



Entidad: Metro de Medellín Ltda.
 Vigencia: Primer seguimiento PAAC
 Fecha publicación: 13/05/2022

PRIMER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento	% Avance	
Subcomponente 1 Política de administración de riesgos de corrupción	1.1	Actualizar la Política de Administración de Riesgos, teniendo en cuenta la actualidad de la Empresa.	Política de Administración de Riesgos actualizada para el Metro de Medellín LTDA.	Administración de Riesgos	Finalizada en el año 2021	Finalizada En sesión de Junta Directiva el 24 de noviembre de 2021 se aprobó por unanimidad la Política de Gestión de Riesgos de la Empresa mediante Resolución JD-178 de 2021, derogando la resolución 2943 de 2003.	100%
	1.2	Actualizar y socializar la Política Antifraude y Anticorrupción, definida en resolución N°8050 de 2015.	Política actualizada, formalizada y socializada	Secretaría General	31 de diciembre 2022	El Código de Integridad es el insumo para la actualización de la política. Una vez sea aprobado por la Junta Directiva, se continuará con este documento para alinearlo con el marco de actuación de Integridad y ética empresarial.	10%
Subcomponente 2 Construcción de mapa de riesgos de corrupción	2.1	Realizar la identificación de nuevos riesgos de corrupción en los 11 procesos que se priorizaron	Nuevos riesgos de corrupción identificados e incluidos en el mapa de riesgos	Administración de Riesgos (Apoya Secretaría General)	15 de noviembre 2022	Se inicio el proceso de identificación de nuevos riesgos de Sarlaft, fraude y corrupción con el proceso de Gestión de Tesorería, actualmente se inicio con la etapa de identificación de amenazas y se han identificado 19. Se esta a la espera de terminar de documentar la metodología de riesgos para su publicación en el SGI y continuar con este ejercicio	5%
	2.2	Analizar y valorar los nuevos riesgos de corrupción en los 11 procesos que se priorizaron	Nuevos riesgos de corrupción valorados	Administración de Riesgos (Apoya Secretaría General)	15 de noviembre 2022	Este paso depende de la actividad 2.1 que se encuentra en desarrollo	0%
	2.3	Agregar a la matriz o mapa de Riesgos de Corrupción los nuevos riesgos identificados y valorados. Luego del análisis y valoración de los riesgos de corrupción con las áreas participantes, se registrarán de éstos en el sistema de información establecido por la Empresa para incluirlos en el mapa de riesgos de procesos.	Mapa de riesgos de procesos actualizado con los nuevos riesgos de corrupción identificados y valorados	Administración de Riesgos (Apoya Secretaría General)	15 de noviembre 2022	Esta actividad depende de las actividades 2.1 y 2.2, la 2.1 se encuentra en desarrollo y la 2.2 no se ha iniciado.	0%
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Presentar los nuevos riesgos de corrupción identificados en los procesos, al Comité de Gerencia y divulgarlos a los diferentes grupos de interés a través de la página web de la Empresa	Socialización al Comité de Gerencia de los nuevos riesgos de corrupción y publicación de estos en la página Web de la Empresa, para la participación de estos actores en su construcción	Administración de Riesgos Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública	23 de diciembre 2022	Esta actividad depende de las actividades anteriores, solo la actividad 2.1 esta en desarrollo y las demás no se han iniciado	0%
	3.2	Incluirlos los nuevos riesgos en el informe de Gestión de Riesgos de Procesos y enviarlo al Comité Directivo	Informe de gestión de riesgos procesos con los nuevos riesgos de corrupción analizados y valorados	Administración de Riesgos	30 de diciembre 2022	Esta actividad depende de las actividades anteriores, solo la actividad 2.1 esta en desarrollo y las demás no se han iniciado	0%
	3.3	Publicar la matriz de riesgos de corrupción de la Empresa en la página Web Institucional, con los nuevos riesgos identificados y valorados	Matriz de Riesgos de Corrupción publicada en la página Web de la Empresa con los nuevos riesgos identificados y valorados	Administración de Riesgos, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	30 de diciembre 2022	Esta actividad depende de las actividades anteriores, solo la actividad 2.1 esta en desarrollo y las demás no se han iniciado	0%
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4	Revisar y ajustar periódicamente la matriz de riesgos de corrupción por responsables de procesos, publicando los cambios.	Mapa de riesgos actualizado con riesgos de corrupción vigente.	Administración de Riesgos, Líderes de proceso	30 de diciembre 2022	Se han venido revisando y ajustando los cinco riesgos de corrupción que actualmente se tienen identificados.	100%
Subcomponente 5 Seguimiento	5	Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Informe de seguimiento cuatrimestral	Asesoría en Gestión	De acuerdo con el Plan anual de Auditoría Corporativa (abril, agosto y diciembre)	El 18 de febrero de 2022 se realizó auditoría a la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2022 y se presentó informe con las observaciones correspondientes. El Área de Asesoría en Gestión, con corte al 30 de abril de 2022 realizó la revisión del primer seguimiento al PAAC, verificando aleatoriamente el cumplimiento o avance de las actividades definidas para los componentes del plan. Igualmente verificará la pertinencia de las acciones implementadas y presentará un informe con las recomendaciones correspondientes.	100%

Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento	% Avance
NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento	% Avance	
	1.1	Producir contenidos comprensibles, actualizados, oportunos y completos para las diferentes partes interesadas del Metro de Medellín.	Productos/Piezas de comunicación	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Permanente	Durante el primer cuatrimestre, la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas emitió mensajes gráficos, audiovisuales y de texto acerca de cambios en la prestación del servicio, así como de los impactos positivos que generamos en la calidad de vida de los habitantes del Valle de Aburrá. Para ello, emplea medios analógicos y digitales dirigidos a todos sus grupos de interés.	33%

Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.2	Realizar la divulgación y promoción del Informe de Sostenibilidad 2021 a las diferentes partes interesadas.	Informe de Sostenibilidad divulgado y encuentros con partes interesadas	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	29 de abril de 2022	Los eventos de socialización de la Memoria de Sostenibilidad se realizarán entre el 9 y el 14 de mayo de 2022. Durante el primer cuatrimestre avanzamos en la recopilación y verificación de los datos de los actores de los grupos de interés que invitaremos a los eventos, así como en el envío de las invitaciones.	30%
---	-----	---	--	---	---------------------	---	-----

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente / Procesos	Actividades (proyectos,	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento	% Avance	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Mantener una gestión por procesos y estructura administrativa orientada al servicio al cliente. Certificación a través de la ISO 9001 de la prestación del servicio.	Empresa con orientación al servicio	Servicio al Cliente	Permanente	La Empresa cuenta dentro de su modelo de gestión por procesos con el proceso de Gestión de Servicio al Cliente debidamente caracterizado, modelado y documentado, adicionalmente dentro de la estructura administrativa se encuentra la Gerencia Social y de Servicio al Cliente, con ello garantiza una prestación del servicio cumpliendo los estándares de calidad de la ISO 9001.	100%
	1.2	Mesa de relacionamiento con los grupos de interés, mecanismo de coordinación que tiene la responsabilidad de definir los lineamientos estratégicos que orientan las relaciones de la Empresa con sus diferentes grupos de interés, así como hacer control y seguimiento a la ejecución de las estrategias e iniciativas de relacionamiento definidas para cada uno de ellos y velar por el cumplimiento de los propósitos de relacionamiento.	Cumplimiento del cronograma de las iniciativas de relacionamiento definidas por la mesa	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	30 de diciembre de 2022	Durante el primer cuatrimestre se realizaron 3 de las 4 sesiones que se encontraban programadas, la que se encontraba planificada para febrero no se realizó, debido a que este mes se le dio prioridad a la edición de la memoria de sostenibilidad.	75%
	1.3	Realizar la identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés, conforme a lo dispuesto en el procedimiento CM001_Procedimiento de gestión de grupos de interés	Necesidades y expectativas de los grupos de interés identificadas	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas (Apoya de Planeación Estratégica)	31 de octubre de 2022	Durante el primer cuatrimestre se avanzó en el diseño de los instrumentos de recolección de información que permitirán identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés a partir del análisis de documentos internos de la Empresa, entre ellos actas de mecanismos de gobierno y coordinación y estudios realizados por terceros.	20%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Garantizar 1200 puntos de recarga externa en las zonas de influencia del sistema.	Puntos de recarga de medios de pago incrementado	UEN Cívica	Finalizada en el año 2021	Finalizada Al 30 de abril de 2021 se cuenta con un promedio de 1259 puntos de red externa	100%
	2.2	Realizar encuestas de percepción sobre la calidad y oportunidad de atención de la Línea Hola Metro y canales presenciales (Puntos de Atención al Cliente - PAC y puntos móviles de personalización)	Encuesta mensual realizada	Servicio al Cliente	Mensual durante todo el año	Los resultados de las encuestas del canal telefónico son: Enero: 95,18% Febrero: 94,17% Marzo: 93,31% Abril: 93,41% Los resultados de las encuestas del canal presencial son: Enero: 99% Febrero: 100% Marzo: 92% Abril: 100%	100%
	2.3	Implementar Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema	Instalación por parte de Medellín Digital de Wifi gratuito en 19 estaciones y 23 de los accesos de las diferentes líneas en jurisdicción del municipio de Medellín en el 2017.	Gerencia de Desarrollo de Negocios	Finalizada en el año 2017	Finalizada. A través del programa de la Alcaldía de Medellín "Medellín Digital" se instalaron en 19 estaciones y 23 accesos Wifi gratuito.	100%
	2.4	Incrementar el Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema	Concesión servicio Wifi para todos los sistemas operados por el Metro de Medellín.	Gerencia de Desarrollo de Negocios	Finalizada en el año 2018	Finalizada. El proceso licitatorio para el modelo de negocio WIFI, se estima sea realizado el tercer trimestre del año 2019 con la participación del personal que conformará la Unidad de Negocios Cívica aprobada por la junta de socios el 6 de diciembre de 2018. La Unidad de Negocios actualmente se encuentra en el proceso de gestión del cambio.	100%
	2.5	Implementar el Centro de Información al Ciudadano - CIC	Diseño, suministro, instalación, configuración, protocolos de pruebas y puesta en servicio de una plataforma (software, hardware) de información denominada Centro de Información al Ciudadano (CIC)	Investigación, Desarrollo e innovación	Finalizada en el año 2018	Finalizada. Se terminó el plazo contractual el día 31 de diciembre de 2018, cumpliendo el contratista con los requerimientos relacionados en el objeto, alcance y anexo de especificaciones técnicas del contrato.	100%
	2.6	Mejorar el tiempo de atención en los Puntos de Atención al Cliente (PAC) y puntos móviles de personalización	Disminuir los tiempos de atención y aumentar el número de viajeros atendidos	Servicio al Cliente	Finalizada en el año 2020	Finalizada. Se mejoró la atención en dos puntos de personalización móviles con la instalación de escáner para realizar el cambio de perfil a los usuarios, procedimiento que solo se realizaba en los Puntos de Atención al Cliente PAC. Con lo anterior se mejoró la distribución de las actividades del personal de los puntos de atención y la experiencia de los usuarios.	100%
	2.7	Implementar la certificación electrónica cuando se presentan atrasos en la operación o interrupción en la prestación del servicio	Certificación electrónica sobre novedades en prestación del servicio	Servicio al Cliente	Finalizada en el año 2018	Finalizada. A través de correo electrónico se envía la certificación, previa solicitud del viajero.	100%
	2.8	Mantener actualizada la base de datos de documentos encontrados en el sistema la cual es publicada en la página web de la Empresa	Publicación de documentos encontrados en página Web	Servicio al Cliente	Permanente	Se encuentran publicados los meses de enero, febrero, marzo y abril en nuestra página web.	100%
	2.9	Implementar aplicación para dispositivos móviles con nuevos servicios	Lanzamiento de nueva aplicación para dispositivos móviles con nuevos servicios al ciudadanos	Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada en el año 2019	Finalizada. En el mes de mayo se realizaron pruebas con público interno del Metro y el 29 de junio se realizó el lanzamiento de la nueva APP	100%
	2.10	Habilitar el canal de notificaciones judiciales electrónico	Canal de notificaciones judiciales implementado	Secretaría General	Finalizada en el año 2012	Finalizada. En cumplimiento de lo dispuesto por la ley 1437 de 2011, se implementó en la página web de la Organización el link "Notificaciones Judiciales"	100%

