



Entidad: Metro de Medellín Ltda.  
 Vigencia: PAAC 2025  
 Fecha publicación: 12/09/2025

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

### 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 de diciembre de 2025   | Se realizó la revisión y ajuste del riesgo Desviación de los recursos de la caja menor o viáticos debido a recomendación realizada en una auditoría. Se realizó el ajuste en la calificación de un riesgo de proceso en la metodología de riesgo de fraude y corrupción (riesgo Posibilidad de que se presente un fraude en la manipulación, eliminación, alteración, omisión o falsificación de la información contable y tributaria).<br>Se realizó la revisión y ajuste del riesgo alteraciones o modificaciones de cláusulas en los contratos, los sistemas de información, así como la inexistencia de documentos contractuales debidamente legalizados (firmados), del proceso Implementación de negocios para servicios urbanos y desarrollo inmobiliario. Se realizó el análisis y valoración de un riesgo de proceso en la metodología de riesgo de fraude y corrupción del proceso de Gestión de Compras (omitir de manera intencional el cumplimiento de requisitos por parte de funcionarios en las etapas contractual y postcontractual).                           | 66%  |
|   | 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 de diciembre de 2025   | Se realizó la revisión y ajuste del riesgo Desviación de los recursos de la caja menor o viáticos debido a recomendación realizada en una auditoría. Se realizó el ajuste en la calificación y valoración de un riesgo de proceso en la metodología de riesgo de fraude y corrupción (riesgo Posibilidad de que se presente un fraude en la manipulación, eliminación, alteración, omisión o falsificación de la información contable y tributaria).<br>Se realizó la revisión y ajuste del riesgo alteraciones o modificaciones de cláusulas en los contratos, los sistemas de información, así como la inexistencia de documentos contractuales debidamente legalizados (firmados), del proceso Implementación de negocios para servicios urbanos y desarrollo inmobiliario. Se realizó el ajuste en el análisis y valoración de un riesgo de proceso en la metodología de riesgo de fraude y corrupción del proceso de Gestión de Compras (omitir de manera intencional el cumplimiento de requisitos por parte de funcionarios en las etapas contractual y postcontractual). | 66%  |
|   | 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 de diciembre de 2025   | Se actualizó la matriz de riesgos de fraude y corrupción agregando el nuevo riesgo ajustado y valorado.  | 66%  |
| <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 Pública   | 30 de diciembre de 2025   | El 25 de septiembre de 2025 se socializarán los riesgos nuevos como los que se han venido gestionado para su aprobación. Una vez se surta este paso serán publicados en el SGI.  | 50%  |
|   | 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 de diciembre de 2025   | Se encuentra en proceso teniendo en cuenta los riesgos analizados y valorados durante el año 2025, para posteriormente ser incluidos en los informes de gestión de riesgos.  | N/A  |
|   | 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 de diciembre de 2025   | Se encuentra en proceso teniendo en cuenta los riesgos analizados y valorados durante el año 2025, para posteriormente ser publicada en la página web de la Empresa.   | N/A  |
| <b>Subcomponente 4</b><br>Monitoreo y revisión                                | 4           | Revisar y ajustar periódicamente la matriz de riesgos de corrupción por responsables de procesos, publicando los cambios.  | <b>Mapa de riesgos actualizado con riesgos de corrupción vigente.</b>   | Administración de Riesgos,<br>Líderes de proceso                                | 30 de diciembre de 2025   | Se encuentra en proceso teniendo en cuenta los riesgos analizados y valorados durante el año 2025, para posteriormente ser publicada en la página web  | N/A  |
| <b>Subcomponente 5</b><br>Seguimiento   | 5           | 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) | El área de Asesoría en Gestión en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.1.4.6 del Decreto 124 de 2016 realizará el seguimiento a mecanismo y obligaciones derivadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC correspondiente al segundo cuatrimestre de 2025 con corte al 31 de agosto, incluyendo la oportunidad en su publicación de las actividades formuladas para los componentes del presente Plan.   | 100% |

#### Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites

| Subcomponente / Procesos | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | Seguimiento | % Avance |
|--------------------------|-------------|-----------------|-------------|------------------|-------------|----------|
| NA                       | NA          | NA              | NA          | NA               | NA          | NA       |

