



Informe de Rendición de Cuentas vigencia 2020

Metro Cali S.A.

Metro Cali S.A.
Oscar Javier Ortiz Cuellar
Presidente de Metro Cali S.A.

Juan Carlos Echeverri Díaz Vicepresidente Ejecutivo	Alba Lucero Urrea Grisales Secretaria General y Asuntos Jurídicos
Juan Carlos Echeverri Díaz Director de Planeación (E)	Luis Felipe García Aladin Director de Operaciones
Wilmer Forero Girón Director Financiero y Administrativo	Gloria Patricia Gutiérrez Mera Director de Infraestructura (E)
Alba Lucero Urrea Grisales Jefe de Oficina Gestión Humana (E)	Víctor León Gómez Estupiñán Director Comercial y de Servicio al Cliente (E)
Mayerlin Salazar Guerrero Jefe de Oficina Gestión Financiera	Gabriel Federman Ortiz Segura Jefe de Oficina Sistemas
Diego Fdo. Castellanos Barrero Jefe de Oficina Estudios, Diseños y Licitaciones	Francisco Javier Ortiz Quevedo Jefe de Oficina Construcciones
Gloria Patricia Gutiérrez Mera Jefe de Oficina Mantenimiento de Infraestructura	Carlos Alberto Becerra Chávez Jefe de Oficina Planeación de la Operación
Luis Felipe García Aladin Jefe de Oficina Control de la Operación (E)	Miguel Adrián Salinas Quintero Jefe de Oficina Evaluación de la Operación
Víctor León Gómez Estupiñán Jefe de Oficina Servicio al Cliente y Mercadeo	Einer Antony Trujillo Martínez Jefe De Oficina Cultura y Gestión Social
Eduardo Alberto José Romero Ramos Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano	Evelyn Arcila Márquez Jefe de Oficina Gestión Contractual
Carolina Cardona del Corral Jefe de Oficina Defensa Judicial	Yamileth Arango Bustamante Jefe de Oficina Control Interno

CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. CONTEXTUALIZACIÓN	4
3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN	7
3.1 PRESIDENTE DE METRO CALI S.A.	8
3.2 VICEPRESIDENTE EJECUTIVO.....	9
3.3 DIRECTOR DE OPERACIONES	13
3.4 DIRECTORA DE INFRAESTRUCTURA.....	17
3.5 DIRECTOR FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO.....	26
3.6 SECRETARIA GENERAL Y ASUNTOS JURÍDICOS	33
3.7 JEFE DE MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE	39
3.8 JEFE DE CONTROL INTERNO	47
3.9 JEFE DE SISTEMAS.....	52
4. PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	56
5. ASPECTOS A RESALTAR.....	60
6. CONCLUSIONES	61

1. INTRODUCCIÓN

La Rendición de Cuentas está enmarcada en la Constitución Política de Colombia con el fin de controlar el ejercicio del poder ejecutivo por parte de los ciudadanos, es así que, mediante la Ley 489 de 1998 se estableció que todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública. Así mismo con la promulgación del documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010 se definió la política para la realización del ejercicio de rendición de cuentas a la ciudadanía por parte de la rama ejecutiva del poder público, “a partir del desarrollo de un concepto amplio de la rendición de cuentas como una actitud permanente y una serie de actividades que se desprenden de esta...”¹.

La elaboración de este documento CONPES, además de requerirse para la fijación de un marco conceptual homogéneo acerca de la rendición de cuentas, obedeció “a la necesidad de mejorar la transparencia del sector público colombiano y fortalecer la generación de información, los controles sobre el desempeño y la gestión de las entidades públicas, la responsabilidad de las autoridades públicas por la gestión realizada ante los ciudadanos y la petición de cuentas en ejercicio del control social”², que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de buen Gobierno.

No obstante, Metro Cali S.A. dispone de su propia metodología plasmada en el procedimiento de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana Código EC-3P-01, para realizar la Rendición de Cuentas, pues se encuentra excluida de la Ley de

¹ Documento CONPES 3654. Pág.4

² Documento CONPES 3654. Pág.5

rendición de cuentas a la ciudadanía³, según la metodología establecida por el Gobierno Nacional en el Manual Único de Rendición de Cuentas.

2. CONTEXTUALIZACIÓN

Metro Cali S.A., para la Rendición de Cuentas de la vigencia 2020, como entidad pública y de acuerdo con el principio de transparencia, tuvo a disposición de la ciudadanía y de las partes interesadas la información de la entidad en la página web, <http://www.metrocali.gov.co/>. Además, cuenta con un “Esquema de Publicación de la Información”, disponible en <http://www.metrocali.gov.co/wp/esquema-de-publicacion/>, donde toda la ciudadanía tiene acceso a la información enmarcada en los temas corporativos, perfiles de los funcionarios, sistema integrado de gestión, tratamiento de datos personales, atención al ciudadano, contratación, información de interés, transparencia, Código de Buen Gobierno, Sistema MIO, Servicios MIO, MIO Cable y cultura MIO, en otros.

Durante el año 2020 el servicio de los centros de información, capacitación y atención al cliente (CICAC) se encuentra suspendido, teniendo en cuenta los lineamientos expedidos por el Ministerio de Salud y el Instituto Nacional de Salud, que establecen el aislamiento para fines de salud pública, en el cual se requiere una fuerte corresponsabilidad por parte de los individuos – con medidas de autocuidado en el marco de la emergencia declarada por la pandemia del coronavirus (COVID-19). La reactivación de los CICAC será de manera gradual, de acuerdo a las disposiciones nacionales y locales.

³ ABC de la ley 1757 de 2015 del Departamento Administrativo de la Función Pública: Concepto Corte Constitucional en la Sentencia C-150 de 2015. Pág.83

La atención de los servicios se viene realizando por los canales de atención virtuales y telefónicos habilitados por el SITM-MIO, que facilitan la consulta y toma de información por parte de los usuarios y partes interesadas.

- a) www.mio.com.co
- b) www.metrocali.gov.co
- c) servicioalusuario@mio.com.co
- d) Línea de atención al usuario (2) - 620 4040
- e) Aplicación móvil: MIO APP

Con el fin de facilitar el contacto continuo con los usuarios y la ciudadanía, Metro Cali S.A. ha dispuesto adicionalmente de otros canales de comunicación, ágiles y oportunos como las redes sociales:

- a) Twitter: @Metrocali
- b) Facebook: Metrocali MIO
- c) Youtube: Metro Cali
- d) Instagram: metrocali_mio
- e) Canal de whatsapp InfoMIO 3113086000

Metro Cali S.A. como ente gestor y desarrollador de infraestructura del SITM-MIO, dispone en cada una de las obras que ejecuta los denominados PAC: Punto de Atención a la Comunidad. Tiene como fin, recibir y resolver las inquietudes que genera la comunidad durante la construcción de la infraestructura del SITM-MIO.

