



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	2		FECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 12 de 2024
Componente	Actividades Programadas		Actividades Cumplidas		% de Avance	Observaciones
Componente 1: Gestión del riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de corrupción 1. Política de Administración de Riesgos.	1.1	Revisar la política vigente, de acuerdo con la normatividad vigente	El presidente de la entidad, aprueba la Resolución No. 912.110.171 del 27 de mayo "POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS ESTRATÉGICOS, DE GESTIÓN, CORRUPCIÓN, FISCAL, DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD DE METRO CALI S.A. ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN Y SE DEROGA LA RESOLUCION 912.110.168 DEL 01 DE AGOSTO DE 2012".		100%	
Componente 1: Gestión del riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de corrupción 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2.1	Realizar convocatoria ciudadana e interna para aportes en los riesgos de corrupción.	Desde la Dirección de Planeación se gestionó encuesta de participación ciudadana mediante link https://forms.office.com/m/9SDwE3Sp6 , se realiza convocatoria y se consolida la encuesta de participación ciudadana para la elaboración de PAAC vigencia 2024, los resultados se encuentran disponibles en archivo digital y socializados en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024 el cual se encuentra publicado en la pagina web de la entidad en el link https://metrocalli.gov.co/download/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2024/		100%	
Componente 1: Gestión del riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de corrupción 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2.2	Realizar revisión de contexto y de riesgos de corrupción por parte de los procesos que son susceptibles de actividades de corrupción y de fraude. (Se mantiene la metodología del 2018 del DAFP)	Con base al plan de trabajo para la estructuración del PAAC 2024 liderado desde la Dirección de Planeación, se definió una agenda de trabajo para realizar la identificación y revisión de los riesgos de corrupción para la vigencia 2024, se evidencio correo electrónico del 4-12-2023, con Asunto: "CITACIÓN PARA DISPONER DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN VIGENCIA 2024" y Memorando con lineamientos para gestionar con los equipos de trabajo los riesgos de corrupción.		100%	
3. Consulta y divulgación.	3.1	Divulgar preliminar de PAAC 2024 y preliminar mapa de riesgos de corrupción	Se evidencia la divulgación en la pagina web de la entidad en el Link: 1. Preliminar Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 2024 https://metrocalli.gov.co/download/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2024-2/ 2. Mapa de Riesgo de corrupción https://metrocalli.gov.co/download/mapa-de-riesgos-de-corrupcion-2024-2/ 3. Cronograma de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas https://metrocalli.gov.co/download/cronograma-participacion-ciudadana-y-rendicion-de-cuentas-2024-2/		100%	
	3.2	Disponer en la página web de la entidad del Mapa de Riesgos de corrupción 2024 vigente			100%	
4. Monitoreo y revisión.	4.1	Ajustar la herramienta de Monitoreo, seguimiento y Autoevaluación de acuerdo con la revisión y actualización de los riesgos de corrupción.	Se evidenció socialización de la herramienta de Monitoreo, seguimiento y Autoevaluación del PAAC mediante correo electrónico del 21-02-2024, Asunto: MEMORIAS DE LA REUNIÓN SOCIALIZACION HERRAMIENTA AUTOEVALUACIÓN -MONITOREO PAAC-2024		100%	
	4.2	Monitorear de acuerdo con lo establecido las acciones indicadas en el Mapa de riesgos de corrupción.	Desde la Dirección de Planeación se evidenció correo electrónico del 21-02-2024, Asunto: MEMORIAS DE LA REUNIÓN SOCIALIZACION HERRAMIENTA AUTOEVALUACIÓN -MONITOREO PAAC-2024, con las fechas estipuladas para realizar el reporte de la herramienta por parte de los líderes de los componentes, igualmente desde la Dirección de Planeación de manera mensual se realiza el seguimiento para recordar las fechas establecidas para el monitoreo.		100%	



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	2	FECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 12 de 2024
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
Componente 2: Racionalización de trámites	2.1 Personalización de la tarjeta de SITM MIO	<p>Para este periodo se evidencian los siguientes datos de operación registrados en el SUIT:</p> <p>Mayo ¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea? 8 ¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial? 729 ¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)? 737 ¿Número de PQRD recibidas? 733</p> <p>Junio ¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea? 8 ¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial? 729 ¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)? 737 ¿Número de PQRD recibidas? 733</p> <p>Julio ¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea? 2 ¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial? 634 ¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)? 636 ¿Número de PQRD recibidas? 638</p> <p>Agosto En el mes de julio se reportaron los siguientes datos: ¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea? 9 ¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial? 707 ¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)? 716 ¿Número de PQRD recibidas? 716</p>	100%		
