

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE



SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

PLAN ANTICORRUPCIÓN 2026

ENERO DE 2026

Aprobó:

MARÍA ALEJANDRA PEÑUELA RUBIO

Gerente

CONTROL CAMBIOS

Día	Mes	Año	Versión	Contenido	Elaboró	Revisó	Aprobó
07	01	2021	0	Creación de documento y aplicabilidad acorde a las Circulares, Decretos y Resoluciones emitidas por el Gobierno Nacional.	JCG:	DAGT:	MAO:



SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

30	01	2022	1	Actualización documento y aplicabilidad acorde a las Circulares, Decretos y Resoluciones emitidas por el Gobierno Nacional.	JCG:	DAGT:	DOQJ:
31	01	2023	2	Actualización documento y aplicabilidad acorde a las Circulares, Decretos y Resoluciones emitidas por el Gobierno Nacional.	JCG:	DAGT:	ORRS:
15	03	2024	3	Actualización documento y aplicabilidad acorde a las Circulares, Decretos y Resoluciones emitidas por el Gobierno Nacional.	JCG:	DAGT:	ORRS:
27	01	2025	4	Actualización documento y aplicabilidad acorde a las Circulares, Decretos y Resoluciones emitidas por el Gobierno Nacional.	JCG:	DAGT:	MAO:
26	01	2026	5	Actualización documento y aplicabilidad acorde a las Circulares, Decretos y Resoluciones emitidas por el Gobierno Nacional.	DAGT	DAGT:	MAPR

COPIA CONTROLADA

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

INTRODUCCIÓN

SOMOS RIONEGRO S.A.S, Sistema Operativo de Movilidad Oriente Sostenible en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial de las conferidas en el Acuerdo Municipal N° 008 de 2016, modificado por el Acuerdo 014 de 2017 del Honorable Concejo Municipal y, en aplicación, de los Acuerdos 004 de 2017, modificado por el Acuerdo 009 de 2018 y el Acuerdo 003 de 2016, de la Junta Directiva de la Sociedad. Es una entidad pública, descentralizada del Municipio de Rionegro la cual hace parte del Estado Colombiano.

La Empresa SOMOS, SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD, ORIENTE SOSTENIBLE S.A.S. - SOMOS Rionegro S.A.S., fue constituida mediante Acuerdo Municipal de Rionegro número 008 de 2016, cuyo objeto principal lo constituye “Planificar, diseñar, conformar, construir, operar, recaudar y/o gestionar sistemas de transporte y/o movilidad, adicionalmente la sociedad podrá desarrollar actividades conexas y/o complementarias a la gestión de la sociedad, tales como el desarrollo de tipo inmobiliario, sistemas alternativos de transporte y/o movilidad y actividades de explotación económica que puedan surgir para la Sociedad, en entidades de orden nacional, departamental, municipal y/o las asociaciones que surjan entre ellas, así como entidades extranjeras”.

El Sistema Operativo de Movilidad del Oriente Sostenible, es una empresa industrial y comercial del estado, de orden municipal, descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera, la cual fue establecida para constituir en asocio con otras entidades públicas, privadas y/o empresas de transporte del municipio de Rionegro habilitadas, que tendrá como objeto planificar, diseñar, conformar, construir, operar, recaudar y/o gestionar sistemas de transporte y/o movilidad. Adicionalmente, la sociedad podrá adelantar actividades conexas y/o complementarias a la gestión de la sociedad, tales como desarrollos de tipo inmobiliario, sistemas alternativos de transporte y/o movilidad y actividades de índole económicos que puedan surgir para la sociedad. Articulada desde el plan estratégico organizacional, su objeto misional, sus líneas estratégicas y sus valores institucionales como principio rector de toda acción, establecemos como unas políticas claras, orientadas a la consecución y el logro de sus objetivos, cómo de una obtención óptima de resultado, enmarcados bajo el concepto y el propósito de una movilidad sostenible articulada e Inteligente del municipio y de la región.

En busca del desarrollo y el progreso del territorio, trabajar por la innovación y el crecimiento de ciudad, es el objetivo y el compromiso de nuestra labor, en cada uno de los programas que componen las líneas de acción, trabajando de la mano de personas con un gran talento humano, capacitadas y con alta cohesión como equipo, por un futuro mejor. En cumplimiento de lo establecido en los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de “Transparencia y acceso a la información pública”, con la “promoción y protección del derecho a la participación democrática”, consagrado en la Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva “Guía para definir las estrategias El sistema de gestión aplica a todos los empleadores públicos y privados, los trabajadores dependientes e independientes, los trabajadores cooperados, los trabajadores en misión, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales.

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

Todo lo anterior, permite que SOMOS Rionegro SAS, cuente con instrumentos concretos para incorporar las mejores prácticas de transparencia en su gestión y que las mismas se articulen en el presente documento, que hace parte integral del direccionamiento estratégico y que acoge en su totalidad los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

COPIA CONTROLADA

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	7
1.1. ESTRUCTURA MISIONAL	7
1.2. PROGRAMAS SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE	9
1.2.1. BICIRIO	9
1.2.2. ZONAS DE ESTACIONAMIENTO REGULADO – Z.E.R	10
1.2.3. SEÑALIZACIÓN Y SEMAFORIZACIÓN SOMOS	10
1.2.4. CONCESIÓN TRÁNSITO	12
1.2.5. SUBGERENCIA TÉCNICA	13
2. ALCANCE	14
3. CONSIDERACIONES GENERALES	14
3.1. PRINCIPIOS SUPERIORES	14
4. DEFINICIONES	15
5. MARCO NORMATIVO	18
6. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN	19
6.1. COMPROMISO GERENCIAL	20
7. OBJETIVOS GENERAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN	20
7.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
8. LÍNEAS DE ACTUACIÓN DE SOMOS RIONEGRO S.A.S, ANTE EL PLAN ANTICORRUPCIÓN	21
8.1. PRINCIPIO DE MANEJO DE CONFLICTO DE INTERESES	23
8.2. PRINCIPIO ANTISOBORNO	23
8.3. ANTIFRAUDE Y PIRATERÍA	23
8.4. PRINCIPIO DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGOS	24
8.5. PRINCIPIO DE DATOS ABIERTOS	24
8.6. PRINCIPIO RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	24
8.7. PRINCIPIO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	24
9. PROGRAMA PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	24
9.1. GESTIÓN DEL RIESGO	25
9.2. IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL MAPA DE PELIGROS	26
9.2.1. CONTROLES DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	27
9.2.2. Acciones que se deben implementar desde la Alta Dirección	28
9.3. MONITOREO DE RIESGOS	28

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

9.4.	SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS	28
9.5.	IDENTIFICACIÓN RIESGOS DE CORRUPCIÓN ASOCIADOS A TRÁMITE	29
10.	COMUNICACIÓN	30
11.	LÍNEAS DE ACCIÓN	30
11.1.	ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITES	30
11.2.	MEJORAMIENTO DE LOS TRÁMITES PARA LA CIUDADANÍA	31
11.3.	LÍNEAS DE ACCIÓN	32
11.4.	RENDICIÓN DE CUENTAS	32
11.5.	CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	32
11.6.	FORTALECIMIENTO CANALES DE INFORMACIÓN	35
11.7.	LÍNEAS DE ACCIÓN CANALES DE INFORMACIÓN	35
11.8.	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2024	35
11.8.1.	¿Sabe usted qué es SOMOS Rionegro S.A.S y qué funciones desempeña?	37
11.8.2.	¿Conoce usted los servicios que presta SOMOS Rionegro S.A.S	37
11.8.3.	¿Utiliza usted con frecuencia los servicios que presta SOMOS Rionegro S.A.S?	38
11.8.4.	¿Hace uso redes sociales como Instagram, Twitter, Facebook, entre otras?	38
11.8.5.	¿Sí su respuesta anterior fue SI, reconoce, identifica y revisa habitualmente alguna de las redes sociales de SOMOS?	39
11.8.6.	Califique la agilidad y oportunidad en la atención a sus solicitudes	39
11.8.7.	¿Cómo es la amabilidad, cordialidad y respeto durante la atención prestada?	40
11.8.8.	Califique la facilidad y la claridad con el que fue prestado el servicio por parte del funcionario que lo atendió	40
11.8.9.	Califique los recursos con que se cuenta para prestar el servicio	41
11.8.10.	Califique el horario de atención al público	41
11.8.11.	¿Cómo califica la satisfacción obtenida a través de las respuestas o el servicio solicitado a los funcionarios de SOMOS Rionegro S.A.S?	42
11.8.12.	Conclusión encuesta de satisfacción	42
12.	OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN	43
12.1.	INDICADORES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.	43
13.	RECURSOS	44
13.1.	RECURSOS FINANCIEROS	44
13.2.	RECURSOS HUMANOS	44
13.3.	ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	44
14.	ANEXOS	44
14.1.	PROCEDIMIENTO	44
14.2.	FORMATOS	45

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE**1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

NOMBRE:	SOMOS, SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD, ORIENTE SOSTENIBLE S.A.S.
SIGLA:	SOMOS Rionegro S.A.S.
NIT:	901.001.561-3
REPRESENTANTE LEGAL	María Alejandra Peñuela Rubio
CARGO:	Gerente General
TIPO DE EMPRESA:	Sociedad por Acciones Simplificada
NATURALEZA:	Pública, 100% capital público
DIRECCIÓN	Calle 42 # 69ª – 41 Barrio el Porvenir, Finca la Mota Rionegro, Antioquia, Colombia
TELÉFONO:	(+57) 4 5204060, Ext 2100
CORREO ELECTRÓNICO CONTACTO	gerente@somosmovilidad.gov.co

1.1. ESTRUCTURA MISIONAL

Desde el Sistema Operativo de Movilidad del Oriente Sostenible S.A.S., establece a través de su estrategia organizacional y su marco normativo, las conductas adecuadas que se enuncian a partir de los derechos y deberes de los colaboradores, lo mismo que desde el cumplimiento responsable del ejercicio o labor. Estas políticas son diseñadas con el propósito de contribuir en el estricto cumplimiento de ley y de las reglas que la rigen, lo mismo que desde la contribución que otorga valor interno a la empresa.

Alineados desde los valores institucionales como principio rector de toda acción, desde la confianza, la firmeza, la honestidad, el liderazgo y la transparencia, establecemos unas políticas claras, orientadas en unos lineamientos específicos para la consecución y el logro tanto de los objetivos, cómo de los resultados, todos enmarcados bajo unas bases claras de Movilidad Sostenible e Inteligente del municipio y de la Región, desde:

- ✓ La promoción y prevención en incidentes y accidentes de tránsito
- ✓ Preservación del medio ambiente

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

- ✓ Protección del espacio público
- ✓ Sensibilización en los riesgos viales
- ✓ Movilidad sostenible
- ✓ Desarrollo y veeduría de infraestructura vial

Quienes dirigen y conducen los lineamientos de SOMOS RIONEGRO S.A.S son los encargados de velar por el cumplimiento de sus políticas, participando activamente en los procesos, avances y mejoras a éstas.

<p>MISIÓN</p>	<p>LA EMPRESA SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE SOMOS RIONEGRO S.A.S., es una entidad descentralizada encargada de brindar soluciones integradas y/o sostenibles en: transporte, movilidad, infraestructura de movilidad y transporte, tecnología de la información y las comunicaciones y energías renovables, que promueve y contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos del oriente antioqueño, respetando las políticas ambientales e impactando de manera positiva el desarrollo económico y social de Rionegro y la Región.</p>
<p>VISIÓN</p>	<p>En el año 2030, la empresa SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE SOMOS RIONEGRO S.A.S., será referente a nivel nacional e internacional como una entidad modelo en gestión de la movilidad sostenible y los sistemas integrados y alternativos de transporte e infraestructura de movilidad y transporte, desarrollados a través de programas y/o proyectos de alta tecnología de información y las comunicaciones, que contribuyen a la transformación social del municipio, en el marco de los valores de la integridad institucional.</p>
<p>VALORES CORPORATIVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Firmeza • Honestidad • Liderazgo • Transparencia • Adaptabilidad • Calidad de Servicios • Innovación empresarial

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

**LÍNEAS
ESTRATÉGICAS**

1. Gestión de Transporte
2. Gestión Movilidad
3. Gestión Infraestructura de Movilidad y Transporte
4. Gestión Tecnologías de la Información y Comunicaciones
5. Gestión Energías Renovables

Como parte de la línea estratégica de Gestión de Movilidad, SOMOS SAS; desarrolla actividades de consultoría, interventoría y gerenciamiento de Proyectos de Movilidad, es así como desde el año 2017 SOMOS Rionegro S.A.S decidió incursionar en el Área de interventoría de proyectos de infraestructura que está a cargo de la Subgerencia Técnica de SOMOS Rionegro S.A.S, desempeñándose desde octubre de 2017 en proyectos como:

a. PROGRAMAS SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

i. BICIRIO

Este programa busca ser un eje transformador de ciudad, un componente en el ofrece a los habitantes del municipio, mejores oportunidades y elementos para mejorar su calidad de vida y de desplazamiento incentivando el uso de la bicicleta, considerando tres aspectos importantes que se direccionan desde el programa, con el fin de dar una cobertura mucho más amplia:

- ✓ Sistemas de Bicicletas
- ✓ Área de Promoción y Cultura
- ✓ Sistema de Bicicletas Públicas
- ✓ Sistema de Rutas Escolares (Urbano)

Es el Sistema de Bicicletas Públicas de Rionegro Bicirio, el cual se proyecta cómo una alternativa de movilidad ágil y amigable con el ambiente, disponible para que jóvenes y adultos puedan desplazarse por el municipio, retirando y entregando las bicicletas mediante un sistema de tarjetas personalizadas, en cualquiera de las 13 ciclo estaciones que se encuentran actualmente habilitadas en lugares estratégicos de la ciudad.

