



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Metro de Medellín Ltda.

Vigencia: 2018 Versión 2

Fecha publicación: 17/04/2018

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	Aprobada mediante resolución N°2943 del 20 de marzo del 2003. Actualizada mediante resolución N° 8050 del 20 de agosto del 2015.
	1.2 Revisar, ajustar y socializar la Política de Administración de Riesgos.	<i>Política socializada a los funcionarios e incluida en el Manual Integrado de Gestión</i>	Administración de Riesgos	30 de mayo de 2018
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	10 de agosto de 2018
	2.2 Valorar los riesgos de corrupción	<i>Riesgos de corrupción valorados</i>	Administración de Riesgos	10 de agosto de 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	10 de agosto de 2018
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	21 de agosto de 2018
	3.2 Publicar mapa de riesgos de la Empresa actualizado en la página Web institucional	<i>Mapa de riesgos de la Empresa actualizado publicado en página Web</i>	Administración de Riesgos Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	24 de agosto de 2018
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4 Monitorear, revisar y ajustar periódicamente el mapa 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>	Administración de Riesgos	Permanentemente durante el año, según cronograma establecido por Administración de Riesgos
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	Se identificaron los siguientes procedimientos administrativos asociados a la tarjeta Cívica como medio de pago: Personalización de tarjetas Cívica Consulta de saldo Bloqueo de tarjeta Cívica Recarga Tarjeta Cívica	Servicio al Cliente	La identificación de los procedimientos administrativos de la Empresa se realizó desde el 2013
Subcomponente 2 Priorización de procedimientos administrativos	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).	Encuesta mensual realizada	Servicio al Cliente	Durante todo el año
	2.2 Realizar la divulgación de la Resolución 9565 a través de capacitaciones y campañas comunicacionales.	Capacitaciones y campañas realizadas	Dirección Jurídica Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas	Durante el 2018 según cronograma establecido
	2.3 Revisar y ajustar formulario electrónico para atención de PQRS	Formulario electrónico revisado y ajustado	Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas Servicio al Cliente Dirección Jurídica Administración Documental	Diciembre de 2018
	2.4 Habilitar el canal de notificaciones judiciales electrónico	Canal de notificaciones judiciales implementado	Dirección Jurídica	Cumplido desde el año 2012
Subcomponente 3 Racionalización de procedimientos administrativos	3.1 Implementar personalización de tarjetas Cívica vía Web	Personalización de tarjeta Cívica virtual	Servicio al Cliente Gestión Tecnologías de Información Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Junio de 2018
	3.2 Implementar la consulta virtual de saldo de tarjeta Cívica	Consulta de saldo tarjeta Cívica virtual	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	Bloqueo de tarjeta Cívica en Línea	Servicio al Cliente Gestión Tecnologías de Información	Cumplido desde el año 2016
	3.4 Implementar el formulario virtual para la atención de PQRS	Formulario PQRS en Línea	Servicio al Cliente Gestión Tecnologías de Información Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Cumplido desde el año 2017
	3,5 Eliminar procedimiento administrativo para la movilización de personas con pipetas de oxígeno en el Sistema	Movilización con pipeta de oxígeno en el sistema sin restricción	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	Firma a través de huella digital	Servicio al Cliente Gestión Tecnologías de Información	Segundo semestre de 2018
Subcomponente 4 Interoperabilidad/ Procedimientos administrativos	4 Realizar el traslado de PQRS a otras entidades	PQRS trasladadas a otras entidades	Todas las áreas	Permanente

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.	Productos/Piezas de comunicación	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Abril - mayo
	1.2	Realizar la divulgación y promoción del Informe de Sostenibilidad 2017 a las diferentes partes interesadas.	Informe de Sostenibilidad divulgado y encuentros con partes interesadas	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Mayo

