



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Metro de Medellín Ltda.

Vigencia: 2019 Versión 1

Fecha publicación: 31/01/2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Política de administración de riesgos de corrupción	1.1 Adoptar la Política de Administración de Riesgos	<i>Política de Administración de Riesgos para el Metro de Medellín LTDA.</i>	Administración de Riesgos	Cumplida desde el año 2017
	1.2 Revisar, ajustar y socializar la Política Antifraude y Anticorrupción, definida en la resolución N°8050 de 2015.	<i>Política socializada a los funcionarios e incluida en el Manual Integrado de Gestión</i>	Administración de Riesgos	30 de mayo de 2019
Subcomponente 2 Construcción de mapa de riesgos de corrupción	2.1 Identificar los riesgos de corrupción en los procesos críticos e incluirlos en el mapa de riesgos de la Empresa.	<i>Riesgos de corrupción identificados e incluidos en el mapa de riesgos</i>	Administración de Riesgos	Cumplida desde el año 2018
	2.2 Valorar los riesgos de corrupción	<i>Riesgos de corrupción valorados</i>	Administración de Riesgos	Cumplida desde 2018
	2.3 Elaborar la matriz o mapa de Riesgos de Corrupción	<i>Matriz de Riesgos de Corrupción publicada en la página Web de la Empresa.</i>	Administración de Riesgos	30 de mayo de 2019
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1 Presentar al Comité de Gerencia la matriz o mapa de riesgos de la Empresa actualizado con los riesgos de corrupción	<i>Mapa de riesgos de la Empresa actualizado, incluye riesgos de corrupción</i>	Administración de Riesgos	30 de mayo de 2019
	3.2 Publicar la matriz de riesgos de corrupción de la Empresa en la página Web institucional	<i>Mapa de riesgos de la Empresa publicado en página Web</i>	Administración de Riesgos Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	30 de mayo de 2019
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4 Monitorear, revisar y ajustar periódicamente la matriz de riesgos de corrupción por parte de los responsables de procesos, publicando los cambios.	<i>Mapa de riesgos actualizado con riesgos de corrupción vigente.</i>	Líderes de proceso	A partir del 30 de mayo de 2019, una vez se publique la matriz
Subcomponente 5 Seguimiento	5 Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	<i>Informe de seguimiento cuatrimestral</i>	Asesoría en Gestión	De acuerdo con el Plan anual de Auditoría Corporativa (abril, agosto y diciembre)

Componente 2: Estrategia de racionalización de procedimientos administrativos				
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Identificación de procedimientos administrativos	1	Identificar los procedimientos administrativos asociados al medio de pago - Tarjeta Cívica	<i>Se identificaron los siguientes procedimientos administrativos asociados a la tarjeta Cívica como medio de pago:</i> <i>Personalización de tarjetas Cívica</i> <i>Consulta de saldo</i> <i>Bloqueo de tarjeta Cívica</i> <i>Recarga Tarjeta Cívica</i>	Servicio al Cliente Cumplida desde el año 2013
	2.1	Realizar encuestas de percepción sobre la calidad y oportunidad de atención de la Líneas Hola Metro y canales presenciales (Puntos de Atención al Cliente - PAC, puntos móviles de personalización y Bibliómetros).	<i>Encuesta mensual realizada</i>	Servicio al Cliente Mensual durante todo el año
Subcomponente 2 Priorización de procedimientos administrativos	2.2	Realizar la divulgación de la Resolución 9565 a través de capacitaciones y campañas comunicacionales.	<i>Capacitaciones y campañas realizadas</i>	Dirección Jurídica Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas Cumplido desde el año 2018
	2.3	Habilitar el canal de notificaciones judiciales electrónico	<i>Canal de notificaciones judiciales implementado</i>	Dirección Jurídica Cumplido desde el año 2012
	3.1	Implementar personalización de tarjetas Cívica vía Web	<i>Personalización de tarjeta Cívica virtual</i>	Servicio al Cliente Gestión Tecnologías de Información Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas Cumplido desde el año 2018
Subcomponente 3 Racionalización de procedimientos administrativos	3.2	Implementar la consulta virtual de saldo de tarjeta Cívica	<i>Consulta de saldo tarjeta Cívica virtual</i>	Servicio al Cliente Gestión Tecnologías de Información Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas Cumplido desde el año 2016
	3.3	Implementar el bloqueo virtual de la tarjeta Cívica	<i>Bloqueo de tarjeta Cívica en Línea</i>	Servicio al Cliente Gestión Tecnologías de Información Cumplido desde el año 2016
	3.4	Revisar, ajustar e implementa formulario electrónico virtual para la atención de PQRS, adicionando la funcionalidad de Suegerencias y Denuncias	<i>Formulario PQRS en Línea</i>	Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas Servicio al Cliente Dirección Jurídica Gestión de Tecnologías de Información Administración Documental Julio de 2019
	3.5	Eliminar procedimiento administrativo para la movilización de personas con pipetas de oxígeno en el Sistema	<i>Movilización con pipeta de oxígeno en el sistema sin restricción</i>	Servicio al Cliente Cumplido desde el año 2017
	376.0	Mejorar el procedimiento administrativo de Habeas Data durante el proceso de personalización de la Tarjeta Cívica cambiando la firma del documento por huella digital	<i>Firma a través de huella digital</i>	Servicio al Cliente Gestión Tecnologías de Información Mayo de 2019
	Subcomponente 4 Interoperabilidad/ Procedimientos administrativos	4	Realizar el traslado de PQRS a otras entidades	<i>PQRS trasladadas a otras entidades</i>