Las estaciones se encuentran ubicadas en: Palos verdes, San Antonio, El faro, Edificios, El Porvenir, La Cuarta, San Nicolás, Unidad deportiva, Santa Ana, Plaza de la libertad, San Francisco, Hospital y Cuatro Esquinas.

El SIREB es el Sistema de Rutas Escolares en Bicicleta que hace parte de cultura del programa de Bicirio, donde el objetivo es promover el uso de la bicicleta en los jóvenes, siendo nuestro foco las instituciones educativas del municipio de Rionegro. El SIREB es un proyecto con el cuál se impacta positivamente en la comunidad estudiantil, mediante la construcción de un mensaje que transmite el programa, ofreciéndoles las bondades y los

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

beneficios, que trae el uso de la bicicleta como una de las mejores alternativas en movilidad, disminución en costos en transporte y desplazamiento, además de recibir otros beneficios para la salud.

La primera ruta escolar comenzó en mayo de 2016 partiendo desde la Quebrada Arriba hasta el Liceo José María Córdova, en donde luego se implementarían diversas rutas tanto en horas de la mañana como en la tarde. Por medio de las rutas escolares, se busca fomentar el uso de la bicicleta como un hábito saludable, además de favorecer el medio ambiente, donde los estudiantes se movilizaban de manera segura en compañía de facilitadores viales; son entre 250 a 350 estudiantes, quienes se benefician y disfrutan de esta experiencia, por cada jornada.

ii. ZONAS DE ESTACIONAMIENTO REGULADO – Z.E.R

El programa ZER hace parte de nuestra estrategia en mejorar la movilidad urbana, recuperando de manera óptima el espacio público y la desincentivación la utilización de la calle como zona de parqueo; además de motivar a que las personas utilicen otros medios de transportes más sostenibles y ecológicos, que del uso del vehículo.

Dignificar laboralmente a las personas en situación de discapacidad y condiciones de vulnerabilidad ha permitido a la entidad ser referente en la superación de barreras, implementando ajustes razonables y promoviendo oportunidades laborales dignas, incluyentes seguras y salubres. La aceptación social de la comunidad ha permitido que ZER presente cifras en aumento de usuarios en cuanto al uso, y al analizar las cifras en los 7 años de funcionamiento se tiene un crecimiento en comparación con el 2022 del 93% en estacionamientos.

La ejecución de las ZER dentro del perímetro urbano del Municipio de Rionegro hace presencia en los sectores conocidos como el Hospital, La Galería, Zona Centro, El Faro y San Antonio de Pereira. Equivalen a la recuperación de 10.016 m² de espacio público, además, se demarca de forma persuasiva 3.344 m² para dar un orden al sector en la recuperación del espacio público, y el equivalente de 6,672 m² son las zonas donde actualmente se hace cobro por el uso del espacio público. Las celdas, se tienen caracterizadas de la siguiente manera: 546 de automóviles, 359 de motocicletas, zonas de cargue y descargue 26 y 18 celdas para personas con discapacidad.

Desde el programa Z.E.R. SOMOS desarrolló un programa de escolarización en convenio con Comfama y la Universidad Católica de Oriente, donde 42 de nuestros promotores han tenido la oportunidad de estudiar y 9 de ellos ya se han graduado de básica primaria y secundaria.

iii. SEÑALIZACIÓN Y SEMAFORIZACIÓN SOMOS

1. SEÑALIZACIÓN

Contribuir a la seguridad vial del municipio de Rionegro es una de nuestras premisas. El

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

programa de señalización de SOMOS tiene como finalidad fortalecer el sistema de movilidad para todo aquel que hace uso de las vías públicas del municipio de Rionegro, sin importar el medio de transporte del que hace uso, lo mismo que mejorando las condiciones de accesibilidad de la población que transita a pie, siendo este último, principal actor vial en la calle.

De igual manera, el objetivo del programa consiste en actualizar y reponer la señalización vial del municipio, con el fin de promover las buenas prácticas ciudadanas, de respetar las normas de tránsito y demás códigos ciudadanos para el fortalecimiento de la cultura ciudadana. Es mediante la señalización que se brinda visibilidad a todos los sectores de la población, a cerca de las prohibiciones y las restricciones, con el propósito de advertir la naturaleza de los riesgos o situaciones que se pueden presentar, así mismo, que de entregar información necesaria para desplazarse hacia su punto de destino de una forma segura.

La señalización o marcación vertical u horizontal de las calles permiten regular el tránsito vehicular o indicar la presencia de obstáculos para guiar al peatón y al conductor en el espacio público, garantizando su seguridad y una mejor circulación, permitiendo que todos siendo actores dinámicos en las vías, debemos trabajar por el cuidado, el respeto y la preservación de la vida, es responsabilidad de todos.

2. SEMAFORIZACIÓN

Para el año 2007 Rionegro contaba con 19 cruces o intersecciones semafóricas instaladas en esa fecha, en aras de aportar recursos tecnológicos para la gestión de la movilidad vehicular y peatonal de la época, sin embargo, se dejó a un lado este recurso durante más de 10 años de funcionamiento, ya que no se estudió su funcionalidad, adaptabilidad y adecuación a las exigencias de movilidad de la actualidad y del futuro.

En su momento ésta fue entonces una prioridad, al tratar de organizar e implementar la semaforización en las mallas urbanas, con el fin de incentivar el uso de esta nueva tecnología, permitiendo una mejor circulación del parque automotor y del tránsito adecuado del peatón. De acuerdo con esto y con el ánimo de continuar bajo unos lineamientos claro de desarrollo que aporten a la movilidad sostenible que favoreciera al municipio y a la región, se realiza una instalación semafórica con tecnología inteligente tipo pedestal y ménsula en Rionegro, permitiendo así, mejor circulación de vehículos motorizados, bicicletas y peatones en las vías, asignando el derecho al paso o prelación de vehículos y peatones secuencialmente, operado por una unidad electrónica de control.

Mediante una previa evaluación ante la necesidad actual y futura en el municipio, SOMOS ha evaluado los beneficios que trae consigo la implementación de una semaforización inteligente, con el propósito de resaltar la importancia de las conductas seguras al transitar, la cual toma por relevancia en la pirámide de movilidad, la prelación al peatón, siendo éste el mayor protagonismo en un entorno vial; medidas de autoprotección, acciones seguras y conciencia al transitar, hacen que para 2017, comience a instalarse la nueva red tecnológica para el municipio, transformándolo en uno con mayor fluidez y dinamismo vehicular, debido a sus cualidades de ciudad inteligente.

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

Gracias a la semaforización inteligente, Rionegro cuenta con una infraestructura de última tecnología en 26 cruces de la ciudad, no sólo recibiendo sus beneficios el parque automotor, también sus habitantes en todo el territorio, desde la planeación, la gestión, el ordenamiento y el desarrollo en aspectos de movilidad, tránsito, transporte, seguridad e infraestructura vial, de acuerdo con los sectores y situaciones que se regulan, se instalaron semáforos de acuerdo con los siguientes criterios:

- ✓ Semáforos para el control del tránsito de vehículos
- ✓ Semáforos para el control en las Ciclo rutas
- ✓ Semáforos para pasos peatonales
- ✓ Semáforos sonoros y
- ✓ Semáforos especiales.
- ✓ Cada uno con especiales características y bondades, de acuerdo con la necesidad de los sectores

iv. CONCESIÓN TRÁNSITO

Desde el año 2011 el municipio de Rionegro le entregó a una empresa el contrato de concesión de la Operación del Tránsito. Este contrato fue cedido por una empresa a la empresa del Sistema Operativo de Movilidad Oriente Sostenible SOMOS en el año 2018.

Por lo tanto, en la Operación del Tránsito se realizan todo lo concerniente y relacionado con trámites generales para los vehículos matriculados en Rionegro, matrículas, licencias de conducción, procesos y contravenciones; como el pago de comparendos, radicación de accidentes de tránsito, entrega de licencias de conducción retenidas y los acuerdos de pago.

Existe otro tipo de trámites que el ciudadano puede hacer en la operación del tránsito como la refrendación, duplicado y expedición de la licencia de conducción, facturación de grúa y parqueaderos, para la entrega de vehículos que se encuentren retenidos por infracciones o accidentes de tránsito que han sido inmovilizados y el pago de impuestos de servicios públicos entre otros.

En la operación del tránsito existen otros trámites que se realizan con mayor frecuencia como los trasposos, matrícula Inicial, matrícula inicial con prenda, levantamiento de prenda, trasposo a persona indeterminada, revocatoria a persona indeterminada, duplicado de placas e inscripción al RUNT.

De igual forma, hay otros procesos que se realizan directamente en la Subsecretaría de Movilidad y que son asignación de audiencias públicas, radicación de derechos de petición para prescripción de comparendos y radicación de todo tipo de documentación en general. Para una mejor comprensión y más información de nuestros servicios y de los requisitos

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

para dichos trámites, estos se pueden verificar en la página de movilidad www.movilidad.rionegro.gov.co ó en el vínculo adjunto donde dice Tránsito Municipal.

Es importante brindar claridad sobre el relacionamiento y trabajo en equipo que SOMOS viene desarrollando con la Subsecretaria de Movilidad, gracias a la confusión que se presenta ante la ciudadanía al momento de diligenciar algunos trámites. Los agentes de tránsito, inspectores y el subsecretario de Movilidad, son funcionarios de la Alcaldía, es decir de la administración y éstos hacen parte de dicha subsecretaria y no son empleados o colaboradores del Sistema Operativo de Movilidad del Oriente Sostenible. SOMOS es una empresa 100% pública y no es autoridad de tránsito.

Otra información importante de la cual es pertinente ofrecer una mayor claridad, es que, a partir del año 2019, la operación de arrastre y custodia de vehículos en Rionegro se venía realizado por particulares. A partir del 01 de enero del 2020 la empresa SOMOS comienza a realizar estas actividades a los vehículos que son inmovilizados por la autoridad, es decir, por los agentes de tránsito o policías de carretera, los cuales son llevados a los patios ubicados en el sector de Belén.

El control de las operaciones que SOMOS realiza, está enfocado únicamente en la recepción, custodia y salida de vehículos 24 horas al día y es la autoridad quién informa a SOMOS para el traslado de éstos.

v. SUBGERENCIA TÉCNICA

Desde esta Subgerencia se realiza la estructuración técnica de los diferentes programas y proyectos que adelanta la Empresa, el grupo de profesionales técnicos con los que cuenta SOMOS RIONEGRO S.A.S., participa en todas las etapas del desarrollo de los proyectos, desde su concepción hasta su materialización e incluso su ejecución, todos orientados a lograr importantes desarrollos de última generación en materia de Movilidad, Transporte y otros, para nuestros clientes.

Basados en la amplia experiencia de nuestro equipo interdisciplinario de profesionales, incursionamos en la prestación de servicios técnicos competentes en temas de Movilidad, Transporte y otros, ofreciendo servicios de Diseño, Interventoría y Gerencia de Proyectos.

Nuestro reto es velar porque en la concepción y desarrollo de los Proyectos se apliquen las mejores prácticas, haciendo una óptima utilización de los recursos y lograr resultados satisfactorios para sus desarrolladores y las comunidades que con ellos se impactan.

Trabajamos de manera incansable, por el futuro de una movilidad, sostenible e inteligente para el Municipio de Rionegro, de la Región y del País.

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

6. ALCANCE

Este Plan Anticorrupción, aplicará para todas las actividades que se desarrollen SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE.

