



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Metro de Medellín Ltda.

Vigencia: PAAC 2021 versión 4

Fecha publicación: 14/09/2021

### 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	
<b>Subcomponente 1</b> Política de administración de riesgos de corrupción	1.1	Actualizar la Política de Administración de Riesgos, teniendo en cuenta la actualidad de la Empresa.	<i>Política de Administración de Riesgos actualizada para el Metro de Medellín LTDA.</i>	Administración de Riesgos	26 de noviembre 2021
	1.2	Revisar, ajustar y socializar Política Antifraude y Anticorrupción, definida en resolución N°8050 de 2015	<i>Política socializada a los funcionarios e incluida en el Manual Integrado de Gestión</i>	Administración de Riesgos (Apoyo Secretaría General)	15 de diciembre 2021
<b>Subcomponente 2</b> 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.	<i>Nuevos riesgos de corrupción identificados e incluidos en el mapa de riesgos</i>	Administración de Riesgos (Apoyo Secretaría General)	30 de junio 2022
	2.2	Valorar los nuevos riesgos de corrupción	<i>Nuevos riesgos de corrupción valorados</i>	Administración de Riesgos (Apoyo Secretaría General)	30 de junio 2022
	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.	<i>Mapa de riesgos de procesos actualizado con los nuevos riesgos de corrupción identificados y valorados</i>	Administración de Riesgos (Apoyo Secretaría General)	30 de junio 2022
<b>Subcomponente 3</b> 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	<i>Mapa de riesgos de la Empresa actualizado, con los nuevos riesgos de corrupción adicionados</i>	Administración de Riesgos	15 de diciembre 2021
	3.2	Publicar la matriz de riesgos de corrupción de la Empresa en la página Web institucional, con los nuevos riesgos identificados y valorados	<i>Matriz de Riesgos de Corrupción publicada en la página Web de la Empresa con los nuevos riesgos identificados y valorados</i>	Administración de Riesgos Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	15 de diciembre 2021
<b>Subcomponente 4</b> Monitoreo y revisión	4	Revisar y ajustar periódicamente la matriz de riesgos de corrupción por responsables de procesos, publicando los cambios.	<i>Mapa de riesgos actualizado con riesgos de corrupción vigente.</i>	Administración de Riesgos Líderes de proceso	15 de diciembre 2021
<b>Subcomponente 5</b> Seguimiento	5	Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	<i>Informe de seguimiento cuatrimestral</i>	Asesoría en Gestión	De acuerdo con el Plan anual de Auditoría Corporativa (abril, agosto y diciembre)

#### Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
NA	NA	NA	NA	NA

#### Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
--------------------------	-------------	-----------------	-------------	------------------

<b>Subcomponente 1</b> 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.	<b>Productos/Piezas de comunicación</b>	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Permanente
	1.2	Realizar la divulgación y promoción del Informe de Sostenibilidad 2020 a las diferentes partes interesadas.	<b>Informe de Sostenibilidad divulgado y encuentros con partes interesadas</b>	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Abril de 2021

