



Reputación digital en Twitter: estudio de caso del Metro de Medellín

Dayana García Osorio - ORCID 0000-0002-4091-6385

Santiago Sosa Bedoya - ORCID 0000-0003-1982-0562

Trabajo de grado presentado para optar al título de Comunicadores

Asesora temática

Cielo Esperanza Mahecha Duarte

Magíster en Administración y Especialista en Gerencia de Mercadeo

Asesora enlace

Ana Lucía Mesa Franco

Magíster en Historia, Licenciada en Filosofía y Letras, y Comunicadora social-periodista

Universidad de Antioquia
Facultad de Comunicaciones y Filología
Comunicaciones
Medellín, Antioquia, Colombia
2023

Cita	(García Osorio & Sosa Bedoya, 2023)
Referencia	García Osorio, D., & Sosa Bedoya, S. (2023). <i>Reputación digital en Twitter: estudio de caso del Metro de Medellín</i> [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
Estilo APA 7 (2020)	



Biblioteca Carlos Gaviria Díaz

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Céspedes.

Decano/Director: Olga Vallejo Murcia.

Jefe departamento: Adriana María Seguro Florez.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Dedicatoria

A mi madre por permanecer desde el inicio, por madrugar conmigo en tantas ocasiones y de alguna forma u otra vivir todo este proceso académico a mi lado; deseo que nunca me falte su compañía. A mi padre por el apoyo que me ha brindado para que pueda seguir adelante y finalizar la carrera; en sus ojos siempre veo lo orgulloso que se siente de mí y esa es una de mis mayores motivaciones. A mi hermana porque está siempre cerca y me impulsa a seguir cada vez que estoy pasando por momentos no tan buenos; de ser necesario, espero algún día ser igual de valiente que ella. A Santiago por decir las palabras correctas en algunos de los momentos más difíciles y críticos no solo de la carrera, sino también a nivel personal; siempre he esperado por alguien así. A Maria por aguantar mis audios eternos de quejas y por ser una compañera y amiga que impulsa sin importar qué; siempre que vea el amarillo, la recordaré. A mi compañero de trabajo de grado por aceptar hacer esta investigación conmigo, afianzar nuestra amistad al conocernos cada vez mejor y escucharme cuando lo necesitaba. A mi gata Candy por sus interrupciones como señal de que debía suspender y descansar. A mí por demostrarme de lo que soy capaz y descubrir otras capacidades a medida que cada proceso avanzaba.

Dayana García Osorio

A mi familia, en especial a mis padres, por siempre estar presente, creer en mí y apoyarme durante esta etapa tan importante en mi proyecto de vida. Por velar por mi bienestar y desear lo mejor para mi formación como profesional y como persona. Por motivarme cada día a ser mejor y luchar para salir adelante. A mi abuela Rosalba por enseñarme que no soy perfecto ni tengo que serlo para sentirme suficiente; que puedo abrazar mis defectos y aprender de ellos. A mi compañera de trabajo de grado por permitirme construir y vivir esta experiencia a su lado. Por su amistad, compromiso, dedicación, sabiduría y apoyo. A mis amigos, por permanecer a mi lado en los momentos difíciles. Por alentarme y reconocer en mí el potencial y un sinnúmero de cosas que en su momento no lograba percibir. A cada uno de los docentes que desde sus conocimientos y su vocación aportaron de manera significativa a mi saber y a mi ser. A la Fundación Jenaro Betancur Arango por acompañar y apoyar mi proceso de formación como profesional. A mí, por demostrarme que con determinación y convicción puedo superar cualquier obstáculo. Por los aciertos y los desaciertos que hoy me tienen aquí, a puertas de culminar este bonito proceso. Por permitirme ser, aprender, creer y soñar.

Santiago Sosa Bedoya

Agradecimientos

A nuestros asesores por su compromiso, acompañamiento y saberes compartidos que contribuyeron en la construcción y desarrollo del ejercicio investigativo.

A la Facultad de Comunicaciones y Filología por forjar en nosotros un espíritu investigador en aras de la transformación de los contextos y las realidades sociales y organizacionales.

A la Universidad de Antioquia por abrirnos sus puertas y encaminar nuestras mentes al saber desde aspectos como la diversidad; por convertirse en nuestra segunda casa y contribuir a nuestra formación como profesionales íntegros y personas con pensamiento crítico.

Tabla de contenido

Resumen	8
Capítulo 1: Introducción	9
Capítulo 2: Contexto	11
Capítulo 3: Construcción teórica	13
Capítulo 4: Metodología	14
Capítulo 5: Hallazgos y análisis.....	20
5.1. Twitter como escenario de interacciones y experiencias	20
5.2. Los valores se ven reflejados en acciones	26
5.3. ¿Cómo se percibe lo que se comunica?.....	30
Capítulo 6: Conclusiones	32
Bibliografía	34
Cibergrafía	35
Anexos	37
Anexo A. Ficha con información – Objetivo específico 1	37
Anexo B. Filtro de tuits y comentarios	49
Anexo C. Ficha de análisis – Objetivos específicos 1, 2 y 3	58

Lista de tablas

Tabla 1 Sistema categorial	15
---	----

Tabla de figuras

Figura 1 Búsqueda avanzada de Twitter.....	20
Figura 2 GIF que acompaña los tuits del Metro de Medellín sobre contingencias técnicas.....	22
Figura 3 Ejemplo de comentario de un usuario por negligencia del Metro de Medellín	23
Figura 4 Ejemplo de comentario sin información clara o una explicación por parte del Metro ..	23
Figura 5 Ejemplo de comentario soez sutil de un usuario	23
Figura 6 Ejemplo de comentario con gratitud hacia el Metro de Medellín	24
Figura 7 Ejemplo de comentario que no cumple con los criterios de análisis	24
Figura 8 Ejemplo de comentario con texto y emoji	25
Figura 9 Ejemplo de comentario con el perfil del Metro de Medellín.....	25
Figura 10 Ejemplo de tuit con la expresión “estaremos informando”	27
Figura 11 Ejemplo de tuit con la expresión “estamos trabajando para normalizar la frecuencia de los trenes”	28
Figura 12 Ejemplo de tuit en el que se evidencia solvencia de la contingencia en poco tiempo ..	29
Figura 13 Ejemplo de tuit con la expresión “opera únicamente entre”	29
Figura 14 Ejemplo de tuit con la expresión “está temporalmente fuera de servicio”	30
Figura 15 Contraste estadístico de los comentarios	31
Figura 16 Ejemplo de comentarios con algunas experiencias por parte de los usuarios	32

Resumen

La investigación estuvo orientada a describir la reputación digital del Metro de Medellín en Twitter, mediante comentarios de los usuarios en los tuits alusivos a inconvenientes técnicos del sistema. La categoría identificación, dimensión axiológica desde los valores corporativos del Metro de Medellín y la cualidad desde lo favorable, neutral y desfavorable, fueron detalladas por medio de un análisis de contenido hecho a 11 tuits de la organización y 58 comentarios de los usuarios. La investigación tuvo un alcance descriptivo, un enfoque mixto y se recolectó la información en una serie de fichas técnicas que aportaron al posterior análisis de los datos. Se identificó la forma de comunicación adoptada por el Metro de Medellín en la red social digital Twitter para informar a los usuarios las contingencias que afectan la normalidad de los servicios ofrecidos por el sistema; asimismo, se indagó sobre los valores y comportamientos corporativos que la organización reflejó en los tuits analizados, para luego contrastarlos desde las experiencias manifestadas por los usuarios en los comentarios.

Palabras clave: reputación corporativa, valores corporativos, experiencias, reputación digital, Twitter.

Abstract

The research was aimed at describing the digital reputation of Metro de Medellin on Twitter, through user comments on tweets alluding to technical problems of the system. The identification category, axiological dimension from the corporate values of Metro de Medellin and the quality from the favorable, neutral and unfavorable, were detailed through a content analysis made to 11 tweets of the organization and 58 user comments. The research had a descriptive scope, a mixed approach and the information was collected in a series of data sheets that contributed to the subsequent analysis of the data. The form of communication adopted by Metro de Medellín on the digital social network Twitter to inform users of contingencies that affect the normality of the services offered by the system was identified; likewise, the corporate values and behaviors that the organization reflected in the analyzed tweets were investigated, to later contrast them from the experiences expressed by users in the comments.

Key words: corporate reputation, corporate values, experiences, digital reputation, Twitter.

Capítulo 1: Introducción

La invención de la Web 2.0 transformó las formas en que se comunican, interactúan y se relacionan las personas. Con el surgimiento de las redes sociales digitales, los canales en que se comparte y difunde información facilitaron la creación de contenidos por parte de los usuarios, al intervenir de manera activa en los procesos comunicativos. Según Yus (2010) en el libro *Ciberpragmática 2.0: nuevos usos del lenguaje en Internet*, la Web 2.0 es participativa, dado que los usuarios se relacionan entre sí, tejen sus redes personales físico-virtuales, profundizan en el conocimiento de sus amistades o contactos y mantienen vivas las relaciones más esporádicas o superficiales; lo anterior, dadas las posibilidades de interacción que ofrecen los entornos digitales como las redes sociales.

El alcance de la era digital influye en muchas organizaciones para considerar la experiencia de sus diferentes públicos externos respecto a los productos o servicios que les ofrecen que, en muchas ocasiones, se comunican o transmiten a través de las redes sociales digitales. A partir de las reacciones e interacciones es posible poner en discusión diversos temas que tienen un impacto en las organizaciones y su imagen. Costa (2017), en su tesis doctoral *Comunicación de crisis, redes sociales y reputación corporativa. Un estudio sobre el uso de las redes sociales como un discurso contrario a la campaña publicitaria*, plantea que los medios y redes sociales digitales aumentan la fluidez y el número de interpretaciones de los discursos en general. La confrontación, al igual que el contraste, es compartida de uno para muchos, y la consecuencia es la construcción de un estado de opinión que crea riesgos para la reputación de la organización.

Se abordó el concepto de reputación corporativa que, de acuerdo con Justo Villafañe (2003) en el capítulo *Influencia de la comunicación en la reputación corporativa* del libro *Construir confianza: ética de la empresa en la sociedad de la información y las comunicaciones* de Adela Cortina Orts, depende del grado de cumplimiento de los compromisos que cada organización establezca con sus clientes, colaboradores, accionistas y, también, con los ciudadanos de cada comunidad en la que esta opere. En la mayoría de los casos, para las organizaciones es difícil controlar o manipular las percepciones que tienen sus grupos de interés, algo que se complejiza al momento de enfrentarse a los ruidos comunicacionales generados en las redes sociales digitales, donde es fácil volver tendencia y hacer masivos determinados contenidos.

En este orden de ideas, se encontró el caso del Metro de Medellín, el sistema de transporte masivo de la ciudad expuesto a debates por parte de los usuarios a causa de factores como fallas técnicas del sistema que ponen en juicio el servicio que brinda a la comunidad, su imagen, sus discursos y, en general, su “modelo de gestión social, educativo y cultural” (Metro de Medellín, s.f.a, párr. 1) empleado para su consolidación como mejor opción de transporte para la movilidad dentro de la ciudad. Los debates se trasladan a Twitter, red social digital cuyo propósito central es servir a la conversación pública, libre y global, donde se alberga un mundo de ideas que permiten a las personas consumir, crear, descubrir y distribuir información diversa sobre los temas y eventos que les interesan (Twitter, 2020).

En cuanto al tema de reputación digital, Twitter cumple una función de intermediario entre el Metro de Medellín y los usuarios, quienes generan información al expresar las experiencias que tienen sobre el servicio público brindado por la organización. En este sentido, en la investigación se indagó sobre la reputación digital del Metro de Medellín en Twitter como red social digital y herramienta de comunicación, a partir de una mirada externa a la organización por medio de tuits del Metro de Medellín y los respectivos comentarios de los usuarios que hicieron referencia a inconvenientes técnicos del sistema entre enero y noviembre de 2022.

El estudio se desarrolló con base en las dinámicas que se reflejan en Twitter respecto a la reputación digital por la relevancia de observar la manera en que las redes sociales digitales influyen en el modo de interactuar de las personas al encontrarse con temas concernientes a las organizaciones que deberían abordarse a partir de una planificación y monitoreo constante.

La elección de la red social digital Twitter como foco de investigación, se debió al alcance que tiene gracias a sus funcionalidades que permiten a las personas manifestar opiniones de forma abierta y replicar en conjunto contenidos potenciadores de las interacciones sociales de los usuarios en torno al diálogo y la discusión de temas, fenómenos o problemáticas en común, que generan un flujo de información de manera directa. El estudio se realizó acerca de la reputación digital del Metro de Medellín en Twitter, debido a su proximidad y la actividad digital por parte de algunos usuarios alrededor de temas que le implican. Lo anterior se evidencia en la experiencia particular de los investigadores, al observar que los tuits y respuestas brindadas por el perfil oficial en Twitter del Metro de Medellín a comentarios de los usuarios incentivan su participación activa frente a los diversos temas de discusión presentados en el entorno digital.

Valió la pena desarrollar esta investigación porque se resaltó la importancia de la adopción de las redes sociales digitales como medios de opinión y escenarios de discusiones movilizadas por los usuarios generadores de información alrededor de determinados temas influyentes en la reputación digital de un servicio público, donde sus opiniones o juicios son relevantes y determinantes para el quehacer y posicionamiento de las organizaciones.

El tema de investigación hizo un aporte a las comunicaciones al mostrar cómo las redes sociales digitales, en constante transformación y actualización de sus dinámicas, son usadas por la sociedad para la generación de espacios de participación. Al considerar el estudio de la reputación digital en las redes sociales como un fenómeno en exploración, se espera que la investigación refleje la importancia del relacionamiento en doble vía de las organizaciones con los grupos de interés en el ámbito digital y su desarrollo dentro de la estrategia corporativa.

El estudio contó con los recursos humanos y técnicos necesarios para su desarrollo. Se tuvo acceso a los tuits del Metro de Medellín y a los comentarios de los usuarios. Su selección se hizo por medio de una serie de categorías y subcategorías definidas en el marco metodológico. Para conveniencia de la investigación, y al considerar que el tiempo para la ejecución del proyecto estuvo delimitado por un cronograma académico, se propuso la pregunta de investigación, ¿cómo es la reputación digital del Metro de Medellín en la red social Twitter vista desde comentarios de los usuarios relacionados con los inconvenientes técnicos del sistema entre enero y noviembre de 2022?

Capítulo 2: Contexto

Con el propósito de desarrollar de manera íntegra el proyecto de investigación se realizó una búsqueda de la información existente relacionada con el caso de estudio, el Metro de Medellín, y la construcción de su reputación corporativa y digital. Se menciona lo más relevante:

El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) es un monitor corporativo de referencia en Iberoamérica que evalúa la reputación de las empresas. Fue lanzado en el año 2000 y se basa en una metodología multistakeholder compuesta por seis evaluaciones y más de veinte fuentes de información. Se trata del primer monitor auditado del mundo, dado que el seguimiento y verificación de su proceso de elaboración y resultados es objeto de una revisión independiente por parte de KPMG, red global de firmas que presta servicios de auditoría, impuestos y consultoría, según la norma ISAE 3000, que proporciona fiabilidad y confianza sobre la veracidad de los datos divulgados y publica su dictamen para cada edición. Los criterios de

ponderación son públicos y, al igual que los resultados de cada edición, se pueden consultar en su sitio web oficial (Merco, s.f.a).

