



TERCER SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

Entidad: Metro de Medellín Ltda.

Vigencia: Tercer seguimiento

Fecha publicación: 15/01/2021

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 actividades	% 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	15 de diciembre 2020	Está pendiente su socialización y aprobación con el Comité de Gerencia. Debido a la emergencia sanitaria establecida por el gobierno nacional por la pandemia del Covid-19, se tuvo que priorizar todas las actividades relacionadas con este tema, por lo tanto, se incluirá dentro de las actividades de 2021.	90%
	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 2020	Se han realizado reuniones con los líderes de riesgos de Gestión del Talento Humano y Gestión de Abastecimiento para el registro de los riesgos de corrupción asociados a estos procesos en SAP. Una vez realizado este paso se actualizará la política Antifraude y Anticorrupción con base en el actual código de buen gobierno. Actualmente se tienen registrados en SAP GRC los 6 riesgos de corrupción identificados y analizados. Se han asignado 3 a los procesos y están pendientes otros 3 por asignar. Actualmente desde la Secretaría General se viene realizando un diagnóstico sobre el estado actual sobre los diferentes temas relacionados el Gobierno Corporativo en la Empresa, entre ellos los temas de corrupción, debido a esto se revisará en el año 2021 los ajustes a realizar a la política antifraude y anticorrupción, para articularlo con la actualización del Código de Buen Gobierno y demás temas.	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.	Administración de Riesgos	Cumplida en el año 2018	Cumplida. La Empresa tiene identificados los riesgos de corrupción y están incluidos en el mapa de riesgos.	100%
	2.2	Valorar los riesgos de corrupción	Administración de Riesgos	Cumplida en el año 2018	Cumplida. La Empresa tiene valorados los riesgos de corrupción	100%
	2.3	Elaborar la matriz o mapa de Riesgos de Corrupción. 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 2020	Cumplida. Se han realizado reuniones con los líderes de riesgos de Gestión del Talento Humano y Gestión de Abastecimiento para el registro de los riesgos de corrupción asociados a estos procesos en SAP. Actualmente se tienen registrados en SAP GRC los 6 riesgos de corrupción identificados y analizados y se asignaron a sus respectivos responsables, así mismo, estos se registraron en módulo GRS de SAP que es la herramienta que se tiene dispuesta para la gestión de riesgos de procesos.	100%
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	Administración de Riesgos	15 de diciembre 2020	Por temas de disponibilidad del Comité de Gerencia en el año 2020, no se pudo realizar la presentación del mapa de riesgos de procesos donde ya se tienen incluidos los riesgos de corrupción. Se incluirá como actividad para el 2021	NA
	3.2	Publicar la matriz de riesgos de corrupción de la Empresa en la página Web institucional	Administración de Riesgos Dirección de Comunicaciones y Relaciones	15 de diciembre 2020	Se realizó la publicación de la matriz de riesgos de corrupción en la página Web de la Empresa, esta se continuará ajustando de acuerdo a la dinámica de la Empresa.	100%
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4	Monitorear, revisar y ajustar periódicamente la matriz de riesgos de corrupción por responsables de procesos, publicando los cambios.	Administración de Riesgos Líderes de proceso	18 de diciembre de 2020	Se realizaron seguimientos a los tratamientos asignados en riesgos de corrupción identificados.	100%
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 (Auditoría Interna), revisó el seguimiento al PAAC, correspondiente al tercer cuatrimestre de 2020, verificando aleatoriamente el cumplimiento de las actividades formuladas para los componentes del plan, el cual presenta una ejecución promedio del 95%, cumplimiento que evidencia el compromiso de la Empresa con la implementación de las estrategias de prevención ante posibles actos de corrupción.	100%
Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites						
Subcomponente / Procesos	Actividades	Responsable	Fecha programada	Seguimiento actividades	% Avance	
NA	NA	NA	NA	NA	NA	
Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente / Procesos	Actividades	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.	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Permanente	Cumplida. Se produjeron contenidos relacionados con temas de interés para públicos de la Empresa, especialmente relacionados con la manera en que nos estamos adaptando para cumplir distanciamiento físico y protocolos de bioseguridad ante la Covid-19. En el último cuatrimestre se enfocaron estos mensajes a la generación de confianza y a mostrar que el transporte público no es un foco importante de transmisión del Covid-19, contrario a lo sugerido por las autoridades y por los científicos en los primeros meses de la pandemia.	100%
	1.2	Realizar la divulgación y promoción del Informe de Sostenibilidad 2019 a las diferentes partes interesadas.	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Abril de 2020	Cumplida. La Memoria de Sostenibilidad se encuentra publicada en el sitio web. Por razones del aislamiento preventivo obligatorio para enfrentar la Covid-19 no se pudieron realizar las actividades de promoción contempladas	100%

