

# PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



**MOVILIDAD FUTURA S.A.S.**  
*Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros de Popayán*

ENERO 2017

## 1. INTRODUCCION.

**SISTEMA ESTRATEGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DE LA CIUDAD DE POPAYÁN, MOVILIDAD FUTURA S.A.S.** Es una sociedad, que tiene por objeto principal la planeación, ejecución, implementación y construcción y puesta en marcha del Sistema Estratégico de transporte público de pasajeros de la ciudad de Popayán y con el fin de fortalecer el ejercicio institucional y de prestar un servicio eficiente, transparente, y además debe dar cumplimiento con los requerimientos en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, que se establece y adopta el plan de anticorrupción y atención al ciudadano.

En el presente documento se presenta el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, haciendo énfasis en la “Prevención” de los eventos de corrupción que se puedan presentar, y la potestad que tiene el ciudadano para con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la Ley.

Con el fin de ser una administración eficiente y transparente, es necesario implementar todas las acciones y estrategias para la prevención de la corrupción y atención al ciudadano, considerando que se requiere del mejor talento humano, idóneo, competente, con experiencia necesaria para brindar a la comunidad el mejor servicio y excelentes resultados y el cumplimiento total de las metas del sistema estratégico de transporte público de pasajeros para la Ciudad de Popayán.

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios.

**Gestión De Riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los riesgos.** Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlas.

**Racionalización de trámites:** Busca facilitar el ciudadano el acceso a los servicios que brinda la administración pública y le permite a la entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los tramites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

**Rendición de cuentas:** Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos-Entidades-ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus

resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de buen gobierno.

**Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la administración pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

**Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión a bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

## **2. MARCO NORMATIVO**

- Ley 962 de 2005, Dicta 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 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción. Artículo 73. “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” que deben elaborar anualmente todas las entidades, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Decreto 019 DE 2012. Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Decreto 943 de 2014 MECI. Adopta la Actualización del modelo estándar de control interno MECI.
- Decreto 1649 de 2014. Señala la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- Ley 1755 de 2015. Regulación del derecho de petición.
- Ley 1757 de 2015, Estrategia de rendición de cuentas hace parte del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Decreto 1081 de 2015. Establece 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 1083 de 2015 Único Función Pública. Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI) Art. 2.2.21.6.1 Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
- 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".

### 3. OBJETIVOS.

#### 3.1 OBJETIVO GENERAL.

Que **MOVILIDAD FUTURA.S.A.S**, establezca y adopte estrategias encaminadas a disminuir los riesgos de corrupción y mejorar la atención al ciudadano en cumplimiento al artículo 73 de la ley 1474 de 2011.

#### 3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Construir el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivos indicadores.
- Disminuir los trámites innecesarios para MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.
- Brindar espacios para interactuar con la comunidad.
- Implementar mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Mantener informada la comunidad sobre MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.

### 4. ALCANCE.

Este documento "Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana" aplica para todos los funcionarios y contratistas de **MOVILIDAD FUTURA POPAYAN. SAS** en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

### 5. ESTRATEGIAS PARA COMBATIR LA CORRUPCION.

**EL SISTEMA ESTRATÉGICO TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS POPAYÁN, MOVILIDAD FUTURA, S.A.S**, para la vigencia 2017, considera implementar todas las acciones necesarias para ejercer las funciones de forma transparente, eficiente, eficaz y que el personal vinculado a MOVILIDAD FUTURA, S.A.S., conozca y se apropie del programa de gobierno de la actual administración "POR EL CAMBIO", el código del buen gobierno de la entidad, el código de ética de MOVILIDAD FUTURA, S.A.S., el código único disciplinario, el

estatuto anticorrupción, entre otros para lograr la satisfacción de la comunidad Payanes.

**EL SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS POPAYÁN, MOVILIDAD FUTURA S.A.S**, considera que la estrategia para la lucha de la corrupción más importante es la capacidad de los servidores públicos y personas que prestan servicios, realicen sus funciones y actividades de manera integral, con conocimiento, de cara a la comunidad y de forma transparente, con la camiseta puesta para MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.

Se realizaron reuniones de trabajo con la alta gerencia, líderes de los procesos, para la identificación de riesgos de corrupción y las acciones para su manejo.

