



Entidad: Metro de Medellín Ltda.
 Vigencia: PAAC 2024
 Fecha publicación:13/09/2024

SEGUNDO SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC 2024

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

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

Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	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	Finalizada en el año 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.	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	30 de diciembre de 2024	Se identificaron dos nuevos riesgos de fraude y corrupción en los procesos de Nómina y Seguridad Social y Diseño Organizacional, estos actualmente se encuentran en validación por parte de los jefes. También se calificó el riesgo de fraude en punto de venta bajo la nueva escala para este tipo de riesgos.	60%
	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	30 de diciembre de 2024	Los dos riesgos nuevos identificados en los procesos de Nómina y Seguridad Social y Diseño Organizacional, así como el de fraude en punto de venta se encuentran valorados	60%
	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	30 de diciembre de 2024	Una vez queden validados y aprobados los nuevos riesgos de fraude y corrupción de los procesos de Nómina y Seguridad Social y Diseño Organizacional por parte de los jefes, estos serán incluidos en el Mapa de riesgos de fraude y corrupción.	NA
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	30 de diciembre de 2024	Una vez queden validados y aprobados los nuevos riesgos de fraude y corrupción de los procesos de Nómina y Seguridad Social y Diseño Organizacional por parte de los jefes, serán incluidos en el Mapa de riesgos de fraude y corrupción y divulgados Comité de Gerencia y divulgarlos a los diferentes grupos de interés a través de la página web de la Empresa.	NA
	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	30 de diciembre de 2024	Los riesgos de fraude y corrupción identificados en los procesos de Nómina y Seguridad Social y Diseño Organizacional serán incluidos en el informe de Gestión de Riesgos de Procesos y enviados al Comité Directivo en los próximos informes trimestrales.	NA
	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	30 de diciembre de 2024	La nueva versión de la Matriz de riesgos de corrupción de la Empresa será publicada en la página web institucional, cuando cuenten con las aprobaciones respectivas de los jefes de los procesos	NA
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	30 de diciembre de 2024	La matriz de riesgos de corrupción se ha revisado y se incluyeron dos nuevos riesgos identificados en los procesos de Nómina y Seguridad Social y Diseño Organizacional	NA
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	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 realizó el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC correspondiente al segundo cuatrimestre de 2024 con corte al 31 de agosto de 2024, 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; posteriormente se compartirá el informe con los resultados de las revisiones a detalle que se realizan desde Asesoría en Gestión.	100%
	5.2	Evaluar la adecuación y eficacia de la metodología para la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC y Mapa de Riesgos de Corrupción para el año 2024.	Informe de seguimiento realizado	Asesoría en Gestión	29 de febrero de 2024	El área de Asesoría en Gestión, presentó el informe de auditoría cuyo objetivo fue evaluar la adecuación y eficacia de la metodología para la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC y Mapa de Riesgos de Corrupción para el año 2024.	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

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	Constantemente se publican contenidos referentes a cambios en la operación de la red. Para la muestra, un video sobre la suspensión del servicio en línea B: https://www.youtube.com/watch?v=HhdYH87CqQ&t=41s	100%
	1.2	Realizar la divulgación y promoción del Informe de Sostenibilidad 2023 a las diferentes partes interesadas.	Informe de Sostenibilidad divulgado y encuentros con partes interesadas	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	31 de mayo de 2024	La Memoria de Sostenibilidad se divulgó a los grupos de interés Junta de Socios y Junta Directiva, Sindicatos, Gente Metro y Usuarios y Comunidad La Memoria de Sostenibilidad fue socializada a los 12 grupos de interés identificados por la Empresa, ejercicios que terminaron el 14 de junio.	100%

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente / Procesos	Actividades (proyectos,		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento	% Avance
	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%

