

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



SUPERINTENDENCIA  
DE PUERTOS Y TRANSPORTE  
MINISTERIO DE TRANSPORTE

2016



**JAVIER JARAMILLO RAMÍREZ**  
Superintendente de Puertos y Transporte

---

SILVIA HELENA RAMÍREZ SAAVEDRA  
*Secretaria General*

ANLY LAFONT BADEL  
*Superintendente Delegada de Puertos (E)*

PABLO ARTEAGA CASTAÑO  
*Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura*

JORGE ANDRÉS ESCOBAR FAJARDO  
*Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor*

MARTHA MONTAÑEZ GONZÁLEZ  
*Jefe Oficina Asesora de Planeación*

LINA HUARI MATEUS  
*Jefe Oficina Asesora Jurídica*

JOSÉ JORGE ROCA MARTÍNEZ  
*Jefe Oficina Control Interno*

---

SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE  
Calle 63 No. 9A - 45 Pisos 2 y 3  
PBX 3526700  
Bogotá D.C Colombia

## TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN .....	3
1. INTRODUCCIÓN.....	4
1.1 NATURALEZA JURIDICA .....	4
2. MARCO LEGAL.....	7
3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS .....	7
4. COMPONENTES .....	8
5. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN .....	15

## PRESENTACIÓN

La actual Superintendencia de Puertos y Transporte nació como entidad pública el 10 de enero de 1991 a raíz de la liquidación de la Empresa Puertos de Colombia. Corresponde a la Superintendencia de Puertos y Transporte ejercer las funciones de vigilancia, inspección y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de puertos de conformidad con la Ley 01 de 1991 y en materia de tránsito, transporte y su infraestructura de conformidad con la delegación prevista en los Decretos 101 y 1016 de 2000, modificados por el Decreto 2741 de 2001. El lineamiento general del quehacer institucional está enmarcado en la normatividad que la rige y en la contribución al mejoramiento del servicio público de transporte, su infraestructura y servicios afines en sus medios, modos y nodos, garantizando que se preste bajo las normas legales.

La Superintendencia de Puertos y Transporte presenta el Plan de Anticorrupción de Atención al Ciudadano, con el propósito de prevenir a nuestros usuarios de los riesgos y las medidas para mitigarlos, desarrollando diferentes lineamientos, argumentando que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable requiriendo un tratamiento especial.

La importancia de la transparencia y la lucha contra la corrupción en el estado colombiano y en la Supertransporte, radica en la necesidad de hacer frente a este flagelo en la instituciones públicas, con herramientas eficaces e innovadoras de prevención y detección, con el concurso de todas las áreas de la Entidad y todos los Servidores Públicos.

Es así, que en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, se establecen los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

La Supertransporte asume este importante compromiso implementando las estrategias necesarias encaminadas a lograr una gestión transparente y efectiva.

## 1. INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas normas orientadas a prevenir la corrupción, para su cumplimiento, la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República, generó la herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2015”, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye los siguientes cinco (5) componentes:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
2. Racionalización de Trámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

La Superintendencia de Puertos y Transporte en su búsqueda de mejoramiento continuo y su proceso de modernización institucional, soportado en los lineamientos de buen gobierno, se encuentra desarrollando actividades encaminadas a facilitar el acceso a los servicios; simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes; y disminuir la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo de corrupción, con el fin de ser una entidad líder en la aplicación de las políticas y normatividades desarrolladas por el Gobierno Nacional y mejor aún en una atención de calidad que satisface las necesidades de los grupos de interés.

### 1.1 NATURALEZA JURIDICA

A continuación se enumeran la ley y decretos que han regido y rigen el marco legal de las actividades de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

#### **Ley 01 de 1991**

Por la cual se expide el Estatuto de Puertos Marítimos y se dictan otras disposiciones.

#### **Decreto 101 de 2000**

Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Transporte y se dictan otras Disposiciones.

#### **Decreto 1016 de 2000**

Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

#### **Decreto 2741 de 2001**

Por el cual se modifican los Decretos 101 y 1016 de 2000.



