



INFORME DE GESTIÓN METRO CALI S.A. Vigencia 2021



Metro Cali S.A. Oscar Javier Ortiz Cuéllar Presidente de Metro Cali S.A.	
Juan Carlos Echeverri Díaz Vicepresidente Ejecutivo	Vacante Vicepresidente de Operaciones e Infraestructura
Alba Lucero Urrea Grisales Secretaria General y Asuntos Jurídicos	Juan Carlos Echeverri Díaz Director de Planeación (E)
Carlos Alberto Becerra Chávez Director de Operaciones (E)	Gloria Patricia Gutiérrez Mera Director de Infraestructura
Mayerlin Salazar Guerrero Director Financiero y Administrativo(E)	María José Cardona Castelblanco Director Comercial y de Servicio al Cliente
Alba Lucero Urrea Grisales Jefe de Oficina Gestión Humana (E)	Gabriel Federman Ortiz Segura Jefe de Oficina Sistemas
Mayerlin Salazar Guerrero Jefe de Oficina Gestión Financiera	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 (E)
Carlos Alberto Becerra Chávez Jefe de Oficina Planeación de la Operación	Miguel Adrián Salinas Quintero 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
Eduardo Alberto José Romero Ramos Jefe De Oficina Cultura y Gestión Social	Einer Antony Trujillo Martínez Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano
Vacante Jefe de Oficina Contratación	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



INTRODUCCIÓN

Luego de prestar el servicio del MIO bajo las condiciones exigidas por pandemia y después del estallido social que vivió la ciudad en el mes de abril, durante este 2021 desde el Sistema MIO se ha trabajado por recuperar la infraestructura vandalizada, dar solución a la crisis financiera y formular estrategias para recuperar la oferta de pasajeros.

El Masivo Integrado de Occidente – MIO- se ha ido levantando con el esfuerzo y las estrategias que Metro Cali y el Distrito han diseñado, entre ellas: un plan estratégico para la recuperación integral del sistema que, apunta hacia el servicio, la sostenibilidad de la entidad gestora, el masivo y la reorganización en materia de transporte público en la ciudad.

El Distrito continuará haciendo todos los esfuerzos para que los caleños sigan contando con el servicio de transporte masivo, el cual es importante para la movilidad.

El MIO sigue por Cali, porque para la ciudad sería un retroceso que el masivo colapsara y su desarrollo retrocediera 20 años; por eso, hoy más que nunca necesita del trabajo y el sentido de pertenencia de todos.

Teniendo en cuenta lo anterior, el informe incluye los resultados de la gestión realizada en la vigencia del año 2021 por Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración y se encuentra organizado en cinco capítulos siendo estos:

Capítulo 1: PRINCIPALES LOGROS DE METRO CALI S.A. ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN Y DEL SITM- MIO, donde se presenta un resumen de los resultados más importantes, la gestión de la operación desde sus áreas misionales y la gestión de las áreas de apoyo que permitieron realizar actividades que consolidaron estos resultados.

Capítulo 2: PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL METRO CALI, el cual incluye los indicadores del Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023 bajo la responsabilidad de Metro Cali S.A., así como el cumplimiento del Plan de Acción 2021 por parte de la entidad gestora, con los respectivos avances y una breve descripción de los resultados obtenidos, tanto para los indicadores de producto como de bienestar.



Capítulo 3: PLAN DE ACCIÓN 2021 ALINEADO AL PLAN ESTRATÉGICO 2017-2022, incluye los resultados obtenidos para las metas establecidas por cada una de las direcciones y oficinas de Metro Cali S.A. frente al plan estratégico de la entidad, evidenciando el cumplimiento con una descripción de las acciones desarrolladas para cada meta misional y el cumplimiento de los objetivos.

Capítulo 5: MODELO INTEGRAL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN-MIPG, en este capítulo se describen las acciones y productos que se lograron en la vigencia, dando cumplimiento a la implementación y mejoramiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG -, establecido según Decreto 1499 de 2017: “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.

Capítulo 4: OTRAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN, en este capítulo se incluyen temas de gestión, cumplimiento legal que permiten mejorar los procesos y la administración del día a día de la entidad. Así como otras actividades de importancia estratégica desarrolladas por las áreas de Metro Cali S.A. Adicionalmente en este capítulo se incluyen las recomendaciones y actividades que se deben tener en cuenta para dar continuidad para la próxima vigencia.

CONTENIDO

1. PRINCIPALES LOGROS DE METRO CALI S.A. ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN Y DEL SITM-MIO	9
1.1. EJE INFRAESTRUCTURA	9
1.2. EJE OPERACIONES	13
1.3. EJE LEGAL	17
1.4. EJE COMERCIAL	18
1.5. EJE TECNOLOGÍA	25
1.6. EJE CONTROL INTERNO	27
1.7. EJE DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIONAL	28
2. PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL 2020-2023 METRO CALI S.A.	29
2.1 Dimensión 1. Cali, inteligente por la vida	29
2.1.1 Línea estratégica 101: Territorio inteligente	29
2.1.1.1 Programa 101001: Cali inteligente	29
○ Indicador: Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO implementados	29
2.2 Dimensión 3. Cali, nuestra casa común	30
2.2.1 Línea estratégica 304: Movilidad multimodal sustentable	30
2.2.1.1 Programa 304001: Movilidad peatonal	30
○ Indicador: Espacio público asociado al SITM-MIO generado y recuperado.	30
2.2.1.2 Programa 304002: Movilidad en bicicleta	32
○ Indicador: Red de ciclo-infraestructura (ciclo rutas integradas al SITM-MIO) implementadas	32
○ Indicador: Ciclo-parqueaderos integrados al SITM-MIO construidos.	33
2.2.1.3 Programa 304003: Movilidad transporte público de pasajeros	34
○ Indicador: km de corredores troncales del SITM - MIO construidos.	34
○ Indicador: Terminales de cabecera del SITM (T. de Cabecera Sur, T. de Cabecera Aguablanca) construidas.	35
○ Indicador: Terminales intermedias del SITM MIO, construidas.	36
○ Indicador: Estaciones de parada en corredores troncales del SITM-MIO construidas.	37
○ Indicador: Estrategias financieras y operativas de optimización del SITM-MIO implementadas.	38

2.3 Indicadores de Bienestar.....	39
○ Indicador Pasajeros promedio día hábil movilizados en el SITM-MIO	39
○ Indicador Cobertura espacial de la zona urbana del municipio, del MIO y modos integrados.....	40
○ Indicador Nivel de Satisfacción al Usuario – NSU - del MIO	41
3. PLAN DE ACCIÓN 2021 ALINEADO AL PLAN ESTRATÉGICO 2017-2022 ...	42
3.1. DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	42
3.2. DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA.....	46
3.3. DIRECCIÓN DE OPERACIONES.....	50
3.4. DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE	52
3.5. DIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA.....	53
3.6. SECRETARÍA GENERAL Y DE ASUNTOS JURÍDICOS.....	55
3.7. OFICINA DE SISTEMAS	58
3.8. OFICINA CONTROL INTERNO	62
4. MODELO INTEGRAL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN -MIPG-.....	64
5. OTRAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN.....	68
5.1 DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE	68
5.2 DIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA.....	77

INDICE DE TABLAS

Tabla 2.1.1.1-1 Indicador Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO implementados acumulado.....	29
Tabla 2.1.1.1-2 Vigencia 2021	29
Tabla 2.2.1.1-1 Espacio público asociado al SITM-MIO generado y recuperado acumulado.....	30
Tabla 2.2.1.1-2 Vigencia 2021	31
Tabla 2.2.1.2-1 Red de Ciclo-infraestructura (ciclo rutas integradas al SITM-MIO) implementadas acumulado.....	32
Tabla 2.2.1.2-2 2021.....	32
Tabla 2.2.1.2-3 Ciclo-parqueaderos integrados al SITM-MIO construidos acumulado.....	33
Tabla 2.2.1.2-4 Vigencia 2021	33
Tabla 2.2.1.3-1 km de Corredores troncales del SITM - MIO construidos acumulado.....	34
Tabla 2.2.1.3-2 Vigencia 2021	34
Tabla 2.2.1.3-3 Terminales de cabecera del SITM (T. de Cabecera Sur, T. de Cabecera Aguablanca) construidas acumulado.....	35
Tabla 2.2.1.3-4 Vigencia 2021	36
Tabla 2.2.1.3-5 Terminales Intermedias del SITM MIO, construidas acumulado. ...	36
Tabla 2.2.1.3-6 Vigencia 2021	36
Tabla 2.2.1.3-7 Estaciones de parada en corredores troncales del SITM-MIO construidas. acumulado.....	37
Tabla 2.2.1.3-8 2021.....	37
Tabla 2.2.1.3-9 Estrategias financieras y operativas de optimización del SITM-MIO implementadas acumulado.....	38
Tabla 2.2.1.3-10 Vigencia 2021	38
Tabla 2.3-1 Vigencia 2020.....	39
Tabla 2.3-2 Vigencia 2021.....	39
Tabla 2.3-3 pasajeros promedio día hábil por mes	39
Tabla 2.3-4 Vigencia 2020.....	40
Tabla 2.3-5 Vigencia 2021	40
Tabla 2.3-6 Vigencia 2020.....	41
Tabla 2.3-7 Vigencia 2021	41
Tabla 3.1-1 Metas del plan de acción 2021 Dirección de Planeación.....	42
Tabla 3.2-1 Metas del plan de acción 2021 Dirección de Infraestructura.....	46
Tabla 3.3-1 Metas del plan de acción 2021 Dirección de Operaciones.....	50
Tabla 3.4-1 Metas del plan de acción 2021 Dirección Comercial y de Servicio al Cliente	52
Tabla 3.5-1 Metas del plan de acción 2021 Dirección Financiera y Administrativa	53
Tabla 3.6-1 Metas del plan de acción 2021 Secretaría General y de Asuntos Jurídicos	55
Tabla 3.8-1 Metas del plan de acción 2021 Oficina de Control Interno	62

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Proyecto del Corredor Troncal Oriental Tramo 3 localizado en la Calle 25 entre Carrera 60 y 100	10
Figura 2 – Proyecto de Estación Central.....	10
Figura 3 – Construcción de la Terminal de Intermedia Simón Bolívar	11
Figura 4 – Implementación gradual de la cantidad de rutas	14
Figura 5 – Implementación gradual de la flota programada.....	14
Figura 6 – Implementación gradual cobertura especial del MIO.....	15
Figura 7 – Implementación gradual de la puesta en servicio de las estaciones y Terminales del MIO. Período mayo 11 – diciembre 20 - 2021	15
Figura 8 – Incremento gradual de la cantidad de usuarios del Sistema MIO	16
Figura 9 – Implementación gradual de la cantidad de km programados km/día.....	16
Figura 10 – Campaña #YoCuidoLoMIO	20
Figura 11 – Pieza gráfica socialización PSO.....	21
Figura 12 – Gráfica modelo de estrategia recuperación de la demanda	22
Figura 13 – Pieza gráfica campaña MIO en la U.....	23
Figura 14 – Elementos gráficos de publicidad de proyecto VISA	24
Figura 15 – Señalética Terminal Simón Bolívar.....	25
Figura 16 – Resultados Índice de Desempeño de la Entidad años 2018,2019 y 2020	66
Figura 17 – Interfaz Mio APP	74
Figura 18 – Capacitaciones en servicio al cliente operadores SITM MIO	75
Figura 19 – Registros fotográficos del MIO Cable.....	76



1. PRINCIPALES LOGROS DE METRO CALI S.A. ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN Y DEL SITM-MIO

1.1. EJE INFRAESTRUCTURA

Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración durante el año 2021, tuvo que enfrentar una situación sin precedentes como consecuencia de los actos vandálicos y alteraciones del orden público ocurridos en el marco del Paro Nacional del 28 de abril. Estos actos dejaron una afectación en más del 90% de la infraestructura del Sistema Integrado de Transporte Masivo - MIO- así como su salida temporal de operación en el Distrito de Santiago de Cali.

Para afrontar esta situación, sin perder de vista los compromisos adquiridos de cara al Plan de Desarrollo 2020-2023 'Cali Unida por la Vida' vigente a la fecha, la gestión de la infraestructura para el Sistema Integrado de Transporte Masivo del Distrito de Santiago de Cali, se trabajó en diseños y licitaciones, estructuración técnica y contratación de la reconstrucción de estaciones y terminales afectadas. De la misma forma, en proyectos de construcción de terminales, el corredor Troncal Oriental en sus tramos 1 y 2 y el mantenimiento de la infraestructura existente y reconstrucción de las estaciones y terminales afectadas.

Con ocasión a lo anterior, mediante resolución No. 912.110.133 del 06 de mayo de 2021 fue declarada la urgencia manifiesta en Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración; teniendo en cuenta que, la afectación de la infraestructura fue directa y tan grave que comprometió la prestación del servicio de transporte de pasajeros en el Distrito de Santiago de Cali, constituyendo así, una afectación a la vida misma y en general de toda la comunidad caleña, por ser un servicio público esencial, que garantiza el goce de otros derechos fundamentales como la salud, el trabajo y la educación. A continuación, se presentan los logros más relevantes de la gestión de la infraestructura en la presente vigencia por las diferentes etapas:

A. Proyectos en definición asociados al SITM MIO estudios y diseños

Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración obtuvo las aprobaciones necesarias para avanzar en la contratación de obra e interventoría del proyecto Corredor Troncal Oriental Tramo 3, con una longitud de 4,1 kilómetros, localizados en la Calle 25 entre Carrera 69 y la Carrera 100. Durante la vigencia se suscribió el acta de recibo final de consultoría e interventoría y se estructuraron los documentos técnicos que constituyen el proceso licitatorio de obra proyectado para los primeros meses de la vigencia 2022.

Figura 1 – Proyecto del Corredor Troncal Oriental Tramo 3 localizado en la Calle 25 entre Carrera 60 y 100



Fuente: Repositorio de fotografías de proyectos de la Dirección de Infraestructura.

En cumplimiento de los compromisos del Plan de Desarrollo del Distrito 2020 – 2023 ‘Cali Unidad por la Vida’ en un esfuerzo de articulación interinstitucional, Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración se logró un avance del 55,8% en la elaboración de los estudios y diseños a fase III de la Estación Central, la cual operará como una terminal intermedia en el centro de la ciudad, facilitando a la comunidad el acceso al principal nodo del comercio del Distrito.

Figura 2 – Proyecto de Estación Central



Fuente: Repositorio de fotografías de proyectos de la Dirección de Infraestructura.

B. Proyectos asociados al SITM MIO construidos y en construcción

Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración logró la construcción y puesta en servicio de la *Terminal Intermedia Simón Bolívar*, localizada en la Calle 25 (Autopista Simón Bolívar) entre Carrera 56 y 69, con una inversión de \$73.868 millones de pesos. Se espera que alrededor de 25 mil usuarios promedio día hábil se movilicen por esta terminal, beneficiando a los habitantes de las comunas 10, 11, 15, 16 y 17 del suroriente del Distrito, a través de las diferentes rutas del MIO que se integran en ella. A futuro en la zona central de esta terminal está proyectada la integración modal con el Proyecto Tren de Cercanías del Valle del Cauca.

Figura 3 – Construcción de la Terminal de Intermedia Simón Bolívar



Fuente: Repositorio de fotografías aéreas de la Dirección de Infraestructura.

Por otra parte, la construcción de la *Terminal de Cabecera Aguablanca* ubicada en el oriente del Distrito en la Carrera 28D entre Calle 92, Transversal 103 y Calle 121 que hará articulación operacional con el Patio Taller Aguablanca, logró un avance físico del 76,25% y una inversión de \$56.278 millones de pesos al 2021.

Articulado a los proyectos anteriormente descritos, se encuentra la construcción del *Corredor Troncal Oriental Tramo 1* localizado en la Calle 70 – Av. 3N (Terminal de cabecera Menga) hasta la avenida Simón Bolívar con Carrera 28D (Terminal Intermedia Calipso – Julio Rincón), integrando de manera directa las terminales mencionadas y de manera



indirecta las terminales Paso del Comercio, Andrés Sanín y Aguablanca (esta última actualmente en construcción), con una longitud de 8.8 Km, que logró un avance físico del 30% con una inversión de \$32.009 millones de pesos. Por su parte, el *Corredor Troncal Oriental Tramo 2* que comprende la Calle 36 - Carrera 29 (conexión Terminal Intermedia Calipso – Julio Rincón) hasta la Calle 25 – Carrera 65C (Terminal Intermedia Simón Bolívar), que cuenta con una longitud de 4.4 Km, alcanzó un avance físico del 64% con una inversión de \$37.031 millones de pesos durante esta vigencia.

C. Proyectos asociados al SITM MIO en mantenimiento de la infraestructura

Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración ha emprendido diferentes acciones, tendientes a poner las estaciones y terminales afectadas en funcionamiento en el menor tiempo posible, con el fin de dar continuidad a la operación y garantizar el transporte público masivo como servicio esencial para la comunidad caleña. Lo anterior sin perjuicio de la reclamación que adelanta el concesionario ante la compañía de seguros para la afectación de la Póliza Todo Riesgo que ampara la infraestructura del mismo.

Una vez se recuperaba paulatinamente el orden público, debido a los acontecimientos relacionados con el Paro Nacional del 28 de abril, todo el recurso humano de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración se lanzó a las calles para valorar los daños ocasionados a la infraestructura que imposibilitaban la operación del sistema. Se logró establecer rangos de valoración de los daños (muy Alta, alta, intermedia y leve), con los cuales se realizó la estructuración técnica y contratación de obra e interventoría, necesarias para la ejecución del plan de reconstrucción en tres fases:

- *Fase I de Reconstrucción:* personal de la Oficina de Mantenimiento y la UTR&T presente en treinta y nueve (39) estaciones de parada y tres (3) terminales.
- *Fase II de Reconstrucción:* contratación para la recuperación y reconstrucción del primer grupo de estaciones de parada a cargo del contratista Vida Nueva, Arquitectura e Ingeniería por valor de \$8.368 millones de pesos y su interventoría OM Construcciones S.A.S. por valor de \$555 millones de pesos.
- *Fase III de Reconstrucción:* contratación de cuatro (4) contratistas de obra y dos (2) interventorías. Los contratistas de obra en estaciones de parada fueron divididos en dos (2) grupos; al sur y norte del Distrito, a cargo de Carlos Manuel Olarte por valor de \$5.975 millones de pesos y el Consorcio MIO 2021 por valor de \$7.411 millones de pesos, cuya interventoría fue GPM Proyectos por valor de \$461 millones. Los contratistas de la Terminal Intermedia Calipso Julio – Rincón y Terminal Paso del Comercio fueron el Consorcio Recuperación por valor de \$7.661 millones y la Unión Temporal Cali 2021 por valor de \$7.900 millones de pesos, cuyo interventor fue el Consorcio Metro HE por valor de \$408 millones de pesos.



Los contratos anteriormente mencionados, consolidaron una inversión en el Plan de Reconstrucción del SITM MIO por el orden de \$38.740 millones de pesos. Estos fueron adjudicados bajo la modalidad de contratación directa por urgencia manifiesta, objeto de revisión por parte de la Contraloría General de Santiago de Cali, quien emitió concepto favorable de lo actuado por parte entidad

La Oficina de Mantenimiento se encuentra a cargo de la supervisión de la ejecución de los contratos de obra e interventoría para las fases II y III del Plan de Reconstrucción del SITM MIO, además se contempla una fase IV que consta de la reconstrucción de las estaciones de parada en la vigencia siguiente.

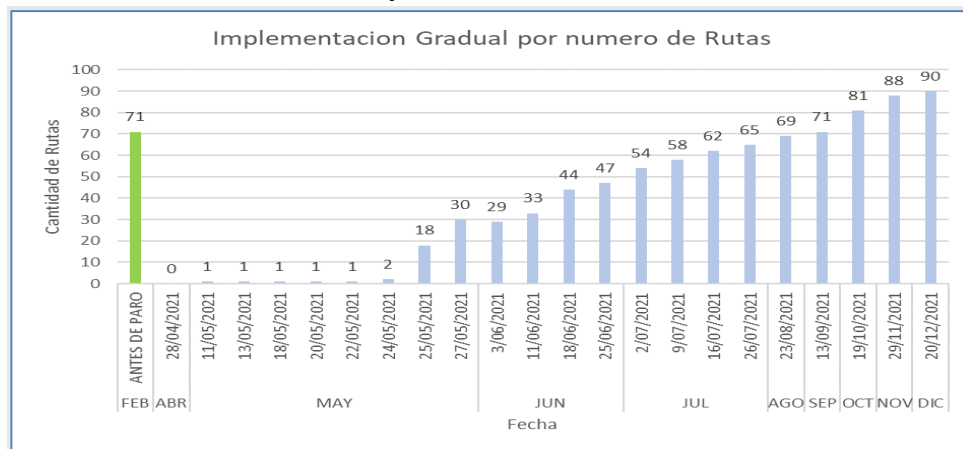
1.2. EJE OPERACIONES

1. Ajustes al plan de servicios de operación referente al Paro Nacional del 28 de abril

Teniendo en cuenta lo sucedido durante el año 2021, en especial, lo referente al tema del Paro Nacional del 28 de abril y los días posteriores, cuyos actos vandálicos afectaron el 90% de la infraestructura e hicieron que el servicio del Sistema MIO quedara totalmente paralizado entre el 28 de abril y el 10 de mayo de 2021, la entidad a través de las direcciones de Operaciones, Comercial y Servicio al Cliente e Infraestructura, con el apoyo de los concesionarios de recaudo y operación: Unión Temporal de Recaudo y Tecnología – UTRYT-, GIT Masivo, Blanco y Negro Masivo, ETM Masivo y Unimetro, así como la Policía Metropolitana y las secretarías de Seguridad y Justicia y Movilidad, unieron esfuerzos para llevar a cabo la recuperación gradual del Sistema MIO.