Una de las acciones urgentes es la necesidad de revisar, ajustar e implementar el sistema integrado de desarrollo administrativo, sistema de control interno MECI y el sistema de gestión de calidad, herramientas que permiten mejorar continuamente el servicio a nuestros clientes.

#### **5.1 GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION- MAPA DE RIESGOS CORRUPCION.**

Para la consolidación de las Políticas de Administración de Riesgos se tuvo en cuenta todas las etapas desarrolladas en el ejercicio de la administración del riesgo, dando cumplimiento a la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, la Guía de Administración de riesgos del DAFP y la norma Técnica NTC-ISO 31000 de 2011

Es un trabajo donde se comprometió la Alta Dirección, con la participación y compromiso de todo el personal vinculado a MOVILIDAD FUTURA, S.A.S., para lograr que la administración de riesgos sea operativa, se planifique y se ejecuten las actividades priorizadas.

Se construyó el mapa de riesgos, identificando los riesgos asociados a los procesos.

##### **5.1.1 FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCION**

- 1 Aplicación de las políticas destinadas a promover la lucha contra la corrupción.
- 2 Identificación de las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarlas.

- 3 Desarrollar, participar y colaborar en el diseño de proyectos y herramientas, que propicien la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión en materia de lucha contra corrupción.
- 4 Implementar los proyectos que mediante la utilización de tecnología permitan conectar a MOVILIDAD FUTURA, S.A.S. y organismos del Estado, provean a la comunidad de información sobre la gestión pública, permita realizar trámites en línea y propendan por la masificación del acceso a la tecnología.
- 5 Implementar los mecanismos que propicien que MOVILIDAD FUTURA, S.A.S. implemente desarrollos tecnológicos que les permitan modernizar y agilizar su gestión, competir y obtener certificaciones de calidad para sus procesos que incluyan sistemas de medición de resultados e indicadores de gestión.
- 6 Liderar iniciativas que, mediante el análisis de la información financiera, permitan evaluar la gestión y la eficiencia de la administración de los bienes públicos.
- 7 Liderar acciones que fortalezcan a MOVILIDAD FUTURA, S.A.S. en materia de control interno de gestión y el control interno disciplinario y propiciar mecanismos que mediante la adecuada evaluación de procesos permiten establecer nuevos métodos para mejorar el desempeño de MOVILIDAD FUTURA, S.A.S. y el impacto de su quehacer.
- 8 Desarrollar conjuntamente con los órganos de control, metodologías y modelos que permitan detectar y castigar los casos de corrupción administrativa.
- 9 Establecer mecanismos orientados a fortalecer la veeduría Ciudadana en los diferentes Órdenes.
- 10 Elaborar los instrumentos pertinentes para implementar las políticas de MOVILIDAD FUTURA, S.A.S. en materia de ética, eficiencia, transparencia y eficiencia administrativa.
- 11 Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento de valores y principios y promoción de una nueva cultura de responsabilidad social y defensa de lo público, dirigidos tanto a la comunidad en general como al sector privado y público.
- 12 Diseñar instrumentos que permitan hacer evaluación, seguimiento y control a los procesos contractuales adelantados por MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.
- 13 Recibir denuncias, darles el trámite ante la autoridad competente y hacer el seguimiento respectivo.
- 14 Rendir periódicamente informes a los entes de control que lo requieran, sobre el desarrollo y resultados del proyecto.

Ver Anexo Mapa de Riesgos

### 5.1.2 POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO.

**EL SISTEMA ESTRATÉGICO TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS POPAYÁN, MOVILIDAD FUTURA, S.A.S**, implementa como Política la Administración de los Riesgos para garantizar una gestión pública que responda a las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas a través de la caracterización de los riesgos por procesos, de su Mapa de Riesgos y del análisis de los mismos y para adelantar el proceso de administración de los riesgos institucionales tomará como metodología la emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

### 5.1.3 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACION DEL RIESGO.

- Mediante las políticas de administración del Riesgo, **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S**, pretende disminuir el riesgo de actos de corrupción detectados en cada uno de los procesos.
- Aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los mismos.
- Ser consciente de la necesidad de identificar y tratar los riesgos en todos los niveles para **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S**.
- Involucrar y comprometer a todo el talento humano de **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S**, en la búsqueda de las acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos.
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios pertinentes,
- Mejorar la administración.
- Proteger los recursos de **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S**.
- Establecer una base confiable para la toma de decisiones y la planificación.
- Asignar y usar eficazmente los recursos para el tratamiento del riesgo.
- Mejorar la eficacia y eficiencia operativa.
- Mejorar el aprendizaje y flexibilidad organizacional.
- Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.
- Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual.
- Construcción del sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita identificar en cada uno de sus procesos contractuales los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.
- Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.

