

FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Metro de Medellin Ltda.

Seguimiento 3 OCI

Fecha seguimiento: Diciembre 31 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. Productos lineamientos generales para cada espacio en donde se atienden personas con discapacidad	100%	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	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 marzo 2017	50%	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 la capacitación a lo (650) servidores de servicio al cliente en atención a las personas con discapacidad, incluidos los sordos, en los meses entre junio y agosto	100%	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 aplicó el mecanismo de incentivos no monetarios en el mes de diciembre a los servidores del Área de Servicio al Cliente, que han recibido mención por parte de los ciudadanos	100%	NA

FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Metro de Medellin Ltda.

Seguimiento 3 OCI

Fecha seguimiento: Diciembre 31 2016

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Avance	Observaciones
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 realizó la reinducción enmarcada en los nuevos valores corporativos, que incluye "Servimos con alegría y pasión" en el mes de noviembre	100%	NA
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, esta fase de pruebas y es el mismo que se utiliza para el formulario electrónico	90%	Se implementará a finales de febrero del 2017
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Construir el Esquema de publicación de información	Se construyó el 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	100%	NA
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%	Se analizará si se incluye lenguajes diferentes al inglés para marzo del 2017
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 y se realizará por parte de Secretaría General	10%	Se amplía la ejecución de la actividad para el 30/12/2017