



Entidad: Metro de Medellín Ltda.

Vigencia: Segundo seguimiento 2021

Fecha publicación: 14/09/2021

SEGUNDO 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	Responsable	Fecha programada	Seguimiento	% Avance	
Subcomponente 1 Política de administración de riesgos de corrupción	1.1	Actualizar la Política de Administración de Riesgos, teniendo en cuenta la actualidad de la Empresa.	Administración de Riesgos	26 de noviembre 2021	Por solicitud de la Secretaría General, se aplaza la socialización de la nueva política de gestión de riesgos ante el Comité de Gerencia que estaba confirmada para el 9 de agosto, esto debido a que quieren agregar algunos conceptos de gobierno corporativo que se vienen trabajando. La política ya se encuentra actualizada y ajustada en aproximadamente un 80%. Por lo anterior, se propone como nueva fecha de cumplimiento para el 26 de noviembre de 2021	80%
	1.2	Revisar, ajustar y socializar Política Antifraude y Anticorrupción, definida en resolución N°8050 de 2015.	Administración de Riesgos (Apoyo Secretaría General)	15 de diciembre 2021	Se ajustaron los campos de Actividad y Responsable y se seguirá trabajando junto con Secretaría General, quien apoyará en el ajuste de la política.	NA
Subcomponente 2 Construcción de mapa de riesgos de corrupción	2.1	Realizar una revisión de los riesgos de corrupción identificados y analizar si es necesario identificar nuevos riesgos e incluirlos en el mapa de riesgos de la Empresa.	Administración de Riesgos (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 Sarlaft como de corrupción, estas actividades están planificadas para ejecutarlas entre el segundo semestre de 2021 y el primer semestre de 2022. A la fecha se realizó una revisión de los riesgos de corrupción y tratamientos que se tienen y se definirán los procesos que a intervenir para identificar los nuevos riesgos. Todas estas actividades se realizarán con el acompañamiento de la Secretaría General, teniendo en cuenta que tienen el conocimiento en los temas de Sarlaft, fraude y corrupción	15%
	2.2	Valorar los nuevos riesgos de corrupción	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.	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	Administración de Riesgos	15 de diciembre 2021	A partir del informe del tercer trimestre se incluirá un nuevo numeral sobre el estado de los riesgos de corrupción, sin embargo, es importante tener en cuenta que en cada informe trimestral se menciona el estado de todos los riesgos de procesos dentro de los cuales se encuentran los riesgos de corrupción	20%
	3.2	Publicar la matriz de riesgos de corrupción de la Empresa en la página Web institucional, con los nuevos riesgos identificados y valorados	Administración de Riesgos, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	15 de diciembre 2021	Esta publicación se realizará a fin de año.	NA
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4	Revisar y ajustar periódicamente la matriz de riesgos de corrupción por responsables de procesos, publicando los cambios.	Administración de Riesgos, Líderes de proceso	15 de diciembre 2021	El 30 de julio se realizó revisión a los tratamientos de los riesgos de corrupción actualmente identificados, ampliando su fecha de implementación para el 31 de diciembre de 2021.	70%
Subcomponente 5 Seguimiento	5	Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Asesoría en Gestión	De acuerdo con el Plan anual de Auditoría Corporativa (abril, agosto y diciembre)	El Área de Asesoría en Gestión, con corte al 31 de agosto de 2021 revisó el seguimiento al PAAC, verificando aleatoriamente el cumplimiento o avance de las actividades definidas para los componentes del plan. Igualmente verificó la pertinencia de las acciones implementadas y se presentan las recomendaciones correspondientes.	100%

Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites

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

Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente / Procesos	Actividades		Responsable	Fecha programada	Seguimiento	% Avance
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	Durante el segundo cuatrimestre de 2021 la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas produjo contenidos relacionados con los canales disponibles para la recarga de Cívica y su uso; continuó con la divulgación de los protocolos de bioseguridad para prevenir el Covid-19 entre Servidores Metro, usuarios y Proveedores. Adicionalmente se realizó una campaña para fortalecer el sentido de pertenencia hacia la Empresa como respuesta a los riesgos que representó el paro nacional.	100%
	1.2	Realizar la divulgación y promoción del Informe de Sostenibilidad 2020 a las diferentes partes interesadas.	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Abril de 2021	Entre el 25 de marzo y el 30 de abril se realizaron 12 encuentros virtuales de socialización del Informe de Sostenibilidad a grupos de interés. Tres de ellos a Gente Metro, uno a proveedores de bienes y servicios, uno a proveedores de servicios financieros, uno a usuarios y comunidad en general, uno a aliados no comerciales, uno a organizaciones comunitarias, uno a transportadores, uno a organizaciones que trabajan para personas con discapacidad, uno a clientes y aliados comerciales y uno a exgerentes y exmiembros de junta. Por agenda del Concejo, el encuentro con este actor del grupo de interés Estado, previsto para el 30 de abril, debió ser postergado para el 14 de mayo. 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,		Responsable	Fecha programada	Seguimiento	% Avance
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Mantener una gestión por procesos y estructura administrativa orientada al servicio al cliente. Certificación a través de la ISO 9001 de la prestación del servicio.	Servicio al Cliente	Permanente	La Empresa cuenta dentro de su modelo de gestión por procesos con el proceso de Gestión de Servicio al Cliente debidamente caracterizado, modelado y documentado, adicionalmente dentro de la estructura administrativa se encuentra la Gerencia Social y de Servicio al Cliente, con ello garantiza una prestación del servicio cumpliendo los estándares de calidad de la ISO 9001.	100%
	1.2	Mesa de relacionamiento con los grupos de interés, mecanismo de coordinación que tiene la responsabilidad de definir los lineamientos estratégicos que orientan las relaciones de la Empresa con sus diferentes grupos de interés, así como hacer control y seguimiento a la ejecución de las estrategias e iniciativas de relacionamiento definidas para cada uno de ellos y velar por el cumplimiento de los propósitos de relacionamiento.	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Diciembre de 2022	<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>	29%
	2.1	Garantizar 1200 puntos de recarga externa en las zonas de influencia del sistema.	UEN Cívica	30 de junio de 2021	Al 30 de abril de 2021 se cuenta con un promedio de 1259 puntos de red externa	100%
	2.2	Realizar encuestas de percepción sobre la calidad y oportunidad de atención de la Línea Hola Metro y canales presenciales (Puntos de Atención al Cliente - PAC, puntos móviles de personalización y Bibliometros).	Servicio al Cliente	Mensual durante todo el año	<p>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</p> <p>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</p>	100%
	2.3	Implementar Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema	Gerencia de Desarrollo de Negocios	Finalizada en el año 2017	Finalizada. A través del programa de la Alcaldía de Medellín "Medellín Digital" se instalaron en 19 estaciones y 23 accesos Wifi gratuito.	100%

