



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Vigencia 2015



"Nadie puede corromper ni purificar a otro, somos nosotros mismos responsables de nuestra propia purificación" Buda.



	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

1. CONTENIDO

	Pág.
1. CONTENIDO	1
2. INTRODUCCIÓN	3
3. OBJETIVO	4
4. ALCANCE	5
5. NORMATIVIDAD	5
6. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	8
7. DEFINICIONES	9
7.1 GESTIÓN.....	9
7.2 GESTIÓN DEL RIESGO.....	9
7.3 MAPA DE RIESGOS	9
7.4 MONITOREAR.....	9
7.5 NORMOGRAMA	10
7.6 REQUISITO	10
7.7 RENDICIÓN DE CUENTAS.....	10
7.8 RIESGO DE CORRUPCIÓN	11
7.9 SEVENET	11
7.10 SIGEM	11
8. DESARROLLO	11
8.1 MECANISMOS PARA LA APLICACIÓN EFECTIVA DE LAS NORMAS	11
8.2 Estrategias para el desarrollo de los componentes	15
8.2.1 PRIMER COMPONENTE-	15
<i>“Mapa de riesgos de corrupción. Riesgos inaceptables”</i>	15
8.2.2 SEGUNDO COMPONENTE- Estrategia anti-trámite.....	17
<i>“Racionalización, optimización, automatización de trámites y procedimientos”</i>	17
8.2.3 TERCER COMPONENTE- Rendición de cuentas.....	20
<i>“Disponibilidad, exposición y difusión de información de interés para todo el público”</i>	20
8.2.4 CUARTO COMPONENTE- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	24
<i>“Mejoramiento continuo en la atención al cliente”</i>	24
9. ANEXOS	26
10. OBSERVACIONES.....	27

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

2. INTRODUCCIÓN

Metro Cali S.A., en el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el artículo 73 de la Ley 1474, de 2011 orientados a la implementación de estrategias y de acciones para eliminar la corrupción y mejorar la prestación del servicio al ciudadano, promueve al interior de la organización la adopción de prácticas, hábitos y comportamientos para el manejo pulcro de los asuntos públicos bajo su responsabilidad, que van desde la gestión, trámites, y atención a los ciudadanos y ciudadanas, hasta un proceso contractual transparente que genere confianza entre la comunidad y su gobierno.

Por lo anterior se establece un marco direccionador del que 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 al marco legal aplicable a la gestión pública.

Para ello, se incentivó al interior de la entidad el desarrollo de talleres para la formulación de estrategias con la finalidad de contrarrestar eventos y acciones que conduzcan al detrimento del patrimonio e imagen de la entidad. Como resultado de ello, se definieron los principios, valores, objetivos, metas y programas orientados a una administración transparente basados en el principio de buen gobierno, los cuales se incorporan al **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano** haciendo énfasis en los principios rectores de la administración pública, orientados a genera las condiciones para la construcción de la confianza y la participación de los ciudadanos, fortalecer y promover el acceso a la información de la gestión de la entidad, motivar el ejercicio de los deberes y derechos del control social, impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos, la promoción de la cultura de la legalidad, generar estrategias antitrámites, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mapa de riesgos de corrupción y las correspondientes medidas para mitigar dichos riesgos.

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

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

3. OBJETIVO

Fortalecer los mecanismos que faciliten acercar la entidad al ciudadano, permitiéndole el acceso a la información, a los servicios y a los trámites, para ofrecerles una atención oportuna y efectiva.

