
ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2024

Contenido

Introducción

1. Diagnóstico

2. Planeación

3. Ejecución

4. Evaluación

Anexo



Introducción

El Metro de Medellín, cumple su función misional con recursos que se generan de sus dos fuentes de ingresos, que son el negocio esencial y los negocios asociados, siendo el negocio esencial el servicio de transporte público de pasajeros con tecnología metro, de cable aéreo, BRT (Buses de tránsito rápido) y tranvía.

La planificación de la Empresa en el corto, mediano y largo plazo está orientada por el Plan Maestro 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.

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 trascendido a los grupos de interés y que hoy representa nuestra cultura corporativa.

Es así, como para el periodo 2021-2025, el Metro de Medellín definió su Direccionamiento Estratégico enmarcado en la Cultura Metro como modo de relación positivo, se centra en los grupos de interés buscando satisfacer sus necesidades y expectativas, para lo cual se definen el propósito superior, los valores, la MEGA, los objetivos y las iniciativas estratégicas, y se enfocan los esfuerzos en alcanzarlos.

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, y no le son aplicables los mecanismos de participación ciudadana descritos en la Ley 134 de 1994, como: la iniciativa popular legislativa y normativa, el referendo, la consulta Popular, la revocatoria del mandato, el plebiscito y el cabildo abierto.

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.

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.

1. 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, 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	Comunidad y usuarios
Ejercicios de Prospectiva (Direccionamiento 2021 - 2025) y Revisión del Plan Rector de Expansión del Sistema - PRES 2024	Comunidad

2. Planeación

Herramientas, mecanismos, canales, prácticas	Grupo de interés
Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano PAAC	Todos
Gestión social en proyectos (relacionamiento permanente con líderes de organizaciones sociales y de base de las comunidades de influencia del proyecto, levantamiento de caracterización social, levantamiento de información de memoria y patrimonio), mesas de articulación interinstitucional y comunitaria (MAIC), mesas de trabajo y comités ciudadanos de obra.	Comunidad y usuarios
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	Comunidad y usuarios

3. 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, 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, participación en las mesas a la luz de política pública de protección a moradores MAIC creadas con la comunidad	Comunidad y usuarios
Veedurías ciudadanas	Comunidad
App Cívica como medio para acceder a información y servicios	Usuarios

4. Evaluación

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

Fase	Herramientas, mecanismos, canales, prácticas	Grupo de interés	Periodicidad	Responsable	Alcance	Metodología participativa
Diagnóstico	Identificación de necesidades y expectativas de grupos de interés	Todos	Quinquenal, se hizo en 2019 y se revisó en 2022	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Consulta	Encuestas virtuales, entrevistas, reuniones grupales
	Validación de atributos del servicio	Usuarios	Quinquenal, se hizo en 2019	Gerencia Social y de Servicio al cliente	Consulta	Reuniones grupales, talleres
	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	Comunidad y usuarios	Permanente	Gestión Social	Consulta y colaboración	Trabajo de campo, entrevistas, reuniones grupales
	Ejercicios de Prospectiva (Direccionamiento 2021 - 2025) y Revisión del Plan Rector de Expansión del Sistema-PRES 2024	Comunidad	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 (relacionamiento permanente con líderes de organizaciones sociales y de base de las comunidades de influencia del proyecto, levantamiento de caracterización social, levantamiento de información de memoria y patrimonio)	Comunidad y usuarios	Según el proyecto	Ejecución de Proyectos de Infraestructura	Consulta, colaboración y cocreación	Trabajo de campo, entrevistas, reuniones grupales
	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	Comunidad y usuarios	Permanente	Gestión Social	Consulta y colaboración	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 PORSD 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 Gerenciando la accesibilidad	Todos	2 veces al año	Planeación Estratégica	Consulta, colaboración y cocreación	Reunión presencial
	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, participación en las mesas a la luz de política pública de protección a moradores MAIC creadas con la comunidad	Comunidad y usuarios	Permanente	Gestión Social	Consulta, colaboración y cocreación	Trabajo de campo, entrevistas, reuniones grupales
	Veedurías ciudadanas	Comunidad	No hay veedurías activas en este momento	No aplica	NA	NA
	App Cívica como medio para acceder a información y servicios	Usuarios	Permanente	UEN 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
	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
Evaluación	Auditorías Internas al proceso	Todos	Anual	Asesoría en Gestión	NA	NA