



Entidad: Metro de Medellín Ltda.
 Vigencia: segundo seguimiento PAAC
 Fecha publicación: 16/01/2024

TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

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

Subcomponente / Procesos	Actividades	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	Finalizada. El contenido de la política se integra en el Programa de Transparencia y Ética Empresarial - PTEE de la Empresa, conforme a lo establecido en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022. El PTEE se formalizó a través del DR1399 Programa de Transparencia y Ética Empresarial PTEE. Se cuenta con el documento de referencia DR1381 Manual Gestión de Riesgo, el Anexo 4 para la Identificación, análisis y valoración de riesgos de LA-FT FPADM y fue aprobado y divulgado el Anexo 10 para la Identificación, análisis y valoración riesgos de fraude y corrupción.	100%
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	De acuerdo con los criterios establecidos en el Anexo 10 para la priorización de los riesgos de fraude y corrupción en los procesos, se realizó el ejercicio de priorización el cual arrojó que de 70 procesos que se tienen en el Sistema de Gestión Integral, se realizará la identificación de estos riesgos a 14 procesos. Debido a que el enfoque nuestro trabajo en el segundo semestre estuvo dedicado a los análisis de riesgos para los nuevos procesos, seguimiento a los riesgos estratégicos, seguimiento a los riesgos actuales, apoyo en los análisis de riesgos de contratos, entre otros, no se pudo avanzar en la identificación de riesgos de fraude y corrupción.	40%
	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	Se cuenta con el documento de referencia DR1381 Manual Gestión de Riesgo, el Anexo 4 para la Identificación, análisis y valoración de riesgos de LA-FT FPADM y fue aprobado y divulgado el Anexo 10 para la Identificación, análisis y valoración riesgos de fraude y corrupción. De acuerdo con los criterios establecidos en el Anexo 10 para la priorización de los riesgos de fraude y corrupción en los procesos, se realizó el ejercicio de priorización el cual arrojó que de 70 procesos que se tienen en el Sistema de Gestión Integral, se realizará la identificación de estos riesgos a 14 procesos. Debido a que el enfoque nuestro trabajo en el segundo semestre estuvo dedicado a los análisis de riesgos para los nuevos procesos, seguimiento a los riesgos estratégicos, seguimiento a los riesgos actuales, apoyo en los análisis de riesgos de contratos, entre otros, no se pudo avanzar en la identificación de riesgos de fraude y 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. Debido a que el enfoque nuestro trabajo en el segundo semestre estuvo dedicado a los análisis de riesgos para los nuevos procesos, seguimiento a los riesgos estratégicos, seguimiento a los riesgos actuales, apoyo en los análisis de riesgos de contratos, entre otros, no se pudo avanzar en la identificación de riesgos de fraude y corrupción.	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. Debido a que el enfoque nuestro trabajo en el segundo semestre estuvo dedicado a los análisis de riesgos para los nuevos procesos, seguimiento a los riesgos estratégicos, seguimiento a los riesgos actuales, apoyo en los análisis de riesgos de contratos, entre otros, no se pudo avanzar en la identificación de riesgos de fraude y corrupción.	0%
	3.2 Incluir 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. Debido a que el enfoque nuestro trabajo en el segundo semestre estuvo dedicado a los análisis de riesgos para los nuevos procesos, seguimiento a los riesgos estratégicos, seguimiento a los riesgos actuales, apoyo en los análisis de riesgos de contratos, entre otros, no se pudo avanzar en la identificación de riesgos de fraude y corrupción.	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. Debido a que el enfoque nuestro trabajo en el segundo semestre estuvo dedicado a los análisis de riesgos para los nuevos procesos, seguimiento a los riesgos estratégicos, seguimiento a los riesgos actuales, apoyo en los análisis de riesgos de contratos, entre otros, no se pudo avanzar en la identificación de riesgos de fraude y corrupción.	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 tercer cuatrimestre de 2023 con corte a 31 de diciembre de 2023, verificando aleatoriamente el cumplimiento de las actividades formuladas para los componentes del Plan, el cual presenta una ejecución promedio del 88% de las actividades planificadas para el año, lo 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. Durante el segundo cuatrimestre, la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas continuó con las campañas para informar sobre cambios significativos en la operación, entre ellos los cierres de los Metrocable por mantenimiento. Durante el tercer cuatrimestre, la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas realizó la divulgación de la campaña Cultura Metro soy Yo, enfocada en reforzar la práctica de comportamientos prosociales en la red Metro, tales como usar audífonos, dar uso adecuado al botón rojo y la palanca azul, respetar la línea amarilla, entre otros.	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	Finalizada 31 de mayo de 2023	Se realizó la divulgación de la Memoria de Sostenibilidad en el mes de mayo a los 12 grupos de interés de la Empresa, tanto en encuentros presenciales como a través de sitio web, Tren de la memoria de Sostenibilidad, periódico Nuestro Metro y redes sociales, entre otros medios.	100%

