



Entidad: Metro de Medellín Ltda.
 Vigencia: Segundo seguimiento PAAC
 Fecha publicación: 10/01/2023

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	Secretaría General	31 de diciembre 2022	Se define que el contenido de la política se alineará al Programa de Transparencia y Ética Empresarial, conforme a lo establecido en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, el cual se formalizará a través de un Documento de Referencia (DR). Se encuentra pendiente la reglamentación al Artículo 31 de la Ley 2195 de 2022. En el año 2023 se adelantará la construcción del documento de referencia del Programa de Transparencia y Ética Empresarial, teniendo en cuenta la normatividad expedida por entes de control como la Superintendencia de Sociedades.	60%
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 (Apoya Secretaría General)	15 de noviembre 2022	Se inicio el proceso de identificación de nuevos riesgos de Sarlaft, fraude y corrupción con el proceso de Gestión de Tesorería, actualmente se inicio con la etapa de identificación de amenazas y se han identificado 19. Se esta a la espera de terminar de documentar la metodología de riesgos para su publicación em el SGI y continuar con este ejercicio. Se documentó y actualizó en el Sistema de Gestión Integral el nuevo documento de referencia 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. Se realizó una revisión de lo 5 riesgos que actualmente se tienen establecidos y se eliminó el riesgo de presión indebida a contratos de menor cuantía, dado que no era coherente con la dinámica de la Empresa en esta materia. Debido a dificultades en la consultoría por parte del corredor de seguros para la construcción del anexo de fraude y corrupción, este no se logró terminar en el tiempo establecido. Esta actividad quedará incluida en el PAAC del año 2023.	15%
	2.2	Analizar y valorar los nuevos riesgos de corrupción en los 11 procesos que se priorizaron	Nuevos riesgos de corrupción valorados	Administración de Riesgos (Apoya Secretaría General)	15 de noviembre 2022	Este paso depende de la actividad 2.1 que se encuentra en desarrollo.	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 (Apoya Secretaría General)	15 de noviembre 2022	Esta actividad depende de las actividades 2.1 y 2.2, la 2.1 se encuentra en desarrollo y la 2.2 no se ha iniciado.	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	23 de diciembre 2022	Esta actividad depende de las actividades anteriores, solo la actividad 2.1 esta en desarrollo y las demás no se han iniciado	0%
	3.2	Incluirlos los nuevos riesgos en el informe de Gestión de Riesgos de Procesos y enviarlo al Comité Directivo	Informe de gestión de riesgos procesos con los nuevos riesgos de corrupción analizados y valorados	Administración de Riesgos	30 de diciembre 2022	Esta actividad depende de las actividades anteriores, solo la actividad 2.1 esta en desarrollo y las demás no se han iniciado	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	30 de diciembre 2022	Esta actividad depende de las actividades anteriores, solo la actividad 2.1 esta en desarrollo y las demás no se han iniciado. Se publicará matriz de riesgos actualizada con los 4 riesgos que se tiene luego de la eliminación del riesgo presión indebida a contratos de menor cuantía.	0%
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4	Revisar y ajustar periódicamente la matriz de riesgos de corrupción por responsables de procesos, publicandolos cambios.	Mapa de riesgos actualizado con riesgos de corrupción vigente.	Administración de Riesgos, Líderes de proceso	30 de diciembre 2022	Se han venido revisando y ajustando 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	<i>Informe de seguimiento cuatrimestral</i>	Asesoría en Gestión	De acuerdo con el Plan anual de Auditoría Corporativa (abril, agosto y diciembre)	Con fecha del 18 de febrero de 2022, se realizó Auditoría a la Elaboración y Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2022. El área de Asesoría en Gestión realizó el seguimiento y control de las actividades planteadas en cada componente para la implementación del PAAC 2022, con corte al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de 2022, verificando aleatoriamente el cumplimiento y avance de las actividades definidas para los componentes del plan. Igualmente verificó la pertinencia de las acciones implementadas, para posteriormente presentar el informe con las recomendaciones correspondientes. Al finalizar el año se obtuvo un cumplimiento de 86,4%, algunas actividades continúan en proceso para el 2023, a las cuales se les seguirá realizando el seguimiento pertinente.	