



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 05

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.**

Brindé acompañamiento técnico en la consolidación y fortalecimiento del Observatorio de Experiencia Emocional del MIO, conforme a directrices de la actualización y ajuste de las fases, actividades e indicadores del plan estratégico y el proyecto con sus respectivas evidencias soporte. Asimismo, se dio continuidad al proceso de implementación de esta iniciativa liderada por la Vicepresidencia Comercial de Metro Cali, participando en mesas de articulación con el equipo de Atención, Información y Servicio al Usuario y el profesional de apoyo del área de Planeación para los ajustes del Project. Se compartió la propuesta de intervención correspondiente al “Proyecto Tramo 1”, iniciativa que busca articular varias entidades distritales y académicas en una intervención de ciudad que impacta 7 comunas y 16 estaciones del sistema. La propuesta incluye sus antecedentes, objetivos, alcance, esquema de gobernanza, componentes de intervención, marco jurídico, borrador de acuerdo de voluntades y propuesta de indicadores para el seguimiento y evaluación de resultados para discusión de la socialización de la misma.

- **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.**

Procuré apoyo técnico en la formulación de la propuesta de la campaña de insumos internos denominada “Vivir el MIO desde adentro”, posterior a la recolección de información con colaboradores vinculados al sistema, incluyendo personal de los concesionarios operadores, seguridad, servicios de aseo, Centro de Control de Operaciones, equipos operativos y directivos del Comité. En el marco de esta estrategia, se analizaron las respuestas de las encuestas a la población objetivo, se realizó la depuración, procesamiento, análisis y consolidación de la información recopilada, elaborando y enviando el respectivo informe técnico de resultados para su posterior socialización con los actores estratégicos involucrados. De igual manera, se sostuvo una mesa de trabajo con la dirección y el equipo académico de la Especialización en Movilidad y Transporte Urbano Sostenible de la Pontificia Universidad Javeriana, espacio en el que se presentaron los avances de la campaña y se exploraron oportunidades de articulación académica, evidenciándose interés por parte de la institución en desarrollar un taller de ideación basado en los hallazgos y resultados obtenidos durante el proceso de recolección de información.

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

Realicé la elaboración y validación de propuestas para la recolección, procesamiento, análisis y visualización de información del Observatorio de la Experiencia Emocional del Usuario. En este marco, se avanzó en la articulación y validación técnica con la Vicepresidencia Comercial, el equipo de Atención, Información y Servicio al Usuario y el Centro de Bienestar POLIS de la Universidad Icesi para la implementación de la propuestas metodológicas orientadas 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 los conductores del sistema MIO como



INFORME DE GESTIÓN

usuarios internos. Adicionalmente, se coordinó con el equipo de POLIS la participación y articulación de acciones asociadas a la campaña “El bienestar es MIO”, así como la revisión de la Encuesta Ex ante que realizaron previo a la implementación de la campaña y los compromisos institucionales relacionados con las campañas y proyectos del Observatorio, incluyendo el desarrollo de activaciones en territorio y procesos de fortalecimiento de habilidades blandas dirigidos a los colaboradores de los concesionarios operadores del sistema.

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

Desarrollé acciones y reuniones de articulación interinstitucional y gestión del conocimiento con entidades de la administración distrital, organizaciones del sector y actores académicos, orientadas al fortalecimiento técnico, metodológico y operativo del Observatorio de la Experiencia Emocional del Usuario. En este marco, se adelantaron acercamientos con la Secretaría de Salud para una articulación de las entidades de la administración distrital corresponsables del indicador de salud mental en la política pública, Secretaría de Seguridad y Justicia para articulación con la Subsecretaria y la campaña “El Bienestar es MIO” y la estrategia de la Secretaría “Cógela suave”, la identificación, recopilación y definición de indicadores relacionados con percepción de seguridad, convivencia y hechos asociados a hurtos en el sistema y la Secretaría de Participación ciudadana para articulación del proyecto “Tramo 1”. De igual manera, se promovieron espacios de intercambio y cooperación con instituciones académicas, entre ellas el CIDSE Centro de Investigaciones y Documentación Socioeconómica (Facultad de Ciencias Sociales y Económicas) de la Universidad del Valle, con quien se socializa la propuesta metodológica del proyecto previo a la mesa ampliada con las demás entidades distritales, contribuyendo a la consolidación de alianzas estratégicas para el desarrollo de iniciativas asociadas a la experiencia emocional de los usuarios del MIO.

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

Ejecuté actividades complementarias requeridas para el fortalecimiento, seguimiento e implementación del Observatorio de la Experiencia Emocional del Usuario del MIO, en cumplimiento de las orientaciones impartidas por la supervisión del contrato. En este contexto, se participó en reuniones de coordinación y seguimiento con el equipo de Información, Atención y Servicio al Usuario, y se elaboraron presentaciones ejecutivas para la socialización de avances y la toma de decisiones en espacios de revisión estratégica con la Vicepresidencia Comercial. Asimismo, se acompañó la aplicación y socialización de instrumentos con los concesionarios operadores del sistema, promoviendo el conocimiento del alcance, objetivos y beneficios del Observatorio, así como la articulación entre los diferentes actores involucrados en su implementación. Por solicitud de la Jefa de la Oficina de información, atención y servicio al usuario se desarrollaron informes de gestión de los meses de febrero a mayo y acreditación en los 8 módulos del curso del Modelo de Planeación y Gestión MIPG versión III (2021).

