DISEÑO Y VALIDACIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE APROPIACIÓN SOCIAL Y CAMBIO COMPORTAMENTAL A FAVOR DEL MEJORAMIENTO DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA EN EL SERVICIO BRINDADO EN LA RED CADE

Recíproca

Agencia de construcción de confianza



Somos **Recíproca**

Un equipo interdisciplinario (actores, politólogos, antropólogos, escritores, comunicadores, cineastas) que cree en lo común maravilloso, las **ciencias del comportamiento** y la transformación cultural desde el enfoque de las **normas sociales.**

Nos conocimos en el 2019, trabajando en el diseño y la ejecución de la estrategia de cultura ciudadana “Medellín está llena de Ciudadanos Como Vos” en la Alcaldía de Medellín. Desde entonces somos amigos y equipo creativo. Hoy continuamos diseñando juntos estrategias desde las ciencias del comportamiento y la comunicación para la incidencia, reflexionando alrededor de la confianza y el cuidado como ejes transformadores de la realidad.



¿Qué hemos hecho *juntos?*

Medellín está llena de ciudadanos como vos

Estrategia comunicacional y pedagógica que instauró una narrativa del reconocimiento mutuo en la ciudad a través de la visibilización positiva de personajes, historias y datos que contribuyeran a la cultura ciudadana y a la convivencia.

Los indicadores asociados al orgullo por la ciudad y sentido de pertenencia **tuvieron mejoras significativas.**

Premio Nacional de Seguridad Vial
Primer puesto en la modalidad Campañas de comunicación, de la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV) por ser la ciudad que más protege la vida en las vías

Con la estrategia **de Cultas, Fotocultas** (reconocimientos a los ciudadanos por las prácticas que contribuyen al cuidado de la vida en las vías) **y las Comparsas de Agradecimiento.**

Los resultados de la evaluación de la estrategia mostraron **un aumento del 20% en los niveles de confianza** interpersonal y de cumplimiento de acuerdos a nivel ciudad.

Activaciones *y artefactos*

Tienda de la confianza



Tiendas que no tienen quién las atienda, en las que los ciudadanos debían elegir los productos, pagar y devolverse a sí mismos. Ubicamos más de 30 tiendas de la confianza en el espacio público de la ciudad y entregamos alrededor de 500 a empresas y organizaciones que quisieron replicar la experiencia.

Serenatas para regalar entre vecinos



Un trío de músicos recorre tu barrio invitandote a regalar una serenata a ese vecino con el que te gusta compartir la vida y al que quieres agradecer por sus lindos gestos cotidianos

Experimentos sociales

Experiencias interactivas donde se consigue, poner en escena una reflexión fundamental para las conversaciones ciudadanas, y recabar información sobre la opinión pública y las acciones espontáneas ciudadanas frente a dicha reflexión o tema. Los experimentos sociales pueden ser artefactos (ref. Tienda de la confianza), o activaciones (ref. Teatro invisible). La divulgación del experimento alimenta la conversación pública.

Celulares robados

Pelotas

Contenido viral, 1.6 millones de reproducciones

Carro varado

Cómo va la vida - Escuchaderos

Estrategia de prevención del suicidio y nornalización de emociones realizada en Medellín entre la Alcaldía y el Metro de la ciudad. Los escuchaderos, acción central de la estrategia, es un dispositivo móvil de atención psicológica que logró eliminar las barreras económicas y sociales para la búsqueda de ayuda profesional. Hoy la ciudad cuenta con más de 60 escuchaderos en diferentes espacios públicos de la ciudad. Recientemente, la intervención fue replicada en la provincia de Jujuy en Argentina por la Fundación Crear Vale la Pena.

Reportaje Aquí



Curso de Herramientas para la transformación cultural

Este curso de la Universidad Eafit, fue construido para entregar herramientas de cambio comportamental, desde el enfoque de cultura ciudadana y los estudios del comportamiento, a empresas y organizaciones que buscan nuevas y mejores maneras de incidir sobre la cultura interna y externa.

Nuestros *principios*

Así fortalecemos y aprovechamos lo común maravilloso, aquellas acciones ciudadanas que desde la cotidianidad transforman el futuro.

1. El optimismo dinamiza la acción.

2. Las personas pueden transformarse y la diversidad propicia soluciones.

3. Trabajar colectivamente para cocrear alternativas de cambio.

4. La honestidad es la base de toda relación.

Trabajamos alrededor de tres ejes, cuya combinación permite diseñar, ejecutar y acompañar estrategias de comunicación diferentes e innovadoras que, sin limitarse a informar, abren y proponen conversaciones y disponen a las personas para la reflexión y la transformación social: la comunicación para el cambio social, los estudios del comportamiento y las normas sociales:

1. Comunicación para el cambio social

El enfoque de comunicación para el cambio social piensa y diseña estrategias que tienen presente el diálogo como insumo y práctica comunicacional, buscando que las comunidades y los territorios hagan parte del proceso y los resultados de las campañas. De esta manera se fortalecen las dinámicas sociales, se definen mensajes pertinentes y cercanos, y se alcanza un mayor impacto y pertinencia en los esfuerzos comunicacionales.

2. Estudios del comportamiento

En los últimos años los estudios del comportamiento se han posicionado como una herramienta vital en el diseño y la ejecución de las estrategias de transformación social, pues permiten entender motivaciones y procesos tras el actuar de las personas, y transformarlos desde esa comprensión. Pensar estrategias de comunicación que tengan en cuenta esta perspectiva suma a la propuesta elementos que permiten transformar creencias, instalar normas sociales, y eliminar barreras comportamentales, lo que dinamiza desde la comunicación la creación de comportamientos necesarios para un nuevo imaginario de ciudad.

