



Entidad: Metro de Medellín Ltda.
Vigencia: Tercer seguimiento 2021
Fecha publicación: 17/01/2022

TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

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

| Subcomponente / Procesos | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | Seguimiento | % Avance | |
|---|-------------|---|--|--|---|--|------|
| Subcomponente 1 Política de administración de riesgos de corrupción | 1.1 | Actualizar la Política de Administración de Riesgos, teniendo en cuenta la actualidad de la Empresa. | Política de Administración de Riesgos actualizada para el Metro de Medellín LTDA. | Administración de Riesgos | 26 de noviembre 2021 | En sesión de Junta Directiva el 24 de noviembre de 2021 se aprobó por unanimidad la Política de Gestión de Riesgos de la Empresa mediante Resolución JD-178 de 2021, derogando la resolución 2943 de 2003. | 100% |
| | 1.2 | Revisar, ajustar y socializar Política Antifraude y Anticorrupción, definida en resolución N°8050 de 2015. | Política socializada a los funcionarios e incluida en el Manual Integrado de Gestión | Administración de Riesgos (Apoyo Secretaría General) | 15 de diciembre 2021 | En noviembre de 2021 se formalizó el rol de Oficial de Ética y Cumplimiento dentro de la Secretaría General, otorgando facultades funcionales para adelantar de forma unificada las actividades necesarias en el marco de Ética empresarial, dentro de las cuales se encuentran las actualizaciones de políticas asociadas a antifraude y anticorrupción de la Empresa, por lo que esta actividad quedará planificada para el año 2022. | 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. | Nuevos riesgos de corrupción identificados e incluidos en el mapa de riesgos | Administración de Riesgos (Apoyo Secretaría General) | 30 de junio 2022 | Secretaría General conformó el grupo de cumplimiento y dentro de su plan de acción quedaron incluidas las actividades de identificación de riesgos por proceso en la Empresa, tanto de Sarfati como de corrupción, estas actividades están planificadas para ejecutarlas entre el segundo semestre de 2021 y el primer semestre de 2022. En el mes de diciembre se realizó el seguimiento a los tratamientos asociados a los riesgos de corrupción que actualmente se tienen identificados. A partir del mes de enero de 2022 se iniciará un trabajo de identificación de nuevos riesgos de corrupción y Sarfati, inicialmente en algunos procesos que se identificaron como críticos. | 30% |
| | 2.2 | Valorar los nuevos riesgos de corrupción | Nuevos riesgos de corrupción valorados | Administración de Riesgos (Apoyo Secretaría General) | 30 de junio 2022 | Esta actividad está en proceso, el desarrollo depende del avance de la actividades 2.1. | 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 | Mapa de riesgos de procesos actualizado con lo nuevos riesgos de corrupción identificados y valorados | Administración de Riesgos (Apoyo Secretaría General) | 30 de junio 2022 | Esta actividad está en proceso, el desarrollo depende del avance de la actividades 2.1. | 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 | Mapa de riesgos de la Empresa actualizado, con los nuevos riesgos de corrupción adicionados | Administración de Riesgos | 15 de diciembre 2021 | A partir del informe del estado de riesgos de procesos del tercer trimestre, se incluyó un numeral con el seguimiento a los riesgos de corrupción, donde se realiza una revisión sobre el cumplimiento de los controles asociados a estos riesgos y el estado de avance de implementación de sus tratamientos. | 100% |
| | 3.2 | Publicar la matriz de riesgos de corrupción de la Empresa en la página Web institucional, con los nuevos riesgos identificados y valorados | Matriz de Riesgos de Corrupción publicada en la página Web de la Empresa con los nuevos riesgos identificados y valorados | Administración de Riesgos, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | 15 de diciembre 2021 | La matriz de riesgos de corrupción se encuentra publicada y actualizada en la sección de transparencia de página web de la Empresa. | 100% |
| Subcomponente 4 Monitoreo y revisión | 4 | Revisar y ajustar periódicamente la matriz de riesgos de corrupción por responsables de procesos, publicando los cambios. | Mapa de riesgos actualizado con riesgos de corrupción vigente. | Administración de Riesgos, Líderes de proceso | 15 de diciembre 2021 | En el mes de diciembre se realizó seguimiento a los tratamientos asociados a los riesgos de corrupción que actualmente se tienen identificados. | 100% |
| Subcomponente 5 Seguimiento | 5 | Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | Informe de seguimiento cuatrimestral | Asesoría en Gestión | De acuerdo con el Plan anual de Auditoría Corporativa (abril, agosto y diciembre) | El Área de Asesoría en Gestión, con corte al 31 de diciembre 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 | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | Seguimiento | % Avance |
|--------------------------|-------------|-----------------|-------------|------------------|-------------|----------|
| NA | NA | NA | NA | NA | NA | NA |