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 Dirección 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.	<i>Empresa con orientación al servicio</i>	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.	<i>Cumplimiento del cronograma de las iniciativas de relacionamiento definidas por la mesa</i>	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. Se inició la citación de los equipos técnicos definidos por la mesa de relacionamiento para formular las estrategias. Por decisión de la Mesa de relacionamiento de la Empresa no se adelantarán estrategias de relacionamiento con los grupos de interés, debido a que el análisis de la respuesta organizacional a las necesidades y expectativas identificadas permitió determinar que éstas se están atendiendo actualmente desde el día a día de los procesos. Si bien sería deseable contar con mecanismos como las estrategias de relacionamiento para una atención más integral, las capacidades organizacionales actuales son insuficientes para dinamizar su ejecución.	5%
	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	<i>Necesidades y expectativas de los grupos de interés identificadas</i>	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 la que podían haber necesidades y expectativas de los	100%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Garantizar 1200 puntos de recarga externa en las zonas de influencia del sistema.	<i>Puntos de recarga de medios de pago incrementado</i>	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 las Líneas Hola Metro y canales presenciales (Puntos de Atención al Cliente - PAC y puntos móviles de personalización)	<i>Encuesta mensual realizada</i>	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% Mayo: 93% Junio: 93% Julio: 93.3% Agosto: 93.8% Septiembre: 94.4% Octubre: 94.1% Noviembre: 94.2% Diciembre: 94% Los resultados de las encuestas del canal presencial son: Enero: 97,9% Febrero: 94% Marzo: 87% Abril: 98% Mayo: 99% Junio: 100% Julio: 100% Agosto: 100% Septiembre: 100% Octubre: 98.5% Noviembre: 95.8% Diciembre: 99%	100%
	2.3	Implementar Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema	<i>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.</i>	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	<i>Concesión servicio Wifi para todos los sistemas operados por el Metro de Medellín.</i>	Gerencia de Desarrollo de Negocios	Finalizada en el año 2018	Finalizada. El proceso licitatorio para el modelo de negocio WIFI, se estima sea realizado el tercer trimestre del año 2019 con la participación del personal que conformará la Unidad de Negocios Cívica aprobada por la junta de socios el 6 de diciembre de 2018. La Unidad de Negocios actualmente se encuentra en el proceso de gestión del cambio.	100%
	2.5	Implementar el Centro de Información al Ciudadano - CIC	<i>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)</i>	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	<i>Disminuir los tiempos de atención y aumentar el número de viajeros atendidos</i>	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	<i>Certificación electrónica sobre novedades en prestación del servicio</i>	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	<i>Publicación de documentos encontrados en página Web</i>	Servicio al Cliente	Permanente	La información de los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2023, se encuentra publicada en la página web de la Empresa.	100%
	2.9	Implementar aplicación para dispositivos móviles con nuevos servicios	<i>Lanzamiento de nueva aplicación para dispositivos móviles con nuevos servicios al ciudadanos</i>	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	<i>Canal de notificaciones judiciales implementado</i>	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	<i>Personalización de tarjeta Cívica virtual</i>	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	<i>Consulta de saldo tarjeta Cívica virtual</i>	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	<i>Bloqueo de tarjeta Cívica en Línea</i>	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 diciembre de 2023, se han realizado 89 traslados de PQRS a otras entidades por ser de su competencia la respuesta al cliente (dato con corte al 10 de enero de 2024, puede presentar variación teniendo en cuenta que algunos Derechos de Petición y PQRS se encuentran pendientes por responder, 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 2023 se logró una participación en canales externos, auto atendidos y digitales del 51.48%.	92%
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). No se pudo realizar la compra de DEAS planificados para el 2023, debido a que el proveedor de estos decidió no contratar con la Empresa. 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:	81%