## **5.1.4 ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR LAS POLÍTICAS.**

### **A. UNA ADMINISTRACION EFICIENTE Y EFICAZ.**

*Esta línea deriva de la aplicación de los principios que rigen la función administrativa, en particular, los relacionados con la buena fe, celeridad, economía, eficiencia y eficacia; apoya la búsqueda de la racionalidad en el uso de los recursos públicos y el cumplimiento de las finalidades sociales de la administración en general.*

#### **1 Estrategia: mejoramiento de competencias laborales.**

*Un servidor público o personas que prestan servicios en **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S**, competente y comprometido con una administración eficiente.*

*Desde esta estrategia se deben desarrollar acciones de formación y capacitación dirigida al logro de los objetivos y metas previstos en el plan estratégico, logro que esté condicionado por las competencias personales de quienes conforman a **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S**.*

*El que las personas posean las competencias requeridas por **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.**, es de vital importancia, pues sobre estas reposa la capacidad organizacional para cumplir con eficiencia, eficacia y calidad su cometido social o administrativo. Ello implica la necesidad de alinear el desarrollo de las competencias personales con los requerimientos organizacionales.*

*La administración pública eficiente demanda, además, el fortalecimiento de los conocimientos, las habilidades y las actitudes de los servidores públicos y contratistas para que contribuyan efectivamente en las acciones dirigidas a:*

*Desarrollar competencias para el manejo integral de un proceso o producto.*

*Racionalizar trámites, métodos y procedimientos de trabajo.*

*Fortalecer los sistemas de información para la toma de decisiones e Implantar adecuados mecanismos de control interno.*

*Mejorar la calidad del servicio de nuestros clientes.*

### **B. UNA ADMINISTRACION TRANSPARENTE**

*En el ejercicio de la función pública y en particular en la relación entre los ciudadanos y las personas al servicio del Estado, se puede generar la corrupción cuando, en beneficio propio, se ignoran o traicionan los principios de igualdad, moralidad, imparcialidad, publicidad, responsabilidad y transparencia que deben regir en la función administrativa, a través de la cual se satisface el interés general.*



*Para prevenir este desvío de la conducta del servidor público es necesario adelantar acciones dirigidas al fortalecimiento de los valores éticos en el servicio público, abrir espacios para el control social e implementar mecanismos de eficiencia y transparencia. El reto es buscar formas vinculantes entre la realidad personal y el contexto organizacional, para proyectar individual y colectivamente una cultura en la que los valores y la moral sean los elementos de universalidad para el logro de los fines personales y para **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.** y de una ciudadanía que reclama transparencia y legitimidad.*

### **1 Estrategia: servidores y contratistas íntegros**

*Un servidor público íntegro que entiende y armoniza los intereses generales y privados o particulares, preservando el bien común como fin último de sus acciones.*

*Bajo esta estrategia, las acciones de formación y capacitación tenderán a:  
Ofrecer, desde la alta gerencia, patrones de conducta que contribuyan a disminuir la institucionalización de prácticas corruptas.*

*Desarrollar valores y conductas éticas ajustadas a los principios del servicio público, con énfasis en la autorregulación individual y colectiva.*

*Comprometer a los servidores públicos y personal vinculado en un diálogo crítico y creativo que derive en la construcción de valores y normas en defensa del bien público.*

*Abrir espacios para identificar incentivos y controles en pro de una administración abierta, transparente y equitativa.*

### **2 Acciones para la integridad y la transparencia.**

MOVILIDAD FUTURA, S.A.S. está en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- Guiar sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el Código de Ética;
- Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas.
- Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes;
- Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;

- Denunciar las conductas irregulares, tanto para que las entidades competentes conozcan de los hechos, como para que **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.** esté al tanto del comportamiento de sus servidores y contratistas.
- Articular las acciones de control social con los programas de la Alcaldía Municipal.
- Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial para **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.**
- En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos.
- Depurar la información financiera, contable.

