

Contenido

1. Introducción.....	2
2. Direccionamiento Estratégico Metro de Medellín Ltda.....	2
3. Marco normativo de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía	3
4. Componentes de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía	4
4.1 Subcomponente 1. Diagnóstico y Planeación estratégica del servicio.....	4
4.2 Subcomponente 2. Talento Humano idóneo y Suficiente	4
4.3 Subcomponente 3. Oferta Institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	5
4.4 Subcomponente 4. Evaluación y gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	7
5. Aspectos generales de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía	8
5.1 Responsables de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía.....	8
5.2 Socialización y aprobación de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía	8
5.3 Seguimiento de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía	8
5.4 Fechas de seguimientos y publicación	8
6. Anexos.....	9
7. Control de cambios	9

1. Introducción

Para la vigencia del año 2026, en coherencia con el Propósito Transformador Masivo “Hacer del mundo un lugar mejor, conectando e impulsando su transformación”, el Metro de Medellín adopta la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía para fortalecer el servicio poniendo al ciudadano en el centro de todas las decisiones. Esta estrategia no es solo un cumplimiento legal, sino un compromiso con la Cultura Metro para generar un acceso oportuno, digno y de calidad a los servicios ofrecidos por la Empresa.

La Estrategia de Servicio a la Ciudadanía busca fortalecer el acceso efectivo a los ciudadanos a sus derechos a través de una oferta de servicios inclusiva, transparente y eficiente, optimizando cada punto de contacto y fortaleciendo la confianza en la institución a través de 4 componentes estratégicos:

- **Diagnóstico y Planeación Estratégica del Servicio**
- **Talento Humano Idóneo y suficiente**
- **Oferta Institucional de Fácil Acceso, comprensión y uso para la ciudadanía**
- **Evaluación de gestión y servicio y medición de la experiencia la Experiencia ciudadana**

El Metro de Medellín al ser una Empresa Industrial y Comercial del Estado, se encuentra exenta de elaborar una estrategia para rendición de cuentas, sin embargo, suministra información sobre la gestión institucional a todos los ciudadanos a través de su Informe de Sostenibilidad.

Finalmente, las acciones contempladas en la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía, pretende acercar al ciudadano a los servicios que presta el Metro de Medellín Ltda, de manera sencilla y con un sistema de información eficiente, prevaleciendo el interés en la transparencia y acceso a la información pública optimizando la página web de la Empresa, con información de calidad y en lenguaje comprensible.

2. Direccionamiento Estratégico Metro de Medellín Ltda

A partir de la actualización de su estrategia institucional, la Empresa definió el Direccionamiento Estratégico 2026–2035, el cual se fundamenta en el análisis del entorno, el ciclo de planeación y la identificación de retos y desafíos organizacionales. Este direccionamiento incorpora un pensamiento estratégico transformador Next, orientado a impulsar una evolución dinámica mediante la aceleración, la innovación y la sostenibilidad.

El Direccionamiento Estratégico se estructura a través de un Propósito Transformador Masivo (PTM), los Objetivos de Empresa (OE), una Senda Estratégica con horizontes de tiempo definidos y los Objetivos de Equipo con Resultados Clave, los cuales permiten priorizar y articular las acciones necesarias para el logro de la estrategia institucional. Estos elementos operan de manera integrada para orientar la gestión de la Empresa y dar respuesta a los desafíos estratégicos, considerando las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés.

En coherencia con este marco estratégico, las acciones institucionales se desarrollan de manera alineada con los Objetivos de Empresa definidos para el Metro de Medellín.

3. Marco normativo de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía

La formulación de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía tiene sustento legal y está integrada por las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011; Ley 1712 de 2014: Transparencia y Acceso a la Información Pública; Decreto 1499 de 2017: Actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG); Decreto 612 de 2018: Integración de planes institucionales y La Estrategia de Servicio a la Ciudadanía en sus (4) componentes.

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 1474 de 2011 (estatuto Anticorrupción)	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Plan de Acción Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Ley 1712 de 2012	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
Ley 1757 de 2015	Participación y Rendición de Cuentas
Decreto 1083 de 2015 Único de la Función Pública	En el Art. 2.2.22.4 y siguientes, estableció que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Se señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Decreto 1499 de 2017	Por el cual se integró en un solo Sistema de Gestión los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, previstos en las Leyes 489 de 1998 y 872 de 2003, respectivamente, el cual deberá articularse con el Sistema de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998.
Decreto 612 de 2018	Integración planes estratégicos institucionales en MIPG
Ley 361 de 1997	Regula la integración social de las personas en situación de discapacidad y garantiza su participación plena en la vida social y pública.
Ley 1581 de 2012	Establece el régimen general de protección de datos personales
Ley 1755 de 2015	Desarrolla el derecho fundamental de petición, garantizando la respuesta oportuna, clara y de fondo por parte de las autoridades públicas
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

4. Componentes de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía

El Metro de Medellín, en el marco de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía y como mecanismo para el mejoramiento permanente de la atención al ciudadano, realizará seguimiento a las actividades orientadas a fortalecer la prestación del servicio y garantizar el acceso oportuno a la estrategia, los cuales integran acciones de diagnóstico, formación, gestión institucional y evaluación de la experiencia ciudadana.

4.1 Subcomponente 1. Diagnóstico y Planeación estratégica del servicio

La Empresa, como parte de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía, dispone de diferentes canales de atención descritos en la carta de trato digno, publicada en la página web (<https://www.metrodemedellin.gov.co/atencion-al-ciudadano/carta-de-trato-digno-al-ciudadano/>).

Estos canales conforman el Sistema de Atención al Ciudadano y permiten la recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), facilitando así la comunicación entre la ciudadanía y la Empresa.

Adicionalmente, el portal web del Metro de Medellín pone a disposición información institucional relevante, como la estructura organizacional, el direccionamiento estratégico, el Código de buen Gobierno, la ubicación de las sedes, los horarios de atención y los diferentes mecanismos mediante los cuales la Empresa difunde información de interés público.

Como insumo para el diagnóstico de la percepción de los grupos de interés que interactúan con el Sistema, se tomarán los resultados del estudio de Nivel de Satisfacción del Cliente del año 2025, junto con las mediciones transaccionales de los distintos canales de contacto, recarga, comunicación y validación del Sistema.

En este subcomponente se desarrollan actividades orientadas a fortalecer la planeación del servicio, entre ellas: Implementar la estrategia de servicio a la ciudadanía e Identificar incidencias, riesgos y oportunidades en el relacionamiento con los grupos de interés. Estas acciones permiten consolidar un diagnóstico integral y actualizado, que sirve como base para la toma de decisiones y la mejora continua del Sistema de Atención al Ciudadano.

4.2 Subcomponente 2. Talento Humano idóneo y Suficiente

Este subcomponente se orienta al fortalecimiento del equipo humano que atiende, gestiona y orienta a los usuarios durante la prestación del servicio, así como para quienes prestan la atención de los diferentes canales de atención. Para ello, se implementan acciones formativas, de actualización, reinducción, bienestar y reconocimiento, que buscan consolidar las competencias necesarias para prestar un servicio de calidad. Para esto se han definido las siguientes actividades:

- Realizar formaciones en Cultura Metro como modo de relación positivo y Experiencia de Cliente como el resultado del servicio prestado principalmente al personal Metro o contratista que se encuentra de cara al usuario, así como a las personas de las diferentes áreas que también aportan a la prestación del servicio.
- Formación y reentrenamiento al personal de estaciones que atiende y gestiona las necesidades propias del servicio prestado en las estaciones y paradas del Sistema Metro.

- Realizar capacitaciones sobre el correcto manejo de PQRSDf al personal del contratista que administra los canales de atención, así como a las personas que hacen parte de los solucionadores por parte de la Empresa a través del CRM cuando inician con este rol.

La Empresa cuenta con procedimientos de atención disponibles para todo el personal, incluyendo lineamientos para grupos de especial atención. Dichos procedimientos se encuentran publicados en el Sistema de Gestión Integral para conocimiento del personal de la Empresa y en el sitio web institucional (<https://www.metrodemedellin.gov.co/atencion-al-ciudadano>), cuya actualización constante es fundamental para garantizar una atención basada en el respeto, la transparencia y la vocación de servicio.

