CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2022

Avenida Vásquez Cobo # 23n-59
Santiago de Cali - Colombia, Tel.: (2) 660 00 01 ext. 147

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

FECHA DE ELABORACIÓN	16/01/2022	FECHA DE REVISÓN:	16/01/2023

	Nombre del espacio de participación	Objetivo del espacio de participación *(Aplica para espacios de participación diferentes a Rendición de Cuentas)*	Actividad realizada	Fecha de realización de la actividad	Dependencia responsable	Grupos de valor involucrados (incluye instancias de participación)	Temas y/o metas institucionales asociadas al espacio	Observaciones, propuestas y recomendaciones de los grupos de valor	Resultado de la participación	Compromisos adquiridos de cara a la ciudadanía (en caso de que se trate de un espacio de rendición de cuentas)
1	Mesa No. 1 de accesibilidad (Interlocución)	Socializar y validar los avances en herramientas de accesibilidad para personas con diversidad funcional visual y auditiva instaladas en las diferentes estaciones, terminales y puntos de parada del SITM -MIO, según Ley # 1618 DE 2013. Sensibilizando en el uso de habilidades y recursos emocionales, cognitivos y mentales para el fortalecimiento de la salud mental.	La primera mesa de accesibilidad se realizó el 30-03-2022 en las instalaciones de la Terminal Cañaveralejo en la que se presentó el Informe de gestión del programa de accesibilidad 2021 y se recibieron inquietudes y observaciones sobre el funcionamiento general del SITM MIO. Se evidencia Acta de Reunión del 30-03-2022 con el Objetivo "Socializar y validar las herramientas de accesibilidad del bus articulado eléctrico, así como también la presentación del informe de gestión de los avances del Plan Integral de Accesibilidad" se evidencia registro fotográfico y listado de asistencia.	mar-22	Oficina de Cultura y Gestión Social Equipo de Accesibilidad	Líderes y lideresas de instituciones de diversidad funcional fisica, psíquica y sensorial de la Ciudad de Santiago de Cali.	**1.** Socialización de la señalética incluyente. (presencial y/o virtual) y validación de la señalética por parte de los lideres. **2**. Información preliminar sobre salud mental, protocolos de bioseguridad, manejo de la ansiedad y estrés. Socialización de la ruta de atención de la Secretaria Municipal de salud y refuerzo de Los protocolos de bioseguridad en el SITM - MIO. **3.** Levantamiento de acta. **4.** Recepción de las diferentes propuestas por parte de la comunidad. **5.** Reseña fotográfica y registro de asistencia. **6.** (Exposición Marlon Marín - persona con discapacidad Visual y Eugenio Castro - persona con discapacidad auditiva). **7.** Contamos con interprete de lengua de señas.	El representante de la Fundación Si Trabajamos de la comuna 6 recomendó capacitar a los operadores en Cultura Ciudadana puesto que cuando en algunas ocasiones que tomo el servicio ellos no me esperan a que me siente para poner en marcha el bus. El representante de la Fundación ASORCALI realizó la observación que para la validación de la señalética de buses y de la infraestructura antes de instalarla cuenten con el concepto de esta población y de esta manera disminuiremos los errores. Así como también mejorar la señalética para sordos en los timbres, puertas de entrada y salidas de emergencia, aunque sigue siendo funcional. El representante de la Asociación ASOLIV manifestó que la señalética en braille que instalaron en los buses la hacen en papel y debe de ser en una cinta autoadhesiva para que el tiempo de durabilidad sea mas largo., al igual que generar oportunidades laborales para las personas con discapacidad, con referencia a los audios en la flota transporte que los operadores no le bajen el volumen porque son guías para las personas con discapacidad.	En el mes de abril se empezó con el plan de capacitaciones en Atención y Servicio al Cliente a operadores de los concesionarios Blanco y Negro S.A y Unimetro. El representante de la Secretaria de Bienestar Social informó que se entrega una tarjeta recargada a las personas con discapacidad por valor de 320.000 pesos únicamente a quienes realicen terapias físicas y/o recreativas y de los estratos 1 y 2. Por parte de Metro Cali, se hizo referencia a la tarifa diferencial explicando que esta no se puede aplicar en el SITM – MIO porque el sistema no es auto sostenible.	El Equipo de Accesibilidad direccionara las propuestas a las áreas correspondientes de la entidad con el objetivo de responder a los lideres de las instituciones de discapacidad las inquietudes
