

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

Diciembre 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>Se definió la política de riesgos en el Código de Buen Gobierno el cual continúa en proceso de revisión para proceder con la edición de los mismos y adopción mediante resolución de Junta de Socios.</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 76 tratamientos para mitigar la ocurrencia de estos. De los 76 el 83% (57) ya están implementados y el 17% (10) 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>Se está adelantando el estudio de mercado para contratar en el 2015 las obras que sean necesarias y adecuar las instalaciones para la atención prioritaria a estas personas.</p> <p>Permanentemente se refuerza al personal en temas de atención y servicio al cliente, utilizando los manuales de atención al cliente en todo el sistema.</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>Se continúa con las pruebas de vulnerabilidad informática en la nueva página Web.</p>