

 ALCALDÍA DE PASTO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		 SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO	
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 29 enero 2026	VERSIÓN 01	CÓDIGO AF-M-002	PAGINA 1/11



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO (PAAC) 2026**
**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL
SISTEMA ESTRATÉGICO DE
TRANSPORTE PÚBLICO – SETP AVANTE**
Municipio de Pasto, Nariño
2026-2027

 ALCALDÍA DE PASTO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			 Avante SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 29 enero 2026	VERSIÓN 01	CÓDIGO AF-M-002	PAGINA 2/11

FICHA TECNICA

Titulo	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano (paac) 2026 unidad administrativa especial del sistema estratégico de transporte público – setp AVANTE <i>municipio de pasto, nariño</i>
Resumen	s un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.
Palabras Claves	Gestión del Riesgo de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos de Atención al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información
Áreas	<i>Gerencia y Direccion Administrativa y financiera</i>
Elaboro	Jaqueline Gutiérrez Butirago
Reviso	<i>Gerencia y Direccion Administrativa y financiera</i>
Aprobó	Gerencia General
Versión	V1
Fecha	29 de enero mes de 2026

INTRODUCCION

 ALCALDÍA DE PASTO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			 SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 29 enero 2026	VERSIÓN 01	CÓDIGO AF-M-002	PAGINA 3/11

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de la Unidad Administrativa Especial del Sistema Estratégico de Transporte Público – SETP AVANTE, es un instrumento estratégico que consolida las acciones orientadas a prevenir actos de corrupción y fortalecer los procesos de atención al usuario, en cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).

Este plan responde al mandato legal que obliga a todas las entidades del orden municipal a elaborar anualmente una estrategia integral que contemple: el mapa de riesgos de corrupción, medidas concretas de mitigación, estrategias de racionalización de trámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El PAAC del SETP AVANTE se articula con la política institucional de transparencia, participación ciudadana y calidad en el servicio de transporte público, reconociendo que la movilidad eficiente y ética es un derecho fundamental de los pastusos. Su construcción es liderada por la Oficina de Planeación y Gestión Institucional de la UAE SETP AVANTE, con la participación activa de las dependencias responsables y la ciudadanía usuaria del sistema AVANTE.

El plan está estructurado en seis componentes autónomos pero complementarios:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de Cuentas
4. Servicio al Ciudadano (Usuario del transporte)
5. Transparencia y Acceso a la Información Pública
6. Iniciativas Adicionales en Ética e Integridad

Cada componente incluye estrategias operativas con productos, metas, responsables, indicadores y cronograma de implementación, permitiendo su monitoreo por la Oficina de Planeación y seguimiento por la Oficina de Control Interno

CONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC

La formulación participativa del PAAC 2024 del SETP AVANTE se fundamentó en:

1. **Diagnóstico institucional:** Análisis de los procesos críticos del sistema AVANTE (contratación de infraestructura y lo necesario para establecer el sistema estratégico de transporte publica, fiscalización, atención al usuario, gestión de flota) para identificar vulnerabilidades a la corrupción.
2. **Análisis de la vigencia anterior:** Revisión del PAAC 2023, evaluando avances, dificultades y recomendaciones de la Oficina de Control Interno para priorizar acciones 2024.
3. **Participación ciudadana:**
 - o Encuestas aplicadas en estaciones estratégicas del sistema AVANTE para identificar necesidades de los usuarios.