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

MARIA MARGARITA ARAGON LUQUE

CC. 66823188

Contratista

EVIDENCIAS

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

Plan de Acción – Open Project Observatorio Experiencias MIO

OBSERVATORIO DE EXPERIENCIA EMOCIONAL DE USUARIOS Y CALEÑOS																																									
ESTRATEGIA	ACTIVIDADES GRUASAS	ACTIVIDADES PUNTALES	JUNIO																								RESPONSABLES	RECURSOS	DIFICULTADES ENCONTRADAS	ACCIONES DE MEJORA	% EJECUCIÓN ACTIVIDADES PUNTALES	% EJECUCIÓN ACTIVIDAD GRUASA									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31								
OBSERVATORIO DE EXPERIENCIA EMOCIONAL DE USUARIOS Y CALEÑOS	Fase 1. Estructuración del Observatorio	Comité presentación Expediente POU																																	Margarita Aragón Luque	Recursos Humanos y Técnicos			0%		
		Reunión seguimiento proyecto Observatorio																																		Margarita Aragón Luque	Recursos Humanos y Técnicos			0%	
		Propuesta metodología Proyecto Tramo 1																																		Margarita Aragón Luque	Recursos Humanos y Técnicos			80%	
		Revisión propuesta metodología Proyecto Tramo 1																																		Margarita Aragón Luque	Recursos Humanos y Técnicos			0%	
		Mesa ampliada Proyecto Tramo 1																																		Margarita Aragón Luque	Recursos Humanos y Técnicos			0%	
		Reunión Secretaría Participación ciudadana																																		Margarita Aragón Luque	Recursos Humanos y Técnicos			0%	
	Fase 2. Mediciones periódicas	Reunión organización Cronograma POU																																		Margarita Aragón Luque	Recursos Humanos y Técnicos			100%	
		Revisión encuesta agente POU																																		Margarita Aragón Luque	Recursos Humanos y Técnicos			100%	
		Mesa de trabajo POU 2 horas																																		Margarita Aragón Luque	Recursos Humanos y Técnicos			100%	
		Control de usuarios de líneas Simón Bolívar y Unidad deportiva																																		Margarita Aragón Luque	Recursos Humanos y Técnicos			0%	50%
		Análisis cuantitativo y cualitativo piloto línea "¿Cómo se siente este paso?"																																		Margarita Aragón Luque	Recursos Humanos y Técnicos			0%	
		Informe piloto línea "¿Cómo se siente este paso?"																																		Margarita Aragón Luque	Recursos Humanos y Técnicos			0%	
		Articulación para piloto "¿Cómo se siente este paso?"																																		Margarita Aragón Luque	Recursos Humanos y Técnicos			50%	

Reunión seguimiento avance proyecto Observatorio



INFORME DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDAD OFICINA DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

NOMBRE DE LA ESTRATEGIA: Reunión seguimiento al proyecto y las actividades del Observatorio de Experiencia emocional MIO de la Oficina de Información, atención y servicio al usuario

DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	LUGAR/MODALIDAD	FACILITADOR	No DE ASISTENTES
Seguimiento proyecto y actividades del Observatorio de Experiencia emocional MIO	Oficina de Información, atención y servicio al usuario SITM MIO	Junio 4 2026	Sala de Juntas Metro Cali / Presencial	Edgar Muñoz	4

1. OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD

Reunión de seguimiento y planeación de actividades del Observatorio de Experiencia emocional MIO de la Oficina de Información, atención y servicio al usuario SITM MIO

2. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

La reunión presencial se llevó a cabo el jueves 4 de Junio a las 11:00am en la sala de Juntas de Metro Cali. El profesional del área de Planeación reunió a María Margarita Aragón Luque del Observatorio de Experiencia emocional MIO y el equipo de la Oficina de información, atención y servicio al usuario para socializar lineamientos de revisión y preparación del plan de acción de las estrategias de la Oficina. Se revisaron las actividades realizadas para el mes de mayo y las propuestas para el mes de junio, se presentó el archivo del plan de acción de las estrategias, mismo que será subido al Project por el profesional.

El avance del proyecto es el siguiente:

AVANCE DE ACTIVIDADES MES DE MAYO – AVANCE GENERAL 52,9%

Fase 1: Estructuración del Observatorio – avance 81,9%

Fase 2: Mediciones periódicas – avance 50,0%

Fase 3: Revisión y análisis de datos estadísticos – avance 60,0%

Fase 4: Recomendaciones de mejora operativa y estratégica de los avances de los proyectos piloto – avance 20,0%

LA reunión se dio por terminada a las 12:00pm.

3. RESULTADOS OBTENIDOS

Se socializó el nuevo formato del plan de acción que será actualizado en el Project con la programación de actividades del mes de junio.

Avances mes de Junio



Propuesta "Proyecto Tramo 1"

**PROPUESTA DE INTERVENCIÓN INTEGRAL TERRITORIAL
TRAMO 1 DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO MIO
Estrategia de Articulación Interinstitucional, Comunitaria y Académica
Metro Cali S.A.
Observatorio de Experiencia Emocional MIO**

1. Antecedentes

El Tramo 1 del Sistema Integrado de Transporte Masivo MIO constituye un corredor estratégico para la movilidad de Santiago de Cali, impactando de manera directa múltiples comunas, barrios y comunidades que utilizan diariamente el sistema para acceder a oportunidades educativas, laborales, comerciales y de servicios. No obstante, diversos factores asociados a seguridad, convivencia ciudadana, apropiación del espacio público, salud comunitaria, percepción institucional y experiencia de viaje requieren una intervención articulada que trascienda la gestión exclusiva del sistema de transporte y convoque a las entidades distritales, la academia y las organizaciones comunitarias.

Por ello se propone la implementación de una estrategia integral de intervención territorial orientada a fortalecer la relación entre el sistema MIO y las comunidades beneficiarias del Tramo 1.

2. Objetivo general

Diseñar e implementar una estrategia interinstitucional y comunitaria para fortalecer la seguridad, convivencia, apropiación social, experiencia de usuario y corresponsabilidad ciudadana en el área de influencia del Tramo 1 del Sistema MIO, mediante acciones coordinadas entre entidades distritales, organizaciones comunitarias y la academia.