Componente 3: Rendición de cuentas

| Subcomponente / Procesos | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | Seguimiento | % Avance |
|---|-------------|--|--|---|------------------|--|----------|
| 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. | Productos/Piezas de comunicación | Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | Permanente | Durante el tercer cuatrimestre de 2021, la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas continuó con la divulgación de contenidos relacionados con los canales disponibles para la recarga de Cívica y su uso; así como con la divulgación de los protocolos de bioseguridad para prevenir el Covid-19 entre Servidores Metro, usuarios y Proveedores. Adicionalmente lanzó la campaña A un metro de, cuyo objetivo principal es fortalecer la confianza de los usuarios en el servicio de transporte para incrementar la afluencia | 100% |
| | 1.2 | Realizar la divulgación y promoción del Informe de Sostenibilidad 2020 a las diferentes partes interesadas. | Informe de Sostenibilidad divulgado y encuentros con 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 por el 14 de mayo. El 14 de mayo se realizó el encuentro con el grupo de interés Estado. | 100% |

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

| Subcomponente / Procesos | Actividades (proyectos, | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | Seguimiento | % Avance |
|--|-------------------------|---|--|---|---------------------|---|----------|
| Subcomponente 1 Estructura administrativa y Dirección estratégico | 1.1 | Mantener una gestión por procesos y estructura administrativa orientada al servicio al cliente. Certificación a través de la ISO 9001 de la prestación del servicio. | Empresa con orientación al servicio | Servicio al Cliente | Permanente | La Empresa cuenta dentro de su modelo de gestión por procesos con el proceso de Gestión de Servicio al Cliente debidamente caracterizado, modelado y documentado, adicionalmente dentro de la estructura administrativa se encuentra la Gerencia Social y de Servicio al Cliente, con ello garantiza una prestación del servicio cumpliendo los estándares de calidad de la ISO 9001. | 100% |
| | 1.2 | Mesa de relacionamiento con los grupos de interés, mecanismo de coordinación que tiene la responsabilidad de definir los lineamientos estratégicos que orientan las relaciones de la Empresa con sus diferentes grupos de interés, así como hacer control y seguimiento a la ejecución de las estrategias e iniciativas de relacionamiento definidas para cada uno de ellos y velar por el cumplimiento de los propósitos de relacionamiento. | Cumplimiento del cronograma de las iniciativas de relacionamiento definidas por la mesa | Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | Diciembre de 2022 | <p>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.</p> <p>La mesa de relacionamiento se reunió tres veces durante el segundo cuatrimestre, abordando temas como el plan de comunicación y pedagogía de la estrategia de canales, el seguimiento a las estrategias de relacionamiento y la planeación de la revisión de necesidades y expectativas de los grupos de interés, que deberá realizarse en 2022.</p> <p>La mesa de relacionamiento se reunió tres veces durante el tercer cuatrimestre, abordando temas como el seguimiento a las estrategias de relacionamiento, el análisis de una propuesta para cambiar el nombre del grupo de interés usuarios por cliente y la formulación del estudio propio de reputación.</p> | 42% |
| | 2.1 | Garantizar 1200 puntos de recarga externa en las zonas de influencia del sistema. | Puntos de recarga de medios de pago incrementado | UEN Cívica | 30 de junio de 2021 | Al 30 de abril de 2021 se cuenta con un promedio de 1259 puntos de red externa | 100% |

