

FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Metro de Medellin Ltda.

Seguimiento 2 OCI

Fecha seguimiento: Agosto 30 2016

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Avance	Observaciones
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 realizó el diagnóstico para los diferentes tipos de estaciones y vehículos del sistema en materia de accesibilidad y la normatividad nacional e internacional revisada.	54%	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 realizaron los diseños del ascensor para el acceso a la sala de computo.	80%	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 realizó capacitación en asesoría y atención a personas con discapacidad para 528 personas del personal de Servicio al Cliente, así como 81 personas de Policía y Vigilancia Privada, para un total de 609 personas. La capacitación tuvo una intensidad de 4 horas y allí se abordaron los diferentes tipos de discapacidad, incluyendo la asociada a las personas sordas. Así mismo, se desarrolló una sesión adicional de 16 horas, específicamente en lenguaje de señas para 15 personas de Servicio al Cliente	100%	NA
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Evaluar el "Servicio" como valor corporativo a todos los servidores Metro sin personal a cargo.	Se concertaron los objetivos con todo el personal de servicio al cliente para evaluación final en diciembre del 2016.	50%	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 estableció el mecanismo de incentivos no monetarios y se aplicará en el mes de diciembre cuando reporten del Área de Servicio al Cliente, los servidores que han recibido mención por parte de los ciudadanos.	70%	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 diseñó 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. La reinducción se realizará en el mes de noviembre. Se está avanzando en el proceso de contratación de la misma (etapa de evaluación de las ofertas).	50%	NA
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Se divulgó en la pag Web del Metro, la carta de trato digno al ciudadano.	100%	NA

FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Metro de Medellin Ltda.

Seguimiento 2 OCI

Fecha seguimiento: Agosto 30 2016

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Avance	Observaciones
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Definir e implementar formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal por la interacción con los ciudadanos.	El formato para la recepción de peticiones interpuestas de manera verbal se construyó con el Área de Comunicaciones, el cual será el mismo que se utilizará para el formulario electrónico.	80%	NA
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Construir el Esquema de publicación de información.	Continúa con el mismo avance del 90% de 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%	Cambiamos la fecha de terminación de la actividad para octubre 30 de 2016.
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 https://www.metrodemedellin.gov.co/en/es-es/home.aspx los usuarios pueden acceder a la versión en inglés de la página corporativa. Continúa con el mismo avance del 70%.	70%	NA
MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Esquematizar el informe y llevarlo al link de transparencia.	El informe está disponible en la página corporativa del Metro de Medellín (www.metrodemedellin.gov.co), cuenta en su portada con un contador de visitas visible en la parte inferior de la página.	100%	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