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente / Procesos	Actividades (proyectos,	Responsable	Fecha programada	Seguimiento actividades	% Avance	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direcciónamiento 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	Cumplida en el año 2000	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	Incrementar a 1.800 los puntos externos para la recarga de la Tarjeta Cívica	UEN Cívica	Cumplida en el año 2019	Cumplida. 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%
	2.2	Realizar encuestas de percepción sobre la calidad y oportunidad de atención de la Línea Hola Metro y canales presenciales (Puntos de Atención al Cliente - PAC, puntos móviles de personalización y Bibliómetros).	Servicio al Cliente	Mensual durante todo el año	Los resultados de las encuestas del canal telefónico son: Enero: 95,22% Febrero: 94,17% Marzo: 94,31% Abril: 94,97% Mayo: 95,14% Junio: 93,45% Julio: 94,1% Agosto: 95,70% Septiembre: 94,8% Octubre: 94,44% Noviembre: 94,60% Diciembre: 95,56% Los resultados de las encuestas del canal presencial son: Enero: 96% Febrero: 97% Marzo: 98% Abril: NA (Los puntos de atención fueron cerrados al público por la emergencia sanitaria) Mayo: 98,00% Junio: 100% Julio: 96,04% Agosto: 99,01% Septiembre: 97,03% Octubre: 96,00% Noviembre: 98,02% Diciembre: 98,00%	96%
	2.3	Implementar Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema	Gerencia de Desarrollo de Negocios	Cumplida en 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	Gerencia de Desarrollo de Negocios	Cumplida en 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	Investigación, Desarrollo e innovación	Cumplida en el año 2018	Cumplida. 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	Diciembre de 2020	Cumplida. 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	Cumplida en el año 2018	Cumplida. A través de correo electrónico se envía la certificación, previa solicitud del viajero.	100%

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	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, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	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	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Cumplida en el año 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%
	2.10	Habilitar el canal de notificaciones judiciales electrónico	Dirección Jurídica	Cumplida en 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%
	2.11	Implementar personalización de tarjetas Cívica vía Web	Servicio al Cliente Gestión Tecnologías de Información Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Cumplida en el año 2018	Cumplida. 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	Cumplida en el año 2016	Cumplida. 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	Cumplida en el año 2016	Cumplida. 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 Dirección Jurídica Gestión Tecnologías de Información	Diciembre de 2020	Se está realizando la gestión con la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Empresa para ingresar al Formulario Electrónico las Denuncias anónimo. Se han sostenido reuniones con el área de Gestión Legal, Administración Documental y Dirección de Comunicaciones, dónde se revisó en primera instancia los requisitos del formulario electrónico para denuncias y contacto ético y propuestas iniciales para realizar dichos ajustes. Se consolidó documento con la propuesta de aspectos o necesidades de posibles cambios en el formulario electrónico y sitio web de contacto ético.	20%
	2.15	Eliminar procedimiento administrativo para la movilización de personas con pipetas de oxígeno en el Sistema	Servicio al Cliente	Cumplida en 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%
	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	Cumplida en el año 2019	Cumplida. La implementación por huella digital comenzó en marzo del 2019	100%
	2.17	Realizar el traslado de PQRS a otras entidades	Servicio al Cliente Todas las áreas	Permanente	Cumplida. La Empresa realiza la gestión de traslado de PQRS que ingresan a través de nuestros canales de atención. Se desarrolló mejora en el sistema de Gestión Documental, con el fin de automatizar los informes-reportes sobre PQRSDF, el cual incluye identificar de forma más ágil la cantidad de traslado de PQRSDF a otras entidades. Desde el mes de noviembre de 2020, se encuentra en productivo el desarrollo en el sistema de Gestión Documental referente a la gestión de los Derechos de Petición, el cual contempló la subclasificación de las PQRSDF, control automático de tiempo de vencimiento, informes requeridos por las diferentes instancias entre esos la identificación de motivos tales como traslado a otras entidades.	100%
3.1	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención a personas con discapacidad (PMR)	Gestión del Talento Humano Servicio al Cliente	Noviembre de 2020	Entre el 19 de mayo y el 30 de noviembre de 2020 se desarrolló de manera virtual la formación en "Aplicación de estrategias para atención de personas con discapacidad" con el Sena para el personal de Servicio al Cliente (Informadores Vendedores, Auxiliares de Gestión Ventas, Auxiliares Operadores de Estación, Operadores de Estación y Supervisores de Ventas). Al 30 de noviembre se lograron impactar 353 servidores del área de Servicio al Cliente; debido a novedades con la disponibilidad del personal de Servicio al Cliente y de instructores SENA producto de la emergencia sanitaria, no se alcanzó a impactar al 100% de la población objetivo (700 personas).	50,4%	
3.2	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	Diciembre de 2020 (Bienal)	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 aislamiento obligatorio y no cuentan con los recursos tecnológicos para participar de la formación).	98,54%	

