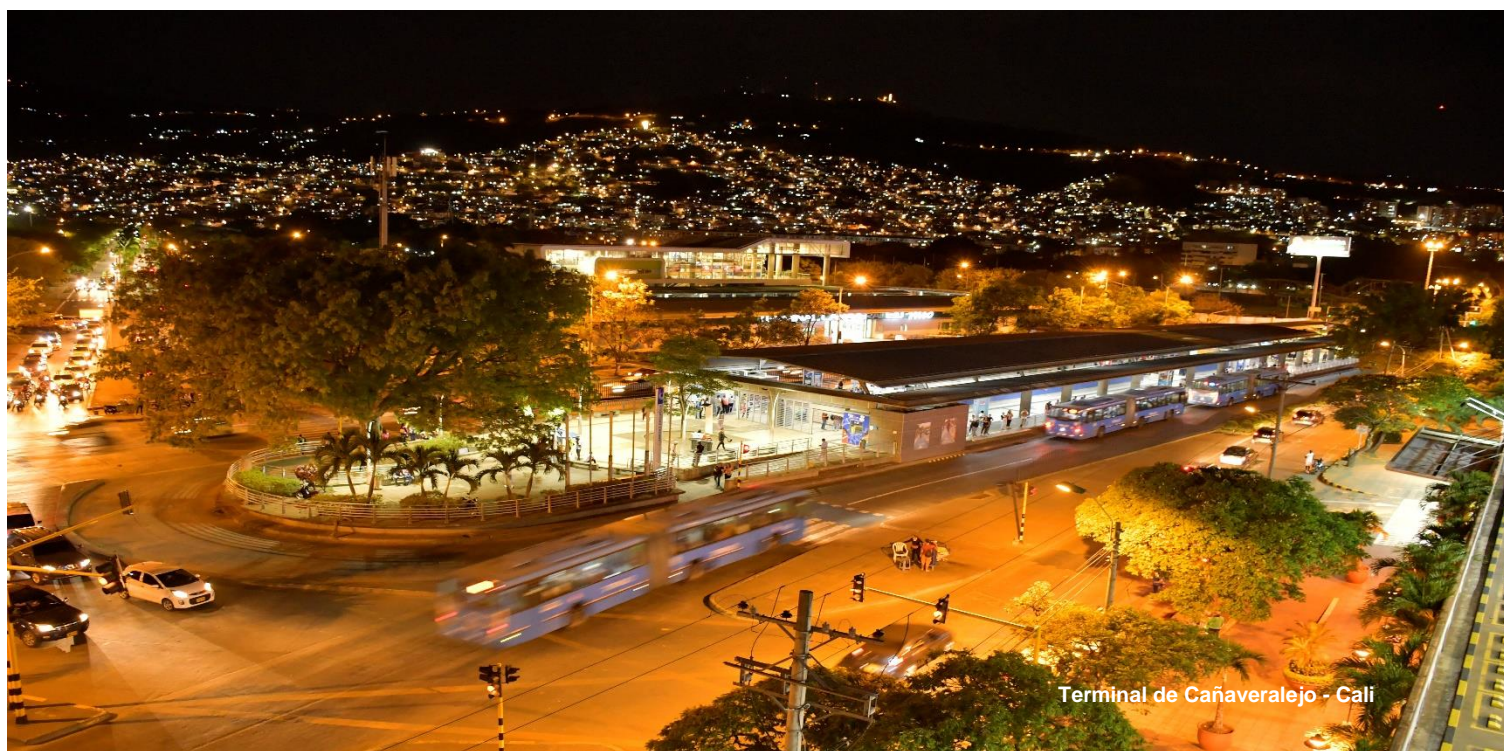




# **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

## **Vigencia 2020**



Terminal de Cañavalejo - Cali

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

## 1. CONTENIDO

	Pág.
1. CONTENIDO .....	1
2. INTRODUCCIÓN .....	5
3. OBJETIVO .....	6
4. ALCANCE .....	7
5. NORMATIVIDAD.....	7
6. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD .....	11
7. DEFINICIONES.....	12
7.1. DATOS ABIERTOS.....	12
7.2. DOCUMENTO DE ARCHIVO .....	13
7.3. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO .....	13
7.4. CÓDIGO DE INTEGRIDAD .....	13
7.5. CORRUPCIÓN .....	13
7.6. GESTIÓN DOCUMENTAL .....	14
7.7. GESTIÓN PARA EL RESULTADO.....	14
7.8. GESTIÓN DEL RIESGO.....	14
7.9. INFORMACIÓN PÚBLICA.....	14
7.10. MAPA DE RIESGOS.....	15
7.11. MIPG.....	15
7.12. MONITOREAR .....	15
7.13. NORMOGRAMA.....	16
7.14. PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	16
7.15. PUBLICAR O DIVULGAR.....	16
7.16. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	16

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-11 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

7.17.	RIESGO DE CORRUPCIÓN.....	17
7.18.	SUJETOS OBLIGADOS A PUBLICAR O DIVULGAR.....	17
7.19.	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	17
7.20.	SEVENET.....	17
7.21.	SIGEM.....	17
8.	DESARROLLO.....	18
8.1.	CONTEXTO DEL PLAN.....	18
8.2.	PRESUPUESTO.....	19
8.3.	COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20
8.4.	RESPONSABLES DE LOS COMPONENTES.....	20
8.5.	PRIMER COMPONENTE- GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS PARA MITIGARLOS. ....	23
8.6.	SEGUNDO COMPONENTE- ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITE.....	27
8.7.	TERCER COMPONENTE- RENDICIÓN DE CUENTAS.....	31
8.8.	CUARTO COMPONENTE- MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	36
8.9.	QUINTO COMPONENTE- MECANISMOS PARA MEJORAR LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	41
8.10.	INICIATIVA ADICIONAL- HABILITAR LA SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN EN METRO CALI S.A. ....	46
9.	ANEXOS .....	54
10.	OBSERVACIONES .....	55

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

## GRÁFICOS (AS)

Gráfico 1 Alineación Plan Anticorrupción y de Atención .....	18
Gráfico 2 Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano .....	20
Gráfico 3 Riesgos de corrupción desde 2017 a 2020 .....	25

## TABLAS

Tabla 1 Responsables/Corresponsables por componentes del PAAC, alineados a MIPG .....	21
Tabla 2 Actividades Gestión del riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de corrupción .....	25
Tabla 3 Actividades Racionalización de Trámites .....	29
Tabla 4 Actividades Rendición de Cuentas .....	34
Tabla 5 Mecanismos de Participación Ciudadana .....	38
Tabla 6 Actividades de Atención al Ciudadano .....	39
Tabla 7 Actividades de Transparencia y Acceso a la Información .....	43
Tabla 8 Actividades de Habilitación de Seguridad y Privacidad de la Información .....	50

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

## 2. INTRODUCCIÓN

Metro Cali S.A., en cumplimiento de los requerimientos establecidos en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con la Ley 1712 de 2014 “Transparencia y acceso a la información pública”, así como con la “Promoción y protección del derecho a la participación democrática”, y el Artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, orientados a la implementación de estrategias y de acciones para prevenir la corrupción y mejorar la prestación del servicio al ciudadano, promueve al interior de la entidad los principios y acciones plasmados en la mencionadas normas, para garantizar a los ciudadanos la participación, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos y visibilizar el cumplimiento de objetivos y metas misionales que le son propias.

Por lo anterior se establece un marco referencial desde el Plan Estratégico de Metro Cali S. A. 2017 -2022, desde la Línea Estratégica 2: “*Focalizar el servicio a la satisfacción de los usuarios*” y del hacer de la entidad, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, transparente, de cara a la comunidad y de conformidad con el marco legal aplicable a la gestión pública.

Las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano están enmarcadas en el decreto 1499 de 2017, con las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG versión 2, que tiene por objeto “Dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad”.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

Para ello se convocó en noviembre de 2019 a la ciudadanía a participar con la pregunta *¿Cómo podemos impedir, prevenir y combatir el fenómeno de la corrupción?*<sup>1</sup> y a enviar sus sugerencias a Metro Cali S.A., hasta el 09 de diciembre de 2019, al [correoanticorruccion@metrocali.gov.co](mailto:correoanticorruccion@metrocali.gov.co). También se incentivó al interior de la entidad el desarrollo de reuniones para la formulación **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020**<sup>2</sup>, partiendo desde la contextualización interna y externa de Metro Cali S.A. utilizados en la definición del Plan Estratégico, además de:

- El monitoreo final del PAAC-2019.
- La Política de participación ciudadana (Internet-MIPG).
- La Auditoría interna de MIPG –Planes de Mejoramiento.
- Las Mesas de trabajo MIPG de Metro Cali S.A.
- El Plan de Acción de las Direcciones año 2020.

También se tuvo en cuenta los resultados de los autodiagnósticos de las políticas operativas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, versión 2, alineados a los cinco (5) componentes y a la iniciativa adicional, que se desarrollan en el presente documento.

### 3. OBJETIVO

Establecer la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano junto con los lineamientos a desarrollar en el año 2020, que promuevan los mecanismos de prevención, transparencia, lucha contra la corrupción, y de las acciones que propicien la participación ciudadana.

<sup>1</sup> Documento disponible en <http://www.metrocali.gov.co/wp/wp-content/uploads/2019/11/CONVOCATORIA-PAAC-2020.pdf>

<sup>2</sup> La metodología utilizada es la establecida en el decreto 124 de enero de 2016: "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano", versión 2 de 2015 DNP, así como la "Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas: Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital", versión 4 de 2018.



	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

#### 4. ALCANCE

Aplica a todos los servidores públicos y contratistas de Metro Cali S.A. en la ejecución de sus procesos, en el desarrollo de sus funciones, contratos y en la normatividad aplicable, los cuales deben establecer, controlar y realizar seguimiento a las acciones necesarias para dar cumplimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano en sus cinco (5) componentes, y la iniciativa adicional, año 2020 de la entidad.

#### 5. NORMATIVIDAD

- Ley 190 de 1995 - Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 962 de 2005 – Ley Antitrámites - Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1341 de 2009 - Esta norma define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción - Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

- CONPES 3701 de 2011 - Lineamientos de Política para la Ciberseguridad y Ciberdefensa.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012 - Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 019 de 2012 – Ley Antitrámites - Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012 - Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. El artículo 1 menciona “Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- CONPES 167 de 2013 - Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción. Este documento tiene por objetivo fortalecer las herramientas y mecanismos para la prevención, investigación y sanción en materia de lucha contra la corrupción en los ámbitos público y privado, con incidencia nacional y territorial, en el marco del componente nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción (PPIA), con el fin de reducir los efectos negativos de tipo económico, social, político, jurídico y ético que se derivan de esta cultura.