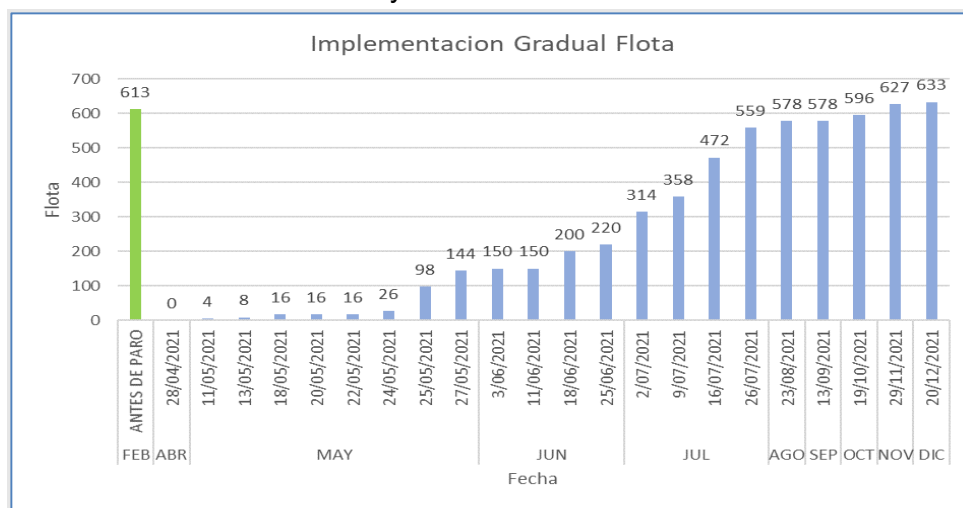
En este orden de ideas, desde el 10 de mayo a la fecha, el sistema MIO incrementó gradualmente la cantidad de rutas activas pasando de 0 a 90 rutas en el mes de diciembre, compuestas por 11 rutas troncales, 27 pretroncales y 51 alimentadoras, superando las 71 rutas que se tenían operando antes del 28 de abril cuando ocurrió el Paro Nacional.

Figura 4 – Implementación gradual de la cantidad de rutas
Periodo mayo 11 - diciembre 20 - 2021



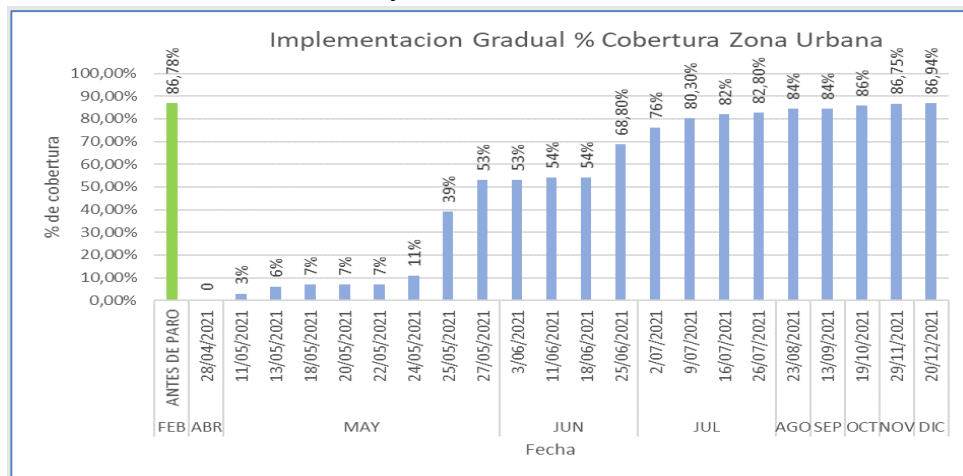
El Sistema MIO pasó de tener 0 vehículos programados a principios del mes de mayo, a contar hoy con una flota total programada de 596 buses más una flota de reserva de 40 buses, que con respecto a los 613 buses que se tenían programados en el mes de abril, representa un avance significativo.

Figura 5 – Implementación gradual de la flota programada
Período mayo 11 - diciembre 20 - 2021



Adicionalmente, se logró que la cobertura espacial del MIO en la zona urbana pasara de 0% al 86,9%, logrando superar la cobertura que se tenía antes del paro que era del 86,8%.

Figura 6 – Implementación gradual cobertura especial del MIO
Período mayo 11 - diciembre 20 - 2021



Por otro lado, se pasó de contar con 0 estaciones y terminales atendidas, de manera directa o indirecta, por las rutas del Sistema MIO, a tener 51 estaciones y 6 terminales, que comparado con las 55 estaciones y 5 terminales que se tenían en servicio antes del paro, se considera que es un logro importante que ha permitido mitigar el impacto que los actos vandálicos le han generado a la comunidad y la ciudad en general.

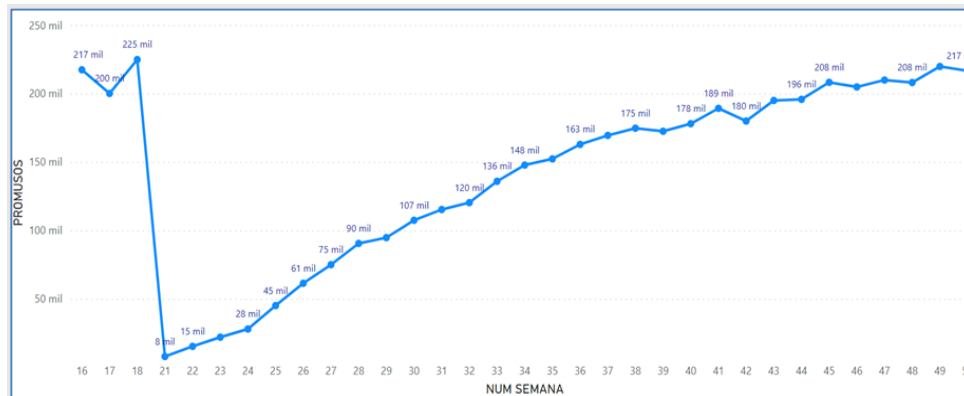
Figura 7 – Implementación gradual de la puesta en servicio de las estaciones y Terminales del MIO. Período mayo 11 – diciembre 20 - 2021



También se logró que el sistema MIO pasará de movilizar 0 pasajeros en el mes de mayo, a transportar 210.000 pasajeros promedio día hábil inicio del mes de diciembre que, si se

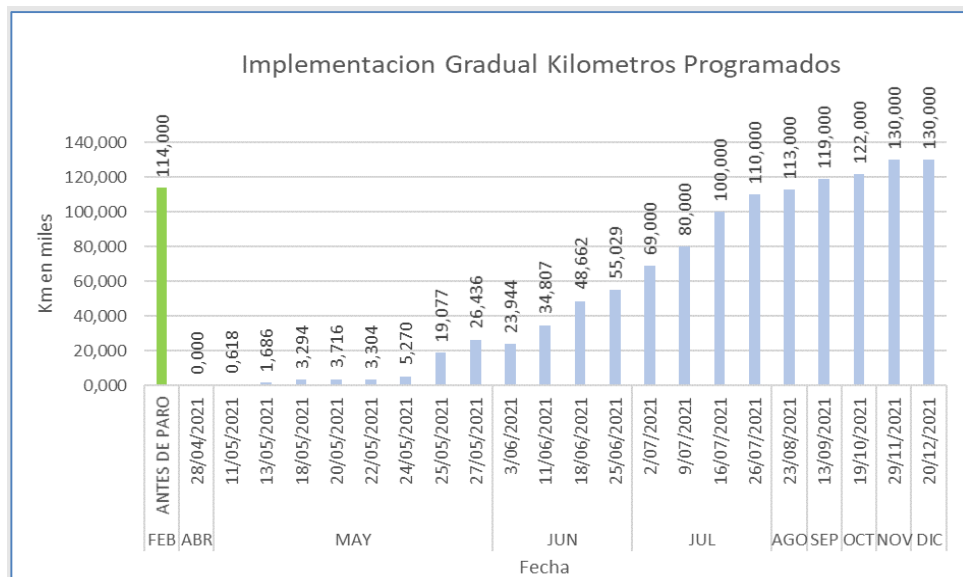
compara con respecto a los 220.000 pasajeros que movilizaba el MIO antes del paro, indica un avance significativo.

Figura 8 – Incremento gradual de la cantidad de usuarios del Sistema MIO
Pasajeros promedio día hábil. Período mayo 11 – 2 semana de diciembre 2021



Finalmente, el Sistema MIO pasó de tener 0 kilómetros programados a principios del mes de mayo a contar el 19 de octubre de 2021, con un plan de servicio de operación con 122.300 km/días programados, que supera los 114.000 kilómetros que se tenían programados en el mes de abril de 2021. Ver figura 6.

Figura 9 – Implementación gradual de la cantidad de km programados km/día
Período mayo 11 – diciembre 20 - 2021





En resumen, se considera que la recuperación del Sistema MIO lograda en el presente año ha sido bastante significativa, esperando que la demanda continúe creciendo como lo ha venido haciendo los últimos meses.

2. Implementación prueba piloto integración camperos Comuna 20 con el SITM-MIO.

En el mes de diciembre se logra implementar la prueba piloto para la integración de dos rutas de camperos de la Comuna 20 con el Sistema Integrado de transporte Masivo -MIO-, a través de la Terminal Cañaveralejo. Este piloto permitirá evaluar y definir los ajustes que se requiera para continuar con la estrategia de implementar la integración de otras rutas de la zona de ladera con el SITM-MIO.

3. Puesta en Operación de la Terminal Simón Bolívar

En el mes de noviembre se puso al servicio de los caleños la Terminal Simón Bolívar del MIO, con el ingreso de 5 rutas alimentadoras y 7 rutas pretroncales de las cuales 8 corresponden a rutas nuevas; 5 alimentadoras y 3 pretroncales. Se estima que esta terminal permita atender diariamente entre 25.000 y 35.000 pasajeros.

1.3. EJE LEGAL

Desde la Oficina de Defensa Judicial se obtuvieron 105 fallos a favor de la entidad, evitando a la entidad pagar un monto de pretensiones por valor de \$ 340.204.628.665. Por otra parte, se encuentran 14 fallos desfavorables, los cuales suman un total de 119 fallos, siendo efectiva la defensa judicial en la empresa en un 88%.

Desde la Secretaría General y de Asuntos Jurídicos se lidera la política racionalización de trámites, la cual avanzó significativamente logrando la inscripción del procedimiento para la Personalización, Reposición y Bloqueo de la Tarjeta MIO, ante el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT -, el cual será calificado por el FURAG en su gestión de datos de la operación para la vigencia 2022.



1.4. EJE COMERCIAL

La crisis social y económica resultado del estallido social vivido en el país en el marco del Paro Nacional del 28 de abril de 2021, sumado a la prolongación de la pandemia a nivel mundial de la Covid-19 declarada en marzo de 2020 por la Organización Mundial de la Salud, repercutió sobre todos los ámbitos de la sociedad, y especialmente con graves afectaciones en Santiago de Cali. Los actos vandálicos hacia el Sistema MIO afectaron el 90% de la infraestructura, dejando sin servicio las principales estaciones y terminales e hicieron que el servicio del masivo y el MIO Cable, quedarán totalmente paralizados entre el 28 de abril y el 10 de mayo de 2021. En ese contexto, la Dirección Comercial y Servicio al Cliente se adaptó de nuevo a esta coyuntura en conjunto con el resto de la entidad, haciendo grandes esfuerzos, innovando y con restricciones de recursos logró cumplir con el 100% del plan de reactivación trazado para el 2021, apuntándole a la reactivación del sistema de manera gradual, inclusive, teniendo en cuenta las restricciones de capacidad de ocupación interpuestas por el Ministerio de Transporte.

Por lo anterior, los grandes logros alcanzados están enmarcados en el cumplimiento de las mismas y metas adicionales que a continuación se relacionan:

A. Atención al Ciudadano

- Con el objetivo de continuar prestando un buen servicio al usuario, para esta vigencia se reforzó el procedimiento virtual para la personalización de tarjetas, trámite que se puede realizar a través del correo electrónico servicioalusuario@mio.com.co. Lo que permitió tramitar durante el período comprendido entre los meses de enero y octubre del año 2021, un total de 171 personalizaciones de tarjetas, sin que los usuarios tuviesen que salir de casa, de la totalidad de requerimientos que se presentaron durante este periodo.

B. Cultura y Gestión Social

- La implementación de la campaña de cultura ciudadana denominada 'YO CUIDO LO MIO', mediante elementos de comunicación y acciones de transformación social, basadas en formación en valores, competencias ciudadanas, uso adecuado del sistema, accesibilidad, entre otras, con las cuales se promovió un mayor sentido de pertenencia, respeto por el usuario, por los trabajadores y por el sistema en general.
- La apertura del cuarto BiblioMIO del sistema en la Terminal Simón Bolívar, el cual permite que la población aledaña, más de 100.000 habitantes de la Comuna 16 y aproximadamente 30.000 usuarios, tengan acceso al préstamo gratuito de libros, procesos culturales y/o actividades de animación y promoción de lectura., Se busca fortalecer en niños y adultos sus hábitos de lectura, socialización y aprendizaje.

- Adicionalmente, con las actividades de extensión bibliotecaria que se realizarán desde el BiblioMIO en parques, zonas verdes, centros comerciales, entre otros espacios del sector, se contribuirá al fomento de valores y competencias ciudadanas de los niños y sus familias, así como a la generación de un mayor vínculo y pertenencia de la comunidad, hacia los servicios y equipamientos públicos, como lo es el sistema de transporte masivo MIO.
- El fortalecimiento del componente social del plan de gestión social del MIO Cable, dentro del cual se ampararon 3 proyectos de emprendimiento socio productivo beneficiando a 45 mujeres cabeza de familia y a 9 jóvenes de población vulnerable.
- En la ejecución de los proyectos de infraestructura las terminales Simón Bolívar y Aguablanca, Troncal Oriental tramos 1 y 2 y la recuperación de estaciones, generaron 3.647 empleos indirectos, de los cuales 1.750 corresponde a población de la zona de influencia. El 10% de la contratación se enfocó en mujeres y el 2% en la población con algún tipo de discapacidad.
- En la recuperación de estaciones se llevaron a cabo 13 talleres de sostenibilidad social y 4 acciones de resignificación con grupos de líderes comunitarios, representantes de la JAL, JAC y estudiantes de las comunas 3, 4, 8, 9, 17, 19 y el corregimiento El Hormiguero, con una asistencia de 243 personas. Adicionalmente, se iniciaron procesos formativos en cultura ciudadana para 180 líderes comunitarios de la ciudad.
- La implementación del Plan Integral de Accesibilidad - PIA - aumentó en un 13.5% con respecto a la suma de cada barrera (3.4% en general), alcanzando así un global de 72.7%, lo cual encamina al sistema a ser más accesible.

C. Comunicaciones

- Se fortaleció la estrategia digital que desde pandemia se puso en ejecución en las tres redes sociales Twitter, Facebook e Instagram. En el 2021 se logró impactar a los usuarios con publicaciones más frecuentes y contenidos dinámicos, accesibles y de fácil comprensión para los usuarios. Este trabajo ha permitido un incremento en alcance, impresiones e interacciones, así como en seguidores.

D. Mercadeo y Servicio al Cliente

Campañas.

La Campaña de posicionamiento 2021 del sistema y sus ejes #EIMIOSiguePorCali, y #YoCuidoLoMIO con acciones de sensibilización, proceso de recuperación y reactivación,

apropiación y sentido de pertenencia del sistema de la mano de los procesos misionales de la entidad, permitió generar mayor interacción y engagement con los usuarios del MIO, manifestando su solidaridad y resaltando la importancia del masivo. Esta campaña, se desplegó con lo sucedido en los actos vandálicos del 28 de abril, además acompañó el crecimiento gradual de la demanda hasta llegar a niveles de recuperación de otros sistemas a nivel nacional, a pesar de las dificultades del MIO, con nuevas propuestas de servicio que fueron socializadas y promocionadas.

Los principales elementos que hicieron parte de la campaña fueron boletines de prensa y cápsulas de videos, así como reportajes especiales de los principales diarios de la ciudad. Utilización de todos los medios de comunicación y promoción disponibles del sistema como espacios institucionales, audios en buses, redes sociales, pautas y aliados como Telepacífico, la contratación de un artista para desarrollar elementos propios de campaña como una canción y realizar activaciones de brandeo de buses y cabinas entre otros.

Figura 10 – Campaña #YoCuidoLoMIO



Fuente: Repositorio de fotografías aéreas de la Dirección Comercial y Servicio al Cliente.

Figura 11 – Pieza gráfica socialización PSO



Fuente: Repositorio de fotografías aéreas de la Dirección Comercial y Servicio al Cliente.

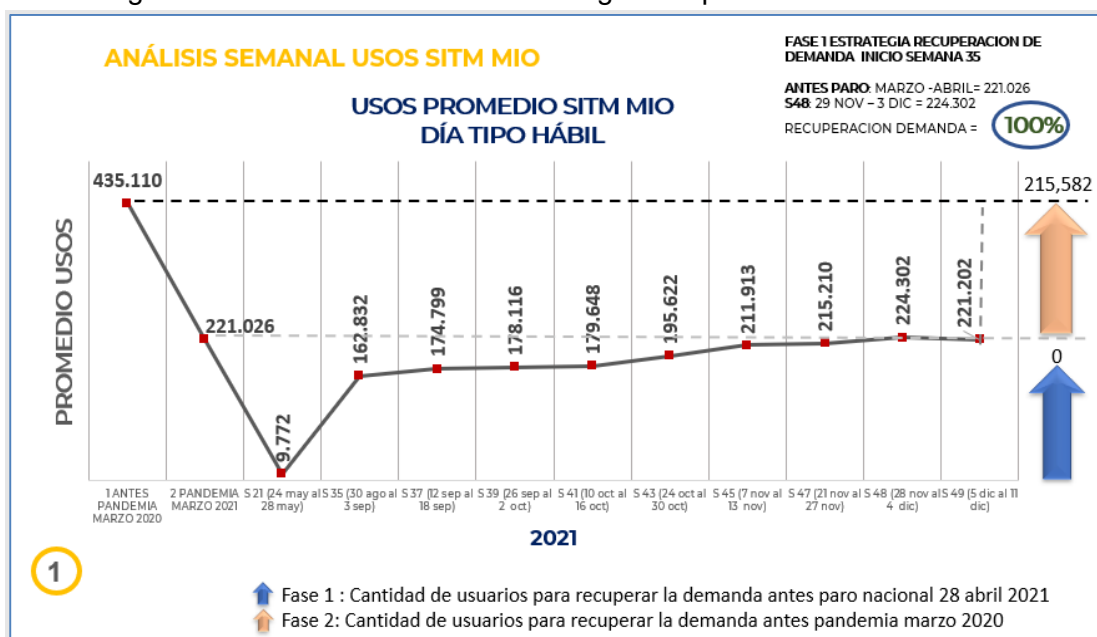
Estrategia recuperación de la demanda, intervención integral de corredores priorizados.

Entre las acciones adelantadas se realizaron diagnósticos puntuales de demanda por corredor y servicios, encuestas de satisfacción, validaciones en terreno con los usuarios del sistema y la comunidad en general.

La estrategia de recuperación de la demanda se estructuró en dos fases, teniendo como referencia la demanda promedio en día hábil antes de pandemia (febrero de 2020), cuando representaba los 435.000 usuarios; y la segunda, en pandemia y antes del paro del 28 de abril con una demanda referencia de 221.000 usuarios día hábil. A partir de estos escenarios, se desarrollaron estrategias de servicio con miras a la recuperación de la demanda por corredores, iniciando en el corredor de la Calle 5 como plan piloto, por ser el principal corredor de tránsito de usuarios del MIO. Debido a la gran afectación de la infraestructura del sistema, sumado a los graves hechos de vandalismo, la suspensión temporal del servicio sin precedentes en la historia del transporte en Colombia, la meta planteada para diciembre de 2021 fue recuperar los niveles de demanda de antes del paro, lo cual se logró.

En resumen, la demanda del Sistema MIO se ha recuperado, y se logró de manera gradual, teniendo como resultado en la semana 48 del calendario comprendida del 29 al 3 de diciembre, sobrepasar los usos del masivo que se tenía antes del Paro Nacional del 28 de abril, siendo el corredor de la Calle 5 uno de los principales corredores recuperados a pesar que a la fecha continúa con varias de sus principales estaciones sin servicio como: Meléndez, Buitrera, Manzana del Saber, Santa Librada y parcialmente Universidades. En la gráfica a continuación se detallan las dos fases de la estrategia: la primera, consistió en recuperar la demanda en día tipo hábil de los 221.026 usuarios; la segunda, en recuperar los usuarios que se movilizaban antes de pandemia que ascendían a los 435,110 en promedio. La meta lograda para la fase I fue del 100%.

Figura 12 – Gráfica modelo de estrategia recuperación de la demanda



Fuente: Dirección Comercial y Servicio al Cliente.

Acciones contempladas de la estrategia

- Ubicación de tres taquilleras móviles por turnos, contigua a las principales estaciones afectadas: Santa Librada, Meléndez, Buitrera, zona plana de Meléndez, Chiminangos, sumado a un equipo de asesores de servicio, quienes en su conjunto recargaron, vendieron tarjetas y brindaron información a los usuarios habituales y nuevos del sistema.
- MIO en la U es un programa de alianzas con las principales universidades como: Javeriana, Autónoma de Occidente, San Buenaventura, Icesi, Católica, Sena, entre otras, para promoción y socialización de servicios: rutas, aplicaciones y redes sociales.

- Alianzas con entidades públicas y privadas para promoción de los servicios reactivados como la Secretaría de Cultura en la temporada de festivales (Petronio y Mundial de Salsa) y Corfecali en la Feria de Cali, hoteles, centros comerciales, organizadores de carreras de atletismo, radio y canal regional de televisión entre otros.
- Fidelización de usuarios con los concursos silla ganadora y fila ganadora, que premian la fidelidad de los usuarios en las filas y sillas, mientras utilizan el servicio. Se entregan premios como: bonos de aliados comerciales (Único, Fundación María Cano, Encontrarte, Olímpica), tarjetas MIO sin recarga, libretas y lapiceros de ruta turística, a través de la entrega de más de 40 premios como bonos, agendas, material POP entre otros.
- Recorridos promocionales de rutas con la comunidad para reactivar el servicio, mediante nuevas opciones de movilidad. En la zona de Meléndez, con la entrada de 6 rutas socializadas a más de 20 líderes, sumado a la promoción de las mismas con asesores de servicio en los barrios Altos de la Luisa, los Chorros, Nápoles, entre otros.