### **C. UNA ADMINISTRACION DEMOCRÁTICA Y PARTICIPATIVA**

*La democratización tiene como finalidad la intervención ciudadana en el seguimiento a la ejecución de las políticas públicas y la búsqueda de la equidad económica y social. Esto quiere decir, abrir y promover múltiples y diversos espacios para hacer efectivo el principio de participación que rige la función administrativa.*

*Propiciar la participación ciudadana en la administración es una exigencia que deben enfrentar los administradores de lo público, este es un proceso complejo en la medida en que se refiere a relaciones e interacciones entre diferentes grupos sociales, con intereses diversos y contradictorios.*

*Las estrategias y acciones en esta línea deben buscar que el servidor público o contratista se apropie de las orientaciones de un estado democrático y participativo, para que desde su espacio laboral facilite la intervención ciudadana en la toma de decisiones referida a la planeación, ejecución, evaluación y control integral de la gestión pública.*

#### **1 Estrategia: participación ciudadana**

*Un servidor que reconoce al ciudadano como el verdadero dueño de lo público y actúa en consecuencia.*

*Esta estrategia reconoce que el fortalecimiento de la democracia participativa es propósito del actual gobierno Municipal. Con ella se busca que los ciudadanos y en especial los servidores públicos asimilen los conceptos de democratización y de democracia participativa requeridos por el Estado Colombiano. Tal asimilación debe dar como resultado la formación de actitudes y la adopción de*

*comportamientos que promuevan el reconocimiento del ciudadano como el verdadero dueño de lo público.*

#### **D. BUENA GERENCIA PARA LA ADMINISTRACION DEL SISTEMA ESTRATÉGICO TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS POPAYÁN, MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.**

##### **1 Compromiso con la integridad.**

La alta gerencia manifiesta su clara disposición a autorregularse, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes, el Código de Buen Gobierno de la entidad y el Código de Ética para **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.**, orientándose hacia una gestión íntegra, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

##### **2 Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas.**

**EL SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS POPAYÁN, MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.** se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos y particulares que ejerzan funciones públicas en **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.**

En el marco de lo expuesto, todos aquellos que se vinculen directa o indirectamente a **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.** firmarán un compromiso estándar de conducta que excluya la aceptación u ofrecimiento de sobornos; este compromiso incluye a aquellos que deseen participar en cualquier forma de contratación con **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.**

Igualmente, **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.** se compromete a capacitar a los líderes de los procesos y demás equipo humano, y cuando lo crea conveniente a sus grupos de interés, en políticas y acciones anticorrupción.

En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.** vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión.

##### **3 Colaboración interinstitucional en la erradicación de prácticas corruptas.**

**MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.** a fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida con otras entidades públicas, privadas y gremiales, y estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, con el gran objetivo de construir cadenas éticas que vayan

configurando unas buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

#### **4 Compromiso con la protección y el desarrollo del talento humano.**

**MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.** se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos y contratistas, determinando políticas y prácticas de gestión humana que deben incorporar los principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción. En este sentido **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.** propenderá por:

- La vinculación de los más capaces, idóneos y competentes, bien sea como servidores públicos o cuando se requiera la contratación de particulares para cumplir con funciones públicas de **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.**
- Una gestión humana que brinde satisfacción al cliente interno y externo.
- Garantizar y fortalecer la integración del servidor público y particulares que ejerzan funciones públicas a la cultura organizacional de la entidad; y garantizar a los servidores públicos el mejoramiento en la calidad de vida laboral y en la protección y servicios sociales;

#### **5 Compromiso con el gobierno en línea.**

La Alta gerencia se compromete a poner especial interés en la aplicación efectiva del Gobierno en Línea, a través de la implantación de las acciones necesarias para mantener actualizado el sitio web de MOVILIDAD FUTURA, S.A.S. con la más completa información sobre la marcha de la administración en cuanto a procesos y resultados de la contratación, estados financieros, POA, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del Plan, indicadores de gestión, informes de gestión, servicios que **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.** presta a la ciudadanía y forma de acceder a ellos, gestión documental y funcionamiento general entre otros.

