



Entidad: Metro
Vigencia: Tercer
Fecha publicación:

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 actividades	% Avance	
Subcomponente 1 Política de administración de riesgos de corrupción	1.1	Adoptar la Política de Administración de Riesgos	Política de Administración de Riesgos para el Metro de Medellín LTDA.	Administración de Riesgos	Aprobada mediante resolución N°2943 del 20 de marzo del 2003. Actualizada mediante resolución N° 8050 del 20 de agosto del 2015.	Cumplida. La Política fue aprobada mediante Resolución de Riesgos 2943 del 20 de marzo del 2003. Actualizada en la Resolución N° 8050 del 20 de agosto del 2015 emanada por la Gerencia General. Se encuentra oficializada en el Sistema de Gestión Integral a través de un documento de referencia (DR2020 Metodología para la identificación, análisis y tratamiento de riesgos de procesos, vigente desde el 05 de octubre de 2010).	100%
	1.2	Revisar, ajustar y socializar la Política de Administración de Riesgos.	Política socializada a los funcionarios e incluida en el Manual Integrado de Gestión	Administración de Riesgos	30 de mayo de 2018	Durante el año 2018 se actualizó la política de probidad y transparencia, pendiente la revisión y aprobación del Comité para la socialización respectiva. Esta actividad se realizará en el año 2019.	90%
Subcomponente 2 Construcción de mapa de riesgos de corrupción	2.1	Identificar los riesgos de corrupción en los procesos críticos e incluirlos en el mapa de riesgos de la Empresa.	Riesgos de corrupción identificados e incluidos en el mapa de riesgos	Administración de Riesgos	10 de agosto de 2018	Cumplida. La Empresa tiene identificados los riesgos de corrupción y están incluidos en el mapa de riesgos.	100%
	2.2	Valorar los riesgos de corrupción	Riesgos de corrupción valorados	Administración de Riesgos	10 de agosto de 2018	Cumplida La Empresa tiene valorados los riesgos de corrupción	100%
	2.3	Elaborar la matriz o mapa de Riesgos de Corrupción	Matriz de Riesgos de Corrupción publicada en la página Web de la Empresa.	Administración de Riesgos	10 de agosto de 2018	Durante el año 2018 la Empresa incluyó los riesgos de corrupción dentro de la matriz. Pendiente de aprobación por parte del Comité de Probidad y Transparencia para realizar la divulgación en la página web, esta actividad se realizará en el año 2019.	50%
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Presentar al Comité de Gerencia la matriz o mapa de riesgos de la Empresa actualizado con los riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de la Empresa actualizado, incluye riesgos de corrupción	Administración de Riesgos	21 de agosto de 2018	Esta actividad no se realizó ya que dependía de la actividad anterior. Se realizará en el año 2019.	NA
	3.2	Publicar mapa de riesgos de la Empresa actualizado en la página Web institucional	Mapa de riesgos de la Empresa actualizado publicado en página Web	Administración de Riesgos Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	24 de agosto de 2018	Esta actividad no se realizó. El desarrollo de esta actividad depende del avance de la actividades 2.3 y 3.1	NA
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4	Monitorear, revisar y ajustar periódicamente el mapa de riesgos de corrupción por parte de los responsables de procesos, publicando los cambios.	Mapa de riesgos actualizado con riesgos de corrupción vigente.	Administración de Riesgos	Permanente durante el año, según cronograma establecido por Administración de Riesgos	Esta actividad no se realizó. El desarrollo de esta actividad depende del avance de la actividades 2.3, 3.1 y 3.2	NA
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 (auditoría interna) revisó el seguimiento del PAAC correspondiente al tercer cuatrimestre del año 2018, el cual reporta una ejecución del 91.05%, cumplimiento que evidencia el compromiso de la Empresa con el monitoreo y acciones de prevención ante posibles actos de corrupción.	100%

