

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Entidad: Metro de Medellín Ltda.
 Vigencia: Tercer seguimiento 2019
 Fecha publicación: 17/01/2020

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 actividades	% Avance
Subcomponente 1 Política de administración de riesgos de corrupción	1.1 Adoptar la Política de Administración de Riesgos	<i>Política de Administración de Riesgos para el Metro de Medellín LTDA.</i>	Administración de Riesgos	Cumplida desde el año 2017	Cumplida. 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 Antifraude y Anticorrupción, definida en la resolución N°8050 de 2015.	<i>Política socializada a los funcionarios e incluida en el Manual Integrado de Gestión</i>	Administración de Riesgos	30 de diciembre de 2019	Durante el año 2018 se actualizó la política de probidad y transparencia. Continua pendiente la revisión y aprobación del Comité para la socialización respectiva.	90%
Subcomponente 2 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.	<i>Riesgos de corrupción identificados e incluidos en el mapa de riesgos</i>	Administración de Riesgos	Cumplida desde el año 2018	Cumplida. La Empresa tiene identificados los riesgos de corrupción.	100%
	2.2 Valorar los riesgos de corrupción	<i>Riesgos de corrupción valorados</i>	Administración de Riesgos	Cumplida desde 2018	Cumplida. La Empresa tiene valorados los riesgos de corrupción.	100%
	2.3 Elaborar la matriz o mapa de Riesgos de Corrupción	<i>Matriz de Riesgos de Corrupción publicada en la página Web de la Empresa.</i>	Administración de Riesgos	30 de diciembre de 2019	La Empresa incluyó los riesgos de corrupción dentro de la matriz. en el primer cuatrimestre del 2019 el Comité de Probidad y Transparencia aprobó los riesgos identificados, los cuales fueron publicados en la página web de la Empresa. Se identificaron las causas y las consecuencias de los riesgos de corrupción, se avanza en la identificación de los controles y tratamientos. Luego del análisis y valoración de los riesgos de corrupción con las áreas participantes, está pendiente el registro de estos en el sistema de información establecido por la Empresa para la gestión de los riesgos de procesos y de esta manera quedarían incluidos en el mapa de riesgos de procesos.	80%
Subcomponente 3 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	<i>Mapa de riesgos de la Empresa actualizado, incluye riesgos de corrupción</i>	Administración de Riesgos	30 de diciembre de 2019	Esta actividad está en proceso ya que depende de la actividad anterior.	NA
	3.2 Publicar la matriz de riesgos de corrupción de la Empresa en la página Web institucional	<i>Mapa de riesgos de la Empresa publicado en página Web</i>	Administración de Riesgos Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	30 de diciembre de 2019	Esta actividad está en proceso, el desarrollo depende del avance de las actividades 2.3 y 3.1	NA
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4 Monitorear, revisar y ajustar periódicamente la matriz de riesgos de corrupción por parte de los responsables de procesos, publicando los cambios.	<i>Mapa de riesgos actualizado con riesgos de corrupción vigente.</i>	Líderes de proceso	30 de diciembre de 2019	Esta actividad está en proceso, el desarrollo depende del avance de las actividades 2.3, 3.1 y 3.2	NA
Subcomponente 5 Seguimiento	5 Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	<i>Informe de seguimiento cuatrimestral</i>	Asesoría en Gestión	De acuerdo con el Plan anual de Auditoría Corporativa (abril, agosto y diciembre)	El área de Asesoría en Gestión (auditoría interna) revisó el seguimiento del PAAC correspondiente al tercer cuatrimestre del año 2019, el cual reporta una ejecución del 85% de cumplimiento de las actividades programadas. A la fecha de corte se evidencia el compromiso de la Empresa con el monitoreo y acciones de prevención ante posibles actos de corrupción. Aquellas actividades que no se cumplieron en su totalidad serán planificadas nuevamente para el año 2020 con las estrategias necesarias para su finalidad.	100%