Subcomponente 1 Estructura administrativa y Dirección estratégica	1.2	Mesa de relacionamiento con los grupos de interés, mecanismo de coordinación que tiene la responsabilidad de definir los lineamientos estratégicos que orientan las relaciones de la Empresa con sus diferentes grupos de interés, así como hacer control y seguimiento a la ejecución de las estrategias e iniciativas de relacionamiento definidas para cada uno de ellos y velar por el cumplimiento de los propósitos de relacionamiento.	Cumplimiento del cronograma de las iniciativas de relacionamiento definidas por la mesa	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada en el año 2023	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	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 la que podían haber necesidades y expectativas de los grupos de interés. Así mismo, se realizaron entrevistas a profundidad con servidores de la Empresa que fueron identificados como conocedores del relacionamiento con actores de nuestros grupos de interés. Durante el tercer cuatrimestre se avanzó en la sistematización de los hallazgos realizados en la revisión de la documentación interna, agrupando las necesidades y expectativas en enfoques.	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 las 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% Febrero: 93,3% Marzo: 92,8% Abril: 92,8% Mayo: 91,8% Junio: 92,9% Julio: 94,2% Agosto: 93% Los resultados de las encuestas del canal presencial son: Enero: 99,5% Febrero: 99,2% Marzo: 98,7% Abril: 99,5% Mayo: 100% Junio: 100% Julio: 98,2% Agosto: 99,7%	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	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	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, abril, mayo, junio y julio de 2024, se encuentra publicada en la página web de la Empresa. La de agosto está en proceso de publicación, mientras se terminan de consolidar los informes de este mes.	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 los meses de enero y agosto de 2024, se han realizado 52 traslados de PQRS a otras entidades por ser de su competencia la respuesta al cliente (dato con corte al 5 de septiembre, puede presentar variación teniendo en cuenta algunos Derechos de Petición y PQRS 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. Externos y digitales de recarga para mejorar la experiencia de los usuarios	Lograr una participación del 56% (pendiente definir porcentaje de avance) en canales de recarga diferentes a PDV (puntos de venta) Metro	UEN Cívica	31 de diciembre de 2024	Se continúan implementando estrategias de fortalecimientos de canales de recarga como red externa y recarga digital a través de las redes sociales Metro, logrando una participación del 53,9% en canales distintos a puntos de venta Metro.	96%
2.23	Mantener el certificado de operaciones Bioseguras según la normalidad 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 desfilbradores y zonas cardio protegidas)	84 zonas cardio protegidas instaladas en las estaciones	Administración de Riesgos	Finalizada en el año 2023	Finalizada Actualmente se cuenta con 84 zonas cardio protegidas en las diferentes estaciones (Entre desfilbradores y zonas cardio protegidas).	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	Mensual durante todo el año	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: 73 Febrero: 69 Marzo: 67 Abril: 72 Mayo: 121 Junio: 104 Julio: 44 Agosto: 110 Estos eventos se dan por desmayos, convulsiones, mareo, dolor abdominal, Hipertensión.	100%
2.26	Respuesta a PQRS y Derechos de petición dentro de los tiempos establecidos	Medición mensual realizada	Servicio al Cliente	Mensual durante todo el año	Enero: 99,88% Febrero: 99,72% Marzo: 99,75% Abril: 99,75% Mayo: 99,82% Junio: 99,76% Julio: 99,86% Agosto: 99,88%* * Dato con corte al 5 de septiembre, puede presentar variación teniendo en cuenta algunos Derechos de Petición y PQRS 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 los PAC, entre las cuales se destacan: cambio de descansas 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). También 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 señalización, señalética interna y elementos para la ubicación de información de cara al usuario en algunos de los PAC que lo requerían. Actualmente se viene realizando un diagnóstico para evidenciar posibles mejoras desde los frentes de personas, procesos, tecnología e infraestructura en los Puntos de Atención al Cliente, adicional se está adelantando desde la iniciativa estratégica de Experiencia del Cliente, una consultoría con un experto en el tema de CX, donde uno de Focos es el análisis del servicio que se presta en el PAC.	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	Finalizada en el año 2023	Finalizada. 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	Tres veces al año	Para el cumplimiento del cronograma de medición de la satisfacción a través del envío de las encuestas vía correo electrónico a los usuarios, se han realizado dos mediciones en el año.	100%
