
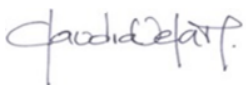


	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021



CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción del cambio
26/01/2021	01	Creación del documento. (Durante la publicación del documento a los grupos de valor e interés, se obtuvo comentarios por parte de la Oficina de Control Interno de la empresa Metro de Bogotá y los comentarios fueron acogidos en esta versión del documento).
29/04/2021	02	Producto del monitoreo del primer cuatrimestre de la vigencia 2021 se realizaron ajustes a las actividades relacionadas a los componentes 3, 4 y 6.
Ver firma digital de aprobación del documento.	03	Actualización cambio de marca EMB. Producto del monitoreo del segundo cuatrimestre de la vigencia 2021 se realizaron ajustes relacionados con el alcance del PAAC (Cierre de Brechas Veeduría), actualización de la visualización del Botón de Transparencia y, actualización del formato de directriz (GD-FR-021_V4).

Elaboró	Revisó	Aprobó	Aprobó SIG
 Claudia Vela M. Profesional Contratistas Oficina Asesora de Planeación Institucional	 Manuel Julián Arias. Profesional Oficina Asesora de Planeación Institucional	Claudia Marcela Galvis Rusi Jefe Oficina Asesora de Planeación Institucional	Claudia Marcela Galvis Rusi Representante de la Alta Dirección SIG

 Diana Marcela Aponte Peláez - Oficina Asesora de Planeación Institucional

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.





	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. NORMATIVIDAD O DOCUMENTOS.....	4
4. DEFINICIONES, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS	6
5. MARCO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ.....	6
6. RESPONSABLES.....	7
7. CONSTRUCCIÓN Y MONITOREO PAAC	8
7.1 Elaboración del PAAC.....	8
7.2 Monitoreo y seguimiento.....	9
7.3 Despliegue del PAAC por Componente.....	9
7.3.1 Componente 1: Gestión de Riesgo de Corrupción.....	9
7.3.2 Componente 2: Racionalización de trámites.....	11
7.3.3 Componente 3: Rendición de Cuentas.....	11
7.3.4 Componente 4: Mecanismos de Mejora de Atención al ciudadano.....	18
7.3.5 Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	21
7.3.6 Componente 6: Iniciativas Adicionales	24
Plan de Integridad.....	24
8. Anexos.....	25

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	

INTRODUCCIÓN

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 – PAAC –”, 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.

En este sentido y dando cumplimiento a la “Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”; el Proyecto de PAAC para el 2021, fue divulgado en redes sociales y publicado en la página web de la entidad desde el 06 de enero hasta el 22 de enero del 2021, para recibir comentarios de las partes interesadas, a través del correo electrónico transparencia@metrodebogota.gov.co; de igual forma al interior de la entidad fue divulgado para recibir comentarios durante el mismo rango de fechas, de la siguiente manera:

Canal externo: Enlaces publicación PAAC 2021 en redes sociales y pagina web:

- Facebook: <https://www.facebook.com/MetroBogota/posts/695608427820587>
- Twitter: <https://twitter.com/MetroBogota/status/1346927168878731264>
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6752693260218716160>
- Página web: [https://www.metrodebogota.gov.co/sites/default/files/PE-DR-XXX%20Plan%20anticorrupci%C3%B3n%20y%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20ciudadano.V.01%20\(2\).pdf](https://www.metrodebogota.gov.co/sites/default/files/PE-DR-XXX%20Plan%20anticorrupci%C3%B3n%20y%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20ciudadano.V.01%20(2).pdf)

Canal Interno: Boletín 488, jueves 07 de enero de 2021

Boletín 488, jueves 07 de enero de 2021





Invitamos a toda la familia Metro, para que juntos construyamos el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Solo deben consultar aquí el documento y enviar sus opiniones y sugerencias, hasta el próximo

22 de enero al correo transparencia@metrodebogota.gov.co

Fuente: Elaboración propia empresa Metro de Bogotá.

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	

1. OBJETIVO

Establecer las estrategias anticorrupción y de atención al ciudadano a través de mecanismos y lineamientos a desarrollar durante el año 2021, para contribuir en la prevención y lucha contra la corrupción, y con ello generar acciones que propicien la participación ciudadana en la Empresa Metro de Bogotá 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 de todos los servidores públicos y grupos de valor e interés; y su estricto cumplimiento es responsabilidad de todos los servidores públicos, así como para contratistas y subcontratistas, y desde los procesos vigentes en la EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.



Es de anotar que, en cuanto a las partes interesadas tanto internas como externas de la Empresa Metro de Bogotá son identificadas a través de la caracterización de los grupos de valor e interés, los cuales se encuentran disponibles para consulta de la ciudadanía en el siguiente enlace:

<https://www.metrodebogota.gov.co/content/caracterizacion-grupos-valor-e-interes>

3. NORMATIVIDAD O 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.

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	

- ✓ 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.
- ✓ Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión Pública.
- ✓ 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 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 a "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 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- ✓ Decreto 591 de 2018 Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Decreto 189 de 2020 Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Directiva 005 de 2020 Directrices sobre gobierno abierto de Bogotá.
- ✓ Circular 101 de 2020 de la Secretaría General “Lineamientos metodológicos para la implementación de iniciativas dirigidas a fortalecer la participación ciudadana en la construcción de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- ✓ Resolución 1519 del 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	

4. 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 anti-trámites, 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.