## 1.2 INFORMACIÓN CORPORATIVA

### MISION

- EJERCER la vigilancia, inspección y control de la prestación del servicio público de transporte, su infraestructura y servicios afines en sus medios, modos y nodos dentro de la cadena logística del transporte, para el cumplimiento de las políticas públicas y normatividad nacional e internacional, de tal forma que se generen condiciones de competitividad, bienestar y desarrollo económico y social del país.

### VISION

- SER a 2019 la autoridad de supervisión del servicio público de transporte, su infraestructura y servicios afines en sus medios modos y nodos, que con su acción oportuna y efectiva, contribuye y estimula las mejores prácticas y el posicionamiento del sector como parte del desarrollo y la sostenibilidad económica del país; a partir del mejoramiento continuo soportado en los lineamientos de buen gobierno, la innovación tecnológica y la calidad de la gerencia pública.

### VALORES

- **Compromiso:** Capacidad del individuo para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo que se le ha estipulado
- **Respeto:** Reconocer al ser humano como único e irreplicable y valorado en su dignidad e individualidad
- **Transparencia:** Coherencia, claridad, consistencia y oportunidad en la gestión e interacción con diferentes grupos de interés.
- **Trabajo en equipo:** Compartir ideas para resolver situaciones que contribuyan al mejoramiento de los procesos de la gestión de la Entidad
- **Innovación:** Aplicación del conocimiento a través de prácticas y herramientas tecnológicas

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL -SIGI-

- El SIGI de la Supertransporte está basado en la norma NTCGP 1000:2009 y el modelo MECI 1000:2005 implementado en la entidad bajo la resolución No 22355 de 2015, articulando los procesos en la cadena de valor con que cuenta la Entidad.
- El SIGI está integrado por los fundamentos del Modelo MECI y los requisitos de la Norma NTCGP1000:2009, teniendo en cuenta la armonización que entre estos dos modelos se genera y dada su coherencia entre sus principios. Su alcance conlleva las actividades necesarias para la prestación del servicio de Supervisión Integral de la prestación del servicio público de Transporte, en todos sus modos, medios y nodos, así como lo inherente a la atención del ciudadano.
- Teniendo en cuenta lo anterior el cumplimiento del presente Plan Anticorrupción será gestionado a través de la operación de los procesos con que cuenta el SIGI.

## Plan Estratégico



El Plan Estratégico es un conjunto de acciones concebidas, con el propósito de lograr el cumplimiento de la visión, enmarcada en los lineamientos establecidos por el gobierno nacional en sus planes de desarrollo, a través de la consolidación y sostenibilidad de la Entidad.

## 2. MARCO LEGAL

NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Ley 1474 de 2011 Artículo 73, Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
Ley 1757 de 2015	Artículo 52: <i>“Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos. La estrategia incluirá instrumentos y mecanismos de rendición de cuentas, lo lineamientos de Gobierno en Línea, los contenidos, la realización de audiencia públicas, y otras formas permanentes para el control social”.</i>
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones

## 3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS

### OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Superintendencia de Puertos y Transporte, en cumplimiento de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”* y con fundamento en las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano definidas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Contar con una herramienta que integre y articule los diferentes esfuerzos administrativos, los recursos y el talento humano de la Supertransporte con el propósito de fortalecer su gestión institucional a partir de los fundamentos de la transparencia, la eficiencia, la eficacia, la efectividad, la calidad y la responsabilidad social, en el cumplimiento de sus funciones institucionales y la prestación de servicios de cara al país y a la ciudadanía.
- Enmarcar los lineamientos metodológicos y las competencias requeridas para estructurar el mapa de riesgos de corrupción a partir de los mapas de riesgos por procesos ya implementados y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción que puedan presentarse en la Supertransporte, permitiendo la generación de alertas tempranas y la administración proactiva y preventiva de estos riesgos.
- Precisar las acciones de racionalización de trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que la Supertransporte pone a disposición de sus usuarios y de la ciudadanía en general, permitiéndole

simplificar y optimizar los trámites existentes para beneficio de su población objeto y partes interesadas en su gestión.

