



Estrategia de participación ciudadana 2026

Metro de Medellín

¿Estás listo para mirar hacia
adelante **A lo Metro?**



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2026

Contenido

Introducción	3
Objetivo	5
1. Plan de Participación Ciudadana	6
Diagnóstico	6
Planeación	6
Ejecución	7
Evaluación	7
2. Caracterización de los usuarios del servicio de transporte	8
3. Seguimiento a la estrategia de participación ciudadana 2024-2025	10
Participación ciudadana en la actualización de la estrategia empresarial	10
Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano PAAC	14
Menú Participa y menú Transparencia en la página web	15
Gestión social	17
Gestión social en proyectos – Metro de la 80	19
Gestión social en proyectos – Accesibilidad	21
PQRSDF como herramienta para la consulta de información	22
Retos de innovación abierta	22
Reunión Gerenciando la accesibilidad	23
App Cívica como medio para acceder a información y servicios	24
Evaluación del nivel de experiencia del cliente	25
4. Evaluación de la Estrategia de participación ciudadana 2024-2025	26
Autodiagnóstico 2025	26
Anexo	27



Introducción

La Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada desarrolla su negocio esencial prestando el servicio de transporte público de pasajeros en el Valle de Aburrá. El área de influencia está conformada por 10 municipios: Girardota, Barbosa, Copacabana, Bello, Medellín (ciudad núcleo), Itagüí, Envigado, Sabaneta, La Estrella y Caldas, con una población aproximada de cuatro millones de habitantes que cuentan para su movilización con un sistema, con tecnología metro, cable aéreo, buses (BRT) y tranvía, como eje estructurante al que se articulan otros medios de transporte público.

Adicionalmente, dentro de su objeto social se incluye la planeación, construcción, operación, recaudo y administración de servicios de transporte público de pasajeros, la ejecución de operaciones urbanas y desarrollos inmobiliarios, orientados al desarrollo del sistema de transporte masivo, la explotación comercial de todos los negocios asociados con el transporte público de pasajeros y espacios publicitarios, y la explotación comercial del sistema de Recaudo Centralizado y sus medios de pago.

La planificación de la Empresa en el corto, mediano y largo plazo está orientada por el Plan Rector Confianza en el futuro, que provee el direccionamiento estratégico, con políticas diseñadas metodológica y coherentemente, para dirigir el crecimiento y desarrollo de la Empresa durante los próximos años y se ha convertido en el instrumento de planificación que permite prever el desarrollo y el ordenamiento de la Empresa en el futuro, en el marco de la vocación del territorio metropolitano y de sus conexiones regionales y nacionales.

Desde sus inicios, la Empresa consolidó un modelo de gestión, soportado en estrategias culturales, de formación de usuarios y pedagogía social, que ha permitido la consolidación de una identidad colectiva denominada "Cultura Metro" un modo de relacionamiento positivo que apela a los principios de la cultura ciudadana del cuidado de los bienes públicos, las normas de comportamiento y la convivencia ciudadana. Que ha transcendido a los grupos de interés y que hoy representa nuestra cultura corporativa.

El Metro de Medellín es una sociedad pública a la cual le aplica el régimen de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, que ejecuta actividades comerciales en competencia con el sector privado, por lo que tiene excepciones en la implementación del contenido del Menú Participa de la página web www.metrodemedellin.gov.co.

 Todos nuestros usuarios, grupos de interés y ciudadanos en general podrán interactuar con nosotros a través de nuestros canales habilitados (línea Hola Metro, correo institucional, Contáctenos y derechos de petición, entre otros), encuestas de



percepción, así como también podrán hacerlo a través de los mecanismos de control social como las veedurías ciudadanas. Así mismo desde la Gestión Social de la Empresa promovemos un diálogo social permanente a través de encuentros con organizaciones sociales de base y actores comunitarios con alta incidencia en el desarrollo de los territorios, grupos focales, mesas de trabajo (propias o activadas por los municipios), comités ciudadanos de obra, mesas de articulación interinstitucional y comunitaria (MAIC), que atienden diferentes necesidades y permiten mitigar impactos en doble vía.

Adicionalmente, cada año presentamos los resultados de la gestión en la socialización de la Memoria de Sostenibilidad con los grupos de interés, espacio en el que los asistentes pueden plantear sus inquietudes y sugerencias. En la lista de convocados se incluyen representantes de organizaciones que trabajan con un enfoque de diversidad, equidad e inclusión.



Objetivo

El objetivo de esta estrategia de participación ciudadana es articular los esfuerzos que se realizan desde los diferentes procesos de la Empresa, para brindar herramientas, mecanismos, canales y prácticas que faciliten a nuestros grupos de interés una participación efectiva a lo largo del ciclo de la gestión pública (planeación, ejecución, evaluación, control). De igual manera estas acciones están orientadas a promover la transparencia, la rendición de cuentas y el control social, fortaleciendo la confianza en la ciudadanía.

Esta estrategia de participación ciudadana atiende a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, para la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Grupos de interés



Gente Metro



Usuarios



Proveedores



Comunidad



Transportadores



Líderes con
reconocimiento
de la Sociedad



Socios y
Junta Directiva



Clientes
comerciales



Aliados



Estado



Gremios y
asociaciones



Financiero



Periodistas



1. Plan de Participación Ciudadana

A continuación, se listan las principales herramientas, mecanismos, canales y prácticas que dispone la Empresa para sus grupos de interés en cada una de las fases de la participación ciudadana.

Diagnóstico

Herramientas, mecanismos, canales, prácticas	Grupo de interés
Identificación de necesidades y expectativas de grupos de interés	Todos
Validación de atributos del servicio	Usuarios
Espacios de diálogo social: (1) relacionamiento permanente con líderes de organizaciones sociales y comunitarias de base en el área de influencia del sistema, (2) lectura social del territorio para identificar actores, dinámicas sociales, problemáticas y necesidades de las comunidades con el propósito de estructurar programas de intervención social y formación pertinente, (3) herramientas de participación de los niños, niñas y adolescentes en el ejercicio ciudadano de proyectos (4) Lectura a escala de contexto estación – Inter estación	Comunidad y usuarios
Ejercicios de actualización de la estrategia corporativa	Comunidad, usuarios, Junta Directiva, Gremios

Planeación

Herramientas, mecanismos, canales, prácticas	Grupo de interés
Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano PAAC	Todos
Gestión social en proyectos: (1) relacionamiento permanente con líderes de organizaciones sociales y comunitarias de base en el área de influencia del sistema y los proyectos, (2) levantamiento de caracterización social participativa, levantamiento de información de memoria y patrimonio, (3) mesas de articulación interinstitucional y comunitaria (MAIC), mesas de trabajo y comités ciudadanos de obra. (4) herramientas de participación de los niños, niñas y adolescentes en el ejercicio ciudadano de proyectos (5) Lectura a escala de contexto estación – Inter estación. (6) escuela de liderazgo juvenil	Comunidad y usuarios



