

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Entidad: Metro de Medellín Año: 2013

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades definidas en el Plan	Seguimiento a agosto 31	Responsable	Anotaciones
<b>Primer componente. Mapa de riesgos de corrupción.</b>	Análisis detallado de estos riesgos en los procesos de la Empresa.	En el presente año se tiene programado levantar 27 riesgos de fraude para la cadena de egresos y de ingresos de la organización, de estos riesgos tenemos un total de 25 riesgos elaborados que equivalen a un 92,6 % de los planificados.	Gerente Administrativo	
	Actualización del Código de Buen Gobierno y su respectiva divulgación.	Actualmente la Empresa se encuentra actualizando el CBG para proceder a su divulgación.	Secretaria General	
	Fortalecimiento de las normas disciplinarias y de los valores corporativos, mediante campañas de comunicación en los medios internos	Se ha realizado durante este año la campaña interna de refuerzo de los valores corporativos por parte de la Dirección de Comunicaciones.	Director de Comunicaciones	
	Establecer el protocolo de actuación frente al fraude para la Empresa.	Se realizarán una vez se culmine la actualización del código de buen gobierno.	Secretaria General	
	Activar la línea ética y ejecutar la campaña de comunicaciones.			
	Se continuará con la gestión de los riesgos de fraude y todos los pasos generales de la gestión de riesgos en los procesos críticos de la organización, en los procesos nuevos o los que tengan alguna modificación.	Luego de terminados estos riesgos se comenzará la revisión de los tratamientos y la reducción del riesgo en los análisis que se encuentran dentro del mapa de la Empresa y la identificación de nuevos riesgos.	Gerente Administrativo	
	Definir la política antifraude, con base en el Código de Buen Gobierno y Código de Ética y realizar la respectiva divulgación.	Se esta elaborando una nueva versión el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética en el cual se incluirá un apartado con la Política antifraude.	Secretaria General	
Actualizar el mapa de riesgos de la Empresa	En el mapa de riesgos de la empresa se encuentran inscritos todos los riesgos que ya tienen avalados sus tratamiento en el Siatema de Gestión de Mejoras, para un total de 17 riesgos, 5 que estaban ya analizados dentro de los riesgos de proceso de la Empresa, más 12 riesgos que se han levantado este año.	Gerente Administrativo		
<b>Segundo Componente: Estrategia Antitrámites.</b>	<p>Generar un concepto de la aplicabilidad de la estrategia antitramite en la Empresa, a la cual se le asociaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de trámites y procedimientos administrativos y los elementos que los integran.</li> <li>• Identificar los trámites y procedimientos de los procesos misionales, hacer análisis normativo, priorizar y hacer cronograma, ejecutar cronograma y hacer identificación de interoperabilidad con otras entidades.</li> <li>• Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT</li> </ul>	Por concepto de la Jurídica el cumplimiento de las obligaciones derivadas del decreto 2693 de 2012 quedan limitadas en algunos aspectos, considerando que la Empresa no es una autoridad pública y que su naturaleza es Comercial e Industrial que si bien presta el servicio público de transporte, lo hace en competencia con el sector privado.	Director Jurídico	
	En el MSA – 060 se tiene establecido el procedimiento para dar respuesta a las peticiones que se hacen en ejercicio del derecho de petición y allí se tiene establecido la forma para contestarlas.	Efectivamente se cuenta con el procedimiento mencionado como parte del sistema de Gestión, donde se tiene definida la forma de contestar los derechos de petición.	Director Jurídico	

	Indicador de la Dirección Jurídica se tiene definido los términos para dar respuesta a cada una de las peticiones, que son inferiores a los términos de ley.	se cuenta con el indicador "Cumplimiento tiempo atención derechos de petición", donde se tiene estipulado que la respuesta debe entregarse en 10 días.	Director Jurídico	
	En cumplimiento de lo dispuesto por la ley 1437 de 2011, se implementó en la página web de la Organización el link "Notificaciones Judiciales" para que se proceda con la notificación electrónica de las actuaciones judiciales.	Se cuenta con el link visible y funcional para enviar notificaciones judiciales al Metro de Medellín en la página Web.	Director Jurídico	
<b>Tercer Componente: Rendición de cuentas.</b>				
	Actualmente se hace rendición de cuentas a los Entes de Control y se informa de la gestión en la página web (según gobierno en línea) y a través de comunicados de prensa.	Se realiza la rendición de cuentas a los entes de control según lo establecido, se tiene publicado en la Web el informe corporativo del año 2012.	Asesor en Gestión Director de Comunicaciones	
	Todos los años se realizan eventos con los diferentes públicos de interés que tiene la Empresa para publicar la gestión del año inmediatamente anterior.	Se envía el Informe Corporativo a más de 1500 personas que pertenecen a los diferentes grupos de interés que tenemos clasificados, adicionalmente durante el año se publican diferentes datos en el periódico Nuestro Metro y este es enviado a los grupos de interés.	Director de Comunicaciones	
<b>Cuarto Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.</b>	Con base en Gobierno en línea, tenemos los siguientes servicios y tramites en el portal web: Documentos encontrados Arriendo de locales comerciales Tarjeta Cívica Sala de Internet Vallejuelos Suscripción de proveedores Biblioteca METRO: Consulta de material y préstamo interbibliotecario. Bibliometro	En la página Web se encuentran disponibles todos estos servicios para mejorar permanentemente la atención al ciudadano.	Gerente Comercial	
<b>Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos</b>	Actualmente la empresa dispone de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea.	Existe el chat para la asesoría en línea de la atención al ciudadano, se encuentra disponible en la página Web.	Gerente Comercial	
	Contamos con el Área de Servicio al Cliente para atender las quejas, reclamos y sugerencias, a través de la Línea Hola Metro	Se cuenta con la línea de atención al cliente Hola Metro 4449598 para atender todas las solicitudes de los ciudadanos.	Gerente Comercial	
	Para las denuncias y derechos de petición contamos con la Dirección Jurídica y la Oficina de Control Interno Disciplinario, quienes adelantan estos trámites.	La Dirección Jurídica y Control Interno Disciplinario se encargan de resolver y dar respuesta a denuncias y derechos de petición.	Secretaria General	
	Contamos con un seguimiento permanente y control independiente mediante auditorias semestrales al proceso de servicio al cliente.	Por parte de Asesoría en Gestión se realiza semestralmente auditoría al proceso de servicio al cliente dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011.	Asesor en Gestión	