Figura 13 – Pieza gráfica campaña MIO en la U



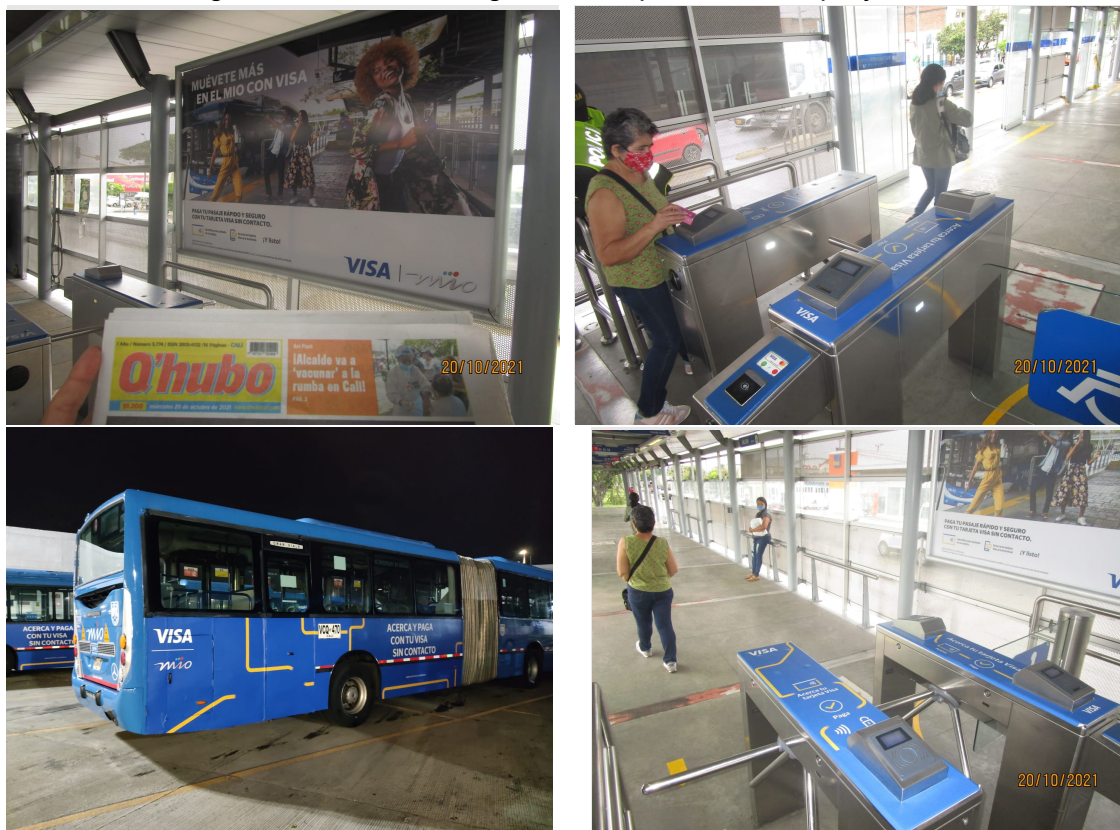
Fuente: Dirección Comercial y Servicio al Cliente.

Servicio de pago abierto con VISA.

El MIO es el primer Sistema de Transporte Masivo en Colombia que pone en marcha el modelo abierto de pagos digitales, actualmente cuenta con **801 terminales de validación habilitadas** (estaciones y buses), a través de las cuales los usuarios con tarjetas débito, crédito o prepago de cualquier entidad bancaria con la red VISA pueden acceder al sistema.

La cual ha tenido un gran impacto en los usuarios, que no cuentan a la mano con la tarjeta común del SITM MIO, o para aquellas personas de paso por la ciudad. Se espera que el uso de este medio de pago vaya de la mano con el crecimiento de la demanda, esperando que cada vez se incremente su uso. Es importante mencionar que esta tecnología logró que los usuarios puedan ingresar de una manera más ágil al sistema, sin necesidad de hacer largas filas para ingresar.

Figura 14 – Elementos gráficos de publicidad de proyecto VISA



Fuente: Repositorio de fotografías aéreas de la Dirección Comercial y Servicio al Cliente.

Buses y Terminal Simón Bolívar con 100% con señalética accesible.

El MIO es el único Sistema de Transporte Masivo en Colombia **en tener el 100% de su flota**, 930 buses, con señalética accesible; lengua de señas y sistema Braille. Adicionalmente, se realizó la actualización de señalética accesible en la Terminal Simón Bolívar, en donde se instalaron más de 100 elementos de señalética con lengua de señas y braille, al igual que mapas accesibles para personas ciegas.

Figura 15 – Señalética Terminal Simón Bolívar



Fuente: Repositorio de fotografías aéreas de la Dirección Comercial y Servicio al Cliente.

1.5. EJE TECNOLOGÍA

A. Rediseño y adecuación de la página web conforme a los nuevos requisitos de de MinTics (Resolución 1519 de 2020).

Cumplimiento normativo en la web y aplicar a requisitos de gobierno abierto.

Se adiciona información a las publicaciones existentes y se realizan ajustes según los formatos establecidos por la entidad, se reubican publicaciones, menús y contenidos en concordancia con lo establecido en la normatividad vigente, tales como: actualizar y renovar el directorio de funcionarios y publicación de información según la Ley 1712/ 2014.

B. MIOApp

Reingeniería de la MIOApp de funcionalidades nativas y renovar el look and feel.

Se reemplazan visores web por funcionalidades nativas, se renueva la interfaz y la navegación de la aplicación para Android.

C. Mejoramiento de servicios de TI con integración de herramientas Microsoft y migración de datos.

Aumentar la productividad de la entidad mediante trabajo colaborativo, seguimiento de actividades, documentos, proyectos y aprovechamiento de datos que facilitan la trazabilidad de objetivos.



Aumento de la eficiencia y eficacia de las áreas logrando la articulación de esfuerzos de sus funcionarios y contratistas facilitando herramientas para la producción de documentos, servicios, productos, actividades, reuniones y comunicaciones mediante herramientas actualizadas de ofimática y especializadas, articulando trabajo colaborativo, seguimiento, agendamiento, correos, inteligencia de negocios, entre otros. Conlleva al licenciamiento e implementación de los servicios de infraestructura de Red Microsoft Active Directory Domain Services, Windows Server Update Services, Servicio de soporte, Servicio de correo electrónico, Ofimática, POWER BI Y MS VISIO, según las especificaciones técnicas requeridas por Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración.

D. PQRSF.

Brindar soluciones a los requerimientos presentado por la Oficina de Atención al Ciudadano alusivos a los PQRSF.

Se restructuró y rediseñó el formulario, produciendo mejores funcionalidades en cumplimiento de la normativa actual tales, como: la adición de campos, habilitación de ingreso personas anónimas y la retroalimentación al usuario sobre los resultados del registro. Se continúa con retos de mejora para la próxima vigencia.

E. Publicación de Datos Abiertos según el mapa de ruta de MinTic.

Disponer información para los ciudadanos e interesados.

Desarrollo de interfaces de comunicación con las plataformas tecnológicas de la operación para disponerla al público.

F. Seguridad Digital.

Adoptar medidas para garantizar la seguridad digital y mitigar riesgos de incidentes cibernéticos o filtración de datos.

Una medida adoptada para garantizar la seguridad digital de la red de datos se está realizando, a través del equipo Firewall Fortinet FortiGate 240D proporcionándonos actualizaciones y protecciones en línea frente amenazas.

En el presente año se hizo renovación de la suscripción, actualmente está vigente hasta el 8/abril/2022.

1.6. EJE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA	NO. DE HALLAZGOS	OBSERVACIONES
Auditoría financiera y de gestión a Metro Cali S.A. vigencia 2021	Sin hallazgos	Fenece la cuenta con opinión financiera y presupuestal limpia.
Actuación de fiscalización 1800.12.40.2021.	1	Cinco Planes de Mejoramiento auditados, 4 cerrados y 1 abierto con reformulación.
Actuación de fiscalización a los contratos de taches y bolardos vigencia 2018, 2019, 2020.	Sin Hallazgos	
Actuación de fiscalización a la gestión del distrito especial de Santiago de Cali en la mitigación del cambio climático, vigencias 2018, 2019 y 2020.	Sin Hallazgos	
Cierre fiscal del distrito especial de Santiago de Cali, entidades descentralizadas y asimiladas vigencia 2020	1	Las cuentas por pagar y las vigencias futuras fueron constituidas conforme lo dispuesto en los artículos 236, 241 y 242 del Acuerdo 0438 de 2018 en concordancia con los Decretos 111 y 115 de 1996, 4836 de 2011 y 1068 de 2015, Ley 819 de 2013 y sus normas reglamentarias.
Auditoría de cumplimiento a la operación del SITM y gestión de los recursos del fondo de estabilización y subsidio a la demanda, FESDE, periodo 1 de junio al 31 de diciembre del 2020.	Sin Hallazgos	El ente auditor concluye que los controles implementados por la Entidad para mitigar los riesgos frente a la gestión en la Operación del SITM-MIO, consecución y ejecución de los recursos para el Fondo de Estabilización y Subsidio a la Demanda, FESDE para cubrir el diferencial entre tarifa técnica del Sistema MIO y la tarifa usuario, establecidos en los Decretos modificatorios No. 4112.010.20.0758 del 12 diciembre de 2018 y No. 4112.010.20.0039 del 14 de enero de 2019, son efectivos de acuerdo a los criterios evaluados.
Auditoría intersectorial de cumplimiento a la inversión de recursos en el componente ambiental, por parte del distrito de Santiago de Cali, (no incluye EMCALI EICE ESP) vigencia 2020.	Sin Hallazgos	
Actuación de fiscalización – urgencia manifiesta Metro Cali s.a. vigencia 2021 (contrato de obra n°915.104.8.01.2021 - contrato de suministro n°917.104.1.01.2021 - contrato de interventoría n°915.104.9.01.2021).	1	El Ente de Control emite un concepto de favorabilidad.
Actuación de fiscalización n°02 – declaración de urgencia manifiesta decretada por Metro Cali S.A.	Sin Hallazgos	El Ente de Control emite un concepto de favorabilidad.

A. Auditorías Contraloría General de Santiago de Cali

Para la presente vigencia 6 de las 9 auditorías ejecutadas por la Contraloría General de Santiago de Cali no presentaron hallazgos.



B. Auditorías internas

El Programa Anual de Auditorías para la vigencia 2021 surtió una modificación, obedeciendo a ajustes requeridos por la dinámica que se debió implementar para este año en el marco de la emergencia sanitaria que atraviesa el país y el estallido social avocada por el Paro Nacional del 28 de abril, frente al desarrollo de las auditorías desde la virtualidad que, de alguna manera, impactó la ejecución de estas en términos de tiempo y de recursos financieros.

No obstante, se dio cobertura a un universo de 16 auditorías enmarcadas en la verificación del cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes, las reglamentadas adoptadas por la entidad, así como la transición y grado de implementación y seguimiento del Modelo Integrado de la Planeación y la Gestión - MIPG -. Con la finalidad de fortalecer la gestión institucional se incluyó para la presente vigencia las auditorías de evaluación al cumplimiento de los 12 planes del Decreto 612 Vigencia 2020, seguimiento planes de acción vigencia 2021 y evaluación a la Ley 1712 de 2014, conocida como la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública - el Anexo 1 - Resolución 3564 de 2015 de Mintic.

1.7. EJE DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIONAL

- Firma del convenio entre la Nación, el Distrito y el ente gestor, para definir los montos, términos y condiciones bajo las cuales concurrirán a la Cofinanciación del déficit operacional del Sistema Integrado de Transporte Masivo –MIO-. Con un aporte de la Nación por valor de \$49 mil millones de pesos, dando cumplimiento al Artículo 28 de la ley de inversión social 2155 de 2021 y a la Resolución No. 20213040052145 de 2021 del Ministerio de Transporte.

2. PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL 2020-2023 METRO CALI S.A.

2.1 Dimensión 1. Cali, inteligente por la vida

2.1.1 Línea estratégica 101: Territorio inteligente

2.1.1.1 Programa 101001: Cali inteligente

- Indicador: Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO implementados

Tabla 2.1.1.1-1 Indicador Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO implementados acumulado

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2020	Meta al 2021	Presupuesto inicial acumulado al 2021	Ejecución 2021	Ejecución presupuestal 2021
Implementar en un 48% el Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO.	Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO implementados	%	25	48	1.939.785.824	48	1.939.785.824*

Tabla 2.1.1.1-2 Vigencia 2021

Indicador	Unidad de medida	Meta 2021	Ejecutado 2021	Presupuesto inicial (Pesos)	Presupuesto ejecutado (Pesos)
Total		23%	23%	\$ 60.000.000	\$ 60.000.000
Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO implementados	%	23%	23%	\$ 60.000.000	\$ 60.000.000

Descripción: Durante el primer trimestre del 2021 se realizó seguimiento a la operación de las cámaras térmicas instaladas en estaciones y terminales del sistema, permitieron detectar 3.976 eventos de los usuarios del Sistema MIO. Entre los pasajeros se encontró usuarios sin tapabocas, con tapabocas mal puesto y con temperatura superior a 38°C., de los cuales solo un 3% de ellos no se pudo contactar para hacer la recomendación respectiva o confirmar la temperatura.

Debido a la afectación derivada de los daños ocasionados a la infraestructura física y tecnológica del SITM-MIO, durante el estallido social en la vigencia, y la consecuencia de no contar con las medidas de seguridad necesarias, se da por terminada la operación de este componente, en septiembre de 2021 y, por consiguiente, la supervisión de la misma.



Por otro lado, a principios de octubre de 2021 se da inicio a la formulación del anteproyecto denominado MIO-APP, con la documentación de la ficha técnica del proyecto se establecen las actividades y fechas del cronograma, el cual se encuentra en revisión y aprobación. El objetivo es desplegar una MioApp nueva y actualización para iOS, Android y Web, con el propósito de brindar a los usuarios y a Metro Cali funcionalidades nuevas y actualizaciones a las existentes en el Sistema de Información al Usuario, entre las que se contemplan:

Botón de pánico a la policía, violencia de género, dotar a la aplicación de accesibilidad, personalización, mensajes push, juego interactivo, chat PQRS, feeds de redes sociales, encuestas, funcionalidades sin conexión y paneles de administración de interfaz, alianzas con terceros, publicidad y mensajes.

El presupuesto ejecutado son recursos estimados de la dedicación del profesional asignado en el desarrollo de las actividades.

Adicionalmente, se definió por parte de la presidencia de la entidad la implementación de un sistema de videovigilancia e información (wifi) a bordo de los autobuses del SITM-MIO, el cual consta de cámaras nuevas para 400 autobuses, la operación de las cámaras existentes en 215 autobuses y el servicio de wifi en 300 autobuses. En la presente vigencia se avanzó con la compra de los equipos ejecutando \$1.265.301.676 correspondientes al 17.5% del contrato; la implementación se realizará en la vigencia 2022, este sistema permite mejorar la seguridad y servicio al usuario.

2.2 Dimensión 3. Cali, nuestra casa común

2.2.1 Línea estratégica 304: Movilidad multimodal sustentable

2.2.1.1 Programa 304001: Movilidad peatonal

- Indicador: Espacio público asociado al SITM-MIO generado y recuperado.

Tabla 2.2.1.1-1 Espacio público asociado al SITM-MIO generado y recuperado acumulado.

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2020	Meta al 2021	Presupuesto inicial acumulado al 2021	Ejecución 2021	Ejecución presupuestal 2020
Genera y recupera 1.200.813 m2 de Espacio Público asociado al SITM-MIO.	Espacio Público asociado al SITM-MIO generado y recuperado.	M ²	1.068.606	1.200.813	48.053.970.288	1.218.536	40.139.809.964

Tabla 2.2.1.1-2 Vigencia 2021

Indicador	Unidad de medida	Meta 2021	Ejecutado 2021	Presupuesto inicial (Pesos)	Presupuesto ejecutado (Pesos)
Total		132.207	149.930	\$ 41.690.918.997	\$33.776.758.673
Terminal Simón Bolívar	M²	21.732	36.254	\$ 14.069.308.492	\$14.069.308.492
Terminal Aguablanca	M²	77.475	28.834	\$ 24.257.832.668	\$18.232.187.033
Troncal Oriental tramo 1	M²	21.000	44.407	\$ 1.992.807.847	\$ 597.842.354
Troncal Oriental tramo 2	M²	12.000	40.435	\$ 1.370.969.990	\$877.420.794

Descripción: Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración cumplió la meta de la vigencia del Plan de Desarrollo, generando y recuperando 1.218.536 metros cuadrados de espacio público asociados a las obras de infraestructura del SITM MIO, la meta establecida eran 1.200.813 metros cuadrados. Los proyectos que aportaron al cumplimiento de esta meta fueron: Terminal Intermedia Simón Bolívar, Terminal de Cabecera Aguablanca, Corredor Troncal Oriental Tramo 1 y 2, desde los cuales se multiplicaron esfuerzos por lograr el cumplimiento de la meta.

Terminal Intermedia Simón Bolívar: La obra de infraestructura de la terminal intermedia logró la construcción de andenes, puentes peatonales que facilitan la accesibilidad de los usuarios y la reconstrucción vial en las calzadas laterales de la Calle 25 (Avenida Simón Bolívar) entre carreras 56 y 69, en 36.254 metros cuadrados de espacio público generado y recuperado que favorecen la movilidad de la ciudadanía. La meta del proyecto para la presente vigencia estaba en 21.732 metros cuadrados, cantidad superada en los resultados generales del proyecto.

Terminal de Cabecera Aguablanca: El contrato de obra de infraestructura generó y recuperó, durante esta vigencia, 28.834 metros cuadrados de espacio público que favorecerán la movilidad en las comunas 14 y 21 al oriente de la ciudad. La meta del proyecto para la presente vigencia estaba en 77.475 metros cuadrados, sin embargo, dados los sucesos del Paro Nacional del 28 de abril, el sector Oriente, prácticamente, quedó aislado del resto de la ciudad imposibilitando al contratista recibir desde su personal operativo hasta los suministros indispensables para el normal desarrollo de las actividades de la obra. Además, como consecuencia de las protestas alrededor del proyecto, se produjeron asentamientos humanos de desarrollo incompleto que afectan directamente la obra, lo cual terminó afectando directamente el cumplimiento de la meta.

Corredor Troncal Oriental Tramo 1: El contrato de obra de infraestructura permitió generar y recuperar 44.407 metros cuadrados, superando la meta de la vigencia de 21.000 metros cuadrados.

Corredor Troncal Oriental Tramo 2: El contrato de obra de infraestructura permitió generar y recuperar 40.435 metros cuadrados, superando la meta que se encontraba en 12.000 metros cuadrados.

2.2.1.2 Programa 304002: Movilidad en bicicleta

- Indicador: Red de ciclo-infraestructura (ciclo rutas integradas al SITM-MIO) implementadas.

Tabla 2.2.1.2-1 Red de Ciclo-infraestructura (ciclo rutas integradas al SITM-MIO) implementadas acumulado.

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2020	Meta al 2021	Presupuesto inicial acumulado al 2021	Ejecución 2021	Ejecución presupuestada 2021
Implementar 95,2 km de Red de Ciclo-infraestructura (ciclo rutas integradas al SITM-MIO)	Red de Ciclo-infraestructura (ciclo rutas integradas al SITM-MIO) implementadas.	km	92	95,2	1.416.759.532	94,24	\$489.491.585

Tabla 2.2.1.2-2 2021

Indicador	Unidad de medida	Meta 2021	Ejecutado 2021	Presupuesto inicial (Pesos)	Presupuesto ejecutado (Pesos)
Total		3,14	2,16	\$ 1.267.213.245	\$339.945.298
Terminal Simón Bolívar	km	0,30	0,47	\$ 149.546.286	\$ 149.546.286
Terminal Aguablanca	km	2,00	0,00	\$ 752.540.343	\$ -
Troncal Oriental tramo 1	km	0,48	0,53	\$ 127.300.066	\$ 38.190.020
Troncal Oriental tramo 2	km	0,32	1,16	\$ 237.826.550	\$ 152.208.992

Descripción: Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración cumplió la meta de la vigencia del Plan de Desarrollo con la construcción de 2,16 km de ciclo-infraestructura, asociada a los proyectos de infraestructura de la Terminal Intermedia Simón Bolívar y al Corredor Troncal Oriental tramos 1 y 2, que permitirá conexión con la ciclo-infraestructura existente a lo largo de la Autopista Simón Bolívar al oriente de la ciudad. El cumplimiento de la meta se ve afectado por el reporte cero “0” en la construcción de la ciclo-infraestructura asociada a la Terminal de Cabecera Aguablanca.

Terminal Intermedia Simón Bolívar: Este contrato de obra permitió la construcción de 0.47 kilómetros de ciclo infraestructura en el costado occidental de la terminal. Superando la meta de 0.30 kilómetros de ciclorruta sobre el andén al servicio de la comunidad para esta vigencia 2021.

Terminal de Cabecera Aguablanca: El contrato de obra de infraestructura a la fecha no ha logrado construir ciclo-infraestructura, debido a los sucesos del Paro Nacional del 28 de abril, lo cual imposibilitó al contratista recibir a su personal operativo y los suministros indispensables para el normal desarrollo de las actividades de la obra. Además, como consecuencia de las protestas alrededor del proyecto, se produjeron asentamientos humanos de desarrollo incompleto, que afectan directamente la obra, lo cual terminó afectando directamente el cumplimiento de la meta.

Corredor Troncal Oriental Tramo 1: El contrato de obra pública ha logrado construir 0.53 kilómetros de ciclo-infraestructura, superando la meta de 0.48 kilómetros para la presente vigencia.

Corredor Troncal Oriental Tramo 2: El contrato de obra pública ha logrado construir 1.16 kilómetros de ciclo-infraestructura, superando la meta de 0.32 kilómetros para la presente vigencia.

- Indicador: Ciclo-parqueaderos integrados al SITM-MIO construidos.

Tabla 2.2.1.2-3 Ciclo-parqueaderos integrados al SITM-MIO construidos acumulado.

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2020	Meta al 2021	Presupuesto inicial acumulado al 2021	Ejecución 2021	Ejecución presupuestal 2021
Construir 13 Ciclo-parqueaderos integrados al SITM-MIO.	Ciclo-parqueaderos integrados al SITM-MIO construidos	Nº	7	13	1.929.697.236	9	\$511.943.394

Tabla 2.2.1.2-4 Vigencia 2021

Indicador	Unidad de medida	Meta 2021	Ejecutado 2021	Presupuesto inicial (Pesos)	Presupuesto ejecutado (Pesos)
Total		6	2	\$ 1.929.697.236	\$ 511.943.394
Terminal Simón Bolívar	Nº	1	2	\$ 511.943.394	\$ 511.943.394
Terminal Aguablanca	Nº	1	0	\$ 1.055.517.933	\$ -
Troncal Oriental tramo 1	Nº	2	0	\$ 239.266.629	\$ -
Troncal Oriental tramo 2	Nº	2	0	\$ 122.969.280	\$ -

Descripción: Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración reporta ejecución de dos (2) ciclo-parqueaderos durante la vigencia 2021, asociadas a la construcción y puesta en marcha de la Terminal Intermedia Simón Bolívar. Con ello, logra el 33% de cumplimiento de la meta establecida en la vigencia 2021 del Plan de Desarrollo del Distrito.