| | | | | | | | |
|--|------|--|---|--|-----------------------------|--|------|
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención | 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). | Encuesta mensual realizada | 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 Mayo:95,4 Junio:94,3 Julio: 93,5 Agosto: 94,3 Septiembre: 95,34 Octubre: 95,47 Noviembre: 94,88 Diciembre: 95,25 Los resultados de las encuestas del canal presencial son: Enero: 95 Febrero: 99 Marzo: 98 Abril: 96 Mayo: 94 Junio:93 Julio: 98 Agosto: 98 Septiembre: 96,00 Octubre: 98,04 Noviembre: 99,00 Diciembre: 96,00 | 100% |
| | 2.3 | Implementar Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema | Instalación por parte de Medellín Digital de Wifi gratuito en 19 estaciones y 23 de los accesos de las diferentes líneas en jurisdicción del municipio de Medellín en el 2017. | Gerencia de Desarrollo de Negocios | Finalizada en el año 2017 | Finalizada. A través del programa de la Alcaldía de Medellín "Medellín Digital" se instalaron en 19 estaciones y 23 accesos Wifi gratuito. | 100% |
| | 2.4 | Incrementar el Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema | Concesión servicio Wifi para todos los sistemas operados por el Metro de Medellín. | Gerencia de Desarrollo de Negocios | Finalizada en el año 2018 | Finalizada. El proceso licitatorio para el modelo de negocio WIFI, se estima sea realizado el tercer trimestre del año 2019 con la participación del personal que conformará la Unidad de Negocios Cívica aprobada por la junta de socios el 6 de diciembre de 2018. La Unidad de Negocios actualmente se encuentra en el proceso de gestión del cambio. | 100% |
| | 2.5 | Implementar el Centro de Información al Ciudadano - CIC | Diseño, suministro, instalación, configuración, protocolos de pruebas y puesta en servicio de una plataforma (software, hardware) de información denominada Centro de Información al Ciudadano (CIC) | Investigación, Desarrollo e innovación | Finalizada en el año 2018 | Finalizada. Se terminó el plazo contractual el día 31 de diciembre de 2018, cumpliendo el contratista con los requerimientos relacionados en el objeto, alcance y anexo de especificaciones técnicas del contrato. | 100% |
| | 2.6 | Mejorar el tiempo de atención en los Puntos de Atención al Cliente (PAC) y puntos móviles de personalización | Disminuir los tiempos de atención y aumentar el número de viajeros atendidos | Servicio al Cliente | Finalizada en el año 2020 | Finalizada. Se mejoró la atención en dos puntos de personalización móviles con la instalación de escáner para realizar el cambio de perfil a los usuarios, procedimiento que solo se realizaba en los Puntos de Atención al Cliente PAC. Con lo anterior se mejoró la distribución de las actividades del personal de los puntos de atención y la experiencia de los usuarios. | 100% |
| | 2.7 | Implementar la certificación electrónica cuando se presentan atrasos en la operación o interrupción en la prestación del servicio | Certificación electrónica sobre novedades en prestación del servicio | Servicio al Cliente | Finalizada en el año 2018 | Finalizada. A través de correo electrónico se envía la certificación, previa solicitud del viajero. | 100% |
| | 2.8 | Mantener actualizada la base de datos de documentos encontrados en el sistema la cual es publicada en la página web de la Empresa | Publicación de documentos encontrados en página Web | Servicio al Cliente | Permanente | Se encuentran publicados los meses del cuatrienio septiembre hasta diciembre de 2021 en nuestra página web. | 100% |
| | 2.9 | Implementar aplicación para dispositivos móviles con nuevos servicios | Lanzamiento de nueva aplicación para dispositivos móviles con nuevos servicios al ciudadanos | Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas | Finalizada en el año 2019 | Finalizada. En el mes de mayo se realizaron pruebas con público interno del Metro y el 29 de junio se realizó el lanzamiento de la nueva APP. | 100% |
| | 2.10 | Habilitar el canal de notificaciones judiciales electrónico | Canal de notificaciones judiciales implementado | Secretaría General | Finalizada en el año 2012 | Finalizada. 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 | Personalización de tarjeta Cívica virtual | Servicio al Cliente, Gestión Tecnologías de Información, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | Finalizada en el año 2018 | Finalizada. El proceso de personalización virtual de Cívica se encuentra implementado. | 100% |