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.	<i>Productos/Piezas de comunicación</i>	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Permanente	Durante el primer cuatrimestre, la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas emitió mensajes gráficos, audiovisuales y de texto acerca de cambios en la prestación del servicio, así como de los impactos positivos que generamos en la calidad de vida de los habitantes del Valle de Aburrá. Para ello, emplea medios analógicos y digitales dirigidos a todos sus grupos de interés. Durante el segundo cuatrimestre, la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas emitió mensajes gráficos, audiovisuales y de texto acerca de cambios en la prestación del servicio, con énfasis especial en la contingencia por la escasez de tarjetas Cívica y el cierre de taquillas en el marco de la estrategia de canales. Durante el tercer cuatrimestre, la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas continuó con la emisión de mensajes gráficos, audiovisuales y de texto acerca de cambios en la prestación del servicio, con énfasis especial en la contingencia por la escasez de tarjetas Cívica y el cierre de taquillas en el marco de la estrategia de canales.	100%
	1.2	Realizar la divulgación y promoción del Informe de Sostenibilidad 2021 a las diferentes partes interesadas.	<i>Informe de Sostenibilidad divulgado y encuentros con partes interesadas</i>	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	31 de mayo de 2022	Durante el primer cuatrimestre se avanzó en la recopilación y verificación de los datos de los actores de los grupos de interés que serían invitados a la divulgación de la Memoria de Sostenibilidad, así como en el envío de las invitaciones. Los eventos de socialización se realizaron entre el 9 y el 14 de mayo de 2022. Se realizaron en total 19 encuentros con más de 1.500 actores de los 12 grupos de interés de la Empresa. Adicionalmente, se realizaron publicaciones en los medios corporativos con datos relevantes de la Memoria, se transmitió uno de los eventos en directo a través de redes sociales y se publicó la Memoria de Sostenibilidad en el sitio web.	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 Direccionamiento estratégico	1.1	Mantener una gestión por procesos y estructura administrativa orientada al servicio al cliente. Certificación a través de la ISO 9001 de la prestación del servicio.	<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	30 de diciembre de 2022	Durante el primer cuatrimestre se realizaron 3 de las 4 sesiones que se encontraban programadas, la que se encontraba planificada para febrero no se realizó, debido a que este mes se le dio prioridad a la edición de la memoria de sostenibilidad. Durante el segundo cuatrimestre se realizaron las 4 sesiones programadas. Durante el tercer cuatrimestre se realizaron 3 de 4 sesiones programadas. La de noviembre no se pudo realizar debido a que varios de los integrantes estaban atendiendo una capacitación.	85%
	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)	31 de octubre de 2022	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.	60%
	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%

Subcomponente 2
Fortalecimiento de los canales de atención

2.2	Realizar encuestas de percepción sobre la calidad y oportunidad de atención de la Línea 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: 95,18% Febrero: 94,17% Marzo: 93,31% Abril: 93,41% Mayo: 92,68% Junio: 93,33% Julio: 94,16% Agosto: 93,08% Septiembre: 92,61% Octubre: 92,25% Noviembre: 91,62% Diciembre: 93,13 Los resultados de las encuestas del canal presencial son: Enero: 99% Febrero: 100% Marzo: 92% Abril: 100% Mayo: 98% Junio: 97% Julio: 97% Agosto: 98% Septiembre: 99% Octubre: 95% Noviembre: 91,18% Diciembre: 97,09%	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 entre enero y diciembre de 2022, se encuentra publicada en la página web de la Empresa.	100%
2.9	Implementar aplicación para dispositivos móviles con nuevos servicios	Lanzamiento de nueva aplicación para dispositivos móviles con nuevos servicios al ciudadanos	Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada en el año 2019	Finalizada. En el mes de mayo se realizaron pruebas con público interno del Metro y el 29 de junio se realizó el lanzamiento de la nueva APP	100%