#### Componente 3: Rendición de cuentas

| Subcomponente / Procesos  | Actividades | Meta o producto  | Responsable  | Fecha programada                                  | Seguimiento | % Avance  |      |
|---|-------------|--|--|---|-------------|---|------|
| <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. | <i>Productos/Piezas de comunicación</i>  | Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | Permanente  | Se publican contenidos referentes a cambios en la operación de la red.<br>Se publican contenidos referentes a suspensión del servicio por mantenimiento de líneas de Metrocable, así como modificaciones de horarios por eventos de ciudad.   | 100% |
|   | 1.2         | Realizar la divulgación y promoción del Informe de Sostenibilidad 2024 a las diferentes partes interesadas.                          | <i>Informe de Sostenibilidad divulgado y encuentros con partes interesadas</i> | Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | 30/06/2025  | En el mes de mayo se realizaron los eventos de socialización de la Memoria de Sostenibilidad 2024, se publicó el documento completo en el sitio web de la Empresa ( <a href="https://www.metrodemedellin.gov.co/hubfs/memorias-de-sostenibilidad/2024/Memoria_%20Sostenibilidad_MetrodeMedellin_2024.pdf">https://www.metrodemedellin.gov.co/hubfs/memorias-de-sostenibilidad/2024/Memoria_%20Sostenibilidad_MetrodeMedellin_2024.pdf</a> ) y se acompañó de un plan de medios que puede consultarse en <a href="https://www.metrodemedellin.gov.co/memoria-de-sostenibilidad-2024">https://www.metrodemedellin.gov.co/memoria-de-sostenibilidad-2024</a> | 100% |