Componente 3: Rendición de cuentas	3.1 Revisar y evaluar las actividades que le permiten a la entidad rendir cuentas durante la vigencia 2024. (Productos: boletines, publicaciones, videos, etc.).	<p>Como parte de la socialización de la información se publican boletines de prensa. A su vez, se han realizado diferentes post en las redes sociales acompañados de fotos, piezas gráficas y/o videos con información de interés para la comunidad y los usuarios del MIO.</p> <p>En el mes de mayo se publicaron 6 boletines de prensa, en junio 5, julio 11 de los cuales 10 de ellos fueron publicados en los diferentes medios de comunicación, el 2 de julio se publicó un boletín de prensa en el cual se da un balance del primer semestre de gestión por parte de la nueva administración, evidenciando la mejora de la frecuencia y la puntualidad para alcanzar alrededor 3 millones de viajes adicionales en el MIO. Entre otros datos a resaltar sobresalen el 93% de cumplimiento de la flota en día hábil, 57 buses recuperados y que 8 de cada 10 buses programados pasan a tiempo</p> <p>En el mes de agosto se publicaron 9 boletines de prensa y los temas que tuvieron mayor interacción y alcance en las redes sociales Facebook y X (antes Twitter) fueron los relacionados con el plan de servicios operacionales, Cultura MIO con el acompañamiento de asesores de servicio, mantenimiento MIO Cable y la situación presentada con el operador que ingresó al batallón</p> <p>Se mantiene actualizada la página web de la entidad con información relevante para las partes interesadas. Por parte del presidente de la entidad no se ha definido la fecha en que se hará la rendición de cuentas.</p>	100%		
	3.2 Publicar en la página web de la entidad el cronograma de actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas para la vigencia 2024	Se evidenció la publicación del Cronograma de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2024 en la página web de la entidad en el link: https://metrocall.gov.co/download/cronograma-participacion-ciudadana-y-rendicion-de-cuentas-2024-2/	100%		



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	2	FECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 12 de 2024
-----------------	---	----------------------	-----------------------	----------------------	-----------------------

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Componente 3: Rendición de cuentas	3.3 Como estrategia para rendir cuentas a las partes interesadas y a la comunidad en general, se utilizarán las redes sociales y la página web entre otros canales para informar la gestión realizada por parte de la entidad.	<p>Como un mecanismo de rendir cuentas e informar a la comunidad caleña y a los diferentes grupos de interés, la entidad socializó su gestión este mes, a través de los canales oficiales: página web, redes sociales (con post acompañados de piezas gráficas, fotos y/o videos) boletines de prensa.</p> <p>Mayo Página web boletines de prensa: 1. Metro Cali entrega bosque reforestado: https://metrocalli.gov.co/metro-calli-entrega-bosque-reforestado-a-la-cvc/ 2. Entre en operación Piloto: https://metrocalli.gov.co/recuperada-este-sabado-entra-nuevamente-en-operacion-la-estacion-piloto-del-mio/ 3. Metro Cali activa la ruta E37: https://metrocalli.gov.co/metro-calli-reactiva-la-ruta-e37-una-de-las-mas-solicitadas-por-los-usuarios-la-150-ahora-operara-todos-los-dias/ 4. Recuperación Amanecer: https://metrocalli.gov.co/recuperada-estacion-amanecer-del-mio-este-jueves-entrara-en-operacion-nuevamente/ 5. Tarjeta MIO incrementa su valor: https://metrocalli.gov.co/tarjeta-del-mio-se-incrementa-conoce-los-beneficios-de-la-personalizacion/ 6. Cierre Troncal Unida: https://metrocalli.gov.co/por-trabajos-de-recuperacion-desde-el-4-de-junio-la-estacion-troncal-unida-sera-cerrada-al-publico/</p> <p>Redes sociales: 1. Jornada de personalización de tarjetas MIO en la Terminal Menga: https://x.com/METROCALI/status/1786115019127640419 2. Trabajos de recuperación en las estaciones: https://x.com/METROCALI/status/1789066450730205536 3. Equipo de participación con la junta de Acción Comunal 19, realizaron taller de sensibilización sobre convivencia y relacionamiento en el MIO: https://x.com/METROCALI/status/1788303738509066321 4. Estación Piloto a operación nuevamente: https://x.com/tubarconews/status/1789022598413644094 5. Escuela MIO llevó a cabo un taller en la IETI Antonio José Camacho sobre la experiencia de vida de personas sordas: https://x.com/METROCALI/status/1791596570544390201 6. Socialización nuevo PSO en la Comuna 6: https://x.com/METROCALI/status/1796252139347398747</p> <p>Junio Página web boletines de prensa: 1.Devíos por la Media Maratón: https://metrocalli.gov.co/el-mio-te-lleva-a-la-media-maraton-de-cali/ 2.Redistribución capacidad de flota: https://metrocalli.gov.co/en-vacaciones-academicas-el-mio-redistribuye-la-capacidad-de-su-flota-para-reforzar-el-servicio/ 3.En operación Cien Palos y Estadio: https://metrocalli.gov.co/entran-en-operacion-la-estacion-cien-palos-y-el-vagon-norte-de-la-estacion-estadio/ 4.En operación Santa Mónica: https://metrocalli.gov.co/estacion-santa-monica-entra-en-operacion-nuevamente-desde-el-proximo-jueves/ 5.Desvíos por Carrera Siloé: https://metrocalli.gov.co/desvios-temporales-el-proximo-domingo-en-cinco-rutas-del-mio-por-carrera-de-ascenso-a-siloé/</p> <p>Redes