORTES DE PASTO S.A. Nit. 800.057.019-7	GERENCIA
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION 0 DE 2010
		CODIGO:TTP-GER-100-01 Página 1 de 9

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Terminal de Transportes de Pasto, Sociedad de Economía mixta con capital público superior al 50% y menor al 90%, del orden municipal, desarrolla y ejecuta sus objetivos plasmados dentro del plan de acción presentado y aprobado por la Junta Directiva.

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 73 y 78 de la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 frente a la transparencia y acceso a la información, el Terminal de Transportes de Pasto S.A. se permite constituir el marco de acción, orientado al diálogo permanente con todos sus grupos de interés, velando por los principios constitucionales que rigen la función administrativa, los cuales se encuentran contemplados en el artículo 209 Superior.

El Terminal de Transportes de Pasto S.A. ha adoptado diferentes manuales con el fin de velar por los principios de la función administrativa y la buena gestión fiscal de la administración, destacándose entre otros la adopción del Manual de Contratación mediante Resolución 275 de 2014.

De igual manera, el Terminal de Transportes de Pasto S.A. modificó y actualizó el Manual de procedimiento para el manejo y control administrativo de los bienes de propiedad de la empresa, velando por el interés de los accionistas públicos.

Por otra parte, la Sociedad estableció las pautas de comportamiento que deben ser observadas por quienes presten sus servicios en el Terminal de Transportes de Pasto S.A., promoviendo el compromiso con la puesta en práctica de principios y valores éticos, a través de la adopción del Manual de Ética.

Por último y dentro de ese compromiso institucional adelantado en la vigencia 2019, se creó el reglamento interno del Comité de Conciliación y Defensa Judicial, quien tiene el compromiso de formular políticas para prevenir el daño antijurídico y defensa de la entidad.

Todo ello, permite que el Terminal de Transportes de Pasto S.A. cuente con una amplia gama de principios a los cuales, los trabajadores de la Sociedad, están obligados a darles fiel cumplimiento, teniendo por tanto, instrumentos que permitan prácticas honestas y transparentes dentro de la gestión y el cumplimiento de las obligaciones y permitiendo que la ciudadanía, en virtud de los principios de publicidad y oportunidad, conozcan la información de manera real.

ELABORADO POR: SGC	REVISADO POR: GERENTE	APROBADO POR: GERENTE	
------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	--

	TERMINAL DE TRANSPORTES DE PASTO S.A. Nit. 800.057.019-7	GERENCIA
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION 0 DE 2010
		CODIGO:TTP-GER-100-01
		Página 2 de 9

Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano:

- Riesgo de corrupción y medidas para mitigarlo
- Rendición de cuentas ante la Junta Directiva, Revisoría Fiscal y Asamblea General de Accionistas del Terminal de Transportes de Pasto S.A.
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Transparencia y acceso a la información pública

El Terminal de Transportes de Pasto a través de la Jefatura de Control Interno, continuará promoviendo, para el año 2020, procesos que permitan elevar estándares de transparencia y prevención de la corrupción.

El Terminal de Transportes de Pasto S.A. continuará en la implementación de políticas, procedimientos, controles y/o auditorías regulares y razonables que proporcionen la minimización de riesgos de sobornos y actos de corrupción que pueda afectar la buena marcha del Terminal.

1.- Objetivos

1.1.- Objetivo general: Establecer las estrategias que se llevarán y se implementarán en los años subsiguientes, con el fin de propender por la transparencia en las actuaciones que adelanta la empresa, promoción de una adecuada cultura de servicio, mejorando las relaciones que tiene la Sociedad con sus diferentes grupos de interés y permitiendo la participación ciudadana, en aquellas decisiones no fundamentales con su actividad comercial, dado los intereses de mercado plasmados en ellas.

1.2.- Objetivos específicos:

- Establecer mecanismos para identificar y gestionar de manera adecuada los posibles riesgos de corrupción, que impacten la misión y visión de la empresa.
- Fomentar una adecuada cultura de atención al ciudadano, que permita brindar bienestar y comodidad en la relación de los grupos de interés con los funcionarios de la Sociedad.
- Fomentar el cumplimiento de la transparencia y el acceso a la información pública por parte de terceros.