Ejecución

Herramientas, mecanismos, canales, prácticas	Grupo de interés
Menú participa en la página web	Todos
Página web para consulta de información pública (Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública - ITA) y oferta institucional	Todos
Las PQRSD como herramienta para la consulta de información	Todos
Retos de innovación abierta	Todos
Reunión Gerenciando la accesibilidad	Todos
Espacios de diálogo social: (1) relacionamiento permanente con líderes de organizaciones sociales y comunitarias de base en el área de influencia del sistema y los proyectos, (2) ejercicios de formación en habilidades para la vida y enfoque de capacidades, (3) herramientas de participación de los niños, niñas y adolescentes en el ejercicio ciudadano de proyectos, (4) Semilleros infantiles y de familia del programa Amigos Metro en el área de influencia del sistema, (5) participación en las mesas de trabajo a la luz de la política pública de protección a moradores MAIC creadas con la comunidad (6) escuela de liderazgo juvenil	Comunidad y usuarios
Comités ciudadanos de obras	Comunidad
App Cívica como medio para acceder a información y servicios	Usuarios

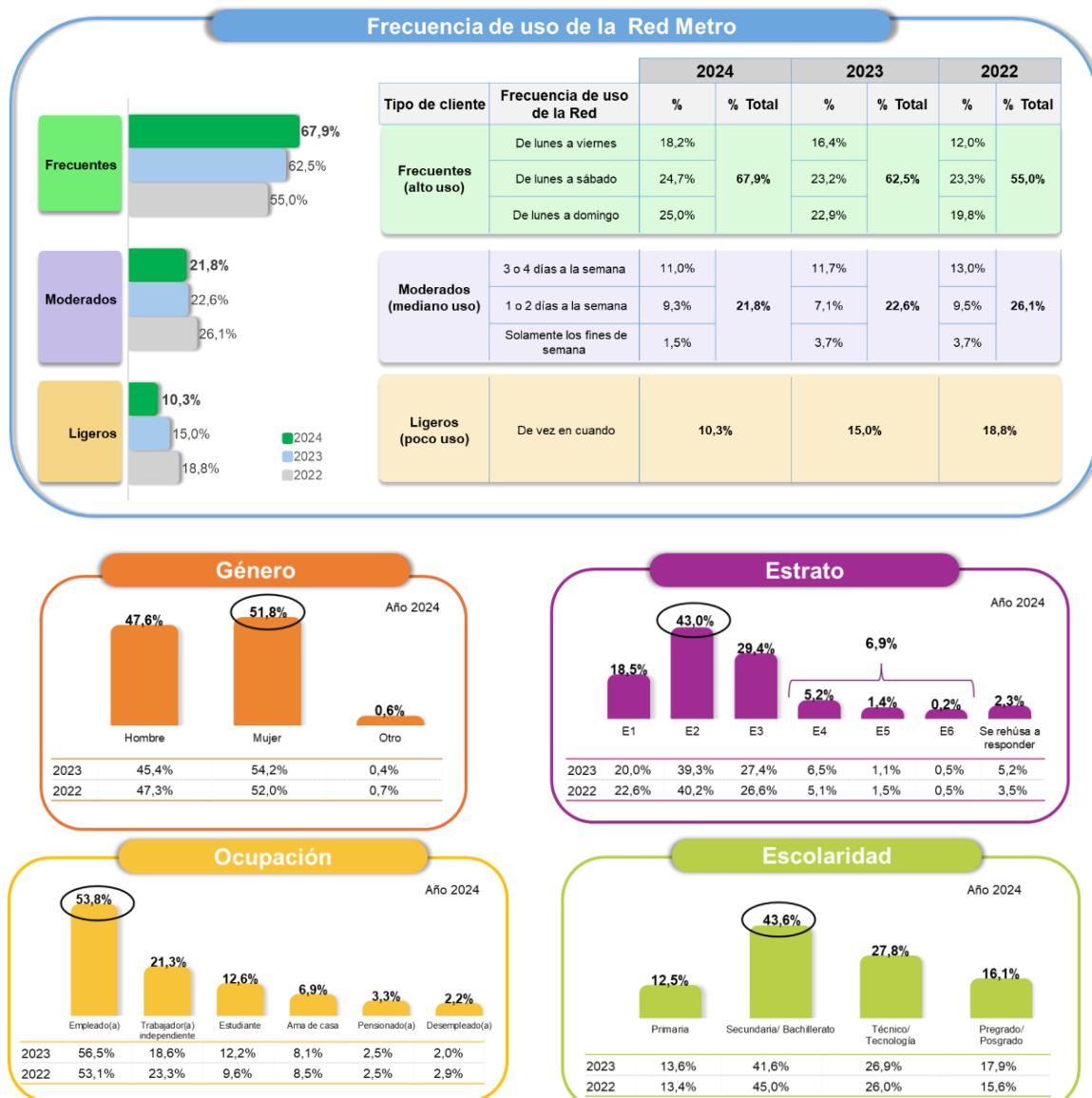
Evaluación

Herramientas, mecanismos, canales, prácticas	Grupo de interés
Evaluación del nivel de experiencia del cliente	Usuarios
Estudio de reputación (medición propia)	Todos
Estudio de percepción impacto de la gestión social	Comunidad
Memoria de sostenibilidad	Todos
Auditorías Internas al proceso	Todos



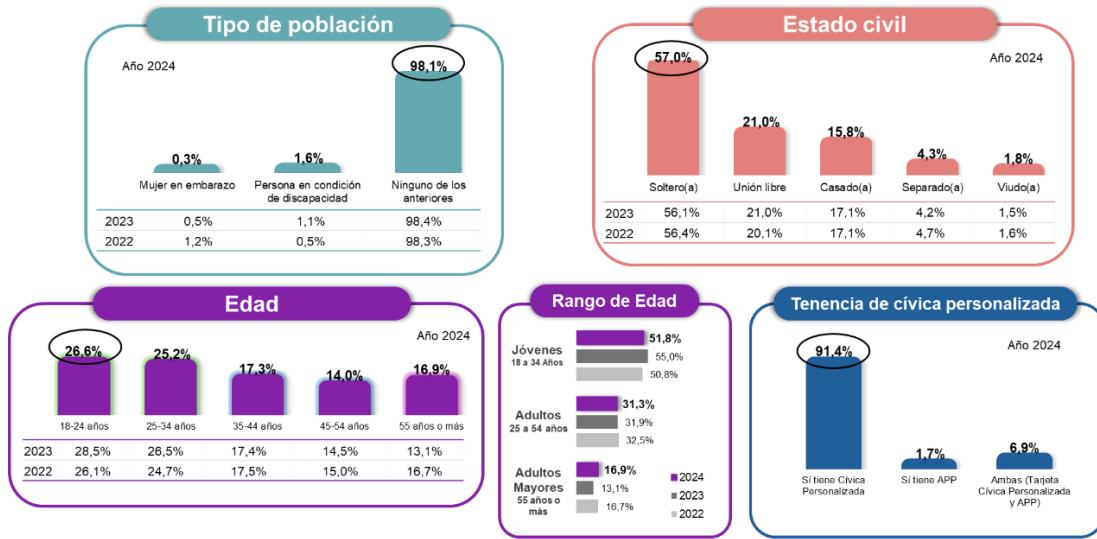
2. Caracterización de los usuarios del servicio de transporte

La caracterización de los usuarios del servicio de transporte Metro se realiza anualmente en el estudio de satisfacción del usuario. A continuación, se presenta el resumen de los aspectos más relevantes de la caracterización realizada en 2024.