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

Subcomponente / Procesos	Actividades (proyectos,	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Mantener una gestión por procesos y estructura administrativa orientada al servicio al cliente. Certificación a través de la ISO 9001 de la prestación del servicio.	<b>Empresa con orientación al servicio</b>	Servicio al Cliente	Permanente
	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.	<b>Cumplimiento del cronograma de las iniciativas de relacionamiento definidas por la mesa</b>	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Diciembre de 2022
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Garantizar 1200 puntos de recarga externa en las zonas de influencia del sistema.	<b>Puntos de recarga de medios de pago incrementado</b>	UEN Cívica	30 de junio de 2021
	2.2	Realizar encuestas de percepción sobre la calidad y oportunidad de atención de la Líneas Hola Metro y canales presenciales (Puntos de Atención al Cliente - PAC, puntos móviles de personalización y Bibliómetros).	<b>Encuesta mensual realizada</b>	Servicio al Cliente	Mensual durante todo el año
	2.3	Implementar Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema	<b>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.</b>	Gerencia de Desarrollo de Negocios	Cumplida en el año 2017
	2.4	Incrementar el Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema	<b>Concesión servicio Wifi para todos los sistemas operados por el Metro de Medellín.</b>	Gerencia de Desarrollo de Negocios	Cumplida en el año 2018
	2.5	Implementar el Centro de Información al Ciudadano - CIC	<b>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)</b>	Investigación, Desarrollo e innovación	Cumplida en el año 2018
	2.6	Mejorar el tiempo de atención en los Puntos de Atención al Cliente (PAC) y puntos móviles de personalización	<b>Disminuir los tiempos de atención y aumentar el número de viajeros atendidos</b>	Servicio al Cliente	Cumplida en el año 2020
	2.7	Implementar la certificación electrónica cuando se presentan atrasos en la operación o interrupción en la prestación del servicio	<b>Certificación electrónica sobre novedades en prestación del servicio</b>	Servicio al Cliente	Cumplida en el año 2018
	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	<b>Publicación de documentos encontrados en página Web</b>	Servicio al Cliente, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Permanente
	2.9	Implementar aplicación para dispositivos móviles con nuevos servicios	<b>Lanzamiento de nueva aplicación para dispositivos móviles con nuevos servicios al ciudadanos</b>	Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas	Cumplida en el año 2019
	2.10	Habilitar el canal de notificaciones judiciales electrónico	<b>Canal de notificaciones judiciales implementado</b>	Secretaría General	Cumplida en el año 2012
	2.11	Implementar personalización de tarjetas Cívica vía Web	<b>Personalización de tarjeta Cívica virtual</b>	Servicio al Cliente Gestión Tecnologías de Información Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Cumplida en el año 2018

	2.12	Implementar la consulta virtual de saldo de tarjeta Cívica	<b>Consulta de saldo tarjeta Cívica virtual</b>	Servicio al Cliente Gestión Tecnologías de Información Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Cumplida en el año 2016
	2.13	Implementar el bloqueo virtual de la tarjeta Cívica	<b>Bloqueo de tarjeta Cívica en Línea</b>	Servicio al Cliente Gestión Tecnologías de Información	Cumplida en el año 2016
	2.14	Revisar y ajustar el componente de Denuncias dentro del Contacto Ético en el Formulario Electrónico	<b>Componente Denuncia ajustado</b>	Servicio al Cliente, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Diciembre de 2021
	2.15	Eliminar procedimiento administrativo para la movilización de personas con pipetas de oxígeno en el Sistema	<b>Movilización con pipeta de oxígeno en el sistema sin restricción</b>	Servicio al Cliente	Cumplida en el año 2017
	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	<b>Firma a través de huella digital</b>	Servicio al Cliente Gestión Tecnologías de Información	Cumplida en el año 2019
	2.17	Realizar el traslado de PQRS a otras entidades	<b>PQRS trasladadas a otras entidades</b>	Servicio al Cliente Todas las áreas	Permanente
	2.18	Incrementar canales automáticos de recarga para mejorar la experiencia de los usuarios	<b>82 Máquinas de recarga instaladas</b>	UEN Cívica	31 de diciembre 2021
	2.19	Realizar nueva alianza para la recarga del medio de pago a través de las máquinas de recarga verde	<b>3 Máquinas de recarga verde funcionando</b>	UEN Cívica	I semestre del 2021
	2.20	Implementar la Super APP como alternativa digital para el medio de pago actual.	<b>Super APP implementada</b>	UEN Cívica	31 de marzo 2021
	<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	3.1	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención a personas con discapacidad (PMR)	<b>Funcionarios reentrenados</b>	Gestión del Talento Humano Servicio al Cliente
3.2		Formar al personal de Servicio al Cliente en diversidad sexual	<b>Formación realizada</b>	Gestión del Talento Humano	30 de noviembre 2021
3.3		Sensibilizar a todo el personal Metro en diversidad sexual	<b>Sensibilización realizada</b>	Gestión del Talento Humano	30 de noviembre 2021
3.4		Realizar formación en "Lenguaje Claro" al personal de Servicio al Cliente y personal asignado para la atención de derechos de petición	<b>Formación realizada</b>	Gestión del Talento Humano	30 de noviembre 2021
3.5		Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en funciones de Policía Judicial	<b>Funcionarios reentrenados</b>	Gestión del Talento Humano Servicio al Cliente	30 de septiembre 2021
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	<b>Formación realizada</b>	Gestión del Talento Humano	31 de diciembre 2021
3.7		Formación en experiencia de usuario para personal encargado de la atención de los PAC (Puntos de Atención al Cliente)	<b>Formación realizada</b>	Gestión del Talento Humano	30 de noviembre 2021
3.8		Desarrollar el programa de repotenciación de la cultura organizacional	<b>Actividades de repotenciación organizacional realizadas y evaluadas</b>	Gestión del Talento Humano	31 de diciembre 2021
3.9		Realizar reuniones periódicas de la mesa de Cultura y Reputación Corporativa	<b>Actas de reuniones mensuales realizadas</b>	Gestión del Talento Humano	31 de diciembre 2021
3.10		Realizar campañas de divulgación y promoción de los elementos de la Cultura Organizacional (Valores Corporativos)	<b>Campañas comunicacionales realizadas</b>	Gestión del Talento Humano Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	31 de diciembre 2021