	2.30	Gestionar la adquisición de 187 Máquinas de Recarga Automática (MRA) para actualización tecnológica de las MRA de la Línea T (Tranvía) e incrementar los canales auto-atendidos	68 Máquinas de Recarga Automática adquiridas en 2024 (avance del 36%)	EUN Cívica	Diciembre 31 de 2024	El contrato de compra de máquinas continúa en ejecución para el tercer semestre del 2024. El 20 de junio del 2024 se recibieron los 3 prototipos en las instalaciones del Metro de Medellín y se realizaron todas las validaciones técnicas y con grupos de interés, de las cuales surgieron algunas observaciones técnicas que se vienen trabajando con el fabricante. Posterior a esto, se inicia la línea de fabricación que estaría estipulada para iniciar a mediados de septiembre del 2024. El proceso de fabricación para las primeras 65 MRA demorará aproximadamente 90 días.	41%
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención a personas con discapacidad (PCD)	Funcionarios reentrenados	Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente	30 de diciembre de 2024	Esta formación se dará inicio en el segundo semestre de 2024.	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 realizaron 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	30 de diciembre de 2024	El curso de Lenguaje Claro no se encuentra disponible en la página del DNP, se ha realizado la consulta en dos ocasiones al DNP e informan que sigue en actualización.	NA
	3.4	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en funciones de Policía Judicial (Bienal)	Funcionarios reentrenados	Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente	Finalizada en el año 2023	Finalizada. 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 agosto se ha presentado el ingreso de 50 nuevos servidores, quienes han realizado los cursos de Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Curso de Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, que se encuentran en la página de la Función Pública. También la formación en valores organizacionales y del servicio público.	100%
	3.6	Realizar reintroducción empresarial en donde se incluyan temas relacionados con Experiencia del Cliente y Cultura Metro	Formación realizada	Gestión del Talento Humano	30 de diciembre de 2024	La reintroducción se tiene programada para los meses de agosto y noviembre.	NA
	3.7	Formación en experiencia del cliente para personal encargado de la atención de los PAC (Puntos de Atención al Cliente)	Formación realizada	Gestión del Talento Humano	Permanente	Al 31 de agosto se formaron 9 Orientadores de Experiencia en la atención de los Puntos de Atención al Cliente (PAC), con el enfoque de Experiencia del Cliente.	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 diciembre de 2024	Se han realizado publicaciones en las que se muestra la relación existente entre los valores corporativos y los valores del servidor público en los medios internos. Con respecto a la Campaña de promoción y divulgación de valores corporativos, se esta llevando a cabo la estrategia de descansa pantallas en los equipos durante varios meses del año, a su vez se realizan capacitaciones de nuestros valores a aprendices, estudiantes del programa CUEE, y servidores que están en proceso de certificación. También se realizó la estrategia denominada Cadena de valores, en la cual los servidores Metro son reconocidos por sus compañeros y líderes, por aquellos valores corporativos en los cuales se destacan.	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%
3.11	Evaluar el desempeño de los servidores teniendo en cuenta la competencia anual seleccionada por la Empresa	Informe de evaluaciones de desempeño realizadas	Gestión del Talento Humano	Ciclo 2023: cierre 29 de febrero 2024 Ciclo 2024: cierre 31 de 2025	Para el año 2024 se definió como competencia Orientación al Cliente. Durante el primer trimestre se informó constantemente las etapas del ciclo de gestión del desempeño para el año 2024, y se compartió a los evaluadores y evaluados la metodología que aplicaría para el ciclo en vigencia de evaluación, en este momento nos encontramos en etapa final de carga de objetivos en el sistema de información SAP, la cual culminará el próximo 15 de mayo de 2024. Se analiza la viabilidad de implementar para el cierre del año 2024 e Inicios del 2025, el proceso de gestión del desempeño