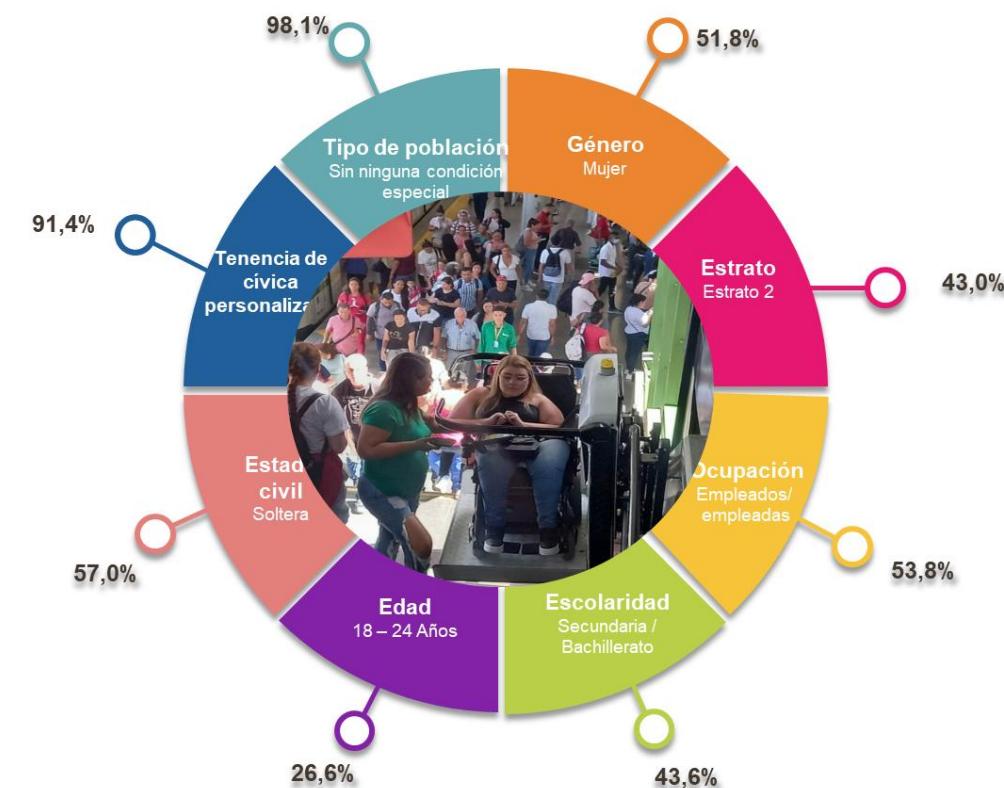


Estrategia de participación ciudadana

Metro de Medellín



Nota: Medido por primera vez 2024



3. Seguimiento a la estrategia de participación ciudadana 2024-2025

Participación ciudadana en la actualización de la estrategia empresarial

La construcción colectiva de la estrategia se hace orientada por la Política de participación ciudadana a la que hace referencia MIPG y la Estrategia de participación ciudadana del Metro. Se llevaron a cabo las siguientes actividades con los diferentes grupos de interés para el análisis del contexto interno y externo, como insumo para el proceso de definición de la estrategia corporativa:

- Durante 2023 en el **ejercicio de prospectiva del Plan de Expansión del Sistema**, se realizaron 20 mesas de trabajo para la identificación, análisis y priorización de fenómenos de cambio, la definición de escenarios futuros y el mapeo de actores.



- En 2024 se realizó la **revisión de los grupos de interés e identificación de incidencias, riesgos y oportunidades (IROS)** bajo el ejercicio de doble materialidad y para esto se llevaron a cabo 16 talleres internos y se recibieron 689 respuestas de encuestas digitales.



2024

Revisión de Grupos de interés e identificación de IROS

(Incidencias, riesgos y oportunidades) bajo el ejercicio de doble materialidad

Planeación Estratégica



Consulta a todos los grupos de interés

13
Grupos de interés actualizados

26
Asuntos de doble importancia relativa identificados

16
Talleres con áreas y gerencias de la Empresa

689
Encuestas digitales sobre criterios ambientales, sociales y de Gobernanza (ASG)

- El **estudio de reputación corporativa** de 2024 se llevó a cabo con 606 personas entrevistadas y 11 variables evaluadas.

2024

Estudio de Reputación Corporativa

Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas



Consulta a 11 grupos de interés

9,2
Índice Global de Reputación

606
Personas entrevistadas

11
variables evaluadas

- También en 2024 se realizó el **estudio de validación de los atributos del servicio de transporte** con el fin de conocer las características, percepción, actitudes, necesidades y expectativas de los usuarios de la Red Metro. El estudio está conformado por una parte con enfoque cuantitativo con 1250 encuestas presenciales realizadas con usuarios y por otra parte de un enfoque cualitativo con 9 sesiones de grupo con 84 participantes en total, entre usuarios, empleados y contratistas.

- En 2025 se realizó la **socialización de la Memoria de sostenibilidad** de 2024, con 164 preguntas contestadas a los asistentes a los 18 encuentros realizados.





Las preguntas fueron organizadas con base en las dimensiones y los asuntos materiales en los que agrupamos las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. Las respuestas pueden consultarse en <https://www.metrodemedellin.gov.co/memoria-de-sostenibilidad-2024>.



General: 11



Dimensión social

Condiciones de trabajo justas: 17
Servicio: 15
Seguridad integral y gestión de riesgos: 6
Derechos humanos: 4
Gestión social con usuarios y comunidad: 16



Dimensión ambiental:

Contribución a la descarbonización de la economía: 7
Consumo de energía, agua y otros recursos: 4
Estructura verde: 3



Dimensión económica

Sostenibilidad financiera: 10
Proyectos de expansión: 25
Compras públicas sostenibles: 1
Investigación, desarrollo e innovación: 1



Gobernanza

Gobierno corporativo: 2



Felicitaciones y agradecimientos: 35

- En junio de 2025, para la **revisión del contexto interno y externo**, se realizaron 7 talleres con Gente Metro, entrevistas estructuradas con 5 miembros de Junta Directiva y la publicación de encuestas en varios medios de comunicación de la Empresa promoviendo la participación ciudadana, en la cual se obtuvo respuesta de 785 personas.



