



INFORME DE GESTIÓN

CONTRATISTA: MARIA MARGARITA ARAGON LUQUE

IDENTIFICACIÓN: 66823188

CONTRATO: 917.104.2.341.2026

En cumplimiento a lo normado en el contrato de la referencia firmado entre Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración y el suscrito, me permito entregar informe de gestión con la evidencia que la soporta.

Gestión realizada – Cuota 04

Conforme al alcance del objeto y bajo las destrezas como contratista sobre las actividades específicas efectué las siguientes gestiones:

- **ACTIVIDAD 1 – Brindar apoyo el desarrollo del marco conceptual, objetivos, alcance, líneas de análisis e indicadores del Observatorio.**

Continué con el proceso de implementación del Observatorio de la Experiencia Emocional del Usuario del MIO, iniciativa orientada por la Vicepresidencia Comercial de Metro Cali. Durante el periodo se llevaron a cabo mesas de articulación con la Vicepresidencia Comercial y el equipo de Atención, Información y Servicio al Usuario, en las que se socializaron avances relacionados con el plan de trabajo, fue presentado el presupuesto sustentado en cotizaciones, y la validación de instrumentos e indicadores para las campañas y proyectos piloto previstos. Adicionalmente, fue revisado el Documento Metodológico del Observatorio y los indicadores propuestos.

- **ACTIVIDAD 2 – Brindar apoyo en la formular el esquema de operación del Observatorio, incluyendo roles y responsabilidades, flujos de información, mecanismos de articulación interna y externa, y lineamientos para su sostenibilidad institucional.**

Implementé la campaña de Insumos internos “Vivir el MIO desde adentro”, orientada a la recopilación de información interna con colaboradores del sistema, entre ellos MIOoperadores, personal de seguridad, servicios de aseo, equipo del OSC, personal operativo y directivos del Comité. En el marco de esta actividad, se aplicó la encuesta a la población objetivo, además de gestionar las comunicaciones requeridas para la elaboración de piezas y la definición de estrategias de divulgación para el proceso de recolección de información de forma virtual, mediante el envío del enlace del formulario digital, y de manera presencial con el apoyo del equipo de MIOorientadores. Posteriormente, se efectuó la depuración, análisis y consolidación del informe técnico de resultados para su socialización con los actores de valor.

- **ACTIVIDAD 3 – Brindar apoyo en elaboración de las herramientas necesarias para la recolección, procesamiento, análisis y visualización de la información del Observatorio.**

Avancé en la validación con la Vicepresidencia Comercial, el Equipo de Información, atención y servicio al usuario y el Centro de bienestar POLIS de la ICESI para la aplicación de herramientas e instrumentos orientados a la estimación y evaluación de los laboratorios piloto del Observatorio, entre ellos la intervención en el túnel de la Terminal Simón Bolívar “¿Cómo se siente ese paso?” y la campaña “Conduce con bienestar”, dirigida a conductores del MIO. Estas acciones estuvieron enfocadas en medir y analizar la experiencia emocional de usuarios y conductores del sistema, en calidad de usuarios internos. En este contexto, se efectuó la revisión técnica de los planes formulados y la identificación de requerimientos operativos, logísticos y metodológicos necesarios para su correcta ejecución en territorio. Asimismo, las iniciativas fueron incorporadas al plan de trabajo del Observatorio, especificando actividades, proyección presupuestal y productos esperados.

- **ACTIVIDAD 4 – Realizar acciones de articulación de conocimiento con entidades de la administración distrital y organizaciones del sector.**

Promoví acciones de articulación interinstitucional y gestión del conocimiento con entidades de la



INFORME DE GESTIÓN

administración distrital, estableciendo acercamientos con la Secretaría de Seguridad y justicia con el propósito de avanzar en la recopilación y definición de indicadores asociados a la percepción de seguridad, hurtos y convivencia. Igualmente, se envió al Comité Estadístico de Planeación Distrital para la formulación de sugerencias de ajuste técnico al Documento Metodológico del Observatorio, así como acercamientos con instituciones académicas, entre ellas el Observatorio de la Universidad del Valle muy interesado en una intervención urbana en el Tramo 1 del sistema y POLIS Centro de Bienestar de la Universidad ICESI, con el fin de realizar capacitaciones en la aplicación de encuestas y el desarrollo de campañas vinculadas al proyecto, especialmente la campaña “El Bienestar es MIO”, desarrollada como alianza estratégica. Estas gestiones estuvieron orientadas a consolidar y fortalecer los componentes técnico, metodológico y operativo del Observatorio de Experiencia Emocional del Usuario.