2.11	Implementar personalización de tarjetas Cívica vía Web	Personalización de tarjeta Cívica virtual	Servicio al Cliente, Gestión Tecnologías de Información, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada en el año 2018	Finalizada. El proceso de personalización virtual de Cívica se encuentra implementado.	100%
2.12	Implementar la consulta virtual de saldo de tarjeta Cívica	Consulta de saldo tarjeta Cívica virtual	Servicio al Cliente, Gestión Tecnologías de Información, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada en el año 2016	Finalizada. La consulta virtual se encuentra implementada desde el año 2016.	100%
2.13	Implementar el bloqueo virtual de la tarjeta Cívica	Bloqueo de tarjeta Cívica en Línea	Servicio al Cliente, Gestión Tecnologías de Información	Finalizada en el año 2016	Finalizada. La consulta virtual se encuentra implementada desde el año 2016.	100%
2.14	Revisar y ajustar el componente de Denuncias dentro del Contacto Ético en el Formulario Electrónico	Componente Denuncia ajustado	Servicio al Cliente, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	28 de febrero de 2022	Se efectuó el diagnóstico de los programas de cumplimiento (LAFT, Fraude y corrupción) y se fijó como meta el fortalecimiento del canal ético, su definición y la política de no retaliación al denunciante. Se encuentra pendiente realizar las pruebas de la conectividad con el nuevo servidor, proceso técnico que tiene relación directa con el funcionamiento adecuado del formulario PQRSDF. En lo que va corrido del año 2022 se viene trabajando para la implementación de las mejoras propuestas y poder tenerlo en productivo en el primer semestre de 2022. Este ajuste en la fecha de febrero de 2022 se debe a los ajustes a nivel del sitio web que han requerido un poco más de tiempo para su implementación y ajustes.	90%
2.15	Fortalecer la línea - contacto ético y socializar el mecanismo con los diferentes grupos de interés.	Fortalecimiento y socialización de la Línea - contacto ético	Secretaría General	31 de diciembre de 2022	Se realizaron las siguientes mejoras al mecanismo contacto ético: a. Actualización de la ruta y el texto en la página web. b. Solicitud de desarrollo tecnológico que habilite la denuncia anónima (pendiente entrada en producción). c. Definición de gestión centralizada y directa por parte del Oficial de Ética y Cumplimiento, con mecanismo confidencial de radicación. d. Configuración de respuesta automática para el denunciante una vez realice un reporte a través del correo contacto ético.	40%
2.16	Eliminar procedimiento administrativo para la movilización de personas con pipetas de oxígeno en el Sistema	Movilización con pipeta de oxígeno en el sistema sin restricción	Servicio al Cliente	Finalizada en el año 2017	Finalizada. Este procedimiento exigía que los viajeros gestionarían una autorización cuando se transportaban con pipetas de oxígeno en el sistema. Este trámite fue eliminado desde el año 2017	100%
2.17	Mejorar el procedimiento administrativo de Habeas Data durante el proceso de personalización de la Tarjeta Cívica cambiando la firma del documento por huella digital	Firma a través de huella digital	Servicio al Cliente, Gestión Tecnologías de Información	Finalizada en el año 2019	Finalizada. La implementación por huella digital comenzó en marzo del 2019	100%
2.18	Realizar el traslado de PQRS a otras entidades	PQRS trasladadas a otras entidades	Servicio al Cliente, Todas las áreas	Permanente	Entre enero y abril del 2022, se han realizado 15 traslados de PQRS a otras entidades por ser de su competencia la respuesta al cliente.	100%
2.19	Incrementar canales automáticos de recarga para mejorar la experiencia de los usuarios	82 Máquinas de recarga instaladas	UEN Cívica	Finalizada en el año 2021	Se instalaron y configuraron 104 Máquinas de Recarga Automáticas de segunda generación, las cuales se encuentran en funcionamiento en los diferentes modos de transporte que conforman la red Metro.	100%
2.20	Realizar nueva alianza para la recarga del medio de pago a través de las máquinas de recarga verde	3 Máquinas de recarga verde funcionando	UEN Cívica	Finalizada en el año 2021	Se suscribió contrato desde el 11 de Junio hasta el 31 de diciembre del 2021, Con 6 máquinas de recargas funcionando en las estaciones Niquía, Madera, Universidad, Parque Berrio, San Antonio y Sabaneta.	100%
2.21	Implementar la Super APP como alternativa digital para el medio de pago actual.	Super APP implementada	UEN Cívica	Finalizada en el año 2021	Finalizada. El día 05 de marzo de 2021 quedó disponible la APP CÍVICA en tiendas de aplicaciones para uso de los ciudadanos.	100%
2.22	Incrementar participación de canales auto atendidos y digitales de recarga para mejorar la experiencia de los usuarios	Lograr una participación del 56% en canales de recarga diferentes a PDV (puntos de venta) Metro	UEN Cívica	31 de diciembre de 2022	Teniendo en cuenta la estrategia de canales, se ha logrado una participación del 46.9% en canales de recarga diferentes a PDV durante el 2022.	84%
2.23	Mantener el certificado de operaciones Bioseguras según la normatividad vigente frente a Covid-19, con el fin de preservar la salud de los empleados, contratistas y usuarios, y aumentar la confianza en la utilización de nuestro sistema Metro.	Certificado de conformidad del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad frente a Covid-19 obtenido	Administración de Riesgos	20 de abril de 2022	Entre el 07 de febrero y el 04 de marzo de 2022 se llevo a cabo la auditoria de seguimiento de operaciones Bioseguras conforme a la Resolución 777 de 02 de junio de 2021, con el fin de verificar el cumplimiento del protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID-19, donde el ICONTEC otorgó la recertificación al Metro de Medellín al objeto del sello Check In Certificado y Certificación de Operaciones Bioseguras.	100%
2.24	Establecer 84 zonas cardio protegidas en las diferentes estaciones (Entre desfibriladores y zonas cardio protegidas)	84 zonas cardio protegidas instaladas en las estaciones	Administración de Riesgos	20 de diciembre de 2022	Actualmente se cuenta con 84 equipos de desfibriladores y en este cuatrimestre se han realizado visitas a las líneas de cables, tranvía y buses para instalar 20 desfibriladores adicionales.	100%
2.25	Contar con cobertura para la atención en eventos de salud y desplazamiento en ambulancia a los centros asistenciales para usuarios, empleados y contratistas	Área Protegida implementada en las instalaciones Metro	Administración de Riesgos	30 de diciembre de 2022	En el primer cuatrimestre se tuvo una cobertura para la atención en eventos de salud y desplazamiento en ambulancia a los centros asistenciales para usuarios, empleados y contratistas de la siguiente forma: Enero: 83 eventos de salud Febrero: 113 eventos de salud Marzo: 123 eventos de salud Abril: 103 eventos de salud Estos eventos se dan por desmayos, convulsiones, mareo, dolor abdominal, Hipertensión.	100%
2.26	Respuesta a PQRS y Derechos de petición dentro de los tiempos establecidos	Medición mensual realizada	Servicio al Cliente	Mensual durante todo el año	Enero: 99,87% Febrero: 99,76% Marzo: 99,80% Abril: 99,78%	100%