**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 Direccionamiento estratégico | 1.1                     | Mantener una gestión por procesos y estructura administrativa orientada al servicio al cliente. Certificación a través de la ISO 9001 de la prestación del servicio.                                | <i>Empresa con orientación al servicio</i>  | Servicio al Cliente   | Permanente                  | La Empresa cuenta dentro de su modelo de gestión por procesos con el proceso de Gestión de Servicio al Cliente el cual se encuentra debidamente caracterizado, modelado y documentado, adicionalmente dentro de la estructura administrativa se encuentra la Gerencia Social y de Servicio al Cliente, con ello garantiza una prestación del servicio cumpliendo los estándares de calidad de la ISO 9001.   | 100% |
|  | 1.2                     | Realizar la identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés, conforme a lo dispuesto en el procedimiento CM001_Procedimiento de gestión de grupos de interés                  | <i>Necesidades y expectativas de los grupos de interés identificadas</i>  | Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas (Apoya de Planeación Estratégica) | 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.<br>Durante el tercer cuatrimestre se avanzó en la sistematización de los hallazgos realizados en la revisión de la documentación interna, agrupando las necesidades y expectativas en enfoques. | 100% |
| <b>Subcomponente 2</b><br>Fortalecimiento de los canales de atención               | 2.1                     | Garantizar 1200 puntos de recarga externa en las zonas de influencia del sistema.   | <i>Puntos de recarga de medios de pago incrementado</i>   | UEN Cívica  | Finalizada en el año 2021   | Finalizada<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) | <i>Encuesta mensual realizada</i>   | Servicio al Cliente   | Mensual durante todo el año | Los resultados de las encuestas del canal telefónico son:<br>Enero: 93,6%<br>Febrero: 92,2%<br>Marzo: 93,2%<br>Abril: 93,9%<br>Mayo: 93,5%<br>Junio: 92,5%<br>Julio: 93,5%<br>Agosto: 94,1%<br><br>Los resultados de las encuestas del canal presencial son:<br>Enero: 99%<br>Febrero: 97,8%<br>Marzo: 99,2%<br>Abril: 98,5<br>Mayo: 99,2%<br>Junio: 98,5%<br>Julio: 99,2%<br>Agosto: 96,2%  | 100% |
|  | 2.3                     | Implementar Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema  | <i>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.</i>                       | Gerencia de Desarrollo de Negocios  | Finalizada en el año 2017   | Finalizada.<br>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   | <i>Concesión servicio Wifi para todos los sistemas operados por el Metro de Medellín.</i>   | Gerencia de Desarrollo de Negocios  | Finalizada en el año 2018   | Finalizada.<br>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   | <i>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)</i> | Investigación, Desarrollo e innovación  | Finalizada en el año 2018   | Finalizada.<br>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  | <i>Disminuir los tiempos de atención y aumentar el número de viajeros atendidos</i>   | Servicio al Cliente   | Finalizada en el año 2020   | Finalizada.<br>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.<br>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                | La información se encuentra publicada en la página web de la Empresa hasta el mes de julio de 2025.   | 100% |
| 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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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.<br><br>Se encuentra pendiente realizar las pruebas de la conectividad con el nuevo servidor, proceso técnico que tiene relación directa con el funcionamiento adecuado del formulario PQRSDF.<br><br>En lo que va corrido del año 2022 se viene trabajando para la implementación de las mejoras propuestas y poder tenerlo en productivo en el primer semestre de 2022. Este ajuste en la fecha de febrero de 2022 se debe a los ajustes a nivel del sitio web que han requerido un poco más de tiempo para su implementación y ajustes.<br><br>De acuerdo con lo indicado en el reporte anterior quedó productivo en el primer semestre de este año, cumpliendo con esta actividad al 100%, con mejoras como la implementación de la opción de anonimato para el Contacto Ético, ajuste en definiciones e inclusión del campo país. | 100% |
| 2.15 | Fortalecer la línea - contacto ético y socializar el mecanismo con los diferentes grupos de interés.   | <b>Fortalecimiento y socialización de la Línea - contacto ético</b>   | Secretaría General   | Finalizada en el año 2022 | Finalizada.<br>Se realizaron las siguientes mejoras al mecanismo contacto ético: a. Actualización de la ruta y el texto en la página web. b. Entrada en producción del desarrollo tecnológico que habilita la funcionalidad de denuncia anónima. c. Configuración de respuesta automática para el denunciante una vez realice un reporte a través del correo contacto ético. d. Formalización con TI de la solicitud de desarrollos a mediano plazo.<br>Mecanismo incluido en el Código de Integridad, divulgado y socializado.   | 100% |
| 2.16 | Eliminar procedimiento administrativo para la movilización de personas con pipetas de oxígeno en el Sistema  | <b>Movilización con pipeta de oxígeno en el sistema sin restricción</b>   | Servicio al Cliente  | Finalizada en el año 2017 | Finalizada.<br>Este procedimiento exigía que los viajeros gestionarían una autorización cuando se transportaban con pipetas de oxígeno en el sistema. Este trámite fue eliminado desde el año 2017  | 100% |