7. CONSIDERACIONES GENERALES

Este Plan se enmarca en unos principios superiores, los cuales se fundamentan en los cinco valores corporativos (confianza, firmeza, honestica, liderazgo y transparencia).

La aplicación de estos principios no será discrecional, así como tampoco admitirá interpretaciones que den o pretendan dar sentido de legalidad a actos o situaciones en los que claramente existan dudas sobre su pertinencia y legalidad.

a. PRINCIPIOS SUPERIORES

- **Coherencia:** Todos los servidores y funcionarios, independientemente del rango o posición jerárquica en la Empresa, estarán comprometidos con un actuar coherente conforme a los principios y prácticas de la entidad siendo ejemplo de excelencia frente a la sociedad. Ningún colaborador podrá, directa o indirectamente, participar, ocultar, patrocinar actos de corrupción o soborno en ninguna circunstancia.
- **Prevención:** Este principio implica un compromiso con el control y seguimiento de los riesgos de corrupción, para lo cual, de manera permanente, se estarán evaluando los riesgos de los procesos para asegurar que las medidas implementadas estén blindando ampliamente a la Empresa de posibles prácticas corruptas. La gestión ha de desarrollarse bajo principios de gestión de riesgos preventivos más que en esquemas reactivos o correctivos.
- **Transparencia:** La Empresa promueve sus prácticas con transparencia empleando los diferentes mecanismos de divulgación de la información conforme a los protocolos establecidos por el Estado, garantizando siempre la legalidad y el equilibrio informativo.
- **Autocontrol:** La Empresa promueve acciones que le permiten a sus funcionarios, servidores y demás colaboradores, generar la capacidad, independientemente de su nivel jerárquico dentro de la Entidad, para evaluar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos, mejorar y solicitar ayuda cuando lo considere necesario, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad garanticen el ejercicio de una función transparente y eficaz.

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

- **Denuncia:** Todos los funcionarios, servidores, colaboradores y en general todos los grupos de interés de la Empresa, especialmente con los que se tengan establecidas relaciones comerciales o contractuales, están en la obligación de poner en conocimiento de la Empresa, los hechos o circunstancias que puedan ser considerados como actos de corrupción. Para ello se podrán utilizar los diferentes canales institucionales de la Empresa como es el Subgerente o director del área respectiva, la oficina de Control interno y la Gerencia General, siempre amparadas en los principios de confidencialidad y/o anonimato.

8. DEFINICIONES

Acceso a la información pública: Es el derecho que tiene cualquier persona a acceder a la información pública que considere de su interés, con los únicos límites que señala la Ley.

Automatización: Uso de las Tecnologías de la información y la comunicación-TIC y las herramientas tecnológicas hardware, software y comunicaciones para optimizar los tramites y modernizar la información.

Canales de participación ciudadana: Instrumentos que tiene la ciudadanía para incidir en la acción de gobierno mediante la promoción, el debate, la coproducción y la decisión de cuestiones relativas a las políticas municipales.

Colaborador: Servidor público, trabajador oficial, empleado, agente y contratista de la Empresa.

Corrupción: Es la práctica que consiste en hacer abuso de poder, de funciones o de medios para sacar un provecho económico o de otra índole.

Criterio diferencial de accesibilidad: Relacionada con la garantía del acceso a la información a población indígena y población en situación de discapacidad en términos de canales, idiomas, lenguas y medios.

El Riesgo no Previsible: Es aquel que no se encuentre incluido dentro de la reglamentación o puede estar cobijado por las reglamentaciones particulares, asimismo son aquellas circunstancias que no pueden ser identificables o cuantificables.

Esquema de Publicación de información: Es el instrumento del que disponen los sujetos obligados para informar, de forma ordenada, a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada y que publicará, conforme al principio de divulgación proactiva de la información previsto en el artículo 3° de la Ley 1712 de 2014, y sobre los medios a través de los cuales se puede acceder a la misma.

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

Estandarización: Establecimiento de trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona antes diferentes autoridades.

Formulario de autodiagnóstico ITA: Este formulario es una herramienta de autoevaluación disponible por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que busca a través de una lista de chequeo la identificación de un nivel de avance de acuerdo con la información consignada por las entidades. Es de recordar que es un instrumento que las mismas autónomamente pueden aplicar en cualquier momento o cuando lo consideren pertinente.

Gestión del Riesgo de Corrupción: Es el conjunto de Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con transparencia y eficacia.

Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA): Es un indicador sintético de pesos preestablecidos, se alimenta de un formulario de auto-diligenciamiento compuesto de una serie de preguntas agrupadas en subcategorías, que a su vez se agrupan en categorías y éstas en dimensiones, las cuales describen el cumplimiento del sujeto frente a las obligaciones de Ley. Este indicador sintético se establece en una escala ordinal de 0 a 100 puntos, donde a mayor valor se obtenga; mayor será el nivel de cumplimiento.

Información pública reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley.

Instrumentos de gestión de la información pública: Son las principales disposiciones que introduce la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014), promulgada en marzo de 2014 la cual tiene como objetivo regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Interoperabilidad: Es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento y facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y otras entidades.

Lenguaje claro: Transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, trámites y servicios.

Mapa de Riesgos de Corrupción: Cuadro con descripción de actos de corrupción (riesgo), análisis de la probabilidad de ocurrencia, las acciones y actividades para evitarlos - mitigación), los responsables, indicadores (seguimiento).

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

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.

Plan anticorrupción: Plan que contempla la estrategia de lucha contra la CORRUPCIÓN que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona con relación a una conducta irregular de uno o varios servidores públicos y/o empleados en desarrollo de sus funciones.

Racionalización de Trámites: Es el proceso que permite reducir los trámites con el menor esfuerzo y costo para el usuario.

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.

Riesgo de Corrupción: 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 una entidad y en consecuencia del Estado para la obtención de un beneficio particular.

Riesgos: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción de usuario, dándole valor agregado a las funciones de la Entidad.

Simplificación: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

Trámite: Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por la Empresa y el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación previstas o autorizadas por la ley.

Transparencia Activa: Es la obligación que tienen los organismos públicos de entregar cierta información relevante y actualizada cada mes de cómo están organizados, sus contratos y contrataciones, así como distintos modos de relación con la ciudadanía (transferencias, beneficios, mecanismos de participación) entre otros. Esta obligación se encuentra regulada en la ley No. 20285 sobre "Acceso a la Información Pública".

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

Transparencia Pasiva: Hace referencia a la obligación que tienen las instituciones del Estado de responder y entregar a los ciudadanos los documentos y la información generada en el proceso de gestión y administración del organismo.

VUAC-Ventanilla Única de Atención al Ciudadano: Instancia a través de la cual se reciben las PQRSF de los Usuarios.

9. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia, Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva. Estos son libres y tienen responsabilidad social.
- Constitución Política de Colombia, Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.
- Decreto 019 de 2012 norma para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 1083 de 2015 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión; y actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano –MECI.
- Decreto 1499 de 2017, Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Decreto 2106 de 2019, Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- Decreto 2641 de 2012 que reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Ley 1150 de 2007 medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos públicos.
- Ley 1457 de 2015, Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática; Artículo 52 “Estrategia de “Rendición de Cuentas”.
- Ley 1474 de 2011 norma para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1474 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.
- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- 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.

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

- Ley 190 de 1995, Norma para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 1955 del de 2019: Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 'Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad, que otorga facultades extraordinarias al presidente de la República para simplificar, suprimir o reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios en la administración pública.
- Ley 734 de 2002, Código Único Disciplinario.
- Ley 962 de 2005, Por la cual se dictan 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.

10. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

EL SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD, ORIENTE SOSTENIBLE S.A.S; estamos comprometidos con los principios consignados en la Constitución y la Ley, con las funciones asignadas a la Entidad bajo la filosofía del Buen Gobierno, y por ello impedir, prevenir y combatir el fenómeno de la corrupción a través de la transparencia y lucha contra la corrupción de la entidad. Cumplir los Requisitos Normativos aplicables, garantizando un ambiente de trabajo libre de corrupción, para lo cual las partes interesadas, rendirán cuentas anuales, a través de las respectivas juntas y ordenamiento Municipales de las diferentes corporaciones y entidades de control que lo soliciten. La mejora continua de los diferentes Sistemas de Gestión que tiene SOMOS Rionegro SAS, permitirán los ciclos de avance de este componente, el cual tendrá la destinación de los recursos humanos, físicos y financieros necesarios.

La Gerencia General, a través de la Secretaría General es responsable del desarrollo de esta política, la cual se efectuará mediante la administración de los riesgos de anticorrupción; dentro de la gestión sistemática dada a través de:

1. Identificar los posibles riesgos de corrupción estableciendo causas y definiendo controles preventivos.
2. Generar espacios para la participación ciudadana, asegurando la visibilidad de la gestión de la Entidad y la interrelación con los grupos de interés.
3. Destinar un área encargada de recibir, reasignar y hacer seguimiento continuo a los trámites y servicios y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
4. Cumplir los valores consignados en el Código de Ética de la entidad cuya finalidad es incentivar la sana convivencia, generar una transformación cultural en la Entidad promoviendo un comportamiento ético.
5. Definir el instrumento índice de información de carácter clasificada y reservada para las dependencias que manejan documentos de carácter confidencial y de reserva.

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

6. Trabajar en el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano en términos de atención al cliente y tiempo de respuesta.

6.1. COMPROMISO GERENCIAL

Con el fin de cumplir los requisitos exigidos, el Gerente General de SOMOS S.A.S, ha designado a secretario general, para que vele por el cumplimiento en la ejecución de esta política. Adicionalmente, con el fin de implementar, mantener y mejorar la Política anticorrupción, el Gerente General, se compromete a asignar los recursos económicos y técnicos (equipos e infraestructura) y talento humano, necesarios.

El Secretario General, será quien directamente vele por la implementación de la Política y el Plan Anticorrupción, por tanto entre otros se compromete a establecer las responsabilidades, autoridad, experiencia, formación y habilidades del personal asignado a SOMOS S.A.S y, coordinar reuniones semestrales para la divulgación del presente Plan, garantizando adicionalmente la comunicación al personal de la política y los objetivos de gestión de la organización al igual que la importancia de sus actividades en el cumplimiento de éstos; la comunicación de los requisitos legales, claramente en el Listado de requisitos contractuales del contrato y la realización de las revisiones por la Gerencia, a la Política de anticorrupción.

7. OBJETIVOS GENERAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

Formular las estrategias que se desarrollarán durante la vigencia para la gestión de la transparencia, la lucha contra la corrupción y la promoción de la cultura del servicio, para mejorar las relaciones con los programas descritos en la presentación general de SOMOS S.A.S, orientando a la operación a procesos con enfoque en la experiencia del cliente, la simplificación de trámites, la gestión del riesgo, la rendición de cuentas, la publicidad en la información, la integridad, garantizando la participación ciudadana en todo el ciclo de la toma de decisiones.

7.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer los mecanismos para identificar y gestionar los posibles riesgos de corrupción identificados en los procesos estratégicos, tácticos y operativos de SOMOS RIONEGRO S.A.S, y que puedan impactar el cumplimiento de la misionalidad de la entidad.
- Planificar las estrategias orientadas a aumentar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios que presta SOMOS S.A.S en todos los servidores de la entidad.

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

- Formular las acciones para simplificar la cadena de valor para los trámites priorizados a partir de las necesidades de los usuarios, el contexto y las capacidades institucionales.
- Definir la estrategia permanente de rendición de cuentas, que permita mantener actualizados a los programas, para adecuar el Plan Anticorrupción, sobre el avance en las metas estratégicas y en la gestión de la entidad, en el marco de la estrategia de participación ciudadana que atraviesa todo el ciclo de la toma de decisiones.
- Trazar la ruta crítica para el cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública, al interior de SOMOS S.A.S.

8. LÍNEAS DE ACTUACIÓN DE SOMOS RIONEGRO S.A.S, ANTE EL PLAN ANTICORRUPCIÓN

El Sistema Operativo de Movilidad del Oriente Sostenible, es una empresa industrial y comercial del estado, de orden municipal, descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera, la cual fue está compuesta para constituir en asocio con otras entidades públicas , privadas y/o empresas de transporte del municipio de Rionegro habilitadas, que tendrá como objeto planificar, diseñar, conformar, construir, operar, recaudar y/o gestionar sistemas de transporte y/o movilidad.

