



PRIMER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC

Entidad: Metro de Medellín Ltda.

Vigencia: Primer seguimiento

Fecha publicación: 14/05/2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

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

Subcomponente / Procesos	Actividades	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.	Administración de Riesgos	31 de agosto 2021	Debido a la publicación del procedimiento EC008 (Procedimiento para la definición y gestión de políticas) y con el fin de alinearnos al mismo, se diligenció y ajusto el plan de implementación y mantenimiento de la política, lo que conllevó a definir nuevas fechas de actualización. Por lo anterior la fecha programa cambia del 30 de abril del 2021 al agosto del 2021	30%
	1.2	Revisar, ajustar y socializar Política Antifraude y Anticorrupción, definida en resolución N°8050 de 2015, una vez se analicen e incluyan los riesgos de corrupción en el mapa de riesgos de proceso.	Administración de Riesgos	15 de diciembre 2021	Teniendo en cuenta que este tema hace parte de la Secretaría General, debido a que allí se tiene el área de cumplimiento donde se están manejando los temas de SARLAFT, Corrupción. También desde la Secretaría General se viene realizando la actualización y ajuste al gobierno corporativo, la actualización de esta política hace parte de este tema, por lo que se propondrá que este ítem sea responsabilidad de la Secretaría General.	NA
Subcomponente 2 Construcción de mapa de riesgos de corrupción	2.1	Realizar una revisión de los riesgos de corrupción identificados y analizar si es necesario identificar nuevos riesgos e incluirlos en el mapa de riesgos de la Empresa.	Administración de Riesgos	15 de diciembre 2021	A la fecha no se ha realizado la identificación de nuevos riesgos o ajustes a los existentes, a la espera del nuevo enfoque que se le dará desde la Secretaría General	NA
	2.2	Valorar los nuevos riesgos de corrupción	Administración de Riesgos	15 de diciembre 2021	A la fecha no se ha realizado la identificación de nuevos riesgos o ajustes a los existentes, a la espera del nuevo enfoque que se le dará desde la Secretaría General	NA
	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.	Administración de Riesgos	15 de diciembre 2021	A la fecha no se ha realizado la identificación de nuevos riesgos o ajustes a los existentes, a la espera del nuevo enfoque que se le dará desde la Secretaría General	NA
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Dentro del informe de Gestión de Riesgos de Procesos, incluir los riesgos de corrupción identificados y valorados y enviarlo al Comité Directivo	Administración de Riesgos	15 de diciembre 2021	El seguimiento a los riesgos de corrupción se incluirá a partir del informe riesgos de procesos del segundo trimestre de 2021	20%
	3.2	Publicar la matriz de riesgos de corrupción de la Empresa en la página Web institucional, con los nuevos riesgos identificados y valorados	Administración de Riesgos Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	15 de diciembre 2021	Esta publicación se realizará a fin de año	NA
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4	Revisar y ajustar periódicamente la matriz de riesgos de corrupción por responsables de procesos, publicando los cambios.	Administración de Riesgos Líderes de proceso	15 de diciembre 2021	En el mes de mayo se realizará un seguimiento a los riesgos de corrupción que actualmente se encuentran identificados	10%
Subcomponente 5 Seguimiento	5	Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Asesoría en Gestión	De acuerdo con el Plan anual de Auditoría Corporativa (abril, agosto y diciembre)	El área de Asesoría en Gestión, con corte al 30 de abril de 2021 revisó el seguimiento al PAAC, verificando aleatoriamente el cumplimiento o avance de las actividades definidas para los componentes del plan. Igualmente verificó la pertinencia de las acciones implementadas y se presentan las recomendaciones correspondientes.	100%

Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites

Subcomponente / Procesos	Actividades	Responsable	Fecha programada	Seguimiento	% Avance
NA	NA	NA	NA	NA	NA