2.10	Habilitar el canal de notificaciones judiciales electrónico	Canal de notificaciones judiciales implementado	Secretaría General	Finalizada en el año 2012	Finalizada. En cumplimiento de lo dispuesto por la ley 1437 de 2011, se implementó en la página web de la Organización el link "Notificaciones Judiciales"	100%
2.11	Implementar personalización de tarjetas Cívica vía Web	Personalización de tarjeta Cívica virtual	Servicio al Cliente, Gestión Tecnologías de Información, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada en el año 2018	Finalizada. El proceso de personalización virtual de Cívica se encuentra implementado.	100%
2.12	Implementar la consulta virtual de saldo de tarjeta Cívica	Consulta de saldo tarjeta Cívica virtual	Servicio al Cliente, Gestión Tecnologías de Información, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada en el año 2016	Finalizada. La consulta virtual se encuentra implementada desde el año 2016.	100%
2.13	Implementar el bloqueo virtual de la tarjeta Cívica	Bloqueo de tarjeta Cívica en Línea	Servicio al Cliente, Gestión Tecnologías de Información	Finalizada en el año 2016	Finalizada. La consulta virtual se encuentra implementada desde el año 2016.	100%

2.14	Revisar y ajustar el componente de Denuncias dentro del Contacto Ético en el Formulario Electrónico	Componente Denuncia ajustado	Servicio al Cliente, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	30 de junio de 2022	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	31 de diciembre de 2022	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 del 2022, se han realizado 67 traslados de PQRS a otras entidades por ser de su competencia la respuesta al cliente. Dos derechos de Petición están pendientes de respuesta y se encuentran en trámite y cumpliendo los tiempos establecidos por Ley.	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	31 de diciembre de 2022	Teniendo en cuenta la estrategia de canales, se ha logrado una participación del 48% en canales de autoservicio y digital.	86%
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	20 de abril de 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 certificación al Metro de Medellín al objeto del sello Check In Certificado y Certificación de Operaciones Bioseguras.	100%
2.24	Establecer 84 zonas cardio protegidas en las diferentes estaciones (Entre desfibriladores y zonas cardio protegidas)	84 zonas cardio protegidas instaladas en las estaciones	Administración de Riesgos	20 de diciembre de 2022	Actualmente se cuenta con 84 equipos de desfibriladores y en este cuatrimestre se han realizado visitas a las líneas de cables, tranvía y buses para instalar 20 desfibriladores adicionales. Con el proveedor se realizó la revisión de los equipos instalados y se programó iniciar la instalación de más equipos de desfibriladores en el mes de septiembre. La instalación de los desfibriladores adicionales quedó aplazada para el año 2023, debido a que en algunas estaciones se requería intervenir la infraestructura.	100%
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	30 de diciembre de 2022	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: 83 eventos de salud Febrero: 113 eventos de salud Marzo: 123 eventos de salud Abril: 103 eventos de salud Mayo: 149 eventos de salud Junio: 101 eventos de salud Julio: 141 eventos de salud Agosto: 82 eventos de salud Septiembre: 186 eventos de salud Octubre: 184 eventos de salud Noviembre: 187 eventos de salud Diciembre: 144 eventos de salud 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: 99,87% Febrero: 99,76% Marzo: 99,80% Abril: 99,76% Mayo: 99,74% Junio: 99,73% Julio: 99,83% Agosto: 98,85% Septiembre: 99,73% Octubre: 99,67% Noviembre: 99,46% Diciembre: 96,02%	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	En el marco de Experiencia del Cliente, se realizó un proyecto de mejora de los PAC por fases, donde se busca homologar la imagen de todos los PAC, potenciando la imagen y el orden, mejorando equipos y periféricos para las actividades que allí se realizan y generando procesos de mejora continua para que la atención al cliente interno y externo sea mejor cada día. Al mes de abril de 2022 se culminó la homologación de la imagen y los 5 PAC que se encuentran activos en este momento, cuentan con estas mejoras. Durante el año 2022 continuaremos con procesos de mejora continua de los PAC. En el mes de agosto entra en operación el PAC de la estación ACE, quedando con un total de 6 PAC en todo el Sistema. Adicionalmente se realizaron mejoras a los puestos de trabajo de estos espacios entre las cuales se destacan las siguientes: cambio de descansa pies, ubicación de mobiliario para el almacenamiento de elementos y redistribución de mobiliario para generación de un mayor espacio entre puestos de trabajo.	100%