- Definir e implementar la rendición de cuentas, como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y la Supertransporte con sus usuarios y con los actores interesados los resultados de su gestión, en aras de la transparencia en la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios con un enfoque específico en la información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- Establecer los mecanismos 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 o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

## 4. COMPONENTES



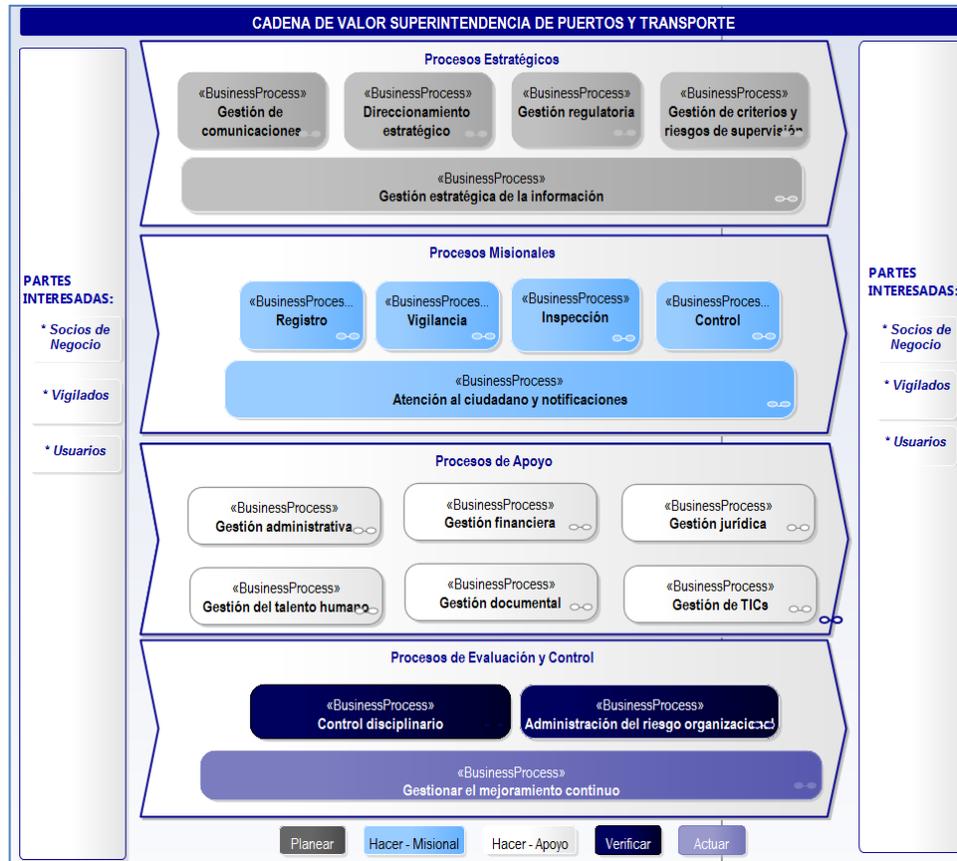
El despliegue de los componentes del Plan Anticorrupción se realizará de acuerdo con los lineamientos definidos en el Plan Estratégico y el Sistema Integrado de Gestión institucional, a continuación se presenta el esquema de articulación por cada uno de los componentes del Plan.

## Plan Estratégico:

De acuerdo con los Objetivos Estratégico y Líneas de Acción planteados en el Plan Estratégico, a continuación se presenta su articulación con cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>LÍNEA ESTRATÉGICA</b>	<b>COMPONENTE (Plan Anticorrupción y Atención Al Ciudadano)</b>
<b>Fortalecer la Supervisión, Vigilancia y Control</b>	Implementar el Esquema de Vigilancia Estratégica	Racionalización de Trámites
	Fortalecer el Sistema de información misional - VIGIA	Racionalización de Trámites
	Promover la Formalidad en la Prestación del Servicio	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
	Fortalecer modelo de Atención al Ciudadano	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
	Fortalecer la relación con el Supervisado	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
<b>Fortalecimiento de las TI en la Gestión de la Entidad y la información pública</b>	Implementar el modelo de intercambio de información con grupos de interés	Racionalización de Trámites
	Implementar la Estrategia Gobierno en Línea	Racionalización de Trámites
	Implementar la Estrategia Gobierno en Línea	Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
<b>Fortalecer la capacidad de gestión y operativa del capital humano</b>	Rediseño Organizacional	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
<b>Fortalecer los procesos de la Cadena de Valor</b>	Gestión Integrada por Procesos	Mapa de Riesgos de Corrupción Rendición de Cuentas