3. Objetivos específicos

- Identificar problemáticas sociales, urbanas y operativas que afectan la experiencia de viaje.
- Fortalecer la participación de las comunidades vinculadas al corredor.
- Promover procesos de cultura ciudadana y apropiación del sistema.
- Generar mecanismos de intercambio de información entre instituciones.
- Construir una línea base territorial y comunitaria del Tramo 1.
- Diseñar intervenciones sustentadas en evidencia técnica y académica.
- Consolidar una Mesa Interinstitucional Permanente de Seguimiento.

4. Alcance territorial

La intervención comprenderá:

- Estaciones.
- Terminales.
- Corredores peatonales.
- Entornos urbanos inmediatos.
- Comunas y barrios beneficiarios del Tramo 1.

Propuesta metodología intervención Tramo 1

1 mensaje

Maria Margarita Aragón Luque <mmargaritaaragon@gmail.com>
Para: Patricia Mendoza Lara <pmendoza@metrocali.gov.co>

2 de junio de 2026 a las 12:30

Cordial saludo,

De acuerdo a la solicitud de estructurar las actividades del mes de junio adjunto la Propuesta de metodología a la intervención del Tramo 1 del SITM MIO

Quedo atenta a cualquier comentario

 **Propuesta Tramo 1.docx**
34K



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

CALI-MIO

Campaña “Vivir el MIO desde adentro”

Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de uso interno del sistema.
- Medir las emociones predominantes durante la experiencia.
- Analizar la coherencia entre la vivencia interna y externa.
- Generar recomendaciones que contribuyan a la toma de decisiones estratégicas.

Ficha técnica de la encuesta

IMPLEMENTACIÓN	POBLACIÓN TOTAL	MUESTRA MINIMA	PARTICIPANTES	NIVEL DE CONFIANZA	MARGEN DE ERROR
8 al 21 de abril	420	200	314	95%	2.78%

Productos finales

Informe técnico para Comité Directivo (Análisis cuantitativo y cualitativo).

Revisión encuesta POLIS ex ante

Recomendaciones de intervención.

Plan de mejora en comunicación interna.

Informe técnico

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

INFORME DE GESTIÓN

Maria Margarita Aragón Luque <mmargaritaaragon@gmail.com>

Campaña Insumos Internos "Vivier el MIO desde adentro"

2 mensales.

Para: Patricia Mendoza Lara <pmendoza@metrocall.gov.co>, José Ricardo Lemos Cedeño <jrlemos@metrocall.gov.co>
Cc: Edgar Muñoz Llanos <emunoz@metrocall.gov.co>, Microsoft <mailto:Microsoft@metrocall.gov.co>

Cordial saludo,

Adjunto envío Informe de Campaña Insumos Internos "Vivir el MIO desde adentro"

Quedo atenta a sus comentarios.

4 adjuntos

 INFORME CAMPAÑA INSUMOS INTERNOS.docx
1208K

 CAMPAÑA OPERADORES.docx
25K

 BRIEF INSUMOS INTERNOS.docx
24K

ENCUESTA – OBSERVATORIO EXPERIENCIA EMOCIONAL MIO - INSUMOS INTERNOS - MMAL.xlsx
93K

María Margarita Aragón Luque <mmargaritaaragon@gmail.com> 27 de mayo de 2026 a las 19:00
Para: Patricia Mendoza Lara <pmendoza@metrocall.gov.co>
Cc: cmoncayo@metrocall.gov.co

Corral saludo

Envío nuevamente Informe de Campaña Insumos Internos "Vivir el MIO desde adentro"

Quiero atenta a sus comentarios.

(E) texto citado está errado

4 adjuntos

 INFORME CAMPAÑA INSUMOS INTERNOS.docx
1208K

 **CAMPAÑA OPERADORES.docx**
25K

 BRIEF INSUMOS INTERNOS.docx
24K

ENCUESTA – OBSERVATORIO EXPERIENCIA EMOCIONAL MIO - INSUMOS INTERNOS - MMAL.xlsx 93K

Reunión con Especialización en movilidad y transporte urbano y sostenible Pontificia Universidad Javeriana

**INFORME DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDAD
OFICINA DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO**

NOMBRE DE LA ESTRATEGIA: Articulación Observatorio de Experiencia emocional del usuario SITM MIO – Especialización movilidad y transporte urbano y sostenible PUJ

DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	LUGAR/MODALIDAD	FACILITADOR	Nº DE ASISTENTES
Socialización proyecto del Observatorio de Experiencia de Usuario SITM	Oficina de Información, Atención y Servicio al Usuario SITM	Mayo 20 2026	Terminal Simón Bolívar	Maria Mercedes Aragón	6

1. OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD

Socializar el proyecto del Observatorio de Experiencia emocional del usuario del SITM MIO, proyecto estratégico de la entidad liderado por la Vicepresidencia Ejecutiva.

2. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

La reunión se llevó a cabo entre los miércoles 20 de mayo y a las 09:00am de manera presencial en la sala de juntas de la Terminal Simón Bolívar. El Vicepresidente Ejecutivo de Metro Call S.A. Felipe Montoya realiza una breve reseña dando contexto sobre la estructuración e implementación del Observatorio de Experiencia Emocional de los Usuarios y Clientes, el cual está conformado por el área de Atención al Usuario, el área de Información, Atención y Servicio al Usuario. María Margarita Aragón y Carolina Moncayo presentaron las Campañas y proyectos piloto que están en desarrollo y se proponen oportunidades de intercambio de conocimiento entre la información de las entidades y una plataforma tecnológica que sea beneficiosa no solo para el sistema de transporte, sino para la ciudad en general.