	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

- Ley 1712 de 2014 - Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2573 de 2014 - Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1391 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015 – Derecho Fundamental de Petición - Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley Estatutaria 1757 de 2015 - Promoción y Protección al Derecho a la Participación Ciudadana - Rendición de Cuentas - Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”. Modifica las reglas vigentes sobre mecanismos de participación ciudadana como la iniciativa popular legislativa y normativa, el referendo, la consulta popular, el plebiscito, la revocatoria del mandato y el cabildo abierto; de igual forma, regula de manera amplia diferentes instrumentos de participación en el control social y ciudadano de la gestión pública.
- Decreto 1081 de 2015 - Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, indica las metodologías para la elaboración de la estrategia de lucha contra la corrupción.
- Decreto 1078 de 2015 – Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Decreto 103 de 2015 - Reglamentación parcial de la Ley 1712 de 2014.

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión”.

GD-M-01-F-11 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

- Resolución 3564 de 2015 - Por el cual reglamenta los aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Anexo 1, Estándares para la publicación y divulgación de la información.
- Decreto 124 de 2016 – Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Decreto 415 de 2016 - Por el cual se adiciona el Decreto Único reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- CONPES 3854 de 2016 - Política Nacional de Seguridad Digital.
- Decreto 1499 de 2017 - Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Decreto 612 de 2018 - Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- Manual Operativo Sistema de Gestión Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Versión 2.
- Resolución 912.110.181.2018 del 19 de abril de 2018 – Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se dictan otras disposiciones.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

- Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas: Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital -Versión 4, 2018.
- Ley 1952 de 2019 - Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
- Resolución No. 912.110.24 del 31 de julio de 2019 - Política de Administración de Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital.

## 6. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Presidente y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño son los encargados de velar por la articulación con la gestión estratégica, el direccionamiento a objetivos y por la implementación del presente plan; cada director o jefe de las diferentes áreas o líderes de los procesos al interior de Metro Cali S.A. deben elaborar el mapa de riesgos de corrupción, estructurar las medidas para controlarlos y realizar el seguimiento a la efectividad de dichas medidas.

La Dirección de Planeación es la encargada de la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, servirá de apoyo para todo el proceso de elaboración del mismo y debe asegurarse de su publicación en la página web de Metro Cali S.A., a más tardar el 31 de enero de cada año. Además, con el apoyo de la Dirección Comercial y Servicio al Cliente y la Oficina de Sistemas deberá adelantar las actuaciones necesarias para dar a conocer interna y externamente el plan y los riesgos de corrupción.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

Cada dirección y jefatura, en conjunto con sus equipos de trabajo deben establecer, ejecutar y realizar el autocontrol a las acciones contempladas en el plan y en el mapa de riesgos de corrupción. La Dirección de Planeación deberá monitorear las actividades establecidas en el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El Jefe de la Oficina Control Interno es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, además deberá realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción tres (3) veces al año, es decir con corte al 30 abril, 31 de agosto y 31 diciembre. La publicación de dicho seguimiento deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de mayo, septiembre y enero del año siguiente.

El incumplimiento por parte de los responsables de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano<sup>3</sup>, constituye una falta disciplinaria grave.

## 7. DEFINICIONES

### 7.1. DATOS ABIERTOS

Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que

<sup>3</sup> Constituye falta disciplinaria grave de conformidad con lo señalado en el artículo 81 de la Ley 1474 de 2011.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos. (Fuente: Artículo 6. Definiciones, Ley 1712 de marzo de 2014).

## 7.2. DOCUMENTO DE ARCHIVO

Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones. (Fuente: Artículo 6. Definiciones, Ley 1712 de marzo de 2014).

## 7.3. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de las entidades que, a manera de compromiso ético, buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública. Este documento recoge las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que deben adoptar las instancias de dirección, administración y gestión de las entidades públicas con el fin de generar confianza en los servidores públicos internos y externos hacia el ente estatal. (Fuente: Superintendencia de Sociedades Código de Buen Gobierno-2013).

## 7.4. CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Permite orientar las actuaciones y el comportamiento cotidiano de los servidores públicos, con el propósito de generar una cultura institucional basada en principios, valores y compromisos éticos, para fortalecer las relaciones transparentes tanto al interior como al exterior de la Entidad y asegurar una adecuada administración de los recursos y control de la gestión. (Fuente: Código de Integridad -Metro Cali S.A. 2019).

## 7.5. CORRUPCIÓN

El uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado. (Fuente: documento CONPES 167 de 2013).

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

## 7.6. GESTIÓN DOCUMENTAL.

Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación. (Fuente: Artículo 6. Definiciones, Ley 1712 de marzo de 2014).

## 7.7. GESTIÓN PARA EL RESULTADO

Es un marco de referencia cuya función es la de facilitar a las organizaciones públicas la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor público a fin de optimizarlo, asegurando la máxima eficacia y eficiencia de su desempeño, la consecución de los objetivos de gobierno y la mejora continua de sus instituciones (Fuente: documento “Modelo Abierto de Gestión para Resultados en el Sector Público” elaborado por el BID y el CLAD, 2007).

## 7.8. GESTIÓN DEL RIESGO

Cultura, procesos y estructuras que se dirigen hacia la gestión eficaz de las oportunidades potenciales y los efectos adversos (Fuente: Guía de Administración del Riesgo DAFP 2012).

## 7.9. INFORMACIÓN PÚBLICA

Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal;

Se clasifica en:

- **Información pública clasificada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el Artículo 18 de Ley 1712.

- **Información pública reservada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el Artículo 19 de Ley 1712.

(Fuente: Artículo 6. Definiciones, Ley 1712 de marzo de 2014).

## 7.10. MAPA DE RIESGOS

Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias (Fuente: Guía de Administración de Riesgos en los procesos del DNP 2010).

## 7.11. MIPG

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, es el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades públicas con el fin de generar resultados que atiendan a los planes de desarrollo y que resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en los servicios. Este Modelo, en su versión actualizada está reglamentado por el decreto 1499 de 2015. (Fuente: Decreto 1499 de 2017, Capítulo 3 y Artículo 2.2.22.3.2.).

## 7.12. MONITOREAR

Comprobar, supervisar, observar o registrar la forma en que se lleva a cabo una actividad con el fin de identificar posibles cambios (Fuente: Guía de Administración de Riesgos en los procesos del DNP 2010).



	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

### 7.13. NORMOGRAMA

Es un instrumento que permite a las entidades delimitar su ámbito de responsabilidad, tener un panorama claro sobre la vigencia de las normas que regulan sus actuaciones, evidenciar las relaciones que tienen con otras entidades en el desarrollo de su gestión, identificar posible duplicidad de funciones o responsabilidades con otros entes públicos y soportar sus planes, programas, procesos, productos y servicios. (Fuente: MECI 1000:2014).

### 7.14. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana en la gestión pública implica un proceso de construcción social de las políticas públicas. Es un derecho, una responsabilidad y un complemento de los mecanismos tradicionales de representación política. (Fuente: Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, 2009)

### 7.15. PUBLICAR O DIVULGAR.

Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión. (Fuente: Artículo 6. Definiciones, Ley 1712 de marzo de 2014).

### 7.16. RENDICIÓN DE CUENTAS

En su acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado. (Fuente: CONPES 3654 del 12 de abril de 2010).

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

### 7.17. RIESGO DE CORRUPCIÓN

La posibilidad de que una acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para obtener un beneficio particular. (Fuente: Departamento Nacional de Planeación “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”).

### 7.18. SUJETOS OBLIGADOS A PUBLICAR O DIVULGAR

Se refiere a cualquier persona natural o jurídica, pública o privada incluida en el artículo 5° de esta ley. (Fuente: Artículo 6. Definiciones, Ley 1712 de marzo de 2014).

### 7.19. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Es el conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos.

(Fuente [https://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad\\_de\\_la\\_informaci%C3%B3n](https://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad_de_la_informaci%C3%B3n))

### 7.20. SEVENET

Software especializado en gestión documental que apoya todas las etapas en el ciclo de vida del documento, desde la recepción hasta su disposición final, permitiendo optimizar las funciones del archivo y el flujo de procesos a partir de su digitalización. (Fuente: <http://www.sevenet.info/>).

### 7.21. SIGEM

**Sistema de Información Gerencial de Metro Cali S.A.**, es el aplicativo que permite integrar la planeación, organización, dirección y control de una forma colaborativa entre personas,

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

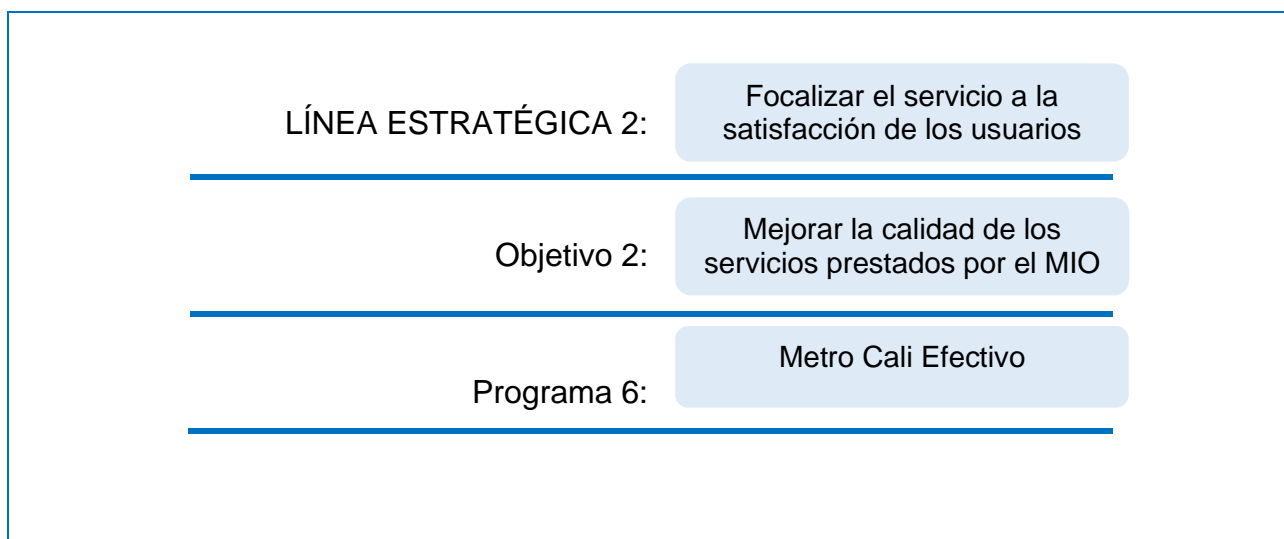
modelos y tecnologías, que interactúan entre sí, proporcionando información oportuna y de calidad para la toma de decisiones. (Fuente: Dirección de Planeación de Metro Cali S.A.).