## Sistema Integrado de Gestión Institucional:



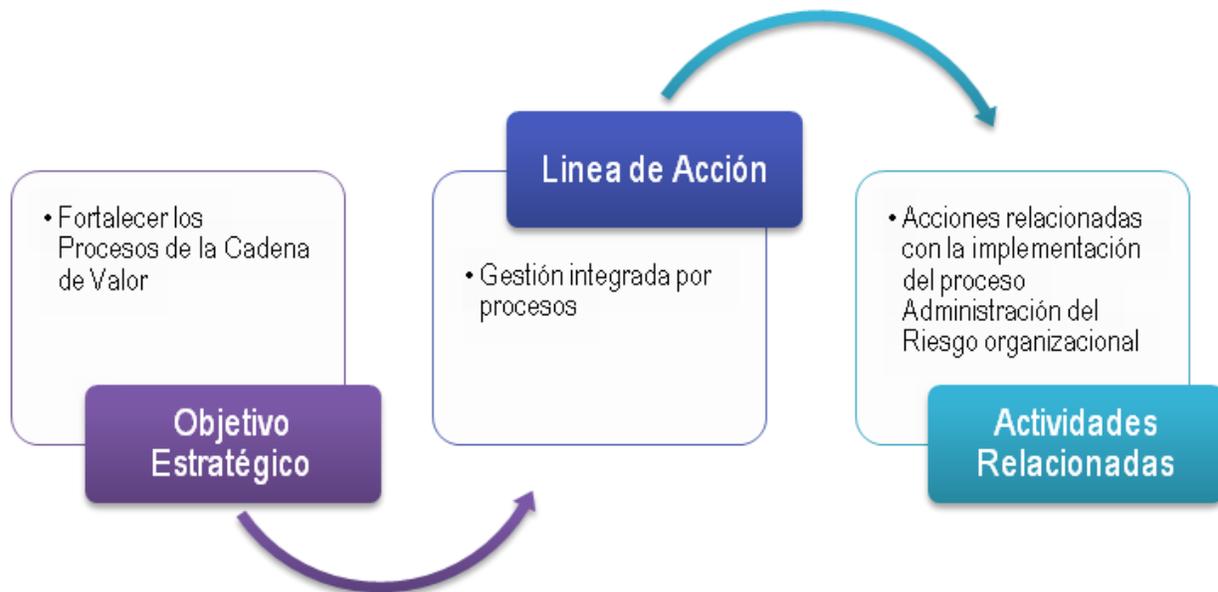
El Sistema Integrado de Gestión Institucional, basa su operación en un enfoque basado en procesos, partiendo de esta premisa la articulación de los procesos con los componentes de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrolla así:

PROCESO	COMPONENTE ( <i>Plan Anticorrupción y Atención Al Ciudadano</i> )
<b>Gestión de Comunicaciones</b>	Rendición de Cuentas
	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
<b>Direccionamiento Estratégico</b>	Rendición de Cuentas
	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
<b>Procesos Misionales (Registro, Vigilancia, Inspección, Control, Atención al Ciudadano y Notificaciones)</b>	Rendición de Cuentas
	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
	Racionalización de Trámites
	Transparencia y Acceso a la Información
<b>Gestión Documental</b>	Racionalización de Trámites
<b>Gestión de TICS</b>	Racionalización de Trámites
	Transparencia y Acceso a la Información
<b>Administración del Riesgo Organizacional</b>	Mapa de Riesgos de Corrupción
<b>Todos los procesos</b>	Mapa de Riesgos de Corrupción

## PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiéndonos a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenir o evitar los riesgos de corrupción.

