

Lo que tú haces
nos mueve



¿Cómo se comunica el Metro de Medellín con su público joven en redes sociales?

Julio de 2020



metrodemedellin

Canales digitales



Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, LinkedIn) con una audiencia que supera **los 1,2 millones de seguidores.**



Páginas web Metro y Cívica.



App Metro y Cívica.

Personalidad de nuestra marca

¿Cómo somos y cómo queremos que nos vean?



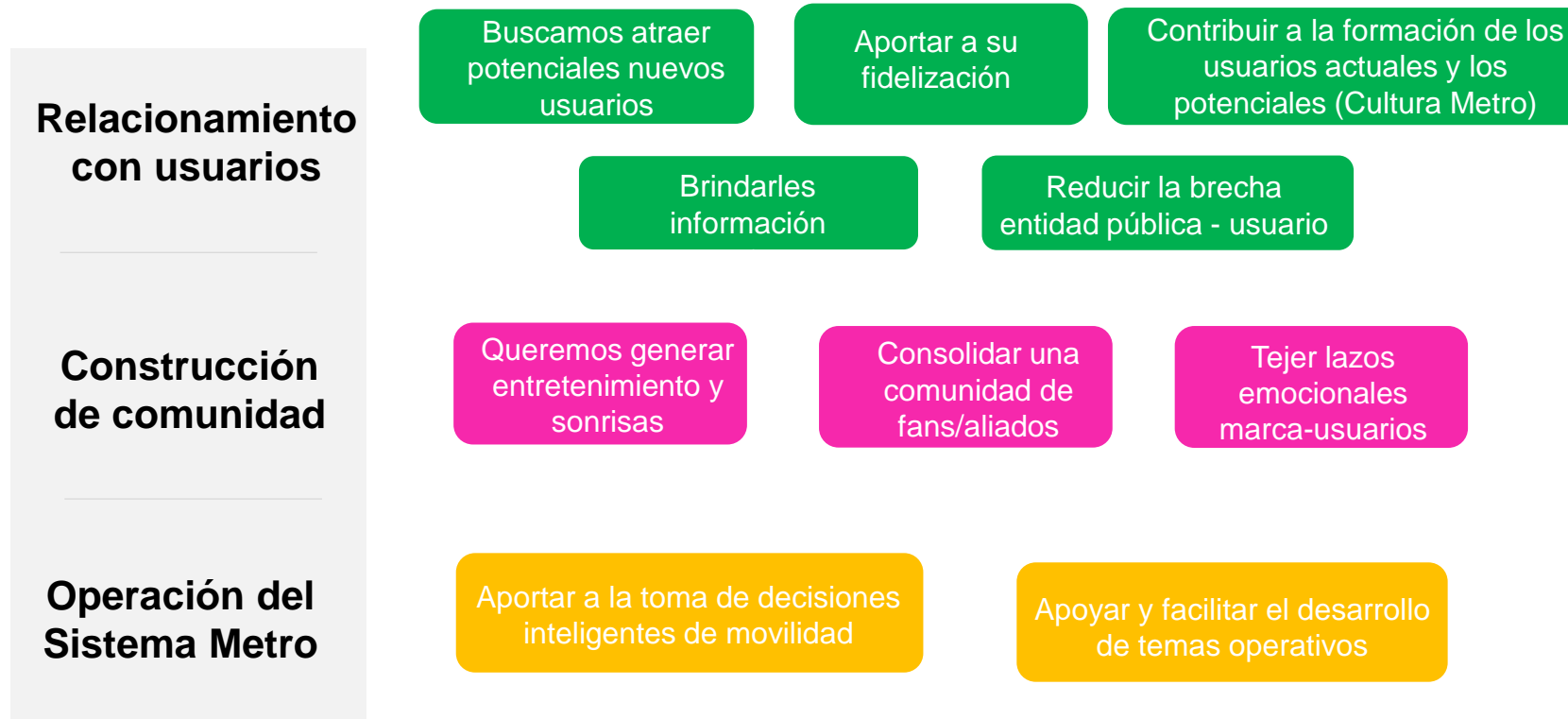
Cultura Metro

**Modo de
relacionamiento positivo
con nosotros mismos,
con los demás y con
el entorno.**



Es el resultado de la labor que se despliega desde **todas** las áreas de la Empresa en su relación con **todos** los grupos de interés y el público joven no es la excepción.