4.3 Subcomponente 3. Oferta Institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías

La Empresa mantiene una gestión por procesos y una estructura administrativa orientada al servicio al cliente, con el propósito de fortalecer la calidad en la prestación del servicio y consolidar una cultura organizacional centrada en el ciudadano. Este enfoque se refleja en la búsqueda permanente de eficiencia, estandarización y mejora continua, respaldada por la certificación de sus servicios bajo la norma ISO 9001, lo que garantiza prácticas alineadas con estándares internacionales de calidad.

Dispone diferentes canales de atención operativos y alineados con las necesidades y preferencias de los clientes, con el objetivo de garantizar un acceso oportuno, ágil y coherente con las necesidades de los usuarios, asegurando así su disponibilidad y correcto funcionamiento para facilitar la comunicación y el acceso al servicio:

Puntos de atención al cliente Metro: En los Puntos de Atención al Cliente – PAC – se puede obtener la tarjeta Cívica Personalizada, cambiar el perfil, consultar los extractos o, en caso de pérdida o robo, solicitarla por segunda vez.

Los Puntos de Atención al Cliente (PAC), están ubicados en las estaciones Niquía, Acevedo (línea P), San Javier, San Antonio e Itagüí y prestan servicio en los siguientes horarios:

- De lunes a viernes, de 9:30 a.m. a 6:30 p.m., en jornada continua
- No prestan servicio sábados, domingos, ni festivos.

Canales autorizados para la recepción de PQRSDf:

Canal presencial:

- **Ventanilla Única Documental:** es el canal por medio del cual ingresan PQRSDf de manera física a la entidad en los horarios: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m. Permite que la petición se presente bajo forma escrita o verbal. Está ubicado en la Sede Administrativa del Metro de Medellín, Calle 44 N° 46-001, Bello-Antioquia.

Canal telefónico:

- **Línea Hola Metro:** este canal permite el contacto con las personas a través de la Línea Hola Metro 604 444 95 98.

Canales electrónicos:

- **Asistente Virtual:** canal ubicado en la página web de la entidad www.metrodemedellin.gov.co, por medio del cual los interesados pueden interactuar para acceder a información general del Sistema. En caso de no resolver sus inquietudes, se dirige a un Chat donde es atendido por un asesor humano.
- **Chat en línea:** canal ubicado en la página web de la entidad www.metrodemedellin.gov.co, al cual el interesado es redirigido en caso de no resolverse sus inquietudes a través del Asistente Virtual, donde es atendido por un Asesor.
- **Correo electrónico:** canal habilitado por la Empresa cuya dirección electrónica es contactenos@metrodemedellin.gov.co.
- **Formulario Electrónico:** canal habilitado en el sitio web de la Empresa www.metrodemedellin.gov.co, a través del diligenciamiento directo de un formulario.

Canal ventanilla virtual:

Canal habilitado para el registro y radicación de información de carácter General o ejecución de Contratos con el Metro de Medellín Ltda. (<https://www.metrodemedellin.gov.co/atencion-al-ciudadano/ventanilla-virtual>).

La Empresa debe publicar de manera trimestral el informe de seguimiento correspondiente a la gestión y atención de las PQRSDf, el cual integra el subcomponente 3 de la estrategia y será puesto a disposición de la ciudadanía a través del sitio web institucional. Como parte de este proceso, se incluyen actividades como el traslado de las PQRSDf a las entidades competentes cuando así se requiera y la emisión de respuestas dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente, garantizando así una atención eficiente, transparente y oportuna. (https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/transparencia/#transparencia-tabs--widget_1647638471919)

En el cumplimiento de las funciones que le son propias, el Metro de Medellín Ltda. debe dar un trato respetuoso, considerado y diligente a los ciudadanos con los que se relaciona. En atención a lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), el Metro de Medellín Ltda. se permite informar los derechos de sus usuarios y los canales de comunicación puestos a su disposición para garantizar el efectivo ejercicio de tales derechos: (<https://www.metrodemedellin.gov.co/atencion-al-ciudadano/carta-de-trato-digno-al-ciudadano/>)

