

Contenido

1	Introducción	2
2	Marco normativo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC.....	3
3	Objetivo	4
3.1	Objetivos Específicos	4
4	Aspectos generales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.....	4
4.1	Responsables del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	4
4.2	Socialización del PAAC	5
4.3	Aprobación del PAAC	5
4.4	Publicación del PAAC	5
4.5	Monitoreo	5
5	Direccionamiento Estratégico Metro de Medellín Ltda.....	6
	Propósito Superior	6
	Valores Corporativos	6
	MEGA 2025	7
	Mapa Estratégico 2021-2025.....	7
	Estructura organizacional	8
6	Anexos	9
7	Control de cambios	9

1 Introducción

Para la vigencia del año 2021, el Metro de Medellín Ltda., de acuerdo con sus compromisos anuales, elabora su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como instrumento orientado a prevenir hechos o actos de corrupción, mejorar la atención a la ciudadana y el acceso a la información.

El Plan está integrado por las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), implementadas bajo seis (6) componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos, Racionalización de Trámites u Otros Procedimientos Administrativos, Rendición de Cuentas, Atención al ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información e iniciativas adicionales.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano busca aunar esfuerzos interinstitucionales en aras de garantizar el goce efectivo de derechos y deberes a través de los siguientes componentes:

- Gestión del riesgo de corrupción
- Racionalización de trámites
- Rendición de cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía
- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública
- Iniciativas adicionales

El Metro de Medellín al ser una Empresa Industrial y Comercial del Estado, se encuentra exenta de elaborar una estrategia para rendición de cuentas, sin embargo, suministra información sobre la gestión institucional a todos los ciudadanos a través de su Informe de Sostenibilidad.

Finalmente, las estrategias contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, pretende acercar al ciudadano a los servicios que presta el Metro de Medellín Ltda., de manera sencilla y con un sistema de información eficiente, prevaleciendo el interés en la transparencia y acceso a la información pública optimizando la página web de la empresa, con información de calidad y en lenguaje comprensible.

2 Marco normativo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC

TEMA	NORMA	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
Metodología Plan anticorrupción y Atención al ciudadano	Ley 1474 de 2011 (estatuto Anticorrupción)	Art. 73	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.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime el Programa Presidencial y crea una Secretaría para el DAPRE	Art. 4	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia y Transparencia y Lucha contra la Corrupción
		Art. 2	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia. Número 13. Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, así como la metodología para diseñar e implementar los planes de acción previstos en el artículo 74 de dicha ley.
	Decreto 1081 de 2015	Art. 2.1.4.1 y siguientes	Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Se señala 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".
Modelo Integrado de Planeación y Gestión II	Ley 1753 de 2015 Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país".	Art. 133	Por el cual se integró en un solo Sistema de Gestión los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, previstos en las Leyes 489 de 1998 y 872 de 2003, respectivamente, el cual deberá articularse con el Sistema de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998.
	Decreto 1499 de 2017	Todo	Se actualiza el MIPG para el orden nacional que articula el nuevo Sistema de Gestión, que integra los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno.
Trámites	Ley 962 DE 2005	Todo	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.
	Decreto 1083 de 2015.	Título 24 Arts. 2.2.24.1 siguientes	Regula el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

3 Objetivo

Definir e implementar en el Metro de Medellín Ltda., estrategias para la lucha contra la corrupción y establecer mecanismos para el mejoramiento de la atención al ciudadano, a través del seguimiento y control de los riesgos de corrupción y actividades para el mejoramiento del servicio y para la transparencia y acceso a la información.

3.1 Objetivos Específicos

- Fortalecer los canales de atención para garantizar un mejor servicio a las partes interesadas.
- Fomentar la transparencia en la gestión.
- Orientar y facilitar la implementación y desarrollo de gestión del riesgo de corrupción, a partir de su identificación, manejo y seguimiento.
- Facilitar los mecanismos de acceso a la información pública.