Sociales: 1.Post con video sobre las prácticas sociales con Escuela MIO de la I.E. Antonio José Camacho: https://x.com/METROCALI/status/1806818515443175547 2.Post con video de la entrada en operación de la estación Santa Mónica: https://x.com/METROCALI/status/1805969643950969301 3.Post con pieza gráfica sobre el uso del timbre: Antes de llegar a tu parada, no olvides utilizar el timbre con anticipación. Esto facilita el trabajo de nuestros operadores 4.Post con fotos del trabajo de la cuadrilla de mantenimiento:https://x.com/METROCALI/status/1804651246369817080 5.Post con pieza gráfica de jornada de personalización en Andrés Sanín: https://x.com/METROCALI/status/1804590189299257725</p> <p>Julio Página web boletines de prensa: 1.Par nhras en la avenida Circunvalar se suspende temporalmente en horas de la noche la ruta A70 del MIO</p>	100%	



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	2	FECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 12 de 2024
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
		<p>1- Por obras en la Avenida Circunvalar se suspende temporalmente en horas de la noche la ruta A70 del MIO: https://metrocali.gov.co/por-obras-en-la-avenida-circunvalar-se-suspende-temporalmente-en-horas-de-la-noche-la-ruta-a70-del-mio/</p> <p>2- Alrededor de 3 millones de viajes adicionales alcanza el MIO en lo corrido de 2024: https://metrocali.gov.co/alrededor-de-3-millones-de-viajes-adicionales-alcanza-el-mio-en-lo-corrido-de-2024/</p> <p>3- Estación Fray Damián vuelve a operar desde este viernes: https://metrocali.gov.co/estacion-fray-damian-vuelve-a-operar-desde-este-viernes/</p> <p>4- Metro Cali y Blanco y Negro Masivo logran acuerdo conciliatorio que cierra tribunal de arbitraje: https://metrocali.gov.co/metro-cali-y-blanco-y-negro-masivo-logran-acuerdo-conciliatorio-que-cierra-tribunal-de-arbitraje/</p> <p>5- Levamos el servicio del MIO a un 93% de cumplimiento: presidente de Metro Cali ante el Concejo: https://metrocali.gov.co/levamos-el-servicio-del-mio-a-un-93-de-cumplimiento-presidente-de-metro-cali-ante-el-concejo/</p> <p>6- Sucre entra en operación este jueves, ya son 7 estaciones del MIO recuperadas: https://metrocali.gov.co/sucre-entra-en-operacion-este-jueves-ya-son-7-estaciones-del-mio-recuperadas/</p> <p>7- En 30 vacantes se aumenta la oferta laboral para la feria "Más Empleos Cali" de este viernes en Cosmocentro: https://metrocali.gov.co/en-30-vacantes-se-aumenta-la-oferta-laboral-para-la-feria-mas-empleos-cali-de-este-viernes-en-cosmocentro/</p> <p>8- Lido entra en operación, la estación del MIO fue recuperada en su totalidad: https://metrocali.gov.co/lido-entra-en-operacion-la-estacion-del-mio-fue-recuperada-en-su-totalidad/</p> <p>9- Desvíos temporales en seis rutas del MIO por desfile del 20 de julio, Día de la Independencia de Colombia: https://metrocali.gov.co/desvios-temporales-en-seis-rutas-del-mio-por-desfile-del-20-de-julio-dia-de-la-independencia-de-colombia/</p> <p>10- Un total de 90 rutas y 645 buses del MIO pondrá en operación Metro Cali en su nuevo plan de servicios: https://metrocali.gov.co/un-total-de-90-rutas-y-645-buses-del-mio-pondra-en-operacion-metro-cali-en-su-nuevo-plan-de-servicios/</p> <p>11- Colombina se suma a campaña "Volvamos a Cali Bella" siendo la primera empresa en apadrinar estación del MIO: https://metrocali.gov.co/colombina-se-suma-a-campana-volvamos-a-cali-bella-siendo-la-primera-empresa-en-apadrinar-estacion-del-mio/</p> <p>12- Rutas con desvíos por Carrera Body Tech: https://metrocali.gov.co/conozca-el-plan-de-desvios-de-rutas-del-mio-con-ocasion-de-la-carrera-expedicion-body-tech-de-este-domingo/</p> <p>13- Recuperación de paraderos: https://metrocali.gov.co/comenzo-recuperacion-de-paraderos-del-mio-les-contamos-que-les-seran-los-primeros-a-intervenir/</p>	100%		
3.4	Revisar la página web de la entidad versus el Esquema de Publicidad de la información existente según normatividad legal vigente. (Actualización del esquema de publicación)	Desde la Dirección Comercial se envía correo electrónico el 05-08-2024 para que las dependencias actualicen el esquema de publicación para lo cual se dio fecha de entrega el 16-08-2024, igualmente se socializa la Resolución 1519 de 2020	100%		
3.5	Establecer y desarrollar productos que permitan rendir cuentas al público de interés sobre la gestión	<p>Se mantienen informados a los clientes externos sobre la gestión realizada por la entidad y el Sistema MIO, a través de diferentes productos (boletines de prensa, videos, piezas gráficas, audios etc.) que se publican en los canales propios como redes sociales, página web, Canal MIO. A continuación se especifican algunos productos</p> <p>Mayo</p> <p>Piezas gráficas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pieza gráfica para post jornada personalización de tarjeta. 2. Pieza gráfica para post sobre cómo y dónde interponer un PQRS. 3. Fotos para post de recuperación de estaciones. 4. Fotos para post sobre la primera Mesa de Accesibilidad. 5. Fotos para post del Día de la Madre. <p>Reels</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reels sobre recuperación de estaciones. 2. Reels Carriles Mixtos. 3. Reels promoción de las rutas E37 y T50. 4. Video recuperación estación Piloto con los usuarios. <p>Junio</p> <p>Piezas gráficas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Piezas gráficas para post jornada personalización de tarjeta. 2. Piezas gráficas sobre el traslado de mascotas en el MIO. 3. Fotos para post sobre trabajos de la cuadrilla de mantenimiento. 4. Video post sobre operativos en las estaciones <p>Reels:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reels sobre los comentarios de los usuarios sobre la operación de la estación Amanecer. 2. Reels sobre los comentarios de los usuarios sobre la recuperación de la estación Cien Palos. 3. Reels sobre la visita de personas de talla baja y líderes de las comunas 20 y 8, al sistema y MIO Cable. 	100%		