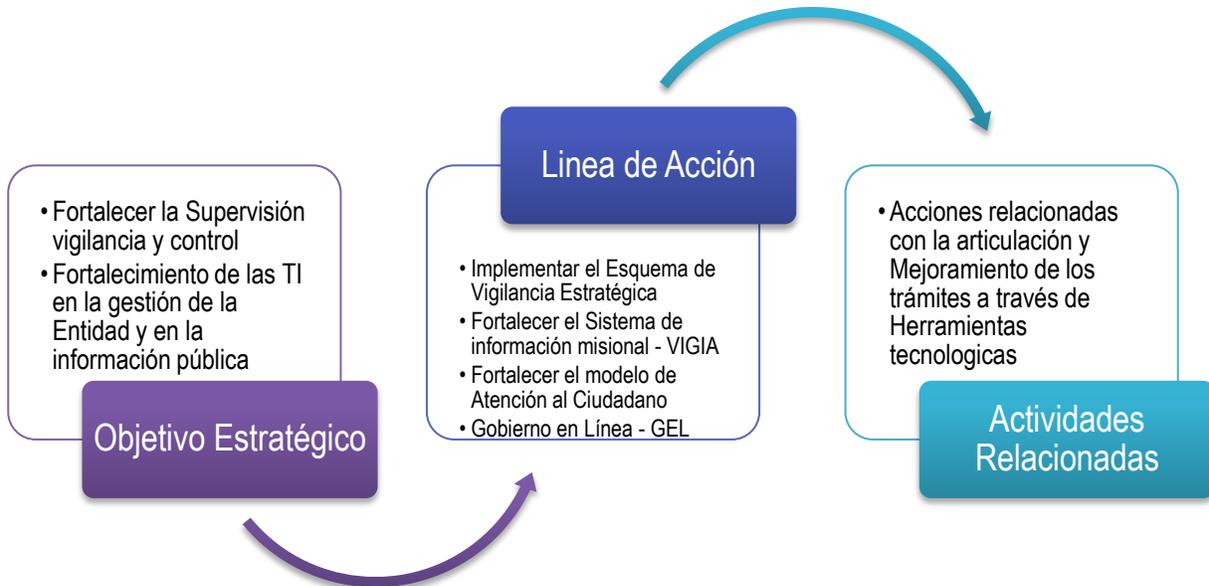
El Plan Estratégico cuenta con la siguiente definición que se articula con el plan anticorrupción para controlar no solamente los riesgos de corrupción sino todos los diferentes riesgos a los cuales se encuentra expuesta la Entidad:



## SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tienden a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

De acuerdo con el Plan Estratégico, la implementación de acciones para la racionalización de trámites resulta fundamental, en la medida se puedan aunar esfuerzos para eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, (exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, entre otros):



