

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL Y COMUNICACIONES

-2025-



## CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	OBJETIVOS .....	4
	<b>2.1 Objetivo general</b> .....	4
	<b>2.2 Objetivos específicos</b> .....	4
3.	PÚBLICOS OBJETIVOS .....	5
4.	ACCIONES O MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN .....	5
	<b>4.1. Participación y movilización</b> .....	5
	<b>4.2. Divulgación</b> .....	7
	<b>4.3. Relacionamiento estratégico</b> .....	9
5.	MEDICIONES Y FORMATOS .....	10
	<b>5.1 Soportes e indicadores de Participación y Movilización</b> .....	11

## **1. INTRODUCCIÓN**

Desde el año 2002, cuando la Promotora Inmobiliaria del Parque San Antonio se transformó y tomó el nombre de Empresa de Desarrollo Urbano, EDU, la entidad se convirtió en un protagonista fundamental de la transformación de la ciudad al ser un brazo ejecutor de las diferentes administraciones locales para llevar a cabo los proyectos estipulados en sus respectivos planes de desarrollo. En esa función, en 23 años de vida institucional, la entidad ha ejecutado cerca de 6000 proyectos de infraestructura de toda índole, como equipamientos de salud, educación, seguridad, espacio público, vías, entre muchos otros

Esta experticia en la renovación de ciudades no solo se ha logrado con la ejecución de obras de infraestructura sino con la construcción e implementación de metodologías propias, que generan valores agregados para los clientes que contratan a la EDU y que la diferencia de las múltiples empresas constructoras que desarrollan proyectos. Una de estas metodologías, es la relacionada con la gestión social y comunicacional que se empezó a forjar desde los Proyectos Urbanos Integrales (PUI), que contemplaba apuestas por una transformación integral de los territorios, que complementaba la ejecución física con componentes sociales e institucionales.

Bajo esta premisa, los proyectos tienen un componente social y comunicacional para incluir y dar relevancia a un actor fundamental: la comunidad. Es así como la entidad implementa una serie de acciones lógicas, pertinentes y estratégicas que incluye la participación de las personas que hacen parte de los territorios donde se desarrollan las obras, logrando así una vinculación directa y efectiva del ser humano en la transformación de su entorno, que permite apropiación y sentido de pertenencia, fundamentales para uno de los grandes retos que tienen las ciudades modernas: la sostenibilidad

La metodología social y comunicacional de la entidad, reconocida local, nacional e internacionalmente por sus múltiples casos exitosos, se compone de tres líneas estratégicas como son la participación y

movilización social, la divulgación y la formación de capacidades, con un eje transversal de articulación de la oferta y los servicios institucional, para que las comunidades sientan cambios estructurales y consensuados en la ciudad que habitan, donde ellos son también protagonista

## **2. OBJETIVOS**

La participación en la entidad está enmarcada en los planes de trabajo de la Dirección de Gestión Social y Comunicaciones, como la dependencia interna encargada del relacionamiento con los públicos estratégicos que están vinculados en el quehacer de la EDU y que tienen objetivos claros y medibles para validar su cumplimiento. Estos planes, que contemplan diferentes mecanismos de participación, cuentan en la actualidad con los siguientes objetivos

### **2.1 Objetivo general**

Liderar el relacionamiento estratégico con los públicos de interés para fortalecer el posicionamiento de marca, la confianza y el liderazgo de la entidad.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Generar y afianzar redes de comunicación efectivas que permita el relacionamiento estratégico con los públicos
- Fortalecer la imagen institucional en las audiencias mediante estrategias comunicacionales
- Divulgar la gestión de la EDU con una comunicación cercana, oportuna, confiable y emotiva
- Articular las diferentes dependencias y las áreas de la entidad para proyectar un único mensaje consolidado hacia los públicos de interés.

- Apoyar la implementación para la cultura EDU en los servidores de la identidad.
- Potenciar las metodologías EDU para el relacionamiento con la comunidad.

### **3. PÚBLICOS OBJETIVOS**

- Comunidad intervenida con los proyectos
- Distrito de Medellín
- Proveedores contratistas e interventorías
- Medios de comunicación
- Opinión pública
- Secretaría de Comunicaciones
- Gremios
- Nacionales e internacionales
- Comunidad en general
- Interno

### **4. ACCIONES O MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN**

La metodología EDU contempla tres líneas estratégicas vinculadas al relacionamiento con los públicos objetivos

#### **4.1. Participación y movilización**

**Objetivo:** Promocionar espacios para la integración comunitaria por medio de diferentes acciones e instrumentos de intervención social.