ELABORADO POR: SGC	REVISADO POR: GERENTE	APROBADO POR: GERENTE	
------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	--

	TERMINAL DE TRANSPORTES DE PASTO S.A. Nit. 800.057.019-7	GERENCIA
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION 0 DE 2010
		CODIGO:TTP-GER-100-01
		Página 3 de 9

2.- Líneas de acción

- Propender por la adecuada publicación de los procesos de contratación en el sistema SECOP I.
- En caso de procesos de contratación en los que exista la posibilidad de invitación pública, propiciar porque los mismos sean publicados en la página del Terminal de Transportes de Pasto S.A.
- Profundizar en los conceptos y estándares de transparencia en la gestión de las funciones y obligaciones de cada uno de los trabajadores.
- Promover la publicación de la información pública, garantizando el acceso a la misma de manera clara y completa a través de los medios dispuestos por la Sociedad.
- Propender por la atención oportuna de las PQRS que los diferentes grupos de interés radiquen en el Terminal de Transportes de Pasto S.A. a través de los diferentes canales de atención, atendiendo de manera prioritaria, aquellas que tengan que ver con posibles actos de corrupción.
- Capacitar al personal administrativo y operativo en la adecuada cultura de atención al público, permitiendo el acercamiento amable con los diferentes grupos de interés.

3.- Misión

La Terminal de Transportes de Pasto S.A., líder en la administración, operación y control logístico del transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, provee comodidad y seguridad en nuestras instalaciones, orientados a la satisfacción en la prestación del servicio a las empresas Transportadoras, usuarios y trabajadores, buscando rentabilidad para nuestros accionistas, mediante la gestión eficiente de los recursos físicos, financieros, tecnológicos, con talento humano competente y comprometido.”

4.- Visión

En 2020, nos consolidaremos como una empresa sostenible e innovadora en servicios, infraestructura y tecnología; que genera bienestar social y rentabilidad, líder en la administración e integración de los diferentes modos de transporte terrestre, pilar del desarrollo económico de la región.

ELABORADO POR: SGC	REVISADO POR: GERENTE	APROBADO POR: GERENTE	
------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	--

	TERMINAL DE TRANSPORTES DE PASTO S.A. Nit. 800.057.019-7	GERENCIA
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION 0 DE 2010
		CODIGO:TTP-GER-100-01 Página 4 de 9

5.- Mapa de procesos



6.- Políticas

a.- Política de transparencia y acceso a la información: El Terminal de Transportes de Pasto S.A. garantiza la publicación de la información pública y la respuesta de manera clara y oportuna a las solicitudes que realicen los diferentes grupos de interés. De esta manera la operación de la política se entabla de la siguiente manera:

- El Equipo directivo del Terminal de Transportes de Pasto S.A. deberán declararse impedidos para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno de sus parientes en el grado de consanguinidad definido por la ley, de acuerdo con lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el Manual de Contratación Interno de la entidad.
- Los trabajadores del Terminal de Transportes de Pasto S.A., asumen los principios y valores éticos estipulados en el Manual de Ética adoptado por la Sociedad, mediante Resolución número 182 del 14 de noviembre de 2019.
- El Terminal de Transportes de Pasto S.A. promoverá dentro de sus colaboradores una cultura de transparencia, buscando prevenir conductas deshonestas o actos fraudulentos que puedan afectar la imagen de la Sociedad, su misión y visión y el desarrollo de sus obligaciones de manera transparente y ética.
- El Terminal de Transportes de Pasto S.A. conoce la importancia de la adecuada administración de los riesgos asociados a la actividad propia de la empresa, por ello y dentro de los diferentes programas y

ELABORADO POR: SGC	REVISADO POR: GERENTE	APROBADO POR: GERENTE	
------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	--

	TERMINAL DE TRANSPORTES DE PASTO S.A. Nit. 800.057.019-7	GERENCIA
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION 0 DE 2010
		CODIGO:TTP-GER-100-01 Página 5 de 9

sistemas, crea políticas que permitan minimizar los causantes de los mismos, anticipándose y atendiéndolos de manera óptima.

- La información institucional que no afecte los intereses de los accionistas, será publicada en la página del Terminal de Transportes de Pasto S.A., bajo principios de transparencia, buena fe, integridad, eficacia y calidad, de manera que puedan ser utilizados como datos abiertos.

b.- Política de participación ciudadana: El Terminal de Transportes de Pasto S.A. velará por la adecuada prestación de los servicios a su cargo, para ello tendrá en cuenta la participación ciudadana que se genere a través de los diferentes canales de atención al usuario.

De igual manera, permitirá el acceso a la información solicitada por la ciudadanía, para el ejercicio de control ciudadano, de forma clara, oportuna y confiable, bajo los principio de transparencia.

