



PRIMER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC

Entidad: Metro de Medellín Ltda.
 Vigencia: Primer seguimiento PAAC 2023
 Fecha publicación: 15/05/2023

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

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

| Subcomponente / Procesos | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | Seguimiento | % Avance | |
|---|-------------|--|---|---|---|---|------|
| Subcomponente 1 Política de administración de riesgos de corrupción | 1.1 | Actualizar la Política de Administración de Riesgos, teniendo en cuenta la actualidad de la Empresa. | Política de Administración de Riesgos actualizada para el Metro de Medellín LTDA. | Administración de Riesgos | Finalizada en el año 2021 | Finalizada En sesión de Junta Directiva el 24 de noviembre de 2021 se aprobó por unanimidad la Política de Gestión de Riesgos de la Empresa mediante Resolución JD-178 de 2021, derogando la resolución 2943 de 2003. | 100% |
| | 1.2 | Actualizar y socializar la Política Antifraude y Anticorrupción, definida en resolución N°8050 de 2015. | Política actualizada, formalizada y socializada | Administración de Riesgos | 29 de diciembre 2023 | El contenido de la política se alinearé al Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP, conforme a lo establecido en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 (el PTEP se formalizará a través de documento de referencia). Se encuentra pendiente la reglamentación al artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, sin embargo en 2023 se adelantará la construcción del documento de referencia PTEP contemplando buenas prácticas. | 30% |
| 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 | Nuevos riesgos de corrupción identificados e incluidos en el mapa de riesgos | Administración de Riesgos | 29 de diciembre 2023 | Se cuenta con el documento de referencia DR1381 Manual Gestión de Riesgo y el Anexo 4 para la Identificación, análisis y valoración de riesgos de LA-FT FPADM, actualmente se está documentando el Anexo 10 para la Identificación, análisis y valoración riesgos de fraude y corrupción, para proceder con su publicación en el Sistema de Gestión Integral en el mes de mayo. Una vez se encuentre publicado se iniciará la identificación de los nuevos riesgos de corrupción. En la actualidad se tienen identificados 5 riesgos. | 15% |
| | 2.2 | Analizar y valorar los nuevos riesgos de corrupción en los 11 procesos que se priorizaron | Nuevos riesgos de corrupción valorados | Administración de Riesgos | 29 de diciembre 2023 | Esta actividad depende de la 2.1, la cual se encuentra en desarrollo Actualmente se está documentando el Anexo 10 para la Identificación, análisis y valoración riesgos de fraude y corrupción, para proceder con su publicación en el Sistema de Gestión Integral en el mes de mayo. Una vez se encuentre publicado se iniciará la identificación de los nuevos riesgos de corrupción. | 0% |
| | 2.3 | Agregar a la matriz o mapa de Riesgos de Corrupción los nuevos riesgos identificados y valorados. Luego del análisis y valoración de los riesgos de corrupción con las áreas participantes, se registrarán de éstos en el sistema de información establecido por la Empresa para incluirlos en el mapa de riesgos de procesos. | Mapa de riesgos de procesos actualizado con lo nuevos riesgos de corrupción identificados y valorados | Administración de Riesgos | 29 de diciembre 2023 | Esta actividad depende de la 2.1 (en desarrollo) y 2,2 (sin iniciar). A medida que se realice la identificación de los nuevos riesgos de fraude y corrupción serán agregados a la matriz de riesgos de corrupción de la Empresa | 0% |
| 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 | 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 | Administración de Riesgos Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública | 29 de diciembre 2023 | Esta actividad depende de la 2.1 (en desarrollo) y 2,2 y 2,3 (sin iniciar). Una vez se tengan identificados los nuevos riesgos de corrupción, se realizará su socialización y publicación ante las instancias definidas en esta actividad | 0% |
| | 3.2 | Incluirlos los nuevos riesgos en el informe de Gestión de Riesgos de Procesos y enviarlo al Comité Directivo | Informe de gestión de riesgos procesos con los nuevos riesgos de corrupción analizados y valorados | Administración de Riesgos | 29 de diciembre 2023 | Esta actividad depende de la 2.1 (en desarrollo) y 2,2 y 2,3 (sin iniciar). A medida que se realice la identificación de los nuevos riesgos de fraude y corrupción serán incluidos en el informe de riesgos por procesos que se realiza trimestralmente. | 0% |
| | 3.3 | Publicar la matriz de riesgos de corrupción de la Empresa en la página Web institucional, con los nuevos riesgos identificados y valorados | Matriz de Riesgos de Corrupción publicada en la página Web de la Empresa con los nuevos riesgos identificados y valorados | Administración de Riesgos, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | 29 de diciembre 2023 | Esta actividad depende de la 2.1 (en desarrollo) y 2,2 y 2,3 (sin iniciar). La publicación de la nueva matriz de riesgos de corrupción se realizará en el mes de diciembre. | 0% |
| Subcomponente 4 Monitoreo y revisión | 4 | Revisar y ajustar periódicamente la matriz de riesgos de corrupción por responsables de procesos, publicando los cambios. | Mapa de riesgos actualizado con riesgos de corrupción vigente. | Administración de Riesgos, Líderes de proceso | Finalizada en el año 2022 | Finalizada. Se revisaron y ajustaron los cinco riesgos de corrupción que actualmente se tienen identificados. Se documentó y actualizó en el Sistema de Gestión Integral el nuevo DR1381 Manual Gestión de Riesgo y también el Anexo 4 para la Identificación, análisis y valoración de riesgos de LA-FT FPADM, actualmente se están realizando los ajustes al Anexo 10 para la Identificación, análisis y valoración riesgos de fraude y corrupción, para proceder con su publicación en el Sistema de Gestión Integral. Luego de estas publicaciones se retomarán los ejercicios de identificación de riesgos de LAFT, fraude y corrupción en los procesos. | 100% |
| Subcomponente 5 Seguimiento | 5 | Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | Informe de seguimiento cuatrimestral | Asesoría en Gestión | De acuerdo con el Plan anual de Auditoría Corporativa (abril, agosto y diciembre) | El Área de Asesoría en Gestión, revisó el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC correspondiente al primer cuatrimestre de 2023 con corte a 30 de abril de 2023, verificando el cumplimiento de las actividades formuladas para los componentes del Plan, cumplimiento que evidencia el compromiso de la Empresa con la implementación de las estrategias de prevención ante posibles actos de corrupción. | 100% |

Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites

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

| NA | | NA | NA | NA | NA | NA | NA |
|--|-------------------------|---|---|---|-----------------------------|--|----------|
| Componente 3: Rendición de cuentas | | | | | | | |
| Subcomponente / Procesos | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | Seguimiento | % Avance |
| Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1 | Producir contenidos comprensibles, actualizados, oportunos y completos para las diferentes partes interesadas del Metro de Medellín. | Productos/Piezas de comunicación | Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | Permanente | Durante el primer cuatrimestre, la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas trabajó en campañas comunicacionales orientadas a informar sobre cambios significativos en su operación, entre ellas el cierre de la línea B por mantenimiento de la vía. | 100% |
| | 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 2023 | La divulgación del informe de Sostenibilidad se realizará en el mes de mayo. | NA |
| Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | | | | | | | |
| Subcomponente / Procesos | Actividades (proyectos, | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | Seguimiento | % Avance |
| Subcomponente 1 Estructura administrativa y 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 | La Empresa cuenta dentro de su modelo de gestión por procesos con el proceso de Gestión de Servicio al Cliente debidamente caracterizado, modelado y documentado, adicionalmente dentro de la estructura administrativa se encuentra la Gerencia Social y de Servicio al Cliente, con ello garantiza una prestación del servicio cumpliendo los estándares de calidad de la ISO 9001. | 100% |
| | 1.2 | Mesa de relacionamiento con los grupos de interés, mecanismo de coordinación que tiene la responsabilidad de definir los lineamientos estratégicos que orientan las relaciones de la Empresa con sus diferentes grupos de interés, así como hacer control y seguimiento a la ejecución de las estrategias e iniciativas de relacionamiento definidas para cada uno de ellos y velar por el cumplimiento de los propósitos de relacionamiento. | Cumplimiento del cronograma de las iniciativas de relacionamiento definidas por la mesa | Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | 29 de diciembre de 2023 | Las iniciativas de relacionamiento están en proceso de formulación a partir del análisis de necesidades y expectativas de los grupos de interés realizado en 2022 | NA |
| | 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 | Finalizada. Durante el primer cuatrimestre se avanzó en el diseño de los instrumentos de recolección de información que permitirán identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés a partir del análisis de documentos internos de la Empresa, entre ellos actas de mecanismos de gobierno y coordinación y estudios realizados por terceros. Durante el segundo cuatrimestre se realizó análisis de la documentación interna de la Empresa en | 100% |
| 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 | Finalizada 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 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 | Los resultados de las encuestas del canal telefónico son: Enero: 94,7% Febrero: 94,2% Marzo: 94% Abril: 94% Los resultados de las encuestas del canal presencial son: Enero: 97,9% Febrero: 94% Marzo: 87% Abril: 98% | 100% |
| | 2.3 | Implementar Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema | Instalación por parte de Medellín Digital de Wifi gratuito en 19 estaciones y 23 de los accesos de las diferentes líneas en jurisdicción del municipio de Medellín en el 2017. | Gerencia de Desarrollo de Negocios | Finalizada en el año 2017 | Finalizada. A través del programa de la Alcaldía de Medellín "Medellín Digital" se instalaron en 19 estaciones y 23 accesos Wifi gratuito. | 100% |
| | 2.4 | Incrementar el Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema | Concesión servicio Wifi para todos los sistemas operados por el Metro de Medellín. | Gerencia de Desarrollo de Negocios | Finalizada en el año 2018 | El proceso licitatorio para el modelo de negocio WIFI, se estima sea realizado el tercer trimestre del año 2019 con la participación del personal que conformará la Unidad de Negocios Cívica aprobada por la junta de socios el 6 de diciembre de 2018. La Unidad de Negocios actualmente se encuentra en el proceso de gestión del cambio. | 100% |
| | 2.5 | Implementar el Centro de Información al Ciudadano - CIC | Diseño, suministro, instalación, configuración, protocolos de pruebas y puesta en servicio de una plataforma (software, hardware) de información denominada Centro de Información al Ciudadano (CIC) | Investigación, Desarrollo e innovación | Finalizada en el año 2018 | Finalizada. Se terminó el plazo contractual el día 31 de diciembre de 2018, cumpliendo el contratista con los requerimientos relacionados en el objeto, alcance y anexo de especificaciones técnicas del contrato. | 100% |
| | 2.6 | Mejorar el tiempo de atención en los Puntos de Atención al Cliente (PAC) y puntos móviles de personalización | Disminuir los tiempos de atención y aumentar el número de viajeros atendidos | Servicio al Cliente | Finalizada en el año 2020 | Finalizada. Se mejoró la atención en dos puntos de personalización móviles con la instalación de escáner para realizar el cambio de perfil a los usuarios, procedimiento que solo se realizaba en los Puntos de Atención al Cliente PAC. Con lo anterior se mejoró la distribución de las actividades del personal de los puntos de atención y la experiencia de los usuarios. | 100% |
| | 2.7 | Implementar la certificación electrónica cuando se presentan atrasos en la operación o interrupción en la prestación del servicio | Certificación electrónica sobre novedades en prestación del servicio | Servicio al Cliente | Finalizada en el año 2018 | Finalizada. A través de correo electrónico se envía la certificación, previa solicitud del viajero. | 100% |
| | 2.8 | Mantener actualizada la base de datos de documentos encontrados en el sistema la cual es publicada en la página web de la Empresa | Publicación de documentos encontrados en página Web | Servicio al Cliente | Permanente | La información de los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2023, se encuentra publicada en la página web de la Empresa. | 100% |
| | 2.9 | Implementar aplicación para dispositivos móviles con nuevos servicios | Lanzamiento de nueva aplicación para dispositivos móviles con nuevos servicios al ciudadanos | Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas | Finalizada en el año 2019 | Finalizada. En el mes de mayo se realizaron pruebas con público interno del Metro y el 29 de junio se realizó el lanzamiento de la nueva APP | 100% |