| | | | | | | |
|------|---|---|--|---------------------------|---|------|
| 2.12 | Implementar la consulta virtual de saldo de tarjeta Cívica | Consulta de saldo tarjeta Cívica virtual | Servicio al Cliente, Gestión Tecnologías de Información, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | Finalizada en el año 2016 | Finalizada. La consulta virtual se encuentra implementada desde el año 2016. | 100% |
| 2.13 | Implementar el bloqueo virtual de la tarjeta Cívica | Bloqueo de tarjeta Cívica en Línea | Servicio al Cliente, Gestión Tecnologías de Información | Finalizada en el año 2016 | Finalizada. La consulta virtual se encuentra implementada desde el año 2016. | 100% |
| 2.14 | Revisar y ajustar el componente de Denuncias dentro del Contacto Ético en el Formulario Electrónico | Componente Denuncia ajustado | Servicio al Cliente, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | 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. 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. En el transcurso del segundo semestre del año, se continuó trabajando con el equipo interdisciplinario iniciando la migración de la página web Metro a unos nuevos servidores, proceso técnico que tiene relación directa con el funcionamiento adecuado del formulario PQRSDF. Esta en proceso las pruebas de la conectividad entre los servidores. Este proceso se concluirá en el mes de febrero de 2022. | 80% |
| 2.15 | Eliminar procedimiento administrativo para la movilización de personas con pipetas de oxígeno en el Sistema | Movilización con pipeta de oxígeno en el sistema sin restricción | Servicio al Cliente | Finalizada en el año 2017 | Finalizada. Este procedimiento exigía que los viajeros gestionarían una autorización cuando se transportaban con pipetas de oxígeno en el sistema. Este trámite fue eliminado desde el año 2017. | 100% |
| 2.16 | Mejorar el procedimiento administrativo de Habeas Data durante el proceso de personalización de la Tarjeta Cívica cambiando la firma del documento por huella digital | Firma a través de huella digital | Servicio al Cliente, Gestión Tecnologías de Información | Finalizada en el año 2019 | Finalizada. La implementación por huella digital comenzó en marzo del 2019. | 100% |
| 2.17 | Realizar el traslado de PQRS a otras entidades | PQRS trasladadas a otras entidades | Servicio al Cliente, Todas las áreas | Permanente | Durante el año 2021, se han realizado 50 traslados de PQRS a otras entidades por ser de su competencia la respuesta al cliente. | 100% |
| 2.18 | Incrementar canales automáticos de recarga para mejorar la experiencia de los usuarios | 82 Máquinas de recarga instaladas | UEN Cívica | 31 de diciembre 2021 | Se instalaron y configuraron 104 Máquinas de Recarga Automáticas de segunda generación, las cuales se encuentran en funcionamiento en los diferentes modos de transporte que conforman la red Metro. | 100% |
| 2.19 | Realizar nueva alianza para la recarga del medio de pago a través de las máquinas de recarga verde | 3 Máquinas de recarga verde funcionando | UEN Cívica | I semestre del 2021 | Se suscribió contrato desde el 11 de Junio hasta el 31 de diciembre del 2021, Con 6 máquinas de recargas funcionando en las estaciones Niquía, Madera, Universidad, Parque Berrio, San Antonio y Sabaneta. | 100% |
| 2.20 | Implementar la Super APP como alternativa digital para el medio de pago actual. | Super APP implementada | UEN Cívica | 31 de marzo 2021 | Finalizada. El día 05 de marzo de 2021 quedó disponible la APP CÍVICA en tiendas de aplicaciones para uso de los ciudadanos. | 100% |
| 3.1 | Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención a personas con discapacidad (PMR) | Funcionarios reentrenados | Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente | 30 de noviembre 2021 | En el mes de septiembre se realizaron 3 sesiones de la formación en servicio incluyente, en total participaron 477 personas de Servicio al Cliente (Ventas, Estaciones), Riesgo Público y Comunicaciones. La formación fue impartida por facilitadores del área de Gestión Social y Planeación Estratégica, y se tuvieron como invitados aliados estratégicos de la Empresa, los cuales son personas en situación de discapacidad. El foco de la formación fue a partir del plan de accesibilidad universal y la Cultura Metro, reforzado el modo de relacionamiento positivo con estas personas. | 100% |
| 3.2 | Formar al personal de Servicio al Cliente en diversidad sexual | Formación realizada | 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 final de esta acción para el 30 de noviembre. Se ejecutó el cronograma de formación hasta el mes de noviembre con la participación de 448 personas del área de Servicio al Cliente. | 100% |
| 3.3 | Sensibilizar a todo el personal Metro en diversidad sexual | Sensibilización realizada | Gestión del Talento Humano | 30 de noviembre 2021 | A través de varias sesiones de sensibilización se impactaron 40 personas del Comité Directivo de la Empresa, 35 personas pertenecientes al área de Talento Humano, 8 del área de Gestión Social y 13 del área de Servicio al Cliente, 13 de la Dirección de Comunicación, 14 de Riesgo público y Convivencia Ciudadana, se realizaron dos webinars en diferentes horarios para los servidores impactando 143 servidores. | 100% |
| 3.4 | Realizar formación en "Lenguaje Claro" al personal de Servicio al Cliente y personal asignado para la atención de derechos de petición | Formación realizada | Gestión del Talento Humano | 30 de noviembre 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. Se continúa con la invitación a todos los servidores de las áreas de Servicio al Cliente y personal asignado para la atención de derechos de petición. Se finaliza el 2021 con 603 personas que ya se encuentran formadas. | 100% |
| 3.5 | Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en funciones de Policía Judicial | Funcionarios reentrenados | Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente | 30 de septiembre 2021 | Esta formación se realizó en el mes de septiembre en las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación - Subregional Antioquia, impactando 19 servidores Metro con Funciones de Policía Judicial. | 100% |