En Colombia, Merco define cada ranquin según la categoría a la que corresponde la evaluación que se realiza; en primer lugar, Merco Empresas, donde se sitúan las empresas con mejor reputación corporativa; Merco Líderes, con los líderes empresariales mejor valorados; en Merco Talento, las empresas que mejor atraen y retienen el talento personal; en Merco Responsabilidad Esg, se encuentran las empresas más responsables; en Merco Consumo, las marcas de consumo que gozan de mejor reputación; Merco Salud, los hospitales y médicos con mejor reputación; y, por último, en Merco Digital, se sitúan las empresas con mejor reputación en el ámbito digital (Merco, s.f.b).

De acuerdo con lo anterior, se encontró una información publicada en la página web oficial del Metro de Medellín en la que, para el año 2020, Merco ubicó a la organización en la posición 22 entre las 100 empresas con mejor reputación corporativa; además, en el ranquin general destacó a la organización como la cuarta empresa pública con mejor reputación en el top 25 (Metro de Medellín, 2020, párr. 6).

Para el año 2021 en el *Ranking parcial Merco Digital* de Merco (2021) sobre las empresas con mejor reputación en el ámbito digital, el Metro de Medellín ocupó el segundo lugar, lo que refleja una percepción positiva entre sus distintos grupos de interés.

Se realizó una búsqueda de estudios y proyectos relacionados con el tema central del proyecto en repositorios y plataformas académicas análogas y digitales, con el propósito de comprender el problema del que se parte a partir de diferentes enfoques adoptados por otros investigadores. Se encontraron investigaciones centradas en la construcción de la reputación de las organizaciones en los entornos digitales. A continuación, se mencionan las más relevantes:

En la tesis doctoral *Twitter, de red social a medio de comunicación: análisis e influencia en el ámbito empresarial. Caso de estudio: Pullmantur e Iberia, (2011-2014)* de Silvia Egea Bas (2017), de la Universidad Complutense de Madrid, se analizó el papel de las redes sociales en el ámbito empresarial, en concreto, el uso y la influencia que tuvo Twitter como canal de comunicación y como servicio de atención al cliente. Para llevar a cabo esta investigación, se hizo un caso de estudio de las compañías Pullmantur e Iberia, relacionadas con el sector turístico en España, con el objetivo de analizar cómo empleaban la red social Twitter para desarrollar sus negocios. Se realizó una monitorización de la reputación online de ambas compañías basada en

una metodología cuantitativa, a través de la observación directa e indirecta de la evolución y estrategia desarrollada y ejecutada por las dos compañías durante los años 2011 y 2014; y una metodología cualitativa, basada en el cuestionario con el objetivo de ofrecer un valor añadido a la investigación.

En el artículo *La construcción de imagen y reputación de las organizaciones vía Twitter* de Rebeca Illiana Arévalo Martínez (2014), de la Universidad Anáhuac México Norte, se presentaron los resultados sobre la actividad que tuvieron algunas organizaciones privadas en México a través de Twitter durante diciembre de 2012 y enero de 2013, con el fin de identificar cómo desarrollaron su imagen y reputación a partir de su estrategia en el uso de esta red social digital y cómo generaban una comunicación bidireccional con sus grupos de interés para producir una interacción e influencia sostenida en el tiempo.

Por último, en la investigación *Presencia y reputación digital en social media: comparativa en el sector de la moda* de Joan Francesc Fondevila Gascón, Josep Lluís del Olmo Arriaga y Vanesa Bravo Nieto (2012), se realizó un análisis cuantitativo y cualitativo sobre la presencia y reputación digital de las marcas H&M y Zara, así como sus estrategias de gestión de la reputación. Se observó que las empresas analizadas generaban una cantidad elevada de interacciones y menciones en medios sociales, en su mayoría positivas y neutras, pero no se detectó un diálogo real y, por tanto, la interactividad fue mejorable.

Capítulo 3: Construcción teórica

El estudio se apoyó en el paradigma funcionalista a partir de la tesis doctoral *Teorías de la comunicación grupal en la toma de decisiones: contexto y caracterización* de Gerardo Javier Macías (2003), que considera que las organizaciones, por medio de sus estructuras, dan forma a la conducta de los individuos que son parte de ella, con el fin de lograr los objetivos planteados. Respecto a la investigación, se encontró la relación en la comunicación bidireccional del Metro de Medellín con los usuarios al momento de conocer los servicios ofrecidos por la organización y su nivel de cumplimiento. Lo anterior se enfrenta a las experiencias que tienen los usuarios con la misma organización.

Para el desarrollo de la investigación, en cuanto al rol del investigador, se mantiene una distancia de los sujetos co-constructores de conocimiento, pues a partir del funcionalismo la investigación se realiza de manera externa. En el caso del estudio, los investigadores no tuvieron vinculación alguna con el Metro de Medellín y tampoco con los tuits de los usuarios registrados

en el proceso. Por otro lado, se obtuvieron los datos en diferentes etapas para luego realizarles su respectivo análisis, con base en categorías estructuradas de manera previa desde la objetividad, donde se corroboró si la realidad observada se adaptaba o ajustaba a las categorías (Macías, 2003).

Para el desarrollo de la investigación, también fue necesario tener claridad sobre la teoría como un punto de partida, con el fin de encaminarla y delimitarla.

La Teoría de la Reputación Corporativa, una propuesta del catedrático de la reputación Justo Villafañe, plantea que la buena empresa se deriva de la generación de credibilidad, confianza y buena reputación. La organización que posee estas características no crea una disonancia entre las percepciones o expectativas que genera y las experiencias o realidades que entrega; es decir, cuando la organización dice lo que hace y hace lo que dice. La reputación es el resultado de este proceso cuando se mantiene a lo largo del tiempo (Ferruz, 2017).

En el libro *La buena reputación: claves del valor intangible de las empresas* de Justo Villafañe (2008), a partir del concepto mismo de reputación, el autor se esmera por desarrollar la importancia de la comunicación: qué comunicar, cómo hacerlo, a quién dirigirlo, y para ello plantea rutas hacia una comunicación de la reputación que genere valor a las organizaciones. Es así como esta teoría nutrió el estudio en cuanto al rol que tiene el usuario del Metro de Medellín como productor, consumidor y colaborador de información respecto a la construcción de la reputación digital de las organizaciones.

Capítulo 4: Metodología

El estudio tuvo un alcance descriptivo por la recolección de la información de manera independiente, a través de categorías que aportaron a la descripción de un fenómeno como lo es la reputación digital vista en la red social Twitter, situada en el contexto del Metro de Medellín, donde los sucesos se detallan conforme se manifiestan en los tuits. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos que se sometan a un análisis (Hernández et al, 2014).

El enfoque de la investigación fue mixto. Se recolectaron datos narrativos y numéricos cuyo posterior análisis se hizo a partir de una serie de categorías que se derivaron y apuntaron a la consecución de los objetivos planteados de manera previa. Se tuvo presente la definición del enfoque mixto que presentan Hernández y Mendoza (2018):

[...] representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (denominadas metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (p. 10)

El método que aportó a la clasificación e interpretación de la información fue el análisis de contenido. Según María Eumelia Galeano (2012), en el libro *Estrategias de investigación social cualitativa*, el análisis de contenido permite descubrir la estructura interna de la comunicación y el contexto en el que se produce la información. Con ella es posible investigar la naturaleza de la comunicación, y analizar los materiales documentales desde perspectivas cuantitativas y cualitativas. La estrategia que se llevó a cabo a partir del análisis de contenido en la investigación constó de una lectura textual y visual con objetividad y sistematización de los datos que se recolectaron a partir de los tuits del Metro de Medellín y los respectivos comentarios de los usuarios sobre los inconvenientes técnicos del sistema durante 11 meses del año 2022. Es importante aclarar que la investigación tuvo como objeto de estudio los tuits del Metro de Medellín en la red social digital Twitter entre enero y noviembre de 2022.

Para la organización de la información se construyó una matriz con el sistema categorial por objetivos (Ver tabla 1), basada en una serie de categorías definidas a partir de la herramienta Búsqueda Avanzada de Twitter y algunas conceptualizaciones de Justo Villafañe (2008) sobre la reputación corporativa, en específico, lo que compete a los valores y el comportamiento corporativo.

Tabla 1

Sistema categorial

Objetivo general			
Describir la reputación digital del Metro de Medellín mediante comentarios de los usuarios que aluden a inconvenientes técnicos del sistema entre enero y noviembre de 2022.			
<i>Objetivos específicos</i>	<i>Categoría</i>	<i>Subcategoría</i>	<i>Instrumento</i>

Identificar los tuits del Metro de Medellín y las respectivas experiencias de los usuarios que hacen referencia a inconvenientes técnicos del sistema entre enero y noviembre de 2022.	Identificación.	<ul style="list-style-type: none"> - Rango de semana - N° de contingencia - Tuit por contingencia técnica - Fecha - Palabras clave 	<ul style="list-style-type: none"> -Ficha con información. -Ficha con filtro de tuits y comentarios.
	Experiencias de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> - Interacción 	
Indagar sobre los valores y comportamientos corporativos que transmite el Metro de Medellín en los tuits que hacen referencia a inconvenientes técnicos del sistema.	Dimensión axiológica	<ul style="list-style-type: none"> - Valores corporativos 	Ficha de análisis.
Contrastar los valores y comportamientos corporativos que comunica el Metro de Medellín frente al nivel de favorabilidad,	Cualidad	<ul style="list-style-type: none"> - Favorable: - Neutro - Desfavorable 	Ficha de análisis.

neutralidad o desfavorabilidad que los usuarios reflejan en los comentarios en Twitter.			
---	--	--	--

Fuente: Elaboración propia (2023).

En el caso del primer objetivo específico, se definió la categoría *identificación* en la que se usó la herramienta Búsqueda avanzada de Twitter, que permitió realizar filtros de acuerdo al tipo de información que se requería. Las respectivas subcategorías fueron:

- **Rango de semana:** correspondiente a los intervalos de semana filtrados por cada 7 días. Al considerar como punto de partida el 01 de enero de 2022 concerniente al primer sábado del año, los últimos días de cada mes se complementaban con los primeros del siguiente. Dicho lo anterior, los meses se organizaron de la siguiente manera: enero-febrero; febrero-marzo; marzo-abril; abril-mayo; mayo-junio; junio-julio; julio-agosto; agosto-septiembre; septiembre-octubre; octubre-noviembre; y, por último, los primeros 12 días de noviembre.
- **N° de contingencia:** alusivo al número asignado a cada inconveniente, conforme con el orden de hallazgo dado por la "Búsqueda Avanzada" que ofrece Twitter.
- **Tuit por contingencia técnica:** asociado a la transcripción de cada inconveniente técnico hallado en la búsqueda realizada en Twitter.
- **Fecha:** corresponde al día, mes y año exacto en el que ocurrió la contingencia.
- **Palabras clave:** términos utilizados en los tuits del Metro de Medellín que tienen que ver con las contingencias técnicas del sistema.
- **Estructura de los tuits:** asociada al contenido integral de los tuits (texto, etiquetas, emoticones, imagen, video u otro formato).

Como segunda categoría se consideró *experiencias de los usuarios* a partir de Justo Villafañe (2008), dado que el autor en su literatura más que mencionar las opiniones o percepciones de los grupos de interés como naturaleza de la reputación, acoge el término “experiencia” que genera un efecto de reconocimiento externo hacia las organizaciones. La subcategoría para este caso fue la **interacción**, que corresponde al número de me gusta,

comentarios y retuits por parte de los usuarios, frente a los tuits del Metro de Medellín respecto a las contingencias técnicas en el sistema.

Para el segundo objetivo específico, se tomó la categoría *dimensión axiológica*, dado que la base de la reputación de una empresa debe estar expresada a través de un conjunto de valores corporativos y por un compromiso formal de cumplimiento de dichos valores (Villafañe, 2008). Correspondiente a lo anterior, se definió como subcategoría los **valores corporativos**, que rigen al Metro de Medellín, asociados a su desempeño funcional y productivo; estos son: servimos con alegría y pasión; tenemos una visión integral y espíritu innovador; construimos juntos resultados sobresalientes; vivimos la cultura del respeto y solidaridad; y estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado (Metro de Medellín, s.f.b). La presencia de estos valores se registró a través de un filtro con las opciones "se refleja en el tuit" o "no se refleja en el tuit".

En el tercer objetivo específico, se consideró como categoría la *cualidad* con las subcategorías **favorable, neutral y desfavorable** de los comentarios que hicieron los usuarios en cada uno de los tuits relacionados con las contingencias técnicas en el sistema Metro. Se hizo registro en la categoría con el siguiente filtro con opciones de selección:

- **Comentario favorable:** comentarios positivos por parte de los usuarios frente a las contingencias técnicas del Metro de Medellín. Por ejemplo, expresiones en las que se manifiestan agrados, agradecimientos, reconocimientos y satisfacciones que benefician la reputación de la organización.
- **Comentario neutral:** expresiones en las que los usuarios no tomaron una posición, en favor o en contra, frente a las contingencias técnicas del Metro de Medellín.
- **Comentario desfavorable:** comentarios negativos por parte de los usuarios frente a las contingencias técnicas para el Metro de Medellín. Por ejemplo, expresiones en las que se manifiestan disgustos, inconformidades, quejas e insatisfacciones que afectan la reputación de la organización.
- **No aplica:** corresponde a los comentarios que salieron del contexto de la contingencia técnica de la que se habló en el tuit realizado por el Metro de Medellín.

Por otra parte, se definieron tres fichas como instrumentos para la recolección y análisis de información, dado que cada una aportó a la descripción de la reputación digital vista en la red social Twitter, situada en el contexto del Metro de Medellín, donde los sucesos se detallan conforme se manifiestan en los comentarios de los usuarios.

El instrumento de recolección de información para el primer objetivo específico de la investigación fue una ficha de información en la que se registraron datos relevantes para el posterior proceso de análisis (Ver anexo 1). En esta ficha se registraron 86 tuits por parte del Metro de Medellín en los que se comunica de manera oficial los inconvenientes técnicos surgidos entre enero y noviembre de 2022; correspondiente a esta totalidad, se obtuvo como resultado 1.442 comentarios por parte de los usuarios.

En otra ficha, se realizó un filtro para una muestra a conveniencia del estudio. Para llevar a cabo lo anterior y facilitar la clasificación, organización y posterior procesamiento de la información, se utilizó la fórmula de la herramienta Excel “ALEATORIO.ENTRE”, que permitió obtener unos datos con la selección al azar de una contingencia por mes y los comentarios que se derivaron de la misma. (Ver anexo 2).

Para el caso del segundo y tercer objetivo específico, se utilizó como instrumento de recolección una ficha de análisis en la que se registraron las respectivas observaciones en cada una de las subcategorías. Lo anterior, desde los 11 tuits del Metro de Medellín y los 58 comentarios de los usuarios que fueron seleccionados de manera previa (Ver anexo 3).