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	Enero: 80 Febrero: 98 Marzo: 106 Abril: 98 Mayo: 115 Junio: 81 Julio: 81 Agosto: 103 Septiembre: 99 Octubre: 83 Noviembre: 101 Diciembre: 90 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% Mayo: 98,89% Junio: 98,62% Julio: 99,85% Agosto: 99,7% * Octubre: 99,82% Noviembre: 99,76% Diciembre: 99,77% * * Dato con corte al 10 de enero de 2024, puede presentar variación teniendo en cuenta que algunos Derechos de Petición y PQRS se encuentran pendientes por responder 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. También se han realizado cambios en los equipos de cómputo, así como en los escáner necesarios para los procesos de personalización de la tarjeta Cívica. Se modificaron los horarios de atención, con el objetivo de poder atender a los usuarios en horarios que se ajustan a sus necesidades (horario actual lunes a viernes de 10:30am a 7:30pm, anteriormente era de lunes a viernes de 7:30 a 4:30pm). Se ha implementado mejoras en el proceso de captura de la información, trabajando en pro de mejorar la calidad del dato. Se realizaron mejoras en la señalética de los PAC, en lo que tiene que ver con ubicación de sanblasting, señalética interna, y elementos para la ubicación de información de cara al usuario en algunos de los PAC que así lo requerían.	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. Se realizará una prueba en el Punto de Atención al Cliente - PAC de ACE donde el usuario que vaya a personalizarse por primera vez haga un proceso de registro a través de Cívica Transaccional en la Web, y terminando su proceso en el PAC, reclamando su tarjeta Cívica. Se definió realizar la prueba en el PAC de ACE, donde se contará con la logística para la atención de los usuarios que utilicen este canal. Este proceso estará acompañado de piezas promocionales e informativas por los distintos canales, para que nuestros usuarios conozcan esta alternativa de mejora en los procesos de personalización. La prueba de personalización vía web para primeras vías en el PAC de ACE inició el 26 de diciembre de 2023.	100%
	2.29	Realizar mediciones de satisfacción y nivel de esfuerzo en los canales de contactenos, 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: Contactenos: CSAT:2,42 - CES: 3,88 Formulario Web: CSAT: 1,42 - CES: 3,68 Chat: CSAT: 3,01 - CES: 3,65 Se realizó la segunda medición de los indicadores de satisfacción (CSAT) y Esfuerzo (CES) del año en el mes de julio con los siguientes resultados: Contactenos: CSAT: 2,10- CES: 3,70 Formulario Web: CSAT: 1,15 - CES: 3,85 Chat: CSAT: 2,54 - CES: 3,16 Se realizó la tercera medición de los indicadores de satisfacción (CSAT) y Esfuerzo (CES) del año en el mes de octubre con los siguientes resultados: Contactenos: CSAT: 2,69- CES: 4,10 Formulario Web: CSAT: 2,22 - CES: 4,05 Chat: CSAT: 3,15 - CES: 4,26	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 se dictó del 25 de septiembre al 30 de noviembre, se impactaron en total 419 servidores del área de Servicio al cliente y el área de Riesgo Público y Convivencia Ciudadana.	100%
	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 31 de diciembre de 2023, los 49 servidores del área de Servicio al Cliente que se encontraban programados para hacer el curso de Lenguaje claro del Departamento Administrativo de Función Pública, lo realizaron.	100%
	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	La formación para fortalecer las competencias del grupo de policía Judicial se realizó del 20 de septiembre al 13 de octubre. Se certificaron los 18 servidores autorizados por la Fiscalía General de la Nación en este rol	100%
	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 31 de diciembre de 2023, 151 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 del Departamento Administrativo de 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	Se formaron 4 grupos impactando 26 Orientadores de experiencia que ingresaron para laborar en los Puntos de Atención al Cliente - PAC.	100%
	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%
	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	Las piezas de comunicación interna que se realizan llevan asociado el valor corporativo que se relaciona con la información abordada. Durante el año 2023 se han adelantado las siguientes prácticas con el fin de fortalecer y socializar nuestros valores corporativos: - 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. - Se realiza curso de valores corporativos y desarrollo poder interior a grupos de Orientadores de experiencia que están en etapa de certificación. - Participación en Escuela de Cultura y Servicio con curso de Cultura Metro y valores corporativos, desarrollo de poder interior, comunicación asertiva y efectiva y trabajo colaborativo. Se incluyó en el proceso de Gestión del Desempeño para el año 2023 un objetivo estratégico transversal para los servidores Metro, en el marco de Cultura Metro y nuestro valor corporativo estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado. La competencia corporativa