4 Aspectos generales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

4.1 Responsables del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

COMPONENTE	RESPONSABLE
1. Gestión del riesgo de corrupción	Administración de Riesgos con el apoyo de Secretaría General Líderes de proceso Verificación Corporativa
2. Racionalización de trámites	NA
3. Rendición de cuentas	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas
4. Mecanismos para mejorar la atención a la Ciudadanía	Servicio al Cliente Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas Gestión del Talento Humano Administración de Riesgos Administración Documental Gestión Social
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública	Administración Documental Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas Contratación Planeación Estratégica
6. Iniciativas adicionales	Secretaría General Gestión del Talento Humano

4.2 Socialización del PAAC

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, es el resultado de un trabajo articulado entre los procesos del Metro de Medellín Ltda., y sus grupos de interés.

En este sentido, en la página web de la Empresa se publicó la propuesta del Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía 2021 entre el 21 y 26 de enero de 2021, donde se invitó a los grupos de interés a participar con el fin de tener en cuenta las consideraciones y sugerencias y así lograr la construcción de la versión final del documento.

Durante la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención a la ciudadanía, se adelantaron las siguientes acciones:

Ciento veintitrés (123) visualizaciones por parte de los grupos de interés.

Cero (0) participaciones en la construcción del PAAC.

4.3 Aprobación del PAAC

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño es el encargado de aprobar el Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano y la Matriz de Riesgos de Corrupción.

4.4 Publicación del PAAC

De conformidad con lo establecido el Metro de Medellín Ltda, publicará en su página web, en el enlace de "Transparencia y acceso a la información" el PAAC 2021 a más tardar el 31 de enero de cada año.

4.5 Monitoreo

El área de Planeación Estratégica y cada responsable de componente son los responsables de realizar monitoreo al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la siguiente manera:

- **Seguimiento del PAAC**

La oficina de Asesoría en Gestión verifica la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades consignadas en el plan acorde con la normatividad legal vigente.

- **Fechas de seguimientos y publicación**

La oficina de Asesoría en Gestión realiza seguimiento tres (3) veces al año, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero

Los seguimientos se publican en la página web de la Empresa en el micrositio <https://www.metrodemedellin.gov.co/qui%C3%A9nessomos/plananticorrupti%C3%B3n>.

5 Direccionamiento Estratégico Metro de Medellín Ltda.

Propósito Superior

Generamos calidad de vida para las personas e integramos y transformamos territorios, contribuyendo con la sostenibilidad de la región.

Valores Corporativos

- Servimos con **alegría y pasión**
- Tenemos una visión **integral** y espíritu **innovador**
- **Construimos juntos** resultados sobresalientes
- Vivimos la cultura del **respeto y solidaridad**
- Estamos comprometidos con la **seguridad** y el **cuidado**



MEGA 2025

Ser a 2025 una Empresa innovadora con un crecimiento eficiente, articuladora de la movilidad como servicio, para conectar 1,3 millones de viajeros al día y con una participación de ingresos por negocios asociados del 15%.

Mapa Estratégico 2021-2025



Definiciones

- Propósito superior: es la razón fundamental por la que existe la Empresa, lo que motiva a las personas a trabajar dentro de ella.
- Valores corporativos: principios y creencias esenciales y duraderas, tienen un valor intrínseco muy relevante para la Empresa.
- MEGA: es la manera como se proyecta la Empresa hacia el futuro previsto en 2025 y nos acerca al Propósito superior. Es una Meta Grande y Ambiciosa que aterriza la imagen del futuro en una meta clara y comprometedor que sirve como norte para enfocar los esfuerzos de la Empresa
- Mapa estratégico: está compuesto por los Objetivos Estratégicos enmarcados en las Perspectivas y asociados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Los Objetivos Estratégicos son aquellas metas retadoras que construye la Empresa para alcanzar el sueño que la acerca al Propósito

superior y le permiten dar un salto para lograr el cumplimiento de su MEGA. Son los “QUE” vamos a hacer para cumplir MEGA.

