

TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC 2025

Entidad: Metro de Medellín Ltda.

Vigencia: PAAC 2025

Fecha publicación: 16/01/2026

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
Subcomponente 1 Política de administración de riesgos de corrupción	1.1	Actualizar la Política de Administración de Riesgos, teniendo en cuenta la actualidad de la Empresa.	<i>Política de Administración de Riesgos actualizada para el Metro de Medellín LTDA.</i>	Administración de Riesgos	Finalizada en el año 2021	Finalizada. 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.	<i>Política actualizada, formalizada y socializada</i>	Administración de Riesgos	Finalizada en el año 2023	Finalizada. 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%
Subcomponente 2 Construcción de mapa de riesgos de corrupción	2.1	Realizar la identificación de nuevos riesgos de corrupción en los procesos	<i>Nuevos riesgos de corrupción identificados e incluidos en el mapa de riesgos</i>	Administración de Riesgos	30 de diciembre de 2025	Se realizó la identificación, análisis y valoración de los siguientes riesgos: • Posibilidad de fraude y corrupción por aprobación de viabilidad de un negocio y posterior firma de contrato sin soporte financiero, técnico y jurídico para favorecer intereses particulares, de aliados, gestores o clientes. • Posibilidad de fraude y corrupción por aprobación de viabilidad de un negocio y posterior firma de contrato sin soporte financiero, técnico y jurídico para favorecer intereses particulares, de aliados, gestores o clientes. • Posibilidad de fraude, derivado del ofrecimiento de condiciones comerciales por fuera de lo estipulado por la Empresa, para favorecer el beneficio personal o de un tercero. • Posibilidad de fraude, derivado del uso indebido de información de un contrato para el favorecimiento propio, de un tercero o la competencia. • Posibilidad de fraude, derivado del uso indebido de información de un contrato para el favorecimiento propio, de un tercero o la competencia. • Posibilidad de fraude, derivado de la manipulación de las valoraciones del negocio con el objetivo de favorecer un tercero. • Posibilidad de fraude, derivado de la modificación de los indicadores de rentabilidad de la Empresa, con el objetivo de hacer rentable el negocio para favorecer un tercero • Posibilidad de fraude, derivado del favorecimiento a terceros, en detrimento de las condiciones pactadas en los contratos.	100%
	2.2	Analizar y valorar los nuevos riesgos de corrupción identificados en los procesos	<i>Nuevos riesgos de corrupción valorados</i>	Administración de Riesgos	30 de diciembre de 2025	Se realizó la valoración de los nuevos riesgos identificados en la actividad 2.1.	100%
	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.	<i>Mapa de riesgos de procesos actualizado con los nuevos riesgos de corrupción identificados y valorados</i>	Administración de Riesgos	30 de diciembre de 2025	Se actualizó la matriz de riesgos de fraude y corrupción agregando los nuevos riesgos identificados.	100%
	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	<i>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</i>	Administración de Riesgos Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	30 de diciembre de 2025	En Comité Institucional de Gestión y Desempeño serán socializados los riesgos identificados para aprobación y su publicación en la página web.]	100%
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.2	Incluir los nuevos riesgos en el informe de Gestión de Riesgos de Procesos y enviarlo al Comité Directivo	<i>Informe de gestión de riesgos procesos con los nuevos riesgos de corrupción analizados y valorados</i>	Administración de Riesgos	30 de diciembre de 2025	Los diferentes informes de gestión de riesgos presentados durante el año 2025 se han incluidos los riesgos identificados, para el último informe trimestral del año se incluirán los nuevos riesgos identificados.	100%
	3.3	Publicar la matriz de riesgos de corrupción de la Empresa en la página Web institucional, con los nuevos riesgos identificados y valorados	<i>Matriz de Riesgos de Corrupción publicada en la página Web de la Empresa con los nuevos riesgos identificados y valorados</i>	Administración de Riesgos, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	30 de diciembre de 2025	Una vez se socialicen y sean aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, serán publicada la matriz completa en la página web de la Empresa.	100%
	4	Revisar y ajustar periódicamente la matriz de riesgos de corrupción por responsables de procesos, publicando los cambios.	<i>Mapa de riesgos actualizado con riesgos de corrupción vigente.</i>	Administración de Riesgos, Líderes de proceso	30 de diciembre de 2025	Una vez se socialicen y sean aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, serán publicada la matriz completa en la página web de la Empresa.	100%
Subcomponente 5 Seguimiento	5	Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	<i>Informe de seguimiento cuatrimestral</i>	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 tercer cuatrimestre de 2025 con corte al 31 de diciembre, 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	NA
Componente 3: Rendición de cuentas							
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento	% Avance
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Producir contenidos comprensibles, actualizados, oportunos y completos para las diferentes partes interesadas del Metro de Medellín.	<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. Se publican contenidos referentes a suspensión del servicio por mantenimiento de líneas de Metrocable, así como modificaciones de horarios por eventos de ciudad. Se publican contenidos para orientar a los usuarios y a la ciudadanía en general con respecto a cambios en la operación por factores internos y externos, destacándose la falla súbita en el terreno de la vía férrea entre las estaciones Poblado y Aguacatala. La información al respecto incluyó alternativas de movilidad y explicación sobre las causas del suceso.	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 (https://www.metrodemedellin.gov.co/hubfs/memorias-de-sostenibilidad/2024/Memoria_%20Sostenibilidad_MetrodeMedellin_2024.pdf) y se acompañó de un plan de medios que puede consultarse en https://www.metrodemedellin.gov.co/memoria-de-sostenibilidad-2024	100%