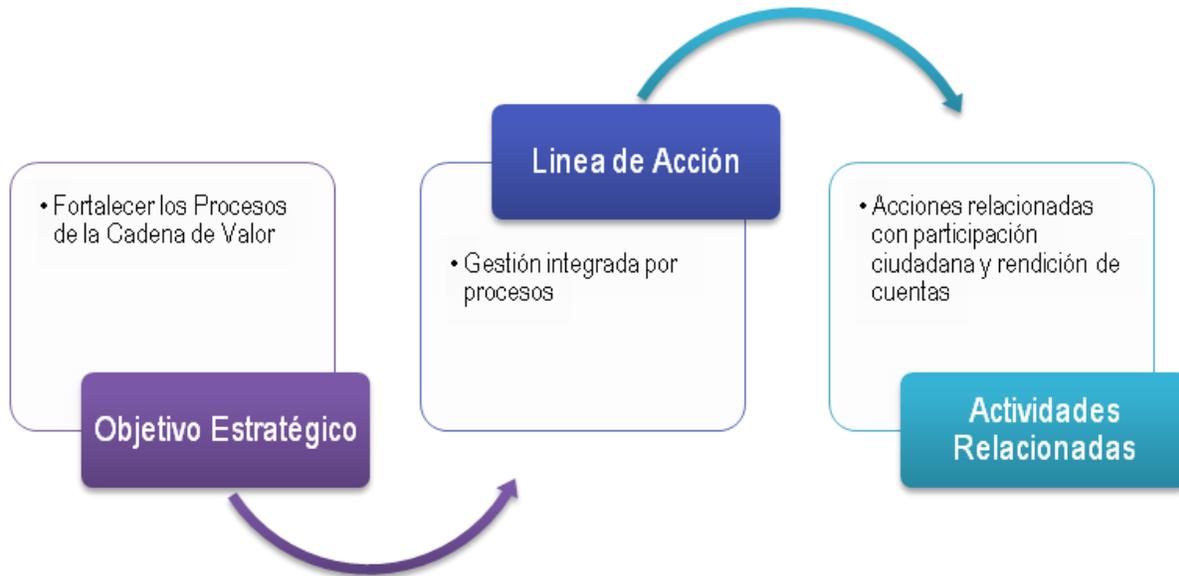
## TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El documento Conpes 3654 del 12 de Abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno (Proyecto de Ley de “Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”. Artículo 48).

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano. De conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción y con los lineamientos y contenidos de metodología definidos la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 del 12 de Abril de 2010, la Supertransporte considera los siguientes contenidos en su estrategia de rendición de cuentas:

- i. **Información:** Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.
- ii. **Diálogo:** Se refiere a: (i) La justificación de las acciones; (ii) Presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) Las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones.
- iii. **Incentivos o Sanciones:** Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

En el Plan Estratégico, la rendición de cuentas hace parte de la operación de los procesos así:



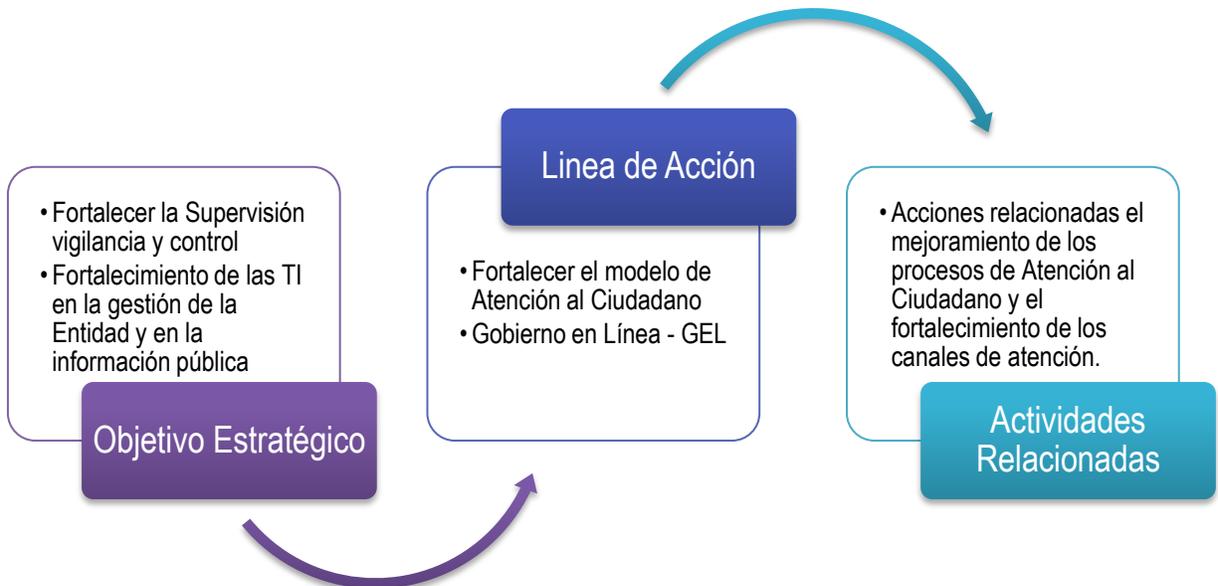
## CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En este componente se tendrán en cuenta aspectos como:

- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.
- Fortalecimiento de los canales de atención.
- Seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- Gobierno en Línea.
- Control: a través de las oficinas de control disciplinario interno y de control interno.