Como actividades finales de la Rendición de Cuentas de la vigencia 2020, la Presidencia de Metro Cali S.A. y su equipo Directivo establecieron el informe de gestión, el cual fue consolidado por la Dirección de Planeación y publicado el 30 de enero de 2021 en la página web y por último el 23 de febrero de 2021, presenta el informe de gestión 2020 de la entidad y el

SITM-MIO de forma virtual a toda la comunidad en general; informando, explicando los avances, resultados y retos.

Durante el desarrollo del evento en forma continua se motiva a la participación de los ciudadanos, a través de preguntas por medio del chat en vivo.

Este evento fue dirigido a toda la comunidad en general conectada a la red social Facebook de la entidad, donde se utilizó el protocolo para llevar a cabo el Facebook Live, en el cual contempla las siguientes actividades:

- ❖ Diseñar tarjeta para convocar a las personas a conectarse al Facebook Live.
- ❖ Publicación y socialización de la tarjeta por las redes sociales de la entidad.
- ❖ Diseño del libreto del Facebook Live.
- ❖ Presentaciones de las áreas participantes del Facebook Live.
- ❖ Realización del Facebook Live.



3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

Se inicia el evento programado para el informe de gestión año 2020 virtual, participando el Presidente de Metro Cali S.A., Vicepresidente Ejecutivo, Director de Operaciones, Directora de Infraestructura, Director Financiero Administrativo, Secretaria General y Asuntos Jurídicos, Jefe de Mercadeo y Servicio al Cliente, Jefe de Control Interno y Jefe de Sistemas.

Los temas tratados por cada uno de los funcionarios de la entidad se presentan a continuación, los cuales pueden ser consultados en el link:

<https://www.facebook.com/watch/live/?v=420166815935464&ref=search>



3.1 PRESIDENTE DE METRO CALI S.A.



El presidente de Metro Cali S.A. preside el informe e inicia con una noticia importante, la cual corresponde a que la Troncal Oriental ha sido declarada como proyecto estratégico por el Gobierno Nacional, obra importante para la ciudadanía y usuarios del SITM MIO.