## *PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - EDU*

**Apuesta estratégica:** los aportes y acompañamiento de las comunidades son fundamentales en el proceso de transformación y facilitan el camino para la sostenibilidad de las obras.

**Acciones:** la línea de participación y movilización se materializa con actividades como:

**Comités con comunidad:** espacios de seguimiento e información a la comunidad o a los representantes elegidos por ellos, donde se comparte la información de los avances de los proyectos en sus diferentes componentes y se tratan los temas solicitados por los mismos ciudadanos con el fin de dar claridad y tener en cuenta sus apreciaciones. Dependiendo del tipo de proyecto (obra, pública, gestión predial, etc) o la fase de este (diseño, ejecución), los espacios tienen una metodología, periodicidad y dinámica, establecida por la Dirección de Gestión Social y Comunicaciones. En este ítem se referencia el Comité Ciudadano de Obra, el Comité de Participación o las Mesas de Articulación Institucional Comunitaria comprendidas en la Política Pública de Protección a Moradores del Distrito de Medellín.

**Eventos en territorio:** según las necesidades identificadas en las comunidades y su entorno y los procesos de diálogo con las personas como parte de la metodología de la entidad, se propician eventos de diferente temática y formatos, para dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos. La EDU propone gran parte de estos encuentros con actividades propias, pero también funge como articulador, ya que recoge las solicitudes y gestiona ante otras dependencias y secretarías del Distrito las acciones para suplirlas. Es así como se organizan ferias de servicios, jornadas de sostenibilidad y actividades de apropiación, entre otras.

**Jornadas de empleabilidad:** la generación de empleo no es solo uno de los temas más requeridos por los ciudadanos, también es un elemento estratégico en las intervenciones en territorio ya que la metodología contempla la premisa de que el cuidado y la sostenibilidad de las obras se fortalece cuando las comunidades participan en su construcción. De manera organizada o con vinculación de la Oficina Pública del Empleo,

## *PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - EDU*

adscrita a la Secretaría de Desarrollo Económico del Distrito se promueven las jornadas de empleabilidad donde se recoge la información y hoja de vidas de los habitantes de los territorios para que se vinculen laboralmente con los contratistas de obra.

**Cumplimiento de la guía de Manejo Socioambiental:** el equipo de la Dirección de Gestión Social y Comunicaciones tiene entre sus funciones garantizar el cumplimiento de la Guía, que es instrumento técnico de manejo ambiental y social, para los proyectos que no requieren licencia ambiental para su operación. La GMSA tiene un componente robusto de participación que contempla acciones como reuniones de socialización de los proyectos, tanto de inicio, seguimiento y terminación; canales y procedimientos de atención a las personas como buzones de sugerencias, correos electrónicos, respuestas a PQRS; además de espacios de divulgación de avances como y temas de seguimiento de obra como vallas informativas, plegables, carteleras y demás

### **4.2. Divulgación**

**Objetivo:** Generar procesos de comunicación cercanos y permanentes con la comunidad.

**Apuesta estratégica:** la información actual y oportuna a los diferentes públicos para masificar el conocimiento del proceso, reforzar los logros y establecer comunicación de doble vía.

**Acciones:** la línea de divulgación se materializa con actividades como:

**Canales de contacto institucional:** la entidad pone a disposición de los ciudadanos diversos canales para recibir información de la comunidad, relacionada con su quehacer. Estos tienen como objetivo mantener una información constante, recibir las inquietudes de las personas y dar

## *PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - EDU*

respuestas oportunas acorde a las políticas de la entidad. Para garantizar la participación se dispone de diferentes canales como atención en la sede principal, línea telefónica y correo institucional.

**Sitio web:** en [www.edu.gov.co](http://www.edu.gov.co) se dispone información a la ciudadanía sobre el acontecer y el desarrollo de las actividades de la Empresa de Desarrollo Urbano además de contenidos institucionales de interés general. La plataforma habilita de manera particular formularios para recibir las inquietudes de las personas con los menús de PQRSF y Contáctenos.

**Redes sociales:** las nuevas dinámicas de la información y la comunicación han posicionado las redes sociales como uno de los medios más efectivos para que la ciudadanía se ponga en contacto con las entidades y resuelva sus inquietudes. Este ejercicio de transparencia y prontitud es entendido por la EDU por lo que cuenta con un protocolo de manejo y respuesta a través de estas plataformas, que facilite a los usuarios recibir información sin necesidad de recurrir a las herramientas tradicionales amparadas en la ley, como es el caso de las PQRSF. En la actualidad la entidad cuenta con usuarios institucionales en X (Twitter), Facebook, Instagram, Youtube, Tik Tok y LinkedIn.

**Boletines de prensa y medios de comunicación:** con el objetivo de masificar la información de las intervenciones en la ciudadanía, también se cuenta con un protocolo de divulgación en medios de comunicación, tanto tradicionales como digitales, a través de información oficial constante para que sea replicada de forma general y se amplíe las posibilidades de los ciudadanos de acceder a la información. En esta estrategia se contemplan las atenciones a medios, ruedas de prensa, recorridos con periodista o boletines de prensa.

**Piezas comunicacionales** la estrategia de divulgación se complementa con la elaboración de diferentes piezas comunicacionales, divididas por proyecto, temáticas o territorios, que son distribuidas entre la comunicad

y que incluyen los diferentes canales de atención habilitados por la entidad para atender las inquietudes relacionadas. Algunas de las piezas que se producen son volantes, infográficos, periódicos, carteleras barriales, contenidos audiovisuales, comunicados, entre otros.

### **4.3. Relacionamiento estratégico**

**Objetivo:** implementar relacionamiento estratégico con los públicos de la entidad identificados en el plan de comunicaciones y gestión social

**Apuesta estratégica:** partimos de conocer los públicos de la EDU para responder a sus intereses y necesidades mediante estrategias personalizadas de relacionamiento

**Acciones:** la línea de relacionamiento estratégico se materializa de la siguiente manera:

**Diagnósticos:** elaboración de documentos de diagnóstico por proyecto que contempla la información más relevante, tanto de los territorios como de las dinámicas de cada uno y sus particularidades, que permitan tener un conocimiento detallado de la zona donde se va a intervenir para generar propuestas y estrategias acordes

**Planes de trabajo:** contemplando la información obtenida en el diagnóstico, se elaboran planes de trabajo integrando los componentes sociales y comunicacionales que determinan las acciones que se plantean realizar, enfocadas no solo en el acompañamiento a la obra sino en el fortalecimiento de la participación que propicia la entidad con actividades paralelas de formación, sostenibilidad y apropiación.

**Actividades en territorio:** materialización de las actividades que son el resultado de la identificación y la planeación basadas en el conocimiento de los territorios. Aquí se plantean acciones complementarias a las informativas con la premisa de involucrar a las personas en el desarrollo

## *PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - EDU*

de los proyectos, pero con una visión a futuro de sostenibilidad y relacionamiento con el nuevo entorno. Estas actividades no son genéricas sino estratégicas según el conocimiento y la presencia constante en territorio y pueden ser masivas o personalizadas para garantizar su impacto. Los tratamientos especiales se pueden hacer con públicos como concejales, gremios, líderes de opinión, ediles, conglomerados, colectivos sociales o ambientales, académicos, grupos comunitarios, obreros, vecinos de las obras, entre muchas otros.

**Acciones institucionales:** la entidad propicia diferentes espacios donde la ciudadanía puede aportar también al desarrollo de las políticas y directrices institucionales que tienen impacto en el funcionamiento de la EDU y que hacen parte de la visión estratégica. Entre estos se destacan la elaboración de un nuevo manual de contratación, que se puso a disposición de la ciudadanía y de diferentes actores y conglomerados públicos y privados para recibir sus aportes y fortalecer un proceso de participación y transparencia en un elemento vital para la contratación y ejecución de los proyectos y la compra de bienes y servicios. En este caso se recibieron cerca de 50 aportes de la comunidad, que fueron implementados en su mayoría después de ser analizados técnica y jurídicamente

## **5. MEDICIONES Y FORMATOS**

Las diferentes estrategias de participación cuentan con una estructura, metodología, formatos o indicadores, según sea el caso, que permiten un seguimiento a la efectividad de las estrategias. A continuación se relacionan algunas formas de monitoreo y control de la estrategia



## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - EDU

- **Jornadas de empleabilidad**

- # de ciudadanos atendidos
- # de personas contratadas en las obras
- Informes mensuales de empleabilidad



Resultados de empleabilidad



Convocatoria a jornada de empleabilidad

- **Cumplimiento de la Guía de Manejo Sociambiental**

- # de piezas producidas para la comunidad
- # de encuentros de socialización
- # de participantes
- # de Comités Ciudadanos de Obra