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.4	Incrementar el Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema	Gerencia de Desarrollo de Negocios	Finalizada en el año 2018	Finalizada. El proceso licitatorio para el modelo de negocio WIFI, se estima sea realizado el tercer trimestre del año 2019 con la participación del personal que conformará la Unidad de Negocios Cívica aprobada por la junta de socios el 6 de diciembre de 2018. La Unidad de Negocios actualmente se encuentra en el proceso de gestión del cambio.	100%
	2.5	Implementar el Centro de Información al Ciudadano - CIC	Investigación, Desarrollo e innovación	Finalizada en el año 2018	Finalizada. Se terminó el plazo contractual el día 31 de diciembre de 2018, cumpliendo el contratista con los requerimientos relacionados en el objeto, alcance y anexo de especificaciones técnicas del contrato.	100%
	2.6	Mejorar el tiempo de atención en los Puntos de Atención al Cliente (PAC) y puntos móviles de personalización	Servicio al Cliente	Finalizada en el año 2020	Finalizada. Se mejoró la atención en dos puntos de personalización móviles con la instalación de escáner para realizar el cambio de perfil a los usuarios, procedimiento que solo se realizaba en los Puntos de Atención al Cliente PAC. Con lo anterior se mejoró la distribución de las actividades del personal de los puntos de atención y la experiencia de los usuarios.	100%
	2.7	Implementar la certificación electrónica cuando se presentan atrasos en la operación o interrupción en la prestación del servicio	Servicio al Cliente	Finalizada en el año 2018	Finalizada. A través de correo electrónico se envía la certificación, previa solicitud del viajero.	100%
	2.8	Mantener actualizada la base de datos de documentos encontrados en el sistema la cual es publicada en la página web de la Empresa	Servicio al Cliente	Permanente	Se encuentran publicados los meses de mayo, junio, julio y agosto en nuestra página web.	100%
	2.9	Implementar aplicación para dispositivos móviles con nuevos servicios	Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada en el año 2019	Finalizada. En el mes de mayo se realizaron pruebas con público interno del Metro y el 29 de junio se realizó el lanzamiento de la nueva APP	100%
	2.10	Habilitar el canal de notificaciones judiciales electrónico	Secretaría General	Finalizada en el año 2012	Finalizada. El formulario se encuentra funcionando en la página Web desde el año 2017. Se está trabajando en una mejora al sistema de información que apoya las PQRS con el fin de asignar el número de radicado para el seguimiento de los casos ingresados a través de la página Web, desde el mes de noviembre.	100%
	2.11	Implementar personalización de tarjetas Cívica vía Web	Servicio al Cliente, Gestión Tecnologías de Información, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada en el año 2018	Finalizada. El proceso de personalización virtual de Cívica se encuentra implementado.	100%
	2.12	Implementar la consulta virtual de saldo de tarjeta Cívica	Servicio al Cliente, Gestión Tecnologías de Información, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada en el año 2016	Finalizada. La consulta virtual se encuentra implementada desde el año 2016.	100%
	2.13	Implementar el bloqueo virtual de la tarjeta Cívica	Servicio al Cliente, Gestión Tecnologías de Información	Finalizada en el año 2016	Finalizada. La consulta virtual se encuentra implementada desde el año 2016.	100%
	2.14	Revisar y ajustar el componente de Denuncias dentro del Contacto Ético en el Formulario Electrónico	Servicio al Cliente, 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 continuará trabajando con el equipo interdisciplinario para la implementación de esta mejora.	20%
	2.15	Eliminar procedimiento administrativo para la movilización de personas con pipetas de oxígeno en el Sistema	Servicio al Cliente	Finalizada en el año 2017	Finalizada. Este procedimiento exigía que los viajeros gestionarían una autorización cuando se transportaban con pipetas de oxígeno en el sistema. Este trámite fue eliminado desde el año 2017	100%
	2.16	Mejorar el procedimiento administrativo de Habeas Data durante el proceso de personalización de la Tarjeta Cívica cambiando la firma del documento por huella digital	Servicio al Cliente, Gestión Tecnologías de Información	Finalizada en el año 2019	Finalizada. La implementación por huella digital comenzó en marzo del 2019	100%
	2.17	Realizar el traslado de PQRS a otras entidades	Servicio al Cliente, Todas las áreas	Permanente	Entre enero y agosto del 2021, se han realizado 30 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	UEN Cívica	31 de diciembre 2021	Al 31 de agosto de 2021 se tienen en operación 68 MRA de segunda generación + 1 MRA instalada en laboratorio para pruebas para un total de 69 MRA operativas. Se tienen 12 MRA ancladas y 1 más que se encuentra pendiente por instalación. El 30 de julio de 2021 se adicionaron al contrato 22 nuevas MRA. Con dicha adición, se ajusta el porcentaje de avance del proyecto.	93%