Adicionalmente, la sociedad podrá adelantar actividades conexas y/o complementarias a la gestión de la sociedad, tales como desarrollos de tipo inmobiliario, sistemas alternativos de transporte y/o movilidad y actividades de índole económicos que puedan surgir para la sociedad. Articulada desde el plan estratégico organizacional, su objeto misional, sus líneas estratégicas y sus valores institucionales como principio rector de toda acción, establecemos como unas políticas claras, orientadas a la consecución y el logro de sus objetivos, cómo de una obtención óptima de resultado, enmarcados bajo el concepto y el propósito de una movilidad sostenible articulada e Inteligente del municipio y de la región.

En busca del desarrollo y el progreso del territorio, trabajar por la innovación y el crecimiento de ciudad, es el objetivo y el compromiso de nuestra labor, en cada uno de los programas que componen las líneas de acción, trabajando de la mano de personas con un gran talento humano, capacitadas y con alta cohesión como equipo, por un futuro mejor.

PROLADA

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

Estructura organizacional SOMOS Rionegro S.A.S.



Fuente: SOMOS Rionegro S.A.S

SOMOS Rionegro S.A.S, en cumplimiento del Plan anticorrupción, está obligado a:

- La protección y adopción de las mejores prácticas en materia de contratación pública. Trabajo interinstitucional para profundizar la comprensión de la transparencia pasiva y para elevar los estándares de transparencia activa, a través de una formación integral de anticorrupción.
- A la promoción de la estrategia integral de servicio definida, garantizará el acceso a información, oportuna, clara, completa y con trazabilidad, consistente en los diferentes canales y/o medios de interacción.
- Fortalecimiento de la toma de decisiones de la alta dirección basada en el análisis de quejas y reclamos y sugerencias.
- Mejora de procesos a través de intervenciones integrales, enfocadas en el cliente a través de análisis de experiencias de servicio.

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

- e) Realización de un análisis integral para determinar las medidas y recursos que se necesitarían para incorporar en el Sistema Integrado de Gestión -SIG - elementos de la norma técnica NTC ISO -37001, como herramienta para prevenir, detectar y enfrentar el soborno.

8.1. PRINCIPIO DE MANEJO DE CONFLICTO DE INTERESES

SOMOS RIONEGRO S.A.S y su equipo directivo y demás servidores, 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 demás normatividad y lineamientos legales relacionados con los conflictos de interés.

8.2. PRINCIPIO ANTISOBORNO

SOMOS RIONEGRO S.A.S y sus servidores en el marco de la Integridad Pública, asumen los siguientes principios de Integridad:

- a) El interés general prevalece sobre el interés particular.
- b) Los bienes y recursos públicos están destinados exclusivamente para asuntos de interés general acorde al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- c) La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía, quien administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión.
- d) Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.

8.3. ANTIFRAUDE Y PIRATERÍA

SOMOS RIONEGRO S.A.S se compromete a establecer lineamientos que promuevan una cultura de transparencia y de prevención contra cualquier conducta deshonestas, actos fraudulentos o piratería, que podrían afectar al logro de la misión y visión, para el desarrollo de una gestión pública regida por el honor, la ética y los valores Institucionales de la entidad.

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

8.4. PRINCIPIO DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGOS

SOMOS RIONEGRO S.A.S conector de la importancia de administrar los riesgos asociados a los objetivos estratégicos, procesos y proyectos relacionados con la operación de la entidad, implementará un Sistema Integral de Gestión de Riesgos como herramienta estratégica que permitirá anticipar y responder de manera oportuna y óptima a dichos riesgos, contribuir al cumplimiento de los objetivos y aprovechar al máximo los recursos destinados a planes, programas, y proyectos, siempre bajo las mejores condiciones de eficacia, eficiencia, y efectividad.

8.5. PRINCIPIO DE DATOS ABIERTOS

SOMOS RIONEGRO S.A.S dando cumplimiento a la normatividad asociada y vigente, se compromete a disponer de cara a la ciudadanía, a sus servidores, contratistas y demás interesados para la gestión institucional, bajo principios de transparencia, buena fe, integridad, eficacia y calidad, para que estos puedan ser usados, reutilizados y redistribuidos de manera libre y para ejercer mecanismos de control social sobre la gestión.

8.6. PRINCIPIO RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

SOMOS RIONEGRO S.A.S en el marco del cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, definido por el Gobierno Nacional, se compromete a establecer y ejecutar acciones que faciliten el acceso por parte de los ciudadanos a los servicios prestados por la Entidad. Para tal fin priorizará y racionalizará sus trámites, reduciendo pasos, tiempos, requisitos y costos para así facilitar su acceso.

8.7. PRINCIPIO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

SOMOS RIONEGRO S.A.S, se compromete a garantizar los derechos de los ciudadanos, a mejorar la relación entre el Ciudadano y la Entidad, ofreciendo servicios efectivos, de calidad, oportunos, y confiables, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permitan satisfacer sus necesidades.

9. PROGRAMA PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

SOMOS RIONEGRO S.A.S, en cumplimiento de su misión institucional genera acciones que permiten el logro de los objetivos propuestos y ejecuta diferentes actividades enmarcadas bajo una gestión por procesos que puede verse afectada por la presencia de riesgos.

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

En este sentido, se identifica la necesidad de aplicar herramientas para prevenir su ocurrencia e identificar y potenciar posibles oportunidades. Para la gestión de riesgos SOMOS Rionegro S.A.S, también se han tenido en cuenta los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital. Versión 4, de 2018” y las “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Con la implementación de la guía se busca 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, en cuanto a la incorporación de los riesgos de procesos, los cuales son inherentes a la implementación de los modelos de seguridad y privacidad de la información, ambientales y de seguridad y salud en el trabajo; así como los de corrupción, los cuales son permanentemente monitoreados y evaluados con sus respectivos controles para minimizar su materialización.

Nota: El formato de objetivos, metas e indicadores, acogerá estos elementos, a través de SG-FR-26 - Objetivos, metas e indicadores.

9.1. GESTIÓN DEL RIESGO

- SOMOS Rionegro S.A.S, implementará una estructura que permita que las actividades futuras se desarrollen de forma consistente y controlada.
- Mejorar la toma de decisiones, la planificación y el establecimiento de prioridades, mediante una visión integrada y estructurada de la entidad, su eficacia, eficiencia y economía en el manejo de los recursos, las oportunidades y amenazas a las que se enfrenta.
- Lograr una asignación más eficiente de los recursos dentro de la Entidad.
- Proteger los activos y la imagen o reputación de la Entidad.
- Generar una cultura de riesgos en la Entidad. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Apoyar a los servidores en la definición de riesgos, su identificación, valoración, tratamiento y monitoreo.
- Crear una base de conocimiento en la Entidad, en función de riesgos.
- Incrementar la satisfacción de los usuarios o grupos de interés frente a la prestación de los servicios.

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

9.2. IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL MAPA DE PELIGROS

Se entiende por riesgo de 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 una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

La construcción del mapa de riesgos de SOMOS Rionegro S.A.S y, en particular los de corrupción contempla las fases de: Identificación, análisis, evaluación, definición de planes de tratamiento; con ellas se busca administrar los riesgos y dar una respuesta oportuna que permita prevenir su materialización.

En la fase de identificación se establece las fuentes o factores de riesgo, las causas del riesgo con base en el análisis de contexto de la entidad, que pueden afectar el logro de los objetivos de los procesos y los institucionales; en el caso de riesgos de corrupción se gestionan todos los riesgos, incluyendo los referentes a los trámites y servicios. La valoración de los riesgos implica el análisis de los mismos respecto a su probabilidad de ocurrencia y el impacto o consecuencias, si se llega a materializar alguno; para el caso de los riesgos de corrupción, el impacto se valora en función de las respuestas afirmativas que se dé a dieciocho (19) preguntas preestablecidas, conforme a los lineamientos del Departamento administrativo de la Función Pública.

La combinación de probabilidad e Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano impacto permite establecer la primera valoración del riesgo o “riesgo inherente”.

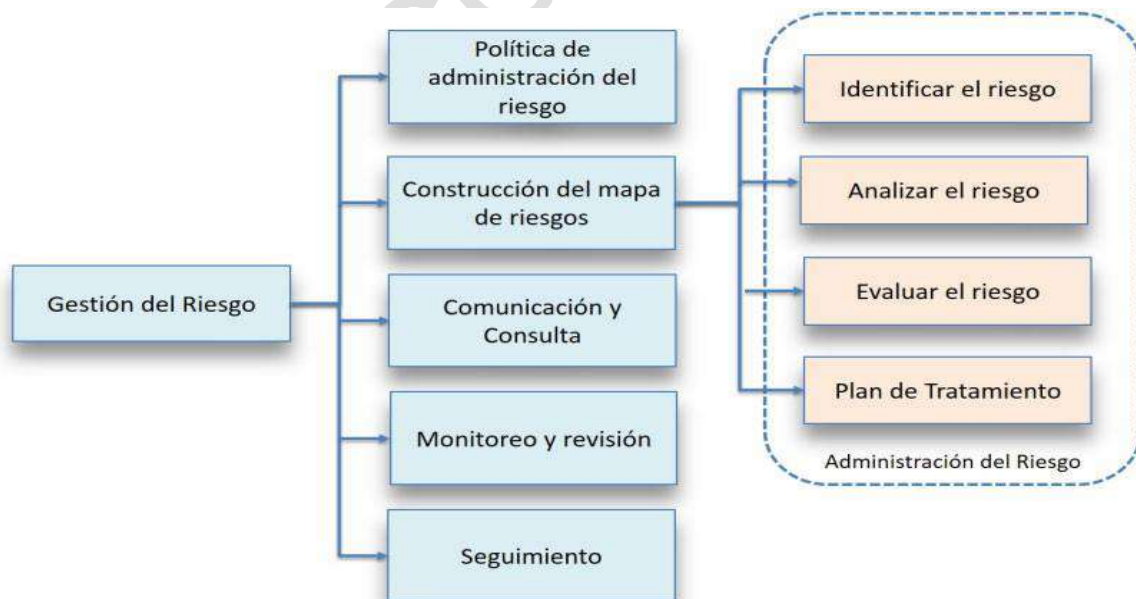


Figura 1. Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital.

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

PROBABILIDAD	NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA			
	5	Casi seguro	<ul style="list-style-type: none"> Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. 	Más de 1 vez al año.	Extremo	Extremo	Extremo
	4	Probable	<ul style="list-style-type: none"> Es viable que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. 	Al menos 1 vez en el último año.	Alto	Extremo	Extremo
	3	Posible	<ul style="list-style-type: none"> El evento podrá ocurrir en algún momento. 	Al menos 1 vez en los últimos 2 años.	Alto	Extremo	Extremo
	2	Improbable	<ul style="list-style-type: none"> El evento puede ocurrir en algún momento. 	Al menos 1 vez en los últimos 5 años.	Moderado	Alto	Extremo
	1	Rara vez	<ul style="list-style-type: none"> El evento puede ocurrir sólo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales) 	No se ha presentado en los últimos 5 años.	Moderado	Alto	Extremo
					3	4	5
					Moderado	Mayor	Catastrófico
					IMPACTO		

Tabla 1. Niveles de riesgo

En un segundo momento, la valoración comprende la evaluación del riesgo, mediante la cual se establecen los controles que tiene implementado por SOMOS Rionegro S.A.S., para prevenir, detectar o corregir los eventos no deseados; se valoran los mismos y se establece el “riesgo residual” o final.

Una vez se ha establecido el riesgo residual, se define las acciones que se van a implementar para dar tratamiento al mismo y prevenir su materialización. Para cada una de ellas se establece la fecha inicial y final para su desarrollo y los servidores responsables de su realización. En cada una de las fases de construcción del mapa de riesgos se toma la información que ha de registrarse en el mismo.

9.2.1. CONTROLES DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Una vez identificados los riesgos de corrupción la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta los controles preventivos y correctivos.

- Controles preventivos: Que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo.
- Controles correctivos: Que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron en caso de materializarse.

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

9.2.2. Acciones que se deben implementar desde la Alta Dirección

- Evitar el Riesgo: Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización, es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.
- Reducir el Riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención).

9.3. MONITOREO DE RIESGOS

Los directivos líderes de proceso, en conjunto con los servidores que forman parte de su equipo, monitorean periódicamente el cumplimiento de las acciones que están definidas para mitigar y prevenir la materialización de los riesgos de corrupción. Adicionalmente, revisan que los controles sean eficaces y eficientes, si se han presentado cambios en el contexto interno y externo, si hay información adicional respecto a los riesgos o si se han identificado riesgos emergentes que deban ser valorados.