En cumplimiento de las políticas directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las Leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades de Metro Cali S.A. y de sus funcionarios, y en particular, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), la entidad orientará sus esfuerzos en la consolidación de los siguientes propósitos:

- Diseñar mecanismos para la aplicación efectiva de las normas, la acción preventiva, la colaboración ciudadana, el fomento de la cultura de legalidad y la coordinación, como herramientas que conducen a fortalecer la ética, la integridad y la efectividad para el mejoramiento de la gestión.
- Diseñar e implementar herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción y establecer mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Promover y motivar el acceso a la información de la gestión pública de Metro Cali S.A.; de manera que la ciudadanía ejerza sus deberes y derechos de control social.
- Generar mecanismos para que los ciudadanos en ejercicio de sus derechos y deberes realicen seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos.
- Establecer mecanismos orientados a fortalecer la participación y veeduría ciudadana en la gestión de Metro Cali S.A.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

- Diseñar instrumentos que permitan realizar análisis, evaluación, seguimiento y control a los procesos contractuales adelantados por Metro Cali S.A.

4. ALCANCE

Aplica a todos los procesos de la entidad, los cuales deben establecer, controlar y realizar seguimiento a las acciones necesaria para dar cumplimiento al plan de anticorrupción y atención al ciudadano año 2015 de Metro Cali S.A.

5. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia 1991 - Artículos: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- Decreto Ley 128 de 1976 – Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.
- Ley 80 de 1993 – Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.
- Ley 489 de 1998 – Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de

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

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

- Ley 734 de 2002 – “Código Disciplinario Único”. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.
- Ley 909 de 2004 - Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- Ley 617 de 2000 - Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.
- Decreto 2170 de 2002 - Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.
- Ley 795 de 2003 - Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

- Ley 850 de 2003 - Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.
- Ley 872 de 2003 - Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.
- Decreto Nacional 4110 de 2004 - En su artículo 1º, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.
- Decreto 943 de 2014 - Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno –MECI.
- Ley 1474 de 2011 - 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.
- Ley 1437 de 2011 - Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 0019 de 2012 - Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

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

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

- Decreto 2641 de 2012 - Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.
- Decreto 2693 de 2012 - Por el cual se establecen los lineamiento generales de Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2482 de 2012 - Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- Decreto 1510 de 2013 - Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública.

6. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Presidencia es la encargada de velar 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., debe elaborar el mapa de riesgos de corrupción, estructurar las medidas para controlarlos y realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones.

La Dirección de Planeación es la encargada de la consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, además servirá de apoyo para todo el proceso de elaboración del mismo y deberá asegurarse de su publicación en la página web de Metro Cali S.A., a más tardar el 31 de enero de cada 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

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

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 por los menos tres (3) veces al año, es decir en los meses de abril, agosto y diciembre.

7. DEFINICIONES

7.1 GESTIÓN

Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad. (Fuente: NTCGP 1000:2009).

7.2 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).

7.3 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).

7.4 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).

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

7.5 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 1000:2005).

7.6 REQUISITO

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

NOTA 1. "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

NOTA 2. La palabra *obligatoria*, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal.

NOTA 3. Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

NOTA 4. Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas. (Fuente: NTCGP 1000:2009).

7.7 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).

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

7.8 RIESGO DE CORRUPCIÓN

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

7.9 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/>).

7.10 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, 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 MECANISMOS PARA LA APLICACIÓN EFECTIVA DE LAS NORMAS

8.1.1 Cumplimiento de la normatividad vigente

De conformidad con lo establecido en el Manual de Funciones y Competencias de Metro Cali S.A., adoptado por la Resolución No. 1.10.418 de noviembre 5 de 2013 la Dirección Jurídica, es la dependencia de Metro Cali S.A. que tiene la función de ofrecer

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

el respaldo jurídico a los procesos de contratación, trámites legales, control de legalidad, rendir conceptos o resolver las peticiones que requieren de un respaldo normativo específico y elaborar, estudiar y conceptuar sobre proyectos de actos administrativos, contratos y convenios que debe suscribir o proponer la Entidad, y sobre los demás asuntos que la presidencia le asigne, en relación con la naturaleza de la Entidad.

En cumplimiento de lo anterior, la Dirección Jurídica, recopilará, clasificará, divulgará las normas legales, los conceptos, la doctrina, la jurisprudencia, relacionada con las funciones y gestión de la entidad. La difusión se realizará en coordinación con la Oficina de Comunicaciones en los medios organizacionales previstos, tales como correo interno, carteleras, boletines digitales, comités primarios y demás medios o escenarios de comunicación.

