

Estrategia de Participación ciudadana

Fecha de actualización: 06/02/2026

Fase	Herramientas, mecanismos, canales, prácticas	Grupo de interés	Responsable	Metodología participativa	Presupuesto	Cronograma 2026
Planeación	Programa de Transparencia y Ética Empresarial	Todos	Administración de Riesgos	Publicación de información	NA	Mayo 2026
Ejecución	Revisión y actualización de contenidos del Menú participa en la página web	Todos	Secretaría General	Publicación de información	NA	Noviembre 2026
Ejecución	Las PQRSO como herramienta para la consulta de información: Contact center y BPO	Todos	Gerencia Social y de Servicio al cliente	Interacciones en los canales de contacto	\$ 1.855.703.761	Ejecución contrato contact center y BPO durante todo el año
Ejecución	Retos de innovación abierta:	Todos	Investigación, Desarrollo e Innovación	Formulario en página web		
	- Evaluación y pilotaje primer batch de retos	Proponentes batch 1 Todos (resultados)	Investigación, Desarrollo e Innovación	Correo electrónico (proponentes) Página web (todos)	\$420.000.000 (estimado, depende de los pilotos a desarrollar)	Julio 2026 - diciembre 2027 (dependerá del tiempo que requiera cada piloto seleccionado)
	- Postulación retos batch 2	Todos	Investigación, Desarrollo e Innovación	Formulario en página web	\$150.000.000 (estimado, depende de los retos a postular)	Octubre 2026 - diciembre 2026 (estimado, depende de los retos a postular)
Ejecución	Reunión Gerenciando la accesibilidad	Comunidad en general, organizaciones, colectivos y representantes de personas con discapacidad, instancias de participación social del Valle de Aburrá que trabajan por la accesibilidad	Grupo operativo de accesibilidad universal	Reunión presencial	\$ 1.200.000	Junio y Octubre 2026
Ejecución	Espacios de diálogo social:	Comunidad y usuarios	Gestión Social	Trabajo de campo, entrevistas, reuniones grupales		
	Relacionamiento permanente con líderes de organizaciones sociales y comunitarias de base en el área de influencia del sistema y los proyectos, así mismo articulación con otras entidades públicas y privadas para la gestión social con los grupos de interés	Comunidad	Gestión Social	Reuniones grupales, recorridos	Tres profesionales de relacionamiento con comunidades	Se proyectan 91 encuentros durante el 2026 con líderes, organizaciones e instituciones del área de influencia del Sistema
	Ejercicios de formación en habilidades para la vida y enfoque de capacidades	Comunidad y usuarios	Gestión Social	Talleres, reuniones grupales	Tres profesionales de relacionamiento con comunidades	Se proyectan 4 talleres durante el 2026 en las salas de alfabetización digital de Vallejuelos y Trece de Noviembre con una participación de mas de 7.728 niños, niñas y adolescentes
	Semilleros infantiles y de familia del programa Amigos Metro en el área de influencia del sistema	Comunidad	Gestión Social	Talleres, entrevistas, recorridos, reuniones grupales	\$ 690.792.330	Se proyectan 218 encuentros durante el 2026 con más de 360 niños, niñas, adolescentes y más de 100 padres de familia y cuidadores, Inicio estimado el 1/04/2026 según PAA
	Escuela de liderazgo juvenil	Comunidad	Gestión Social	Talleres, recorridos, reuniones grupales	\$ 209.740.000	Se proyectan 5 actividades durante el 2026 con la participación de 120 jóvenes. Inicio estimado el 3/08/2026 según PAA
Ejecución	Gestión social en proyectos:	Comunidad y usuarios	Gerencia de Proyectos de Infraestructura	Trabajo de campo, entrevistas, reuniones grupales		