## 8. DESARROLLO

### 8.1. CONTEXTO DEL PLAN

Se encuentra alineado al Plan Estratégico 2017 -2022 de la Entidad como se indica en el gráfico siguiente:

**Gráfico 1 Alineación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano al Plan Estratégico 2017 – 2022.**



Fuente: Plan Estratégico de Metro Cali S.A. 2017-2022

En forma general se establecen los contextos en cada uno de los componentes que se describen en el numeral 8.3 y que son objeto de desarrollo del presente documento.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

En su definición se toma como base la información suministrada en:

- El análisis del contexto estratégico realizado para la definición del Plan Estratégico de Metro Cali S.A. 2017-2022.
- Los resultados de las auditorías normales y extraordinarias realizadas por los entes gubernamentales a la entidad en la vigencia 2019.
- El análisis de contexto efectuado por cada uno de los procesos en la identificación de los riesgos de gestión y de corrupción.
- Los resultados del proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas en el año 2019.
- Los seguimientos realizados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, así como los resultados de los autodiagnósticos de las políticas operativas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, versión 2, involucradas en los componentes del presente documento.
- Los resultados de las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno.
- El acta de la Revisión por la Dirección 2019.
- Los resultados de la autoevaluación, monitoreo, seguimiento y control, realizados al plan anticorrupción y de atención al ciudadano, a los riesgos de corrupción, al cronograma de participación ciudadana y rendición de cuentas, por los líderes de proceso, la Dirección de Planeación y la Oficina de Control Interno.
- El informe de Gestión y Desempeño Institucional de la Entidad FURAG II - 2018

## 8.2. PRESUPUESTO

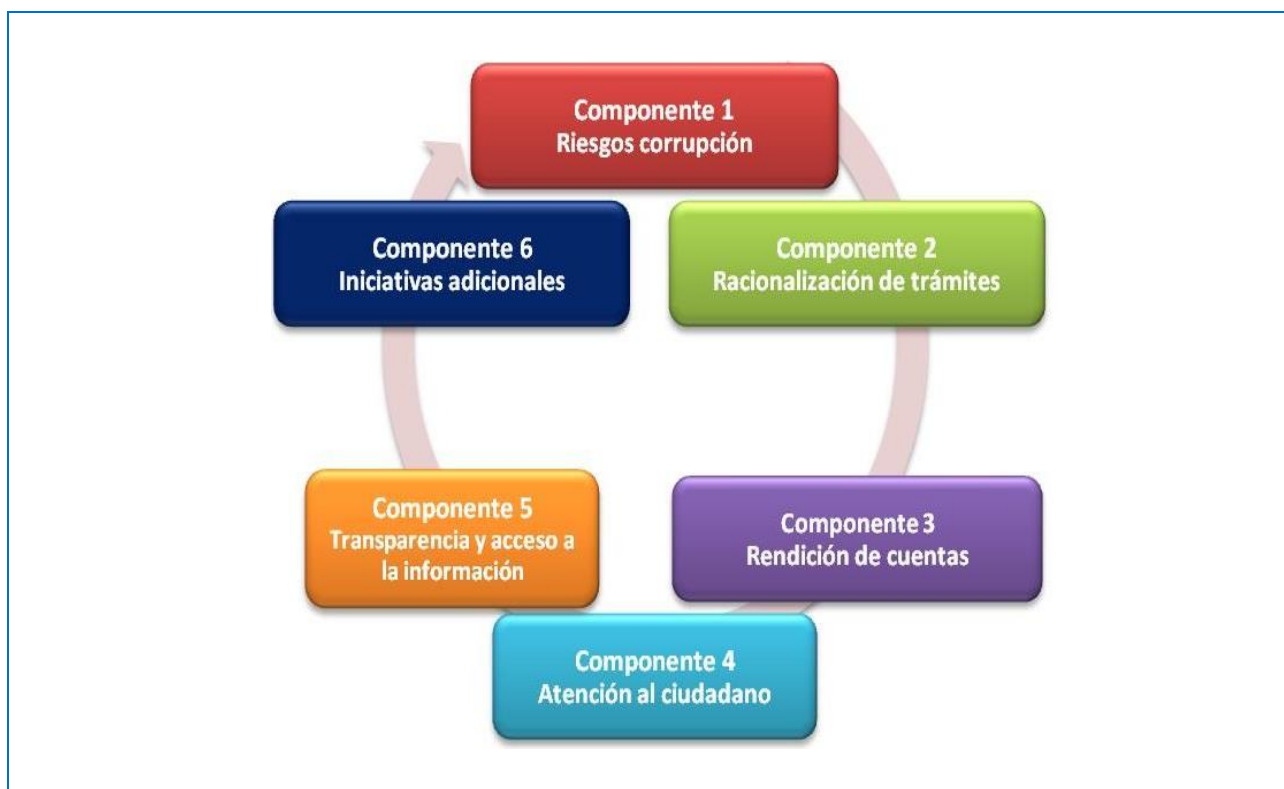
Por ser un plan transversal para Metro Cali, las actividades de este plan se realizan con base en los recursos presupuestados por los líderes para las actividades que lo ameriten y se encuentren disponibles para el funcionamiento de la Entidad.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

### 8.3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el Gráfico 2 se presentan los componentes que conforman y se desarrollan en el presente documento, de acuerdo con las acciones establecidas por cada uno de los responsables/corresponsables de dichos componentes que se indican en el numeral 8.4.

**Gráfico 2 Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**



Fuente: Diseño propio Dirección de Planeación de Metro Cali S.A. 2019

### 8.4. RESPONSABLES DE LOS COMPONENTES

Como complemento al numeral 6 “Responsabilidad y Autoridad”, se han establecido responsable(s) y corresponsables para los componentes y las actividades que los

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión”.

GD-M-01-F-11 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

conforman, con el fin de que lideren la ejecución de las acciones que contemplaron junto con su equipo, y de esta manera realicen monitoreo y evalúen permanentemente lo establecido a su cargo y formulen las acciones de mejora correspondientes.

Es importante indicar que Metro Cali S.A. cuenta con su Código de Integridad el cual es el principal instrumento técnico de la Política de Integridad del MIPG, que permite a la Entidad fortalecer una cultura organizacional, orientada al servicio, la integridad, la transparencia y rechazo a la corrupción, mediante la apropiación de valores y generación de cambio comportamental, lo cual se verá reflejado en los responsables/corresponsables y en la satisfacción de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Masivo SITM -MIO.

A continuación, en la Tabla 1 “Responsables/Corresponsables por componente de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC, alineados a MIPG”, se presenta identificada la dirección o jefatura a liderar el componente indicado.

**Tabla 1 Responsables/Corresponsables por componentes del PAAC, alineados a MIPG**

COMPONENTES PAAC		ALINEADO A DIMENSIÓN Y POLÍTICA DE MIPG	RESPONSABLE / CORRESPONSABLES
<b>1</b>	Riesgos de corrupción.	<b>Dimensión MIPG: Direccionamiento estratégico</b> Política de planeación institucional. <b>Dimensión MIPG: Control Interno.</b> Política de Control Interno.	Dirección de Planeación Líderes de procesos Oficina Control Interno
<b>2</b>	Racionalización de trámites.	<b>Dimensión MIPG: Gestión con valores para resultados.</b> Política de racionalización de trámites.	Secretaría General y Asuntos Jurídicos Dirección Financiera y Administrativa (G. Documental) Oficina Servicio al Cliente y Mercadeo Oficina Atención al Ciudadano Oficina Sistemas

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

COMPONENTES PAAC		ALINEADO A DIMENSIÓN Y POLÍTICA DE MIPG	RESPONSABLE / CORRESPONSABLES
<b>3</b>	Rendición de Cuentas.	<b>Dimensión MIPG: Gestión con valores para resultados.</b>  Política de participación ciudadana.	Dirección de Planeación  Dirección Comercial y Servicio al Cliente (Servicio al cliente y mercadeo, Cultura y gestión social, Atención al ciudadano y Comunicaciones)  Oficina Sistemas
<b>4</b>	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	<b>Dimensión MIPG: Gestión con valores para resultados.</b>  Política de servicio ciudadano.  Política de gobierno digital.	Dirección Comercial y Servicio al Cliente (G. Comunicaciones)  Oficina Servicio al Cliente y Mercadeo  Oficina Atención al Ciudadano  Oficina Cultura y Gestión Social  Oficina Sistemas
<b>5</b>	Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.	<b>Dimensión MIPG: Información y comunicación.</b>  Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.	Dirección de Planeación  Dirección Comercial y Servicio al Cliente  Oficina Atención al Ciudadano  Oficina Cultura y Gestión Social  Oficina Sistemas  Dirección Financiera y Administrativa (Gestión Documental)
<b>6</b>	Iniciativas adicionales  Habilitar la seguridad y privacidad de la información.	<b>Dimensión MIPG: Gestión con Valores para resultados.</b>  Política de Gobierno Digital	Oficina de Sistemas

Fuente: Diseño propio Dirección de Planeación de Metro Cali S.A. 2020



	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

## 8.5. PRIMER COMPONENTE- GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS PARA MITIGARLOS.

*“La corrupción amenaza el bienestar de nuestras sociedades,  
el futuro de nuestros hijos y la salud de nuestro planeta.  
Debe ser combatida por todos y para todos”.*

António Guterres  
Secretario General de la ONU

Mediante de este componente y aplicando la metodología establecida en el Manual de Administración de Riesgos<sup>4</sup> y de la Política de Administración del Riesgo de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital<sup>5</sup>, la alta dirección establece los lineamientos para la gestión de los riesgos en la entidad, se define el mapa de riesgos de corrupción, en el cual se contemplan las responsabilidades específicas para la adecuada administración de los controles a los riesgos identificados, orientados a prevenirlos o evitarlos.

Para el ajuste del mapa de riesgos de corrupción del año 2020 se efectúa un análisis a los resultados obtenidos en el monitoreo, seguimiento y autoevaluación realizado por los líderes de proceso y la Dirección de Planeación a lo establecido en el 2019, así como los resultados de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno y los entes de control a la entidad; de igual manera se revisó nuevamente la evolución de los procesos en los que existe la posibilidad de ocurrencia de un evento en el que por acción u omisión, mediante el uso indebido de poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

<sup>4</sup> Documento disponible en el SIGEM, código PE-M-01, contiene además la herramienta para la aplicación de la metodología basada en la "Guía para la administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital", versión 4, de octubre 2018 emitida por el DAFP, MINTIC y Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia.