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente / Procesos	Actividades	Responsable	Fecha programada	Seguimiento	% Avance	
	1.1	Producir contenidos comprensibles, actualizados, oportunos y completos para las diferentes partes interesadas del Metro de Medellín.	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Permanente	Durante el primer cuatrimestre de 2021 la Dirección de Comunicaciones produjo contenidos para usuarios y comunidad en general explicando asuntos relevantes para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros, entre ellos los relacionados con las medidas de bioseguridad para prevenir el Covid-19.	100%

Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.2	Realizar la divulgación y promoción del Informe de Sostenibilidad 2020 a las diferentes partes interesadas.	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Abril de 2021	Entre el 25 de marzo y el 30 de abril se realizaron 12 encuentros virtuales de socialización del Informe de Sostenibilidad a grupos de interés. Tres de ellos a Gente Metro, uno a proveedores de bienes y servicios, uno a proveedores de servicios financieros, uno a usuarios y comunidad en general, uno a aliados no comerciales, uno a organizaciones comunitarias, uno a transportadores, uno a organizaciones que trabajan para personas con discapacidad, uno a clientes y aliados comerciales y uno a exgerentes y exmiembros de junta. Por agenda del Concejo, el encuentro con este actor del grupo de interés Estado, previsto para el 30 de abril, debió ser postergado para el 14 de mayo.	100%
---	-----	---	---	---------------	---	------

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente / Procesos	Actividades (proyectos,	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.	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.	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Diciembre de 2022	La mesa de relacionamiento se reunió cuatro veces durante el cuatrimestre, abordando temas como el seguimiento a las iniciativas de relacionamiento, la estrategia de presentación de la Memoria de Sostenibilidad a los grupos de interés y los lineamientos para el relacionamiento con actores específicos de los grupos de interés, entre ellos la mesa directiva de Sintrametro y el grupo Cultura Metro 2.0.	17%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Garantizar 1200 puntos de recarga externa en las zonas de influencia del sistema.	UEN Cívica	30 de junio de 2021	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 de Atención al Cliente - PAC, puntos móviles de personalización y Bibliometros).	Servicio al Cliente	Mensual durante todo el año	Los resultados de las encuestas del canal telefónico son: Enero: 95.2 Febrero: 94.3 Marzo: 95.6 Abril: 94.60 Los resultados de las encuestas del canal presencial son: Enero: 95 Febrero: 99 Marzo: 98 Abril: 97	100%
	2.3	Implementar Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema	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	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	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	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	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	Servicio al Cliente	Permanente	Se encuentran publicados los meses de febrero, marzo y abril, en nuestra página web.	100%
	2.9	Implementar aplicación para dispositivos móviles con nuevos servicios	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	Secretaría General	Finalizada en el año 2012	Finalizada. 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 septiembre.	100%