- **ACTIVIDAD 5 - Realizar las demás actividades relacionadas con el objeto del contrato que le sean encomendadas por el supervisor del contrato.**

Ejecuté actividades complementarias orientadas al fortalecimiento e implementación del Observatorio de la Experiencia Emocional del Usuario del MIO. En este marco, se participó en reuniones convocadas con el equipo de Información, Atención y Servicio al Usuario, y se elaboraron presentaciones ejecutivas para los espacios de seguimiento y revisión estratégica con la Vicepresidencia Comercial. Asimismo, se acompañó la aplicación de instrumentos con los operadores del sistema, con el propósito de socializar el alcance, objetivos y beneficios del proyecto, promoviendo su apropiación y la articulación operativa entre los diferentes actores del sistema. De igual manera, se depuró en 8 versiones, analizó, revisó y socializó el Informe técnico cuantitativo y cualitativo de emociones de las PQRSDF 2025, incorporando una comparación con la Encuesta de Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) 2025, con el fin de identificar similitudes y explicar diferencias que contribuyan al fortalecimiento de la articulación institucional y a la reducción de la percepción de negatividad en las respuestas emitidas a los usuarios.

La anterior se expide en Santiago de Cali, Mayo de 2026

MARIA MARGARITA ARAGON LUQUE

CC. 66823188

Contratista



INFORME DE GESTIÓN

Cronograma

Nombre	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras	Nivel de esquema	Notas
					0	
Fase 1 - Estructuración del Observatorio	107 días	2 febrero 2026 7:30 a. m.	30 junio 2026 5:00 p. m.		1	
1.1 Diagnóstico institucional y mapeo de procesos	47 días	2 febrero 2026 7:30 a. m.	7 abril 2026 1:00 p. m.		2	
1.1.1 Recopilar información de MetroCali, estatutos, organigrama, normograma y NSU	4,94 días	2 febrero 2026 7:30 a. m.	6 febrero 2026 6:30 p. m.		3	
1.1.2 Construcción Encuesta Insumos Internos	2,94 días	17 febrero 2026 6:30 p. m.	19 febrero 2026 6:00 p. m.	3	3	
1.1.3 Brief socialización Encuesta Insumos Internos	0,94 días	19 febrero 2026 6:00 p. m.	19 febrero 2026 5:30 p. m.	4	3	
1.1.4 Encuesta Insumos Internos	5 días	19 febrero 2026 5:30 p. m.	23 febrero 2026 5:00 p. m.	5	3	
1.1.5 Revisión Encuesta Insumos Internos	8,94 días	23 febrero 2026 5:00 p. m.	5 marzo 2026 4:30 p. m.	6	3	
1.1.6 Validación de la Encuesta con sistemas Insumos de grupos de MIOrientadores, operadores y seguridad, OSC operaciones y directivos Comité	11,94 días	23 febrero 2026 4:30 p. m.	10 marzo 2026 4:00 p. m.	7	3	
1.1.7 Análisis Encuesta para grupo de valor	27 días	16 marzo 2026 4:00 p. m.	21 abril 2026 3:30 p. m.	8	3	
1.1.8 Construcción Documento metodológico	9 días	22 abril 2026 3:30 p. m.	24 abril 2026 1:00 p. m.	9	3	
1.2 Revisar Guía para el diseño e implementación de Observatorios DARUMA	4,94 días	2 febrero 2026 7:30 a. m.	6 febrero 2026 6:30 p. m.		3	
1.2.1 Borrador Documento metodológico Observatorio	14,94 días	9 febrero 2026 6:30 p. m.	27 febrero 2026 6:00 p. m.	12	3	
1.2.2 Construcción Documento metodológico Observatorio - Primer avance indicadores	35 días	9 febrero 2026 6:00 p. m.	27 marzo 2026 5:30 p. m.	13	3	
1.2.3 Construcción Documento metodológico Observatorio - Final	17 días	27 marzo 2026 5:30 p. m.	20 abril 2026 5:00 p. m.	14	3	
1.2.4 Revisión interna Documento metodológico	15 días	6 abril 2026 5:30 p. m.	24 abril 2026 5:00 p. m.	14	3	
1.2.5 Ajustes Documento metodológico Observatorio	13 días	8 abril 2026 5:00 p. m.	24 abril 2026 4:30 p. m.	16	3	
1.3 Definición de indicadores	39 días	2 marzo 2026 7:30 a. m.	23 abril 2026 4:00 p. m.		2	

