



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023 Versión 2**  
**Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final	PRIMER SEGUIMIENTO 30 DE ABRIL	porcentaje de avance	SEGUNDO SEGUIMIENTO 30 DE AGOSTO	porcentaje de avance
Política de Administración de Riesgos	Revisión y/o ajuste Política Administración de Riesgos	Política revisada y/o ajustada de acuerdo a los requerimientos de MIPG y otras normas relacionadas	1 Política de riesgo	Secretaría General	2/02/2023	31/05/2023	Se revisó y se realizaron ajustes a la política de riesgos, de acuerdo a la Guía para la Administración de Riesgos y diseño de controles en entidades públicas (Versión 6 de 2022). Se envía a la Coordinación de Control Interno para su revisión y/o aprobación.	100%	En el segundo cuatrimestre del año, se realizaron ajustes al documento previamente entregado a la coordinación de control interno para que esta fuera revisada y posteriormente aprobada. Los ajustes se realizaron de acuerdo a la Guía para la Administración de Riesgos y diseño de controles en entidades públicas (Versión 6 de 2022 y las versiones 4 y 5) esto, con la intención de dar claridad y profundizar en algunos temas específicos. Se programa para el mes de agosto, mesa de trabajo con la coordinación de control interno para socializar ajustes y recomendaciones.	100%
	Revisión y aprobación Política Administración de Riesgos	Política actualizada de acuerdo a los requerimientos de MIPG y otras normas relacionadas	1 Política de riesgo	Coordinación de Control Interno	31/05/2023	31/07/2023	Desde finales de 2022 y en el primer cuatrimestre de 2023, la Coordinación de Control Interno presentó observaciones al documento borrador de la Política de Administración del Riesgo preparado por la entidad.	50%	Tal como lo he manifestado en reiteradas ocasiones, la Coordinación de Control Interno ha presentado diferentes observaciones al documento borrador de la Política de Administración del Riesgo preparado por la entidad, sin que hasta la fecha se haya finiquitado y aprobado la política.	50%
Construcción del mapa (matriz) de riesgos de corrupción	Actualización mapas de riesgos de corrupción - vigencia 2023	Mapa de riesgos de corrupción y medidas para su mitigación actualizados	Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado	Secretaría General	2/01/2023	31/01/2023	Se realizó actualización de los Riesgos de Corrupción 2023, con cada una de las dependencias de Metroplús.	100%	Esta actividad se cumplió en el mes de enero	100%
	Publicación mapas de riesgos de corrupción - vigencia 2023	Mapa de riesgos de corrupción y medidas para su mitigación publicados	Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado	Secretaría General	31/01/2023	31/01/2023	Una vez actualizada la Matriz de Riesgos de Corrupción, se envía a la Comunicaciones para ser publicada, en la página WEB de la entidad.	100%	Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre	100%
Consulta y divulgación	Participación y divulgación mapas de riesgos de corrupción	Participación y divulgación efectuada a los actores internos y externos.	Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado	Secretaría General	17/01/2023	31/01/2023	Con los líderes de cada una de las dependencias se realizaron mesas de trabajo, donde se actualizó la Matriz de Riesgos, posterior, fue enviada a la Comunicaciones, para su divulgación en página WEB.	100%	Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre	100%
Monitoreo y revisión	Realizar informe de revisión a la gestión de los riesgos de corrupción de manera trimestral	Informe de análisis a la gestión de los riesgos de corrupción	N.º de Seguimientos publicados/3 Seguimientos Requeridos	Coordinación de Control Interno	31/01/2023	31/12/2023	La Coordinación de Control Interno ha informado en varias ocasiones en el transcurso del primer cuatrimestre, a la Gerencia y a la Secretaría General sobre la debilidad e imposibilidad de evaluar los riesgos de corrupción y sus controles, debido a que los mismos no han sido definidos y evaluados de acuerdo como lo indica la Guía de Gestión del Riesgo de la Función pública.	50%	Se reitera lo expuesto en el informe del primer cuatrimestre, ya que la Coordinación de Control Interno ha informado en varias ocasiones, a la Gerencia y a la Secretaría General sobre la debilidad e imposibilidad de evaluar los riesgos de corrupción y sus controles, debido a que los mismos no han sido definidos y evaluados de acuerdo como lo indica la Guía de Gestión del Riesgo de la Función pública.	50%