Nuestras perspectivas



¿Cómo comunicamos?

Propósito:

Le hablamos al público, en el lenguaje del público y sobre lo que al público le interesa.

Tono:

Usamos un tono cercano, humano y oportuno.

Línea de comunicación:

Nuestra línea, como ya lo dijimos, tiene como base la Cultura Metro. Por eso las acciones de comunicación en canales digitales promueven la convivencia en armonía, fomentando el buen comportamiento y la solidaridad y viviendo el respeto propio y por el otro.



Nuestros principios

Lo anterior guía el despliegue creativo de parte de los integrantes del equipo, respetando líneas (o límites) que salvaguarden la marca Metro, la imagen de la empresa y la coherencia entre nuestras acciones y la Cultura Metro. Todo lo hacemos comunicando desde las emociones.

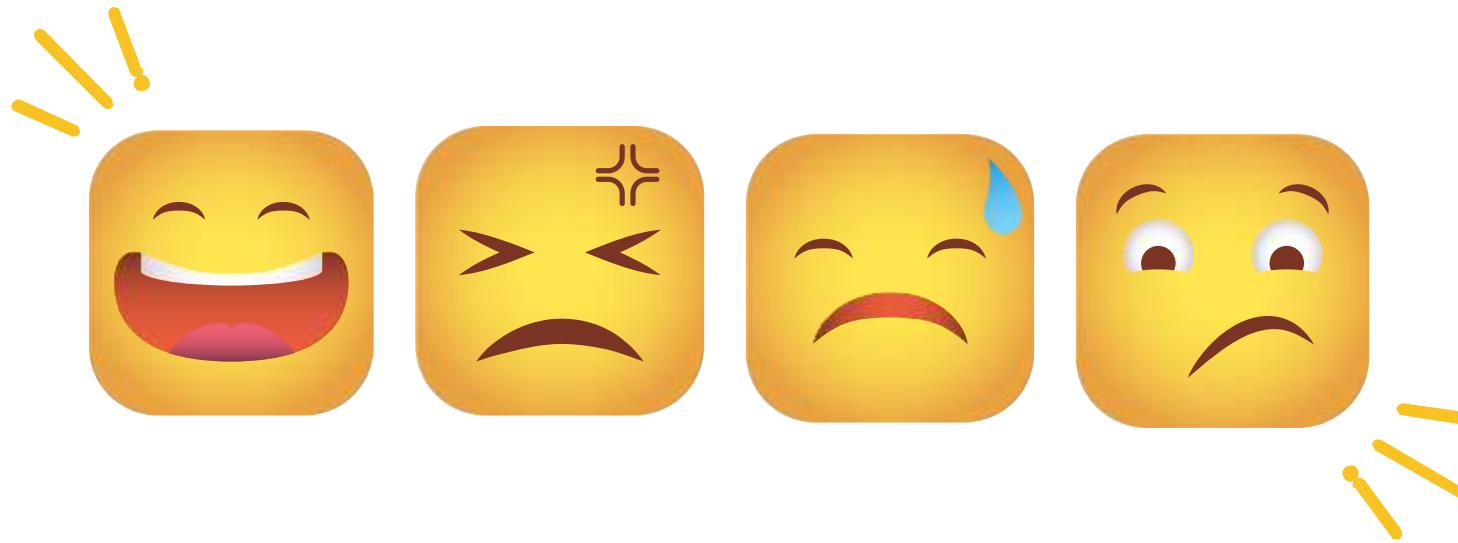




Comunicar desde las emociones



Las emociones son subjetivas y cada espectador las puede ver a su manera, y a veces, de hecho, en un mismo contenido se vierten distintas emociones.