3.2 VICEPRESIDENTE EJECUTIVO



DECLARACIÓN DE IMPORTANCIA ESTRATEGICA DEL PROYECTO – IMPLEMENTACIÓN SITM DE CALI



DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO



www.cali.gov.co

CONPES 4018 DE DICIEMBRE DE 2020



PERFIL DE APORTES

69.99% Nación:
\$147.901
millones*

**30.01% Distrito
de Cali:** \$63.390
millones*

Total:
\$ 211.297
millones*

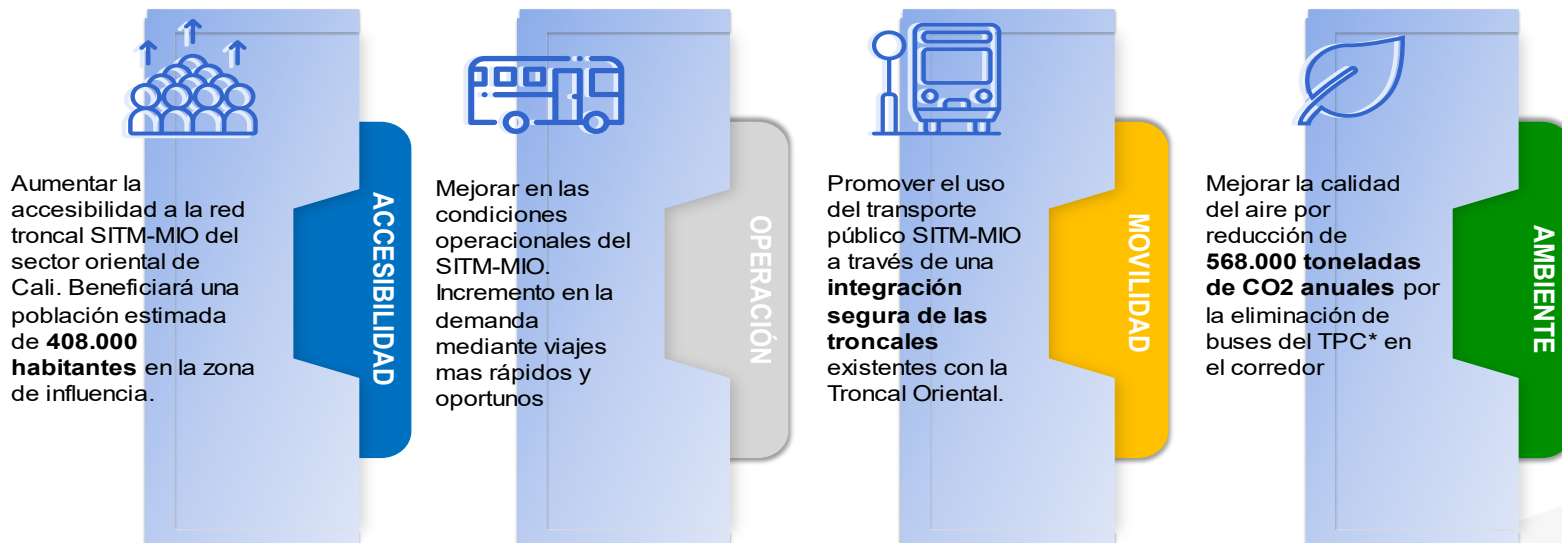
*Pesos constantes de 2019



www.cali.gov.co

CONPES 4018 DE DICIEMBRE DE 2020

BENEFICIOS DEL PROYECTO

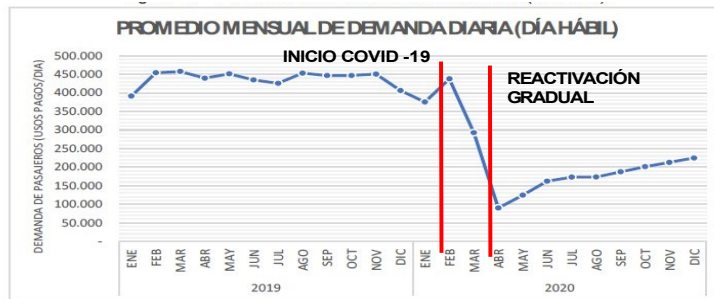


www.cali.gov.co

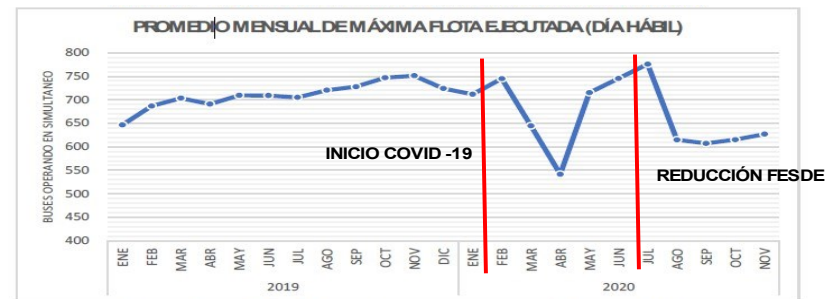
3.3 DIRECTOR DE OPERACIONES



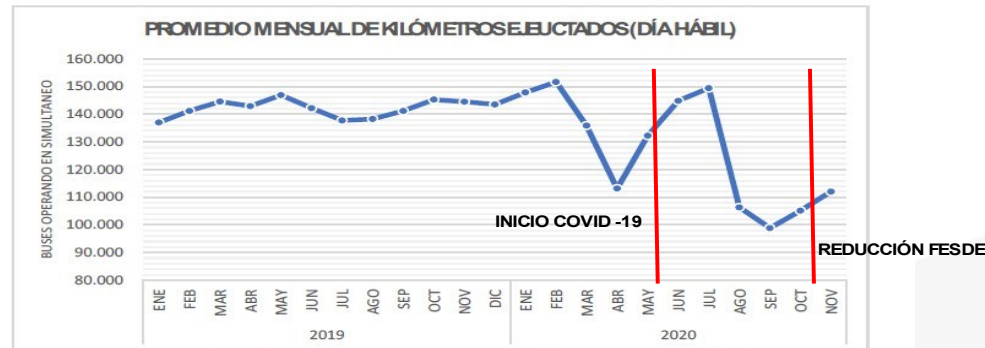
Comportamiento oferta vs. demanda 2020 - 2019



Fuente: Dirección de Operaciones diciembre preliminar – (diciembre 10 de 2020).



Fuente: Dirección de Operaciones noviembre preliminar – 2020.



Fuente: Dirección de Operaciones noviembre preliminar – 2020.

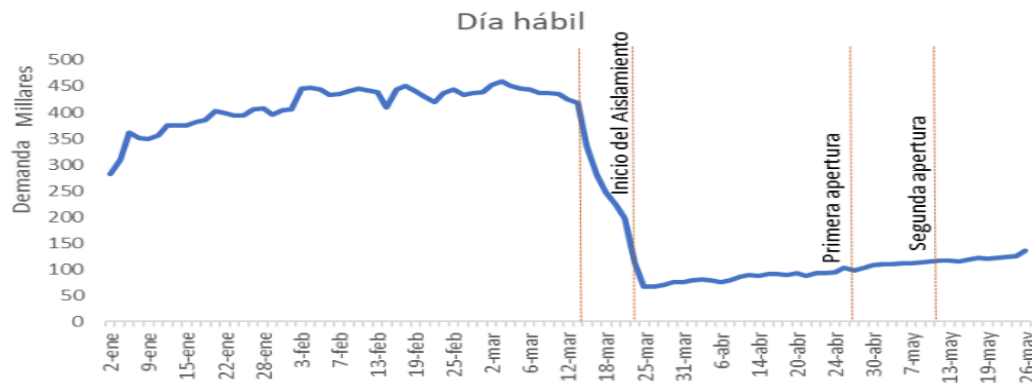
www.cali.gov.co

Ajuste plan de servicio operacional



Metodología

Comportamiento demanda enero – mayo 2020



Herramientas de análisis de información del Sistema MIO desarrolladas por Metro Cali S.A.

Recolección de Información
Usos Detallados
Kilómetros
Control

+ Generación de Matriz
Generación y Atracción por ruta
sentido
+ Asignación para ajuste troncal

+ Diseño de Oferta por ruta
+ Revisión en conjunto con
CCO y Evaluación

Selección de tareas en Reporte
Detallado cuidando el intervalo
por ruta

Seguimiento diario de
la demanda por ruta

www.cali.gov.co



Proyectos para mejorar movilidad y seguridad vial

- ❖ Estudio sector Versalles.
 - ❖ Estudio de límites de velocidad en corredores troncales.
 - ❖ Estudio Avenida 3N con Calle 21.
 - ❖ Mejoras intersección Carrera 2Dd con Calle 7Ww.
- ❖ *Optimización proceso de georreferenciación de paradas y elaboración de fichas de paradas.*
 - ❖ *Desarrollo e implementación aplicativo web gestión de paradas.*
 - ❖ *Aplicativo para estudios de campo y geo portal.*

www.cali.gov.co

3.4 DIRECTORA DE INFRAESTRUCTURA



Proyectos liderados

❖ Oficina de Estudios, Diseños y Licitaciones – proyectos en definición.

Diseños Troncal Oriental Tramo 3: avance de 92% en los diseños, para dar inicio al proceso licitatorio en el primer semestre del año 2021.

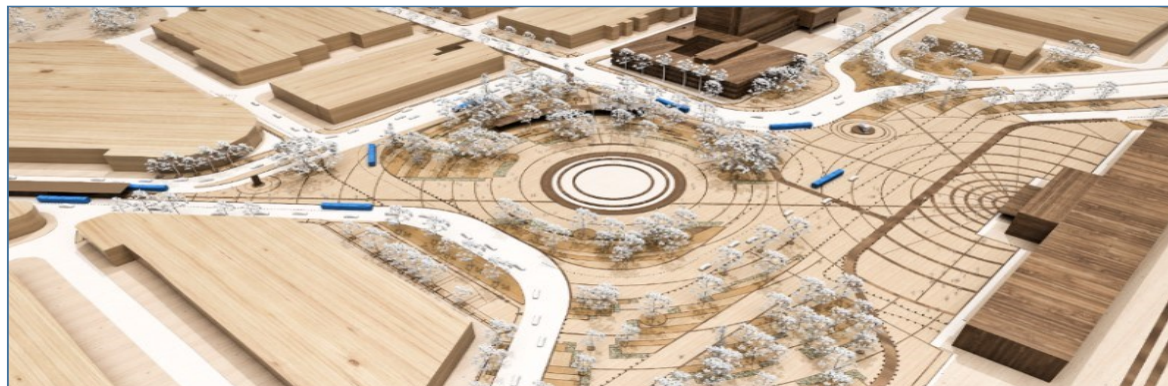


www.cali.gov.co

Proyectos liderados

Conexión Troncal Avenida de las Américas – Av. 3 Norte (Parque de la Estación):
avance de 99% en los diseños.

Se avanzó en el desarrollo de las ‘troncales verdes’ o ligeras de conexión entre
Calle 5 y Troncal Oriental, para iniciar proceso de consultoría en la vigencia 2021.



www.cali.gov.co

Proyectos liderados



❖ Oficina de Construcción – proyectos construidos y en construcción.