El objetivo principal de esta actividad lo orientado a socializar con la Universidad las intervenciones que podrían realizarse de manera articulada y conocer el acercamiento que desde la Especialización de movilidad y transporte urbano y sostenible ellos están realizando en la ciudad. En este sentido, se plantea como resultado de la actividad la elaboración de la propuesta "Proyecto Tramo 1" como proyecto central del Observatorio, que tiene como objetivo realizar una investigación a fondo sobre factores socioculturales y económicos de las ocho (8) comunas que impacta el tramo de la traza oriental del MIO (Comunas: 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9). Este proyecto se plantea como una investigación de carácter exploratorio y de frecuencia este tramo, y generar intervenciones puntuales que generen sentido de pertenencia por estos espacios. Pero también es un proyecto que se presenta como una apuesta de ciudad que pretende articular de manera armónica con actores institucionales como la Municipalidad de Santiago, el Ministerio de Salud, el Ministerio de Seguridad y Justicia, Participación Ciudadana, Paz y Cultura Ciudadana, JAL y JAC).

Se recalcó además la ventaja de la articulación sectorial con la validación de la academia, desde la experiencia y credibilidad de la Pontificia Universidad Javeriana con la

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

Avances proyectos y campañas



LABORATORIO PILOTO

Campaña: “¿Cómo se siente este paso?”

Conteo en túneles Simón Bolívar y Unidad Deportiva

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



CAMPAÑA OPERADORES MIO

Campaña: “Conduce con bienestar”

Capacitaciones habilidades blandas POLIS

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



POLIS ICESI

Campaña: “Bienestar es MIO”

Alianza estratégica para estructuración de Observatorio

Maria Margarita Aragón Luque <mmargaritaaragon@gmail.com>

1 de junio de 2026 a las 8:00

<https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=d0b8f319a0&view=pt&search=all&permthid=thread-f:1866269789186294306&simpl=msg-f:1866269789186294306...> 2/3

10/6/26, 10:32

Gmail - Sugerencia actividades observatorio mes de junio

Para: Patricia Mendoza Lara <pmendoza@metrocali.gov.co>

Cordial saludo,

De acuerdo a lineamientos y sugerencias de las actividades en las intervenciones comparto los avances en los proyectos:

1. Piloto “¿Cómo se siente este paso?”

El archivo Propuesta proyecto túnel estructura la propuesta de intervención de acuerdo a las sugerencias

2. Campaña: “Vivir el Mio desde Adentro”

El Informe Campaña Insumos internos en las páginas 18 - 22 estructura la propuesta de intervención interna

3. Piloto “Conduce con Bienestar”

Se envía el archivo Propuesta campaña operadores con opciones de la intervención

4. Proyecto Tramo 1

Se encuentra en construcción el marco jurídico y la propuesta de la metodología de la mesa ampliada

Quedo atenta a sus comentarios,

[El texto citado está oculto]

3 adjuntos

 Propuesta Proyecto túnel.docx
31K

 INFORME CAMPAÑA INSUMOS INTERNOS.docx
1219K

 Propuesta Campaña Operadores.docx
30K



INFORME DE GESTIÓN

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

PROPUESTA INTEGRAL DE INTERVENCIÓN

Campaña: "¿Cómo se siente este paso?"

Uso seguro del Túnel peatonal y disminución del paso indebido por plataforma

Terminales Simón Bolívar y Unidad Deportiva

1. Antecedentes

Metro Cali ha identificado comportamientos recurrentes de usuarios que optan por cruzar por la plataforma en lugar de utilizar el túnel peatonal dispuesto para su desplazamiento seguro. Esta situación representa riesgos para la seguridad de los usuarios, afecta la operación del sistema y evidencia la necesidad de comprender las razones que influyen en esta decisión de comportamiento.

Desde el Observatorio de Experiencia Emocional MIO se propone una intervención integral que combine medición, análisis de experiencia, cultura ciudadana, comunicación estratégica y acciones de control institucional, permitiendo intervenir el fenómeno desde una perspectiva preventiva y basada en evidencia.

2. Objetivo general

Incrementar el uso del túnel peatonal y reducir el paso indebido por plataforma mediante una estrategia integral de diagnóstico, medición emocional, sensibilización, intervención pedagógica y seguimiento, orientada a promover comportamientos seguros dentro del Sistema MIO.

3. Objetivos específicos

- Medir el comportamiento actual de los usuarios respecto al uso del túnel y el paso por plataforma.
- Identificar factores emocionales, físicos, perceptuales y culturales que influyen en la toma de decisión de los usuarios.
- Evaluar la experiencia emocional asociada al recorrido.
- Implementar estrategias de comunicación y señalización que promuevan el uso seguro de la infraestructura.
- Desarrollar intervenciones pedagógicas y de cultura ciudadana basadas en los hallazgos obtenidos.
- Medir el impacto de las acciones implementadas.
- Establecer mecanismos de control y sanción como medida complementaria de última instancia.

4. Estrategia Piloto

Nombre de la campaña

"¿Cómo se siente este paso?"

Concepto central

Comprender cómo se sienten los usuarios al desplazarse por los accesos de las estaciones y cómo dichas emociones influyen en el uso o no uso del túnel peatonal.

Mensaje principal

Tu decisión puede proteger tu vida.

5. Alcance del Piloto



INFORME DE GESTIÓN

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

PROPUESTA CAMPAÑA OPERADORES

Campaña: "Conduce con bienestar"

Bienestar emocional de los operadores del Sistema MIO

Observatorio de Experiencia Emocional MIO

1. Antecedentes

Los operadores del Sistema Integrado de Transporte Masivo son actores fundamentales en la experiencia de viaje de los usuarios. Su labor implica una exposición permanente a factores de presión asociados al tráfico, cumplimiento de horarios, interacción con usuarios, eventos operativos e incidentes en vía.

Estas condiciones pueden afectar su bienestar emocional e influir directamente en la calidad del servicio, la seguridad vial, el relacionamiento con los usuarios y el clima organizacional.

Por ello, el Observatorio de Experiencia Emocional MIO propone implementar el piloto "Conduce con Bienestar", una estrategia orientada a comprender, medir y fortalecer el bienestar emocional de los operadores del concesionario ETM, mediante acciones articuladas con la academia y las áreas de talento humano y servicio al usuario.