2025

Diagnóstico de contexto interno y externo



Participación de Junta Directiva y Gente Metro

Planeación Estratégica

5

Miembros de Junta Directiva entrevistados

7 sesiones

con Profesionales, Jefes y Gerentes de todas las áreas de la Empresa con 75 asistentes



2025

Preguntas clave para el futuro de la Empresa

Planeación Estratégica



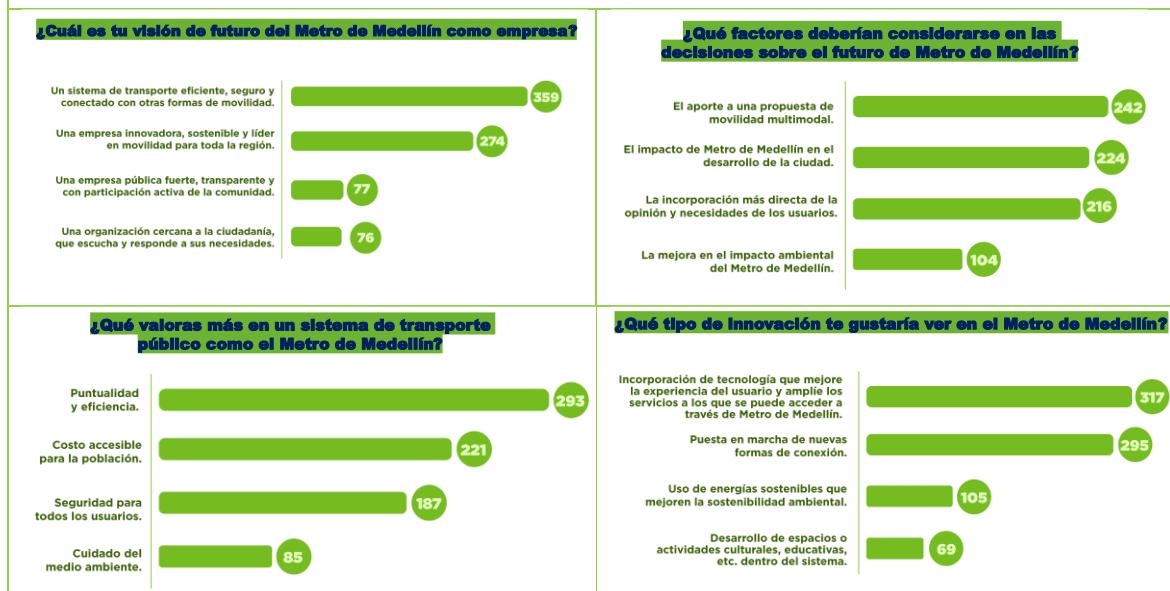
Consulta a comunidad y Gente Metro

785
Encuestas diligenciadas



Participación ciudadana Preguntas clave para el futuro

Encuesta publicada en diferentes medios de comunicación de la Empresa, entre el 30 de junio y el 28 de julio de 2025, con 785 respuestas.



Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano PAAC

Grupo de interés: Todos

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025 y el Mapa de Riesgos de Corrupción, es el resultado de un trabajo articulado entre los procesos del Metro de Medellín Ltda., y sus grupos de interés.

En este sentido, en la página web de la Empresa se publicó la propuesta del Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía 2025, entre el 19 de diciembre de 2024 y el 10 de enero de 2025, donde se invitó todos los grupos de interés a participar con el fin de tener en cuenta las consideraciones y sugerencias y así lograr la construcción de la versión final del documento.



Durante la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención a la ciudadanía, se tuvieron 16 visualizaciones por parte de los grupos de interés y no se recibieron comentarios ni observaciones al PAAC.



El Comité Institucional de Gestión y Desempeño es el encargado de aprobar el Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción.



De conformidad con lo establecido, el Metro de Medellín Ltda., publicó en su página web, en el enlace de "Transparencia y acceso a la información" el PAAC 2025 antes del 31 de enero de cada año. <https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/plan-anticorrupcion/>

Menú Participa y menú Transparencia en la página web

Grupo de interés: Todos

El **menú Participa** brinda información y opciones para la participación ciudadana a todos nuestros grupos de interés. Se tiene habilitado un formulario para la participación, el cual permite la interacción y durante 2024 y 2025 se han recibido las siguientes interacciones:

Año	Visualizaciones	Envío de formularios	Temas
2024	5 860	48	Solicitud de trabajo 41% Sugerencias 16% Quejas 7% Social 7% Otros 29%
2025 (corte a 15 de septiembre)	3 862	34	Solicitud de trabajo 55% Dudas 15% Sugerencias 9% Solicitud de visitas 6% Otros 15%

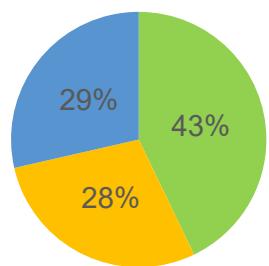
Analizando las interacciones encontramos que la mayoría están relacionadas con búsquedas de empleo e interés de trabajar en la Empresa, para lo cual está habilitado otro menú en el sitio web.

Por otro lado, el sitio web de la Empresa www.metrodemedellin.gov.co provee información sobre nuestros servicios, acceso a datos abiertos y demás oferta institucional, incluyendo el **menú Transparencia** donde se ha dispuesto la información de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y acceso a la información pública y atendiendo a la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

La encuesta de satisfacción del ciudadano sobre transparencia y acceso a la información en nuestro sitio web tuvo 103 visualizaciones entre enero de 2024 y septiembre de 2025 con 15 envíos del formulario, de los cuales 7 son válidos (los otros 7 corresponden a un mismo usuario que reenvía el formulario varias veces). Los resultados se muestran a continuación.



Rango de edad



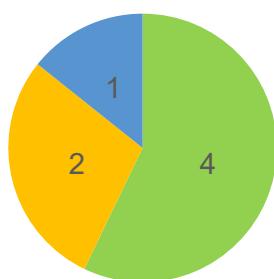
- 18 años a 24 años
- 25 años a 34 años
- Mas de 54

¿Fue fácil buscar información en este espacio web?



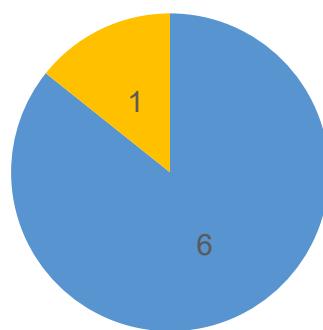
- si
- no

¿Encontró la información que buscaba en este espacio web?



- Sí, toda
- Parcialmente
- No encontré la información

¿La información encontrada en este espacio web fue clara y comprensible?