7.- Estrategias para la gestión de riesgos de corrupción

El Terminal de Transportes de Pasto S.A. identifica la necesidad de aplicar herramientas para prevenir su ocurrencia e identificar y potenciar posibles oportunidades, buscando administrar los riesgos y prevenir la incertidumbre que causan los mismos en la gestión institucional, mediante el establecimiento de una política para su gestión, identificación y construcción del mapa de riesgos, su comunicación y consulta, monitoreo, revisión y seguimiento

a.- Beneficios de la gestión del riesgo:

- Proveer de la estructura que permita que las actividades en general se desarrollen de forma consistente y controlada.
- Mejorar la planificación, toma de decisiones y establecimiento de prioridades, mediante una visión integrada y estructurada de la entidad.
- Lograr una asignación más eficiente de los recursos dentro de la entidad.
- Proteger los activos y la imagen de la Sociedad.

b.- Construcción del mapa de riesgo de corrupción: El Terminal de Transportes de Pasto S.A., entiende por corrupción, la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la Sociedad para la obtención de beneficios particulares.

ELABORADO POR: SGC	REVISADO POR: GERENTE	APROBADO POR: GERENTE	
------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	--

	TERMINAL DE TRANSPORTES DE PASTO S.A. Nit. 800.057.019-7	GERENCIA
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION 0 DE 2010
		CODIGO:TTP-GER-100-01
		Página 6 de 9

El mapa de riesgos de corrupción contempla las fases de identificación, análisis, evaluación, definición de planes de tratamiento, con el fin de administrar los riesgos y dar respuesta oportuna a los mismos evitando la materialización del hecho corrupto.

- Identificación: Establece las fuentes o factores de riesgo, causas del mismo y las incidencias o afectaciones en el logro de los objetivos misionales
- Valoración del riesgo: Análisis del riesgo respecto de su probabilidad de ocurrencia y el impacto o sus consecuencias. Mediante esta se establecen los controles que se tienen implementados para prevenir, detectar y corregir los eventos no deseados.
- Definición de planes de tratamiento: Una vez el Terminal de Transportes de Pasto S.A. ha observado el impacto y las consecuencias del riesgo, establece el tratamiento del mismo, y los mecanismos de su prevención, estableciendo fecha inicial y final para su desarrollo

c.- Seguimiento de los riesgos de corrupción: La Oficina de Control Interno, realizará el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y en sus procesos de auditoria analizará las causas, los riesgos y su evolución, la efectividad y oportunidad de los controles establecidos.

El seguimiento se hará de conformidad con el cronograma de auditorías, adelantándose en la misma etapa.

8.- Estrategias Anti trámites: Es parte de la administración pública en general mejorar la eficiencia y productividad en la gestión y las capacidades de las entidades públicas.

Teniendo en cuenta ello, el Terminal de Transportes de Pasto S.A. eliminará el cobro de los paz y salvos otorgados, teniendo en cuenta que en el año 2018 el Consejo de Estado eliminó la posibilidad de sancionar a los conductores, taquilleros y demás trabajadores de las empresas de transporte, por parte de los Terminales.

En caso de necesitarse los mismos, el Terminal de Transportes de Pasto S.A., dará respuesta en el menor tiempo posible, otorgando los documentos que acrediten estar a paz y salvo con la empresa, y en todo caso resolverá las peticiones dentro de los 8 días hábiles siguientes.

De igual manera, cuando los usuarios del Terminal de Transportes de Pasto S.A. requieran, por alguna situación en particular, acceder al Circuito Cerrado de Televisión, la Sociedad, procederá, máximo al día hábil siguiente a realizar la revisión del CCTV, con el fin de verificar la información suministrada por el usuario y de esta manera guiar en el menor tiempo posible las acciones para acceder a las grabaciones del CCTV.

ELABORADO POR: SGC	REVISADO POR: GERENTE	APROBADO POR: GERENTE	
------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	--

	TERMINAL DE TRANSPORTES DE PASTO S.A. Nit. 800.057.019-7	GERENCIA
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION 0 DE 2010
		CODIGO:TTP-GER-100-01
		Página 7 de 9

Con lo anterior, se espera impactar positivamente la experiencia de los diferentes grupos de interés con el Terminal de Transportes de Pasto S.A., pretendiendo la satisfacción de los mismos al momento de acceder a los servicios ofrecidos por la Sociedad.

9.- Enfoque de la rendición de cuentas: La rendición de cuentas será de manera privada, ante los accionistas del Terminal de Transportes de Pasto S.A., de manera anual y en la reunión de asamblea general de accionistas.

10.- Estrategia para mejorar la atención al ciudadano: El Terminal de Transportes de Pasto S.A., dentro de su plan de acción, tiene como uno de sus ejes la atención al ciudadano, por ello se ha incrementado los puntos de acercamiento con el usuario.