Componente 2: Estrategia de racionalización de procedimientos administrativos

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento actividades	% Avance
Subcomponente 1 Identificación de procedimientos administrativos	1 Identificar los procedimientos administrativos asociados al medio de pago - Tarjeta Cívica	<i>Se identificaron los siguientes procedimientos administrativos asociados a la tarjeta Cívica como medio de pago: Personalización de tarjetas Cívica Consulta de saldo Bloqueo de tarjeta Cívica Recarga Tarjeta Cívica</i>	Servicio al Cliente	Cumplida desde el año 2013	Cumplida. Los procedimientos administrativos identificados asociados al medio de pago son: a. Consulta de saldo y bloqueo de la tarjeta Cívica en línea. b. Recarga de la tarjeta Cívica por internet. c. Personalización de la tarjeta Cívica vía Web.	100%
Subcomponente 2 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).	<i>Encuesta mensual realizada</i>	Servicio al Cliente	Mensual durante todo el año	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.	<i>Capacitaciones y campañas realizadas</i>	Dirección Jurídica Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Cumplida desde el año 2018	Cumplida. La Resolución fue publicada en gaceta oficial para las partes interesadas, se realizaron capacitaciones y formaciones para servidores y contratistas en el 2017. En el año 2018 se realizaron 4 capacitaciones. Se realizó una campaña con comunicaciones. Estas formaciones se dan a servidores públicos. la Resolución 9565 fue derogada por la 0264 de 2019. De esta última Resolución, que es el reglamento interno para el manejo de peticiones, se realizaron varias capacitaciones a servidores de diferentes áreas de la Empresa durante el primer semestre de esta anualidad.	100%
	2.3 Habilitar el canal de notificaciones judiciales electrónico	<i>Canal de notificaciones judiciales implementado</i>	Dirección Jurídica	Cumplida desde el año 2012	Cumplida. 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, desde el mes de noviembre.	100%

Subcomponente 3 Racionalización de procedimientos administrativos	3.1	Implementar personalización de tarjetas Cívica vía Web	<i>Personalización de tarjeta Cívica virtual</i>	Servicio al Cliente Gestión Tecnologías de Información Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Cumplida desde el año 2018	Cumplida. El proceso de personalización virtual de Cívica se encuentra implementado.	100%
	3.2	Implementar la consulta virtual de saldo de tarjeta Cívica	<i>Consulta de saldo tarjeta Cívica virtual</i>	Servicio al Cliente Gestión Tecnologías de Información Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Cumplida desde el año 2016	Cumplida. La consulta virtual se encuentra implementada desde el año 2016.	100%
	3.3	Implementar el bloqueo virtual de la tarjeta Cívica	<i>Bloqueo de tarjeta Cívica en Línea</i>	Servicio al Cliente Gestión Tecnologías de Información	Cumplida desde el año 2016	Cumplida. La consulta virtual se encuentra implementada desde el año 2016.	100%
	3.4	Revisar, ajustar e implementar formulario electrónico virtual para la atención de PQRS, adicionando la funcionalidad de Sugerencias y Denuncias	<i>Formulario PQRS en Línea</i>	Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas Servicio al Cliente Gestión de Tecnologías de Información Administración Documental	30 de diciembre de 2019	Cumplida. El formulario virtual para PQRS se implementó desde el año 2017. Cuenta con la funcionalidad de Sugerencias y Contacto Ético para denuncias por comportamientos fraudulentos.	100%
	3.5	Eliminar procedimiento administrativo para la movilización de personas con pipetas de oxígeno en el Sistema	<i>Movilización con pipeta de oxígeno en el sistema sin restricción</i>	Servicio al Cliente	Cumplida desde el año 2017	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	<i>Firma a través de huella digital</i>	Servicio al Cliente Gestión Tecnologías de Información	Mayo de 2019	Cumplida. La implementación por huella digital comenzó en marzo del 2019	100%
Subcomponente 4 Interoperabilidad/ Procedimientos administrativos	4	Realizar el traslado de PQRS a otras entidades	<i>PQRS trasladadas a otras entidades</i>	Todas las áreas	Permanente	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	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento actividades	% Avance	
Subcomponente 1 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.	<i>Productos/Piezas de comunicación</i>	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Permanente	Cumplida. 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 2018 a las diferentes partes interesadas.	<i>Informe de Sostenibilidad divulgado y encuentros con partes interesadas</i>	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Abril de 2019	Cumplida. Durante el primer trimestre de 2019 la empresa elaboró la memoria de sostenibilidad y fue divulgada a todos los empleados Metro, proveedores, ex gerentes, ex miembros de junta, transportadores, representantes de organizaciones de la sociedad civil, arrendatarios de locales comerciales, entes de control, academia, entre otros.	100%