Construcción y puesta en operación de los patios y talleres Aguablanca y Valle de Lili.



Patio Aguablanca
área: 60.028 m²
Capacidad: 258 buses



Patio Valle de Lili
área: 53.865 m²
Capacidad: 263 buses

www.cali.gov.co

Proyectos liderados



❖ Oficina de Construcción – proyectos construidos y en construcción.

Construcción y puesta en operación de los patios y talleres Aguablanca y Valle de Lili.



Patio Aguablanca
área: 60.028 m²
Capacidad: 258 buses



Patio Valle de Lili
área: 53.865 m²
Capacidad: 263 buses

www.cali.gov.co



Proyectos liderados

Construcción de las terminales Simón Bolívar y Aguablanca.

Terminal Intermedia Simón Bolívar



Terminal de Cabecera Aguablanca



www.cali.gov.co

Proyectos liderados



Construcción Troncal Oriental tramos 1 y 2.



www.cali.gov.co

Inversión obras y avance físico

PROYECTO	% AVANCE FÍSICO	VALOR DEL CONTRATO (MILLONES \$)	VALOR EJECUTADO ACUMULADO (MILLONES \$)	FECHA TERMINACIÓN
PATIO VALLE DE LILI	100%	\$44.028	\$41.823	Entregado
PATIO TALLER AGUABLANCA	100%	\$44.350	\$41.401	Entregado
TERMINAL SIMÓN BOLÍVAR	85,34 %	\$66.456	\$52.731	Mayo 30 de 2021
TERMINAL AGUABLANCA	65%	\$72.453	\$36.978	Septiembre 29 de 2021
TERMINAL SUR	9%	\$60.930	\$7.197	Abril 20 de 2021
TRONCAL ORIENTAL TRAMO 1	1,5%	\$108.513	\$550	Julio 10 de 2022
TRONCAL ORIENTAL TRAMO 2	3,3%	\$68.854	\$2651	Enero 09 de 2022

www.cali.gov.co

Proyectos liderados

❖ Oficina de mantenimiento

Mantenimiento de la Infraestructura

- Se realizó diagnóstico, cuantificación, clasificación y cronograma de ejecución de mantenimiento de la infraestructura asociada al SITM MIO, en las 55 estaciones, las 5 terminales y carril del solo bus.
- Se intervinieron puntos de parada con demarcación vial.
- Se realizó la supervisión de los contratos de concesión en lo referente a los planes de mantenimiento.
- Se realizó la adquisición de materiales y equipos, para contratar una cuadrilla de mantenimiento.

www.cali.gov.co



3.5 DIRECTOR FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO





Planeación Financiera del SITM - MIO



- ❖ Comité movilidad  **FESDE**
- ❖ Convenio 70/30  Nación / Municipio de Santiago de Cali / **\$ 50.912 mill.**
- ❖ Sobretasa a la gasolina  Municipio de Santiago de Cali / **\$ 15.500 mill.**
- ❖ Gestión del re-perfilamiento de los créditos **DEBCA y FRESA** (Recursos de Chatarrización) con las entidades financieras.
- ❖ Gestión de recursos a través del **FIDUMIO** para los insumos de desinfección de las estaciones de servicio para el cumplimiento de los protocolos de salud del ingreso de los usuarios al sistema.

www.cali.gov.co

Planeación financiera del ente gestor

La planeación se realizó en virtud a la reducción de ingresos por la emergencia sanitaria.

❖ Control flujo de caja

Saldo Inicial 850.180.801

*Cifras en pesos

	Resumen Detallado			
	Ingresos x Tarifa	Otros Ingresos	Gastos	Saldo Final
Acum. Junio	6.109.595.296	237.226.067	7.193.442.423	3.559.741
Julio	658.849.242	1.886.412.106	1.467.760.914	1.081.060.174
Agosto	659.843.361	31.494.011	1.531.673.711	240.723.835
Septiembre	692.071.757	14.255.835	891.852.640	55.198.787
Octubre	751.308.978	337.779.490	1.002.718.078	141.569.177
Noviembre	808.572.618	5.017.032.491	2.243.336.826	3.723.837.459
Diciembre	851.559.963	35.640.863	2.845.592.380	1.765.445.906
2020	10.531.801.215	7.559.840.862	17.176.376.973	
Total Ingresos		18.941.822.879		
Saldo en Caja		1.765.445.906		

www.cali.gov.co

Planeación financiera del ente gestor

❖ Resultado de la actividad económica 2020

METRO CALI S.A.				
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL				
Entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2020 y 2019				
Cifras expresadas en miles de pesos				
Cuenta	dic.-20	dic.-19	Variación	%
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS				
SERVICIOS DE TRANSPORTE	1.071.451	1.769.773	(698.322)	(39) %
OTROS SERVICIOS	11.460.684	21.897.354	(10.436.670)	(48) %
TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES	19.497.855	11.991.906	7.505.949	63 %
INTERESES SOBRE DEPOSITOS	53.621	173.364	(119.743)	(69) %
TOTAL INGRESOS	32.083.511	35.832.397	(3.748.886)	(10) %
GASTOS DE ADMINISTRACION Y OPERACION				
SUELDOS Y SALARIOS	4.311.273	4.482.202	(170.929)	(4) %
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	987.926	1.071.375	(83.449)	(8) %
APORTES SOBRE LA NOMINA	159.538	174.120	(14.582)	(8) %
PRESTACIONES SOCIALES	1.537.947	1.653.953	(116.006)	(7) %
GASTOS DE PERSONAL DIVERSOS	3.488.696	4.553.585	(1.064.889)	(23) %
GENERALES	22.368.179	25.827.497	(3.459.318)	(13) %
IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y TASAS	417.841	526.772	(108.931)	(21) %
TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACION Y OPERACION	33.271.400	38.289.504	(5.018.104)	(13) %
DETERIORO, DEPRECIACIONES, AGOTAMIENTO Y AMORTIZACIONES	1.053.350	12.105.013	(11.051.663)	(91) %
SUBTOTAL GASTOS	34.324.750	50.394.517	-16.069.767	(32) %
UTILIDAD (PERDIDA) OPERACIONAL	(2.241.239)	(14.562.120)	12.320.881	(85) %
OTROS INGRESOS	1.785.597	2.619.686	(834.089)	(32) %
OTROS GASTOS	119.963	188.898.565	(188.778.602)	(100) %
OTRAS SUBVENCIONES	5.240	5.240	0	0 %
UTILIDAD NO OPERACIONAL	(580.845)	(200.846.239)	200.265.394	(100) %
UTILIDAD (PERDIDA) NETA DEL PERIODO	(580.845)	(200.846.239)	200.265.394	(100) %

Planeación financiera del ente gestor

❖ Gestión de recursos para funcionamiento, a través de la reorientación de la sobretasa a la gasolina por **\$ 5.000 millones.**

Gestión tributaria ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de los saldos a favor de las declaraciones de renta de los años gravables 2018 y 2019 por \$ 1.814 millones.

