

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATEGICA		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CODIGO: PE-DR-011	VERSIÓN: 01	

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO.**

PROYECTO PAAC 2019

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATEGICA		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CODIGO: PE-DR-011	VERSIÓN: 01	

1.	OBJETIVO .....	3
2.	ALCANCE .....	3
3.	DOCUMENTOS.....	3
4.	RESPONSABLES.....	4
5.	DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS .....	5
6.	GENERALIDADES.....	6
6.1	Gestión de Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos. ....	6
6.2	Racionalización de trámites. ....	6
6.3	Mecanismos de Mejora de Atención al ciudadano.....	7
6.4	Rendición de cuentas. ....	8
6.5	Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	11
6.6	Iniciativas Adicionales .....	11
8	ACCIONES. ....	12
9	ANEXOS .....	20

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATEGICA		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CODIGO: PE-DR-011	VERSIÓN: 01	

## 1. OBJETIVO

Establecer la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano a través de mecanismos y lineamientos efectivos a desarrollar durante el año 2019, que contribuyan en la prevención y lucha contra la corrupción, y en generar acciones que propicien la participación ciudadana en la EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A.

## 2. ALCANCE

Las estrategias de lucha contra la corrupción están definidas en el marco de 6 componentes principales así:

- Gestión del Riesgo de Corrupción.
- Racionalización de Trámites.
- Rendición de Cuentas.
- Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- Iniciativas Adicionales.

El presente plan es de conocimiento y cumplimiento de todos los servidores públicos, así como para contratistas y subcontratistas, y los procesos vigentes en la EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A.

## 3. DOCUMENTOS

- ✓ Constitución Política de Colombia de 1991. La Constitución además de nombrar los principios de la función administrativa muestra los principios de buena fe y de la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho.
- ✓ Ley 190 de junio de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a reservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- ✓ Ley 489 de diciembre 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. Esta Ley plantea una estrategia para la supresión y simplificación de trámites.
- ✓ Ley 962 de 2005. 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 1150 de julio de 2007. Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATEGICA		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CODIGO: PE-DR-011	VERSIÓN: 01	

- ✓ 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 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.
- ✓ Ley 1757 de 2015. Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ Decreto 0019 de enero de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ Decreto 943 de 2014. Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
- ✓ Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República. Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- ✓ 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".
- ✓ Circular 003 de 2017 Consideraciones para la Formulación y Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá de la Empresa Metro de Bogotá S.A.
- ✓ Decreto 118 de 2018 Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público, se modifica el Capítulo II del Decreto Distrital 489 de 2009, “por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital”, y se dictan otras disposiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto Nacional 1499 de 2017”
- ✓ Decreto 591 de 2018 Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones.

#### 4. RESPONSABLES

El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Institucional de la EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A., es el responsable por la consolidación y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) para la vigencia 2019.

Para el desarrollo de las actividades que son resultado del despliegue de cada uno de los componentes contenidos en el presente Plan, participan los responsables de las dependencias de la EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A., quienes deben implementar y monitorear las estrategias establecidas.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATEGICA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CODIGO: PE-DR-011	VERSIÓN: 01	

La verificación y seguimiento al cumplimiento de las diferentes actividades del Plan, está a cargo de la Oficina de Control Interno.

## 5. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

**CORRUPCIÓN:** Corrupción administrativa, es un comportamiento de abuso en el ejercicio de la función pública y de la legitimidad del Estado, en beneficio personal o particular y en detrimento del interés general o colectivo. (DAFP)

**DAFP:** Departamento Administrativo de la Función Pública

**ÉTICA:** Conjunto de normas morales que rigen la conducta humana

**GOBIERNO DIGITAL:** Estrategia del Gobierno Nacional para contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

**PAAC:** Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

**PLAN ANTICORRUPCIÓN:** Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano la cual contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva Entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Antitrámites, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y los mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

**PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias.

**PRINCIPIO:** Idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta

**PROBIDAD:** Es la cualidad que define a una persona íntegra y recta; a alguien que cumple sus deberes sin fraudes, engaños ni trampas. Ser probo es ser transparente, auténtico y actuar de buena fe. En este sentido, la probidad expresa respeto por uno mismo y por los demás, y guarda estrecha relación con la honestidad, la veracidad y la franqueza. (Ideario Ético Distrital).