	2.19	Realizar nueva alianza para la recarga del medio de pago a través de las máquinas de recarga verde	UEN Cívica	I semestre del 2021	La alianza se encuentra en proceso de firmas por parte de los representantes legales para poder dar inicio a la misma. Se iniciará en el mes de septiembre el proceso contractual para la prórroga del contrato.	92%
	2.20	Implementar la Super APP como alternativa digital para el medio de pago actual.	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%
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención a personas con discapacidad (PMR)	Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente	30 de noviembre 2021	Esta formación se realizará con personal interno. En el momento se encuentra en construcción las temáticas y facilitadores. Esta formación se realizará con personal interno. Las sesiones formativas iniciarán en el mes de Septiembre.	NA
	3.2	Formar al personal de Servicio al Cliente en diversidad sexual	Gestión del Talento Humano	30 de noviembre 2021	Se construyó una comisión para levantamiento del plan de formación en diversidad, equidad e inclusión. Donde se priorizarán los grupos y el aliado con quien se realizarían todas las acciones formativas. Se modifica la fecha final de esta acción para el 30 de noviembre. Se construyó el cronograma de formación y se viene ejecutando desde el mes de junio con la participación de 130 personas del área de Servicio al Cliente	18%
	3.3	Sensibilizar a todo el personal Metro en diversidad sexual	Gestión del Talento Humano	30 de noviembre 2021	Se construyó una Comisión para levantamiento del plan de formación en Diversidad, equidad e inclusión. Donde se priorizarán los grupos y el aliado con quien se realizarían todas las acciones formativas. Se modifica la fecha programada del 31 de mayo del 2021 para el 30 de noviembre del 2021. Se construyó el cronograma de formación y se tiene planificado para el mes de octubre.	NA
	3.4	Realizar formación en "Lenguaje Claro" al personal de Servicio al Cliente y personal asignado para la atención de derechos de petición	Gestión del Talento Humano	30 de noviembre 2021	Desde el año 2020 se inició con estas formaciones y a la fecha 337 Servidores lo han realizado. En el año 2021 continuamos con estas formaciones en los planes de formación por cargo. 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. Al momento 346 personas ya se encuentran formadas.	47%
	3.5	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en funciones de Policía Judicial	Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente	30 de septiembre 2021	Esta formación se realizará del 06 al 10 de septiembre en las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación - Subregional Antioquía	NA
	3.6	Formar al personal nuevo en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, valores organizacionales y del servicio público, integridad, transparencia y lucha contra la corrupción	Gestión del Talento Humano	31 de diciembre 2021	Al 31 de agosto han ingresado a la empresa 22 personas, todas ellas han realizado las formaciones en Fundamentos MIPG y el curso de Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción.	100%
	3.7	Formación en experiencia de usuario para personal encargado de la atención de los PAC (Puntos de Atención al Cliente)	Gestión del Talento Humano	30 de noviembre 2021	Se han formado en el tema de Experiencia del Usuario a 63 Informadores Vendedores, encargados de la atención en los PAC (Puntos de Atención al Cliente)	40,6%
	3.8	Desarrollar el programa de repotenciación de la cultura organizacional	Gestión del Talento Humano	31 de diciembre 2021	se viene desarrollando el plan de cultura según lo programado: valor por mes, cartilla de inducción, desarrollo de equipos, gestión del cambio, caja de la cultura, voceros metro, experiencia del empleado, se diseñó curso de autoconocimiento y autoestima, se diseñó y socializó el nuevo modelo de competencias, programa conociendo lo que haces específico para la Gerencia de abastecimiento, un café virtual temático literario, un café temático virtual sobre ABC para el manejo de finanzas personas, inducción en cultura y desarrollo a nuevos servidores, se está diseñando la semana de cultura para el mes de septiembre.	100%
	3.9	Realizar reuniones periódicas de la mesa de Cultura y Reputación Corporativa	Gestión del Talento Humano	31 de diciembre 2021	Se vienen realizando las reuniones de la mesa de Cultura de manera quincenal, en la que se abordan temas de interés para el proceso, se articulan acciones y se unen esfuerzos. Se está trabajando conjuntamente el tema de diversidad sexual y equidad de género, con la participación de Gestión del Talento Humano, Comunicaciones y Gestión Social.	100%
	3.10	Realizar campañas de divulgación y promoción de los elementos de la Cultura Organizacional (Valores Corporativos)	Gestión del Talento Humano, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	31 de diciembre 2021	Todas las campañas de comunicación interna, así como la mayoría de piezas comunicacionales, tienen el sello del valor corporativo que más se relaciona con la temática abordada. Así mismo, en los primeros meses del año se realizó la campaña Vivamos nuestros valores. se diseñó y divulgó curso de valores corporativos virtual, se dicta curso de valores a los aprendices cultura Metro y aprendices de conducción. Se viene trabajando mensualmente en las campañas de valores por mes en las que se publican reflexiones y retos y se invita a los servidores a aplicar los valores. res por mes en las que se publican reflexiones y retos y se invita a los servidores a aplicar los valores.	100%