Plantilla Proyecto Observatorio

ID	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras	Nombre de los recursos
1.	Fase 1 - Estructuración del Observatorio	107 días	Jun 02/02/2026	mar 30/06/2026		Equipo técnico base - Coordinadora - Equipo Información, atención y servicio al usuario
1.1.	Diagnóstico institucional y mapeo de procesos	47 días	Jun 02/02/2026	mar 07/04/2026		Coordinadora - Equipo Información, atención y servicio al usuario
1.1.1.	Recopilar información de MetroCali, estatutos, organigrama, normograma y NSU	5 días	Jun 02/02/2026	vie 06/02/2026		Coordinadora
1.1.2.	Construcción Encuesta Insumos Internos	3 días	mar 17/02/2026	vie 19/02/2026	1.1.1.	Coordinadora
1.1.3.	Brief socialización Encuesta Insumos Internos	1 día	vie 19/02/2026	vie 19/02/2026	1.1.2.	Coordinadora
1.1.4.	Encuesta Insumos Internos	5 días	vie 19/02/2026	Jun 23/02/2026	1.1.3.	Coordinadora
1.1.5.	Revisión Encuesta Insumos Internos	9 días	Jun 23/02/2026	vie 05/03/2026	1.1.4.	Coordinadora
1.1.6.	Validación de la Encuesta con sistemas Insumos de grupos de MIOrientadores, operadores y seguridad, OSC operaciones y directivos Comité	11 días	Jun 23/02/2026	mar 10/03/2026	1.1.5.	Coordinadora - Equipo Sistemas
1.1.7.	Análisis Encuesta para grupo de valor	27 días	Jun 16/03/2026	Jun 21/04/2026	1.1.6.	Coordinadora - Equipo Información, atención y servicio al usuario
1.1.8.	Construcción Documento metodológico	9 días	mar 22/04/2026	mie 24/04/2026	1.1.7.	Coordinadora
1.2.	Revisar Guía para el diseño e implementación de Observatorios DARUMA	49 días	Jun 02/02/2026	vie 09/04/2026		Coordinadora
1.2.1.	Borrador Documento metodológico Observatorio	15 días	Jun 02/02/2026	vie 27/02/2026		Coordinadora
1.2.2.	Construcción Documento metodológico Observatorio - Primer avance indicadores	35 días	Jun 09/02/2026	vie 27/03/2026	1.2.1.	Coordinadora
1.2.3.	Construcción Documento metodológico Observatorio - Final	17 días	vie 27/03/2026	Jun 20/04/2026	1.2.2.	Coordinadora - Comité de gestión estadística de Planeación Distrital
1.2.4.	Revisión interna Documento metodológico	15 días	Jun 06/04/2026	Jun 24/04/2026	1.2.3.	Coordinadora - Comité de gestión estadística de Planeación Distrital
1.2.5.	Ajustes Documento metodológico Observatorio	13 días	mie 08/04/2026	Jun 24/04/2026	1.2.4.	Coordinadora - Equipo Información, atención y servicio al usuario - Vicepresidente Comercial
1.3.	Definición de indicadores	39 días	Jun 2/03/2026	Jun 23/04/2026		Coordinadora
1.3.1.	Construcción de indicadores del Documento metodológico	15 días	Jun 2/03/2026	Jun 23/04/2026		Coordinadora
1.3.2.	Revisión interna de indicadores del Documento metodológico	35 días	Jun 05/03/2026	Jun 23/04/2026	1.3.1.	Coordinadora - Equipo Información, atención y servicio al usuario
1.3.3.	Ajustes de indicadores del Documento metodológico - Primer avance	34 días	vie 06/03/2026	Jun 23/04/2026	1.3.1.	Coordinadora - Equipo Información, atención y servicio al usuario - Vicepresidente Comercial
1.3.4.	Aprobación de indicadores del Documento metodológico - Final	34 días	vie 06/03/2026	Jun 23/04/2026	1.3.2.	Coordinadora - Equipo Información, atención y servicio al usuario - Vicepresidente Comercial
1.4.	Diseño del plan operativo anual	33 días	Jun 02/02/2026	Jun 16/04/2026		Coordinadora - Equipo Información, atención y servicio al usuario
1.4.1.	Proyecto Observatorio	2 días	Jun 02/02/2026	mar 03/02/2026		Coordinadora
1.4.2.	Revisión Proyecto Observatorio	3 días	mar 3/02/2026	mie 11/02/2026	1.4.1.	Coordinadora
1.4.3.	Plan de trabajo Observatorio	3 días	Jun 09/02/2026	mie 11/02/2026	1.4.2.	Coordinadora - Equipo Información, atención y servicio al usuario
1.4.4.	Presupuesto Observatorio	34 días	Jun 09/02/2026	Jun 23/04/2026	1.4.3.	Coordinadora - Equipo Información, atención y servicio al usuario
1.4.5.	Plantilla Proyecto Observatorio	33 días	mie 11/03/2026	vie 24/04/2026	1.4.4.	Coordinadora - Equipo Información, atención y servicio al usuario



