



## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Metro de Medellín Ltda.

Vigencia: Primer seguimiento 2018

Fecha publicación: 10/05/2018

### Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

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

| Subcomponente / Procesos  | Actividades  | Seguimiento actividades  | % Avance |
|---|--|--|----------|
| <b>Subcomponente 1</b><br>Política de administración de riesgos de corrupción | 1.1 Adoptar la Política de Administración de Riesgos   | Cumplida.<br>La Política fue aprobada mediante Resolución de Riesgos 2943 del 20 de marzo del 2003. Actualizada en la Resolución N° 8050 del 20 de agosto del 2015 emanada por la Gerencia General. Se encuentra oficializada en el Sistema de Gestión Integral a través de un documento de referencia (DR2020 Metodología para la identificación, análisis y tratamiento de riesgos de procesos, vigente desde el 05 de octubre de 2010). | 100%     |
|   | 1.2 Revisar, ajustar y socializar la Política de Administración de Riesgos.  | Sin programación para el primer cuatrimestre de 2018.  | NA       |
| <b>Subcomponente 2</b><br>Construcción de mapa de riesgos de corrupción       | 2.1 Identificar los riesgos de corrupción en los procesos críticos e incluirlos en el mapa de riesgos de la Empresa.                               | A la fecha la Empresa cuenta con el apoyo del intermediario de seguros para realizar la identificación de los los riesgos de corrupción. Se realizó la reunión inicial de apertura, en la cual se estableció el alcance del tema con el consultor que acompañará el tema.  | 10%      |
|   | 2.2 Valorar los riesgos de corrupción  | Sin programación para el primer cuatrimestre de 2018.. El desarrollo de esta actividad depende del avance de la actividad 2.1  | NA       |
|   | 2.3 Elaborar la matriz o mapa de Riesgos de Corrupción   | Sin programación para el primer cuatrimestre de 2018. El desarrollo de esta actividad depende del avance de la actividades 2.1 y 2.2   | NA       |
| <b>Subcomponente 3</b><br>Consulta y divulgación                              | 3.1 Presentar al Comité de Gerencia la matriz o mapa de riesgos de la Empresa actualizado con los riesgos de corrupción                            | Sin programación para el primer cuatrimestre de 2018. El desarrollo de esta actividad depende del avance de la actividades 2.1, 2.2 y 2.3  | NA       |
|   | 3.2 Publicar mapa de riesgos de la Empresa actualizado en la página Web institucional  | Sin programación para el primer cuatrimestre de 2018. El desarrollo de esta actividad depende del avance de la actividades 2.1, 2.2, 2.3 y 3.1   | NA       |
| <b>Subcomponente 4</b><br>Monitoreo y revisión                                | 4 Monitorear, revisar y ajustar periódicamente el mapa de riesgos de corrupción por parte de los responsables de procesos, publicando los cambios. | Sin programación para el cuatrimestre de 2018. El desarrollo de esta actividad depende del avance de la actividades 2.1, 2.2, 2.3 y 3.1  | NA       |
| <b>Subcomponente 5</b><br>Seguimiento   | 5 Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano   | Asesoría en Gestión realizó el seguimiento del PAAC correspondiente al primer cuatrimestre del año 2018 en el cual se evidencia el avance de las actividades programadas, el cumplimiento del mismo se reflejará en los próximos seguimientos del año.   | 100%     |

#### Componente 2: Estrategia de racionalización de procedimientos administrativos

| Subcomponente / Procesos   | Actividades  | Seguimiento actividades   | % Avance |
|--|--|---|----------|
| <b>Subcomponente 1</b><br>Identificación de procedimientos administrativos | 1 Identificar los procedimientos administrativos asociados al medio de pago - Tarjeta Cívica   | Cumplida. Los procedimientos administrativos identificados asociados al medio de pago son:<br>a. Consulta de saldo y bloqueo de la tarjeta Cívica en línea.<br>b. Recarga de la tarjeta Cívica por internet.<br>c. Personalización de la tarjeta Cívica vía Web.            | 100%     |
| <b>Subcomponente 2</b><br>Priorización de procedimientos administrativos   | 2.1 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, puntos móviles de personalización y Bibliómetros). | Mensualmente se realizan encuestas de satisfacción del canal telefónico Línea Hola Metro y de los canales presenciales Puntos de Atención al Cliente - PAC, puntos móviles de personalización y Bibliómetros.   | 100%     |
|  | 2.2 Realizar la divulgación de la Resolución 9565 a través de capacitaciones y campañas comunicacionales.  | La Resolución fué publicada en gaceta oficial para las partes interesadas, se realizaron capacitaciones y formaciones para servidores y contratistas en el 2017.  | 30%      |
|  | 2.3 Revisar y ajustar formulario electrónico para atención de PQRS   | El formulario se encuentra funcionando en la página Web desde el año 2017. Se está trabajando en una mejora al sistema de información que apoya las PQRS con el fin de asignar el número de radicado para el seguimiento de los casos ingresados a través de la página Web. | 85%      |