5. MARCO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ.

El Plan Estratégico de la Empresa se desarrolló en torno al Plan de Desarrollo Distrital - PDD - “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para Bogotá del Siglo XXI, 2020 - 2024”, adoptado por el Acuerdo 761 de

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	

2020¹. A partir de las estrategias trazadas para lograr la construcción del metro, se desarrollan los objetivos y el plan de acción que permiten la concreción de las actividades que deben ejecutarse a través del plan de adquisiciones y el programa de contratación de cada vigencia.

Misión: Nuestro propósito como Empresa Metro de Bogotá es transformar positivamente la movilidad del Distrito Capital mediante la implementación y operación del modo ferroviario del SITP; con conexión a las redes de integración regional, aportando al desarrollo y renovación urbana de la ciudad, con el fin de generar acceso a oportunidades urbanas y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Visión: En el año 2028, con la entrada en operación de la PLMB, la Empresa será reconocida como ejemplo de gestión de movilidad sostenible, segura, confiable, eficiente y con altos estándares tecnológicos. Se habrá definido la expansión de la PLMB, conectándose con el SITP y fortaleciendo la consolidación del modo férreo regional. La EMB, será un referente de cultura, valores y motivo de orgullo y apropiación ciudadana, por su contribución a la transformación positiva de la capital. Adicionalmente, será reconocida en América por la generación de otras fuentes de financiación que contribuyan a su sostenibilidad en el tiempo.

Para ampliar más la información de la entidad, se cuenta con el documento denominado *Direccionamiento estratégico Institucional*, con código PE-DR-001, donde se encuentran los lineamientos estratégicos de la Empresa Metro de Bogotá – EMB –, disponible en el siguiente enlace, para consulta de los diferentes grupos de valor e interés en general:

<https://metrodebogota.gov.co/?q=content/procedimiento-se-siguen-tomar-decisiones-las-diferentes-areas>

6. RESPONSABLES



Como parte de las actividades que se desprenden de la segunda línea de defensa en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG –, así como de la 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 – PAAC –”*, señalada en el Decreto Nacional 1081 de 2015, la Oficina Asesora de Planeación Institucional le corresponde liderar la elaboración, consolidación y monitoreo de las actividades establecidas en cada uno de los componentes del PAAC.

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.

A continuación, se presentan las áreas que lideran cada uno de los componentes del PAAC:

¹ Acuerdo 761 de 2020 *“Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2020-2024 “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI”*

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	

DESCRIPCIÓN DEL COMPONENTE	LÍDER
1. Gestión del riesgo de corrupción.	Gerencia de Riesgos y Seguridad
2. Racionalización de trámites.	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía
3. Rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Planeación Institucional en coordinación con la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía y Subgerencia Gestión del Suelo.
4. Mecanismos para mejorar la atención a la Ciudadanía.	Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública.	Oficina Asesora de Planeación Institucional en coordinación con la Gerencia Administrativa y Financiera.
6. Iniciativas adicionales.	Gerencia Administrativa y Financiera.

Fuente: PE-IN-003 - Instructivo para la formulación y monitoreo al PAAC

7. CONSTRUCCIÓN Y MONITOREO PAAC.



7.1 Elaboración del PAAC.

Para elaborar el PAAC cada responsable de componente identifica documentos, guías, informes, evaluaciones tanto internas como externas como soporte o línea base para la formulación de las actividades y metas a incluir en este; a continuación, se relacionan algunos documentos transversales que sirven de insumo:

1. Plan de Desarrollo Distrital.
2. Proyectos de inversión de la Entidad.
3. Plan de Acción Institucional Integrado – PAII vigencia anterior.
4. Informes de monitoreo y seguimiento al PAAC vigencia anterior.
5. Mapa de Riesgo de Corrupción.
6. Informe de la Veeduría Distrital resultados de la evaluación de los PAAC.
7. Informes entes de control.
8. Informe de Calidad de Vida Bogotá Cómo Vamos.
9. Código de Integridad.
10. Política de Conflictos Interés.
11. Desarrollos y logros de la vigencia anterior (Informe de Gestión).
12. Informe de rendición de cuentas.
13. Informe de PQRS de la Entidad.
14. Documentos del Sistema de Gestión de la Entidad.
15. Informes de auditoría interna, con alcance al PAAC.

Por otra parte, se establecen los mecanismos de participación para que al interior de la Entidad conozcan, debatan, formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del PAAC, así como los interesados externos conozcan y manifiesten sus consideraciones y sugerencias al respecto.