	Realizar informe de seguimiento y monitoreo a la gestión de los riesgos de corrupción de manera trimestral.	Informe de análisis a la gestión de los riesgos de corrupción	N.º de Seguimientos publicados/4 Seguimientos Requeridos	Secretaría General	31/01/2023	31/12/2023	Se realizó seguimiento al primer trimestre, a la Matriz de Riesgos de Corrupción, donde se evidencia, la no materialización de ninguno de los riesgos identificados.	33%	De manera trimestral se ha realizado el seguimiento de los riesgos identificado con corte a junio 30 y es publicado en la página web	66%
Seguimiento	Revisar y ajustar los controles y las acciones en caso de materialización de riesgos de corrupción y /o implementar planes de mejora.	Informe de revisión	N.º de Revisiones/4 revisiones programadas	Secretaría General	31/01/2023	31/12/2023	No aplica, toda vez que no se materializaron riesgos.	33%	No aplica, toda vez que no se materializaron riesgos.	66%
<b>Componente 2: Estrategia Racionalización de Trámites</b>										
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final	PRIMER SEGUIMIENTO 30 DE ABRIL	porcentaje de avance	SEGUNDO SEGUIMIENTO 30 DE AGOSTO	porcentaje de avance
Identificación	Revisar y/o actualizar trámites y servicios	Inventario actualizado de trámites y/o servicios	Nro. de tramites actualizados / número total de tramites	Profesional de Calidad	1/01/2023	31/12/2023	La actividad se programa para el segundo semestre de la vigencia.	N.A	No aplica seguimiento para este cuatrimestre	N.A
Priorización de trámites	Analizar variables internas y externas para el mejoramiento de los trámites y/o servicios	Identificación de variables internas y externas de trámites y/o servicios	Nro. de tramites mejorados / número total de tramites	Profesional de Calidad Profesional de Gestión TIC y Servicios Administrativos	1/01/2023	31/12/2023	La actividad se programa para el segundo semestre de la vigencia.	N.A	No aplica seguimiento para este cuatrimestre	N.A
Racionalización de trámites	Identificar la disponibilidad de recursos para la implementación de las acciones de racionalización a incluir en la planeación.	Presentación de Trámites y/o servicios a racionalizar, según disponibilidad de recursos. Registrar el trámite y/o servicios con su respectiva mejora en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.	100% tramites en el SUIT	Profesional de Gestión TIC y Servicios Administrativos	1/01/2023	31/12/2023	La actividad se programa para el segundo semestre de la vigencia.	N.A	No aplica seguimiento para este cuatrimestre	N.A

Interoperabilidad	Identificar los mecanismos para compartir información entre entidades públicas.	Información de interés compartida a través del portal Mi data- Alcaldía de Medellín	Información disponible en portal Mi data	Profesional de Calidad Profesional TIC Comunicaciones	1/01/2023	31/12/2023	Durante los dos primeros meses se publicaron los contenidos en sitio web, luego se suspendió debido al cambio y reestructuración de la página. Se comparte la información de redes a las entidades públicas: Alcaldías de Medellín, Envigado e Itagüí, Ministerio de Transporte; se hace el envío mensual de ellos boletines informativos, a través de correos electrónicos	25%	Con la nueva reestructuración del sitio web se viene actualizando la información; también se continúa publicando en redes sociales los avances, proyectos y demás contenido, que se comparte con las distintas entidades. Otras publicaciones compartidas son los kit de prensa y los boletines informativos mensuales de cada a proyecto.	70%