<sup>5</sup> Aprobada y adoptada mediante la Resolución 912.110.324 del 31 de julio de 2019.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

El mapa de riesgos de corrupción es el resultado del análisis de factores internos y externos realizados anualmente que originan el riesgo, para luego establecer controles, calificar su diseño y ejecución y definir acciones que desde la Oficina de Control Interno serán evaluados y controlados en los seguimientos que deben tener fecha de corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y los informes de estos deben publicarse en la página Web de la entidad en los primeros 10 días hábiles del mes siguiente.

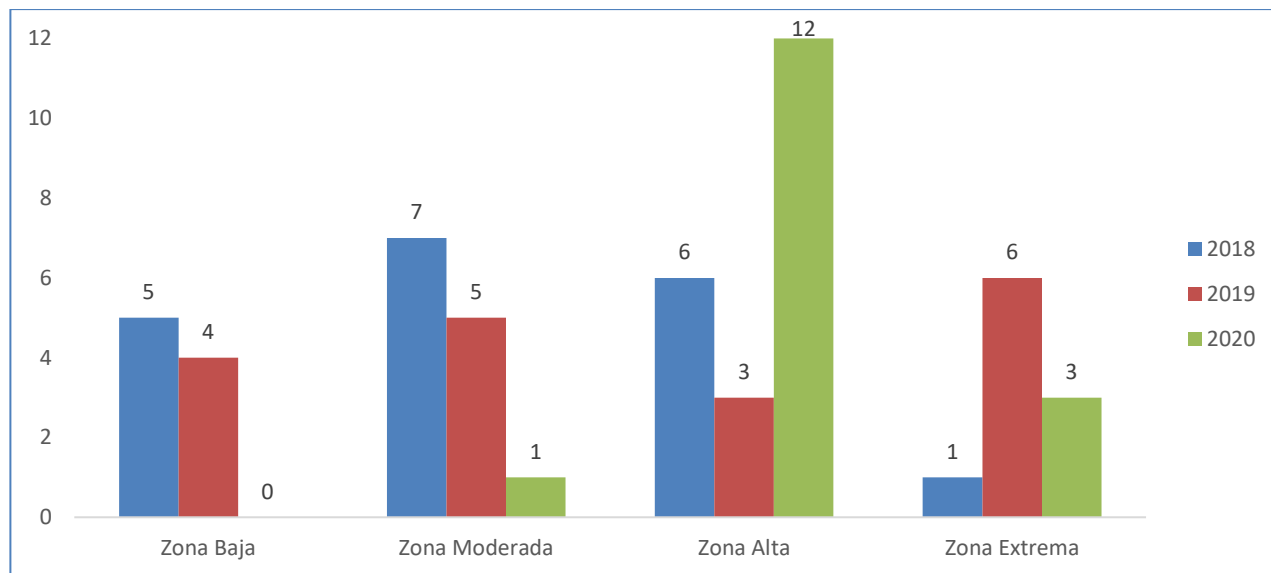
Para el cumplimiento de este plan, se continuará trabajando en el fortalecimiento del Sistema de Gestión de la entidad, así como las tres (3) Líneas de Defensa establecidas la dimensión de Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, lo cual nos permitirá día a día revisar, controlar, ajustar y mejorar los procesos para generar además la cultura de autocontrol, transparencia y buen gobierno.

Como parte de este plan se actualiza el mapa de riesgos de corrupción de la entidad el cual agrupa los riesgos de corrupción identificados, que pueden generar un gran impacto, estos riesgos son consolidados en el Anexo 1: PE-M-01-F-02: Mapa de riesgos.

En el Gráfico 3, se presenta la clasificación y cantidad de riesgos de corrupción para los años 2018, 2019 y 2020. Para el año 2020 y de acuerdo a la nueva metodología aplicada, ningún riesgo se ubica en la zona baja, se ajusta la redacción de los riesgos, su descripción y cada causa cuenta con un control, evaluado en su diseño y ejecución; para la calificación del riesgo inherente, se utiliza el cuestionario con criterios para hallar el impacto del riesgo de corrupción generado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y para el riesgo residual, únicamente hay disminución de probabilidad, para el impacto no opera el desplazamiento. Para 2020, se cuentan con un total de 16 riesgos de corrupción.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

**Gráfico 3 Riesgos de corrupción desde 2017 a 2020**



Fuente: Riesgos de Corrupción – Dirección de Planeación Metro Cali S.A. año 2020.

En la Tabla 2 las actividades programadas para el desarrollo del componente en sus cinco subcomponentes:

**Tabla 2 Actividades Gestión del riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de corrupción**

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
<b>1.</b> Política de Administración de Riesgos.	1.1	Socializar e implementar la Política de Administración de Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital.	Boletines Correos Presentaciones	Planeación Sistemas	Febrero- Noviembre 2020
<b>2.</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2.1	Realizar convocatoria ciudadana e interna para identificación de riesgos de corrupción.	Convocatoria página web Agenda	Planeación Comunicaciones	Noviembre 2019

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-11 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

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
	2.2	Realizar la identificación, análisis, evaluación y definición de planes de tratamiento de los riesgos de corrupción 2020.	Riesgos de Corrupción revisados	Planeación. Líderes de procesos. Grupo de trabajo	Diciembre 2019 Enero 2020
<b>3.</b> Consulta y divulgación.	3.1	Divulgar la metodología de Administración del riesgo (Riesgos de Seguridad digital)	Política en página web	Planeación Sistemas Comunicaciones	Enero - Noviembre 2020
	3.2	Disponer en la página web de la entidad del Mapa de Riesgos de corrupción 2020	Mapa de riesgos de corrupción (Publicado página web)	Planeación Comunicaciones	31 enero 2020
<b>4.</b> Monitoreo y revisión.	4.1	Ajustar la herramienta de Monitoreo, seguimiento y Autoevaluación.	Herramienta de Seguimiento	Planeación	Febrero 2020
	4.2	Revisar de acuerdo con lo establecido las acciones indicadas en el Mapa de riesgos de corrupción.	Correos Herramienta de Seguimiento Reportes de avance en acciones	Planeación. Líderes de procesos. Grupo de trabajo	Abril - diciembre 2020
<b>5.</b> Seguimiento.	5.1	Realizar seguimiento a los controles de los riesgos de corrupción.	Informe del seguimiento a los Riesgos de Corrupción-Plan Anticorrupción	Control Interno	Cuatrimstral

Fuente: Dirección de Planeación de Metro Cali S.A. 2020

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

## 8.6. SEGUNDO COMPONENTE- ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITE.

### ***“Racionalización, optimización, automatización de trámites y procedimientos”.***

*“El objetivo de todo esto se resume en una frase:  
menos trámites y mejor servicio para los colombianos”*

Juan Manuel Santos  
Expresidente de Colombia

Metro Cali S.A. en el año 2019, tomando como punto de partida el documento denominado *“Estrategias Para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Versión 2”*, del Departamento Administrativo de la Función Pública, desde la Secretaría General y de Asuntos Jurídicos a través del oficio No. 917.102.1.176.2019, rindió concepto sobre Política de Racionalización de Trámites, en el que se tuvo en cuenta la normatividad relacionada en la Ley 962 de 2005, el Decreto 019 de 2012, la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015, con la finalidad de realizar una revisión inicial de la materia y establecer si de acuerdo al marco normativo aplicable, la Entidad se encontraba en la obligación de llevar a cabo el registro de algún trámite ante el SUIT.

En el referido concepto, se definió que Metro Cali S.A. no tenía pendiente el registro de trámites, pues, las actuaciones que surte para interactuar con los ciudadanos se presentan a través del procedimiento administrativo que se ha establecido a través de la Ley 1437 de 2011 y las respectivas modificaciones que se han introducido a través de la Ley 1755 de 2015, que es encarga de regular el trámite que se surten los organismos y entidades de las diferentes ramas del poder público, los órganos autónomos e independientes del Estado y los particulares que cumplen funciones administrativas para garantizar el ejercicio del derecho fundamental de petición.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

Igualmente, en la Ley 1437 de 2011, se establecen, además del procedimiento administrativo general, otros procedimientos administrativos especiales, a saber:

- Procedimiento administrativo de extensión de la jurisprudencia.
- Procedimiento administrativo especial sancionatorio.
- Procedimiento administrativo especial de cobro coactivo.
- Procedimiento administrativo especial de consulta previa.
- Procedimiento administrativo especial para la producción de normas reguladoras.
- Procedimiento administrativo especial para la tramitación de la excepción de pérdida de la fuerza ejecutoria de los actos administrativos.
- Procedimiento administrativo especial para la tramitación de revocaciones solicitadas.

No obstante, lo anterior, existe un concepto adicional que debe ser tenido en cuenta para poder realizar un análisis integral de la política de racionalización de trámites y es el contenido en el artículo 3º de la Resolución No. 1099 de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública, que define Otro Procedimiento Administrativo –OPA, de la siguiente manera:

*“Otro Procedimiento Administrativo –OPA: Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategia cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.”*

Bajo este espectro, el día 12 de diciembre de 2019, mediante radicado No. 20192060404822, Metro Cali S.A. elevó consulta al Departamento Administrativo de la Función Pública, a efecto de recibir los elementos de juicio que permitieran comprender si

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

existía en cabeza de la Entidad, la obligación de llevar a cabo ante el SUIT el registro de algún trámite o de Otro Procedimiento Administrativo.

En la respuesta recibida por la Entidad, mediante radicado No. 20195010388171, el Departamento Administrativo de la Función Público brindó una serie de elementos para que desde Metro Cali S.A. se lleven a cabo los análisis pertinentes, partiendo de la base de que la Entidad efectivamente desarrolla función administrativa y, por ende, no existe duda de la aplicación de la mencionada política de racionalización de trámites.