	3.11	Realizar campañas de sensibilización, divulgación y promoción de los Valores del Servidor Público	Gestión del Talento Humano, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	31 de diciembre 2021	Se ajustó el Código de Integridad teniendo en cuenta elementos que habían quedado por fuera del Código de Ética. Aún no ha sido llevado para aprobación de Junta Directiva. Se incluyó 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 celebro 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	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	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 atención en primeros auxilios y manejo del Desfibrilador Externo Automatizado (DEA)	Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente, Administración de Riesgos	Finalizada Diciembre de 2020 (Bienal)	Finalizada. Entre el 11 de agosto y el 13 de noviembre de 2020 se ejecutó de manera virtual la actualización del personal de Servicio al cliente en Primeros auxilios y manejo del Desfibrilador Externo Automatizado DEA, con una duración de 8 horas por grupos (programa impartido por la Cruz Roja Colombiana). Se impactaron en total 404 Operadores y Auxiliares Operadores de Estación, de 410 personas que hacen parte del proceso (las personas que quedaron pendientes por realizar la formación se encuentran en aislamiento obligatorio y no cuentan con los recursos tecnológicos para participar de la formación).	98,54%
	3.15	Formar a Informadores Vendedores en inglés de supervivencia para brindar atención a usuarios	Gestión del Talento Humano	Finalizada en el año 2019	Finalizada. El curso de Inglés de supervivencia ya fue ejecutado en su totalidad con un grupo de 370 Informadores Vendedores.	100%
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Mantener actualizados procedimientos orientados a la atención al ciudadano que nos permiten el cumplimiento de la normatividad legal vigente.	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	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.	Servicio al Cliente, Administración Documental	Permanente	El informe de PQRSDF es publicado semestralmente y el correspondiente al primer semestre de 2021 se encuentra visible en el micrositio web de Ley de Transparencia de la pagina oficial del Metro de Medellín.	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	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	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	Servicio al Cliente, Secretaría General, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada en el año 2020	Finalizada. Las capacitaciones y divulgación de la Resolución No 264 de 2019 del Reglamento interno para el manejo de peticiones realizó en el segundo semestre de 2020 de forma virtual a 64 Servidores.	100%
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Ejecutar los planes y programas de relacionamiento con la comunidad desde la Gerencia Social y de Servicio al Cliente	Gestión Social	Diciembre de 2021	Durante el primer semestre se realizaron sin ninguna novedad las actividades de relacionamiento con comunidad planificadas.	48%
	5.2	Realizar la medición del Nivel de Satisfacción general de Usuario	Servicio al Cliente	Diciembre de 2021	La medición del año 2021 se realizará en el segundo semestre del año.	NA

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

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

Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1	Divulgar y mantener disponible la información pública en la página web de la Empresa	Administración Documental, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública	Permanente	En el sitio web de la Empresa, en la subsección de Transparencia https://www.metrodemedellin.gov.co/qui%C3%A9nes-somos/transparencia se encuentra publicada y disponible la información pública de la Empresa según el esquema definido por la Ley 1712 de 2014. El avance representa la última calificación que obtuvo la Empresa en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA)	89%
	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	Finalizada. El informe de sostenibilidad correspondiente al año 2020 se encuentra publicado en el sub sitio web de Ley de Transparencia en el siguiente link https://www.metrodemedellin.gov.co/Portals/1/archivos_metro/Informescorporativos/Memoria-de-%20Sostenibilidad-2020.pdf?ver=2021-05-05-213832-357	100%
	1.3	Publicar en la sección web de Transparencia de la Empresa, como mínimo el Índice de Información Clasificada y Reservada en formato de datos abiertos.	Administración Documental	Diciembre de 2021	El sitio de datos abiertos, se encuentra visible en el sitio web del Metro en el sub sitio 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	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.	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 PQRSD.	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. En el transcurso del segundo semestre del año, se continuará trabajando con el equipo interdisciplinario para la implementación de esta mejora.	20%
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de gestión de la Información	3.1	Actualizar el esquema de publicación de la información en la sección web de Transparencia.	Secretaría General, Administración Documental	Diciembre de 2021	Atendiendo al plan de continuidad y austeridad de la Empresa, debido a la situación financiera, el presupuesto planificado para dicha actividad fue recortado. Por tanto, se está evaluando internamente que actividades se pueden realizar para dar avance a lo establecido. Con recurso humano de la Empresa, se consolido 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.	60%
	3.2	Elaborar el Registro de Activos de Información como mínimo para un proceso priorizado de la Empresa.	Mesa de Seguridad y Privacidad de la Información	Diciembre de 2021	Se estableció grupo y cronograma de trabajo. Se revisó y ajustó la metodología y formato de identificación de gestión de activos, alineado a lo establecido por el DAFP y por Ley de Transparencia. Se seleccionó el proceso y área priorizada para implementación de la metodología. Se documento 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.	45%