| | | | | | | |
|------|--|---|--|---------------------------|--|------|
| 2.10 | Habilitar el canal de notificaciones judiciales electrónico | Canal de notificaciones judiciales implementado | Secretaría General | Finalizada en el año 2012 | Finalizada. 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% |
| 2.11 | Implementar personalización de tarjetas Cívica vía Web | Personalización de tarjeta Cívica virtual | Servicio al Cliente, Gestión Tecnologías de Información, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | Finalizada en el año 2018 | Finalizada. El proceso de personalización virtual de Cívica se encuentra implementado. | 100% |
| 2.12 | Implementar la consulta virtual de saldo de tarjeta Cívica | Consulta de saldo tarjeta Cívica virtual | Servicio al Cliente, Gestión Tecnologías de Información, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | Finalizada en el año 2016 | Finalizada. La consulta virtual se encuentra implementada desde el año 2016. | 100% |
| 2.13 | Implementar el bloqueo virtual de la tarjeta Cívica | Bloqueo de tarjeta Cívica en Línea | Servicio al Cliente, Gestión Tecnologías de Información | Finalizada en el año 2016 | Finalizada. La consulta virtual se encuentra implementada desde el año 2016. | 100% |
| 2.14 | Revisar y ajustar el componente de Denuncias dentro del Contacto Ético en el Formulario Electrónico | Componente Denuncia ajustado | Servicio al Cliente, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | Finalizada en el año 2022 | Finalizada. Se efectuó el diagnóstico de los programas de cumplimiento (LAFT, Fraude y corrupción) y se fijó como meta el fortalecimiento del canal ético, su definición y la política de no retaliación al denunciante. Se encuentra pendiente realizar las pruebas de la conectividad con el nuevo servidor, proceso técnico que tiene relación directa con el funcionamiento adecuado del formulario PQRSDF. En lo que va corrido del año 2022 se viene trabajando para la implementación de las mejoras propuestas y poder tenerlo en productivo en el primer semestre de 2022. Este ajuste en la fecha de febrero de 2022 se debe a los ajustes a nivel del sitio web que han requerido un poco más de tiempo para su implementación y ajustes. De acuerdo con lo indicado en el reporte anterior quedó productivo en el primer semestre de este año, cumpliendo con esta actividad al 100%, con mejoras como la implementación de la opción de anonimato para el Contacto Ético, ajuste en definiciones e inclusión del campo país. | 100% |
| 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 | Finalizada. Se realizaron las siguientes mejoras al mecanismo contacto ético: a. Actualización de la ruta y el texto en la página web. b. Entrada en producción del desarrollo tecnológico que habilita la funcionalidad de denuncia anónima. c. Configuración de respuesta automática para el denunciante una vez realice un reporte a través del correo contacto ético. d. Formalización con TI de la solicitud de desarrollos a mediano plazo. Mecanismo incluido en el Código de Integridad, divulgado y socializado. | 100% |
| 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 | 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% |
| 2.17 | 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 | Finalizada. La implementación por huella digital comenzó en marzo del 2019 | 100% |
| 2.18 | Realizar el traslado de PQRS a otras entidades | PQRS trasladadas a otras entidades | Servicio al Cliente, Todas las áreas | Permanente | Entre enero y abril de 2023, se han realizado 16 traslados de PQRS a otras entidades por ser de su competencia la respuesta al cliente (dato con corte al 5 de mayo, puede presentar variación teniendo en cuenta algunos Derechos de Petición y PQRSDF se encuentran pendientes por responder pero dentro de los tiempos establecidos). | 100% |
| 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 | Finalizada. Se instalaron y configuraron 104 Máquinas de Recarga Automáticas de segunda generación, las cuales se encuentran en funcionamiento en los diferentes modos de transporte que conforman la red Metro. | 100% |
| 2.20 | 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 | Finalizada. Se suscribió contrato desde el 11 de Junio hasta el 31 de diciembre del 2021, Con 6 máquinas de recargas funcionando en las estaciones Niquía, Madera, Universidad, Parque Berrío, San Antonio y Sabaneta. | 100% |
| 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 | Finalizada. El día 05 de marzo de 2021 quedó disponible la APP CÍVICA en tiendas de aplicaciones para uso de los ciudadanos. | 100% |
| 2.22 | Incrementar participación de canales auto atendidos y digitales de recarga para mejorar la experiencia de los usuarios | Lograr una participación del 56% en canales de recarga diferentes a PDV (puntos de venta) Metro | UEN Cívica | 29 de diciembre 2023 | Durante el primer trimestre de 2023 se cuenta con una participación en canales del 50.47%. | 90% |
| 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 | Finalizada. Entre el 07 de febrero y el 04 de marzo de 2022 se llevo a cabo la auditoria de seguimiento de operaciones Bioseguras conforme a la Resolución 777 de 02 de junio de 2021, con el fin de verificar el cumplimiento del protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID-19, donde el ICONTEC otorgó la recertificación al Metro de Medellín al objeto del sello Check In Certificado y Certificación de Operaciones Bioseguras. | 100% |
| 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 | 29 de diciembre 2023 | Actualmente se cuenta con 84 zonas cardio protegidas en las diferentes estaciones (Entre desfibriladores y zonas cardio protegidas) | 88% |