	3.11	Realizar campañas de sensibilización, divulgación y promoción de los Valores del Servidor Público	<b>Piezas de comunicación diseñadas y divulgadas</b>	Gestión del Talento Humano Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	31 de diciembre 2021
	3.12	Implementar nuevo modelo de competencias teniendo en cuenta competencias asociadas al Servicio/Experiencia de usuario	<b>Manual de competencias implementado</b>	Gestión del Talento Humano	31 de marzo 2021
	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	<b>Informe evaluaciones de desempeño realizadas</b>	Gestión del Talento Humano	31 de enero 2021
	3.14	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención en primeros auxilios y manejo del Desfibrilador Externo Automatizado (DEA)	<b>Funcionarios reentrenados</b>	Gestión del Talento Humano Servicio al Cliente Administración de Riesgos	Cumplida en el año 2020
	3.15	Formar a Informadores Vendedores en inglés de supervivencia para brindar atención a usuarios	<b>Funcionarios formados</b>	Gestión del Talento Humano	Cumplida en el año 2019
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Mantener actualizados procedimientos orientados a la atención al ciudadano que nos permiten el cumplimiento de la normatividad legal vigente.	<b>Procedimientos actualizados</b>	Servicio al Cliente	Permanente
	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	<b>Actualizaciones y campañas realizadas</b>	Secretaría General, Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas	Cumplida desde el año 2017 Ajustes al formulario en 2018
	4.3	Elaborar y publicar en la página web los informes de peticiones recibidas durante el año.	<b>Publicación de informe de peticiones</b>	Servicio al Cliente Administración Documental	Permanente
	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	<b>Resolución 9565 de 04 de julio de 2017 publicada en Gaceta Oficial</b>	Secretaría General	Cumplida en el año 2017
	4.5	Actualizar y publicar en medios virtuales la Carta de trato digno de atención al ciudadano	<b>Divulgación de carta de trato digno de atención al ciudadano en página web</b>	Secretaría General, Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas	Cumplida en el año 2017
	4.6	Realizar la divulgación de la Resolución No 264 de 2019 Reglamento interno para el manejo de peticiones	<b>Capacitación y campañas realizadas</b>	Servicio al Cliente, Secretaría General, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Cumplida en el año 2020
<b>Subcomponente 5</b> 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	<b>Programas y planes ejecutados</b>	Gestión Social	Diciembre de 2021
	5.2	Realizar la medición del Nivel de Satisfacción general de Usuario	<b>Calificación de nivel de satisfacción general del servicio</b>	Servicio al Cliente	Diciembre de 2021