De acuerdo a lo anterior, para dar cumplimiento a los parámetros establecidos para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y teniendo en cuenta que no existe certeza si la personalización de la tarjeta que realizan los usuarios del SITM-MIO es una actuación de aquellas susceptibles de ser registradas ante el SUIT, desde Metro Cali S.A. se deben realizar las siguientes actividades:

**Tabla 3 Actividades Racionalización de Trámites**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 2: Racionalización de Trámites					
Subcomponente/ procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>1. Preparación.</b>	1.1	Compromiso de la Alta Dirección y conformación del equipo de trabajo para la racionalización de trámites.	Conformación de un Comité técnico para la racionalización de trámites.  Recursos de racionalización en trámites.	Comité de Gestión y Desempeño Institucional  Dirección de Planeación  Oficina de Control interno	Feb/2020
	1.2	Socialización y sensibilización de políticas y guía de anti tramite.	Boletines Correos	Secretaria General y Asuntos Jurídicos  Comunicaciones	Marzo/ 2020



	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 2: Racionalización de Trámites					
Subcomponente/ procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	1.3	Elaboración de concepto jurídico dónde se determine si las funciones que cumple la Unión Temporal de Recaudo y Tecnología implican el desarrollo de función administrativa, teniendo en cuenta que éste es un requisito para la existencia de Otro Procedimiento Administrativo.	Concepto jurídico.	Secretaría General y Asuntos Jurídicos	Marzo/ 2020
<b>2. Recopilación de información general.</b>	2.1	Elaboración de concepto técnico, para determinar el paso a paso que en la actualidad desarrollan los usuarios que pretenden la personalización de su tarjeta de ingreso al SITM-MIO	Concepto Procedimiento	Dirección Comercial y de Servicio al Cliente  Dirección de Planeación  Secretaría General y de Asuntos Jurídicos	Abril/2020
	2.2	Teniendo en cuenta las dos primeras actividades, determinar la necesidad de realizar mesas de trabajo con la Unión Temporal de Recaudo y Tecnología, para determinar si se está ante una Cadena de Trámites, de acuerdo a lo establecido en el artículo 3º de la Resolución 1099 de 2017, del Departamento Administrativo de la Función Pública.	Mesas de Trabajo  Acta y/o correos  Listado de Asistencia	Dirección Comercial y de Servicio al Cliente  Dirección de Planeación  Secretaría General y de Asuntos Jurídicos	Junio/ 2020
<b>3. Análisis y diagnóstico.</b>	3.1	Elaboración de concepto final, donde se determine si Metro Cali S.A se encuentra en la obligación de registrar Otro Procedimiento Administrativo de manera autónomo o en conjunto con la Unión Temporal de Recaudo o Tecnología o si tal obligación no existe. (Secretaría General y de Asuntos Jurídicos).	Concepto final	Secretaría General y de Asuntos Jurídicos  Oficina de Sistemas  Oficina de Control interno	Julio/2020

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-11 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 2: Racionalización de Trámites					
Subcomponente/ procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>4.</b> Formulación de acciones y rediseño del trámite.	4.1	Trámites ante el SUI de ser necesarios	Acto Administrativo Procedimiento Oficios.	Secretaría General y de Asuntos Jurídicos  Oficina de Sistemas	Octubre a Noviembre 2020
<b>5.</b> Implementación y monitoreo.	5.1	Implementar los cambios por etapas Realizar monitoreo constante.	Resultados de pruebas y objetivos esperados	Comité de Gestión y Desempeño Institucional  Secretaría General y de Asuntos Jurídicos  Dirección de Planeación  Oficina de Sistemas  Oficina de Control interno	Abril a Noviembre 2020

Fuente: Secretaría General y Asuntos Jurídicos de Metro Cali S.A. 2020

## 8.7. TERCER COMPONENTE- RENDICIÓN DE CUENTAS

***“Disponibilidad, exposición y difusión de información de interés para todo el público”.***

*“La primera de todas las fuerzas es la opinión pública”  
Simón Bolívar*

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión”.

GD-M-01-F-11 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

Metro Cali S. A<sup>6</sup>., como entidad adscrita a la Alcaldía Municipal, que es el órgano territorial encargado de realizar la Rendición de Cuentas enmarcado en el Plan de Desarrollo Municipal- PDM según año de vigencia, aporta la información y documentación solicitada por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

Es de anotar que para el año 2019 las actividades planteadas en este componente se realizaron al 97% de lo planeado, partiendo además de la base de que la rendición de cuentas no se circunscribe solo a la audiencia que por lo general se hace anualmente, sino que es un proceso que se debe surtir durante todo el año. La actual administración en cabeza de su presidente estableció una “política de transparencia” a través de la cual se busca tener un contacto permanente con los diferentes sectores de interés para el sistema: usuarios, comunidad en general, medios de comunicación, administración pública, líderes sociales y comunitarios y concesionarios y servidores del sistema, entre otros.

Metro Cali S.A. es consciente de la importancia de la “política de transparencia” ve en esta más que una obligación de una entidad pública, la oportunidad de generar lazos de confianza frente a la gestión, el manejo de los recursos y la prestación de un servicio esencial como el transporte público masivo.

En este sentido definió una línea de trabajo para que se establezcan canales permanentes, directos y oportunos con la comunidad en general, a través de los cuales se les dé a conocer la gestión de la entidad.

---

<sup>6</sup> Es una entidad que debe regirse por las disposiciones legales y reglamentarias a sus actividades económicas, No está obligada a elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas. Ley 1757 de 2015, párrafo del artículo 50.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

Esa rendición de cuentas permanente y oportuna se traduce como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodología estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, Metro Cali S.A. y los servidores públicos adscritos a ella informan explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control a partir de la promoción del dialogo.

Es directriz de la actual administración de continuar atendiendo todos los temas que frente al sistema de interés para los medios de comunicación. Es así como en Metro Cali se definió como estrategia que la entidad responda de manera oportuna y transparente, a través de su presidente u otros directivos, a las inquietudes de los periodistas.

Estos canales de información y comunicación también se tienen de manera directa y personal con algunos grupos de interés como asociaciones, líderes comunitarios, grupos de personas con discapacidad y comunidad en general. En estos casos son los gestores sociales los encargados de establecer esos lazos, transmitir la gestión adelantada por la entidad y recoger las inquietudes de la comunidad.

Es importante indicar que, Metro Cali S.A. mediante la rendición de cuentas, proceso permanente y continuo, trabaja en garantizar la protección de todos los derechos humanos en el marco internacional de los mimos.

Los Estados asumen las obligaciones y los deberes, en virtud del derecho internacional, de respetar, proteger y realizar los derechos humanos. *“La obligación de respetarlos significa que los Estados deben abstenerse de interferir en el disfrute de los derechos humanos, o de limitarlos. La obligación de protegerlos exige que los Estados impidan los abusos de los*

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

*derechos humanos contra individuos y grupos. La obligación de realizarlos significa que los Estados deben adoptar medidas positivas para facilitar el disfrute de los derechos humanos básicos.”* Oficina del Alto Comisionado -Naciones Unidas – Derechos Humanos.

Es así como Metro Cali S.A. Se propone ejecutar para el año 2020, mediante la adaptación algunos aspectos de la metodología indicada en el Manual Único de Rendición de Cuentas<sup>7</sup> y según el procedimiento código EG-2-P01 “*Rendición de Cuentas*” de la Entidad las actividades indicadas en la Tabla 4:

**Tabla 4 Actividades Rendición de Cuentas**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano			
Componente 3: Rendición de cuentas			
	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
1	Revisar y evaluar las actividades de rendición de cuentas realizadas en el año 2019.	Jefes de Oficinas	Enero /2020
2	Publicar en la página web de la Entidad el cronograma de actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas.	Director de Planeación Jefe de Oficina de Cultura y Gestión Social Comunicaciones	Enero /2020
3	Sensibilizar sobre la rendición de cuentas a los funcionarios y contratistas de la entidad.	Director de Planeación Servicio al Cliente y Mercadeo Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano Jefe de Oficina de Cultura y Gestión Social Líderes de Procesos/subprocesos	Marzo/2020

<sup>7</sup> Manual único de rendición de cuentas, emitido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, DNP y DAFP, versión 2, año 2019.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano			
Componente 3: Rendición de cuentas			
ACTIVIDAD		RESPONSABLE	FECHA
4	Revisar la página web de la entidad versus el Esquema de Publicidad de la información existente según normatividad legal vigente.	Dirección comercial y Servicio al Cliente (Comunicaciones) Dirección Financiera y Administrativa (G. Documental) Oficina de Sistemas	Abril/2020 Junio/2020
5	Establecer y ejecutar la estrategia de rendición de cuentas.	Director Comercial y de Servicio al Cliente Líderes de procesos	Permanente
6	Operatividad de la página web de la Entidad.	Jefe de Oficina de Sistemas	Permanente
7	Monitoreo de las actividades	Dirección de Planeación	Bimestral
8	Seguimiento y Control	Jefe de Control Interno	Cuatrimestral

Fuente: Mesa técnica No. 1: Transparencia y Atención al Ciudadano- Dirección Comercial y Servicio al Cliente- Metro Cali S.A. 2020

Paralelamente a la realización de las actividades planteadas anteriormente, Metro Cali S.A., como entidad pública y de acuerdo con el principio de transparencia, tiene a disposición de la ciudadanía y de las partes interesadas la información de la entidad en la página web, <http://www.metrocali.gov.co/>.

Metro Cali S.A. cuenta con un “Esquema de Publicación de la Información”, disponible en <http://www.metrocali.gov.co/wp/esquema-de-publicacion/>, donde toda la ciudadanía tiene acceso a la información enmarcada en los temas corporativos, perfiles de los funcionarios, sistema integrado de gestión, tratamiento de datos personales, atención al ciudadano,

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

contratación, información de interés, transparencia, Código de buen gobierno, Sistema Mio, Servicios Mio, Mio Cable y Cultura Mio en otros.

También a nivel interno se dispone de documentos como son:

- *Manual de comunicaciones código GC-M-01*, donde su propósito es diseñar e implementar la estrategia comunicativa institucional para fortalecer la identidad de Metro Cali S.A., consolidar las relaciones con sus públicos de interés y resaltar el impacto social de la implementación y la operación del MIO.
- Procedimiento de *Elaboración, publicación y seguimiento de información código GC-3-P-01*, el cual determinar las actividades necesarias para la elaboración y publicación de la información generada desde Metro Cali S.A. y el SITM MIO, apoyado en con los siguientes documentos: GC-3-P-02-F-02 Seguimiento a Publicación de Boletines de Prensa, GC-3-P-02-F-03 Control Ruedas de Prensa y Eventos y el GC-3-P-02-F-04 Control Presencia en Medios de Comunicación.

## 8.8. CUARTO COMPONENTE- MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

*“Mejoramiento continuo en la atención al cliente”.*  
*“Si hablas a un hombre en un lenguaje que comprende, eso llega a su cabeza.*  
*Si le hablas en su lenguaje, eso llega a su corazón”*  
*Nelson Mandela*

La Oficina de Atención al Ciudadano adscrita a la Dirección Comercial y de Servicio al Cliente tiene el propósito de fortalecer espacios, canales de atención y medios utilizados para interactuar con la Ciudadanía, en particular con la intervención oportuna de toda solicitud, trámite, servicio, petición, queja, reclamo, felicitaciones y denuncias, para una adecuada gestión, calidad y tiempos de atención en cumplimiento de la normatividad legal vigente.

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión”.

GD-M-01-F-11 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013



	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

A través de este cuarto componente, se busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Dar trámite y respuesta de manera oportuna y efectiva a las solicitudes presentadas por los ciudadanos mediante la puesta en marcha de una estrategia que conjuga las TICS con la cultura de atención al ciudadano.