2. Objetivo general

Evaluar la experiencia emocional de los operadores del Sistema MIO y desarrollar intervenciones orientadas a fortalecer su bienestar emocional, contribuyendo a mejorar la calidad del servicio, la seguridad vial, el trato al usuario y el clima organizacional.

3. Objetivos específicos

- Identificar los principales factores emocionales que impactan el desempeño de los operadores.
- Medir niveles de estrés, fatiga, satisfacción laboral, apoyo institucional y orgullo por el rol desempeñado.
- Analizar la relación entre bienestar emocional, desempeño operativo y experiencia del usuario.
- Implementar acciones de fortalecimiento emocional y autocuidado.
- Evaluar el impacto de las intervenciones sobre indicadores organizacionales y de servicio.
- Generar un modelo de intervención replicable para otros concesionarios del sistema.

4. Aliados estratégicos

Universidad Javeriana

Brindará acompañamiento metodológico para:

- Selección y validación de la herramienta de medición.
- Definición de variables e indicadores.
- Análisis de resultados y recomendaciones.

POLIS – Universidad ICESI

Apoyará el diseño e implementación de talleres de fortalecimiento emocional orientados a:

- Regulación emocional.



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



SOCIALIZACIÓN DEL OBSERVATORIO CON ACTORES ESTRATÉGICOS

- ✓ UNIVALLE: CIDSE Centro de Investigaciones y Documentación Socioeconómica (Facultad de Ciencias Sociales y Económicas).
- ✓ ICESI: POLIS Centro de Estudios del Bienestar.
- ✓ Secretaría de Salud.
- ✓ Secretaría de Seguridad y Justicia – “Cógela suave”.
- ✓ Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana.
- ✓ Secretaría de Participación Ciudadana.
- ✓ Especialización en Movilidad y Transporte Urbano Sostenible PUI

Proyecto de Alto Impacto “Intervención Tramo 1”.



Articulación Secretaría de Salud indicador de salud mental



INFORME DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDAD OFICINA DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

NOMBRE DE LA ESTRATEGIA: Articulación Secretaría de Salud y otros organismos Indicador de salud mental

DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	LUGAR/MODALIDAD	FACILITADOR	No DE ASISTENTES
Articulación Secretaría de salud Indicador de salud mental	Observatorio Experiencia emocional MIO	Mayo 28 2026	Secretaría de Salud / Presencial	Maria Margarita /ragón	14

1. OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD

Se tuvo reunión presencial en la Secretaría de salud con diferentes organismos de la administración Distrital para articularse alrededor del indicador de salud mental

2. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

La reunión presencial en la Secretaría de salud fue convocada por el equipo de la misma entidad a diversos organismos de la administración Distrital que son corresponsables del indicador de salud mental de la Política Pública. Tuvo como objetivo realizar la articulación de los diversos organismos para realizar lluvia de ideas respecto del posible Foro de salud mental a realizarse en la ciudad en el segundo semestre del año. Las diferentes entidades presentaron las propuestas para trabajar articuladamente y presentar las investigaciones de cada uno.

Propuesta Foro 2026:

- Metodología: 100 - 300px, 2 horas, auditorio, público especializado, marco estratégico y perfil de ponentes

SDR:

- Consejo
- Foro
- Ciclovida
- Actividad física

Bienestar:

- Habitantes de calle
- Adulto mayor

Salud:

- Habitantes - maratón

Paz y cultura:

- Encuesta consumo SPA en espacios futboleros - barriismo social



INFORME DE GESTIÓN

Articulación Secretaría de Seguridad y justicia



INFORME DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDAD OFICINA DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

NOMBRE DE LA ESTRATEGIA: Articulación Observatorio de Experiencia emocional MIO – Secretaría de Seguridad y Justicia - Subsecretaría

DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	LUGAR/MODALIDAD	FACILITADOR	Nº DE ASISTENTES
Secretaría de proyecto del Observatorio de Experiencia emocional	Oficina de Información, Atención y Servicio MIO	Mayo 29 2026	Secretaría de Seguridad y Justicia / Presencial	Maria Margarita Aragón	4

1. OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD

Socializar el proyecto del Observatorio de Experiencia emocional del MIO, proyecto estratégico de la entidad liderado por la Vicepresidencia Ejecutiva a la Secretaría de Seguridad y Justicia. Subsecretaría de la política de seguridad Natalia Zuluaga.

2. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

La reunión se llevó a cabo el viernes 29 de mayo a las 11:00am en la sede de la Secretaría de Seguridad y Justicia. Patricia Mendoza Jefe de la Oficina de Información, atención y servicio al usuario y Maria Margarita Aragón Luque presentaron la iniciativa de crear un Observatorio de Experiencia emocional MIO que permita medir y analizar las emociones y percepciones de los usuarios durante su experiencia en el sistema de transporte. Esta estrategia fue presentada como proyecto estratégico institucional y busca generar información que permita orientar decisiones y mejorar el servicio desde la perspectiva del usuario.

Se proponen oportunidades de intercambio de conocimiento entre la información de las entidades y una articulación armónica que sea beneficiosa no solo para el sistema de transporte, sino para la ciudad en general. Se les invita a hacer parte del Proyecto Tramo 1 de la entidad que busca articular varias entidades en torno a ese importante tramo de la ciudad desde las diferentes visiones procurando el beneficio de la comunidad en general.

Juan Camilo Urbano, del Observatorio de Seguridad y Justicia comentó en la primera reunión que se tuvo el 8 de mayo que las entidades se reúnen en la Mesa de convivencia que se realiza periódicamente con presencia de autoridades, se revisan situaciones de riesgo para la convivencia de la ciudadanía y se proponen alternativas para mejorar la percepción de seguridad de la ciudad.