<b>Componente 3: Rendición de Cuentas - (Participación Ciudadana)</b>										
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final	PRIMER SEGUIMIENTO 30 DE ABRIL	porcentaje de avance	SEGUNDO SEGUIMIENTO 30 DE AGOSTO	porcentaje de avance
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Definir la estrategia de rendición de cuentas y subcomponente de Comunicaciones para la vigencia 2023.	Documento de la estrategia rendición de cuentas.	1 Estrategia y 1 socialización realizada	Secretaría General	2/01/2023	26/08/2023	A la fecha se cuenta con documento borrador de la estrategia rendición de cuentas 2023, pendiente de aprobación.	N.A	Esta actividad se tiene programada para el mes de septiembre	N.A
	Sensibilizar a los responsables de cada dependencia, sobre el uso del lenguaje claro en el informe de rendición de cuentas general.	Contar con un equipo que lidere y articule el proceso de rendición de cuentas.	N.º de sensibilizaciones realizadas/N.º sensibilización programas	Secretaría General	1/10/2023	31/12/2023	La actividad se programa para el segundo trimestre de la vigencia.	N.A	No aplica seguimiento para este cuatrimestre	N.A
	Consolidar y publicar el informe de rendición de cuentas de la gestión de Metroplús.	Informe publicado en pagina WEB	N.º de informes realizados/1 Informe programado	Secretaría General	1/11/2023	31/12/2023	La actividad se ejecuta para fin de año del periodo 2023.	N.A	No aplica seguimiento para este cuatrimestre	N.A
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar audiencia publica de rendición de cuentas.	Audiencia pública, controles de asistencia, registro fotográfico, grabación.	N.º de audiencias publicas realizadas /1 Audiencia pública de rendición de cuentas programada	Secretaría General	1/11/2023	31/12/2023	La actividad se ejecuta para fin de año del periodo 2023.	N.A	No aplica seguimiento para este cuatrimestre	N.A
	Elaborar y publicar informe de las respuestas a las preguntas de la ciudadanía en la audiencia pública rendición de cuentas.	Informe publicado en la pagina WEB	N.º de informes realizados/1 Informe programado	Secretaría General	1/12/2023	31/12/2023	La actividad se ejecuta para fin de año del periodo 2023.	N.A	No aplica seguimiento para este cuatrimestre	N.A
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Sensibilizar al equipo líder y a los servidores públicos frente a la cultura de la rendición de cuentas.	Registros fotográficos, controles de asistencia o piezas graficas.	N.º de sensibilizaciones realizadas/N.º sensibilización programas	Secretaría General Comunicaciones	1/08/2023	31/12/2023	La actividad se ejecuta para fin de año del periodo 2023.	N.A	No aplica seguimiento para este cuatrimestre	N.A
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar informe de la evaluación del proceso de rendición de cuentas.	Informe de evaluación publicado en pagina WEB	N.º de informes realizados/1 Informe programado	Secretaría General Comunicaciones	1/12/2023	31/12/2023	La actividad se ejecuta para fin de año del periodo 2023.	N.A	No aplica seguimiento para este cuatrimestre	N.A
	Evaluar y verificar por parte de la Dirección de Control Interno el proceso de rendición de cuentas.	Informe de evaluación de la rendición de cuentas	N.º de informes realizados/1 Informe programado	Coordinación de Control Interno	1/12/2023	31/12/2023	A la fecha no se ha presentado informe de evaluación del proceso de rendición de cuentas.	0%	A la fecha no se ha presentado informe de evaluación del proceso de rendición de cuentas.	0%
<b>Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano - (Servicio al Ciudadano)</b>										
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final	PRIMER SEGUIMIENTO 30 DE ABRIL	porcentaje de avance	SEGUNDO SEGUIMIENTO 30 DE AGOSTO	porcentaje de avance