Subcomponente 3
Talento Humano

| | | | | | | |
|------|--|--|---|---|---|--------|
| 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 | Formación realizada | Gestión del Talento Humano | 31 de diciembre 2021 | Se finaliza el año con el ingreso de 42 personas a la Empresa, todas ellas han realizado las formaciones en Fundamentos MIPG y el curso de Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción. Adicionalmente en la inducción se da el espacio para el proceso de Desarrollo y Cultura, en donde se conversa sobre Cultura Metro y valores corporativos. | 100% |
| 3.7 | Formación en experiencia de usuario para personal encargado de la atención de los PAC (Puntos de Atención al Cliente) | Formación realizada | Gestión del Talento Humano | 30 de noviembre 2021 | Se han formado en el tema de Experiencia del Usuario a 70 Informadores Vendedores, encargados de la atención en los PAC (Puntos de Atención al Cliente) | 100,0% |
| 3.8 | Desarrollar el programa de repotenciación de la cultura organizacional | Actividades de repotenciación organizacional realizadas y evaluadas | Gestión del Talento Humano | 31 de diciembre 2021 | Se desarrolló en un 100% el plan de repotenciación cultural, se realizaron las estrategias: Valor por mes, desarrollo de la semana de la cultura con la participación de todos los servidores Metro en webinars y visitas a los talleres y la línea, Caja de cultura con 12 actividades en el año, realización de la estrategia voceros Metro a través de Kaizala, desarrollo de equipos, gestión del cambio en proyectos e iniciativas, curso autoconocimiento y autoestima, curso trabajo colaborativo, se diseñó y socializó el nuevo modelo de competencias, se realizaron tres convocatorias para el programa conociendo lo que haces, se realizaron 3 Cafés virtuales temáticos sobre: café literario, ABC para manejo de finanzas personales y un Café sobre podcast, se realizaron inducciones en Cultura y valores corporativos para nuevos servidores, se realizó la estrategia Cadena de valores con participación de más de 300 servidores, se realizó un mural de valores con 20 servidores que más representan estos valores, se diseñó y socializó el nuevo Modelo de liderazgo alineado a la Cultura Metro, se realizaron webinars con invitados sobre temas blandos, como comunicación, inteligencia emocional, entre otros, se realizó la mesa de cultura quincenalmente durante todo el año, en donde participa la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas, Gestión Social y Gestión del Talento Humano, se realizó un programa en liderazgo a los nuevos profesionales 1 y coordinadores con personal a cargo, entre otras estrategias. | 100% |
| 3.9 | Realizar reuniones periódicas de la mesa de Cultura y Reputación Corporativa | Actas de reuniones mensuales realizadas | Gestión del Talento Humano | 31 de diciembre 2021 | Se realizaron 12 reuniones de la mesa de Cultura en el año 2021, en la que se abordaron temas de interés para el proceso relacionados con diversidad e inclusión y equidad de género, adicionalmente se diseñaron las estrategias para las campañas relacionadas con Cultura Metro y valores corporativos con Gente Metro. | 100% |
| 3.10 | Realizar campañas de divulgación y promoción de los elementos de la Cultura Organizacional (Valores Corporativos) | Campañas comunicacionales realizadas | Gestión del Talento Humano, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | 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, durante el año se divulgaron los valores corporativos a través de la estrategia valor por mes, en que se divulgaron mensualmente reflexiones y retos en que se invitó a los servidores a aplicar los valores. También se diseñó y divulgó el curso de valores corporativos virtual, el cual se dictó a los aprendices cultura Metro y aprendices de conducción. | 100% |
| 3.11 | Realizar campañas de sensibilización, divulgación y promoción de los Valores del Servidor Público | Piezas de comunicación diseñadas y divulgadas | Gestión del Talento Humano, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | 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 en el curso de valores los 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 celebró el día del servidor público, a través de dos webinars, y una tarjeta comunicacional firmada por la gerencia general. | 100% |
| 3.12 | Implementar nuevo modelo de competencias teniendo en cuenta competencias asociadas al Servicio/Experiencia de usuario | Manual de competencias implementado | Gestión del Talento Humano | 31 de marzo 2021 | Finalizada. 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 | Informe evaluaciones de desempeño realizadas | Gestión del Talento Humano | 31 de enero 2021 | Finalizada. 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 primeros auxilios y manejo del Desfibrilador Externo Automatizado (DEA) | Funcionarios reentrenados | 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 aislamiento obligatorio y no cuentan con los recursos tecnológicos para participar de la formación). NOTA: Estas formación es bienal y no se encontraba programada para el año 2021. | 98,54% |
| 3.15 | Formar a Informadores Vendedores en inglés de supervivencia para brindar atención a usuarios | Funcionarios formados | Gestión del Talento Humano | Finalizada en el año 2019 | Finalizada. El curso de Inglés de supervivencia ya fue ejecutado en su totalidad con un grupo de 370 Informadores Vendedores. | 100% |