Componente 2: Estrategia de racionalización de procedimientos administrativos

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento actividades	% Avance
Subcomponente 1 Identificación de procedimientos administrativos	1 Identificar los procedimientos administrativos asociados al medio de pago - Tarjeta Cívica	Se identificaron los siguientes procedimientos administrativos asociados a la tarjeta Cívica como medio de pago: Personalización de tarjetas Cívica Consulta de saldo Bloqueo de tarjeta Cívica Recarga Tarjeta Cívica	Servicio al Cliente	La identificación de los procedimientos administrativos de la Empresa se realizó desde el 2013	Cumplida. Los procedimiento administrativos identificados asociados al medio de pago son: a. Consulta de saldo y bloqueo de la tarjeta Cívica en línea. b. Recarga de la tarjeta Cívica por internet. c. Personalización de la tarjeta Cívica vía Web.	100%
Subcomponente 2 Priorización de procedimientos administrativos	2.1 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).	Encuesta mensual realizada	Servicio al Cliente	Durante todo el año	Mensualmente se realizan encuestas de satisfacción del canal telefónico Línea Hola Metro y de los canales presenciales Puntos de Atención al Cliente - PAC, puntos móviles de personalización y Bibliómetros.	100%
	2.2 Realizar la divulgación de la Resolución 9565 a través de capacitaciones y campañas comunicacionales.	Capacitaciones y campañas realizadas	Dirección Jurídica Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas	Durante el 2018 según cronograma establecido	Cumplida. La Resolución fué publicada en gaceta oficial para las partes interesadas, se realizaron capacitaciones y formaciones para servidores y contratistas en el 2017. En el año 2018 se realizaron 4 capacitaciones. Se habían planeado 3. Fechas: 25-10-2018, 11-05-2018, 20-11-2018, 15-06-2018. Se realizó una campaña con comunicaciones. Estas formaciones se dan a servidores públicos.	100%
	2.3 Revisar y ajustar formulario electrónico para atención de PQRS	Formulario electrónico revisado y ajustado	Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas Servicio al Cliente Dirección Jurídica Administración Documental	Diciembre de 2018	Cumplida. El formulario se encuentra funcionando en la página Web desde el año 2017. Se está trabajando en una mejora al sistema de información que apoya las PQRS con el fin de asignar el número de radicado para el seguimiento de los casos ingresados a través de la página Web, desde el mes de noviembre.	100%
	2.4 Habilitar el canal de notificaciones judiciales electrónico	Canal de notificaciones judiciales implementado	Dirección Jurídica	Cumplido desde el año 2012	Cumplida. En cumplimiento de lo dispuesto por la ley 1437 de 2011, se implementó en la página web de la Organización el link "Notificaciones Judiciales"	100%

Subcomponente 3 Racionalización de procedimientos administrativos	3.1	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	Cumplido junio de 2018	Cumplido El proceso de personalización virtual de Cívica se encuentra implementado.	100%
	3.2	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	Cumplido desde el año 2016	Cumplida. La consulta virtual se encuentra implementada desde el año 2016.	100%
	3.3	Implementar el bloqueo virtual de la tarjeta Cívica	Bloqueo de tarjeta Cívica en Línea	Servicio al Cliente Gestión Tecnologías de Información	Cumplido desde el año 2016	Cumplida. La consulta virtual se encuentra implementada desde el año 2016.	100%
	3.4	Implementar el formulario virtual para la atención de PQRS	Formulario PQRS en Línea	Servicio al Cliente Gestión Tecnologías de Información Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Cumplido desde el año 2017	Cumplida. El formulario virtual para PQRS se implementó desde el año 2017.	100%
	3.5	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	Cumplido desde el año 2017	Cumplida. Este procedimiento exigía que los viajeros gestionarían una autorización cuando se transportaban con pipetas de oxígeno en el sistema. Este trámite fue eliminado desde el año 2017	100%
	3.6	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	Segundo semestre de 2018	Pendiente el desarrollo para la firma con huella digital, se encuentra en proceso.	70%
Subcomponente 4 Interoperabilidad/ Procedimientos administrativos	4	Realizar el traslado de PQRS a otras entidades	PQRS trasladadas a otras entidades	Todas las áreas	Permanente	Cumplida. La Empresa realiza la gestión de traslado de PQRS que ingresan a través de nuestros canales de atención.	100%