En coherencia con este compromiso de apertura y enfoque ciudadano, la Empresa articula esta oferta de servicios con su Estrategia de Participación Ciudadana “Participa”, un espacio diseñado para dar a conocer a las comunidades como la Empresa escucha sus opiniones y promueve su

intervención en las diferentes etapas del ciclo de la gestión pública. Este enfoque no solo busca informar, sino también facilitar que los ciudadanos contribuyan activamente con propuestas, inquietudes y observaciones que fortalezcan la toma de decisiones institucionales. A través del menú, se promueve una relación más cercana, inclusiva y bidireccional con las personas, consolidando la participación como un pilar fundamental de la misión institucional y permitiendo que la comunidad conozca y se involucre en la Estrategia de Participación Ciudadana 2026.

(https://www.metrodemedellin.gov.co/hubfs/20253012_EstrategiaParticipacionCiudadana2026.pdf).

4.4 Subcomponente 4. Evaluación y gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana

En el Metro de Medellín Ltda., la Voz del Cliente se consolida como un insumo estratégico para la evaluación y mejora continua del servicio, al permitir conocer la percepción de la ciudadanía en los diferentes puntos de contacto del Sistema, ya sean físicos, humanos o digitales. Este enfoque facilita la identificación de oportunidades de mejora a lo largo del ciclo de la experiencia del cliente, garantizando una gestión orientada a la satisfacción y al fortalecimiento del relacionamiento con los usuarios.

Para tal fin, la Empresa toma como base los resultados de las mediciones transaccionales y del estudio del Nivel de Satisfacción del Cliente realizado en la vigencia 2025, cuyos análisis fueron consolidados y publicados en el Sistema de Gestión Integral. Estos insumos permiten orientar la toma de decisiones y priorizar acciones institucionales enfocadas en la optimización del servicio.

Durante la vigencia 2026, la Gerencia Social y de Servicio al Cliente realizará mediciones periódicas en los canales de contacto, recarga, comunicación y validación del Sistema, así como la aplicación del estudio del Nivel de Satisfacción del Cliente, con el acompañamiento de un experto especializado. Estas actividades permitirán realizar seguimiento sistemático al desempeño del servicio y fortalecer el enfoque institucional centrado en la experiencia ciudadana.

Las actividades que integran este subcomponente incluyen:

- Encuestas de percepción sobre calidad y oportunidad de la Línea Hola Metro y PAC.
- Mediciones de satisfacción y nivel de esfuerzo en los canales del Sistema.
- Medición del Nivel de Satisfacción del Cliente.

5. Aspectos generales de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía

5.1 Responsables de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía

COMPONENTE	RESPONSABLE	ACCIONES
1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	Gerencia Social y de Servicio al Cliente y Planeación Estratégica	Ver Anexo Estrategia_Servicio_a_la-Ciudadanía_2026
2. Talento humano idóneo y suficiente	Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente, Gerencia Social y de Servicio al Cliente, Administración de Riesgos y Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Ver Anexo Estrategia_Servicio_a_la-Ciudadanía_2026
3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	Servicio al Cliente, UEN Cívica, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas, Gestión Social, Gestión Legal, Administración Documental, Administración de Riesgos, Gestión del Talento Humano	Ver Anexo Estrategia_Servicio_a_la-Ciudadanía_2026
4. Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	Gerencia Social y de Servicio al Cliente y Servicio al Cliente	Ver Anexo Estrategia_Servicio_a_la-Ciudadanía_2026

5.2 Socialización y aprobación de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño es el encargado de aprobar la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía.

5.3 Seguimiento de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía

La Gerencia Social y de Servicio al Cliente realizará el seguimiento y control a los avances de las actividades consignadas en la matriz de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía.

5.4 Fechas de seguimientos y publicación

La Gerencia Social y de Servicio al Cliente realiza seguimiento dos (2) veces al año, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de junio. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los quince (15) primeros días hábiles del mes de julio.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los quince (15) primeros días hábiles del mes de enero del año siguiente.

6. Anexos

Hace parte de este documento la matriz en Excel que contiene los componentes y las actividades propuestas del Estrategia_Servicio_a_la-Ciudadania_2026

7. Control de cambios

Versión modificada	Descripción del cambio
NA	NA.
NA	NA.
NA	NA.
NA	NA.