Además de contar con líneas telefónicas, líneas virtuales, para la vigencia se tiene presupuestado mantener personal constante en “atención al usuario” en el área operativa de la Sociedad y en recepción del área administrativa.

Las solicitudes que realicen los grupos de interés se resolverán en el menor tiempo posible y en todo caso dentro de los términos fijados en la Ley 1755 de 2015, dando respuestas oportunas a las solicitudes que tengan que ver con derechos fundamentales, a las solicitudes de paz y salvos y a las verificaciones del Circuito Cerrado de Televisión.

Por otra parte, la Sociedad Terminal de Transportes de Pasto S.A. se compromete a que cada respuesta sea de manera clara, congruente y oportuna, de tal manera que se respete el núcleo esencial del derecho de petición de conformidad con la extensa jurisprudencia constitucional que al respecto se ha dictado.

Ahora bien, la estrategia de atención al usuario, reconoce la importancia de mantener personal capacitado, con el fin de brindar adecuada orientación a todos aquellos actores que requieren acceder al servicio público de transporte terrestre de pasajeros.

El Terminal de Transportes de Pasto S.A., continuará incorporando en la experiencia de acceso a la información por parte de los usuarios de la Sociedad, percepciones visuales, auditivas que permita el mejor entendimiento de los grupos de interés a la información que se les quiere emitir.

ELABORADO POR: SGC	REVISADO POR: GERENTE	APROBADO POR: GERENTE	
------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	--

	TERMINAL DE TRANSPORTES DE PASTO S.A. Nit. 800.057.019-7	GERENCIA
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION 0 DE 2010
		CODIGO:TTP-GER-100-01
		Página 8 de 9

a.- Proceso de atención al usuario: Dentro del Sistema de Gestión de Calidad, se tiene previsto el proceso de atención al usuario, el cual parametriza como se debe gestionar la solicitud del usuario, atendiendo, tramitando, respondiendo, realizando el seguimiento y dando respuesta en el término oportuno.

El Terminal de Transportes de Pasto S.A., dispone en General de todas las dependencias para fortalecer y agilizar el tiempo de respuesta personalizada en las mismas, generando la distribución de trámites para que la respuesta sea atendida por personal capacitado, orientando adecuadamente a los usuarios.

b.- Fortalecimiento de los canales de atención: Con el fin de que la atención y la orientación que otorgue el Terminal de Transportes de Pasto S.A. sea adecuada y concreta a los intereses de los usuarios, el personal de la Sociedad debe estar disponible para atender de manera célere a los grupos de interés de la Sociedad.

De igual manera, deben otorgar las respuestas a las peticiones dentro de los términos legales establecidos en la Ley estatutaria del derecho de petición – Ley 1755 de 2015.

c.- Estrategias de acceso a la información: Paulatinamente la Sociedad Terminal de Transportes de Pasto S.A. se acercará a sus grupos de interés a través del uso frecuente de su página web o de sus redes sociales, publicando la información de interés, la cual debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

Por otra parte y en lo que tenga que ver con los intereses propios de los accionistas del Terminal de Transportes de Pasto S.A., los mismos podrán tener la información de su interés a través de los mecanismos de participación, como son las solicitudes. Dentro de la reunión anual de asamblea general de accionistas, los trabajadores de la Sociedad, se permitirán comunicar las actuaciones financieras, operativas, jurídicas y de infraestructura, así como las campañas de sensibilización, entre otras acciones, a los accionistas.

La Junta Directiva del Terminal de Transportes de Pasto S.A., en las reuniones que se adelanten, tendrán acceso a todos los eventos que requieran conocer y aquellos de mayor relevancia que se permita comunicar el Gerente de la Sociedad.

Dentro del componente de acceso a la información y de transparencia por parte de la Sociedad, el Terminal de Transportes de Pasto S.A. avanzó realizando la publicación de información relevante, de igual manera recibe y contesta dentro de los términos legales y de manera veraz, la información que solicitan las diferentes entidades y organismos de control, así como los ciudadanos en general. Por otra parte se realiza el seguimiento y análisis de las quejas presentadas en contra de los trabajadores de la Sociedad, para tomar las

ELABORADO POR: SGC	REVISADO POR: GERENTE	APROBADO POR: GERENTE	
------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	--

	TERMINAL DE TRANSPORTES DE PASTO S.A. Nit. 800.057.019-7	GERENCIA
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION 0 DE 2010
		CODIGO:TTP-GER-100-01
		Página 9 de 9

medidas correctivas que permitan mejorar la atención al usuario, principalmente en aquello que tiene que ver con el acceso a la información.

ELABORADO POR: SGC	REVISADO POR: GERENTE	APROBADO POR: GERENTE	
------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	--