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano							
Subcomponente / Procesos	Actividades (proyectos,		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento	% Avance
	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%

Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico							
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	Necesidades y expectativas de los grupos de interés identificadas	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas (Apoya de Planeación Estratégica)	Finalizada en el año 2022	Finalizada. 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.	100%	
2.1	Garantizar 1200 puntos de recarga externa en las zonas de influencia del sistema.	Puntos de recarga de medios de pago incrementado	UEN Cívica	Finalizada en el año 2021	Finalizada 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 Líneas Hola Metro y canales presenciales (Puntos de Atención al Cliente - PAC y puntos móviles de personalización)	Encuesta mensual realizada	Servicio al Cliente	Mensual durante todo el año	Los resultados de las encuestas del canal telefónico son: Enero: 93,6% Febrero: 92,2% Marzo: 93,2% Abril: 93,9% Mayo: 93,5% Junio: 92,5% Julio: 93,5% Agosto: 94,1% Septiembre: 93,4% Octubre: 93,4% Noviembre: 94,5% Diciembre: 92,9% *El resultado de diciembre es parcial con corte al 29	100%	
2.3	Implementar Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema	Instalación por parte de Medellín Digital de Wifi gratuito en 19 estaciones y 23 de los accesos de las diferentes líneas en jurisdicción del municipio de Medellín en el 2017.	Gerencia de Desarrollo de Negocios	Finalizada en el año 2017	Finalizada. A través del programa de la Alcaldía de Medellín "Medellín Digital" se instalaron en 19 estaciones y 23 accesos Wifi gratuito.	100%	
2.4	Incrementar el Wifi gratuito en las instalaciones del Sistema	Concesión servicio Wifi para todos los sistemas operados por el Metro de Medellín.	Gerencia de Desarrollo de Negocios	Finalizada en el año 2018	Finalizada. El proceso licitatorio para el modelo de negocio WIFI, se estima sea realizado el tercer trimestre del año 2019 con la participación del personal que conformará la Unidad de Negocios Cívica aprobada por la junta de socios el 6 de diciembre de 2018. La Unidad de Negocios actualmente se encuentra en el proceso de gestión del cambio.	100%	
2.5	Implementar el Centro de Información al Ciudadano - CIC	Diseño, suministro, instalación, configuración, protocolos de pruebas y puesta en servicio de una plataforma (software, hardware) de información denominada Centro de Información al Ciudadano (CIC)	Investigación, Desarrollo e innovación	Finalizada en el año 2018	Finalizada. Se terminó el plazo contractual el dia 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	Disminuir los tiempos de atención y aumentar el número de viajeros atendidos	Servicio al Cliente	Finalizada en el año 2020	Finalizada. Se mejoró la atención en dos puntos de personalización móviles con la instalación de escáner para realizar el cambio de perfil a los usuarios, procedimiento que solo se realizaba en los Puntos de Atención al Cliente PAC. Con lo anterior se mejoró la distribución de las actividades del personal de los puntos de atención y la experiencia de los usuarios.	100%	
2.7	Implementar la certificación electrónica cuando se presentan atrasos en la operación o interrupción en la prestación del servicio	Certificación electrónica sobre novedades en prestación del servicio	Servicio al Cliente	Finalizada en el año 2018	Finalizada. A través de correo electrónico se envía la certificación, previa solicitud del viajero.	100%	
2.8	Mantener actualizada la base de datos de documentos encontrados en el sistema la cual es publicada en la página web de la Empresa	Publicación de documentos encontrados en página Web	Servicio al Cliente	Permanente	La información se encuentra publicada en la página web de la Empresa hasta el mes de noviembre de 2025 *La publicación se realiza mes vencido por lo que diciembre se publica en enero.	100%	
2.9	Implementar aplicación para dispositivos móviles con nuevos servicios	Lanzamiento de nueva aplicación para dispositivos móviles con nuevos servicios al ciudadanos	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada en el año 2019	Finalizada. En el mes de mayo se realizaron pruebas con público interno del Metro y el 29 de junio se realizó el lanzamiento de la nueva APP	100%	
2.10	Habilitar el canal de notificaciones judiciales electrónico	Canal de notificaciones judiciales implementado	Secretaría General	Finalizada en el año 2012	Finalizada. En cumplimiento de lo dispuesto por la ley 1437 de 2011, se implementó en la página web de la Organización el link "Notificaciones Judiciales".	100%	
2.11	Implementar personalización de tarjetas Cívica vía Web	Personalización de tarjeta Cívica virtual	Servicio al Cliente, Gestión Tecnologías de Información, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada en el año 2018	Finalizada. El proceso de personalización virtual de Cívica se encuentra implementado.	100%	
2.12	Implementar la consulta virtual de saldo de tarjeta Cívica	Consulta de saldo tarjeta Cívica virtual	Servicio al Cliente, Gestión Tecnologías de Información, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada en el año 2016	Finalizada. La consulta virtual se encuentra implementada desde el año 2016.	100%	
2.13	Implementar el bloqueo virtual de la tarjeta Cívica	Bloqueo de tarjeta Cívica en Línea	Servicio al Cliente, Gestión Tecnologías de Información	Finalizada en el año 2016	Finalizada. La consulta virtual se encuentra implementada desde el año 2016.	100%	