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

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta y producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de transparencia activa	1.1	Divulgar y mantener disponible la información pública en la página web de la Empresa	Administración Documental Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública	Permanente
	1.2	Publicar el informe de Sostenibilidad en la página web de la Empresa	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública Administración Documental	Abril de 2021

	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.	<b>Disponibilidad de la información para consulta en formato de datos abiertos</b>	Administración Documental	Diciembre de 2021
	1.4	Realizar la publicación de procesos contractuales que adelanta la Empresa	<b>Procesos contractuales publicados en la página web.</b>	Contratación	Permanente
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Gestionar y verificar que se de respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.	<b>Información gestionada de manera oportuna</b>	Servicio al Cliente	Permanente
	2.2	Revisar y actualizar el formulario electrónico de PQRSDF.	<b>Formulario electrónico de PQRSDF ajustado</b>	Servicio al Cliente, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública	Diciembre de 2021
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de gestión de la Información	3.1	Actualizar el esquema de publicación de la información en la sección web de Transparencia.	<b>Esquema de publicación de información actualizado</b>	Administración Documental, Secretaría General	Diciembre de 2021
	3.2	Elaborar el Registro de Activos de Información como mínimo para un proceso priorizado de la Empresa.	<b>Registro de activos de información publicado</b>	Mesa de Seguridad y Privacidad de la Información	Diciembre de 2021
	3.3	Actualizar el índice de información clasificada y reservada.	<b>Actualización de índice de información clasificada, reservada publicada</b>	Administración Documental Gestión Legal	Diciembre de 2021
<b>Subcomponente 4</b> 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	<b>Estrategias definidas para el acceso a la información en diversos idiomas y lenguas</b>	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública	Diciembre de 2021
	4.2	Realizar los estudios e iniciar la implementación del urbanismo de aproximación, que comprende la accesibilidad universal a las estaciones del Sistema	<b>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)</b>	Planeación Estratégica	Diciembre de 2021
	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	<b>Cartilla Lengua de Señas para el viajero distribuidas y publicadas en página web</b>	Planeación Estratégica Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Diciembre de 2021
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del acceso a la información pública	5.0	Elaborar y publicitar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas	<b>Generar informe de solicitudes de acceso a información recibidas anual</b>	Servicio al Cliente Administración Documental	Semestral durante todo el año

<b>Componente 6: Iniciativas adicionales</b>					
<b>Subcomponente / Procesos</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Iniciativas adicionales</b> Gobierno Corporativo	1.1	Continuar con el fortalecimiento de políticas y buenas prácticas de gobierno corporativo	<b>Prácticas de gobierno corporativo diseñadas e implementadas</b>	Secretaría General	Diciembre de 2021
	1.2	Diseñar y socializar las directrices de regalos y atenciones por parte de los proveedores y clientes	<b>Implementación de directriz para regalos y atenciones</b>	Secretaría General	Cumplida en el año 2018
	1.3	Formalizar y socializar Código de Integridad	<b>Código de integridad socializado</b>	Gestión del Talento Humano	Diciembre de 2021

**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, Niquia e Itagüi  
 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:  
Chat de asesoría en Línea:  
Formulario PQRS:  
Cuenta de Twitter:  
Página de Facebook:  
Cuenta de Instagram

[contactenos@metrodemedellin.gov.co](mailto:contactenos@metrodemedellin.gov.co)  
Página web  
Página web  
@metrodemedellin  
[www.facebook.com/metrodemedellin](http://www.facebook.com/metrodemedellin)  
[www.instagram.com/metrodemedellin](http://www.instagram.com/metrodemedellin)