| 2.17 | Mejorar el procedimiento administrativo de Habeas Data durante el proceso de personalización de la Tarjeta Cívica cambiando la firma del documento por huella digital  | <b>Firma a través de huella digital</b>   | Servicio al Cliente, Gestión Tecnologías de Información  | Finalizada en el año 2019 | Finalizada.<br>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                | Entre los meses de enero y agosto de 2025, se han realizado 132 traslados de PQRS a otras entidades por ser de su competencia la respuesta al cliente (dato con corte al 4 de septiembre, con 15 casos abiertos durante el periodo mencionado).   | 100% |
| 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.<br>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.<br>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 Berrio, 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.<br>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 54% en canales de recarga diferentes a PDV (puntos de venta) Metro</b>          | UEN Cívica   | 31 de diciembre de 2025   | La participación acumulada en los canales de recarga diferentes a los puntos de venta Metro durante el 2025 ha sido del 54,87%, manteniendo nuestro compromiso de poner a disposición de los usuarios diferentes opciones para la recarga del medio de pago como son recargas digitales a través Bancolombia, Nequi, App Cívica, Máquinas de Recarga Automática, Red de recarga externa y Servicio Empresarial. Así mismo, se siguen implementando estrategias de mercadeo para seguir fortaleciendo estos canales de recarga.  | 102% |
| 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.<br>Entre el 07 de febrero y el 04 de marzo de 2022 se llevo a cabo la auditoría 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<br>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: 99<br>Febrero: 120<br>Marzo: 110<br>Abril: 87<br>Mayo: 112<br>Junio: 29<br>Julio: 26<br>Agosto: 17<br><br>Estos eventos se dan por desmayos, convulsiones, mareo, dolor abdominal, Hipertensión.   | 100% |
| 2.26 | Respuesta a PQRSD y Derechos de petición dentro de los tiempos establecidos  | <b>Medición mensual realizada</b>  | Servicio al Cliente   | Mensual durante todo el año | Enero: 99,90%<br>Febrero: 99,94%<br>Marzo: 99,85%<br>Abril: 99,96%<br>Mayo: 99,88%<br>Junio: 99,83%<br>Julio: 99,32%<br>Agosto: 99,73%  | 100% |
| 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                   | El avance para la implementación del proceso para automatización del diligenciamiento de documentos en el Punto de Atención al Cliente - PAC (Autorización de tratamiento de datos y condiciones de uso Cívica) es la documentación del procedimiento, el cual se encuentra en etapa de revisión. Luego de su probación se iniciarán pruebas controladas en los PAC   | 70%  |
| 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 contáctenos, formulario Web y Chat   | <b>Tres mediciones en el año realizadas</b>                                | Gerencia Social y de Servicio al Cliente                                      | Tres veces al año           | Para el esquema de la medición transaccional se realizó la primera medición en el mes de julio de 2025. Los resultados de las mediciones serán consolidados en el segundo semestre de 2025.   | 33%  |
| 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>187 Máquinas de Recarga Automática adquiridas y en operación</b>        | UEN Cívica  | 31 de diciembre de 2025     | En agosto, se realizó la instalación de 21 máquinas de recarga, de las cuales se ha logrado la activación de 18 máquinas en producción.   | 11%  |
| 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                       | Se dio inicio a esta formación el 16 de junio y al 31 de agosto se han impactado en total 273 servidores del área de Servicio al cliente y el área de Riesgo Público y Convivencia Ciudadana.   | 40%  |
| 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                               | 31 de diciembre de 2025     | La programación de esta formación se encuentra para el mes de noviembre de 2025.  | NA   |
| 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                  | Al 30 de abril se ha presentado el ingreso de 112 nuevos servidores, quienes han realizado los cursos de Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Curso de Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, que se encuentran en la página de la Función Pública. También la formación en valores organizacionales y del servicio público.  | 100% |
| 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  | Finalizada en el año 2024   | La próxima reinducción se realizará en el año 2026.   | 100% |
| 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                  | Al 31 de agosto no se han realizado formaciones para personal en la atención de los Puntos de Atención al Cliente (PAC). Sin embargo se ha trabajado con los Servidores que llegan a los cargos de Orientadores de Experiencia, Auxiliares de la Operación en Estaciones y Operadores de Estación todo el modelo de Experiencia del Cliente, impactando 62 Servidores.  | 100% |
| 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 | 31 de diciembre de 2025     | Al 31 de agosto de 2025 se ha realizado campaña comunicacional de los valores corporativos, a su vez se implementa la acción de cadena de valores, donde la finalidad es que todos los Servidores Metro puedan ser reconocidos por vivir en el día a día los valores corporativos, también se realizó campaña comunicacional donde se reconocían a los Servidores que obtuvieron mayor número de reconocimiento. Se celebró el día del Servidor Público haciendo énfasis en la conexión existente entre los valores corporativos y los valores del Servidor Público.  | 100% |