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.11	Implementar personalización de tarjetas Cívica vía Web	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	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	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	Servicio al Cliente, Dir. comunicaciones y Relaciones Públicas Secretaría General Gestión Tecnologías de Información Administración Documental	Diciembre de 2021	Primer seguimiento Se efectuó el diagnóstico de los programas de cumplimiento (LAFT, Fraude, corrupción) y se fijó como meta el fortalecimiento del canal ético, su definición y la política de no retaliación al denunciante. Se llevó a cabo primera sesión de revisión en el mes de febrero con las áreas de Servicio al Cliente, Comunicaciones, Secretaría General y Administración Documental, con el fin de plantear metodología de trabajo y análisis de los ajustes requeridos al formulario electrónico.	20%
	2.15	Eliminar procedimiento administrativo para la movilización de personas con pipetas de oxígeno en el Sistema	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%
	2.16	Mejorar el procedimiento administrativo de Habeas Data durante el proceso de personalización de la Tarjeta Cívica cambiando la firma del documento por 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%
	2.17	Implementación de nuevo canal de atención a los usuarios	Servicio al Cliente	Diciembre de 2021	La Empresa tomó la decisión de realizar una prórroga del actual contrato de Contact Centre y BPO y teniendo en cuenta la situación financiera producto de la Covid 19, no se implementarán nuevos canales de comunicación con los clientes.	NA
	2.18	Realizar el traslado de PQRS a otras entidades	Servicio al Cliente Todas las áreas	Permanente	Entre enero y abril del 2021, 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	UEN Cívica	31 de diciembre 2021	Las 22 MRA restantes corresponden en su mayor parte al proyecto cable Picacho y paradas de Avenida Oriental, estos proyectos aún se encuentran en implementación y adecuación de obras en algunas de sus estaciones por lo que se tiene restricción para la instalación de estas.	93%
	2.20	Implementar un nuevo canal de recarga digital	UEN Cívica	I semestre del 2021	Una vez realizado el estudio de mercado, se definió el proveedor que prestará este servicio y con el cual se está realizando el proceso contractual y ajustes tecnológicos	90%
	2.21	Realizar nueva alianza para la recarga del medio de pago a través de las máquinas de recarga verde	UEN Cívica	I semestre del 2021	La alianza se encuentra en proceso de firmas por parte de los representantes legales para poder dar inicio a la misma	90%
	2.22	Implementar la Super APP como alternativa digital para el medio de pago actual.	UEN Cívica	31 de marzo 2021	El día 05 de marzo de 2021 quedó disponible la APP CÍVICA en tiendas de aplicaciones para uso de los ciudadanos	100%
	2.23	Implementar Cívica Mall como alternativa para mejorar la calidad de vida de los usuarios en situación de discapacidad	UEN Cívica	Mayo del 2021	El desarrollo está implementado tecnológicamente para su operación. Se está definiendo con el aliado la fecha de salida al servicio de los usuarios	80%
		3.1	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención a personas con discapacidad (PMR)	Gestión del Talento Humano Servicio al Cliente	30 de noviembre 2021	Esta formación se realizará con personal interno. En el momento se encuentra en construcción las temáticas y facilitadores.
3.2		Formar al personal de Servicio al Cliente en diversidad sexual	Gestión del Talento Humano	31 de mayo 2021	Se construyó una comisión para levantamiento del plan de formación en diversidad, equidad e inclusión. Donde se priorizarán los grupos y el aliado con quien se realizarían todas las acciones formativas. Se modifica la fecha final de esta acción para el 30 de noviembre.	NA
3.3		Sensibilizar a todo el personal Metro en diversidad sexual	Gestión del Talento Humano	30 de noviembre 2021	Se construyó una comisión para levantamiento del plan de formación en diversidad, equidad e inclusión. Donde se priorizarán los grupos y el aliado con quien se realizarían todas las acciones formativas. Se modifica la fecha programada del 31 de mayo del 2021 para el 30 de noviembre del 2021.	NA
3.4		Realizar formación en Lenguaje Claro al personal de Servicio al Cliente y personal asignado para la atención de derechos de petición	Gestión del Talento Humano	30 de noviembre 2021	Desde el año 2020 se inició con estas formaciones y a la fecha 337 Servidores lo han realizado. En el año 2021 continuamos con estas formaciones en los planes de formación por cargo.	NA
3.5		Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en funciones de Policía Judicial	Gestión del Talento Humano Servicio al Cliente	31 de julio 2021	Se tiene contemplado realizar esta formación en el mes de julio de 2021	NA
3.6		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	Gestión del Talento Humano	31 de diciembre 2021	En este primer trimestre han ingresado a la empresa 8 personas, todas ellas han realizado las formaciones en Fundamentos MIPG y el curso de Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción.	100%
3.7		Formación en experiencia de usuario para personal encargado de la atención de los PAC (Puntos de Atención al Cliente)	Gestión del Talento Humano	30 de noviembre 2021	En el primer trimestre se dictó la formación al primer grupo de 36 INV que se encuentran encargados de la atención de los PAC (Puntos de Atención al Cliente)	23,2%
3.8		Desarrollar el programa de repotenciación de la cultura organizacional	Gestión del Talento Humano	31 de diciembre 2021	se viene desarrollando el plan de cultura según lo programado: valor por mes, cartilla de inducción, desarrollo de equipos, gestión del cambio, caja de la cultura, voceros metro, experiencia del empleado, se diseñó curso de autoconocimiento y autoestima, se diseñó y socializó el nuevo modelo de competencias, programa conociendo lo que haces específico para la Gerencia de abastecimiento, un café virtual temático literario.	100%