Ley 550

Acompañamiento - promotor

Para liderar el proceso de reestructuración de pasivos.

Actualización del modelo financiero

Para dar cumplimiento al acuerdo de acreedores a suscribir.

Informes y certificaciones financieras

Reflejan el comportamiento económico de la entidad en el día a día.

www.cali.gov.co



Gestión administrativa

Gestión administrativa

Se dio cumplimiento a los protocolos de salud y bioseguridad en el edificio: control de acceso, desinfección y fumigación de áreas físicas.

Se contrató los bienes y servicios proyectados en el Plan Anual de Adquisiciones, para funcionamiento físico, administrativo y de recursos humanos de la entidad.

www.cali.gov.co

3.6 SECRETARIA GENERAL Y ASUNTOS JURÍDICOS





Logros

- Éxito procesal del periodo 2020.
- Tribunal de arbitramento convocado por la UTR&T
- Amigable composición ConsorcioMetrovial SB.
- Entrega de obras sin afectación predial al Municipio.

www.cali.gov.co

Éxito procesal



Notificación de 60 fallos favorables de primera y segunda por valor de más de \$100.000 millones vs. 12 desfavorables del orden de \$3.300 millones aproximadamente.

Fallos favorables 2020			Fallos desfavorables 2020		
Tipo de proceso	Cant.	Pretensiones	Tipo de proceso	Cant.	Condena
Acciones de tutela	27	0	Acciones de tutela	1	0
Reparación directa	21	\$13.300.750.524	Reparación directa	6	\$ 2.431.447.444
Controversia Contractual	4	\$86.890.972.665	Ordinario laboral	4	\$ 46.339.010
Ordinario laboral	4	\$75.521.013	Amigable composición	1	\$ 864.109.278
Acción popular	4	0	Acción popular	1	0
Fallos favorables y monto de pretensiones	60	\$100.267.244.202	Fallos desfavorables y monto de condenas	12	\$ 3.341.895.732

www.cali.gov.co

Tribunal de arbitramento, UTR&T

- ❖ Demanda: radicada el 6 de septiembre de 2019 con pretensión de \$263.000 millones.
- ❖ Proceso suspendido por solicitud conjunta de las partes desde el 28 de mayo de 2020 hasta el 30 de marzo de 2021 para adelantar mesas de negociación, en busca de fórmulas de sostenibilidad que permitan la continuidad del servicio.

UTR&T	METRO CALI
Operación de la totalidad de estaciones del SITM.	Administración de la infraestructura.
Puntos de venta y recarga necesarios ilimitados.	Explotación económica de la infraestructura.
Renovación tecnológica de equipos.	Información en tiempo real de recaudo y operación.

www.cali.gov.co



Amigable componedor

- ❖ El 9 de marzo de 2020 el Consorcio METROVIAL SB, con quien Metro Cali S.A. suscribió el contrato MC-OP-03-2017 el día 20 de octubre de 2017, para la: *“Construcción de la terminal intermedia localizada sobre el separador central de la Autopista Simón Bolívar entre Carrera 61 y Carrera 69 conexión vial asociada y demás obras complementarias del SITM-MIO”*, radicó solicitud de amigable composición con un monto de pretensiones de **\$3.573.887.875**.
- ❖ Metro Cali S.A. finalmente tuvo que pagar un total de **\$1.871.581.716** versus **\$3.573.887.875**.



Entrega de obras al Municipio



- Por primera vez se logró la entrega de obras al Municipio.
- Las primeras vías pretroncales del Sistema MIO que fueron adjudicadas en el año 2006 (grupos 1,2,3 y 5).
- Obras sin afectación predial que hoy hacen parte de los bienes inmuebles del Municipio.

www.cali.gov.co

3.7 JEFE DE MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE





Campaña 'Por tu Bien y por el MIO'

La campaña de Cultura Ciudadana
#PorTuBienyPorElMIO

- ✓ Corresponsabilidad.
- ✓ Compromiso por los usuarios.
- ✓ Agradecimientos.



www.cali.gov.co



Campaña 'Por tu Bien y por el MIO'

- ✓ 10 buses con tapabocas.
 - ✓ 25 bastidores en estaciones y terminales.
 - ✓ 35.000 tarjetas común MIO bus tapabocas.
 - ✓ 20 espacios en estaciones con la campaña.
 - ✓ 10 audios en 50 paradas de alto impacto.
 - ✓ 10 audios en 20 estaciones con megafonía.
- ✓ 120 intervenciones pedagógicas.
 - ✓ 1 Concurso en redes sociales.
 - ✓ 10.000 tapabocas entregados en estaciones y terminales.
 - ✓ 12 activaciones.
 - ✓ 20 vídeos.
 - ✓ 3 vídeos en especial del Petronio Álvarez (virtual).

www.cali.gov.co

MIO más incluyente – P.I.A.



Estrategia para brindar un mejor servicio a los usuarios con diversidad funcional, apostando a un Sistema mas incluyente, con señalética accesible y lengua de señas.

www.cali.gov.co

Renovación de imagen

- Adecuación y actualización de elementos gráficos de comunicación a los usuarios.
- Renovación de paraderos, puntos de información, nuevos mapas, señalética.



www.cali.gov.co

Intervención corredores

5 corredores priorizados:

1. Autopista Sur Oriental.
2. Avenida Pasoancho.
3. Carrera 4 Norte - sector de Floralia.
4. Avenida Ciudad de Cali.
5. Carrera 8.