2	Mesa No. 2 de accesibilidad (Capacitación)	Capacitar y sensibilizar a los lideres y lideresas que integran la mesa de accesibilidad organizada por Metro Cali S.A.	La segunda mesa de accesibilidad se realizó el 15-07-2022 en las instalaciones de Metro Cali en la cual contó con la participación de 23 asistentes de las comunas 3,6,7,8, 9, 10, 16, 17,18, 20 y 64 y corregimiento de Montebello. La mesa de accesibilidad estaba programada para realizarse durante el mes de junio pero dado las circunstancias de la contienda electoral para elegir presidente de la Republica, los grupos de interés manifestaron que fuese aplazada, por lo tanto, la mesa se realizó en el mes de julio. Se evidencia Acta de Reunión del 15-07-2022 con el Objetivo "Socialización del Plan de Servicios de Operación del Sistema Integrado de Transporte Masivo MIO.", se evidencia registro fotográfico.	jun-22	Oficina de Cultura y Gestión Social	Líderes y lideresas de instituciones de diversidad funcional fisica, psíquica y sensorial de la Ciudad de Santiago de Cali.	1. Capacitación en inclusión de género al SITM-MIO. 2. Ruta de atención para la violencia de genero sexual, física y psicológica en el Municipio de Cali. 3.Estigmación social y discriminación. 4.Marco normativo Internacional y Nacional y el derecho a la no discriminación. 5. Estadísticas de violencia de género en los sistemas de transportes masivos. 6. Gestión de Metro Cali S.A. del SITM - MIO frente a la discriminación de género. 7. Interprete de lengua de señas. 8. abrir espacio de participación ciudadana. 9. toma de registro de asistencia y fotográfico. 10. Recepción de propuestas y casos de la vida real en cuanto a la violencia de género. 11. Refrigerio	En esta mesa se dinamizan los siguientes temas: 1. Divulgación del Plan de Servicios Operacionales que se implementa desde el 30 de mayo del 2022. 2. Retroalimentación sobre recorrido de socialización y verificación de la accesibilidad en la terminal Aguablanca. 3.Atención de inquietudes y observaciones sobre el funcionamiento y accesibilidad del SITM MIO. Durante la sección se realizan se presentan las siguientes observaciones relacionadas con le mejora en la frecuencia de las rutas: T42 En el Colegio Compartir, T57 en la Terminal Andrés Sanín, en la comuna # 6 específicamente el barrio Floralita ha mejorado la frecuencia de las rutas P30B y A21 en de lunes a viernes pero que los días domingos esta ruta A21 la quitan y las personas que estudia, laboran ese día no pueden transportarse. Se requiere mayor seguridad en las estaciones por parte de la UTRYT Se hace necesario contar con mas buses con plataforma para las personas con discapacidad para la ruta T42 Los audios en los buses no funcionan y por lo tanto una persona con discapacidad visual no se puede orientar dentro del bus. La representante - líder de la comuna 6 resalta el avance en cuanto a funcionalidad de la accesibilidad en el Sistema MIO Igualmente se manifiesta que se avanzado de manera positiva con la inclusión de la población con discapacidad auditiva al Sistema de Transporte masivo en cuanto a la señalética accesible	Desde Metro Cali se informa que se está Georreferenciando a la población con discapacidad, específicamente las personas con movilidad reducida (silla con ruedas) para mejorar la distribución de los buses con plataforma donde más se requieran para mejorar el servicio e igualmente desde la entidad se capacita a todos los operadores en la atención prioritaria para las personas con diversidad funcional.	El Equipo de Accesibilidad direccionara las propuestas al área correspondiente como: la dirección de operaciones, dirección comercial, Cultura y Gestión Social y en la próxima reunión de mesa de accesibilidad traeremos respuesta a las mismas.