8.1.2 Administración y actualización del Normograma

La Dirección de Planeación, garantizará que en el Sistema de Gestión Integral–SGI, y a través del Sistema de Información Gerencial de Metro Cali S.A. (SIGEM); el normograma se encuentre de manera permanente y sistemática, en cada uno de los procesos del modelo de operación vigente, en el que se relacione y detalle cada una de las normas que le son aplicables y que se deben cumplir, con el fin de que se constituya en una herramienta de autorregulación para los servidores públicos que participan en los diferentes procesos y en un insumo para los ejercicios de verificación, auditoría interna y/o de tercera parte, que se adelanten en el marco de la autoevaluación, la evaluación independiente, de organismos de control y de procesos de control social.

Como componente del SIGEM, el normograma será administrado por la Dirección de Planeación y actualizado por los líderes y responsables de los correspondientes procesos, con la asesoría legal de la Dirección Jurídica. Metro Cali S.A., con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones divulgará en su página WEB, el normograma por

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

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

procesos el cual deberá permanecer debidamente actualizado según lo establecido en el procedimiento.

8.1.3 Campaña institucional de divulgación de la normatividad sobre prevención y lucha contra la corrupción

Metro Cali S.A., adelantará campañas de divulgación, a nivel interno (dirigidas a funcionarios públicos y contratistas), focalizadas en los usuarios de los servicios, la normatividad vigente para la prevención de la corrupción, especialmente del estatuto anticorrupción, el Código único Disciplinario y la normatividad antitrámites y demás instrumentos de lucha contra la corrupción.

Además mediante la Resolución No. 1.10.436 del 13 de noviembre de 2013, por la cual se apota la política de prevención del daño antijurídico y defensa judicial en Metro Cali S.A., contribuyéndose a evitar el deterioro patrimonial, la identificación oportuna de casos riesgosos para la entidad, mediante los lineamientos establecidos por las normas vigentes, el aporte, acompañamiento y retroalimentación frente a las causas generadoras de riesgo en cada dirección de la entidad, con el fin de prevenir el daño antijurídico.

8.1.4 Auditoría de cumplimiento legal

Metro Cali S.A, incluirá en el programa de auditorías, el criterio de verificación del cumplimiento legal, con el fin de informar a la alta dirección, sobre las medidas correctivas, preventivas y de mejora, para asegurar el cabal cumplimiento de las disposiciones vigentes.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

8.1.5 Acciones para el cumplimiento

OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLE	PRODUCTO	META
Gestionar los requisitos legales y otros aplicables a los sistemas de gestión	Socializar el procedimiento GJ-2-P-05 Gestionar requisitos legales y otros, aplicables a los Sistemas de Gestión.	Dirección Jurídica Profesional Asignado	Folleto /Boletín digital/Circular Presentación Correo corporativo Carteleras	A marzo 2015
	Socializar el instructivo GJ-2-P-05-I-01 Normatividad en el Sistema de Gestión de Metro Cali S.A.	Dirección Jurídica Profesional Asignado		
	Realizar seguimiento a la implementar el formato GJ-2-P-05-F-01 Gestionar requisitos legales y otros aplicables a los Sistemas de Gestión.	Líder de cada proceso	Normograma por proceso. Estado de cumplimiento y plan de acción.	A junio 2015
	Migración de Normatividad al SIGEM.	Líder de cada proceso	Normograma por proceso.	A julio de 2015
	Consolidación y actualizar los requisitos legales y otros aplicables a los sistemas de gestión.	Dirección Jurídica Profesional Asignado	Normograma de la entidad	A julio de 2015
	Disponibilidad del Normograma para consulta por las partes interesadas.	Dirección Jurídica Profesional Asignado	Normograma disponible en http://www.metrocali.gov.co/	A septiembre de 2015
	Seguimiento al cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables a los sistemas de gestión.	Líder de cada proceso. Control interno	Informe de auditoría. Plan de acción.	A diciembre de 2015

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

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

8.2 ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DE LOS COMPONENTES



8.2.1 PRIMER COMPONENTE- Identificación de riesgos de corrupción implementación de medidas para mitigarlos.

“Mapa de riesgos de corrupción. Riesgos inaceptables”.