2.28	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	La primera medición se realizó en el mes de febrero de 2022 para la evaluación de los indicadores CSAT (satisfacción) y CES (esfuerzo), los cuales se miden en una escala de 1 a 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente y los resultados fueron los siguientes para cada uno de los canales: * Contactenos: CSAT: 2,53 CES: 3,97 * Formulario web: CSAT: 1,73 CES: 4,26 * Chat web: CSAT: 3,42 CES: 4,14 La segunda medición se realizó en el mes de Junio de 2022 con el mismo propósito de la primera medición. Los resultados para cada uno de los canales fueron: * Contactenos: CSAT: 3,23 CES: 4,20 * Formulario web: CSAT: 1,53 CES: 4,31 * Chat web: CSAT: 3,40 CES: 4,09 La tercera medición se realizó en el mes de Octubre de 2022 con el mismo propósito de las anteriores mediciones. Los resultados para cada uno de los canales fueron: * Contactenos: CSAT: 2,86 CES: 3,75 * Formulario web: CSAT: 1,26 CES: 2,93 * Chat web: CSAT: 3,48 CES: 4,29	100%
3.1	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención a personas con discapacidad (PMR)	Funcionarios reentrenados	Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente	30 de noviembre de 2022	Se realizó reentrenamiento al personal de Servicio al Cliente en Atención a Personas con Discapacidad (PCD). Durante el año se impactaron 410 funcionarios.	100%
3.2	Sensibilizar al personal de Servicio al Cliente en diversidad sexual e inclusión	Sensibilización realizada	Gestión del Talento Humano	30 de noviembre de 2022	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	30 de noviembre de 2022	22 auxiliares administrativas que apoyan en las respuestas a los derechos de petición realizaron el curso de Lenguaje Claro.	100%
3.4	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en funciones de Policía Judicial	Funcionarios reentrenados	Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente	Finalizada en el año 2021	Finalizada Esta formación se realizó en el mes de septiembre en las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación - Subregional Antioquia, impactando 19 servidores Metro con Funciones de Policía Judicial.	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	Se ha avanzado en la formación de valores corporativos a través de la Escuela de Cultura y Servicio, entre el 18 de febrero y el 21 de abril participó el primer grupo de 27 personas que ejercen el rol de influenciadores Metro. Durante el año 2022 ingresaron a la Empresa 59 personas, todas ellas han realizado las formaciones en Fundamentos MIPG y el curso de Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción.	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	30 de noviembre de 2022	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	Permanente	En el año 2022 se ejecutó la formación para Puntos de Atención al Cliente PAC con el enfoque de Experiencia del Cliente, impactando 2 grupos con la participación de 15 Informadores Vendedores (INV).	100%
3.8	Desarrollar el programa de repotenciación de la cultura organizacional	Actividades de repotenciación organizacional realizadas y evaluadas	Gestión del Talento Humano	Permanente	Dentro del programa de repotenciación de la cultura organizacional se han implementando las siguientes acciones: voceros Metro, gestión del cambio, desarrollo de equipos, modelo de liderazgo, plan comunicacional, Cafés virtuales, nuevo programa de Cultura Metro denominado TransportARTE, participación en Escuela de Cultura y Servicio, entre otras.	100%