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Producir contenidos comprensibles, actualizados, oportunos y completos para las diferentes partes interesadas del Metro de Medellín.	<i>Productos/Piezas de comunicación</i>	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Permanente
	1.2	Realizar la divulgación y promoción del Informe de Sostenibilidad 2018 a las diferentes partes interesadas.	<i>Informe de Sostenibilidad divulgado y encuentros con partes interesadas</i>	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Abril de 2019

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano					
Subcomponente / Procesos	Actividades (proyectos,		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Mantener una gestión por procesos y estructura administrativa orientada al servicio al cliente. Certificación a través de la ISO 9001 de la prestación del servicio.	<i>Empresa con orientación al servicio</i>	Servicio al Cliente	Cumplida desde el año 2000
	2.1	Realizar las encuestas de Nivel de Satisfacción de Usuario Línea Hola Metro	<i>Encuestas realizadas</i>	Servicio al Cliente	Mensual durante todo el año
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Incrementar a 1800 los puntos externos para la recarga de la Tarjeta Cívica	<i>Puntos de recarga de medios de pago incrementado</i>	Servicio al Cliente	Diciembre de 2019
	2.3	Implementar Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema	<i>Instalación por parte de Medellín Digital de WIFI gratuito en 19 estaciones y 23 de los accesos de las diferentes líneas en jurisdicción del municipio de Medellín en el 2017.</i>	Gerencia de Desarrollo de Negocios	Cumplido desde el año 2017
	2.4	Incrementar el Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema	<i>Concesión servicio WIFI para todos los sistemas operados por el Metro de Medellín.</i>	Gerencia de Desarrollo de Negocios	Cumplido desde el año 2018
	2.5	Implementar el Centro de Información al Ciudadano - CIC	<i>Diseño, suministro, instalación, configuración, protocolos de pruebas y puesta en servicio de una plataforma (software, hardware) de información denominada CENTRO DE INFORMACION AL CIUDADANO (CIC)</i>	Investigación, Desarrollo e innovación	Cumplida desde el año 2018
	2.6	Mejorar el tiempo de atención en los Puntos de Atención al Cliente (PAC) y puntos móviles de personalización	<i>Disminuir los tiempos de atención y aumentar el número de viajeros atendidos</i>	Servicio al Cliente	Cumplido desde el año 2018
	2.7	Implementar la certificación electrónica cuando se presentan atrasos en la operación o interrupción en la prestación del servicio	<i>Certificación electrónica sobre novedades en prestación del servicio</i>	Servicio al Cliente	Cumplido desde el año 2018
	2.8	Mantener actualizada la base de datos de documentos encontrados en el sistema la cual es publicada en la página Web de la Empresa	<i>Publicación de documentos encontrados en página Web</i>	Comunicaciones y Relaciones Públicas Servicio al Cliente	Permanente
	2.9	Implementar aplicación para dispositivos móviles con nuevos servicios	<i>Lanzamiento de nueva aplicación para dispositivos móviles con nuevos servicios al ciudadanos</i>	Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas	Mayo de 2019
	3.1	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención a personas con discapacidad (PMR)	<i>Funcionarios reentrenados</i>	Gestión del Talento Humano Servicio al Cliente	Julio de 2019
	3.2	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención en primeros auxilios y manejo del Desfibrilador Externo Automatizado (DEA)	<i>Funcionarios reentrenados</i>	Gestión del Talento Humano Servicio al Cliente Administración de Riesgos	Cumplido en el año 2018 (Bienal)