| | | | | | | | |
|--|-----|---|---|--|---|--|------|
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental | 4.1 | Mantener actualizados procedimientos orientados a la atención al ciudadano que nos permiten el cumplimiento de la normatividad legal vigente. | Procedimientos actualizados | Servicio al Cliente | Permanente | 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 | Actualizaciones y campañas realizadas | Secretaría General, Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas | Finalizada desde el año 2017 Ajustes al formulario en 2018 | Finalizada. Se realizaron los ajustes en el formulario PQRS, la aplicación contempla que los usuarios que usan este canal deben leer y aceptar esta política de tratamiento de datos antes de enviar PQRS. | 100% |
| | 4.3 | Elaborar y publicar en la página web los informes de peticiones recibidas durante el año. | Publicación de informe de peticiones | Servicio al Cliente, Administración Documental | Permanente | El informe de PQRSDF es publicado semestralmente en julio y enero. Se encuentra visible en el micrositio web de Ley de Transparencia de la página oficial del Metro de Medellín. https://www.metrodemedellin.gov.co/Portals/1/pdf/ley-de-transparencia/Informe-PQRSD-Acumulado-Junio-2021.pdf el informe correspondiente al primer semestre de 2021. El informe del segundo semestre se publica en enero del 2022. | 100% |
| | 4.4 | Publicar en la gaceta oficial la resolución 9565 de julio 4 de 2017 por la cual se modifica y adopta íntegramente el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Empresa | Resolución 9565 de 04 de julio de 2017 publicada en Gaceta Oficial | Secretaría General | Finalizada en el año 2017 | Finalizada. Mediante Resolución 0264 de 2019 se derogó la Resolución 9565 y se adopta el nuevo reglamento para el trámite de las 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 | Divulgación de carta de trato digno de atención al ciudadano en página web | Secretaría General, Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas | Finalizada en el año 2017 | Finalizada. Se encuentra publicada en la página web de la Empresa. | 100% |
| | 4.6 | Realizar la divulgación de la Resolución No 264 de 2019 Reglamento interno para el manejo de peticiones | Capacitación y campañas realizadas | Servicio al Cliente, Secretaría General, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | Finalizada en el año 2020 | Finalizada. Las capacitaciones y divulgación de la Resolución No 264 de 2019 del Reglamento interno para el manejo de peticiones realizó en el segundo semestre de 2020 de forma virtual a 64 Servidores. | 100% |
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano | 5.1 | Ejecutar los planes y programas de relacionamiento con la comunidad desde la Gerencia Social y de Servicio al Cliente | Programas y planes ejecutados | Gestión Social | Diciembre de 2021 | <ul style="list-style-type: none"> •En el cuarto trimestre se continúa con la campaña "Cómo va la vida" y con el Escuchadero •Se lanzan las campañas de: comportamientos prosociales (la cual fue acompañada con 10 presentaciones de sketch teatral), la campaña sobre el acoso sexual y la campaña sobre accesibilidad universal. •Se continúa con toda la formación de usuarios a través de los guías educativos. •Se realizan ponencias sobre Cultura Metro en varias Instituciones de Educación Superior. •En articulación con la Gobernación de Antioquia, se realizan recorridos pedagógicos con jóvenes de diferentes municipios del departamento. •Se continúa con el trabajo articulado en las mesas interinstitucionales de diferentes comunas de Medellín. •Se realiza el lanzamiento de 3 libros de Palabras Rodantes, programa de fomento de lectura en alianza con Comfama. •Se realizan diferentes actividades pedagógicas y de fomento de lectura en las Bibliometro. •Se realizan activaciones dentro del Sistema de la Bibliometro móvil. •Se realiza la premiación del concurso Medellín en 100 palabras dentro de la alianza con Comfama. •Se generaron 2.434 visitas a las Bibliometro y 2.377 préstamos de libros y renovaciones. •Se continúa con los encuentros de Club de lectura y Abuelas cuenta cuentos, en articulación con la Biblioteca Santo Domingo. •2.958 visitas las salas de alfabetización digital de Vallejuelos y Trece de Noviembre. •36 actividades de agenda virtual y presencial, para acercar el arte y las expresiones culturales a los usuarios y comunidad. •Se realiza la instalación obra de arte "Guitarra Sumergida" en la estación El Progreso. •Se realizan 3 intervenciones de Arte Urbano para el disfrute de los usuarios y la comunidad. •Se realizan 2 actividades de Navidad dentro del sistema para el disfrute de los usuarios. •Se realizan 6 actividades de Navidad Comunitaria para el disfrute de vecinos al Sistema y comunidad. | 100% |
| | 5.2 | Realizar la medición del Nivel de Satisfacción general de Usuario | Calificación de nivel de satisfacción general del servicio | Servicio al Cliente | Diciembre de 2021 | La medición del año 2021 se realizó el segundo semestre del año vía mediciones in house, a través de la base de datos de Cívica, el resultado final se terminará de consolidar en el mes de enero de 2022. | 100% |

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

| Subcomponente / Procesos | Actividades | Meta y producto | Responsable | Fecha programada | Seguimiento | % Avance |
|--------------------------|-------------|-----------------|-------------|------------------|-------------|----------|
|--------------------------|-------------|-----------------|-------------|------------------|-------------|----------|