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	

7.2 Monitoreo y seguimiento.

La Oficina Asesora de Planeación Institucional – OAPI – realiza el monitoreo periódico en los meses de abril, agosto y diciembre de cada vigencia, mediante mesas de trabajo o medios similares para conocer los avances de la gestión o necesidades en la ejecución de las actividades, con los Representantes del Equipo Operativo SIG-MIPG, designados por cada una de áreas líderes de los componentes.

A partir del monitoreo, la OAPI analiza y genera recomendaciones para el adecuado desarrollo del PAAC, por otra parte, se pueden presentar oportunidades de mejoramiento que conduzca a la actualización del Plan.

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

7.3 Despliegue del PAAC por Componente.

7.3.1 Componente 1: Gestión de Riesgo de Corrupción.



La Gerencia General de la Empresa Metro de Bogotá S.A., declara la Política para la Gestión de Riesgos de la siguiente manera:

“La Gerencia General de la Empresa Metro de Bogotá S.A., con el “propósito de transformar la movilidad de la ciudad, prestando un servicio de transporte eficiente, sostenible y amable para los usuarios; con el fin de mejorar su calidad de vida y contribuir en el desarrollo económico y la renovación urbana de la ciudad”, expresa su compromiso con la gestión de manera efectiva con los Riesgos de la Entidad (institucionales, corrupción, proyecto, contratos, seguridad digital), a través del establecimiento del contexto, la identificación, análisis, evaluación, monitoreo, revisión y seguimiento de los riesgos e implementación de acciones de control para su mitigación, con el fin de contar con un aseguramiento razonable al logro de los objetivos y metas institucionales y así mismo fomentar una cultura de riesgo a todos los niveles de la organización.

La administración de riesgos de la Empresa de Metro de Bogotá, sigue los lineamientos dados por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, Departamento Administrativo de la Función Pública, el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, así como las metodologías de la NTC ISO 31000 y PMI y se desarrolla a través de la aplicación del Manual de gestión de riesgos, en donde se definen la etapas de administración del riesgos, la periodicidad para monitoreo y seguimiento de acuerdo al nivel del riesgo residual y niveles de responsabilidad sobre la gestión de los riesgos en el marco de las líneas de defensa, de la misma manera, la administración de riesgos realiza con base en la comunicación y consulta de las partes interesadas.

El perfil de riesgo de la EMB es conservador. Por tanto, la gestión de los productos, instrumentos, controles y los mercados en que la EMB participe serán escogidos con criterios de prudencia, seguridad y amplio reconocimiento de las contrapartes. En resumen, para la EMB prevalecerá una gestión que alcance objetivos con bajos niveles de exposición a riesgos.”

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	

A partir de los lineamientos establecidos en el *GR-MN-001 Manual para la Gestión de Riesgos Institucionales en 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 el Departamento Administrativo de la Función Pública, 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 S.A., identificó los riesgos de corrupción, así como las estrategias del componente de Gestión de Riesgos de Corrupción, sobre los cuales trabajará la Entidad en la vigencia 2021.



Los responsables en la gestión del riesgo de corrupción son los Líderes de Procesos, quienes deben identificar y controlar los riesgos asociados a los mismos. 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 es la encargada de realizar el monitoreo al Mapa de riesgos de corrupción e informa a la Oficina Asesora de Planeación Institucional, la actualización de este cada vez que sea necesario, quien procederá a solicitar la publicación en el portal web de la entidad.

Con el fin de dar cumplimiento y fortalecer el desarrollo de este componente, para la vigencia 2021 se establecen las siguientes actividades:

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE/ÁREA	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
1. Gestión de Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	1.1 Política de Administración del Riesgo de Corrupción	1.1.1 Socializar a todos los niveles de la entidad la Política de Riesgos.	GRS	15/02/2021	30/07/2021
		1.1.2 Socializar y/o publicar los resultados de seguimiento y evaluación a la política riesgos.	GRS	01/01/2021	31/12/2021
	1.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2.1. Realizar el acompañamiento metodológico para la elaboración y actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción 2021.	Responsables: Líderes de Procesos.	01/01/2021	31/12/2021
			Acompañamiento: GRS		
	1.3 Consulta y Divulgación	1.3.1. Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción una vez al año o cuando se requiera, y socializar su publicación, como anexo del PAAC.	OAPI / GRS	01/01/2021	31/01/2021
	1.4 Monitoreo y Revisión	1.4.1. Hacer monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción de conformidad con la periodicidad establecida en el manual.	GRS	1/01/2021	31/12/2021
1.5 Seguimiento	1.5.1. Hacer seguimiento y evaluación al mapa de riesgos de corrupción (Proceso de Auditoría Interna)	OCI	1/01/2021	31/12/2021	

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	

7.3.2 Componente 2: Racionalización de trámites.

La Empresa Metro de Bogotá se exceptúa en la aplicación de la política de racionalización de trámites en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG -, toda vez que no existe una relación directa para la prestación del servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta que el proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá Tramo 1 (PLMB- T1) no ha entrado en operación y en tal sentido aun no cuenta con tramites y servicios. Situación avalada por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, los conceptos pueden ser consultado en el link:

<https://www.metrodebogota.gov.co/?q=transparencia/tramites-servicios/concepto-racionalizaci%C3%B3n-tramites-2021>

7.3.3 Componente 3: 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 y la ciudadanía, y los demás actores interesados en los resultados de la gestión de la Entidad.



