

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

SUBCOMPONENTE	Actividades	Meta o producto	Resonsable	Fecha programada
<b>1. Política de Administración de Riesgos</b>	Publicar la política Antifraude y Anticorrupción en la página web	Política divulgada en la pag Web	Jefe de Planeación Estratégica	31/07/2016
<b>2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	Implementar los tratamientos pendientes de los riesgos: Desacierto en la identificación de Fraude y Fraude en la gestión inmobiliaria	Tratamientos implementados	Jefe de Admsitracion de Riesgos Director de Negocios Asociados	30/06/2016
<b>3. Consulta y Divulgación</b>	Publicar en la página web la matriz de riesgos de fraude	Matriz de riesgos de fraude publicada	Jefe de Administración de Riesgos	30/06/2016
<b>5. Seguimiento</b>	Incluir en el programa anual de auditorias los riesgos de fraude	Riesgos de fraude auditados	Asesoría en Gestión	31/12/2016

**COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

SUBCOMPONENTE	Actividades	Meta o producto	Resonsable	Fecha programada
<b>b. Fortalecimiento de los canales de atención</b>	Revisar los espacios físicos para la atención prioritaria a personas con discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores en taquillas.	Espacios adecuados para la atención prioritaria.	Jefe Ejecucion de obras de infraestructura	31/12/2016
	Revisar la sala de computo de Vallejuelos en materia de accesibilidad y señalización y determinar si cumple con la normativa vigente.	Servidores de servicio al cliente, capacitados en atencion a las personas con discapacidad, incluidos los sordos	Jefe de Talento Humano	31/12/2016
	Capacitar a los servidores de atención al ciudadano para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.			
<b>c. Talento humano</b>	Evaluar el "Servicio" como valor corporativo a todos los servidores Metro sin personal a cargo.	Resultado de evaluación de la evaluación del valor corporativo "Servicio".		30/03/2017
	Establecer un mecanismo de incentivos no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	Mecanismo ejecutado de incentivo no monetario destacando el desempeño.	Jefe de Talento Humano	30/06/2017
	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad a través de la reinducción empresarial.	Personal sensibilizado en la cultura del servicio.		31/12/2016
<b>d. Normativo y procedimental</b>	Actualizar a los servidores en temas relacionados con normativa de atención al ciudadano.	Servidores actualizados en temas de específicos de atención al ciudadano.	Directora Juridica	31/07/2016
	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Carta de trato digno de atención al ciudadano debidamente publicada.		
	Definir e implementar formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal por la interacción con los ciudadanos.	Formatos de derechos de petición, solicitud de información y peticiones o reclamos en materia de hábeas data implementados y disponibles para la ciudadanía en la pag. web institucional.		

**COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

SUBCOMPONENTE	Actividades	Meta o producto	Resonsable	Fecha programada
<b>1. Lineamientos de Transparencia Activa</b> <b>3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información</b>	Construir el Esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información construido	Jefe de Gestión Documental	31/07/2016
<b>4. Criterio diferencial de accesibilidad</b>	Definir las estrategias y analizar la implementación de la misma, para el acceso a la información en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país	Estrategias definidas para el acceso a la información en diversos idiomas y lenguas y la posible implementación	Director de Comunicaciones y Jefe de Gestión Documental	31/12/2016
<b>5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	Esquematizar el informe y llevarlo al link de transparencia	Informe implementado en el Link de transparencia	Jefe de Gestión Documental y Directora Jurídica	31/07/2016

**COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES**

SUBCOMPONENTE	Actividades	Meta o producto	Resonsable	Fecha programada
<b>Iniciativas adicionales</b>	Actualizar el Código de Buen Gobierno CBG con base en el nuevo direccionamiento estratégico	Código de Buen Gobierno actualizado y divulgado	Jefe de Planeación Estratégica	30/06/2017