Personal de servicio al cliente en paradas de alto impacto, taquilleras, mayor oferta buses para mejorar los tiempos de paso.

www.cali.gov.co

Ruta Turística MIO Cable



El MIO Cable y su ruta turística es un escenario destinado a ser uno de los principales hitos de la ciudad, y un motor de impulso de la demanda del Sistema MIO.

www.cali.gov.co

Proyectos

- Alquiler de espacios inmobiliarios.
- Merchandising.
- Venta de publicidad buses – exterior estaciones.



www.cali.gov.co

3.8 JEFE DE CONTROL INTERNO



Auditorías Contaloría General Cali

AUDITORÍA	CONCEPTO / CALIFICACIÓN	NO. DE HALLAZGOS
AGEI Cierre Fiscal 2019, frente a la constitución de las cuentas por pagar y cierre fiscal.	FAVORABLE	NINGUNO
AGEI a la Gestión Fiscal de Metro Cali S.A. Modalidad Regular Vigencia 2019, conformado por la opinión de los estados contables y el concepto sobre la gestión y los resultados.	88,19	7 administrativos y 4 con presunta incidencia Disciplinaria
Auditoría gubernamental con enfoque integral a la evaluación de la operación del masivo y, gestión de los recursos del Fondo de Estabilización y Subsidio a la Demanda – fesde. Modalidad especial, frente a los resultados de la operación del MIO, que se adelanta con recursos fesde.	76,9	1 administrativo y 2 con presunta incidencia disciplinaria

www.cali.gov.co

Auditorías internas programa anual

Auditoría	Proceso				No Conformidades
	Estratégico	Misional	Apoyo	Evaluación	
1 Evaluación al Plan de Recuperación y Puesta a Punto para los concesionarios GIT Masivo S.A y Unimetro S.A					3
2 Evaluación al Fondo de Estabilización y Subsidio a la Demanda - FESDE -					0
3 Evaluación a los canales de atención al ciudadano estandares de atención PQRS.					3
4 Evaluación al Programa de Gestión Documental					1
5 Evaluación al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST -					2
6 Evaluación al Sistema de Gestión de SGC - Institucional					9
7 Evaluación al reporte en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP - y aplicación Ley de Cuotas.					0
8 Evaluación al Proceso Gestionar el Servicio					0
9 Evaluación al Plan de Manejo Ambiental y Social - Obras					1
10 Evaluación a la Gestión Contractual					0

www.cali.gov.co



Planes de mejoramiento

CONTRALORÍA GENERAL DE CALI	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
Suscrito con un total de 27 hallazgos y cerrando vigencia 2020 con un cumplimiento del 89%, toda vez que existen dos planes de mejoramiento en curso.	Suscrito entre Metro Cali y el Ministerio de Transporte, producto de la auditoría al convenio para la financiación de algunos componentes de la plataforma urbana del masivo, con un total de 16 hallazgos y cerrando vigencia 2020 con un cumplimiento del 100%.

www.cali.gov.co



Indicadores

- Las auditorias han sido ejecutadas en su mayoría en los tiempos previstos de acuerdo al programa, con algunas dificultades en los meses de marzo y abril por cuarentena.
- Los requerimientos de los entes de control externo se han atendido obedeciendo a la dinámica de las medidas adoptadas por pandemia.
- *Los planes de mejoramiento se han realizado a conformidad y los seguimientos de manera consecuente a la periodicidad establecida según competencia, así mismo la rendición a los Entes de Control.*

www.cali.gov.co

3.9 JEFE DE SISTEMAS



Objetivo de la oficina

Asegurar la disponibilidad del recurso tecnológico y la información, garantizando la integridad, oportunidad y la seguridad de la misma, para la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas.



www.cali.gov.co

Cámaras térmicas

- Adquisición de 65 cámaras térmicas para medir la temperatura a los usuarios.
- Tecnología de punta: identificación de rostros para fortaleciendo la seguridad del MIO.



Seguridad de la información

Definición del mapa de ruta de la seguridad de la información de conformidad con el modelo determinado por MINTIC y el Estado Colombiano.

Avance en la estructuración de la estrategia para la definición de la Arquitectura de TI y de Información

www.cali.gov.co

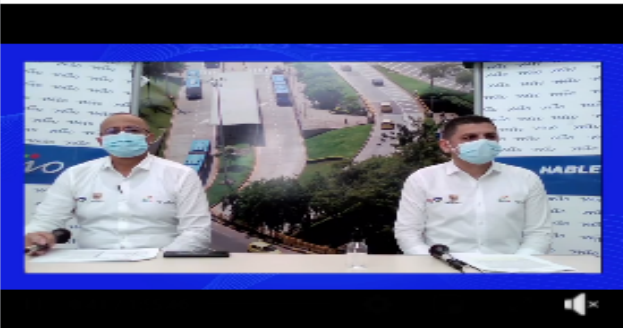
4. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el Informe de Gestión vigencia 2020, vía Facebook live como se evidencia en la información siguiente el evento logro ser visto por 6118 personas, numero importante para esta estrategia complementaria a la Rendición de cuentas que iniciado a implementar Metro Cali S.A.



Metrocali MIO transmitió en vivo.
1 h · 🌐

El ente gestor del #MIO 🇨🇴 y el presidente Oscar Ortiz, los invita hoy a conocer el informe de gestión 2020 que es transmitido por nuestro Facebook live



 **Llega a más personas con este video**

Promociona tu video para llegar a 1.142 personas al día por \$18.010.

👍❤️😂 74 97 comentarios 35 veces compartido

 **Me gusta**  **Comentar**  **Compartir** 

Más relevantes ▾

 Comentar como Metrocali M...

Rendimiento de tu publicación

6118 Personas alcanzadas

28 Me gusta, comentarios y contenido compartido
9

183 Clics en publicaciones

55 Clics para reproducir	2 Clics en el enlace	125 Clics de otro tipo
------------------------------------	--------------------------------	----------------------------------

COMENTARIOS NEGATIVOS

2 Ocultar todas las publicaciones
0 Reportar como spam

3 Ocultar publicación
0 Ya no me gusta esta página

28 Me gusta, comentarios y contenido compartido
9

DISTRIBUCIÓN DE CONTENIDO DE MARCA [Ver desglose](#)

6118 Alcance total	6118 Alcance orgánico	0 Alcance pagado
6229 Impresiones totales	6229 Impresiones orgánicas	0 Impresiones pagadas

En este informe virtual la ciudadanía tuvo la oportunidad de expresar sus inquietudes o solicitar información, mediante preguntas realizadas por el chat, las cuales fueron respondidas tanto por el Presidente de la entidad, como por cada uno de los funcionarios participantes, según al tema presentado.

Las preguntas realizadas por los usuario y respuestas dadas y/o gestionadas por parte de Metro Cali S.A. se presentan en la siguiente tabla.