2.14	Revisar y ajustar el componente de Denuncias dentro del Contacto Ético en el Formulario Electrónico	Componente Denuncia ajustado	Servicio al Cliente, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada en el año 2022	<p>Finalizada. Se efectuó el diagnóstico de los programas de cumplimiento (LAFT, Fraude y corrupción) y se fijó como meta el fortalecimiento del canal ético, su definición y la política de no retaliación al denunciante.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	100%
2.15	Fortalecer la línea - contacto ético y socializar el mecanismo con los diferentes grupos de interés.	Fortalecimiento y socialización de la Línea - contacto ético	Secretaría General	Finalizada en el año 2022	<p>Finalizada. Se realizaron las siguientes mejoras al mecanismo contacto ético: a. Actualización de la ruta y el texto en la página web. b. Entrada en producción del desarrollo tecnológico que habilita la funcionalidad de denuncia anónima. c. Configuración de respuesta automática para el denunciante una vez realice un reporte a través del correo contacto ético. d. Formalización con TI de la solicitud de desarrollos a mediano plazo. Mecanismo incluido en el Código de Integridad, divulgado y socializado.</p>	100%
2.16	Eliminar procedimiento administrativo para la movilización de personas con pipetas de oxígeno en el Sistema	Movilización con pipeta de oxígeno en el sistema sin restricción	Servicio al Cliente	Finalizada en el año 2017	<p>Finalizada. Este procedimiento exigía que los viajeros gestionarán una autorización cuando se transportaban con pipetas de oxígeno en el sistema. Este trámite fue eliminado desde el año 2017</p>	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	Firma a través de huella digital	Servicio al Cliente, Gestión Tecnologías de Información	Finalizada en el año 2019	<p>Finalizada. La implementación por huella digital comenzó en marzo del 2019</p>	100%
2.18	Realizar el traslado de PQRS a otras entidades	PQRS trasladadas a otras entidades	Servicio al Cliente, Todas las áreas	Permanente	<p>Entre los meses de enero y diciembre de 2025, se han realizado 178 traslados de PQRS a otras entidades por ser de su competencia la respuesta al cliente (dato con corte al 26 de diciembre, con casos abiertos durante el periodo mencionado).</p>	100%
2.19	Incrementar canales automáticos de recarga para mejorar la experiencia de los usuarios	82 Maquinas de recarga instaladas	UEN Cívica	Finalizada en el año 2021	<p>Finalizada. Se instalaron y configuraron 104 Máquinas de Recarga Automáticas de segunda generación, las cuales se encuentran en funcionamiento en los diferentes modos de transporte que conforman la red Metro.</p>	100%
2.20	Realizar nueva alianza para la recarga del medio de pago a través de las máquinas de recarga verde	3 Máquinas de recarga verde funcionando	UEN Cívica	Finalizada en el año 2021	<p>Finalizada. Se suscribió contrato desde el 11 de Junio hasta el 31 de diciembre del 2021, Con 6 máquinas de recargas funcionando en las estaciones Niquía, Madera, Universidad, Parque Berrio, San Antonio y Sabaneta.</p>	100%
2.21	Implementar la Super APP como alternativa digital para el medio de pago actual.	Super APP implementada	UEN Cívica	Finalizada en el año 2021	<p>Finalizada. El dia 05 de marzo de 2021 quedó disponible la APP CÍVICA en tiendas de aplicaciones para uso de los ciudadanos.</p>	100%
2.22	Incrementar participación de canales auto atendidos. Externos y digitales de recarga para mejorar la experiencia de los usuarios	Lograr una participación del 54% en canales de recarga diferentes a PDV (puntos de venta) Metro	UEN Cívica	31 de diciembre de 2025	<p>La participación acumulada en los canales de recarga diferentes a los puntos de venta Metro durante el 2025 fue de 55,15%, 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 (MRA), Red de recarga externa y Servicio Empresarial. De igual manera, se implementaron estrategias de mercadeo para el uso de los canales de recarga a través de las redes sociales con el fin de acercar a los usuarios en el uso de las herramientas digitales y auto atendidos. Así mismo, con la operación de las nuevas MRA se incrementó su uso, lo cual conllevó a mejorar el cumplimiento de este indicador.</p>	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.	Certificado de conformidad del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad frente a Covid-19 obtenido	Administración de Riesgos	Finalizada en el año 2022	<p>Finalizada. Entre el 07 de febrero y el 04 de marzo de 2022 se llevo a cabo la auditoria de seguimiento de operaciones Bioseguras conforme a la Resolución 777 de 02 de junio de 2021, con el fin de verificar el cumplimiento del protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID-19, donde el ICONTEC otorgó la recertificación al Metro de Medellín al objeto del sello Check In Certificado y Certificación de Operaciones Bioseguras.</p>	100%
2.24	Establecer 104 zonas cardio protegidas en las diferentes estaciones (Entre desfibriladores y zonas cardio protegidas)	84 zonas cardio protegidas instaladas en las estaciones	Administración de Riesgos	Finalizada en el año 2023	<p>Finalizada Actualmente se cuenta con 84 zonas cardio protegidas en las diferentes estaciones (Entre desfibriladores y zonas cardio protegidas).</p>	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	Área Protegida implementada en las instalaciones Metro	Administración de Riesgos	Mensual durante todo el año	<p>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: Enero: 99 Febrero: 120 Marzo: 110 Abril: 87 Mayo:112 Junio: 29 Julio: 26 Agosto:17 Septiembre:186 Octubre:211 Noviembre:198 Diciembre: 175 Estos eventos se dan por desmayos, convulsiones, mareo, dolor abdominal, Hipertensión.</p>	100%