|  |     |   |   |      |
|--|-----|---|---|------|
|  | 2.4 | Habilitar el canal de notificaciones judiciales electrónico   | Cumplida. 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% |
| <b>Subcomponente 3</b><br>Racionalización de procedimientos administrativos    | 3.1 | Implementar personalización de tarjetas Cívica vía Web  | El proceso de personalización virtual ya se encuentra técnicamente desarrollada. Pendiente definir el canal de entrega de la Tarjeta Cívica al viajero.                                       | 90%  |
|  | 3.2 | Implementar la consulta virtual de saldo de tarjeta Cívica  | Cumplida. La consulta virtual se encuentra implementada desde el año 2016.  | 100% |
|  | 3.3 | Implementar el bloqueo virtual de la tarjeta Cívica   | Cumplida. La consulta virtual se encuentra implementada desde el año 2016.  | 100% |
|  | 3.4 | Implementar el formulario virtual para la atención de PQRS  | Cumplida. El formulario virtual para PQRS se implementó desde el año 2017.  | 100% |
|  | 3.5 | Eliminar procedimiento administrativo para la movilización de personas con pipetas de oxígeno en el Sistema   | Cumplida. 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% |
|  | 3.6 | Mejorar el procedimiento administrativo de Habeas Data durante el proceso de personalización de la Tarjeta Cívica cambiando la firma del documento por huella digital | El desarrollo para la firma con huella digital se encuentra en proceso.   | 25%  |
| <b>Subcomponente 4</b><br>Interoperabilidad/<br>Procedimientos administrativos | 4   | Realizar el traslado de PQRS a otras entidades  | Cumplida. La Empresa realiza la gestión de traslado de PQRS que ingresan a través de nuestros canales de atención.  | 100% |

### Componente 3: Rendición de cuentas

| Subcomponente / Procesos  | Actividades | Seguimiento actividades  | % Avance   |      |
|---|-------------|--|--|------|
| <b>Subcomponente 1</b><br>Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1         | Producir contenidos comprensibles, actualizados, oportunos y completos para las diferentes partes interesadas del Metro de Medellín. | La Empresa cada año elabora la memoria de sostenibilidad siguiendo los lineamientos del GRI  | 100% |
|   | 1.2         | Realizar la divulgación y promoción del Informe de Sostenibilidad 2017 a las diferentes partes interesadas.                          | Durante el primer trimestre la empresa elaboró la memoria de sostenibilidad y fue divulgada a todos los empleados Metro, en 8 sesiones con una duración de 2 horas, donde fueron convocados todos los empleados metro. | 30%  |

### Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

| Subcomponente / Procesos   | Actividades (proyectos, | Seguimiento actividades  | % Avance  |      |
|--|-------------------------|--|---|------|
| <b>Subcomponente 1</b><br>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. | Cumplida. 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% |
|  | 2.1                     | Realizar las encuestas de Nivel de Satisfacción de Usuario Línea Hola Metro  | Los resultados de las encuestas del canal telefónico son:<br>Enero: 94%<br>Febrero: 93%<br>Marzo: 94%<br>Abril: 92%<br><br>Los resultados de las encuestas del canal presencial son:<br>Enero: 95%<br>Febrero: 97%<br>Marzo: 100%<br>Abril: 98%   | 100% |
|  | 2.2                     | Incrementar los canales de acceso y recarga de la Tarjeta Cívica   | La Empresa cuenta 1.236 Puntos de Recarga Externos activos con los aliados VTU y Bancolombia y Réditos Empresariales. Se está ofreciendo el servicio de expedición de manera masiva de tarjetas Cívicas personales a través de diligenciamiento de base de datos. Se aumentaron los Puntos Móviles para atender la migración del medio de pago a Cívica de las rutas integradas de El Poblado Laureles, Palenque Robledal, Rápido San Cristóbal, Tax Maya, Bellanita, Hatoviejo, Transmedellín y Transporte Brasil. | 77%  |