A través de este componente y aplicando la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de acuerdo al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 establecida en el decreto 2641 de 2012, se define el Mapa de riesgos de corrupción, a través del 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 2015, se efectúa un análisis a los resultados obtenidos del seguimiento realizado por los líderes de proceso al plan del 2014, 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 también se revisó nuevamente la evolución de los procesos donde existe la posibilidad de ocurrencia de

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

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

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 una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

En cuanto al tipo de control propuesto, se estable un control preventivo que evite el riesgo, es decir, que las acciones propuestas estén encaminadas a actuar sobre las causas que lo originan, se ajustaron o reformularon algunas actividades de acuerdo con los resultados de los seguimientos, revisiones y auditorías realizadas al plan, a los procesos y a la entidad en general.

El mapa de riesgos de corrupción es el resultado de la identificación, del análisis de factores internos y externos realizados anualmente, que originan el riesgo para luego valorar y establecer acciones y controles que desde la Oficina de control interno serán monitoreados.

Para el cumplimiento de este plan se continuará trabajando en el fortalecimiento del Sistema de Gestión Integral de la entidad, lo cual nos permitirá día a día revisar, controlar, ajustar y mejorar los procesos para generar además de la cultura de la calidad, una cultura de transparencia y buen gobierno.

Como parte integral de este plan se actualiza el mapa de riesgos de corrupción de la entidad que agrupa los riesgos de corrupción identificados que pueden generar un gran impacto para la entidad y que se presenta en el Anexo 1: DE-D-01-F-01: Mapa de riesgos de corrupción.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

8.2.2 SEGUNDO COMPONENTE- ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITE.

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

Metro Cali S.A., se une al interés nacional de lograr la racionalización y simplificación de los trámites y procedimientos administrativos que deben adelantar los ciudadanos ante la entidad; pretendiendo fortalecer las relaciones entre los ciudadanos, empresarios y servidores públicos, para lo cual se implementarán las siguientes estrategias:

OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLE	PRODUCTO	META
Identificar Trámites	Ajustar la resolución de constitución del Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea (GEL)	Director Financiero y Administrativo	Resolución	Tener conformado el Comité a 25 de febrero de 2015
	Analizar la normatividad: Leyes, Decretos, Resoluciones y Otros actos.	Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea (GEL)	Matriz de Normatividad aplicable a antitrámites	Al 15 de junio de 2015, tener analizada la normatividad antitrámites
	Diagnóstico de estado de los trámites (externos e internos), regulaciones y procedimientos susceptibles de racionalización	Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea (GEL)	Listado de tramites	A agosto de 2015,
	Análisis de los trámites y servicios (simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización e interoperabilidad).	Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea (GEL)	Listado de tramites	A septiembre de 2015
Racionalizar de trámites	Revisión y monitoreo permanente a los trámites.	Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea (GEL)	Informe/acta	A diciembre de 2015
	Utilización de Medios Electrónicos (publicidad de normas y documentos de interés público).	Jefe de Oficina Sistemas. Líderes de procesos	Trámites automatizados	A noviembre de 2015, tener identificados los trámites racionalizados

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

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLE	PRODUCTO	META
	Realizar adecuaciones tecnológicas	Jefe de Oficina Sistemas.	Inventario	
	Sustitución de formularios físicos por formularios virtuales.	Dirección Financiera y Administrativa	Formularios digitales disponibles	
Reducir costos en los trámites internos	Eliminar regulaciones y controles innecesarios (simplificación, estandarización, eliminación de procedimientos administrativos)	Líderes de proceso	Base documental del SIGEM actualizada.	A diciembre 2015 regular y eliminar controles innecesarios en los trámites internos en un 80%

Como parte integral de la estrategia de lucha contra la corrupción, se establecen las siguientes políticas:

No se podrá:

- Exigir documentos que reposen en la entidad (actos administrativos, constancias, certificaciones o documentos que ya reposan en la entidad ante la cual se está tramitando la respectiva actuación).
- Exigir tutelas u otras decisiones judiciales como requisito previo para tomar decisiones administrativas.
- Devolver o rechazar solicitudes contenidas en formularios por errores de citas, ortografía, mecanografía, aritmética o similares, salvo que los resultados aritméticos resulten relevantes para definir la solicitud.
- No se podrá retener documentos.