**RIESGO DE CORRUPCIÓN:** Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que, por 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 la obtención de un beneficio particular. (Estrategia Plan Anticorrupción, Decreto 2641-2012).

**VALOR:** Cualidades positivas que posee una persona u organización para desarrollar una determinada actividad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATEGICA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CODIGO: PE-DR-011	VERSIÓN: 01	

## 6. GENERALIDADES.

La Empresa Metro de Bogotá, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentados por el Decreto 1081 de 2015, el cual estableció como metodología para la elaboración del Plan cuyo documento es la “Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, estructura su Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano con base en la misión, funciones y actividades que desarrolla la entidad, y con el fin de fortalecer los mecanismos para evitar los actos de corrupción y mejorar el servicio al ciudadano.

De igual forma y basados en el SIG-MIPG de la Empresa Metro de Bogotá S.A., el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano se formula desde la dimensión de Direccionamiento y Planeación y hace parte de la Política de Planeación Institucional, se desarrolla en las dimensiones de Control Interno, Gestión de Valores para el Resultado, Información y Comunicación y Talento humano.

### 6.1 Gestión de Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.

A partir de los lineamientos establecidos en *el Manual para la Gestión de Riesgos de la EMB* y la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 4 - octubre de 2018, emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en la cual se establecen los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, la Empresa Metro de Bogotá, identificó los riesgos de corrupción así como las estrategias del componente de Gestión de Riesgos de Corrupción sobre los cuales trabajara la Entidad en la vigencia 2019.

Los responsables en la gestión del riesgo de corrupción son los Líderes de Procesos, quienes deben identificar y controlar los riesgos asociados a sus procesos. De esta manera los riesgos de corrupción han sido formulados tomando como base el mapa de procesos de la Entidad. A partir de la identificación y valoración de estos riesgos se enuncian los controles y las acciones encaminadas a mitigar su materialización. (Ver Anexo 1 Mapa de riesgos de corrupción)

La Gerencia de Riesgos y Seguridad será la encargada de realizar el seguimiento al Mapa de riesgos de corrupción e informará a la Oficina Asesora de Planeación Institucional la actualización de este cada vez que sea necesario, y quien procederá a solicitar la publicación en el portal web de la entidad.

### 6.2 Racionalización de trámites.

Entendiendo que actualmente la empresa Metro de Bogotá se encuentra adelantando acciones anticipadas para preparar el corredor para las obras y en la fase del proceso de selección del concesionario Integral que se encargará, en términos generales, de la ejecución de obras, operación y mantenimiento de la Primera Línea del Metro de Bogotá, se aclara que para esta primera etapa la EMB no cuenta con trámites ni servicios a la ciudadanía. Lo anterior se concluye en el marco de aspectos

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATEGICA		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CODIGO: PE-DR-011	VERSIÓN: 01	

como: el concepto expedido por la Dirección Jurídica Distrital de la Secretaria General en 2009<sup>1</sup>; la mesa de trabajo realizada en el mes de septiembre de 2018, convocada por la Secretaria General y liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; el ejercicio realizado en la empresa Metro de Bogotá; lo señalado en la Ley 1099 de 2017 y el Decreto Número 0019 de 2012. Razón por lo cual se le solicita con el radicado EXTS18-0004219 del 28 de diciembre de 2018 al Departamento Administrativo de la Función Pública, que los aspectos relacionados con la realización de los trámites en el Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión FURAG y en la estrategia de racionalización de trámites contenida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, no sean calificadas o valoradas ya que a la fecha la EMB no cuenta con ningún tipo de trámite para la ciudadanía que pueda ser evidenciado.