	2.27	Mejorar integralmente los Puntos de Atención al Cliente - PAC en el marco de Experiencia del Cliente	Puntos de Atención al Cliente mejorados	Servicio al Cliente	Semestral	En el marco de Experiencia del Cliente, se realizó un proyecto de mejora de los PAC por fases, donde se busca homologar la imagen de todos los PAC, potenciando la imagen y el orden, mejorando equipos y periféricos para las actividades que allí se realizan y generando procesos de mejora continua para que la atención al cliente interno y externo sea mejor cada día. Al mes de abril de 2022 se culminó la homologación de la imagen y los 5 PAC que se encuentran activos en este momento, cuentan con estas mejoras. Durante el año 2022 continuaremos con procesos de mejora continua de los PAC.	100%
	2.28	Realizar mediciones de satisfacción y nivel de esfuerzo en los canales de contactenos, formulario Web y Chat	Tres mediciones en el año realizadas	Gerencia Social y de Servicio al Cliente	Cuatrimestral	La primera medición se realizó en el mes de febrero de 2022 para la evaluación de los indicadores CSAT (satisfacción) y CES (esfuerzo), los cuales se miden en una escala de 1 a 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente y los resultados fueron los siguientes para cada uno de los canales: * Contactenos web: CSAT: 2,53 CES: 3,97 * Formulario web: CSAT: 1,73 CES: 4,26 * Chat web: CSAT: 3,42 CES: 4,14	100%
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención a personas con discapacidad (PMR)	Funcionarios reentrenados	Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente	30 de noviembre de 2022	Se inició con el reentrenamiento al personal de Servicio al Cliente en Atención a personas con Discapacidad (PMR). Entre el 29 de marzo y el 30 de abril se han impactado 96 personas.	13%
	3.2	Sensibilizar al personal de Servicio al Cliente en diversidad sexual e inclusión	Sensibilización realizada	Gestión del Talento Humano	30 de noviembre de 2022	Durante el año 2022 se realizarán 8 talleres de sensibilización. Al 30 de abril se han realizado 2 talleres, impactando 34 servidores de Servicio al cliente y de Riesgo Público y Convivencia Ciudadana.	28%
	3.3	Realizar formación en "Lenguaje Claro" al personal de Servicio al Cliente y personal asignado para la atención de derechos de petición	Formación realizada	Gestión del Talento Humano	30 de noviembre de 2022	Al 30 de abril, aún ha ingresado personal nuevo para las áreas a impactar con este curso.	0%
	3.4	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en funciones de Policía Judicial	Funcionarios reentrenados	Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente	Finalizada en el año 2021	Finalizada Esta formación se realizó en el mes de septiembre en las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación - Subregional Antioquia, impactando 19 servidores Metro con Funciones de Policía Judicial.	100%
	3.5	Formar al personal nuevo en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, valores organizacionales y del servicio público, integridad, transparencia y lucha contra la corrupción	Formación realizada	Gestión del Talento Humano	Permanente	Se ha avanzado en la formación de valores corporativos a través de la Escuela de Cultura y Servicio, entre el 18 de febrero y el 21 de abril participó el primer grupo de 27 personas que ejercen el rol de influenciadores Metro.	30%
	3.6	Realizar reinducción empresarial en donde se incluyan temas relacionados con Experiencia del Cliente y Cultura Metro	Formación realizada	Gestión del Talento Humano	30 de noviembre de 2022	La reinducción se realizará en el mes de octubre el marco del nuevo modelo de sostenibilidad. En esta reinducción se incluirán los temas relacionados con experiencia del cliente y Cultura Metro.	30%
	3.7	Formación en experiencia del cliente para personal encargado de la atención de los PAC (Puntos de Atención al Cliente)	Formación realizada	Gestión del Talento Humano	Permanente	En el mes de marzo se ejecutó la formación para Puntos de Atención al Cliente PAC con el enfoque de Experiencia del Cliente, impactando 2 grupos con la participación de 15 Informadores Vendedores (INV).	50%
	3.8	Desarrollar el programa de repotenciación de la cultura organizacional	Actividades de repotenciación organizacional realizadas y evaluadas	Gestión del Talento Humano	Permanente	Dentro del programa de repotenciación de la cultura organizacional se han implementando las siguientes acciones: voceros Metro, gestión del cambio, modelo de liderazgo, plan comunicacional, Cafés virtuales, nuevo programa de Cultura Metro denominado TransportARTE, entre otras estrategias.	35%