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento actividades	% Avance	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Producir contenidos comprensibles, actualizados, oportunos y completos para las diferentes partes interesadas del Metro de Medellín.	Productos/Piezas de comunicación	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Abril - mayo	Cumplida. La Empresa cada año elabora la memoria de sostenibilidad siguiendo los lineamientos del GRI.	100%
	1.2	Realizar la divulgación y promoción del Informe de Sostenibilidad 2017 a las diferentes partes interesadas.	Informe de Sostenibilidad divulgado y encuentros con partes interesadas	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Mayo	Cumplida. Durante el primer trimestre de 2018 la empresa elaboró la memoria de sostenibilidad y fue divulgada a todos los empleados Metro, proveedores, ex gerentes, ex miembros de junta, transportadores, representantes de organizaciones de la sociedad civil, arrendatarios de locales comerciales, entes de control, academia, entre otros.	100%

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente / Procesos	Actividades (proyectos,	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento actividades	% 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.	Empresa con orientación al servicio	Servicio al Cliente	Desde el año 2000 la empresa cuenta con una gestión por procesos y certificado ISO 9001	Cumplida. La Empresa cuenta dentro de su modelo de gestión por procesos con el proceso de Gestión de Servicio al Cliente debidamente caracterizado, modelado y documentado, adicionalmente dentro de la estructura administrativa se encuentra la Gerencia Social y de Servicio al Cliente, con ello garantiza una prestación del servicio cumpliendo los estándares de calidad de la ISO 9001.	100%
	2.1	Realizar las encuestas de Nivel de Satisfacción de Usuario Línea Hola Metro	Encuestas realizadas	Servicio al Cliente	Mensual durante todo el año	Los resultados de las encuestas del canal telefónico son: Enero: 94% Febrero: 93% Marzo: 94% Abril: 92% Mayo: 93% Junio: 93% Julio: 94% Agosto: 92% Septiembre: 93% Octubre: 91% Noviembre: 94 Los resultados de las encuestas del canal presencial son: Enero: 95% Febrero: 97% Marzo: 100% Abril: 98% Mayo: 100% Junio: 98% Julio: Agosto: 95% Septiembre: 90% Octubre: 96% Noviembre: 98% El mes de diciembre no se efectuaron las mediciones, debido a transición con un nuevo contratista administrador de canales de comunicación con los clientes (Contact Center y BPO).	92%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Incrementar los canales de acceso y recarga de la Tarjeta Cívica	Canales de acceso y recarga de medios de pago incrementado	Servicio al Cliente	Diciembre de 2018	La Empresa cuenta con 1.643 Puntos de Recarga Externos activos con los aliados VTU - Bancolombia y Réditos Empresariales. Se está ofreciendo el servicio de expedición de manera masiva de tarjetas Cívicas personales a través de diligenciamiento de base de datos y personalización vía web. Se finalizó la implementación del recaudo electrónico en todas las rutas integradas. Esto en septiembre de 2018, donde se implementaron las rutas de Castilla y Bello. 192 rutas integradas con una cobertura en los 10 municipios del Valle de Aburrá y 1.526 vehículos prestando el servicio comercial.	103%
	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	Cumplido desde el año 2017	Cumplida. A través del programa de la Alcaldía de Medellín "Medellín Digital" se instalaron en 19 estaciones y 23 accesos Wifi gratuito.	100%
	2.4	Incrementar el Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema	Concesión servicio Wifi para todos los sistemas operados por el Metro de Medellín.	Gerencia de Desarrollo de Negocios	Septiembre de 2018	Cumplida. El proceso licitatorio para el modelo de negocio WIFI, se estima sea realizado el tercer trimestre del año 2019 con la participación del personal que conformará la Unidad de Negocios Cívica aprobada por la junta de socios el 6 de diciembre de 2018. La Unidad de Negocios actualmente se encuentra en el proceso de gestión del cambio.	100%