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente / Procesos	Actividades (proyectos,	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento actividades	% 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.	<i>Empresa con orientación al servicio</i>	Servicio al Cliente	Desde el año 2000 la empresa cuenta con una gestión por procesos y certificado ISO 9001	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%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Realizar las encuestas de Nivel de Satisfacción de Usuario Línea Hola Metro	<i>Encuestas realizadas</i>	Servicio al Cliente	Mensual durante todo el año	Los resultados de las encuestas del canal telefónico son: Enero: 95% Febrero: 96% Marzo: 95% Abril: 95% Mayo: 94% Junio: 95% Julio: 95% Agosto: 95% Septiembre: 95% Octubre: 95% Noviembre: 95% Diciembre: 94% Los resultados de las encuestas del canal presencial son: Enero: NA. (por cambio de contratista en este mes no se realizó la medición por ajustes que se estaban realizando a la herramienta) Febrero: 93% Marzo: 97% Abril: 98% Mayo: 95% Junio: 96% Julio: 96% Agosto: 98% Septiembre: 98% Octubre: 96% Noviembre: 94% Diciembre: 96%	96%
	2.2 Incrementar a 1800 los puntos externos para la recarga de la Tarjeta Cívica	<i>Puntos de recarga de medios de pago incrementado</i>	Unidad Estratégica de Negocios (UEN)	Diciembre 30 de 2019	La Empresa cuenta con 1.723 Puntos de Recarga Externos activos con los aliados VTU - 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 y personalización vía web.	98%
	2.3 Implementar Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema	<i>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.</i>	Gerencia de Desarrollo de Negocios	Cumplida desde el año 2017	Cumplida. 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	<i>Concesión servicio Wifi para todos los sistemas operados por el Metro de Medellín.</i>	Gerencia de Desarrollo de Negocios	Cumplida desde el año 2018	Cumplida. 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	<i>Diseño, suministro, instalación, configuración, protocolos de pruebas y puesta en servicio de una plataforma (software, hardware) de información denominada CENTRO DE INFORMACION AL CIUDADANO (CIC)</i>	Investigación, Desarrollo e innovación	Cumplida desde el año 2018	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	<i>Disminuir los tiempos de atención y aumentar el número de viajeros atendidos</i>	Servicio al Cliente	Cumplida desde el año 2018	Cumplida. Se intervinieron todos los equipos de los Puntos de Atención al Cliente a los que se les instaló impresoras Datacard para que en cada equipo se pueda realizar el proceso completo de la personalización de tarjeta Cívica, mejorando el tiempo de atención. Se incluyeron también los puntos móviles de atención. En total 4 Puntos Móviles y 5 Puntos de Atención al Cliente.	100%