|  |     |   |  |      |
|--|-----|---|--|------|
| <b>Subcomponente 2</b><br>Fortalecimiento de los canales de atención | 2.3 | Implementar Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema  | 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   | El incremento del wifi gratuito se realizará a través de un proceso licitatorio de concesión, a la fecha se a realizado el levantamiento de la información y el acta de constitución del proyecto.   | 5%   |
|  | 2.5 | Implementar el Centro de Información al Ciudadano - CIC   | Actualmente la Empresa tiene en funcionamiento 8 de los 12 canales con los que cuenta el Centro de Información al Ciudadano.   | 60%  |
|  | 2.6 | Mejorar el tiempo de atención en los Puntos de Atención al Cliente (PAC) y puntos móviles de personalización  | A la fecha se han intervenido 15 equipos de PAC a los que se instaló impresoras Datacard para que en cada equipo se pudiera realizar el proceso completo de la personalización de tarjeta Cívica, mejorando el tiempo de atención.   | 70%  |
|  | 2.7 | Implementar la certificación electrónica cuando se presentan atrasos en la operación o interrupción en la prestación del servicio   | Cumplida. 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   | Cumplida. La publicación se actualiza mensualmente, siempre se encuentran publicados los últimos seis meses.   | 100% |
| <b>Subcomponente 3</b><br>Talento Humano                             | 3.1 | Realizar formación y reentrenamiento en atención a los viajeros al personal, lo anterior a través de la Universidad Corporativa con el módulo de Cultura del servicio   | La formación y reentrenamiento se realiza a través de la plataforma virtual de la Empresa y es utilizada permanentemente por personal que atiende a los viajeros. Adicionalmente, se realiza reentrenamiento presencial, en lo que va corrido del año se han reentrenado 87 Informadores Vendedores. | 100% |
|  | 3.2 | Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención a personas con discapacidad (PMR)   | Sin programación para el primer cuatrimestre de 2018.  | NA   |
|  | 3.3 | Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención en primeros auxilios y manejo del Desfibrilador Externo Automatizado (DEA)  | Se inició formación en primeros auxilios se han reentrenado 253 servidores de las áreas de Servicio al Cliente y Buses. Durante el año se formarán 426 personas.   | 60%  |
|  | 3.4 | Continuar con el desarrollo del programa de repotenciación de la cultura organizacional   | La Empresa ha venido desarrollando desde el año 2017 un proceso de repotenciación de la Cultura, con participación a la fecha de 1.550 empleados. Este proceso fortalece la Cultura del cuidado y el servicio.   | 80%  |
|  | 3.5 | Realizar campañas de divulgación y promoción de los elementos de la Cultura Organizacional (Valores Corporativos)   | Durante todo el año se realizarán campañas de valores y como se vivencian en la cultura, con publicaciones permanentes en losn medios de comunicación internos.  | 100% |
| <b>Subcomponente 4</b><br>Normativo y procedimental                  | 4.1 | Mantener actualizados los procedimientos orientados a la atención al ciudadanos que nos permiten el cumplimiento de la normatividad legal vigente.  | Cumplida. Permanentemente 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.  | Sin programación para el primer cuatrimestre de 2018.  | NA   |
|  | 4.3 | Elaborar y publicar en la página web los informes de peticiones recibidas durante el año.   | Cumplida. El consolidado se mantiene actualizado y se puede generar cuando sea requerido.  | 100% |
|  | 4.4 | Publicar en la gaceta oficial la resolución 9565 de 04 de julio 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 | Cumplida   | 100% |
|  | 4.5 | Actualizar y publicar en medios virtuales la Carta de trato digno de atención al ciudadano  | Cumplida   | 100% |