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Actualizar el Manual de Gestión Social que contiene la Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano.	Manual de gestión social actualizado, publicada y socializado.	1 manual actualizado	Gestión social Comunicaciones	2/02/2023	31/08/2023	Para el primer cuatrimestre, se realiza la revisión general de los ítems a actualizar, este manual se encuentra en proceso de revisión detallada y actualización de contenido si se considera pertinente. Para finales del mes de agosto el manual de gestión social estará publicado en la pagina web de la entidad y socializado a los colaboradores.	70%	Para el segundo cuatrimestre, se realiza una ultima revisión del manual de gestión Social se envía a la secretaría general para su visto bueno y aprobación pero esta dirección, emite observaciones sobre el documento y se encuentra a la espera de aprobación por parte de un comité que la gerencia designará. Por el momento, la dirección de Gestión Social se encuentra a la espera de dicha aprobación para la publicación y socialización del manual a los colaboradores.	90%
	Definir y/o ajustar la caracterización de los usuarios, ciudadanos, grupos de interés o Grupos de valor	Fichas de caracterización revisadas y/o actualizadas.	caracterizaciones de usuarios ajustadas	Gestión Social	2/01/2023	30/09/2023	Se actualiza la ficha de caracterización para organizaciones sociales (públicos objetivos). Se envía las indicaciones a las obras donde hay proceso constructivo, calle 12 sur, tramo 2b fase 1 de finalización del municipio de Envigado y tramo 4A	100%	La caracterización fue actualizada en el cuatrimestre pasado, esta solo se actualizará si es pertinente de acuerdo a las dinámicas de los proyectos que están en ejecución. Para este cuatrimestre continua la misma y no se adjuntan nuevas caracterizaciones de organizaciones que se sumen a los proyectos.	100%
Fortalecimiento de los canales de atención	Elaborar informes de PQRDS de manera mensual, identificando oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes de PQRSD	N.º de informes realizados/Ni de Informes programados	Gestión Social	15/02/2023	31/12/2023	Se realiza informes de manera mensual al seguimiento de las PQRDS que ingresan a la entidad por los diferentes canales de atención, clasificándolas según su tipología.	33%	Se realiza informes de manera mensual al seguimiento de las PQRDS que ingresan a la entidad por los diferentes canales de atención, clasificándolas según su tipología.	66%
Talento humano	Incorporar temas de lenguaje claro en jornadas de inducción y reinducción.	Jornadas de inducción o reinducción realizadas.	N.º de actividades realizadas / N.º actividades programas	Talento Humano	15/02/2023	15/12/2023	Se realiza la primera inducción y/o reinducción para el personal nuevo y antiguo del la entidad el 11 de marzo de 2023, allí se abordan temas de PQRS y SST. Posterior a eso se viene realizando inducciones de acuerdo al ingreso de personal nuevo.	30%	Se realizan las inducciones correspondientes a los nuevos ingresos de los servidores	50%
	Incluir en el PIC ( Plan Institucional de Capacitación )temáticas relacionadas con servicio al ciudadano, capacitación o formación en lenguaje claro teniendo en cuenta el curso del DNP frente al tema de lenguaje claro.	Programa institucional de Capacitación (PIC).	Programa institucional de Capacitación (PIC).	Talento Humano	15/02/2023	15/12/2023	Pendiente por programación, segundo semestre de 2023	N.A	Se solicita cotización de capacitación con Comfenalco, esta em proceso de entrega	N.A
	Revisar viabilidad de incorporar el tema de servicio al ciudadano dentro del Plan de incentivos vigente	Plan de incentivos revisado y/o ajustado.	Plan de incentivos vigente	Talento Humano	15/02/2023	15/12/2023	Se Encuentra programado para ultimo trimestre de 2023	N.A	Se Encuentra programado para ultimo trimestre de 2023	N.A