	2.7	Implementar la certificación electrónica cuando se presentan atrasos en la operación o interrupción en la prestación del servicio	<i>Certificación electrónica sobre novedades en prestación del servicio</i>	Servicio al Cliente	Cumplida desde el año 2018	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	<i>Publicación de documentos encontrados en página Web</i>	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas Servicio al Cliente	Permanente	Cumplida. La publicación se actualiza mensualmente, siempre se encuentran publicados los últimos seis meses.	100%
	2.9	Implementar aplicación para dispositivos móviles con nuevos servicios	<i>Lanzamiento de nueva aplicación para dispositivos móviles con nuevos servicios al ciudadanos</i>	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Mayo de 2019	Cumplida. 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%
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención a personas con discapacidad (PMR)	<i>Funcionarios reentrenados</i>	Gestión del Talento Humano Servicio al Cliente	Noviembre 30 de 2019	Cumplida. La formación al personal de servicio al cliente (INV, AGV, SV, OES y AOES) y personal de Riesgo Público y Convivencia Ciudadana (gestores e inspectores) en atención a personas con discapacidad (PMR), se ejecutó en su totalidad mediante el programa "seminario de servicio incluyente" entre los meses de septiembre y diciembre de 2019, con la participación de 765 servidores.	100%
	3.2	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención en primeros auxilios y manejo del Desfibrilador Externo Automatizado (DEA)	<i>Funcionarios reentrenados</i>	Gestión del Talento Humano Servicio al Cliente Administración de Riesgos	Cumplida en el año 2018 (Bienal)	Cumplida. La Empresa en 2018 realizó reentrenamiento a 693 funcionarios del área de Servicio al Cliente, en atención a personas con discapacidad, con foco en lenguaje de señas.	100%
	3.3	Continuar con el desarrollo del programa de repotenciación de la cultura organizacional	<i>Actividades de repotenciación organizacional realizadas y evaluadas</i>	Gestión del Talento Humano	Permanente	Se completaron 59 talleres de sensibilización y comunicación en valores e introducción al autoconocimiento, con una participación total de 1641 servidores. 135 servidores participaron en el taller viajero interior, 102 asistieron al taller pérdidas y ganancias personales y 96 asistieron al taller de TIPS (herramientas para servir). Se completó el programa de repotenciación Cultural con el taller de Liderazgo con propósito al cual asistieron 84 servidores.	100%
	3.4	Formar a los Informadores Vendedores en inglés de supervivencia para brindar una atención a usuarios	<i>Funcionarios formados</i>	Gestión del Talento Humano	Junio de 2019	Cumplida. El curso de Inglés de supervivencia ya fue ejecutado en su totalidad con un grupo de 370 Informadores Vendedores.	100%
	3.5	Realizar campañas de divulgación y promoción de los elementos de la Cultura Organizacional (Valores Corporativos)	<i>Campañas comunicacionales realizadas</i>	Gestión del Talento Humano Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Permanente	Se divulgan campañas de como se vivencian los valores a través del banner de la Metronet, en carteleras, Catenaria, Vía positiva. Se construyeron los estándares de la cultura entre el equipo Directivo y se definieron los mecanismo de exigencia. Se publicó un reto para viralizar los valores corporativos y se recibieron 8 propuestas con las que se estructuró un plan para desarrollar en el futuro una vez se cuente con presupuesto. Así mismo se tomaron ideas para el cuaderno corporativo. se construyó un plan de cultura identificando las estrategias que tiene la empresa con cada publico de interés para fortalecer el modo de relación. Se publica diariamente uno de nuestros valores corporativos en la Metronet, como parte de nuestra campaña corporativa "Lo que tú haces nos mueve". Se realizaron las Olimpiadas de cultura para fortalecer los valores corporativos, con una participación de 139 servidores. Se divulgaron los estándares de Cultura por medios internos y el CIC. Se diseñaron las guías para seguir fortaleciendo los valores en los grupos primarios.	100%
	3.6	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en funciones de Policía Judicial	<i>Funcionarios reentrenados</i>	Gestión del Talento Humano Servicio al Cliente	Diciembre de 2019	Cumplida. La formación y reentrenamiento al personal de Servicio al Cliente en funciones de Policía Judicial, se realizó del 1 de julio al 3 de agosto para un total de 25 personas entre OES y AOES y un analista de RPCC, en convenio con la Fiscalía General de la Nación	100%