Vale la pena resaltar que durante el proceso de sistematización de la información emergieron las siguientes subcategorías con las que se caracterizaron y detallaron los datos para una posterior interpretación:

- **Nº de comentario:** alusivo al número que fue asignado a cada comentario seleccionado por la fórmula aleatoria.
- **Comentarios:** incluye la totalidad de palabras, expresiones, oraciones y demás elementos por parte de los usuarios con los que manifestaron sus experiencias. Obedecieron a los resultados arrojados por la fórmula aleatoria.
- **Respuestas a comentarios por parte del Metro:** alusivo la totalidad de palabras, expresiones, oraciones y demás elementos utilizados por el Metro para dar respuesta a los comentarios realizados por los usuarios.
- **Expresiones:** correspondiente a las representaciones con palabras u oraciones que se resaltan de cada uno de los comentarios realizados por los usuarios.
- **Estructura de los comentarios:** asociada al contenido integral de los comentarios realizados por los usuarios (texto, etiquetas, emoticones, connotación de los emoticones, imagen, video u otro formato).

Capítulo 5: Hallazgos y análisis

Para dar solución al objetivo general de investigación, describir la reputación digital del Metro de Medellín mediante comentarios de los usuarios que aluden a inconvenientes técnicos del sistema entre enero y noviembre de 2022, se hizo una distribución de los hallazgos por cada uno de los objetivos específicos en tres apartados.

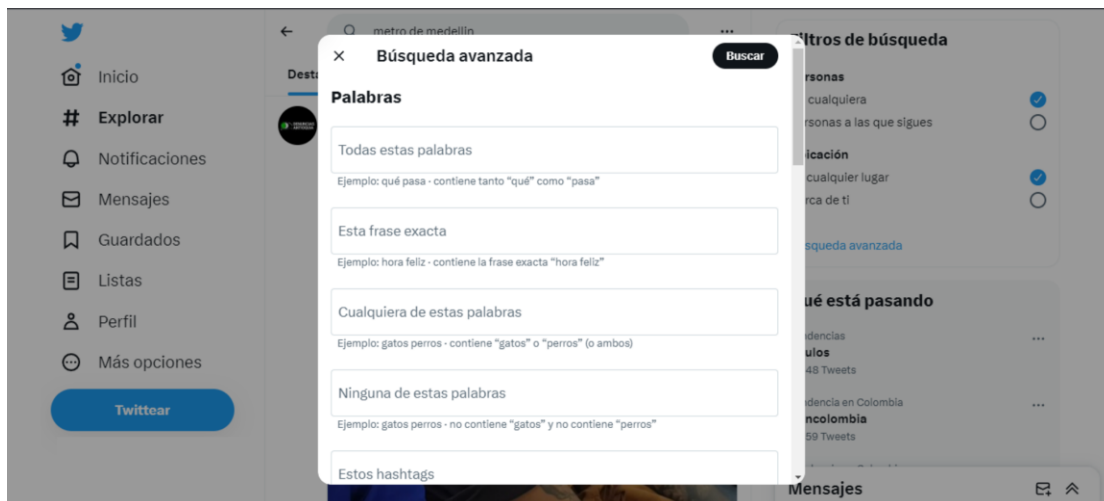
5.1. Twitter como escenario de interacciones y experiencias

En este apartado se da respuesta al primer objetivo específico de la investigación, que consistió en identificar los tuits del Metro de Medellín y las respectivas experiencias de los usuarios que hacen referencia a inconvenientes técnicos del sistema entre enero y noviembre de 2022.

Para el rastreo de los tuits, fue necesario filtrar la información desde la Búsqueda Avanzada que ofrece Twitter (Ver figura 1), una red social de intercambio de información para la difusión rápida de mensajes y utilizada por millones de usuarios y empresas de todo tipo en el mundo para promocionarse. Además, es usada como canal alternativo de información con sus herramientas de búsqueda, clasificación, valoración y difusión de datos junto con su facilidad y versatilidad para establecer vínculos entre las personas, que provocan fuertes cambios en todos los sectores (Pérez y Paredes, 2016). Como concepto, Twitter aportó al desarrollo del estudio por su función en el ámbito comunicativo de servir como medio masivo de difusión de información y potencial escenario de discusiones; además, da la posibilidad a los usuarios de expresarse acerca de sí mismos y de otros con libertad, sin tantas restricciones como sucede en otras redes sociales digitales; de ahí el hecho de que se encuentren múltiples contenidos que facilitan la lectura y análisis de diferentes circunstancias y realidades latentes, como la reputación digital del Metro de Medellín.

Figura 1

Búsqueda avanzada de Twitter



Fuente: Twitter (Revisado el 03 de febrero de 2023).

En el caso de la categoría *identificación*, bajo la primera subcategoría nombrada *rango de semana*, se realizó un filtro con intervalos de semana por cada 7 días puesto que, al hacer la respectiva búsqueda con tiempos más extensos, algunos de los tuits no eran arrojados por la herramienta, lo que dificultaba la identificación total de las contingencias. En total fueron analizadas 33 semanas.

La transcripción de los tuits en la subcategoría *tuit por contingencia* ayudó al registro de las demás subcategorías como la *fecha* en la que se desarrolló la contingencia; *las palabras clave* utilizadas en los tuits del Metro de Medellín relacionadas con las contingencias técnicas del sistema. En este caso, el término que se repitió y tuvo presencia en cada tuit fue “inconveniente técnico”, usado por el Metro para referirse a situaciones tanto internas como externas, que afectan el buen funcionamiento de alguna de las líneas del sistema que pueden no ser de carácter técnico como el estado del clima.

En la última subcategoría, *estructura de los tuits*, se encontró que el Metro de Medellín en gran parte de los tuits no solo usa el texto para comunicar la situación, sino también las etiquetas que ayudan a resaltar los lugares donde se desarrollan las contingencias. Asimismo, se observó que los emoticones representan y refuerzan la información suministrada en los tuits; los más comunes fueron aquellos alusivos a trenes, metrocables y megáfonos. Por último, se encontró que el formato más utilizado por el Metro de Medellín para acompañar el reporte de los inconvenientes técnicos es el GIF, cuya imagen ilustra las líneas que conforman el sistema y está acompañada por el logo institucional en la esquina superior derecha. Se hizo una distinción de tres colores para el GIF (Ver figura 2), y se interpretó que son usados en los siguientes casos:

Rojo: tuits referentes a la suspensión temporal del servicio de la línea del sistema con determinado inconveniente técnico.

Amarillo: tuits alusivos a la operación de alguna de las líneas del sistema entre determinadas estaciones o tramos.

Verde: tuits que informan la normalización del servicio de la línea del sistema que se encontraba afectada.

Figura 2

GIF que acompaña los tuits del Metro de Medellín sobre contingencias técnicas.



Fuente: Twitter (Revisado el 03 de febrero de 2023).

En la segunda categoría nombrada *experiencias de los usuarios*, se tomó el término de experiencia desde una de las aproximaciones teóricas que tiene en cuenta Justo Villafañe (2008) para el concepto de reputación corporativa donde se hace una distinción entre el fenómeno de la imagen, percepción y reputación. En el caso de esta última, el autor hace mención de que “la relación entre los *stakeholders* y la empresa culmina en una experiencia por parte de aquéllos basada en el reconocimiento del carácter de ésta” (p.26).

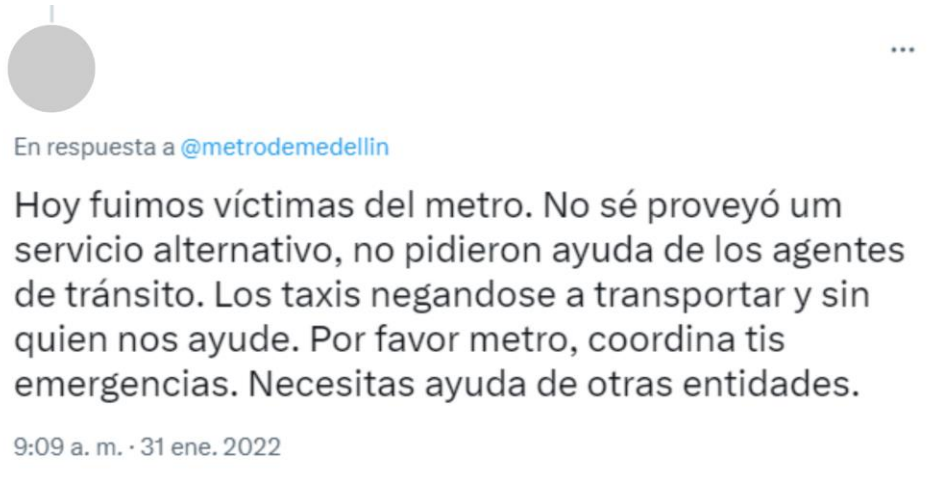
En la subcategoría denominada *interacciones* se encontró que varían conforme con la línea del sistema que se vea afectada. Se identificó que cuando el inconveniente técnico ocurre en alguna de las dos líneas férreas hay una mayor interacción alrededor del tema y esto se asocia a que son las líneas principales de servicio del sistema Metro; es decir, aquellas que movilizan usuarios de un lugar a otro.

La transcripción en la subcategoría *comentarios* por parte de los usuarios, ayudó al registro de la subcategoría *expresiones*, donde se resaltó las frases en las que los usuarios manifestaron su sentir con la situación que se presentaba en el momento. De los 58 comentarios analizados, 47 correspondieron a expresiones negativas que se resumen en una negligencia por parte del Metro como transporte público (Ver figura 3), falta de información o una explicación por parte del Metro (Ver figura 4) y el uso de palabras soeces para expresar el malestar generado ante la situación (Ver figura 5); solo 1 comentario manifiesta gratitud por la información

brindada (Ver figura 6); y los 10 comentarios restantes no cumplían con los criterios de análisis como respuestas ante el contexto de cada una de las contingencias (Ver figura 7).

Figura 3

Ejemplo de comentario de un usuario por negligencia del Metro de Medellín



Fuente: Twitter (Revisado el 03 de febrero de 2023).

Figura 4

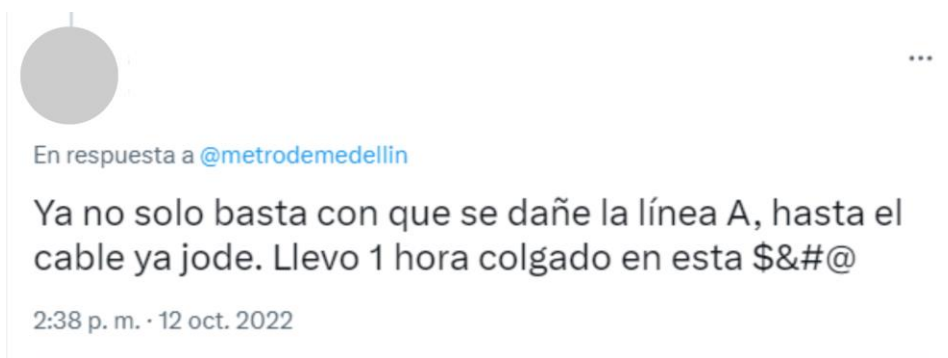
Ejemplo de comentario sin información clara o una explicación por parte del Metro



Fuente: Twitter (Revisado el 03 de febrero de 2023).

Figura 5

Ejemplo de comentario soez sutil de un usuario



Fuente: Twitter (Revisado el 03 de febrero de 2023).

Figura 6

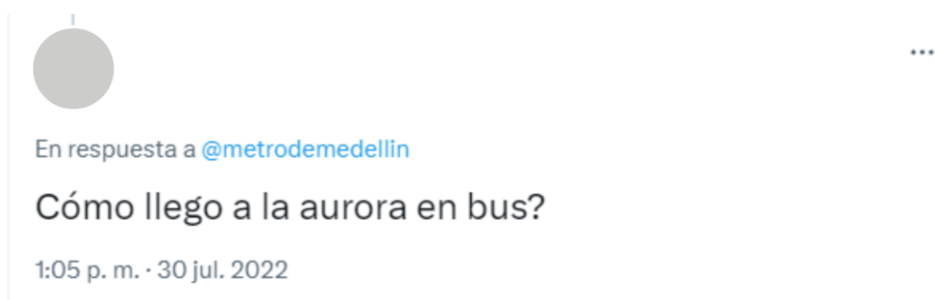
Ejemplo de comentario con gratitud hacia el Metro de Medellín



Fuente: Twitter (Revisado el 03 de febrero de 2023).

Figura 7

Ejemplo de comentario que no cumple con los criterios de análisis



Fuente: Twitter (Revisado el 03 de febrero de 2023).

Vale la pena resaltar que los datos arrojados por la herramienta de Búsqueda avanzada de Twitter no siempre fueron precisos y se encontraron variaciones en métricas como el número de comentarios de los tuits. Fue necesario hacer un ejercicio minucioso para la recolección y verificación de la información.

Al analizar la subcategoría *estructura de comentarios*, se encontró que la mayoría de los

usuarios se expresan a través del texto. Sin embargo, algunos acompañaron los comentarios con emojis que reflejaban una connotación negativa (Ver figura 8), e incluso con etiquetas que resaltaban el perfil del Metro de Medellín (Ver figura 9) en una búsqueda por dirigirse de manera más directa a la organización sobre el inconveniente técnico presentado en el momento.

Figura 8

Ejemplo de comentario con texto y emoji



Fuente: Twitter (Revisado el 03 de febrero de 2023).

Figura 9

Ejemplo de comentario con el perfil del Metro de Medellín



Fuente: Twitter (Revisado el 03 de febrero de 2023).

En la categoría de las *respuestas a comentarios por parte del Metro*, se observó que de los 58 comentarios analizados, la organización dio respuesta a 18, equivalentes al 31%, y la mayoría de estas respuestas eran brindadas a los comentarios que tenían un sentido de interrogante y que no estaban enmarcados en las contingencias de las que se manifestaba el malestar, algo que se traduce como una falla en la comunicación que el Metro de Medellín

podría presentar con los usuarios, quienes no obtienen una respuesta con soluciones o alternativas por parte de la organización.

Al considerar los hallazgos aquí descritos y analizados, se puede decir que la reputación digital es el resultado de las opiniones y percepciones que los usuarios comparten en las diferentes plataformas sobre los productos y servicios de las organizaciones, sin la obligación de ceñirse y someterse a cuestionarios estandarizados que restrinjan su experiencia a favor de la empresa (del Fresno, 2011). La investigación tomó el concepto de reputación digital para su desarrollo, al considerar que en la sociedad actual el hablar de las experiencias con los productos o servicios ofrecidos por las organizaciones a sus públicos se trasladan a los entornos digitales donde las opiniones se exponen de múltiples formas al buscar que otros aporten a lo expresado, y de esa manera se abran espacios de discusión.

5.2. Los valores se ven reflejados en acciones

En este apartado se da respuesta al segundo objetivo específico de la investigación, que consistió en indagar sobre los valores y comportamientos corporativos que transmite el Metro de Medellín en los tuits que hacen referencia a inconvenientes técnicos del sistema.

El estudio abordó el concepto de reputación corporativa, en tanto se acogieron dos de las tres condiciones que producen y le dan valor a la reputación. Según Villafañe (2008), la primera es una sólida dimensión axiológica vista en los valores corporativos, que en el caso de la investigación implican un sentido y significado claro en la relación de la organización con los grupos de interés y la orientación de su comportamiento corporativo basado en las buenas prácticas. La segunda condición es el comportamiento corporativo comprometido con los grupos de interés de las organizaciones como los clientes, que en el caso del Metro de Medellín supone el cumplimiento de las promesas en el servicio de transporte frente a los comentarios de los usuarios en la red social digital Twitter.