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	2	FECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACION	Septiembre 12 de 2024
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
Componente 3: Rendición de cuentas	<p>3.5 Tener cuentas en página de internet sobre la gestión de la entidad</p>	<p>Julio Piezas gráficas: 1-Piezas gráficas para post sobre la retoma en su horario habitual de la ruta A70, por finalización de obras. 2-Piezas gráficas para post sobre la feria "Más Empleos Cali" 3-Piezas gráficas para post sobre socialización canales de atención. 4-Piezas gráficas para post sobre desvíos temporales de la ruta A04. 5- Piezas gráficas para post sobre la funcionalidad consulta tu salida en la MIO App.</p> <p>Reels: 1-Reels sobre los ¡16.000 m³ de capa asfáltica instalado en la Avenida Simón Bolívar! 2-Reels sobre la recuperación de la estación Santa Mónica con los usuarios. 3-Reels del presidente hablando de las vacantes de la feria de empleo. 4-Reels de la feria de empleo con la jornada de personalización de la tarjeta MIO. 5-Reels del presidente en recorrido por el Bulevar del Río antes del partido final de la Copa América.</p> <p>Piezas gráficas: Agosto Piezas gráficas para redes sociales: 1-Piezas gráficas de las rutas A02 y A06 que vuelven a atender la estación San Bosco. https://x.com/METROCALI/status/1827051989303488934 2-Pieza gráfica e la nueva ruta T62 https://x.com/METROCALI/status/1827051999432524227</p> <p>Reels para redes sociales: 1-Reel sobre el cuidado del MIO Cable. https://x.com/METROCALI/status/1824119252468539832 2-Reel sobre las rutas con horario especial en el Petronio https://x.com/METROCALI/status/1824095811568898185</p>	100%		
	3.6 Disponibilidad de la página web de la entidad y soporte técnico de la misma	Durante el presente periodo, el hosting y pagina web estuvieron disponibles, no hubo ventanas de mantenimiento a los programas ni tampoco ningún tipo de falla técnica que produjera indisponibilidad de las mismas.	100%		
	3.7 Publicación de la información en la página web de la entidad.	<p>Desde la Dirección Comercial y Servicio al Cliente como responsables de las publicaciones en la pagina web de la entidad, se gestionan con base a las solicitudes realizadas desde los procesos.</p> <p>Se evidencia la publicación de la siguiente información: *Boletines de prensa *Informe primer trimestre de PQRS 2024. *Informes de Auditorias Internas *Informe de Evaluación al Sistema de Control Interno *Seguimientos al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano *Plan de Adquisiciones con corte a Mayo. * Eventos calendario *Actualización del botón participa.</p>	100%		
	3.8 Monitoreo de las actividades	Desde la Dirección de Planeación se realiza seguimiento de la información según los avances por cada componente del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano, mediante la herramienta en Excel "HERRAMIENTA MONITOREO" que envían los líderes de los componentes, igualmente se envían correos electrónicos para el monitoreo	100%		
1.1 Establecer metas en el plan estratégico asociadas a mejorar la satisfacción del usuario.	<p>Mediante Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el 26-01-2024, se aprobaron los planes de acción de las dependencias. Se evidencio el Formato de Plan de Acción de la Dirección Comercial y de Servicio al Cliente el cual se implementa para la vigencia 2024.</p> <p>En Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado en el mes de julio, se incluye un nuevo proyecto el cual esta como meta en el Plan de Desarrollo "Incrementar el Nivel de Satisfacción al Usuario NSU a un 61.6% al 2024"</p>	100%			



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	2	FECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 12 de 2024
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
Componente 4: Atención al ciudadano 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	1.2 Realizar seguimiento y control a los indicadores del plan estratégico.	Se evidencian las metas y métodos de seguimiento a cargo de la Dirección Comercial en el Formato Formulación del Plan de Acción para los siguientes proyectos/Actividades con sus respectivas metas: 1: Cultura MIO: Ejecutar las 4 cuotas pendientes del proyecto 917.103.1.03.2023 de Corposinergia en acuerdo con la propuesta de Cultura e Intervención de la Secretaría de Cultura y la Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana. 2. Plan Integral de accesibilidad universal: Continuar con las estrategias en el marco del Plan Integral de Accesibilidad (PIA)- MIO para lograr un 84% al 2024. 3. Gestionar la seguridad del SITM-MIO: Gestionar las acciones en el marco de las estrategias de seguridad, para reducir el 10% de los hurtos a usuarios y daños a la infraestructura del MIO, reportados en bitácora durante 2024. 4. Plan de fidelización y captación de usuarios del SITM-MIO: Diseñar y ejecutar un plan de fidelización que incremente en 25.000 los usuarios con tarjetas personalizadas para el año 2024. Lograr (5) acuerdos de recargas corporativas de al menos 50 personas cada uno. 5. Ingresos colaterales En el 2024 Diseñar, desarrollar y ejecutar (5) apadrinamientos empresariales y (2) apadrinamientos sociales. Gestionar en el marco del desarrollo de negocios ingresos colaterales por publicidad exterior por 792 millones 6.NSU: Incrementar el Nivel de Satisfacción al Usuario NSU a un 61.6% al 2024	100%		