 ALCALDÍA DE PASTO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			 Avante SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 29 enero 2026	VERSIÓN 01	CÓDIGO AF-M-002	PAGINA 4/11

- Convocatoria pública mediante página web institucional, redes sociales y carteleras en estaciones para recibir propuestas ciudadanas.
 - Mesa de trabajo con representantes de usuarios frecuentes, operadores del sistema y academia (Universidad Autónoma de Colombia – sede Pasto).
4. **Articulación interinstitucional:** Coordinación con la Alcaldía de Pasto, Secretaría de Tránsito y Transporte, y Empopasto S.A. E.S.P. para alinear estrategias anticorrupción en el ecosistema de movilidad urbana.
5. **Aprobación institucional:** El documento final fue validado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del SETP AVANTE el 30 de enero de 2026

MARCO LEGAL

Norma	Fundamento
Constitución Política de 1991	Artículos 20, 23, 122-129: Transparencia, participación ciudadana y responsabilidad de servidores públicos
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción: Obligatoriedad del PAAC anual
Ley 152 de 1994	Sistema General de Participaciones y recursos para transporte público
Ley 190 de 1995	Prevención de la corrupción administrativa
Ley 962 de 2005	Racionalización de trámites
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
Ley 1755 de 2015	Derecho de Petición
Decreto 124 de 2016	Reglamentación del PAAC
Decreto 612 de 2018	Integración de planes institucionales
Ley 2195 de 2022	Medidas de transparencia y lucha contra la corrupción
Acuerdo Municipal 008 de 2010	Creación de la UAE SETP AVANTE
Acuerdo Consejo Municipal	Ampliación de la vida de la UAE SETP AVANTE
Plan Maestro de Transporte de Pasto 2020-2030	Lineamientos para la gestión ética del sistema

CONCEPTOS ADAPTADOS AL TRANSPORTE PÚBLICO

- **Corrupción en transporte público:** Uso indebido del poder para desviar recursos del sistema AVANTE (recaudo tarifario, subsidios, contratación) hacia beneficios privados, afectando la calidad y equidad del servicio.
- **Usuario:** Persona natural que utiliza el sistema AVANTE como medio de movilidad; principal beneficiario y vigilante social del servicio.

 ALCALDÍA DE PASTO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			 SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 29 enero 2026	VERSIÓN 01	CÓDIGO AF-M-002	PAGINA 5/11

- **Trámite en transporte:** Requisitos y procedimientos para acceder a beneficios tarifarios (adulto mayor, estudiante, discapacidad), reporte de novedades, quejas o solicitudes ante el sistema.
- **Integridad operativa:** Cumplimiento ético en procesos críticos: recaudo, fiscalización de operadores, asignación de rutas, mantenimiento de flota y atención al usuario.
- **Transparencia activa en AVANTE:** Publicación proactiva de información sobre contratos con operadores, contrato de suministro de recaudo centralizado diario, indicadores de calidad del servicio y resultados de fiscalización.

OBJETIVOS

Objetivo General

Implementar acciones de prevención, control y seguimiento para mitigar riesgos de corrupción en los procesos del SETP AVANTE, garantizando un servicio de transporte público eficiente, transparente y centrado en el usuario.

Objetivos Específicos

- Identificar y mitigar riesgos de corrupción en procesos críticos: recaudo tarifario, contratación, fiscalización como ente gestor de la implementación del sistema de transporte publico en la ciudad de Pasto.
- Racionalizar gestiones para de acceso a beneficios tarifarios y mecanismos de queja/reclamo para usuarios vulnerables.
- Fortalecer la rendición de cuentas mediante espacios de diálogo con usuarios en estaciones estratégicas y redes sociales.
- Mejorar la experiencia del usuario mediante canales de atención ágiles (presenciales en estaciones, app móvil AVANTE, WhatsApp institucional) como intermediario entre el transportador y la secretaria de transito y transporte.
- Garantizar acceso transparente a información sobre operación, el suministro de herramientas para el recaudo y gestión contractual del sistema.
- Promover una cultura de integridad entre servidores públicos, operadores y conductores del sistema AVANTE.

ALCANCE

El PAAC 2026 del SETP AVANTE aplica a:

- Todos los servidores públicos de la UAE SETP AVANTE
- Contratistas y operadores del sistema AVANTE
- Conductores y personal operativo vinculado al apoyo al servicio
- Usuarios del sistema y ciudadanía en general
- Proveedores y aliados estratégicos del sistema de transporte.