| | | | | | | | |
|--|-----|---|---|---|-------------------|---|------|
| Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa | 1.1 | Divulgar y mantener disponible la información pública en la página web de la Empresa | Información pública actualizada y publicada en la página web del Metro de Medellín | Administración Documental, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública | Permanente | Basado en el informe de auditoría del Índice de Transparencia Activa - ITA 2020, el cual cerro con 89 puntos, aumenta la calificación teniendo presente que se dio cumplimiento a la subcategoría de datos abiertos, ya que la Empresa diseño el portal y realiza actualmente la publicación de los datos seleccionados. Se encuentra disponible en el subsitio web de transparencia en el siguiente link https://datosabiertos-metrodemedellin.opendata.arcgis.com/ . | 92% |
| | 1.2 | Publicar el informe de Sostenibilidad en la página web de la Empresa | Informe de Sostenibilidad anual publicado | Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública, Administración Documental | Abril de 2021 | Finalizada. 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. | Disponibilidad de la información para consulta en formato de datos abiertos | Administración Documental | Diciembre de 2021 | El sitio de datos abiertos, se encuentra visible en el sitio web del Metro en el subsitio de transparencia y categoría "2 Información de interés" Subcategoría "Datos abiertos". Y se publico en el siguiente link https://datosabiertos-metrodemedellin.opendata.arcgis.com/search?categorias=Informaci%C3%B3n%20Clasificada%20y%20Reservada el índice de información clasificada y reservada en formato de datos abiertos. | 100% |
| | 1.4 | Realizar la publicación de procesos contractuales que adelanta la Empresa | Procesos contractuales publicados en la página web. | Contratación | Permanente | La Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada, en cumplimiento de lo establecido en la Circular externa No. 20 de Colombia Compra Eficiente y en concordancia con las normas que regulan la transparencia de la contratación recursos públicos, cuenta desde el 14 de febrero de 2018 con el aval de Colombia Compra Eficiente para realizar la publicación de sus actuaciones contractuales en su página Web de la actividad contractual de la Empresa en los términos que la ley exige y en los diferentes canales de publicidad con los que se cuenta para tal fin, las cuales se han venido publicando oportunamente. | 100% |
| Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva | 2.1 | Gestionar y verificar que se dé respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015. | Información gestionada de manera oportuna | Servicio al Cliente | Permanente | 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 de cada una de las áreas de la Empresa.. | 100% |
| | 2.2 | Actualizar el formulario electrónico de PQRSDF. | Formulario electrónico de PQRSDF ajustado | Servicio al Cliente, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | 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. Se llevó a cabo la implementación de las mejoras en el formulario PQRSDF, tanto desde la página web Metro, que recoge la información que llenan las personas y la recepción de la información por parte del CRM. En este proceso, se identificó desde el área de TI Metro la necesidad de actualizar los servidores que alojan la página web corporativa. Esta actividad se desarrolló en el segundo semestre de 2021 y se logró un avance de un 80%. Se espera concluir esta migración en la segunda quincena del mes de enero de 2022 y cerrar el proceso de mejora con el formulario en la primera quincena del mes de febrero del 2022. | 80% |

| | | | | | | | |
|---|-----|--|--|--|-------------------|---|------|
| 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. | Esquema de publicación de información actualizado | Secretaría General, Administración Documental | Diciembre de 2021 | <p>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.</p> <p>Con recurso humano de la Empresa, se consolidó el esquema de publicación en el cual se ha identificado campos tales como la categoría y subcategoría de información, frecuencia de publicación, áreas y personas responsables de la publicación, link de ubicación. El documento continúa en proceso de actualización.</p> <p>Se actualizó el esquema de publicación acorde a los campos exigidos en la guía de gestión de instrumentos de gestión de la información pública. En espera de la publicación de la nueva matriz de información por parte de la Procuraduría, con el fin de verificar el esquema y realizar el proceso de aprobación.</p> | 100% |
| | 3.2 | Elaborar el Registro de Activos de Información como mínimo para un proceso priorizado de la Empresa. | Registro de activos de información publicado | Mesa de Seguridad y Privacidad de la Información | Diciembre de 2021 | <p>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 DAPP y por Ley de Transparencia. Se seleccionó el proceso y área priorizada para implementación de la metodología.</p> <p>Se documenta la metodología para la Gestión de Activos de información de la Empresa, el encuentra en etapas finales para presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se identificaron los activos de información del área de Sistema Operativo como activos confidenciales de la Empresa, por lo que se validará la pertinencia de su publicación.</p> <p>Se incluyo en el plan de acción 2022 de la mesa de Seguridad y Privacidad de la información, la continuidad en la actividad relacionada con el registro de activos de información.</p> | 45% |
| | 3.3 | Actualizar el índice de información clasificada y reservada. | Actualización de índice de información clasificada, reservada publicada | Administración Documental, Gestión Legal | Diciembre de 2021 | <p>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.</p> <p>A través del contrato 004007C-21, el cual tiene como objeto la Actualización de las Tablas de Retención Documental - TRD de la Empresa, se realizaron entrevistas y se logró identificar y actualizar las agrupaciones documentales, áreas que producen dichos documentos y se capturó una clasificación inicial de acuerdo al conocimiento del personal. Estas agrupaciones documentales, serán la base para actualizar el índice de información clasificada y reservada.</p> <p>Actividad que se trasladará para continuar ejecución en el año 2022. En la cual se tiene como insumo la identificación de las agrupaciones documentales resultado del entregable del contrato 004007C-21 sobre actualización de Tablas de Retención Documental. Se adjunta evidencia.</p> | 20% |
| Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad | 4.1 | Acceso a la información en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país y elaboración y publicación de videos en lengua de señas en redes sociales y Centro de Información al Ciudadano a través de mensajes en los diferentes canales de la Empresa | Estrategias definidas para el acceso a la información en diversos idiomas y lenguas | Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública | Diciembre de 2021 | <p>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.</p> <p>En el segundo cuatrimestre se incluyó interpretación en lengua de señas colombiana en varios de los videos producidos sobre el proyecto Metro de la 80, así como en dos videos alusivos a medidas de bioseguridad para prevenir el Covid-19.</p> <p>En el tercer cuatrimestre se continuó con la emisión de videos en lengua de señas colombiana a través de las pantallas informativas del Centro de Información al Ciudadano.</p> | 100% |
| | 4.2 | Realizar los estudios e iniciar la implementación del urbanismo de aproximación, que comprende la accesibilidad universal a las estaciones del Sistema | Implementar los lineamientos de urbanismo de aproximación y accesibilidad universal en los diseños de detalle del proyecto Metro de la 80 (avance del 30% para diciembre de 2021) | Planeación Estratégica | Diciembre de 2021 | <p>Se incluyeron los lineamientos de accesibilidad universal en las especificaciones técnicas del proyecto Metro de la 80, la contratación para este proyecto avanza en etapa precontractual y se espera tener contratista para iniciar el diseño de detalle en el primer semestre de 2022.</p> <p>Los lineamientos se socializaron con algunos líderes de la sociedad civil en la reunión de Gerenciando la accesibilidad que se realiza semestralmente con el Gerente del Metro.</p> | 100% |