Terminal Intermedia Simón Bolívar: El contrato de obra pública fue entregado a la comunidad en el mes de noviembre de 2021, con la construcción de dos (2) ciclo-parqueaderos con capacidad para 102 bicicletas.

Terminal de Cabecera Aguablanca: El contrato de obra pública a la fecha no reporta la entrega del ciclo-parqueadero planificado. Aunque se han realizado avances, este se cuenta desde que se recibe la entrega de la terminal.

Corredor Troncal Oriental Tramo 1 y Tramo 2: Los contratos de obra pública a la fecha no realizan la instalación de mobiliario de ciclo-parqueo para evitar vandalismo sobre los mismos, por tanto, su ejecución es cero "0".

2.2.1.3 Programa 304003: Movilidad transporte público de pasajeros

- Indicador: km de corredores troncales del SITM - MIO construidos.

Tabla 2.2.1.3-1 km de Corredores troncales del SITM - MIO construidos acumulado.

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2020	Meta al 2021	Presupuesto inicial acumulado al 2021	Ejecución 2021	Ejecución presupuestal 2021
Construir 46,2 km de Corredores troncales del SITM - MIO.	km de Corredores troncales del SITM - MIO construidos.	km	42,40	46,2	42.048.370.262	48,2	\$26.751.388.434

Tabla 2.2.1.3-2 Vigencia 2021

Indicador	Unidad de medida	Meta 2021	Ejecutado 2021	Presupuesto inicial (Pesos)	Presupuesto ejecutado (Pesos)
Total		3,8	5,75	\$ 36.951.414.081	\$21.654.432.253
Terminal Simón Bolívar	km	0,15	0,15	\$ 2.161.570.454	\$ 2.161.570.454
Terminal Aguablanca	km	0,52	0,15	\$ 5.759.462.820	\$ 4.391.590.400
Troncal Oriental tramo 1	km	1,50	2,64	\$ 10.229.918.579	\$ 3.068.975.574
Troncal Oriental tramo 2	km	1,60	2,81	\$ 18.800.462.227	\$ 12.032.295.825

Descripción: Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración avanza en la construcción de 48,2 kilómetros de corredor troncal, cumpliendo la meta establecida en la vigencia del Plan de Desarrollo, donde la ejecución está directamente asociada a la ejecución de las obras del SITM-MIO.

Terminal Intermedia Simón Bolívar: El contrato de obra pública, logró la construcción de 0.15 kilómetros de corredor troncal durante la vigencia. Lo que permitió completar la meta del proyecto de 0.99 kilómetros de corredor troncal con carril exclusivo SOLO BUS al servicio de la comunidad.

Terminal de Cabecera Aguablanca: El contrato de obra pública avanza con la construcción de 0.15 kilómetros de corredor troncal durante la vigencia. La meta del proyecto está definida en 1.47 kilómetros, de los cuales a la fecha se lleva 0.82 kilómetros, quedando pendientes 0.37 kilómetros para la vigencia 2022. La afectación al cumplimiento de la meta se expresa en los ítems anteriores.

Corredor Troncal Oriental Tramo 1: El contrato de obra pública ha logrado construir 2.64 kilómetros de corredor troncal, superando la meta de la vigencia de 1.50 kilómetros y aportando a la meta del proyecto.

Corredor Troncal Oriental Tramo 2: El contrato de obra pública ha logrado construir 2.81 kilómetros de corredor troncal, superando la meta de 1.60 kilómetros para la presente vigencia y aportando a la meta del proyecto.

- Indicador: Terminales de cabecera del SITM (T. de Cabecera Sur, T. de Cabecera Aguablanca) construidas.

Tabla 2.2.1.3-3 Terminales de cabecera del SITM (T. de Cabecera Sur, T. de Cabecera Aguablanca) construidas acumulado.

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2020	Meta al 2021	Presupuesto inicial acumulado al 2021	Ejecución 2021	Ejecución presupuestal 2021
Construir 4 Terminales de cabecera SITM (T. de Cabecera Aguablanca) construidas.	Terminales de cabecera del SITM (T. de Cabecera Sur, T. de Cabecera Paso del Comercio, T. de Cabecera Aguablanca) construidas.	Nº	3,74	4	29.767.780.024	3,8	\$28.447.366.353

Tabla 2.2.1.3-4 Vigencia 2021

Indicador	Unidad de medida	Meta 2021	Ejecutado 2021	Presupuesto inicial (Pesos)	Presupuesto ejecutado (Pesos)
Total		0,35	0,10	\$ 5.315.675.004	\$3.995.261.333
Terminal Aguablanca	Nº	0,35	0,10	\$ 5.315.675.004	\$ 3.995.261.333

Descripción: Para este indicador la entidad ejecutó el contrato de Obra Pública No. 915.104.08.04.2018, el cual presenta un avance físico del 76,25% y una inversión acumulada de \$56.278 millones. Esta obra de infraestructura del SITM- MIO favorecerá la movilidad en las comunas 14 y 21 al oriente de la ciudad.

La meta establecida en la vigencia del Plan de Desarrollo, asociada a la ejecución de la Terminal de Aguablanca, tuvo afectaciones de orden público en las zonas aledañas causados por el Paro Nacional del 28 de abril. El sector Oriente, prácticamente, quedó aislado del resto de la ciudad, imposibilitando al contratista recibir desde su personal operativo hasta los suministros indispensables para el normal desarrollo de las actividades de la obra. Además, como consecuencia de las protestas, alrededor del proyecto se produjeron asentamientos humanos de desarrollo incompleto, que afectan directamente la obra. A razón de lo anterior, el contratista de obra solicitó prorroga hasta el 31 de enero de 2021, lo cual terminó afectando directamente el cumplimiento de la meta.

- Indicador: Terminales intermedias del SITM MIO, construidas.

Tabla 2.2.1.3-5 Terminales Intermedias del SITM MIO, construidas acumulado.

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2020	Meta al 2021	Presupuesto inicial acumulado al 2021	Ejecución 2021	Ejecución presupuestal 2021
construir 3,4 Terminales intermedias del SITM MIO.	Terminales intermedias del SITM MIO, construidas	Nº	3,2	3,4	24.925.662.014	3,4	\$24.925.662.014

Tabla 2.2.1.3-6 Vigencia 2021

Indicador	Unidad de medida	Meta 2021	Ejecutado 2021	Presupuesto inicial (Pesos)	Presupuesto ejecutado (Pesos)
Total		0,15	0,15	\$ 2.197.527.753	\$ 2.197.527.753
Terminal Simón Bolívar	Nº	0,15	0,15	\$ 2.197.527.753	\$ 2.197.527.753

Descripción: Para este indicador la entidad ejecutó el Contrato de Obra Pública No. MC-OP-03-2016, con un avance físico del 100% y una inversión acumulada de \$73.868 millones. Esta obra de infraestructura del SITM- MIO está asociada a la ejecución de la Terminal Intermedia Simón Bolívar, puesta al servicio de los caleños, con una longitud de intervención de 700 metros, tres plataformas de abordaje, BiciMIO con capacidad de para 102 bicicletas, túnel peatonal que conecta las plataformas, BiblioMIO para impulsar la lectura, taquillas de recarga, zona administrativa, ampliación de la ciclorruta y puentes peatonal y vehicular. Se espera que alrededor de 25 mil usuarios, promedio día hábil, se movilicen por esta terminal, beneficiando a los habitantes de las comunas 10, 11, 15, 16 y 17, a través de las diferentes rutas del MIO que se integran en ella. A futuro en la zona central de esta terminal el Tren de Cercanías tendrá una estación.

- Indicador: Estaciones de parada en corredores troncales del SITM-MIO construidas.

Tabla 2.2.1.3-7 Estaciones de parada en corredores troncales del SITM-MIO construidas. acumulado.

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2020	Meta al 2021	Presupuesto inicial acumulado al 2021	Ejecución 2021	Ejecución presupuestal 2021
Construir 59 Estaciones de parada en corredores troncales del SITM-MIO.	Estaciones de parada en corredores troncales del SITM-MIO construidas.	Nº	55	59	8.651.814.289	62	\$ 3.769.136.442

Tabla 2.2.1.3-8 2021

Indicador	Unidad de medida	Meta 2021	Ejecutado 2021	Presupuesto inicial (Pesos)	Presupuesto ejecutado (Pesos)
Total		4	7	\$ 8.651.814.289	\$ 3.769.136.442
Troncal Oriental tramo 1	Nº	2	4	\$ 5.200.072.657	\$ 1.560.021.797
Troncal Oriental tramo 2	Nº	2	3	\$ 3.451.741.632	\$ 2.209.114.644

Descripción: Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración avanza en el cumplimiento de la meta establecida en la vigencia del Plan de Desarrollo, logrando la construcción de siete (7) estaciones de parada, asociadas al Corredor Troncal Oriental Tramo 1 y 2.

Corredor Troncal Oriental Tramo 1: Se logró avanzar en la etapa de intervención I, ubicada en la Calle 70 entre carreras 28D y 10 (Autopista Sur), que consta de las estaciones 14, 13, 12 y 11 (4 estaciones en total), contiguas a la Terminal Calipso Julio Rincón. En estas estaciones se han realizado instalación de vagones de abordaje, adecuación del espacio público y se avanza en la reposición de árboles y recuperación de zonas verdes con empradización. A pesar de que a la fecha se han dispuesto 15 vagones en al menos siete (7) estaciones de parada, se reportan construidas solo cuatro (4) estaciones por su nivel de avance en la construcción.

Corredor Troncal Oriental Tramo 2: Se logró adelantar obras a lo largo de los 4.4 kilómetros que involucra el Corredor Troncal Oriental desde la Calle 36 desde la Carrera 29 hasta la Carrera 56, en su empalme con la reciente culminada Terminal Intermedia Simón Bolívar. A la fecha se han instalado 10 vagones en al menos cuatro (4) estaciones de parada, sin embargo, se reportan construidas las estaciones 15, 20 y 21 que cuentan con instalación de vagones de abordaje, taquilla y adecuación del espacio público. El contratista avanza en el armado de (16) vagones en taller.

- Indicador: Estrategias financieras y operativas de optimización del SITM-MIO implementadas.

Tabla 2.2.1.3-9 Estrategias financieras y operativas de optimización del SITM-MIO implementadas acumulado.

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2020	Meta al 2021	Presupuesto inicial acumulado al 2021	Ejecución 2021	Ejecución presupuestal 2021
Implementar 2 estrategias financiera y operativa de optimización del SITM-MIO	Estrategias financieras y operativas de optimización del SITM-MIO implementadas	Nº	1	2	90.000.000	2	\$90.000.000

Tabla 2.2.1.3-10 Vigencia 2021

Indicador	Unidad de medida	Meta 2021	Ejecutado 2021	Presupuesto inicial (Pesos)	Presupuesto ejecutado (Pesos)
Total		1	1	\$ 60.000.000	\$ 60.000.000
Estrategias financieras y operativas de optimización del SITM-MIO implementadas	Nº	1	1	\$ 60.000.000	\$ 60.000.000

Descripción: En el año 2021 dos eventos afectaron el normal desarrollo del SITM-MIO: picos de la pandemia COVID-19 y vandalización de la infraestructura en el marco del Paro Nacional. Desde la entidad se plantearon estrategias para la recuperación integral del sistema, las cuales se encuentran en diferentes fases: identificación, implementación y finalización, con apoyo de una consultoría especializada. Las estrategias implementadas generaron un impacto financiero y operativo, permitiendo la prestación del servicio de transporte a la ciudadanía caleña, estas son:

1. Firma del convenio entre la Nación, el Distrito y el Ente Gestor, para definir los montos, términos y condiciones bajo las cuales concurrirán a la cofinanciación del déficit operacional del Sistema Integrado de Transporte Masivo - MIO -, con un aporte de la Nación por valor de \$49 mil millones, dando cumplimiento al Artículo 28 de la Ley de inversión social 2155 de 2021 y a la Resolución No. 20213040052145 de 2021 del Ministerio de Transporte.

2. Ejecución del plan de recuperación de la infraestructura del SITM-MIO, después de la vandalización al Sistema en el marco del Paro Nacional de abril de 2021, gestionando la adición de \$30 mil millones a la ficha del proyecto: "BP-26003057 "Diseño y construcción de la infraestructura física asociada al Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cali" y adjudicando contratos de obra e interventoría por valor de \$38.743 millones.

2.3 Indicadores de Bienestar

- Indicador Pasajeros promedio día hábil movilizados en el SITM-MIO

Tabla 2.3-1 Vigencia 2020

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2019	Meta al 2020	Ejecución 2020
Al 2023 se movilizan 626.486 pasajeros promedio día hábiles en el SITM-MIO.	Pasajeros promedio día hábil movilizados en el SITM-MIO.	Nº	438.215	236.439	221.310

Tabla 2.3-2 Vigencia 2021

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2020	Meta al 2021	Ejecución 2021
Al 2023 se movilizan 626.486 pasajeros promedio día hábiles en el SITM-MIO.	Pasajeros promedio día hábil movilizados en el SITM-MIO.	Nº	221.725	440.895	160.635

Tabla 2.3-3 pasajeros promedio día hábil por mes

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Pro
2020	375.339	437.704	292.887	90.045	124.581	162.379	173.048	173.475	187.548	201.468	216.387	220.857	221.310
2021	192.594	216.739	229.953	221.346	14.272	49.284	106.857	149.210	179.162	196.275	211.298		160.635

Descripción: Para el indicador de pasajeros promedio día hábil movilizados en el SITM-MIO, es necesario que se analicen los hechos que afectaron la demanda y el comportamiento que presentó en la vigencia. Temas como el pico de la emergencia sanitaria en el mes de enero, el Paro Nacional del 28 de abril y los actos vandálicos que afectaron el 90% de la infraestructura hicieron que el servicio del Sistema MIO quedara totalmente paralizado entre el 28 de abril y el 10 de mayo de 2021. A partir del 12 de mayo se logra reiniciar, lentamente la operación del sistema, con una ruta y gradualmente se fueron poniendo en operación otros servicios, pasando de movilizar cero (0) pasajeros en el mes de mayo, a transportar 211.000 pasajeros promedio día hábil en el mes de noviembre.

Si se compara con respecto a los 216.000 pasajeros que movilizaba el MIO en la vigencia 2020, se evidencia la gestión y esfuerzo de la entidad y la Administración Municipal en ir recuperando la confianza de los usuarios. Si bien la meta del Plan de Desarrollo no se cumple, se continúa con la implementación de estrategias y actividades de recuperación de la infraestructura, que permiten ofrecer y mejorar el servicio para atraer la demanda que el sistema requiere.

- Indicador Cobertura espacial de la zona urbana del municipio, del MIO y modos integrados.

Tabla 2.3-4 Vigencia 2020

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2019	Meta al 2020	Ejecución 2020
Al 2023 hay un 97% de Cobertura espacial de la zona urbana del municipio, del MIO y modos integrados	Cobertura espacial de la zona urbana del municipio, del MIO y modos integrados.	Porcentaje	92,0	92	87

Tabla 2.3-5 Vigencia 2021

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2020	Meta al 2021	Ejecución 2021
Al 2023 hay un 97% de Cobertura espacial de la zona Urbana del municipio, del MIO y modos integrados	Cobertura espacial de la zona urbana del municipio, del MIO y modos integrados.	Porcentaje	87	93	87

Descripción: La demanda del indicador de cobertura se vio afectada por la emergencia sanitaria, el Paro Nacional del 28 de abril y los actos vandálicos que se presentaron en la ciudad. El sistema suspendió rutas en el sector universitario y la suspensión del servicio que afectó la cobertura llegando a un 0%. A partir del 12 de mayo se reinició la operación del sistema, con una sola ruta, y gradualmente se fueron poniendo en operación otros servicios hasta llegar en la actualidad a contar con 90 rutas, que brindan una cobertura espacial en la zona urbana del 87% y una cobertura espacial en la zona de expansión urbana del 48%. Aunque la cobertura alcanzada está por debajo del valor de la meta definida inicialmente, se considera un gran logro, dada la situación de orden público que se presentó en el Distrito Santiago de Cali.

- Indicador Nivel de Satisfacción al Usuario – NSU - del MIO

Tabla 2.3-6 Vigencia 2020

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2019	Meta al 2020	Ejecución 2020
Nivel de Satisfacción de los Usuarios - NSU - del SITM MIO	Nivel de Satisfacción de los Usuarios – NSU- del SITM MIO	Porcentaje	60	58	0

Tabla 2.3-7 Vigencia 2021

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2020	Meta al 2021	Ejecución 2021
Nivel de Satisfacción de los Usuarios – NSU - del SITM MIO	Nivel de Satisfacción de los Usuarios – NSU - del SITM MIO	Porcentaje	0	60	0

Descripción: Para reportar el indicador Nivel de Satisfacción de los Usuarios – NSU - del SITM MIO, la entidad contrataba el estudio que mide la percepción de los usuarios en ocho aspectos de servicio: conductores, información y divulgación, impacto del MIO en la ciudad, estaciones y terminales, sistema de pago, vehículos, paraderos y movilidad. Estas mediciones han incorporado modelos estadísticos que dan peso a los diferentes **momentos de verdad** que viven los pasajeros como parte de su experiencia de servicio.

Sin embargo, desde el año 2020 por temas de emergencia sanitaria y este año 2021 con el Paro Nacional del 28 de abril y los actos vandálicos que se presentaron en la ciudad, las condiciones para medir estadísticamente el NSU, se vieron afectadas y no se contrató el estudio de satisfacción como se venía realizando en años anteriores.

Sin embargo, la entidad desde el 2020 ha ejecutado unas mediciones de satisfacción del usuario, mediante la aplicación de una encuesta de percepción interna, la cual contó con 29 preguntas divididas en 5 módulos, sobre aquellos aspectos considerados claves para identificar cómo nos percibe el usuario. La encuesta fue desarrollada de manera presencial, a través de una herramienta digital (formulario de google) y contó con una muestra de 827 encuestados. El periodo de aplicación se realizó del 19 al 26 de octubre del año en curso y se llevó a cabo con el concurso de los funcionarios de la entidad. Los resultados fueron socializados a las directivas de la empresa y se compartieron como insumos para la planeación estratégica.

3. PLAN DE ACCIÓN 2021 ALINEADO AL PLAN ESTRATÉGICO 2017-2022

3.1. DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

- Cumplimiento del plan de acción vigencia 2021

Tabla 3.1-1 Metas del plan de acción 2021 Dirección de Planeación

Nº	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad (Descripción)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2021	Ejecutado 2021
1	Implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión integral en Metro Cali.	Mantener vigente la certificación de ISO 9001 en la vigencia 2021.	%	0%	66,4%	61,2%
2	Actualización el plan estratégico corporativo del SITM-MIO y Metro Cali S.A.	En la vigencia 2021 se actualiza el Plan estratégico corporativo del SITM-MIO y Metro Cali S.A., de acuerdo a los nuevos lineamientos legales.	%	62%	100%	77%
3	Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano	Al 2021 disponer e implementar en un 100% el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	%	0%	100%	98%
4	Implementación del Modelo Integral de Planeación de Gestión en Metro Cali.	Al 2021 implementar en el 100% las actividades planeadas del Modelo Integral de Planeación de Gestión en Metro Cali.	%	0%	100%	96%
5	Estrategias financieras y operativas de optimización del SITM-MIO Implementadas	Durante el periodo 2021 diseñar una estrategia financiera y operativa de optimización del SITM-MIO Implementada	%	0	100%	92%
6	Constitución de Metro Cali S.A. Como Operador del MIO Cable	En el 2021 Gestionar las condiciones normativas necesarias para la constitución de Metro Cali como operador de cable	%	0%	30%	27%
7	Sistemas de servicio complementario intramunicipal (camperos y/o transporte público colectivo, sistema de bicicletas públicas alimentadoras) y supramunicipal integrados al SITM MIO.	Al 2021 lograr la viabilidad para la implementación de al menos un modelo estructurado de servicio complementario de transporte (intramunicipal o supramunicipal).	%	0	100%	100%
8	Elaboración de proyectos de expansión del SITM-MIO.	Al 2021 realizar la Identificación y priorización de carriles Preferenciales y la optimización de los recursos del CONPES 4018 para optimización de la infraestructura del sistema masivo.	%	0	100%	40%

1. Implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión integral en Metro

Cali. La planeación inicial del 2021 contemplaba la realización de la auditoría de seguimiento del ente certificador a la norma ISO 9001:2015, sin embargo, el impacto negativo de la vandalización del SITM-MIO en el marco del Paro Nacional en abril de 2021, y los picos de la pandemia COVID-19 generó la priorización de recursos y esfuerzos en la recuperación de la infraestructura y operación del SITM-MIO, se solicitando aplazamiento al ente certificador, concediéndolo hasta mayo de 2022. Con lo anterior, se ejecutan actividades como: asesoría a los procesos en actualización documental, análisis de riesgos, indicadores, partes interesadas, normogramas, así como socialización y capacitación de temas relevantes, elementos estratégicos, indicadores, entre otros. Para el primer trimestre de la vigencia 2022 se espera terminar las actividades del cronograma al 100%.

2. Actualización el plan estratégico corporativo del SITM-MIO y Metro Cali S.A.

Durante la vigencia 2021 se logró desarrollar cuatro (4) talleres, en el último se revisaron los programas y proyectos alineados a las estrategias. Se está trabajando en la documentación del plan estratégico con todos los elementos trabajados hasta el momento y tener el primer borrador a finales de febrero de 2022. Queda pendiente desarrollar la etapa de validación de los resultados del 5 taller, el despliegue y armonización. El trabajo se desarrollará en el primer trimestre de la vigencia 2022, con la respectiva programación de los talleres definidos en el plan de trabajo y la disponibilidad de la alta dirección.

3. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Finaliza el año con 98,0% de la ejecución de las actividades planteadas inicialmente, lo que corresponde a un gran esfuerzo de los líderes de los componentes, por la situación económica que se presentó por los eventos públicos. No obstante, se establecieron logros como el avance significativo en la racionalización de trámites, al realizar inscripción de la entidad en la plataforma del SUI, Sistema Único de Información de Trámites, con la tarjeta personalizada como Otro Procedimiento Administrativo –OPA- que permite el acceso al SITM MIO y al cable.