Adicionalmente se ha venido fortaleciendo la metodología para la operatividad de los ejercicios de rendición de cuentas al interior de la empresa, tomando como referencia el Protocolo para la Rendición de Cuentas en las Entidades del Distrito, se logró incorporar al Sistema Integrado de Gestión el procedimiento para la rendición de cuentas con código CC-PR-004, el cual tiene como objetivo Orientar el fortalecimiento y armonización de las acciones en materia de rendición de cuentas, mediante el establecimiento de pautas para la realización de un ejercicio permanente que ratifique la relevancia de la participación incidente de los grupos de valor e interés² de la Empresa Metro de Bogotá, manteniendo los enfoques diferenciales:



Fuente: Protocolo para la Rendición de Cuentas en las Entidades del Distrito

² La caracterización de los grupos de valor e interés de la EMB, pueden ser consultados en el siguiente enlace: <https://www.metrodebogota.gov.co/?q=content/caracterizacion-grupos-valor-e-interes>

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	

Finalmente, la Empresa Metro de Bogotá dando cumplimiento a la Directiva 005 de 2020 y a la Ley 189 de 2020, las cuales establecen directrices sobre “Gobierno Abierto de Bogotá”, se procede a incluir actividades en los componentes de “Rendición de Cuentas” y “Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información” con el fin de dar cumplimiento a las mismas.

Nota 1: Cabe aclarar que para su correcta implementación la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y la Secretaría Distrital de Gobierno, serán las encargadas de establecer los lineamientos y protocolos para el desarrollo de estas actividades, mediante una guía de apoyo a las entidades, que oriente el proceso de alistamiento, desarrollo y balance, incorporando ejercicios de interacción ciudadana de manera presencial y virtual, y haciendo uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicación – TIC en el año 2021.

- Informes Periódicos de Rendición de Cuenta.

La Empresa Metro de Bogotá en concordancia 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 Cuentas organizados 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.

- Espacios de socialización.

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



Adicionalmente la EMB tiene establecida la “Política de Participación Ciudadana para el Proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá - PLMB (GS-DR-005), la cual tiene como objetivo principal garantizar la participación ciudadana en las acciones que se adelanten en cada una de las etapas de desarrollo de la Primera Línea, para que de esta manera se promueva un papel propositivo y activo por parte de la ciudadanía, al igual que un efectivo control y vigilancia a la gestión del proyecto a través de la información, consulta y diálogo constructivo y activo de doble vía entre la comunidad y la Empresa Metro de Bogotá S.A. Para más información esta puede ser consultada en el siguiente enlace:

<https://www.metrodebogota.gov.co/sites/default/files/GS-DR-005-Politica-de-participacion-ciudadana-V03.pdf>

- 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 a través del botón de transparencia.

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	



Home » Transparencia

Ley de transparencia y acceso a la información pública

1. Información de la Entidad
2. Normatividad
3. Contratación.
4. Planeación, Presupuesto e Informes
5. Trámites
6. Participa
7. Datos abiertos
8. Información específica para Grupos de Interés
9. Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad
10. Información tributaria en entidades territoriales locales

Denuncias
Banco fotográfico
Agenda

COMISIÓN SEGUIMIENTO PROYECTO PRIMERA LÍNEA DEL METRO DE BOGOTÁ INFORME FINAL / OCTUBRE 2020

NOTIFICACIONES POR AVISO

NOTIFICACIONES PROCESOS DISCIPLINARIOS

DENUNCIE ACTOS DE CORRUPCIÓN

Ilustración 1. Botón de transparencia



Fuente: <https://www.metrodebogota.gov.co/content/ley-transparencia-y-acceso-la-informaci%C3%B3n-p%C3%BAblica>

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

- Líneas de atención al usuario: <https://www.metrodebogota.gov.co/?q=content/contactenos>
- Bogotá te escucha: <https://bogota.gov.co/sdqs/>
- Mecanismos de presentación directa de PQRS: <https://metro.analitica.com.co//PQRSv2.0/Publica/Formulario/form.php>
- Sitio web: <https://www.metrodebogota.gov.co/>
- Canal ético: <https://www.metrodebogota.gov.co/content/canal-ético>
- Twitter: <https://twitter.com/MetroBogota>
- Instagram: <https://www.instagram.com/elMetroBogota/>
- Facebook: <https://www.facebook.com/MetroBogota>
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/68184119/admin/>
- YouTube: <https://www.youtube.com/c/MetroBogota>
- Flickr: <https://www.flickr.com/photos/metrobogota/albums>
- Ventanilla de Correspondencia: Carrera 9 # 76-49 Piso 3-4
- Atención personalizada: Carrera 9 # 76-49 Piso 3-4



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:

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	

- ✓ **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 compromisos del Plan de Desarrollo está asociado a la gestión de la entidad y a la ejecución de estos proyectos de inversión. Puede consultar la información en el siguiente enlace: <https://www.metrodebogota.gov.co/transparencia/planeacion/programas-proyectos>
- ✓ **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. Puede consultar la información en el siguiente enlace: <https://www.metrodebogota.gov.co/transparencia/contratacion/plan-anual-adquisiciones>
- ✓ **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. Puede consultar la información en el siguiente: <https://www.metrodebogota.gov.co/?q=transparencia/control/informes-gesti%C3%B3n-evaluaci%C3%B3n-y-auditoria/informe-gesti%C3%B3n-2020>
- ✓ **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., publica 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 puede 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. Puede consultar la información en el siguiente: <https://www.metrodebogota.gov.co/transparencia/presupuesto/general>
 - **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. Puede consultar la información en el siguiente: <https://www.metrodebogota.gov.co/transparencia/presupuesto/estados-financieros>
 - **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. Puede consultar la información en el siguiente: <https://www.metrodebogota.gov.co/transparencia/presupuesto/ejecucion-presupuestal>

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	

- Ejecución de los proyectos de inversión: Medida del avance de los recursos asignados a la Entidad en cuanto a proyectos de inversión, así como al cumplimiento de sus metas. Puede consultar la información en el siguiente enlace:
<https://www.metrodebogota.gov.co/transparencia/planeacion/programas-proyectos>
- 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, contractuales y post contractuales de la entidad, efectúa dicha actividad estableciendo un enlace en su página web que comunica con dicha información.



La información contractual de la entidad puede ser consulta en la página web de la entidad en los siguientes enlaces:

- https://www.metrodebogota.gov.co/?q=transparencia/contratacion/ejecucion_contratos
- <https://www.metrodebogota.gov.co/?q=transparencia/contratacion/plan-anual-adquisiciones>
- <https://www.colombiacompra.gov.co/colombia-compra/secop>

Con el fin de dar cumplimiento y fortalecer el desarrollo de este componente, para la vigencia 2021 se establecen las siguientes actividades:



COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE/ÁREA	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
3. Rendición de Cuentas.	3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.1.1. Publicar Informe de Gestión de la EMB 2020	OAPI	1/01/2021	31/01/2021
		3.1.2. Mantener actualizada la página WEB de la Empresa Metro de Bogotá en lo referente al botón de transparencia dando cumplimiento a la ley 1712 de 2014.	OAPI	1/02/2021	31/12/2021

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	



COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE/ÁREA	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
		3.1.3. Brindar información clara y oportuna en los espacios de participación y socialización que adelanta la EMB en el desarrollo de la PLMB.	GDI	1/02/2021	31/12/2021
	3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.2.1. 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.	GCC	1/01/2021	31/03/2021
		3.2.2 Realizar actividades de promoción y divulgación del Plan Anticorrupción a los funcionarios, ciudadanos y partes interesadas.	OAPI	1/01/2021	31/12/2021
		3.2.3. Actualizar y difundir los avances del proyecto de la PLMB de forma amplia, oportuna y veraz a fin de mantener informada a la ciudadanía	GCC	1/01/2021	31/12/2021
		3.2.4. Realizar actividades de sensibilización en temas de transparencia y anticorrupción.	OAPI	1/05/2021	31/12/2021
		3.2.5. Socializar el procedimiento interno de rendición de cuentas a los grupos de valor e interés. (Publicar página web, redes sociales, Somos Metro, etc.)	GCC OAPI SGS	1/01/2021	30/04/2021
		3.2.6. Realizar un proceso permanente de rendición de cuentas basado en la identificación de las necesidades e intereses de información ciudadana (demanda ciudadana), que entregue información en tiempo real (huella de gestión) e incluya un espacio trimestral de diálogo de doble vía con la ciudadanía, presencial o virtual, en el cual se asuman compromisos viables, a los cuales se les debe hacer seguimiento participativo (balance ciudadano).	OAPI GCC SGS	1/02/2021	31/12/2021
		Actividad derivada de la Directiva 005 de 2020, ver nota 1 del apartado 8.3.3.			
	3.2.7. Realizar bimestralmente actividades de gerenciamiento en territorio, en el marco de procesos estratégicos sectoriales o interinstitucionales, mediante recorridos o visitas participativas que involucren ejercicios de información y atención a la ciudadanía, así como, retroalimentación ciudadana, diálogo social y colaboración en la ideación y priorización de soluciones en los	SGS	1/01/2021	31/12/2021	