La alegría

La emoción de la sonrisa y del bienestar

- Suele ir acompañada de una gran carga de energía que nos da unas ganas enormes de ponernos a hacer cosas.
- Es contagiosa.
- Unas gafas con las que todo parece mejor.
- Es la más deseada.



- Aquí apelamos a la sorpresa para generar sonrisas con un regalo significativo como lo es un libro y a un tema de tendencia con el que hicimos pedagogía.

 **Metro de Medellín**
@metrodemedellin

Desde antes de empezar a prestar servicio ubicamos libros en los trenes para sorprender a nuestros usuarios que hoy hicieron un doble viaje: en el [#SistemaMetro](#) y en el maravilloso mundo de la lectura. [#DíaDelIdioma](#) [#ElArteNuestroIdioma](#)   [#CulturaMetro](#).



125,3 K reproducciones 0:01 / 0:27

5:03 a. m. · 23 abr. 2019 · [Twitter Web Client](#)

2,1 K Retweets 8,1 K Me gusta

 **Metro de Medellín**
@metrodemedellin

[#Chimuelo](#), ¿eres tú? 🏠🦜 (Recuerda: tener pico y alitas no te exime, nadie debe pisar ni sobrepasar la línea amarilla 😊). [#MiMetroMeMueve](#)

 **Aisak** @Isaacbass9 · 10 mar.
Esperando a que llegue el @metrodemedellin



7:07 a. m. · 12 mar. 2019 · [Twitter Web Client](#)

337 Retweets 2,7 K Me gusta

- En este caso, de nuevo nos conectamos con un tema de tendencia entre los jóvenes para explicarles de forma creativa por qué no era posible una extensión de horario de servicio.



Juan Diego Gil @JuanDiegoGil6 · 14 abr.

Señores @metrodemedellin teniendo en cuenta que el día 24 de abril será la premier de Avengers a la media noche, quería preguntar de manera respetuosa. ¿Qué posibilidad existe de que ese día el servicio opere hasta la media noche para desplazarnos de manera segura?
Mil gracias

35 135 519

Metro de Medellín @metrodemedellin

En respuesta a @JuanDiegoGil6

Hola Juan, buenas noches. Imposible; a esa hora la demanda de pasajeros es mínima.

Puede que derroten a Thanos y salven el Universo, pero ni eso es un evento de ciudad que amerite extender el horario de servicio.

7:54 p. m. · 14 abr. 2019 · [Twitter Web Client](#)

368 Retweets 2,3 K Me gusta



Yovin Guisao @YovinGuisao · 14 abr.

Insensibles! Ese #Endgame es un evento que amerita cualquier cosa.

4 24 96

Metro de Medellín @metrodemedellin

En respuesta a @YovinGuisao y @JuanDiegoGil6

Ni recargando la #Cívica con las gemas del Infinito.

Así llegues a la estación acompañado de Hulk, Thor, Iron Man el Capitán América, Viuda Negra, la Capitana Marvel y Pantera Negra, tampoco les abrimos.

8:08 p. m. · 14 abr. 2019 · [Twitter Web Client](#)

305 Retweets 1,4 K Me gusta

- Los jóvenes aman los animales y por eso en nuestras redes damos espacio a historias que hablan del relacionamiento positivo con otras especies que están o llegan al sistema.

 **Metro de Medellín** 
@metrodemedellin

¿Sabías que en nuestros patios 🏡 de Bello tenemos una familia de zorros silvestres? 🦊🦊🦊

@Areametropol nos visitó, nos dieron recomendaciones y confirmó que podían coexistir con nosotros.