por medio de Suces Factores. En el segundo semestre del año 2024 hasta el 31 de agosto de 2024, se generó la socialización del ajuste del Modelo de Competencias y evolución del Modelo de Liderazgo a 14 grupos de servidores donde participaron Gerentes, Jefes, Profesionales 1 con y sin personal a cargo, en el mes de julio se realizó el primer seguimiento del ciclo vigente y se propone como segundo momento el de octubre. A su vez, se adelantan las reuniones con el área de Gestión de Tecnologías de Información, para la definición del plan de implementación del modulo de Gestión del Desempeño y el acompañamiento desde Gestión del Cambio con el fin de se realice cierre de evaluación en SAP para el ciclo 2024 y apertura de evaluación 2025 en Talento en línea. Todas estas acciones han sido acompañadas de manera transversal por comunicaciones con el fin de brindar las herramientas, tips, información de interés general a los evaluados y evaluadores.	85%	
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. Al 31 de agosto se han realizado 50 nuevos ingresos.	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	30 de diciembre de 2024	Al 31 de agosto se han formado un total de 166 servidores (41 Operadores de estación y 125 Auxiliares Operadores de Estación)	43%	
3.14	Realizar reconocimiento a Servidores destacados por su nivel de servicio al cliente, en la celebración de Espíritu Metro	Servidores reconocidos	Gestión del Talento Humano	30 de diciembre de 2024	Esta estrategia se realiza durante la conmemoración del Espíritu Metro 2024 que se realizara los últimos días del mes de noviembre.	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	30 de diciembre de 2024	Al 31 de agosto de 2024, se ha registrado el siguiente avance: Hojas de Vida 1754 actualizadas, equivalente al 88,01% Bienes y rentas 1800 diligenciadas, equivalente al 90,32% Conflicto de interés (Ley 2013) 28 actualizadas, equivalente al 73,68%	84,0%
	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 diciembre de 2024	Al 31 de agosto de 2024, se han realizado 3 grupos de servidores de los 5 programados, con la Escuela de Cultura Metro y servicio impactando un total de 100 servidores.	60%
	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	Finalizada. 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. La Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas realizó y publicó piezas de comunicación relacionadas con la conmemoración del día del Servidor Público.	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%
	3.20	Activar grupo de trabajo para la revisión del Reglamento del Usuario del Metro de Medellín, desde una mirada del servicio y la operación, basado en la estrategia de Experiencia	Reglamento del usuario revisado	Servicio al Cliente	Permanente	Se generaron los espacios de trabajo, los temas y la metodología para realizar un diagnóstico del Reglamento del Usuario, entre las áreas de la UEN Cívica, Servicio al Cliente y Gestión Legal	60%
	3.21	Implementación de acciones para establecer la viabilidad de la personalización vía web y obtención más ágil de la tarjeta Cívica.	Análisis de viabilidad personalización vía web realizado	Servicio al Cliente	Permanente	Se han adelantado conversaciones con la UEN Cívica para revisar la forma en que se pueda analizar la viabilidad de la personalización vía web. Se está trabajando en la construcción de un documento base que nos pueda servir para la realización de dicho análisis. Actualmente se vienen adelantando un documento técnico con las necesidades para la implementación de las mejoras al proceso general de personalización de la tarjeta Cívica, después de la aprobación de este documento, se iniciará con el cronograma de implementación.	50%
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	Permanente	El informe de PQRSDF es publicado semestralmente y se encuentra en el microsillo 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. Actualmente se encuentra publicado el del primer semestre de 2024.	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 PQRSDF. 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 Servicio al Cliente, 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 2024	El plan de relacionamiento con la comunidad se viene ejecutando según lo previsto, a la fecha se cuenta con un 69,15% de ejecución acorde con lo programado.	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 2024	El proceso de contratación para la medición del Nivel de Satisfacción se encuentra en ejecución, la medición se espera realizar a partir del mes de octubre y la entrega de resultados entre noviembre y diciembre de 2024, tanto para el estudio cuantitativo como el cualitativo.	15%