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE/ÁREA	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
		<p>territorios del Distrito Capital, según las prioridades, misionalidades y proyectos de los sectores y su relación con el territorio (localidades, UPZ, ruralidad, entre otros).</p> <p>Registros de actividades de Gerenciamiento en Territorio.</p> <p>Actividad derivada de la Directiva 005 de 2020, ver nota 1 del apartado 8.3.3.</p>			
	3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	<p>3.3.1. Incluir en los escenarios de participación ciudadana y gestión social, que impulse la empresa Metro de Bogotá, informes de avance del proyecto para la ciudadanía y responder a las inquietudes que resulten en cada jornada en los tiempos acordados.</p>	SGS	1/01/2021	31/12/2021
		<p>3.3.2. Transmitir en tiempo real los ejercicios de toma de decisiones cuando se considere necesaria la participación de la ciudadanía. El comité directivo de la entidad o el espacio que haga sus veces definirá y reportará mensualmente a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.G. las reuniones o sesiones que se harán públicas a la ciudadanía. En tales actividades se deberán transmitir y grabar reuniones de toma de decisiones que involucren ejercicios de escucha a la ciudadanía, mediante el uso de recursos virtuales. Para ello, las entidades deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicar y realizar con anterioridad una convocatoria a sus grupos de interés indicando la fecha, hora, orden del día y canal de la reunión. • Habilitar un mecanismo virtual de escucha a la ciudadanía para conocer sus recomendaciones y observaciones antes, durante y después de la reunión. • Publicar las principales decisiones y conclusiones de la reunión. <p>Actividad derivada de la Directiva 005 de 2020, ver nota 1 del apartado 8.3.3.</p>	GCC	1/01/2021	31/03/2021
	3.4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	<p>3.4.1. Realizar evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas a fin de hacer seguimiento e identificar procesos de mejora.</p>	GCC OAPI	1/10/2021	31/12/2021

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	

7.3.4 Componente 4: Mecanismos de Mejora de Atención al ciudadano.

Según el Acuerdo 002 de 2019, la Empresa Metro de Bogotá designa la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía para el desarrollo de las siguientes funciones, encaminadas a 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.
- Coordinar el proceso de diseño, revisión y divulgación de campañas de comunicación acorde a las directrices establecidas.
- Fomentar la participación y sensibilización de la ciudadanía, a través de estrategias de comunicación.
- Divulgar la información relacionada, con las actividades del Gerente General, a través de los diferentes medios de comunicación, para que la Ciudadanía reciba datos veraces de la gestión realizada y esté permanentemente informada.

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:	8:00 a. m. a 5:30 p. m.
Línea telefónica:	+57 -1- 5553333
Línea gratuita:	195
Página web	https://www.metrodebogota.gov.co/?q=content/canales-recepci%C3%B3n
Correo institucional:	contactenos@metrodebogota.gov.co

De conformidad con lo establecido en el Decreto Nacional 457 del 22 marzo de 2020 y con la finalidad de garantizar los trámites relacionados con la radicación de correspondencia interna, externa, facturas y cuentas de cobro, desde y hacia la EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A., se tomarán las siguientes medidas transitorias hasta tanto se supere el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional:

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	

Correspondencia Externa:

- Para la radicación de cuentas de cobro o facturas a la EMB, todos los documentos requeridos se deben consolidar en un ÚNICO archivo formato PDF, y enviarlo desde su cuenta empresarial al correo facturacion@metrodebogota.gov.co. En señal de que la solicitud de cobro fue debidamente radicada por la EMB, a vuelta de correo le llegará el documento con el radicado asignado, con el fin de que se continúe con la publicación en la plataforma SECOP.

Nota: Para la radicación de facturas electrónicas, debe seguir el procedimiento que actualmente utiliza.

- Para la radicación de comunicaciones externas y documentos en general, todos los documentos se deben consolidar en un ÚNICO archivo PDF, enviarlo al correo radicacion@metrodebogota.gov.co. En señal de recibo, a vuelta de correo le llegará el documento con el radicado asignado por la EMB.
- Si desea radicar una petición, debe enviar los documentos consolidados en ÚNICO archivo PDF al correo radicacion@metrodebogota.gov.co. En señal de recibo, a vuelta de correo le llegará el documento con el radicado asignado por la EMB. Para contacto de peticiones ciudadanas, debe marcar a las líneas 5553333 ext. 1135 – Ext. 1189, en horario de lunes a viernes 7:30am - 5:00pm.

Correspondencia Interna:

Los servidores y contratistas de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión que requieran radicar sus documentos deben seguir los siguientes pasos:



- Consolidar en un ÚNICO archivo PDF todos los documentos y anexos que requiera radicar.
- Enviar el documento desde su cuenta empresarial al correo apoyogestiondocumental@metrodebogota.gov.co
- En señal de recibo, a vuelta de correo llegará el documento con el radicado asignado.

Notas:

- Para esta contingencia, la información que se deba entregar en CD deberá consolidarse en un ÚNICO archivo comprimido llamado “AnexosCD”.
- El horario de radicación para todas las solicitudes será de lunes a viernes 7:30am - 5:00pm. Las solicitudes remitidas después de este horario serán radicadas al día hábil siguiente.
- En el caso de las solicitudes de cobro (facturas o cuentas de cobro) ninguna se podrá radicar sin el cumplimiento de requisitos según el procedimiento de pagos.