	2.5	Implementar el Centro de Información al Ciudadano - CIC	Diseño, suministro, instalación, configuración, protocolos de pruebas y puesta en servicio de una plataforma (software, hardware) de información denominada CENTRO DE INFORMACION AL CIUDADANO (CIC)	Investigación, Desarrollo e innovación	Diciembre de 2018	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	Diciembre de 2018	Cumplida. Se intervinieron todos los equipos de los Puntos de Atención al Cliente a los que se les instaló impresoras Datacard para que en cada equipo se pueda realizar el proceso completo de la personalización de tarjeta Cívica, mejorando el tiempo de atención. Se incluyeron también los puntos móviles de atención. En total 4 Puntos Móviles y 5 Puntos de Atención al Cliente.	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	Diciembre de 2018	Cumplida. 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	Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas Servicio al Cliente	Permanente	Cumplida. La publicación se actualiza mensualmente, siempre se encuentran publicados los últimos seis meses.	100%
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Realizar formación y reentrenamiento en atención a los viajeros al personal, lo anterior a través de la Universidad Corporativa con el módulo de Cultura del servicio	Personal formado y reentrenado	Gestión del Talento Humano	Permanente	Cumplida. La formación y reentrenamiento se realiza a través de la plataforma virtual de la Empresa y es utilizada permanentemente por personal que atiende a los viajeros. Adicionalmente, se realiza reentrenamiento presencial, en lo que va corrido del año se han reentrenado 87 Informadores Vendedores.	100%
	3.2	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención a personas con discapacidad (PMR)	Funcionarios reentrenados	Gestión del Talento Humano Servicio al Cliente	Anual	Cumplida. La Empresa en 2018 realizó reentrenamiento a 693 funcionarios del área de Servicio al Cliente, en atención a personas con discapacidad, con foco en lenguaje de señas.	100%
	3.3	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	Bienal	Cumplida. La Empresa en 2018 reentrenó en primeros auxilios a 419 personas, de las cuales, 362 servidores son del área de Servicio al Cliente y de Seguridad Física	100%
	3.4	Continuar con el desarrollo del programa de repotenciación de la cultura organizacional	Actividades de repotenciación organizacional realizadas y evaluadas	Gestión del Talento Humano	Permanente	En el marco del programa de repotenciación cultural, el cual busca la apropiación de los valores corporativos en los servidores Metro, al 31 de diciembre de 2018 han participado 1704 empleados, que corresponde a un 95% de cumplimiento. Este proceso fortalece la Cultura del cuidado y el servicio al ciudadano.	95%
	3.5	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	Permanente	Durante todo el año se realizarán campañas de valores y como se vivencian en la cultura, con publicaciones permanentes en los medios de comunicación internos.	100%

Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Mantener actualizados los procedimientos orientados a la atención al ciudadano que nos permiten el cumplimiento de la normatividad legal vigente.	Procedimientos actualizados	Servicio al Cliente	Permanente	Cumplida. Permanentemente la Empresa mantiene y gestiona su sistema de gestión integral.	100%
	4.2	Realizar ajustes a los formularios virtuales dispuestos para el ciudadano para fortalecer la divulgación de la política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad.	Actualizaciones y campañas realizadas	Dirección Jurídica Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas	Cumplido desde el año 2017 Ajustes al formulario en 2018	Se realizaron los ajustes en el formulario PQRS, la aplicación contempla que los usuarios que usan este canal deben leer y aceptar esta política de tratamiento de datos antes de enviar PQRS.	100%
	4.3	Elaborar y publicar en la página web los informes de peticiones recibidas durante el año.	Publicación de informe de peticiones	Dirección Jurídica Servicio al Cliente Gestión Administración Documental	Semestral	Cumplida. El consolidado se mantiene actualizado y se puede generar cuando sea requerido.	100%
	4.4	Publicar en la gaceta oficial la resolución 9565 de 04 de julio 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	Dirección Jurídica	Cumplida en el año 2017	Cumplida	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	Dirección Jurídica Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas	Cumplida Última actualización septiembre de 2017	Cumplida	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	Permanente	<p>En la Gerencia Social y de Servicio al Cliente se realiza la gestión de Cultura Metro con la ciudadanía y con los usuarios para fomentar los modos de relación positiva con sigo mismo, con los otros y con el entorno, mediante la implementación de programas y acciones previstas desde la intervención social que acompaña los nuevos proyectos de infraestructura y en las líneas en operación comercial con estrategias educativas y culturales permanentes.</p> <p>Para el último cuatrimestre del 2018 se reportan los siguientes logros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con los guías Educativos se mantuvo la cobertura de atención del 46% de las estaciones y paradas del Sistema, para la orientación y formación de usuarios en el uso adecuado del Sistema. - Se realizaron 7 campañas educativas para promover comportamientos positivos en los usuarios y la ciudadanía: "El cartero de Tranvía", "Vive la Calma en el Sistema", "Vive la Calma - convivencia con el Tranvía", "Cierre Acevedo" entre otras, para un acumulado en el año de diez y seis (16) campañas formativas. - En el cuatrimestre, 18.473 niños y jóvenes de las comunidades se formaron en valores, habilidades para la vida y competencias ciudadanas a través de actividades pedagógicas en Instituciones Educativas y la ejecución de los talleres "Personitas de Colores" con FundaMundo, permitiendo llevar la cultura Metro al territorio a un total de 97.713 menores atendidos en el año. - En la Sala de TICs de la estación Vallejuelos se contó con 6.509 usuarios, para un acumulado en el año de 33.806 visitantes que fueron orientados para el uso óptimo de las herramientas ofimáticas, permitiendo el cierre de brechas digitales en la población. 	100%
	5.2	Realizar la medición del Nivel de Satisfacción general de Usuario	Calificación de nivel de satisfacción general del servicio	Servicio al Cliente	Semestral	<p>La Empresa realizó la encuesta del primer semestre de 2018. Los resultados de la Satisfacción General con el servicio ofrecido en sus diferentes modos de transporte fue de 4,16 sobre 5.0</p>	100%