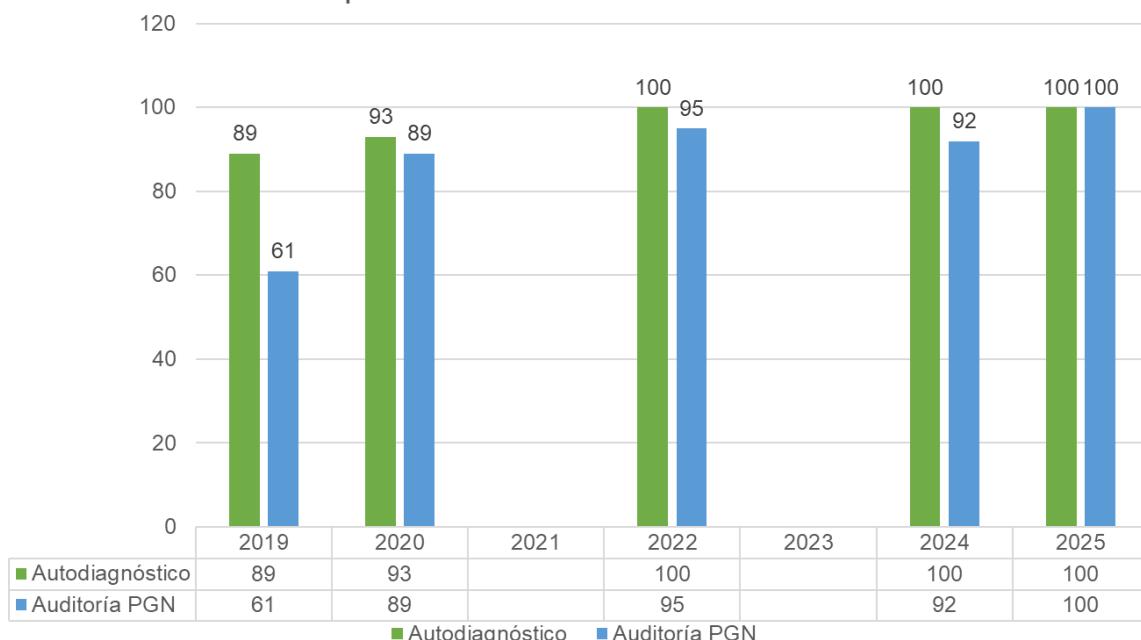


- si
- no

En la última **auditoría realizada al ITA**, evaluando la vigencia 2025, se obtuvo un puntaje de 100 sobre 100.



Comparativo resultados ITA 2019-2025



Gestión social

Grupo de interés: Comunidad y usuarios

La gestión social incluye espacios de diálogo social, relacionamiento permanente con líderes de organizaciones sociales y de base de las comunidades de influencia del sistema, lectura social para identificar necesidades y definir programas de formación para la comunidad, ejercicios de formación en habilidades para la vida y enfoque de capacidades, herramientas de participación de los niños y niñas en el ejercicio ciudadano, escuela de liderazgo juvenil, entre otras actividades.

En 2024, realizamos el **estudio del nivel de percepción del impacto de la Gestión Social**, según el cual el 87% de los entrevistados estiman que los programas de gestión social contribuyen al relacionamiento positivo entre ellos y la Empresa, y el 92,7% de los entrevistados valora positivamente la Gestión Social realizada. Esto incluye programas insignia como Palabras Rodantes, Trenes de la Cultura y la estrategia interinstitucional de salud mental Cómo va la vida, los cuales tuvieron acciones muy positivas durante el año.

El 66% de los usuarios considera que la gestión social de la Empresa Metro contribuye Siempre o A menudo al relacionamiento positivo del Metro con usuarios y comunidades. Adultos mayores, los que más creen que la gestión social contribuye al relacionamiento positivo. Mujeres y Jóvenes, los que menos creen.

Los usuarios frecuentes, espontáneamente, consideran que el Metro ha hecho importantes aportes a la ciudad y a sus vidas: Organiza el tráfico, facilita la movilidad y les permite

desplazarse por toda el área metropolitana, de manera rápida y económica. En este sentido, contribuye al mejoramiento de la calidad de vida. El Metro significa para ellos patrimonio y orgullo paisa, lo consideran “lo mejor de la ciudad”. Además, asocian el Metro con Seguridad y, en este sentido, las estaciones del Metro se sienten como lugares seguros en medio de una ciudad que perciben insegura e incluso peligrosa.

Programas y actividades de Gestión Social	Conocimiento y Participación	Calificación al Programa o Actividad	Calificación Promedio	Base Conocimiento y Participación	Base Calificación	Base Promedio
Bibliometro	14,8% 41,6%	7,5% 1,9% 43,8% 46,9%	4,49	385	160	148
Conciertos y actividades culturales	10,6% 30,1%	3,4% 6,5% 58,6% 31,0%	4,25	385	116	112
Obras de arte, Espacios expositivos o Arte urbano	10,1% 28,1%	0,9% 2,8% 59,3% 37,0%	4,35	385	108	107
Formación de usuarios-Guías educativos	3,1% 26,0%	5,0% 4,0% 49,0% 41,0%	4,37	385	100	95
Palabras Rodantes	9,1% 20,3%	6,4% 3,8% 35,9% 53,8%	4,53	385	78	73
Salas de cómputo o Salas alfabetización digital	6,2% 18,7%	2,6% 5,6% 45,8% 45,8%	4,41	385	72	70
Amigos Metro (Semilleros de cultura, Jornadas barriales, etc.)	3,4% 16,6%	4,7% 1,5% 54,7% 34,4%	4,28	385	64	61
Trenes de la cultura	3,1% 14,8%	3,5% 3,5% 49,1% 43,9%	4,42	385	57	55
Escuela de Líderes	1,3% 9,4%	2,8% 2,8% 52,8% 41,7%	4,4	385	36	35
Otro mencionado	0,3% 3,4%	7,7% 38,5% 53,8%	4,58	385	13	12
Ninguno	71,4% 36,9%	-----	-----	385	-----	-----

Nuestros programas de gestión social vinculan el diálogo y la participación ciudadana, así:

Programa	2024	2025 (corte a septiembre)
Escuela de liderazgo juvenil: jóvenes entre los 14 y 28 años se beneficiaron con 48 horas de formación certificada en liderazgo comunitario y Cultura Metro	169 participantes	120 participantes
Amigos Metro: niños, niñas, jóvenes y sus familias vecinas a las estaciones del sistema participan de escenarios de dialogo, formación y lúdica.	25 Semilleros infantiles, 437 participantes 82 jornadas comunitarias, 16.798 participantes 25 Escuelas de familia, 353 participantes	17 Semilleros infantiles, 340 participantes 4 jornadas comunitarias, 620 participantes 6 Escuelas de familia, 182 participantes



Programa	2024
Personas con discapacidad: Encuentros con entidades y colectivos que trabajan con y para personas con discapacidad (CAME, comité de discapacidad de Bello, comité de discapacidad de Itagüí, enfermedades huérfanas)	41 encuentros
Relacionamiento con comunidades: Diálogos con la comunidad local (JAL y JAC), encuentros sociales, jornadas comunitarias e iniciativas en articulación con entidades privadas.	339 acciones, participación de más de 23 mil personas

Gestión social en proyectos – Metro de la 80

Grupo de interés: Comunidad y usuarios

Para el **Proyecto Metro de la 80**, en 2024 implementamos un plan integral de gestión social que incluye iniciativas educativas, culturales y de inclusión social diseñadas para responder a las particularidades del territorio y las necesidades de sus habitantes. En particular en el 2024 implementamos un programa de formación y capacitación para el personal del contratista e interventoría, que consistió en 38 encuentros de capacitación en temas como: comunicación assertiva, resolución de conflictos, mecanismos de participación ciudadana, construcción social de la identidad de género, trabajo decente / no somos iguales, pero somos lo mismo, acoso laboral, autocuidado en el trabajo, equidad y género - roles de género, comunicación empática, liderazgo y derechos humanos de las mujeres. En cuanto a formación, realizamos seis encuentros con temas como Guía de Manejo Socioambiental (GMSA), Cultura Metro, enfoque de género, prevención de acoso sexual y generalidades del proyecto.