El monitoreo permite que se determine la necesidad de modificar, actualizar o mantener las condiciones bajo las cuales fueron valorados los riesgos y si se requiere realizar el ajuste en la valoración de estos. De igual forma, se debe detectar si se han materializado y tomar las acciones correctivas requeridas. Las acciones de monitoreo las acompaña la Subdirección de Desarrollo Organizacional, en el marco de la gestión de procesos y mejora.

9.4. SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS

Corresponde a la Oficina de Control Interno hacer seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y en sus procesos de auditoría analizar las causas, los riesgos y su evolución, y la efectividad y oportunidad de los controles establecidos para los mismos. Los seguimientos se realizarán con fecha de corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de cada año en la vigencia y sus resultados se publicarán en la página Web de la entidad los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al corte. Los resultados del monitoreo y el seguimiento al mapa de riesgos se presentarán trimestralmente en el respectivo en el Comité Institucional de Contratación.

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

9.5. IDENTIFICACIÓN RIESGOS DE CORRUPCIÓN ASOCIADOS A TRÁMITE

A través del protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a trámites, propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se identificaron los riesgos derivados del análisis del contexto interno y externo, teniendo en cuenta lo siguiente:

EXTERNO	INTERNO
Determinar las debilidades que generan espacios de corrupción como son: espacios de discrecionalidad, fallas en el diseño de los procesos, normatividad compleja, excesivos costos administrativos, débiles sistemas de información, inadecuada selección de personal, ausencia de manuales, tecnología obsoleta o carente de controles, entre otros	Considerando las amenazas del entorno, que pueden incidir en el uso del poder para beneficio de un privado como son: la intervención de carteles de contratistas, organizaciones delictivas, grupos armados, participación y control social débiles, fragilidad en el control externo, recursos públicos no regulados efectivamente

La identificación de riesgos de corrupción asociados a trámites se realizó a partir de los componentes del triángulo de la corrupción, el cual se muestra a continuación:



Figura 2. : Protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

10. COMUNICACIÓN

El empleador debe establecer mecanismos eficaces para:

- Recibir, documentar y responder adecuadamente a las comunicaciones internas y
- externas relativas a la seguridad y salud en el trabajo;
- Garantizar que se dé a conocer el Plan Anticorrupción.
- Disponer de canales que permitan recolectar inquietudes, ideas y aportes de los trabajadores en materia del principio del Plan Anticorrupción para que sean consideradas y atendidas por los responsables en la empresa.

Los mapas de riesgo están disponibles para su consulta en el aplicativo del SOMOS, en su página Web, la cual pueden acceder desde el botón de la Ley de Transparencia de la página web institucional.

11. LÍNEAS DE ACCIÓN

Las principales acciones que se desarrollarán y fortalecerán la gestión de los riesgo son:

- Actualización de los riesgos alineados a la estrategia institucional conforme al resultado del análisis de contexto aplicable, derivado del diagnóstico integral al modelo de operación de la entidad.
- Implementación de Gestión del riesgo para un mayor control de los planes de control.
- Capacitación a los servidores sobre pensamiento basado en riesgos.
- Seguimiento gerencial a la gestión de los riesgos como objetivo estratégico de la entidad.
- Implementación de la figura del Oficial de Transparencia, como parte de los compromisos de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA), liderada por la Vicepresidencia de la República y creada con el objetivo de fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción.

11.1. ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES

La Ley 1955 de 2019, se establece como objetivo mejorar la eficiencia y productividad en la gestión y las capacidades de las entidades públicas, mediante la consolidación Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), fijando como meta.

Para avanzar en el logro de la meta propuesta, SOMOS RIONEGRO S.A.S, inició con la resolución de actualización de las políticas de desempeño, sus políticas de operación

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

asociadas y la política del Sistema Integrado de Gestión, articulándolas en el marco de MIPG.

SOMOS RIONEGRO S.A.S, a partir del direccionamiento estratégico y de las necesidades de la gestión, se compromete a adecuar el diseño organizacional para hacerlo eficiente, a Plan Anticorrupción, para trabajar por procesos, a optimizar los recursos físicos, de manera tal que se mejore la prestación de los servicios de la entidad a los ciudadanos. Ambas políticas son lideradas al interior de la entidad por la Subdirección de Desarrollo Organizacional, bajo la premisa de que cualquier mejora en la gestión requiere el análisis e intervención del modelo de operación y de la cultura organizacional.

En desarrollo de estas políticas, durante la vigencia, SOMOS RIONEGRO S.A.S, diseñó una caja de herramientas con metodología para la optimización de procesos. El Plan Anticorrupción, presenta estas acciones de racionalización planteadas en la estrategia, para impactar la mejora de los trámites. Se continuará con la implementación de los cambios en los trámites intervenidos, con el propósito de sostener la mejora y elevar la satisfacción de los usuarios, a través de una ruta de monitoreo de calidad que consiste en la aplicación de diferentes instrumentos para controlar, monitorear y evaluar las actividades que componen la experiencia del usuario al realizar un trámite en los aspectos esenciales de cada interacción del usuario, tales como: canales (personas, espacios, plataformas digitales), la duración y la frecuencia, entre otros; para conocer sus alegrías y frustraciones (puntos críticos) a través del servicio.

11.2. MEJORAMIENTO DE LOS TRÁMITES PARA LA CIUDADANÍA

SOMOS RIONEGRO S.A.S, continuando con la aplicación de los lineamientos dados por el Gobierno Nacional. Para el diseño de las mejoras se tomará como insumo la radiografía de la experiencia del servicio, lo cual permitirá identificar, desde la perspectiva del usuario, aspectos como: las motivaciones para realizar el trámite, los resultados esperados, las impresiones que tiene de la entidad, los criterios que usa para valorar los resultados. Se implementará la metodología Service blueprint, la cual permitirá visualizar el desarrollo de las etapas del trámite (antes -durante -después) y sus diferentes componentes (puntos de contacto), reflejando la conexión entre el frontstage (la experiencia del usuario y las acciones que del front office son visibles ante él) y el backstage (la operación al interior de la organización que soporta el servicio).

Cuando la organización cuenta con la radiografía, le es posible comprender integralmente la experiencia del usuario, cómo se conecta con el interior de la organización, los puntos críticos y las intervenciones que se deben realizar. El Plan Anticorrupción que implementará SOMOS RIONEGRO SAS, tendrá aportes recibidos de los participantes de los grupos focales, así como el análisis de quejas y reclamos y, las radiografías de la experiencia fueron analizados y tenidos en cuenta para la formulación del plan de intervención de cada

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

uno de los trámites y para la estrategia de racionalización de trámites del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

11.3. LÍNEAS DE ACCIÓN

En resumen, las principales líneas de acción para el componente de racionalización de trámites del Plan Anticorrupción son:

- Implementación de la Ruta de monitoreo de calidad en trámites intervenidos.
- Mejora de los sistemas de información que soportan el trámite de Registro de Peticiones, quejas y reclamos en la entidad.
- Gestión de Cambio: Comunicación y pedagogía interna y externa.

11.4. RENDICIÓN DE CUENTAS

La política general de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos se encuentra establecida en el documento CONPES 3654 de 2011 y la Ley 1757 de 2015, la cual se orienta a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

Para el desarrollo institucional de estos lineamientos, SOMOS RIONEGRO S.A.S, mediante El Principio de Participación Ciudadana, en la que se indica que a través de la formulación del Plan Anticorrupción, promoverá la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, contralorías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar su gestión institucional, sus resultados y la prestación de los servicios a su cargo. Así mismo, se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio de la contraloría ciudadana.

11.5. CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

La Atención al Ciudadano aplica las 7 dimensiones enmarcadas dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Una de ellas, es la de gestión con valores para resultados, la cual integra dentro de su estructura, la política de servicio al ciudadano y precisa que las entidades deben conocer los derechos, las necesidades, y los problemas que presenta la ciudadanía, con este fin se ha venido realizando la caracterización de los ciudadanos anualmente la cual permite evaluar la oferta institucional, presentar ofertas de

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

servicios focalizados, identificar y reconocer las características, de la población objetivo a la cual está dirigida; pen responder satisfactoriamente a las necesidades de la ciudadanía.

- a. Los clientes SOMOS RIONEGRO S.A.S y el Público en General y Servidores de la entidad, presentan sus solicitudes o requerimientos de manera presencial en la recepción de SOMOS, también de forma telefónica por medio del número dispuesto en la entidad 5204060 en Rionegro – Antioquia o de forma virtual por medio del correo electrónico, página WEB o por medio de una comunicación escrita radicada presencialmente o por un servicio de correo.
- b. Las solicitudes son registradas por la Atención al Ciudadano utilizando en la nueva herramienta Peticiones, quejas y reclamos de SOMOS S.A.S, las cuales se clasifican de acuerdo con la temática, algunas pueden ser atendidas inmediatamente y las que son de carácter técnico son remitidas a las dependencias correspondientes.
- c. La dependencia asignada realiza la gestión y como resultado genera la respuesta, la cual es enviada al solicitante a través del correo electrónico institucional, de forma física a través de la correspondencia o en forma presencial directamente en la Unidad de Atención al Ciudadano, cuando sea necesario.

Para garantizar la adecuada interacción entre los clientes, la Unidad de Atención al Ciudadano y las dependencias, se manejan los siguientes frentes:

1. Recepción: Es la persona que tienen contacto directo con los ciudadanos (cliente o usuario). El cual está formado en la experiencia en Atención al Usuario quienes están encargados de la Plan Anticorrupción.
2. Contacto Interno: Son las personas de la entidad, que, a diferencia de los anteriores, no tienen contacto directo con los ciudadanos (clientes o usuarios). Aquí se encuentra lo correspondiente a la Página Web y al correo electrónico institucional.
3. Control General: Son todas las dependencias que participan en el proceso atendiendo consultas, quejas y reclamos de carácter especializado que permiten la gestión de los trámites recibidos en la recepción.

En el marco del modelo de atención al ciudadano, SOMOS RIONEGRO S.A.S, cuenta con los siguientes canales:

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

<p>ATENCIÓN PRESENCIAL</p>	<p>A través del Grupo de Atención al Ciudadano, se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata, además de la gestión de los principales trámites y servicios de SOMOS Rionegro SAS, en el horario de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua, en la Calle 42 # 69ª - 41, Finca La Mota, Rionegro, Antioquia, Colombia. Además de contar con Ventanillas para la recepción de correspondencia, a través de la cual, el ciudadano puede radicar sus trámites, consultas, quejas, sugerencias por escrito y verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas.</p>
<p>ATENCIÓN TELEFÓNICA</p>	<p>Línea telefónica de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Contestador automático de lunes a domingo en horario no hábil.</p> <p>Los anteriores frentes son atendidos por medio del Centro de Contacto PBX: 5204060 Ex 2100: De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.</p>
<p>VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES</p>	<p>La ventanilla es una herramienta que le permite realizar los trámites y servicios dispuestos en línea por el Ministerio de Educación Nacional. Se accede a la ventanilla desde el sitio WEB www.somos.gov.co, opción "Atención al ciudadano", opción "Peticiónes, quejas y reclamos".</p>
<p>PORTAL WEB</p>	<p>Sitio Web www.somos.gov.co opción "Atención al ciudadano", opción "Consultas, quejas y reclamos en línea" y nuevamente la opción "Consultas, quejas y reclamos en línea": Por este canal, el ciudadano puede formular Plan Anticorrupción. Sistema de Atención al Ciudadano consultas, quejas y hacer seguimiento al estado de sus trámites. Se encuentra disponible las 24 horas del día.</p>
<p>CORREO ELECTRÓNICO</p>	<p>recepción@somos.gov.co Por este canal el ciudadano puede formular consultas, quejas y hacer seguimiento al estado de sus trámites. Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes</p>

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

11.6. FORTALECIMIENTO CANALES DE INFORMACIÓN

Durante la vigencia, se Mejorará la calidad del servicio en la Oficina de Atención de SOMOS RIONEGRO S.A.S y el fortalecimiento de los canales virtuales. Desde el área de comunicaciones se ha establecido el mejoramiento de la página Web de SOMOS.

11.7. LÍNEAS DE ACCIÓN CANALES DE INFORMACIÓN

- Participación en ferias de atención al ciudadano.
- Implementación de un mecanismo de agendamiento virtual de citas.
- Capacitación de los servidores para fortalecer la cultura del servicio.
- Análisis integral de los informes de PQRS y de satisfacción de clientes en mesa técnica como insumo para la toma de decisiones.
- Implementación de las mejoras identificadas en las radiografías de la experiencia, resultado de la aplicación de la metodología service blueprint.
- Publicar los documentos traducidos a las seis (6) lenguas nativas (Creol, Wayuu, Nasa, Embera Katio, Sikuani y Huitoto) e intervenir un conjunto de documentos asociados a los trámites de impacto a la ciudadanía.
- Diseñar una ruta de capacitación para los colaboradores de todos los canales del front office.