Presupuesto

INFORME DE GESTIÓN

FASES	ACTIVIDADES	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	MESES 1 - JUNIO 2026		OBSERVACIONES
				AVANCE		
Fase 1 - Estructuración del Observatorio	Diseño, construcción e implementación del manual de observatorio Análisis de línea base de experiencia emocional del usuario	\$ 5.802.002	\$ 29.260.010	65%		Para Febrero a Junio de 2026 del Fase 1 - 5 del proyecto Observatorio solo fueron el presupuesto de Personal asignado de la Estructuración del proyecto. Avance actual 65%
Fase 2 - Mediciones periódicas	Realizar 3-4 investigaciones piloto (surveys, sesiones grupales) Desarrollar instrumentos propios y mediciones periódicas con metodología replicable	\$ 5.802.002		11%		
Fase 3 - Informes ejecutivos y tableros para toma de decisiones	Generar primeros informes ejecutivos y tableros para toma de decisiones	\$ 5.802.002		63%		
Fase 4 - Análisis cuantitativo y cualitativo de las encuestas de PQRSDFJ	Disminución de quejas y aumento de satisfacción	\$ 5.802.002		59%		
Fase 5 - Recomendaciones de mejora operativa y tecnológica	Recomendaciones de mejora	\$ 5.802.002		0%		

1. Equipo técnico base discriminado	MESES 1 - 12 AÑO 2026		AÑO 2027		AÑO 2028		AÑO 2029		OBSERVACIONES
	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR		
Coordinador del Observatorio (prestación + gastos)	\$ 1.800.000	\$ 19.112.000	\$ 19.112.000	\$ 19.112.000	\$ 19.112.000	\$ 19.112.000	\$ 19.112.000		
Profesional coordinador de apoyo administrativo y operativo	\$ 1.950.000	\$ 20.460.000	\$ 20.460.000	\$ 20.460.000	\$ 20.460.000	\$ 20.460.000	\$ 20.460.000		Para Julio a Diciembre de 2026 el equipo técnico base está presupuestado para esos 6 meses
Operador de datos - apoyo operativo	\$ 1.950.000	\$ 20.460.000	\$ 20.460.000	\$ 20.460.000	\$ 20.460.000	\$ 20.460.000	\$ 20.460.000		20 personal de campo se presupuestó para seis meses de implementación del año
Asesoría de campo (apoyo técnico)	\$ 1.830.000	\$ 19.112.000	\$ 19.112.000	\$ 19.112.000	\$ 19.112.000	\$ 19.112.000	\$ 19.112.000		
Facilitadores de encuestas y entrevistas puntuales	\$ 1.710.000	\$ 17.820.000	\$ 17.820.000	\$ 17.820.000	\$ 17.820.000	\$ 17.820.000	\$ 17.820.000		
Subtotal Equipo técnico base		\$ 104.872.010	\$ 104.872.010	\$ 104.872.010	\$ 104.872.010	\$ 104.872.010	\$ 104.872.010		
2. Diseño y validación de instrumentos									
Diseño de encuesta cuantitativa y cualitativa		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0		Actas funciones son realizadas en las actividades de los meses de implementación del equipo técnico base
Prueba piloto y ajuste metodológico		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0		