Mesas de Articulación Institucional Comunitaria – MAIC: En el marco del desarrollo del Proyecto Metro de la 80, el Distrito de Medellín ha asumido el compromiso de implementar los lineamientos establecidos en la Política Pública de Protección a Moradores, Actividades Económicas y Productivas (Decreto 0818 de 2021). Esta política surge como una respuesta institucional a los impactos que generan las grandes obras de infraestructura sobre las comunidades, con el fin de garantizar sus derechos.

Uno de los ejes centrales de esta política es la participación de las comunidades mediante procesos de socialización y la conformación de mesas de articulación institucional-comunitaria. En el caso del Metro de la 80, estos mecanismos han sido fundamentales para establecer canales de diálogo y concertación entre los diferentes actores involucrados: moradores, comerciantes, entidades públicas y organizaciones sociales del proyecto.

Es así, como la conformación de las Mesas de Articulación Institucional Comunitaria es uno de los tres escenarios del Sistema de actores, roles y relacionamiento para la



implementación, seguimiento y monitoreo de la Política Pública de Protección a Moradores, Actividades Económicas y Productivas –PPPMAEP, que se da en la etapa inicial del proceso de adquisición sociopredial del proyecto.

Para el proyecto Metro de la 80 se conformaron 12 MAIC, las cuales se establecieron teniendo en cuenta la dinámica del territorio, por lo cual en algunos subtramos se unificaron.

Desde 2022, se han desarrollado múltiples sesiones de Mesas de Articulación Institucional Comunitaria MAIC, socializaciones y talleres del proyecto Metro de la 80, en las que han participado representantes de diferentes entidades del Distrito. Al año 2025, en los tres tramos, se han realizado 99 socializaciones, 52 talleres, 176 MAIC y otros 26 encuentros, donde han participado 7411 personas, quienes han recibido acompañamiento integral, lo que demuestra una aplicación efectiva y comprometida en el desarrollo de esta estrategia.



Las Mesas de Articulación Institucional Comunitaria - MAIC, han sido espacios para promover la información, el relacionamiento y retroalimentar el proceso de gestión sociopredial, creando cercanía con los moradores. En este sentido, los procesos de socialización territorial han contribuido a informar a la comunidad sobre los alcances y avances del proyecto, así como las medidas de protección disponibles. Estos espacios han sido claves para identificar necesidades específicas, escalarlas y gestionarlas de acuerdo con la normatividad vigente. A las mesas se han articulado varias secretarías del Distrito de Medellín, tales como la Secretaría de Salud, Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos, Secretaría de Desarrollo Económico y Subsecretaría de Catastro, lo que ha permitido ajustar las estrategias institucionales a los contextos locales.



Dado el avance de entrega de predios y el proceso de reasentamiento, al día de hoy se tienen establecidas cinco MAIC, durante el 2025, se programó llevar a cabo las MAIC de manera bimensual, de acuerdo con las necesidades de sus integrantes y las dinámicas territoriales. Cabe resaltar que los horarios y días de encuentro fueron concertados desde la conformación de las MAIC con sus integrantes. En noviembre de 2024, se realizó una encuesta a los moradores, en la que se indagó

por aspectos como el acompañamiento social, los horarios y temáticas de las reuniones, los canales de comunicación, las metodologías de los talleres, entre otros. Esto permitió continuar realizando los encuentros, de acuerdo con el horario más adecuado para la mayoría de los participantes.

En conclusión, la implementación de estas mesas en el Proyecto Metro de la 80 no solo es un mandato legal, sino una herramienta estratégica que fortalece el tejido social, previene



conflictos y promueve un desarrollo urbano más justo e inclusivo. El trabajo continuo de socialización y articulación interinstitucional es evidencia del compromiso del Distrito con una infraestructura que resalte la vida, la historia y la economía de sus habitantes.

Gestión social en proyectos – Accesibilidad

Grupo de interés: Comunidad y usuarios

El Comité Ciudadano de Obra (CCO) es un espacio de participación, donde se informa sobre los avances de las actividades, los cambios generados y las proyecciones futuras, en este caso del Proyecto de Accesibilidad, para dar cumplimiento a la guía de manejo social ambiental para la construcción de obras públicas de infraestructura. El equipo social del contratante (CONT) y de la interventoría (INT) acompaña este proceso, resolviendo las inquietudes que se presentan al interior del CCO.



En el marco del proyecto de accesibilidad, se realizó la reunión de inicio el 20 de noviembre del 2024, espacio en el que se eligieron los primeros integrantes del Comité. Posteriormente, no se programaron encuentros inmediatos, dado que en ese momento aún no existía obra física que generara información del contrato. Sin embargo, se creó un grupo de WhatsApp como canal de comunicación con la comunidad, a través del cual se compartía información técnica y avances del contrato. Una vez se evidenciaron progresos en la parte constructiva, se programó el primer encuentro formal del CCO. Desde entonces y hasta la fecha se han llevado a cabo cuatro Comités Ciudadanos de Obra:

1er CCO: 21 de marzo de 2025



2do CCO: 27 de mayo de 2025



3er CCO: 24 de julio de 2025



4to CCO: 25 de septiembre de 2025



Actualmente, el Comité cuenta con 21 personas inscritas como representantes comunitarios.

Adicionalmente a este Comité, desde la gestión social del proyecto se adelantan permanentemente acciones de socialización y levantamiento de datos de las comunidades cercanas al proyecto.

PQRSDF como herramienta para la consulta de información

Grupo de interés: Todos

Desde la Empresa medimos indicadores que nos permiten conocer la satisfacción de nuestros clientes, así como hacer seguimiento a los tiempos de atención a las solicitudes realizadas por ellos. Uno de ellos es el nivel de satisfacción de clientes al ser escuchados y atendidos, cuyo promedio en 2024 fue de 96,42%. Por otra parte, la respuesta a PQRSDF y Derechos de petición dentro de los tiempos establecidos fue de 99,81% en promedio durante 2024.

En el primer semestre de 2025 se recibieron 95.799 interacciones a través de los diferentes canales, de los cuales el 80% corresponde a peticiones, el 19% a reclamos, el 1% a quejas y un pequeño número corresponde a sugerencias. Adicionalmente se atendieron 1.000 derechos de petición, de los cuales se trasladaron 109 a otras entidades. El número de Derechos de Petición en los que no se entregó la información fue de 150, de los cuales 64 fueron por información clasificada – reservada y 86 por inexistencia de la misma.

