

**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	1er SEGUIMIENTO 2018 (a 16 de mayo)
<b>Primer Componente:</b> <b>Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo</b>	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.	Están actualizados los riesgos de corrupción. Se debe hacer una revisión de los riesgos actualizados y ver si sus controles son efectivos (Comité Operativo, Planeación). La política de riesgos de la entidad debe ser revisada, de tal forma que esté adecuada a la situación y lineamientos actuales.
	Revisar procedimiento de procesos disciplinarios de Metroplús	1/02/2018	30/06/2018	Dirección Administrativa Secretaría General	Actualización del procedimiento de procesos disciplinarios	En proceso, se debe revisar el proceso debido a que está desactualizado desde 2009 y se envió observación de Control Interno. Tener presente manual de funciones 95 de 2006 y resolución 21 de 2006, actualizar procedimiento documentado del 9 de junio de 2009 llamado "Procedimiento de procesos disciplinarios" DJ500-PE-GJU-03. (Responsables: Director Administrativo, Secretaría General, Prof. Univ III Administrativo, Asistente de Calidad).
	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).	En julio lanzamiento campaña por correo electrónico a empleados y contratistas, sobre lucha contra la corrupción y transparencia. (Responsable: Director Administrativo, Comunicadora).
	Realizar los ajustes que apliquen en la política según retroalimentación clientes internos (Revisión) y externos para la Matriz de riesgos.	1/08/2018	31/12/2018	Comité Líderes de Procesos Contratista de Planeación	Se realizarán solamente en el caso de tener ajustes solicitados por los clientes internos y externos.	1ra etapa : Revisión del documento (Control Interno, Comité Operativo y Planeación) 2da etapa: Presentar a Gerencia para firma ( Gerencia, Control Interno y Dirección Administrativa) 3er etapa: Asesoría experto en riesgos ( Jorge Arango)
<b>Segundo Componente:</b> <b>Estrategia Anti Trámites</b>	NO APLICA Ver documento "Estrategia Anti trámites de Metroplús S.A. 2018", en la página web: <a href="http://www.metroplus.gov.co">www.metroplus.gov.co</a> en "Nuestra Empresa" y allí en "Informes".					Publicar en la web documento de "COMPONENTE DE ESTRATEGIA ANTITRÁMITES", donde se explica el porqué a Metroplús S.A. no le aplica este componente del Plan Anticorrupción y Atención Al Ciudadano.
<b>Tercer Componente:</b> <b>Rendición de cuentas.</b>	Formular la estrategia de Rendición de cuentas	1/02/2018	31/03/2018	Coordinador Control Interno		Estrategia realizada: 1) Identificar las fechas de rendiciones y cuentas de cada una de las direcciones. 2) Establecer responsables para las mismas 3) Se agenda por correo electrónico las fechas de informe.
	Expedir resolución en el cual se adopte la rendición de las cuentas	1/04/2018	31/05/2018	Coordinador Control Interno		Se ajusta la fecha final para el 31 de mayo de 2018 (Responsable: Coordinador de Control Interno).
	Campaña para clientes internos sobre la importancia de la rendición de cuentas en las diferentes direcciones Metroplús. Canales: Correo Electrónico y cartelera internas	1/02/2018	30/11/2018	Comunicaciones Contratista de Planeación Director Administrativo Coordinador Control Interno	Dos campañas: Mayo y Noviembre	En proceso.
	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.	Control Interno realiza acompañamiento con los soportes.
	Publicación informes de seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	30/06/2018	31/12/2018	Dirección Administrativa Contratista Planeación Coordinador Control Interno		Se publicará en la web con fecha límite el 10 de mayo.
	Evaluación satisfacción al cliente de PORSD, "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.	Se analizará nuevamente este punto en cuanto a pertinencia, oportunidad y justificación teniendo como base el nuevo direccionamiento estratégico de la entidad.

<b>Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</b>	Revisión y actualización protocolo de atención al ciudadano de la entidad (Redes sociales, PQRS, 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.	Se solicita a la Secretaría de Calidad y Servicio a la Ciudadanía una capacitación en los Protocolos de Atención, para los servidores de Metroplús S.A.
	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).	Gestión Social hacer consulta a la Alcaldía de Medellín sobre capacitación de Manual de servicio a la ciudadanía.
	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 PQRS y Línea Ética. Segundo semestre 2018.	Se realizará el segundo semestre de 2018 (Ver responsables)
	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.	Control Interno elevará consulta a Dirección de Gestión Social sobre protocolo de atención al ciudadano implementado en la entidad.
	Presentación informes trimestrales PQRS 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.	Cumplido. Se realizó el informe de seguimiento trimestral a las PQRS que ingresaron a la entidad. Se analizaron variables tales como, tipología, oportunidad, entre otras.
<b>Consolidación, Seguimiento y Control</b>	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.	Se publicará en la web los 10 primeros días hábiles del mes de mayo.
		1/05/2018	31/08/2018			Se publicará en la web los 10 primeros días hábiles del mes de septiembre.
		1/09/2018	31/12/2018			Se publicará en la web los 10 primeros días hábiles del mes de enero de 2019.

#### **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 guían 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, imparte 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).















