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - EDU



**Restitución parcial**  
**I. E. Javiera Londoño**  
Comuna 3 - Manrique

**Contratista:** Procom Ingeniería S. A. S.  
Contacto: residentesocialprocom@gmail.com  
317 573 4459

**Interventoría:** Ingeniería de Altura S. A. S.  
Contacto: residenteinterventoria3@gmail.com  
300 449 0150

www.medellin.gov.co

Alcaldía de Medellín  
Borrón de  
Ciencia, Tecnología e Innovación



**Conexión peatonal**  
**Tricentenario - estación del Metro**  
Comuna 5 (Castilla)

Te invitamos a la reunión final de obra de la construcción de andenes que mejoran la conectividad peatonal entre el Tricentenario y la estación del Metro de Medellín, ubicada en este sector.

- Fecha: Jueves 2 de mayo de 2024
- Lugar: urbanización Tricentenario salón social
- Hora: 3:00 p. m.

Para más información  
Correo electrónico: residentepuca83@gmail.com  
Teléfono: 301 358 9031

www.medellin.gov.co

Alcaldía de Medellín  
Borrón de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

Piezas de la Guía de Manejo Sociambiental (valla de obra – circular)

## 5.2 Soportes e indicadores de Divulgación

- **Canales de contacto institucional**
  - # de solicitudes recibidas y atendidas



**Ubicación**

- 📍 Sede principal  
Carrera 49 N° 44 - 94, edificio EDU.  
Parque San Antonio, Medellín
- 📍 Centro Administrativo Documental (archivo)  
Calle 44 N° 46 - 90, sede San Juan

**Contacto**

- ✉ Correo electrónico:  
info@edu.gov.co
- ✉ Correo para enviar notificaciones judiciales:  
notificacionesjudiciales@edu.gov.co
- 📞 Número de contacto: 3004466058

**Horario de atención**

- 🕒 Lunes a jueves: 7:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 p.m. a 5:30 p.m.
- 🕒 Viernes: 7:30 a.m. a 12:30 m. y 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

Atención a ciudadanía en sede principal - canales de contacto para ciudadanos

- **Sitio web**
  - # de solicitudes recibidas y atendidas
  - # de visitas al sitio web

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - EDU



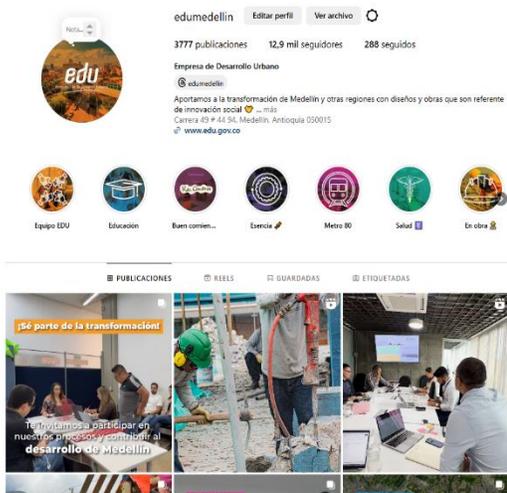
Sitio web [www.edu.gov.co](http://www.edu.gov.co)



Formulario de recepción de PQRSF

- **Redes sociales**

- # de publicaciones
- # de alcance de las publicaciones
- # de visitas a los perfiles
- # de respuestas a la comunidad por redes sociales



Perfil institucional de redes sociales

Respuestas más relevantes



Respuesta a usuario vía redes sociales

- **Boletines de prensa y medios de comunicación**

- # de publicaciones en medios de comunicación
- Medición de reputación mediática

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - EDU



Publicaciones en medios de comunicación - indicadores de seguimiento y medición

- **Piezas comunicacionales**

- # de convocatorias
- # de espacios de participación
- # de personas participantes



Invitaciones y convocatorias

## 5.3 Relacionamiento estratégico

- **Diagnósticos**

- # de diagnósticos por proyectos
- Bases de datos consolidados por públicos estratégicos

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - EDU

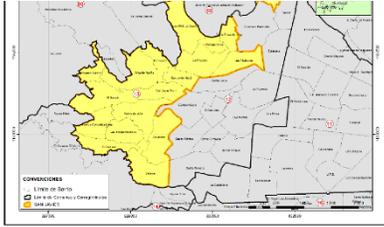


Imagen 3. Mapa de localización de la Comuna 13 – San Javier.  
Fuente: Elaboración propia

**3.2. Barrios o Sectores de Influencia**  
Como se mencionó anteriormente, el análisis de los barrios o sectores de influencia se realiza para cada uno de los tramos proyectados y analizados en este documento.