|  |     |   |   |     |
|--|-----|---|---|-----|
| <b>Subcomponente 5</b><br>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 | <p>La Gerencia Social y de Servicio al Cliente con su proceso de Gestión de la Cultura Metro, desarrolla una intervención permanente con usuarios y comunidades de influencia del Sistema que comienza desde la etapa previa a la construcción de nuevos proyectos y permanece durante la operación comercial en las diferentes líneas, con los siguientes resultados en el primer cuatrimestre de 2018 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Con 110 guías educativos se alcanzó una cobertura del 58% de las estaciones y paradas del total del Sistema, para el acompañamiento y orientación de los usuarios en relación con el uso del sistema, el cumplimiento del reglamento del usuario y como acción complementaria se realizaron 3 campañas educativas orientadas al manejo del tiquete marca de agua y la circulación la estación Industriales.</li> <li>- 48.570 niños y jóvenes de comunidades de influencia directa del Sistema se formaron en valores, habilidades para la vida y competencias ciudadanas, a través de las estrategias Semilleros de Cultura e intervención formativa en Instituciones Educativas, permitiendo llevar la cultura Metro al territorio.</li> <li>- Se dio inicio al Programa Escuela de Líderes re-editores y multiplicadores de la Cultura Metro, con 380 Jóvenes del Área Metropolitana, con un enfoque de transformadores desde el autocuidado, el respeto por el otro, la confianza en sí mismos y en la ciudad, el sentido de afiliación e identidad y la capacidad de reconocer oportunidades de cambio.</li> <li>- Se brindó la atención para el uso de las TICS a 8.747 usuarios y se han certificado 83 personas en los cursos de formación de Manualidades a través de la informática y los talleres de Bioseguridad para le Técnica de Salas de Belleza dictada por el SENA, en la Sala de cómputo al servicio de la ciudadanía ubicada en la estación Vallejuelos.</li> <li>- Se han realizado 78 actividades de proyección social jornadas barriales y 42 reuniones con organizaciones sociales, instituciones y comunidad en general, con el propósito promover el cuidado de lo público, la sana convivencia y realizar la socialización oportuna de las novedades operacionales que inciden en la movilidad de los usuarios del Sistema.</li> <li>- En los espacios expositivos de las estaciones Suramericana e Itagüí, se han montado 4 muestras de obras de arte de artistas emergentes y la exposición de biodiversidad con el AMVA. También, se realizaron 3 intervenciones artísticas de arte urbano que permiten la recuperación de espacios públicos y un entorno cuidado para los ciudadanos en las estaciones Poblado, Santo Domingo y las columnas del viaducto entre Universidad y Hospital.</li> <li>- Se llevaron a cabo 7 conciertos musicales en estaciones, que promueven espacios de sana convivencia, integración y disfrute de los espacios públicos.</li> <li>- En las 4 Bibliometro Se registraron 19.273 préstamos de libros y con Palabras Rodantes se tuvo el lanzamientos de un nuevo libro, logrando la colección de 90 títulos con la circulación de 90.000 libros bajo la modalidad de auto préstamo-devolución. Adicionalmente para la conmemoración del día del idioma, se entregaron a los usuarios de los diferentes medios de transporte (tranvía, metro, cable y buses) 8050 libros, fomentando los buenos hábitos lectores que promueve la Cultura Metro.</li> </ul> | 30% |
|  | 5.2 | Realizar la medición del Nivel de Satisfacción general de Usuario   | Sin programación para el primer cuatrimestre de 2018.   | 0%  |

| Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso de la información           |             |   |   |          |
|---|-------------|---|---|----------|
| Subcomponente / Procesos  | Actividades |   | Seguimiento actividades   | % Avance |
| <b>Subcomponente 1</b><br>Lineamientos de transparencia activa                      | 1.1         | Divulgar y mantener disponible la información pública en la página web de la Empresa  | Cumplida. Permanentemente la Empresa actualiza la información de la página web.   | 100%     |
|   | 1.2         | Divulgar el informe de Sostenibilidad 2017  | Durante el primer cuatrimestre la empresa elaboró la memoria de sostenibilidad y fue divulgada a todos los empleados Metro, en 8 sesiones con una duración de 2 horas, donde fueron convocados todos los empleados metro.   | 30%      |
|   | 1.3         | Mantener disponible para consulta la información requerida por la ley 1712 de 2014 en los formatos de fácil acceso a las partes interesadas                                 | Cumplida. Permanentemente se realiza la actualización de la información según lo establecido por la Ley.  | 100%     |
|   | 1.4         | Realizar la publicación de procesos contractuales que adelanta la Empresa   | 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 precisamente de Colombia Compra Eficiente para realizar la publicación de sus actuaciones contractuales en su página Web. en todo caso durante el año 2018 la actividad contractual de la Empresa se ha publicado en los términos que la ley exige y en los diferentes canales de publicidad con los que se cuenta para tal fin. | 100%     |
| <b>Subcomponente 2</b><br>Lineamientos de transparencia pasiva                      | 2           | Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.  | Cumplida. Se ha brindado la información a todas las solicitudes de acceso a la información, con el acompañamiento de la Dirección Jurídica. Adicionalmente toda la información de transparencia que la Empresa tiene la obligación de publicar se encuentra disponible en la página Web y cada mes se realiza revisión y actualización de requerirse.   | 100%     |
| <b>Subcomponente 3</b><br>Elaboración los Instrumentos de gestión de la Información | 3.1         | Revisar y actualizar en la pagina web de los instrumentos para la gestión de la información definida por la ley 1712 de 2014  | En la actualidad se cuenta con los instrumentos archivísticos para la gestión de la información, publicados en la página Web. Se encuentra en procesos de actualización las tablas de retención documental, y una vez aprobadas por el Comité de Archivo, se realizará la actualización de las mismas.  | 90%      |
|   | 3.2         | Actualizar índice de información clasificada y reservada artículo 20 Ley 1712 de 2014 en la página Web  | Cumplida. Se cuenta con el índice de formación clasificada, reservada publicada en la página Web desde agosto de 2015, con las respectivas definiciones de la información y las motivaciones de la clasificación de la misma como: Pública clasificada y Pública reservada  | 100%     |
| <b>Subcomponente 4</b><br>Criterio diferencial de accesibilidad                     | 4.1         | 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 | La pagina web corporativa cuenta con acceso a la información en inglés. Pendiente la entrada en funcionamiento de los mensajes por altavoces en lengua Embera Chamí.  | 98%      |
|   | 4.2         | Realizar los estudios e iniciar la implementación del urbanismo de aproximación, que comprende la accesibilidad universal a las estaciones del Sistema                      | Actualmente la empresa avanza en la construcción del ascensor en la estación Vallejuelos que permitirá garantizar la accesibilidad a la Sala de Computo Vallejuelos y está ejecutando los diseños en 8 estaciones del sistema para generar urbanismo de aproximación garantizando la accesibilidad universal.   | 30%      |



|   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|----|
| <b>Subcomponente 5</b><br>Monitoreo del acceso a la información pública | 5 | Elaborar y publicitar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas | Sin programación para el primer cuatrimestre de 2018. | NA |
|---|---|---|---|----|

| Componente 6: Iniciativas adicionales                  |             |  |   |          |
|--|-------------|--|---|----------|
| Subcomponente / Procesos                               | Actividades |  | Seguimiento actividades                               | % Avance |
| <b>Iniciativas adicionales</b><br>Gobierno Corporativo | 1.1         | Elaborar estrategia para el fortalecimiento y/o implementación de políticas y prácticas de gobierno corporativo estructurada | Sin programación para el primer cuatrimestre de 2018. | NA       |
|  | 1.2         | Diseñar y socializar las directrices de regalos y atenciones por parte de los proveedores y clientes                         | Sin programación para el primer cuatrimestre de 2018. | NA       |

**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  |
| Línea de atención al usuario Hola Metro: | 57(4) 4449598  |
| PBX:                                     | 57 (4) 4548888   |
| FAX:                                     | 57 (4) 4524450   |
| Buzones Metro:                           | Todas las estaciones del sistema   |
| Correos electrónicos:                    | <a href="mailto:contactenos@metrodemedellin.gov.co">contactenos@metrodemedellin.gov.co</a><br><a href="mailto:metro@metrodemedellin.gov.co">metro@metrodemedellin.gov.co</a> |
| Chat de asesoría en Línea:               | Página web   |
| Formulario PQRS:                         | Página web   |
| Cuenta de Twitter:                       | @metrodemedellin   |
| Página de Facebook:                      | <a href="http://www.facebook.com/metrodemedellin">www.facebook.com/metrodemedellin</a>   |
| Cuenta de Instagram                      | <a href="http://www.instagram.com/metrodemedellin">www.instagram.com/metrodemedellin</a>   |