Al observar el sitio web del Metro de Medellín (s.f.b), se logró identificar que la organización estructuró sus valores corporativos como una serie de premisas que se enmarcan en de su direccionamiento estratégico; sin embargo, no se tienen establecidas definiciones concretas para cada valor por lo que fue necesario hacer un ejercicio meticuloso al momento de interpretar los tuits.

Aunque no se hace una mención textual y explícita, 4 de los 5 los valores y comportamientos corporativos que rigen el quehacer del Metro se reflejaban en la comunicación

establecida por la organización en los tuits con referencia a inconvenientes técnicos del sistema, a través de acciones y expresiones que reconocían una responsabilidad y cuidado en el servicio que se presta.

Valor 1: Servimos con alegría y pasión

Este valor se vio reflejado en acciones del Metro de Medellín, que van desde el reporte del inconveniente hasta el restablecimiento del servicio de la línea afectada. La expresión “estaremos informando” (Ver figura 10), presente en la mayoría de los tuits, dio cuenta del compromiso adquirido por la organización con los usuarios como entidad prestadora de un servicio público.

Figura 10

Ejemplo de tuit con la expresión “estaremos informando”



Fuente: Twitter (Revisado el 03 de febrero de 2023).

Valor 2: Tenemos una visión integral y espíritu innovador

La interpretación a este valor se resume en su ausencia en los tuits correspondientes a las contingencias técnicas, dado que no se genera un contexto que comunique eventos de transformación, aplicación de nuevas ideas o la consecución de nuevas estrategias en el sistema

Metro.

Valor 3: Construimos juntos resultados sobresalientes

La aplicabilidad de este valor dependió del sentido que fue comunicado en el tuit. Al brindar solución a los inconvenientes técnicos, se evidenció la capacidad del Metro de Medellín para restablecer el servicio con expresiones como “estamos trabajando para normalizar la frecuencia de los trenes” (Ver figura 11). Sin embargo, al momento de informar la contingencia el compromiso que se tiene con la prestación del servicio se desdibuja.

Figura 11

Ejemplo de tuit con la expresión “estamos trabajando para normalizar la frecuencia de los trenes”



Fuente: Twitter (Revisado el 03 de febrero de 2023).

Valor 4: Vivimos la cultura del respeto y solidaridad

Si bien los inconvenientes técnicos afectan el buen funcionamiento del sistema y en general la prestación del servicio, en el entorno digital, se evidencia que el Metro busca la manera de solventarlos en el menor tiempo posible y se mantiene al frente de la situación (Ver figura 12), y mientras eso sucede mantiene informados a los usuarios a través de una comunicación enmarcada en el respeto.

Figura 12

Ejemplo de tuit en el que se evidencia solvencia de la contingencia en poco tiempo



Fuente: Twitter (Revisado el 03 de febrero de 2023).

Valor 5: Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado

Se evidenció que cuando ocurren inconvenientes técnicos en alguna de sus líneas, el Metro de Medellín toma medidas que pueden asociarse con la prevención y mitigación de riesgos para los usuarios que hacen uso del sistema con expresiones como “opera únicamente entre” (Ver figura 13) o “está temporalmente fuera de servicio” (Ver figura 14).

Figura 13

Ejemplo de tuit con la expresión “opera únicamente entre”



Fuente: Twitter (Revisado el 03 de febrero de 2023).

Figura 14

Ejemplo de tuit con la expresión “está temporalmente fuera de servicio”



Fuente: Twitter (Revisado el 03 de febrero de 2023).

Para Justo Villafañe (2008), los valores corporativos constituyen uno de los componentes básicos de la estructura y el pensamiento organizacional. La forma de pensar que expresan los valores incide en la forma de hacer de la organización. En el caso del Metro de Medellín, la correspondencia entre sus valores corporativos y su forma de operar ante los comentarios generados por los usuarios es un punto por fortalecer frente a su reputación digital.

5.3. ¿Cómo se percibe lo que se comunica?

En este apartado se da respuesta al tercer objetivo específico de la investigación, que consistió en contrastar los valores y comportamientos corporativos que comunica el Metro de Medellín frente al nivel de favorabilidad, neutralidad o desfavorabilidad que los usuarios reflejan en los comentarios en Twitter.

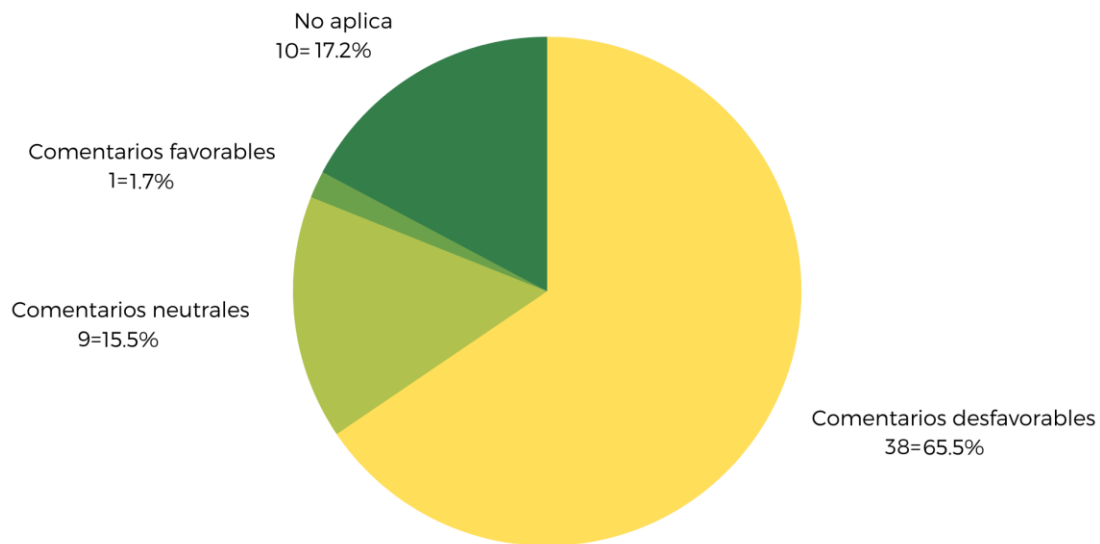
Se consideró el concepto de reputación corporativa como el reconocimiento que los clientes, empleados, accionistas y la comunidad en general hacen de los comportamientos corporativos de una organización a partir del grado de cumplimiento de sus compromisos, que

confiere un carácter estructural ante los públicos estratégicos (Villafañe, 2008). De acuerdo con los datos obtenidos, la mayoría de los comentarios realizados por los usuarios en los tuits que hablan acerca de las contingencias por inconvenientes técnicos son negativos y demuestran no solo su inconformidad con el servicio prestado por el Metro de Medellín, sino también la dependencia generada de este sistema de transporte para su movilidad dentro de la ciudad, que no se ve satisfecha cuando ocurren dichos inconvenientes.

A pesar de que en la mayoría de los tuits del Metro de Medellín se reflejan los valores corporativos bajo los que rige su quehacer, y se da cuenta del compromiso asumido con el transporte masivo de la ciudad, el contraste con los comentarios de los usuarios fue desfavorable, dado que se exponen experiencias negativas, que incluso trascienden el evento de los inconvenientes técnicos. El 65.5% de los comentarios analizados fue desfavorable; el 15.5% neutral; el 1.7% favorable; y el 17.2% no cumplía con los criterios de análisis como respuestas ante el contexto de cada una de las contingencias (Ver figura 15). Se observó que algunas experiencias comentadas por los usuarios se relacionan con una mala atención por parte del personal que integra la organización en términos de brindar información clara y oportuna (Ver figura 16).

Figura 15

Contraste estadístico de los comentarios



Fuente: Elaboración propia (2023).

Figura 16

Ejemplo de comentarios con algunas experiencias por parte de los usuarios



Fuente: Twitter (Revisado el 03 de febrero de 2023).

Para Danah Boyd y Nicole Ellison (2007) las redes sociales digitales son los servicios basados en la web, que permiten a los individuos construir un perfil público o semipúblico dentro de un sistema delimitado, articular una lista de otros usuarios quienes comparten una conexión, además de recorrer su lista de conexiones y las realizadas por otros dentro del sistema. En el caso de la investigación, Twitter posibilitó la indagación acerca del funcionamiento y las dinámicas de las redes sociales digitales como un punto clave para la comprensión de la reputación del Metro de Medellín a partir de los usuarios del sistema, debido a su trascendencia no solo en términos de establecimiento de relaciones sociales, sino también de intercambio y difusión de información.

Capítulo 6: Conclusiones

El Metro de Medellín ha establecido un estilo de comunicación en Twitter para informar a sus usuarios cuando ocurre alguna contingencia por inconveniente técnico en alguna de sus líneas de servicio. Se brinda información general acerca del evento, pero no se profundiza en detalles, algo que incentiva a los usuarios a dar su opinión y manifestar sus experiencias al respecto, que apuntan a una decadencia de los servicios que presta a la fecha la organización.

Los tuits relacionados con los inconvenientes técnicos del sistema motivan a que los usuarios expongan otro tipo de experiencias con el Metro de Medellín, más allá de los inconvenientes técnicos asociados con los niveles de cumplimiento de la organización. Se distinguió una experiencia positiva enmarcada en el reconocimiento de las labores del Metro en pro de la movilidad y el transporte masivo de la ciudad, pero se vio reducida por la cantidad de comentarios negativos y desfavorables recurrentes en los tuits.

La poca respuesta del Metro de Medellín ante las reacciones de los usuarios sobre los inconvenientes técnicos del sistema conduce a que la organización no sea percibida o sea cuestionada como una entidad que contribuye al transporte público de la ciudad y a la calidad de vida de las personas que usan sus servicios. Resalta la importancia de trabajar en el ámbito comunicativo en aras de desarrollar un plan de acción donde se adopte un comportamiento corporativo coherente con los valores establecidos para que se reflejen tanto en el entorno digital como fuera de este.

Bibliografía

Galeano Marín, M. E. (2012). *Estrategias de investigación social cualitativa*. La Carreta.

Villafañe, J. (2003). Influencia de la comunicación en la reputación corporativa. En A. Cortina Orts (Ed.), *Construir confianza: ética de la empresa en la sociedad de la información y las comunicaciones* (pp. 169-183). Trotta.

Villafañe, J. (2008). *La buena reputación: claves del valor intangible de las empresas*. Pirámide.

Cibergrafía

- Arévalo Martínez, R. I. (2014). La construcción de imagen y reputación de las organizaciones vía Twitter. *Correspondencias & Análisis*, (4), 111-120.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6068724>
- Boyd, D. y Ellison, N. (2007). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship [Sitios de redes sociales: Definición, historia y estudios]. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 210–230.
<https://academic.oup.com/jcmc/article/13/1/210/4583062>
- Costa, C. V. (2017). *Comunicación de crisis, redes sociales y reputación corporativa. Un estudio sobre el uso de las redes sociales como un discurso contrario a la campaña publicitaria* [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid].
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/41615/>
- Del Fresno, M. (2011). Cómo investigar la reputación online en los medios sociales de la web 2.0. *Evoca. Comunicación e imagen*, 29-34.
<https://evocaimagen.com/cuadernos/cuadernos5.pdf>
- Egea Bas, S. (2017). *Twitter, de red social a medio de comunicación: análisis e influencia en el ámbito empresarial. Caso de estudio: Pullmantur e Iberia, (2011-2014)* [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid].
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/42329/1/T38683.pdf>
- Ferruz González, S. A. (2018). *Reputación corporativa. Estudio del concepto y las metodologías para su medición: propuesta de un concepto y metodología de consenso* [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid].
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/47772/1/T39956.pdf>
- Fondevila Gascón, J. F., del Olmo Arriaga, J. L y Bravo Nieto, V. (2012). Presencia y reputación digital en social media: comparativa en el sector de la moda. *Fonseca, Journal of Communication*, (5), 90-113.
https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/142471/Presencia_y_reputacion_digital_en_social.pdf;jsessionid=1271376AA24D4E81381E8D9ABA81280B?sequence=1
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Hernández Sampieri, R y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf>
- Macías Cortés, G. J. (2003). *Teorías de la comunicación grupal en la toma de decisiones: contexto y caracterización* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona].
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/4112/gjmc1de1.pdf>
- Merco. (2021). *Las empresas líderes con mejor reputación corporativa en Colombia en 2021* (Informe n° 14). Grupo análisis e investigación.
<https://www.merco.info/files/2021/10/1266/resultados-previos-sin-expertos.pdf>
- Merco. (s.f.a). *Qué es Merco*. Recuperado el 21 de noviembre de 2022.
<https://www.merco.info/co/que-es-merco>
- Merco. (s.f.b). *Rankings*. Recuperado el 21 de noviembre de 2022.
<https://www.merco.info/co/rankings-merco>
- Metro de Medellín. (22 de octubre de 2020). *El Metro de Medellín está entre las 25 organizaciones con mejor reputación de Colombia*.
<https://www.metrodemedellin.gov.co/al-dia/noticias/el-metro-de-medell%C3%ADn-est%C3%A1-entre-las-25-organizaciones-con-mejor-reputaci%C3%B3n-de-colombia>
- Metro de Medellín. (s.f.a). *Cultura METRO*. Recuperado el 01 de septiembre de 2022.
<https://www.metrodemedellin.gov.co/cultura-metro>
- Metro de Medellín. (s.f.b). *Direccionamiento estratégico del Metro de Medellín*.
Recuperado el 21 de noviembre de 2022. <https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/direccionamiento-estrategico>
- Pérez Matar, R y Paredes Esponda, E. (2016). *Red Social Twitter. Fortalezas y Debilidades*. *INFODIR*, (23), 77-86. <https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2016/ifd1623i.pdf>
- Twitter. (2020). *Global Impact Report* [Informe de impacto global].
<https://about.twitter.com/content/dam/about-twitter/en/company/global-impact-2020.pdf>
- Yus Ramos, F. (2010). *Ciberpragmática 2.0: nuevos usos del lenguaje en Internet*. Ariel letras.
<https://personal.ua.es/francisco.yus/site/ciber2.pdf>