En el componente de transparencia, se fortaleció la página web de la entidad, se trabajó también en las encuestas de participación ciudadana, en la prevención de conflictos de intereses, estableciéndose el procedimiento de Gestión de conflicto de intereses y de la encuesta de monitoreo sobre conocimiento e implementación del código de integridad. Por último, se realiza la encuesta de participación ciudadana como insumo para la elaboración del PAAC vigencia 2022.

Es importante continuar fortaleciendo la identificación de los riesgos digitales, los seguimientos de los planes de mejoramiento generados de los resultados de NSU trabajados en la entidad. Así como continuar afianzando la política transparencia y acceso a la información y fortalecer la ruta de rendición de cuentas.

4. Implementación del Modelo Integral de Planeación y Gestión en Metro Cali S.A.

Acuerdo de Reestructuración. Se obtiene un 96,0% en el cumplimiento de las actividades macro-programadas y controladas en el cronograma del proyecto alineado al plan de acción anual de la vigencia. Se contemplan los cronogramas establecidos por política operativa de gestión que permiten la institucionalidad, operatividad, seguimiento y control de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-. Para ampliar este tema remitirse al numeral 4 del presente documento *Modelo Integrado de Planeación y Gestión*.

5. Estrategias financieras y operativas de optimización del SITM-MIO implementadas.

En el año 2021 dos elementos afectaron el normal desarrollo del SITM-MIO; picos de la pandemia COVID-19 y vandalización de la infraestructura en el marco del Paro Nacional. Desde la entidad se plantearon estrategias para la recuperación integral del sistema que se encuentran en diferentes fases: ideación, implementación y finalización, con apoyo de una consultoría especializada. Las estrategias implementadas fueron:

1. Firma del convenio entre la Nación, el Distrito y el ente gestor, para definir los montos, términos y condiciones bajo las cuales concurrirán a la Cofinanciación del déficit operacional del Sistema Integrado de Transporte Masivo –MIO-. Con un aporte de la Nación por valor de \$49 mil millones de pesos, dando cumplimiento al Artículo 28 de la ley de inversión social 2155 de 2021 y a la Resolución No. 20213040052145 de 2021 del Ministerio de Transporte.
2. Ejecución del plan de recuperación de la infraestructura del SITM-MIO, después de la vandalización al sistema en el marco del Paro Nacional de abril de 2021, gestionando la adición de \$30 mil millones de pesos a la ficha del proyecto: "BP-26003057 "Diseño y construcción de la infraestructura física asociada al Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cali" y, adjudicando contratos de obra e interventoría por valor de \$38.743 millones de pesos. Lo anterior, se convierte en un gran logro por su impacto financiero y operativo, permitiendo la prestación del servicio de transporte a la ciudadanía caleña.

6. **Constitución de Metro Cali S.A. Como operador del MIO Cable.** El 9 de diciembre de 2021 se surtieron todos los trámites y requisitos para radicar ante el Ministerio de Transporte, Subdirección de Transporte, la solicitud y documentos para la revisión y aprobación de la resolución para habilitar a Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración en una empresa que preste los servicios de operación bajo la modalidad de cables aéreo suspendidos, quedando pendiente la radicación de los documentos para solicitar la operación. Una vez se emita la resolución de aprobación de la habilitación, se solicitará la resolución de operación de la línea del MIO Cable. La resolución de habilitación estaría dada para el mes de febrero 2022, de acuerdo con la información dada por el Ministerio de Transporte. La radicación de la solicitud de la resolución de la operación se hará con un mes de antelación a la fecha de inicio de la operación (1 de julio 2022), bajo la dirección de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración.

7. **Sistemas de servicio complementario intramunicipal (camperos y/o transporte público colectivo, sistema de bicicletas públicas alimentadoras) y supramunicipal integrados al SITM MIO.** A partir de los resultados del contrato de consultoría No. 915.104.10.02.2018, recibido a satisfacción en el año 2020, mediante el cual se estructuró integralmente una propuesta de servicio articulado e integrado por fases o etapas al SITM-MIO basado en un sistema complementario de transporte con el eje dorsal de la intermodalidad, para la zona de ladera y el municipio de Jamundí, durante el 2021, se dio inicio a un proceso de revisión y análisis para la puesta en marcha en las condiciones actuales de movilidad. Es así como se procede a la convocatoria de las diversas partes interesadas como la Secretaría de Movilidad, el Ministerio de Transporte, transportadores intermunicipales, empresas de transporte de camperos, entre otros, no solo para la socialización de los resultados, sino también para la definición de un plan de implementación a corto plazo.

Se desarrollaron mesas interinstitucionales con el objetivo de definir los parámetros para la temprana implementación y puesta en marcha de un modelo de servicio complementario. Finalmente, se define la realización de una prueba piloto para la integración de los servicios del MIO en la Terminal Cañaveralito con dos rutas de camperos que operan en la Comuna 20. Las rutas fueron discutidas previamente con los equipos, y posteriormente, ajustadas y habilitadas por la Secretaría de Movilidad mediante una resolución para su operación durante el período definido para el piloto.

Por parte de Metro Cali se procedió a ajustar las condiciones in situ, disponiendo de dos validadores en la zona de integración definida y procediendo a realizar las capacitaciones pertinentes con los conductores de camperos y la correspondiente socialización con la comunidad. Así mismo, se informa a todos los demás interesados sobre la realización del proyecto.

A partir del 6 de diciembre se da inicio exitoso al proyecto piloto de integración con camperos. Durante todo el mes de diciembre se desarrolla el seguimiento al proyecto, revisando los usos o validaciones realizadas en los puntos de integración ubicados en la Terminal Cañaveralejo y se analiza el impacto que ha generado el proyecto en la comunidad. Dependiendo de los resultados de esta prueba piloto, se determinarán los ajustes que se requieren implementar para ampliar la integración en otras estaciones del sistema y con rutas de camperos que atiendan otras zonas de la ladera.

- 8. Elaboración de proyectos de expansión del SITM-MIO.** En conjunto con las direcciones de Infraestructura, Operaciones y Planeación se revisaron los posibles tramos que pueden ser adecuados para la implementación de carriles preferenciales. Se establecieron algunos priorizados y se entregó a la Oficina de Estudios y Diseños para definir la realización de los estudios y diseños de los tramos, así como los aspectos presupuestales, cómo se asumirían los diseños si a través de profesionales contratados por la entidad o por consultoría.

3.2. DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA

- Cumplimiento del plan de acción vigencia 2021

Tabla 3.2-1 Metas del plan de acción 2021 Dirección de Infraestructura

Nº	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad (Descripción)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2021	Ejecutado 2021
1	Elaboración de los estudios y diseños del Corredor Troncal Oriental (Tramo 3).	A julio de 2021 se culminarán en un 100% los estudios y diseños del Corredor Troncal Oriental Tramo 3 .	%	92%	100%	100%
2	Ajuste a los Estudios y diseños del proyecto Corredor Troncal Av. De las Américas - Av. 3ra Norte. (Parque Estación).	En 2021 se consolidarán los estudios y diseños del proyecto Corredor Troncal Av. De las Américas - Av. 3ra Norte. (Parque Estación).	%	99%	100%	99%
3	Estudios y Diseños a Fase III proyecto Terminal Intermedia Centro del SITM-MIO.	Al 2021 se supervisará y acompañará en gestión a la EMRU y el Inversionista Privado. En el ajuste del Esquema Funcional del proyecto y desarrollo de los estudios y diseños a Fase III.	%	30%	100%	80%
4	Construcción de la Terminal Cabecera Sur del SITM-MIO.	A 2021 se tendrá un avance físico del 13% en la construcción de la Terminal de Cabecera Sur.	%	9%	13%	9%*
5	Construcción de la Terminal Intermedia Simón Bolívar del SITM-MIO.	A 2021 se construirá el 100% de la Terminal Intermedia Simón Bolívar.	%	85%	100%	100%

Nº	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad (Descripción)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2021	Ejecutado 2021
6	Construcción de la Terminal de Cabecera Aguablanca.	A 2021 se construirá el 100% de la Terminal de Cabecera Aguablanca.	%	65%	100%	76%
7	Construcción del Corredor Troncal Oriental (Tramo 1) del SITM-MIO.	A 2021 se tendrá un avance físico del 60% en la construcción de la Troncal Oriental Tramo 1.	%	1,5%	60%	30%
8	Construcción del Corredor Troncal Oriental (Tramo 2) del SITM-MIO.	A 2021 se tendrá un avance físico del 80% en la construcción de la Troncal Oriental Tramo 2.	%	3%	80%	64%
9	Espacio público recuperado y generado.	Al 2021 se generarán y recuperarán 149.207 m² de espacio público asociados a los proyectos del SITM MIO.	m²	1.071.139	1.220.346	1.221.069
10	Construcción de ciclo infraestructura en la ciudad de Cali.	Al 2021 se construirá 3,5 Km de ciclo ruta asociados a los proyectos del SITM MIO.	Km	92,08	95,58	94,24
11	Construcción de parqueaderos Bici-MIO en la ciudad de Cali.	Al 2021 se construirá 8 Ciclo-Parqueaderos asociados a los proyectos de infraestructura del SITM MIO.	Nº	7	15	9
12	Construcción de Corredor Troncal.	A 2021 se construirán 5,2 km de corredor troncal asociados a los proyectos del SITM MIO.	Km	42,41	47,61	48,16
13	Construir 6 Estaciones de parada en corredor Troncal Oriental (Tramos 1 y 2).	A 2021 se construirán (4) Estaciones de parada en Corredor Troncal Oriental Tramo 1 y (2) Estaciones en el Tramo 2.	Nº	0	6	7
14	Ejecutar el plan de mantenimiento a la infraestructura del SITM-MIO.	Al 2021 se ejecutará en un 100% el plan de mantenimiento de la infraestructura del SITM-MIO.	%	0%	100%	100%

1. Elaboración de los estudios y diseños del Corredor Troncal Oriental - Tramo 3. Se culminó el proceso de aprobaciones ante las entidades externas y se suscribió acta de recibo para los contratos de consultoría e interventoría.

2. Ajuste a los Estudios y diseños del proyecto Corredor Troncal Av. de las Américas - Av. 3ra Norte. (Parque Estación). El proyecto tiene pendiente finalizar gestión del proyecto ante el Ministerio de Cultura y a la fecha no cuenta con recursos para su ejecución. No obstante, no fue posible finalizar la gestión porque la dedicación del equipo técnico profesional de la Oficina de Estudios, Diseños y Licitaciones tuvo que direccionarse de manera prioritaria a la situación generada por los actos vandálicos contra el Sistema MIO durante el Paro Nacional del 28 de abril de 2021, así como a la emergencia manifiesta que determinó la necesidad de reconstruir las estaciones y terminales a fin de recuperar la operación.

- 3. Estudios y diseños a fase III proyecto Terminal Intermedia Centro del SITM-MIO.** Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración revisó la información técnica remitida por EMRU y emitió los oficios 915.104.10.2527.2021, 915.104.10.2570.2021 y 915.104.10.2624.2021, en los cuales generó observaciones con respecto de todos los componentes técnicos entregados. Con base en lo anterior, se espera que el consultor contratado por EMRU proceda a ajustar y realizar una entrega totalmente consolidada de los estudios y diseños de detalle de la terminal. Se emitió registro de integración inmobiliaria de parte de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos.
- 4. Construcción de la Terminal Cabecera Sur del SITM-MIO.** El Proyecto estuvo suspendido por una Acción popular, medida cautelar que fue levantada el 12 de marzo de 2021. Sin embargo, en el Juzgado 17 Administrativo de Cali, cursa proceso de nulidad simple contra los actos administrativos del Plan Parcial del Sur, según radicación No. 76001-22-21-017-2018-00316-00 acumulado a 76001-00-31-017-2018-0051-00, en el que Metro Cali y SAINC no son parte, siendo demandado el Distrito Especial de Santiago de Cali, proceso dentro del cual, se decretó la suspensión de toda actividad de obra e intervención dentro del referido Plan Parcial, zona en la que se encuentra el proyecto Terminal Sur. Por esta razón no se han podido reiniciar las actividades de obra civil, suspendidas desde el 27 de julio de 2018. El avance presupuestal es de \$8.095 millones.
- 5. Construcción de la Terminal Intermedia Simón Bolívar del SITM-MIO.** El proyecto de la Terminal Simón Bolívar culminó su etapa de construcción el pasado 15 de agosto de 2021 con un avance físico del 100% y avance presupuestal que asciende a \$73.868 millones. A la fecha del corte el contratista se encuentra atendiendo detalles constructivos para gestión de recibo final y liquidación por parte de la interventoría.
- 6. Construcción de la Terminal de Cabecera Aguablanca.** El proyecto Terminal de Aguablanca cuenta con un avance del 75,16% y una ejecución presupuestal de \$54.514 millones. Las demoras surgen de los trámites de aprobaciones de redes ante EMCALI las cuales, debido a la pandemia por COVID-19, han resultado tardías, imposibilitando la ejecución de algunas actividades de obra. Adicionalmente, por el Paro Nacional del 28 de abril el contratista no presentó normalidad en su ejecución de obra, debido a que el personal operativo no podía acceder al sitio por los bloqueos en el oriente de la ciudad y plantón de la comunidad por asentamientos humanos con desarrollo incompleto - AHDI, a razón de lo anterior, se prorroga hasta el 31 de enero de 2022.
- 7. Construcción del corredor Troncal Oriental - Tramo 1 del SITM-MIO.** Cuenta con una longitud de 8.8 km, un avance del 30% y una inversión de \$32.009 millones. El proyecto presenta afectaciones en su avance físico, debido a los bloqueos ocasionados por el Paro Nacional del 28 de abril. El personal operativo no podía acceder a la obra



por los bloqueos en el oriente de la ciudad, específicamente en cercanías a la Terminal Intermedia Calipso Julio Rincón que fue completamente incendiada.

- 8. Construcción del corredor Troncal Oriental - Tramo 2 del SITM-MIO.** Cuenta con una longitud de 4.4 Km, un avance físico del 64% y una inversión de \$37.031 millones. El proyecto presenta afectaciones en su avance físico, debido a los bloqueos ocasionados por el Paro Nacional del 28 de abril, porque el personal operativo no podía acceder a la obra por los bloqueos en el oriente de la ciudad. El Tramo 2 ha sido el más afectado por la concentración de manifestaciones en el lugar llamado Puerto Resistencia, ubicado en la Calle 36 con Carrera 27 y la Terminal Intermedia Calipso - Julio Rincón, la cual fue incendiada en su totalidad.
- 9. Espacio público recuperado y generado.** La meta establecida para el 2021 se superó con la construcción de 1.221.069 m² asociados a los proyectos de infraestructura del SITM MIO. La justificación se encuentra incluida en el capítulo del PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL, dado que incluye cumplimiento de metas e indicadores de cara a los compromisos con el plan de gobierno vigente a la fecha, según el Acuerdo 0477 de 2020.
- 10. Construcción de ciclo infraestructura en la ciudad de Cali.** La meta establecida para el 2021 llegó a 94,24 kilómetros asociados a los proyectos de infraestructura del SITM MIO. La justificación se encuentra incluida en el Capítulo del PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL, dado que incluye cumplimiento de metas e indicadores de cara a los compromisos con el plan de gobierno vigente a la fecha, según el Acuerdo 0477 de 2020.
- 11. Construcción de parqueaderos Bici-MIO en la ciudad de Cali.** La meta establecida para el 2021 llegó a 9 ciclo parqueaderos asociados a los proyectos de infraestructura del SITM MIO. La justificación se encuentra incluida en el capítulo del PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL, dado que incluye cumplimiento de metas e indicadores de cara a los compromisos con el plan de gobierno vigente a la fecha, según el Acuerdo 0477 de 2020.
- 12. Construcción de Corredor Troncal.** La meta establecida para el 2021 se superó llegando a 48,16 kilómetros de corredor troncal asociados a los proyectos de infraestructura del SITM MIO. La justificación se encuentra incluida en el capítulo del PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL.
- 13. Construir 6 estaciones de parada en corredor Troncal Oriental tramos 1 y 2.** La meta establecida para el 2021 se superó llegando a 7 estaciones de parada asociadas a los proyectos de infraestructura del SITM MIO. La justificación se encuentra incluida en el capítulo del PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL.

14. Ejecutar el plan de mantenimiento a la infraestructura del SITM-MIO. La meta establecida para el 2021 se cumplió a un 100% asociados al plan de recuperación en sus fases I y II. La justificación se encuentra incluida en el capítulo de PRINCIPALES LOGROS.

3.3. DIRECCIÓN DE OPERACIONES

- Cumplimiento del plan de acción vigencia 2021

Tabla 3.3-1 Metas del plan de acción 2021 Dirección de Operaciones

Nº	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad (Descripción)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2021	Ejecutado 2021
1	Buses del SITM-MIO con baja contaminación en circulación en hora pico. (promedio flota ejecutada).	Buses del SITM-MIO con baja contaminación en circulación en hora pico. (promedio flota ejecutada).	Nº	647	590	560
2	Estudio de optimización de la distribución de las paradas en las estaciones de la zona centro.	A 2021 concluir el estudio de optimización en las estaciones de la zona centro que permita mejorar las condiciones operativas y de seguridad de los usuarios y buses del sistema.	%	93%	100%	100%
3	Implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial en lo relacionado con el SITM-MIO.	Al 2021 gestionar la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial para Metro Cali y el SITM-MIO.	%	60%	65%	65%
4	Estudio e Implementación del reordenamiento de la estructura de las rutas del SITM-MIO.	En la vigencia 2021 contar con un estudio de reestructuración de rutas del SITM MIO que contemple la operación de las terminales Simón Bolívar y Agua blanca el cual se plantea ser implementado por etapas entre el 2021 y el 2022.	%	0	42%	44%
5	Control y seguimiento al desempeño de la flota del SITM-MIO.	Realizar al 2021 la implementación de procedimiento Control y seguimiento al desempeño de la flota del SITM-MIO.	%	55%	100%	95%
6	Definir e implementar una metodología para la verificación del desempeño de los controladores de los COT en el CCO.	Al 2021 realizar la definición e implementación de una metodología para la verificación por parte de Metro Cali de los resultados de la gestión de los controladores de los COT en el CCO.	%	0%	44%	40%

- 1. Buses del SITM-MIO con baja contaminación en circulación en hora pico (promedio flota ejecutada).** La meta estimada fue afectada debido al incumplimiento de los concesionarios, operadores de transporte, frente a la disponibilidad de flota, especialmente del concesionario Unimetro, quien tiene un porcentaje de cumplimiento por debajo del 50%.

2. **Estudio de optimización de la distribución de las paradas en las estaciones de la zona centro.** En la vigencia 2021 se finalizó con el planteamiento de alternativas de optimización para las estaciones de la zona centro, de acuerdo con la información tomada en campo, analizando las conexiones origen destino, el nivel de servicio peatonal y la cantidad buses/hora de cada vagón. Este análisis permitió evidenciar la necesidad de realizar una redistribución de las paradas de las rutas que equilibre la cantidad de buses/hora en cada vagón, así como que facilite la asociación de servicios con destinos similares. Es importante resaltar que, dados los hechos ocurridos el pasado 28 de abril y la emergencia sanitaria, se ha ido revisando la disponibilidad de infraestructura y rutas para realizar ajustes en las estaciones.
3. **Implementación del plan estratégico de seguridad vial en lo relacionado con el SITM-MIO.** A 2021 la entidad y los concesionarios, operadores de transporte, participaron en proyectos y capacitaciones que van en pro de la seguridad vial. Dichas capacitaciones están enfocadas en el proyecto Ruta Nacional de la seguridad Vial-ANSV-, responsabilidad frente a la conducción-Metro Cali S.A, reactivación del Comité de Prevención vial, desarrollo de la semana de prevención vial del SITM-MIO, nueva metodología de diseño e implementación de planes estratégicos de seguridad vial articulado con el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – ANSV - e inspecciones realizadas a la flota y evaluación de operadores.
4. **Estudio e implementación del reordenamiento de la estructura de las rutas del SITM-MIO.** En la vigencia 2021 se realizaron los análisis e implementación de rutas que permiten al usuario tener la continuidad de sus viajes, disminuyendo trasbordos y aumentando la alternativa de viaje. Adicionalmente con la entrada a operación de la Terminal Simón Bolívar se implementaron ocho rutas nuevas que permiten la conexión de diferentes sectores de la ciudad con la terminal; cinco de ellas alimentadoras y tres pretroncales. Así mismo, se ajusta el recorrido de cuatro rutas pretroncales con el objeto de atender la terminal. Para la Terminal de Aguablanca se cuenta con el análisis y planteamiento de la distribución de paradas y ajustes de los recorridos de rutas del sistema masivo que ingresarán a ella. La implementación se realizará como segunda etapa en el 2022.
5. **Control y seguimiento al desempeño de la flota del SITM-MIO.** En la vigencia 2021 se realizó los análisis de datos y actualizaciones técnicas pertinentes para ajustar el procedimiento al Seguimiento de la Flota del SITM-MIO. Se tuvo en cuenta los conceptos jurídicos favorables para su implementación, emitidos por la Secretaría General y de Asuntos Jurídicos y se procedió a remitir el documento a los concesionarios, operadores de transporte, para que realicen la revisión, comentarios y observaciones. Se socializó el mencionado documento en la comisión técnica del Comité de Operadores y se analizó el indicador que permite identificar el comportamiento de la flota en los kilómetros operados.

6. Definir e implementar una metodología para la verificación del desempeño de los controladores de los COT en el CCO. Durante la vigencia 2021 se realizaron algunas actividades para implementar la metodología, teniendo en cuenta las sub-actividades de la actividad *realizar planteamiento de la metodología de verificación del desempeño de los controladores del COT*. Fue necesario replantear las actividades en el cronograma los porcentajes de la totalidad del proyecto hasta el año 2022, con el fin de cumplir la meta del 100%. A noviembre 30 de 2021 se pidió concepto jurídico a la Dirección Jurídica sobre si es posible evaluar a los controladores de los COT en temas relacionados al Manual de Operaciones del SITM-MIO, se realizó el diseño de los cuestionarios de evaluación para los controladores, se solicitó a los COT el plan de capacitación, de acuerdo con lo establecido en el esquema de operación conjunta.