En la articulación con el Plan Estratégico, este componente se encuentra así:



## QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

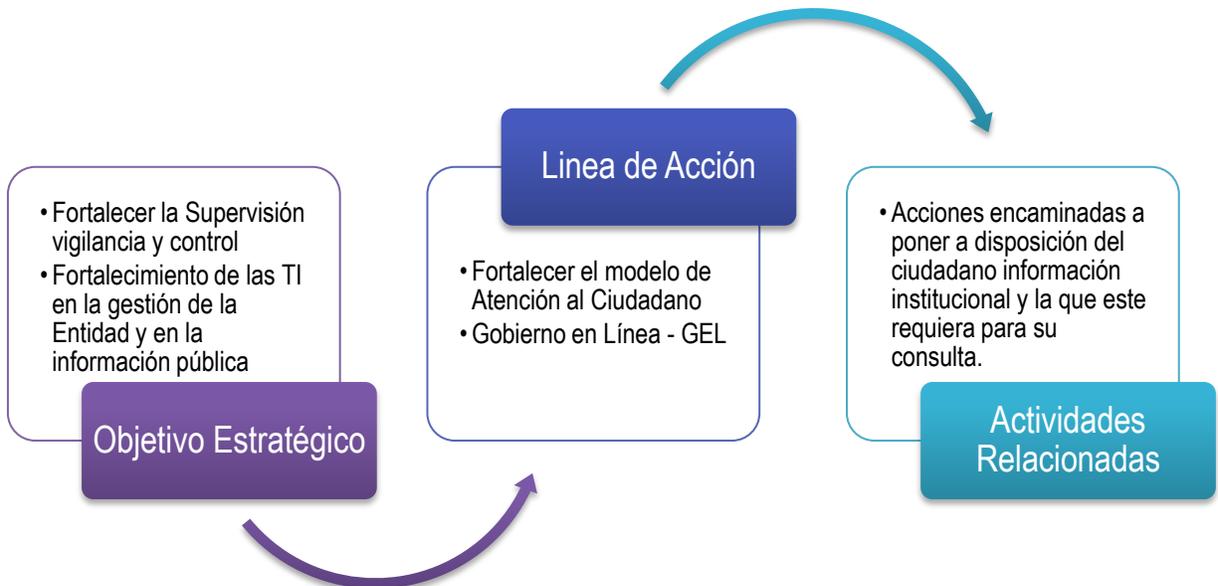
Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

Teniendo en cuenta la importancia de crear una cultura en los servidores públicos, de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública, el quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014.

Para iniciar la implementación de medidas que garanticen la transparencia y el acceso a la información pública, se tendrá en cuenta:

- Transparencia Activa
- Transparencia Pasiva
- Instrumentos de Gestión de la Información
- Criterio diferencial de accesibilidad
- Monitoreo del Acceso a la Información Pública

A continuación se presenta la articulación de este componente con el Plan Estratégico de la SPT:



## 5. CONSOLIDACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN

La Oficina Asesora de Planeación, es la encargada de consolidar las acciones del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y lo hará teniendo en cuenta la articulación de las acciones para la gestión de la Entidad presentadas anteriormente.

El Seguimiento a las acciones definidas en el presente plan se realizará de manera articulada con los seguimientos que se realicen al Plan Estratégico, que realiza la Oficina Asesora de Planeación, de acuerdo con los tiempos definidos en la normatividad legal vigente.

Una vez la Oficina Asesora de Planeación, realice el seguimiento a las acciones descritas en el Plan Anticorrupción, enviará los resultados a la Oficina de Control Interno para que realice las verificaciones a que haya lugar y realice su publicación en la página web de la Entidad.

### **Anexo: Plan de Trabajo Anticorrupción 2016**