11.8. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2024

Como base a la generación del PACC 2026, el 2025, se efectuó encuesta de satisfacción, con el objeto de hacer partícipe a la comunidad, la ciudadanía y actores claves en los cuales SOMOS, efectúa misión acorde a los lineamientos estratégicos y de cumplimiento de la política de participación con la ciudadanía. Estos resultados conllevan al mejoramiento del proceso y a continuación, se ilustra el resultado, el cual a través de llamada telefónica se percibió lo siguiente:

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

SG-FR-140

Versión 0 07/09/2021

CONSECUTIVO:	FECHA:	CONTRATO / PROGRAMA:
--------------	--------	----------------------

I. DATOS PERSONALES

Declaro de manera libre, expresa, inequívoca e informada, que AUTORIZO a la empresa SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD, ORIENTE SOSTENIBLE S.A.S. SOMOS RIONEGRO S.A.S., para que, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, realice la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, y en general, tratamiento de mis datos personales, incluyendo datos sensibles, como mis huellas digitales, fotografías, videos y demás datos que puedan llegar a ser considerados como sensibles de conformidad con la Ley. Declaro y acepto que he sido informado que sobre las respuestas para la recolección de los datos sensibles y en relación con colaboradores, funcionarios, contratistas y visitantes, son de carácter facultativo de acuerdo a la normatividad vigente, y que puedo ejercer los derechos que me asisten como titular de la información y, la custodia de la historia clínica, de conformidad con los procedimientos establecidos en las Políticas de Tratamiento de la Información de SOMOS Rionegro S.A.S, a través de comunicación dirigida al Oficial de Protección de Datos al correo electrónico: secretariageneral@somosmovilidad.gov.co.

NOMBRE COMPLETO:	DIRECCIÓN:
CORREO:	TELÉFONO:

I. CONOCIMIENTO DE SOMOS RIONEGRO S.A.S

CONOCIMIENTO SOMOS RIONEGRO S.A.S (Marque con una X, su respuesta)	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Sabe usted qué es SOMOS Rionegro S.A.S y qué funciones desempeña?			
¿Conoce usted los servicios que presta SOMOS en Rionegro S.A.S?			
¿Utiliza usted con frecuencia los servicios que presta SOMOS Rionegro S.A.S?			
¿Hace uso redes sociales como Instagram, Twitter, Facebook, entre otras?			
¿Si su respuesta anterior fue SI, reconoce, identifica y revisa habitualmente alguna de las redes sociales de SOMOS?			

II. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO SOMOS RIONEGRO S.A.S

CONVENCIONES: 1: Deficiente, 2: Insatisfactorio, 3:Regular, 4: Bueno, 5:Excelente	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
AFIRMACIONES						
1. Califique la agilidad y oportunidad en la atención a sus solicitudes						
2. ¿Cómo es la amabilidad, cordialidad y respeto durante la atención prestada?						
3. Califique la facilidad y la claridad con el que fue prestado el servicio por parte del funcionario que lo atendió						
4. Califique los recursos con que se cuenta para prestar el servicio						
5. Califique el horario de atención al público						
6. ¿Cómo califica la satisfacción obtenida a través de las respuestas o el servicio solicitado a los funcionarios de SOMOS Rionegro S.A.S?						

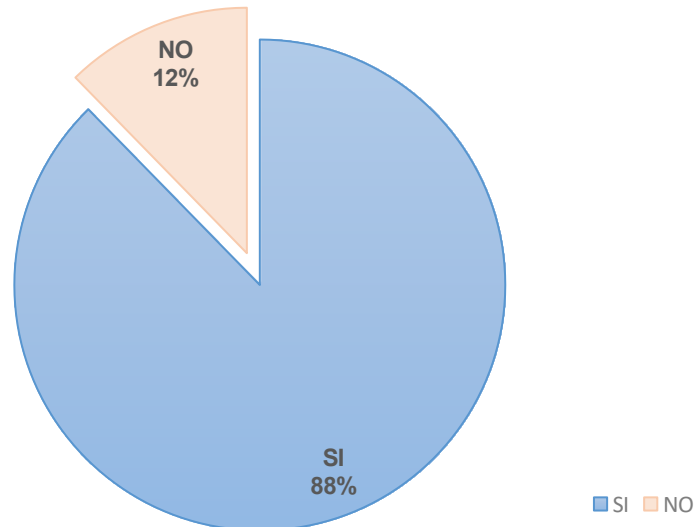
III. SUGERENCIAS O IDEAS POR MEJORAR

Describalas

Gracias por su colaboración

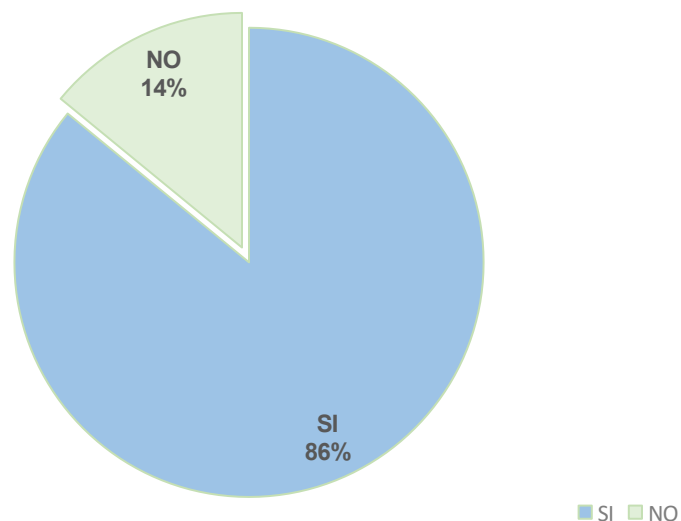
SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

11.8.1. ¿Sabe usted qué es SOMOS Rionegro S.A.S y qué funciones desempeña?



Acorde a la anterior pregunta, la población objeto a la respuesta de la encuesta, SG-FR-128 Encuesta Satisfacción; responde que, si conoce la entidad con un 88% y el 12%, respondió a no conocer la entidad.

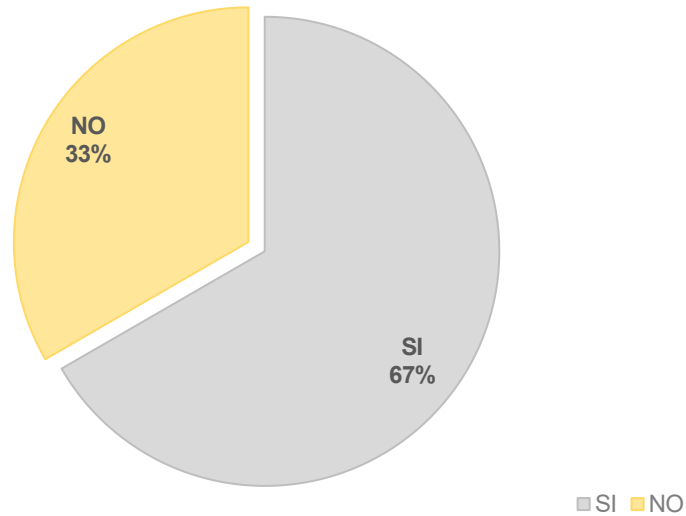
11.8.2. ¿Conoce usted los servicios que presta SOMOS Rionegro S.A.S



Acorde a la anterior pregunta, de qué si la oferta que presta SOMOS es conocida, un 86% de los encuestados refirió que sí conoce los servicios que presta y un 14% en qué no los conoce.

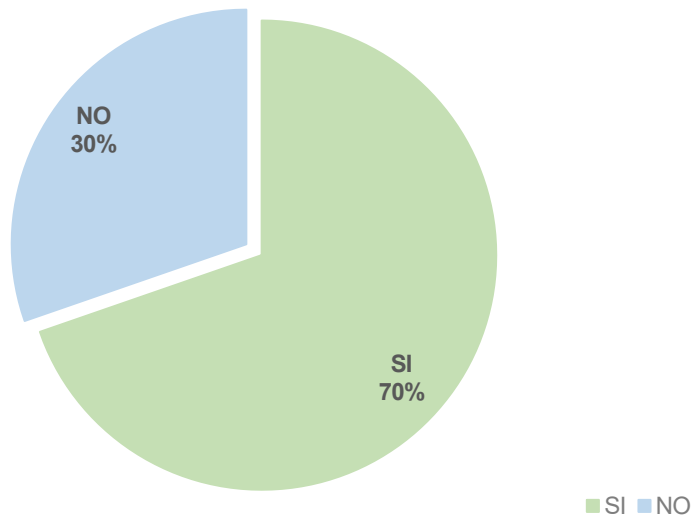
SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

11.8.3. ¿Utiliza usted con frecuencia los servicios que presta SOMOS Rionegro S.A.S?



En relación con la pregunta, con qué frecuencia uso los servicios de SOMOS, 67% informó que los usa y el 33% que no los usa.

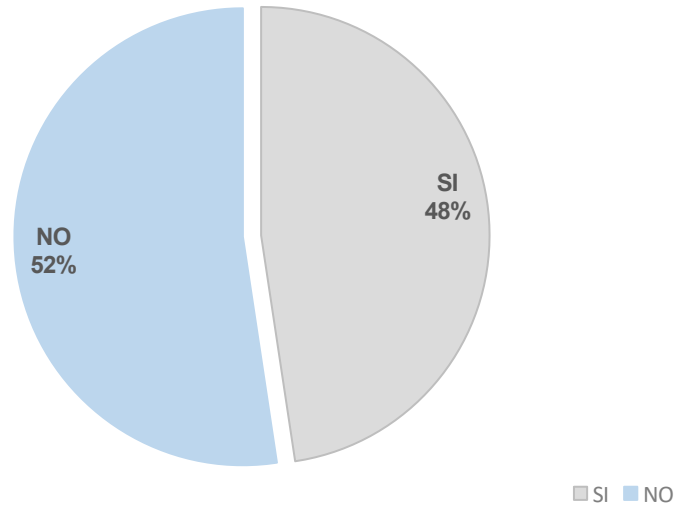
11.8.4. ¿Hace uso de redes sociales como Instagram, Twitter, Facebook, entre otras?



En relación al uso de las redes sociales, la ciudadanía respondió a que sí hace uso con un 70% y uno con un 30%.

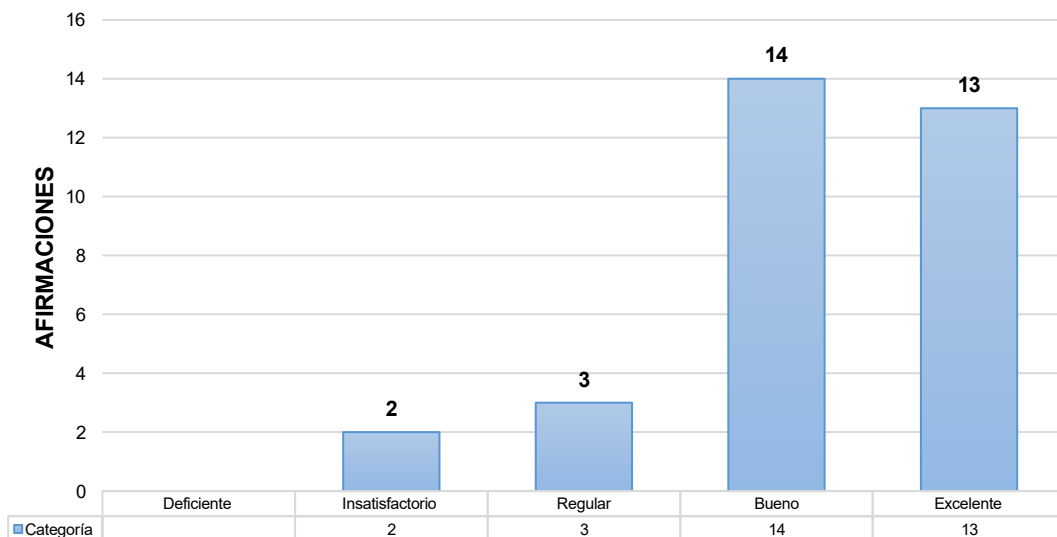
SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

11.8.5. ¿Sí su respuesta anterior fue SI, reconoce, identifica y revisa habitualmente alguna de las redes sociales de SOMOS?



Con base a la pregunta del conocimiento de las redes sociales, se indagó sí identifica y las revisa habitualmente, a lo que el 52%, informó que no las revisa y el 48% responde de manera positiva.