Subcomponente 3 Talento Humano	3.3	Continuar con el desarrollo del programa de repotenciación de la cultura organizacional	Gestión del Talento Humano	Diciembre de 2020	Debido a la contingencia la Empresa disminuyó sustancialmente su nivel de afluencia, lo que impactó los ingresos. Como consecuencia de ello se tuvieron que aplazar los proyectos no vitales para la continuidad del negocio. El contrato de repotenciación cultural se aplazó para los años 2022 y 2023, sin embargo, se estableció un plan de trabajo con acciones desarrolladas con recursos internos sin utilizar presupuesto. Las acciones desarrolladas fueron: curso virtual de trabajo colaborativo, curso virtual de valores, semana de la cultura, olimpiadas de Cultura, semana del servidor público, caja de la cultura, talleres virtuales y webinars, desarrollo de equipos, gestión del cambio, mesa de cultura, articulación de acciones de otros procesos de TH con la cultura y los valores, , cafés virtuales, programa conociendo lo que haces, cartilla de inducción,. De otro lado, se hizo acompañamiento con gestión del cambio al nuevo Direccionamiento estratégico haciendo énfasis en conservar los mismos valores corporativos en razón a que ya se ha alcanzado un alto nivel de apropiación de los mismos y éstos siguen siendo claves para alcanzar las metas organizacionales.	100%
	3.4	Formar a Informadores Vendedores en inglés de supervivencia para brindar atención a usuarios	Gestión del Talento Humano	Cumplida en el año 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)	Gestión del Talento Humano Dir. Comunicaciones y Relaciones Públicas	Permanente	Se continúan asociando los proyectos, iniciativas y campañas con los valores corporativos. Se divulgaron dos videos de valores corporativos para reforzar la Cultura Metro y como se viven los valores corporativos en medio de la contingencia Se han realizado campañas de valores: videos de servidores y sus familias, descansa pantallas con valores, comunicaciones alusivas a los valores a través del CIC, los proyectos e iniciativas se enmarcan en los valores corporativos, campaña de reconocimiento a valores llamada cadena de valores, mural de valores, valor por mes con retos y reflexiones en torno a los valores, y programa de voceros Metro.	100%
	3.6	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en funciones de Policía Judicial	Gestión del Talento Humano Servicio al Cliente	Cumplida Diciembre de 2019 (bienal)	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 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 procedimientos orientados a la atención al ciudadanos que nos permiten el cumplimiento de la normatividad legal vigente.	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	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.	Servicio al Cliente Gestión Documental	Permanente	Se encuentra publicado en el subsitio web de Ley de Transparencia el informe de PQRSDF correspondiente al primer semestre de 2020. Tiene una periodicidad semestral para su publicación. El segundo semestre del 2020 se publica a finales de enero del 2021. https://www.metrodemedellin.gov.co/Portals/1/archivos_metro/leydetransparencia/Informe-PQRSDF-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 integralmente el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Empresa	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 PQRS. 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	Dirección Jurídica Dirección de comunicaciones y Relaciones	Cumplida en el año 2017	Cumplida.	100%