2.26	Respuesta a PQRSD y Derechos de petición dentro de los tiempos establecidos	Medición mensual realizada	Servicio al Cliente	Mensual durante todo el año	<p>Enero: 99,90% Febrero: 99,94% Marzo: 99,85% Abril: 99,96% Mayo: 99,88% Junio: 99,83% Julio: 99,32% Agosto: 99,73% Septiembre: 99,84% Octubre: 99,94% Noviembre: 99,86% Diciembre: 98,10%</p>	100%
2.27	Mejorar integralmente los Puntos de Atención al Cliente - PAC en el marco de Experiencia del Cliente	Puntos de Atención al Cliente mejorados	Servicio al Cliente	Semestral	<p>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 suprobación se iniciarán pruebas controladas en los PAC. El 17 de diciembre de 2025 se publicó el documento CS081 Procedimiento para la personalización del medio de Pago, en el cual se documenta todo lo relacionado con la automatización del diligenciamiento de documentos en el Punto de Atención al Cliente - PAC (Autorización de tratamiento de datos y condiciones de uso Cívica), se iniciará con la activación gradual de este procedimiento en los diferentes PAC.</p>	100%

	2.28	Implementar personalización vía Web de manera que se impacte el tiempo de espera en filas y la experiencia del usuario	Proceso de personalización web implementado	Servicio al Cliente	Finalizada en el año 2023	<p>Finalizada. 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.</p> <p>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 definirá 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.</p> <p>La prueba de personalización vía web para primeras vías en el PAC de ACE inició el 26 de diciembre de 2023.</p>	100%
	2.29	Realizar mediciones de satisfacción y nivel de esfuerzo en los canales de contáctenos, formulario Web y Chat	Tres mediciones en el año realizadas	Gerencia Social y de Servicio al Cliente	Tres veces al año	<p>Para el esquema de la medición transaccional se realizaron tres mediciones durante el 2025 en los meses de julio septiembre y diciembre de 2025.</p>	100%
	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	187 Máquinas de Recarga Automática adquiridas y en operación	UEN Cívica	31 de diciembre de 2025	<p>Al cierre del 2025 se logró la instalación de 179 máquinas, igualmente se dejan activas en producción para el uso por parte de los usuarios.</p> <p>Quedaron 8 máquinas pendientes por activación y se instalan a finales del primer semestre del 2026, ya que se requieren unas adecuaciones de espacio por parte del proyecto de accesibilidad en las estaciones de MAD e IND.</p>	96%
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Sensibilizar al personal de Servicio al Cliente en atención a personas con discapacidad (PCD)	Formación realizada	Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente	Anual	<p>Al 31 de diciembre se impactaron en total 561 Servidores del área de Servicio al cliente y el área de Riesgo Público y Convivencia Ciudadana.</p>	100%
	3.2	Sensibilizar al personal de Servicio al Cliente en diversidad sexual e inclusión	Sensibilización realizada	Gestión del Talento Humano	Finalizada en el año 2022	<p>Finalizada. 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.</p>	100%
	3.3	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en funciones de Policía Judicial (Bielal)	Funcionarios reentrenados	Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente	31 de diciembre de 2025	<p>Al 31 de diciembre se formaron 8 Servidores del área de Servicio al cliente que fueron incluidos en la Resolución 0-0245 "Por medio de la cual se otorgan atribuciones transitorias de Policía Judicial".</p>	100%
	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	Formación realizada	Gestión del Talento Humano	Permanente	<p>Al 31 de diciembre se presentó el ingreso de 154 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.</p>	100%
	3.5	Realizar reincidencia empresarial en donde se incluyan temas relacionados con Experiencia del Cliente y Cultura Metro (Bielal)	Formación realizada	Gestión del Talento Humano	Finalizada en el año 2024	<p>La próxima reincidencia se realizará en el año 2026.</p>	100%
	3.6	Formación en experiencia del cliente para personal encargado de la atención de los PAC (Puntos de Atención al Cliente)	Formación realizada	Gestión del Talento Humano	Permanente	<p>Al 31 de diciembre 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 72 Servidores.</p>	100%
	3.7	Desarrollar el programa de repotenciación de la cultura organizacional	Actividades de repotenciación organizacional realizadas y evaluadas	Gestión del Talento Humano	Finalizada en el año 2022	<p>Finalizada. 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.</p>	100%
	3.8	Realizar campañas de divulgación y promoción de los elementos de la Cultura Organizacional (Valores Corporativos)	Campañas comunicacionales realizadas	Gestión del Talento Humano, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	31 de diciembre de 2025	<p>Al 31 de diciembre de 2025, para el cumplimiento de la acción "Realizar campañas de divulgación y promoción de los elementos de la Cultura Organizacional (Valores Corporativos)", se desarrollaron diversas iniciativas orientadas a fortalecer la apropiación y vivencia de los valores corporativos en los Servidores Metro, entre las cuales se destacan la ejecución de una campaña comunicacional de divulgación de los valores corporativos, la implementación de la estrategia Cadena de Valores, cuya finalidad fue promover el reconocimiento entre pares para resaltar la vivencia cotidiana de los valores, y una campaña comunicacional de reconocimiento a los Servidores que se destacaron más; adicionalmente, se celebró el Día del Servidor Público haciendo énfasis en la conexión entre los valores corporativos del Metro y los valores del Servicio Público, y se desarrollaron acciones permanentes de formación y apropiación de los valores a través de las inducciones a los nuevos servidores, los talleres de valores corporativos para aprendices de Cultura Metro y la implementación del módulo de Valores Corporativos en la Escuela de Cultura Metro y Servicio, consolidando estos espacios como escenarios clave para el fortalecimiento de la Cultura Organizacional.</p>	100%
