



## SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Santiago de Cali, Noviembre 18 de 2013

### 1. ANTECEDENTES

Metro Cali con el fin de Fortalecer los mecanismos para acercar la Administración al ciudadano, permitiéndole el acceso a la información, a los servicios y a los trámites para ofrecerles una atención oportuna y efectiva, y en cumplimiento a los establecido en Decreto 2641 de 2012, diseñó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, generando los siguientes compromisos organizacionales:

- Diseñar mecanismos para la aplicación efectiva de las normas, la acción preventiva, la colaboración ciudadana, el fomento de la cultura de legalidad y la coordinación, como herramientas que conducen a fortalecer la ética, la integridad y la efectividad para el mejoramiento de la gestión.
- Diseñar e implementar herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción y establecer mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Promover y motivar el acceso a la información de la gestión pública de Metro Cali S.A.; de manera que la ciudadanía ejerza sus deberes y derechos de control social.
- Generar mecanismos para que los ciudadanos en ejercicio de sus derechos y deberes realicen seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos.
- Establecer mecanismos orientados a fortalecer la participación y veeduría ciudadana en la gestión de Metro Cali S.A.
- Diseñar instrumentos que permitan realizar análisis, evaluación, seguimiento y control a los procesos contractuales adelantados por Metro Cali S.A.



## SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 2. SEGUIMIENTO A MECANISMOS PARA LA APLICACIÓN EFECTIVA DE LAS NORMAS

#### 2.1 CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE

La Dirección Jurídica, lideró un proceso al interior de la entidad para que cada líder de proceso identificara y actualizara la normatividad aplicable al mismo y de esta manera poder consolidar el normograma de la Entidad, el cual se encuentra publicado en la Plataforma del SIGEM.

En cuanto a la divulgación de las normas legales, los conceptos, la doctrina la jurisprudencia, relacionadas con las funciones y gestión de la entidad, la difusión se realiza de manera directa con las áreas y no en coordinación con la Oficina de Comunicaciones en los medios organizacionales previstos, tales como intranet, correo interno, Carteleras y demás medios

#### 2.2. ADMINISTRACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NORMOGRAMA

Este componente del SIGEM, es administrado por la Dirección de Planeación y actualizado por los líderes y responsables de los correspondientes procesos, con la asesoría legal de la Dirección Jurídica. Metro Cali S.A., sin embargo no se ha culminado la recopilación de normas de todos los procesos o esta no ha sido actualizada. Tampoco ha sido divulgado el normograma en la página WEB de la entidad.

#### 2.3. CAMPAÑA INSTITUCIONAL DE DIVULGACION DE LA NORMATIVIDAD SOBRE PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN:

No se han realizado campañas institucionales de divulgación de la normatividad vigente para la prevención de la corrupción (Estatuto Anticorrupción, Código Unico Disciplinario y Normatividad Antitrámites y demás instrumentos de Lucha Contra la Corrupción).



## SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 2.4. AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO LEGAL

El Programa de Auditorías internas, incluye dentro de los criterios de auditoría la normatividad aplicable a cada uno de los procesos con el fin de garantizar el cumplimiento de las disposiciones vigentes.

### 3. SEGUIMIENTO POR COMPONENTES

#### 3.1. PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION, IMPLEMENTACION DE MEDIDAS PARA MITIGARLOS

Se formuló el Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional el cual se encuentra publicado en la Página WEB de la entidad disponible al público y partes interesadas.

Dentro del programa de auditorías para la vigencia 2014 se incluirá una auditoría para realizar seguimiento a este plan y determinar la efectividad de los controles establecidos.

#### 3.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGI ANTITRAMITES

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES			
Identificación de Trámites	Constituir el comité Antitrámites y de Gobierno en Línea (GEL)	Tener conformado el Comité al 30 de Mayo de 2013	No se ha conformado el comité.
	Analizar la normatividad, leyes, decretos, resoluciones y otros actos	Al 15 de junio tener analizada la normatividad antitrámite	A pesar de la no conformación del comité, el área de Servicio al Cliente ha venido realizando el



## SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	<p>Diagnóstico de estado de los trámites (externos e internos), regulaciones y procedimiento susceptibles de racionalización</p>	Estado del arte de los trámites externos e internos susceptibles de ser racionalizados	trabajo de identificación de normativa aplicable en la atención al ciudadano, la cual ha sido tomada en cuenta en la formulación de Protocolos de Atención y Manual de Convivencia.
	<p>Análisis de los trámites y servicios (simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización e interoperabilidad.</p>		
Racionalización de trámites	<p>Revisión y monitoreo permanente a los trámites</p>	A Diciembre 13 se ha realizado una revisión a los trámites de la entidad.	Pendiente para revisarlo en el marco de Gobierno en Línea
	<p>Utilización de medios electrónicos (publicidad de normas y documentos de interés público.</p>	A Noviembre 29 se han realizado adecuaciones tecnológicas para facilitar trámites electrónicos.	Se ha trabajado en la consolidación del normograma institucional pero aún falta darle publicidad en la página WEB al igual que otros documentos de interés.
	<p>Realizar adecuaciones tecnológicas.</p>		Se elaboro programa para adecuaciones tecnológicas y se solicitó presupuesto. Se está en proceso de implementación de la herramienta MAILING para la reducción de correos masivos.



## SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	Sustitución de formularios físicos por formularios virtuales.		Dentro del plan de acción para fortalecer el proceso de atención de PQRs ajustarlo a la normatividad vigente, se encuentra el diseño del formulario virtual para su radicación.
Reducción de costos en los trámites internos	Eliminar Regulaciones y controles innecesarios (simplificación, estandarización, eliminación de procedimientos administrativos.	A diciembre 13 se han regulado y eliminado controles innecesarios en los trámites internos.	Todos los líderes de proceso realizaron la revisión y actualización de sus procedimientos para hacerlos mas ágiles y operativos.
Optimización del proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Administración de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (Recepción, trámites y tiempos para la atención).	A noviembre 29 se ha optimizado el proceso de PQRs.	A pesar que el nuevo MOP introduce un proceso denominado GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE, con el fin de fortalecer la atención al ciudadano y específicamente lo relacionado con el trámite y atención de PQRs, no se ha logrado el cumplimiento de las disposiciones legales en lo relacionado con canal de recepción, radicado único, posibilidad e seguimiento vía WEB, etc.
	Generar el mecanismo para que el usuario realice seguimiento y trazabilidad.		



**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

	Automatización del proceso de peticiones, quejas reclamos y sugerencias.		Tampoco se ha reglamentado el trámite de atención de PQRs.
Comunicación permanente y satisfacción final	Interacción ciudadana en línea (chat)	A septiembre 27 se ha implementado el mecanismo de interacción en línea.	Existe interacción con los clientes a través de las redes sociales.
	Actualización de Preguntas Frecuentes		Se encuentra en proceso de revisión y actualización
	Implementación del Buzón de Sugerencias	A Agosto 30 se han implementado 20 buzones de sugerencia	No se han implementado buzones de sugerencias. Se diseñó un formato que es difundido por los facilitadores entre los usuarios, en el cual estos manifiestan su percepción frente al servicio.
	Medición del Nivel de Satisfacción del Cliente NSU (insatisfacción, satisfacción o complacencia)	A Diciembre de 2013 se han realizado 3 mediciones de NSU	Se realizó una medición en el mes de julio.



**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

<p>Mejoramiento de la Atención al Ciudadano</p>	<p>Elaborar del Manual de Atención al Ciudadano (Atención personal, atención telefónica, atención virtual, atención con calidad y seguimiento y control a la atención con calidad).</p>	<p>A Agosto 30 se ha elaborado el Manual de Atención al Ciudadano o Cliente.</p>	<p>No se ha elaborado el Manual de Atención al Usuario, pero se cuenta con Protocolos de atención estructurados que serán incorporados al Manual de Operación.</p>
	<p>Ayudas didácticas a discapacitados</p>	<p>A Octubre 18 se ha diseñado y entregado ayudas didácticas a discapacitados.</p>	<p>En el marco del programa "Ponte en mi Lugar", se implemento un folleto de trato y manejo a discapacitados, el cual fue difundido a través de fundaciones, puntos de atención del sistema, policía y facilitadores. De igual manera se llevó a cabo jornada de capacitación con invidentes y operadores en lo relacionado a la atención de este grupo de discapacitados.</p>
	<p>Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas discapacitadas, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.</p>	<p>a Julio 12 se ha implementado un programa de atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas discapacitadas, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública, en concordancia con la normatividad legal.</p>	<p>Se elaboró el Manual de convivencia en el que se establece la priorización de atención, atendiendo la normatividad relacionada con atención a personas vulnerables. Este Manual se encuentra para aprobación del Sr. Alcalde.</p>



## SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 3.3. TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

Los documentos relacionados con la gestión de la entidad que deben ser publicados, se encuentran en la página WEB a disposición de los usuarios y partes interesadas.

### 3.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Metro Cali S.A. y el SITM-MIO vienen brindando atención al ciudadano en los Centro de Información, Capacitación y Atención al Cliente (CICAC), así como en los canales electrónicos y redes sociales.

De igual manera en los puntos de atención a la comunidad PAC ubicados en las obras, en los cuales se recibe y resuelven las inquietudes que genera la comunidad durante la construcción de la infraestructura del SITM-MIO

## 4. CONCLUSIONES

La entidad ha avanzado en la implementación de las estrategias formuladas en el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, orientada a fortalecer la gestión transparente y la atención de nuestros clientes y usuarios, no obstante aún se encuentran pendientes los siguientes aspectos:

- Difusión de normas y conceptos de interés para la gestión a través de los medios institucionales (intranet, carteleras, etc)
- Actualización y publicación del Normograma institucional en la página WEB, así como otras normas de interés (Conpes, resoluciones del Ministerio de Transporte, Secretaria de Tránsito Municipal, etc.)
- Realizar campañas de divulgación de normas anticorrupción, así como las estrategias adoptadas por la entidad.





**metrocali**

## SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Identificar los trámites y servicios que presta la entidad, que sean susceptibles de ser automatizados.
- Implementar la plataforma para la recepción y trámite de PQRs, atendiendo las disposiciones legales.
- Adoptar el Manual de Atención al Ciudadano.

**ALBA LUCERO URREA GRISALES**

Oficina de Control Interno y Gestión de la Calidad