2. Fortalecimiento de los canales de atención.	2.1 Divulgar el Manual de Atención al Ciudadano (Atención personal, atención telefónica, atención virtual, atención con calidad y seguimiento y control a la atención con calidad).	El manual de atención al ciudadano proporciona pautas claras y concisas sobre cómo ofrecer un servicio de calidad, enfocado a una atención, oportuna, ágil, respetuosa y eficiente. Con esta iniciativa, se busca mejorar la experiencia del usuario y promover una cultura de atención al cliente en todas las operaciones de transporte. Este documento ha sido divulgado entre los operadores de las empresas de transporte ETM, Git Masivo, Blanco y Negro, en el mes de mayo se capacitaron 93 operadores, en junio 77, 81 en julio y 46 en agosto	100%		
	2.2 Revisión de los resultados del componente de servicio, información y divulgación de la encuesta aplicada para medir la satisfacción al usuario (NSU o MISU)	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución			
	2.3 Publicar en la página web el plan de mejoramiento de la encuesta aplicada para medir la satisfacción al usuario (NSU o MISU), de acuerdo con los resultados de la vigencia 2023	Se evidenció el plan de mejoramiento del NSU para ser implementado en la presente vigencia, el cual fue trabajado de manera articulada entre las Direcciones de Comercial, Operaciones e Infraestructura y se publicó en la página web de la entidad en el link https://metrocall.gov.co/wp-content/uploads/2024/03/PLAN-DE-MEJORAMIENTO-2024.pdf	100%		
2. Fortalecimiento de los canales de atención.	2.4 Seguimiento a los planes de mejoramiento.	Durante la auditoría de Evaluación a la Percepción y Calidad en la Prestación del Servicio realizada por la Oficina de Control Interno, se revisó el PM propuesto según resultados del NSU 2023 realizando observaciones en el informe de auditoría interna.	100%		
3. Talento Humano.	3.1 Socializar temas relacionados con la atención al cliente, sensibilización y toma de conciencia, enfocados en atención a población vulnerable (personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, etc.).	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. Durante la reunión se capacita a los asistentes sobre el Plan de Servicios de Operación, PSO, con el fin de mejorar los tiempos de espera de los usuarios, optimizar la flota del MIO y reforzar el servicio en corredores de alto flujo de pasajeros, como los que se movilizan entre el norte y el sur de Cali, así como los que se conectan desde el oriente con el centro de la ciudad Igualmente 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 Se evidencia Acta de Reunión, listado de asistencia y registro fotográfico	100%		



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	2	FECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 12 de 2024
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
3. Talento Humano.	3.2. Realizar mesas de trabajo con las dependencias encargadas de dar respuesta a las PQRS con el fin de hacer seguimiento y fortalecer los procesos enmarcados en atención al usuario.	Se evidencia Acta de reunión No.8 del 31 de julio de 2024 para el Comité de seguimiento de la recepción y el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en donde se abordaron los siguientes temas principales: 1. Resumen de PQRSF abril-junio 2. Derechos de petición, solicitudes atendidas y personalización de tarjetas abril-junio 3. Resumen de PQRSF atendidos entre abril-junio	100%		
4. Normatividad y procedimental.	4.1. Revisar los procedimientos e instructivos establecidos por la entidad para PQRS.	Se vienen realizando mesas de trabajo con la Dirección de Planeación para la revisión de documentos del proceso Gestionar Servicio al Cliente	100%		
	4.2. Continuar con la implementación del curso virtual de lenguaje claro	Durante el mes de junio, se realizan actividades de lenguaje claro a los operadores y se actualiza la señalética de las estaciones por medio de la recuperación que se viene realizando a la infraestructura. Desde la Dirección Comercial se envió a la oficina de Gestión Humana la solicitud para realizar una capacitación sobre el lenguaje claro, se evidencia correo electrónico del 12-07-2024, asunto: solicitud para que el personal de METRO CALI S.A. realice el curso de lenguaje claro y seguridad digital.	100%		
5. Relacionamiento con el ciudadano.	5.1. Disponer en la página web de la Entidad, la Carta de Trato Digno	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución			
5. Relacionamiento con el ciudadano.	5.2. Actualización de preguntas frecuentes (FAQ)	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución			