	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	Guías de desarrollo socializadas	Gestión del Talento Humano	31 de diciembre de 2025	<p>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 una 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.</p>	100%
	3.10	Evaluar el desempeño de los servidores teniendo en cuenta la competencia anual seleccionada por la Empresa	Informe de evaluaciones de desempeño realizadas	Gestión del Talento Humano	31 de diciembre de 2025	<p>Al 31 de diciembre de 2025, para dar cumplimiento al requerimiento "Evaluar el desempeño de los servidores teniendo en cuenta la competencia anual seleccionada por la Empresa", se desarrollaron acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión del desempeño y al desarrollo del personal, entre las cuales se destacan las formaciones en la herramienta Talento en Línea como nueva plataforma para la gestión del desempeño y la socialización de las nuevas competencias organizacionales (6 o 7) definidas por la Empresa, las cuales se realizaron mediante visitas a los diferentes comités primarios, la ejecución de Webinares en distintos horarios para todo el personal y la disposición de contenidos audiovisuales; todo este proceso fue acompañado por estrategias de comunicación interna orientadas a facilitar la comprensión y apropiación del modelo, así mismo se implementaron las etapas de concertación y seguimiento de objetivos y competencias, se dio inicio a la etapa de autoevaluación por parte de cada Servidor, permitiendo analizar el nivel de cumplimiento de cada una de las competencias corporativas y sus respectivos comportamientos, y posteriormente se avanzó en la etapa de evaluación definitiva de la gestión del desempeño correspondiente al año 2025; adicionalmente, se fortaleció la apropiación de las nuevas competencias corporativas, las cuales son evaluadas para todos los Servidores Metro a través de la herramienta de autogestión Talento en Línea, donde cada Servidor puede visualizar su formulario de gestión del desempeño y el detalle de cada competencia, y se gestionó la actualización del Manual de Competencias, alineado con el nuevo direccionamiento estratégico de la Empresa y enfocado en competencias transversales que responden a los nuevos objetivos de empresa.</p>	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	Informes de selección de personal realizados	Gestión del Talento Humano	Permanente	<p>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. Durante el año 2025 se presentó el ingreso de 154 nuevos servidores.</p>	100%
	3.12	Reentrenar al personal de Servicio al Cliente en atención en primeros auxilios y manejo del Desfibrilador Externo Automatizado (DEA)(Bielal)	Funcionarios reentrenados	Gestión del Talento Humano, Servicio al Cliente, Administración de Riesgos	Finalizada en el año 2024	<p>Este reentrenamiento será programado para el año 2026.</p>	100%
	3.13	Realizar reconocimiento a Servidores destacados por su nivel de servicio al cliente, en la celebración de Espíritu Metro	Servidores reconocidos	Gestión del Talento Humano	31 de diciembre de 2025	<p>Dando cumplimiento a la estrategia, durante los días 2, 3 y 4 de diciembre de 2025 en el marco de la conmemoración del Espíritu Metro, se realizó el reconocimiento a los Servidores que se destacaron durante el año en relación con el servicio prestado al ciudadano. Fueron reconocidos: Avendaño Tobon Gladys Eliana; Gomez Espinosa Juan Diego, Guerra Paniagua Daniel Alejandro y Idarraga Correa Claudia Marcela.</p>	100%
	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	Reporte de actualización de datos del SIGEP	Gestión del Talento Humano	31 de diciembre de 2025	<p>Al 31 de diciembre de 2025, se ha registrado el siguiente avance: planta ocupada 2067 Hojas de Vida 1988 actualizadas, equivalente al 97,19% Bienes y rentas 2024 diligenciadas, equivalente al 99,13% Conflictos de interés (ley 2013) 37 actualizadas, equivalente al 97,37%□</p>	97,9%
	3.15	Implementar la Escuela de Cultura y Servicio	Servidores formados	Gestión del Talento Humano	Finalizada en el año 2022	<p>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.</p>	100%

	3.16	Impactar nuevos grupos con la Escuela de Cultura Metro y Servicio	Servidores formados	Gestión del Talento Humano	31 de diciembre de 2025	Al 31 de diciembre de 2025, se impactaron los 5 grupos programados de la Escuela de Cultura Metro y servicio con una asistencia total de 140 Servidores.	100%
	3.17	Realizar campañas de sensibilización, divulgación y promoción de los Valores del Servidor Público	Piezas de comunicación diseñadas y divulgadas	Gestión del Talento Humano, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada en el año 2022	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	Funcionarios formados	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	Reglamento del usuario revisado	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. Se finalizó la revisión y se cuenta con el documento en donde se encuentran las propuestas de cambio de las diferentes áreas. Se debe continuar revisando el próximo año con miras a una actualización	100%
	3.20	Implementación de acciones para establecer la viabilidad de la personalización vía web y obtención más ágil de la tarjeta Cívica.	Ánálisis de viabilidad personalización vía web realizado	Servicio al Cliente	Permanente	Se comenzó con el desarrollo de Onboarding Digital. Se aprueban RQF18- 19, con esta entrega el equipo de desarrollo trabajará en la implementación de las funcionalidades y requisitos definidos, con este desarrollo se hace la entrega de la primera fase de Onboarding digital que comprende: •Pre-Registro digital y atención presencial reducida •Desarrollo de portal web •Captura de datos y aceptación de tratamiento de datos y condiciones de uso. •Autogestión (segundas vías- actualización de datos y bloqueo de la tarjeta) •Validación de identidad y entrega de tarjeta en el PAC	100%