|                                   |  |  |   |   |  |  |  |
|-----------------------------------|--|--|---|---|--|--|--|
| Subcomponente 3<br>Talento Humano | 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  | 31 de diciembre de 2025                                    | Dentro de las guías de desarrollo actualizadas a las nuevas competencias, se terminaron los ajustes de algunas actividades de cada competencia organizacional, para promoverlas a través de videos, juegos y relatorías de las mismas, se han socializado en las formaciones de Talento en Línea para la Gestión del desempeño y el desarrollo, en las inducciones y con la socialización a los líderes, ya se cuenta con un espacio en la Universidad Corporativa y se le dio inicio a campaña comunicacional por los diferentes medios internos. Se da continuidad al acompañando a algunos Servidores en su proceso de desarrollo para ser tenidas en cuenta las recomendaciones que en las guías se ofrecen.   | 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  | 31 de diciembre de 2025                                    | Al 31 de agosto se han realizado las formaciones en Talento en Línea como nueva herramienta para la gestión del desempeño y las nuevas competencias organizacionales (6 o 7) para el desarrollo del personal, dicha formación se hizo a través de vistas a los diferentes comités primarios, Webinars en diferentes horarios para todo el personal y videos. Implementación de las etapas de concertación de objetivos y de seguimiento de objetivos y competencias. Se continúa fortaleciendo la apropiación de las nuevas competencias corporativas, las cuales son evaluadas para todos los Servidores Metro, por medio de la herramienta de autogestión Talento en Línea, donde cada Servidor puede visualizar su formulario de gestión del desempeño y el detalle de cada una de las competencias corporativas. | 100%   |
|                                   | 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   | La Empresa cuenta con el procedimiento para la selección, vinculación y desvinculación de personal, que incluye dentro de sus diferentes etapas la valoración psicológica, la visita domiciliaria y estudio de seguridad, e igualmente se realiza la validación de SARLAFT para los diferentes candidatos y el estudio de seguridad y visita domiciliaria con enfoque OEA para los cargos críticos. Al 31 de agosto se han realizado 112 nuevos ingresos.  | 100%   |
|                                   | 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    | Finalizada en el año 2024                                  | Este reentrenamiento será programado para el año 2026.   | 100%   |
|                                   | 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  | 31 de diciembre de 2025                                    | Esta estrategia se realiza durante la conmemoración del Espíritu Metro 2025, que se programa los últimos días del mes de noviembre.  | NA   |
|                                   | 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  | 31 de diciembre de 2025                                    | Al 31 de agosto de 2025, se ha registrado el siguiente avance:<br>Hojas de Vida 1875 actualizadas, equivalente al 91,42%<br>Bienes y rentas 1872 diligenciadas, equivalente al 91,27%<br>Conflicto de interés (ley 2013) 36 actualizadas, equivalente al 92,31%  | 91,7%  |
|                                   | 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 formaron con La Escuela de Cultura Metro y Servicio tres grupos de aproximadamente 40 servidores cada uno, para un total de 125 servidores Metro impactados de diferentes áreas de la Empresa: el grupo de influenciadores Metro, Servicio al Cliente, Dirección de Comunicaciones y Relaciones públicas, Administración de Riesgos y Servicio al Cliente y el Comité Directivo.   | 100%   |
|                                   | 3.16   | Impactar nuevos grupos con la Escuela de Cultura Metro y Servicio  | <b>Servidores formados</b>  | Gestión del Talento Humano  | 31 de diciembre de 2025                                    | Al 31 de agosto de 2025, se han impactado tres grupos de los 5 programados de la Escuela de Cultura Metro y servicio con una asistencia de 85 Servidores.  | 60%  |
|                                   | 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. El Código de Integridad se presentó al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 5 de mayo y a Junta Directiva en el mes de junio. A partir de ese momento se comenzó la divulgación del Código de Integridad que reúne los valores del servicio público. La Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas realizó y publicó piezas de comunicación relacionadas con la conmemoración del día del Servidor Público.   | 100%   |
|                                   | 3.18   | Formar a Informadores Vendedores en inglés de supervivencia para brindar atención a usuarios   | <b>Funcionarios formados</b>  | Gestión del Talento Humano  | Finalizada en el año 2019                                  | Finalizada. El curso de Inglés de supervivencia ya fue ejecutado en su totalidad con un grupo de 370 Informadores Vendedores.  | 100%   |
|                                   | 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   | Se realizó la socialización del diagnóstico del Reglamento del usuario en el comité de la Gerencia Social y de Servicio al Cliente, donde se realizaron observaciones adicionales, para la actualización de este se delegaron los profesionales encargados por área.   | 60%  |
|                                   | 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   | Se realizó validación de implementación de personalización vía web para socializar resultados con áreas aliadas como la UEN Cívica y revisar posibles mejoras, adicionalmente se diseñó el requerimiento con las mejoras necesarias que serían solicitadas a la UEN Cívica. Para el segundo semestre, en conjunto con el área de la UEN Cívica, se inició con el diseño y definiciones técnicas del requerimiento de la personalización vía web, este requerimiento tiene varias fases y para efectos de integralidad y visión de Empresa se ha denominado Onboarding Digital.   | 60%  |
|                                   | Subcomponente 4<br>Normativo y procedimental | 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   | Permanentemente la Empresa mantiene y gestiona su Sistema de Gestión Integral. |
| 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 Ajustes al formulario en 2018 | Finalizada. Se realizaron los ajustes en el formulario PQRS, la aplicación contempla que los usuarios que usan este canal deben leer y aceptar esta política de tratamiento de datos antes de enviar PQRS.   | 100%   |
| 4.3                               |  | Elaborar y publicar en la página web los informes de peticiones recibidas durante el año.  | <b>Publicación de informe de peticiones</b>   | Servicio al Cliente   | Permanente   | El informe de PQRSDF es publicado semestralmente y se encuentra en el microsítio de Transparencia de la página oficial del Metro de Medellín, en la categoría de información 4. Planeación, presupuesto e informes, subcategoría Informes sobre acceso a información, quejas y reclamos, Icono Informe sobre solicitudes de acceso a la información. El informe del primer semestre de 2025 se encuentra publicado.  | 100%   |
| 4.4                               |  | Publicar en la gaceta oficial la resolución 9565 de julio 4 de 2017 por la cual se modifica y adopta íntegramente el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Empresa  | <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% |
| <b>Subcomponente 5</b><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  | 31 de diciembre de 2025   | Se han ejecutado el 100% de las actividades programadas en el Plan de Acción para el cuatrimestre en el componente de relacionamiento con la comunidad, fortaleciendo la presencia del Metro en el territorio gracias al abordaje directo con líderes sociales, colectivos ciudadanos, articulación con entidades públicas y privadas, actividades en Instituciones educativas y activaciones lúdico - pedagógicas en plazoletas e inmediateces del sistema.<br>El Plan de Acción para el segundo cuatrimestre se ha ejecutado al 100%, según lo previsto en el componente de relacionamiento con la comunidad. Manteniendo la presencia del Metro en el territorio gracias al abordaje directo con la comunidad del entorno, líderes sociales, colectivos ciudadanos, articulación con entidades públicas y privadas, actividades en Instituciones educativas y activaciones lúdico - pedagógicas en plazoletas e inmediateces del sistema. | 100% |
|  | 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   | 31 de diciembre de 2025   | Esta medición será realizada en el segundo semestre de 2025.   | NA   |
|  | 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                     | Se viene desarrollando la actividad de actualización de la Resolución 264 y el procedimiento CS 014 con el área de Gestión Legal, con la mirada de inclusión del CRC – Centro de Relacionamiento con al Cliente, dentro de estos documentos, con el objetivo de propender por el posicionamiento de un modelo Centralizador, con Gobernanza y Gestorador.<br>Se incluyó la información del CRC – Centro de Relacionamiento con al Cliente dentro de la revisión del procedimiento CS014, el cual se fusionará con la Resolución 264 para que quede un único documento. Se está en proceso de revisión y ajuste final del mismo.  | 50%  |