	3.3	Actualizar el índice de información clasificada y reservada.	Administración Documental, Gestión Legal	Diciembre de 2021	Atendiendo al plan de continuidad y austeridad de la Empresa, debido a la situación financiera, el presupuesto planificado para dicha actividad fue recortado. Por tanto, se está evaluando internamente que actividades se pueden realizar para dar avance a lo establecido. 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.	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	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública	Diciembre de 2021	La presentación de la Memoria de Sostenibilidad 2020 incluyó una sesión para organizaciones que trabajan para Personas con Discapacidad, que contó con interpretación a lengua de señas colombiana. 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.	20%
	4.2	Realizar los estudios e iniciar la implementación del urbanismo de aproximación, que comprende la accesibilidad universal a las estaciones del Sistema	Planeación Estratégica	Diciembre de 2021	Se construyeron de los lineamientos de accesibilidad universal para el proyecto Metro de la 80, los cuales están siendo incluidos en las especificaciones técnicas de diseño del proyecto. 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.	20%
	4.3	Distribuir y publicar la cartilla Lengua de Señas para el viajero en la página web Ampliar el tema de comunicación asertiva e inclusión social en el Sistema	Planeación Estratégica, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Diciembre de 2021	Se distribuyeron 3000 cartillas físicas. La cartilla de Lengua de Señas se encuentra publicada en: https://www.metrodemedellin.gov.co/Portals/1/pdf/cartilla-lengua-senas-04052019.pdf?ver=2019-05-04-060909-957 . 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	Servicio al Cliente, Administración Documental	Semestral durante todo el año	El informe de PQRSDF es publicado semestralmente y el correspondiente al primer semestre de 2021 se encuentra visible en el sub sitio web de Ley de Transparencia en la categoría "10.Instrumentos de Gestión de Información Pública" en la subcategoría "Informe de PQRS"	100%

Componente 6: Iniciativas adicionales						
Subcomponente / Procesos	Actividades		Responsable	Fecha programada	Seguimiento	% Avance
Iniciativas adicionales Gobierno Corporativo	1.1	Continuar con el fortalecimiento de políticas y buenas prácticas de gobierno corporativo	Secretaría General	Diciembre de 2021	Se efectuó el diagnóstico de los programas de cumplimiento (LAFT, Fraude, corrupción) y se fijó como meta el fortalecimiento del canal ético, su definición y la política de no retaliación al denunciante. Actualmente se está trabajando en el plan de acción. Se realizó el cronograma de actividades 2021 para la actualización del modelo de Gobierno Corporativo de la Empresa en la preparación para ser emisores de valores , con las siguientes actividades: 1. Diagnóstico 2.Diseño 3. Implementación del modelo de gobierno corporativo 4. Capacitación 5. Divulgación interna y externa del nuevo modelo de Gobierno Corporativo 6. Operatividad y fortalecimiento del nuevo modelo de Gobierno Corporativo 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.	40%
	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	Finalizada. Mediante acta N°14 de 15 de noviembre de 2018 se aprobó la Política de regalos y atenciones y se implementó mediante Resolución N° 0939 del 26 de noviembre de 2018.	100%

	1.3	Formalizar y socializar Código de Integridad	Gestión del Talento Humano	Diciembre de 2021	<p>En el Código de Integridad se incluyeron algunas disposiciones finales en materia de cumplimiento de conductas. Adicionalmente, el equipo de Secretaría General está realizando algunos ajustes relacionados con SARLAFT y Anticorrupción. Se estima llevar este Código a aprobación por parte del Comité de Desempeño Institucional en el mes de junio, y de la junta directiva en julio.</p> <p>Teniendo en cuenta que en el Metro de Medellín el Código de Buen Gobierno fue aprobado por la Junta de Socios, en el mes de Julio de 2021, dicho órgano solicitó a la Junta Directiva su actualización, lo que incluye el reemplazo del Código de Ética por el Código de Integridad. Dicha autorización fue necesaria, pues la aprobación de políticas empresariales, de acuerdo con los estatutos, es de la Junta Directiva.</p>	NA
--	-----	--	----------------------------	-------------------	--	----

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@metroedemellin.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