Para este propósito, Metro Cali S.A. y el Sistema Integrado de Transporte Masivo MIO - SITM-MIO dispone en varias zonas de la ciudad, de una serie de puntos de atención al usuario denominados Centro de Información, Capacitación y Atención al Cliente (CICAC):

1. Terminal Andrés Sanín (Calle 75, Carrera 19).
2. Terminal Intermedia Cañaveralejo (Calle 5 con 50, frente a Cosmocentro).
3. Terminal Calipso (Calle 36 entre Carrera 28D y 29)
4. Terminal Menga (Avenida 3N- Calle 70)
5. Antigua Estación del Ferrocarril (Av. Vásquez Cobo 23N-59, primer piso).

El SITM-MIO cuenta con los siguientes canales de atención virtuales y telefónicos que facilitan la consulta y toma de información por parte de los usuarios y partes interesadas:

- a) [www.mio.com.co](http://www.mio.com.co)
- b) [www.metrocali.gov.co](http://www.metrocali.gov.co)
- c) [servicioalusuario@mio.com.co](mailto:servicioalusuario@mio.com.co)
- d) Línea de atención al usuario (2) - 620 4040
- e) Aplicación móvil: MIO APP
- f) Canal de whatsapp InfoMIO 3113086000

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

Con el fin de facilitar el contacto continuo con los usuarios y la ciudadanía, Metro Cali S.A. ha dispuesto adicionalmente de otros canales de comunicación, ágiles y oportunos tales como cuentas en las redes sociales, siendo estos:

- a) Twitter: @Metrocali
- b) Facebook: Metrocali MIO
- c) Youtube: Metro Cali
- d) Instagram: metrocali\_mio

Metro Cali S.A. como ente gestor y desarrollador de infraestructura del SITM-MIO, dispone en cada una de las obras que ejecuta los denominados PAC: Punto de Atención a la Comunidad. Tiene como fin, recibir y resolver las inquietudes que genera la comunidad durante la construcción de la infraestructura del SITM-MIO.

A continuación, se relacionan los mecanismos de participación ciudadana adoptados:

**Tabla 5 Mecanismos de Participación Ciudadana**

MECANISMO	OBJETIVO
Contratación Audiencias Públicas SECOP.	Permite a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones y contratos.
Acción de Tutela	Permite al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
Derecho de Petición.	Permite al ciudadano realizar solicitudes respetuosas ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la Ley, se dé respuesta oportuna.
Veedurías ciudadanas.	Permite al ciudadano o a diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, contrato o de la prestación de un servicio.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

MECANISMO	OBJETIVO
Sistema de Quejas, reclamos y/o sugerencias.	Permite al ciudadano o a diferentes organizaciones comunitarias, poner en conocimiento de la alta dirección de Metro Cali S.A., las anomalías presentadas en la prestación del servicio por funcionarios o agentes del sistema. A través de este medio también pueden hacer consultas sobre los temas del SITM-MIO o Metro Cali S.A.
Contact Center.	Permite al ciudadano consultar y utilizar servicios de información relacionados con el Sistema MIO, así como interponer quejas, reclamos y sugerencias.
Mesa de accesibilidad.	Son realizadas por Metro Cali S.A. para dar cumplimiento a lo establecido en el <b>artículo 5 del Acuerdo Municipal No. 0382 de 2014</b> , donde se indica se debe fomentar la participación directa y autónoma de los grupos de trabajo organizados de personas con discapacidad.  De estas mesas se obtienen programas, planes y proyectos con el objetivo de eliminar las barreras actitudinales y de comunicación en el SITM -MIO.
Censo de personas con discapacidad.	Permite establecer la ubicación geo referencia de las personas con discapacidad, que permite trabajar específicamente la accesibilidad en los canales de comunicación Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, página Web, protocolos de atención y desarrollo de HashTag con intérprete de lengua de señas.

Fuente: Dirección de Planeación- Metro Cali S.A. 2020.

Con el propósito de mejorar la calidad y el acceso a los trámites del servicio que permitan mejorar la satisfacción de los ciudadanos facilitando el ejercicio de sus derechos y teniendo presente que las actividades programadas en el 2019 se lograron cumplir el 97%. Metro Cali S.A. para el año 2020 ha dispuesto realizar las siguientes actividades:

**Tabla 6 Actividades de Atención al Ciudadano**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente/ procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Estructura administrativa y	1.1	Establecer metas en el plan estratégico asociadas a mejorar la satisfacción del usuario.	Plan de acción estratégico	Dirección Comercial y de Servicio al Cliente	Enero/ 2020

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-11 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente/ procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
direccionamiento estratégico.	1.2	Realizar seguimiento y control a los indicadores del plan estratégico.	Reporte de Indicadores	Dirección Comercial y de Servicio al Cliente	Mensual
	1.3	Conformar equipo articulador de servicio al ciudadano con representantes del SITM-MIO para la divulgación y desarrollo de la política de servicio al ciudadano.	Una (01) Circular	Jefe de Oficina de Servicio al Cliente y Atención al Ciudadano	Marzo/ 2020
<b>2. Fortalecimiento de los canales de atención.</b>	2.1	Divulgar el Manual de Atención al Ciudadano (Atención personal, atención telefónica, atención virtual, atención con calidad y seguimiento y control a la atención con calidad).	Dos (2) socializaciones Volante/ cartelera/ correo corporativo	Dirección Comercial y de Servicio al Cliente	Diciembre/ 2020
	2.2	Revisión de los resultados del componente de servicio, información y divulgación del NSU.	Resultados de NSU	Dirección Comercial y de Servicio al Cliente	Julio/2020 Diciembre/ 2020
	2.3	Publicar en la página web el plan de mejoramiento NSU	Plan de Mejoramiento	Dirección Comercial y de Servicio al Cliente	Febrero/ 2020
	2.4	Seguimiento a los planes de mejoramiento	Acta o correos	Oficina de Control Interno	Marzo a diciembre 2020
<b>3. Talento Humano.</b>	3.1	Socializar temas relacionados con la atención al cliente, sensibilización y toma de conciencia, enfocados en atención a población vulnerable (personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, etc.).	Correos Lista asistencia	Jefe de Oficina de Servicio al Cliente y Atención al Ciudadano	Diciembre/ 2020
	3.2.	Establecer los mecanismos con los que cuenta la entidad para la evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano	Tres (03) jornadas de sensibilización y acompañamiento a los delegados de servicio al ciudadano	Jefe de Oficina Atención al Ciudadano	Diciembre/ 2020

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-11 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente/ procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>4. Normatividad y procedimental.</b>	4.1	Actualizar y divulgar los procedimientos e instructivos establecidos por la entidad para PQRS.	Documentos SIGEM	Dirección Comercial y de Servicio al Cliente	Diciembre/ 2020
	4.2	Implementar estrategia de lenguaje claro	Una (1) estrategia de lenguaje claro	Dirección Comercial y de Servicio al Cliente	Anual
<b>5. Relacionamiento con el ciudadano.</b>	5.1	Actualización de Carta de Trato Digno	Publicar y actualizar	Dirección Comercial y de Servicio al Cliente	Anual
	5.2	Actualización de preguntas frecuentes (FAQ)	FAQ <sup>8</sup> Actualizar en la página web	Dirección Comercial y de Servicio al Cliente	Trimestral
	5.3	Generar espacios de encuentro para personas con discapacidad, en el marco de la mesa de accesibilidad	4 mesas realizadas	Dirección Comercial y de Servicio al Cliente	Diciembre/ 2020
	5.5	Realizar la caracterización de los usuarios.	% de avance Documento de Caracterización de Usuarios.	Líderes de procesos	Diciembre/ 2020
	5.6	Realizar encuesta del nivel de satisfacción del usuario – NSU.	Una (1) Encuesta NSU	Dirección Comercial y de Servicio al Cliente	Diciembre/ 2020

Fuente: Mesa técnica No. 1: Transparencia y Atención al Ciudadano- Dirección Comercial y Servicio al Cliente- Metro Cali S.A. 2020

<sup>8</sup> FAQ: Frequently Asked Questions

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

## 8.9. QUINTO COMPONENTE- MECANISMOS PARA MEJORAR LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

*“Mejoramiento continuo en la transparencia y acceso a la información”.*

*“La información es liberadora.”*

*Kofi Annan*

*Estadista.*

Con este componente Metro Cali S.A. da aplicación a los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública, enmarcado en el primer objetivo del CONPES 167 de 2013 *“Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”*, que tiene dentro de sus acciones la implementación de la Ley 1712 de 2014, de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional y el decreto reglamentario 1081 de 2015, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, se ha incluido en el plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos, orientadas a la política operativa “Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción” de la Dimensión 5: Información y comunicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que Metro Cali S.A. genere, obtenga, adquiera, transforme, o controle. Dicha información cumple con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

En el 2019, Metro Cali S.A. en aras de la inclusión y eliminación de las barreras de comunicación de las personas con diversidad, se capacitaron 191 funcionarios del SITM – MIO en lengua de señas colombianas, se realizaron 4 sensibilizaciones sobre diversidad funcional funcionarios del SITM – MIO, del mismo modo, se dialogó con la población

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

perteneciente a 46 organizaciones de personas con diversidad funcional para atender inquietudes y solicitudes sobre el funcionamiento del MIO. Realizamos 8 Mesas de accesibilidad (4 de formación y 4 de Interlocución) con líderes y comunidad con diversidad funcional de todos los territorios y tipos de diversidad funcional de la ciudad y así mismo, realizamos tres espacios de diálogo entre personal de servicio del sistema y comunidad con diversidad funcional denominada cita a ciegas.

Se propició 125 espacios para la participación ciudadana en relación al funcionamiento del SITM –MIO y se realizaron 4 encuentros comunitarios: Lideresas, jueces y juezas de paz, madres y padres en el marco del día de la niñez y con comunidad sobre la sensibilización arbórea en relación a la obra del Terminal Simón Bolívar.

Metro Cali S.A. espera continuar mejorando en este componente en el cumplimiento de las actividades descritas en la Tabla 7, para trabajar así en la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública<sup>9</sup>.