	5.3. Generar espacios de encuentro para personas con discapacidad, en el marco de la mesa de accesibilidad	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. Durante la reunión se capacita a los asistentes sobre el Plan de Servicios de Operación, PSO, con el fin de mejorar los tiempos de espera de los usuarios, optimizar la flota del MIO y reforzar el servicio en corredores de alto flujo de pasajeros, como los que se movilizan entre el norte y el sur de Cali, así como los que se conectan desde el oriente con el centro de la ciudad Igualmente 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 Se evidencia Acta de Reunión, listado de asistencia y registro fotográfico	100%		
	5.4. Continuar con la estrategia de la elaboración de la caracterización de los usuarios.	Desde la Dirección comercial se han generado insumos para caracterizar los usuarios como la reciente encuesta NSU 2024 en donde se puede visibilizar el tipo de usuario que usa el sistema, sus edades, motivo de viajes, genero, entre otros, igualmente se realizan encuestas realizadas por los asesores de servicio; toda esta información es utilizada para generar las estrategias de mercadeo, comunicación, asesorías	100%		



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	2	FECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 12 de 2024
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
5.5	Realizar encuesta aplicada para medir la satisfacción al usuario. (NSU-nivel de satisfacción del usuario o MISU-Medición interna de satisfacción al usuario)	Se realiza encuesta NSU con el proveedor PROYECTAR y sus resultados se encuentran en proceso de socialización. Se evidencia presentación con los resultados obtenidos los cuales se dieron a conocer al equipo de Control Interno en mesa de trabajo realizada el 9 de septiembre del 2024 en	100%		
Componente 5: Transparencia y Acceso a la información 1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Socializar la información que se genera a nivel interno para mantener informado al cliente interno de la gestión de la entidad.	<p>Como comunicación interna se han realizado socializaciones, a continuación se describen algunas que se han realizado:</p> <p>Mayo</p> <p>1. Cartelera: socialización del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo a través de preguntas. 2. Metro Canal: Invitación a jornada de tamizaje. Socialización inducción del nuevo proveedor del Área Protegida. Invitación a ver la transmisión del Plan de Desarrollo. Socialización boletín sobre el nuevo PSO de mayo. Información sobre la jornada de salud. Socialización boletín valor de la tarjeta MIO, recuperación de la estación Amanecer, información sobre el cambio de equipos de cómputo de la entidad. Invitación a participar en el spa facial. Se socializó pieza gráfica sobre cuidados por pico de enfermedades respiratorias. Se realizó video sobre la capacitación del Código de Integridad y ética profesional, que se llevó a cabo el 22 de mayo, cual se socializó a través del Metro Canal. Previamente, se informó y se invitó a la capacitación también por este canal.</p> <p>Junio</p> <p>1. Cartelera: socialización del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo a través de preguntas. Se instalaron las preguntas a finales de mayo y se dejó todo el mes de julio. 2. Metro Canal: Se envió encuesta de necesidades de TI. Se socializó el boletín de prensa de Media Maratón de Cali. Se socializó el boletín de prensa de la operación de la estación Cien Palos. Se invitó a las personas que quisieran asesoría de Colpensiones a consultar la Oficina de Gestión Humana. Se socializó el Plan de Desarrollo y la reunión. Se socializó el boletín de prensa sobre la operación de Santa Mónica. Se envió video del Servidor Público. 3. Boletín virtual Noticias X Metro: Socialización Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. 4. Se envió la encuesta de satisfacción de la información de los canales internos. Los resultados se tendrán en el mes de julio.</p> <p>Julio:</p> <p>1-Cartelera: al final del mes se publicó cómo va la gestión de la entidad: servicio, participación, seguridad, operación. 2-Metro Canal: Se publicó la pieza gráfica de la Política de Transparencia adoptada en la entidad por medio de MIPG y liderada por la Secretaría de Transparencia. Se socializaron los 9 boletines que se realizaron cuyos temas se relacionaron con rutas especiales durante el Petronio, desvíos por carreras atléticas, desvíos por desfile de colonias del Petronio. Se publicó el video del Comité de Convivencia que existe en la entidad y las personas que lo conforman, se publicó pieza gráfica sobre la jornada de personalización en la entidad. Se socializaron las invitaciones a las capacitaciones organizadas por la Oficina de Gestión Humana y a participar en las pruebas de capacidad y sensación de cada tipología de bus. Se socializó el video sobre el mantenimiento del MIO cable para seguridad de los usuarios.</p> <p>Agosto:</p> <p>Metro Canal: Se publicó la pieza gráfica de la Política de Transparencia adoptada en la entidad por medio de MIPG y liderada por la Secretaría de Transparencia. Se socializaron los 9 boletines que se realizaron cuyos temas se relacionaron con rutas especiales durante el Petronio, desvíos por carreras atléticas, desvíos por desfile de colonias del Petronio. Se publicó el video del Comité de Convivencia que existe en la entidad y las personas que lo conforman, se publicó pieza gráfica sobre la jornada de personalización en la entidad. Se socializaron las invitaciones a las capacitaciones organizadas por la Oficina de Gestión Humana y a participar en las pruebas de capacidad y sensación de cada tipología de bus. Se socializó el video sobre el mantenimiento del MIO cable para seguridad de los usuarios.</p> <p>Realizado el sondeo de la satisfacción de la información interna, se obtiene como resultado que los colaboradores de la entidad están en un 84% satisfechos con la información que se está socializando por los diferentes canales internos (carteleras, Metro Canal y boletín virtual Noticias X Metro).</p> <p>La satisfacción de la información que se publica en las carteleras y el boletín virtual Noticias X Metro fue de 89%, seguida de la información que se envía por Metro Canal que fue de 83%.</p>	100%		
