

## FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Metro de Medellín Ltda.

### Seguimiento 1 OCI

Fecha seguimiento:

Abril 30 2016

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Publicar la política Antifraude y Anticorrupción en la página web.	La Política Antifraude y anticorrupción esta publicada en la página Web del Metro de Medellín.	100%	NA
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Implementar los tratamientos pendientes de los riesgos: Desacuerdo en la identificación de Fraude y Fraude en la gestión inmobiliaria.	Se resolvieron los tratamientos de desacuerdo en la identificación de Fraude y fraude en la gestión inmobiliaria.	100%	NA
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Publicar en la página web la matriz de riesgos de fraude.	Se publicó la matriz de riesgo de fraude en la página web del Metro de Medellín.	100%	NA
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Incluir en el programa anual de auditorias los riesgos de fraude.	El programa anual de auditoria contempla los riesgos de fraude correspondiente a cada proceso a auditar.	100%	NA
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Revisar los espacios físicos para la atención prioritaria a personas con discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores en taquillas.	Se esta adelantando el plan maestro de accesibilidad en su fase 1, en el cual se determinarían las directrices de actuación en materia de accesibilidad para todo el sistema.	10%	NA
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Revisar la sala de computo de Vallejuelos en materia de accesibilidad y señalización y determinar si cumple con la normativa vigente.	Se esta avanzando en el desarrollo de los diseños arquitectonicos y estructurales del ascensor para el acceso a la sala de computo de Vallejuelos.	70%	NA
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Capacitar a los servidores de atención al ciudadano para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.	Se definieron las temáticas para la capacitación en conjunto con el área de Servicio al Cliente.  Se realizó el proceso precontractual (estudio de mercado, análisis de riesgos, análisis tributario) para la capacitación del personal.	20%	NA
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Evaluar el "Servicio" como valor corporativo a todos los servidores Metro sin personal a cargo.	Se estan concertando los objetivos de desempeño y la competencia de Servicio.	20%	NA
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Establecer un mecanismo de incentivos no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	Se realizó la estructura de la propuesta a desarrollar con los servidores que han ofrecido una atención especial al ciudadano, en estos momentos se están recopilando los nombres de los servidores y al finalizar el año se realizará la acción.	50%	NA
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad a través de la reinducción empresarial.	Se diseño la reinducción enmarcada en los nuevos valores corporativos, que incluye "Servimos con alegría y pasión" y se inició el proceso de contratación de la misma, con el estudio de mercado.	10%	NA

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Actualizar a los servidores en temas relacionados con normativa de atención al ciudadano.	La Empresa cuenta con servidores responsables de la atención de derechos de petición a la ciudadanía, los cuales se han capacitado en la normativa sobre derechos de petición y derecho al acceso a la información pública, contenida en las leyes 1755 de 2015, y 1712 de 2014 y en el procedimiento para la Gestión de los derechos de petición establecidos.	100%	NA
MECANISMOS PARA MEJORAR	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Se identificó la normativa aplicable a la Empresa en torno a la implementación y contenido de la carta de trato digno. Y se elaboró el borrador de la carta de trato digno.	50%	NA
LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Definir e implementar formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal por la interacción con los ciudadanos.	Se identificaron las áreas de la Empresa que reciben las solicitudes o peticiones de derecho verbales.	10%	NA
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Construir el Esquema de publicación de información.	Se adelantó en la construcción del esquema de publicación de información, específicamente mediante el registro de fechas de publicación con el fin de manejar el versionamiento y la actualización de la información publicada en la página web / Transparencia.	90%	NA
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Definir las estrategias y analizar la implementación de la misma, para el acceso a la información en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.	Para el acceso a la información en otros idiomas, siguiendo este enlace <a href="https://www.metrodemedellin.gov.co/en/es-es/home.aspx">https://www.metrodemedellin.gov.co/en/es-es/home.aspx</a> los usuarios pueden acceder a la versión en inglés de la página corporativa.	70%	NA
MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Esquematizar el informe y llevarlo al link de transparencia.	Se realizó el borrador de la esquematización del informe sobre las estadísticas de consultas de información pública por parte de los usuarios en cuanto a Transparencia.	60%	NA
INICIATIVAS ADICIONALES	Actualizar el CBG con base en el nuevo direccionamiento estratégico.	Se definió el nuevo direccionamiento estratégico que será la base para la actualización del CBG.	10%	NA