Subcomponente 3 Talento Humano	3.9	Realizar reuniones periódicas de la mesa de Cultura y Reputación Corporativa	Gestión del Talento Humano	31 de diciembre 2021	Se vienen realizando las reuniones de la mesa de Cultura de manera quincenal, en la que se abordan temas de interés para el proceso, se articulan y acciones y se unen esfuerzos y recursos para	100%	
	3.10	Realizar campañas de divulgación y promoción de los elementos de la Cultura Organizacional (Valores Corporativos)	Gestión del Talento Humano Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	31 de diciembre 2021	Todas las campañas de comunicación interna, así como la mayoría de piezas comunicacionales, tienen el sello del valor corporativo que más se relaciona con la temática abordada. Así mismo, en los primeros meses del año se realizó la campaña Vivamos nuestros valores. se diseñó y divulgó curso de valores corporativos virtual, se dicta curso de valores a los aprendices cultura Metro y aprendices de conducción. Se viene trabajando mensualmente en las campañas de valores por mes en las que se publican reflexiones y retos y se invita a los servidores a aplicar los valores	100%	
	3.11	Realizar campañas de sensibilización, divulgación y promoción de los Valores del Servidor Público	Gestión del Talento Humano Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	31 de diciembre 2021	Se ajustó el Código de Integridad teniendo en cuenta elementos que habían quedado por fuera del Código de Ética. Aún no ha sido llevado para aprobación de Junta Directiva. Se incluyó el curso de valores del Servidor Público, el cual se montó a la plataforma virtual. Así mismo se incluyó en el programa de formación de los grupos de aprendices de conducción y aprendices de cultura Metro, el cual es dictado a través de la plataforma virtual. Se incluyeron los valores del servidor público en la inducción corporativa. Se tiene programado para el día del servidor público dictar dos charlas alusivas a los valores del servidor público.	90%	
	3.12	Implementar nuevo modelo de competencias teniendo en cuenta competencias asociadas al Servicio/Experiencia de usuario	Gestión del Talento Humano	31 de marzo 2021	Se ajustó el modelo de competencias incluyendo la competencia corporativa orientación al cliente, con indicadores conductuales relacionados con la experiencia del usuario (interno y externo).	100%	
	3.13	Evaluar el desempeño de los servidores con base en las nuevas competencias definidas, teniendo en cuenta competencias asociadas al Servicio/Experiencia de usuario	Gestión del Talento Humano	31 de enero 2021	Se divulgó el nuevo modelo de competencias y se está aplicando en el actual ciclo de gestión del desempeño	100%	
	3.14	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención en primeros auxilios y manejo del Desfibrilador Externo Automatizado (DEA)	Gestión del Talento Humano Servicio al Cliente Administración de Riesgos	Finalizada Diciembre de 2020 (Bienal)	Finalizada. Entre el 11 de agosto y el 13 de noviembre de 2020 se ejecutó de manera virtual la actualización del personal de Servicio al cliente en Primeros auxilios y manejo del Desfibrilador Externo Automatizado DEA, con una duración de 8 horas por grupos (programa impartido por la Cruz Roja Colombiana). Se impactaron en total 404 Operadores y Auxiliares Operadores de Estación, de 410 personas que hacen parte del proceso (las personas que quedaron pendientes por realizar la formación se encuentran en cumplimiento obligatorio y se cuentan con los recursos tecnológicos para realizarla	98,54%	
	3.15	Formar a Informadores Vendedores en inglés de supervivencia para brindar atención a usuarios	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	Servicio al Cliente	Permanente	Permanente	Permanente	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	Secretaría General, Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada desde el año 2017 Ajustes al formulario en 2019	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.	Servicio al Cliente Administración Documental	Permanente	Permanente	Primer seguimiento El informe de PQRSDF es publicado semestralmente y el correspondiente al segundo semestre de 2020 se encuentra visible en el subsitio web de Ley de Transparencia en el siguiente link https://www.metrodemedellin.gov.co/Portals/1/pdf/ley-de-transparencia/acumulado-diciembre-2020-ley-de-transparencia.pdf	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	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	Secretaría General, Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada en el año 2017	Finalizada.	100%	
	4.6	Realizar la divulgación de la Resolución No 264 de 2019 Reglamento interno para el manejo de peticiones	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	Gestión Social	Diciembre de 2021	Durante el primer trimestre se realizaron sin ninguna novedad las actividades de relacionamiento con comunidad planificadas.	23%	
	5.2	Realizar la medición del Nivel de Satisfacción general de Usuario	Servicio al Cliente	Diciembre de 2021	La Empresa decidió no realizar la medición de satisfacción del usuarios con el servicio Metro y cada uno de sus medios. a través de la contratación de un experto en investigación de mercados. dada la situación financiera actual producto de la pandemia de la Covid 19.	NA	