PLAN DE ACCIÓN
Plantilla del Observatorio

PLAN DE ACCIÓN 2026 AJUSTADO 09 DE FEBRERO 2026 (se está ajustando).xlsx

Fases: Avance 30 de Abril

Fase 1. Implementación del Observatorio	56%
Fase 2. Mediciones periódicas	17%
Fase 3. Informes ejecutivos y tableros	15%
Fase 4. Disminución de PQRSDFJ	36%
Fase 5. Recomendaciones de mejoras	
TOTAL AVANCE PROYECTO	25%

PRESUPUESTO
Plantilla del Observatorio

PROPUESTA A 3 AÑOS

PLAN DE ACCIÓN 2026 AJUSTADO 09 DE FEBRERO 2026 (se está ajustando).xlsx

Presupuesto de las Fases 1 - 5 (Febrero - Junio) corresponden a \$5.852.000 mensuales \$29.260.010

Fase 6. Observatorio implementado y funcional
Presupuesto del Equipo técnico base compuesto por 3 profesionales coordinadora, psicosocial y analista de datos, elementos técnicos y materiales
Meses 6 - 12 (Julio - Diciembre) \$155.712.000
Propuesta a 3 años

Actividades: Construcción de la Operación Estadística del NSU para su comparabilidad articulación con las campañas e investigaciones del Observatorio y entidades académicas

TOTAL Observatorio año 2026 \$220.147.726
Reuniones 20 y 30 abril



Documento Metodológico

Alcaldía de Santiago de Cali

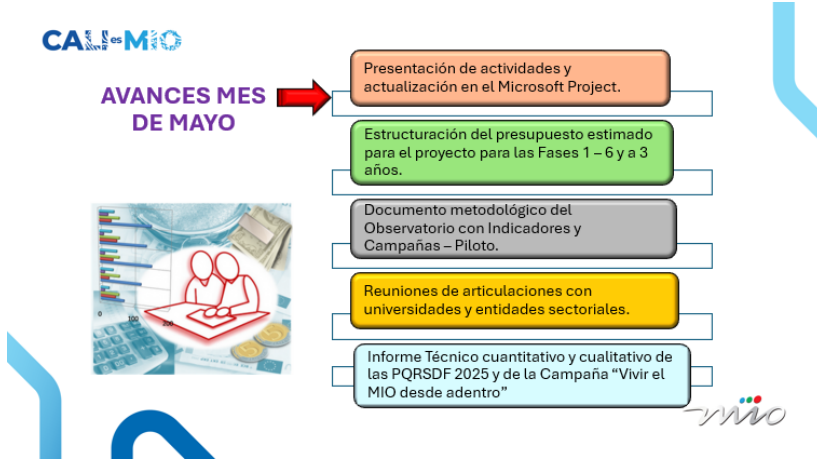
DOCUMENTO METODOLÓGICO
Observatorio de Experiencia Emocional del Usuario
Sistema MIO



