



Entidad: Metro de Medellín Ltda.
 Vigencia: PAAC 2024
 Fecha publicación: 31/01/2024

PROPUESTA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC 2024

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 |
|---|-------------|--|---|---|---|
| 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. | <i>Política de Administración de Riesgos actualizada para el Metro de Medellín LTDA.</i> | Administración de Riesgos | Finalizada en el año 2021 |
| | 1.2 | Actualizar y socializar la Política Antifraude y Anticorrupción, definida en resolución N°8050 de 2015. | <i>Política actualizada, formalizada y socializada</i> | Administración de Riesgos | Finalizada en el año 2023 |
| Subcomponente 2 Construcción de mapa de riesgos de corrupción | 2.1 | Realizar la identificación de nuevos riesgos de corrupción en los 11 procesos que se priorizaron | <i>Nuevos riesgos de corrupción identificados e incluidos en el mapa de riesgos</i> | Administración de Riesgos | 30 de diciembre de 2024 |
| | 2.2 | Analizar y valorar los nuevos riesgos de corrupción en los 11 procesos que se priorizaron | <i>Nuevos riesgos de corrupción valorados</i> | Administración de Riesgos | 30 de diciembre de 2024 |
| | 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 lo nuevos riesgos de corrupción identificados y valorados</i> | Administración de Riesgos | 30 de diciembre de 2024 |
| Subcomponente 3 Consulta y divulgación | 3.1 | Presentar los nuevos riesgos de corrupción identificados en los procesos, al Comité de Gerencia y divulgarlos a los diferentes grupos de interés a través de la página web de la Empresa | <i>Socialización al Comité de Gerencia de los nuevos riesgos de corrupción y publicación de estos en la página Web de la Empresa, para la participación de estos actores en su construcción</i> | Administración de Riesgos Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública | 30 de diciembre de 2024 |
| | 3.2 | Incluir los nuevos riesgos en el informe de Gestión de Riesgos de Procesos y enviarlo al Comité Directivo | <i>Informe de gestión de riesgos procesos con los nuevos riesgos de corrupción analizados y valorados</i> | Administración de Riesgos | 30 de diciembre de 2024 |
| | 3.3 | 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 | 30 de diciembre de 2024 |
| Subcomponente 4 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 | 30 de diciembre de 2024 |
| Subcomponente 5 Seguimiento | 5.1 | 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) |
| | 5.2 | Evaluar la adecuación y eficacia de la metodología para la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC y Mapa de Riesgos de Corrupción para el año 2024. | <i>Informe de seguimiento realizado</i> | Asesoría en Gestión | 29 de febrero de 2024 |

Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites

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

Componente 3: Rendición de cuentas

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

| | | | | | |
|---|-----|--|--|---|--------------------|
| 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 |
| | 1.2 | Realizar la divulgación y promoción del Informe de Sostenibilidad 2022 a las diferentes partes interesadas. | Informe de Sostenibilidad divulgado y encuentros con partes interesadas | Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | 31 de mayo de 2024 |

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

| Subcomponente / Procesos | Actividades (proyectos, | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | |
|--|--------------------------------|---|---|---|-----------------------------|
| 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. | Empresa con orientación al servicio | 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. | Cumplimiento del cronograma de las iniciativas de relacionamiento definidas por la mesa | Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | Finalizada en el año 2023 |
| | 1.3 | Realizar la identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés, conforme a lo dispuesto en el procedimiento CM001_Procedimiento de gestión de grupos de interés | Necesidades y expectativas de los grupos de interés identificadas | Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas (Apoya de Planeación Estratégica) | Finalizada en el año 2022 |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención | 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 | Finalizada en el año 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 y puntos móviles de personalización) | Encuesta mensual realizada | Servicio al Cliente | Mensual durante todo el año |
| | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | 2.10 | Habilitar el canal de notificaciones judiciales electrónico | Canal de notificaciones judiciales implementado | Secretaría General | Finalizada en el año 2012 |