| | | | | | | | |
|---|-----|---|---|--|-------------------------------|---|------|
| | 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 | <i>Cartilla Lengua de Señas para el viajero distribuidas y publicadas en página web</i> | 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 . Se está socializando en la formación servicio al cliente la cartilla y su ubicación, para que el personal de cara a los usuarios pueda aprovecharla en la comunicación incluyente del día a día. Se avanzó en la elaboración de videos informativos para las pantallas de las estaciones y redes sociales con sonido, descripción en texto y lengua de señas. | 95% |
| Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública | 5.0 | Elaborar y publicar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas | <i>Generar informe de solicitudes de acceso a información recibidas anual</i> | Servicio al Cliente, Administración Documental | Semestral durante todo el año | El informe de PQRSDF es publicado semestralmente en julio y enero. Se encuentra visible en el micrositio web de Ley de Transparencia de la pagina oficial del Metro de Medellín. https://www.metrodemedellin.gov.co/Portals/1/pdf/ley-de-transparencia/Informe-PQRSD-Acumulado-Junio-2021.pdf el informe correspondiente al primer semestre de 2021. | 100% |

Componente 6: Iniciativas adicionales

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

| | | | | | | | |
|---|-----|--|--|----------------------------|-------------------------|---|------|
| Iniciativas adicionales Gobierno Corporativo | 1.1 | Continuar con el fortalecimiento de políticas y buenas prácticas de gobierno corporativo | Prácticas de gobierno corporativo diseñadas e implementadas | Secretaría General | Diciembre de 2021 | <p>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.</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>Posterior al diagnóstico de los programas de cumplimiento (LAFT, Fraude, corrupción) se construyó el plan de acción el cual fue aprobado en el Comité de Gerencia en el mes de julio de 2021 con un horizonte de cumplimiento al 31 de diciembre del mismo año. En materia de Gobierno Corporativo en la sesión de Junta Directiva del mes de julio de la cual da cuenta el acta No. 500, se aprobaron los reglamentos de Junta de Socios, de Junta Directiva y sus comisiones.</p> <p>Se realizó el diagnóstico y el diseño del modelo de Gobierno Corporativo de la Empresa que comprende la actualización del Código de Gobierno y con esta el fortalecimiento de aspectos como el modelo de Gobierno y la arquitectura de control. El nuevo Código de Gobierno Corporativo fue presentado y aprobado en la sesión de Junta Directiva del mes de noviembre, como consta en el acta No. 504 del 24 de noviembre de 2021. Para efectos de la implementación de la totalidad de las medidas dispuestas en el código, se contará con un periodo de dos años a partir de su aprobación. Implementación que cuenta con un plan de trabajo empresarial que será objeto de seguimiento a través de los mecanismos definidos.</p> | 100% |
| | 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 | Cumplida en el año 2018 | <p>Finalizada.</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> <p>Cada año se realizan campañas para reforzar el conocimiento y aplicación de esta política.</p> | 100% |
| | 1.3 | Formalizar y socializar Código de Integridad | Código de integridad socializado | Gestión del Talento Humano | Diciembre de 2021 | <p>Teniendo en cuenta que desde la Secretaría General se está liderando la definición del programa de cumplimiento empresarial, el cual incluye el componente de Ética, en noviembre de 2021 se formalizó el rol de Oficial de Ética y Cumplimiento, otorgando facultades funcionales para adelantar de forma unificada las actividades necesarias en el marco de Ética empresarial, dentro de las cuales se encuentra la adopción del Código de Integridad, armonizado con las demás actualizaciones y definiciones requeridas de comportamiento ético. Esta alineación se trabajará por parte de la Oficial de Ética y Cumplimiento como actividad priorizada para el año 2022.</p> | NA |

Canales de atención:

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