Subcomponente 4 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.	<i>Procedimientos actualizados</i>	Servicio al Cliente	Permanente	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.	<i>Actualizaciones y campañas realizadas</i>	Dirección Jurídica Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas	Cumplida desde el año 2017 Ajustes al formulario en 2018	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.	<i>Publicación de informe de peticiones</i>	Servicio al Cliente Gestión Administración Documental	Semestral	Cumplida. El consolidado se mantiene actualizado y se puede generar cuando sea requerido. Se cuenta con el informe de PQRSD con corte al segundo semestre de 2019, el cual se encuentra en ajustes para ser publicado en el mes de enero de 2020 en la página web del Metro en la sección de Ley de Transparencia.	100%
	4.4	Publicar en la gaceta oficial la resolución 9565 de 04 de julio de 2017 por la cual se modifica y adopta integralmente el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Empresa	<i>Resolución 9565 de 04 de julio de 2017 publicada en Gaceta Oficial</i>	Dirección Jurídica	Cumplida en el año 2017	Cumplida. Mediante Resolución 0264 de 2019 se derogó la Resolución 9565 y se adopta el nuevo reglamento para el trámite de las PQRSD. 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	<i>Divulgación de carta de trato digno de atención al ciudadano en página web</i>	Dirección Jurídica Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas	Cumplida Última actualización septiembre de 2017	Cumplida.	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	<i>Programas y planes ejecutados</i>	Gestión Social	Permanente	Cumplida Durante el año se desarrollaron a cabalidad las acciones estipuladas como estrategias de relacionamiento con la ciudadanía, así como: - 8 Campañas educativas de formación en Cultura Metro. - Gestión Cultural: se realizaron un consolidado de 228 actividades de conciertos, actividades pedagógicas, iniciativas con artistas callejeros, promoción de lectura, arte urbano, entre otros. - Se logró el promedio de 44% de estaciones y paradas atendidas con guías educativos para la formación de usuarios en relacionamiento positivo y adecuado uso del sistema. - 228 actividades de proyección social y relacionamiento, entre las que se adelantaron jornadas barriales para el cuidado del entorno, encuentros y conversatorios con líderes sociales, Ediles y organizaciones comunitarias, tomas pedagógicas para la formación de ciudadanía en el cuidado de público.	100%
	5.2	Realizar la medición del Nivel de Satisfacción general de Usuario	<i>Calificación de nivel de satisfacción general del servicio</i>	Servicio al Cliente	Semestral	Cumplida. La medición del primer y segundo semestre se realizó obteniendo los siguientes resultados respectivamente: 4.20 y 4.21, sobre 5.0	100%