	4.6	Realizar la divulgación de la Resolución No 264 de 2019 Reglamento interno para el manejo de peticiones	Servicio al Cliente, Dirección Jurídica Dirección de Comunicaciones y Relaciones	Diciembre de 2020	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	Permanente	<p>Entorno Cuidado Gestionamos el relacionamiento interinstitucional y con la ciudadanía para la formulación de acciones articuladas que impacten la transformación del territorio</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8 jornadas integrales para la recuperación del entorno del sistema con intervenciones en Bello – Niquia, Acevedo – Tricentenario, Caribe, Paseo Bolívar, Maturín, Universidad, Tranvía • Limpieza de la escultura Esfera pública • Arte urbano a cielo abierto: Restitución de 2 murales de la galería a cielo abierto del Tranvía de Ayacucho en Bicentenario y Loyola. • Participación en mesas interinstitucionales municipales <p>Gestión Cultural</p> <ul style="list-style-type: none"> • Museo Metro – MUME: Galería pública Arte Metro: Lanzamiento de micrositio y coleccionable de las 22 obras de arte de vírgenes de las estaciones. Mural de arte urbano gráfico interior en estación Poblado • Agenda cultural: 106 eventos virtuales y algunos presenciales para promover expresiones del arte y la cultura a través de conciertos musicales, hora del cuento, yoga y meditación, poesía, cocina saludable, salud mental, mujeres, diversidad y género, liderazgo, navidad comunitaria, entre otros. • Trenes de la cultura y trenes conmemorativos: Tren de la cultura Pedro Nel Gómez en alianza con Casa Museo Pedro Nel Gómez, Tren de la cultura Lectura Viajeras en alianza con Claro, Biblioteca Pública Piloto, Fundación EPM e INCI. Tren conmemorativo Diásporas Colombianas – Fiesta del Libro. Tren conmemorativo Medellín en 100 palabras – Palabras Rodantes • Palabras Rodantes y Bibliometro – alianza con Comfama: 11 lanzamientos realizados llegando al título 121 de la colección. 1 concurso de cuento: Medellín en 100 palabras con 19.000 cuentos recibidos. 48.247 usos de las Bibliometro y préstamos de libros. Apertura de la nueva Bibliometro Santo Domingo. <p>Relacionamiento comunitario</p> <p>85.806 niños, jóvenes y familias formadas en valores y habilidades para la vida en los Semilleros de cultura, la escuela de familia y las jornadas de cultura Metro con Instituciones educativas.</p> <p>177 actividades de diálogos sociales y encuentros comunitarios con organizaciones sociales, líderes sociales y colectivos de la ciudad región.</p> <p>1107 personas certificadas en los cursos de alfabetización digital, 990 en la plataforma virtual de Amigos Metro y 117 en los talleres de Bibliometro</p> <p>Gestión social en Metro de la 80</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulación del Plan de acción integral para la gestión social y comunicacional del proyecto., Actualización de caracterización social del tramo I del proyecto, Caribe – Floresta., Inicio de actividades de sensibilización y acercamiento a la comunidad de las zonas de influencia con JAL y medios alternativos de comunicación. Socialización de la Política Pública de Protección a Moradores – PPPM <p>Gestión educativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 campañas pedagógicas realizadas: Para, mira, sigue, para la generación de conciencia situacional y convivencias con los sistemas en la vía pública de Tranvía y las líneas 2 y 2 de buses. <p>Tropa de bioseguridad para el autocuidado y la corresponsabilidad</p> <p>Elige la Calma, acción pedagógica con activaciones de meditación y yoga.</p> <p>¿Cómo va la vida?, estrategia para la protección y valoración de la vida.</p> <p>Hay línea que no debe cruzarse, prevención del acoso sexual en el sistema.</p> <p>177 guías educativos con la atención del 62% de las estaciones y paradas, para la formación de los usuarios en comportamientos prosociales y la orientación para el adecuado uso del Sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Formación e inducción en Cultura Metro a servidores (gente Metro), contratistas y aprendices de Cultura Metro.</u> 	100%
	5.2	Realizar la medición del Nivel de Satisfacción general de Usuario	Servicio al Cliente	Semestral para el 2020	Se replanteó la forma de medición de la satisfacción del usuario y se determinó seguir realizando solo una medición anual. Se realizó la medición del Nivel de Satisfacción del Usuario NSU en el segundo semestre de 2020 obteniendo una calificación de 4,24/5 total Sistema.	100%

