

Estrategia: Servicio a las ciudadanía					
Entidad:	Metro de Medellín		Año:	2026	
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	1.1	Implementar la estrategia de servicio a la ciudadanía garantizando el acceso efectivo, oportuno y de calidad de	Estrategia implementada	Gerencia Social y de Servicio al Cliente	20/04/2026
	1.2	Realizar la identificación de incidencias, riesgos y oportunidades en el relacionamiento con los grupos de	Incidencias, riesgos y oportunidades identificadas de los grupos de interés.	Planeación Estratégica (Apoya mesa de sostenibilidad)	31/12/2026
Subcomponente 2 Talento humano idóneo y suficiente	2.1	Sensibilizar al personal de Servicio al Cliente en servicio incluyente	Publicación de pildoras virtuales	Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente	Permanente
	2.2	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en funciones de Policía Judicial	Servidores reentrenados	Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente	31/12/2026
	2.3	Realizar reinducción empresarial en donde se incluyan temas relacionados con Experiencia del Cliente y Cultura	Reinducción realizada	Gestión del Talento Humano	31/12/2026
	2.4	Inducción en Cultura Metro y Experiencia del Cliente para servidores nuevos	Servidores formados	Gestión del Talento Humano, Gerencia Social y de Servicio al Cliente	Permanente
	2.5	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención en primeros auxilios y manejo del Desfibrilador Externo Automatizado (DEA)(Bienal)	Servidores reentrenados	Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente, Administración de Riesgos	31/12/2026
	2.6	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en alturas para la prestación del servicio,	Servidores reentrenados	Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente, Administración de Riesgos	Permanente
	2.7	Impactar nuevos grupos con la Escuela de Cultura Metro y Servicio	Servidores formados	Gestión del Talento Humano	31/12/2026
	2.8	Fortalecimiento de capacidades a través del modelo visión 360 para Operadores y Auxiliares Operadores (Formación, reentrenamiento y fortalecimientos)	Servidores reentrenados	Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente,	31/12/2026
	2.9	Formación técnica y en habilidades blandas para el rol de Orientadores de	Servidores formados	Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente,	31/12/2026
	2.10	Formación en identificación de billetes para el rol de Orientadores de	Servidores formados	Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente,	31/12/2026

	2.11	<i>Formación en atención del Punto de Atención al Cliente para el rol de Orientadores de experiencia</i>	Servidores formados	Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente,	31/12/2026
	2.12	<i>Realizar reconocimiento a Servidores destacados por su nivel de servicio al cliente, en la celebración de Espiritu</i>	Servidores reconocidos	Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente, DIRCOM	31/12/2026
	2.13	<i>Evaluar el desempeño de los servidores teniendo en cuenta el manual de competencia definido por la Empresa</i>	Informe de evaluaciones de desempeño anual	Gestión del Talento Humano	31/12/2026
	2.14	<i>Realizar acciones que acompañen el fortalecimiento de Cultura Metro como Cultura Organizacional</i>	Actividades de realizadas para el fortalecimiento de Cultura Metro como Cultura Organizacional	Gestión del Talento Humano	31/12/2026
	2.15	<i>Realizar en los procesos de selección del personal para todos los cargos, la visita domiciliaria, validación de seguridad y validación SARLAFT según el procedimiento DH014; y para los cargos críticos, además de lo anterior, realizar estudio socioeconómico y patrimonial</i>	Evidencias documentales centralizadas en la historia laboral del servidor	Gestión del Talento Humano	31/12/2026
	3.1	<i>Mantener una gestión por procesos y estructura administrativa orientada al servicio al cliente. Certificación a través de la ISO 9001 de la prestación del</i>	Empresa con orientación al servicio	Servicio al Cliente	Permanente
	3.2	<i>Mantener actualizada la base de datos de documentos encontrados en el sistema la cual es publicada en la página</i>	Publicación de documentos encontrados en página Web	Servicio al Cliente	Permanente
	3.3	<i>Implementar la App Tu Cívica y con ella la personalización a vía Web (Ombording digital)</i>	App Tu Cívica operativa y personalización de tarjeta Cívica virtual	UEN - Cívica, Servicio al Cliente	31/12/2026
	3.4	<i>Tener a disposición de los clientes diferentes canales de atención, alineados con sus necesidades y preferencias, garantizando su disponibilidad y correcto</i>	Disponibilidad de los canales de atención	Servicio al Cliente, Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas	Permanente
	3.5	<i>Elaborar y publicitar el informe de seguimiento a la atención de PQRS</i>	Generar informe de solicitudes de acceso a información recibidas	Servicio al Cliente	31/12/2026