definida para el año 2023 es innovación, la cual es alineada con el valor corporativo "Tenemos una visión integral y un espíritu innovador" En el mes de junio se da inicio al contrato de diagnóstico de Cultura, fortalecimiento de valores y competencias, desarrollo de personal y acciones para el liderazgo movilizador, donde se realizara la medición de la Cultura decretada con la Cultura que actualmente se vive en el día en la Empresa, con el fin de identificar acciones que permitan el mejoramiento continuo y fortalecimiento de nuestros valores corporativos. A su vez, desde la intervención con los Líderes y Profesionales se pretende fortalecer el desarrollo de competencias y promover nuestra Cultura Metro como Cultura organizacional a través de un liderazgo movilizador. En Espíritu Metro se entrega volante con el resultado del diagnóstico de Cultura a todos los servidores Metro, en esta información se refuerzan nuestros valores corporativos como parte fundamental de nuestra Cultura Organizacional. Se inicia planificación de campaña comunicacional de nuestros valores corporativos, donde tendremos una pieza gráfica por cada valor con sus comportamientos para que sean descansa pantallas para los pc y que las rotemos cada mes empezando desde enero de 2024.	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	Finalizada. Se socializaron las nuevas guías de desarrollo, a través de el sistema de gestión integral, una webinar, comunicaciones internas y en el Comité Directivo.	100%

Subcomponente 3 Talento Humano	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. 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>A su vez se informó constantemente las etapas del ciclo de gestión del desempeño para el año 2023, se realizó una webinar con una experta en creación de objetivos de desempeño bajo la metodología SMART, se compartieron tips de gestión del desempeño y retroalimentación.</p> <p>Con el contrato que se ejecutó durante el segundo semestre del año 2023 se realizó el proceso de revisión y mejoras en la metodología definida por la Empresa para la evaluación de la Gestión de desempeño.</p> <p>En el mes de octubre de 2023, se procedió con la etapa de seguimiento y el cierre de evaluación del desempeño se realizará durante los meses de diciembre y enero de 2024.</p> <p>También se inician el proceso de implementación de gestión del desempeño por medio de Succes Factors, con le fin de migrar la metodología planificada por la Empresa de SAP a la herramienta tecnológica Success Factors.</p>	100%
	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	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.	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)	Finalizada 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.	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 realizó durante la conmemoración del Espíritu Metro los días 11,12 y 13 de diciembre del 2023 donde fueron reconocidos 6 servidores del área de servicio al cliente relacionados a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diana Marcela Penagos Jaramillo / Orientador de Experiencia - Luis Alfonso Ramírez Ramírez/ Auxiliar Operador de Estación - Margarita María Cañas Isaza / Auxiliar Operador de Estación - Yurani Andrea Cadavid Sierra / Auxiliar Operador de Estación - Juan Fernando Sierra Ramírez / Profesional 2 Operador de Estación - Luz Amparo Vanegas Alzate / Auxiliar Operador de Estación 	100%
	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>Al 31 de julio de 2023, 1387 de los 2009, es decir, el 69,04% de los servidores diligenciaron la declaración de bienes y renta en el SIGEP.</p> <p>Al 31 de julio de 2023, 1185 de los 2009, es decir, el 58,99% de los servidores enviaron la actualización de la hoja de vida en el SIGEP.</p> <p>Al 31 de julio de 2023, 19 de los 37 directivos, es decir, el 51.35% de los directivos presentaron la Declaración conflicto de interés.</p> <p>Es importante mencionar que posterior al 31.07.2023 varios servidores cumplieron con la obligación de manera extemporánea.</p>	79,4%
	3.16	Implementar la Escuela de Cultura y Servicio	Servidores formados	Gestión del Talento Humano	Finalizada en el año 2022	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.	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	Al 31 de diciembre se impactaron con la Escuela de Cultura Metro y Servicio los cinco grupos que se tenían programados para 2023, se certificaron un total de 147 servidores.	100%
	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	Finalizada. El curso de Inglés de supervivencia ya fue ejecutado en su totalidad con un grupo de 370 Informadores Vendedores.	100%
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Mantener actualizados procedimientos orientados a la atención al ciudadano que nos permiten el cumplimiento de la normatividad legal vigente.	Procedimientos actualizados	Servicio al Cliente	Permanente	Permanentemente la Empresa mantiene y gestiona su sistema de gestión integral.	100%