La Subsecretaría de la política de seguridad Natalia Zuluaga comentó de la Encuesta de percepción de seguridad que ellos están aplicando en Tramo 5 especialmente y la estrategia "Cógela suave" del equipo de Gestión territorial de la seguridad para el manejo de las emociones, basado en una estrategia que hubo en Bogotá. Ella menciona que a veces donde más percepción de seguridad hay, es donde más hurtos se reportan. Manifiesta que en la ciudad se presenta una insensibilización por exposición prolongada a la violencia.

Calle 25N # 2F - 136
PBX: (602) 680 00 01 - ventamibancaria@metrocali.gov.co
SG-AM-03-F-08 Versión: 6.0 Fecha: 01/08/2023

Batallas 1 de 4

Articulación Secretaría de Participación ciudadana



INFORME DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDAD OFICINA DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

NOMBRE DE LA ESTRATEGIA: Articulación Secretaría de Participación ciudadana

DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	LUGAR/MODALIDAD	FACILITADOR	Nº DE ASISTENTES
Articulación Secretaría de Participación	Observatorio Experiencia emocional MIO	Junio 3 2026	Secretaría de Participación / Presencial	Maria Margarita Aragón	6

1. OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD

Se tuvo reunión presencial en la Secretaría de participación ciudadana para socializar el Observatorio de Experiencia emocional MIO y el Proyecto Tramo 1

2. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

La reunión presencial en la Secretaría de Participación ciudadana inició a las 03:00pm, fue convocada por la Subsecretaría y su equipo teniendo como objetivo socializar el Observatorio de Experiencia emocional MIO de Metro Cali. Esta estrategia busca la humanización del servicio y enfocarse en la experiencia emocional del mismo. Adicionalmente, se realizó la presentación del proyecto denominado Tramo 1, que busca impactar 7 comunas, 16 estaciones y una gran población del noroccidente de la ciudad. El proyecto Observatorio se le socializó con sus objetivos, alcance y campañas y proyectos piloto. Referente al Tramo 1 se presentaron las articulaciones con las diferentes Secretarías, entidades de la administración distrital y académicas a las que se ha vinculado al proceso. Las personas representantes de la comunidad por parte de la Secretaría de participación ciudadana cuestionaron cuál era la necesidad y el impacto para las personas, manifestando que en términos generales las comunidades cuando son citadas por entidades en la administración distrital solicitan conocer qué proyecto y qué recurso se va a realizar en sus territorios. Se les presentó que esta es una fase de recoger información de las comunidades y los usuarios, y se les invitó a cuando se haga la metodología avalada por la sistematización de la experiencia de la Universidad del Valle a que se vinculen a la articulación en mesa ampliada con las otras Secretarías y puedan elevar sus inquietudes. Ellos sugerían que muchas veces es preferible presentarse a las comunidades capacitaciones de cómo pueden obtener información o cómo acodan a los métodos de pago y de esa manera si tratan de conseguir articulación de su parte.

La reunión se dio por terminada a las 4:30pm.

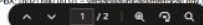
3. RESULTADOS OBTENIDOS

Los diferentes organismos continuarán haciendo las propuestas para definir la fecha, lugar, invitados y metodología de la mesa ampliada.

4. COMPROMISOS

Los organismos se comprometen a compartirla en con formación Para continuar buscando espacios de articulación.

Calle 25N # 2F - 136
PBX: (602) 680 00 01 - ventamibancaria@metrocali.gov.co



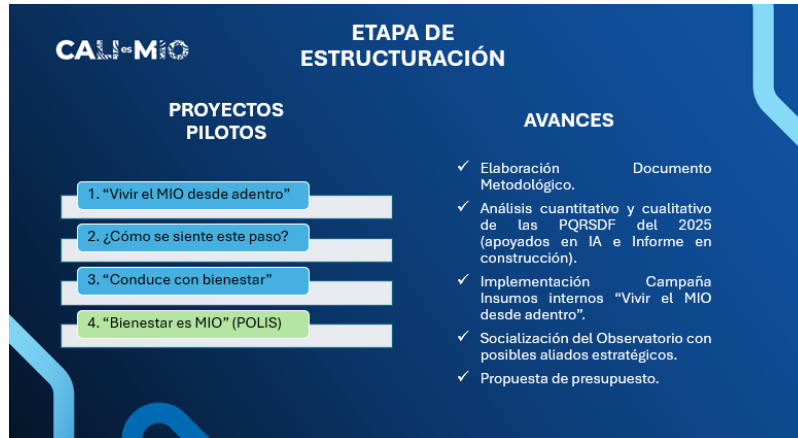
Página 1 de 2



INFORME DE GESTIÓN

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

Avances mes de Junio



Reuniones de Junio



INFORME DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDAD OFICINA DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

NOMBRE DE LA ESTRATEGIA: Reunión virtual – Tema cuentas de cobro

DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	AREA RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	LUGAR/MODALIDAD	FACILITADOR	No DE ASISTENTES
Capacitación tema cuentas de cobro METRO CALI	Vicepresidencia Comercial	Junio 1 2026	Virtual	María Margarita Aragón	24

1. OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD

Capacitar al personal con la presentación de las cuentas de cobro a presentar liderado por la Vicepresidencia Comercial.

2. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

La reunión se llevó a cabo el lunes 1 de junio a las 9:30am de manera virtual. Ana Cristina Uribe repasó el procedimiento formal para la presentación de cuentas de cobro y reforzó los plazos y responsabilidades para evitar retrasos en las entregas. La profesional recordó el proceso que implementó mientras estuvo a cargo de la dirección comercial y expuso la cadena de revisión y firmas necesarias.

3. RESULTADOS OBTENIDOS

Los asistentes quedaron capacitados en continuar realizando de manera correcta los procesos de cuentas de cobro a presentar a la entidad.

4. COMPROMISOS

Por parte de los miembros de los equipos se comprometen a presentar las cuentas de cobro de manera correcta, en los tiempos y plazos estipulados.

5. EVIDENCIAS

- Listado de asistencia firmado.
- Registro fotográfico.