3.4. DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE

- Cumplimiento del plan de acción vigencia 2021

Tabla 3.4-1 Metas del plan de acción 2021 Dirección Comercial y de Servicio al Cliente

Nº	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2021	Ejecutado 2021
1	Diseño e implementación de una campaña de posicionamiento y de cultura MIO del sistema integrado de transporte masivo SITM-MIO.	En la vigencia 2021 se Diseña e Implementa una (1) campaña anual de posicionamiento de la marca MIO. La cual constará de 2 ejes Temáticos principalmente: Cultura MIO (campaña de cultura) + Servicios.	%	0%	100%	100%
2			%	61%	65%	0%
3	Diseño e implementación del Plan Integral de Accesibilidad Universal al SITM-MIO.	Implementar al 2021 el 73% del Plan Integral de Accesibilidad Universal del SITM - MIO de los componentes comunicacional y actitudinal responsabilidad de la Dirección Comercial y Servicio al Cliente.	%	69%	73%	73%
4			%	74%	77%	0%
5	Ingresos colaterales (Implementación de otras fuentes de ingreso).	En el 2021 Estructurar e implementar el proyecto de aprovechamiento comercial de espacios físicos como nuevas fuentes de ingreso.	%	0%	100%	60%**

1. Meta 1-2: La campaña de posicionamiento se ejecutó en su totalidad al 100%, cumpliendo con lo planeado al mes de diciembre de 2021. Se desarrolló bajo 2 ejes:

posicionamiento #EIMIOSiguePorCali y de cultura ciudadana #YoCuidoLoMIO. Las estrategias se enmarcaron con actividades de mercadeo ATL, BTL, Marketing Digital, a través de una estrategia transmedia de 360 grados, acompañamiento permanente con la comunidad, medios propios del sistema y refuerzo mediante alianzas comerciales, las cuales permitieron implementar y ejecutar el 100% de la campaña.

2. Meta 3-4: Durante el año 2021 avanzamos en un 13,5% con respecto a la suma de cada barrera (3,4% en general), alcanzando un global de 72,7%, lo cual nos encamina a un sistema más accesible. Sin embargo, se debe resaltar que a lo largo de este año se presentaron distintas contingencias, como el estallido social en abril, que llevaron a Metro Cali S.A. Acuerdo en Reestructuración a reducir el indicador aplazando para la siguiente vigencia algunas actividades.
3. Meta 5: Inicialmente el proyecto de alquiler de espacios físicos se consideró para 12 espacios priorizados en las terminales y estaciones del sistema MIO, que, debido a los daños en la infraestructura en ocasión al estallido social del 28 de abril de 2021, se delimitaron a 9 espacios; Sin embargo, con la entrada en operación de la Terminal Simón Bolívar se agregaron 7 espacios adicionales. A mediados de septiembre de 2021 se replanteó la estructura jurídica inicial del proyecto. Por medio de la contratación de un profesional evaluador certificado, se establecerá a 31 de diciembre el esquema tarifario, soportado por todos los estudios y análisis de mercado para poder cumplir con todas las actividades de la Dirección Comercial. El 60% reportado en el indicador refleja todas las actividades propias y del resorte exclusivo de la Dirección Comercial.

3.5. DIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

- Cumplimiento del plan de acción vigencia 2021.

Tabla 3.5-1 Metas del plan de acción 2021 Dirección Financiera y Administrativa

Nº	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad (Descripción)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2021	Ejecutado 2021
1	Plan Gestión Estratégica del Talento Humano.	En el 2021 hacer seguimiento a la implementación en un 100% de las actividades del Plan Gestión Estratégica del Talento Humano de Metro Cali S.A..	%	0%	100%	95%
2	Plan anual de vacantes.	En el 2021 hacer seguimiento sobre el número y distribución de cargos en vacantes definitivas de los empleos de la planta de personal de Metro Cali S. A.	Nº	51	58	46
3	Plan de previsión de recursos humanos.	En el 2021 Formular y actualizar en un 100% el Plan anual de previsiones.	%	0%	100%	100%
4	Plan institucional de formación y capacitación.	En el 2021 Formular, publicar e implementar en un 100% Plan institucional de formación y capacitación.	%	0%	100%	100%

Nº	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad (Descripción)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2021	Ejecutado 2021
5	Plan institucional de Bienestar e incentivos.	En el 2021 Formular, publicar e implementar en un 100% Plan institucional de Bienestar e incentivos.	%	0%	100%	87%
6	Plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo.	En el 2021 Formular, publicar e implementar en un 100% Plan de trabajo anual en seguridad y salud.	%	0%	100%	100%
7	Plan de adquisiciones.	En el 2021 Elaborar y publicar en un 100% el plan de adquisiciones y	Número	38	70	57
8	Diseñar e Implementar el Plan Institucional de Archivos - PINAR (programa de Gestión Documental Ley 1712 de 2014).	En la vigencia 2021 documentar los 5 programas que se encuentran inmersos en el programa de gestión documental y el plan institucional de archivos PINAR.	%	10%	60%	40%

- 1. Plan Gestión Estratégica del Talento Humano.** Con corte a diciembre de 2021 no se logró el cumplimiento del 100% del plan estratégico de talento humano, debido a que no se ejecutó en su totalidad el cronograma establecido en el plan de bienestar e incentivos. Adicionalmente, no se han provisto de manera definitiva los cargos vacantes, sino que se ha adoptado su previsión mediante la figura de encargo y dichos planes hacen parte integral de la planeación estratégica de talento humano.
- 2. Plan anual de vacantes.** Con corte a diciembre de 2021 la entidad cuenta con 46 cargos ocupados y 12 cargos vacantes. Ante la situación deficitaria, dados los efectos de la emergencia sanitaria y el Paro Nacional, dichas vacantes no se han provisto de manera definitiva, sino que se ha adoptado su previsión mediante la figura de encargo.
- 3. Plan de previsión de recursos humanos.** Durante la vigencia 2021 la Oficina de Gestión Humana cuenta con la información actualizada y la caracterización de los cargos provistos de la planta del personal de la entidad. De esta manera, se logra el cubrimiento de las vacantes generadas por las diferentes situaciones administrativas.
- 4. Plan institucional de formación y capacitación.** Con corte a diciembre de 2021 se ejecutaron 27 capacitaciones programadas en el marco del plan institucional de formación y capacitación, cumpliendo con el 100% de la meta proyectada. La mayoría de capacitaciones se lograron gestionar con entidades aliadas.
- 5. Plan institucional de bienestar e incentivos.** Con corte a diciembre de 2021 se ejecutó el 87% de las actividades programadas en el plan de bienestar e incentivos. Debido a la disminución presupuestal generada por el efecto negativo de la pandemia en los ingresos de la entidad, no se logró culminar el 100% de lo programado en la vigencia; desarrollando la mayoría de las actividades mediante gestión con entidades aliadas.

6. **Plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo.** Con corte a 31 de diciembre de 2021 se da cumplimiento al 100% de las actividades programadas en el plan de trabajo anual del SG-SST, conforme a la normatividad legal vigente, fortaleciendo las estrategias que permiten la mejora continua del sistema al interior de la entidad.
7. **Plan anual de adquisiciones.** Teniendo en cuenta el seguimiento al PAA, de los 70 procesos planeados para la vigencia 2021, se ejecutaron 57 procesos de selección de contratación y quedaron publicados 60 procesos en la plataforma Secop II, observando una diferencia de 3 procesos no ejecutados entre adiciones y eliminaciones.
8. **Gestión documental.** El Centro de Documentación y Archivo adscrita a la Dirección Financiera y Administrativa ha venido desarrollando actividades de archivo, tendientes a cumplir con los objetivos trazados dentro de los planes de mejoramiento de la entidad, para el año 2021 el cual contempla básicamente el desarrollo del Sistema de Gestión Documental.

Como parte fundamental del funcionamiento de la entidad, se inició el desarrollo a la aplicación al Plan Institucional de Archivos –PINAR-, con la documentación y elaboración de los 5 programas que se encuentran inmersos en el Programa de Gestión Documental y Plan Institucional de Archivos. Se avanzó en la meta en un 40% con la documentación de los 5 programas establecidos en el PINAR para el mes de diciembre, quedando pendiente la aprobación y publicación de los mismos.

3.6. SECRETARÍA GENERAL Y DE ASUNTOS JURÍDICOS

- Cumplimiento del plan de acción vigencia 2021.

Tabla 3.6-1 Metas del plan de acción 2021 Secretaría General y de Asuntos Jurídicos

Nº	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad (Descripción)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2021	Ejecutado 2021
1	Transferir al Municipio las obras del SITM-MIO titularizadas a nombre de Metro Cali S.A.	En la vigencia 2021 realizar las actividades pertinentes para la transferencia al Municipio de 6 obras sin afectación predial del SITM-MIO titularizadas a nombre de Metro Cali S.A. que corresponden al 35%. (24%+35%=59%).	%	24%	59%	54%
2		En la vigencia 2021 realizar las actividades pertinentes para la transferencia al Municipio de 2 obras con afectación predial del SITM-MIO titularizadas a nombre de Metro Cali, las cuales corresponden al 12%.	%	0%	12%	10,1%

Nº	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad (Descripción)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2021	Ejecutado 2021
3	Focalizar los procesos de gestión que permitan garantizar los derechos de los ciudadanos a través de la Política Racionalización de Trámites.	En la vigencia 2021 implementar la metodología necesaria la cual permita la inscripción de la tarjeta personalizada como Otro Procedimiento Administrativo - OPA, ante el SUIT.	%	0%	100%	100%
4	Implementar SECOP II en Metro Cali S.A.	Implementar en Metro Cali el SECOP II durante la vigencia 2021.	%	0%	100%	95,6%
5	Fortalecimiento a la gestión jurídica de Metro Cali S.A.	Durante la vigencia 2021 brindar el 100% de la asesoría jurídica que requiera la entidad para su correcta Gestión dentro de los términos de ley.	%	0%	100%	100%
6	Fortalecer el Modelo de Gobernanza - Gobierno Corporativo de Metro Cali S.A. y el SITM-MIO.	En el 2021 implementar el Plan de Mejoramiento establecido con los lineamientos del MinHacienda y crédito público.	%	0%	100%	85%

- En la vigencia 2021 realizar las actividades pertinentes para la transferencia al Municipio de 6 obras sin afectación predial del SITM-MIO titularizadas a nombre de Metro Cali S.A. que corresponden al 35%. (24%+35%=59%).** Atendiendo esta meta se hizo entrega al Distrito de Santiago de Cali de 4 obras las cuales son: MCOP - 04-06. Elaboración y actualización de estudios y diseños, adecuación y Rehabilitación de los corredores pretroncales y complementarios de la fase I del SITM de Santiago de Cali, grupo 4. MC-OP-08-06. Adecuación y rehabilitación de los corredores pretroncales y complementarios de la fase I del SITM grupo I, correspondiente a las cuencas alimentadoras Sur y Benito Juárez. MC-OP-09-06. Adecuación y rehabilitación de los corredores pretroncales y complementarios de la fase I del SITM grupo II, correspondiente a la construcción del puente vehicular sobre el río Cali a la altura de la Calle 25 y MC-OP-02-10. Construcción del puente vehicular para el proyecto del SITM de Santiago de Cali denominado Ciudades Confederadas, localizado en la intersección de la Av. 3 Norte con Calle 18 Norte sobre el río Cali. Sus evidencias las cuales corresponden a los expedientes, inventarios, actas de entrega y recibo, se encuentran soportadas en el drive de la SGAJ.

Por otra parte, se proyectaron las actas de entrega de las obras MCOP 0211 (conexión de la Terminal Calima y segundo vagón de la estación de paradas Chiminangos), la 915.104.9.01-2015 (optimización de la Calle 15), las cuales no se revisaron en su totalidad, debido a que no se pudo establecer el procedimiento con la Subdirección de Espacio Público y Ordenamiento Urbanístico en cuanto a la entrega de mobiliario, componente nuevo que en las mesas de trabajo de la vigencia 2021 se estableció, para la entrega de las obras al SITM, modificando el protocolo de entrega de obras establecido, y quedando la entrega de estas dos obras para la vigencia 2022.

2. ***En la vigencia 2021 realizar las actividades pertinentes para la transferencia al Municipio de 2 obras con afectación predial del SITM-MIO titularizadas a nombre de Metro Cali, las cuales corresponden al 12%.*** Las obras MCOP 07-06 (construcción corredor Troncal sur grupo 2: Calle 5ta Carrera 100, Carrera 82 y Terminal Sur. MCOP 01-07 (Adecuación de estudios y diseños, y construcción del corredor Troncal Centro y obras complementarias en el tramo de la carrera 1 entre calles 46 y 40), no se lograron entregar debido a que se proyectaron las actas de entrega de dichas obras, las cuales no se revisaron en su totalidad, teniendo en cuenta que no se pudo establecer el procedimiento con la Subdirección de Espacio Público y Ordenamiento Urbanístico, en cuanto a la entrega de mobiliario, componente nuevo que en las mesas de trabajo de la vigencia 2021 se estableció, para la entrega de las obras al SITM, modificando el protocolo de entrega de obras establecido. Teniendo en cuenta lo anterior, se debe dar continuidad a este proyecto para la vigencia 2022.
3. ***En la vigencia 2021 implementar la metodología necesaria la cual permita la inscripción de la tarjeta personalizada como Otro Procedimiento Administrativo - OPA, ante el SUIT.*** Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración logró la inscripción del procedimiento para la Personalización, Reposición y Bloqueo de la Tarjeta MIO, ante el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT-, el cual será calificado por el FURAG dentro del marco de la política racionalización de trámites.
4. ***Implementar en Metro Cali el SECOP II durante la vigencia 2021.*** Teniendo en cuenta la necesidad del proceso contractual se determina la publicación de los procesos contractuales, a través de la plataforma Secop I y II. Debido al corto tiempo para la adjudicación de los contratos y que el plazo para implementar el Secop II al 100% es hasta el mes de abril del 2022. Es por esta razón, que solo se logró alcanzar un cumplimiento del 95,6%.
5. ***Durante la vigencia 2021 brindar el 100% de la asesoría jurídica que requiera la entidad para su correcta Gestión dentro de los términos de ley.*** Desde la Oficina de Defensa Judicial se obtuvieron 105 fallos a favor de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración, evitando a la entidad pagar un monto de pretensiones por valor de \$ 340.204.628.665. Por otra parte, se encuentran 14 fallos desfavorables, los cuales suman un total de 119 fallos, siendo efectiva la defensa judicial en la entidad en un 88%.

6. **En el 2021 implementar el plan de mejoramiento establecido con los lineamientos del MinHacienda y crédito público.** Se estructuraron los reglamentos de Junta Directiva y Asamblea General de Accionistas, los cuales se encuentran en proceso de ajuste, de conformidad a las nuevas recomendaciones que realizó el MinHacienda. En lo relacionado con la modificación de los estatutos, se realizó comparación de acuerdo a lo definido en el anexo C del CONPES 3991 de 2020, según solicitud del Ministerio de Hacienda. Se está estructurando un nuevo CBGC.

3.7. OFICINA DE SISTEMAS

- Cumplimiento del plan de acción vigencia 2021

Tabla 3.7-1 Metas del plan de acción 2021 Oficina de Sistemas

Nº	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad (Descripción)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2021	Ejecutado 2021
1	Definición del ejercicio de la Arquitectura Empresarial de Metro Cali S.A. en el contexto misional.	Durante la vigencia 2021 se definirá un 14% del ejercicio de Arquitectura Empresarial de la entidad.	%	16%	30%	30%
2	Implementación priorizada del PETI de Metro Cali S.A. en el contexto misional, y desarrollo misional de la Oficina de Sistemas en el contexto actual.	Durante la vigencia 2021 se desarrollará en un 13% la implementación del PETI.	%	27%	40%	40%
3	Establecimiento priorizado del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, y del Plan de Tratamiento de riesgos de seguridad de la información.	Durante la vigencia 2021 se divulgará y capacitará hasta un 100% la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información, y del Plan de Tratamiento de riesgos de seguridad de la información al interior de la entidad.	%	10%	100%	87%
4	Definición e implementación de la Política de Gobierno Digital y Seguridad Digital.	Durante la vigencia 2021 se implementará en un 15% la Política de Gobierno Digital y Seguridad Digital.	%	25%	40%	40%
5	En el periodo 2020- 2023 se implementa el 100% de un Sistema inteligente de transporte en el SITM-MIO.	En la vigencia 2021 se ejecuta el 23% de los Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO implementados.	%	25%	48%	48%

Dando cumplimiento al Decreto 612 de 2018 se estructuró, aprobó y publicó en el sitio web de la entidad el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las comunicaciones - PETI- 2019 – 2022, el plan de seguridad y privacidad de la información 2019 – 2022, el plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información 2019 – 2022 y se realizó el seguimiento 2021 a los planes referidos en el decreto.

1. Arquitectura Empresarial.

- Se superaron algunas restricciones frente a la ruta para la definición de la arquitectura empresarial. Se ha logrado marcar lineamientos de TI y la definición del proceso Arquitectura Empresarial (AE). Lo que demanda para la próxima vigencia el cubrimiento de roles frente a las responsabilidades adquiridas para cumplimiento de la norma y la dinámica de operación de la entidad, como también habilitar la capacidad para el gobierno y gestión del proceso de AE, como lo es el del rol de arquitecto empresarial.
- Aumentó en la percepción interna en la entidad de TI como agente de transformación digital y frente a la información y a la política general de seguridad y privacidad de la información.
- Construcción, definición y establecimiento del proceso de arquitectura empresarial en la entidad y política de TI relacionada (Res. N°912.110.204 de 27. agosto de 2021).
- Reducción de brechas frente a la arquitectura empresarial-elemento arquitectura de TI, con: herramienta para la construcción del PETI. Mejoramiento de servicios de TI con integración de herramientas Microsoft y migración (dominio estrategia de TI). Construcción del comité de TI para su establecimiento. Auditoría al SIUR, específico al sistema de recaudo. Herramienta para la gestión de proyectos de TI (Gobierno de TI). Talleres, capacitación y gestión para la construcción de los componentes de información de la entidad (dominio arquitectura de información).

2. Plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones PETI 2019 – 2022-Seguimiento 2021.

- Disponibilidad del sitio web de la entidad cumplimiento de la entidad en la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del derecho al Acceso a la Información Pública”, manteniendo habilitada la plataforma web y la publicación de la información obligada según el requerimiento del área responsable.
- Sostenimiento de la operación de la Oficina de Sistemas desde el contexto del proceso actual y las limitaciones existentes, con mejora de procedimientos y adición de nuevos indicadores.
- Se logró la migración de plataforma de ofimática a la suite de Office 365, con la debida capacitación y apropiación por parte de empleados, servidores y contratistas.

- Continúa en mejora la estabilidad y desempeño de los sistemas de información con los que cuenta Metro Cali S.A., lo que ha permitido que los sistemas de información funcionen de manera más rápida y eficiente. Se crean nuevos indicadores.
- Se fortalecieron los servicios tecnológicos, por medio del cambio de plataforma de correo de colaboración a Microsoft 365 y la disposición de herramientas ofimáticas, garantizando la disponibilidad e integridad de la información de la entidad.
- Se logró el cumplimiento a los requisitos contractuales de los procesos de contratación adjudicados por la Oficina de Sistemas.
- Se logró atender a satisfacción los casos de incidencias reportadas a la plataforma GLPI por parte de los usuarios de la entidad.
- Se logró cumplimiento a los indicadores de gestión propuestos para la vigencia 2021.
- Se logró monitorear la matriz de riesgos del proceso. Con los controles ejercidos, se mantuvieron administradas las amenazas que se podrían presentar.
- Se logró garantías frente al servicio de firewall y antivirus durante toda la vigencia 2021, mediante los contratos respectivos.
- Algunos integrantes del equipo de sistemas se certificaron en la utilización de plataformas de Microsoft 365 fundamentales, como parte de la estrategia de uso y apropiación de TI.
- Se garantizó la continuidad y seguridad de los servicios en la nube del correo electrónico.

3. Plan de seguridad y privacidad de la información y plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información.

- Se avanzó con el cubrimiento de brechas frente a la seguridad y privacidad de la información mediante capacitaciones y talleres. Definición de backup en nube, capacitación política general de seguridad y privacidad de la información, comité operativo para la seguridad y privacidad de la información, soporte permanente y actualización de licencias.
- Continúa el reto de la apropiación en todo el stakeholders, el avance es paulatino.
- Se logró complementar la planeación del MSPI de conformidad con el modelo determinado por MINTIC y el Estado Colombiano, todavía con brechas frente a la planeación del proyecto: “Sistema de Gestión de seguridad y Privacidad de la Información de Metro Cali S.A.”. Se avanza progresivamente con gran lentitud, lo que exige mayor apalancamiento de la Alta Dirección e inyección de recursos específicos, así como el cubrimiento de roles como el de Oficial de Seguridad, Privacidad de la Información y Ciberseguridad, para mejorar el avance en su estructura e implementación gradual y progresiva.

Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información 2019 – 2022.

- Se mantuvo la operación de servidores con la suite de seguridad de la entidad actualizada, que mantiene como requerimiento su armonización con la definición e implementación del MSPI, Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, que apunta al tratamiento de los riesgos inherentes que presentan mayor sensibilidad, de conformidad con la capacidad actual de la Oficina de Sistemas y las observaciones presentadas durante las auditorías externas.
- Se logró aumentar las condiciones habilitantes que dinamiza un ambiente de cultura frente a la seguridad y privacidad de la información, mediante capacitación y socialización frente a la política general de seguridad y privacidad de la información, avanzando en la etapa de planeación del sistema.
- Se logró la construcción y establecimiento del Comité técnico de seguridad, privacidad de la información y ciberseguridad de la entidad, que mejora las condiciones de gobierno de la información y habilita a la confianza de su stakeholders.

4. Política de Gobierno Digital y Seguridad Digital.

- Continúa en crecimiento la cultura organizacional en la entidad frente a TI como agente de transformación digital y frente a la información y a la seguridad y privacidad de la información.
- Se logró mayor dinamismo frente a la estructuración de la estrategia para la definición de la arquitectura de TI y arquitectura de información, Sin embargo, persisten brechas de participación por alta ocupación de las personas designadas por los líderes de los procesos.
- Se desarrollaron premisas y se estableció mediante acto administrativo preparar a la empresa hacia ejercicios de arquitectura empresarial, como la construcción del proceso de AE, política de TI relacionada y procedimientos de calidad de la información. Se avanzó en la construcción de componentes de información en los procesos priorizados con una primera versión borrador.
- Mapa de ruta para el gobierno y gestión de los datos de la entidad, con la identificación del proceso de inteligencia de negocios y pre-requisitos para su definición e implementación de manera gradual y progresiva.
- Identificación y formulación de proyectos de aplicación en función de implementación de la Política de Gobierno y Seguridad Digital tales, como: MioApp (dotar a la MioApp de funcionalidades nativas y renovar el look and feel), PQRSFD en mejorar la aplicación, adicionar campos, se permite el registro de PQRSDF anónimas y se retroalimenta al usuario sobre los resultados del registro de la PQRSF. Así mismo, publicación de datos abiertos (desarrollo de interfaces de comunicación con las plataformas tecnológicas de la operación para disponerla al

público), renovación de la página web en cumplimiento de la normatividad vigente en los campos: directorio de funcionarios. Además, se adiciona información a las publicaciones existentes, se ajustan y adicionan datos a los formatos exigidos y se reubican publicaciones y menús de acuerdo a la norma.