COMPONENTES

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción

Líder: Oficina de Gerencia General y Dirección administrativa y financiera del SETP AVANTE

Enfoque: Identificar riesgos en procesos críticos del transporte público:

Proceso	Riesgos Prioritarios	Acciones de Mitigación
Suministro de las herramientas para el Recaudo tarifario	Desvíos de efectivo, subreporte de ingresos	Implementación de sistema de recaudo electrónico 100%; conciliación diaria; auditorías sorpresa
Contratación de infraestructura vial	Favoritismo, sobrecostos en contratos	Publicación previa de pliegos; comité evaluador pluridisciplinario; portal de contratación transparente
Fiscalización operativa	Cohecho, omisión de multas	Sistema estrategia de transporte público: rotación de lideres de procesos; canal anónimo de denuncias

Estructura de líneas de defensa:

- 1ª línea: Líderes de procesos operativos (infraestructura y operaciones)
- 2ª línea: Líder de Planeación (asesoría y monitoreo)
- 3ª línea: Oficina de Control Interno Alcaldía (auditorías independientes)

Componente 2: Racionalización de Trámites

Líder: Oficina de dirección administrativa y financiera de Atención al Usuario

Trámites priorizados para 2026:

Trámite	Tipo actual	Meta 2026	Acción de racionalización

 ALCALDÍA DE PASTO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			 SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 29 enero 2026	VERSIÓN 01	CÓDIGO AF-M-002	PAGINA /11

Reporte de pérdida de elementos entregados por comodato a los transportadores	Presencial	En línea	Habilitación en app móvil AVANTE con bloqueo inmediato
Queja por mal servicio	Presencial/escrito	En línea, en la pagina web de Avante,	Formato digital estandarizado con número de radicado y seguimiento en tiempo real, se remite por competencia a las empresas transportadoras y a la secretaria de transito
Solicitud de información de rutas	Presencial	En línea	página web y app con información georreferenciada- Rutti

Logros esperados 2026:

- 80% de trámites disponibles en formato digital.
- Reducción del 50% en tiempos promedio de atención
- Implementación de "Puntos AVANTE Digitales" en pagina web, redes sociales de Avante y por whatsapp.

Componente 3: Rendición de Cuentas

Líder: Gerencia General

Estrategia:

- Información:**
 - Publicación mensual del "Panel de Transparencia AVANTE" con: metas en infraestructura y avances en el establecimiento del sistema estratégico de transporte público
 - Informe trimestral de gestión de rendición de cuentas publicado en página web y redes sociales.
 - Informes trimestrales a los entes de control, consejo directivo, ministerio de transporte, UMUS debidamente publicados en la web de Avante.
- Diálogo:**
 - Audiencias públicas trimestrales en estaciones estratégicas (Universidades, Mercado, patios talleres o donde se concerté con el consejo directivo).
 - Foro virtual trimestral vía Facebook Live "AVANTE Responde".

 ALCALDÍA DE PASTO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			 Avante SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 29 enero 2026	VERSIÓN 01	CÓDIGO AF-M-002	PAGINA 8 / 11

- Encuesta de satisfacción digital al salir de la app AVANTE de rutas de transporte público.

3. Responsabilidad:

- Compromisos públicos derivados de las audiencias con fechas de cumplimiento visibles.
- Sistema de seguimiento a compromisos con reporte ciudadano

Componente 4: Servicio al Ciudadano (Usuario)

Líder: Unidad de correspondencia Atención al Usuario

Subcomponentes:

a) Talento humano: Capacitación en protocolo de atención con enfoque en usuarios vulnerables (adultos mayores, personas con movilidad reducida).

b) Canales de atención:

- Presenciales: Puntos de atención (horario 8:00 a.m. a 12: M y de 2:00– 6:00 p.m.) debidamente publicado.
- Virtuales: App AVANTE,
- c) Protocolo de relacionamiento: Estándares de atención basados en empatía, celeridad y resolución efectiva.
- d) Caracterización de usuarios: Estudio anual para identificar necesidades diferenciales por zona, edad y condición socioeconómica.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Pública

Líder: De dirección administrativa y financiera del SETP AVANTE y el apoyo a sistemas y comunicaciones.

