



CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2024

Calle 25 N # 2F- 136
Santiago de Cali - Colombia. Tel.: (2) 660 00 01 ext. 147

Aplica para el seguimiento y control por parte de la Oficina Control Interno a las actividades planificadas en el Cronograma de Actividades de Participación Ciudadana y Rendición (EG-3-P-01-F-02)					FECHA DE ELABORACIÓN	9/01/2024	FECHA DE REVISIÓN:	6/09/2024		
Nombre del espacio de participación	Objetivo del espacio de participación (Aplica para espacios de participación diferentes a Rendición de Cuentas)	Actividad realizada	Fecha de realización de la actividad	Dependencia responsable	Grupos de valor involucrados (incluye instancias de participación)	Temas y/o metas institucionales asociadas al espacio	Observaciones, propuestas y recomendaciones de los grupos de valor	Resultado de la participación	Compromisos adquiridos de cara a la ciudadanía (en caso de que se trate de un espacio de rendición de cuentas)	
1	Mesa No. 1 de accesibilidad (Interfocución)	Socializar y validar los avances en herramientas de accesibilidad para personas con diversidad funcional visual y auditiva instaladas en las diferentes estaciones, terminales y puntos de parada del SITM -MIO, según Ley # 1613 DE 2013. Sensibilizando en el uso de habilidades y recursos emocionales, cognitivos y mentales para el fortalecimiento de la salud mental.	La primera mesa de accesibilidad que estaba planeada para el mes de marzo se realizó en el mes de mayo, toda vez que el proceso se encontraba en planificación y contratación del personal adscrito a la Dirección Comercial.	mar-24	Oficina de Cultura y Gestión Social Equipo de Accesibilidad	Líderes y lideresas de instituciones de diversidad funcional física, psíquica y sensorial de la Ciudad de Santiago de Cali.	1.Socialización de la señalética incluyente. (presencial y/o virtual) y validación de la señalética por parte de los líderes. 2 Información preliminar sobre salud mental, procesos de bioseguridad, manejo de la ansiedad y estrés. Socialización de la ruta de atención de la Secretaría Municipal de salud y refuerzo de Los protocolos de bioseguridad en el SITM - MIO. 3. Levantamiento de acta. 4. Recepción de las diferentes propuestas por parte de la comunidad. 5. Reseña fotográfica y registro de asistencia. 6.Exposición Marlon Mann - persona con discapacidad Visual y Eugenio Castro - persona con discapacidad auditiva). 7. Contamos con intérprete de lengua de señas.	Para la próxima mesa # 2 convocar a las secretarías de Salud, seguridad y Justicia, Planeación Municipal y Bienestar Social. Propuesta realizada por Dr Omedo Valencia - Personería	Se realiza instalación oficial de las mesas de accesibilidad para la presente vigencia y se socializan los resultados de la entidad para la vigencia 2024	1. Organización de la comisión de trabajo compuesta por líderes de las instituciones de discapacidad y cuidadores con. El objetivo de verificar la señalética accesible estaciones y terminales, puntos de parada pretronicales y atención UTRTYT puerta glass. 2. La personería de Cali representado por Dr Omedo Valencia revisará el plan de trabajo y un tema de seguridad de primeros auxilios en el MIO Cable. 3.Trasladar las diferentes inquietudes a las áreas que correspondan, como dirección de operaciones, Infraestructura, UTRTYT y Dirección Comercial.
2	Mesa No. 2 de accesibilidad (Capacitación)	Capacitar y sensibilizar a los líderes y lideresas que integran la mesa de accesibilidad organizada por Metro Cali S.A.	La Mesa # 2 de accesibilidad se realizó el 30 de julio de 2024 en las instalaciones de la entidad, el objetivo fue realizar capacitación en rutas del sistema a los líderes de las instituciones de discapacidad para lo cual asistieron 28 personas. Para la mesa se contó con el acompañamiento de la personería Municipal de Cali.	jun-24	Oficina de Cultura y Gestión Social	Líderes y lideresas de instituciones de diversidad funcional física, psíquica y sensorial de la Ciudad de Santiago de Cali.	1. Capacitación en inclusión de género al SITM-MIO. 2. Ruta de atención para la violencia de género sexual, física y psicológica en el Municipio de Cali. 3.Estigmatización social y discriminación. 