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

Subcomponente / Procesos	Actividades	Responsable	Fecha programada	Seguimiento actividades	% Avance
1.1	Divulgar y mantener disponible la información pública en la página web de la Empresa	Administración Documental Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública	Permanente	<p>Se publica información en subsección de Ley de Transparencia, según lo remitido por la áreas. De forma conjunta con Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas, se han adelantado ajustes al diseño de la subsección de Ley de Transparencia, con el fin de cumplir criterios de imagen y facilidad en la búsqueda por parte de los usuarios. Se presentó esquema y estructura del diseño pendiente de aprobación para dar continuidad al diseño propuesto.</p> <p>Se realiza divulgación y publicación de información en página web de la Empresa, según lo remitido por las diferentes áreas.</p> <p>Se realizó cambio de diseño al subsitio web de Ley de Transparencia y se actualizó la información pública solicitada por la Ley 1712 de 2014. Por otro lado, se evidencia un cumplimiento de 89 sobre 100 puntos, según reporte de auditoría del Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA requerido por la Procuraduría General de la Nación - PGN.</p>	100%
1.2	Publicar el informe de Sostenibilidad 2019 en la página web de la Empresa	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública Gestión	Abril de 2020	<p>Cumplida.</p> <p>Se publicó el informe en el plazo estipulado</p>	100%

Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	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	Administración Documental Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública	Permanente	La información se encuentra disponible en la subsección de Ley de Transparencia y en los formatos establecido en el esquema de publicación de Información definido por la Empresa. Existe información tales como vídeos que cuentan con leguajes y subtítulos que le permite acceder a partes interesadas. La Empresa actualmente no cuenta con una estrategia para publicación de datos abiertos. La información se divulga en los formatos establecidos en el esquema de publicación diseñado por la Empresa. Respecto a la subcategoría de información publicada en datos abiertos se analizará la incorporación en el plan de cierre de brechas del autodiagnóstico de Gobierno Digital, según aplique a la Empresa. La información se encuentra publicada en el subsitio web de Ley de Transparencia, el cual cuenta con un esquema de publicación y la definición de dichos formatos. Por otro lado, el subsitio fue rediseñado y cuenta con criterios de accesibilidad y desplazamiento para lectura de la información a través de PC y celular.	100%
	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. Las modificaciones a contratos anteriores al 31 de diciembre de 2017, se vienen publicando en la plataforma del Secop I.	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.	Administración Documental 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, la Dirección Jurídica, 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%
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	Administración Documental	Permanente	Se estableció para el año 2020 actualizar, el Programa de Gestión Documental - PGD y el Índice de Información Clasificada y Reservada. Respecto al esquema de publicación de información quedó aplazado por motivos de la emergencia sanitaria y la elaboración del Registro de Activos de Información está identificada en las brechas del autodiagnóstico de Gobierno Digital, a cargo del área de Gestión de Tecnologías de Información. Durante el primer trimestre se actualizó el PGD, el cual se encuentra publicado en la página web del Metro, en la subsección de Ley de Transparencia. Se encuentra en proceso el diligenciamiento de campos faltantes del índice de información clasificada y reservada, con el fin de realizar la publicación con la actualización realizada. El índice de información clasificada y reservada fue publicado en octubre de 2020 en el subsitio de Ley de Transparencia, con unos ajustes iniciales en el cual se incluyeron los campos mínimos exigidos por la Ley 1712 de 2014. El área de TI elaboró el registro de activos de información para el proceso del Ciclo del Servicio. Fue presentado ante la mesa de Seguridad y Privacidad de la Empresa.	70%
	3.2	Actualizar índice de información clasificada y reservada artículo 20 Ley 1712 de 2014 en la página Web	Administración Documental - Apoyo Dirección Jurídica	Cumplida en el año 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. El índice de información clasificada y reservada fue publicado en octubre de 2020 en el subsitio de Ley de Transparencia, con unos ajustes iniciales en el cual se incluyeron los campos mínimos exigidos por la Ley 1712 de 2014.	100%
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, a través de mensajes en los diferentes canales de la Empresa	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública Administración Documental	Diciembre de 2020	La página web corporativa cuenta con acceso a la información en inglés. Se implementó 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. La página web cuenta con un menú de accesibilidad, con iconos para ayuda auditiva, aumentar o disminuir fuente. Por otro lado, algunos vídeos publicados con lenguajes de señas.	98%
	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 2020	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. Finalizó la ejecución de las adecuaciones de la estación Aguacatala que buscan generar accesibilidad universal.	100%
	4.3	Inicio de ampliación de la estación Poblado y Caribe y accesibilidad interna de la estación Aguacatala	Planeación Estratégica	Diciembre de 2020	A la fecha se ha avanzado con la revisión de diseños y con la estructuración de documentos precontractuales para contratar la obra civil y la inventoría de la ampliación de la estación Poblado y Caribe y la fase 2 de la estación Aguacatala, sin embargo estos procesos están suspendidos por la restricción presupuestal generada por la emergencia del COVID. Las obras de la fase 1 de la estación Aguacatala finalizaron. Los demás proyectos continúan suspendidos.	NA

