

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

COMPONENTE	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE	OBSERVACIONES Y NOTAS	3er SEGUIMIENTO 2018 (a 31 diciembre)
<b>Primer Componente:</b> <b>Metodología para la</b> <b>Identificación de riesgos</b> <b>de corrupción</b> <b>y acciones para su</b> <b>manejo</b>	Actualizar la Matriz General de Riesgos de Metroplus (para riesgos de corrupción).	1/02/2018	30/06/2018	Contratista Planeación Lideres Procesos Comité Operativo	Revisión de la política de riesgos de Metroplus 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 Metroplus	1/02/2018	30/06/2018	Dirección Administrativa Secretaría General	Actualización del procedimiento de procesos disciplinarios	En proceso, se debe revisar el mismo debido a que está desactualizado desde 2009, desde la Coordinación de Control Interno se hicieron observaciones sobre este. Para la actualización se debe tener presente manual de funciones 95 de 2006 y resolución 21 de 2006, adicionalmente actualizar el procedimiento documentado del 9 de junio de 2009 llamado "Procedimiento de procesos disciplinarios" DJ500-PE-GJU-03; (Responsables: Director Administrativo, Secretaria General, Prof. Univ III Administrativo, Asistente de Calidad). Este procedimiento se está actualizando con el contrato de valoración de cargas que incluye actualización del Reglamento Interno de Trabajo y de los perfiles de METROPLUS para tener listo a finales 2018 con el contrato 68 de 2018 que tiene por objeto "PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA CONSULTORIA EN LA REVISIÓN, AJUSTES Y PROPUESTAS DE MEJORA PARA LOS PROCESOS, CARGAS LABORALES Y PERFILES DE METROPLUS S.A." con la empresa ALTA GESTION EMPRESARIAL
	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).	Se encuentra publicado en la página web.
<b>Segundo</b> <b>Componente:</b> <b>Estrategia Anti</b>	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 Lideres de Procesos Contratista de Planeación	Se realizarán solamente en el caso de tener ajustes solicitados por los clientes internos y externos.	Se realizó publicación en la intranet en la sección cartelera el jueves 20 de diciembre, la matriz además quedará publicada en documentos útiles.
	Formular la estrategia de Rendición de cuentas	1/02/2018	31/03/2018	Coordinador Control Interno		Publicado en la web documento de "COMPONENTE DE ESTRATEGIA ANTITRÁMITES", donde se explica el porqué a Metroplus S.A. no le aplica este componente del Plan Anticorrupción y Atención Al Ciudadano.
	Expedir resolución en el cual se adopte la rendición de las cuentas	1/04/2018	31/05/2018	Coordinador Control Interno		Estrategia realizada: 1) Identificar las fechas de rendición y cuentas de cada una de las direcciones. 2) Establecer responsables para las mismas 3) Se agenda por correo electrónico las fechas de informe.
<b>Tercer Componente:</b> <b>Rendición de cuentas.</b>	Campaña para clientes internos sobre la importancia de la rendición de cuentas en las diferentes direcciones Metroplus: 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	Se envió consulta al Departamento Administrativo de la Función Pública a fin de determinar la obligatoriedad de la misma.
	Recopilar y verificar los soportes de Rendición de Cuentas de los procesos, definidos en el "Documento de Rendición de Cuentas Metroplus 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 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 Consejos Municipales.	Se realizó publicación de un artículo en la cartelera de la intranet el miércoles 26 de diciembre
				Control Interno realiza acompañamiento con los soportes.		

NO APLICA  
Ver documento "Estrategia Anti Trámites de Metroplus S.A. 2018", en la página web: [www.metroplus.gov.co](http://www.metroplus.gov.co) en "Nuestra Empresa" y allí en "Informes".

<b>Publicación informes de seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b>	30/06/2018	31/12/2018	Dirección Administrativa Contraloría Planeación Coordinador Control Interno	Se realizará pero teniendo presente el proceso Certificación y MIPG cuando aplique.	En el año 2016 determinó por parte de la entidad no hacer seguimientos a la satisfacción ciudadana en los cierres de PQRSD. Sin embargo se hará la respectiva revisión del procedimiento.
	1/02/2018	31/12/2018	Dirección de Gestión Social Asistente Calidad Comunicaciones Dirección de Infraestructura (Presección de Universitario IV Ambiental)	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.	Desde Gestión Social se envió a la coordinadora de comunicaciones y al Director Administrativo el manual de servicio a la ciudadanía de la Alcaldía de Medellín para que este fuera revisado y divulgado dentro de la entidad.
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 Metropolis S.A. 2015).	1/02/2018	30/04/2018	Dirección de Gestión Social	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).	Se capacitó a una persona en la manera de "Cómo administrar las quejas y reclamos de los clientes" realizado el día 24 de agosto por la empresa ALTA GESTION EMPRESARIAL.
<b>Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</b>	Capacitación a personal encargado atención y servicio al ciudadano para mejorar protocolos de servicios	1/02/2018	Dirección Administrativa, Contraloría de Salud Ocupacional y Gestión Humana, Líderes de procesos.	Una (1) campaña al año por PQRD y Línea Ética. Segundo semestre 2018.	Se realizó las campañas para clientes internos y externos sobre atención al ciudadano.
Campaña para clientes internos y clientes externos sobre atención al ciudadano (PQRSD - Línea ética), Canales: Página web, carteleras internas y redes sociales	1/02/2018	31/12/2018	Dirección de Gestión Social Comunicaciones	Se tomará como base el documento del protocolo "Mecanismos de Metropolis 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 realiza dos veces al año por medio de las Auditorías a las PQRSD.
Hacer control y seguimiento a la implementación del protocolo de atención al ciudadano.	1/06/2018	31/12/2018	Coordinador de Control Interno Contratistas de Control Interno	La obligación en el COLA para Control Interno es semestral.	Están alojadas en el sitio web, de acuerdo a los informes presentados por Control Interno cada semestre. Cumplido. Se realizó el informe de seguimiento trimestral a las PQRSD que ingresaron a la entidad. Se analizaron variables tales como: tipología, oportunidad, entre otras. El último informe fue al finalizar el primer semestre y se hará uno nuevo finalizando este semestre.
Presentación informes trimestrales PQRSD recibidas en Metropolis	1/01/2018	31/12/2018	Comunicaciones, Dirección de Gestión Social y Mercado Coordinador de Control Interno	"La verificación de la elaboración, de su visualización, 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).	Publicado en los primeros días de mayo 2018
<b>Consolidación, Seguimiento y Control</b>	Presentación de Informes de Seguimiento.	1/02/2018	30/04/2018	Directora(a) Administrativo(a) Coordinador de Control Interno Contraloría de Control Interno	Los informes de seguimiento periódicos, son publicados en la página web de Metropolis 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			Se publicará en la web los 10 primeros días hábiles del mes de enero de 2019.	

**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 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 Metropolis 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 Control Interno, para liderar, analizar y cumplir las distintas estrategias en lucha contra la corrupción.

3.Seguir las directrices que para el tema, imparta y 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, visualización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Art.5 del Decreto 2641 de 2012).

Fecha del 8 de diciembre de 2018:

**OMAR DAVID FLOREZ ISAZA**  
 Director Administrativo

**JOHANN CARLOS GRANDA**  
 Coordinador de Control Interno