### **E. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON LA COMUNIDAD**

#### **1 Compromiso con la Comunidad.**

**MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.** orientará su servicio hacia el bienestar social de la comunidad en todas sus actuaciones, para lo cual propenderá por el mejoramiento de la calidad de vida de la población beneficiaria del proyecto, en lo ambiental y social, estimulando la participación ciudadana.

#### **2 Información y Comunicación con la Comunidad.**

Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de control y entidades cooperantes por **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.** así como cualquier otra información sustancial, deben ser dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la entidad y que no sean materia de reserva. De igual manera se publicarán los informes y recomendaciones que los órganos de control y entidades cooperantes presenten a **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.** respecto a su gestión y mejoramiento continuo. Los medios de información que podrán utilizarse son, entre otros, boletines, folletos o circulares, periódico, línea telefónica gratuita, correo electrónico, página Web, y la atención a peticiones, quejas y reclamos.

Para lograr la reducción de los riesgos de la corrupción y mejorar la atención al ciudadano, durante la vigencia 2.017, La Alta gerencia después de conocido el mapa de riesgos debe adelantar las siguientes acciones urgentes y necesarias.

- Documentar e implementar el sistema integrado de gestión de calidad y el Modelo Estándar de Control Interno MECÍ, para definir los procesos y procedimientos., identificando los riesgos en cada proceso, el monitoreo y responsable de este; según la normatividad vigente.
- En esta vigencia la principal estrategia para disminuir los riesgos de corrupción es la revisión, ajuste y elaboración de los diferentes manuales como son el de funciones, el de procedimientos, el de seguridad, accesibilidad, de interventoría, de tesorería, control interno, igualmente se debe implementar una estructura administrativa funcional, no es aumentar el gasto, sino con los procesos existentes darles las respectivas funciones y actividades que se pueda atender cada uno de los requerimientos de la entidad.
- Socializar el Manual de Contratación, actualizado a la norma, para caracterizar revisar y ajustar los procesos y procedimientos y elaborar el mapa de riesgos de la contratación para **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.**
- Revisar y ajustar el plan institucional.
- Se harán permanentemente capacitaciones sobre los procesos y procedimientos para mejorar el servicio a la comunidad, específicamente sobre gestión documental, Talento humano y financiero, competencias de cada proceso de acuerdo a la normatividad vigente.
- Como política se considera que es más fácil asignar tiempo, recursos para la capacitación antes de sancionar.
- La oficina de control interno hará el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

En esta vigencia se han asignado recursos por valor de \$ 76.641.660 de manera general para adelantar todas las acciones necesarias para dar cumplimiento al plan de anticorrupción y atención al ciudadano.

## 5.2 COMPONENTE RACIONALIZACION ANTITRAMITES.

En el marco de la ley 962 de 2005, por el cual se dictan disposiciones sobre racionalización de tramites 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 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.

MOVILIDAD FUTURA, S.A.S. debe realizar el análisis de los trámites y servicios teniendo como punto de partida sus procedimientos, eliminando en ellos pasos o requisitos que son eximidos por la ley y proceder a realizar una actualización de cada uno de ellos a la luz del Art 40 decreto 019 de 2.012

Información y publicidad, Para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el sistema único de información de trámites y procedimientos SUIT, MOVILIDAD FUTURA, S.A.S. debe establecer el inventario de trámites.

MOVILIDAD FUTURA, S.A.S. viene realizando la optimización de los procesos y procedimientos, para simplificar los trámites a la ciudadanía de conformidad con la normatividad vigente, de la siguiente manera:

Prohibición de exigir documentos que reposan en MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.

Eliminación de la presentación de autenticaciones y reconocimientos.

Eliminación de la huella dactilar.

Solamente se exigirá actuar mediante abogado para la interposición de recursos, como lo establece el artículo 34 del Decreto 019 de 2012.

Declaración extra juicio.

Perdida de documentos.

Solicitud de la libreta militar mientras MOVILIDAD FUTURA, S.A.S. encargada crea el mecanismo de consulta.

Exigir comprobantes de pago anteriores y documentos que existen en la entidad, como condición para aceptar un nuevo pago.

Devolver o rechazar solicitudes contenidas en formularios por errores de citas, ortografía, mecanografía, aritmética, o similares, salvo que los resultados aritméticos resulten relevantes para definir la solicitud.