Anexo A

Ficha con información - Objetivo específico 1

Objetivo 1													
Categorías													
Identificación (Filtro desde la búsqueda avanzada de Twitter)													
Rango de semana	N° de contingencia	Tuit por contingencia técnica (Metro)	Fecha	Palabras clave (Metro)	Estructura de los tuits					Experiencias de los usuarios (Villafañe, 2008)			
					Texto	Etiquetas	Emoticones	Imagen	Vídeo	Otro formato	Me gusta	# Comentarios	Retuits
01 de enero al 08 de enero	1	(16.04) Por inconveniente técnico, la línea A se encuentra en operación en partes entre Niquia e Ibagá. Estaciones Sabaneta y La Estrella está fuera de servicio. Estaremos informando.	3/1/2022	Inconveniente técnico	Si	No		No	No	Si (GIF)	18	4	1
		(16.20) Superado el inconveniente técnico, la línea A restablece su servicio comercial entre Niquia y La Estrella. Estamos trabajando para normalizar las frecuencias de los trenes.		Inconveniente técnico	Si	No		No	No	Si (GIF)	33	4	5
	2	(14.54) Por un inconveniente técnico, a partir de este momento la línea B del Metro opera únicamente entre las estaciones San Javier y Suramericana. Estaremos informando.	7/1/2022	Inconveniente técnico	Si	No		No	No	Si (GIF)	29	8	6
		(15.29) A partir de este momento la línea B del Metro normaliza su servicio comercial entre las estaciones San Antonio y San Javier y entre San Javier y San Antonio, luego de operar parcialmente por un inconveniente técnico.		Inconveniente técnico	Si	No		No	No	Si (GIF)	12	1	2
22 de enero al 29 de enero	3	(17.35) Por inconveniente técnico en el fluido eléctrico, el metrocable línea P (Acevedo - El Progreso) está temporalmente fuera de servicio. Para no perder la integración, sugerimos tomar antiguas rutas en Caribe, Acevedo, Tricentenario y/o Madera. Estaremos informando.	25/1/2022	Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	Si (GIF)	22	2	5
		(19.46) Superado el inconveniente técnico, el metrocable línea P (Acevedo - El Progreso) restablece su servicio comercial.		Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	Si (GIF)	10	2	0
29 de enero al 05 de febrero	4	(17.06) El @Metrocable Oriente - Villa Sierra (línea H), se encuentra, temporalmente, fuera de servicio debido a un inconveniente técnico.	30/1/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable		No	No	Si (GIF)	5	1	0
		(18.11) El #Metrocable Oriente - Villa Sierra (línea H) restablece su servicio después de estar suspendido por un inconveniente técnico.		Si	#Metrocable		No	No	Si (GIF)	9	1	1	
	5	(08.28) Por inconveniente técnico, la línea A del Metro opera únicamente entre Niquia y Poblado. Estaremos informando.	31/1/2022	Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	Si (GIF)	23	20	5
(09.02) Superado el inconveniente técnico, la línea A del Metro restablece su servicio comercial entre Niquia y La Estrella. Estamos trabajando para normalizar las frecuencias de los trenes.		Si			No	No	No	No	Si (GIF)	27	3	7	

Links de evidencia
https://twitter.com/metrodelin/status/1478110095720525824
https://twitter.com/metrodelin/status/147811405425433051
https://twitter.com/metrodelin/status/1479541993684537346
https://twitter.com/metrodelin/status/1479550734110797826
https://twitter.com/metrodelin/status/1486105435094536198
https://twitter.com/metrodelin/status/1486138531722690560
https://twitter.com/metrodelin/status/1487910157984539141
https://twitter.com/metrodelin/status/1487926658814152764
https://twitter.com/metrodelin/status/148814219367692888
https://twitter.com/metrodelin/status/1488150758793114309

Objetivo 1													
Categorías													
Identificación (Filtro desde la búsqueda avanzada de Twitter)										Experiencias de los usuarios (Villalba, 2008)			
Rango de semana	N° de contingencia	Tuit por contingencia técnica (Métro)	Fecha	Palabras clave (Métro)	Subcategorías					Subcategoría			
					Texto	Etiquetas	Emociones	Imagen	Vídeo	Otro formato	Mi gusta	# Comentarios	Retuits
05 de febrero al 12 de febrero	6	(21.01) Por un inconveniente técnico, el #TranviaDeAyacucho (línea T) opera entre las estaciones Oriente y Miraflores. Estaremos informando.	7/2/2022	Inconveniente técnico	Si	#TranviaDeAyacucho		No	No	Si (GIF)	7	0	3
		Si			#TranviaDeAyacucho		No	No	Si (GIF)	8	0	1	
12 de febrero al 19 de febrero	7	(15.50) El Metrocable Arvi (línea L) está fuera de servicio en este momento debido a un inconveniente técnico.	12/2/2022	Inconveniente técnico	Si		No	No	No	Si (GIF)	10	4	2
		Si				No	No	No	Si (GIF)	6	0	1	
	8	(12.49) Por un inconveniente técnico, a partir de este momento el #TranviaDeAyacucho (línea T) opera únicamente entre la estación Oriente y la parada San José. Estaremos informando.	13/2/2022	Inconveniente técnico	Si	#TranviaDeAyacucho		No	No	Si (GIF)	11	0	1
		Si				No	No	No	Si (GIF)	12	1	2	
	9	(14.16) El tranvía está prestando servicio de nuevo en toda la línea T (Oriente - San Antonio), luego de operar parcialmente por un inconveniente técnico.	14/2/2022	Inconveniente técnico	Si	#EstacionLaEstrella		No	No	Si (GIF)	37	18	10
		Si				No	No	Si (GIF)	27	8	2		
26 de febrero al 05 de marzo	10	(19.29) Por un inconveniente técnico, a partir de este momento el #TranviaDeAyacucho (línea T) opera únicamente entre Oriente y Miraflores. Estaremos informando.	2/3/2022	Inconveniente técnico	Si	#TranviaDeAyacucho		No	No	Si (GIF)	7	0	0
		Si			#TranviaDeAyacucho		No	No	Si (GIF)	11	0	0	
	11	(16.52) El Metrocable línea K (Acededo - Santo Domingo) está fuera de servicio en este momento debido a un inconveniente técnico.	4/3/2022	Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	Si (GIF)	9	1	1

Links de evidencia
https://twitter.com/metrodemedellin/status/1490868445713624720
https://twitter.com/metrodemedellin/status/1490881951076542208
https://twitter.com/metrodemedellin/status/149260209657111248
https://twitter.com/metrodemedellin/status/1492611441878761764
https://twitter.com/metrodemedellin/status/1492918956398686208
https://twitter.com/metrodemedellin/status/1492940765026200793
https://twitter.com/metrodemedellin/status/1493213030796172114
https://twitter.com/metrodemedellin/status/149323297201545092
https://twitter.com/metrodemedellin/status/149180259656224771
https://twitter.com/metrodemedellin/status/149181056708288522
https://twitter.com/metrodemedellin/status/1499865433167613953

Objetivo 1															
Categorías										Experiencias de los usuarios (Vilafañe, 2008)					
Identificación (Filtro desde la búsqueda avanzada de Twitter)										Subcategoría					
Rango de semanas	Nº de contingencia	Tuit por contingencia técnica (Metro)	Fecha	Palabras clave (Metro)	Estructura de los tuits						Interacción				
					Texto	Etiquetas	Emociones	Imagen	Vídeo	Otro formato	Me gusta	# Comentarios	Retuits		
15 de marzo al 12 de marzo	12	(18-24) Línea A restablece su servicio entre las estaciones Niquía - La Estrella, después de modificar su recorrido por inconveniente técnico. Agradecemos a los usuarios que, con su comprensión, apoyo y Cultura Metro, hacen parte de la solución.	7/3/2022	Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	No	Si (GIF)	142	41	12	https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1509976441667854336
	13	(5-08) Por un inconveniente técnico, a partir de este momento el #TranvialDeAyacacho (línea T) opera únicamente entre las estaciones Oriente y Miraflores. Estaremos informando. (6-18) Supendiéndose el inconveniente técnico, a partir de este momento el #TranvialDeAyacacho (línea T) normaliza su servicio comercial entre las estaciones San Antonio y Oriente.	8/3/2022	Inconveniente técnico	Si	#TranvialDeAyacacho	No	No	No	No	Si (GIF)	33	6	15	https://twitter.com/metrodelmetrol/status/150137761498450688
		(6-18) Supendiéndose el inconveniente técnico, a partir de este momento el #TranvialDeAyacacho (línea T) normaliza su servicio comercial entre las estaciones San Antonio y Oriente.		Inconveniente técnico	Si	#TranvialDeAyacacho	No	No	No	No	Si (GIF)	15	1	1	https://twitter.com/metrodelmetrol/status/150155364783407104
12 de marzo al 19 de marzo	14	(07-17) El #Metrocable San Javier - La Aurora (línea J) se encuentra, temporalmente, fuera de servicio debido a un inconveniente técnico. Estaremos informando. (07-25) El #Metrocable San Javier - La Aurora (línea J) restablece su servicio después de estar suspendido por un inconveniente técnico.	12/03/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable	No	No	No	No	Si (GIF)	10	1	1	https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1502619813075625376
		(07-25) El #Metrocable San Javier - La Aurora (línea J) restablece su servicio después de estar suspendido por un inconveniente técnico.		Inconveniente técnico	Si	#Metrocable	No	No	No	No	Si (GIF)	11	0	0	https://twitter.com/metrodelmetrol/status/150261733299314688
	15	(14-29) Las líneas 1 y 2 están prestando servicio solo en el tramo La Palma - Aranjuez, debido a un inconveniente técnico en un bus. (14-40) Las líneas 1 y 2 están prestando servicio de nuevo en toda su extensión (Universidad de Medellín - Aranjuez), luego de operar parcialmente por un inconveniente técnico en un bus.	14/03/2022	Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	No	Si (GIF)	22	0	7	https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1503455293091129116
		(14-40) Las líneas 1 y 2 están prestando servicio de nuevo en toda su extensión (Universidad de Medellín - Aranjuez), luego de operar parcialmente por un inconveniente técnico en un bus.		Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	No	Si (GIF)	11	1	3	https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1503456195478233091
	16	(16-44) La línea T está prestando servicio solo en el tramo Oriente - Miraflores, debido a un inconveniente técnico en un tranvía. (17-08) La línea T está prestando servicio en toda su extensión (Oriente - San Antonio), luego de operar parcialmente debido a un inconveniente técnico en un tranvía.	16/03/2022	Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	No	Si (GIF)	12	0	2	https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1504212146187603983
		(17-08) La línea T está prestando servicio en toda su extensión (Oriente - San Antonio), luego de operar parcialmente debido a un inconveniente técnico en un tranvía.		Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	No	Si (GIF)	10	2	2	https://twitter.com/metrodelmetrol/status/150421824595571213
	17	(06-47) Por inconveniente técnico, la línea B inicia operación en partes entre San Javier y Sumatrecana. Estaciones Cisneros y San Antonio(B) están temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando. (06-53) Supendiéndose el inconveniente técnico, línea B restablece su servicio comercial entre San Javier y San Antonio(B).	18/03/2022	Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	No	Si (GIF)	34	2	4	https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1504786525070408326
		(06-53) Supendiéndose el inconveniente técnico, línea B restablece su servicio comercial entre San Javier y San Antonio(B).		Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	No	Si (GIF)	29	2	4	https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1504788144113266888
19 de marzo al 26 de marzo	18	(19-42) El #Metrocable Acevedo - El Progreso (línea P) se encuentra, temporalmente, fuera de servicio debido a un inconveniente técnico. Estaremos informando. (20-11) El #Metrocable Acevedo - El Progreso (línea P) restablece su servicio después de estar suspendido por un inconveniente técnico.	19/03/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable	No	No	No	No	Si (GIF)	13	0	1	https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1505243804710327499
		(20-11) El #Metrocable Acevedo - El Progreso (línea P) restablece su servicio después de estar suspendido por un inconveniente técnico.		Inconveniente técnico	Si	#MetrocableAcevedo	No	No	No	No	Si (GIF)	15	0	2	https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1505351248807324145
	19	(08-34) La línea O está prestando servicio solo en el tramo La Palma - Córdoba, debido a un inconveniente técnico en la semaforización de la glorieta de Caribe. (08-48) La línea O está prestando servicio de nuevo en toda su extensión (Caribe - La Palma), luego de operar parcialmente por un inconveniente técnico en la semaforización de la glorieta de Caribe.	22/03/2022	Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	No	Si (GIF)	9	2	0	https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1506263073769902084
		(08-48) La línea O está prestando servicio de nuevo en toda su extensión (Caribe - La Palma), luego de operar parcialmente por un inconveniente técnico en la semaforización de la glorieta de Caribe.		Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	No	Si (GIF)	10	1	0	https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1506266596393816067
26 de marzo al 02 de abril	20	(15-49) El Metrocable línea J (San Javier - La Aurora) está fuera de servicio, debido a un inconveniente técnico generado por las condiciones climáticas (descargas atmosféricas).	26/03/2022	Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	No	Si (GIF)	11	5	2	https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1507922146180518214
	21	(08-46) Por un inconveniente técnico, el #Metrocable línea P (Acevedo - El Progreso) está temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando. (15-54) El Metrocable línea P (Acevedo - El Progreso) está prestando servicio, luego de superar un inconveniente técnico.	27/03/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable	No	No	No	No	Si (GIF)	8	6	1	https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1508078129214117488
		(15-54) El Metrocable línea P (Acevedo - El Progreso) está prestando servicio, luego de superar un inconveniente técnico.		Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	No	Si (GIF)	16	2	3	https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1508185939084029965
	22	(19-26) El #Metrocable San Javier - La Aurora (línea J) se encuentra, temporalmente, fuera de servicio debido a un inconveniente técnico. Estaremos informando.	28/03/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable	No	No	No	No	Si (GIF)	11	13	2	https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1508601602646626308
	23	(17-28) Por un inconveniente técnico, a partir de este momento el #Metrocable línea J (San Javier - La Aurora) suspende su servicio comercial. Estaremos informando. (18-02) A partir de este momento el #Metrocable línea J (San Javier - La Aurora) reanuda su servicio comercial, luego de estar temporalmente suspendido por un inconveniente técnico.	01/04/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable	No	No	No	No	Si (GIF)	11	2	2	https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1510021245291071744
		(18-02) A partir de este momento el #Metrocable línea J (San Javier - La Aurora) reanuda su servicio comercial, luego de estar temporalmente suspendido por un inconveniente técnico.		Inconveniente técnico	Si	#Metrocable	No	No	No	No	Si (GIF)	7	2	2	https://twitter.com/metrodelmetrol/status/151002979497242144

Links de evidencia
https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1509976441667854336
https://twitter.com/metrodelmetrol/status/150137761498450688
https://twitter.com/metrodelmetrol/status/150155364783407104
https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1502619813075625376
https://twitter.com/metrodelmetrol/status/150261733299314688
https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1503455293091129116
https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1503456195478233091
https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1504212146187603983
https://twitter.com/metrodelmetrol/status/150421824595571213
https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1504786525070408326
https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1504788144113266888
https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1505243804710327499
https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1505351248807324145
https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1506263073769902084
https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1506266596393816067
https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1507922146180518214
https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1508078129214117488
https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1508185939084029965
https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1508601602646626308
https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1510021245291071744
https://twitter.com/metrodelmetrol/status/151002979497242144