Subcomponente	Acciones 2026
Transparencia activa	Publicación en tiempo obras y herramientas instaladas; contratos, obras y suministros en formato abierto; informes de trimestrales.
Transparencia pasiva	Respuesta a solicitudes en máximo 10 días hábiles por solicitud de documentos y 15 días por información en general ; presencial, página web, redes sociales
Accesibilidad	Adaptación de canales digitales a estándares para personas con discapacidad visual; información en braille en paraderos.
Datos abiertos	Publicaciones trimestrales de cambios de rutas, días de pico y placa y normas de ley de transparencia,
Monitoreo	Autoevaluación semestral del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014,

 ALCALDÍA DE PASTO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			 SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO
	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO			
	VIGENCIA 29 enero 2026	VERSIÓN 01	CÓDIGO AF-M-002	PAGINA 9/11

Componente 6: Iniciativas Adicionales en Ética e Integridad

Líder: Dirección y administrativa y financiera y apoyos al proceso

- **Código de Integridad AVANTE:** Adopción de 7 valores institucionales (Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia, Confianza y Lealtad) aplicados a contextos específicos del transporte:
 - Prohibición absoluta de recibir dádivas por parte de operadores/conductores
 - Declaración anual de conflictos de interés para servidores con funciones de fiscalización y contratación
 - Programa "Conductor Ético AVANTE": reconocimiento público a conductores con cero infracciones y reportes ciudadanos positivos
- **Campaña "Mi Transporte sin Corrupción":** Alianza con universidades para promover la denuncia ciudadana mediante QR en buses y estaciones.

MONITOREO

El proceso de planeación SETP AVANTE realizará monitoreo trimestral (30 de abril, 31 de agosto y 30 de noviembre) mediante:

- Revisión de avances en matriz operativa
- Recolección de evidencias documentales
- Encuestas de percepción de corrupción a usuarios
- Autoevaluación de ejecución de contratos.

SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno de la alcaldía con el apoyo de control interno del SETP AVANTE será responsable de:

- ✓ Verificar la publicación del PAAC en página web institucional antes del 31 de enero de cada vigencia
- ✓ Realizar auditorías de cumplimiento a las acciones del plan
- ✓ Elaborar y publicar informes de seguimiento trimestrales
- ✓ Elevar alertas tempranas ante incumplimientos reiterados.

PUBLICACIÓN

De conformidad con el artículo 40 de la Ley 1474 de 2011, el PAAC 2024 del SETP AVANTE se publica a más tardar el 31 de enero de 2026 en:

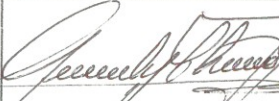
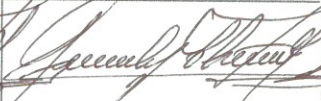
 ALCALDÍA DE PASTO	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		 SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO		
	NOMBRE DEL DOCUMENTO				
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		VIGENCIA 29 enero 2026	VERSIÓN 01	CÓDIGO AF-M-002

https://web.avante.gov.co/transparencia_avante/

Pasto, Nariño – Enero de 2026

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO – SETP AVANTE

CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN		FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA	
1.	Creación del documento		29-01-2026	1	
	Elaborado por:	Reviso	Revisado por:	Reviso	Aprobado por:
Firma					
Nombre	Jaqueline Gutierrez	Karen Ortega	Andrés Felipe Agreda	Aracely del Carmen Chamorro Hernández	Aracely del Carmen Chamorro H
Cargo	Coordinadora de Gestión documental y Gestión de Calidad	Apoyo Unidad de Correspondencia	Coordinador Jurídico y de Contratación	Directora Administrativa y Financiera	Gerente General