Solicitud de los antecedentes mientras MOVILIDAD FUTURA, S.A.S. encargada crea el mecanismo de consulta.

Con el fin de atender de manera más oportuna y con mejor calidad las repuestas derivadas de la recepción a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que la ciudadanía envía a MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.; a la fecha se cuenta con diferentes canales para de atención: línea telefónica No 8205898, página web, correo electrónico [movilidadfuturapopayan@hotmail.com](mailto:movilidadfuturapopayan@hotmail.com), correspondencia.

### **Ventanillas únicas.**

Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varios procesos, proveyendo la solución completa al interesado.

Tramitar electrónicamente las autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos sin documentos físicos.

Pago electrónico.

Sustitución de formularios físicos por formularios virtuales. Se encuentra haciendo la adaptación y ajuste al software.

Atención al usuario en el horario establecido.

Seguridad y transparencia del proceso y eficiencia operativa.

Minimiza el desplazamiento para la realización de trámites.

### **Estrategias:**

- Contribuir al acercamiento entre MOVILIDAD FUTURA, S.A.S. y el ciudadano.
- Propender a una entidad moderna, democrática y transparente como instrumento para optimizar el desarrollo de las políticas públicas.
- Dotar a MOVILIDAD FUTURA, S.A.S. de una metodología que de manera efectiva, sencilla y práctica permita analizar los diferentes trámites y procedimientos, a fin de obtener una información consistente, necesaria y suficiente para facilitar la relación con los usuarios y lograr la coherencia entre las funciones y los procedimientos.
- Fomentar la cultura del autocontrol en los servidores públicos y contratistas a través del conocimiento de los procesos y procedimientos propios de su proceso.

- Facilitar la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de MOVILIDAD FUTURA, S.A.S, como elemento fundamental en la relación Estado/sociedad.
- Fomentar los principios constitucionales atinentes a la buena fe, moralidad, eficiencia, eficacia, transparencia, economía, celeridad y coadyuvar al desarrollo de las políticas gubernamentales y normatividad vigente.

#### Mecanismos.

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con la administración.
- Contar con mecanismos y herramientas que establezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos y contratistas.
- Mejorar la competitividad.
- Construir con un estado moderno y amable con el ciudadano
- **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.** documentará los tramites y exigirá los estrictamente necesarios.
- Implementar un sistema de asignación de números consecutivos.

Lineamientos generales: En esta vigencia se encuentra diseñando los medios para simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes para mejorar el servicio a la comunidad, lo cual implica la modernización y la eficiencia de los procedimientos.

A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.

A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.

Al acceso a los registros y archivos de MOVILIDAD FUTURA, S.A.S. en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

A ser tratadas con respeto por las autoridades y servidores públicos, los cuales deben facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

A exigir el cumplimiento de las responsabilidades MOVILIDAD FUTURA, S.A.S. y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

A cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



MOVILIDAD FUTURA, S.A.S. viene adelantando gestiones para asumir Gobierno en línea tal como se exige, en el momento la entidad cuenta con nuevo diseño de la página web, se cuenta con personal idóneo para actualizar y dar mantenimiento a la página web.

### **5.3 RENDICION DE CUENTAS.**

**Compromiso con la Rendición de Cuentas. MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.** se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan de acción y de la forma como se están ejecutando los proyectos. El mecanismo preferente será el que adopte el Municipio de Popayán, audiencias públicas, con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados. Para el efecto se compromete a suministrar la información necesaria como mínimo con quince (15) días de anticipación a la realización de la audiencia, a través del Gobierno en Línea.

**Control Social. MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.** promoverá la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la administración, garantizando la administración al servicio de la comunidad. Así mismo se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.

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 de la Alcaldía de Popayán.

Art 78 de la ley 1474 de 2.011, Rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

La rendición de cuentas:

Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales **MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.** informa, explica y dan a conocer los resultados del proyecto a los ciudadanos a otras Sociedades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del dialogo.

En el Municipio de Popayán el respectivo gobernante hará la rendición de cuentas de manera individual involucrando a todas sus dependencias entre ellas a Movilidad Futura S.A.S, las Metas e Indicadores deberán estar definidos en términos de cantidad, costos, calidad y oportunidad. Para la precisión y

priorización de estas las Sociedades deberán adelantar un proceso abierto de información a la ciudadanía a fin de que llegue al evento con suficiente conocimiento de causa.