	Realizar actividades orientadas a fortalecer la cultura de servicio de los servidores públicos de la entidad - (Guía de lenguaje claro carta de trato digno y el protocolo de servicio en atención al ciudadano).	Sensibilizaciones que difundan la cultura de servicio al ciudadano	N.º de actividades realizadas /N.º de actividades programas	Gestión Social Comunicaciones Talento Humano	15/02/2023	15/12/2023	Durante el cuatrimestre se avanzó en la generación de contenido de la Guía de lenguaje claro que la entidad debe adoptar para la anunciación de la comunidad, se avanza en la recopilación de información para la construcción de protocolo de servicio en atención al ciudadano y carta de trato digno.	30%	para el segundo cuatrimestre se gestionará por parte de la dirección de gestión social en articulación con la gerencia, unas capacitaciones de la función pública teniendo en cuenta que en la actualidad, la entidad no cuenta con recurso humano que nos oriente y/o capacite en el tema de lenguaje claro y este debe ser guiado desde la función pública.	30%
<b>Normativo y procedimental (PQRSD y trámites)</b>	Revisión y/o actualización y socialización del procedimiento de PQRDS	Procedimiento revisado, actualizado y socializado teniendo la normatividad vigente	1 procedimiento de PQRDS	Gestión Social / Secretaria General	15/02/2023	29/08/2023	Se actualiza el procedimiento correspondiente, se está a la espera de aprobación por el área de calidad de la entidad. Una vez aprobado y se tenga el contrato con el proveedor de pagina web se procederá con la publicación. Se realizo inducción y reintroducción a los contratistas y personal vinculado a la entidad donde se socializo el procedimiento de PQRDS el 11 de marzo.	100%	procedimiento de PQRSD actualizado y publicado en pagina web.	100%
<b>Relacionamiento con el ciudadano</b>	Diseñar y aplicar de manera permanente encuestas para la medición de satisfacción del ciudadano de los servicios y productos que ofrece La entidad a los usuarios.	Encuesta de medición de satisfacción del ciudadano en Google Drive	Ni de encuestas realizadas/ Ni encuestas enviadas a usuarios	Gestión Social	21/02/2023	30/11/2023	Para el primer cuatrimestre se realiza encuesta de satisfacción a usuarios que han radicado PQRDS y se envía formulario de Google Drive.	33%	para el segundo cuatrimestre se realiza encuesta de satisfacción a usuarios que han radicado PQRDS y se envía formulario de Google Drive.	66%
	Realizar informe de medición de la percepción del ciudadano respecto de los servicios de manera cuatrimestral.	Informes de percepción del ciudadano.	N.º de informes realizados/3 Informes programados	Gestión Social	6/07/2023	31/12/2023	Se realiza informe del primer cuatrimestre de la vigencia a la fecha no se identificaron acciones de mejora.	33%	Se realiza informe del segundo cuatrimestre de la vigencia a la fecha no se identificaron acciones de mejora.	66%
	Realizar Planes de Mejoramiento o acciones de mejora derivados de los resultados de la encuesta medición satisfacción del ciudadano.	Planes de mejoramiento o acciones de mejora.	N.º de causas de insatisfacción/N.º acciones de mejoramiento	Secretaría General Gestión Social	31/03/2023	31/12/2023	A la fecha no se identificaron acciones de mejora con relación a las encuestas de satisfacción que deban ser llevadas al plan de mejoramiento.	33%	A la fecha no se identificaron acciones de mejora con relación a las encuestas de satisfacción que deban ser llevadas al plan de mejoramiento.	100%
<b>Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</b>										
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Indicador</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicial</b>	<b>Fecha Final</b>	<b>PRIMER SEGUIMIENTO 30 DE ABRIL</b>	<b>porcentaje de avance</b>	<b>SEGUNDO SEGUIMIENTO 30 DE AGOSTO</b>	<b>porcentaje de avance</b>
<b>Lineamientos de Transparencia activa</b>	Información disponible al ciudadano revisada y/o actualizada	Información revisada, actualizada.	Ítems de información disponible (matriz ITA) / Total ítems identificados (matriz ITA)	Comunicaciones	15/02/2023	15/12/2023	Dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, se adjuntó en la página de la Procuraduría General de la Nación, la Matriz ITA, con 263 registros procesados, quien emitió la calificación. (se adjunta evidencia 2022-2023). Quedando pendiente para el mes de octubre la que corresponde al periodo 2023-2024	100%	Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre	100%
