

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

COMPONENTE	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE	OBSERVACIONES Y NOTAS	Zdo SEGUIMIENTO 2018 (a 31 de agosto)
Primer Componente: Identificación para la Metodología para la Mitigación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Revisar procedimiento de procesos disciplinarios de Metroplús	1/02/2018	30/06/2018	Dirección Administrativa Secretaría General	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.	Se encuentran actualizados los riesgos de corrupción, y se debe hacer una revisión de los mismos para para detectar si los controles están siendo efectivos (revisión a cargo de Comité Operativo, Planeación). Sin embargo se debe implementar la política de riesgos de la entidad a fin de que la misma sea adecuada a la situaciones y lineamientos actuales.
	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 la actualidad este procedimiento está pendiente de actualizarse a fin de definir competencias y responsabilidades por medio del contrato de valoración de cargas que incluye la actualización del Reglamento Interno de Trabajo y de los perfiles de la Entidad este está siendo desarrollado la empresa ALTA GESTION EMPRESARIAL, y se espera tenerlo culminado finalizando el 2018.
	Realizar los ajustes que apliquen en la política según retroalimentación con 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.	Este ajuste se realizará en las siguientes etapas: 1ra etapa: Revisión del documento a cargo de (Coordinación de Control Interno, El Comité Operativo y Planeación) 2da etapa: Presentar a la Gerencia General el documento para su aprobación y firma. (Gerencia, Control Interno y Dirección Administrativa) 3ra etapa: Asesoría experto en riesgos
Segundo Componente: Estrategia Anti trámites	<p style="text-align: center;">NO APLICABLE 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".</p>					
Formular la estrategia de Rendición de Cuentas	1/02/2018	31/03/2018	Coordinador Control Interno		Estrategia realizada: 1) Identificar las fechas de cumplimiento de la rendición de cada una de las direcciones y coordinaciones. 2) Establecer responsables para el cumplimiento de las mismas 3) Se informa mensualmente y con la debida antelación vía correo electrónico las fechas límite para la presentación de informes.	
Expedir resolución en el cual se adopte la rendición de las cuentas	1/04/2018	31/05/2018	Dirección de Gestión Social y Mercado junto a Comunicaciones	Se realizará una revisión interna por los encargados para ver la viabilidad de expedir esta resolución o no.	La Dirección de Gestión Social y Mercado realizará el respectivo análisis definir si las mismas se adoptan vía resolución a partir del 2019	
Campaña para clientes internos sobre la importancia de la rendición de cuentas en las diferentes direcciones Metroplús. Canales: Correo Electrónico y canales internos	1/02/2018	30/11/2018	Comunicaciones Contratista de Planeación Director Administrativo Coordinador Control Interno	Dos campañas: Mayo y Noviembre	Se tienen programadas dos campañas durante los meses de septiembre y diciembre)	
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 cu de estos periodos 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.	La Dirección Administrativa será la encargada de realizar el monitoreo a la Dirección de Gestión Social y Mercado junto con Comunicaciones, con el fin de evidenciar los informes y rendiciones de cuentas hechos bien sea de forma física o virtual.	
Publicación informes de seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	30/06/2018	31/12/2018	Dirección Administrativa Contratista Planeación Coordinador Control Interno		Este será publicado en la página web de la entidad con fecha límite del 14 de septiembre de 2018	

<p>Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p>	<p>Revisión y actualización protocolo de atención al ciudadano de la entidad (redes sociales, PQRSO, Línea Ética, recepción), Del documento "Mecanismos de Atención al Ciudadano de Metroplus S.A. 2015).</p>	1/02/2018	30/04/2018	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.	Al finalizar el año 2017 la Entidad hará un seguimiento y evaluación a las PQRSO, a fin de determinar los niveles de satisfacción de las mismas
	<p>Capacitación a personal encargado atención y servicio al ciudadano para mejorar protocolos de servicios</p>	1/02/2018	31/12/2018	Dirección de Gestión Social	Las capacitaciones hacen parte del Plan de Bienestar y SGGT aprobado en 2018; esta capacitación está dirigida a la Recepcionista, Personal de Gestión Social y Comunicaciones (que aplique).	Se solicita a la Secretaría de Calidad y Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía de Medellín, realizar una capacitación en los Protocolos de Atención, para los servidores de Metroplus S.A. Pendiente de respuesta.
<p>Campaña para clientes internos y clientes externos sobre atención al ciudadano (PQRSO - Línea ética), Canales: Página web, canales internos y redes sociales</p>	1/02/2018	31/12/2018	Dirección de Gestión Social, Comunicaciones	Una (1) campaña al año por PQRSO y Línea Ética. Segundo semestre 2018.	En la actualidad se encuentra capacitada la recepcionista de la Entidad en "Como administrar quejas y reclamos de los clientes"; capacitación brindada por ALTA GESTIÓN EMPRESARIAL. Esta pendiente para el mes de diciembre la respectiva capacitación a la Secretaría de Gerencia.	
<p>Hecho control y seguimiento a la implementación del protocolo de atención al ciudadano.</p>	1/06/2018	31/12/2018	Coordinador de Control Interno, Contralista de Control Interno	Se tomará como base el documento del protocolo "Mecanismos de Metroplus 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.	Se solicita a la Secretaría de Calidad y Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía de Medellín, realizar una capacitación en los Protocolos de Atención, para los servidores de Metroplus S.A. Se está a la espera de la respuesta.	
<p>Presentación informes trimestrales PQRSO recibidas en Metroplus</p>	1/01/2018	31/12/2018	Comunicaciones, Dirección de Gestión Social y Mercado, Coordinador de Control Interno	La obligación en el COLA para Control Interno es semestral.	Desde la Coordinación Control Interno se realizó el seguimiento semestral a las PQRSO donde se analizaron variables tales como, tipología, oportunidad en la respuesta, origen, entre otras. Adicionalmente la Dirección de Gestión Social y Mercado realiza un seguimiento trimestral de las mismas.	
<p>Consejería, Seguimiento y Control</p>	<p>Presentación de informes de Seguimiento.</p>	1/02/2018	30/04/2018	<p>Director(a) Administrativo(a), Coordinador de Control Interno, Contralista de Control Interno</p>	<p>"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 Metroplus S.A., elaborados y firmados por el Coordinador de Control Interno y Dirección Administrativa.</p>	<p>Se publicará en la web los 10 primeros días hábiles del mes de mayo. Publicado.</p>
		1/05/2018	31/08/2018			
<p>1/09/2018</p>	31/12/2018			<p>Se publicará en la web los 10 primeros días hábiles del mes de enero de 2019.</p>		

POLÍTICAS

- 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 y publicación 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 riesgos de corrupción, transparencia y atención a la ciudadanía que Metroplus 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).

Firma el 31 de agosto de 2018:

OMAR DAVID FLOREZ ISAZA
Director Administrativo

JOHN GIRALDO GRANADA
Coordinador de Control Interno