| | | | | | | |
|------|--|--|---|-----------------------------|--|------|
| 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 | 29 de diciembre 2023 | Se tuvo una cobertura para la atención en eventos de salud y desplazamiento en ambulancia a los centros asistenciales para usuarios, empleados y contratistas de la siguiente forma: Enero: 80 Febrero: 98 Marzo: 106 Abril: 98 Estos eventos se dan por desmayos, convulsiones, mareo, dolor abdominal, Hipertensión. | 100% |
| 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 | Enero: 98,48% Febrero: 98,82% Marzo: 97,02% Abril: 98,29% * Dato con corte al 5 de mayo, puede presentar variación teniendo en cuenta algunos Derechos de Petición y PQRSD se encuentran pendientes por responder pero dentro de los tiempos establecidos). | 100% |
| 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 | Se realizaron mejoras a los puestos de trabajo de estos espacios entre las cuales se destacan las siguientes: cambio de descansa pies, ubicación de mobiliario para el almacenamiento de elementos y redistribución de mobiliario para generación de un mayor espacio entre puestos de trabajo. | 100% |
| 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 | 29 de diciembre de 2023 | Se vienen adelantando procesos de mejora continua en la personalización vía web implementada en el año 2018, con el objetivo de que nuestros usuarios cuenten con alternativas para la generación de su medio de pago, buscando con ello mejorar su experiencia en el tiempo en filas. Se está trabajando con un grupo interdisciplinario para lograr este objetivo, a través de sesiones de ideación y búsqueda de ajustes para este proceso. | 10% |
| 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 | Cuatrimestral | Se realizó la primera medición de los indicadores de satisfacción (CSAT) y Esfuerzo (CES) del año en el mes de febrero con los siguientes resultados: Contáctenos: CSAT:2,42 - CES: 3,88 Formulario Web: CSAT: 1,42 - CES: 3,68 Chat: CSAT: 3,01 - CES: 3,65 | 100% |
| 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 | 20 de diciembre de 2023 | Esta formación no se ha iniciado, toda vez que el contrato que abarca esta acción se encuentra en etapa de estudio de mercado. | NA |
| 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 | Finalizada. Durante el año 2022 se realizarán 8 talleres de sensibilización. Al 30 de noviembre se realizaron los 8 talleres programados, impactando 120 servidores de las áreas de Servicio al Cliente y de Riesgo Público y Convivencia Ciudadana. | 100% |
| 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 | 20 de diciembre de 2023 | Al 30 marzo de 2023, 29 servidores del área de Servicio al Cliente realizaron el curso de Lenguaje claro que se encuentra en la página del Departamento Nacional de Planeación. | 20% |
| 3.4 | Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en funciones de Policía Judicial (Bienal) | Funcionarios reentrenados | Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente | 30 de noviembre de 2023 | Esta formación no se ha iniciado, toda vez que el Convenio interadministrativo para la formación, se encuentra en etapa de estudio de mercado. | NA |
| 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 | Al 30 marzo de 2023, 65 nuevos servidores de las diferentes áreas de la Empresa realizaron los cursos de Fundamentos MIPG y el Curso de Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción que se encuentran en la página de la Función Pública. | 100% |
| 3.6 | Realizar reinducción empresarial en donde se incluyan temas relacionados con Experiencia del Cliente y Cultura Metro | Formación realizada | Gestión del Talento Humano | Finalizada en el año 2022 | Finalizada. La reinducción se realizó en el mes de octubre el marco del nuevo modelo de sostenibilidad. En esta reinducción se incluyeron los temas relacionados con experiencia del cliente y Cultura Metro y se alojó en la plataforma de la Universidad Corporativa para garantizar que las personas que no lograron asistir presencialmente pudieran realizarla de manera virtual. | 100% |
| 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 | 20 de diciembre de 2023 | No se han presentado formaciones para este publico objetivo | NA |
| 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 | Finalizada. Dentro del programa de repotenciación de la cultura organizacional se implementaron las siguientes acciones: voceros Metro, gestión del cambio, desarrollo de equipos, modelo de liderazgo, plan comunicacional, Cafés virtuales, nuevo programa de Cultura Metro denominado TransportARTE, participación en Escuela de Cultura y Servicio, entre otras. | 100% |