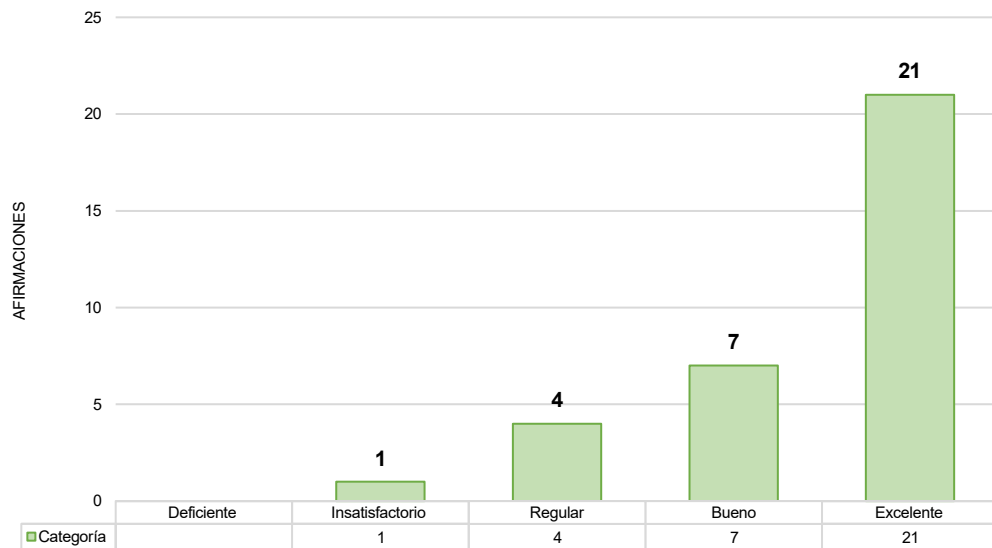
11.8.6. Califique la agilidad y oportunidad en la atención a sus solicitudes



En cuanto a la pregunta, la agilidad y oportunidad en la atención a solicitudes el 40,6% afirma que, de manera excelente, el 43,75% afirma que es bueno, el 9,37% afirma que es regular y el 6,25% afirma que es insatisfactorio.

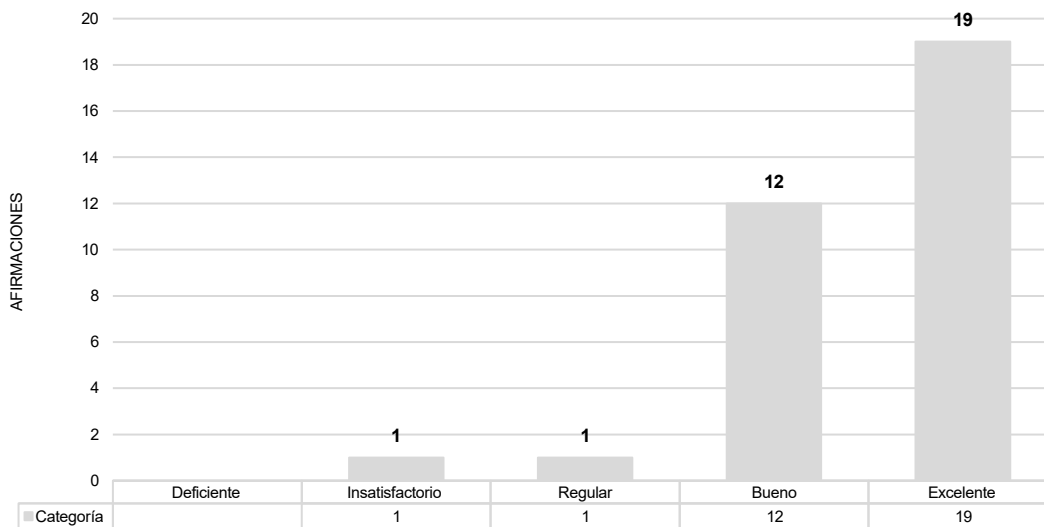
SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

11.8.7. ¿Cómo es la amabilidad, cordialidad y respeto durante la atención prestada?



A la pregunta, con que amabilidad y cordialidad se recibe la atención prestada, el 63,6% afirma que es excelente, el 21,2% es buena, el 12,12% es regular e insatisfactoria un 3,03%.

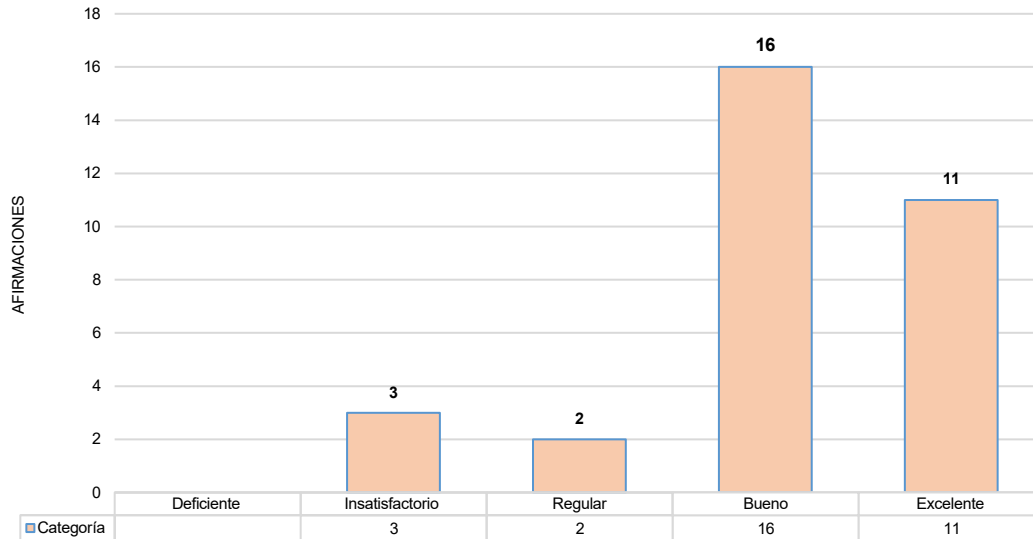
11.8.8. Califique la facilidad y la claridad con el que fue prestado el servicio por parte del funcionario que lo atendió



En cuanto a la pregunta, califique la facilidad y la claridad con el que fue prestado en servicio, el 57,5% afirma que es excelente, el 36,3% afirma que es buena y el 3% afirma que es regular, además del mismo 3% indica que es insatisfactorio.

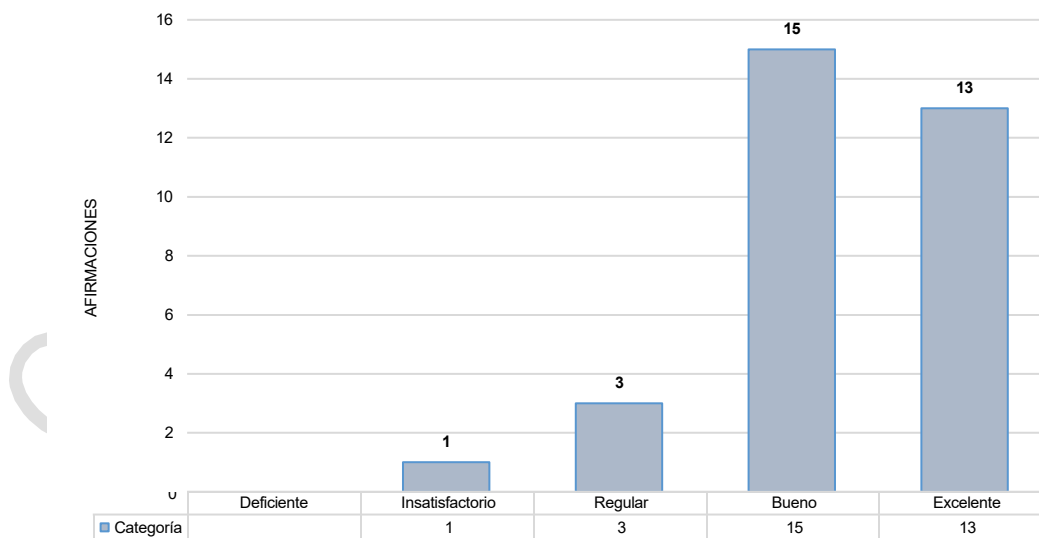
SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

11.8.9. Califique los recursos con que se cuenta para prestar el servicio



En relación a los recursos con que se cuentan para prestar el servicio, el 34,3% afirma que es excelente, el 50% afirma que es bueno, el 6,25% indica que es regular y el 9,3% indica que es insatisfactorio. Lo que conmuta a, el 84,3% considera que los recursos para prestar el servicio son buenos.

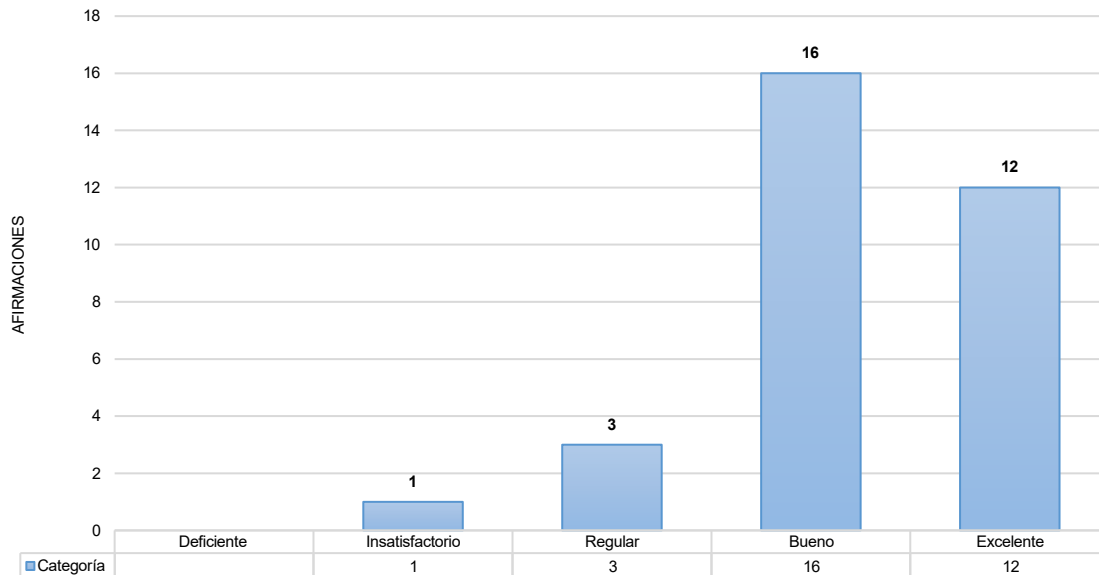
11.8.10. Califique el horario de atención al público



En cuanto al horario de atención al público, el 40,6% indica que es excelente, el 46,8% es bueno y el 9,3% es regular, seguido del 3,1% indicó que es insatisfactorio. El 87,4% indica que el horario de atención al público es positivo, acorde a los lineamientos en el PACC.

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

11.8.11. ¿Cómo califica la satisfacción obtenida a través de las respuestas o el servicio solicitado a los funcionarios de SOMOS Rionegro S.A.S?



En cuanto a la pregunta de cómo califica la satisfacción obtenida de los funcionarios de SOMOS, el 37,5% indica que es excelente, el 50% indica que es bueno, el 9,3% indica que es regular y el 3,1% indica que es insatisfactorio. De igual manera el 87,5% de las personas encuestadas afirma, que el resultado de la atención del personal es bueno.

11.8.12. Conclusión encuesta de satisfacción

La encuesta de satisfacción aplicada en los meses de julio, agosto y septiembre de 2024, tuvo un enfoque de distribución en los diferentes programas, como: BICIRIO, Patios y Grúas, ZER y SemafORIZACIÓN y en trámites del tránsito municipal. Estos resultados, abundan en valores positivos, en cuanto a la atención, el servicio al cliente, la disponibilidad del servicio, en cuanto al conocimiento de las redes sociales de la entidad y en cuanto a la atención a la ciudadanía. Aspectos, regulados como: Mejorar la orientación, aunque, los valores son determinantes y positivos, pues la entidad ha mejorado en gran manera el acceso virtual tanto para disponer PQRSDF y que este a su vez, permanece con las respuestas y de un informe de gestión que informa como se ha prestado la atención a la ciudadanía.