Subcomponente 3 Talento Humano	3.9	Realizar campañas de divulgación y promoción de los elementos de la Cultura Organizacional (Valores Corporativos)	Campañas comunicacionales realizadas	Gestión del Talento Humano, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Permanente	Se integran las comunicaciones internas a los valores corporativos y la filosofía de la Cultura Metro. Se está trabajando en una campaña comunicacional para continuar fortaleciendo los valores corporativos. En las piezas de comunicación interna que se relacionan con alguno de los valores corporativos se incorpora el sello distintivo de cada valor. Así mismo, se han elegido servidores que han sido sello de los valores corporativos y de la Cultura Metro y con estos se han generado videos y piezas de comunicación. Capacitaciones de Cultura Metro y Valores corporativos a servidores que ingresaron a al Empresa y aprendices. Las piezas de comunicación interna incluyen el sello del valor corporativo al que más le apunta el mensaje que se está emitiendo.	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	30 de junio de 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 competencias asociadas al Servicio/Experiencia de usuario	Informe evaluaciones de desempeño realizadas	Gestión del Talento Humano	30 de diciembre de 2022	La etapa de Evaluación de objetivos y medición de competencias se planificó realizar entre el 15 diciembre de 2022 y el 20 enero de 2023. Posterior al cierre se realizará el informe total de Gestión del Desempeño. Durante las dos primeras semanas del mes de enero de 2023, se encuentran en vacaciones muchos evaluadores y evaluados por lo que el número de evaluaciones concluidas se incrementan y consolidan posterior a estas fechas.	90%
	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	Para todos los procesos de selección realizados, se incluyó la etapa de aplicación de pruebas psicotécnicas, estudio de seguridad y visita domiciliaria, igualmente se realizó estudio socioeconómico y de seguridad para los cargos denominados críticos, según la cadena de abastecimiento internacional y la certificación como Operador Económico Autorizado que tiene la Empresa (OEA)	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 noviembre de 2022	Se inició con 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.	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 2022	Se realizó reconocimiento a los servidores en la conmemoración del Espíritu Metro que se realizó los días 23, 24 y 25 de noviembre, donde nuestros usuarios a través de la línea Hola Metro destacaron a los siguientes Servidores por su servicio al ciudadano: Luisa Fernanda García Mesa - Operadora de Estación, Daniel Santiago Vargas Rodríguez - Auxiliar Operador de Estación, Jhon Freddy Suárez Londoño - Operador de Estación, Melisa Janet Gil Ardila - Auxiliar Operadora de Estación y Andrés Felipe Córdoba Amariles - Informador Vendedor.	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	31 de julio de 2022	Al 31 de julio se tienen registrados en el SIGEP: Declaración Juramentada de bienes y rentas: 94,27% (1793 de 1917 servidores) Declaración de bienes y rentas y conflicto de interés: 89,47% (34 de 38 servidores) Hoja de vida: 93,01% (1769 de 1917 servidores)	92%
	3.16	Implementar la Escuela de Cultura y Servicio	Servidores formados	Gestión del Talento Humano	30 de diciembre de 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	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	30 de diciembre de 2022	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%
	3.18	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	El informe de PQRSDF es publicado semestralmente y el correspondiente al segundo semestre de 2022 se publica en el mes de enero de 2023, en el micrositio de Transparencia de la página oficial del Metro de Medellín, en la categoría de información 4. Planeación, presupuesto e informes, subcategoría Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos, Icono Informe sobre solicitudes de acceso a la información.	100%
	4.4	Publicar en la gaceta oficial la resolución 9565 de julio 4 de 2017 por la cual se modifica y adopta íntegramente el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Empresa	Resolución 9565 de 04 de julio de 2017 publicada en Gaceta Oficial	Secretaría General	Finalizada en el año 2017	Finalizada. Mediante Resolución 0264 de 2019 se derogó la Resolución 9565 y se adopta el nuevo reglamento para el trámite de las 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	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	30 de diciembre de 2022	Se cumplió a cabalidad con la implementación del plan de relacionamiento con las comunidades de influencia del sistema alcanzando una ejecución del 100% de lo proyectado en el año, con un impacto significativo en las acciones de formación de comunidad como el programa Amigos Metro y las intervenciones integrales en problemáticas socio ambientales en zonas prioritizadas.	100%