<b>Lineamientos de Transparencia pasiva</b>	Realizar informe de manera cuatrimestral de la oportunidad en respuesta solicitudes de acceso a la información (informe PQRSD)	Publicación del Informe sobre revisión y/o ajuste de estándares de información (PQRSD)	N.º de informes realizados/3 Informes programados	Gestión Social Comunicaciones	15/02/2023	31/12/2023	Se realizo de manera cuatrimestral el informe de las PQRDS.	33%	Se realizo de manera cuatrimestral el informe de las PQRDS.	66%
<b>Elaboración de los instrumentos de gestión de la información</b>	Revisar y/o actualizar los documentos de la información (Política de Privacidad de la Información).	Acto administrativo mediante el cual se adopta y actualiza los instrumentos que apoyan el proceso de gestión de la información, publicación en formato de hoja de cálculo en la web, en el enlace "Transparencia"	- Registro o inventario de activos de información actualizado - Esquema de publicación de la información actualizado	Comunicaciones	15/02/2023	24/11/2023	Los documentos de Política privada de la información y demás documentos de la sección Transparencia se publican a medida que se presentan las actualizaciones.	33%	Continúa vigente la Política privada de la información. No hay actualizaciones a la fecha	33%
	Articular los instrumentos con los lineamientos del Programa de Gestión documental.	Instrumentos que apoyan el proceso de gestión documental alineados con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos del Programa de Gestión documental	Instrumentos articulados/Total de instrumentos programa de gestión documental actualizado	Dirección administrativa Secretaria General	15/02/2023	24/11/2023	Los inventarios documentales de los archivos de gestión fue realizado y enviado a cada dependencia para su actualización, dando así cumplimiento a la ley general de archivos.	100%	Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre	100%
<b>Monitoreo del acceso a la información pública</b>	Publicar la información pública en el sitio web de la entidad, sección Transparencia.	Publicación de la información.	N.º de publicaciones realizadas/N.º Informes programados	Comunicaciones	15/02/2023	31/12/2023	Se publica y actualiza continuamente la información en sitio web	33%	Se publica y actualiza continuamente la información en sitio web	66%
<b>Componente 6: Iniciativas Adicionales</b>										
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Indicador</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicial</b>	<b>Fecha Final</b>	<b>PRIMER SEGUIMIENTO 30 DE ABRIL</b>	<b>porcentaje de avance</b>	<b>SEGUNDO SEGUIMIENTO 30 DE AGOSTO</b>	<b>porcentaje de avance</b>
<b>Código de Integridad</b>	Difundir y fortalecer la cultura en torno al Código de Integridad	Código de integridad difundido a los servidores públicos y contratistas de Metroplús S.A Capacitar a los servidores públicos y contratistas que ingresan por primera vez a la entidad	N.º de campañas realizadas/N.º Campañas programadas	Talento Humano	15/02/2023	15/12/2023	Todavía se encuentra en etapa para capacitación	N.A	Todavía se encuentra en etapa para capacitación	N.A
<b>Conflicto de interés</b>	Capacitar y sensibilizar sobre temas de conflicto de interés	Actividades pedagógicas para servidores públicos y contratistas sobre gestión del conocimiento de conflicto de interés	N.º de campañas realizadas/N.º Campañas programadas	Talento Humano	15/02/2023	15/12/2023	Todavía se encuentra en etapa para capacitación	N.A	Todavía se encuentra en etapa para capacitación	N.A

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción  
Componente 2: Estrategia Racionalización de Trámites  
Componente 3: Rendición de Cuentas - (Participación Ciudadana)  
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano - (Servicio al Ciudadano)  
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información  
Componente 6: Iniciativas Adicionales