Subcomponente 3
Talento Humano

| | | | | | | |
|------|--|--|---|------------------------------------|--|------|
| 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 noviembre de 2023 | <p>Las piezas de comunicación interna que se realizan llevan asociado el valor corporativo que se relaciona con la información abordada.</p> <p>Durante el año 2023 se han adelantando las siguientes practicas con el fin de fortalecer y socializar nuestros valores corporativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se realiza acompañamiento en inducciones de nuevos servidores donde se trabajan y fortalecen nuestros valores corporativos. - Se realizan cursos de Valores corporativos para grupos de aprendices e informadores vendedores que se certificaran en su proceso de formación. - Participación en Escuela de Cultura y Servicio con curso de Cultura Metro y valores corporativos. <p>Se incluyó en el proceso de Gestión del Desempeño para el año 2023 un objetivo estratégico trasversal para los servidores Metro, en el marco de Cultura Metro y nuestro valor corporativo estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado.</p> <p>Se proyecta que para el mes de mayo, se dará inicio al contrato para el diagnostico de Cultura, fortalecimiento de valores y competencias, desarrollo de personal y acciones para el liderazgo movilizador.</p> | 100% |
| 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 | <p>Finalizada.</p> <p>Se socializaron las nuevas guías de desarrollo, a través de el sistema de gestión integral, una webinar, comunicaciones internas y en el Comité Directivo.</p> | 100% |
| 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 | 29 de diciembre de 2023 | <p>Para el año 2023 se definió como competencia organizacional la innovación.</p> <p>Durante el primer trimestre se realizó todo el proceso de mejora en la Gestión del Desempeño, lo cual implicó realizar análisis y cambio en la definición y los indicadores comportamentales de las competencias establecidas en el modelo, a su vez realizar las actualizaciones correspondientes en los documentos de soporte del proceso. Todos estos cambios deben estar acompañados de las respectivas socializaciones en todos los grupos primarios. Se socializó con todos los servidores el ciclo de gestión del desempeño establecido para el año 2023.</p> <p>También se esta trabajando en todo el proceso comunicacional y de divulgación para informar y formar a los servidores Metro en la adecuada creación de objetivos de desempeño y apropiación del modelo definido por la Empresa.</p> <p>Se analiza la viabilidad de implementar para el año 2024, el proceso de gestión del desempeño por medio de Succes Factors.</p> | 40% |
| 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 | <p>La Empresa cuenta con el procedimiento para la selección, vinculación y desvinculación de personal, que incluye dentro de sus diferentes etapas la valoración psicológica, la visita domiciliaria y estudio de seguridad, e igualmente se realiza la validación de SARLAFT para los diferentes candidatos y el estudio de seguridad y visita domiciliaria con enfoque OEA para los cargos críticos.</p> | 100% |
| 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 | Finalizada en el año 2022 (Bienal) | <p>Finalizada</p> <p>Se realizó el reentrenamiento al personal de Servicio al Cliente en primeros auxilios y manejo del Desfibrilador Externo Automatizado (DEA). Durante el año 2022 se impactaron 248 funcionarios. La próxima formación se realizará en el año 2024.</p> | 100% |
| 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 noviembre de 2023 | <p>Esta estrategia se realiza durante la conmemoración del Espíritu Metro 2023, evento que se que se encuentra programado para el mes noviembre de 2023</p> | NA |
| 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 | 29 de diciembre de 2023 | <p>Dado que el certificado de ingresos y retención esta disponible a partir del 1 de abril de cada año y que las fechas definidas en la Ley para esta actualización para la entidades territoriales es el entre el 1 de junio y el 31 de julio de cada vigencia para servidores públicos de las entidades y organismos públicos de orden territorial, a mediados de mayo se iniciará la publicación de piezas comunicacionales alusivas a esta actividad para los servidores.</p> <p>Adicionalmente, en el Comité de Desempeño Institucional del 11.04.2023 se recordó a los asistentes esta obligación para contar con su apoyo para el cumplimiento de la obligación por parte de sus equipos.</p> | NA |
| 3.16 | Implementar la Escuela de Cultura y Servicio | Servidores formados | Gestión del Talento Humano | Finalizada en el año 2022 | <p>En el 2022 se formaron con La Escuela de Cultura Metro y Servicio tres grupos de aproximadamente 40 servidores cada uno, para un total de 125 servidores Metro impactados de diferentes áreas de la Empresa: el grupo de influenciadores Metro, Servicio al Cliente, Dirección de Comunicaciones y Relaciones públicas, Administración de Riesgos y Servicio al Cliente y el Comité Directivo.</p> | 100% |
