



Entidad: Metro de Medellín Ltda.  
 Vigencia: PAAC 2025  
 Fecha publicación: 15/01/2025

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC 2025

Versión 1

### 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   |      |
| <b>Subcomponente 1</b><br>Política de administración de riesgos de corrupción      | 1.1                     | Actualizar la Política de Administración de Riesgos, teniendo en cuenta la actualidad de la Empresa.   | <b>Política de Administración de Riesgos actualizada para el Metro de Medellín LTDA.</b>  | Administración de Riesgos   | Finalizada en el año 2021   | Finalizada.<br>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.  | <b>Política actualizada, formalizada y socializada</b>  | Administración de Riesgos   | Finalizada en el año 2023   | Finalizada.<br>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% |
| <b>Subcomponente 2</b><br>Construcción de mapa de riesgos de corrupción            | 2.1                     | Realizar la identificación de nuevos riesgos de corrupción en los procesos   | <b>Nuevos riesgos de corrupción identificados e incluidos en el mapa de riesgos</b>   | Administración de Riesgos   | 30/12/2025  |  |      |
|  | 2.2                     | Analizar y valorar los nuevos riesgos de corrupción identificados en los procesos  | <b>Nuevos riesgos de corrupción valorados</b>   | Administración de Riesgos   | 30/12/2025  |  |      |
|  | 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. | <b>Mapa de riesgos de procesos actualizado con lo nuevos riesgos de corrupción identificados y valorados</b>  | Administración de Riesgos   | 30/12/2025  |  |      |
| <b>Subcomponente 3</b><br>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   | <b>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</b> | Administración de Riesgos<br>Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas      | 30/12/2025  |  |      |
|  | 3.2                     | Incluir los nuevos riesgos en el informe de Gestión de Riesgos de Procesos y enviarlo al Comité Directivo  | <b>Informe de gestión de riesgos procesos con los nuevos riesgos de corrupción analizados y valorados</b>   | Administración de Riesgos   | 30/12/2025  |  |      |
|  | 3.3                     | Publicar la matriz de riesgos de corrupción de la Empresa en la página Web institucional, con los nuevos riesgos identificados y valorados   | <b>Matriz de Riesgos de Corrupción publicada en la página Web de la Empresa con los nuevos riesgos identificados y valorados</b>  | Administración de Riesgos,<br>Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas     | 30/12/2025  |  |      |
| <b>Subcomponente 4</b><br>Monitoreo y revisión                                     | 4                       | Revisar y ajustar periódicamente la matriz de riesgos de corrupción por responsables de procesos, publicándolos cambios.   | <b>Mapa de riesgos actualizado con riesgos de corrupción vigente.</b>   | Administración de Riesgos,<br>Líderes de proceso                                    | 30/12/2025  |  |      |
| <b>Subcomponente 5</b><br>Seguimiento  | 5.1                     | Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano   | <b>Informe de seguimiento cuatrimestral</b>   | 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.   | <b>Informe de seguimiento realizado</b>   | Asesoría en Gestión   |   |  |      |
| 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   |      |
| <b>Subcomponente 1</b><br>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.   | <b>Productos/Piezas de comunicación</b>   | Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas                                   | Permanente  |  |      |
|  | 1.2                     | Realizar la divulgación y promoción del Informe de Sostenibilidad 2023 a las diferentes partes interesadas.  | <b>Informe de Sostenibilidad divulgado y encuentros con partes interesadas</b>  | Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas                                   |   |  |      |
| Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano                     |                         |  |   |   |   |  |      |
| Subcomponente / Procesos   | Actividades (proyectos, | Meta o producto  | Responsable   | Fecha programada  | Seguimiento   | % Avance   |      |
| <b>Subcomponente 1</b><br>Estructura administrativa y Direcciónamiento 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.   | <b>Empresa con orientación al servicio</b>  | Servicio al Cliente   | Permanente  |  |      |
|  | 1.2                     | 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   | <b>Necesidades y expectativas de los grupos de interés identificadas</b>  | Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas (Apoya de Planeación Estratégica) | Finalizada en el año 2022   | Finalizada.<br>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.<br>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. | 100% |