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso de la información							
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta y producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento actividades	% 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 Públicas	Permanente	Cumplida. Permanentemente la Empresa actualiza la información de la página web. Se realizó ajustes en el mes de diciembre con actualización de instrumentos archivísticos Índice de acceso a la información.	100%
	1.2	Divulgar el informe de Sostenibilidad 2017	Informe de Sostenibilidad anual publicado	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas Gestión Documental	Anual	Cumplida. Durante el primer semestre 2018 la Empresa elaboró y publicó en la página web la memoria de sostenibilidad. .	100%
	1.3	Mantener disponible para consulta la información requerida por la ley 1712 de 2014 en los formatos de fácil acceso a las partes interesadas	Disponibilidad de la información para consulta en página web	Administración Documental Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Permanente	Cumplida. Permanentemente se realiza la actualización de la información según lo establecido por la Ley.	100%
	1.4	Realizar la publicación de procesos contractuales que adelanta la Empresa	Procesos contractuales publicados en la página Web.	Contratación	Permanente	Cumplida. 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 precisamente de Colombia Compra Eficiente para realizar la publicación de sus actuaciones contractuales en su página Web. en todo caso durante el año 2018 la actividad contractual de la Empresa se ha publicado en los términos que la ley exige y en los diferentes canales de publicidad con los que se cuenta para tal fin.	100%
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2	Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.	Información gestionada de manera oportuna	Administración Documental	Permanente	Cumplida. Se ha brindado la información a todas las solicitudes de acceso a la información, con el acompañamiento de la Dirección Jurídica. Adicionalmente toda la información de transparencia que la Empresa tiene la obligación de publicar se encuentra disponible en la página Web y cada mes se realiza revisión y actualización de requerirse.	100%
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de gestión de la Información	3.1	Revisar y actualizar en la pagina web de los instrumentos para la gestión de la información definida por la ley 1712 de 2014	Información actualizada y publicada en la página web	Administración Documental	Permanente	En la actualidad se cuenta con los instrumentos archivísticos para la gestión de la información, publicados en la página Web. Se encuentra en procesos de actualización las tablas de retención documental, y una vez aprobadas por el Comité de Archivo, se realizará la actualización de las mismas.	90%
	3.2	Actualizar índice de información clasificada y reservada artículo 20 Ley 1712 de 2014 en la página Web	Actualización de índice de información clasificada, reservada publicada	Administración Documental - Apoyo Dirección Jurídica	Segundo semestre de 2018	Cumplida. Se cuenta con el índice de formación clasificada, reservada publicada en la página Web desde agosto de 2015, con las respectivas definiciones de la información y las motivaciones de la clasificación de la misma como: Pública clasificada y Pública reservada	100%
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Definir las estrategias y analizar la implementación de la misma, para el acceso a la información en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país	Estrategias definidas para el acceso a la información en diversos idiomas y lenguas	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública Administración Documental	Junio de 2018	La pagina web corporativa cuenta con acceso a la información en inglés. Pendiente la entrada en funcionamiento de los mensajes por altavoces en lengua Embera Chamí.	98%
	4.2	Realizar los estudios e iniciar la implementación del urbanismo de aproximación, que comprende la accesibilidad universal a las estaciones del Sistema	Estudios de urbanismo de aproximación realizado para siete estaciones Mejoramiento de los accesos de las estaciones Vallejuelos, Hospital costado Sur, Bello y otras dos estaciones de Línea A que serán priorizadas al finalizar los diseños.	Planeación Estratégica	Diciembre de 2018	Actualmente la empresa avanza en la construcción del ascensor en la estación Vallejuelos que permitirá garantizar la accesibilidad a la Sala de Computo Vallejuelos, finalizaron los diseños de detalle constructivo para las estaciones Madera, Caribe, Industriales, Aguacatala, Ayurá, Envigado e Itagüí para generar urbanismo de aproximación garantizando la accesibilidad universal, se avanza en la construcción de los ascensores de las estaciones Hospital y Bello. Tambien se avanza en los documentos precontractuales para construir las adecuaciones diseñadas en la Aguacatala.	84%
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	5	Elaborar y publicitar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas	Generar informe de solicitudes de acceso a información recibidas anual	Administración Documental Dirección Jurídica Servicio al Cliente	Diciembre de 2018	Sin programación para el tercer cuatrimestre de 2018.	NA

Componente 6: Iniciativas adicionales							
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento actividades	% Avance	
Iniciativas adicionales Gobierno Corporativo	1.1	Elaborar estrategia para el fortalecimiento y/o implementación de políticas y prácticas de gobierno corporativo estructurada	<i>Políticas y prácticas de gobierno corporativo estructurada</i>	Secretaría General	Diciembre de 2018	Pendiente los lineamientos generales desde la Secretaría General de la Alcaldía de Medellín, se encuentra en actualización su Código de Gobierno, y de allí saldrán los lineamientos generales para las demás entidades del Conglomerado. Una vez tengamos claridad sobre el tema la Empresa iniciará la actualización de su Código de Buen Gobierno. Se planificará implementación de esta actividad para el segundo semestre de 2019.	NA
	1.2	Diseñar y socializar las directrices de regalos y atenciones por parte de los proveedores y clientes	<i>Implementación de directriz para regalos y atenciones</i>	Secretaría General	Julio de 2018	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%

Canales de

Ventanilla Única
 Documental:
 Puntos de Atención al Cliente (PAC):
 Línea de atención al usuario Hola Metro:
 PBX:
 FAX:
 Buzones Metro:
 Correos electrónicos:

Chat de asesoría en Línea:
 Formulario PQRS:
 Cuenta de Twitter:
 Página de Facebook:

Cuenta de Instagram

Calle 44 46-001, Bello, Antioquia

Ubicados en las estaciones San Antonio, San Javier, Niquía e Itagüí

57(4) 4449598

57 (4) 4548888

57 (4) 4524450

Todas las estaciones del sistema

contactenos@metrodemedellin.gov.co

metro@metrodemedellin.gov.co

Página web

Página web

@metrodemedellin

www.facebook.com/metrodemedellin

www.instagram.com/metrodemedellin