Son vitales para el equilibrio de nuestro ecosistema. 🐦
🌲🐸🦋🐱🐿️🌳 y los queremos mucho 😍



7:48 a. m. · 6 jul. 2019 · Twitter Web Client

946 Retweets 106 Tweets citados 5.404 Me gusta

 **Metro de Medellín** 
@metrodemedellin

Ayer en la #EstaciónAguacatala 🇨🇴 nuestro #PersonalMetro atendió a una representante de la realeza aviar: doña Reinita Castaña 👑 (Setophaga castanea), una pequeña ave 🐦 migratoria que llegó allí desorientada, con una herida en el ojo y dificultad para volar. 🩹👉



El miedo

La emoción del peligro y la amenaza

- Cuando la experimentamos, la activación que se produce en nuestro cuerpo es intensa.
- Es la que más presión interna produce y la que orgánicamente podemos aguantar menos tiempo.
- No surge ante un peligro real, sino ante “algo” que la persona percibe como tal.



- ¿Qué buscamos aquí? Llamar la atención de los jóvenes, no para atemorizarlos, sino para hacer pedagogía y generar conciencia.

Metro de Medellín @metrodemedellin

¿Has escuchado del barrio de los acostados? 🍌

Nosotros tenemos uno propio; a los nuestros los llamamos durmientes. #FelizNoche (si puedes 🤖).



11:05 p. m. · 29 may. 2019 · Twitter Web Client

Metro de Medellín @metrodemedellin · 19 ago.

¡Buenos días!

El verdadero terror, es viajar sin tapabocas. 🧑

¡Úsalo siempre! #CuidándoteNosCuidamos ❤️

📷 Joan David



62 350 2,2 mil

- Aprovechamos nuestro sistema y contexto para asociarlo con temas populares entre los jóvenes como las series o películas de terror y así posicionar nuestra marca.



La tristeza

La emoción de la pena, de la pérdida y del daño

- Habitualmente, tiene muchos más pensamientos asociados que las anteriores.
- Se alimenta del propio desánimo que genera y la cuesta arriba que vuelve el hecho de hacer actividades que nos gusten.
- Es la emoción inspiradora. Genera un estado en el que muchas personas son mucho más creativas.



- Ejemplo de lo anterior es este mensaje, en el que una joven diagnosticada con depresión severa nos contó cómo nuestras redes se volvieron una terapia para ella.

Hola CM, aunque es cierto que me encantaría poder conocerte porque es justo ver la cara de la persona que te alegra los días y te despide con tanto cariño en las noches. Sufro depresión severa y aunque ustedes no sean una página de apoyo a ése tipo de enfermedades, pa mi si lo son. Las fotos, mi ciudad que tanto amo, los comentarios tan graciosos y las respuestas que dan a los demás, me hacen reír mucho, hasta ena más tesa de las crisis... Recuerdo que recién salía de una crisis muy difícil el día del comentario de los Avengers y estuvo muy cerca del comentario del aBerica, quizás no lo creas en una crisis vos te escondés, te encerrás, no comés, no te bañás, la vida te pesa y el mundo queda grande. Ésos dos comentarios, me sacaron de la cama. Quería que todo el mundo se cagara de la risa como yo... No sólo transportan personas (casi no uso el tren, me da pánico los espacios con mucha gente), también transportan alegrías, risas y esperanzas. Me siento muy orgullosa de ser antioqueña y me siento muy orgullosa de mi Cultura Metro. No sé qué seas, igual te mando un abrazo gigante, gigante... Y me encanta cuando reaccionas a mis comentarios, porque sé que los has leído 🥰❤️



21 JUN 2019 15:39

Hola [REDACTED], nos encanta leerte y saber que podemos aportarte alegría. Gracias por querer y vivir la Cultura Metro. Te llevamos en el corazón.

Enviado por Metro Medellín (?)