	4.1	Mantener actualizados procedimientos orientados a la atención al ciudadanos que nos permiten el cumplimiento de la normatividad legal vigente.	Procedimientos actualizados	Servicio al Cliente	Permanente	Permanentemente la Empresa mantiene y gestiona su Sistema de Gestión Integral.	100%
	4.2	Realizar ajustes a los formularios virtuales dispuestos para el ciudadano para fortalecer la divulgación de la política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad	Actualizaciones y campañas realizadas	Secretaría General, Dirección de comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada desde el año 2017 Ajustes al formulario en 2018	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.	Publicación de informe de peticiones	Servicio al Cliente	Permanente	El informe de PQRSDF es publicado trimestralmente y se encuentra en el micrositio 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, ícono Informe sobre solicitudes de acceso a la información. El informe del tercer trimestre 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	Resolución 9565 de 04 de julio de 2017 publicada en Gaceta Oficial	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 PQRSD. 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	Divulgación de carta de trato digno de atención al ciudadano en página web	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	Capacitación y campañas realizadas	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%
	5.1	Ejecutar los planes y programas de relacionamiento con la comunidad desde la Gerencia Social y de Servicio al Cliente	Programas y planes ejecutados	Gestión Social	31 de diciembre de 2025	Al cierre del año fueron ejecutadas el 100% de las actividades programadas en el Plan de Acción correspondiente al año 2025, en el marco del 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 actividades lúdico - pedagógicas en plazoletas e inmediaciones del sistema.	100%
	5.2	Realizar la medición del Nivel de Satisfacción general del Cliente	Calificación de nivel de satisfacción general del servicio	Gerencia Social y de Servicio al Cliente	31 de diciembre de 2025	La medición se realizó en los meses de noviembre y diciembre de 2025. La calificación del Nivel de satisfacción general del servicio para 2025 fue de 4,50	100%
	5.3	Definir el Centro de Relacionamiento con el Cliente en la resolución 264 y Procedimiento CS014	Resolución y procedimiento actualizado con la definición del Centro de Relacionamiento con el cliente	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 el Cliente, dentro de estos documentos, con el objetivo de propender por el posicionamiento de un modelo Centralizador, con Gobernanza y Gestión.	50%
						Se incluyó la información del CRC – Centro de Relacionamiento con el 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. Actualmente, el documento unificado se encuentra en fase de ajustes y validación final, orientado a fortalecer la experiencia del cliente interno, reducir reprocessos y cargas operativas, y potenciar un modelo más eficiente y alineado con las necesidades organizacionales fortaleciendo el actual relacionamiento que se tiene tanto con el cliente interno como con el externo.	
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso de la información							
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta y producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento		% Avance
	1.1	Divulgar y mantener disponible la información pública en la página web de la Empresa acorde a la normatividad vigente	Información pública actualizada y publicada en la página web del Metro de Medellín y según puntaje obtenido en el autodiagnóstico y/o auditoría ITA	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 menú: Menú Transparencia: https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/transparencia/ Menú Participa: https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/participa/ Menú Atención y Servicio a la Ciudadanía: https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/ Se sostiene el puntaje de 100 sobre 100 según reporte de autodiagnóstico ITA 2024.	100%
	1.2	Publicar el informe de Sostenibilidad en la página web de la Empresa	Informe de Sostenibilidad anual publicado	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública	30 de junio de 2025	La Memoria de Sostenibilidad se publicó en junio en el sitio web de la Empresa https://www.metrodemedellin.gov.co/hubfs/memorias-de-sostenibilidad/2024/Memoria_%20Sostenibilidad_MetrodeMedellin_2024.pdf	100%
	1.3	Diseñar el subsitio de Datos abiertos para la Empresa y registrarlos en el portal www.datos.gov.co	Subsitio de datos abiertos diseñado	Gestión de Tecnologías de Información, Planeación Estratégica	Finalizada en el año 2021	Finalizada El sitio de datos abiertos, se encuentra visible en el sitio web del Metro en el subsitio de transparencia y categoría "2 información de interés" Subcategoría "Datos abiertos". Y se publicó en el siguiente link https://datosabiertos-metrodemedellin.opendata.arcgis.com/search?categories=Informaci%C3%B3n%20Clasificada%20Reservada 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.	Disponibilidad de la información para consulta en formato de datos abiertos	Administración Documental	Finalizada en el año 2021	El sitio de datos abiertos, se encuentra visible en el sitio web del Metro en el subsitio de transparencia y categoría "2 información de interés" Subcategoría "Datos abiertos". Y se publicó en el siguiente link https://datosabiertos-metrodemedellin.opendata.arcgis.com/search?categories=Informaci%C3%B3n%20Clasificada%20Reservada el índice de información clasificada y reservada en formato de datos abiertos.	100%

Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.5	Realizar la publicación de procesos contractuales que adelanta la Empresa	Procesos contractuales publicados en la página web	Contratación	Permanente	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Enlace Secop II: Anual Purchasing Plan (secop.gov.co)</p>	100%