Entidad:
METROCALI
Equipo de Información, Atención y Servicio al Usuario

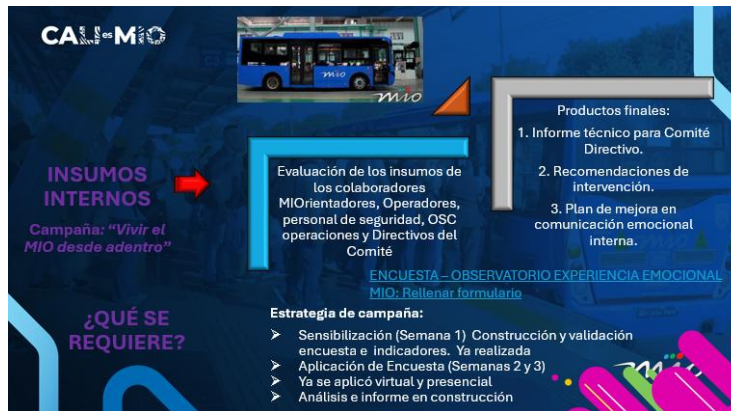
Santiago de Cali
Mayo | 2026

Avances mes de Mayo



ACTIVIDAD 2 – Brindar apoyo en la formular el esquema de operación del Observatorio, incluyendo roles y responsabilidades, flujos de información, mecanismos de articulación interna y externa, y lineamientos para su sostenibilidad institucional

Campaña Insumos Internos



CAI es MIO

INSUMOS INTERNOS
Campaña: "Vivir el MIO desde adentro"

¿QUÉ SE REQUIERE?

Evaluación de los insumos de los colaboradores MIOrientadores, Operadores, personal de seguridad, OSC operaciones y Directivos del Comité

ENCUESTA – OBSERVATORIO EXPERIENCIA EMOCIONAL MIO: Rellenar formulario

Productos finales:

- Informe técnico para Comité Directivo.
- Recomendaciones de intervención.
- Plan de mejora en comunicación emocional interna.

Estrategia de campaña:

- Sensibilización (Semana 1) Construcción y validación encuesta e indicadores. Ya realizada
- Aplicación de Encuesta (Semanas 2 y 3) Ya se aplicó virtual y presencial
- Análisis e informe en construcción

Formulario Encuesta





INFORME DE GESTIÓN

Brief Comunicaciones



Tema: "Vivir el MIO desde Adentro"
Encuesta Observatorio Experiencia Emocional MIO

Estimados MIOrientadores, Operadores, Personal de Seguridad, OSC – UTRI – Personal de operaciones Controladores, personal de aseo, Directivos del Comité Jefes y personal de oficina

Desde la Oficina de información, atención y servicio al usuario queremos medir la Experiencia Emocional del Usuario del sistema Masivo Integrado de Occidente (MIO), iniciamos una medición interna orientada a comprender cómo vivimos el sistema desde adentro.

Queremos conocer:

- Si eres usuario del sistema fuera de tu jornada laboral.
- Cómo ha sido tu experiencia emocional al usarlo.
- Qué información recibes de los usuarios sobre su experiencia emocional.

Esta encuesta es confidencial y anónima.
No es una evaluación de desempeño.
No busca señalar responsables.

Su propósito es generar información estratégica para fortalecer la toma de decisiones y contribuir a una experiencia más coherente entre quienes operamos el sistema y quienes lo utilizan diariamente.

Tu voz es fundamental. La experiencia interna influye directamente en la experiencia ciudadana. Conocer cómo nos sentimos frente al sistema es el primer paso para transformarlo de manera integral.

Te invitamos a responder la encuesta a través del siguiente enlace / código QR (tiempo estimado: 7 minutos).

Tu participación es clave para construir un sistema más humano, cercano y alineado con las necesidades reales de todos.

Informe técnico

A Alcaldía de Santiago de Cali

INFORME ENCUESTA INSUMOS INTERNOS



Entidad:
METROCALI

Observatorio de Experiencia Emocional del Usuario
Equipo de Información, Atención y Servicio al Usuario

|
Santiago de Cali
Mayo / 2026

ACTIVIDAD 3 – Brindar apoyo en elaboración de las herramientas necesarias para la recolección, procesamiento, análisis y visualización de la información del Observatorio.

Proyecto piloto túnel <https://forms.office.com/r/QxEdnMdqPb>

OBSERVATORIO DE EXPERIENCIA EMOCIONAL
METRO CALI – MIO

Estrategia piloto
Campaña: “¿Cómo se siente este paso?”
Evaluación de la experiencia emocional de usuarios en el túnel estación-vía pública

1. Propósito del piloto
Objetivo general
Capturar, de manera ágil y situada, la **experiencia emocional de los usuarios al transitar por el túnel**, identificando emociones predominantes, puntos críticos y oportunidades de mejora inmediata.