INFORME DE GESTIÓN



INFORME DE CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDAD OFICINA DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

NOMBRE DE LA ESTRATEGIA: Reunión preparación seguimiento Proyecto Observatorio de Experiencia emocional MIO

DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	LUGAR/MODALIDAD	FACILITADOR	No DE ASISTENTES
Preparación seguimiento	Oficina de Información, Atención y servicio al usuario SITM MIO - Observatorio	Junio 3 2026	Sala de juntas Terminal Simón Bolívar / Presencial	Maria Margarita Aragón Luque	4

1. OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD

Articular el equipo de la Oficina de Información, atención y servicio al usuario en cuanto al plan de acción y actividades de la estrategia proyecto Observatorio de Experiencia emocional MIO

2. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

La reunión se llevó a cabo de manera presencial el miércoles 3 de Junio a las 10:00am en la sala de juntas de la Terminal Simón Bolívar con el equipo de la Oficina de Información, atención y servicio al usuario. El objeto era unificar el plan de acción y actividades del proyecto Observatorio previa a la reunión de seguimiento de los avances del proyecto y subirlos al Project para la revisión del profesional del área de Planeación. Maria Margarita Aragón Luque líder de la estrategia, presentó el formato de plan de acción, que fue revisado por José Ricardo Lemus con las evidencias correspondientes.

3. RESULTADOS OBTENIDOS

El plan de acción fue actualizado, las evidencias revisadas y Ricardo lo sube al Project.

4. COMPROMISOS

Los líderes de las estrategias de la Oficina se comprometen a actualizar los archivos y evidencias.

5. EVIDENCIAS

- Listado de asistencia firmado.
- Registro fotográfico (Este registro fotográfico se incluirá en el informe).

Informes de Junio

OBSERVATORIO DE EXPERIENCIA EMOCIONAL DEL USUARIO						
ACTIVIDADES PLANTADAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	DIFICULTADES IDENTIFICADAS	ACCIONES DE MEJORA
Fase 1 - Estructuración del Observatorio	El personal no se comitató a finales del mes	Consolidación de información institucional, borrador de Documento metodológico, diseño Campaña "Vive el MIO desde adentro", plan de acción y presupuesto	Mapa de procesos y estructuración técnica y metodológica del proyecto, avances en el plan de actividades, la proyección presupuestal, formulación de indicadores para campañas y laboratorios piloto y reunión con POLS - ICESI	Envío del Documento Metodológico y el presupuesto con cotizaciones para revisiones, implementación de la encuesta de insumos internos, "Vive el MIO desde adentro" y construcción del informe técnico de análisis de los resultados. Articulaciones con POLS - ICESI Campaña "El Bienestar es MIO", Secretaría de salud y Universidad del Valle	Articulación interinstitucional: Retos en la coordinación con algunos actores clave para la validación oportuna de insumos	Optimizar la articulación institucional: Establecer mesas técnicas permanentes con actores clave para aplicar validaciones y toma de decisiones. Estandarización de procesos. Documentar, unificar y formular procedimientos para facilitar la replicabilidad del modelo.
Fase 2 - Mediciones periódicas	El personal no se comitató a finales del mes	Diseño de la Campaña para MIOpsadones "Conduce con Bienestar" y el Proyecto piloto del canal "¿Cómo se siente en el paso?"	Diseño de los briefs para comunicaciones y los enlaces a los instrumentos virtuales de las Campañas y el Piloto.	Validación de los instrumentos a implementar	Tiempos de aprobación. Procesos administrativos que han extendido la validación de algunos entregables	Seguimiento a indicadores: Implementar rutinas de monitoreo continuo que permitan identificar desviaciones y tomar acciones correctivas oportunamente.
Fase 3 - Informes	El personal no se comitató a finales del mes	Conexión del tablero de control		Depuración en 8	Limitaciones tecnológicas. Necesidad de fortalecer	Escalamiento tecnológico: Incorporar herramientas de



INFORME DE GESTIÓN

INFORME DE GESTIÓN - JEFATURA DE ATENCIÓN AL USUARIO OBSERVATORIO DE EXPERIENCIA EMOCIONAL DEL USUARIO SITM - MIO Período: Febrero – Abril 2026

El Observatorio de Experiencia emocional del usuario SITM – MIO de Metro Cali es una estrategia de la Vicepresidencia Comercial, Jefatura de atención al usuario, dedicado a la recolección, análisis e interpretación sistemática de las emociones, sensaciones y respuestas afectivas que experimentan los usuarios del SITM-MIO que tiene como objetivo aportar información basada en evidencias para la toma de decisiones estratégicas de la entidad.

1. ESTADO ACTUAL DE ACTIVIDADES

Febrero:

Se inició la consolidación de información institucional para la construcción del diagnóstico, el análisis de la estructura organizacional y la formulación preliminar del documento metodológico, incluyendo objetivos, líneas de análisis e indicadores de seguimiento. Asimismo, se realizó el levantamiento de información mediante la campaña "Vivir el MIO desde adentro", con el diseño del instrumento involucrando actores operativos y estratégicos del sistema para consolidar una línea base diagnóstica y formular recomendaciones de mejora. De igual manera, se apoyó el diseño de herramientas para la evaluación de laboratorios piloto como "¿Cómo se siente ese paso?" y "Conduce con bienestar", orientados a analizar la experiencia emocional de usuarios y conductores. Se construyó el plan de actividades y el primer borrador de presupuesto del Observatorio. Finalmente, se establecieron contactos de articulación con entidades distritales y académicas, entre ellas Universidad del Valle, así como actividades de socialización y seguimiento institucional que contribuyeron al fortalecimiento operativo y estratégico del Observatorio.