	4.4	Mejoramiento de los accesos en las plazoletas de las estaciones Madera, Caribe, Industriales, Poblado, Aguacatala, Ayurá, Envigado	Planeación Estratégica	Diciembre de 2020	A la fecha se ha avanzado con la revisión de diseños y con la estructuración de documentos precontractuales para contratar la obra civil y la interventoría para el mejoramiento de los accesos en las plazoletas de las estaciones Madera, Caribe, Industriales, Poblado, Aguacatala, Ayurá, Envigado, sin embargo estos procesos están suspendidos por la restricción presupuestal generada por la emergencia del COVID. Continúan suspendidos los procesos por restricciones presupuestales.	NA
	4.5	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 2020	Se distribuyeron 3000 cartillas físicas. Se avanza en la coordinación con ASANSO para la grabación de 5 videos en lengua de señas con información de emergencias, ruta del autocuidado e información del sistema.	85%
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	5.0	Elaborar y publicitar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas	Administración Documental Dirección Jurídica Servicio al Cliente	Semestral durante todo el año	Se encuentra publicado el informe de PQRSD en la página web del Metro en la sección de Ley de Transparencia. Adicionalmente, la Dirección Jurídica, 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 desarrollados requeridos para automatizar los reportes y establecer una publicación con las particularidades de cada uno. Se encuentra publicado en la página web del Metro / Ley de Transparencia el informe de PQRSD correspondiente al primer semestre de 2020. Se encuentra publicado en el subsitio web de Ley de Transparencia el informe de PQRSD del cual correspondiente al primer semestre de 2020. https://www.metrodemedellin.gov.co/Portals/1/archivos_metro/leydetransparencia/Informe-PQRSD-Ley-de-	100%

Componente 6: Iniciativas adicionales						
Subcomponente / Proceso	Actividades	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	Secretaría General	Diciembre de 2020	<p>Teniendo en cuenta los impactos económicos ocasionados a la Empresa con ocasión de la emergencia sanitaria del COVID-19, las medidas de aislamiento obligatorio y en cumplimiento a criterios de austeridad y eficiencia en el gasto público, el contrato de Asesoría de Gobierno Corporativo (evaluación al Modelo de Gobierno Corporativo - Metro) que se adelantaría para 2020, quedó aplazado para el próximo año.</p> <p>No obstante lo anterior, desde Secretaría General, seguiremos trabajando en el crecimiento y madurez de nuestro Gobierno Corporativo, de acuerdo a los retos que se derivan del direccionamiento estratégico, mediante el estudio, desarrollo, implementación y la divulgación de buenas prácticas de acuerdo con estándares nacionales e internacionales en la materia. Desde Secretaría General, se está trabajando en el crecimiento y madurez de nuestro Gobierno Corporativo, de acuerdo con retos que se derivan del direccionamiento estratégico, mediante el estudio, desarrollo, implementación y divulgación de buenas prácticas basados en estándares nacionales e internacionales en la materia.</p> <p>Se implementó un cronograma de plan de acción para la aplicación del Código de Buen Gobierno, en el cual se viene avanzando en diferentes actividades. También se están elaborando los Reglamentos de Junta Directiva y sus Comisiones: En etapa de referenciación y construcción, se está elaborando procedimiento interno que contenga las actividades para llevar a cabo de manera eficiente la reunión de Junta Directiva de la Empresa, armonizado con las directrices del Gobierno Corporativo y el cuerpo estatutario de la Empresa y se elaboró el protocolo de sociedades participadas.</p> <p>Se ajustó el código de integridad de la Empresa incorporando los valores del código de ética a los indicadores conductuales de los valores propuestos por la función pública y se adicionó el valor cooperación. Se presentó al Comité Institucional de Gestión y Desempeño y fue aprobado el 4 de mayo. se llevará a junta entre septiembre y octubre para aprobación toda vez que se requiere derogar el código de ética y expedir resolución de aprobación. se está planeando la celebración del día del servidor público aprovechando la fecha para divulgar los valores del servidor público.</p> <p>Se inició la ejecución del cronograma de plan de acción para aplicación del Código de Buen Gobierno, realizando las siguientes actividades:</p> <p>a. Inducción sobre Gobierno Corporativo de la Empresa a los nuevos servidores. En 2020 se han realizado 5 capacitaciones</p> <p>b. Divulgación periódica en materia de Gobierno Corporativo (píldoras). Se han enviado 4 píldoras informativas sobre temas relevantes de gobierno.</p> <p>c. Entró en funcionamiento el Protocolo de Sociedades Participadas como Instrumento de apoyo para ejercer un óptimo control del funcionamiento general de la sociedad, coadyuvando al desarrollo de las actividades necesarias para atender las reuniones de los altos órganos de dirección y administración de las sociedades participadas por el Metro y su articulación con sus buenas prácticas de Gobierno Corporativo.</p> <p>d. El 1 de julio de 2020 se creó el procedimiento para mecanismos los mecanismos de gobierno y de coordinación: Modelo de gestión</p>	80%	