Retos de innovación abierta

Grupo de interés: Todos

En 2024 el programa de innovación abierta se gestionó internamente con la postulación de 5 retos a través de la página web en los cuales se recibieron 43 ideas así:

13	Apropiación medios de recarga
8	Invasión de buses
6	Movilidad primera y última milla – San Nicolás
8	Optimizar integración con bicicletas
8	Accidentalidad en el corredor tranvía



Para 2025 el programa de innovación abierta tiene como finalidad abrirnos hacia el ecosistema, involucrando a universidades y startups de LATAM en la solución de 6 retos identificados.



Queremos ser más activos con el ecosistema, llevando a otro nivel nuestra relación con las universidades e involucrando a las startups. Esta interacción nos permitirá también potenciar el programa de intraemprendimiento y darle insumos al mecanismo de inversión que se viene estructurando.

Lanzamos los 6 retos a través de una landing en la que los interesados pueden encontrar la información: <https://www.metrodemedellin.gov.co/innovacion-abierta-2025>.

- Energía y sostenibilidad
- Aseguramiento infraestructura ferroviaria
- Seguridad operacional en corredores exclusivos
- Salud mental y bienestar en estaciones
- Integración de la primera y última milla
- Sostenibilidad

Estos retos salieron de un listado levantado con las áreas en 2023 y 2024, a través de formularios. Se realizó una priorización y se invitó a las áreas involucradas en los mismos para que levantaran las bases de los retos. La construcción final fue validada con los jefes de las áreas involucradas.

El 25 de noviembre realizamos un webinar para presentar más en detalle los retos y resolver dudas.

Las postulaciones estarán abiertas hasta el 16 de diciembre de 2025.

Una vez se tengan las postulaciones haremos retroalimentación con los postulantes seleccionados y cuando inicie el contrato de operación del programa en 2026 gestionaremos para realizar con ellos el prototipo (en caso de que no lo tengan aún), el testeo, pilotaje y verificación de funcionalidad del mismo.

Reunión Gerenciando la accesibilidad

Grupo de interés: Todos

El 19 de septiembre de 2025 se realizó la actividad Gerenciando la discapacidad dirigida a personas con discapacidad, líderes de organizaciones y profesionales de la unidad de discapacidad de la Secretaría de Inclusión del Distrito de Medellín, Comité de Rehabilitación de Antioquia, Empresa de Desarrollo Urbano y personal de diferentes áreas del Metro de Medellín.



Se contó con la participación de 25 personas asistentes de las siguientes organizaciones y entidades:

- Corporación Sin Escalas
- Corporación DISFIBE
- Organización Crear Unidos
- BUA Diseño Universal
- Fundación INTEGRAR
- Líder enfermedades raras
- Comité de Rehabilitación de Antioquia
- EDU Medellín
- Equipo de discapacidad, Secretaría de Inclusión Social Distrito de Medellín.



Los temas de la reunión fueron:

- Estado de la ejecución del Proyecto de Accesibilidad.
- Gestión del mantenimiento de equipos de accesibilidad de la Red Metro.
- Socialización del Modelo de Accesibilidad Multidimensional.
- Relacionamiento con el grupo de interés Personas con discapacidad PCD.
- Proyectos futuros de renovación urbana de la Red Metro (Bello, Envigado, La Estrella).

Gerenciando la accesibilidad

Un espacio en el que el Gerente, **Tomás Elejalde Escobar**, y **líderes de diferentes áreas del Metro**, se encuentran con **representantes de los colectivos, organizaciones y fundaciones** que trabajan con y para personas con discapacidad, para hablar sobre accesibilidad.



App Cívica como medio para acceder a información y servicios

Grupo de interés: Usuarios

La **app Cívica** se consolidó como una plataforma multiservicio que facilita el acceso a la movilidad, el comercio y otros servicios urbanos mediante códigos QR desde dispositivos móviles. Su objetivo es mejorar la experiencia de transporte y ampliar las opciones de pago y acceso a distintos servicios en la ciudad. Al cierre de 2024, la aplicación alcanzó un total de 766.770 usuarios registrados, quienes realizaron más de 2,7 millones de operaciones, consolidándose como una herramienta clave para la movilidad digital y la integración de servicios en el Valle de Aburrá y otras regiones donde opera el sistema Cívica.

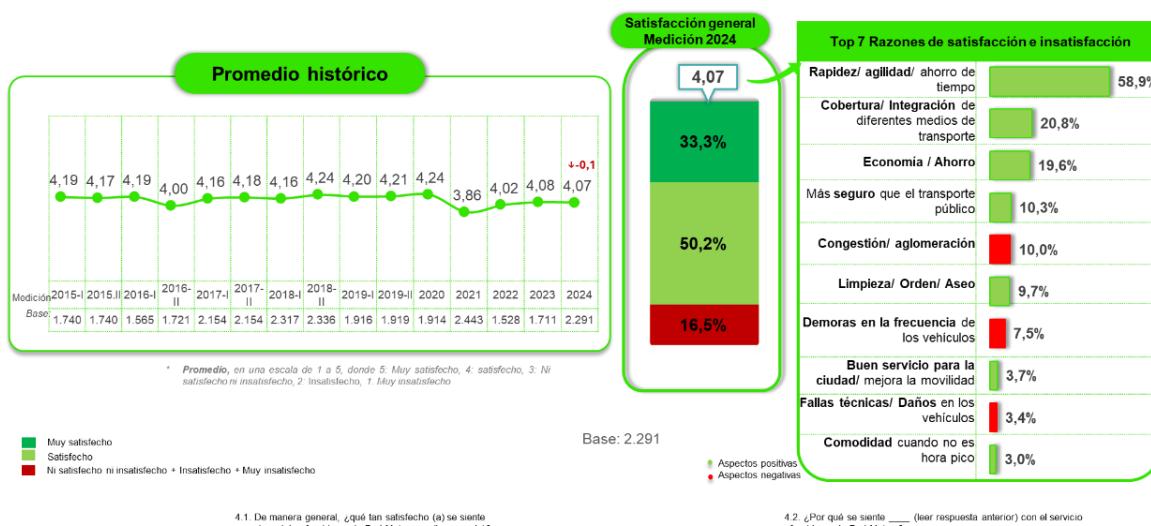


Evaluación del nivel de experiencia del cliente

Grupo de interés: Todos

El **nivel de Experiencia del Cliente** en la medición de 2024 tuvo un resultado de 4,3 sobre 5, generando un resultado satisfactorio. Este indicador lo calculamos anualmente promediando los indicadores de satisfacción (4,07), recomendación (4,49) y esfuerzo (4,44).