18/8

La sorpresa

Es la emoción neutra y breve

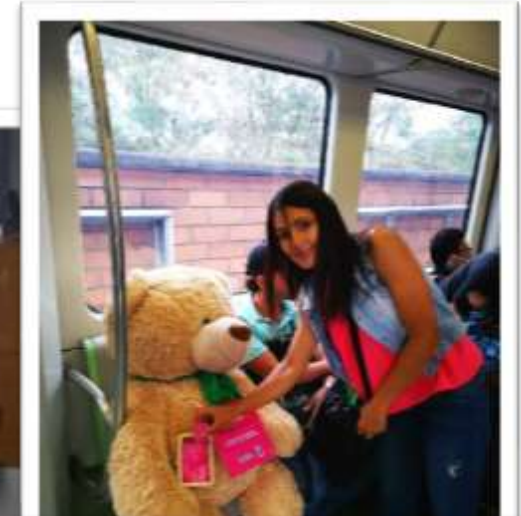
- Suele actuar como precursora de otras emociones: miedo, alegría, tristeza, etc.
- Inesperada, la sorpresa es la emoción del sobresalto.
- Aparece cuando sucede algo que no esperamos. Este “algo”, al igual que el miedo, puede estar presente en la realidad o simplemente en el hilo de pensamientos de nuestra mente.



Amor es Cultura Metro

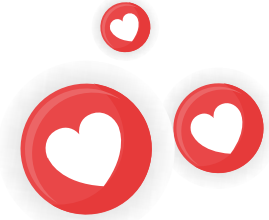


- En el Día del Amor y la Amistad sorprendimos a nuestros usuarios con un emotivo detalle: un oso que les regaló abrazos y mensajes de amor.



Amor es Cultura Metro

Publicaciones



Metro de Medellín @metrodemedellin

Seguimos con el oso entregando **#AmorYAmistad** en el **#SistemaMetro**. En el video aparecen, en la **#EstaciónNiquía**, Anny Sánchez, auxiliar operadora de estación, y un niño usuario de **#NuestroMetro** 🧡. Envíanos tus fotos con el oso o mensajes con el HT **#AmorEsCulturaMetro**.



0:22 2,8 K reproducciones

3:42 p. m. - 21 sept. 2019 · Twitter for Android

Metro de Medellín @metrodemedellin · 21 sept.

Movemos personas, movemos sentimientos. Nuestro **#PersonalMetro** también disfruta con la visita del oso 🧡 de **#AmorYAmistad** 🧡❤️🧡, que está de recorrido hoy por estaciones y medios de transporte. **#LoQueTúHacesNosMueve #AmorEsCulturaMetro**



1 3 97

Amor es Cultura Metro

Publicaciones



Metro de Medellín
@metrodemedellin

El Metrocable 🚠 Miraflores - Trece de Noviembre (línea M) fue la línea en la que terminamos hoy el recorrido con el oso 🧸 de **#AmorYAmistad** 🧡. Usuarios y **#PersonalMetro** lo recibieron con mucho cariño. **#AmorEsCulturaMetro**. **#LoQueTúHacesNosMueve**



7:48 p. m. - 21 sept. 2019 · Twitter for Android

Metro de Medellín
@metrodemedellin

Si aparece con un oso así y mensajes de amor, no lo dejes ir. 🧡🧡🧡🧡 **#LoQueTúHacesNosMueve**
#AmorYAmistad **#AmorEsCulturaMetro**



3:54 p. m. - 21 sept. 2019 · Twitter for Android

Amor es Cultura Metro

reacciones de los viajeros

Angie @Angie04530912 · 21 sept.
En respuesta a @metrodemedellin
Que linda sorpresa fue encontrara ese oso, no alcance la foto.. Debería estar todo el mes

Metro de Medellín @metrodemedellin · 21 sept.
Angie, pero el 🐻 te mando kilómetros de abrazos. 🥰🧡



0:00 111 reproducciones

YALINA CARDONA @MariaYalina · 21 sept.
En respuesta a @metrodemedellin
Que bendita cosa tan divina... Esos detalles que enamoran!!!!!!
@metrodemedellin

gloria @gloria33656905 · 21 sept.
En respuesta a @metrodemedellin
Divino mi @metrodemedellin #FelizDiadelAmoryLaAmistad Te amamos

Francisco @httpfranciscohe · 21 sept.
En respuesta a @metrodemedellin
@metrodemedellin Son lo maximo.