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso de la información							
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta y producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento actividades	% 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 Públicas	Permanente	Cumplida. Permanentemente la Empresa actualiza la información de la página web. Se realizó ajustes con actualización de instrumentos archivísticos Índice de acceso a la información. Atendiendo la directriz de la Procuraduría, se publicó la información requerida por el Índice de Transparencia y Acceso a la Información obteniendo un nivel de cumplimiento de 89 sobre 100. Se publica en la página web de la Empresa la información según la matriz de control de publicación de información.	100%
	1.2	Divulgar el informe de Sostenibilidad 2018	Informe de Sostenibilidad anual publicado	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas Gestión Documental	Anual	Cumplida. Durante el primer semestre 2019 la Empresa elaboró y publicó en la página web la memoria de sostenibilidad. .	100%
	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	Disponibilidad de la información para consulta en página web	Administración Documental Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Permanente	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	Procesos contractuales publicados en la página Web.	Contratación	Permanente	Cumplida. 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 los meses de junio y septiembre se publicó en el SECOP 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.	100%
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2	Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.	Información gestionada de manera oportuna	Administración Documental	Permanente	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. Se brinda respuesta a las solicitudes de acceso a la información acogiendo los tiempos de ley y según lo establecido en el procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes por los diferentes canales. Se evidencia a través del informe de PQRSD, reportado semestralmente en la página web en la sección de Ley de Transparencia, la cantidad de solicitudes de información recibidas con su respectiva gestión.	100%
Subcomponente 3 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	Información actualizada y publicada en la página web	Administración Documental	Permanente	En la actualidad se cuenta con los instrumentos para la gestión de la información publicados en la página Web, sin embargo y de acuerdo con la última revisión de Ley de Transparencia, se encuentran en proceso de actualización.	90%
	3.2	Actualizar índice de información clasificada y reservada artículo 20 Ley 1712 de 2014 en la página Web	Actualización de índice de información clasificada, reservada publicada	Administración Documental - Apoyo Dirección Jurídica	Segundo semestre de 2018	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%
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Definir las estrategias y analizar la implementación para el acceso a la información en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país	Estrategias definidas para el acceso a la información en diversos idiomas y lenguas	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública Administración Documental	Junio de 2018	La pagina web corporativa cuenta con acceso a la información en inglés. Se implemento una serie de 20 videos en lenguaje de señas, con normas e información de Cultura Metro, los cuales se están emitiendo a través de la red de pantallas del Centro de Información al Ciudadano, que cubren todo el Sistema. Continúa 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	Estudios de urbanismo de aproximación realizado para siete estaciones Mejoramiento de los accesos de las estaciones Vallejuelos, Hospital costado Sur, Bello y otras dos estaciones de Línea A que serán priorizadas al finalizar los diseños.	Planeación Estratégica	Diciembre de 2019	Finalizó la construcción del ascensor en la estación Vallejuelos que permitirá garantizar la accesibilidad a la Sala de Computo Vallejuelos. Finalizaron los diseños de detalle constructivo para las estaciones Madera, Caribe, Industriales, Aguacatala, Ayurá, Envigado e Itagüí para generar urbanismo de aproximación garantizando la accesibilidad universal. Finalizó la construcción del ascensor de Bello, el ascensor se encuentra operativo desde inicios del mes de abril de 2019. Finalizó la construcción de los ascensores de la estación Hospital. Se encuentra en ejecución las adecuaciones de la estación Aguacatala que buscan generar accesibilidad universal.	100%
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	5	Elaborar y publicitar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas	Generar informe de solicitudes de acceso a información recibidas anual	Administración Documental Dirección Jurídica Servicio al Cliente	Diciembre de 2019	Se cuenta con el informe de PQRSD con corte al segundo semestre de 2019, el cual se encuentra en ajustes para ser publicado en el mes de enero de 2020 en la página web del Metro en la sección de Ley de Transparencia.	100%

Componente 6: Iniciativas adicionales							
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento actividades	% Avance	
Iniciativas adicionales Gobierno Corporativo	1.1	Elaborar estrategia para el fortalecimiento y/o implementación de políticas y prácticas de gobierno corporativo estructurada	Políticas y prácticas de gobierno corporativo estructurada	Secretaría General	Diciembre de 2019	Se planificará implementación de esta actividad para el segundo semestre de 2020, para el servicio de asesoría de revisión, actualización e implementación del modelo de Código de Gobierno Corporativo. Lo anterior, conforme a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, las directrices de la OCDE para Empresas Públicas y lineamientos de gobernanza del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y cánones dictados por la Alcaldía de Medellín.	NA
	1.2	Diseñar y socializar las directrices de regalos y atenciones por parte de los proveedores y clientes	Implementación de directriz para regalos y atenciones	Secretaría General	Julio de 2018	Cumplida. Mediante acta N°14 de 15 de noviembre de 2018 se aprobó la Política de regalos y atenciones y se implementó mediante Resolución N° 0939 del 26 de noviembre de 2018.	100%

Canales de

Ventanilla Única Documental:

Puntos de Atención al Cliente (PAC):

Línea de atención al usuario

Hola Metro:

PBX:

FAX:

Buzones Metro:

Correos electrónicos:

Chat de asesoría en Línea:

Formulario PQRS:

Cuenta de Twitter:

Página de Facebook:

Cuenta de Instagram

Calle 44 46-001, Bello, Antioquia

Ubicados en las estaciones San Antonio, San Javier, Niquía e Itagüí

57(4) 4449598

57 (4) 4548888

57 (4) 4524450

Todas las estaciones del sistema

contactenos@metrodemedellin.gov.co

metro@metrodemedellin.gov.co

Página web

Página web

@metrodemedellin

www.facebook.com/metrodemedellin

www.instagram.com/metrodemedellin