Con el fin de dar cumplimiento y fortalecer el desarrollo de este componente, para la vigencia 2021 se establecen las siguientes actividades:

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE/ÁREA	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
4. Mecanismos de Mejora de Atención al ciudadano.	4.1 Estructura Administrativa y de direccionamiento Estratégico	4.1.1. Implementar permanentemente las estrategias de divulgación a la ciudadanía	GCC	1/01/2021	31/12/2021
	4.2 Fortalecimiento de los canales de atención.	4.2.1. 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.	GCC	1/01/2021	31/12/2021
		4.2.2. 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.	GCC	1/02/2021	31/12/2021
		4.2.3. Socializar la estrategia de atención a personas con discapacidades visuales o auditivas.	GCC	1/02/2021	30/04/2021
	4.3 Talento Humano	4.3.1. Capacitar a los servidores y servidoras que brindan atención al público en temas asociados al Servicio al Cliente o Atención al Usuario. (Lenguaje claro)	GAF - TH	1/07/2021	31/12/2021
	4.4 Normativo y procedimental.	4.4.1. Realizar evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas a fin de hacer seguimiento e identificar procesos de mejora.	GCC - OAPI	1/10/2021	31/12/2021
		4.4.2. Elaborar o actualizar manuales, procedimientos, guías o protocolos de atención al ciudadano de acuerdo con los lineamientos de la Empresa Metro de Bogotá.	GCC	1/02/2021	30/08/2021
	4.5 Relacionamento con el ciudadano	4.5.1. 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.	GCC/SGS	1/07/2021	31/12/2021
		4.5.2. Incorporar, desarrollar e implementar acciones de mejora a partir de la aplicación de las Encuestas de Satisfacción y, los demás canales de comunicación de los que dispone la EMB para la ciudadanía.	GCC/SGS	1/07/2021	31/12/2021
		4.5.3. Monitorear las acciones de información que la Empresa Metro de Bogotá realice con sus grupos de valor e interés.	SGS - GCC	1/03/2021	31/12/2021
		4.5.4. Establecer indicadores (KPI) de acuerdo con la gestión de redes sociales, para medir el grado y calidad de las interacciones de los ciudadanos.	GCC-OAPI	1/01/2021	31/03/2021

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	

7.3.5 Componente 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 2021 seguirá dando pleno cumplimiento a la ley 1712 en términos de gestión documental y seguridad de la información, para lo cual sigue 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.

Con el fin de dar cumplimiento y fortalecer el desarrollo de este componente, para la vigencia 2021 se establecen las siguientes actividades:



COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE /ÁREA	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	5.1 Lineamientos de transparencia activa	5.1.1. Hacer seguimiento a la información publicada en la página WEB para verificar cumplimiento de normatividad vigente (Ley 1712 de 2014).	OAPI	1/03/2021	31/12/2021
		5.1.2. 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).	OAPI	1/04/2021	31/12/2021
		5.1.3. Desarrollar la hoja de ruta establecida en el PETI vigencia 2021 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL).	GAF- IT	1/02/2021	31/12/2021
		5.1.4. Crear espacio en el botón de transparencia del portal web de cada entidad denominado "Conoce, propone y prioriza", para que, además de la información establecida en el Decreto Distrital 189 de 2020, se incorporen otros temas y acciones como: Actividad derivada de la Directiva 005 de 2020, ver nota 1 del apartado 8.3.3.	OAPI - IT-GCC	1/02/2021	31/12/2021
		5.1.5. Crear menú que se denomine " Presentación de Causas Ciudadanas", redirigiéndolo a la página https://bogota.gov.co/asi-vamos/gabo Actividad derivada de la Directiva 005 de 2020, ver nota 1 del apartado 8.3.3.	OAPI - IT-GCC	1/02/2021	31/12/2021

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	



COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE /ÁREA	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
		5.1.6. Priorizar decisiones de la entidad mediante ejercicios de consulta ciudadana, haciendo uso de la plataforma de Gobierno Abierto de Bogotá y colibrí. Actividad derivada de la Directiva 005 de 2020, ver nota 1 del apartado 8.3.3.	OAPI - IT-GCC	1/02/2021	31/12/2021
	5.2 Lineamientos de transparencia pasiva	5.2.1. Gestionar las peticiones a través del Sistema Distrital de Peticiones y Soluciones asegurando la realización de la totalidad del trámite correspondiente.	GCC	1/01/2021	31/12/2021
		5.2.2. Publicar en la web los informes de gestión de PQRS y las respuestas a los derechos de petición anónimos formulados desde el módulo de PQRS (SDQS) Los 15 primeros días hábiles del mes siguiente.	GCC	1/01/2021	31/12/2021
	5.3 Elaboración de instrumentos de Gestión de la información	5.3.1. Revisar y actualizar si es necesario, el Inventario de registro de Activos de Información.	Liderado GAF - GD Responsables Lideres de Proceso	1/09/2021	15/12/2021
		5.3.2. Revisar y actualizar si es necesario, el índice de Información Clasificada y Reservada	Liderado GAF - GD Responsables Lideres de Proceso	15/08/2021	30/11/2021
		5.3.3. Revisar y actualizar si es necesario, el esquema de publicación de información de la empresa Metro de Bogotá y publicarlo en la WEB (Ley 1712, Artículo 12)	Liderado GAF - GD Responsables Lideres de Proceso	1/08/2021	15/11/2021
		5.3.4. En el marco de los esquemas de publicación de que trata el Decreto Nacional 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República", Crear menú denominado "Solicitud de publicación de Contenidos" y allí realizar cargue de formulario donde se realice la solicitud de la información por parte de la ciudadanía y socializarlos a través de los canales oficiales. Ejemplo: https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=LSq1n54au0uZbiZkeDx-klbvXjNkRztJi0LP7mbRx_BUQjRKT1A3T1ZTTzZQqRLVEw4M0RYMjMwWi4u Actividad derivada de la Directiva 005 de 2020, ver nota 1 del apartado 8.3.3.	OAPI - IT-GCC	1/02/2021	31/12/2021