| 3.17 | Impactar nuevos grupos con la Escuela de Cultura Metro y Servicio | Servidores formados | Gestión del Talento Humano | 30 de noviembre de 2023 | <p>Al 30 de abril se han impactado con la Escuela de Cultura Metro y servicio dos de cinco grupos que se tienen programados para 2023, con una asistencia de 60 servidores.</p> | 40% |
| 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 | <p>Finalizada.</p> <p>El Código de Integridad se presentó al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 5 de mayo y a Junta Directiva en el mes de junio. A partir de ese momento se comenzó la divulgación del Código de Integridad que reúne los valores del servicio público.</p> <p>La Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas realizó y publicó piezas de comunicación relacionadas con la conmemoración del día del Servidor Público.</p> | 100% |
| 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 | <p>Finalizada.</p> <p>El curso de Inglés de supervivencia ya fue ejecutado en su totalidad con un grupo de 370 Informadores Vendedores.</p> | 100% |
| 4.1 | Mantener actualizados procedimientos orientados a la atención al ciudadanos que nos permiten el cumplimiento de la normatividad legal vigente. | Procedimientos actualizados | Servicio al Cliente | Permanente | <p>Permanentemente la Empresa mantiene y gestiona su sistema de gestión integral.</p> | 100% |

| | | | | | | | |
|--|-----|---|---|--|---|---|------|
| 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 | Finalizada. Se realizaron los ajustes en el formulario PQRS, la aplicación contempla que los usuarios que usan este canal deben leer y aceptar esta política de tratamiento de datos antes de enviar PQRS. | 100% |
| | 4.3 | Elaborar y publicar en la página web los informes de peticiones recibidas durante el año. | Publicación de informe de peticiones | Servicio al Cliente, Administración Documental | Permanente | El informe de PQRSDF es publicado semestralmente y el correspondiente al consolidado del año 2022 se encuentra en el micrositio de Transparencia de la página oficial del Metro de Medellín, en la categoría de información 4. Planeación, presupuesto e informes, subcategoría Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos, icono Informe sobre solicitudes de acceso a la información. | 100% |
| | 4.4 | Publicar en la gaceta oficial la resolución 9565 de julio 4 de 2017 por la cual se modifica y adopta íntegramente el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Empresa | Resolución 9565 de 04 de julio de 2017 publicada en Gaceta Oficial | Secretaría General | Finalizada en el año 2017 | Finalizada. Mediante Resolución 0264 de 2019 se derogó la Resolución 9565 y se adopta el nuevo reglamento para el trámite de las PQRS. Se encuentra publicado en la Gaceta Oficial. | 100% |
| | 4.5 | Actualizar y publicar en medios virtuales la Carta de trato digno de atención al ciudadano | Divulgación de carta de trato digno de atención al ciudadano en página web | Secretaría General, Dirección de comunicaciones y | Finalizada en el año 2017 | Finalizada. Se encuentra publicada en la página web de la Empresa. | 100% |
| | 4.6 | Realizar la divulgación de la Resolución No 264 de 2019 Reglamento interno para el manejo de peticiones | Capacitación y campañas realizadas | Servicio al Cliente, Secretaría General, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | Finalizada en el año 2020 | Finalizada. Las capacitaciones y divulgación de la Resolución No 264 de 2019 del Reglamento interno para el manejo de peticiones realizó en el segundo semestre de 2020 de forma virtual a 64 Servidores. | 100% |
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano | 5.1 | Ejecutar los planes y programas de relacionamiento con la comunidad desde la Gerencia Social y de Servicio al Cliente | Programas y planes ejecutados | Gestión Social | 29 de diciembre de 2023 | La Gestión Social del Metro se enmarca en diversidad, inclusión y equidad desde los componentes de cultura, gestión educativa y relación con comunidad. Para ello se vienen ejecutando los programas y planes planteados para esta vigencia a través de actividades con usuarios, actividades culturales, Bibliometro, talleres con semilleros infantiles, Escuela de familia, salas de alfabetización digital, líderes formados en Escuela de líderes, jornadas comunitarias y encuentros interinstitucionales con sociedad civil y organizaciones comunitarias, para el buen uso y cuidado de lo público y la sostenibilidad del sistema. | 100% |
| | 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 2023 | El proceso de contratación del estudio se encuentra en fase precontractual. | 10% |