	Actividades de la estrategia de socialización y participación de Metro de la 80 (socializaciones, recorridos por el territorio, puntos móviles de atención y encuentros de relacionamiento)	Comunidad, Estado, Aliados	Gerencia de Proyectos de Infraestructura	Socializaciones, recorridos, cartografía social	Los recursos están dentro del contrato de Operador Social, Logístico y Comunicacional y cada actividad realizada tendrá un valor diferente de acuerdo a los requerimientos logísticos	Para 2026 se tienen proyectadas 168 actividades entre enero y diciembre: Socializaciones (126), Recorridos por el territorio (9), Puntos móviles de atención (31) y Encuentros de Relacionamiento (2)
	Actividades de acompañamiento y fortalecimiento a comerciantes – Unidades Económicas productivas, ubicadas en el área de influencia del proyecto	Comunidad	Gerencia de Proyectos de Infraestructura	Talleres	Los recursos están dentro del contrato de Operador Social, Logístico y Comunicacional y cada actividad realizada tendrá un valor diferente de acuerdo a los requerimientos logísticos	Se tienen proyectadas 9 sesiones de acompañamiento entre febrero y octubre.
	Comités ciudadanos de obra (CCO) del Metro de la 80	Comunidad	Gerencia de Proyectos de Infraestructura	Recorridos, reuniones grupales	Hace parte del Plan de Gestión Socioambiental de Obra dando cumplimiento a la Guía de Manejo Socioambiental del Distrito de Medellín	Se conformarán inicialmente 12 CCO y las reuniones se harán a necesidad.
	Mesas de articulación interinstitucional y comunitaria (MAIC)	Comunidad y usuarios	Gerencia de Proyectos de Infraestructura	Trabajo de campo, entrevistas, reuniones grupales	Los recursos están dentro del contrato 4309C-21 gestión socio predial con la Empresa de Desarrollo Urbano EDU	Las reuniones con las MAIC se realizan cada dos meses, las siguientes son las fechas para el mes de febrero: 2A-2B -17/02/2026 2B VIVA LAURELES - 24/02/2026 2C-2D- 19/02/2026 3D,3E Y 3F- 24/02/2026 3A,3B Y 3C -25/02/2026
	Lectura a escala de contexto estación – Inter estación	Comunidad	Gestión Social	Talleres, recorridos, cartografía social, reuniones grupales	Tres profesionales de relacionamiento con comunidades	Se proyectan 4 lecturas a escala de contexto para el 2026 en los proyectos: (i) Centro histórico y portales (ii) Pabellón del Agua (iii) Pasarela Poblado (iv) Pasarela Bello
	Comités ciudadanos de obra proyectos (i) Centro histórico y portales (ii) Pabellón del Agua (iii) Pasarela Poblado (iv) Pasarela Bello	Comunidad	Gestión Social	Reuniones grupales	Tres profesionales de relacionamiento con comunidades	Se proyectan 16 comités ciudadanos de obra para el 2026 en los proyectos: (i) Centro histórico y portales (ii) Pabellón del Agua (iii) Pasarela Poblado (iv) Pasarela Bello
	Comités ciudadanos de obra (CCO) Proyecto accesibilidad	Comunidad	Gerencia de Proyectos de Infraestructura	Reuniones grupales	\$ 400.000	Abril y julio 2026
Evaluación	Evaluación del nivel de experiencia del cliente	Usuarios	Gerencia Social y de Servicio al cliente	Encuestas	\$ 142.017.052	Inicio estimado el 1/07/2026 según PAA, se estima realizar su ejecución en el segundo semestre de 2026
Evaluación	Estudio de reputación (medición propia)	Todos	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Encuestas	\$ 70.000.000	Julio - agosto 2026
Evaluación	Estudio de percepción impacto de la gestión social	Comunidad	Gerencia Social y de Servicio al cliente	Encuestas	\$ 19.458.707	Inicio estimado el 1/07/2026 según PAA, se estima realizar su ejecución en el segundo semestre de 2026
Evaluación	Memoria de sostenibilidad	Todos	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Reuniones presenciales, publicación en página web, evaluación del evento, formulación y atención de preguntas	\$ 500.000.000	Abril - mayo 2026
Evaluación	Auditorías Internas al proceso	Todos	Asesoría en Gestión	NA	NA	Octubre 2026