### 6.3 Mecanismos de Mejora de Atención al ciudadano.

Según el Acuerdo 006 de 2017, la Empresa Metro de Bogotá designa la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía para el desarrollo de las siguientes funciones, encaminadas en la mejora de atención al ciudadano:

- ✓ Diseñar y garantizar la implementación de las políticas y lineamientos en materia de estrategias de información y comunicación externa e interna, con el fin de asegurar una comunicación armónica entre los diferentes niveles de la empresa, organismos distritales, comunidades afectadas por las obras y ciudadanía en general.
- ✓ Diseñar y garantizar la implementación de las políticas y lineamientos en materia de gestión social, con el fin de asegurar un desarrollo armónico del proyecto metro, entre la empresa y las comunidades impactadas por la obra, así como la generación de relaciones de confianza con los organismos distritales de administración y control y la ciudadanía en general.
- ✓ Dirigir las actividades de diseño e implementación de los planes, programas y estrategias y proyectos sociales que requiera la entidad, así como realizar control y seguimiento a su implementación, en las fases de construcción y puesta en marcha y operación del proyecto Metro, en coordinación con la Gerencia Técnica y de desarrollo Inmobiliario.
- ✓ Fomentar la participación y sensibilización ciudadana, a través de estrategias de comunicación.
- ✓ Coordinar el proceso de diseño, revisión y divulgación de campañas de comunicación acorde a las directrices establecidas.

<sup>1</sup> Un trámite "Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre esté, aceptando o denegando la solicitud", y un servicio "es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad. Para todos los efectos de la presente Guía y de publicación en el Sistema Único de Información de Trámites —SUIT se entenderán los servicios como los procedimientos administrativos que deben ser publicados en el PEC a que alude la Ley 962 de 2005" ...

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATEGICA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CODIGO: PE-DR-011	VERSIÓN: 01	

En términos generales la empresa Metro de Bogotá tiene como estrategias principales de atención al ciudadano:

- ✓ Implementar y desarrollar las estrategias, planes, programas y acciones necesarias para atender al ciudadano de forma oportuna, eficaz y eficiente.
- ✓ Atender las solicitudes de información general sobre la organización, misión, visión, objetivos, estructura orgánica, funciones, procedimientos y normativa relacionada con el funcionamiento de la Entidad.
- ✓ Atender y gestionar las peticiones, recomendaciones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen a la Entidad y efectuar seguimiento para garantizar la respuesta oportuna a cada uno de ellos.

La atención y respuesta a quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y solicitudes de información de la ciudadanía en general se realizan a través de los canales establecidos para tal fin por la empresa Metro de Bogotá:

Atención personalizada en la sede administrativa de la Empresa Metro de Bogotá:	Carrera 9 # 76-49 Piso 3-4
Horario de atención al público:	9:00 a. m. a 5:00 p. m.
Línea telefónica:	+57 -1- 5553333
Línea gratuita:	195
Página web	<a href="http://www.metrodebogota.gov.co/Servicio%20al%20ciudadano/Sistema%20Distrital%20de%20Quejas%20y%20Soluciones">www.metrodebogota.gov.co/Servicio al ciudadano/Sistema Distrital de Quejas y Soluciones</a>
Correo institucional:	<a href="mailto:contactenos@metrodebogota.gov.co">contactenos@metrodebogota.gov.co</a>

#### 6.4 Rendición de cuentas.

La empresa Metro de Bogotá desarrolla actividades tendientes a definir e implementar mecanismos de participación y control ciudadano, garantizando la generación permanente de espacios para el suministro de la información de la Entidad y la promoción del diálogo, fomentando la comunicación en doble vía entre la Empresa Metro de Bogotá y la ciudadanía, y los demás actores interesados en los resultados de la gestión de la Empresa Metro de Bogotá.

- ✓ Informes Periódicos de Rendición de Cuenta

La Empresa Metro de Bogotá en consonancia con lo dispuesto por las entidades de vigilancia y control, presenta los informes que por ellas le sean requeridos, participa en los ejercicios de Rendición de Cuenta organizado por la Administración Central, y además en cumplimiento de su responsabilidad como sujeto de revisión presenta información del desarrollo de su presupuesto, deuda pública, inversiones, rentas e inversiones patrimoniales, contratación, talento humano, gestión ambiental, desarrollo de la gestión y alcance de resultados.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATEGICA		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CODIGO: PE-DR-011	VERSIÓN: 01	

✓ Espacios de socialización.