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

| Subcomponente / Procesos | Actividades | Meta y producto | Responsable | Fecha programada | Seguimiento | % Avance | |
|--|-------------|---|---|---|---------------------------|--|------|
| Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa | 1.1 | Divulgar y mantener disponible la información pública en la página web de la Empresa | Información pública actualizada y publicada en la página web del Metro de Medellín | Administración Documental, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública | Permanente | De acuerdo al informe de auditoría ITA 2022 emitido por la Procuraduría, la Empresa obtuvo un puntaje de 95 sobre 100. | 95% |
| | 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 2023 | La publicación del Informe de Sostenibilidad en la página web se encuentra planificado para el mes de junio | NA |
| | 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 | Finalizada El sitio de datos abiertos, se encuentra visible en el sitio web del Metro en el subsitio de transparencia y categoría "2 información de interés" Subcategoría "Datos abiertos". Y se publico en el siguiente link https://datosabiertos-metrodemedellin.opendata.arcgis.com/search?categories=Informaci%C3%B3n%20Clasificada%20y%20Reservada el índice de información clasificada y reservada en formato de datos abiertos. | 100% |
| | 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 | Finalizada El sitio de datos abiertos, se encuentra visible en el sitio web del Metro en el subsitio de transparencia y categoría "2 información de interés" Subcategoría "Datos abiertos". Y se publico en el siguiente link https://datosabiertos-metrodemedellin.opendata.arcgis.com/search?categories=Informaci%C3%B3n%20Clasificada%20y%20Reservada el índice de información clasificada y reservada en formato de datos abiertos. | 100% |
| | 1.5 | Realizar la publicación de procesos contractuales que adelanta la Empresa | Procesos contractuales publicados en la página web | Contratación | Permanente | La Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada, de conformidad a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 2195 de 2022 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. Página web del Metro de Medellín, categoría 3. Contratación, subcategoría Plan Anual de Adquisiciones "Consulta PAAC - SECOP y Publicación de la información contractual. | 100% |
| | 1.6 | Capacitar a los servidores públicos de la Empresa, sobre la ley 1712 de 2014 y socializar a través de los diferentes medios de comunicación interna. | Una capacitación a personal Metro realizada | Gestión Legal Administración Documental | 29 de diciembre de 2023 | Actualmente se está elaborando módulo de Transparencia en la Universidad Corporativa articulado con el área de Gestión del Talento Humano. | 20% |
| | 1.7 | Actualizar el diseño de la estructura de navegación en la página web, respecto a los menú, 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 | Finalizada. La página web cuenta con todos los menús implementados *Transparencia: https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/transparencia *Atención y servicio a la ciudadanía: https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania *Participa: https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/participa | 100% |