**Tabla 7 Actividades de Transparencia y Acceso a la Información**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la información						
Subcomponente/ procesos	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Socializar la información que debe ser publicada en la página WEB de la Entidad, versus lo actual. (Rendición de cuentas).	Boletín Correo corporativo	% Avance información publicada	Dirección Comercial y Servicio al Cliente  Líderes de procesos	Abril/2020

<sup>9</sup> Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la información						
Subcomponente/ procesos	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
	1.2	Emitir la información actualizada por cada proceso conforme a su responsabilidad, de acuerdo a la Resolución 3564 del 2015 del MINCTIC.	Información actualizada.		Líderes de procesos Control Interno	Mayo/2020
	1.3	Publicar la información mínima obligatoria actualizada en la página WEB de la entidad, suministrada por los procesos.	Información actualizada y disponible en la página WEB.		Gestionar Comunicación	Julio/2020
	1.4	Mantener la plataforma WEB disponible para la consulta de los usuarios.	Página WEB disponible.	% disponibilidad de la Página WEB	Oficina de Sistemas	Permanente
<b>2.</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Desarrollar un formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información pública.	Formulario electrónico en la Página WEB.	No. de solicitudes recibidas por la página WEB	Oficina de Sistemas	Julio/2020
<b>3.</b> Elaboración de los instrumentos de Gestión de Información.	3.1	Realizar inventario de activos de información.	Inventario	No. de activos de información	Jefe Oficina de Sistemas Líderes de procesos	Agosto/2020
	3.2	Actualizar y publicar esquema de publicación de la información.	Acto administrativo. Política editorial y actualización.	% de Cumplimiento de la Política	Gestionar Comunicación Secretaría General y Asuntos Jurídicos	Junio/ 2020

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-11 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013



	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la información						
Subcomponente/ procesos	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
	3.3	Actualizar y publicar la información clasificada y reservada.	Índice de información clasificada y reservada.	Cantidad de información clasificada y reservada	Gestión Documental  Líderes de Procesos  Secretaría General y Asuntos Jurídicos	Octubre/2020
<b>4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.</b>	4.1	Atención especial a la primera infancia, mujeres gestantes, personas con diversidad funcional, adultos mayores.	Manual de convivencia actualizado y socializado	Documento	Dirección Comercial y de Servicio al Cliente	Junio/ 2020
	4.2	Realizar visitas a instituciones de discapacidad.	44 visitas	No. de visitas	Dirección Comercial y de Servicio al Cliente	Diciembre/ 2020
	5.3	Generar espacios de encuentro para personas con diversidad funcional, en el marco de la mesa de accesibilidad	4 mesas realizadas	No. de mesas	Dirección Comercial y de Servicio al Cliente	Diciembre/ 2020
	4.3	Adecuar medios electrónicos de accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Mantener y actualizar espacios virtuales de accesibilidad a población en situación de discapacidad.	No. de espacios virtuales adecuados	Dirección Comercial y Servicio al Cliente  Jefe Oficina de Sistemas	Diciembre/ 2020

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-11 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la información						
Subcomponente/ procesos	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	5.1	Elaborar informe de solicitudes recibidas.	Informe de solicitudes de acceso a información	No. de solicitudes de acceso a la información	Dirección Comercial y Servicio al Cliente	Trimestral

Fuente: Mesa técnica No. 1: Transparencia y Atención al Ciudadano- Dirección Comercial y Servicio al Cliente- Metro Cali S.A. 2020

## 8.10. INICIATIVA ADICIONAL- HABILITAR LA SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN EN METRO CALI S.A.

*“La información integra gestionada responsablemente, y su adecuada utilización se constituye como la fuente orientadora y estratégica hacia el logro del propósito y objetivos de la empresa, motiva la participación lo que construye libertad, institucionalidad y desarrollo social, si ocurre definirá su éxito, en contrario conllevará a su fracaso en el devenir de la economía y el sector”.*  
Uriel Ramírez M., enero de 2020

Los datos son percibidos a través de los sentidos y, una vez que se integran, terminan por generar la información que se necesita para producir el conocimiento. Se considera que la sabiduría es la habilidad para aplicar el conocimiento de manera íntegra y adecuada. Ante las prácticas actuales se puede afirmar, que existe un vínculo inseparable entre, datos, conocimiento, información, pensamiento y lenguaje.

Por su parte, en un mundo cada vez más globalizado, la alta exigencia que se produce desde el ciudadano cada vez más informado, que crece con el acceso a la información y el conocimiento, la conectividad e inundación de mecanismos y herramientas gratuitas de acceso público y empresarial, que abonan hacia la masificación del uso de la tecnología y

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

las comunicaciones, entre otros dinamizadores de la información, motiva a que las empresas privadas, organizaciones y entidades del Estado sean cada vez más competitivas, confiables, participativas e integrables para lograr su interacción e intercambio de información hacia la solución de los problemas y necesidades individuales y de la Sociedad, lo que logra ser potencializado cuando la entidad se encuentra habilitada para la gestión, uso y gobierno de la información.

En este ámbito, y en consecuencia con el propósito de la Entidad, del sistema MIO y de la implementación de los habilitadores transversales de la Política de Gobierno Digital y la Arquitectura Empresarial, Metro Cali S.A. concibió el *“Plan de Seguridad y Privacidad de la Información de Metro Cali S.A - PSPI-MC 2019 – 2022- GT-D-03, Versión 1.0”*, en el cual, la gestión de la seguridad propone ser concebidas en el marco de la gestión de la organización determinado por las necesidades, objetivos, los requisitos de seguridad, los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, el tamaño y estructura de Metro Cali S.A. y su contexto, de manera que resulte acorde con las características y necesidades institucionales para la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, permitiendo garantizar la privacidad de los datos, mediante la aplicación de un proceso de gestión del riesgo, brindando confianza a las partes interesadas acerca de la adecuada gestión de la información, y, administración de riesgos de gestión, anticorrupción y seguridad digital. El Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información propone ser alineado con el Marco de Referencia de Arquitectura TI y soportar transversalmente los otros componentes de la Política de Gobierno Digital (antes Estrategia de Gobierno en Línea-GEL): TIC para Servicios, TIC para Gobierno Abierto y TIC para Gestión, para efecto de dar cubrimiento a los macro componentes TIC para el Estado y TIC para la Sociedad. El modelo propuesto se ha concebido desde un contexto, lo que permite definir su alcance para facilitar la comprensión y apropiación del proceso de construcción y mejora continua de una política de seguridad y privacidad de la información integrada por parte de Metro

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

Cali S.A., coadyuvando a consolidar los criterios que seguirán para proteger la información de la entidad en su contexto, y la privacidad de la información y los datos de las partes involucradas en el desarrollo misional, así como de los procesos y las personas vinculadas con dicha información. Por tal motivo, su habilitación, desarrollo e implementación se concibe en coherencia y articulación con la Arquitectura de TI, cuyo mayor enfoque o prioridad se establece desde el gobierno y gestión de los componentes de información; Datos, información, flujos de información, servicios de información y servicios de intercambio de información.

El Plan de Seguridad y Privacidad de la Información concibe el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información para hacer posible el cubrimiento proporcionado, articulado, progresivo y controlado de la normativa general y específica en consecuencia con la Constitución colombiana, especialmente sus artículos 15, 20, 74, 88 y 209 en torno a los derechos individuales y colectivos, principios de la función administrativa, transparencia, información, seguridad y privacidad de la información, y, ciberseguridad y ciberdefensa<sup>10</sup> en el ámbito de la Entidad y del Stakeholders, como: Ley Anticorrupción<sup>11</sup>; Ley de Transparencia y Derecho al Acceso a la Información Pública<sup>12</sup>; Ley de Derecho de Petición<sup>13</sup>; Ley de participación ciudadana<sup>14</sup>; Ley de Habeas Data<sup>15</sup>; Ley de Protección de Datos Personales<sup>16</sup>, Ley de archivística y gestión documental<sup>17</sup>; Ley de veedurías ciudadanas<sup>18</sup>; así como la normatividad relacionada con la transformación digital de las entidades para la democratización, participación, interacción ciudadana y

<sup>10</sup> Conpes 3701 de 2011 - Lineamientos de política para la Ciberseguridad y Ciberdefensa"; Conpes 3854 de 2016 - "Política Nacional de Seguridad Digital";

<sup>11</sup> Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

<sup>12</sup> Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"

<sup>13</sup> Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

<sup>14</sup> Ley 1757 de 2015, "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".

<sup>15</sup> Ley Estatutaria 1266 de 2008, "por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones"

<sup>16</sup> Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"

<sup>17</sup> Ley 594 de 2000, "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones"

<sup>18</sup> Ley 850 de 2002, "por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas"

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-11 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

racionalización de trámites<sup>19</sup>; en síntesis, en todo lo referente al modelo de gestión pública y el modelo estándar de control interno (MIPG v2<sup>20</sup> con 17 políticas en 7 dimensiones de la empresa estatal). Para efecto de lo anterior, se provee la inter-relación de la normatividad con los modelos de gestión del Estado Colombiano que acoge los estándares internacionales y las mejores prácticas<sup>21</sup>. En síntesis, la implementación del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información publicado desde enero de 2019 por Metro Cali S.A. sienta las bases para el tratamiento de riesgos de la Seguridad y Privacidad de la información, y para la Gestión de Riesgos de Seguridad digital, de conformidad con los modelos MSPI y MGRSD del Estado colombiano.

La iniciativa entonces, se ha estructurado para promover y facilitar que las distintas instancias y servidores públicos de la Entidad introduzcan en sus procesos la dinámica suficiente para la definición e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información, y con ello, hagan énfasis en el tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información.

A continuación, se presentan las actividades para el desarrollo de la iniciativa. “Habilitación de seguridad y privacidad de la información en la entidad”, lo cual permitirá afianzar *la generación de confianza ante el ciudadano y demás entidades del sector y del Estado, generando mayor certidumbre para el cumplimiento de la promesa de valor público de la entidad, como lo establece el modelo de gestión pública del Estado colombiano*<sup>22</sup>.

<sup>19</sup> Decreto 1078 de 2015 (Dec 2575 de 2014; Dec 415 de 2016 - Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial - Arquitectura de TI - Arquitectura de Información - Seguridad y Privacidad de la Información)

<sup>20</sup> Ley 1753 de 2015; Decreto 1499 de 2017; Decreto 1299 de 2018; Decreto 612 de 2018, Decreto 1008 de 2018, entre otros.