- Adoptar medidas para garantizar la seguridad digital y mitigar riesgos de incidentes cibernéticos o filtración de datos, una medida adoptada para garantizar la seguridad digital de la red de datos. Se está realizando a través del equipo Firewall Fortinet FortiGate 240D actualizaciones y protecciones en línea frente amenazas. En el presente año se hizo renovación de la suscripción, actualmente está vigente hasta el 8/abril/2022).
- Se presenta propuesta desde la Oficina de Sistemas para mejorar las condiciones de gobernabilidad de la entidad frente a los concesionarios, que facilite la gestión de la complejidad institucional, mediante la gestión del conocimiento, el fortalecimiento de TI y la estructura de control con base en las mejores prácticas.
- Se presenta propuesta visión para la transformación digital en la entidad por parte de la Oficina de Sistemas.

5. Sistema inteligente de transporte en el SITM-MIO

Ha sido tratado en el capítulo alusivo a los proyectos definidos en el Plan de Desarrollo Municipal de la ciudad del presente documento. Se resalta el avance que se establece, el cual hace alusión a la supervisión de la operación de las cámaras térmicas.

3.8. OFICINA CONTROL INTERNO

- Cumplimiento del plan de acción vigencia 2021.

Tabla 3.8-1 Metas del plan de acción 2021 Oficina de Control Interno

Nº	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad (Descripción)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2021	Ejecutado 2021
1	Articulación del Sistema de Control Interno con los Sistemas de Gestión de Metro Cali S.A.	Formular y ejecutar el programa anual de auditoria para la vigencia 2021 atendiendo un enfoque basado en riesgos.	%	100%	100%	89%
2		Difusión al interior de los componentes del MECI y el Modelo de Gestión por Líneas de Defensa.	Unidad	-	2	2
3		Evaluar la Gestión de Riesgos y Controles.	Unidad	0%	100%	100%

1. **Formular y ejecutar el programa anual de auditoría para la vigencia 2021 atendiendo un enfoque basado en riesgos.** Para la presente vigencia se priorizaron las unidades auditables que representan mayor riesgo para el logro de los objetivos institucionales, teniendo en cuenta criterios como recurrencia de hallazgos en auditorías de entes de control y solicitudes de presidencia. Adicionalmente se incluyeron los seguimientos e informes de ley a cargo de la Oficina de Control Interno, cumpliéndose lo programado en un 89%, toda vez que se priorizo en términos de tiempo y recurso humano las auditorías de evaluación al Fondo de Estabilización y Subsidio a la Demanda –FESDE- y evaluación a la gestión contractual. Es importante mencionar que, con relación a la vigencia inmediatamente anterior el universo se amplió a 16 auditorías.
2. **Difusión al interior de los componentes del MECI y el modelo de gestión por líneas de defensa.** Como parte de la implementación del Modelo de Planeación y Gestión –MIPG- en la entidad, desde la Mesa Técnica No. 6 liderada por la Oficina de Control Interno, se dio cumplimiento a la meta establecida para la realización de dos (2) secciones dirigidas a los participantes de los procesos/subprocesos. Todo es con el objetivo de continuar con la apropiación de conocimientos sobre la Política de Control Interno y el funcionamiento del esquema de líneas de defensa. Se realizaron en los meses de julio y noviembre de forma articulada con el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la líder territorial denominadas en su orden ‘Diálogo de saberes del Sistema de Control Interno’, y el fortalecimiento de conceptos para la implementación de la Dimensión 7 de Control Interno.
3. **Evaluar la gestión de riesgos y controles.** Con base al seguimiento realizado a la gestión de los riesgos de la entidad, se resalta que los líderes de los procesos/subprocesos han dinamizado los monitoreos a los riesgos definidos, soportando las actividades realizadas con las evidencias respectivas.

Con relación a la efectividad de los controles se evidenciaron debilidades para llevar a cabo la evaluación de desempeño que se debió gestionar para la vigencia 2020, materializándose el riesgo de gestión ‘Incumplimiento en el cronograma para la realización de la evaluación de desempeño laboral’. De igual manera, se evidenció la materialización del riesgo ‘Registrar inadecuadamente la información financiera en las plataformas tecnológicas de los órganos de control’, relacionado con el reporte de la información subjetiva, a través del Sistema Nacional de Supervisión al Transporte –VIGÍA, de acuerdo a lo establecido en la Resolución N°. 2331 de 2021 de la Superintendencia de Transporte.

4. MODELO INTEGRAL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN -MIPG-.

Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración dando cumplimiento a su compromiso de seguir implementando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-, continúa trabajando en la institucionalidad, la operación y la medición del modelo, apoyándose en la integridad, legalidad y cambio cultural.

Mediante Comité Institucional de Gestión y Desempeño¹ se formaliza la institucionalidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- al ser la instancia encargada de orientar la implementación y evaluación de MIPG de la entidad, estableciéndose por la Presidencia, como líder del modelo al Vicepresidente Ejecutivo de la entidad. La secretaría técnica de este comité es ejercida por la Dirección de Planeación como lo establece la normatividad. Durante la vigencia el comité trató temas tales, como: revisión y aprobación de los planes según Decreto 612 de 2018, el Plan de Acción Anual para la vigencia 2021, divulgó y analizó los resultados del FURAG 2020. Aprobó los aspectos a trabajados por los líderes de las seis Mesas de Trabajo –MIPG-, fue retroalimentado con los resultados de seguimiento y control a riesgos, implementación de las políticas de gestión y desempeño y en la actualidad se encuentra liderando la revisión del plan estratégico de la entidad.

La implementación del modelo en la entidad se viene realizando mediante la articulación de las seis (6) mesas de trabajo que permiten la implementación de las 7 dimensiones que conforman el Modelo Integrado de Gestión y Planeación –MIPG-. Es importante indicar que, la entidad a la fecha no es responsable de implementar algunas de las 19 políticas de gestión y desempeño, siendo estas: Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público, Defensa Jurídica, Mejora Normativa, Gestión de la Información Estadística y Racionalización de trámites.

Los cronogramas de trabajo de MIPG son las herramientas que permiten ir avanzando en la implementación de las políticas que conforman el modelo, es así como entidad trabajó durante la vigencia en 18 políticas, independiente que se fuera responsable o no. Como resultado se obtuvo que el 78,0 % de las políticas ejecutaron el 100 de las actividades planeadas para la vigencia. Las afectaciones al SITM MIO producto de la pandemia y el Paro Nacional del 28 de abril de 2021, limitó la realización de algunas actividades programadas.

Durante toda la vigencia se realiza la autoevaluación y monitoreo de los cronogramas de trabajo elaborados por los responsables de la implementación de cada una de las políticas de gestión y desempeño. Durante este año y por los eventos públicos presentados y la situación económica de la entidad estos cronogramas fueron objetos de ajustes con relación a las actividades programadas inicialmente.

¹ Mediante la Resolución No. 912.110.181.2018 de 19 de abril de 2018, se establece la creación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se dictan otras disposiciones.

También finalizando el año se realizaron los autodiagnósticos, que permitieron ver el estado de la implementación de las políticas versus las actividades trabajadas. Se reevaluaron algunos, se establecieron en forma clara las evidencias que permiten justificar los avances para la política nueva establecida en marzo de 2021 Compras y Contratación Pública desde el ámbito de Administrar Bienes y Servicios. La Oficina de Contratación realizó un autodiagnóstico de la entidad con relación a dicha política.

En lo concerniente a la evaluación independiente del modelo se relacionan los resultados de la auditoría de evaluación a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-, realizada desde la Oficina de Control Interno se pueden resaltar los siguientes aspectos:

- A través de la aplicación de las herramientas de autodiagnóstico se desarrolló un ejercicio de valoración interna del estado de las políticas de gestión y desempeño, permitiendo a los líderes de las políticas y sus participantes, determinar el grado de implementación y priorizar las actividades de gestión a implementar en la presente vigencia.
- El fortalecimiento en la implementación de las políticas de gestión y desempeño mediante el mejoramiento en la cultura de autoevaluación, la ejecución de las acciones priorizadas en los cronogramas, soportadas con las evidencias respectivas para las actividades ejecutadas.
- El avance significativo en la Política de Racionalización de Trámites, mediante la inscripción de la tarjeta personalizada como Otro Procedimiento Administrativo – OPA-, ante el SUI (Sistema Único de Información de Trámites).
- El Fortalecimiento de las políticas transversales: Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, gobierno digital, Seguridad digital, servicio al ciudadano, para la calificación de los autodiagnósticos con los procesos involucrados y realización de mesas técnicas para gestionar actividades y compromisos asociados a la implementación de las políticas.

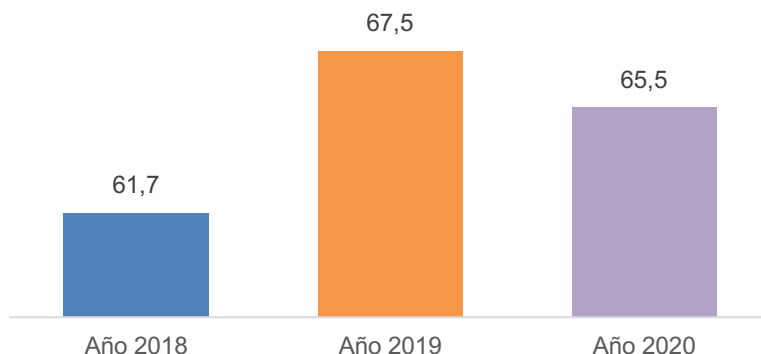
Como oportunidades de mejora y/o observaciones se establecieron los siguientes aspectos:

- Continuar con las estrategias de socialización de los principios éticos y valores que conlleven a la apropiación del Código de Integridad por parte de los servidores públicos.
- Determinar estrategias para la vigencia 2022 que permitan al fortalecimiento de la Política de Gestión del Conocimiento e Innovación.
- Continuar con el fortalecimiento de las siguientes políticas transversales: Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos y Gestión Documental.

En consecuencia, a lo anterior se concluye que, los líderes de las Políticas de Gestión y Desempeño evidenciaron para la vigencia 2021 el cumplimiento de la estrategia de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión establecida en la entidad. Todo mediante la realización del autodiagnóstico e implementación de acciones priorizadas, a través de los cronogramas establecidos para las políticas de gestión y desempeño.

De igual forma, en la evaluación independiente de la entidad liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP-, se establecieron los resultados de FURAG 2020, de donde se puede indicar que la entidad ha presentado los siguientes puntajes en su desempeño como se indica en la gráfica siguiente.

Figura 16 – Resultados Índice de Desempeño de la Entidad años 2018,2019 y 2020



Fuente: Resultados índice de desempeño institucional 2018-2020, FURAG 2020.

Revisando los resultados presentados en la gráfica anterior, se puede observar un descenso de dos (2) puntos con relación al índice de desempeño del año 2019, no obstante, se mantiene por encima de la línea base establecida en el año 2018. Hay que recordar que, en el año 2020 vivimos una situación de pandemia COVID 19, donde la entidad se vio afectada en su presupuesto como ente gestor de un sistema de transporte, y realizando el comparativo 2018-2020 de la meta del PDT se avanzó en 3,8 puntos, con relación a los 4 puntos que se debe llegar de acuerdo con lo establecido en la meta a nivel nacional.

Dando cumplimiento a lo establecido por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se realizó la divulgación de los resultados y las recomendaciones de mejora por política establecidas por el FURAG vigencia 2020. Esta información permitió los ajustes de los cronogramas de implementación de las políticas de gestión y desempeño por parte de los líderes para 2021.



Para el año 2022 se espera continuar trabajando en:

- Fortalecer mediante actividades de fomento e integración la apropiación del Código de integridad al interior de la entidad.
- Fortalecer estrategias que permitan al fortalecimiento de la Política de Gestión del Conocimiento e Innovación.
- Continuar con el fortalecimiento de las políticas transversales: Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos y Gestión Documental.
- Establecer el cronograma de trabajo para la implementación de la nueva política de Compras y Contratación Pública.
- Mejorar la comunión interna para una mayor integración de los líderes que participan en el cumplimiento de las actividades de los autodiagnósticos por ser políticas transversales.
- Desarrollar el Plan de Gestión Territorial –PGT- 2022 suscrito entre el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- y Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración, teniendo en cuenta que el Plan de Gestión Territorial –PGT-, es un acuerdo de compromisos entre la entidad asesorada y Función Pública para la implementación del acompañamiento técnico.



5. OTRAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN

5.1 DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE

A. Atención al Ciudadano

- En el marco de la actual emergencia sanitaria por la Covid-19, los Centro de Información y Capacitación al Cliente, conocidos por sus siglas como CICAC volvieron a prestar el servicio de manera presencial. Todo esto teniendo en cuenta lo impartido por el Gobierno Nacional, en cuanto a las instrucciones para el cuidado de la salud y la vida de los colombianos durante la reactivación económica segura, así como para el mantenimiento del orden público. En los CICAC los usuarios pueden personalizar la tarjeta MIO, recibir orientación sobre los servicios que ofrece el sistema, bloquear y hacer reposición de la tarjeta en caso de pérdida o robo, consultar el extracto de la misma e interponer un PQRSDF, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Estas oficinas se encontraban cerradas desde el mes de abril del año pasado por motivo de pandemia. Los servicios al usuario se continúan prestando de manera virtual y presencial. En el CICAC de la Terminal Cañaveralito y Andrés Bello, se atiende de lunes a sábado de 8:00 am a 12:00 del mediodía y de 2:00 a 4:00 pm, en el centro de información dispuesto en la sede de la Entidad funciona de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 del mediodía y de 2:00 a 5:00 pm.
- Durante esta vigencia se avanzó en el desarrollo de la opción consulta tu estado, de las PQRSDF. Esta actividad se realizó en conjunto con la Oficina de Sistemas de Metro Cali y la Unión Temporal, a través de la página web de Metro Cali y la del MIO, interpuestas por los grupos de valor. El objetivo de este desarrollo es poder realizar periódicamente seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias –PQRS- y obtener retroalimentación frente a dichos servicios. Este desarrollo se encuentra en fase de implementación.
- Para esta vigencia entró a regir la Resolución número 912.110. 252 de noviembre 08 del 2021, por medio de la cual se adopta mediante el Manual de Atención al Ciudadano el protocolo de interacción en redes sociales y reconoce a estas como un canal oficial de registro de las PQRS.
- Se continuó fortaleciendo la atención oportuna de los PQRS interpuestos ante el SITM-MIO, a través de la comunicación directa y mesas de trabajo periódicas entre la Oficina de Atención al Ciudadano, las áreas de la entidad y los concesionarios del MIO. Por medio de las personas delegadas por cada área se pudo optimizar los procesos de respuesta oportuna a los PQRS interpuestos por los grupos de valor. De esta forma, se cumple con la meta establecida del 99% de respuesta oportuna, cumpliendo con el

propósito de ejecutar estrategias y planes de acción que permitan incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios con el acercamiento de las relaciones con los ciudadanos.

B. Comunicaciones

Comunicación externa:

REDES SOCIALES							
		Alcance		Impresiones		Interacciones	
ENERO 2021	FACEBOOK	170.814		363.688		17.359	
	TWITTER	684.845		684.845		21.517	
	INSTAGRAM	15.270		148.173		2.525	
NOVIEMBRE 2021	FACEBOOK	584.049		1.131.676		58.920	
	TWITTER	969.963		969.963		38.407	
	INSTAGRAM	28.417		501.415		12.491	

		Incremento Alcance		Incremento Impresiones		Incremento Interacciones	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
INCREMENTO	TWITTER	285.118	42,00%	285.118	42,00%	16.890	78,00%
	FACEBOOK	413.235	242,00%	767.988	211,00%	41.561	239,00%
	INSTAGRAM	13.147	86,00%	353.242	238,00%	9.966	395,00%

SEGUIDORES	TWITTER	148.660	Incremento	10.416
	FACEBOOK	50.216		8.944
	INSTAGRAM	16.043		5.947

Fuente: Dirección Comercial y Servicio al Cliente.

Los datos evidencian un crecimiento en las tres redes sociales en alcance (cantidad de personas a quienes llegan las publicaciones), en impresiones (cantidad de veces que aparecen las publicaciones) y en interacciones (contenido más compartido) durante el 2021.

Si bien Twitter ha sido el canal de información para los usuarios del masivo, durante el 2021 Facebook fue la red social que tuvo un incremento importante en alcance con un 242%. Mientras que, en impresiones Instagram logró un 238% y en interacciones un 395%.

La cantidad de seguidores aumentó debido al contenido publicado, a las distintas acciones ejecutadas por la reactivación del servicio del MIO, la campaña de cultura ciudadana, la recuperación de la infraestructura y demás gestiones del sistema. Twitter es la red social con un incremento importante en seguidores; 10.416, seguida de Facebook con un incremento de 8.944 seguidores. Por su parte Instagram continúa en su proceso de crecimiento en seguidores.

@METROCALI continúa como la tercera cuenta en Twitter, entre las cuentas de los organismos de la Alcaldía con más seguidores con 149K. La primera cuenta es @AlcaldíaDeCali con 282K y la segunda, es @MovilidadCali con 239K. La cuenta de Metro Cali está por encima de cuentas como: Emcali, Policía, Personería y la Gobernación.

Otras actividades de gestión:

- Durante el 2021 se publicaron 105 boletines. Los comunicados de prensa publicados hicieron referencia principalmente a temas relacionados con reactivación del MIO, reconstrucción de la infraestructura del masivo, campaña de cultura 'Yo Cuido lo MIO', entre otros.
- La gestión del equipo de comunicaciones permitió que se llevaran a cabo 10 visitas a medios de comunicación, para hablar acerca del trabajo de la reconstrucción de la infraestructura del MIO y reactivación del masivo. De la misma forma, se realizaron durante el año 7 ruedas de prensa.
- En redes sociales Twitter, Facebook, Instagram e InfoMIO se mantuvo la interacción de la entidad con los usuarios del sistema en tiempo real.
- El canal InfoMIO (aplicación WhatsApp) cierra el año con 3.838 inscritos.
- Las publicaciones realizadas en las redes sociales estuvieron acompañadas por más de 125 videos, los cuales mantienen un lenguaje gráfico, animado y claro para mayor comprensión de los usuarios y de la población con discapacidad auditiva.
- Se trabajó conjuntamente con la Oficina de Comunicaciones de la Alcaldía para visibilizar en sus medios propios y plan de medios la gestión de la entidad. Es así como se realizaron notas para el programa de televisión Magazín informativo, visitas y en vivos para el programa de radio Noticias de Puro Corazón y artículos para las ediciones del periódico institucional.

Comunicación interna

- El 71% de los colaboradores manifestaron tener buena percepción de las carteleras institucionales impresas. Mientras que, el 72% indicaron una buena satisfacción de la información enviada a través de los boletines virtuales Noticias X Metro.
- Con las oficinas de Gestión Humana de los concesionarios del MIO, se logró realizar una buena socialización de los boletines, planes de servicio y campaña de seguridad vial al interior de los concesionarios.

C. Cultura y Gestión Social

Se desarrollaron dos líneas de acción y 10 estrategias o programas. Cultura MIO, con sus programas Palabra Arte y Movimiento -campaña Yo Cuido lo MIO-, experiencia MIO, multiplicadores de Cultura y BiblioMIO. En la línea de Gestión social, con sus programas Participación Ciudadana, Accesibilidad, supervisión del plan de gestión social de concesionarios, obras y MIO Cable, alcanzando los siguientes resultados:

- En el Programa de Experiencia MIO, a través de jornadas pedagógicas y de sensibilización, alrededor de la Cultura MIO y la promoción de un mayor sentido de pertenencia por el sistema, se impactaron 4.603 estudiantes de instituciones



educativas públicas y privadas y 145 adultos mayores de organizaciones comunitarias, durante el 2021.

- En el programa Escuela MIO y mediante un proceso de formación y práctica de 80 horas a 14 estudiantes de la I.E.O. Gabriel García Márquez, se logró llevar a cabo la práctica social obligatoria de estos estudiantes, quienes realizaron actividades de pedagogía de cultura MIO con los usuarios del sistema.
- Desde la apertura de las bibliotecas públicas en el Sistema MIO, el BiblioMIO ha logrado poner en préstamo más de 38.000 libros, se han realizado actividades lúdicas y pedagógicas de promoción de lectura en el 2021, tanto al interior del sistema como en los territorios aledaños, impactando a más de 10.000 personas en la presente vigencia. De igual manera, se alcanzaron más de 250.000 visualizaciones de los contenidos elaborados para las redes sociales de la entidad, contribuyendo así al fomento de la lectura y a la construcción social de valores en nuestros usuarios y población beneficiada del sector. Así mismo, en el 2021 y posterior al estallido social del 28 de abril, se logra la reabrir los BiblioMIO de la estación Unidad Deportiva y la Terminal Andrés Sanín. Posteriormente, con la inauguración de la Terminal Simón Bolívar, se pone al servicio este BiblioMIO.
- Durante el presente año se realizaron más de 100 intervenciones artísticas y culturales, de manera presencial y virtual, y 21 alianzas con grupos de la ciudad, en su mayoría de danza y canto. Lo cual permitió generar espacios de inclusión para los artistas, impulsar su desarrollo y promover su talento tanto en las estaciones y terminales como en las redes sociales de la entidad. Además, se generaron entornos culturales y de encuentro para los usuarios durante su tránsito por el sistema.
- En el 2021 se desarrolló la campaña de cultura y posicionamiento 'Yo Cuido Lo MIO', cuyo énfasis fue fortalecer el sentido de pertenencia, el cuidado y respeto por nuestros bienes públicos. Todo el trabajo se adelantó a partir de acciones pedagógicas y propuestas de comunicación que llevaron al usuario y a la ciudad en general, hacia una mayor apropiación, empatía y valoración del masivo.

La campaña 'Yo Cuido lo MIO' se ejecutó en tres ejes de intervención 1: Respeto y cuidado por el personal; 2: Respeto y cuidado por los espacios y 3: Respeto y cuidado por la infraestructura. La divulgación se realizó a través de productos audiovisuales y digitales transmitidos en los medios de comunicación, redes sociales y en la pedagogía con las poblaciones desde los diferentes programas de la oficina de Cultura y gestión Social. De igual modo, se desplegaron otros elementos de promoción de la campaña, como audios en estaciones, ruterios en los buses y brandeo promocional en cabinas del MIO Cable.