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

Subcomponente / Procesos	Actividades	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	Administración Documental Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	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 el esquema definido por la Ley 1712 de 2014.	89%
	1.2	Publicar el informe de Sostenibilidad en la página web de la Empresa	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas Administración	Abril de 2021	El informe de sostenibilidad correspondiente al año 2020 se encuentra publicado en el subsitio web de Ley de Transparencia en el siguiente link https://www.metrodemedellin.gov.co/Portals/1/archivos_metro/Informescorporativos/Memoria-de-%20Sostenibilidad-2020.pdf?ver=2021-05-05-213832-357	100%
	1.3	Publicar en la sección web de Transparencia de la Empresa, como mínimo el Índice de Información Clasificada y Reservada en formato de datos abiertos.	Administración Documental	Diciembre de 2021	Se encuentra publicado en el subsitio de Ley de Transparencia https://www.metrodemedellin.gov.co/Portals/1/pdf/ley-de-transparencia/indice-de-informacion-clasificada-reservada-y-publica-v2.pdf el Índice de Información Clasificada y Reservada en formato pdf. Se encuentra en proceso de referenciación y apoyo en la conversión a formato abierto.	0%
	1.4	Realizar la publicación de procesos contractuales que adelanta la Empresa	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%
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.	Servicio al Cliente	Permanente	Desde el área de Servicio al Cliente responsable se brinda respuesta a las solicitudes de acceso a la información acogiendo 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, realizaron revisión de los informes de PQRSD solicitados por los diferentes entes de control y se consolidaron las necesidades de mejora y desarrollado requeridos para automatizar los reportes y establecer 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. El mismo incluye 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 la 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.	100%
	2.2	Actualizar el formulario electrónico de PQRSD.	Servicio al Cliente	Diciembre de 2021	Se llevó a cabo primera sesión de revisión en el mes de febrero con las áreas de Servicio al Cliente, Comunicaciones, Secretaría General y Administración Documental, con el fin de plantear metodología de trabajo y análisis de los ajustes requeridos al formulario electrónico.	20%
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de gestión de la Información	3.1	Actualizar el esquema de publicación de la información en la sección web de Transparencia.	Administración Documental Gestión Legal	Diciembre de 2021	Atendiendo al plan de continuidad y austeridad de la Empresa, debido a la situación financiera, el presupuesto planificado para dicha actividad fue recortado. Por tanto, se está evaluando internamente que actividades se pueden realizar para dar avance a lo establecido.	0%
	3.2	Elaborar el Registro de Activos de Información como mínimo para un proceso priorizado de la Empresa.	Mesa de Seguridad y Privacidad de la Información	Diciembre de 2021	Se estableció grupo y cronograma de trabajo. Se revisó y ajustó la metodología y formato de identificación de gestión de activos, alineado a lo establecido por el DAFP y por Ley de Transparencia. Se seleccionó el proceso y área priorizada para implementación de la metodología.	35%
	3.3	Actualizar el índice de información clasificada y reservada.	Administración Documental Gestión Legal	Diciembre de 2021	Atendiendo al plan de continuidad y austeridad de la Empresa, debido a la situación financiera, el presupuesto planificado para dicha actividad fue recortado. Por tanto, se está evaluando internamente que actividades se pueden realizar para dar avance a lo establecido.	0%
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	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Diciembre de 2021	La presentación de la Memoria de Sostenibilidad 2020 incluyó una sesión para organizaciones que trabajan para Personas con Discapacidad, que contó con interpretación a lengua de señas colombiana	5%
	4.2	Realizar los estudios e iniciar la implementación del urbanismo de aproximación, que comprende la accesibilidad universal a las estaciones del Sistema	Planeación Estratégica	Diciembre de 2021	Se avanza en la construcción de los lineamientos de accesibilidad universal para el proyecto Metro de la 80, los cuales serán incluidos en las especificaciones técnicas de diseño del proyecto	10%
	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	Planeación Estratégica Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Diciembre de 2021	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	85%
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	5.0	Elaborar y publicitar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas	Servicio al Cliente Administración Documental	Semestral durante todo el año	Primer seguimiento El informe de PQRSD es publicado semestralmente y el correspondiente al segundo semestre de 2020 se encuentra visible en el subsitio web de Ley de Transparencia en el siguiente link https://www.metrodemedellin.gov.co/Portals/1/pdf/ley-de-transparencia/acumulado-diciembre-2020-ley-de-transparencia.pdf	100%

