

Seguimiento al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano -Metro de Medellín Ltda.

Agosto 31 de 2014

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>Acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir la política de riesgos antifraude • Realizar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción 	<p>Los documentos que contienen el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética continúan 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 la revisión y seguimiento a los 17 riesgos de corrupción, de los 77 que se habían identificado, se fusionaron dos quedando 75 tratamientos para mitigar la ocurrencia de estos. De los 75 el 83% (62) ya están implementados y el 17% (13) restante están en proceso de implementación.</p>
<p><u>Cuarto Componente:</u> Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</p>	<p>Acciones:</p> <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 • Revisar la sala de computo de Vallejuelos en materia de accesibilidad y señalización y determinar si cumple con la normativa vigente • Complementar e implementar los protocolos de atención al ciudadano 	<p>Desde el área de Ejecución de Proyectos se están realizando los análisis previos para desarrollar un estudio de accesibilidad en el Sistema</p> <p>Continuamos con la utilización de los manuales de atención al cliente en todo el sistema y se realizó la campaña de difusión de los protocolos en carteleras de estaciones.</p>
<p>Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos</p>	<p>Acciones:</p> <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 	<p>Ya está diseñado el módulo de consulta y seguimientos a los requerimientos del cliente y los formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los usuarios. Actualmente se están haciendo las pruebas de vulnerabilidad informática en la nueva página Web.</p>