PREGUNTAS REALIZADAS POR USUARIOS		RESPUESTAS DE METRO CALI S.A. -POR CHAT O EN VIVO
1	Señor presidente de Metro Cali se necesita más transporte con plataformas para la movilidad reducida. Gracias Pregunta Usuario: Patricia Zurita A	Respuesta por chat. Hola, te informamos que Metro Cali S.A., viene implementando el plan integral de inclusión en el SITM-MIO para personas en situación de discapacidad psíquica, física y sensorial de la ciudad de Santiago de Cali, el cual comprende la accesibilidad a la flota transporte, a la infraestructura física, educación (actitudinal), comunicacional, cultura MIO y la organización de mesas de Discapacidad. Contamos con 599 buses con accesibilidad (89 complementarias, 200 articulados, 289 padrones y 21 duales) de las diferentes empresas operadoras.
2	¿Por qué hay tantos despidos de taquilleras y personal de servicio al cliente o vigilantes? Hay estaciones solas, no hay nadie, ¿La Utryt está en quiebra? Pregunta Usuario: Mariela Narváez	Respuesta UTRYT Hola, contamos con personal de servicio al cliente que se encuentra en nuestras diferentes estaciones y terminales del sistema, al igual con personal OSC y vigilantes en las terminales #MIO de mayor afluencia de usuarios.
3	Señor presidente necesitamos que nos resuelva los pagos de las quincenas la prima de diciembre y las cesantías del operador Unimetro. La infraestructura es importante, pero más importante somos los conductores, ¿hasta cuándo? Necesitamos soluciones ya, porque vamos a parar el sistema. Necesitamos que me Metro Cali tome su función como ente gestor y regulador obligando a Unimetro a cumplir con los derechos laborales. Pregunta Usuario: Julio Enrique Caicedo Carabali	Respuesta en VIVO por SECRETARIA GENERAL Y ASUNTOS JURIDICOS https://www.youtube.com/watch?v=VYlqvVhzN8M

PREGUNTAS REALIZADAS POR USUARIOS		RESPUESTAS DE METRO CALI S.A. -POR CHAT O EN VIVO
4	Buenos días, mi pregunta es ¿por qué hay tantas estaciones sin taquilleras y no hay servicio al cliente? Yo estuve preguntando, y me dicen que los están sacando Pregunta Usuario: Mariela Narváez	Respuesta por UTRYT. Hola, debido a la contingencia causa por el #Covid19, nuestro plan operacional cuenta con estaciones con taquillera, de acuerdo a la demanda de usuarios. De igual manera, nuestras estaciones cuentan con otras alternativas de recarga para los usuarios: las máquinas de auto-recarga.
5	¿Cuáles son las políticas para garantizar la seguridad antirrobo dentro de las estaciones del MIO? Yo soy una usuaria y defensora del transporte masivo. Gracias. Pregunta Usuario: Patricia Zurita A	Respuesta por chat. Contamos con un enlace de policía en el Centro de Control de la operación, que monitorea las estaciones, se maneja una comunicación constantemente con la policía, personal de seguridad y nuestros asesores de servicio sobre todas las novedades. También contamos con cámaras de soporte, las cuales nos permiten reaccionar de una manera más rápida, en conjunto con el cuadrante de Policía.
6	¿Cuándo vamos a tener seguridad en los buses y estaciones? Pregunta Usuario: Oscar Alexander Monroy Loaiza	Respuesta por chat. Gracias al trabajo que se realiza en conjunto con la Policía Nacional, se hacen actividades de control y prevención dentro de las estaciones y buses del sistema. Así mismo, se cuenta con cámaras que sirven de soporte, las cuales nos permite reaccionar de una manera más rápida cuando ocurre una novedad.
7	¿Cuándo regresarán las rutas que han suspendido ante la pandemia como la E41, E52, A42B, P51 y algunas rutas del Oriente? Pregunta Usuario: Fernando Angulo	Respuesta por chat En la medida en la que se reactive la dinámica de la demanda del sistema se irán reactivando servicios. Por lo pronto, los recorridos de dichas rutas están cubiertos por otras rutas del sistema. Por ejemplo, la ruta E41 está cubierta con los recorridos de la ruta T47B y las rutas E21 o T31. La ruta E52 está cubierta con las rutas T50 y cualquiera de las rutas que desde el centro de la ciudad van hacia el corredor de la Avenida 3N, como lo son la ruta E21, P52D, T42, entre otras. Para el caso de la ruta P51, dicho recorrido está cubierto por las rutas A47 y la ruta P12A. En cuanto a la ruta A42B, está cubierta con la ruta A44A.
8	El tema de la seguridad, ¿cuándo vuelven los policías bachilleres a todas las estaciones del MIO? Pregunta Usuario: Cristian Jiménez Molina	Respuesta en VIVO por EL JEFE DE MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE https://www.youtube.com/watch?v=VYlgvVhzN8M
9	Muy clara la presentación. ¿Por estar en la Ley 550, no afecta el reto de ser operadores del MIO Cable? #EIMIOSomosTodos Pregunta Usuario: Jairo Plazas	Respuesta en VIVO por EL PRESIDENTE OSCAR ORTIZ. https://www.youtube.com/watch?v=VYlgvVhzN8M
10	¿Cuándo pagan los buses tradicionales que no han pagado, y los que faltan por chatarrizar? Las demandas que le llegarán al municipio serán más grande de la que les ganó GIT Masivo y los tiene a ustedes a punto del colapso	Respuesta en VIVO EL PRESIDENTE OSCAR ORTIZ. https://www.youtube.com/watch?v=VYlgvVhzN8M

PREGUNTAS REALIZADAS POR USUARIOS		RESPUESTAS DE METRO CALI S.A. -POR CHAT O EN VIVO
	Pregunta Usuario: Juan Manuel Rodríguez Arango	
11	¿Qué están haciendo para mejorar la inseguridad que hay? Pregunta Usuario: Hernando Ortiz Serna	Respuesta en VIVO por EL JEFE DE MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE https://www.youtube.com/watch?v=VYlgvVhzN8M
12	¿Qué pasó con la estación de Santa Rosa? La están desvalijando poco a poco. Pregunta Usuario: MIO Usuarios	Respuesta en VIVO por LA DIRECTORA DE INFRAESTRUCTURA https://www.youtube.com/watch?v=VYlgvVhzN8M
13	¿Cuándo le van a poner el tatequeto a los colados? por ejemplo, Nuevo Latir es un cáncer para el sistema. Pregunta Usuario: Oscar Alexander Monroy Loaiza	Respuesta por JEFE DE MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE Trabajamos en conjunto con la Policía Nacional, para realizar actividades de control y prevención, y así evitar este tipo de situaciones. Seguimos comprometidos con mejorar la seguridad en nuestro sistema.
14	¿Qué va pasar con la seguridad del MIO? Ya que es pésima Pregunta Usuario: MIO Usuarios	Respuesta por JEFE DE MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE Estamos trabajando con la Policía Nacional y la Secretaría de Seguridad y Justicia para llevar a cabo más estrategias para la seguridad del MIO.
15	¿Cuándo van a volver los horarios normales? ¿MIO hasta las 11 pa' cuándo? A los estudiantes de jornadas nocturnas debemos de hacer parte del modelo de alternancia nos afecta el MIO hasta las 9:30 p.m. Pregunta Usuario: Juan Cuesta	Respuesta en VIVO por EL PRESIDENTE OSCAR ORTIZ. https://www.youtube.com/watch?v=VYlgvVhzN8M
16	¿Qué se sabe de la Terminal Sur del MIO? Pregunta Usuario: Alfredo Polanco Huertas	Respuesta en VIVO por LA DIRECTORA DE INFRAESTRUCTURA https://www.youtube.com/watch?v=VYlgvVhzN8M
17	Hola, ¿qué pasó con los grupos de discapacidad, que nos reunimos en metro Cali, para mejorar el servicio del transporte para que sea más incluyente? Gracias. Pregunta Usuario: Patricia Zurita A	Respuesta en chat. Para el mes de marzo de 2021 se retoman las reuniones de las mesas de accesibilidad, de manera virtual Patricia
18	En la Terminal de Aguablanca a ¿cuántos barrios se va a comunicar? Pregunta Usuario: Nidia Delgado	Respuesta en VIVO por LA DIRECTORA DE INFRAESTRUCTURA https://www.youtube.com/watch?v=VYlgvVhzN8M

PREGUNTAS REALIZADAS POR USUARIOS		RESPUESTAS DE METRO CALI S.A. -POR CHAT O EN VIVO
19	Teniendo en cuenta la reactivación de la ciudad, ¿cuándo van a restablecer servicios y regresar a horarios normales? Pregunta Usuario: Carlos Zúñiga	Respuesta en VIVO por EL PRESIDENTE OSCAR ORTIZ https://www.youtube.com/watch?v=VYlgvVhzN8M

5. ASPECTOS A RESALTAR

La información de la rendición de cuentas para la vigencia 2020, se estructuró bajo el componente de diálogo teniendo en cuenta tres ejes: qué se ha hecho (logros alcanzados), cómo lo ha logrado y retos futuros (compromisos). Es así que los aspectos a resaltar son:

- La pandemia en el 2020 generó retrasos en la gran mayoría de actividades y acciones planteadas en el mes de enero de 2020, sin embargo, cada dirección logró cumplir la mayoría de sus metas.
- Se tuvo un importante avance de ejecución en las terminales Aguablanca y Simón Bolívar.
- La Troncal Oriental fue declarada de importancia estratégica a nivel nacional y se consiguieron los recursos para el tercer tramo.
- La campaña de Cultura Ciudadana #PorTuBienyPorElMIO, estuvo enfocada a la corresponsabilidad, compromiso por los usuarios y agradecimientos por cuidarse.
- El servicio a los usuarios con diversidad funcional fue mejor, apostando a un sistema más incluyente, con señalética accesible y lengua de señas.
- El plan de servicios operacional fue ajustado debido a la pandemia por COVID -19, suspensión de rutas y cambio de horario del sistema.

- 65 cámaras térmicas fueron instaladas en el STIM-MIO con el propósito de ayudar a mitigar el contagio del virus, porque sirven para medir la temperatura de los usuarios que ingresan al sistema y para hacer control en cuanto a seguridad.

6. CONCLUSIONES

Como conclusiones del informe de gestión 2020 enmarcado bajo el principio de transparencia y acceso a la información, se puede indicar:

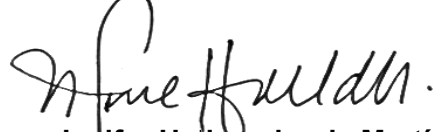
- Se cumplió con lo establecido al abrir un espacio de diálogo con la comunidad, mediante la estrategia de rendición de cuentas por medio de la presentación en vivo -Facebook Live- de la gestión 2020. Lo cual generó hacia los funcionarios trabajo en equipo y disposición para interactuar con la ciudadanía.
- Durante el desarrollo de la presentación del informe de gestión 2020, un número de 6.118 personas vieron el evento como se indica en el rendimiento de la publicación, el cual aparece en este documento en el numeral 4 “Participación ciudadana”.
- Las preguntas realizadas por los usuarios y la ciudadanía en general por el chat, fueron respondidas en su totalidad en vivo o por medio del chat, como se indica en el numeral 4 “Participación Ciudadana” del presente documento y en el link <https://www.youtube.com/watch?v=VYlgvVhzN8M>, garantizando el ejercicio el derecho fundamental de acceder a la información pública, donde se respondió de buena fe, de manera adecuada, veraz, clara y oportuna. Basado en los principios de integridad y responsabilidad social.

- Se logra cumplir con el objetivo previamente establecido al realizar el informe de gestión 2020 de la entidad y el SITM-MIO de forma virtual a toda la comunidad en general; informando y explicando los avances y resultados. De igual forma, dando participación a los ciudadanos a través de preguntas por medio del chat en vivo.
- Esta estrategia de rendición de cuentas permitió un acercamiento directo entre Metro Cali S.A. y la ciudadanía, lo cual es importante porque complementa todas las demás estrategias establecidas por la entidad, adoptadas para la participación de la ciudadanía en la evaluación de su la gestión.
- Metro Cali S.A. continuará fortaleciendo la rendición de cuentas como una oportunidad para que los usuarios, partes interesadas y la ciudadanía en general evidencie los resultados de la entidad, de acuerdo con el cumplimiento de la misión o propósito fundamental, además, del trabajo arduo como agente gestor del Sistema Integrado de Transporte Masivo – MIO, orientado a satisfacer las necesidades de sus usuarios. La rendición de cuentas, además, permite visibilizar las acciones que se desarrollan para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y su contribución a la construcción de la paz.

Desde el compromiso con los usuarios se trabajará en:

- Poner en operación las terminales Aguablanca y Simón Bolívar.
- Llegar al final del año con un avance del primer tramo de la Troncal Oriental del 60%, y el segundo tramo de 80%, y adelantar la licitación del tercer tramo.
- Mejorar la oferta de servicio y recuperar la infraestructura del MIO.
- Reorganizar el transporte público. Que los ciudadanos que llegan de otros municipios se integren al masivo de forma física y tarifaria en las terminales de cabecera, para aumentar la demanda del MIO y mejorar la movilidad de la ciudad.

CONSOLIDADO POR:

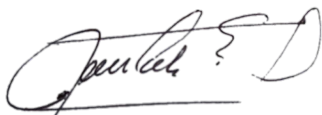


Marlene Jerifer Hollaender de Martínez
Contratista Profesional de la Dirección de Planeación

REVISADO POR:



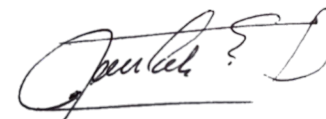
Elena Ordóñez Acosta
Profesional Universitario en Comunicaciones



Juan Carlos Echeverry Díaz
Director de Planeación (E)



Alba Lucero Urrea
Secretaria General y Asuntos Jurídicos



Juan Carlos Echeverry Díaz
Vicepresidente Ejecutivo

APROBADO POR:



Oscar Javier Ortiz Cuellar
Presidente de Metro Cali S.A.