				<p>Tercer seguimiento a las actividades del PAAC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Reglamento de Junta Directiva y sus comisiones se encuentra aprobado internamente en la Empresa. Se presentará para aprobación de la Junta Directiva durante el año 2021. - El Procedimiento interno para la atención de las juntas directivas que contiene las actividades internas para realizar de manera eficiente las reuniones de este órgano. Este procedimiento va ligado al Reglamento de Junta Directiva. - Se expidió el procedimiento PE031 del 1 de julio de 2020 - Mecanismo de gobierno y coordinación de la estructura organizacional con el modelo de gestión de los grupos de trabajo y comités de la Empresa. - Se elaboró el proyecto de procedimiento para la gestión de los conflictos de intereses, como parte de las iniciativas derivadas de la Política antifraude y anticorrupción. - Se realizó el estudio y referenciación para el gobierno corporativo de la Empresa, especialmente como emisores de valores para la emisión de bonos sostenibles. - Se continuó durante el resto del año con la divulgación de información relevante en materia de Gobierno Corporativo, con corte al 23 de diciembre se han enviado 7 píldoras informativas. - Se participó en el plan de entrenamiento a los nuevos servidores a través de una inducción específica sobre el funcionamiento del Gobierno Corporativo de la Empresa. - Participación en la Reinducción Corporativa 2020 "Me nuevo a soñar con el futuro" con corte al 23 de diciembre se han realizado 12 inducciones. - Al fecha se está construyendo en la página web de la Empresa un sitio con información relevante sobre los miembros de la Junta Directiva. Está pendiente el envío de las fotos por parte de algunos de los miembros por las restricciones generadas por el Covid- 19. 	
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	<p>Cumplida.</p> <p>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.</p>	100%
1.3	Código de Integridad	Gestión del Talento Humano	Diciembre de 2020	<p>Se ajustó el código de integridad de la Empresa incorporando los valores del código de ética a los indicadores conductuales de los valores propuestos por la función pública y se adicionó el valor cooperación. Se presentó al Comité Institucional de Gestión y Desempeño y fue aprobado el día 4 de mayo. aún no se ha llevado a la junta para aprobación por la prioridad de otros temas relacionados con la emergencia sanitaria .</p> <p>se realizó la celebración de la semana del servidor público con mensaje del gerente General, video de testimonios de servidores y mensaje de la Jefe de Talento Humano, se realizaron tres charlas alusivas al servicio público. el Código de Integridad se llevará a Junta en el mes de enero de 2021</p>	80%

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: contactenos@metrodemedellin.gov.co

Chat de asesoría en Línea: Página web

Formulario PQRS: Página web

Cuenta de Twitter: @metrodemedellin

Página de Facebook: www.facebook.com/metrodemedellin

Cuenta de Instagram: www.instagram.com/metrodemedellin