Objetivos específicos

- Medir emociones dominantes (seguridad, estrés, agrado, incomodidad).
- Detectar micro-momentos negativos y positivos del recorrido.
- Recoger propuestas espontáneas de mejora desde la voz del usuario.
- Probar formatos rápidos de interacción (instrumentos + narrativa).

2. Alcance del ejercicio piloto

- **Lugar:** Un túnel específico de conexión estación-vía pública (alta circulación).
- **Duración:** 3 a 5 días consecutivos.
- **Horario:**
 - Hora pico mañana
 - Hora valle
 - Hora pico tarde
- **Muestra esperada:** 150-300 usuarios (no probabilística).

3. Enfoque metodológico
Diseño mixto y ligero

- Micro-encuesta emocional (1 minuto).
- Pregunta abierta de mejora.
- Observación contextual del espacio.

La clave: **no interrumpir el viaje**, solo capturar la emoción recién vivida.

4. Instrumentos de medición
4.1 Punto de contacto
Ubicado **justo a la salida del túnel**, donde la emoción está fresca y el usuario ya no va apurado.

4.2 Instrumento principal: Micro-encuesta emocional
Formato:

- Tablet / cartón rígido / tótem móvil.
- Lenguaje claro, visual y cercano.



LABORATORIO PILOTO

Campaña: “¿Cómo se siente este paso?”

Intervención túnel Terminal Simón Bolívar

[Campaña: “¿Cómo se siente este paso?”: Rellenar formulario](#)



CAMPAÑA OPERADORES MIO

Campaña: “Conduce con bienestar”

Evaluación de la Experiencia emocional de los conductores del MIO

[Campaña MIO orientadores: “Conduce con bienestar”: Rellenar formulario](#)



POLIS ICESI

Campaña: “Bienestar es MIO”

Alianza estratégica





INFORME DE GESTIÓN

Campaña MIO Conductores <https://forms.office.com/r/55RdC91LRB>

METROCALI

Dirección comercial y servicio al cliente

Oficina de Información, atención y servicio al usuario

Equipo del Observatorio

Campaña conductores: "Conduce con bienestar"

Objetivo general

Evaluar la experiencia emocional de los conductores del Sistema Masivo de Occidente y diseñar intervenciones que mejoren su bienestar, con impacto directo en:

* Calidad del servicio

* Trato al usuario

* Seguridad vial

* Clima organizacional

Fase 1: Diagnóstico Emocional (Escuchar antes de intervenir)

1. Encuesta emocional breve y periódica

Herramienta: Cuestionario digital o físico aplicado cada 2 meses.

Dimensiones a medir:

* Nivel de estrés

* Fatiga

* Satisfacción laboral

* Percepción de apoyo institucional

* Relaciones con usuarios

* Conflictos en ruta

* Orgullo por su rol

Escala 1-5 + preguntas abiertas:

"¿Qué es lo que más te desgasta de tu jornada?" "¿Qué te haría sentir más valorado?"

2. Termómetro emocional semanal

8/5/26, 15:02

Gmail - Coordinación estructuración campaña y proyecto piloto



Maria Margarita Aragón Luque <mmargaritaaragon@gmail.com>

Coordinación estructuración campaña y proyecto piloto

Maria Margarita Aragón Luque <mmargaritaaragon@gmail.com>

7 de mayo de 2026 a las 19:40

Para: Immartinez@icesi.edu.co

Cc: Patricia Mendoza Lara <pmendoza@metrocall.gov.co>

Cordial saludo,

Teniendo en cuenta la articulación lograda entre el equipo de Información, atención y servicio al usuario de Metro Cali - Observatorio de Experiencia emocional del usuario con POLIS de la Universidad ICESI y siendo conocedores de la experiencia que como centro de investigación tienen, les compartimos los briefs y enlaces al Proyecto piloto: "Como se siente este paso" y la Campaña con Mioperadores "Conduce con bienestar".