Componente 5: Transparencia y Acceso a la información 1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.2 Socializar la Resolución 1519 del 2020, que contiene cuatro anexos, el primero desarrolla las directrices de accesibilidad web; el segundo incorpora nuevos estándares de transparencia y divulgación de contenidos; el tercero dispone medidas en materia de seguridad digital; y el cuarto dispone condiciones sobre datos abiertos conforme a la responsabilidad de publicar en la página web de la entidad.	Mediante correo electrónico del 5 de agosto se envió la resolución 1519 del 2020 a los equipos de trabajo que han venido apoyando en los procesos, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	100%		



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	2		FECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACION	Septiembre 12 de 2024
Componente	Actividades Programadas		Actividades Cumplidas		% de Avance	Observaciones
Transparencia Activa	1.3	Mantener la plataforma WEB disponible para que los ciudadanos tengan acceso a la información.	Durante el presente periodo, el hosting y pagina web estuvieron disponibles, no hubo ventanas de mantenimiento a los programas ni tampoco ningún tipo de falla técnica que produjera indisponibilidad de las mismas. Se realizó la migración del nuevo servidor privado virtual-VPS para el alojamiento de la pagina web institucional con el proveedor Hostinger, el cual no afecto la disponibilidad de la pagina para los usuarios..		100%	
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Gestionar el desarrollo tecnológico para la funcionalidad de PQRS anónimas, en el formulario electrónico de la página web de la entidad.	Se realizó la actualización del formulario de PQRSDF para dar cumplimiento a los requisitos establecidos por la Resolución 1519 de 2020, el cual se encuentra disponible en el link: https://metrocall.gov.co/formulario-pqrs/		100%	
3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de Información.	3.1	Realizar inventario de activos de información.	De los 22 procesos/subprocesos de la entidad, los siguientes 11 han cumplido con los activos de información: Gestionar el control, análisis y mejora, Gestión y desarrollo del talento humano, Gestionar Comunicaciones, Realizar Gestión Tecnológica, Gestión documental, Planear la operación, Gestionar la operación, Evaluar la operación, Gestionar servicio al cliente, Gestionar estudios y diseños de la infraestructura y Gestionar construcción de la infraestructura. Se hace necesario que desde el liderazgo de la Oficina de Sistemas se continúe con las estrategias para contar con los activos para la presente vigencia.		50%	
	3.2	Revisar y publicar esquema de publicación de la información.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución			
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.	4.1	Atención especial a la primera infancia, mujeres gestantes, personas con diversidad funcional, adultos mayores.	Durante este periodo Se socializo el manual de convivencia en los encuentro comunitarios en las diferentes comunas en los aspectos relacionados con el buen uso del sistema y los lineamientos cívicos, legales y ecológico en el SITM-MIO en las comunas 13 y 14 con los grupos de adulto mayor		100%	
	4.2	Realizar visitas a instituciones que trabajan a favor de las personas con diversidad funcional.	Para el mes de mayo se realizaron las siguientes visitas: Comité Local de Discapacidad de la comuna, Asociación de discapacidad - DISCAP Comuna 16, Fundación Vida Colombia Cali - Comuna 13,Asociación De y Para Limitados Visuales - ASOLIV - Comuna 4, Junta Administradora Local - JAL - Comuna 16, Asociación de Discapacidad del Valle del Cauca - ASODISVALLE, Centro de Salud Popular - Personas con discapacidad - Comuna 4; para un total de 20 visitas en total. En Junio se hicieron las siguientes vistas: Fundapedco - comuna 19, Asodisvalle - comuna 13, IPS Salud barrio la Rivera - comuna 5, Fundación de discapacidad- Comuna 20, Tobias Emanuel - Comuna19, Institución de personas con discapacidad auditiva comuna 6 En el mes de julio se realizaron 6 visitas:Asociación de y para discapacitados visuales ASOLIV comuna 4, Comité Local de Discapacidad comuna 6, Comité local de Discapacidad comuna 20, Comité de Asociación de usuarios IPS la Rivera - Comuna 5, Asociación de sordos de Cali, ASORCALI, Comuna , Fundación de Discapacidad Academia de Baile - Comuna 17 En agosto se realizaron 6 visitas: Centro de Salud Popular - comuna 4, Comité Local de Discapacidad comuna 8, Junta de Acción Comunal - Barrio el Trébol, Fundación Avante - Comuna 17, Asociación de sordos de Cali, ASORCALI, Comuna 3, Institución Educativa República de Panamá - Comuna 20.		100%	