Objetivo 1														
Categorías														
Identificación (Filtro desde la búsqueda avanzada de Twitter)										Experiencias de los usuarios (Villafañe, 2008)				
Rango de semana	Nº de contingencia	Título por contingencia técnica (Metros)	Fecha	Palabras clave (Metros)	Estructura de los tuits					Interacción				
					Texto	Etiquetas	Emociones	Imagen	Videa	Otro formato	Me gusta	# Comentarios	Retuits	
09 de abril al 16 de abril	24	(11.34) Por inconveniente técnico, el #Metrocable línea M (Miraflores - Trece de Noviembre) está temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando.	11/04/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable		No	No	Si (GIF)	9	0	2	https://twitter.com/metrocable/status/1513356192103651332 https://twitter.com/metrocable/status/1513561565076852728
		Si			#Metrocable		No	No	Si (GIF)	10	1	2		
	25	(15.55) Por inconveniente técnico con un tren, la línea A del Metro inicia operación en partes entre Niquia y La Estrella. Estaremos informando.	14/04/2022	Inconveniente técnico	Si			No	No	Si (GIF)	23	2	1	https://twitter.com/metrocable/status/151475365816819724 https://twitter.com/metrocable/status/151475365816819724
		Si					No	No	Si (GIF)	23	1	0		
	26	(16.11) Por inconveniente técnico, el #Metrocable línea H (Oriente - Villa Sierra) está temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando.	14/04/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable		No	No	Si (GIF)	11	0	1	https://twitter.com/metrocable/status/1514713105120612353 https://twitter.com/metrocable/status/151472075195301390
		Si			#Metrocable		No	No	Si (GIF)	11	0	2		
	27	(18.42) Por inconveniente técnico, el #Metrocable línea J (San Javier - La Aurora) está temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando.	14/04/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable		No	No	Si (GIF)	6	2	1	https://twitter.com/metrocable/status/1514751027580440578 https://twitter.com/metrocable/status/1514752936347978754
		Si			#Metrocable		No	No	Si (GIF)	8	1	2		
16 de abril al 23 de abril	28	(09.52) El #Metrocable turístico Arví (línea L) se encuentra temporalmente fuera de servicio debido a un inconveniente técnico. Estaremos informando.	16/04/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable		No	No	Si (GIF)	5	0	1	https://twitter.com/metrocable/status/1515342401094787075 https://twitter.com/metrocable/status/151534888323765000
		Si			#Metrocable		No	No	Si (GIF)	7	0	2		
	29	(16.22) Por inconveniente técnico, el #Metrocable línea J (San Javier - La Aurora) está temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando.	16/04/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable		No	No	Si (GIF)	7	0	0	https://twitter.com/metrocable/status/151440623725293573 https://twitter.com/metrocable/status/151447167820959746
		Si			#Metrocable		No	No	Si (GIF)	9	2	1		
	30	¡Atención! Por un inconveniente técnico, en este momento los Puntos de Atención al Cliente -PAC- de las estaciones Niquia, San Antonio, San Javier e Itagüí no están prestando servicio. Cuando se reanude el servicio, lo informaremos oportunamente. Agradecemos su comprensión.	19/04/2022	Inconveniente técnico	Si			No	No	Si (GIF)	22	1	3	https://twitter.com/metrocable/status/1516391433338692738 https://twitter.com/metrocable/status/151639766126392458
		Si					No	No	Si (GIF)	30	0	0		
	31	(14.04) Por un inconveniente técnico, el #Metrocable línea K (Acevedo - Santo Domingo) se encuentra temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando.	21/04/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable		No	No	Si (GIF)	16	1	3	https://twitter.com/metrocable/status/1517217812663196535 https://twitter.com/metrocable/status/1517226800010629754
		Si			#Metrocable		No	No	Si (GIF)	11	0	1		
	32	(04.48) Por inconveniente técnico con un tren, la línea A del Metro opera entre Niquia - Caribe y Prado - La Estrella. Estaremos informando.	22/04/2022	Inconveniente técnico	Si			No	No	Si (GIF)	46	19	7	https://twitter.com/metrocable/status/1517440220959458304 https://twitter.com/metrocable/status/1517445441369083005
		Si					No	No	Si (GIF)	64	10	1		
	33	(15.24) Por un inconveniente técnico, el #Metrocable línea M (Miraflores - Trece de Noviembre) se encuentra temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando.	22/04/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable		No	No	Si (GIF)	16	1	3	https://twitter.com/metrocable/status/151760019395272618 https://twitter.com/metrocable/status/151760720680567808
		Si			#Metrocable		No	No	Si (GIF)	12	1	1		
23 de abril al 30 de abril	34	(09.46) Por inconveniente técnico, el #Metrocable línea P (Acevedo - El Progreso) está temporalmente fuera de servicio.	26/04/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable		No	No	Si (GIF)	13	2	2	https://twitter.com/metrocable/status/1518964914727145472

Links de evidencia
https://twitter.com/metrocable/status/1513356192103651332 https://twitter.com/metrocable/status/1513561565076852728
https://twitter.com/metrocable/status/151475365816819724 https://twitter.com/metrocable/status/151475365816819724
https://twitter.com/metrocable/status/1514713105120612353 https://twitter.com/metrocable/status/151472075195301390
https://twitter.com/metrocable/status/1514751027580440578 https://twitter.com/metrocable/status/1514752936347978754
https://twitter.com/metrocable/status/1515342401094787075 https://twitter.com/metrocable/status/151534888323765000
https://twitter.com/metrocable/status/151440623725293573 https://twitter.com/metrocable/status/151447167820959746
https://twitter.com/metrocable/status/1516391433338692738 https://twitter.com/metrocable/status/151639766126392458
https://twitter.com/metrocable/status/1517217812663196535 https://twitter.com/metrocable/status/1517226800010629754
https://twitter.com/metrocable/status/1517440220959458304 https://twitter.com/metrocable/status/1517445441369083005
https://twitter.com/metrocable/status/151760019395272618 https://twitter.com/metrocable/status/151760720680567808
https://twitter.com/metrocable/status/1518964914727145472

Objetivo 1														
Categorías														
Identificación (Filtro desde la búsqueda avanzada de Twitter)										Experiencias de los usuarios (Villafañe, 2008)				
Rango de semana	Nº de contingencia	Tuit por contingencia técnica (Métrica)	Fecha	Palabras clave (Métrica)	Estructura de los tuits					Interacción				
					Texto	Etiquetas	Emociones	Imagen	Vídeo	Otro formato	Me gusta	# Comentarios	Retuits	
30 de abril al 07 de mayo	35	(13-40) Superado el inconveniente técnico, el tranvía de Ayacucho - (línea T) restablece su servicio comercial entre Oriente y San Antonio. Estamos trabajando para regular las frecuencias de los coches tranviarios.	01/05/2022	Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	Si (GIF)	11	1	0	https://twitter.com/metrodemedellin/status/1520835724265361121
07 de mayo al 14 de mayo	36	(05-56) La línea A está prestando servicio solo en el tramo Acevedo - La Estrella, debido a un inconveniente técnico en un tren en el estación Bello.	09/05/2022	Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	Si (GIF)	50	10	8	https://twitter.com/metrodemedellin/status/1523618016201953281
		(06-07) La línea A está prestando servicio de nuevo en toda su extensión (Niquía - La Estrella), después de operar parcialmente debido a un inconveniente técnico en un tren. De manera gradual iremos normalizando la frecuencia de los trenes.			Si	No	No	No	No	Si (GIF)	30	0	4	https://twitter.com/metrodemedellin/status/1523670668969222145
14 de mayo al 21 de mayo	39	(06-32) Presentamos atasco en el servicio de la línea A, debido a un inconveniente técnico en un tren en "Estación Universidad". El tren, que se dirige hacia La Estrella, fue evacuado. Estamos trabajando en acciones operativas para regular la frecuencia de la línea. Ofrecemos disculpas.	10/05/2022	Inconveniente técnico	Si	#EstacionUniversidad	No	No	No	Si (GIF)	54	38	11	https://twitter.com/metrodemedellin/status/1523989534272932864
		(18-35) Entre Hospital y Universidad tenemos reducción de velocidad de los trenes debido a un inconveniente técnico causado por condiciones climáticas. Esto hace que los trenes que van detrás, en dirección a Niquía, se acumulen en el centro. Estamos trabajando para solucionar.			Si	No	No	No	No	Si (GIF)	63	59	13	https://twitter.com/metrodemedellin/status/1524895986923653205
		(10-44) Por inconveniente técnico, el Metrocable línea K (Acevedo - Santo Domingo) se encuentra temporalmente fuera de servicio. (11-04) A partir de este momento, el Metrocable línea K (Acevedo - Santo Domingo) restablece su servicio comercial, después de estar suspendido por inconveniente técnico.			Si	No	No	No	No	Si (GIF)	18	1	1	https://twitter.com/metrodemedellin/status/152505049948254824
21 de mayo al 28 de mayo	40	prestando servicio de nuevo en toda la línea T (Oriente - San Antonio), luego de operar parcialmente debido a un accidente de tránsito y un	18/05/2022	Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	Si (GIF)	12	2	0	https://twitter.com/metrodemedellin/status/1526978566176612352
		(14-11) #TranviaDeAyacucho (línea T) opera entre las estaciones San Antonio - Miraflores, debido a inconveniente técnico. Estaremos informando. (16-55) #TranviaDeAyacucho (línea T) restablece su servicio entre las estaciones Oriente - San Antonio, después de modificar su recorrido por inconveniente técnico.			Si	#TranviaDeAyacucho	No	No	No	Si (GIF)	11	1	1	https://twitter.com/metrodemedellin/status/1528121451470459947
28 de mayo al 04 de junio	41	(07-50) Por un inconveniente técnico a partir de este momento la línea A del Metro opera únicamente entre Prado y La Estrella. Estaremos informando. (08-19) A partir de este momento la línea A del Metro normaliza su servicio comercial entre las estaciones Niquía y La Estrella, luego de operar parcialmente por un inconveniente técnico.	23/05/2022	Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	Si (GIF)	100	61	26	https://twitter.com/metrodemedellin/status/1528270123120466775
		(06-16) El Metrocable San Javier - La Aurora (línea J) restablece su servicio después de estar suspendido por un inconveniente técnico. (09-31) El Metrocable Acevedo - Santo Domingo (línea K) se encuentra, temporalmente, fuera de servicio debido a un inconveniente técnico. Estaremos informando. (09-44) El Metrocable Acevedo - Santo Domingo (línea K) restablece su servicio después de estar suspendido por un inconveniente técnico.			Si	#Metrocable	No	No	No	Si (GIF)	10	0	1	https://twitter.com/metrodemedellin/status/1528272024474502716
28 de mayo al 04 de junio	42	(08-10) Línea O de buses eléctricos opera entre Caribe - Santa Germa, debido a un inconveniente técnico. Estaremos informando. (08-44) Línea O de buses eléctricos, retorna su servicio habitual entre las estaciones Caribe - La Palma, después de modificar su recorrido por un inconveniente técnico.	26/05/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable	No	No	No	Si (GIF)	10	0	1	https://twitter.com/metrodemedellin/status/152978312193138688
		(09-31) El Metrocable Acevedo - Santo Domingo (línea K) se encuentra, temporalmente, fuera de servicio debido a un inconveniente técnico. Estaremos informando. (09-44) El Metrocable Acevedo - Santo Domingo (línea K) restablece su servicio después de estar suspendido por un inconveniente técnico.			Si	#Metrocable	No	No	No	Si (GIF)	12	0	2	https://twitter.com/metrodemedellin/status/1529832746356441090
28 de mayo al 04 de junio	43	(08-10) Línea O de buses eléctricos opera entre Caribe - Santa Germa, debido a un inconveniente técnico. Estaremos informando. (08-44) Línea O de buses eléctricos, retorna su servicio habitual entre las estaciones Caribe - La Palma, después de modificar su recorrido por un inconveniente técnico.	27/05/2022	Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	Si (GIF)	13	1	1	https://twitter.com/metrodemedellin/status/1530175024740481378
		(05-47) Atrache, por condiciones climáticas (descargas atmosféricas), tuvimos un inconveniente técnico en el sur que nos afecta el servicio de la línea A en este momento. Estamos trabajando para regular la frecuencia de trenes. Recuerda que el botón rojo es solo para emergencias.			Si	#Metrocable	No	No	No	Si (GIF)	6	1	0	https://twitter.com/metrodemedellin/status/1529836013253702730
28 de mayo al 04 de junio	44	(05-47) Atrache, por condiciones climáticas (descargas atmosféricas), tuvimos un inconveniente técnico en el sur que nos afecta el servicio de la línea A en este momento. Estamos trabajando para regular la frecuencia de trenes. Recuerda que el botón rojo es solo para emergencias. (05-50) Superado el inconveniente técnico, el Metrocable línea J (San Javier - La Aurora) está temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando. (05-50) Superado el inconveniente técnico, el Metrocable línea J (San Javier - La Aurora) restablece su servicio comercial.	31/05/2022	Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	Si (GIF)	79	18	13	https://twitter.com/metrodemedellin/status/153148253235126518
		(05-50) Superado el inconveniente técnico, el Metrocable línea J (San Javier - La Aurora) está temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando. (05-50) Superado el inconveniente técnico, el Metrocable línea J (San Javier - La Aurora) restablece su servicio comercial.			Si	#Metrocable	No	No	No	Si (GIF)	45	15	11	https://twitter.com/metrodemedellin/status/153194717213278211
														https://twitter.com/metrodemedellin/status/153195146809157113

Objetivo 1														
Categorías														
Identificación (Filtro desde la búsqueda avanzada de Twitter)										Experiencias de los usuarios (Villafañe, 2008)				
Rango de semana	Nº de contingencia	Tuit por contingencia técnica (Metro)	Fecha	Palabras clave (Metro)	Subcategorías					Subcategoría				
					Texto	Etiquetas	Estructura de los tuits	Emociones	Imagen	Vídeo	Otro formato	Me gusta	# Comentarios	Retuits
04 de junio al 11 de junio	45	(20:08) El Metrocable línea P (Acevedo - El Progreso) está fuera de servicio en este momento por un inconveniente técnico.	04/06/22	Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	No	Si (GIF)	14	6	1
		Si			No	No	No	No	No	Si (GIF)	9	1	0	
	49	(14:36) La línea A está prestando servicio solo en el tramo Acevedo - La Estrella, debido a un inconveniente técnico. Las estaciones Madra, Bello y Niquia están cerradas en este momento.	05/06/22	Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	No	Si (GIF)	35	13	5
		(15:15) La línea A está prestando servicio de nuevo en toda su extensión (Niquia - La Estrella), luego de operar parcialmente debido a un inconveniente técnico.	05/06/22		Si	No	No	No	No	No	Si (GIF)	20	5	2
50	(04:46) Las líneas 1 y 2 están prestando servicio solo en el tramo Aranjuez - Industriales, debido a un bloqueo en la vía causado por un accidente de tránsito externo al sistema Metro.	09/06/2022	Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	No	Si (GIF)	42	30	6	
18 de junio al 25 de junio	51	(06:08) Por inconveniente técnico, el #Metrocable línea H (Oriente - Villa Sierra) está temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando.	22/06/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable		No	No	No	Si (GIF)	22	1	1
		(06:28) Superado el inconveniente técnico, el #Metrocable línea H (Oriente - Villa Sierra) restablece su servicio comercial.	22/06/2022		Si	#Metrocable		No	No	No	Si (GIF)	18	3	1

Links de evidencia
https://twitter.com/metrodemodel/status/1533254384452259841
https://twitter.com/metrodemodel/status/153325949341685760
https://twitter.com/metrodemodel/status/1533533775901280257
https://twitter.com/metrodemodel/status/1533543167831814145
https://twitter.com/metrodemodel/status/1534834445961727632
https://twitter.com/metrodemodel/status/153956597140866662
https://twitter.com/metrodemodel/status/1539571063402684418