|  | 2.1                     | Garantizar 1200 puntos de recarga externa en las zonas de influencia del sistema.  | <b>Puntos de recarga de medios de pago incrementado</b>   | UEN Cívica  | Finalizada en el año 2021   | Finalizada<br>Al 30 de abril de 2021 se cuenta con un promedio de 1259 puntos de red externa   | 100% |
|  | 2.2                     | Realizar encuestas de percepción sobre la calidad y oportunidad de atención de la Línea Hola Metro y canales presenciales (Puntos de Atención al Cliente - PAC y puntos móviles de personalización)  | <b>Encuesta mensual realizada</b>   | Servicio al Cliente   | Mensual durante todo el año   | Los resultados de las encuestas del canal telefónico son:<br>Enero:<br>Febrero:<br>Marzo:<br>Abril:<br>Mayo:<br>Junio:<br>Julio:<br>Agosto:<br>Septiembre:<br>Octubre:<br>Noviembre:<br>Diciembre:<br><br>Los resultados de las encuestas del canal presencial son:  |      |

**Subcomponente 2**  
Fortalecimiento de los canales de atención

|      |  |   |  |                             |   |      |
|------|--|---|--|-----------------------------|---|------|
| 2.3  | Implementar Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema   | <b>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.</b>                       | 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  | <b>Concesión servicio Wifi para todos los sistemas operados por el Metro de Medellín.</b>   | 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  | <b>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)</b> | 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   | <b>Disminuir los tiempos de atención y aumentar el número de viajeros atendidos</b>   | 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  | <b>Certificación electrónica sobre novedades en prestación del servicio</b>   | 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  | <b>Publicación de documentos encontrados en página Web</b>  | Servicio al Cliente  | Permanente                  |   |      |
| 2.9  | Implementar aplicación para dispositivos móviles con nuevos servicios  | <b>Lanzamiento de nueva aplicación para dispositivos móviles con nuevos servicios al ciudadanos</b>   | 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  | <b>Canal de notificaciones judiciales implementado</b>  | 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   | <b>Personalización de tarjeta Cívica virtual</b>  | 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   | <b>Consulta de saldo tarjeta Cívica virtual</b>   | 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  | <b>Bloqueo de tarjeta Cívica en Línea</b>   | 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  | <b>Componente Denuncia ajustado</b>   | 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.  | 100% |
| 2.15 | Fortalecer la línea - contacto ético y socializar el mecanismo con los diferentes grupos de interés.   | <b>Fortalecimiento y socialización de la Línea - contacto ético</b>   | 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 en una página web a través del correo electrónico. d. Ejecución en TI de la política de desarrollo.  | 100% |
| 2.16 | Eliminar procedimiento administrativo para la movilización de personas con pipetas de oxígeno en el Sistema  | <b>Movilización con pipeta de oxígeno en el sistema sin restricción</b>   | Servicio al Cliente  | Finalizada en el año 2017   | Finalizada. Este procedimiento exigía que los viajeros gestionaran 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  | <b>Firma a través de huella digital</b>   | 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   | <b>PQRS trasladadas a otras entidades</b>   | Servicio al Cliente, Todas las áreas   | Permanente                  |   |      |
| 2.19 | Incrementar canales automáticos de recarga para mejorar la experiencia de los usuarios   | <b>82 Máquinas de recarga instaladas</b>  | 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   | <b>3 Máquinas de recarga verde funcionando</b>  | 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.  | <b>Super APP implementada</b>   | 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   | <b>Lograr una participación del 56% (pendiente definir porcentaje de avance) en canales de recarga diferentes a PDV (puntos de venta) Metro</b>   | UEN Cívica   |                             |   |      |
| 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. | <b>Certificado de conformidad del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad frente a Covid-19 obtenido</b>   | Administración de Riesgos  | Finalizada en el año 2022   | Finalizada. Entre el 07 de febrero y el 04 de marzo de 2022 se llevo a cabo la auditoria de seguimiento de operaciones Bioseguras conforme a la Resolución 777 de 02 de junio de 2021, con el fin de verificar el cumplimiento del protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID-19, donde el ICONTEC otorgó la recertificación al Metro de Medellín al objeto del sello Check In Certificado y Certificación de Operaciones Bioseguras. | 100% |
| 2.24 | Establecer 104 zonas cardio protegidas en las diferentes estaciones (Entre desfibriladores y zonas cardio protegidas)  | <b>84 zonas cardio protegidas instaladas en las estaciones</b>  | Administración de Riesgos  | Finalizada en el año 2023   | Finalizada. Actualmente se cuenta con 84 zonas cardio protegidas en las diferentes estaciones (Entre desfibriladores 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   | <b>Área Protegida implementada en las instalaciones Metro</b>   | 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:<br><br>Enero:<br>Febrero:<br>Marzo:<br>Abril:<br>Mayo:<br>Junio:<br>Julio:<br>Agosto:<br>Septiembre:<br>Octubre:<br>Noviembre:<br>Diciembre:   |      |
| 2.26 | Respuesta a PQRSD y Derechos de petición dentro de los tiempos establecidos  | <b>Medición mensual realizada</b>   | Servicio al Cliente  | Mensual durante todo el año | Enero:<br>Febrero:<br>Marzo:<br>Abril:<br>Mayo:<br>Junio:<br>Julio:<br>Agosto:<br>Septiembre:<br>Octubre:<br>Noviembre:<br>Diciembre:   |      |

|  |  |  |   |   |  |   |      |
|--|--|--|---|---|--|---|------|
|  | 2.27   | Mejorar integralmente los Puntos de Atención al Cliente - PAC en el marco de Experiencia del Cliente   | <b>Puntos de Atención al Cliente mejorados</b>                                | 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   | <b>Proceso de personalización web implementado</b>                            | Servicio al Cliente   | Finalizada en el año 2023  | Finalizada.<br>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.<br><br>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.<br><br>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   | <b>Tres mediciones en el año realizadas</b>                                   | 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  | <b>68 Máquinas de Recarga Automática adquiridas en 2024 (avance del 36%)</b>  | EUN Cívica  |  |   |      |
| <b>Subcomponente 3</b><br>Talento Humano | 3.1  | Sensibilizar al personal de Servicio al Cliente en atención a personas con discapacidad (PCD)  | <b>Formación realizada</b>  | Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente                               | Anual  |   |      |
|  | 3.2  | Sensibilizar al personal de Servicio al Cliente en diversidad sexual e inclusión   | <b>Sensibilización realizada</b>  | Gestión del Talento Humano  | Finalizada en el año 2022  | Finalizada.<br>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  | Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en funciones de Policía Judicial ( <b>Bienal</b> )   | <b>Funcionarios reentrenados</b>  | Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente                               |  |   |      |
|  | 3.4  | 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   | <b>Formación realizada</b>  | Gestión del Talento Humano  | Permanente   |   |      |
|  | 3.5  | Realizar reinducción empresarial en donde se incluyan temas relacionados con Experiencia del Cliente y Cultura Metro ( <b>Bienal</b> )   | <b>Formación realizada</b>  | Gestión del Talento Humano  |  |   |      |
|  | 3.6  | Formación en experiencia del cliente para personal encargado de la atención de los PAC (Puntos de Atención al Cliente)   | <b>Formación realizada</b>  | Gestión del Talento Humano  | Permanente   |   |      |
|  | 3.7  | Desarrollar el programa de repotenciación de la cultura organizacional   | <b>Actividades de repotenciación organizacional realizadas y evaluadas</b>    | Gestión del Talento Humano  | Finalizada en el año 2022  | Finalizada.<br>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% |
|  | 3.8  | Realizar campañas de divulgación y promoción de los elementos de la Cultura Organizacional (Valores Corporativos)  | <b>Campañas comunicacionales realizadas</b>                                   | Gestión del Talento Humano, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas |  |   |      |
|  | 3.9  | 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                                 | <b>Guías de desarrollo socializadas</b>                                       | Gestión del Talento Humano  |  |   | 100% |
|  | 3.10   | Evaluar el desempeño de los servidores teniendo en cuenta la competencia anual seleccionada por la Empresa   | <b>Informe de evaluaciones de desempeño realizadas</b>                        | Gestión del Talento Humano  |  |   |      |
|  | 3.11   | 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 | <b>Informes de selección de personal realizados</b>                           | Gestión del Talento Humano  | Permanente   |   |      |
|  | 3.12   | Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención en primeros auxilios y manejo del Desfibrilador Externo Automatizado (DEA)(Bienal)   | <b>Funcionarios reentrenados</b>  | Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente, Administración de Riesgos    |  |   |      |
|  | 3.13   | Realizar reconocimiento a Servidores destacados por su nivel de servicio al cliente, en la celebración de Espíritu Metro   | <b>Servidores reconocidos</b>   | Gestión del Talento Humano  |  |   |      |
|  | 3.14   | 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   | <b>Reporte de actualización de datos del SIGEP</b>                            | Gestión del Talento Humano  |  |   |      |
|  | 3.15   | Implementar la Escuela de Cultura y Servicio   | <b>Servidores formados</b>  | Gestión del Talento Humano  | Finalizada en el año 2022  | En el 2022 se tomaron 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% |
| 3.16                                     | Impactar nuevos grupos con la Escuela de Cultura Metro y Servicio  | <b>Servidores formados</b>   | Gestión del Talento Humano  |   |  |   |      |
| 3.17                                     | Realizar campañas de sensibilización, divulgación y promoción de los Valores del Servidor Público  | <b>Piezas de comunicación diseñadas y divulgadas</b>   | Gestión del Talento Humano, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | Finalizada en el año 2022   | Finalizada.<br>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.<br><br>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   | <b>Funcionarios formados</b>   | Gestión del Talento Humano  | Finalizada en el año 2019   | Finalizada.<br>El curso de Inglés de supervivencia ya fue ejecutado en su totalidad con un grupo de 370 Informadores Vendedores.   | 100%  |      |
| 3.19                                     | 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 | <b>Reglamento del usuario revisado</b>   | Servicio al Cliente   | Permanente  |  |   |      |
| 3.20                                     | Implementación de acciones para establecer la viabilidad de la personalización vía web y obtención más ágil de la tarjeta Cívica.  | <b>Análisis de viabilidad personalización vía web realizado</b>  | Servicio al Cliente   | Permanente  |  |   |      |
|  | 4.1  | Mantener actualizados procedimientos orientados a la atención al ciudadano que nos permiten el cumplimiento de la normatividad legal vigente.  | <b>Procedimientos actualizados</b>  | 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  | <b>Actualizaciones y campañas realizadas</b>                                  | Secretaría General, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas         | Finalizada desde el año 2017<br>Ajustes al formulario en 2018  | Finalizada.<br>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.  | <b>Publicación de informe de peticiones</b>                                   | Servicio al Cliente   | Permanente   |   |      |

|  |                    |  |   |  |                           |   |                 |
|--|--------------------|--|---|--|---------------------------|---|-----------------|
| Subcomponente 4<br>Normativo y procedimental                                     | 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                            | <b>Resolución 9565 de 04 de julio de 2017 publicada en Gaceta Oficial</b>   | Secretaría General   | Finalizada en el año 2017 | Finalizada. Mediante Resolución 0264 de 2019 se derogó la Resolución 9565 y se adopta el nuevo reglamento para el trámite de las PQRS. Se encuentra publicado en la Gaceta Oficial.   | 100%            |
|  | 4.5                | Actualizar y publicar en medios virtuales la Carta de trato digno de atención al ciudadano   | <b>Divulgación de carta de trato digno de atención al ciudadano en página web</b>   | 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  | <b>Capacitación y campañas realizadas</b>   | 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<br>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  | <b>Programas y planes ejecutados</b>  | Gerencia Social  |                           |   |                 |
|  | 5.2                | Realizar la medición del Nivel de Satisfacción general del Cliente   | <b>Calificación de nivel de satisfacción general del servicio</b>   | Gerencia Social y de Servicio al Cliente   |                           |   |                 |
|  | 5.3                | Definir el Centro de Relacionamiento con el Cliente en la resolución 264 y Procedimiento CS014   | <b>Resolución y procedimiento actualizado con la definición del Centro de Relacionamiento con el cliente</b>  | Servicio al Cliente  | Anual                     |   |                 |
| <b>Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso de la información</b> |                    |  |   |  |                           |   |                 |
| <b>Subcomponente / Procesos</b>  | <b>Actividades</b> |  | <b>Meta y producto</b>  | <b>Responsable</b>   | <b>Fecha programada</b>   | <b>Seguimiento</b>  | <b>% Avance</b> |
