

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
(artículo 73 de la Ley 1474 de 2011)

COMPONENTE	ACTIVIDAD(ES)	FECHA INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE	OBSERVACIONES Y NOTAS
Primer Componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Actualizar la Matriz General de Riesgos de Metroplús (para riesgos de corrupción) .	1/02/2018	30/06/2018	Contratista Planeación Líderes Procesos Comité Operativo	Revisión de la política de riesgos de Metroplús actual (en el ítem de riesgos de corrupción). Control Interno es la oficina asesora en riesgos, se podrán hacer consultas y apoyo.
	Revisar procedimiento de procesos disciplinarios de Metroplús	1/02/2018	30/06/2018	Dirección Administrativa Secretaría General	Actualización del procedimiento de procesos disciplinarios
	Socializar a clientes internos y externos Matriz General de Riesgos (Plan y política riesgos de corrupción). Canales: Correo electrónico, Redes sociales y página web (Correo, cuestionario)	1/07/2018	31/07/2018	Comunicaciones Contratista de Planeación Director Administrativo Comité Operativo	Dar a conocer la Matriz a los clientes de interés. Diseñar y ejecutar campaña interna orientada a sensibilizar sobre la "Lucha contra la corrupción" (aquí se incluye el tema del mapa de riesgos de corrupción).
	Realizar los ajustes que apliquen en la política según retroalimentación clientes internos (Revisión) y externos para la Matriz de riesgos.	1/08/2018	31/08/2018	Comité Líderes de Procesos Contratista de Planeación	Se realizaran solamente en el caso de tener ajustes solicitados por los clientes internos y externos.
Segundo Componente: Estrategia Anti trámites	NO APLICA Ver documento "Estrategia Anti trámites de Metroplús S.A. 2018", en la página web: www.metroplus.gov.co en "Nuestra Empresa" y allí en "Informes".				
Tercer Componente: Rendición de cuentas	Formular la estrategia de Rendición de cuentas	1/02/2018	31/03/2018	Coordinador Control Interno	
	Expedir resolución en el cual se adopte la rendición de las cuentas	1/04/2018	30/04/2018	Coordinador Control Interno	
	Campaña para clientes internos sobre la importancia de la rendición de cuentas en las diferentes direcciones Metroplús. Canales: Correo Electrónico y carteleras internas	1/02/2018	30/11/2018	Comunicaciones Contratista de Planeación Director Administrativo Coordinador Control Interno	Dos campañas: Mayo y Noviembre
	Recopilar y verificar los soportes de Rendición de Cuentas de los procesos, definidos en el "Documento de Rendición de Cuentas Metroplús S.A. 2018"	1/02/2018	31/12/2018	Dirección Administrativa, Contratista de Planeación.	La Dirección Administrativa y Planeación, se encargan de recopilar, revisar y archivar los registros que sobre rendición de cuentas se tienen para c/u de estos períodos y que hacen parte de los compromisos de los procesos con las partes interesadas; para ello se tendrá en cuenta el Calendario de Obligaciones legales Administrativas, informes presentados a las veedurías, informes a los Concejos Municipales.
	Publicación informes de seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	30/06/2018	31/12/2018	Dirección Administrativa Contratista Planeación Coordinador Control Interno	
Cuarto Componente: Mecanismos para	Evaluación satisfacción al cliente de PQRSD. "Procedimiento De Evaluación De Satisfacción de Partes Interesadas Versión 01".	1/02/2018	31/12/2018	Directora de Gestión Social. Asistente Calidad. Comunicaciones Dirección de Infraestructura (Profesional Universitario IV Ambiental)	Se realizará pero teniendo presente el proceso Certificación y MIPG cuando aplique.
	Revisión y actualización protocolo de atención al ciudadano de la entidad (Redes sociales, PQRSD, Línea Ética, recepción), Del documento "Mecanismos de Atención al Ciudadano de Metroplús S.A. 2015).	1/02/2018	30/04/2018	Dirección de Gestión Social	Tener de base el protocolo del Municipio de Medellín , Secretaría de Atención al Ciudadano. Las entidades descentralizadas pueden aplicar el protocolo de atención desarrollado por el Municipio de Medellín.

COMPONENTE	ACTIVIDAD(ES)	FECHA INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE	OBSERVACIONES Y NOTAS
mejorar la Atención al Ciudadano	Capacitación a personal encargado atención y servicio al ciudadano para mejorar protocolos de servicios.	1/02/2018	31/12/2018	Dirección Administrativa. Contratista de Salud Ocupacional y Gestión Humana. Líderes de procesos.	Las capacitaciones hacen parte del Plan de Bienestar y SGSTT aprobado en 2018; esta capacitación está dirigida a la Recepcionista, Personal de Gestión Social y Comunicaciones (que aplique).
	Campaña para clientes internos y clientes externos sobre atención al ciudadano (PQRS - Línea ética). Canales: Página web, cartelera internas y redes sociales.	1/02/2018	31/12/2018	Dirección de Gestión Social Comunicaciones	Una (1) campaña al año por PQRD y Línea Ética. Segundo semestre 2018.
	Hacer control y seguimiento a la implementación del protocolo de atención al ciudadano.	1/06/2018	31/12/2018	Coordinador de Control Interno Contratista de Control Interno	Se tomará como base el documento del protocolo "Mecanismos de Metroplús S.A. para mejorar la atención al ciudadano" (para la entidad y en caso de ser aprobado) o el "Protocolo de Atención Al Ciudadano" del municipio de Medellín si aplica los elementos definidos.
	Presentación informes trimestrales PRSD recibidas en Metroplús.	1/01/2018	31/12/2018	Comunicaciones. Dirección de Gestión Social y Mercadeo Coordinador de Control Interno	La obligación en el COLA para Control Interno es semestral.
<u>Quinto Componente:</u> <u>Mecanismo para la transparencia y acceso a la información</u>	Presentación de Informes de Seguimiento.	1/02/2018	30/04/2018	Director(a) Administrativo(a) Coordinador de Control Interno Contratista de Control Interno	"La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" le corresponde a la Oficina de Control Interno (Art. 5 del decreto 2641 de 2012). Los informes de seguimiento periódicos, son publicados en la página web de Metroplús S.A., elaborados y firmados por el Coordinador de Control Interno y Dirección Administrativa.
		1/05/2018	31/08/2018		
		1/09/2018	31/12/2018		

POLITICAS

- 1.El marco normativo establecido en el Decreto 2641 de 17 de dic. 2012 (por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011), y el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" de la Presidencia de la República, serán los instrumentos que guíen la construcción, implementación y publicación de los componentes de los riesgos de corrupción, transparencia y atención a la ciudadanía que Metroplús ha establecido.
- 2.La entidad ha conformado un equipo multidisciplinario, llamado Equipo Base de Plan Anticorrupción y Atención Al Ciudadano; conformado por la Dirección Administrativa, Asistente de Planeación, Asistente de Calidad y Control Interno, para liderar, analizar y cumplir las distintas estrategias en lucha contra la corrupción.
- 3.Seguir las directrices que para el tema, imparta e informe el Departamento Administrativo de Planeación del Municipio de Medellín.
- 4.La consolidación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, estará a cargo de la oficina de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo (Art. 4 del Decreto 2641 de 2012).
- 5.El Coordinador de Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Art.5 del Decreto 2641 de 2012).