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

| Subcomponente / Procesos                                       | Actividades | Meta y producto   | Responsable  | Fecha programada  | Seguimiento               | % Avance  |      |
|--|-------------|---|--|---|---------------------------|---|------|
| <b>Subcomponente 1</b><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 Pública | Permanente                | La Empresa da continuidad a la publicación activa de la información en el sitio web en los menús:<br>Menú Transparencia: <a href="https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/transparencia/">https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/transparencia/</a><br>Menú Participa: <a href="https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/participa/">https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/participa/</a><br>Menú 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>Se sostiene el puntaje de 100 sobre 100 según reporte de autodiagnóstico ITA 2024.<br>La Empresa reportó el autodiagnóstico ITA 2025 obteniendo un puntaje de 100 sobre 100 y continua publicando de manera proactiva la información en el sitios web de la Empresa y menús según esquema de publicación.   | 100% |
|  | 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 Pública                            | 30 de junio de 2025       | La Memoria de Sostenibilidad se publicó en junio en el sitio web de la Empresa <a href="https://www.metrodemedellin.gov.co/hubs/memorias-de-sostenibilidad/2024/Memoria_%20Sostenibilidad_MetrodeMedellin_2024.pdf">https://www.metrodemedellin.gov.co/hubs/memorias-de-sostenibilidad/2024/Memoria_%20Sostenibilidad_MetrodeMedellin_2024.pdf</a>  | 100% |
|  | 1.3         | Diseñar el subsito de Datos abiertos para la Empresa y registrarlos en el portal <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>               | <b>Subsito de datos abiertos diseñado</b>  | Gestión de Tecnologías de Información, Planeación Estratégica               | Finalizada en el año 2021 | Finalizada<br>El sitio de datos abiertos, se encuentra visible en el sitio web del Metro en el subsito 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%20Clasificada%20y%20Reservada">https://datosabiertos-metrodemedellin.opendata.arcgis.com/search?categories=Informaci%C3%B3n%20Clasificada%20y%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<br>El sitio de datos abiertos, se encuentra visible en el sitio web del Metro en el subsito 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%20Clasificada%20y%20Reservada">https://datosabiertos-metrodemedellin.opendata.arcgis.com/search?categories=Informaci%C3%B3n%20Clasificada%20y%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                | De conformidad con la ley 2195 de 2022 artículo 53 la actividad contractual de entidades no sometidas al Estatuto General de Contratación Pública, deben publicar los documentos relacionados con su actividad contractual en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública - Secop II, o la plataforma que haga sus veces, entendido por actividad contractual los documentos, contratos, actos e información generada por oferentes, contratistas, contratante, supervisor o interventor, tanto en la etapa precontractual como en la contractual y la postcontractual.<br>Así mismo, también se realiza la publicación de sus actuaciones contractuales en su página Web de la actividad contractual de la Empresa en los términos que la ley exige y en los diferentes canales de publicidad con los que se cuenta para tal fin, las cuales se han venido publicando oportunamente. Página web del Metro de Medellín, categoría 3. Contratación, subcategoría Plan Anual de Adquisiciones "Consulta PAAC - SECOP y Publicación de la información contractual."<br>Enlace Secop II:<br><a href="http://Anual.Purchasing.Plan(secop.gov.co)">Anual Purchasing Plan (secop.gov.co)</a> | 100% |