	1.6	Capacitar a los servidores públicos de la Empresa, sobre la ley 1712 de 2014	Una capacitación focalizada al personal Metro realizada	Gestión Legal Administración Documental	Permanente	<p>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.</p> <p>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. Así mismo, en las inducciones se socializa la generalidad de la Ley 1712 de 2014.</p>	100%
	1.7	Actualizar el diseño de la estructura de navegación en la página web, respecto a los menú, transparencia, atención y servicio a la ciudadanía y participa	Menús de transparencia, atención y servicio a la ciudadanía y participa diseñados y actualizados en página web	Dirección de Comunicaciones Gestión Legal Administración Documental	Finalizada en el año 2022	<p>Finalizada.</p> <p>La página web cuenta con todos los menús implementados</p> <p>*Transparencia: https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/transparencia</p> <p>*Atención y servicio a la ciudadanía: https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania</p> <p>*Participa: https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/participa</p>	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).	Página web migrada a nuevo servidor	Dirección de Comunicaciones	Finalizada en el año 2022	<p>Finalizada.</p> <p>La página web del Metro de Medellín fue migrada a un nuevo servidor.</p>	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	Encuesta de satisfacción de Transparencia reflejada en el menú web de Transparencia	Dirección de Comunicaciones Gestión Legal Administración Documental	Finalizada en el año 2023	<p>Finalizada.</p> <p>En articulación con la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas se diseñó la encuesta de satisfacción del subsitio web de Transparencia, la cual se encuentra disponible en el siguiente enlace https://www.metrodemedellin.gov.co/encuesta-de-satisfacci%C3%B3n-nos-interesa-tu-opini%C3%B3n</p>	100%
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Gestionar y verificar que se dé respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.	Información gestionada de manera oportuna	Servicio al Cliente	Permanente	<p>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.</p> <p>Adicionalmente, las áreas de Gestión Legal, Servicio al Cliente y Administración Documental realizan revisión de los informes de PQRSD 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	100%
	2.2	Actualizar el formulario electrónico de PQRSD.	Formulario electrónico de PQRSD ajustado	Servicio al Cliente, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada en el año 2022	<p>Finalizada.</p> <p>En el año 2021 se llevó a cabo la implementación de las mejoras en el formulario PQRSD, 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%.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	100%
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de gestión de la Información	3.1	Actualizar el esquema de publicación de la información de los menú Transparencia, Atención al Usuario y Participa acorde a lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 y matriz ITA.	Esquema de publicación de información actualizado	Gestión Legal, Administración Documental	Finalizada en el año 2023	<p>Finalizada.</p> <p>Anualmente se realiza actualización del instrumento, el cual está programado para el mes de octubre https://21531211.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/21531211/Transparencia/datos-abiertos/esquema-de-publicacion-metro-de-medellin-2022.pdf</p> <p>El esquema de publicación se encuentra publicado en la sección web de Transparencia en la siguiente ruta https://21531211.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/21531211/Transparencia/datos-abiertos/esquema-de-publicacion-metro-de-medellin-2022.pdf. La actualización derivada de la revisión de los enlaces de transparencia será consolidada y publicada.</p>	100%
	3.2	Elaborar el Registro de Activos de Información como mínimo para un proceso priorizado de la Empresa.	Registro de activos de información publicado	Mesa de Seguridad y Privacidad de la Información	Finalizada en el año 2022	<p>Finalizada.</p> <p>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.</p> <p>La publicación del registro de activos de información se realizó el 17 de agosto en la página web, para el proceso de TI https://21531211.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/21531211/Transparencia/datos-abiertos/Inventario-de-activos-de-informacion-V1-17-08-2022.pdf.</p>	100%
	3.3	Actualizar el índice de información clasificada y reservada.	Actualización de índice de información clasificada, reservada publicada	Administración Documental, Gestión Legal	Finalizada en el año 2024	<p>El Índice de Información Clasificada y Reservada - IICYR se encuentra actualizado, aprobado, publicado y socializado así:</p> <p>*Resolución 0580 del 1 de octubre mediante la se adoptó el IICYR chrome-extension: https://efaidnbmnnibpcapcglclefindmkaj/https://www.metrodemedellin.gov.co/hubfs/Transparencia/datos-abiertos/resolucion-0580-2024-adopcion-indice-de-informacion.pdf</p> <p>*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.</p> <p>*Socialización del instrumento en el mes de noviembre. Se anexan registro de asistencia.</p>	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.	Esquema de publicación de información publicado	Administración Documental, Gestión Legal	Permanente	<p>El instrumento se encuentra en proceso de revisión para actualizar la información publicada según los menú 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:</p> <p>https://metrodemedellin.sharepoint.com/:r/sites/gd_SG/ad/INSTRUMENTOS%20ARCHIVISTICOS/GIP/Esquema%20de%20publicaci%C3%B3n%20de%20informaci%C3%B3n%20en%20la%20informaci%C3%B3n%20publicada%20en%20la%20p%C3%A1gina%20web%20del%20Metro%20de%20Medell%C3%ADn%20-%202025.pdf</p> <p>El instrumento fue actualizado para el reporte ITA y publicado el 26 de agosto de 2025 en el siguiente enlace https://www.metrodemedellin.gov.co/hubfs/Transparencia/datos-abiertos/esquema-de-publicacion-de-la-informacion-26-08-2025.pdf.pdf</p>	100%