<b>Subcomponente 3</b> <b>Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías</b> (procesos y procedimientos, canales, certidumbre)	3.6	<i>Gestión de la viabilización y transformación de los Puntos de Atención al Cliente - PAC y Puntos de Venta - PV en de los centros y puntos de experiencia el marco de Experiencia del</i>	Piloto con un Centro de Experiencia y dos puntos de experiencia	Servicio al Cliente	31/12/2026
	3.7	<i>Transformar del Modelo de Servicio a partir de la actualización del Reglamento del Usuario</i>	Reglamento del Usuario actualizado como manifiesto de relacionamiento	Servicio al Cliente	31/12/2026
	3.8	<i>Ejecutar los planes y programas de relacionamiento con la comunidad desde Gestión Social</i>	Programas y planes ejecutados	Gestión Social	Permanente
	3.9	<i>Estructuración de la documentación y ajuste de procesos para la construcción del Centro de Relacionamiento con el</i>	Resolución y procedimiento de PQRSD actualizado y publicado	Servicio al Cliente	31/12/2026
	3.10	<i>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</i>	Estrategias definidas para el acceso a la información en diversos idiomas y lenguas	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública, Gestión Social	31/12/2026
	3.11	<i>Mantener actualizada la carta de trato digno</i>	Carta de trato digno actualizada	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública, Servicio al Cliente, Gestión Legal, Administración Documental	Permanente
	3.12	<i>Gestionar la operatividad de las zonas cardio protegidas en las diferentes estaciones, así como la formación del personal de estaciones (OES/AOES)</i>	zonas cardio protegidas funcionales y con personal capacitado	Administración de Riesgos, Talento Humano y Servicio al Cliente	Permanente
	3.13	<i>Prestar el servicio área protegida para atención de emergencias y urgencias ocurridas a empleados, proveedores, contratistas, usuarios, clientes y visitantes, que se encuentren en las instalaciones de la Empresa</i>	<i>Disponibilidad del servicio de atención prehospitalaria y orientación médica virtual y telefónica 24 horas, así como la atención médica inmediata y traslado de emergencias y</i>	Administración de Riesgos	Permanente

	3.14	<i>Gestionar las consultas realizadas por la ciudadanía a través del Centro de Información al Ciudadano (CIC), por las redes sociales, brindar información por medio de pantallas y megafonía en estaciones y paradas del Sistema.</i>	<i>Usuarios informados y atendidos desde el CIC</i>	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública, Servicio al Cliente	Permanente
	3.15	Tener a disposición de los clientes el canal de atención Ventanilla Unica virtual, garantizando su disponibilidad y correcto funcionamiento para facilitar el acceso al servicio.	Disponibilidad de los canales de atención	Gestión Documental	Permanente
	3.16	<i>Producir contenidos comprensibles, actualizados, oportunos y completos para las diferentes partes interesadas del Metro de Medellín.</i>	Productos/Piezas de comunicación	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Permanente
<b>Subcomponente 4 Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana</b>	4.1	<i>Realizar encuestas de percepción sobre la calidad y oportunidad de atención de la Líneas Hola Metro y canales presenciales (Puntos de Atención al</i>	Resultado de encuesta bimestral	Servicio al Cliente	31/12/2026
	4.2	<i>Realizar mediciones de satisfacción y nivel de esfuerzo en los canales de contacto, recarga, comunicación y</i>	Cinco mediciones transaccionales en el año realizadas	Gerencia Social y de Servicio al Cliente	31/12/2026
	4.3	<i>Realizar la medición del Nivel de Satisfacción del Cliente</i>	Calificación de nivel de satisfacción general del	Gerencia Social y de Servicio al Cliente	31/12/2026