Objetivo 1														
Categorías											Experiencias de los usuarios (Villaflac, 2008)			
Identificación (Filtro desde la búsqueda avanzada de Twitter)											Subcategoría			
Rango de semana	Nº de contingencia	Tuit por contingencia técnica (Metros)	Fecha	Palabras clave (Metros)	Estructura de los tuits						Interacción			
					Tecto	Etiquetas	Emociones	Imagen	Vídeo	Otro formato	Me gusta	# Comentarios	Retuits	
02 de julio al 09 de julio	52	(13.41) #TranviaDeAyacucho (línea T) se encuentra, temporalmente, fuera de servicio debido a un inconveniente técnico. Estaremos informando.	03/07/2022	Inconveniente técnico	Si	#TranviaDeAyacucho	No	No	No	Si (Gif)	15	2	2	https://twitter.com/metrodemodelin/status/1543666218686726146
		Si			#TranviaDeAyacucho	No	No	No	Si (Gif)	14	1	0	https://twitter.com/metrodemodelin/status/1543668378245640674	
09 de julio al 16 de julio	53	(19.26) Por un inconveniente técnico, en este momento la línea A está operando solo entre las estaciones Niquia - Poblado. No hay servicio desde La Estrella hasta Aguacatala, temporalmente. Estaremos informando.	10/07/2022	Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	Si (Gif)	74	11	14	https://twitter.com/metrodemodelin/status/1546290640761974784
		Si			No	No	No	No	Si (Gif)	32	2	4	https://twitter.com/metrodemodelin/status/154629537913023184	
	54	(17.26) Por un accidente de tránsito externo y un inconveniente técnico, el #TranviaDeAyacucho (línea T) sigue operando parcialmente y ahora modifica su recorrido: opera únicamente entre las estaciones Oriente y Miraflores. Estaremos informando.	13/07/2022	Inconveniente técnico	Si	#TranviaDeAyacucho	No	No	No	Si (Gif)	11	2	2	https://twitter.com/metrodemodelin/status/1547346714559104768
		Si			#TranviaDeAyacucho	No	No	No	Si (Gif)	14	2	3	https://twitter.com/metrodemodelin/status/1547352293162483712	
Del 16 de julio al 23 de julio	55	(06.45) El #Metrocable Oriente - Villa Sierra (línea I) restablece su servicio después de estar suspendido por un inconveniente técnico.	14/07/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable	No	No	No	Si (Gif)	15	0	0	https://twitter.com/metrodemodelin/status/1547574797290859908
	56	(08.48) Por un inconveniente técnico, a partir de este momento se suspende el servicio comercial en el #Metrocable línea J (San Javier - La Aurora). Estaremos informando.	19/07/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable	No	No	No	Si (Gif)	44	2	13	https://twitter.com/metrodemodelin/status/1549390680961228433
Del 23 de julio al 30 de julio	56	(17.44) Debido a un inconveniente técnico, el #Metrocable línea P (Acevedo - El Progreso) se encuentra temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando.	18/07/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable	No	No	No	Si (Gif)	38	14	10	https://twitter.com/metrodemodelin/status/1549163241327041345
		Si			#Metrocable	No	No	No	Si (Gif)	18	3	4	https://twitter.com/metrodemodelin/status/1549396723981848576	
	57	(09.12) A partir de este momento el #Metrocable línea J (San Javier - La Aurora) reanuda su servicio comercial, luego de estar temporalmente suspendido por un inconveniente técnico.	19/07/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable	No	No	No	Si (Gif)	18	3	4	https://twitter.com/metrodemodelin/status/1549396723981848576
		Si			#Metrocable	No	No	No	Si (Gif)	27	3	8	https://twitter.com/metrodemodelin/status/1550668866866463720	
Del 23 de julio al 30 de julio	58	(21.27) Por un inconveniente técnico, a partir de este momento el #Metrocable línea P (Acevedo - El Progreso) está temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando.	22/07/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable	No	No	No	Si (Gif)	17	0	0	https://twitter.com/metrodemodelin/status/1551613628427767808
		Si			#Metrocable	No	No	No	Si (Gif)	13	0	1	https://twitter.com/metrodemodelin/status/1551619164493749212	
	60	(06.22) Por inconveniente técnico con un tren, la línea A opera, temporalmente, entre las estaciones Niquia - Parque Berrio y Poblado - La Estrella. Estaremos informando. (06.31) Por inconveniente técnico con un tren en la estación San Antonio, la línea B opera, temporalmente, entre las estaciones San Javier - Cisneros. Estaremos informando. (07.21) A partir de este momento normalizamos el servicio: Línea A, opera entre Niquia - La Estrella. Línea B, opera entre San Antonio - San Javier. Estaremos trabajando para normalizar las frecuencias. Agradecemos que, con tu apoyo seas parte de la solución.	26/07/2022	Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	Si (Gif)	156	122	55	https://twitter.com/metrodemodelin/status/1551890607107668992
					Si	No	No	No	No	Si (Gif)	82	46	23	https://twitter.com/metrodemodelin/status/1551893004872428240
					Si	No	No	No	No	Si (Gif)	220	38	29	https://twitter.com/metrodemodelin/status/1551925426834087926

Links de evidencia
https://twitter.com/metrodemodelin/status/1543666218686726146
https://twitter.com/metrodemodelin/status/1543668378245640674
https://twitter.com/metrodemodelin/status/1546290640761974784
https://twitter.com/metrodemodelin/status/154629537913023184
https://twitter.com/metrodemodelin/status/1547346714559104768
https://twitter.com/metrodemodelin/status/1547352293162483712
https://twitter.com/metrodemodelin/status/1547574797290859908
https://twitter.com/metrodemodelin/status/1549390680961228433
https://twitter.com/metrodemodelin/status/1549163241327041345
https://twitter.com/metrodemodelin/status/1549396723981848576
https://twitter.com/metrodemodelin/status/1550668866866463720
https://twitter.com/metrodemodelin/status/1551613628427767808
https://twitter.com/metrodemodelin/status/1551619164493749212
https://twitter.com/metrodemodelin/status/1551890607107668992
https://twitter.com/metrodemodelin/status/1551893004872428240
https://twitter.com/metrodemodelin/status/1551925426834087926

Objetivo 1														
Categorías														
Identificación (Filtro desde la búsqueda avanzada de Twitter)										Experiencias de los usuarios (Villafañe, 2008)				
Rango de semana	Nº de contingencia	Tuit por contingencia técnica (Metro)	Fecha	Palabras clave (Metro)	Estructura de los tuits					Interacción				
					Texto	Etiquetas	Emoticones	Imagen	Vídeo	Otro formato	Me gusta	# Comentarios	Retuits	
Del 10 de julio al 06 de agosto	61	(12:38) Por inconveniente técnico, el #Metrocable línea J (San Javier - La Aurora) está temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando.	30/07/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable		No	No	Si (Gif)	18	4	5	https://twitter.com/metrodemdel/status/155344906281361409
		Si			#Metrocable		No	No	Si (Gif)	10	0	2	https://twitter.com/metrodemdel/status/1553442952839652521	
	62	(12:38) Por inconveniente técnico, la línea B del Metro inicia operación en partes entre Estado y San Antonio. Estaciones Floresta, Santa Lucía y San Javier están temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando.	01/08/2022	Inconveniente técnico	Si	No		No	No	Si (Gif)	30	7	16	https://twitter.com/metrodemdel/status/155149717592874356
		Si			No		No	No	Si (Gif)	22	1	7	https://twitter.com/metrodemdel/status/155146424131414912	
	63	(15:00) Por un inconveniente técnico, a partir de este momento el #TranviaDeAyacucho (línea T) opera únicamente entre las estaciones Oriente y Miraflores. Estaremos informando.			Si	#TranviaDeAyacucho		No	No	Si (Gif)	9	1	1	https://twitter.com/metrodemdel/status/155424724267549696
	64	(15:56) Por un inconveniente técnico a partir de este momento la línea A del Metro opera únicamente entre las estaciones Niquia y Parque Berrio y entre Poblado y La Estrella. Estaremos informando.	02/08/2022	Inconveniente técnico	Si	No		No	No	Si (Gif)	123	105	57	https://twitter.com/metrodemdel/status/155457322631196576
		Si			No		No	No	Si (Gif)	124	24	25	https://twitter.com/metrodemdel/status/1554581628546370562	
	65	(16:55) Por condiciones climáticas (descargas atmosféricas) a partir de este momento se suspende el servicio comercial en el #Metrocable línea P (Acevedo - El Progreso). Estaremos informando.			Si	#Metrocable		No	No	Si (Gif)	25	6	5	https://twitter.com/metrodemdel/status/1554586728547205120
	66	(16:10) Por inconveniente técnico, la línea A del Metro se encuentra en operación en partes entre Niquia - Parque Berrio y Poblado - La Estrella. San Antonio, Alpujarra, Exposiciones e Industriales están temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando.	05/08/2022	Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	Si (Gif)	115	143	57	https://twitter.com/metrodemdel/status/1555662454015681545
		Si			No	No	No	No	Si (Gif)	37	19	12	https://twitter.com/metrodemdel/status/1555667897078480896	
		Si			No	No	No	No	Si (Gif)	29	19	3	https://twitter.com/metrodemdel/status/1555669792929072301	
		Si			No	No	No	No	Si (Gif)	122	30	14	https://twitter.com/metrodemdel/status/1555677135129518080	
Del 13 de agosto al 20 de agosto	67	(10:01) Por inconveniente técnico, la línea A opera, temporalmente, entre las estaciones La Estrella - Acevedo. No hay servicio, temporalmente, en las estaciones Niquia, Bello y Madera. Estaremos informando.	13/08/2022	Inconveniente técnico	Si	No		No	No	Si (Gif)	60	9	18	https://twitter.com/metrodemdel/status/155846874588250626
		Si			No		No	No	Si (Gif)	16	2	6	https://twitter.com/metrodemdel/status/15584697714940	
	68	(06:00) Por un inconveniente técnico, el #Metrocable línea K (Acevedo - Santo Domingo) está temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando.	17/08/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable		No	No	Si (Gif)	52	3	14	https://twitter.com/metrodemdel/status/1559857703840800774
		Si			#Metrocable		No	No	Si (Gif)	16	1	4	https://twitter.com/metrodemdel/status/1559861922140495872	
	69	(06:17) A partir de este momento el #Metrocable línea K (Acevedo - Santo Domingo) restablece su servicio comercial, luego de estar suspendido por un inconveniente técnico.			Si	#Metrocable		No	No	Si (Gif)	27	3	10	https://twitter.com/metrodemdel/status/1560289601050353664

Links de evidencia
https://twitter.com/metrodemdel/status/155344906281361409
https://twitter.com/metrodemdel/status/1553442952839652521
https://twitter.com/metrodemdel/status/155149717592874356
https://twitter.com/metrodemdel/status/155146424131414912
https://twitter.com/metrodemdel/status/155424724267549696
https://twitter.com/metrodemdel/status/155457322631196576
https://twitter.com/metrodemdel/status/1554581628546370562
https://twitter.com/metrodemdel/status/1554586728547205120
https://twitter.com/metrodemdel/status/1555662454015681545
https://twitter.com/metrodemdel/status/1555667897078480896
https://twitter.com/metrodemdel/status/1555669792929072301
https://twitter.com/metrodemdel/status/1555677135129518080
https://twitter.com/metrodemdel/status/155846874588250626
https://twitter.com/metrodemdel/status/15584697714940
https://twitter.com/metrodemdel/status/1559857703840800774
https://twitter.com/metrodemdel/status/1559861922140495872
https://twitter.com/metrodemdel/status/1560289601050353664

		informando. (10:59) A partir de este momento el #Metrocable línea J (San Javier - La Aurora) reanuda su servicio comercial, luego de estar temporalmente suspendido por un inconveniente técnico.			Si	#Metrocable	No	No	No	Si (GD)	8	4	1	https://twitter.com/metrodemedellin/status/156029374031441920
	70	(08:53) Por un inconveniente técnico en una de nuestras unidades, a partir de este momento las líneas 1 y 2 de buses operan únicamente entre La Palma - Aranjuez y entre Aranjuez - La Palma. Estaremos informando. (09:02) A partir de este momento las líneas 1 y 2 de buses normalizan su servicio comercial entre Universidad de Medellín y Aranjuez, luego de operar parcialmente por un inconveniente técnico en una de nuestras unidades.	19/08/2022	Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	Si (GD)	19	1	9	https://twitter.com/metrodemedellin/status/1560625974295040002
					Si	No	No	No	No	Si (GD)	11	0	2	https://twitter.com/metrodemedellin/status/1560628214057553921
Del 20 de agosto al 27 de agosto	72	(18:35) El #Metrocable Oriente - Villa Sierra (línea H) se encuentra temporalmente fuera de servicio por inconveniente técnico. (19:50) El #Metrocable Oriente - Villa Sierra (línea H) restablece su servicio después de estar suspendido por inconveniente técnico.	22/08/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable	No	No	No	Si (GD)	13	1	2	https://twitter.com/metrodemedellin/status/1561859486385672193
					Si	#Metrocable	No	No	No	Si (GD)	12	0	3	
	72	(12:52) Por un inconveniente técnico, el #Metrocable línea K (Acevedo - Santo Domingo) está temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando. (17:24) El #Metrocable Acevedo - Santo Domingo (línea K) restablece su servicio después de estar suspendido por un inconveniente técnico.	25/08/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable	No	No	No	Si (GD)	19	1	4	https://twitter.com/metrodemedellin/status/1562860694697308166
					Si	#Metrocable	No	No	No	Si (GD)	17	3	0	https://twitter.com/metrodemedellin/status/1562929001760440320

Objetivo 1														
Categorías														
Identificación (Filtro desde la búsqueda avanzada de Twitter)											Experiencias de los usuarios (Yibafah, 2008)			
Rango de semana	N° de contingencia	Tuit por contingencia técnica (Metro)	Fecha	Palabras clave (Metro)	Subcategorías					Subcategoría				
					Texto	Etiquetas	Emociones	Imagen	Video	Otro formato	Me gusta	# Comentarios	Retuits	
Del 10 de septiembre al 17 de septiembre	73	(06.30) El #Metrocable Acevedo - Santo Domingo (línea K) se encuentra, temporalmente, fuera de servicio debido a un inconveniente técnico. Estaremos informando.	15/09/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable	No	No	No	Si (Gif)	17	3	3	https://twitter.com/metrodomedellin/status/1570374565573935105
		Si			#Metrocable	No	No	No	Si (Gif)	17	1	1	https://twitter.com/metrodomedellin/status/1570388129915305987	
Del 17 de septiembre al 24 de septiembre	74	(04.51) Debido a un inconveniente técnico, a partir de este momento la línea A del Metro opera entre las estaciones Niquia e Itagiti, garantizando la prestación del servicio Itagiti - La Estrella con un tren que hará recorridos de ida y vuelta con intervalos de 15 minutos.	18/09/2022	Inconveniente técnico	Si	No	No	No	No	Si (Gif)	26	7	11	https://twitter.com/metrodomedellin/status/1571436787611877376
		Si			#PlanesTuViaje	No	No	No	Si (Gif)	72	24	31	https://twitter.com/metrodomedellin/status/1571703974243004116	
		Si			No	No	No	No	Si (Gif)	49	17	14	https://twitter.com/metrodomedellin/status/1571807049821917184	
		Si			No	No	No	No	Si (Gif)	84	15	20	https://twitter.com/metrodomedellin/status/1572160742122748928	
24 de septiembre al 01 de octubre	75	(04.41) Debido a un inconveniente técnico el #Metrocable línea P (Acevedo - El Progreso) está temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando.	28/09/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable	No	No	No	Si (Gif)	37	5	15	https://twitter.com/metrodomedellin/status/1575058055925944370
		Si			#Metrocable	No	No	No	Si (Gif)	25	2	3	https://twitter.com/metrodomedellin/status/1575065816294658050	
	76	(06.34) Por un inconveniente técnico, a partir de este momento el #Metrocable línea M (Miraflores - Trece de Noviembre) está temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando.	30/09/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable	No	No	No	Si (Gif)	40	5	12	https://twitter.com/metrodomedellin/status/157581126993158536
		Si			#Metrocable	No	No	No	Si (Gif)	14	3	1	https://twitter.com/metrodomedellin/status/1575826921370526960	