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

12. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

SOMOS Rionegro S.A.S, en relación al cumplimiento de las políticas, tendrá definido los objetivos acordes a la revisión exhaustiva, de los procesos y el resultado de la evaluación inicial y auditorías que se realicen. Cabe notar que, el cumplimiento estará dado a través del formato: SG-FR-26 - Objetivos, metas e indicadores. Lo anterior, se medirá efectivamente acorde a:

- Ser claros, medibles, cuantificables y tener metas definidas para su cumplimiento.
- Ser adecuados para las características, el tamaño y la actividad económica de la empresa.
- Ser coherentes con el de plan de trabajo anual del Plan Anticorrupción de acuerdo con las prioridades identificadas.
- Estar documentados y ser comunicados a todos los trabajadores.
- Ser revisados y evaluados periódicamente, mínimo una (1) vez al año y actualizados de ser necesario.

12.1. INDICADORES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.

SOMOS RIONEGRO S.A.S, definió los indicadores (cualitativos o cuantitativos según corresponda) mediante el cual, se evalúa la estructura, el proceso y los resultados del Plan Anticorrupción y, efectuará el seguimiento a los mismos. Estos indicadores deben alinearse con el plan estratégico de la empresa y hacer parte del mismo, y estarán definidos en el formato: SG-FR-26 - Objetivos, metas e indicadores. Además, tendrá en cuenta lo siguiente:

- Definición del indicador.
- Interpretación del indicador.
- Límite para el indicador o valor a partir del cual se considera que cumple o no con el resultado esperado.
- Método de cálculo.
- Fuente de la información para el cálculo.
- Periodicidad del reporte y personas que deben conocer el resultado.

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

13. RECURSOS

SOMOS RIONEGRO S.A.S, a través de su plan anual de inversiones, destinará un presupuesto anual aproximado, el cual será maneja desde la Secretaría General para la ejecución de actividades del Plan Anticorrupción. Tales actividades estarán enfocadas en los siguientes parámetros:

13.1. RECURSOS FINANCIEROS

- Realización de actividades en materia del Plan Anticorrupción
- Avisos informativos

13.2. RECURSOS HUMANOS

La persona responsable del cumplimiento y ejecución del Plan Anticorrupción es el área de Control Interno.

13.3. ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

SOMOS RIONEGRO S.A.S, garantizará que, se definan e implementen las acciones preventivas y correctivas necesarias, con base en los resultados de la supervisión y medición de la eficacia del Plan Anticorrupción, de las auditorías y de la revisión por la alta dirección orientada a:

- Identificar y analizar las causas fundamentales de las no conformidades con base en lo establecido en el presente Plan Anticorrupción.
- La adopción, planificación, aplicación, comprobación de la eficacia y documentación de las medidas preventivas y correctivas.

14. ANEXOS

A continuación, se relaciona los registros y documentos previos a diligenciar para el correcto funcionamiento de las actividades laborales y reporte de novedades al área de Seguridad y Salud en el Trabajo o en su defecto a la Secretaría General de SOMOS.

14.1. PROCEDIMIENTO

- SG-FR-38 – Plan Anticorrupción.

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

14.2. FORMATOS

- SG-FR-25 - Cronograma actividades
- SG-FR-26 - Objetivos, metas e indicadores
- SG-MT-08 - Matriz Riesgos
- Política de Riesgos

COPIA CONTROLADA

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

ANEXO 1 Mapa de Riesgos de corrupción

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO			SEGUIMIENTO		
PROCESO	CAUSA	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	TIPO DE CONTROL	MITIGACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
		NOMBRE	DESCRIPCIÓN						
Gestión Jurídica y contractual	Falta de planeación.	Celebración indebida de contratos.	Intervenir en la celebración de un contrato sin el cumplimiento de los requisitos legales.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	-Esmero en el cumplimiento de los requisitos legales y documentos establecidos en el Manual de Contratación - Establecer la lista de cheque según la modalidad de contratación.	Empleados de las áreas Jurídica y Contratación de la Secretaría General.	Eficacia de los contratos realizados.
Gestión Jurídica, contractual, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo.	Falta de conocimiento de la norma.	Demanda	Proceso que se presenta ante el Juez para resolver el derecho de un deudor u obligado.	Improbable	Preventivo	Reducir el riesgo	-Control y Revisión permanente de los diferentes aspectos Jurídicos de la Empresa - Capacitación.	Empleados de las áreas Jurídica y de contratación de la Secretaría General y Coordinadores de Gestión Ambiental y del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Eficacia de los controles establecidos.
	-De conocimiento de la normatividad aplicable - Falta de Ética.	Tráfico de influencias	Utilizar indebidamente influencias derivadas de su cargo o su función para	Posible	Prevenible	Reducir el Riesgo	-Capacitación - Inducción, reinducción, socialización y.	-Líderes de los procesos	Eficacia en los controles establecidos.

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

			obtener cualquier beneficio para el mismo y/o terceros.					-Jefe de Control Interno.	
	Falta de Ética y desconocimiento de la normatividad.	Concusión	El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constraña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebida, o los solicite.	Posible	Prevenible	Reducir el riesgo	Capacitación - Inducción, reinducción	-Líderes de los procesos - Jefe de Control Interno.	Eficacia de los controles establecidos.
Gestión Administrativa, Jurídica, contractual, Unidades de negocio, Financiera -Contable, control y evaluación.	Falta de Ética y desconocimiento de la normatividad.	Peculad o	Cuando un servidor público se apropia, usa o permite el uso indebido, de bienes del Estado o de empresas institucionales administradas o en que tenga parte el	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Capacitación - Inducción, reinducción	-Líderes de los procesos - Jefe de Control Interno.	Eficacia de los controles establecidos.

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

		Estado, ya sea para su propio provecho o de un tercero.						
Falta de Ética y desconocimiento de la normatividad.	Prevaricato	Emitir resoluciones o conceptos contrarios a la ley u omitir, retardar, negar o rehusarse a realizar actos que les corresponden a las funciones de Servidor Público.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Capacitación - Inducción, socialización, reinducción,	-Líderes de los procesos - Jefe de Control Interno.	Eficacia de los controles establecidos.
Falta de Ética y desconocimiento de la normatividad.	Revelación de secreto	Colaborador que indebidamente dé a conocer documento o noticia que deba mantener en secreto o reserva.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Capacitación - Inducción, Reinducción, socialización	-Líderes de los procesos - Jefe de Control Interno.	Eficacia de los controles establecidos.

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

<p>Desconocimiento de normas</p>	<p>Extralimitación de funciones</p>	<p>Ejercer acciones que no están previstas en las funciones específicas de un área determinada.</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Reducir el Riesgo</p>	<p>Capacitación - Inducción, Reinducción, socialización</p>	<p>-Líder del proceso de Sistemas de información - Jefe de Control Interno</p>	<p>Eficacia de los controles establecidos.</p>
<p>Falta de Ética</p>	<p>Robo de información digital</p>	<p>Adueñarse de información de la Empresa y/o del Estado con fines netamente particulares, vulnerando cualquier tipo de control de seguridad existente, esté en documentos electrónicos Word, Excel, mapas, de equipos de los usuarios, reportes generados desde los sistemas de información.</p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Reducir el Riesgo</p>	<p>Capacitación - Inducción, Reinducción, socialización</p>	<p>-Alta Dirección y Líderes de los procesos - Jefe de Control Interno.</p>	<p>Eficacia de los controles establecidos.</p>

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

	Falta de Ética	Fraude informático	Modificar información distorsionando su integridad con beneficio particular.	Improbable	Preventivo	Reducir el Riesgo	<p>-Con copias de seguridad</p> <p>Capacitación</p> <p>- Inducción, reinducción, socialización</p>	<p>-Alta Dirección y Líderes de los procesos</p> <p>- Jefe de Control Interno.</p>	Eficacia de los controles establecidos.
Gestión Administrativa (áreas de Sistemas y de la Información).	Falta de Ética	Daño de hardware y software	Acciones intencionadas con el fin de interrumpir el funcionamiento de hardware y software.	Improbable	Preventivo	Reducir el Riesgo	<p>Seguridad para la plataforma de los servidores</p> <p>-Capacitación</p> <p>- Inducción, reinducción, socialización</p>	<p>-Líderes de los procesos</p> <p>- Jefe de Control Interno.</p>	Eficacia de los controles establecidos.

COPIA CONTROLADA

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

La Empresa se compromete a administrar y controlar los eventos que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la Empresa y en consecuencia del Municipio para la obtención de un beneficio particular.

Cada año se revisan, reformulan de ser necesario y/o se incluyen riesgos en la vigencia, éstos se administran con acciones permanentes para evitar su materialización.

a) Planeación: La empresa debe tener presente:

- Propuesta bien estructurada.
- Modalidad de contratación.
- El valor del contrato (presupuesto) corresponde a los precios del mercado.
- La descripción del bien, producto o servicio es clara.
- El proceso de contratación garantiza transparencia, equidad y competencia leal entre los proponentes.
- Que el estudio de mercado sí permite identificar la demanda y oferta del mercado respectivo.
- Que el contrato apunte al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

b) Selección: Apertura, cierre y adjudicación

- Exigentes con los requisitos habilitantes o que no se encuentren con alguna inhabilidad o incompatibilidad.
- Ser cuidadosos de las ofertas artificiosas bajas.

c) Contratación inicia: Con la aprobación de la propuesta, expedición del CDP, publicación de convocatoria, recibo de propuestas, evaluación, adjudicación, expedición de CRP, minuta del contrato, aprobación de pólizas, publicación en las plataformas del SECOP (Colombia compra eficiente) y Gestión Transparente (CGA), cumplimiento de requisitos de perfeccionamiento ejecución y de los pagos del contrato.

d) Ejecución inicia cuando se acreditan y reúnen todos los documentos y requisitos del contrato y finaliza con la terminación del plazo y recibo-liquidación final, además tener presente de ser necesario, extender plazo de garantías de calidad y estabilidad y garantizar el equilibrio económico.

ANEXO 2 – CONDUCTAS ANTIJURÍDICAS

Se citarán y definirán de acuerdo con la ley algunas de las conductas antijurídicas tipificadas como delitos en la legislación penal colombiana que tengan una relación directa con el actuar indebido de servidores públicos o colaboradores del estado y que afecten la administración pública:

- **Corrupción:** Toda práctica que conlleve al abuso deliberado de poder, funciones y/o medios para obtener un beneficio personal o para terceros en detrimento de los principios empresariales y del orden social.
- **Peculado:** Tipificado a partir del artículo 397 de la Ley 599 de 2000, y se define como aquella conducta adelantada por un servidor público que atenta contra la administración pública, mediante la apropiación, uso, o destinación oficial diferente en provecho propio o de un tercero de bienes del Estado cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones.
- **Prevaricato:** Es una conducta antijurídica que se presenta cuando un servidor público profiere resolución, dictamen o concepto manifiestamente contrario a la ley o cuando omite, retarde, rehúse o deniegue un acto propio de sus funciones.
- **Concusión:** Delito en el cual un servidor público abusando de su cargo o de sus funciones solicita o induce a alguien a dar o prometer dinero o cualquier otra utilidad indebida.
- **Cohecho:** De conformidad con los artículos 405 y siguientes del Código Penal Colombiano el Cohecho, se refiere al servidor público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente para retardar, u omitir un acto propio de su cargo o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales. Se tipifica además el Cohecho impropio cuando el servidor público acepte para sí o para otro, dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria, directa o indirecta, por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones. También la ley establece como conducta antijurídica la acción de dar u ofrecer dinero u otra utilidad a un servidor público.
- **Violación del régimen legal o constitucional de inhabilidades e incompatibilidades:** Conducta desplegada por el servidor público que en ejercicio de sus funciones intervenga en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación al régimen legal o a lo dispuesto en normas constitucionales, sobre inhabilidades o incompatibilidades.
- **Interés indebido en la celebración de contratos:** Se refiere al actuar del servidor público que se interese en provecho propio o de un tercero, en cualquier clase de contrato u operación en que deba intervenir por razón de su cargo o de sus funciones.

SISTEMA OPERATIVO DE MOVILIDAD ORIENTE SOSTENIBLE

- **Contrato sin cumplimiento de requisitos legales:** Es la conducta cometida por el servidor público que por razón del ejercicio de sus funciones tramite contrato sin observancia de los requisitos legales esenciales o lo celebre o liquide sin verificar el cumplimiento de estos.
- **Abuso de autoridad por omisión de denuncia:** Se presenta cuando el servidor público que teniendo conocimiento de una conducta punible cuya averiguación deba adelantarse de oficio no informe a las autoridades.
- **Utilización indebida de información oficial privilegiada:** Se exterioriza esta conducta cuando el servidor público que, como empleado o directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad pública, hace uso indebido de información que ha conocido por razón o con ocasión de sus funciones y que no sea objeto de conocimiento público, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, sea éste persona natural o jurídica.

COPIA CONTROLADA