Subcomponente 3 Talento Humano	3.3	Continuar con el desarrollo del programa de repotenciación de la cultura organizacional	Actividades de repotenciación organizacional realizadas y evaluadas	Gestión del Talento Humano	Permanente
	3.4	Formar a los Informadores Vendedores en inglés de supervivencia para brindar una atención a usuarios	Funcionarios formados	Gestión del Talento Humano	Junio de 2019
	3.5	Realizar campañas de divulgación y promoción de los elementos de la Cultura Organizacional (Valores Corporativos)	Campañas comunicacionales realizadas	Gestión del Talento Humano Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Permanente
	3.6	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en funciones de Policía Judicial	Funcionarios reentrenados	Gestión del Talento Humano Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Diciembre de 2019
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Mantener actualizados los procedimientos orientados a la atención al ciudadano que nos permiten el cumplimiento de la normatividad legal vigente.	Procedimientos actualizados	Servicio al Cliente	Permanente
	4.2	Realizar ajustes a los formularios virtuales dispuestos para el ciudadano para fortalecer la divulgación de la política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad.	Actualizaciones y campañas realizadas	Dirección Jurídica Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas	Cumplido desde el año 2017
	4.3	Elaborar y publicar en la página web los informes de peticiones recibidas durante el año.	Publicación de informe de peticiones	Dirección Jurídica Servicio al Cliente Gestión Documental	Permanente
	4.4	Publicar en la gaceta oficial la resolución 9565 de 04 de julio de 2017 por la cual se modifica y adopta íntegramente el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Empresa	Resolución 9565 de 04 de julio de 2017 publicada en Gaceta Oficial	Dirección Jurídica	Cumplida en el año 2017
	4.5	Actualizar y publicar en medios virtuales la Carta de trato digno de atención al ciudadano	Divulgación de carta de trato digno de atención al ciudadano en página web	Dirección Jurídica Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas	Cumplida Última actualización septiembre de 2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Ejecutar los planes y programas de relacionamiento con la comunidad desde la Gerencia Social y de Servicio al Cliente	Programas y planes ejecutados	Gestión Social	Permanente
	5.2	Realizar la medición del Nivel de Satisfacción general de Usuario	Calificación de nivel de satisfacción general del servicio	Servicio al Cliente	Semestral para el 2019

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso de la información					
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta y producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1	Divulgar y mantener disponible la información pública en la página web de la Empresa	Información pública actualizada y publicada en la página web del Metro de Medellín	Administración Documental Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública	Permanente
	1.2	Divulgar el informe de Sostenibilidad 2018	Informe de Sostenibilidad anual publicado	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública	Abril de 2019
	1.3	Mantener disponible para consulta la información requerida por la ley 1712 de 2014 en los formatos de fácil acceso a las partes interesadas	Disponibilidad de la información para consulta en página web	Administración Documental Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública	Permanente
	1.4	Realizar la publicación de procesos contractuales que adelanta la Empresa	Procesos contractuales publicados en la página web.	Contratación	Permanente
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2	Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.	Información gestionada de manera oportuna	Administración Documental	Permanente

Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de gestión de la Información	3.1	Revisar y actualizar en la pagina web de los instrumentos para la gestión de la información definida por la ley 1712 de 2014	<i>Información actualizada y publicada en la página web</i>	Administración Documental	Permanente
	3.2	Actualizar índice de información clasificada y reservada artículo 20 Ley 1712 de 2014 en la página Web	<i>Actualización de índice de información clasificada, reservada publicada</i>	Administración Documental - Apoyo Dirección Jurídica	Cumplido desde el año 2018
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Definir las estrategias y analizar la implementación de la misma, para el acceso a la información en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país	<i>Estrategias definidas para el acceso a la información en diversos idiomas y lenguas</i>	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública Administración Documental	Junio de 2019
	4.2	Realizar los estudios e iniciar la implementación del urbanismo de aproximación, que comprende la accesibilidad universal a las estaciones del Sistema	<i>Estudios de urbanismo de aproximación realizado para dos estaciones</i> <i>Mejoramiento de los accesos de las estaciones Vallejuelos, Hospital costado Sur y Bello.</i> <i>Diseños de ampliación de la estación Bello.</i> <i>Estudio de prefactibilidad para ampliación de estaciones de Línea</i>	Planeación Estratégica	Diciembre de 2019
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	5.0	Elaborar y publicitar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas	<i>Generar informe de solicitudes de acceso a información recibidas anual</i>	Administración Documental Dirección Jurídica Servicio al Cliente	Semestral durante todo el año

Componente 6: Iniciativas adicionales					
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Iniciativas adicionales Gobierno Corporativo	1.1	Elaborar estrategia para el fortalecimiento y/o implementación de políticas y prácticas de gobierno corporativo estructurada	<i>Políticas y prácticas de gobierno corporativo estructurada</i>	Secretaría General	Diciembre de 2019
	1.2	Diseñar y socializar las directrices de regalos y atenciones por parte de los proveedores y clientes	<i>Implementación de directriz para regalos y atenciones</i>	Secretaría General	Cumplido desde el año 2018

Canales de atención:

Ventanilla Única Documental:	Calle 44 46-001, Bello, Antioquia
Puntos de Atención al Cliente (PAC):	Ubicados en las estaciones San Antonio, San Javier, Niquía e Itagüí
Línea de atención al usuario Hola Metro:	57(4) 4449598
PBX:	57 (4) 4548888
FAX:	57 (4) 4524450
Buzones Metro:	Todas las estaciones del sistema
Correos electrónicos:	contactenos@metrodemedellin.gov.co metro@metrodemedellin.gov.co
Chat de asesoría en Línea:	Página web
Formulario PQRS:	Página web
Cuenta de Twitter:	@metrodemedellin
Página de Facebook:	www.facebook.com/metrodemedellin
Cuenta de Instagram:	www.instagram.com/metrodemedellin