Adicionalmente se incluyen los objetivos y acciones específicas de atención al ciudadano, orientadas a mejorar el acceso a la información, mejoramiento de la comunicación con el mismo y el mejoramiento de la atención, las cuales se presentan a continuación:

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

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLE	PROTODUCTO	META
Optimizar el proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Administración oportuna de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (recepción, trámite y tiempos para la atención).	Director Comercial y Servicio al Cliente.	Árbol de incidentes actualizado.	A abril y noviembre de 2015
	Generar el mecanismo para que el usuario realice seguimiento y trazabilidad		Volante informativo de PQR.	A marzo de 2015
	Automatización del proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.		Seguimiento a la automatización trimestral	A marzo, junio y septiembre de 2015
Comunicar permanentemente y satisfacción final	Interacción ciudadana en línea (chat)	Jefe de Oficina Comunicaciones. Jefe de Oficina Sistemas	Redes sociales disponibles	A diciembre de 2015
	Actualización de Preguntas frecuentes (FAQ)	Director Comercial y al Servicio Cliente.	Actualizar en la página web	Trimestral
	Medición del Nivel de satisfacción del cliente – NSU (insatisfacción, satisfacción o complacencia).		Informe de NSU	A diciembre de 2015 realizar 3 mediciones del NSU
Mejorar la atención al ciudadano	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).	Director Comercial y al Servicio Cliente.	Dos(2) socializaciones Volante/ cartelera/ correo corporativo	A diciembre de 2015
	Participar en las mesas de ayuda	Director Comercial y	Ayudas didácticas: folletos.	A diciembre de 2015 participar en

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

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLE	PRODOTUCTO	META
	didáctica a discapacitados	Servicio al Cliente.	Jornadas de capacitación	4mesas
	Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas discapacitadas, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.	Director Comercial y al Servicio al Cliente.	Manual de convivencia actualizado	A diciembre de 2015 disponer del manual de convivencia actualizado
	Realizar convenios con la población vulnerable	Director Comercial y al Servicio al Cliente.	10 convenios	A diciembre de 2015

8.2.3 TERCER COMPONENTE- RENDICIÓN DE CUENTAS

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

La rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición 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.

Es una estrategia que se crea con el objeto de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y permitirles ejercer su control social.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, las rendiciones de cuentas a la ciudadanía son un ejercicio permanente que se orienta a afianzar la relación Estado- Ciudadano. Se debe elaborar anualmente una estrategia de rendición de cuentas.

La rendición de cuentas de Metro Cali, se soporta en el plan de relacionamiento definido por la entidad para el periodo 2015, el cual incluye grupos de interés, definidos de los actores priorizados, objetivos, plan de acción (medios, escenarios, periodicidad y responsables) e indicadores de gestión.

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

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

Dentro de los aspectos considerados en el componente de rendición de cuentas se tienen la información y el diálogo.

La Información está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.

Este aspecto tiene relación con la información que Metro Cali S.A. presentará a los grupos de interés en los espacios definidos.