	5.2	Realizar la medición del Nivel de Satisfacción general de Usuario	Calificación de nivel de satisfacción general del servicio	Gerencia Social y de Servicio al Cliente	30 de diciembre de 2022	La medición del Nivel de Satisfacción del Cliente fue realizada con la empresa Consenso SAS. Los indicadores obtenidos más relevantes son Satisfacción: 4.02 y Recomendación: 4,50	100%

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

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta y producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento	% Avance	
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1	Divulgar y mantener disponible la información pública en la página web de la Empresa	Información pública actualizada y publicada en la página web del Metro de Medellín	Administración Documental, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública	Permanente	En el sitio web de la Empresa, en la subsección de Transparencia https://www.metrodemedellin.gov.co/qui%C3%A9nes-somos/transparencia se encuentra publicada y disponible la información pública de la Empresa según lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014. Acorde al resultado de auditoría ITA se obtuvo un puntaje de 95 sobre 100. La información se encuentra publicada en los 3 menús web exigidos por norma (Transparencia, atención al usuario y Participa): https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/transparencia https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/participa	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	15 de julio de 2022	El informe de sostenibilidad se publicó en la página web del Metro de Medellín, una vez finalizados los eventos de socialización con los grupos de interés. https://21531211.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubs/21531211/Memoria-de-Sostenibilidad-2021.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 publicó 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 publicó 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, en cumplimiento de lo establecido en la Circular externa No. 20 de Colombia Compra Eficiente y en concordancia con las normas que regulan la transparencia de la contratación recursos públicos, cuenta desde el 14 de febrero de 2018 con el aval 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	30 de diciembre de 2022	Dentro del cronograma creado para las actividades relacionadas con ley de transparencia y acceso a la información pública, se estableció que entre los meses de noviembre y diciembre se realizará la webinar, la cual fue programada para los días 13 y 21 de octubre de 2022. Se programó webinar sobre Transparencia y Acceso a la información pública https://metrodemedellin.sharepoint.com/sites/noticiasmetro/SitePages/Webinar--Transparencia-y-acceso-a-la-informaci%C3%B3n-p%C3%BAblica.aspx el cual fue realizado el 28/12/2022 con un contenido asociado al componente legal, esquema de publicación, resultados ITA y cambios en la página web. Adicionalmente, se realizaron sesiones de trabajo con los enlaces de Transparencia así mismo asistencia a grupos primarios para socialización del tema.	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	31 de julio de 2022	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	28 de febrero de 2022	Finalizada. La página web del Metro de Medellín fue migrada a un nuevo servidor.	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	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	100%
	2.2	Actualizar el formulario electrónico de PQRSDF.	Formulario electrónico de PQRSDF ajustado	Servicio al Cliente, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	30 de junio de 2022	<p>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%.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	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	Secretaría General, Administración Documental	31 de julio de 2022	<p>Se entregó a la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas la información para actualizar el esquema de publicación atendiendo los cambios introducidos por la norma actual. Se está validando las publicaciones que se encuentran en la página con el fin de verificar que estén actualizadas, para realizar el autodiagnóstico ITA.</p> <p>El esquema de publicación se encuentra actualizado acorde al cambio normativo, así como la información reportada con corte a octubre de 2022. Este se encuentra alojado en la siguiente ruta del menú web de Transparencia https://21531211.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubs/21531211/Transparencia/datos-abiertos/esquema-de-publicacion-metro-de-medellin-2022.pdf</p>	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	31 de diciembre de 2022	<p>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.</p> <p>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.</p>	100%