| Subcomponente 1<br>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  | <b>Información pública actualizada y publicada en la página web del Metro de Medellín y según puntaje obtenido en el autodiagnóstico y/o auditoría ITA</b>                                | Administración Documental, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas               | Permanente                |   |                 |
|  | 1.2                | Publicar el informe de Sostenibilidad en la página web de la Empresa   | <b>Informe de Sostenibilidad anual publicado</b>  | Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas, Administración Documental               |                           |   |                 |
|  | 1.3                | Diseñar el sub sitio de Datos abiertos para la Empresa y registrarlos en el portal www.datos.gov.co  | <b>Subsitio de datos abiertos diseñado</b>  | 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 <a href="https://datosabiertos-metrodemedellin.opendata.arcgis.com/search?categories=Informaci%C3%B3n%20%20Clasificada%20%20Reservada">https://datosabiertos-metrodemedellin.opendata.arcgis.com/search?categories=Informaci%C3%B3n%20%20Clasificada%20%20Reservada</a> 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.  | <b>Disponibilidad de la información para consulta en formato de datos abiertos</b>  | Administración Documental  | 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 <a href="https://datosabiertos-metrodemedellin.opendata.arcgis.com/search?categories=Informaci%C3%B3n%20%20Clasificada%20%20Reservada">https://datosabiertos-metrodemedellin.opendata.arcgis.com/search?categories=Informaci%C3%B3n%20%20Clasificada%20%20Reservada</a> 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  | <b>Procesos contractuales publicados en la página web</b>   | Contratación   | Permanente                |   |                 |
|  | 1.6                | Capacitar a los servidores públicos de la Empresa, sobre la ley 1712 de 2014   | <b>Una capacitación focalizada al personal Metro realizada</b>  | Gestión Legal Administración Documental  | Permanente                |   |                 |
|  | 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   | <b>Menús de transparencia, atención y servicio a la ciudadanía y participa diseñados y actualizados en página web</b>   | Dirección de Comunicaciones Gestión Legal Administración Documental                        | Finalizada en el año 2022 | Finalizada. La página web cuenta con todos los menús implementados<br>*Transparencia: <a href="https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/transparencia">https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/transparencia</a><br>*Atención y servicio a la ciudadanía: <a href="https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania">https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania</a><br>*Participa: <a href="https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/participa">https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/participa</a> | 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).   | <b>Página web migrada a nuevo servidor</b>  | 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   | <b>Encuesta de satisfacción de Transparencia reflejada en el menú web de Transparencia</b>  | 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 sub sitio web de Transparencia, la cual se encuentra disponible en el siguiente enlace <a href="https://www.metrodemedellin.gov.co/encuesta-de-satisfacci%C3%B3n-nos-interesa-tu-opini%C3%B3n">https://www.metrodemedellin.gov.co/encuesta-de-satisfacci%C3%B3n-nos-interesa-tu-opini%C3%B3n</a>   | 100%            |
| Subcomponente 2<br>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.   | <b>Información gestionada de manera oportuna</b>  | Servicio al Cliente  | Permanente                |   |                 |
|  | 2.2                | Actualizar el formulario electrónico de PQRSDF.  | <b>Formulario electrónico de PQRSDF ajustado</b>  | 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%.   | 100%            |
| Subcomponente 3<br>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.   | <b>Esquema de publicación de información actualizado</b>  | 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 <a href="https://21531211.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubsfs/21531211/Transparencia/datos-abiertos/esquema-de-publicacion-metro-de-medellin-2022.pdf">https://21531211.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubsfs/21531211/Transparencia/datos-abiertos/esquema-de-publicacion-metro-de-medellin-2022.pdf</a>   | 100%            |
|  | 3.2                | Elaborar el Registro de Activos de Información como mínimo para un proceso priorizado de la Empresa.   | <b>Registro de activos de información publicado</b>   | 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.   | 100%            |
