



## Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Metro de Medellín Ltda.

COMPONENTES Y NUMERAL	DESCRIPCIÓN / ACCIONES	SEGUIMIENTO
<p><u>Primer Componente</u> Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo</p>	<p><b>Acciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir la política de riesgos antifraude</li> <li>• Realizar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción</li> </ul>	<p>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. En estos documentos se definió la política de riesgos.</p> <p>Se realizó el seguimiento a los 17 riesgos de corrupción, se definieron 77 tratamientos para mitigar su ocurrencia, de estos el 86% (66) ya están implementados y el 14% (11) restante están en proceso de implementación.</p>
<p><u>Cuarto Componente:</u> Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</p>	<p><b>Acciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar los espacios físicos para la atención prioritaria a personas con discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores en taquillas</li> <li>• Revisar la sala de computo de Vallejuelos en materia de accesibilidad y señalización y determinar si cumple con la normativa vigente</li> <li>• Complementar e implementar los protocolos de atención al ciudadano</li> </ul>	<p>Este tema se revisará desde el área de Ejecución de Proyectos de Infraestructura una vez finalice la ley de garantías.</p> <p>Se realizaron las instrucciones y protocolos de atención con los manuales de respuesta al cliente incógnito. También se están actualizando los sitios de interés y rutas integradas para los usuarios. Con la implementación de los ajustes a la estructura administrativa, los Profesionales 1 de Servicio al Cliente fueron asignado por zonas, en cada zona utilizan los manuales como insumo para la gestión.</p> <p>Adicionalmente se realizarán las reuniones generales con los integrantes del área de Servicio al Cliente para comunicar los protocolos.</p>
<p><u>IV. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos</u></p>	<p><b>Acciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminar de desarrollar el módulo de consulta y seguimientos a los requerimientos.</li> <li>• Terminar de diseñar los formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los usuarios.</li> </ul>	<p>El contratista Emtelco ya diseñó los formatos y los desarrollos para que el cliente pueda hacer seguimiento a su caso a través de la Web. También se hizo el requerimiento al área de Tecnología de Información, la Dirección de Comunicaciones está liderando el tema en la página web.</p> <p>Los formatos ya están diseñados, se están realizando las pruebas de vulnerabilidad informática.</p>