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.	Empresa con orientación al servicio	Servicio al Cliente	Desde el año 2000 la empresa cuenta con una gestión por procesos y certificado ISO 9001
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar las encuestas de Nivel de Satisfacción de Usuario Línea Hola Metro	Encuestas realizadas	Servicio al Cliente	Mensual durante todo el año
	2.2	Incrementar los canales de acceso y recarga de la Tarjeta Cívica	Canales de acceso y recarga de medios de pago incrementado	Servicio al Cliente	Diciembre de 2018
	2.3	Implementar Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema	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.	Gerencia de Desarrollo de Negocios	Cumplido desde el año 2017
	2.4	Incrementar el Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema	Concesión servicio WiFi para todos los sistemas operados por el Metro de Medellín.	Gerencia de Desarrollo de Negocios	Septiembre de 2018
	2.5	Implementar el Centro de Información al Ciudadano - CIC	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)	Investigación, Desarrollo e innovación	Diciembre de 2018
	2.6	Mejorar el tiempo de atención en los Puntos de Atención al Cliente (PAC) y puntos móviles de personalización	Disminuir los tiempos de atención y aumentar el número de viajeros atendidos	Servicio al Cliente	Diciembre de 2018
	2.7	Implementar la certificación electrónica cuando se presentan atrasos en la operación o interrupción en la prestación del servicio	Certificación electrónica sobre novedades en prestación del servicio	Servicio al Cliente	Diciembre de 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	Publicación de documentos encontrados en página Web	Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas Servicio al Cliente	Permanente
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Realizar formación y reentrenamiento en atención a los viajeros al personal, lo anterior a través de la Universidad Corporativa con el módulo de Cultura del servicio	Personal formado y reentrenado	Gestión del Talento Humano	Permanente
	3.2	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención a personas con discapacidad (PMR)	Funcionarios reentrenados	Gestión del Talento Humano Servicio al Cliente	Anual
	3.3	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención en primeros auxilios y manejo del Desfibrilador Externo Automatizado (DEA)	Funcionarios reentrenados	Gestión del Talento Humano Servicio al Cliente	Bienal

	3.4	Continuar con el desarrollo del programa de repotenciación de la cultura organizacional	Actividades de repotenciación organizacional realizadas y evaluadas	Gestión del Talento Humano	Permanente
	3.5	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
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	Semestral
	4.4	Publicar en la gaceta oficial la resolución 9565 de 04 de julio de 2017 por la cual se modifica y adopta integralmente 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

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 2017	Informe de Sostenibilidad anual publicado	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública	Anual
	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	Información actualizada y publicada en la página web	Administración Documental	Permanente
	3.2	Actualizar índice de información clasificada y reservada artículo 20 Ley 1712 de 2014 en la página Web	Actualización de índice de información clasificada, reservada publicada	Administración Documental - Apoyo Dirección Jurídica	Segundo semestre de 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	Estrategias definidas para el acceso a la información en diversos idiomas y lenguas	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública Administración Documental	Junio de 2018
	4.2	Realizar los estudios e iniciar la implementación del urbanismo de aproximación, que comprende la accesibilidad universal a las estaciones del Sistema	Estudios de urbanismo de aproximación realizado para siete estaciones Mejoramiento de los accesos de las estaciones Vallejuelos, Hospital costado Sur, Bello y otras dos estaciones de Línea A que serán priorizadas al finalizar los diseños.	Planeación Estratégica	Diciembre de 2018
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	5.0	Elaborar y publicitar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas	Generar informe de solicitudes de acceso a información recibidas anual	Administración Documental Dirección Jurídica Servicio al Cliente	Diciembre de 2018

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	Políticas y prácticas de gobierno corporativo estructurada	Secretaría General	Diciembre de 2018
	1,2	Diseñar y socializar las directrices de regalos y atenciones por parte de los proveedores y clientes	Implementación de directriz para regalos y atenciones	Secretaría General	Julio de 2018

Canales de atención:

Ventanilla Única Documental:

Puntos de Atención al Cliente (PAC):

Línea de atención al usuario Hola Metro:

PBX:

FAX:

Buzones Metro:

Correos electrónicos:

Chat de asesoría en Línea:

Formulario PQRS:

Cuenta de Twitter:

Página de Facebook:

Cuenta de Instagram

Calle 44 46-001, Bello, Antioquia

Ubicados en las estaciones San Antonio, San Javier,

Niquía e Itagüí

57(4) 4449598

57 (4) 4548888

57 (4) 4524450

Todas las estaciones del sistema

contactenos@metrodemedellin.gov.co

metro@metrodemedellin.gov.co

Página web

Página web

@metrodemedellin

www.facebook.com/metrodemedellin

www.instagram.com/metrodemedellin