La Oficina de Control Interno del ente que rinde cuentas será la responsable institucional del seguimiento y evaluación y para ello se articulará con las Organizaciones de la Sociedad Civil a través de la conformación de los grupos de seguimiento.

La rendición de cuentas se hará de forma permanente, mediante información en concejos comunitarios cuando la necesidad lo amerite.

Además, MOVILIDAD FUTURA, S.A.S., tendrá espacios radiales y televisivos donde se informará a la comunidad sobre la gestión a realizar y los procesos en la ejecución de los recursos, para tener una comunidad bien informada.

Se entregará al finalizar el año en audiencia pública el informe de gestión de MOVILIDAD FUTURA, S.A.S. y se responderán inquietudes de la Comunidad en coordinación de la Alcaldía.

Teniendo en cuenta que es un proceso permanente y una relación doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

**MOVILIDAD FUTURA S.A.S.**, publicará todos los eventos en la página web al igual que todos los documentos públicos y actualizará cuando se requiera.

- Ejecución presupuestal.
- Hojas de vida de los funcionarios y contratistas.
- Planes de acción.
- Plan de compras.
- Informe de gestión.
- Evaluaciones a las dependencias.
- Proyectos de inversión.

#### **5.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.**

Busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Sociedad y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento así:

- 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:

- Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.
- Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.
- Establecer 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 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 de acuerdo con la NTC 6047. Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.
- Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de la entidad (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).
- Implementar convenios con el Centro de Relevó y cualificar a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.
- Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.
- 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.
- Asignar responsables de la gestión 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 al ciudadano.

### 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.
- Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.
- Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.
- 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, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.
- Establecer un sistema de incentivos, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.

### 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.

- Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.
- Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.
- Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).
- 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.
- Construir e implementar una política de protección de datos personales.
- Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.
- Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.
- Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.

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:

- 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.

MOVILIDAD FUTURA S.A.S 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; en ella reposará un ejemplar del Código de Buen

Gobierno y del Código de Ética para su consulta permanente por parte de todos los interesados.

## 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-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  
Términos

Clase	Termino.
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

Situación normativa de acuerdo a la ley 1755 de 2015.

Situación	Lineamiento
No respuesta en término	Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
Petición incompleta	Se deben tener en cuenta dos momentos: 1. En el recibo de la petición: el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada: el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.
Atención prioritaria	Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.
No es competente	Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.
Desistimiento tácito	Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.
Desistimiento expreso	Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.
Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una petición

	irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla.
Petición oscura	Se presenta cuando no se comprende la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición
Petición reiterativa	Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.
Peticiones análogas	Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos y contratistas con funciones de supervisión e interventoría tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6 de la constitución política.

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.

Movilidad futura S.A.S diseñara el enlace en la página web de acuerdo a los parámetros establecidos por el programa de gobierno en línea, para la Presentación de consultas, quejas y reclamos.

En la página Web debe existir el formato electrónico para facilitar la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncia por parte de los ciudadanos.

Como no todas las personas tienen acceso a la página web, MOVILIDAD FUTURA, S.A.S. debe diseñar el formato de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos, el cual debe estar disponible en la recepción.

Definir la dependencia encargada 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.

Se debe elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos con el fin de mejorar el servicio que presta MOVILIDAD FUTURA, S.A.S. y racionalizar el uso de los recursos.

### **La Oficina de control Interno disciplinario interno.**

Debe adelantar los procesos disciplinarios en contra de los servidores públicos. 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.

La Oficina de control Interno: Vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por MOVILIDAD FUTURA, S.A.S., sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de MOVILIDAD FUTURA, S.A.S.

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.
- 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.

## **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.

Movilidad Futura S.A.S 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 portal de MOVILIDAD FUTURA, S.A.S. y participando y promoviendo la realización de las audiencias públicas de rendición de cuentas.

Movilidad Futura 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.

Con respeto a la gestión de solicitudes de información, Movilidad Futura S.A.S 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 visibilización, 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 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.

**JOHN FELIPE RAMIREZ BOLAÑOS**

Gerente

Movilidad Futura S.A.S.

Elaboró: - Andrea W Líder proceso de planeación  
Aprobó: JOHN FELIPE RAMIREZ BOLAÑOS