	3.9	Realizar campañas de divulgación y promoción de los elementos de la Cultura Organizacional (Valores Corporativos)	Campañas comunicacionales realizadas	Gestión del Talento Humano, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Permanente	Se integran las comunicaciones internas a los valores corporativos y la filosofía de la Cultura Metro. Se está trabajando en una campaña comunicacional para re-lanzar los valores corporativos, teniendo en cuenta el regreso progresivo. En las piezas de comunicación interna que se relacionan con alguno de los valores corporativos se incorpora el sello distintivo de cada valor.	30%
	3.10	Implementar las nuevas guías de desarrollo para fortalecer las competencias organizacionales, dentro de las cuales están las asociadas a la orientación al usuario y a la responsabilidad social en la Cultura Metro	Guías de desarrollo socializadas	Gestión del Talento Humano	30 de junio de 2022	Se socializaron las nuevas guías de desarrollo, a través de el sistema de gestión integral, una webinar, comunicaciones internas y en el Comité Directivo.	100%
	3.11	Evaluar el desempeño de los servidores teniendo en cuenta competencias asociadas al Servicio/Experiencia de usuario	Informe evaluaciones de desempeño realizadas	Gestión del Talento Humano	30 de diciembre de 2022	La etapa de evaluación de desempeño se realizará entre diciembre de 2022 y enero de 2023.	0%
	3.12	Realizar en los procesos de selección del personal para todos los cargos, la visita domiciliaria, validación de seguridad y validación SARLAFT; y para los cargos críticos, además de lo anterior, realizar estudio socioeconómico y patrimonial OEA	Informes de selección de personal realizados	Gestión del Talento Humano	Permanente	Para todos los procesos de selección realizados, se incluyó la etapa de aplicación de pruebas psicotécnicas, estudio de seguridad y visita domiciliaria, igualmente se realizó estudio socioeconómico y de seguridad para los cargos denominados críticos, según la cadena de abastecimiento internacional y la certificación como Operador Económico Autorizado que tiene la Empresa (OEA)	100%
	3.13	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención en primeros auxilios y manejo del Desfibrilador Externo Automatizado (DEA)	Funcionarios reentrenados	Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente, Administración de Riesgos	30 de noviembre de 2022	Se inició con el reentrenamiento al personal de Servicio al Cliente en primeros auxilios y manejo del Desfibrilador Externo Automatizado (DEA). Entre el 29 de marzo y el 30 de abril se han impactado 73 personas.	18%
	3.14	Realizar reconocimiento a Servidores destacados por su nivel de servicio al cliente, en la celebración de Espíritu Metro	Servidores reconocidos	Gestión del Talento Humano	30 de noviembre de 2022	El reconocimiento a los servidores se realizará en el mes de noviembre en la conmemoración del Espíritu Metro, donde se tiene en cuenta los reconocimientos realizados por los usuarios a los empleados del servicio de transporte.	0%
3.15	Realizar actualización en el SIGEP de la declaración juramentada de bienes y rentas (y conflictos de intereses que aplica solo para Directivos) y hoja de vida de los Servidores Metro	Reporte de actualización de datos del SIGEP	Gestión del Talento Humano	31 de julio de 2022	La actualización en el SIGEP se realizará en el mes de julio	0%	
3.16	Implementar la Escuela de Cultura y Servicio	Servidores formados	Gestión del Talento Humano	30 de diciembre de 2022	La Escuela de Cultura Metro y Servicio se empezó a implementar en el mes de febrero con un primer grupo de 27 personas de diferentes áreas de la Empresa, que ejercen el rol de influenciadores Metro.	29%	
3.17	Realizar campañas de sensibilización, divulgación y promoción de los Valores del Servidor Público	Piezas de comunicación diseñadas y divulgadas	Gestión del Talento Humano, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	30 de diciembre de 2022	El Código de Integridad se presentará al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 5 de mayo y a Junta Directiva en el mes de junio. A partir de ese momento se comenzará la divulgación del Código de Integridad que reúne los valores del servicio público. Adicionalmente, se está trabajando en la preparación de la conmemoración del día del Servidor público para el 28 de junio de 2022.	0%	