Medición de satisfacción 2024



4. Evaluación de la Estrategia de participación ciudadana 2024-2025

Autodiagnóstico 2025

Fortalezas

- Durante los años 2024 y 2025 se avanzó en la revisión y actualización de los grupos de interés y en la identificación de incidencias, riesgos y oportunidades (IROs), en el marco del proceso de doble materialidad requerido por la Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD). Esta labor se realizó alineada con los Estándares Europeos de Información sobre Sostenibilidad (ESRS), los cuales establecen lineamientos específicos para la identificación y divulgación de los IROs como elementos fundamentales para una gestión estratégica de la sostenibilidad. Este enfoque permite a la organización comprender y gestionar de manera integral los impactos de sus actividades, los riesgos asociados y las oportunidades emergentes en materia ambiental, social y de gobernanza.
- En 2024 se identificaron las áreas que implementan la estrategia de participación ciudadana y se designaron enlaces por áreas o gerencias, para articular la implementación de la estrategia en toda la entidad.
- El Comité Institucional de Gestión y Desempeño aprueba la estrategia y analiza los avances en la implementación de la política a través de los resultados del FURAG.
- En la reinducción realizada en 2024 para todos los servidores de la Empresa se incluyó un módulo de participación ciudadana.
- Se incluyó a los grupos de interés de la organización en diferentes actividades de cara a la actualización de la estrategia corporativa, entre 2023 y 2025 se tuvo participación de unas 4.400 personas por diferentes medios (talleres, encuestas, entrevistas) en estas actividades.
- La gestión social de la Empresa incluye una diversidad de acciones que se realizan de manera permanente y que tienen gran acogida por la ciudadanía, tendientes a fomentar una relación positiva con nuestros usuarios y la comunidad en general.

Debilidades

- No se han realizado auditorías que permitan evaluar la implementación de la estrategia de participación ciudadana y su grado de alineación con la Política de Participación Ciudadana. Se programó esta auditoría para 2026.
- No se han documentado de manera puntual las buenas prácticas en materia de Participación y Rendición de Cuentas.



Anexo

Estrategia de Participación ciudadana

Fecha de actualización: 01/09/2025

Fase	Herramientas, mecanismos, canales, prácticas	Grupo de interés	Periodicidad	Responsable	Alcance	Metodología participativa
Diagnóstico	Validación de grupos de interés e identificación de incidencias, riesgos y amenazas	Todos	Quinquenal con actualizaciones según se requiera	Planeación Estratégica	Consulta	Encuestas virtuales, entrevistas, talleres presenciales
	Validación de atributos del servicio	Usuarios, Gente Metro y Proveedores	Quinquenal	Gerencia Social y de Servicio al cliente	Consulta	Reuniones grupales, talleres y encuestas
	Espacios de diálogo social: (1) relacionamiento permanente con líderes de organizaciones sociales y comunitarias de base en el área de influencia del sistema, (2) lectura social del territorio para identificar actores, dinámicas sociales, problemáticas y necesidades de las comunidades con el propósito de estructurar programas de intervención social y formación pertinente, (3) herramientas de participación de los niños, niñas y adolescentes en el ejercicio ciudadano de proyectos (4) Lectura a escala de contexto estación – Inter estación	Comunidad y usuarios	Permanente	Gestión Social	Consulta y colaboración	Trabajo de campo, entrevistas, reuniones grupales
	Ejercicios de actualización de la estrategia corporativa	Comunidad, usuarios, Junta Directiva, Gremios	A necesidad	Planeación Estratégica	Consulta, colaboración y cocreación	Entrevistas y talleres
Fase	Herramientas, mecanismos, canales, prácticas	Grupo de interés	Periodicidad	Responsable	Alcance	Metodología participativa
Planeación	Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano PAAC	Todos	Anual	Planeación Estratégica	Consulta y colaboración	Publicación en página web para comentarios, sugerencias y recomendaciones
	Gestión social en proyectos: (1) relacionamiento permanente con líderes de organizaciones sociales y comunitarias de base en el área de influencia del sistema y los proyectos, (2) levantamiento de caracterización social participativa, levantamiento de información de memoria y patrimonio, (3) mesas de articulación interinstitucional y comunitaria (MAIC), mesas de trabajo y comités ciudadanos de obra. (4) herramientas de participación de los niños, niñas y adolescentes en el ejercicio ciudadano de proyectos (5) Lectura a escala de contexto estación – Inter estación. (6) escuela de liderazgo juvenil	Comunidad y usuarios	Según el proyecto	Ejecución de Proyectos de Infraestructura	Consulta, colaboración y cocreación	Trabajo de campo, entrevistas, reuniones grupales
Fase	Herramientas, mecanismos, canales, prácticas	Grupo de interés	Periodicidad	Responsable	Alcance	Metodología participativa
Ejecución	Menú participa en la página web	Todos	Permanente	Servicio al Cliente	Consulta, colaboración y cocreación	Formulario en página web
	Página web para consulta de información pública (Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública - ITA) y oferta institucional	Todos	Permanente	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas y Administración Documental	Consulta	Página web
	Las PQRSO como herramienta para la consulta de información	Todos	Permanente	Gerencia Social y de Servicio al cliente	Consulta	Página web, línea telefónica, ventanilla documental
	Retos de innovación abierta	Todos	Retos anuales	Investigación, Desarrollo e Innovación	Colaboración y cocreación	Formulario en página web
	Reunión Gerenciendo la accesibilidad	Todos	2 veces al año	Planeación Estratégica	Consulta, colaboración y cocreación	Reunión presencial
	Espacios de diálogo social: (1) relacionamiento permanente con líderes de organizaciones sociales y comunitarias de base en el área de influencia del sistema y los proyectos, (2) ejercicios de formación en habilidades para la vida y enfoque de capacidades, (3) herramientas de participación de los niños, niñas y adolescentes en el ejercicio ciudadano de proyectos, (4) Semilleros infantiles y de familia del programa Amigos Metro en el área de influencia del sistema, (5) participación en las mesas de trabajo a la luz de la política pública de protección a moradores MAIC creadas con la comunidad (6) escuela de liderazgo juvenil	Comunidad y usuarios	Permanente	Gestión Social	Consulta, colaboración y cocreación	Trabajo de campo, entrevistas, reuniones grupales
	Comités ciudadanos de obras	Comunidad	Según cada proyecto	Gerencia de Proyectos de Infraestructura	Consulta, colaboración y cocreación	Reuniones presenciales
	App Cívica como medio para acceder a información y servicios	Usuarios	Permanente	IEN Cívica	Consulta	Aplicación
Fase	Herramientas, mecanismos, canales, prácticas	Grupo de interés	Periodicidad	Responsable	Alcance	Metodología participativa
Evaluación	Evaluación del nivel de experiencia del cliente	Usuarios	Anual	Gerencia Social y de Servicio al cliente	Consulta	Encuestas
	Estudio de reputación (medición propia)	Todos	Anual	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Consulta	Encuestas
	Estudio de percepción impacto de la gestión social	Comunidad	Anual	Gerencia Social y de Servicio al cliente	Consulta	Encuestas
	Memoria de sostenibilidad	Todos	Anual	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Consulta	Reuniones presenciales, publicación en página web, evaluación del evento, formulación y atención de preguntas
	Auditorías Internas al proceso	Todos	Anual	Asesoría en Gestión	NA	NA





Aquí
somos a lo **Metro**