|  | 3.3                | Actualizar el índice de información clasificada y reservada.   | <b>Actualización de índice de información clasificada, reservada publicada</b>  | Administración Documental, Gestión Legal   |                           |   |                 |
|  | 3.4                | Revisar y/o actualizar el esquema de publicación de la información según estructura de los menús web de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública.   | <b>Esquema de publicación de información publicado</b>  | Administración Documental, Gestión Legal   | Permanente                |   |                 |
|  | 3.5                | Revisar y/o actualizar el registro de activos de información   | <b>Registro de activos de información publicado</b>   | Administración de Riesgos  | Permanente                |   |                 |
| Subcomponente 4<br>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 | <b>Estrategias definidas para el acceso a la información en diversos idiomas y lenguas</b>  | Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas  | Permanente                |   |                 |
|  | 4.2                | Realizar los estudios e iniciar la implementación del urbanismo de aproximación, que comprende la accesibilidad universal a las estaciones del Sistema   | <b>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)</b> | Planeación Estratégica   |                           |   |                 |
|  | 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   | <b>Cartilla Lengua de Señas para el viajero distribuidas y publicadas en página web</b>   | Planeación Estratégica, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas                  | Finalizada en el año 2023 | Se distribuyeron 3000 cartillas físicas.<br>La cartilla de Lengua de Señas se encuentra publicada en: <a href="https://www.metrodemedellin.gov.co/Portals/1/pdf/cartilla-lengua-senas-04052019.pdf?ver=2019-05-04-060909-957">https://www.metrodemedellin.gov.co/Portals/1/pdf/cartilla-lengua-senas-04052019.pdf?ver=2019-05-04-060909-957</a> .   | 95%             |
|  | 4.4                | Presentar y difundir el Plan Maestro de Accesibilidad  | <b>Plan Maestro de Accesibilidad presentado y divulgado</b>   | 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  | <b>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</b>                | Ejecución de Proyectos de Infraestructura  |                           |   |                 |

| <b>Subcomponente 5</b><br>Monitoreo del acceso a la información pública | 5.1         | Elaborar y publicar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas   | <i>Generar informe de solicitudes de acceso a información recibidas</i> | Servicio al Cliente                                      | Semestral                 |   |          |
|---|-------------|---|---|--|---------------------------|---|----------|
|   | 5.2         | Realizar medición del componente de Transparencia y Acceso a la Información - ITA   | <i>Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA medido</i>   | Administración Documental<br>Gestión Legal               | Anual                     |   |          |
| <b>Componente 6: Iniciativas adicionales</b>                            |             |   |   |  |                           |   |          |
| Subcomponente / Procesos  | Actividades |   | Meta o producto   | Responsable  | Fecha programada          | Seguimiento   | % Avance |
| <b>Iniciativas adicionales</b><br>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. | <i>Código de Integridad definido, formalizado y socializado</i>         | Secretaría General                                       | Finalizada en el año 2022 | Finalizada.<br>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 la servidores de la entidad.          | <i>Formación o campaña realizada sobre el Código de Integridad</i>      | Gestión del Talento Humano,<br>Administración de Riesgos | Permanente                |   |          |
|   | 1.3         | Garantizar la atención y gestión de las denuncias recibidas a través de la Línea Ética oportunamente  | <i>Línea Ética atendida oportunamente</i>                               | Administración de Riesgos                                | Permanente                | 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:                    | <a href="mailto:contactenos@metrodemedellin.gov.co">contactenos@metrodemedellin.gov.co</a>                |
| Chat de asesoría en Línea:               | <a href="https://www.metrodemedellin.gov.co/">https://www.metrodemedellin.gov.co/</a>                     |
| Formulario PQRS:                         | <a href="https://www.metrodemedellin.gov.co/">https://www.metrodemedellin.gov.co/</a><br>App Metro        |
| Cuenta de Twitter:                       | @metrodemedellin  |
| Página de Facebook:                      | www.facebook.com/metrodemedellin  |
| Cuenta de Instagram                      | www.instagram.com/metrodemedellin   |