	3.18	Formar a Informadores Vendedores en inglés de supervivencia para brindar atención a usuarios	Funcionarios formados	Gestión del Talento Humano	Finalizada en el año 2019	Finalizada. El curso de Inglés de supervivencia ya fue ejecutado en su totalidad con un grupo de 370 Informadores Vendedores.	100%
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Mantener actualizados procedimientos orientados a la atención al ciudadano que nos permiten el cumplimiento de la normatividad legal vigente.	Procedimientos actualizados	Servicio al Cliente	Permanente	Permanente la Empresa mantiene y gestiona su sistema de gestión integral.	100%
	4.2	Realizar ajustes a los formularios virtuales dispuestos para el ciudadano para fortalecer la divulgación de la política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad	Actualizaciones y campañas realizadas	Secretaría General, Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada desde el año 2017 Ajustes al formulario en 2018	Finalizada. Se realizaron los ajustes en el formulario PQRS, la aplicación contempla que los usuarios que usan este canal deben leer y aceptar esta política de tratamiento de datos antes de enviar PQRS.	100%
	4.3	Elaborar y publicar en la página web los informes de peticiones recibidas durante el año.	Publicación de informe de peticiones	Servicio al Cliente, Administración Documental	Permanente	El informe de PQRSDF es publicado semestralmente y el correspondiente al segundo semestre de 2021 se encuentra visible en el micrositio web de Ley de Transparencia de la página oficial del Metro de Medellín, en la categoría de información "10 instrumentos de gestión de información" y en la subcategoría "Informes de PQRSDF"	100%
	4.4	Publicar en la gaceta oficial la resolución 9565 de julio 4 de 2017 por la cual se modifica y adopta íntegramente el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Empresa	Resolución 9565 de 04 de julio de 2017 publicada en Gaceta Oficial	Secretaría General	Finalizada en el año 2017	Finalizada. Mediante Resolución 0264 de 2019 se derogó la Resolución 9565 y se adopta el nuevo reglamento para el trámite de las PQRSDF. Se encuentra publicado en la Gaceta Oficial.	100%
	4.5	Actualizar y publicar en medios virtuales la Carta de trato digno de atención al ciudadano	Divulgación de carta de trato digno de atención al ciudadano en página web	Secretaría General, Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada en el año 2017	Finalizada. Se encuentra publicada en la página web de la Empresa.	100%
	4.6	Realizar la divulgación de la Resolución No 264 de 2019 Reglamento interno para el manejo de peticiones	Capacitación y campañas realizadas	Servicio al Cliente, Secretaría General, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada en el año 2020	Finalizada. Las capacitaciones y divulgación de la Resolución No 264 de 2019 del Reglamento interno para el manejo de peticiones realizó en el segundo semestre de 2020 de forma virtual a 64 Servidores.	100%
	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Ejecutar los planes y programas de relacionamiento con la comunidad desde la Gerencia Social y de Servicio al Cliente	Programas y planes ejecutados	Gestión Social	30 de diciembre de 2022	En el primer trimestre se registra un avance acumulado de ejecución del plan de relacionamiento con las comunidades de influencia del sistema del 31%, correspondiente con lo planeado para este periodo del año.
5.2		Realizar la medición del Nivel de Satisfacción general de Usuario	Calificación de nivel de satisfacción general del servicio	Gerencia Social y de Servicio al Cliente	30 de diciembre de 2022	La medición se realiza en el segundo semestre de 2022.	0%