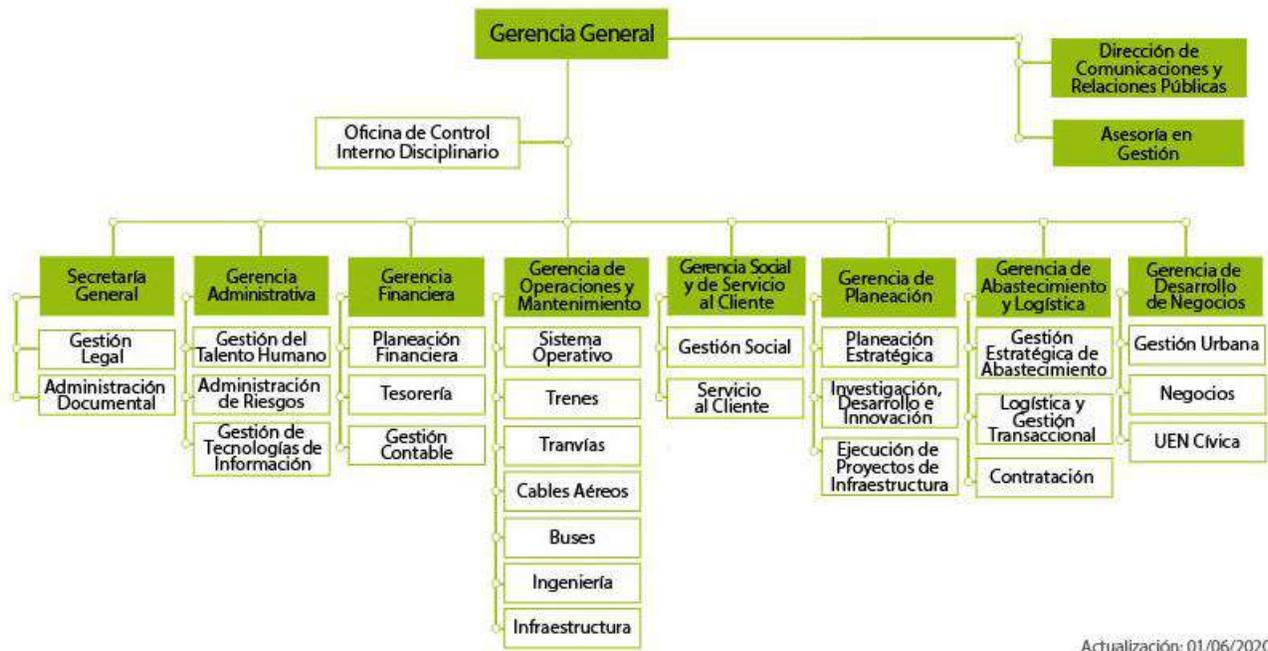
Estructura organizacional

La estructura organizacional del Metro de Medellín está compuesta por la estructura administrativa y el mapa de procesos.

La estructura administrativa representa la estructura lógica de formalización y coordinación del trabajo entre los diferentes niveles y personas al interior de una empresa y de sus relaciones con el entorno.

El Mapa de procesos muestra los conjuntos lógicos de actividades que se realizan con el propósito de agregar valor a unos insumos para obtener productos que satisfagan los requerimientos de los clientes.

Estructura administrativa



Actualización: 01/06/2020

Mapa de procesos



6 Anexos

Hace parte de este documento la matriz en Excel que contiene los componentes y las actividades propuesta del PAAC 2021 y la Matriz Riesgos de corrupción.

7 Control de cambios

Versión modificada	Descripción del cambio
Versión 3	<ul style="list-style-type: none"> Se ajustan las fechas programadas de algunas actividades. Del Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención, quedan como responsables Servicio al Cliente y Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas, se eliminó Secretaría General, Gestión Tecnologías de Información y Administración Documental. Del Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso de la información, Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva, se ajustó la redacción de las actividades 2.1 y 2.2 y se adicionó como responsable de la actividad 2.2 a Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública.

	<ul style="list-style-type: none"> • Del Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso de la información, Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de gestión de la Información, se eliminó como responsable a Gestión Legal y se adicionó Secretaría General. • Del Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano subcomponente 2 del fortalecimiento de los canales de atención se eliminan las actividades 2.17 Implementación de nuevo canal de atención a los usuarios, 2.20 Implementar un nuevo canal de recarga digital y 2.23 Implementar Cívica Mall como alternativa para mejorar la calidad de vida de los usuarios en situación de discapacidad.
Versión 2	<ul style="list-style-type: none"> • Se ajustó la redacción de la actividad 2.1 del Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. • Se eliminaron las actividades 2.24 y 2.25 del Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
Versión 1	<ul style="list-style-type: none"> • Se unificaron las actividades 1.3 y 1.5 del subcomponente 1 del Componente 5. • Se actualizan responsables de las actividades 2.1 y 2.2 subcomponente 2, 3.2 subcomponente 3 y 4.1 subcomponente 4 del Componente 5.
NA	NA