4.Marco normativo Internacional y Nacional y el derecho a la no discriminación. 5. Estadísticas de violencia de género en los sistemas de transportes masivos. 6. Gestión de Metro Cali S.A. del SITM - MIO frente a la discriminación de género. 7. Intérprete de lengua de señas. 8. abo. 9. toma de registro de asistencia y fotográfico. 10. Recepción de propuestas y casos de la vida real en cuanto a la violencia de género. 11. Refrigerio.	Se realiza propuesta para convocar para la próxima reunión las siguientes entidades para darle trámite a las sugerencias y propuestas de los líderes: a. UTRTYT. b. Dirección de Operaciones. c. Dirección Comercial y de Servicio al Cliente. d. Empresas Operadoras del SITM - MIO. e. Dirección de Construcciones. f. Secretarías de Movilidad, Bienestar Social y Educación	Se estableció la organización de la comisión de trabajo para la validación de la señalética y accesibilidad del SITM MIO, los cuales fueron elegidos durante la reunión, definiendo las funciones: a) Participar en las diferentes reuniones de mesas de accesibilidad, así como también en eventos para la construcción de los planes de mejoramiento del SITM - MIO. b) Apoyar los diferentes recorridos programados de verificación de la señalética accesible, infraestructura, servicio de buses con plataforma, servicio de atención en las baterías sanitarias, atención al público, comportamientos de los usuarios con discapacidad en el sistema MIO, derechos y deberes de las personas con discapacidad. c) Apoyar las capacitaciones de sensibilización dirigidas al personal de atención al cliente del SITM MIO. d) Esta participación se realizará de manera voluntaria. e) Apoyar las acciones positivas en beneficio del SITM - MIO. f) Socializar las acciones y logros en beneficio de las personas con discapacidad en el SITM - MIO	Como compromisos se estableció la organización de la comisión de trabajo para la validación de la señalética y accesibilidad del SITM MIO.
3	Mesa No. 3 de accesibilidad	Informar y sensibilizar a vendedores ambulantes en espacio fijo sobre el uso adecuado y respeto de las herramientas accesibles instaladas para las personas con diversidad funcional visual, auditiva y aduetez mayor de la terminal Andrés Sanín.	La actividad esta planificada para el mes de septiembre del 2024	sep-24	Oficina de Cultura y Gestión Social	Líderes y lideresas de instituciones de diversidad funcional física, psíquica y sensorial de la Ciudad de Santiago de Cali.	1. Capacitación en la temática de discapacidad y normatividad, de las personas con diversidad funcional. 2. presentación del Informe de infraestructura (obras actuales), flota transporte (accesibilidad incluyente) , factores comunicacionales, inclusión laboral. Capacitación en la temática de discapacidad y normatividad. 3. Herramientas de accesibilidad dentro de la terminal. 4. Socialización del Manual de Convivencia y protocolo de atención. 5. Intérprete de lengua de señas. 6. Registro de asistencia y fotográfico. 7. Levantamiento de acta. Esta capacitación se realiza con énfasis en las herramientas de accesibilidad para personas con diversidad funcional visual, auditiva y aduetez mayor.			
4	Mesa No. 4 de accesibilidad (Interfocución y rendición de cuentas final)	Informar y sensibilizar a los líderes y lideresas de la gestión realizada por Metro Cali S.A. para la accesibilidad de las personas con diversidad funcional al SITM - MIO, en torno a la conmemoración del Día Internacional de la Discapacidad mediante actividad lúdica de sensibilización.	la actividad esta planificada para el mes de diciembre del 2024	dic-24	Oficina de Cultura y Gestión Social	Líderes y lideresas de instituciones de diversidad funcional física, psíquica y sensorial de la Ciudad de Santiago de Cali.	1. Presentación del informe de gestión para la accesibilidad de las personas con diversidad funcional al SITM - MIO. 2. Actividad lúdica de sensibilización en la estación Unidad Deportiva en conmemoración al día Internacional de la discapacidad con participación de grupos artísticos con discapacidad 3. Participación de intérprete de lengua de señas. 4. Levantamiento de acta. 5. Registro de asistencia. 6. Registros fotográficos y refrigerios 9. Fortalecimiento de los espacios de participación de grupos artísticos. 10. Participación de personal funcionario de Metro Cali S.A.) Participación de Ruth funcionaria de la Casa Matría - Alcaldía.			