| | | | | |
|------|--|---|--|-----------------------------|
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 | Finalizada en el año 2022 |
| 2.15 | Fortalecer la línea - contacto ético y socializar el mecanismo con los diferentes grupos de interés. | Fortalecimiento y socialización de la Línea - contacto ético | Secretaría General | Finalizada en el año 2022 |
| 2.16 | 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 |
| 2.17 | 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 |
| 2.18 | Realizar el traslado de PQRS a otras entidades | PQRS trasladadas a otras entidades | Servicio al Cliente, Todas las áreas | Permanente |
| 2.19 | Incrementar canales automáticos de recarga para mejorar la experiencia de los usuarios | 82 Máquinas de recarga instaladas | UEN Cívica | Finalizada en el año 2021 |
| 2.20 | 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 | Finalizada en el año 2021 |
| 2.21 | Implementar la Super APP como alternativa digital para el medio de pago actual. | Super APP implementada | UEN Cívica | Finalizada en el año 2021 |
| 2.22 | Incrementar participación de canales auto atendidos y digitales de recarga para mejorar la experiencia de los usuarios | Lograr una participación del xx% (pendiente definir porcentaje de avance) en canales de recarga diferentes a PDV (puntos de venta) Metro | UEN Cívica | |
| 2.23 | Mantener el certificado de operaciones Bioseguras según la normatividad vigente frente a Covid-19, con el fin de preservar la salud de los empleados, contratistas y usuarios, y aumentar la confianza en la utilización de nuestro sistema Metro. | Certificado de conformidad del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad frente a Covid-19 obtenido | Administración de Riesgos | Finalizada en el año 2022 |
| 2.24 | Establecer 104 zonas cardio protegidas en las diferentes estaciones (Entre desfibriladores y zonas cardio protegidas) | 84 zonas cardio protegidas instaladas en las estaciones | Administración de Riesgos | Finalizada en el año 2023 |
| 2.25 | Contar con cobertura para la atención en eventos de salud y desplazamiento en ambulancia a los centros asistenciales para usuarios, empleados y contratistas | Área Protegida implementada en las instalaciones Metro | Administración de Riesgos | Mensual durante todo el año |
| 2.26 | Respuesta a PQRSD y Derechos de petición dentro de los tiempos establecidos | Medición mensual realizada | Servicio al Cliente | Mensual durante todo el año |
| 2.27 | Mejorar integralmente los Puntos de Atención al Cliente - PAC en el marco de Experiencia del Cliente | Puntos de Atención al Cliente mejorados | Servicio al Cliente | Semestral |
| 2.28 | Implementar personalización vía Web de manera que se impacte el tiempo de espera en filas y la experiencia del usuario | Proceso de personalización web implementado | Servicio al Cliente | Finalizada en el año 2023 |
| 2.29 | Realizar mediciones de satisfacción y nivel de esfuerzo en los canales de contáctenos, formulario Web y Chat | Tres mediciones en el año realizadas | Gerencia Social y de Servicio al Cliente | Tres veces al año |
| 3.1 | Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención a personas con discapacidad (PCD) | Funcionarios reentrenados | Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente | 30 de diciembre de 2024 |
| 3.2 | Sensibilizar al personal de Servicio al Cliente en diversidad sexual e inclusión | Sensibilización realizada | Gestión del Talento Humano | Finalizada en el año 2022 |