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	2		FECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 12 de 2024
Componente	Actividades Programadas		Actividades Cumplidas		% de Avance	Observaciones
	4.3	Generar espacios de encuentro para personas con diversidad funcional, en el marco de la mesa de accesibilidad	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. Durante la reunión se capacita a los asistentes sobre el Plan de Servicios de Operación, PSO, con el fin de mejorar los tiempos de espera de los usuarios, optimizar la flota del MIO y reforzar el servicio en corredores de alto flujo de pasajeros, como los que se movilizan entre el norte y el sur de Cali, así como los que se conectan desde el oriente con el centro de la ciudad		100%	
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.	4.4	Adecuar productos accesibles en nuevos formatos a favor de las personas con diversidad funcional.	El botón de accesibilidad de las páginas de Metro Cali y MIO se encuentran funcionales y dan respuesta a comandos como: contrastes de color, tamaños de texto y destacar contenido. Facilitando así el acceso a la información de la población con discapacidad. Para mejorar la accesibilidad y comunicación de la población sorda de Cali, se produjeron videos en lengua de señas colombiana (LSC) que explican el uso de la señalética accesible. Estos videos proporcionan información esencial de manera accesible, permitiendo a los usuarios sordos navegar y comprender el contenido del sitio web de manera efectiva.		100%	
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	5.1	Elaborar informe de solicitudes recibidas.	Se evidencian los Informes de PQRS en el siguiente link https://metrocali.gov.co/informes-qrs/ , los cuales se realizan de manera trimestral, se encuentra publicado el informe del segundo semestre.		100%	
6. Iniciativa adicional: Prevención de Conflictos de Intereses 1. Preliminares	1.1	Solicitar a todo el personal vinculado a la entidad la realización del curso Virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la corrupción dispuesto por el DAFP	En el mes de marzo se envía mediante correo electrónico la circular N.º 913.102.1.178.2024 de fecha 07 de febrero de 2024, en la cual se emiten los lineamientos para realizar el curso virtual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG versión II y el Curso Virtual de Integridad Transparencia y Lucha Contra la Corrupción y se solicita a todos los servidores públicos de la entidad realizar los respectivos cursos y se realiza seguimiento a la ejecución de los mismos		100%	
	1.2	Sensibilizar y socializar sobre la importancia de declarar conflictos de intereses y los mecanismos para declarar.	En el mes de abril se emite boletín institucional de socialización sobre la gestión de conflicto de intereses. Evidencia: Correo electrónico boletín del 24 de abril de 2024 enviado desde noticias x metro		100%	
	1.3	Establecer las actividades para la estrategia de fortalecimiento de la política de Integridad al interior de la entidad.	En el mes de abril se elaboró el cronograma de actividades a desarrollar desde la Mesa Técnica N°2-Talento Humano referente a la implementación del MIPG al interior de la entidad, estableciendo las actividades de las tres políticas operativas a cargo de la oficina de gestión humana: INTEGRIDAD, GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE TALENTO HUMANO. En el cronograma de actividades de la Política de Integridad se incluyen actividades enmarcadas en la estrategia de prevención de conflicto de intereses		100%	
	2.1	Diseñar y ejecutar actividades de fomento y apropiación del código de Integridad al interior de la Entidad.	Se planifica para el mes de septiembre el "Taller de Fortalecimiento a la Cultura Organizacional y de Integridad" con el fin de fortalecer la política de integridad al interior de la entidad.		100%	



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	2	FECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 12 de 2024
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
2. Ejecución para su implementación	2.2	Realizar seguimiento oportuno a la declaración de bienes y rentas y conflictos de interés de los servidores públicos de la entidad conforme a lo establecido en la Ley 2013 de 2019 y verificación de reporte en SIGEP II.	La Oficina de Gestión Humana emite circular N° 913.102.1.717.2024 de fecha 30 de mayo de 2024 en la cual se solicita a los servidores públicos de la entidad realizar la actualización de declaración de bienes y rentas vigencia 2023 a través del aplicativo SIGEP II. En el mes de agosto de 2024, se realizó un chequeo de historia laboral con relación al cumplimiento del requisito por parte de los servidores públicos vinculados a la entidad de los soportes en SIGEP	100%	
	2.3	Realizar Capacitación alineada a temática de Integridad y gestión de conflicto de intereses	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
3. Seguimiento y control	3.1	Elaborar el diagnóstico de Gestión de Conflicto de Intereses para la vigencia y socializar los resultados.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO				99%	
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO					
CLAUDIA MARCELA RENGIFO POLANIA		PROFESIONAL CONTRATISTA CONTROL INTERNO			
NOMBRE		CARGO		FIRMA	