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Metro de Bogotá S.A.
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE /ÁREA	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
	5.4 Criterios diferencial de accesibilidad	5.4.1. Monitorear la aplicabilidad en el portal web de la Empresa Metro de Bogotá para dar cumplimiento a los requisitos de accesibilidad según la norma NTC 5854.	GAF- IT	1/02/2021	31/12/2021
	5.5 Monitoreo de acceso a la información publica	5.5.1. Publicar mensualmente las estadísticas generadas por la herramienta Google Analytics en el portal web de la Empresa Metro de Bogotá Mensual (5 primeros días hábiles del mes)	GAF- IT	01/01/2021	31/12/2021
		5.5.2. Monitorear la iniciativa asociada al Gobierno abierto de Bogotá, relacionada a la creación de un micrositio en la página web de la empresa para promover la transparencia y divulgación de la ejecución del proyecto Primera Línea de Metro de Bogotá Tramo 1 (PLMB T-1), a través de la utilización de las herramientas de Tecnologías de la Información - TI - y estrategias de comunicación.	OAPI	1/01/2021	31/12/2021
		5.5.3. Elaborar campañas de posicionamiento del modelo de Gobierno Abierto y referenciar en redes sociales todas las actividades señaladas en esta directiva con hashtag. Nota: Todo lo anterior, según las directrices que emita la Consejería de Comunicaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, D.C., en articulación con la Coordinación General de Gobierno Abierto de Bogotá.	GCC- OAPI	1/02/2021	31/12/2021
		5.5.4. Definir enlace de gobierno abierto del nivel directivo o asesor y atender las actividades de acompañamiento para el direccionamiento y seguimiento que se adelanten desde la coordinación general. Actividad derivada de la Directiva 005 de 2020, ver nota 1 del apartado 8.3.3.	GAF-IT	1/02/2021	31/12/2021
		5.5.5. Definir y monitorear las actividades claves para dar cumplimiento a la Resolución 1519 del 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.	OAPI/GAF- IT	26/01/2021	31/12/2021

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	

7.3.6 Componente 6: Iniciativas Adicionales

Plan de Integridad

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 en 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 2021, el cual tiene como propósito apropiar y fortalecer los valores del Código de Integridad.

Con el fin de dar cumplimiento y fortalecer el desarrollo de este componente, para la vigencia 2021 se establecen las siguientes actividades:

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE/ÁREA	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
6. Iniciativas Adicionales	6.1 Plan de Integridad	6.1.1 Alistamiento			
		Analizar la gestión realizada en la vigencia anterior	Gestores de Integridad -TH	1/02/2021	29/02/2021
		Revisar la formulación del plan de integridad de acuerdo con el análisis de la gestión realizada en la vigencia anterior	Gestores de Integridad - TH	1/02/2021	29/02/2021
		Fortalecer y capacitar a los integrantes del grupo de gestores de integridad en los temas de su competencia	Gestores de Integridad - TH	1/06/2021	30/06/2021
		6.1.2 Armonización			
		Socializar y divulgar la integración del grupo de gestores de integridad	Gestores de Integridad -TH	1/09/2021	30/09/2021
		6.1.3 Implementación			
		Socializar los temas relacionados al código de integridad a través del uso de campañas de comunicación, de acuerdo con lo dispuesto por la entidad	Gestores de Integridad -TH	30/06/2021	31/10/2021
		6.1.4 Seguimiento y evaluación			
		Realizar seguimiento a las actividades formuladas dentro del plan de integridad	Gestores de Integridad -TH	1/02/2021	30/09/2021
Aplicar herramienta para evaluar los conocimientos sobre el código de integridad a los servidores públicos	Gestores de Integridad -TH	01/08/2021	30/08/2021		

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021		
	CÓDIGO: PE-DR-015	VERSIÓN: 03	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE/ÁREA	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
		Analizar los resultados obtenidos de la aplicación de la herramienta a los servidores públicos que incluya recomendaciones o sugerencias de mejora al código de integridad	Gestores de Integridad -TH	01/09/2021	31/10/2021
		Presentar los resultados de la gestión realizada al Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Gestores de Integridad -TH	1/11/2021	30/11/2021

8. Anexos.

- Matriz de Riesgo de Corrupción.

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.