| | | | | | | | |
|---|-----|--|--|--|---------------------------|--|------|
| | 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 | Finalizada. La página web del Metro de Medellín fue migrada a un nuevo servidor. | 100% |
| | 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 | 30 de octubre de 2023 | En articulación con la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas se diseñó la encuesta de satisfacción del subsitio web de Transparencia la cual se encuentra disponible en el siguiente enlace https://www.metrodemedellin.gov.co/encuesta-de-satisfacci%C3%B3n-nos-interesa-tu-opini%C3%B3n | 100% |
| Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva | 2.1 | Gestionar y verificar que se dé respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015. | Información gestionada de manera oportuna | Servicio al Cliente | Permanente | Las respuestas a las solicitudes de acceso a la información se acogen 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 realizan revisión de los informes de PQRSDF solicitados por los diferentes entes de control y se consolidan las necesidades de mejora y generación de los reportes y se establece 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, así como lo indicado por la resolución interna 264 de 2019. Los mismos incluyen los aspectos normativos. El procedimiento CS014 Atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes, contempla las directrices y aspectos normativos para brindar respuesta a la solicitudes de acceso a la información pública, así mismo cuenta con una resolución que establece los tiempos de respuesta. Lo descrito en dicho procedimiento es aplicado por los servidores responsables de cada una de las áreas de la Empresa. | 100% |
| | 2.2 | Actualizar el formulario electrónico de PQRSDF. | Formulario electrónico de PQRSDF ajustado | Servicio al Cliente, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | Finalizada en el año 2022 | Finalizada. En el año 2021 se llevó a cabo la implementación de las mejoras en el formulario PQRSDF, tanto desde la página web Metro, que recoge la información que llenan las personas y la recepción de la información por parte del CRM. En este proceso, se identificó desde el área de Gestión de Tecnologías de información la necesidad de actualizar los servidores que alojan la página web corporativa. Esta actividad se desarrolló en el segundo semestre de 2021 y se logró un avance de un 80%. En lo que va corrido del año 2022 se viene trabajando para la implementación de las mejoras propuestas y poder tenerlo en productivo en el primer semestre de 2022. Este ajuste en la fecha de febrero de 2022 se debe a los ajustes a nivel del sitio web que han requerido un poco más de tiempo para su implementación y ajustes. En el primer semestre de este año quedó en productivo, con mejoras en la opción de anonimato para el Contacto Ético, ajuste en las definiciones e inclusión del campo país. | 100% |
| Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de gestión de la Información | 3.1 | Actualizar el esquema de publicación de la información de los menú 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 | 30 de octubre de 2023 | Anualmente se realiza actualización del instrumento, el cual está programado para el mes de octubre https://21531211.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/21531211/Transparencia/datos-abiertos/esquema-de-publicacion-metro-de-medellin-2022.pdf | 100% |
| | 3.2 | Elaborar el Registro de Activos de Información como mínimo para un proceso priorizado de la Empresa. | Registro de activos de información publicado | Mesa de Seguridad y Privacidad de la Información | Finalizada en el año 2022 | Finalizada. Se incluyó en el plan de acción de 2022 de la mesa de Seguridad y Privacidad de la Información, la continuidad en la actividad relacionada con el registro de activos de información. La publicación del registro de activos de información se realizó el 17 de agosto en la página web, para el proceso de TI https://21531211.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/21531211/Transparencia/datos-abiertos/Inventario-de-activos-de-informacion-V1-17-08-2022.pdf . | 100% |
| | 3.3 | Actualizar el índice de información clasificada y reservada. | Actualización de índice de información clasificada, reservada publicada | Administración Documental, Gestión Legal | 29 de diciembre de 2023 | Actualmente con cada área se está realizando la identificación de los documentos objeto del índice de información. | 20% |
| Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad | 4.1 | Acceso a la información en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país y elaboración y publicación de videos en lengua de señas en redes sociales y Centro de Información al Ciudadano a través de mensajes en los diferentes canales de la Empresa | Estrategias definidas para el acceso a la información en diversos idiomas y lenguas | Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública | Permanente | Los videos sobre el Metro de la 80 cuentan con interpretación en lengua de señas colombiana | 100% |
| | 4.2 | Realizar los estudios e iniciar la implementación del urbanismo de aproximación, que comprende la accesibilidad universal a las estaciones del Sistema | Implementar los lineamientos de urbanismo de aproximación y accesibilidad universal en los diseños de detalle del proyecto Metro de la 80 (avance del 75% para diciembre de 2022) | Planeación Estratégica | 29 de diciembre de 2023 | El 16 de febrero de 2023 se firmó el Acta de Inicio del Contrato de Interventoría. El 27 de abril de 2023 se firmó el Acta de Inicio del Contrato Principal, por medio del cual se iniciarán los diseños de detalle del proyecto, en los cuales estarán implementados los lineamientos de urbanismo de aproximación y accesibilidad universal. | 40% |
| | 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 | 29 de diciembre de 2023 | 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 . | 95% |
| | 4.4 | Presentar y difundir el Plan Maestro de Accesibilidad | Plan Maestro de Accesibilidad presentado y divulgado | Planeación Estratégica | 29 de diciembre de 2023 | El documento del Plan Maestro de Accesibilidad se encuentra en construcción. | NA |
| Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública | 5.0 | Elaborar y publicitar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas | Generar informe de solicitudes de acceso a información recibidas anual | Servicio al Cliente, Administración Documental | Semestral | El informe de PQRSDF es publicado semestralmente y el correspondiente al consolidado del año 2022 se encuentra en el microsítio de Transparencia de la página oficial del Metro de Medellín, en la categoría de información 4. Planeación, presupuesto e informes, subcategoría Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos, icono Informe sobre solicitudes de acceso a la información. | 100% |

Componente 6: Iniciativas adicionales

| Subcomponente / Procesos | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | Seguimiento | % Avance |
|---|---|---|--------------------|---------------------------|---|----------|
| 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 | Finalizada. El Código de Integridad fue aprobado mediante Resolución N° 179 del 8 de junio de 2022, por parte de la Junta Directiva. Fue publicado y divulgado a través del NotiMetro y en la página web y socializado en el evento de celebración del Día del Servidor Público. | 100% |

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 |