La Empresa Metro de Bogotá S.A. organiza jornadas para atender, en igualdad de condiciones, a la comunidad, las empresas y embajadas interesadas, respondiendo a los principios de transparencia, pluralidad y acceso a la información.

✓ Acciones de información

Información general de la Entidad: La Entidad en uso de las tecnologías de información y comunicación, pone a disposición de los ciudadanos y ciudadanas, mediante su página web [www.metrodebogota.gov.co](http://www.metrodebogota.gov.co) la siguiente información de interés general:

- Objeto
- Funciones
- Historia
- Misión
- Visión
- Estructura organizacional
- Directorio de Dependencias, entre otros temas.
- Política Pública Distrital del servicio a la ciudadanía.
- Consulta predios afectados por la construcción de la PLMB.
- Política de servicio al ciudadano.
- Agenda EMB.
- Definición de términos de respuesta de PQRS.
- Respuesta a comunicaciones anónimas.
- Informe de socialización y consulta.
- Carta de trato digno.

Además, publica los medios de contacto que tiene a disposición de los usuarios tales como:

- Líneas de atención al usuario
- Sistema distrital de quejas y soluciones
- Sitios web y redes sociales
- Ventanilla de Correspondencia
- Atención personalizada

En cuanto a la información sobre la planeación, ejecución y seguimiento del actuar institucional y con el fin de facilitar los ejercicios de control social, la empresa Metro de Bogotá dispone de diferentes documentos publicados en la página WEB, dentro de los cuales se resaltan los siguientes documentos:

- ✓ Proyectos de Inversión: Son una herramienta de gestión que permite a la Empresa Metro de Bogotá, orientar los recursos disponibles hacia el cumplimiento de compromisos y responsabilidades del Plan de Desarrollo vigente en la ciudad. El cumplimiento de los

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATEGICA		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CODIGO: PE-DR-011	VERSIÓN: 01	

compromisos del Plan de Desarrollo está asociado a la gestión de la entidad y a la ejecución de estos proyectos de inversión que estás adelantan.

- ✓ Plan Anual de Adquisiciones: El Plan Anual de Adquisiciones es una herramienta que facilita a las Entidades identificar, registrar, programar y divulgar sus necesidades de bienes, obras y servicios; y diseñar estrategias de contratación basadas en agregación de la demanda que permitan incrementar la eficiencia del proceso de contratación.
- ✓ Informes de Gestión: Estos documentos recopilan un resumen de los resultados de la gestión de la Entidad en cuanto al cumplimiento de los planes que ha formulado para cada vigencia.
- ✓ Información Financiera de la Entidad: En cuanto a datos financieros de la Entidad y con el objeto de que la ciudadanía en ejercicio de sus deberes y derechos de control social realice seguimiento a la inversión de los recursos públicos La Empresa Metro de Bogotá S.A., pública a través de su página web la siguiente información financiera:
  - Presupuesto Institucional: Se define como la estimación de los ingresos y la autorización máxima de los gastos que podrá ejecutar la entidad el cual se encuentra contemplado en el presupuesto general. En este se considera la asignación aprobada en el presupuesto anual y es un instrumento de trabajo por medio del cual se agrupan los gastos en atención a los programas de funcionamiento que posean los fines y objetivos que persigue la empresa.
  - Estados Financieros: Información financiera de la Entidad, producto del proceso contable y que reflejan la situación económica financiera en un periodo determinado, enmarcado su desarrollo en los postulados, principios, objetivos, características, requisitos y normas técnicas aplicables Pueden estar dentro de ellos el Balance General, el Estado de actividades, el Flujo de efectivo, entre otros.
  - Ejecución presupuestal: Corresponde a la información acerca del avance del proceso de recaudo de ingresos y desarrollo de compromisos de gasto, en virtud del presupuesto institucional previamente aprobado y discriminando los rubros que le conforman.
  - Ejecución de los proyectos de inversión: Medida del avance en cuanto a los recursos asignados a la Entidad en cuanto a proyectos de inversión, así como al cumplimiento de las metas de ellos.
- ✓ Información acerca de la Contratación en la Entidad
  - Aviso de convocatorias: Se publican los avisos de las convocatorias para la contratación de licitación pública, selección abreviada y concurso de méritos en la página WEB de la Entidad y su publicación responde a los parámetros establecidos en la normatividad, como son: el objeto a contratar, la modalidad de selección que se utiliza, el presupuesto oficial del contrato y el lugar físico o electrónico donde puede consultarse el proyecto de pliego de condiciones y los estudios y documentos previos.
  - Contratos: Conforman todos los actos jurídicos generadores de obligaciones que celebre la entidad, previstos en el derecho privado o en disposiciones especiales, así como los contratos de obra, consultoría, prestación de servicios, concesión, encargos fiduciarios y fiducia pública, interventoría y convenios interadministrativos, por lo cual La Empresa Metro de Bogotá, al estar en la obligación de publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP los actos jurídicos precontractuales,