En la actualidad Metro Cali S.A. publica en su página web, <http://www.metrocali.gov.co/>, el cumplimiento de sus metas y objetivos, así como los avances y desafíos de su gestión. El detalle de los conocimientos publicados se presenta a continuación:

TEMA	OBSERVACIÓN	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Objeto de la entidad, Mega, Misión, visión, objetivos estratégicos.	Se publica en la página web	Sólo cuando sufran modificaciones	Director de Planeación
Metas del Plan de Desarrollo Municipal.	Se publica en la página web	Anual	Director de Planeación
Metas del Plan de Acción Institucional.	Se publica en la página web	Anual	Director de Planeación
Avances y resultados en el cumplimiento del Plan de Desarrollo y plan de acción.	Se publica en la página web	Semestral	Director de Planeación
Informe de Gestión	Se publica en la página web. Desempeño de la entidad, impacto de los recursos, servicios, grado de avance. Principales dificultades en la ejecución y explicaciones de las mismas.	Anual	Director de Planeación
Estados financieros de la vigencia anterior	Desagregación del presupuesto. Estado de flujo – efectivo. Estado cambios en el patrimonio. Estado actividad financiera. Balance general comparativo.	Anual	Director Financiero y Administrativo

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

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

TEMA	OBSERVACIÓN	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
	Información sobre saldos de operaciones recíprocas. Ejecución presupuestal. Catálogo de cuentas. Notas estados financieros.		
Estado de los contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales.	Planta de personal de la entidad (número y tipo). Número de contratistas. Contratación realizada en el periodo.	Semestral	Jefe de Oficina Contratación
Plan de mejoramiento institucional	Plan de mejoramiento institucional de la vigencia suscrito con la Contraloría	Anual	Jefe de Oficina Control Interno
Quejas y reclamos frecuentes	Informe de QRS, NSU y plan de mejoramiento. Se publica en la página web.	Semestral	Director Comercial y Servicio al Cliente
Peticiones de interés general			
Cantidad de usuarios inconformes por el servicio o producto que presta la entidad			
Propuesta de mejoramiento por servicio o proceso de la entidad			
Informe de la Gestión Social	Publicar en la página web, el informe de la gestión social de la entidad, impactos, población beneficiada.	Anual	Director Comercial y Servicio al Cliente
Informe Pormenorizado Control Interno	Se publica en la página web	Cuatrimestral	Jefe de Oficina Control Interno
Plan de Compras de la vigencia	Publicar en la página web el plan de compras de la vigencia a más tardar el 30 de enero.	Anual	Jefe de Oficina Contratación Director Financiero y Administrativo
Informe de la Gestión Ambiental	Publicar en la página web el informe del desempeño ambiental de la entidad	Anual	Director de Planeación
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Publicar en la página web el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.	Anual	Director de Planeación
Informe de seguimiento al Plan	Publicar en la página web el avance en la ejecución del	Abril 30 Agosto 31	Jefe de Oficina Control Interno

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

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

TEMA	OBSERVACIÓN	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Anticorrupción y Atención al Ciudadano	PAAC, de acuerdo a la periodicidad establecida.	Diciembre 31	

Adicional a la página web, la rendición de cuentas dispone para el año 2015 de otras herramientas de comunicación que dependen del tipo de información a publicar como es:

ACTIVIDAD	MEDICIÓN	META	RESPONSABLE
Boletines de prensa publicados con el comportamiento de las rutas.	No. de boletines publicados	22 boletines	Oficina Comunicación
	\$ valoración free press alcanzada	\$59M	
Sección de "Indicadores de Movilidad"	No. de notas publicadas bajo esta línea	33 notas publicadas	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
Comunicado (cartas) de la presidencia distribuido a grupos de interés priorizadas	No. cartas publicadas	10 cartas	Presidencia
Masificación indicadores de gestión	No. de publicaciones	10 publicaciones	Oficina Comunicación Dirección de Planeación

El Diálogo, se refiere a: La sustentación de las acciones, presentación de diagnósticos e interpretaciones, las manifestaciones de los criterios empleados para decisiones, e implica, por tanto, la existencia de diálogo y la posibilidad de incidencia de otros actores en las decisiones a tomar.