|   |     |  |   |   |                           |   |      |
|---|-----|--|---|---|---------------------------|---|------|
|   | 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<br>Administración Documental                                | Permanente                | Se encuentra en proceso de planificación: diseño del contenido a presentar y áreas a priorizar. También se tiene incluido el tema de Ley 1712 de 2014 en las inducción del área.<br><br>El 12 de agosto de 2025 se llevo a cabo la capacitación sobre la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en la cual participaron los enlaces de Transparencia.<br>Así mismo, en las inducciones se socializa la generalidad de la Ley 1712 de 2014.   | 100% |
|   | 1.7 | Actualizar el diseño de la estructura de navegación en la página web, respecto a los menús, transparencia, atención y servicio a la ciudadanía y participa   | <b>Menús de transparencia, atención y servicio a la ciudadanía y participa diseñados y actualizados en página web</b> | Dirección de Comunicaciones<br>Gestión Legal<br>Administración Documental | Finalizada en el año 2022 | Finalizada.<br>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.<br>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<br>Gestión Legal<br>Administración Documental | Finalizada en el año 2023 | Finalizada.<br>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% |
| <b>Subcomponente 2</b><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                | Las respuestas a las solicitudes de acceso a la información se acogen a lo establecido en el Índice de Información Clasificada y Reservada, así como atendiendo al procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes.<br><br>Adicionalmente, las áreas de Gestión Legal, Servicio al Cliente y Administración Documental realizan revisión de los informes de PQRSDF solicitados por los diferentes entes de control y se consolidan las necesidades de mejora y generación de los reportes y se establece una publicación con las particularidades de cada uno.<br><br>El área de Servicio al Cliente realiza la gestión atendiendo a lo descrito en CS014. Procedimiento atención peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes por los diferentes canales, así como lo indicado por la resolución interna 264 de 2019. Los mismos incluyen los aspectos normativos.<br><br>El procedimiento CS014 Atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes, contempla las directrices y aspectos normativos para brindar respuesta a la solicitudes de acceso a la información pública, así mismo cuenta con una resolución que establece los tiempos de respuesta. Lo descrito en dicho procedimiento es aplicado por los servidores responsables de cada una de las áreas de la Empresa. | 100% |
|   | 2.2 | Actualizar el formulario electrónico de PQRSDF.  | <b>Formulario electrónico de PQRSDF ajustado</b>  | Servicio al Cliente,<br>Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas | Finalizada en el año 2022 | Finalizada.<br>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%.<br><br>En lo que va corrido del año 2022 se viene trabajando para la implementación de las mejoras propuestas y poder tenerlo en productivo en el primer semestre de 2022. Este ajuste en la fecha de febrero de 2022 se debe a los ajustes a nivel del sitio web que han requerido un poco más de tiempo para su implementación y ajustes.<br><br>En el primer semestre de este año quedó en productivo, con mejoras en la opción de anonimato para el Contacto Ético, ajuste en las definiciones e inclusión del campo país.   | 100% |
| <b>Subcomponente 3</b><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,<br>Administración Documental                               | Finalizada en el año 2023 | Finalizada.<br>Anualmente se realiza actualización del instrumento, el cual está programado para el mes de octubre <a href="https://21531211.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/21531211/Transparencia/datos-abiertos/esquema-de-publicacion-metro-de-medellin-2022.pdf">https://21531211.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/21531211/Transparencia/datos-abiertos/esquema-de-publicacion-metro-de-medellin-2022.pdf</a><br><br>El esquema de publicación se encuentra publicado en la sección web de Transparencia en la siguiente ruta <a href="https://21531211.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/21531211/Transparencia/datos-abiertos/esquema-de-publicacion-metro-de-medellin-2022.pdf">https://21531211.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/21531211/Transparencia/datos-abiertos/esquema-de-publicacion-metro-de-medellin-2022.pdf</a> . La actualización derivada de la revisión de los enlaces de transparencia será consolidada y publicada.   | 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.<br>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.<br><br>La publicación del registro de activos de información se realizó el 17 de agosto en la página web, para el proceso de TI <a href="https://21531211.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/21531211/Transparencia/datos-abiertos/inventario-de-activos-de-informacion-V1-17-08-2022.pdf">https://21531211.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/21531211/Transparencia/datos-abiertos/inventario-de-activos-de-informacion-V1-17-08-2022.pdf</a> .  | 100% |
|   | 3.3 | Actualizar el índice de información clasificada y reservada.   | <b>Actualización de índice de información clasificada, reservada publicada</b>  | Administración Documental,<br>Gestión Legal                               | Finalizada en el año 2024 | El Índice de Información Clasificada y Reservada - IICYR se encuentra actualizado, aprobado, publicado y socializado así:<br>*Resolución 0580 del 1 de octubre mediante la se adoptó el IICYR chrome-extension: <a href="https://efaidnbmnnnibpcjpcglclefndmkaj/https://www.metrodemedellin.gov.co/hubfs/Transparencia/datos-abiertos/resolucion-0580-2024-adopcion-indice-de-informacion.pdf">https://efaidnbmnnnibpcjpcglclefndmkaj/https://www.metrodemedellin.gov.co/hubfs/Transparencia/datos-abiertos/resolucion-0580-2024-adopcion-indice-de-informacion.pdf</a><br>*Publicación en el Menú Web de Transparencia / Categoría 7 Datos Abiertos / Subcategoría de Instrumentos de gestión de la información / Archivo en Excel del índice de información para consulta.<br>*Socialización del instrumento en el mes de noviembre. Se anexan registro de asistencia.  | 100% |