Se realizaron más de 30 intervenciones de sensibilización y pedagogía en diferentes estaciones, terminales, espacios comunitarios, institucionales y eventos de ciudad, donde se entregó material promocional de la campaña y se impactó de manera directa a aproximadamente 3.000 personas, entre usuarios, líderes comunitarios, operadores, estudiantes y funcionarios de Metro Cali. Adicionalmente, a través de la virtualidad se logró llegar a otros usuarios y comunidad en general, para lo cual se alcanzaron más de 150.000 reproducciones o visualizaciones de las publicaciones de la campaña en las redes sociales de la entidad. Las intervenciones directas en algunas estaciones, contaron con el apoyo de los Guardianes de vida de la Secretaría de Paz y Cultura de Cali, logrando impactar positivamente en la forma cómo los usuarios y la ciudad en general se relaciona con el MIO.

- Otra campaña de impacto hacia los usuarios del sistema fue la de prevención de violencias de género en articulación con la Subsecretaría de Equidad de Género 'Cali se pinta de violeta, mujeres y niñas sin miedo', donde su enfoque fue el respeto de la mujer en el espacio público. En esta campaña se realizaron procesos de formación a los asesores y asesoras del servicio y operadoras, en prevención de violencias de género y roles no tradicionales y se consolidó un proyecto de protocolo para la atención de casos potenciales en el sistema. Así mismo, se realizaron intervenciones en estaciones, sensibilizando a los usuarios sobre esta problemática y entregando información sobre las rutas de atención a víctimas de las violencias de género. Por último, se logran brandear 7 buses, colocar calcomanías en el respaldo de las sillas de los mismos e instalar 5 bastidores en estaciones con mensajes alusivos a la campaña, generando una importante recordación y sensibilización en la ciudad.
- La campaña de la Secretaría de Seguridad y Justicia de Cali 'MIO, movilidad y seguridad para las mujeres' en articulación con Metro Cali, realizó pedagogía sobre la prevención de violencias contra la mujer de manera directa en las estaciones, llevando información pertinente para facilitar el acceso a los servicios de justicia a las mujeres y su entorno familiar, en relación con este delito.
- El programa de participación ciudadana, a través de un total de 205 visitas en las diferentes comunas y corregimientos de la ciudad, logró establecer un contacto permanente con los integrantes de los grupos sociales JAC, JAL y líderes comunitarios durante la presente vigencia. Lo cual permitió la socialización de las diferentes temáticas de la entidad y participación en las actividades citadas, así como el posicionamiento del MIO en las comunidades.

- El plan de manejo social concesionarios logró la capacitación de 510 personas en servicio al cliente, comunicación, atención a personas con discapacidad y aprendizaje sobre la equidad de género. A la par de la capacitación se introdujo el hábito de la lectura iniciando con el libro de Los cuatro acuerdos de Miguel Ruiz, para mejorar su relacionamiento personal y laboral. Las otras actividades del plan permitieron fortalecer la relación con las familias de los colaboradores y sostener el bienestar en medio de la crisis.
- En relación con el plan de gestión social de la ejecución de los proyectos de la vigencia, se han realizado 35 reuniones informativas de inicio de obra, con un total de 1.546 asistentes (líderes comunitarios, JAC, JAL).
- En la ejecución de los proyectos de la vigencia se han entregado 218.667 volantes informativos para información de Plan de Manejo de Tráfico, invitaciones a reuniones, información de suspensión servicios públicos, entre otros. De igual modo, se realizaron reuniones de comité COAC de periodicidad mensual para entregar informe de avance y realizar seguimiento de las obras con líderes comunitarios, JAC y JAL con un total de 44 reuniones en el año.
- El Plan de Gestión Social del MIO Cable se fortaleció. Se ampararon proyectos de emprendimiento social beneficiando a más de 30 mujeres cabezas de familia, de escasos recursos. Se realizó un taller de embellecimiento de uñas, impactando de manera directa a 20 mujeres cabeza de hogar, reconocidas como actores sociales de la Comuna 20 de Siloé. Se les entregó 20 kits con sus respectivos elementos, se capacitaron en el nivel básico de uñas y habilidades blandas, con el objeto de que se constituyeran en emprendimientos individuales. Es de resaltar que a la fecha existen 4 casos de éxito, donde las beneficiarias llevaron a cabo sus emprendimientos. El segundo taller fue de embellecimiento facial, impactando a 25 mujeres cabeza de hogar en condiciones de vulnerabilidad alta, violencia intrafamiliar o desplazadas por el conflicto armado. En este taller se suministraron 25 kits con sus respectivos elementos, se capacitaron en maquillaje básico, maquillaje para eventos especiales y noche, así como en el fortalecimiento de habilidades blandas. El tercer taller que se llevó a cabo fue el de barbería, impactando a 9 personas, siendo uno de los requisitos esenciales para participar, la asociatividad por unidad de emprendimiento (3) de barbería. Se les hizo entrega de 3 kits completos de barbería con sus respectivas sillas, espejos y demás suministros elementales.

D. Mercadeo y Servicio al Cliente

MIO APP

Durante lo corrido del año 2021 se estructuró la actualización de la aplicación móvil, en donde se logró que el consumo de recursos se realice de manera nativa y no se continúe con consumo de datos vía web. Adicionalmente, se realizó la renovación gráfica con funcionalidades de loqueo de usuario, además, de contenidos accesibles para personas de baja visión y botones de audio y sonido para personas con dificultad visual. Se crearon nuevas funcionalidades como el botón de pánico.

Figura 17 – Interfaz Mio APP

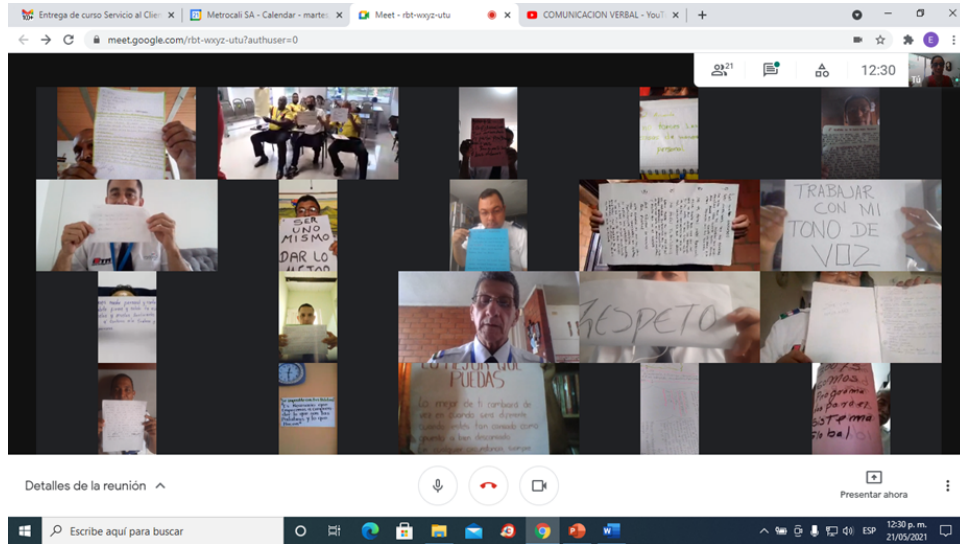


Fuente: Dirección Comercial y Servicio al Cliente.

- Capacitaciones Servicio al Cliente

A través de las continuas capacitaciones en servicio al cliente realizadas a 510 personas, cuyos roles están directamente conectados con el usuario, el personal asistente logró afianzar las competencias en comunicación asertiva, comunicación formal e informal, identificando sus habilidades para su aplicación en el trabajo. De igual manera, se trabajaron los temas de atención a personas con diversidad funcional, protocolos básicos de atención, manejo de emociones y la importancia del Sistema MIO en el proyecto de Cali como ciudad sostenible y sustentable. Paralelo al curso, los asistentes tuvieron la oportunidad de leer el libro Los cuatro acuerdos de Miguel Ruiz, promoviendo el cambio en la forma de relacionarnos con el otro y lecturas para el crecimiento personal y profesional.

Figura 18 – Capacitaciones en servicio al cliente operadores SITM MIO



Fuente: Repositorio de fotografías aéreas de la Dirección Comercial y Servicio al Cliente.

- Capacitaciones Sena

Se realizaron capacitaciones en conjunto con el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, para los asesores de servicio al cliente, buscando fortalecer habilidades en fundamentos en gestión del turismo, manejo de la información turística regional, servicio al cliente en la organización, fundamentos de inglés. Se logró desarrollar un conjunto de habilidades para mejorar la experiencia de los usuarios en el MIO. En total se capacitaron:

Capacitación de servicio al cliente en la organización: 16 asesores

Fundamentos en gestión del turismo: 21 asesores

Manejo de la información turística regional: 18 asesores

Fundamentos de Inglés: 18 asesores

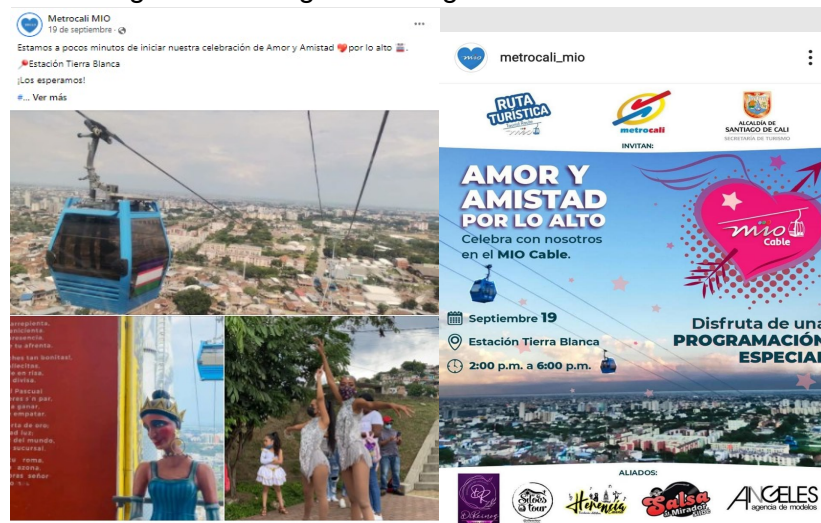
- Ruta Turística MIO Cable

Otro de los grandes retos de la entidad se continuó desarrollando en las instalaciones del Sistema Aero suspendido, en la Ruta Turística del MIO Cable. Espacio que ya se encuentra posicionado como uno de los planes favoritos de caleños y visitantes, los cuales disfrutaban de las 4 temáticas de sus estaciones, sus exposiciones fijas e itinerantes, las actividades culturales y su increíble panorámica. Para 2021 se ejecutó un plan de Mercadeo que principalmente contó con las siguientes actividades:

1. 6 cápsulas promocionales publicadas en el canal regional de Telepacífico, durante dos 3 meses.
2. 90 proyecciones en la cinemateca La Tertulia, en previas de las películas todos los días hasta el inicio de la emergencia sanitaria.

3. 180 proyecciones en Cromocentro.
4. 25.000 proyecciones de capsulas de Ruta Turística en Centro Comercial Centenario.
5. 35.000 proyecciones de capsulas de ruta turística en Centro Comercial Único.
6. Alianzas con hoteles como Torre de Cali y Zoológico de Cali con reproducciones de contenido promocional, más de 20.000 reproducciones.
7. Evento amor y amistad por lo alto con más de 1.200 participantes en septiembre.
8. Exposición con universidad del Valle durante 2 meses. Urbaniños.
9. Exposición Historia del transporte de Cali, una realidad social con la universidad Autónoma de Occidente y Bibliotec (25 de diciembre).
10. 25 presentaciones artísticas y culturs los domingos de Ruta Turística MIO Cable.

Figura 19 – Registros fotográficos del MIO Cable



- MIO Seguro y Comité Seguridad MIO.

Para contrarrestar situaciones de inseguridad en el Sistema MIO, se desarrollaron durante las 2021 mesas de trabajo interinstitucionales, articuladas con la Secretaría de Seguridad y Justicia, la Subsecretaría de la Política de Seguridad e Inspección, Vigilancia y Control, para desarrollar estrategias que refuercen la seguridad. Es por eso que, se inició con el plan de control de la evasión por parte de Metro Cali, a través del equipo MIO Seguro, mediante acciones de disuasión y persuasión en conjunto con la Policía Nacional, adelantando actividades que redujeron la modalidad de evasión del pasaje. Así mismo, con la ayuda de IVC, se adelantó la actividad de caracterización de vendedores informales al interior del sistema; acciones que fueron interrumpidas debido al estallido social ocasionado por el paro nacional del 28 de abril.



Ante los hechos radicales de vandalismo al SITM MIO, evidenciados en el transcurso de las manifestaciones, se presentó en consejo de seguridad, liderado por el señor Alcalde de Santiago de Cali, mapas de calor y datos referentes a vandalismos hacía la flota del sistema con información suministrada de las bitácoras y del centro de control, evidenciando, un incremento en daños a la flota, hurtos, agresiones verbales y físicas a los operadores. Para ello se planteó el comité de seguridad MIO liderado por Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración con participación de la Secretaría de Seguridad y Justicia, su observatorio de Seguridad, Secretaría de Movilidad, Policía Nacional, concesionarios operadores de transporte, Bienestar Social y demás actores que tienen competencia para tomar decisiones frente a los hechos de inseguridad mencionados. Este consejo de seguridad se está realizando desde el mes de octubre de 2021, dando inicio al programa élite, MIO Seguro, y a las jornadas de pedagogía sobre denuncias lideradas por el equipo de Cultura y Gestión Social de Metro Cali y la Secretaría de Seguridad y Justicia, los días jueves y viernes de cada semana, logrando como resultados, capturas, incautación de armas, estupefacientes y recuperación de vehículos, etc.

Como parte de la estrategia de seguridad, se tiene contemplado un grupo específico de la Policía Nacional destinado para el SITM MIO y la implementación de un sistema de video vigilancia para los buses y estaciones.

Gestión de Alianzas y acercamientos con entidades públicas y privadas

Durante el año 2021 a través de alianzas y acercamientos con entidades públicas y privadas se han logrado: presencia de marca en los diferentes eventos de ciudad organizados por las diferentes secretarías adscritas a la Administración Distrital tales, como: la Secretaría del Deporte y Recreación (Ciclo vida), Secretaría de Turismo, Festival Internacional de Cine de Cali, Festival Mundial de Salsa, servicio especial de rutas en el Festival Petronio Álvarez para atender la demanda de los asistentes, Fundación María Cano, Centro Comercial Único, Encontrarte, Juancho corrolón, Organización Corre Mi Tierra, emisoras radiales como Olímpica entre otros. Con estas alianzas comerciales Metro Cali logró difundir a cero costos información del MIO de alto valor para los usuarios como: Campaña de Posicionamiento, aplicación móvil, cambios de rutas y planes de servicio operacionales, actividades de cultura y de entretenimiento entre otras y la activación de la marca de cada uno de estos.

5.2 DIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

Durante la vigencia 2021 se solicitó el Municipio Santiago de Cali recursos para el funcionamiento de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración por el valor de \$6.000.000.000, debido a la baja demanda generada por la Covid-19 y el Paro Nacional del 28 de abril del 2021.



En esta vigencia a finales de año se gestionó nuevamente recursos, al Distrito de Santiago de Cali por el valor \$2.000.000.000, para el funcionamiento de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración.

Se ha apoyado el proceso de entrega de obras construidas para el desarrollo del SITM, al Municipio de Santiago de Cali como único titular de las obras. Logrando los siguientes avances: baja en cuenta por concepto de impuesto predial por la suma de \$2.215.462.283, a corte del mes de diciembre de 2021. Se recibió baja en cuenta por concepto de contribución por valorización de predios adquiridos para el desarrollo de las obras del SITM, por un valor de \$25.985.508. Así mismo, se retomó la entrega de las obras sin afectación predial al corte de diciembre de 2021, por obra se registró contablemente el valor de \$51.104.067.070,59, interventoría \$4.712.348.954 y por parte de EMCALI, en conciliación de reposición de redes por valor de \$5.899.409.496.

Se presentó ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales la solicitud de devolución de los saldos a favor originados en las declaraciones del impuesto sobre la renta y complementarios, correspondiente al año gravable 2020 \$ 217.301.000 y solicitud de devolución de las retenciones en la fuente por los ingresos recibidos, por un valor de \$237.610.862.

Se efectuó gestión de re perfilamiento de los créditos ante las entidades financieras Davivienda, Bogotá y Occidente, con lo cual se buscaba normalizar dichas obligaciones. Los comités de crédito de las mencionadas entidades se encuentran en proceso de aprobación a esta solicitud.

Por motivos del Paro Nacional del 28 de abril, en el marco de las protestas, fueron vandalizadas de manera sistemática las principales terminales y estaciones del SITM-MIO, al igual que el parque automotor, imposibilitando el servicio público de transporte de pasajeros. Por lo cual se tuvo que orientar rentas y aprobaciones al Municipio con el fin de empezar con las fases I y II de la reconstrucción del SITM-MIO, por valor de \$8.365.000.000.

De acuerdo con el presupuesto aprobado por \$93.671.814.000 para el pago del diferencial tarifario entre la tarifa técnica del SITM y la tarifa usuario para esta vigencia, debido a la emergencia sanitaria por la pandemia generada por la Covid-19, y el Paro Nacional donde fueron vandalizadas de manera sistemática las principales terminales y estaciones del SITM-MIO. Mediante la Ley 2155 de 2021 en su Artículo 28, estableció esquemas de cofinanciación para los sistemas integrados de transporte masivos y sistemas estratégicos de transporte destinados a cofinanciar los déficits operacionales o de implementación, originados por las medidas de restricción del nivel de ocupación de la oferta de sus servicios dirigidas a contener la propagación de la Covid-19 durante la emergencia sanitaria. Por lo anterior, el Gobierno Nacional destinó mediante el convenio de cofinanciación la suma de



\$49.446.915.715, con el fin de destinar dichos recursos al Fondo de Estabilización y Subsidio a la Demanda –FESDE- para el SITM-MIO de Cali.

A. Gestión Humana

- En la vigencia 2021 la Oficina de Gestión Humana implementó la feria del emprendimiento, en la cual se promovieron las ideas de negocio del personal de la entidad y de su núcleo familiar básico. Se buscó incentivar y fomentar el emprendimiento y la innovación al interior de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración.
- La Oficina de Gestión humana realizó tres (03) jornadas de vacunación contra la Covid-19 en las instalaciones de la entidad, logrando gestionar directamente la inmunización de 129 de sus colaboradores.

B. Bienes y Servicios

Desde la Dirección financiera y Administrativa y en concordancia con el plan anual de adquisiciones vigencia 2021, se adelantaron los siguientes procesos de contratación:

- Se celebró el contrato de vigilancia y seguridad privada, en el cual se pacta la salvaguarda de los bienes muebles e inmuebles del edificio de la antigua estación del ferrocarril, donde funcionan las oficinas de Metro Cali S.A.
- Por medio de la plataforma de Colombia Compra Eficiente -Tienda Virtual-, bajo la modalidad de orden de compra, se adjudicó el contrato de aseo y cafetería que surte sus servicios a nuestras instalaciones.
- En virtud de salvaguardar los bienes materiales de la entidad y sus recursos financieros, se renovaron las pólizas de daño material, automóviles, manejo global, responsabilidad civil extracontractual y servidores públicos.
- En cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 2885, se lleva a cabo la recarga y mantenimiento de los extintores que prestan los servicios a la entidad.
- Se tramita la resolución por medio de la cual se da viabilidad y trámite a los contratos de telefonía celular, que cubren los servicios móviles de los empleados oficiales de la entidad.
- La entidad en búsqueda de subsanar la necesidad de cubrir los servicios de mensajería y correo postal certificado, celebró un contrato interadministrativo de mensajería con la entidad pública Postales Nacionales.
- Contratar el servicio de área protegida con asistencia médica a trabajadores, contratistas y visitantes de la sede de la entidad, brindando los servicios de atención de emergencias médicas, urgencias médicas y traslados asistidos que se requieran.
- Contratar la realización de evaluaciones médicas ocupacionales y otros servicios complementarios en seguridad y salud en el trabajo para los servidores públicos de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración.

- Contratar la prestación de servicios profesionales como asesor tributario de Metro Cali S.A. Acuerdo De Reestructuración en la planeación tributaria, la contestación oportuna de los requerimientos efectuados por las autoridades tributarias mediante oficios, acompañamiento en las diferentes visitas de inspección tributaria y resolución de consultas sobre aspectos tributarios, así como la revisión y preparación de las declaraciones tributarias e información exógena.
- Prestación de servicios profesionales de revisoría fiscal a los estados financieros de la vigencia fiscal del año 2021 de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración, en cumplimiento de las obligaciones que para tal fin prevén las normas vigentes.
- Prestar los servicios de apoyo técnico operativo y logístico requeridos para el desarrollo de las actividades contempladas dentro del plan de bienestar, para los empleados de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración y su grupo familiar, incentivos y prepensionados.
- Prestación de servicios para calificar el riesgo crediticio de la capacidad de pago corto y largo plazo de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración.

C. Gestión Documental

Para el periodo 2021 se trazó el cumplimiento a algunas actividades importantes de gestión documental el cual se desarrollaron de la siguiente manera:

- Se proyectó y se elaboró el Plan Institucional de Archivos –PINAr-.
- Se socializaron dos circulares con sus respectivos cronogramas para que las oficinas elaboraran sus respectivos inventarios documentales, y se pudieran subir a la página web de la entidad en cumplimiento a la Normatividad Vigente. Se realizaron seguimientos y se apoyó con la asesoría de parte de gestión documental.
- Se logró gestionar desde La Oficina de Sistemas con la firma LEXCO una Impresora de stickers, que permite la radicación de documentos en la Ventanilla Única, el cual permite la trazabilidad de una manera rápida del documento.



Consolidado por:

Zonia Arciniega Guerrero
Contratista Dirección de Planeación

REVISADO POR:

Elena Ordóñez Acosta
Profesional Universitario en Comunicaciones

Juan Carlos Echeverri Díaz
Director de Planeación (E)

Juan Carlos Echeverri Díaz
Vicepresidente Ejecutivo

Alba Lucero Urrea
Secretaria General y Asuntos Jurídicos

APROBADO POR:

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

Diciembre 30 de 2021