	3.5	Revisar y/o actualizar el registro de activos de información	Registro de activos de información publicado	Administración de Riesgos	Permanente	<p>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.</p>	90%
	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 lenguaje de señas en redes sociales y Centro de Información al Ciudadano a través de mensajes en los diferentes canales de la Empresa	Estrategias definidas para el acceso a la información en diversos idiomas y lenguas	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Pública	Permanente	<p>Los videos del proyecto Metro de la 80 y algunos corporativos están acompañados de interpretación en lenguaje de señas colombiana https://www.youtube.com/watch?v=AMLKP17hSqC</p> <p>En la Estación Metro (sistema de altavoces en las estaciones) se emiten mensajes alusivos a la Cultura Metro en lenguas indígenas.</p>	100%

Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.2	Distribuir y publicar la cartilla Lengua de Señas para el viajero en la página web Ampliar el tema de comunicación asertiva e inclusión social en el Sistema	Cartilla Lengua de Señas para el viajero distribuidas y publicadas en página web	Planeación Estratégica, Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Finalizada en el año 2023	Se distribuyeron 3000 cartillas físicas. La cartilla de Lengua de Señas se encuentra publicada en: https://www.metrodemedellin.gov.co/Portals/1/pdf/cartilla-lengua-senас-04052019.pdf?ver=2019-05-04-060909-957 .	95%
	4.3	Presentar y difundir el Plan Maestro de Accesibilidad	Plan Maestro de Accesibilidad presentado y divulgado	Planeación Estratégica	Finalizada en el año 2023	Finalizada. El 16 de mayo fue publicado en el Sistema de Gestión Integral el DR1397_ Plan maestro de accesibilidad Metro de Medellín y la difusión del Plan de accesibilidad se realizó por los diferentes medios de comunicación de la Empresa.	100%
	4.4	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	Lineamientos de accesibilidad en los diseños de detalle para la adecuación de las 10 estaciones de la Línea A implementados	Ejecución de Proyectos de Infraestructura	31 de diciembre de 2025	Se avanza en la fabricación de estructuras metálicas de ascensores y puentes internos. Se adelantan las excavaciones de pilas de cimentación de los edificios de ampliación de las estaciones Madera e Industriales. Se realizan izajes de estructuras metálicas de ascensores externos en las estaciones Ayurá, Madera y Envigado. En el último trimestre de 2025 se realizaron modificaciones de ampliación de los contratos de Interventoría y Obra, las fechas de finalización son OB1 (30 de abril), OB2 (17 abril), (Interventoría (30 junio). -Construcción y puesta en marcha de la taquilla de la estación Bello -Izaje de puentes Internos estaciones Ayurá, Envigado, Madera, e Industriales. -Instalación de estructura de ascensores de las estaciones de La estrella, Sabaneta, Ayurá, Envigado, Madera,	56%

Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	5.1	Elaborar y publicitar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas	Generar informe de solicitudes de acceso a información recibidas	Servicio al Cliente	Semestral	El informe de PQRSDF es publicado semestralmente y se encuentra en el micrositio 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, ícono Informe sobre solicitudes de acceso a la información.	100%
	5.2	Realizar medición del componente de Transparencia y Acceso a la Información - ITA	Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA medido	Administración Documental Gestión Legal	Anual	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. Se recibió el informe de auditoría de ITA 2025 realizada por la Procuraduría en el cual reportaron un cumplimiento de 100 sobre 100 puntos. La Empresa continua publicando proactivamente la información en el sitio web y según el esquema de publicación indicado.	100%

Componente 6: Iniciativas adicionales

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento	% Avance
Iniciativas adicionales Código de Integridad	1.1 Estructurar y socializar el Código de Integridad, incluyendo la adopción de la Ley 2016 de 2020 y estableciendo los demás componentes y pautas de conducta.	Código de Integridad definido, formalizado y socializado	Secretaría General	Finalizada en el año 2022	Finalizada. El Código de Integridad fue aprobado mediante Resolución N° 179 del 8 de junio de 2022, por parte de la Junta Directiva. Fue publicado y divulgado a través del NotiMetro y en la página web y socializado en el evento de celebración del Día del Servidor Público.	100%
	1.2 Realizar acciones pedagógicas o campañas de sensibilización del código de integridad para su apropiación por parte de la servidores de la entidad.	Formación o campaña realizada sobre el Código de Integridad	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 158 servidores impactados en 21 sesiones de inducción. El 26 de junio de 2025, se realizó la conmemoración del Día Nacional del Servidor público, en el cual se llevó 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	Línea Ética atendida oportunamente	Administración de Riesgos	Permanente	Se a realizado seguimiento a los reportes recibidos a través del Contacto Ético, al mes de diciembre se tipificado un caso como denuncia ética, el cual fue analizado y gestionado por el Comité de Ética. Al mes de diciembre se realizaron cuatro (4) 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:	contactenos@metrodemedellin.gov.co
Chat de asesoría en Línea:	https://www.metrodemedellin.gov.co/
Formulario PQRS:	https://www.metrodemedellin.gov.co/ App Metro
Cuenta de Twitter:	@metrodemedellin
Página de Facebook:	www.facebook.com/metrodemedellin
Cuenta de Instagram	www.instagram.com/metrodemedellin