Metro de Medellín @metrodemedellin · 21 sept.
Francisco, lo hacemos con mucho amor. 🥰🧡 #LoQueTúHacesNosMueve



0:03 137 reproducciones

Amor es Cultura Metro

reacciones de los viajeros

COACH STEVE @compranoadoptes · 21 sept.
En respuesta a @metrodemedellin
No es tan grande como el oso que hice al presumiendola a ella :{

1 15

Metro de Medellín @metrodemedellin · 21 sept.
¡Hay 🐻 que se olvidan con el tiempo!
Recuerda que siempre lo mejor por venir espera en la próxima estación. 🥰



0:01 516 reproducciones

1 31

Jhonny Atehortua Pelaez @JhonnyAtePe · 21 sept.
En respuesta a @metrodemedellin
Te Amo @metrodemedellin, gracias por ayudar a tener un mejor ambiente

1 3

Metro de Medellín @metrodemedellin · 21 sept.
¡Nosotros te amamos más Jhonny! Gracias por viajar con nosotros. 🥰💛
Abrazos de 🐻 para ti.



0:04 161 reproducciones

La ira

Enfado

- Genera fuerza.
- Da paso a la frustración.
- Se caracteriza por su capacidad de destrucción-protección.
- Su función es protectora y promueve la adaptación, el cambio.





- El contexto de este trino fue un reporte de un usuario que denunciaba un supuesto descuido en el servicio por parte de una aseadora que estaba sentada usando su celular, cuando en realidad estaba en su descanso. Nuestra respuesta no solo fue aclaratoria sino también empática con ella y con otros usuarios, quienes la valoraron. El hecho llevó a que el usuario eliminara su crítica.



El asco

La más desagradable de las seis

- Tiene un gran poder para condicionar nuestro comportamiento.
- La función del asco es protectora
- Es una emoción que dice: “Cuidado, no te acerques” o “Cuidado, no te vuelvas a acercar”.
- Promueve cambios inmediatos.



- Creatividad para responder a reportes curiosos, siempre haciendo pedagogía sobre el buen uso de los elementos de seguridad.

Aura Ruby Ortega @LaDescaradaRuby · 27 ago. 2019
Se pearon en el @metrodemedellin 🤢 ¿Esto no cuenta para oprimir el botón rojo?

8 5 49

Metro de Medellín @metrodemedellin · 27 ago. 2019
¡Sería peor 😄! Porque pararía el tren, el aire dejaría de circular, ustedes se nos quedarían sin oxígeno 🤢🤔 y no quisiéramos que esto pasara. 😞

11 15 354

Lina Marcela Correa @linamar302011 · 22 abr. 2019
Hola @metrodemedellin que botón debo oprimir cuando a un usuario "x" le sale un gas no deseado de su cuerpo 🤢🤢🤢🤢

13 5 64

Metro de Medellín @metrodemedellin · 22 abr. 2019
Lina, buenas noches. Aunque es una emergencia nasal, no es una operativa; por eso NO debes oprimir el botón rojo. 🚫

Te sugerimos apartarte un poco y usar las técnicas de apnea de la gran @SofiGomezU.

39 96 1,4 mil

Sin tragar entero @laviilegar · 1 abr. 2019
Amigos @metrodemedellin creo que requerimos urgente una fuerte campaña para los RECASTADOS a las barras de los vagones, otros también las necesitan. #recostados



28 62 321

Metro de Medellín @metrodemedellin · 1 abr. 2019
Apreciado periodista:

Las barras de sujeción, solo tienen una función. Los viajeros de pie las deben usar, pero solo con las manos se deben agarrar.

Por #CulturaMetro, hay que tener respeto. Y por seguridad, no se debe usar la colita para sujetarse de la barrita.

62 134 1 mil

¡Gracias!



metrodemedellin



Lo que tú haces

nos mueve



**METRO
DE MEDELLÍN**

CALIDAD DE VIDA