Estas dos estrategias fueron propuestas dentro del plan de acción en la Fase 2. Mediciones periódicas, 2.1. Diseño de instrumentos cortos y 2.2. Pilotos y ajustes. Con base en las recientes reuniones que hemos tenido estamos abiertos a considerar sus opiniones respecto a si éstas deberían ser encuestas como fueron inicialmente planteadas o si rediseñarlas como grupos focales u otras alternativas.

Los cuestionarios los pueden contestar en los siguientes enlaces:

Campaña MIO orientadores: Campaña MIO orientadores: "Conduce con bienestar": Rellenar formulario

Proyecto piloto tune: Campaña: "¿Cómo se siente este paso?": Rellenar formulario



Quedamos atentos a sus comentarios para unirlos con la retroalimentación del Vicepresidente Comercial e implementar las estrategias



INFORME DE GESTIÓN


ACTIVIDAD 4 – Realizar acciones de articulación de conocimiento con entidades de la administración distrital y organizaciones del sector

Articulaciones académicas y sectoriales



**ARTICULACIONES
ACADÉMICAS Y
SECTORIALES**

Proposiciones de articulaciones de intercambio de conocimientos:

- Vicepresidencia Comercial reuniones 9 y 30 abril
- POLIS ICESI Campaña "Bienestar es MIO" reuniones 20 de abril y 4 de mayo
- Secretaría de Seguridad y Justicia
- Secretaría de Salud reunión 23 de abril
- DATIC
- Comité técnico de gestión estadística de Planeación Distrital Documento metodológico enviado 23 abril
- Universidad del Valle reuniones 16 abril y 14 mayo
- Universidad Javeriana
- Cooperación Internacional
- Postulación Premios de Alta Gerencia estrategias del Observatorio y de Lenguaje Claro



Documento metodológico

Alcaldía de Santiago de Cali

DOCUMENTO METODOLÓGICO

Observatorio de Experiencia Emocional del Usuario
Sistema MIO

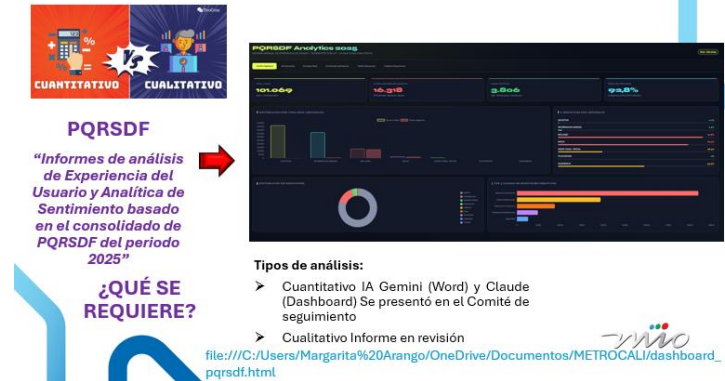


Entidad:
METROCALI

Equipo de Información, Atención y Servicio al Usuario

Santiago de Cali
Mayo/ 2026

ACTIVIDAD 5 - Realizar las demás actividades relacionadas con el objeto del contrato que le sean encomendadas por el supervisor del contrato.



CAI-MIO OBSERVATORIO DE EXPERIENCIA EMOCIONAL - SITM-MIO
Avance en ejecución

Diagnóstico e información institucional

- Diagnóstico institucional y mapeo de procesos.
- Recopilación de información Metro Cali (estatutos, organigramas, normogramas, NSU).

Diseño y ejecución de pilotos

- Diseño de los tres proyectos pilotos.
- Construcción y aplicación de encuesta piloto “Vivir el MIO desde adentro”.
- Construcción encuestas “Conduce con bienestar” y “Cómo se siente este paso”.
- Avance en la construcción del Documento Metodológico.

Analítica y medición

- Desarrollo de tablero interactivo de medición emocional (PQRSDf 2025).
- Análisis cuantitativo de la medición emocional de las PQRSDf 2025.

RESULTADO ESPERADO

Generar hallazgos accionables para mejorar la experiencia del usuario y el bienestar operativo.