A través de esta práctica Metro Cali S.A., da información a los ciudadanos, ofrece explicaciones y justificaciones de sus acciones, en espacios presenciales o de manera oral en contacto directo con los mismos.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

De acuerdo al programa 6.3.2. *Servicio al ciudadano*, del Plan de Desarrollo Municipal 2012 – 2015, Metro Cali S.A., se articula con la Alcaldía de Santiago de Cali, para presentar su balance, dar información veraz, completa y oportuna a la ciudadanía sobre su gestión.

Del mismo modo, y dentro de la estrategia de relacionamiento con grupos de interés se han incluido escenarios de diálogo con los usuarios, las universidades, organizacionales sociales de discapacitados, funcionarios del ente gestor del masivo, líderes comunitarios, líderes de opinión, entre otros. Este esquema de relacionamiento tiene como meta un cumplimiento del 100% al plan definido.

8.2.4 CUARTO COMPONENTE- MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

“Mejoramiento continuo en la atención al cliente”.

A través de este 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 las ciudadanas y los ciudadanos mediante la puesta en marcha de una estrategia que conjugan las TICS con la cultura de atención al ciudadano.

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

1. Estación Andrés Sanín (calle 75 carrera 19).
2. Estación Cañaveralejo (calle 5 con 50, frente a Cosmocentro).
3. Antigua Estación del Ferrocarril (Av. Vásquez Cobo 23N-59, primer piso).

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

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

- a) www.mio.com.co
- b) www.metrocali.gov.co
- c) servicioalusuario@mio.com.co
- d) Teléfono: (2) - 620 4040

Con el fin de facilitar el contacto continuo con los clientes del SITM-MIO, Metro Cali S.A. ha dispuesto adicionalmente de otros canales de comunicación, ágiles y oportunos tales como cuentas en las redes sociales, entre los que se cuentan los siguientes:

- a) Twitter: @Metrocali
- b) Facebook: Metrocali MIO
- c) Youtube: Metro Cali

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:

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 reclamar sobre alguna inconsistencia en procedimiento por el cual se ve afectado.
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

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

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

MECANISMO	OBJETIVO
	programa, contrato o de la prestación de un servicio.
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, funcionario o agente del sistema. A través de este medio también pueden hacer consultas sobre los temas del SITM-MIO o Metro Cali S.A.

9. ANEXOS

Anexo 1. DE-D-01-F-01: Mapa de riesgos de corrupción.

Anexo 2. DE-D-01-F-02: Seguimiento al plan de anticorrupción y de atención al cliente por componente/estrategia.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO AÑO 2015	Código: PE-D-01
		Versión: 2.0
		Fecha: 28/01/2015

10. OBSERVACIONES

Las personas que participaron de la documentación del presente plan fueron:

Sandra Liliana Ángel Almario	Vicepresidente de Operaciones e Infraestructura
Juan Carlos Echeverri Díaz	Director de Planeación
Juanita Concha	Director de Operaciones
Francisco Javier Ortiz	Director de Infraestructura
Patricia Hernández Guzmán	Director Financiero y Administrativo
Sonia Andrea Sierra Mancilla	Director Jurídico
Andrés Fernando Pla Luna	Director Comercial y Servicio al Cliente
Andrés Cadavid Cadavid	Jefe de Oficina Comunicaciones
Jorge Sneyder Jiménez Vallejo	Jefe de Oficina Contratación
Luz Carime López Arque	Jefe de Oficina de Sistemas
Juliana Cáceres Sánchez	Jefe de Oficina Gestión Humana
Jaime Andrés Quesada Colonia	Jefe de Oficina Estudios, Diseños y Licitaciones
William Botero Botero	Jefe de Oficina Construcción
Alba Lucero Urrea Grisales	Jefe de Oficina Control Interno
Sistema de Gestión Integral	
Zonia Ruth Arciniega	Contratista Dirección de Planeación
Marlene Jenifer Hollaender	Contratista Dirección de planeación

Elaborado por:	Cargo:
Juan Carlos Echeverri Díaz.	Director de planeación.
Revisado y Aprobado por:	Cargo:
Luis Fernando Sandoval Manrique.	Presidente de Metro Cali S.A.

Original firmado

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