3. Normas sociales

Tener presentes las normas sociales al momento de diseñar una estrategia de comunicaciones nos hace conscientes de la importancia del relato común y de cómo este es una práctica transformadora. Normalizar, visibilizar y agradecer comportamientos prosociales asociados a las prácticas climáticas será una manera de posicionar la conversación y transformar la forma de actuar y pensar de las comunidades objetivo. Crear narrativas que mejoren la percepción sobre el actuar de las demás personas crea entornos donde esa forma de actuar se hace esperable y deseada.

Perfiles

(Haz click en cada nombre para ver hoja de vida y certificados)

Natalia López Ballesteros
Coordinadora del Proyecto



Antropóloga y politóloga de la Universidad de los Andes, con maestría en Gerencia de empresas sociales para la innovación social de la Universidad Eafit y Especialización en Estudios de Desarrollo de la Universidad de Sydney, Australia. Amplia experiencia en la dirección y evaluación de proyectos de cambio comportamental.

Ha dirigido diferentes proyectos de cambio cultural, en el sector público y privado, como la estrategia de ciudad Ciudadanos Como Vos en Medellín, con la tienda de la confianza como una de las intervenciones más icónicas, enfocada en la construcción de confianza y la promoción de comportamientos pro sociales. Actualmente, es directora de la Unidad de Gestión del Conocimiento de la Secretaría de Cultura de Medellín y socia fundadora de Recíproca, agencia de construcción de confianza y cambio de comportamiento. Docente de cursos de transformación cultural en la Universidad EAFIT en Medellín.

Juan Pablo Trujillo

Especialista en Cambio Comportamental y Apropiación Socia



Politólogo y maestro en Estudios Políticos y Sociales con 7 años de experiencia gestión pública, dirección de proyectos, comunicación para el cambio, docencia, consultoría e investigación aplicada. Trabajó en la Secretaría de Cultura Ciudadana de la Alcaldía de Medellín en la asesoría, diseño y ejecución de estrategias para el cambio comportamental y cultural.

Se ha desempeñado como investigador y consultor en temas de cultura ciudadana, ciencias del comportamiento, confianza, participación política, diálogo social y rendición de cuentas. Desde 2016 ha sido docente de la Universidad EAFIT, la Universidad de Medellín y la Universidad EIA en teoría política y ciencias del comportamiento. Actualmente es el director de la estrategia cambio comportamental “Medellín es como Vos” y es profesor de cátedra de la Escuela de Finanzas, Economía y Gobierno de EAFIT.

Laura Gallón

Profesional en Investigación y Análisis de Información



Economista y magíster en Estudios Humanísticos. Desde 2024 coordina el Observatorio de Cultura de Medellín, adscrito a la Unidad de Gestión del Conocimiento de la Secretaría de Cultura Ciudadana.

Su trabajo se centra en la investigación cultural, el diseño de indicadores, la evaluación de políticas y programas culturales, el desarrollo de herramientas de análisis y la producción de conocimiento para la toma de decisiones públicas. Tiene especial interés en el uso de metodologías cualitativas para comprender procesos culturales y valorar los efectos de las intervenciones públicas.

Laura Gutiérrez Ardila

Realizador audiovisual senior



Comunicadora Social y Politóloga de la Universidad EAFIT. Magíster en Estudios y Creación Audiovisual de la Universidad de Antioquia, magna cum laude. Becaria en Estudios Culturales de la Unión Europea y de la Universidad de Groningen, Países Bajos. Guionista, directora y productora cinematográfica, ganadora de diversos estímulos nacionales.

Con más de diez años de trayectoria, ha trabajado en la dirección y conceptualización de estrategias de comunicación pública y creación audiovisual, especialmente en procesos orientados a la transformación social. Ha liderado estrategias de comunicación para el cambio comportamental en las Secretarías de Cultura de la Alcaldía de Medellín y la Alcaldía de Bogotá, y ha articulado investigación y narrativa audiovisual en proyectos sobre violencia urbana, resolución pacífica de conflictos y atributos prosociales.

David Rendón

Realizador audiovisual



Comunicador Audiovisual y Multimedial y Magister en Creación y Estudios Audiovisuales de la Universidad de Antioquia. Guionista, director y productor cinematográfico, con cortometrajes y videoclips reconocidos en diferentes festivales de cine y estímulos públicos.

Docente universitario y asesor de proyectos de grado en realización audiovisual y Gestión de Proyectos en Industrias Creativas.
Gestor cultural con 5 años de experiencia como Gestor de Formación en la Cinemateca Distrital de Medellín, y 8 años en la curaduría y programación de la competencia de cortometrajes del Festival de Cine de Jardín.
Se desempeña como realizador audiovisual y editor para la Unidad de Enseñanza y Aprendizaje Digital de la Institución Universitaria Pascual Bravo y su oferta formativa virtual, y la de otras instituciones como Sapiencia, Comfenalco y la OEA.

Alicia Peñaranda

Enlace local

Politóloga. Magíster en Comunicación Política de la Universidad Complutense de Madrid y estudiante de doctorado en Sostenibilidad de la Sociedad Digital en la Universidad Villanueva (Madrid, España). Su formación ha estado orientada al liderazgo, la comunicación política y la transformación social. Más de quince años de experiencia profesional en consultoría en comunicación política, cultura ciudadana y liderazgo.



Trabaja desde un enfoque pedagógico, centrado en el fortalecimiento de capacidades, y la construcción de narrativas públicas. Ha ejercido como docente universitaria durante nueve años con un enfoque que articula teoría y práctica. Creadora y directora de la Academia AP, plataforma virtual dedicada a formación en poder, comunicación y política. Ha desarrollado el proyecto educativo La Política en el Espejo, en alianza con la Fundación Konrad Adenauer.