- Febrero 3. Reunión con Vicepresidencia Comercial para solicitar información relacionada con la estructura organizacional, estatutos, normograma y NSU de la entidad para desarrollar el diagnóstico institucional y el mapeo de procesos asociados
- Febrero 18. Reunión Universidad del Valle para presentación del Observatorio
- Febrero 19. Envío del instrumento de la Campaña "Vivir el MIO desde adentro"
- Febrero 19. Reunión Comité técnico de Gestión Estadística de Planeación Distrital para presentar el Observatorio
- Febrero 23. Reunión con Vicepresidencia Comercial para seguimiento de las actividades
- Febrero 26. Socialización del informe cuantitativo de las PQRSDF 2025 en el Comité

Marzo

Se dio continuidad al proceso de estructuración del Observatorio mediante el mapeo de procesos y la estructuración técnica y metodológica del proyecto. Se presentaron avances relacionados con el plan de actividades, la proyección presupuestal y la

INFORME DE GESTIÓN - JEFATURA DE ATENCIÓN AL USUARIO OBSERVATORIO DE EXPERIENCIA EMOCIONAL DEL USUARIO SITM - MIO Período: Mayo 2026

El Observatorio de Experiencia emocional del usuario SITM – MIO de Metro Cali es una estrategia de la Vicepresidencia Comercial, Jefatura de atención al usuario, dedicado a la recolección, análisis e interpretación sistemática de las emociones, sensaciones y respuestas afectivas que experimentan los usuarios del SITM-MIO que tiene como objetivo aportar información basada en evidencias para la toma de decisiones estratégicas de la entidad.

AVANCE DE ACTIVIDADES MES DE MAYO – AVANCE GENERAL 52,9%

Fase 1: Estructuración del Observatorio – avance 81,9%

Durante el mes de mayo se consolidaron importantes avances en la Fase 1: Estructuración del Observatorio de Experiencia Emocional del Usuario MIO, alcanzando un cumplimiento del 81,9%. Las actividades desarrolladas estuvieron orientadas al fortalecimiento de alianzas estratégicas, la articulación interinstitucional y la consolidación de la metodología operativa del observatorio. En este marco, se avanzó en la coordinación con el Centro de Bienestar POLIS de la Universidad ICESI para la implementación de la campaña piloto "El Bienestar es MIO", incluyendo la capacitación teórico-práctica de los MIO Orientadores y la validación de instrumentos de medición. Asimismo, se realizaron espacios de socialización y articulación con entidades distritales como las Secretarías de Seguridad y Justicia, Paz y Cultura Ciudadana y Salud, así como con instituciones académicas como la Universidad del Valle y la Pontificia Universidad Javeriana Cali, con el propósito de fortalecer el acompañamiento técnico y académico del proyecto. Paralelamente, se efectuó el seguimiento al avance físico y presupuestal del observatorio, se revisaron los informes de gestión y formatos de seguimiento con los líderes de estrategia y se ajustó la planeación de actividades para los siguientes meses. Estas acciones permitieron consolidar la estructura de gobernanza, ampliar la red de actores vinculados y fortalecer las bases metodológicas y operativas para la puesta en marcha de las siguientes fases del Observatorio.

- Mayo 4. Tercera reunión para articulación. En el marco de la campaña "El Bienestar es MIO" de manera articulada entre POLIS Universidad ICESI y el Observatorio de Experiencia emocional para que sea un piloto del mismo, coordinar las capacitaciones los días miércoles 13 y 20 de mayo con los MIO Orientadores y compartir los formularios de las campañas y pilotos del Observatorio para sus sugerencias
- Mayo 5. Asistencia seguimiento presupuestal. Reunión adelantada con el profesional de Planeación Edgar Muñoz para la revisión del avance del proyecto y presupuesto Observatorio. Se revisaron las fechas y actividades del Project. Se actualizó el avance general del proyecto 46% y los avances de cada una de las fases.

Fase 1. Estructuración del Observatorio: 65%

Certificados MIPG



Verificado el aplicativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Hace constar que:

MARIA MARGARITA ARAGON LUQUE

C.C 66.823.188

Participó y completó con el Módulo de Fundamentos Generales del curso virtual

Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

MIPG VERSIÓN II (2021)

Bogotá D.C., 30 de mayo 2026



Luz Daifenis Arango Rivera
Directora de Gestión y Desempeño Institucional

Código: 769535479206

Note: La "Constancia de Participación" emitida a quienes completan satisfactoriamente los módulos correspondientes, no certifica horas académicas por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública no es una institución educativa y su naturaleza es de Departamento Técnico no le permite emitir certificaciones de formación en los términos del Decreto 1072 de 2015.

www.funcionpublica.gov.co



Verificado el aplicativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Hace constar que:

MARIA MARGARITA ARAGON LUQUE

C.C 66.823.188

Participó y completó con éxito los 8 módulos del curso virtual

Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

MIPG VERSIÓN II (2021)

Bogotá D.C., 30 de mayo 2026



Luz Daifenis Arango Rivera
Directora de Gestión y Desempeño Institucional

Código: 769535479300

Note: La "Constancia de Participación" emitida a quienes completan satisfactoriamente los módulos correspondientes, no certifica horas académicas por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública no es una institución educativa y su naturaleza es de Departamento Técnico no le permite emitir certificaciones de formación en los términos del Decreto 1072 de 2015.

www.funcionpublica.gov.co



Verificado el aplicativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Hace constar que:

MARIA MARGARITA ARAGON LUQUE

C.C 66.823.188

Participó y completó con éxito el Módulo de Auditoría del curso virtual

Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

MIPG VERSIÓN II (2021)

Bogotá D.C., 30 de mayo 2026



Luz Daifenis Arango Rivera
Directora de Gestión y Desempeño Institucional

Código: 7695354793161

Note: La "Constancia de Participación" emitida a quienes completan satisfactoriamente los módulos correspondientes, no certifica horas académicas por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública no es una institución educativa y su naturaleza es de Departamento Técnico no le permite emitir certificaciones de formación en los términos del Decreto 1072 de 2015.

www.funcionpublica.gov.co