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATEGICA		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CODIGO: PE-DR-011	VERSIÓN: 01	

contractuales y post contractuales de la entidad, efectúa dicha actividad estableciendo un enlace en su página web que comunica con dicha información.

#### 6.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

La Empresa Metro de Bogotá ha incluido en su 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 recogiendo los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública de tal manera que se pueda dar cumplimiento al derecho fundamental de Acceso a la información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona pueda acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de ley.

La Empresa Metro de Bogotá, para el 2019 dará pleno cumplimiento a la ley 1712 en términos de gestión documental y seguridad de la información, para lo cual viene adelantando actividades para dar cumplimiento a los ejes temáticos de la norma.

La empresa Metro de Bogotá S.A. canaliza y gestiona los derechos de petición recibidos a través de los diferentes canales de atención al ciudadano, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. SDQS – Bogotá te escucha. Dicha herramienta permite gestionar las peticiones y responder con oportunidad a los ciudadanos, en los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y sus decretos reglamentarios.

#### 6.6 Iniciativas Adicionales

En este componente se plantean aquellas iniciativas que adelantará la Empresa Metro de Bogotá con el fin de promover la integridad, a través de actividades que permitan sensibilizar y motivar el arraigo de la cultura de Integridad y de servicio en las prácticas cotidianas de la entidad.

Así mismo por disposición de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el Decreto 118 del 27 de febrero de 2018 todas las entidades y organismos distritales formularán y desarrollarán un Plan de Gestión de Integridad, que contribuya a combatir y prevenir la corrupción y a consolidar un gobierno legítimo y transparente.

Para el desarrollo del Plan es necesario contar con los siguientes lineamientos generales:

- Liderazgo del equipo directivo y la coordinación con el área de Gestión de Personas para llevar a cabo permanentemente ejercicios participativos para la divulgación y apropiación de los valores y principios descritos la Política de Integridad y Ética y en el Código de buen Gobierno.
- Establecer un plan de trabajo por el Grupo de Gestores de Integridad para la vigencia 2019 el cual tiene como propósito apropiar y fortalecer los valores del Código de Integridad

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATEGICA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CODIGO: PE-DR-011	VERSIÓN: 01	

## 8 ACCIONES.

Las Acciones discriminadas por cada componente y subcomponente se detallan a continuación:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PERIODO
<b>1. Gestión de Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>			
1.1 Política de Administración del Riesgo de Corrupción	Socializar a todos los niveles de la entidad la Política de Riesgos.	Gerencia de Riesgos y Seguridad	Julio
	Socializar y/o publicar los resultados de seguimiento y evaluación a la política riesgos.	Gerencia de Riesgos y Seguridad	Diciembre
1.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Acompañamiento metodológico para elaboración de la Matriz de Riesgos de Corrupción 2019	Lidera: Gerencia de Riesgos y Seguridad Responsable Líderes de Procesos	Enero
	Realizar mesas de trabajo para la revisión, análisis y aplicación de la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción y ajustes a la matriz de riesgos de corrupción que, en consecuencia, resulten pertinentes	Lidera: Gerencia de Riesgos y Seguridad Responsable: Gestores de Riesgos de Corrupción.	Julio Diciembre
	Definir planes de acción para riesgos residuales con severidad extrema o alta, documentar la acción preventiva	Responsable Líderes de Procesos Acompañamiento: Gerencia de Riesgos y Seguridad	Junio Diciembre
1.3 Consulta y Divulgación	Publicar la matriz de Riesgos de Corrupción una vez al año o cuando se requiera, y socializar su publicación	Gerencia de Riesgos y Seguridad	Enero
1.4 Monitoreo y Revisión	Hacer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Gerencia de Riesgos y Seguridad- Líderes de proceso	Agosto
1.5 Seguimiento	Hacer seguimiento y evaluación al mapa de riesgos de corrupción (Proceso de Auditoría Interna)	Oficina de control Interno	Cuatrimestral



PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATEGICA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PE-DR-011

VERSIÓN: 01



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Metro de Bogotá S.A.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PERIODO
<b>2. Racionalización de trámites</b>			
2.1 Identificación de Trámites	<p>La empresa Metro de Bogotá se encuentra adelantando acciones anticipadas para preparar el corredor para las obras y en la fase del proceso de selección del concesionario Integral que se encargará, en términos generales, de la ejecución de obras, operación y mantenimiento de la Primera Línea del Metro de Bogotá.</p> <p>Lo anterior se concluye en el marco de aspectos como: el concepto expedido por la Dirección Jurídica Distrital de la Secretaria General en 2009<sup>2</sup>; la mesa de trabajo realizada en el mes de septiembre de 2018, convocada por la Secretaria General y liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; el ejercicio realizado en la empresa Metro de Bogotá; lo señalado en la Ley 1099 de 2017 y el Decreto Número 0019 de 2012.</p> <p>Razón por lo cual se le solicita con el radicado EXTS18-0004219 del 28 de diciembre de 2018 al Departamento Administrativo de la Función Pública, que los aspectos relacionados con la realización de los trámites en el Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión FURAG y en la estrategia de racionalización de trámites contenida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, no sean calificadas o valoradas ya que a la fecha la EMB no cuenta con ningún tipo de trámite para la ciudadanía que pueda ser evidenciado.</p>		
2.2 Priorización de Trámites			
2.3 Racionalización de Trámites	<p>En concordancia con lo mencionado anteriormente es importante precisar que esta actividad no será desarrollada en el PAAC formulado para la vigencia 2019.</p>		

<sup>2</sup> Un trámite "Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud", y un servicio "es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad. Para todos los efectos de la presente Guía y de publicación en el Sistema Único de Información de Trámites —SUIT se entenderán los servicios como los procedimientos administrativos que deben ser publicados en el PEC a que alude la Ley 962 de 2005" ...



PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATEGICA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PE-DR-011

VERSIÓN: 01

ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Metro de Bogotá S.A.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PERIODO
<b>3. Mecanismos de Mejora de Atención al ciudadano.</b>			
3.1 Estructura Administrativa y de direccionamiento Estratégico	Actualizar y divulgar el portafolio de servicios de la entidad, tanto a los funcionarios como a los ciudadanos	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Marzo
	Formular y aprobar el procedimiento interno de gestión de PQRS	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Junio
3.2 Fortalecimiento de los canales de atención.	Mantener actualizada la matriz de seguimiento, monitoreo y control a las peticiones de la ciudadanía que ingresan por los diferentes canales de la empresa Metro para llevar trazabilidad de la gestión de PQRS.	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Mensual
	Definir las estrategias de atención necesarias en función de las necesidades de los ciudadanos y en caso de que se requiera ampliar los canales y coberturas, de conformidad con las fases de proyecto.	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía Líder TI.	Abril
	Implementar una estrategia que facilite la atención a personas con discapacidades visuales o auditivas.	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Junio
	Desarrollo de herramientas para facilitar los trámites y servicios identificados para los ciudadanos	Líder TI.	Abril
3.3 Talento Humano	Capacitar a los servidores y servidoras que brindan atención al público en temas asociados al Servicio al Cliente o Atención al Usuario.	Líder de Gestión de personas	Abril Septiembre
	Garantizar que los funcionarios de la EMB cuenten con actividades de fortalecimiento para atención al público en temas asociados al Servicio al Cliente o Atención al Usuario.	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Junio Diciembre
3.4 Normativo y procedimental.	Elaborar o actualizar manuales, procedimientos, guías o protocolos de atención al ciudadano de acuerdo con los lineamientos de la Empresa Metro de Bogotá.	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Junio Diciembre



PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATEGICA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PE-DR-011

VERSIÓN: 01

ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Metro de Bogotá S.A.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PERIODO
3.5 Relacionamiento con el ciudadano	Generar reporte de información asociado al nivel de satisfacción en la atención al ciudadano por parte de la EMB de acuerdo con la tabulación de las encuestas de satisfacción y socializar los resultados a todos los funcionarios.	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Julio Diciembre
	Incorporar e implementar acciones de mejora a partir de los resultados arrojados por las Encuestas de Satisfacción	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Julio Diciembre
	Monitoreo a las acciones de información que la Empresa Metro de Bogotá realice con sus grupos de interés.	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía Líder TI.	Junio Diciembre
<b>4. Rendición de cuentas.</b>			
4.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar Informe de Gestión de la EMB 2018	Jefe Oficina de Planeación Institucional	Enero
	Mantener actualizada la página WEB de la Empresa Metro de Bogotá en lo referente a misión, la visión, los objetivos estratégicos, las metas, el plan anual de inversión, las fichas de los proyectos de inversión, Informe de gestión y resultados,	Jefe Oficina de Planeación Institucional	Junio Diciembre
	Diseñar e implementar los instrumentos que se requieran para para la atención a la ciudadanía en espacios de socialización, divulgación que adelanta la EMB en el desarrollo de la PLMB.	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Junio Diciembre
4.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Llevar a cabo la rendición de cuentas de la empresa Metro de Bogotá en el marco de la rendición de cuentas del Sector Movilidad y el Distrito Capital.	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Febrero
	Realizar acompañamiento en la rendición de cuentas de la Empresa Metro de Bogotá	Jefe Oficina de Planeación Institucional	Febrero



PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATEGICA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PE-DR-011

VERSIÓN: 01



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Metro de Bogotá S.A.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PERIODO
	Realizar actividades de promoción y divulgación del Plan Anticorrupción a los funcionarios, ciudadanos y partes interesadas.	Jefe Oficina de Planeación Institucional	Enero Junio Octubre
	Ampliar la información del módulo de preguntas frecuentes y el glosario de cada una de las áreas de la entidad, teniendo en cuenta los avances del proyecto y las necesidades de los ciudadanos.	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Junio Diciembre
	Actualizar y difundir los avances del proyecto de la PLMB de forma amplia, oportuna y veraz a fin de mantener informada la ciudadanía.	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Mensual
	Realizar actividades de sensibilización en temas de transparencia y anticorrupción.	Jefe Oficina de Planeación Institucional	Abril Agosto
4.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	En los escenarios de participación ciudadana y gestión social que impulse la empresa Metro de Bogotá, incluir informes de avance del proyecto para la ciudadanía y responder a las inquietudes que resulten en cada jornada en los tiempos acordados.	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía Líder TI.	Mensual
	Divulgar y socializar el Plan Anticorrupción de la EMB a través de espacios de participación, así como por los diferentes canales de comunicación de la entidad.	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía Líder TI.	Marzo Septiembre
4.4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas a fin de hacer seguimiento e identificar procesos de mejora.	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Marzo Septiembre



PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATEGICA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PE-DR-011

VERSIÓN: 01

ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Metro de Bogotá S.A.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PERIODO
<b>5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</b>			
5.1 Lineamientos de transparencia activa	Hacer seguimiento a la información publicada en la página WEB para verificar cumplimiento de normatividad vigente (Ley 1712 de 2014)	Jefe Oficina de Planeación Institucional	Marzo Julio Noviembre
	Socializar al interior de la entidad la información publicada en el Portal Web sobre el Cumplimiento de Transparencia Activa establecida en la Ley 1712 de 2014.	Jefe Oficina de Planeación Institucional	Abril Agosto Diciembre
	Rediseño de la página Web para mejorar la experiencia del usuario y verificar el cumplimiento de la normatividad vigente (Ley 1712 de 2014)	Líder TI y Líder Administrativo	Diciembre
	Desarrollar la hoja de ruta establecida en el PETI para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL).	Líder TI	Diciembre
5.2 Lineamientos de transparencia pasiva	Gestión de las peticiones a través del Sistema Distrital de Peticiones y Soluciones asegurando la realización de la totalidad del trámite correspondiente.	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Mensual
	Publicar en la web los informes de gestión de PQR y las respuestas a los derechos de petición anónimos formulados desde el módulo de PQRS (SDQS)	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Mensual
5.3 Elaboración de instrumentos de Gestión de la información	Revisión Cuatrimestral del Inventario de Activos de Información	Líder Administrativo	Abril Agosto Diciembre
	Revisión Cuatrimestral del índice de Información Clasificada y Reservada	Líder Administrativo	Abril Agosto Diciembre



PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATEGICA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PE-DR-011

VERSIÓN: 01



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Metro de Bogotá S.A.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PERIODO
	Revisión Cuatrimestral del esquema de publicación de información de la empresa Metro de Bogotá y publicarlo en la WEB (Ley 1712, Artículo 12)	Líder Administrativo TI.	Abril Agosto Diciembre
5.4 Criterios diferencial de accesibilidad	Implementar las acciones establecidas en el componente de accesibilidad y usabilidad de la Estrategia de Gobierno en Digital (GEL), que facilitan el ingreso al portal Web a usuarios con limitaciones físicas	Líder TI.	Junio
	Renovación del portal web de la Empresa Metro de Bogotá para dar cumplimiento a los requisitos de accesibilidad según la norma NTC 5854	Líder TI	Diciembre
5.5 Monitoreo de acceso a la información publica	Publicar mensualmente las estadísticas generadas por la herramienta Google Analytics en el portal web de la Empresa Metro de Bogotá	Líder TI.	Mensual (5 primeros días hábiles del mes)
<b>6. Iniciativas Adicionales</b>			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PERIODO
6.1 Plan de Integridad	6.1.1 Alistamiento		
	Asignar roles a los integrantes del grupo de Gestores de Integridad	Gestores de Integridad	Enero
	Analizar la gestión realizada en la vigencia anterior	Gestores de Integridad	Enero
	Formular Plan de Integridad	Gestores de Integridad	Enero
	Revisar la Resolución 113 de 2018 designación de gestores	Gestores de Integridad	Enero
	Elaborar propuesta para fortalecimiento de los integrantes del grupo de gestores de integridad	Gestores de Integridad	Marzo



PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATEGICA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: PE-DR-011

VERSIÓN: 01



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Metro de Bogotá S.A.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PERIODO
	6.1.2 Armonización		
	Socializar y divulgar del grupo de gestores de integridad	Gestores de Integridad	Junio
	6.1.3 Implementación		
	Capacitación a los gestores	Secretaría General / Talento Humano EMB	Julio
	Socializar a través del uso de campañas de comunicación, de acuerdo a lo dispuesto por la entidad	Gestores de Integridad	Julio
	6.1.4 Seguimiento y evaluación		
	Seguimiento a las actividades formuladas dentro del plan de integridad	Gestores de Integridad	Marzo Junio Septiembre Diciembre
	Seleccionar y aplicar herramienta para evaluar los conocimientos sobre el código de integridad a los servidores públicos	Gestores de Integridad	Octubre
	Analizar los resultados obtenidos de la aplicación de la herramienta a los servidores públicos	Gestores de Integridad	Noviembre
	Presentación de resultados de la gestión realizada al Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Gestores de Integridad	Noviembre

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATEGICA		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CODIGO: PE-DR-011	VERSIÓN: 01	

## 9 ANEXOS

- ✓ Anexo 1. Mapa de Riesgos de corrupción.

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción del cambio
23-01-2019	01	Creación del documento.

Elaboró	Revisó / Aprobó	Aprobó SIG
Daisy Carolina Cabana Oficina asesora de Planeación Institucional	Manuel J. Arias Bolaños Oficina Asesora de Planeación Institucional	Claudia Marcela Galvis Russi Representante de la Alta Dirección - SIG

Daisy Carolina Cabana\_ Oficina Asesora de Planeación institucional