5	Espacios permanentes (200 encuentros, reuniones, visitas y/o recorridos) de divulgación, concientización y deliberación de la operación del SITM - MIO	Fortalecer las relaciones entre la comunidad y Metro Cali y gestionar las necesidades de los usuarios del SITM-MIO	En el mes de mayo se realizaron 32 reuniones, visitas y/o recorridos de divulgación, concientización y deliberación, estableciendo comunicación directa con las organizaciones sociales para la para la atención y gestión de solicitudes y requerimientos en torno al sistema al PSO del 27 de mayo, en las comunas 3,4,5,7,8,9,10,12,13,14, 17,2. Zona de Expansión y hormiguero realizando reuniones con las JAC, JAL, grupos de adulto mayor, Fuerza pública y comités de planificación. En el mes de junio se realizaron 17 reuniones, visitas y/o recorridos de divulgación, para la atención y gestión de solicitudes y requerimientos en torno al manual de convivencia, atención de solicitudes del sistema, feria de servicios en la comuna 14 y 9 y socialización cartiles mixtos, dichas actividades se realizaron en las comunas 2,4,5,5,7,8,8,13,14,16,17. Durante el mes de julio se realizaron 25 encuentros de participación ciudadana en las siguientes comunas: 16,7,8,11,19,13,21,15,18,14,10 igualmente en el corregimiento La Buitera. En el mes de agosto se realizaron 20 reuniones, visitas en los diferentes comités de planificación y/o grupos locales, JAC, JAL, en las comunas 2,4,5,7,8,11,13,15, 17,18,20,21. la zona de expansión y el corregimiento la Buitera, para tratar asuntos pertinentes a socialización cartiles mixtos, programas de sostenibilidad, socialización del PSO del 26 de agosto, comités de planificación, grupos locales, adulto mayor. Al mes de agosto se han realizado un total de 155 visitas, con un avance de cumplimiento del 75% de la meta establecida para la vigencia para 200 visitas.	Febrero a noviembre 2024	Oficina de Cultura y Gestión Social Equipo Participación	Líderes comunitarios, usuarios del SITM - MIO y Ciudadanía en general	De acuerdo a los diferentes espacios de participación ciudadana en las comunas y zona de expansión se atienden las siguientes observaciones: comuna 13 Comuna 21 reajuste recorrido de la ruta T52 Comuna 21 revisión de paradas cercanas a la terminal Aguablanca, por ubicación representar peligro al usuario Comuna 8 comité de planificación, solicita mejor recorrido de ruta alimentadoras que atienden la comuna, revisión de nombres de las estaciones de la troncal Oriental Revisar ruta PSO2, en el sector de Ciudad Córdoba en la comuna 15 Implementar ruta del sector de los chorros y Alto Napoles, se hizo recorrido con la JAL y el equipo de operaciones. Revisar salida pedagógica al MIO CABLE con grupos de la comuna 6 Implementar ruta de servicio en el sector de Fátima mientras se interviene la estación Fátima, se realizó reunión con la comunidad, JAC y se amplió el recorrido de la ruta C302 para colocar un punto de parada durante el arreglo de la estación. Estructurar puntos de recarga en las comunas 13, 6 y 4, se trasladó est. solicitud a comercial	Se identifican aspectos para mejorar la prestación del servicio del SITM MIO, se realizan recorridos con los integrantes de las JAC y JAL de las comunas, se visitan las diferentes estaciones y terminales en la cual los asistentes aportan inquietudes y sugerencias, respecto a la horarios de operación, frecuencias, etc., las reuniones se dan en contexto comunitario, también se presentan mesas de trabajo con gráficos y mapas en aras de dar garantías al proceso de participación ciudadana. Se brinda información sobre la implementación del PSO - Plan de Servicio Operativo para los meses de mayo y agosto	Gestionar las solicitudes realizadas en el marco de las reuniones realizadas, ante la entidad, las cuales una vez son evaluadas por el área competente , se brinda la información a la comunidad y se realiza el respectivo seguimiento.	



CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2024

Calle 25 N # 2F - 136
Santiago de Cali - Colombia, Tel.: (2) 680 00 01 ext. 147

Aplica para el seguimiento y control por parte de la Oficina Control Interno a las actividades planificadas en el Cronograma de Actividades de Participación Ciudadana y Rendición (EG-3-P-01-F-02)

Nombre del espacio de participación	Objetivo del espacio de participación (Aplica para espacios de participación diferentes a Rendición de Cuentas)	Actividad realizada	Fecha de realización de la actividad	Dependencia responsable	Grupos de valor involucrados (incluye instancias de participación)	FECHA DE ELABORACIÓN	9/01/2024	FECHA DE REVISIÓN:	6/09/2024	
						Temas y/o metas institucionales asociadas al espacio	Observaciones, propuestas y recomendaciones de los grupos de valor	Resultado de la participación	Compromisos adquiridos de cara a la ciudadanía (en caso de que se trate de un espacio de rendición de cuentas)	
6	Encuentros comunales (10, 1 mensual) de presencia institucional de oferta y promoción de servicios del SITM MIO	Fortalecer la presencia institucional de Metro Cali y de la oferta y promoción de los servicios del SITM MIO	El tercer encuentro comunal se realizó en la comuna 10 en el Barrio Olímpico el día 11 mayo de 2024, el cuarto se realizó en la comuna 15 en el barrio Llano Verde el día 25 de mayo de 2024, se logró la interacción con grupos de valor, como también se brindó el servicio de ventas y personalización de tarjetas e información del SITM-MIO. Para el mes de junio se realizaron dos ferias de servicios por solicitud de la comunidad en las comunas 9 en el marco de la reapertura de la Estación Cien Palos con actividades culturales artísticas, igualmente en la comuna 2 en Altos de San Miguel, donde se atendieron inquietudes, personalización y venta de tarjetas. La sexta feria de servicios se realizó en el centro comercial Cosmocentro el día 12 de julio del 2024, brindando como actividad especial la oferta de empleos de los 3 concesionarios (ETM, GIT MASIVO Y BLANCO Y NEGRO) además la personalización, venta y recarga de tarjetas por parte de Metrocali y la UTRTYT. El séptimo encuentro comunal tuvo lugar en el Corregimiento el Homiguero el día 28 julio 2024, en el marco del evento "Ciudadela de la Alegría" brindando espacios a los niños y niñas del corregimiento, realizando actividades como: presentación de títeres, taller de cometas y rifas. El octavo encuentro comunal tuvo lugar en la Urbanización la Paz en el Jarrillón - comuna 13, el 24 de agosto de 2024, en el marco del evento "Volamos a mi Cali Bella" brindando espacios a los usuarios del SITM-MIO para atención a PQRS y ofreciendo los servicios de venta y personalización de tarjetas. Se evidencian Actas de reunión con registro fotográfico de los encuentros realizados	Febrero a noviembre 2024	Oficina de Cultura y Gestión Social Equipo Participación Mercadeo y Servicio al cliente	Líderes comunitarios, usuarios del SITM MIO y Ciudadanía en general	1. Socializar y promover a la comunidad lo relacionado con la oferta de servicios (canales de atención, plataformas de información digitales, accesibilidad, puntos de recarga, explotación comercial, ruta turística) del SITM-MIO. 2. Facilitar en alianza con la UTRTYT, la venta y recarga de tarjetas de acceso al SITM MIO. 3. Personalizar las tarjetas de acceso al SITM MIO.	Continuar con la realización de las Ferias de Servicios para tener contacto directo con los usuarios para brindar información directa sobre novedades y personalización de tarjetas	Durante el desarrollo de las actividades llamada Feria de Servicios, se realizó socialización del PSO para los meses de mayo y agosto, se hizo personalización de tarjetas, se orientó sobre los distintos canales de atención que tiene Metro Cali para para la atención del usuario, se promovió la cultura MIO, se divulgo la oferta laboral de los concesionarios.	Gestionar las solicitudes realizadas en el marco de los encuentros comunales, ante la entidad, las cuales una vez son evaluadas por el área competente, se brinda la información a la comunidad y se realiza el respectivo seguimiento.
7	Construir el cronograma de Participación Ciudadana de la siguiente vigencia en conjunto con los Líderes comunitarios y usuarios del SITM MIO	Definir y concertar las actividades asociadas a la Participación Ciudadana	La actividad esta planificada para el mes de septiembre del 2024	Septiembre a diciembre de 2024	Oficina de Cultura y Gestión Social Equipo Participación	Líderes comunitarios, usuarios del SITM MIO y Ciudadanía en general	1. Socializar y promover a la comunidad lo relacionado con la oferta de servicios (canales de atención, plataformas de información digitales, accesibilidad, puntos de recarga, explotación comercial, ruta turística) del SITM-MIO. 2. Facilitar en alianza con la UTRTYT, la venta y recarga de tarjetas de acceso al SITM MIO. 3. Personalizar las tarjetas de acceso al SITM MIO.			

ELABORADO POR		REVISADO Y APROBADO	
Firma:		Firma:	
Nombre:	CLAUDIA MARCELA RENGIFO POLANÍA	Nombre:	YAMILETH ARANGO BUSTAMANTE
Cargo:	PROFESIONAL CONTRATISTA OFICINA CONTROL INTERNO	Cargo:	JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO