

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014 - Metro de Medellín Ltda.



PLAN DE TRABAJO 2014

Según análisis realizado por la Empresa sobre la obligatoriedad del Decreto 2641 se estableció que no todos los componentes contemplados aplican para las empresas comerciales e industriales del Estado, como es el caso de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada, que por su condición compite con el sector privado en la prestación del servicio de transporte público.

Según lo anterior los componentes que no aplican son:

- Segundo: **Estrategia Antitrámites**
- Tercero: **Rendición de cuentas**
- Cuarto: **Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano** en el numeral c Fortalecimiento de los canales de atención.

Los componentes que aplican para la Empresa y en los cuales viene trabajando son:

- Primero: **Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo**
- Cuarto: **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**
 - Numeral a. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano, aplica para los servicios ofrecidos por la Empresa (transporte y negocio inmobiliario)
 - Numeral b. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

Durante el 2014 se realizarán las siguientes actividades dando continuidad a la implementación de lo exigido en el Decreto:

COMPONENTES Y NUMERAL	DESCRIPCIÓN / ACCIONES
<u>Primer Componente</u> Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Acciones: <ul style="list-style-type: none"> • Definir la política de riesgos antifraude • Realizar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción
<u>Cuarto Componente:</u> Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Acciones: <ul style="list-style-type: none"> • Revisar los espacios físicos para la atención prioritaria a personas con discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores en taquillas • Complementar e implementar los protocolos de atención al ciudadano • Revisar la sala de cómputo de Vallejuelos en materia de accesibilidad y señalización y determinar si cumple con la normativa vigente
<u>IV. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos</u>	Acciones: <ul style="list-style-type: none"> • Terminar de desarrollar el módulo de consulta y seguimientos a los requerimientos • Terminar de diseñar los formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los usuarios