Subcomponente 3
Talento Humano

| | | | | |
|------|--|--|---|---------------------------|
| 3.3 | 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 diciembre de 2024 |
| 3.4 | Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en funciones de Policía Judicial (Bienal) | Funcionarios reentrenados | Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente | Finalizada en el año 2023 |
| 3.5 | 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 | Permanente |
| 3.6 | Realizar reinducción empresarial en donde se incluyan temas relacionados con Experiencia del Cliente y Cultura Metro | Formación realizada | Gestión del Talento Humano | 30 de diciembre de 2024 |
| 3.7 | Formación en experiencia del cliente para personal encargado de la atención de los PAC (Puntos de Atención al Cliente) | Formación realizada | Gestión del Talento Humano | Permanente |
| 3.8 | Desarrollar el programa de repotenciación de la cultura organizacional | Actividades de repotenciación organizacional realizadas y evaluadas | Gestión del Talento Humano | Finalizada en el año 2022 |
| 3.9 | 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 | 30 de diciembre de 2024 |
| 3.10 | Implementar las nuevas guías de desarrollo para fortalecer las competencias organizacionales, dentro de las cuales están las asociadas a la orientación al usuario y a la responsabilidad social en la Cultura Metro | Guías de desarrollo socializadas | Gestión del Talento Humano | Finalizada en el año 2022 |
| 3.11 | Evaluar el desempeño de los servidores teniendo en cuenta la competencia anual seleccionada por la Empresa | Informe evaluaciones de desempeño realizadas | Gestión del Talento Humano | Permanente |
| 3.12 | Realizar en los procesos de selección del personal para todos los cargos, la visita domiciliaria, validación de seguridad y validación SARLAFT; y para los cargos críticos, además de lo anterior, realizar estudio socioeconómico y patrimonial OEA | Informes de selección de personal realizados | Gestión del Talento Humano | Permanente |
| 3.13 | Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención en primeros auxilios y manejo del Desfibrilador Externo Automatizado (DEA) | Funcionarios reentrenados | Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente, Administración de Riesgos | 30 de diciembre de 2024 |
| 3.14 | Realizar reconocimiento a Servidores destacados por su nivel de servicio al cliente, en la celebración de Espíritu Metro | Servidores reconocidos | Gestión del Talento Humano | 30 de diciembre de 2024 |
| 3.15 | Realizar actualización en el SIGEP de la declaración juramentada de bienes y rentas (y conflictos de intereses que aplica solo para Directivos) y hoja de vida de los Servidores Metro | Reporte de actualización de datos del SIGEP | Gestión del Talento Humano | 30 de diciembre de 2024 |
| 3.16 | Implementar la Escuela de Cultura y Servicio | Servidores formados | Gestión del Talento Humano | Finalizada en el año 2022 |
| 3.17 | Impactar nuevos grupos con la Escuela de Cultura Metro y Servicio | Servidores formados | Gestión del Talento Humano | 30 de diciembre de 2024 |
| 3.18 | 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 | Finalizada en el año 2022 |
| 3.19 | Formar a Informadores Vendedores en inglés de supervivencia para brindar atención a usuarios | Funcionarios formados | Gestión del Talento Humano | Finalizada en el año 2019 |
| 3.20 | Activar grupo de trabajo para la revisión del Reglamento del Usuario del Metro de Medellín, desde una mirada del servicio y la operación, basado en la estrategia de Experiencia | Reglamento del usuario revisado | Servicio al Cliente | Permanente |
| 3.21 | Implementación de acciones para establecer la viabilidad de la personalización vía web y obtención más ágil de la tarjeta Cívica. | Análisis de viabilidad personalización vía web realizado | Servicio al Cliente | Permanente |
| 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 |

| | | | | | |
|--|-----|---|---|--|---|
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental | 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 |
| | 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 | 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 | Resolución 9565 de 04 de julio de 2017 publicada en Gaceta Oficial | Secretaría General | Finalizada en el año 2017 |
| | 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 | Finalizada en el año 2017 |
| | 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 |
| 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 | 29 de diciembre de 2024 |
| | 5.2 | Realizar la medición del Nivel de Satisfacción general del Cliente | Calificación de nivel de satisfacción general del servicio | Gerencia Social y de Servicio al Cliente | 29 de diciembre de 2024 |

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

| Subcomponente / Procesos | Actividades | Meta y producto | Responsable | Fecha programada | |
|--|-------------|--|--|---|---------------------------|
| Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa | 1.1 | Divulgar y mantener disponible la información pública en la página web de la Empresa acorde a la normatividad vigente | Información pública actualizada y publicada en la página web del Metro de Medellín y según puntaje obtenido en el ITA | Administración Documental, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública | Permanente |
| | 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 | 30 de junio de 2024 |
| | 1.3 | Diseñar el subsitio de Datos abiertos para la Empresa y registrarlos en el portal www.datos.gov.co | Subsitio de datos abiertos diseñado | Gestión de Tecnologías de Información, Planeación Estratégica | Finalizada en el año 2021 |
| | 1.4 | 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 | Finalizada en el año 2021 |
| | 1.5 | Realizar la publicación de procesos contractuales que adelanta la Empresa | Procesos contractuales publicados en la página web | Contratación | Permanente |
| | 1.6 | Capacitar a los servidores públicos de la Empresa, sobre la ley 1712 de 2014 | Una capacitación afocaizada personal Metro realizada | Gestión Legal Administración Documental | 31 de agosto de 2024 |
| | 1.7 | Actualizar el diseño de la estructura de navegación en la página web, respecto a los menús, transparencia, atención y servicio a la ciudadanía y participa | Menús de transparencia, atención y servicio a la ciudadanía y participa diseñados y actualizados en página web | Dirección de Comunicaciones Gestión Legal Administración Documental | Finalizada en el año 2022 |
| | 1.8 | Migrar la página web a nuevos servidores, con el fin de adaptarla a las condiciones tecnológicas que se requieren implementar los cambios exigido por la normatividad vigente (Resolución 1519 de 2020). | Página web migrada a nuevo servidor | Dirección de Comunicaciones | Finalizada en el año 2022 |
| | 1.9 | Diseñar e incluir encuesta de satisfacción del ciudadano sobre Transparencia y acceso a la información en su sitio Web oficial del menú de Transparencia | Encuesta de satisfacción de Transparencia reflejada en el menú web de Transparencia | Dirección de Comunicaciones Gestión Legal Administración Documental | Finalizada en el año 2023 |
| | 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 |