	3.3	Actualizar el índice de información clasificada y reservada.	Actualización de índice de información clasificada, reservada publicada	Administración Documental, Gestión Legal	31 de diciembre de 2022	<p>Se realizó la identificación de la información que cumpla con los criterios de reservada y clasificada las áreas de Negocios, Planeación Estratégica, Investigación, Desarrollo e Innovación, Ejecución de Proyectos de Infraestructura, Gestión de Tecnologías de Información y UEN Cívica.</p> <p>Se solicitó al Comité de Gerencia la asignación de un enlace por área con el fin de realizar el mismo ejercicio de identificación de la información. Se elaboró un plan de trabajo en el que se estableció la realización de una charla con los enlaces con el fin de darles a conocer los conceptos básicos para la identificación de la información así como las actividades que se desarrollarán.</p> <p>Se definió metodología para el proceso de actualización del Índice, posteriormente se solicitó a los jefes de área la asignación de un enlace, los cuales fueron capacitados el 20/10/2022. La información reciba fue analizada desde las áreas de Administración y Gestión Legal, sin embargo se requiere revisar con cada enlace la justificación de la reserva. Por tanto, la actividad continua su ejecución en 2023. La información actual se encuentra consolidada en la siguiente ruta: https://metrodemedellin.sharepoint.com/:r/teams/INDICEDEINFORMACIONCLASIFICADAYRESERVADA/Documentos%20compartidos/General/Consolidado%20ICR?csf=1&web=1&e=nS2nGd</p>	40%
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	<p>Los videos del proyecto Metro de la 80 cuentan con interpretación en lengua de señas colombiana. https://www.metrodemedellin.gov.co/metrodela80/sala-de-prensa.</p> <p>La presentación de la Memoria de Sostenibilidad al grupo de interés comunidad incluyó interpretación en lengua de señas colombiana.</p> <p>Durante el tercer cuatrimestre se continuó con la divulgación de videos del Metro de la 80 con su correspondiente interpretación en lengua de señas colombiana.</p>	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 35% para diciembre de 2022)	Planeación Estratégica	31 de diciembre de 2022	<p>Se culminaron los procesos precontractuales de dos de los contratos mas importantes del proyecto Metro de la 80, los cuales son el Contrato Principal (diseños, obras, suministro de material rodante y sistemas) y la Interventoría integral de dicho contrato. Ambos contratos fueron firmados en el mes de diciembre de 2022.</p>	100%

	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	31 de diciembre de 2022	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-senas-04052019.pdf?ver=2019-05-04-060909-957 .	95%
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 durante todo el año	El informe de PQRSDF es publicado semestralmente y el correspondiente al segundo semestre de 2022 se publica en el mes de enero de 2023, en el micrositio de Transparencia de la página oficial del Metro de Medellín, en la categoría de información 4. Planeación, presupuesto e informes, subcategoría Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos, icono Informe sobre solicitudes de acceso a la información.	100%

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	21 de diciembre 2022	El Código de Integridad fue aprobado mediante Resolución N° 179 del 8 de junio de 2022, por parte de la Junta Directiva. Fue publicado y divulgado a través del NotiMetro y en la página web y socializado en el evento de celebración del Día del Servidor Público.	100%

Canales de atención:

Ventanilla Única Documental:	Calle 44 46-001, Bello, Antioquia
Puntos de Atención al Cliente (PAC):	Ubicados en las estaciones San Antonio, San Javier, Niquía e Itagüí y próximamente en la estación Acevedo
Línea de atención al usuario Hola Metro:	57(604) 4449598
PBX:	57 (604) 4548888
Correos electrónicos:	contactenos@metrodemedellin.gov.co
Chat de asesoría en Línea:	https://www.metrodemedellin.gov.co/
Formulario PQRS:	https://www.metrodemedellin.gov.co/ App Metro
Cuenta de Twitter:	@metrodemedellin
Página de Facebook:	www.facebook.com/metrodemedellin
Cuenta de Instagram	www.instagram.com/metrodemedellin