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso de la información

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta y producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento	% Avance	
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1	Divulgar y mantener disponible la información pública en la página web de la Empresa	Información pública actualizada y publicada en la página web del Metro de Medellín	Administración Documental, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública	Permanente	En el sitio web de la Empresa, en la subsección de Transparencia https://www.metrodemedellin.gov.co/qui%C3%A9nes-somos/transparencia se encuentra publicada y disponible la información pública de la Empresa según lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014.	92%
	1.2	Publicar el informe de Sostenibilidad en la página web de la Empresa	Informe de Sostenibilidad anual publicado	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública, Administración Documental	29 de abril de 2022	El informe de sostenibilidad se publicará el 16 de mayo, una vez terminados los eventos de socialización	0%
	1.3	Diseñar el subsitio de Datos abiertos para la Empresa y registrarlos en el portal www.datos.gov.co	Subsitio de datos abiertos diseñado	Gestión de Tecnologías de Información, Planeación Estratégica	Finalizada en el año 2021	Finalizada El sitio de datos abiertos, se encuentra visible en el sitio web del Metro en el subsitio de transparencia y categoría "2 información de interés" Subcategoría "Datos abiertos". Y se publico en el siguiente link https://datosabiertos-metrodemedellin.opendata.arcgis.com/search?categories=Informaci%C3%B3n%20Clasificada%20y%20Reservada el índice de información clasificada y reservada en formato de datos abiertos.	100%
	1.4	Publicar en la sección web de Transparencia de la Empresa, como mínimo el Índice de Información Clasificada y Reservada en formato de datos abiertos.	Disponibilidad de la información para consulta en formato de datos abiertos	Administración Documental	Finalizada en el año 2021	Finalizada El sitio de datos abiertos, se encuentra visible en el sitio web del Metro en el subsitio de transparencia y categoría "2 información de interés" Subcategoría "Datos abiertos". Y se publico en el siguiente link https://datosabiertos-metrodemedellin.opendata.arcgis.com/search?categories=Informaci%C3%B3n%20Clasificada%20y%20Reservada el índice de información clasificada y reservada en formato de datos abiertos.	100%
	1.5	Realizar la publicación de procesos contractuales que adelanta la Empresa	Procesos contractuales publicados en la página web	Contratación	Permanente	La Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada, en cumplimiento de lo establecido en la Circular externa No. 20 de Colombia Compra Eficiente y en concordancia con las normas que regulan la transparencia de la contratación recursos públicos, cuenta desde el 14 de febrero de 2018 con el aval de Colombia Compra Eficiente para realizar la publicación de sus actuaciones contractuales en su página Web de la actividad contractual de la Empresa en los términos que la ley exige y en los diferentes canales de publicidad con los que se cuenta para tal fin, las cuales se han venido publicando oportunamente.	100%
	1.6	Capacitar a los servidores públicos de la Empresa, sobre la ley 1712 de 2014 y socializar a través de los diferentes medios de comunicación interna.	Una capacitación a personal Metro realizada	Gestión Legal Administración Documental	30 de diciembre de 2022	Dentro del cronograma creado para las actividades relacionadas con ley de transparencia y acceso a la información pública, se estableció que entre los meses de noviembre y diciembre se realizará la webinar.	20%
	1.7	Actualizar el diseño de la estructura de navegación en la página web, respecto a los menús, transparencia, atención y servicio a la ciudadanía y participa	Menús de transparencia, atención y servicio a la ciudadanía y participa diseñados y actualizados en página web	Dirección de Comunicaciones Gestión Legal Administración Documental	31 de julio de 2022	Se han ejecutado las siguientes actividades: 1. Reunión con el proveedor de página web con el fin de poner en conocimiento los cambios que introdujo la nueva norma. 2. Entrega de información a la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas para elaborar la estructura de la página web con base en la nueva norma.	40%
	1.8	Migrar la página web a nuevos servidores, con el fin de adaptarla a las condiciones tecnológicas que se requieren implementar los cambios exigido por la normatividad vigente (Resolución 1519 de 2020).	Página web migrada a nuevo servidor	Dirección de Comunicaciones	28 de febrero de 2022	La página web del Metro de Medellín fue migrada a un nuevo servidor.	100%

Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Gestionar y verificar que se dé respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.	Información gestionada de manera oportuna	Servicio al Cliente	Permanente	Las respuestas a las solicitudes de acceso a la información se acogen a lo establecido en el Índice de Información Clasificada y Reservada, así como atendiendo al procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes. Adicionalmente, las áreas de Gestión Legal, Servicio al Cliente y Administración Documental, realizan revisión de los informes de PQRSD solicitados por los diferentes entes de control y se consolidan las necesidades de mejora y generación de los reportes y se establece una publicación con las particularidades de cada uno. El área de Servicio al Cliente realiza la gestión atendiendo a lo descrito en CS014_Procedimiento atención peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes por los diferentes canales, así como lo indicado por la resolución interna 264 de 2019. Los mismos incluyen los aspectos normativos. El procedimiento CS014 Atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes, contempla las directrices y aspectos normativos para brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública, así mismo cuenta con una resolución que establece los tiempos de respuesta. Lo descrito en dicho procedimiento es aplicado por los servidores responsables de cada una de las áreas de la Empresa..	100%
	2.2	Actualizar el formulario electrónico de PQRSDF.	Formulario electrónico de PQRSDF ajustado	Servicio al Cliente, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	28 de febrero de 2022	En el año 2021 se llevó a cabo la implementación de las mejoras en el formulario PQRSDF, tanto desde la página web Metro, que recoge la información que llenan las personas y la recepción de la información por parte del CRM. En este proceso, se identificó desde el área de Gestión de Tecnologías de información la necesidad de actualizar los servidores que alojan la página web corporativa. Esta actividad se desarrolló en el segundo semestre de 2021 y se logró un avance de un 80%. En lo que va corrido del año 2022 se viene trabajando para la implementación de las mejoras propuestas y poder tenerlo en productivo en el primer semestre de 2022. Este ajuste en la fecha de febrero de 2022 se debe a los ajustes a nivel del sitio web que han requerido un poco más de tiempo para su implementación y ajustes.	90%
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de gestión de la Información	3.1	Actualizar el esquema de publicación de la información de los menús Transparencia, Atención al Usuario y Participa acorde a lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 y matriz ITA.	Esquema de publicación de información actualizado	Secretaría General, Administración Documental	31 de julio de 2022	Se entregó a la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas la información para actualizar el esquema de publicación atendiendo los cambios introducidos por la norma actual.	60%
	3.2	Elaborar el Registro de Activos de Información como mínimo para un proceso priorizado de la Empresa.	Registro de activos de información publicado	Mesa de Seguridad y Privacidad de la Información	31 de diciembre de 2022	Se incluyó en el plan de acción de 2022 de la mesa de Seguridad y Privacidad de la Información, la continuidad en la actividad relacionada con el registro de activos de información. Se encuentra en construcción el procedimiento de inventario de activos de información, con el fin de presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se identificaron los activos de información del área de Sistema Operativo como activos confidenciales de la Empresa, por lo que se validará la pertinencia de su publicación.	45%
	3.3	Actualizar el índice de información clasificada y reservada.	Actualización de índice de información clasificada, reservada publicada	Administración Documental, Gestión Legal	31 de diciembre de 2022	Se está realizando un ejercicio de identificación de la información que cumpla con los criterios de reservada y clasificada con todas las áreas de la Empresa. Se priorizaron las áreas de Negocios, Planeación Estratégica, Investigación, Desarrollo e Innovación, Ejecución de Proyectos de Infraestructura, Gestión de Tecnologías de Información y UEN Cívica, con las cuales se ha avanzado en la identificación de la información.	20%
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Acceso a la información en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país y elaboración y publicación de videos en lengua de señas en redes sociales y Centro de Información al Ciudadano a través de mensajes en los diferentes canales de la Empresa	Estrategias definidas para el acceso a la información en diversos idiomas y lenguas	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública	Permanente	Los videos del proyecto Metro de la 80 cuentan con interpretación en lengua de señas colombiana. https://www.metrodemedellin.gov.co/metrodela80/sala-de-prensa	33%
	4.2	Realizar los estudios e iniciar la implementación del urbanismo de aproximación, que comprende la accesibilidad universal a las estaciones del Sistema	Implementar los lineamientos de urbanismo de aproximación y accesibilidad universal en los diseños de detalle del proyecto Metro de la 80 (avance del 35% para diciembre de 2022)	Planeación Estratégica	31 de diciembre de 2022	El proceso precontractual del contrato del Metro de la 80 va en un 50% de avance, a la espera de recibir ofertas en el mes de junio del 2022.	2,5%
	4.3	Distribuir y publicar la cartilla Lengua de Señas para el viajero en la página web Ampliar el tema de comunicación asertiva e inclusión social en el Sistema	Cartilla Lengua de Señas para el viajero distribuidas y publicadas en página web	Planeación Estratégica, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	31 de diciembre de 2022	Se distribuyeron 3000 cartillas físicas. La cartilla de Lengua de Señas se encuentra publicada en: https://www.metrodemedellin.gov.co/Portals/1/pdf/cartilla-lengua-senas-04052019.pdf?ver=2019-05-04-060909-957 .	95%
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	5.0	Elaborar y publicar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas	Generar informe de solicitudes de acceso a información recibidas anual	Servicio al Cliente, Administración Documental	Semestral durante todo el año	El informe de PQRSDF es publicado semestralmente y el correspondiente al segundo semestre de 2021 se encuentra visible en el micrositio web de Ley de Transparencia de la página oficial del Metro de Medellín, en la categoría de información "10 instrumentos de gestión de información" y en la subcategoría "Informes de PQRSDF"	100%
Componente 6: Iniciativas adicionales							
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento	% Avance
Iniciativas adicionales Código de Integridad	1.1	Estructurar y socializar el Código de Integridad, incluyendo la adopción de la Ley 2016 de 2020 y estableciendo los demás componentes y pautas de conducta.	Código de Integridad definido, formalizado y socializado	Secretaría General	21 de diciembre 2022	Se retoma y complementa el proyecto trabajado previamente, contando a la fecha con el proyecto final con los componentes requeridos, validado en lenguaje por Servicio al Cliente, para alineación con Cultura Metro. Se tiene programada para el 12 de mayo de 2022 la presentación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, una vez aprobado en esta instancia, el proyecto pasa a diseño por parte de Comunicaciones y posteriormente, a aprobación de la Junta Directiva.	50%

Canales de atención:

Ventanilla Única Documental:

Calle 44 46-001, Bello, Antioquia

Puntos de Atención al Cliente (PAC):	Ubicados en las estaciones San Antonio, San Javier, Niquía e Itagüí y próximamente en la estación Acevedo
Línea de atención al usuario Hola Metro:	57(604) 4449598
PBX:	57 (604) 4548888
FAX:	57 (604) 4524450
Correos electrónicos:	contactenos@metrodemedellin.gov.co
Chat de asesoría en Línea:	https://www.metrodemedellin.gov.co/
Formulario PQRS:	https://www.metrodemedellin.gov.co/ App Metro
Cuenta de Twitter:	@metrodemedellin
Página de Facebook:	www.facebook.com/metrodemedellin
Cuenta de Instagram	www.instagram.com/metrodemedellin