

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ENTIDAD: METRO DE MEDELLIN 2013

Estrategia, mecanismo, medidas etc,	Actividades definidas en el Plan	Seguimiento a diciembre 31	Responsable	Anotaciones
Primer componente: Mapa de riesgos de corrupción.	Continuar con la gestión de riesgos en los procesos críticos de la organización, en los procesos nuevos o los que tengan alguna modificación.	Se cumplió con lo planificado en la revisión de riesgos de procesos y se identificaron los riesgos nuevos de fraude según lo planificado para este año, se analizaron 27 riesgos inicialmente y adicionalmente se analizaon 33 riesgos mas de procesos de la organizacion. El cumplimiento fue del 100%	Gerente Administrativo Jere de Administracion de Riesgos	
	Definir la política de riesgos antifraude - Es necesario tener CBG - Código de Ética y en lo posible la activación de la Línea de Ética.	Los documentos que contienen el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética están en proceso de revisión para proceder con la edición de los mismos y adopción mediante resolución de Junta de Socios.	Gerente Administrativo Jere de Administracion de Riesgos Secretaria General	
	Realizar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción	Se ha ejecutado el 84% de los tratamientos (68) definidos para 15 riesgos de los 17 identificados en corrupción en este año, en proceso se encuentran el 15% y sin cumplir el 1%. Los 2 riesgos restantes con sus tratamientos quedaron en un nivel mínimo de valoracion.	Gerente Administrativo Jere de Administracion de Riesgos	
Segundo Componente: Estrategia Antitrámites.	Elaborar listado de trámites y procedimientos administrativos y los elementos que los integran	Esta sujeto a la definición del grupo de Gobierno en Línea de si es aplicable o no decreto 2693 de 2012 quedan limitadas en algunos aspectos para la empresa, sin embargo existen un avance en los diferentes temas la Empresa ya que ha trabajado en ellos	Gerente Planeación [33%]; Gerente Administrativo[33%]; Secretaria General[33%]	
Tercer Componente: Rendición de cuentas.	Revisar todo el tema de las rendición de cuentas	Se revisó el tema con la Dirección Jurídica y concluyó que la Empresa cumple con lo que solicita el decreto.	Director Jurídico	
Cuarto Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.	Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad	Con los ajustes de Gobierno en Línea la información del portal se complementa; la informaión de los servicios estan disponibles para mejorar permanentemente la atención al ciudadano	Gerente Planeación (50%); Gerente Administrativo(50)%	Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se viene completando en la Empresa a través de la nueva area de Servicio al Cliente con la nueva estructura adminstrativa, estas mejoras se veran en la Version 2 del PAAC
	Optimizar los procedimientos existentes. Documentar los servicios que no tienen procedimiento.	Se encuentran documentados los servicios requeridos en procedimientos	Gerente Social y de Servicio al Cliente	
	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Se realiza a traves de la linea Hola metro la medición de satisfacción de los clientes de bibliometro, pac y la linea	Gerente Social y de Servicio al Cliente	
	Revisar y complementar toda la información para los servicios identificados para poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible, información actualizada sobre varios temas y de acuerdo con lo que solicitan	Funciona adecuadamente en la web la informacion relacionada con: objetos encontrados, horarios de atencion del chat, actualizacion de informacion de la sala de vallejos con comunicaciones	Gerente Social y de Servicio al Cliente	
	Implementar protocolos de atención al ciudadano. Hay para PAC, Línea Hola Metro y Bibliometro, se deben revisar los internos ya que faltan	Se realizara con el ajuste al proceso de servicio al cliente y a la estructura administrativa que se esta dando en estos momentos.	Gerente Social y de Servicio al Cliente	
Estándares para la atención	Desarrollar un módulo de consulta y seguimientos a los requerimientos	El contratista Emtelco ya diseño los formatos y los desarrollos para que el cliente pueda hacer seguimiento a la respuesta de su caso a traves de la Web con apoyo del aplicativo de Sugar.	Gerente Social y de Servicio al Cliente Gerente Administrativo Jefe de Gestión de Tgias de Información, Director de comunicaciones y relaciones publicas	
	Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.	Estos formatos los arroja aplicativo de Sugar y esta en revision por parte de la Direccion Juridica para su aprobacion.	Gerente Social y de Servicio al Cliente Gerente Administrativo Jefe de Gestión de Tgias de Información,	
	Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.	Con la oficina de control interno disciplinario se estableció, que las quejas del personal se canalice a través del Jefe Inmediato.	Gerente Social y de Servicio al Cliente	

de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos	Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.	Hasta ahora la unica veeduría ciudadana que se constituyo es en el proyecto del corredor verde de ayacucho, donde se lleva registro documental de las observaciones presentadas en las dichas veedurias,	Gerente Social y de Servicio al Cliente	
	Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas	Se evaluan los correctivos que surjan de estas veedurias por parte del area de Gestion Social de la Empresa	Gerente Social y de Servicio al Cliente	
	Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.	Al ser el metro una entidad publica, este es un deber que se cumple a cabalidad.	Gerente Social y de Servicio al Cliente	
	Consolidar el Plan Anticorrupción y divulgarlo en la pag web	Ya fue divulgado en la pag Web de la empresa.	Gerente de Planeacion	
	Verificar y evaluar la elaboración, visibilización, seguimiento y control del PAAC.	Se realiza verificación y seguimiento a las acciones implemetadas con el fin de dar cumplimiento al Plan Anticorrupcion y de Atencion al Ciudadaoon.	Asesor en Gestión	