**3.2.1. Tramo 3 Fase 1**  
El trazado del corredor Tramo 3 Fase 1, se localiza en el sector central de la comuna 11 Laureles dentro de los límites del Área institucional U.D Atanasio Girardot. Este trazado esta localizado sobre la calle 48 desde carrera 73 hasta la carrera 72 conectando con el tramo 3 fase 2 de esta Ciclorruta, en cercanías al Complejo Deportivo Atanasio Girardot y al Parque Recreacional Plaza del Alfar (ver imagen 4).

Año 2020				
Grupo de Edad	TOTAL	Hombres	Mujeres	%
Total	97.698	43.170	54.528	100,00
0-4	2.307	1.103	1.124	2,36
5-9	2.774	1.411	1.363	2,84
10-14	2.993	1.551	1.442	3,06
15-19	3.587	1.933	1.654	3,67
20-24	4.378	2.230	2.148	4,48
25-29	5.292	2.705	2.587	5,42
30-34	6.677	3.385	3.292	6,83
35-39	6.773	3.135	3.638	6,93
40-44	6.064	2.723	3.341	6,21
45-49	5.440	2.354	3.086	5,57
50-54	8.016	3.428	4.588	8,20
55-59	10.536	4.306	6.230	10,78
60-64	9.804	3.959	5.845	10,04
65-69	8.155	3.322	4.833	8,35
70-74	6.698	2.645	4.053	6,86
75-79	3.906	1.459	2.447	4,00
80 y más	4.288	1.441	2.857	4,40

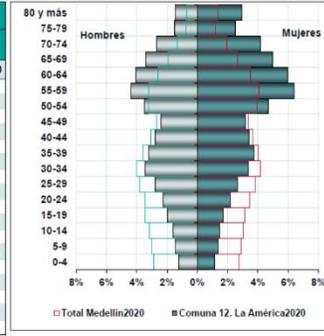


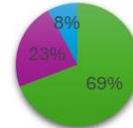
Tabla 2. Perfil Sociodemográfico proyectado para el año 2020 Comuna 12 La América.  
Fuente: Perfil Demográfico 2016 – 2020 Comuna 11. La América. Alcaldía de Medellín 2015.

## Diagnósticos por territorio y por proyectos

- **Planes de trabajo**
  - # de actividades proyectadas
  - % de cumplimiento de los planes de trabajo

Acciones	Periodicidad	Meta	Acumulado	Cumplimiento	Cumplimiento plan comunicacional - Gestión predial Metro de la B0									
					Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	A				
Emics personalizadas por whatsapp a personas interesadas	Según requerimientos	35	46	35	0	0%	2	6%	2	11%	2	17%	4	29%
Estrategia de fortalecimiento del programa de inmuebles de reposición	Según requerimientos	1	1	1	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Boletín al día	Quincenal	20	15	15	0	0%	0	0%	2	10%	2	20%	1	25%
Piezas de divulgación y apoyo al proceso de gestión social	Según requerimientos	25	30	25	0	0%	1	4%	9	40%	1	44%	1	48%
Podcast (serie)	Según requerimientos	5	5	5	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Videos pedagógicos e informativos de gestión predial	Según requerimientos	20	16	16	0	0%	1	5%	2	13%	1	20%	1	25%
Boletín de prensa	Bimestral	6	6	6	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Comunicación interna	Mensual	12	11	11	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Participación de gestión sociopredial en eventos Metro B0	Bimestral	6	4	4	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Separata informativa del proyecto	Mensual	12	10	10	0	0%	0	0%	1	8%	0	8%	1	17%
Historias de la transformación de gestión predial (diferentes formatos)	Según requerimientos	24	15	15	0	0%	1	4%	0	0%	1	8%	1	13%
Red de carteleras informativas de gestión predial	Mensual	12	9	9	0	0%	0	0%	1	8%	0	8%	1	17%

## Actividades por línea estratégica



■ Divulgación ■ Participación y movilización ■ Formación

## Formatos planes de comunicaciones e indicadores del cumplimiento

- **Actividades de territorio**
  - # de actividades en territorio
  - # de participantes
  - Valoración de las actividades según encuesta

## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - EDU



Actividades en territorio

- **Acciones institucionales**

- # de acciones participativas
- # de convocatorias a participar en procesos institucionales



Convocatoria a participación de la comunidad en cambio de Manual de Contratación