	4.2	Realizar ajustes a los formularios virtuales dispuestos para el ciudadano para fortalecer la divulgación de la política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad	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	<p>El informe de PQRSDF es publicado semestralmente y 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, ícono Informe sobre solicitudes de acceso a la información.</p> <p>El correspondiente al año 2023 se estaría publicando para la última semana de enero de 2024, con el fin de obtener el 100% de la información y todos los casos del mes de diciembre se encuentren cerrados.</p>	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 Relaciones Públicas	Finalizada en el año 2017	Finalizada. Se encuentra publicada en la página web de la Empresa.	100%
	4.6	Realizar la divulgación de la Resolución No 264 de 2019 Reglamento interno para el manejo de peticiones	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 estudio fue adjudicado a la Empresa Consenso SAS mediante el contrato 6030C, el cual finalizó el 30 de noviembre de 2023. El resultado de la satisfacción general del cliente es de 4,08 en una escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo y 5 Excelente.	100%
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso de la información							
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta y producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento	% Avance

<p>Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa</p>	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. Se realizó revisión a la matriz de autodiagnóstico y se solicitó a los enlaces actualización de publicación de información que así lo requiera. Se sostiene el puntaje de 95 sobre 100 según reporte de auditoría ITA 2022, teniendo presente que la Procuraduría emitió la Directiva 011 del 01 de agosto de 2023 donde dispone una medición focalizada en la cual la Empresa Metro no se encuentra seleccionada. Por tanto, la Empresa da continuidad a la publicación activa de la información en el sitio web, así mismo se cuenta con avance en la implementación del anexo de accesibilidad web. https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/transparencia/	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	El informe de sostenibilidad 2022 se encuentra publicado en la sección web de Transparencia de la Empresa en el siguiente link https://www.metrodemedellin.gov.co/hubfs/memorias-de-sostenibilidad/2022/Memoria-de-sostenibilidad-2022.pdf	100%
	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. Se recibió asesoría por parte del área de Gestión de Talento Humano sobre la metodología para crear el módulo. Así mismo se revisaron temas a abordar, los cuales se están consolidando para iniciar con el diseño. Se realizó capacitación focalizada al área de Gestión Social el 4/12/2023 y a los enlaces de Transparencia y acceso a la información el 6/12/2023.	100%
	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	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	Finalizada. 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%
<p>Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva</p>	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%
<p>Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de gestión de la Información</p>	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	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 El esquema de publicación se encuentra publicado en la sección web de Transparencia en la siguiente ruta https://21531211.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/21531211/Transparencia/datos-abiertos/esquema-de-publicacion-metro-de-medellin-2022.pdf . La actualización derivada de la revisión de los enlaces de transparencia será consolidada y publicada.	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. Se encuentra en el análisis legal así como la clasificación objeto del índice de información. El índice de información clasificada y reservada fue actualizado y revisado con los enlaces de cada área. A su vez se encuentra en proceso de aprobación y publicación.	95%
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. El contratista Principal ha avanzado en los estudios previos necesarios para los diseños de detalle del proyecto, los cuales incluirán criterios de accesibilidad universal y por medio de los cuales se implementará el urbanismo de aproximación. Se distribuyeron 3000 cartillas físicas.	50%
	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 16 de mayo fue publicado en el Sistema de Gestión Integral el DR1397_ Plan maestro de accesibilidad Metro de Medellín y la difusión del Plan de accesibilidad se realizó por los diferentes medios de comunicación de la Empresa.	100%
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 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, ícono Informe sobre solicitudes de acceso a la información. El correspondiente al año 2023 se estaría publicando para la última semana de enero de 2024, con el fin de obtener el 100% de la información y todos los casos del mes de diciembre se encuentren cerrados.	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 Itagúí 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