<sup>21</sup> ISO 27001 - ISO 27002 - ISO 27003 - ISO 27005 - ISO 31000, y las Guías para la definición e implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPI y al Modelo de Gestión de Riesgos de Seguridad Digital - MGRSD del Estado Colombiano (anexo 4 de la Guía de Administración de Riesgos de Gestión, Anticorrupción y Seguridad Digital)

<sup>22</sup> Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG versión 2, Ley 1753 de 2015, Decreto 1499 de 2017; Decreto 1299 de 2018; Decreto 612 de 2018; Decreto 1008 de 2018, entre otros.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

**Tabla 8 Actividades de Habilitación de Seguridad y Privacidad de la Información**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Iniciativa adicional: Habilitar la Seguridad y Privacidad de la Información de Metro Cali S.A.					
Subcomponente/ procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>1.</b> Contextualizar la entidad en la iniciativa para habilitar la Seguridad y Privacidad de la Información.	1.1	Contextualización a la alta Dirección, Líderes de proceso y subproceso, y sus equipos de trabajo, en la temática y normatividad legal en torno a la Seguridad y Privacidad de la Información en Metro Cali S.A.	Presentación  Lista de asistencia	Jefe de Oficina de sistemas y equipo de trabajo  (Mesa Técnica de Gobierno Digital)	Mar/2020
	1.2	Socializar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información de Metro Cali S.A. a la alta Dirección, Líderes de proceso y subproceso, y sus equipos de trabajo.	Presentación  Lista de asistencia	Jefe de Oficina de sistemas y equipo de trabajo  (Mesa Técnica de Gobierno Digital)	Mar/2020
	1.3	Socializar los requisitos del Modelo de Gestión de Riesgos de Seguridad Digital del Estado Colombiano, a la alta Dirección, Líderes de proceso y subproceso, y sus equipos de trabajo.	Presentación  Lista de asistencia	Jefe de Oficina de sistemas y equipo de trabajo  (Mesa Técnica de Gobierno Digital)	Abr/2020
	1.4	Divulgar a los Líderes de proceso y subproceso, y sus equipos de trabajo, la estrategia de la Arquitectura de información de la Entidad, en relación con la gestión de información y activos de información de proceso y subproceso.	Presentación y/o  Boletines y/o encuesta  Lista de asistencia	Jefe de Oficina de sistemas y equipo de trabajo  (Mesa Técnica de Gobierno Digital)	Abr/2020
	1.5	Divulgar el Diagnóstico y Estado Actual de la Seguridad y Privacidad de la Información y Seguridad Digital con base a MIPG y a MinTic, revisado previamente con los líderes de proceso y subproceso.	Presentación  Lista de asistencia  Correo electrónico  Diagnóstico	Jefe de Oficina de sistemas y equipo de trabajo  (Mesa Técnica de Gobierno Digital)	Abr/2020

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-11 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Iniciativa adicional: Habilitar la Seguridad y Privacidad de la Información de Metro Cali S.A.					
Subcomponente/ procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	1.6	Aplicar lista de requisitos del MSPI y MGRSD para identificación de brechas por parte de los líderes de proceso y subproceso.	Lista de chequeo Informe de brechas frente a los modelos MSPI y MGRSD	Líderes de proceso y subproceso Jefe de Oficina de Sistemas y equipo de trabajo (Mesa Técnica de Gobierno Digital)	May/2020
	1.7	Revisar y ajustar el Plan del Proyecto: "Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información".	Plan de Proyecto Acta y/o correo electrónico Lista de asistencia	Jefe de Oficina de Sistemas y equipo de trabajo (Mesa Técnica de Gobierno Digital)	Jun/2020
	1.8	Revisar la caracterización del proceso de seguridad y privacidad en el contexto de la Entidad.	Caracterización del proceso	Jefe de Oficina de Sistemas y equipo de trabajo (Mesa Técnica de Gobierno Digital) Director de Planeación	Jul/2020
	1.9	Seguimiento y control a las actividades para contextualizar la entidad en la iniciativa de Seguridad y Privacidad de la Información	Informe	Jefe de Oficina de control interno	Enero a Diciembre 2020
<b>2.</b> Implementar la conformidad de requisitos habilitantes para el Plan de	2.1	Validar el contexto de la Entidad y de los procesos en cumplimiento del Anexo 4 de la Guía de administración de riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital, versión 4 del DAFP.	Formato de requisitos Identificación preliminar de riesgos de seguridad digital	Líderes de proceso y subproceso Jefe de Oficina de Sistemas y equipo de trabajo	Ago./2020

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-11 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Iniciativa adicional: Habilitar la Seguridad y Privacidad de la Información de Metro Cali S.A.					
Subcomponente/ procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Seguridad y Privacidad de la Información de la entidad.				(Mesa Técnica de Gobierno Digital)  Director de Planeación  Jefe de Oficina de Control Interno	
	2.2	Definir y establecer el alcance del proyecto "Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la información".	Alcance del sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la información  Acta  Lista de asistencia	Jefe de Oficina de Sistemas y equipo de trabajo.  (Mesa Técnica de Gobierno Digital)  Director de Planeación  Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Ago./2020
	2.3	Establecer y publicar la Política integrada de Seguridad y Privacidad de la información de la Entidad.	Acto Administrativo  Acta  Lista de asistencia  Política disponible en página web	Mesa Técnica de Gobierno Digital  Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Sep./2020
	2.4	Iniciar la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información.	Cronograma de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información.	Jefe de Oficina de Sistemas y equipo de trabajo  (Mesa Técnica de Gobierno Digital)	Septiembre a Diciembre 2020

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-11 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013



	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Iniciativa adicional: Habilitar la Seguridad y Privacidad de la Información de Metro Cali S.A.					
Subcomponente/ procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
				Líderes de proceso y subproceso	
<b>3.</b> Seguimiento y control a la implementación de la iniciativa	3.1	Seguimiento a la iniciativa de Habilitar la Seguridad y Privacidad de la Información.	Cronograma Presentación Lista de asistencia.	Líderes de proceso y subproceso  Jefe de Oficina de Sistemas y equipo de trabajo  (Mesa Técnica de Gobierno Digital)  Director de Planeación  Jefe de Oficina de Control Interno  Comité de Gestión y Desempeño Institucional	Abril/2020  Julio/2020  Dic./2020
	3.2	Medir el desempeño del Proyecto: "Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información".	Indicador establecido por el proyecto.	Jefe de Oficina de Sistemas y equipo de trabajo  (Mesa Técnica de Gobierno Digital)	Abril/2020  Julio/2020  Dic/2020
<b>4.</b> Mejoramiento continuo del Sistema de	4.1	Verificar el informe de análisis y evaluación de los resultados del Proyecto: "Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información".	Análisis de resultados	Jefe de Oficina de Sistemas y equipo de trabajo	Dic./2020

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-11 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Iniciativa adicional: Habilitar la Seguridad y Privacidad de la Información de Metro Cali S.A.					
Subcomponente/ procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información				(Mesa Técnica de Gobierno Digital)  Director de Planeación  Jefe de Oficina de Control Interno  Comité de Gestión y Desempeño Institucional	
	4.2	Establecer la ruta de mejora continua	Plan ajustado	Jefe de Oficina de Sistemas y equipo de trabajo Mesa Técnica de Gobierno Digital)  Director de Planeación  Jefe de Oficina de Control Interno	Dic./2020

Fuente: Mesa técnica No. 4: Gobierno Digital – Oficina de Sistemas de Metro Cali S.A. 2020

## 9. ANEXOS

- ANEXO 1. PE-M-01-F-02: Mapa de riesgos de corrupción.
- ANEXO 2. PE-D-01-F-02: Seguimiento a las estrategias del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- ANEXO 3. EG-2-P-01-F-02: Cronograma de actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas (año).
- ANEXO 4. EG-2-P-01-F-03: Seguimiento y Control a las actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas (año).

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

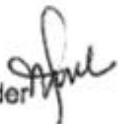
GD-M-01-F-11 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020</b>	Código: PE-D-01
		Versión: 7.0
		Fecha: 23/01/2020

## 10. OBSERVACIONES

- La persona que apoyó metodológicamente en la revisión y consolidación del documento fue

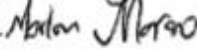
Marlene Jenifer Hollaender




Profesional Contratista de la Dirección de Planeación


- Las personas que participaron de la documentación y revisión del presente plan y los riesgos de corrupción fueron:

Olga Lorena Cifuentes Giraldo  Secretario General y Asuntos Jurídicos.

Marlon Andrés Moreno  Profesional Contratista de la Secretaría General y Asuntos Jurídicos.

Verónica Uribe Burcher  Vicepresidenta de Infraestructura y Operaciones

Yulia F. Gómez Vivas  Profesional Contratista de la Oficina Control de la Operación.

Claudia Marcela Rengifo Polanía  Profesional Contratista de la Oficina Control Interno

Jean Pierre Ceballos  Profesional Contratista de la Dirección Financiera y Administrativa.

María Amparo Zuluaga  Técnica Administrativa de la Dirección Financiera y Administrativa.


Cristhian Reyes Gómez  Contratista de la Dirección Financiera y Administrativa.

Víctor León Gómez Estupiñán  Jefe de Oficina de Servicio al Cliente y Mercadeo.

Evelyn Arcila Márquez  Jefe de Oficina Atención al Ciudadano.

Lina Marcela Trujillo Castro  Jefe de Oficina Cultura y Gestión Social


Laura Marcela Marín  Profesional Contratista de la Oficina Atención al Ciudadano.

Xiomara Margarita Montaña Truque  Profesional Contratista de la Oficina Atención al Ciudadano.

Yenny Ximena Mazabuel Ortega  Jefe de Oficina de Contratación.

Zulai Muriel Meza  Profesional Contratista de la Oficina de Contratación.

Lola Reina Trujillo  Jefe de Oficina de Gestión Contractual.

Brigitte Yuliana Suarez Victoria  Profesional Contratista de la Oficina Gestión Contractual.




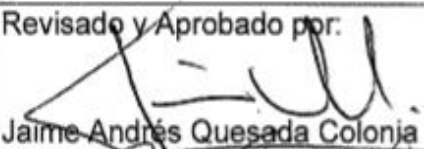
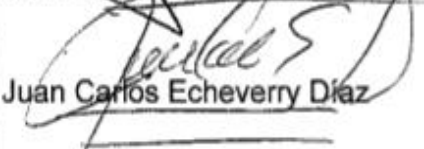
# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2020**

Código: PE-D-01

Versión: 7.0

Fecha: 23/01/2020

Carolina Cardona del Corral	Jefe de Oficina de Defensa Judicial.
Carolina Ocampo.	Profesional Especializado de la Oficina Defensa Judicial.
Catalina Robles García	Profesional Contratista de la Oficina Defensa Judicial.
Juan José Muriel Agudelo.	Jefe de Oficina Sistemas.
Uriel De Jesús Ramírez Márquez.	Profesional Especializado de la Oficina Evaluar la Operación.
Beatris Eugenia Orosco Parra.	Jefe de Oficina Gestión Humana.
Leonardo Bernal Romero	Profesional Contratista de Oficina Gestión Humana
Diego Fernando Castellanos Barrero.	Jefe Oficina de Estudios y Diseños.
Francisco Javier Ortiz Quevedo.	Jefe de Oficina de Construcciones.
Leidy Vanessa Silva Gallo	Contratista de la Dirección de Infraestructura
Jairo Alberto Plazas Villegas	Profesional Contratista de la Dirección de Planeación

Elaborado por:  Marlene Jénifer Hollaender	Cargo:  Profesional Contratista de la Dirección de Planeación.
Revisado y Aprobado por:  Jaime Andrés Quesada Colonia  Juan Carlos Echeverry Díaz	Cargo:  Director de Planeación (E).  Vicepresidente Suplente en la Presidencia de Metro Cali S.A.

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-11 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013