Links de evidencia
https://twitter.com/metrodomedellin/status/1570374565573935105
https://twitter.com/metrodomedellin/status/1570388129915305987
https://twitter.com/metrodomedellin/status/1571436787611877376
https://twitter.com/metrodomedellin/status/1571703974243004116
https://twitter.com/metrodomedellin/status/1571807049821917184
https://twitter.com/metrodomedellin/status/1572160742122748928
https://twitter.com/metrodomedellin/status/1575058055925944370
https://twitter.com/metrodomedellin/status/1575065816294658050
https://twitter.com/metrodomedellin/status/157581126993158536
https://twitter.com/metrodomedellin/status/1575826921370526960

Objetivo 1													
Categorías													
Identificación (Filtro desde la búsqueda avanzada de Twitter)										Experiencias de los usuarios (Villafañe, 2008)			
Rango de semanas	N° de contingencia	Tuit por contingencia técnica (Métro)	Fecha	Palabras clave (Métro)	Estructura de los tuits						Interacción		
					Subcategorías	Texto	Etiquetas	Emoticones	Imagen	Video	Otro formato	Me gusta	# Comentarios
Del 01 de octubre al 08 de octubre	77	(18.44) Por novedad técnica de un bus, las líneas 1 y 2 de buses opera así: Línea 1: UdeM - Hospital. Línea 2: UdeM - Palos Verdes. Estaremos informando.	06/10/2022	Inconveniente técnico	Si	No		No	No	Si (Gif)	21	32	4
Del 08 de octubre al 15 de octubre	78	(14.15) Por inconveniente técnico, el #Metrocable línea P (Acevedo - El Progreso) está temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando.	12/10/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable		No	No	Si (Gif)	22	6	6
		(15.38) A partir de este momento el #Metrocable línea P (Acevedo - El Progreso) reanuda su servicio comercial, luego de estar temporalmente suspendido por un inconveniente técnico.		Inconveniente técnico	Si	#Metrocable		No	No	Si (Gif)	28	0	4
Del 22 de octubre al 29 de octubre	79	(16.00) Por un inconveniente técnico, a partir de este momento el #TranviaDeAyacucho (línea 1) opera únicamente entre la parada San José y la estación Oriente. Estaremos informando.	22/10/2022	Inconveniente técnico	Si	#TranviaDeAyacucho		No	No	Si (Gif)	10	0	3
		(17.13) A partir de este momento el #TranviaDeAyacucho (línea 1) normaliza su servicio comercial entre las estaciones San Antonio y Oriente, luego de operar parcialmente por un inconveniente técnico.		Inconveniente técnico	Si	#TranviaDeAyacucho		No	No	Si (Gif)	12	1	2
	80	(17.37) Por un inconveniente técnico, a partir de este momento el #Metrocable línea I (Santo Domingo - Arvi) está temporalmente fuera de servicio.	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable		No	No	Si (Gif)	16	2	4	

Links de evidencia
https://twitter.com/metrodemetrol/status/147816951463775529
https://twitter.com/metrodemetrol/status/1580276119550365697
https://twitter.com/metrodemetrol/status/1580296844688857808
https://twitter.com/metrodemetrol/status/1583926212010815488
https://twitter.com/metrodemetrol/status/1583944718144053260
https://twitter.com/metrodemetrol/status/158395063017106222

Objetivo 1														
Categorías														
Identificación (Filtro desde la búsqueda avanzada de Twitter)										Experiencias de los usuarios (Villaflor, 2008)				
Rango de semana	N° de contingencia	Tuit por contingencia técnica (Métro)	Fecha	Palabras clave (Métro)	Estructura de los tuits						Interacción			
					Subcategorías	Texto	Etiquetas	Emociones	Imagen	Video	Otro formato	Me gusta	# Comentarios	Retuits
03 de noviembre al 12 de noviembre	81	(13.59) Por inconveniente técnico en el fluido eléctrico, el tránsito de Ayacucho (línea T) está temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando.	06/11/2022	Inconveniente técnico	Si	Si		No	No	Si (GIF)	13	0	2	https://twitter.com/metrodelmetrol/status/158933160372829184 https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1589334128218066369 https://twitter.com/metrodelmetrol/status/15896370282324152000 https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1589650199055454211 https://twitter.com/metrodelmetrol/status/158937158693292544 https://twitter.com/metrodelmetrol/status/158940606373011456 https://twitter.com/metrodelmetrol/status/159005919886722240 https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1590065609236021250 https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1590103479187612354 https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1590873857627353456 https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1590886122249120430
		(14.09) Superado el inconveniente técnico, el tránsito de Ayacucho (línea T) restablece su servicio comercial entre Oriente y San Antonio.			Si	Si		No	No	Si (GIF)	12	0	1	
	82	(10.12) Por un inconveniente técnico, a partir de este momento el #Metrocable línea K (Acevedo - Santo Domingo) está temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando.	07/11/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable		No	No	Si (GIF)	27	1	6	
		(11.05) A partir de este momento el #Metrocable línea K (Acevedo - Santo Domingo) reanuda su servicio comercial, luego de estar suspendido por un inconveniente técnico.			Si	#Metrocable		No	No	Si (GIF)	23	2	3	
	83	(06.05) Actualización el #Metrocable línea J (San Javier - La Aurora) continúa fuera de servicio pero ahora por un inconveniente técnico. Estaremos informando.	08/11/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable		No	No	Si (GIF)	23	0	3	
		(06.19) A partir de este momento el #Metrocable línea J (San Javier - La Aurora) inicia su servicio comercial, luego de estar suspendido por un inconveniente técnico.			Si	#Metrocable		No	No	Si (GIF)	20	5	3	
	84	(14.10) Por un inconveniente técnico, el #Metrocable línea K (Acevedo - Santo Domingo) está temporalmente fuera de servicio. Estaremos informando.	08/11/2022	Inconveniente técnico	Si	#Metrocable		No	No	Si (GIF)	17	1	4	
		(14.35) El #Metrocable Acevedo - Santo Domingo (línea K) restablece su servicio después de estar suspendido por un inconveniente técnico.			Si	#Metrocable		No	No	Si (GIF)	15	0	2	
	85	(17.06) Por un inconveniente técnico que estamos verificando, en este momento la línea A está operando solo entre las estaciones Niquia - Poblado. No hay servicio desde Aguscatala hasta La Estrella, temporalmente. Estaremos informando.	08/11/2022	Inconveniente técnico	Si	No		No	No	Si (GIF)	114	174	28	
	86	(20.07) Por un inconveniente técnico, a partir de este momento se suspende el servicio comercial en el #TranviaDeAyacucho (línea T). Estaremos informando.	10/11/2022	Inconveniente técnico	Si	#TranviaDeAyacucho		No	No	Si (GIF)	37	5	8	
		(20.56) A partir de este momento el #TranviaDeAyacucho (línea T) reanuda su servicio comercial, luego de estar temporalmente suspendido por un inconveniente técnico.			Si	#TranviaDeAyacucho		No	No	Si (GIF)	22	0	1	

Links de evidencia
https://twitter.com/metrodelmetrol/status/158933160372829184 https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1589334128218066369 https://twitter.com/metrodelmetrol/status/15896370282324152000 https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1589650199055454211 https://twitter.com/metrodelmetrol/status/158937158693292544 https://twitter.com/metrodelmetrol/status/158940606373011456 https://twitter.com/metrodelmetrol/status/159005919886722240 https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1590065609236021250 https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1590103479187612354 https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1590873857627353456 https://twitter.com/metrodelmetrol/status/1590886122249120430

Anexo B

Filtro de tuits y comentarios

Descripción	<p>Este documento contiene la selección de los tuits y comentarios que fueron analizados en el proceso de sistematización. La selección de los tuits se realizó por medio de la fórmula ALEATORIO.ENTRE que ofrece la herramienta Excel, dada la cantidad de resultados obtenidos en la búsqueda.</p> <p>A continuación se especifica cada uno de los puntos que aportan a la comprensión de la selección de cada tuit:</p>
Rango de meses	<p>Corresponde a los intervalos de meses planteados previamente para la recolección de los tuits relacionados con las contingencias técnicas del Metro de Medellín. Para una mayor exactitud en la identificación de los tuits, se usó la función "Búsqueda Avanzada" que ofrece Twitter, en la que se realizaron filtros por cada 7 días. Al considerar como punto de partida el 01 de enero de 2022 concerniente al primer sábado del año, los últimos días de cada mes se complementaban con los primeros del siguiente. Dicho lo anterior, los meses se organizaron de la siguiente manera: enero-febrero; febrero-marzo; marzo-abril; abril-mayo; mayo-junio; junio-julio; julio-agosto; agosto-septiembre; septiembre-octubre; octubre-noviembre; y, por último, los primeros doce (12) días de noviembre.</p>
Número de contingencia técnica	<p>Alusivo al número asignado a cada contingencia, conforme con el orden de hallazgo dado por la "Búsqueda Avanzada" que ofrece Twitter.</p>
Fórmula aleatoria	<p>Hace referencia a la fórmula ALEATORIO.ENTRE de la herramienta Excel, que permitió la selección de una (1) contingencia técnica en cada rango de meses, dada la cantidad total obtenida en la recolección de información. Como los valores varían de manera continua, se tuvo que fijar de manera estándar en el siguiente punto (Aleatorio fijado).</p>
Aleatorio fijado	<p>Incluye los valores estándar arrojados en la fórmula aleatoria. Como prueba de esto, se adjunta imagen en la siguiente página que soporta la confiabilidad con la que se utilizaron los datos y que son coherentes con los últimos valores escritos en este punto de la tabla</p>

Rango de meses	Número de contingencia técnica	Aleatorio fijado
Enero-febrero	1	5
	2	
	3	
	4	
	5	
Febrero-marzo	6	8
	7	
	8	
	9	
	10	
	11	
Marzo-abril	12	18
	13	
	14	
	15	
	16	
	17	
	18	
	19	
	20	
	21	
	22	
	23	
Abril-mayo	24	33
	25	
	26	
	27	
	28	
	29	
	30	
	31	
	32	
	33	
	34	
	Mayo-junio	
36		
37		
38		
39		
40		
41		

	42	
	43	
	44	
	45	
	46	
	47	
Junio-julio	48	48
	49	
	50	
	51	
Julio-agosto	52	52
	53	
	54	
	55	
	56	
	57	
	58	
	59	
Agosto-septiembre	60	61
	61	
	62	
	63	
	64	
	65	
	66	
	67	
	68	
	69	
	70	
	71	
72		
Septiembre-octubre	73	75
	74	
	75	
	76	
Octubre-noviembre	77	78
	78	
	79	
	80	
Noviembre	81	86
	82	
	83	
	84	

	85	
	86	

Rango de meses	Número de contingencia técnica	Fórmula aleatoria	Aleatorio fijado
Enero-febrero	1	3	5
	2		
	3		
	4		
	5		
Febrero-marzo	6	11	8
	7		
	8		
	9		
	10		
	11		
Marzo-abril	12	16	18
	13		
	14		
	15		
	16		
	17		
	18		
	19		
	20		
	21		
	22		
23			
Abril-mayo	24	30	33
	25		
	26		
	27		
	28		
	29		
	30		
	31		
	32		
	33		
	34		
	Mayo-junio		
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			
	48		

Junio-julio	49	50	48
	50		
	51		
Julio-agosto	52	56	52
	53		
	54		
	55		
	56		
	57		
	58		
	59		
Agosto-septiembre	60	68	61
	61		
	62		
	63		
	64		
	65		
	66		
	67		
	68		
	69		
	70		
Septiembre-octubre	71	76	75
	72		
	73		
	74		
Octubre-noviembre	75	79	78
	76		
	77		
Noviembre	78	83	86
	79		
	80		
	81		
	82		
Total			11 inconvenientes

Descripción	A continuación se especifica cada uno de los puntos que aportan a la comprensión de la selección de los comentarios:
--------------------	--

Rango de meses	Corresponde a los intervalos de meses planteados previamente para la recolección de los tuits del Metro de Medellín relacionados con las contingencias técnicas y los respectivos comentarios de los usuarios. Para una mayor exactitud en la identificación de los tuits, se usó la función "Búsqueda Avanzada" que ofrece Twitter, en la que se realizaron filtros por cada 7 días. Al considerar como punto de partida el 01 de enero de 2022 concerniente al primer sábado del año, los últimos días de cada mes se complementaban con los primeros del siguiente. Dicho lo anterior, los meses se organizaron de la siguiente manera: enero-febrero; febrero-marzo; marzo-abril; abril-mayo; mayo-junio; junio-julio; julio-agosto; agosto-septiembre; septiembre-octubre; octubre-noviembre; y, por último, los primeros doce (12) días de noviembre.
Número de contingencia técnica	Alusivo al número asignado a cada contingencia conforme con el orden de hallazgo, dado por la "Búsqueda Avanzada" que ofrece Twitter.
Fórmula aleatoria	Hace referencia a la fórmula ALEATORIO. ENTRE de la herramienta Excel, que permitió la selección de una (1) contingencia técnica en cada rango de meses, dada la cantidad total obtenida en la recolección de información. Como los valores varían de manera continua, se tuvo que fijar de manera estándar en el siguiente punto.
Aleatorio fijado	Incluye los valores estándar arrojados en la fórmula de aleatorio. La evidencia corresponde a la imagen de la página 18 de este documento.
Número de comentarios	Alusivo al total de comentarios que tiene cada una de las once (11) contingencias técnicas seleccionados a partir de la fórmula.

Rango de meses	N° de contingencia	Fórmula aleatoria	Aleatorio fijado	N° de comentarios
Enero-febrero	1	5	5	23
	2			
	3			
	4			
	5			
Febrero-marzo	6	11	8	1
	7			
	8			
	9			
	10			
	11			
Marzo-abril	12	15	18	0
	13			
	14			
	15			
	16			
	17			
	18			
	19			
	20			
	21			
	22			
Abril-mayo	23	28	33	2
	24			
	25			
	26			
	27			
	28			
	29			
	30			
	31			
	32			
Mayo-junio	33	38	43	0
	34			
	35			
	36			
	37			
	38			
	39			
	40			
	41			
	42			
Junio-julio	43	48	48	7
	44			
	45			
	46			
	47			
	48			
	49			
	50			
	51			
	52			
	53			

Julio-agosto	54	59	52	3
	55			
	56			
	57			
	58			
	59			
	60			
Agosto-septiembre	61	66	61	4
	62			
	63			
	64			
	65			
	66			
	67			
	68			
	69			
	70			
	71			
	72			
	73			
Septiembre-octubre	74	75	75	7
	75			
	76			
	77			
Octubre-noviembre	78	79	78	6
	79			
	80			
	81			
Noviembre	82	86	86	5
	83			
	84			
	85			
	86			
	86			
Total				58 comentarios