Componente 6: Iniciativas adicionales

Subcomponente / Procesos	Actividades	Responsable	Fecha programada	Seguimiento	% Avance
--------------------------	-------------	-------------	------------------	-------------	----------

Iniciativas adicionales Gobierno Corporativo	1.1	Continuar con el fortalecimiento de políticas y buenas prácticas de gobierno corporativo	Secretaría General	Diciembre de 2021	Se efectuó el diagnóstico de los programas de cumplimiento (LAFT, Fraude, corrupción) y se fijó como meta el fortalecimiento del canal ético, su definición y la política de no retaliación al denunciante. Actualmente se está trabajando en el plan de acción. Se realizó el cronograma de actividades 2021 para la actualización del modelo de Gobierno Corporativo de la Empresa en la preparación para ser emisores de valores, con las siguientes actividades: 1. Diagnóstico 2. Diseño 3. Implementación del modelo de gobierno corporativo 4. Capacitación 5. Divulgación interna y externa del nuevo modelo de Gobierno Corporativo 6. Operatividad y fortalecimiento del nuevo modelo de Gobierno Corporativo	20%
	1.2	Diseñar y socializar las directrices de regalos y atenciones por parte de los proveedores y clientes	Secretaría General	Cumplida en el año 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%
	1.3	Formalizar y socializar Código de Integridad	Gestión del Talento Humano	Diciembre de 2021	En el Código de Integridad se incluyeron algunas disposiciones finales en materia de cumplimiento de conductas. Adicionalmente, el equipo de Secretaría General está realizando algunos ajustes relacionados con SARLAFT y Anticorrupción. Se estima llevar este Código a aprobación por parte del Comité de Desempeño Institucional en el mes de junio, y de la junta directiva en julio.	NA

Canales de atención:

Ventanilla Única Documental:	Calle 44 46-001, Bello, Antioquia Ubicados en las estaciones San Antonio, San Javier, Niquía e Itagüí
Puntos de Atención al Cliente (PAC):	
Línea de atención al usuario Hola PBX:	57(4) 4449598 57 (4) 4548888
FAX:	57 (4) 4524450
Buzones Metro:	Todas las estaciones del sistema
Correos electrónicos:	<a href="mailto:contactenos@metrode
medellin.gov.co">contactenos@metrode medellin.gov.co
Chat de asesoría en Línea:	Página web
Formulario PQRS:	Página web
Cuenta de Twitter:	@metrodemedellin
Página de Facebook:	www.facebook.com/m etrodemedellin
Cuenta de Instagram	www.instagram.com/m etrodemedellin