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

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta y producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento	% Avance
1.1	Divulgar y mantener disponible la información pública en la página web de la Empresa acorde a la normatividad vigente	Información pública actualizada y publicada en la página web del Metro de Medellín y según puntaje obtenido en el ITA	Administración Documental, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública	Permanente	La Empresa da continuidad a la publicación activa de la información en el sitio web https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/transparencia/ y sus respectivos menús: Transparencia, Participo e Atención al Usuario. Se sostiene el puntaje de 95 sobre 100 según reporte de auditoría ITA 2022 teniendo presente que la Procuraduría emitió la Directiva 011 del 1 de agosto de 2023 donde dispone una medición focalizada en la cual la Empresa Metro no se encuentra seleccionada. La Empresa da continuidad a la publicación activa de la información en el sitio web https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/transparencia/ y sus respectivos menús: Transparencia, Participo e Atención al Usuario. Para el año 2024 se reportó en el mes de julio el autodiagnóstico ITA requerido por la Procuraduría, obteniendo un puntaje de 100 y en espera del informe de auditoría.	100%
1.2	Publicar el informe de Sostenibilidad en la página web de la Empresa	Informe de Sostenibilidad anual publicado	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública, Administración Documental	30 de junio de 2024	La Memoria de Sostenibilidad se encuentra publicada en https://www.metrodemedellin.gov.co/hubs/memorias-de-sostenibilidad/memoria-de-sostenibilidad-metro-de-medellin-2023.pdf	100%
1.3	Diseñar el sub sitio 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 sub sitio de transparencia y categoría "2 información de interés" Subcategoría "Datos abiertos". Y se publico en el siguiente link https://datosabiertos-metromedellin.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	El sitio de datos abiertos, se encuentra visible en el sitio web del Metro en el sub sitio de transparencia y categoría "2 información de interés" Subcategoría "Datos abiertos". Y se publico en el siguiente link https://datosabiertos-metromedellin.opendata.arcgis.com/search?categories=Informaci%C3%B3n%20Clasificada%20y%20Reservada el índice de información clasificada y reservada en formato de datos abiertos.	100%

Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.5	Realizar la publicación de procesos contractuales que adelanta la Empresa	Procesos contractuales publicados en la página web	Contratación	Permanente	De conformidad con la ley 2195 de 2022 artículo 53 la actividad contractual de entidades no sometidas al Estatuto General de Contratación Pública, deben publicar los documentos relacionados con su actividad contractual en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública - Secop II, o la plataforma que haga sus veces, entendido por actividad contractual los documentos, contratos, actos e información generada por oferentes, contratistas, contratante, supervisor o interventor, tanto en la etapa precontractual como en la contractual y la postcontractual. Así mismo, también se realiza 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 PAA - SECOP y Publicación de la información contractual. Enlace Secop II Annual Purchasing Plan (secop.gov.co)	100%
	1.6	Capacitar a los servidores públicos de la Empresa, sobre la ley 1712 de 2014	Una capacitación focalizada al personal Metro realizada	Gestión Legal Administración Documental	30 de noviembre de 2024	Se priorizó el área de Buses y se tiene programada para el mes de mayo la capacitación al personal. En las inducciones de personal se ha informado sobre la ley 1712 de 2014. Y Se solicitará ampliación del plazo con el fin de realizar en el segundo semestre de 2024 de manera paralela la capacitación sobre el índice de información y ley de transparencia.	40%
	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	Finalizada en el año 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-satisfacc%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 PQRSD 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 menús Transparencia, Atención al Usuario y Participa acorde a lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 y matriz ITA.	Esquema de publicación de información actualizado	Gestión Legal, Administración Documental	Finalizada en el año 2023	Finalizada. Anualmente se realiza actualización del instrumento, el cual está programado para el mes de octubre https://21531211.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubs/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/hubs/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/hubs/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	30 de noviembre de 2024	El instrumento se encuentra en proceso de revisión y ajustes para aprobación por parte del comité institucional de gestión y desempeño. El instrumento se encuentra programado en la agenda del comité de gestión y desempeño para presentación y aprobación a dicho órgano. Y posteriormente iniciar el proceso de socialización de manera paralela con la capacitación de la ley 1712 de 2014.	80%
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de gestión de la Información	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 del proyecto Metro de la 80 y algunos corporativos están acompañados de interpretación en lengua de señas colombiana https://www.youtube.com/watch?v=AMLKP17hSqc	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 100% para diciembre de 2024)	Planeación Estratégica	30 de diciembre de 2024	Actualmente, se han implementado los criterios de accesibilidad en el diseño del anteproyecto para el corredor de movilidad del Metro de la 80. Esto incluye adaptaciones específicas en las franjas funcionales del espacio público y en las zonas de parque de bolsillo que el proyecto planea construir, asegurando el cumplimiento de los lineamientos establecidos para facilitar el acceso universal.	60%

Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.3	Distribuir y publicar la cartilla Lengua de Señas para el viajero en la página web Ampliar el tema de comunicación asertiva e inclusión social en el Sistema	Cartilla Lengua de Señas para el viajero distribuidas y publicadas en página web	Planeación Estratégica, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada en el año 2023	Se distribuyeron 3000 cartillas físicas. La cartilla de Lengua de Señas se encuentra publicada en: https://www.metrodemedellin.gov.co/Portals/1/pdf/cartilla-lengua-señas-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	Finalizada en el año 2023	Finalizada. 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%
	4.5	Completar los estudios y diseños para iniciar con la ejecución de las obras civiles de la adecuación de las 10 estaciones de la Línea A para mejorar las condiciones de accesibilidad	Lineamientos de accesibilidad en los diseños de detalle para la adecuación de las 10 estaciones de la Línea A (avance del 40% para diciembre de 2024) implementados	Ejecución de Proyectos de Infraestructura	30 de diciembre de 2024	Se finalizaron las actividades de estudio de suelos, topografía, investigación de redes y los levantamientos de nube de puntos (BIM), en las estaciones y en los urbanismos de proximidad. Se está en fase de aprobación de licencias y permisos por las entidades, adicionalmente se tienen los PMT elaborados para el inicio de las actividades de campamentos en las estaciones MAD - IND - ITA.	12,9%
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	5.1	Elaborar y publicar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas	Generar informe de solicitudes de acceso a información recibidas	Servicio al Cliente	Semestral	El informe de PORSDF es publicado semestralmente y 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, ícono Informe sobre solicitudes de acceso a la información. Actualmente se encuentra publicado el del primer semestre de 2024.	100%
	5.2	Realizar medición del componente de Transparencia y Acceso a la Información - ITA	Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA medido	Administración Documental Gestión Legal	Anual	El índice se mide entre septiembre y octubre de cada año. Actualmente se publica de manera activa la información establecida en el esquema de ley de transparencia. Para el año 2024 se reportó en el mes de julio el autodiagnóstico ITA requerido por la Procuraduría, obteniendo un puntaje de 100. Actualmente se encuentra en espera del informe de auditoría, del cual se obtendrá el puntaje final de cumplimiento del índice.	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%
	1.2	Realizar acciones pedagógicas o campañas de sensibilización del código de integridad para su apropiación por parte de los servidores de la entidad.	Formación o campaña realizada sobre el Código de Integridad	Gestión del Talento Humano, Administración de Riesgos	30 de diciembre de 2024	En las capacitaciones de inducción al personal que ingresa a la compañía, se incluyó el contenido relacionado con el Código de Integridad, gestión de conflictos de interés y la prevención de la corrupción y el fraude. A la fecha han ingresado 49 empleados a la Empresa los cuales han sido capacitado.	100%
	1.3	Garantizar la atención y gestión de las denuncias recibidas a través de la Línea Ética oportunamente	Línea Ética atendida oportunamente	Administración de Riesgos	31 de diciembre de 2024	Se cuenta con el procedimiento EC060_Gestión Contacto ético, el cual establece los lineamientos para la gestión de los reportes recibidos por medio de Contacto Ético. Adicional, se cuenta con el Comité de Ética, encargado de velar por la ética y la transparencia en la Empresa, durante el 2024 se han realizado dos comités de Ética. Durante el 2024 se han gestionado 32 solicitudes que ingresaron a través del Canal Contacto Ético.	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