| | | | | | |
|---|-----|--|---|---|---------------------------|
| Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva | 2.2 | Actualizar el formulario electrónico de PQRSDF. | Formulario electrónico de PQRSDF ajustado | Servicio al Cliente, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | Finalizada en el año 2022 |
| Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de gestión de la Información | 3.1 | Actualizar el esquema de publicación de la información de los menús Transparencia, Atención al Usuario y Participa acorde a lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 y matriz ITA. | Esquema de publicación de información actualizado | Gestión Legal, Administración Documental | Finalizada en el año 2023 |
| | 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 | Finalizada en el año 2022 |
| | 3.3 | Actualizar el índice de información clasificada y reservada. | Actualización de índice de información clasificada, reservada publicada | Administración Documental, Gestión Legal | 30 de junio de 2024 |
| 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 | Permanente |
| | 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 100% para diciembre de 2024) | Planeación Estratégica | 30 de diciembre de 2024 |
| | 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 | Cartilla Lengua de Señas para el viajero distribuidas y publicadas en página web | Planeación Estratégica, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | Finalizada en el año 2023 |
| | 4.4 | Presentar y difundir el Plan Maestro de Accesibilidad | Plan Maestro de Accesibilidad presentado y divulgado | Planeación Estratégica | Finalizada en el año 2023 |
| | 4.5 | Completar los estudios y diseños para iniciar con la ejecución de las obras civiles de la adecuación de las 10 estaciones de la Línea A para mejorar las condiciones de accesibilidad | Lineamientos de accesibilidad en los diseños de detalle para la adecuación de las 10 estaciones de la Línea A (avance del 40% para diciembre de 2024) implementados | Ejecución de Proyectos de Infraestructura | 30 de diciembre de 2024 |
| Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública | 5.0 | Elaborar y publicar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas | Generar informe de solicitudes de acceso a información recibidas anual | Servicio al Cliente | Semestral |

Componente 6: Iniciativas adicionales

| Subcomponente / Procesos | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | |
|--|-------------|---|--|---|---------------------------|
| Iniciativas adicionales Código de Integridad | 1.1 | Estructurar y socializar el Código de Integridad, incluyendo la adopción de la Ley 2016 de 2020 y estableciendo los demás componentes y pautas de conducta. | Código de Integridad definido, formalizado y socializado | Secretaría General | Finalizada en el año 2022 |
| | 1.2 | Realizar acciones pedagógicas o campañas de sensibilización del código de integridad para su apropiación por parte de la servidores de la entidad. | Formación o campaña realizada sobre el Código de Integridad | Gestión del Talento Humano, Administración de Riesgos | 30 de diciembre de 2024 |

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 y próximamente en la estación Acevedo

Línea de atención al usuario Hola Metro:

57(604) 4449598

PBX:

57 (604) 4548888

Correos electrónicos:

contactenos@metrodemedellin.gov.co

Chat de asesoría en Línea:

<https://www.metrodemedellin.gov.co/>

Formulario PQRS:

<https://www.metrodemedellin.gov.co/>
App Metro

Cuenta de Twitter:

@metrodemedellin

Página de Facebook:

www.facebook.com/metrodemedellin

Cuenta de Instagram

www.instagram.com/metrodemedellin