|   |     |  |  |   |                           |  |      |
|---|-----|--|--|---|---------------------------|--|------|
|   | 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                | El instrumento se encuentra en proceso de revisión para actualizar la información publicada según los menús de transparencia, participa y servicio y atención a la ciudadanía y de acuerdo a la necesidad que se identifique el cual se consolida en la siguiente ruta: <a href="https://metrodemedellin.sharepoint.com/:r/sites/gd_SG/ad/INSTRUMENTOS%20ARCHIVISTICOS/IGIP/Esquema%20de%20publicaci%C3%B3n%20de%20informaci%C3%B3n?csf=1&amp;web=1&amp;e=d9PnOm">https://metrodemedellin.sharepoint.com/:r/sites/gd_SG/ad/INSTRUMENTOS%20ARCHIVISTICOS/IGIP/Esquema%20de%20publicaci%C3%B3n%20de%20informaci%C3%B3n?csf=1&amp;web=1&amp;e=d9PnOm</a><br>El instrumento fue actualizado para el reporte ITA y publicado el 26 de agosto de 2025 en el siguiente enlace <a href="https://www.metrodemedellin.gov.co/hubs/Transparencia/datos-abiertos/esquema-de-publicacion-de-la-informacion-26-08-2025.pdf.pdf">https://www.metrodemedellin.gov.co/hubs/Transparencia/datos-abiertos/esquema-de-publicacion-de-la-informacion-26-08-2025.pdf.pdf</a> | 100% |
|   | 3.5 | Revisar y/o actualizar el registro de activos de información   | <b>Registro de activos de información publicado</b>  | Administración de Riesgos   | Permanente                | El inventario de activos de información es un archivo de constante actualización en el año 2024 se definió un alcance para incluir los activos críticos definidos en los análisis BIA del plan de continuidad de negocio, la cual fue finalizada, definiendo para 2025 la actualización por cada área de la Empresa, iniciando con un piloto realizado en el área de Administración de Riesgos y el cual se tiene los resultados compilados.   | 90%  |
| <b>Subcomponente 4</b><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 Pública                          | Permanente                | Los videos del proyecto Metro de la 80 y algunos corporativos están acompañados de interpretación en lengua de señas colombiana <a href="https://www.youtube.com/watch?v=AMLKPI7hSqc">https://www.youtube.com/watch?v=AMLKPI7hSqc</a>  | 100% |
|   | 4.2 | Distribuir y publicar la cartilla Lengua de Señas para el viajero en la página web<br>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%  |
|   | 4.3 | 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.<br>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% |
|   | 4.4 | 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 implementados</b> | Ejecución de Proyectos de Infraestructura                                 | 31 de diciembre de 2025   | Se avanza en la fabricación de estructuras metálicas de ascensores y puentes internos.<br>Se adelantan las excavaciones de pilas de cimentación de los edificios de ampliación MAD - IND.<br>Se realizan izajes de estructuras metálicas de ascensores externos en las estaciones AYU - MAD - ENV.   | 49%  |
| <b>Subcomponente 5</b><br>Monitoreo del acceso a la información pública | 5.1 | Elaborar y publicitar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas  | <b>Generar informe de solicitudes de acceso a información recibidas</b>  | Servicio al Cliente   | Semestral                 | El informe de PQRSDF es publicado semestralmente y se encuentra en el microsítio de Transparencia de la página oficial del Metro de Medellín, en la categoría de información 4. Planeación, presupuesto e informes, subcategoría Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos, Icono Informe sobre solicitudes de acceso a la información.<br>El informe del año 2024, se encuentra publicado y el del primer semestre de 2025 se publicará cuando se cumpla esta temporalidad  | 100% |
|   | 5.2 | Realizar medición del componente de Transparencia y Acceso a la Información - ITA  | <b>Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA medido</b>  | Administración Documental Gestión Legal                                   | Anual                     | Para el año 2025 se reportó el 27 de agosto el autodiagnóstico ITA requerido por la Procuraduría, obteniendo un resultado de 100 sobre 100 puntos.   | 100% |

**Componente 6: Iniciativas adicionales**

| 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. | Código de Integridad definido, formalizado y socializado           | 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 los servidores de la entidad.         | <b>Formación o campaña realizada sobre el Código de Integridad</b> | Gestión del Talento Humano, Administración de Riesgos | Permanente                | En las capacitaciones de inducción al personal que ingresa a la compañía, se incluyó el contenido relacionado con el Código de Integridad, gestión de conflictos de interés y la prevención de la corrupción y el fraude. A la fecha han ingresado 111 empleados a la Empresa los cuales ha sido capacitado.<br>El 26 de junio de 2025, se realizó la conmemoración del Día Nacional del Servidor público, en el cual se llevo a cabo un conversatorio sobre integridad y cultura metro, además de reforzando la importancia de los valores del servidor público y valores corporativos. | 100% |
|  | 1.3         | Garantizar la atención y gestión de las denuncias recibidas a través de la Línea Ética oportunamente  | <b>Línea Ética atendida oportunamente</b>                          | Administración de Riesgos                             | Permanente                | Se a realizado seguimiento a los reportes recibidos a través del Contacto Ético, hasta el mes de agosto no se a tipificado ningún caso como denuncia ética, además al mes de agosto se han realizado dos sesiones del Comité de Ética,   | 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](http://www.facebook.com/metrodemedellin)

Cuenta de Instagram

[www.instagram.com/metrodemedellin](http://www.instagram.com/metrodemedellin)