3	Mesa No. 3 de accesibilidad (Capacitación)	Informar y sensibilizar a vendedores ambulantes en espacio fijo sobre el uso adecuado y respeto de las herramientas accesibles instaladas para las personas con diversidad funcional visual, auditiva y adultez mayor de la terminal Andrés Sanín.	La tercera mesa de accesibilidad estaba programada para realizarse durante el mes de septiembre, pero se presentaron las siguientes situaciones, las cuales impidieron su realización: las entidades de discapacidad estaban ocupadas con las convocatorias a los programas de la Gobernación del Valle y Alcaldía de emprendedores. La mesa se realizo el 21 de octubre de 2022 en las instalaciones de la entidad, la cual tuvo como objetivo el socializar del informe de gestión del Sistema Integrado de Transporte Masivo MIO, año 2022 realizado por Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración, de manera incluyente para las personas con discapacidad y sus cuidadores de los diferentes territorios de Santiago de Cali. Se evidencia Acta de Reunión del 21-10-2022.	sep-22	Oficina de Cultura y Gestión Social	Líderes y lideresas de instituciones de diversidad funcional fisica, psíquica y sensorial de la Ciudad de Santiago de Cali.	1. Capacitación en la temática de discapacidad y normatividad, de las personas con diversidad funcional 2. presentación del Informe de infraestructura (obras actuales), flota transporte (accesibilidad incluyente) , factores comunicacionales, inclusión laboral. Capacitación en la temática de discapacidad y normatividad. 3. Herramientas de accesibilidad dentro de la terminal. 4. Socialización del Manual de Convivencia y protocolo de atención. 5. Interprete de lengua de señas. 6. Registro de asistencia y fotográfico. 7. Levantamiento de acta. Esta capacitación se realiza con énfasis en las herramientas de accesibilidad para personas con diversidad funcional visual, auditiva y adultez mayor.	Desarrollo de la reunión de la mesa # 3 de accesibilidad: Se realiza presentación del informe de gestión del año 2022 que permite la inclusión de las personas con discapacidad al Sistema de Transporte Masivo con las siguientes temáticas: *Accesibilidad a la infraestructura física todo lo correspondiente a la señalética accesible instalada en los puntos de parada y la que se instalara próximamente en la terminal Simón Bolívar y terminal Aguablanca. *Accesibilidad a la Flota Transporte, estadísticas de los buses accesibles, así como también los buses nuevos la señalética incluyente para personas con discapacidad visual y auditiva. (planos, información buses). *Las diferentes capacitaciones de sensibilización realizadas a operadores del MIO y usuarios del SITM - MIO. *La generación de empleo para las personas con discapacidad tanto en Metro Cali S.A. como en las diferentes obras como son Terminal Simón Bolívar, Troncal oriente. *Los diferentes canales de comunicación donde las personas usuarias del MIO pueden interactuar con Metro Cali S.A. *Los programas de participación ciudadana de visitas a las diferentes comunas de Santiago de Cali. *Experiencia MIO con las diferentes Intervenciones dirigidas a los estudiantes de los colegios y a los diferentes grupos de adulto mayores. *Capacitaciones en Servicio al Cliente con enfoque Humanístico a través de los talleres sensibilización y socializaciones de las herramientas diseñadas para mejorar la experiencia del servicio a los usuarios del MIO, personas con discapacidad, visitas institucionales y cita a ciegas.	Compromisos establecidos: 1. Solicitud por parte de la comunidad que el presidente de Metro Cali S.A., Dr. Oscar Ortiz nos acompañe en la reunión de la mesa # 4 de accesibilidad en el mes de diciembre del año 2022. 2. Elevar estas peticiones al área que corresponda para ver soluciones a corto y mediano plazo. 3. Los líderes se comprometieron a hacer multiplicadores al interior de sus diferentes entidades de discapacidad y en las comunas de la Ciudad de Santiago de Cali.	El Equipo de Accesibilidad direccionara las propuestas al área correspondiente como: la dirección de operaciones, dirección comercial, Cultura y Gestión Social y en la próxima reunión de mesa de accesibilidad traeremos respuesta a las mismas.

CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2022

Avenida Vásquez Cobo # 23n-59
Santiago de Cali - Colombia, Tel.: (2) 660 00 01 ext. 147

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

FECHA DE ELABORACIÓN	16/01/2022	FECHA DE REVISÓN:	16/01/2023

	Nombre del espacio de participación	Objetivo del espacio de participación *(Aplica para espacios de participación diferentes a Rendición de Cuentas)*	Actividad realizada	Fecha de realización de la actividad	Dependencia responsable	Grupos de valor involucrados (incluye instancias de participación)	Temas y/o metas institucionales asociadas al espacio	Observaciones, propuestas y recomendaciones de los grupos de valor	Resultado de la participación	Compromisos adquiridos de cara a la ciudadanía (en caso de que se trate de un espacio de rendición de cuentas)
4	Mesa No. 4 de accesibilidad Interlocución y rendición de cuentas final	Informar y sensibilizar a los líderes y lideresas de la gestión realizada por Metro Cali S.A. para la accesibilidad de las personas con diversidad funcional al SITM - MIO, en torno a la conmemoración del Dia Internacional de la Discapacidad mediante actividad lúdica de sensibilización.	La cuarta mesa se realizo el 14 de diciembre del 2022 la cual tuvo como objetivo el socializar el Manual de convivencia MIO e informe de la personalización y entrega de las tarjetas funcionales puertas Glass. Se evidencia Acta de Reunión del 14-12-2022 y registro fotográfico.	Dic 3 de 2022	Oficina de Cultura y Gestión Social	Líderes y lideresas de instituciones de diversidad funcional fisica, psíquica y sensorial de la Ciudad de Santiago de Cali.	1. Presentación del informe de gestión para la accesibilidad de las personas con diversidad funcional al SITM - MIO. 2. Actividad lúdica de sensibilización en la estación Unidad Deportiva en conmemoración al día Internacional de la discapacidad con participación de grupos artísticos con discapacidad 3. Participación de interprete de lengua de señas. 4. Levantamiento de acta. 5. Registro de asistencia. 6. Registros fotográficos y refrigerios 9. Fortalecimiento de los estación de participación de grupos artísticos. 10.(participación de personal funcionario de Metro Cali S.A.) Participación de Ruth funcionaria de la Casa Matria - Alcaldía.	Durante la mesa se abordan temáticas relacionadas con el Manual de Atención al Ciudadano, consistente en brindar herramientas para la adecuada interacción del operador con los usuarios, donde el servicio se caracterice por ser prestado por seres humanos con disposición enmarcado en la amabilidad, predominando una buena operación focalizada en el respeto por las Señales o normatividad de tránsito, brindando información eficaz y oportuna cuando la comunidad lo requiera, se abordó las siguientes temáticas: a. Objetivo b. Alcance c. Normatividad d. Responsabilidad y autoridad. e. Definiciones. f. Canales de atención. g. Atributos de un servicio preferencial dirigido a los usuarios con discapacidad del SITM – MIO. h. Aspectos relacionados con la atención prioritaria a las personas con discapacitada, mujeres en estado de embarazo y adulto mayor. Como segundo aspecto se hace entrega de la tarjeta MIO accesible funcional que permitirá el ingreso y salida a las personas con movilidad reducida por la puerta glas de las diferentes estaciones y terminales del SITM – MIO	En el marco de la mesa de toman las siguientes decisiones: 1. Trasladar al presidente de Metro Cali S.A., la propuesta para que en la próxima mesa de accesibilidad nos acompañe. 2. Las capacitaciones a los operadores y personal de atención al público deben continuar y fortalecerse con el apoyo de las personas con discapacidad. 3. Mejorar el servicio a los usuarios con buses que tengan plataformas. 4. Organizar las actividades de la mesa de accesibilidad teniendo en cuenta las comisiones de trabajo operaciones, cultura y integración laboral. 5. Realizar la convocatoria para las instituciones o personas con discapacidad se integren al programa de capacitaciones dirigidas a los operadores.	El Equipo de Accesibilidad direccionara las propuestas al área correspondiente como: la dirección de operaciones, dirección comercial, Cultura y Gestión Social y en la próxima reunión de mesa de accesibilidad traeremos respuesta a las mismas.
5	200 Reuniones de Trabajo y recorridos en Comunidad, lideres y lideresas o personas usuarias del SITM MIO	1. Socializar a la comunidad en todo lo relacionado al proceso operativo del MIO, la infraestructura actual, temas relevantes como función de los concesionarios, operadores, aseo o mantenimiento de los buses, vandalismo y oferta de servicios del SITM-MIO. 2. Concertar con la comunidad las necesidades en materia de servicio de transporte, como rutas o puntos de servicio. 3. Construir una óptima comunicación y cooperación entre el SITM-MIO y la comunidad. 4. Generar un espacio permanente de concertación, deliberación durante y después de la ejecución de la obras del SITM - MIO	Para la vigencia 2022 se realizaron 200 encuentros comunitarios establecidos como meta, con lideres de las 22 comunas de la zona urbana, de los 3 corregimientos y la vereda Atenas (Los Andes) de la zona rural en la que Metro Cali presta servicios. Los informes de estos encuentros están compartidos en el drive de la Oficina de Cultura y Gestión Social	febrero a noviembre 2022	Oficina de Cultura y Gestión Social Equipo Participación	Comunas, de la 1 a la 22 de Cali. Corregimientos, Pance , Buitrera y Hormiguero, en Cali	Fortalecimiento de las relaciones y gestión de necesidades entre SITM-MIO y comunidad	Se identifican aspectos para mejorar la prestación del servicio del SITM MIO, se realizan recorridos con los integrantes de las JAC y JAL de las comunas, se visitan las diferentes estaciones y terminales en la cual los asistentes aportan inquietudes y sugerencias, respecto a la horarios de operación, frecuencias, etc., las reuniones se dan en contexto comunitario, también se presentan mesas de trabajo con gráficos y mapas en aras de dar garantías al proceso de participación ciudadana.	Se resalta la gestión realizada desde el proceso Gestionar Cultura relacionado con el fortalecimiento de las relaciones con la comunidad mediante procesos de participación ciudadana, asociados a la socialización y comunicación oportuna de los cambios y/o novedades de los planes de servicio de operación, novedades de infraestructura entre otros.	Gestionar las solicitudes realizadas en el marco de los encuentros comunales, ante la entidad, las cuales una vez son evaluadas por el área competente , se brinda la información a la comunidad y se realiza el respectivo seguimiento.

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