



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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC 2024

Versión 3

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
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
	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
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
	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
	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
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 pagina 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
	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
	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
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
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)
	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

Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites

Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
NA			NA	NA	NA

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
--------------------------	-------------	--	-----------------	-------------	------------------

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
	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

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente / Procesos	Actividades (proyectos,	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Mantener una gestión por procesos y estructura administrativa orientada al servicio al cliente. Certificación a través de la ISO 9001 de la prestación del servicio.	Empresa con orientación al servicio	Servicio al Cliente	Permanente
	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
	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
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
	2.2	Realizar encuestas de percepción sobre la calidad y oportunidad de atención de la Líneas Hola Metro y canales presenciales (Puntos de Atención al Cliente - PAC y puntos móviles de personalización)	Encuesta mensual realizada	Servicio al Cliente	Mensual durante todo el año
	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
	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
	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
	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
	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
	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
	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
	2.10	Habilitar el canal de notificaciones judiciales electrónico	Canal de notificaciones judiciales implementado	Secretaría General	Finalizada en el año 2012

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
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
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
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
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
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
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
2.18	Realizar el traslado de PQRS a otras entidades	PQRS trasladadas a otras entidades	Servicio al Cliente, Todas las áreas	Permanente
2.19	Incrementar canales automáticos de recarga para mejorar la experiencia de los usuarios	82 Maquinas de recarga instaladas	UEN Cívica	Finalizada en el año 2021
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
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
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
2.23	Mantener el certificado de operaciones Bioseguras según la normatividad vigente frente a Covid-19, con el fin de preservar la salud de los empleados, contratistas y usuarios, y aumentar la confianza en la utilización de nuestro sistema Metro.	Certificado de conformidad del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad frente a Covid-19 obtenido	Administración de Riesgos	Finalizada en el año 2022
2.24	Establecer 104 zonas cardio protegidas en las diferentes estaciones (Entre desfibriladores y zonas cardio protegidas)	84 zonas cardio protegidas instaladas en las estaciones	Administración de Riesgos	Finalizada en el año 2023
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
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
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
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
2.29	Realizar mediciones de satisfacción y nivel de esfuerzo en los canales de contáctenos, formulario Web y Chat	Tres mediciones en el año realizadas	Gerencia Social y de Servicio al Cliente	Tres veces al año
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

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
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
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
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
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
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 diciembre de 2024
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
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
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
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
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
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
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
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
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
3.16	Implementar la Escuela de Cultura y Servicio	Servidores formados	Gestión del Talento Humano	Finalizada en el año 2022
3.17	Impactar nuevos grupos con la Escuela de Cultura Metro y Servicio	Servidores formados	Gestión del Talento Humano	30 de diciembre de 2024
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
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

	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
	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
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
	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
	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
	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
	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
	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
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
	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

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

Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta y producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	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
	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
	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
	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
	1.5	Realizar la publicación de procesos contractuales que adelanta la Empresa	Procesos contractuales publicados en la página web	Contratación	Permanente
	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
	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
	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

	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
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
	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
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de gestión de la Información	3.1	Actualizar el esquema de publicación de la información de los menú Transparencia, Atención al Usuario y Participa acorde a lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 y matriz ITA.	Esquema de publicación de información actualizado	Gestión Legal, Administración Documental	Finalizada en el año 2023
	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
	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
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
	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
	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
	4.4	Presentar y difundir el Plan Maestro de Accesibilidad	Plan Maestro de Accesibilidad presentado y divulgado	Planeación Estratégica	Finalizada en el año 2023
	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
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	5.1	Elaborar y publicitar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas	Generar informe de solicitudes de acceso a información recibidas	Servicio al Cliente	Semestral
	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

Componente 6: Iniciativas adicionales

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
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
	1.2	Realizar acciones pedagógicas o campañas de sensibilización del código de integridad para su apropiación por parte de la 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
	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

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