CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

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	11/01/2023	FECHA DE REVISÓN:	12/09/2023

	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 31 de enero del 2023 en el Salón de Bienestar en Metro Cali, la cual contó con la participación del Presidente Oscar Ortiz, la cual tuvo como objetivo el tener una Interacción con los líderes de las diferentes entidades de discapacidad para la resolución de inquietudes y solicitudes del SITM - MIO. Los temas a tratar fueron, a. Accesibilidad flota transporte e infraestructura, b. Inclusión laboral c. Tarjetas accesibles puerta Glass d. Definición de los comités de trabajo y Cultura Ciudadana del MIO. Se evidencia Acta de Reunión y listado de asistencia de 42 participantes.	ene-23	Oficina de Cultura y Gestión Social Equipo de Accesibilidad	Líderes y lideresas de instituciones de diversidad funcional física, psíquica y sensorial de la Ciudad de Santiago de Cali.	1.Socialización de la señalética inclayente. (presencial y/o virtual) y validación de la señaletica por parte de los líderes. 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.	Con base a los temas tratados e intervenciones realizadas por los asistentes, la Personería programará un recorrido para el seguimiento y verificación de la atención y estado de las baterías sanitarias de las diferentes Terminales del MIO, ya que este servicio debe de ser permanente y primordial para cualquier usuario en general y la población con discapacidad, igualmente garantizará la presencia a estas reuniones y estará vigilando el cumplimiento de los derechos constitucionales, las leyes y decisiones tomadas en estas reuniones de mesas de accesibilidad organizadas por Metro Cali S.A. y defenderá los intereses de la sociedad específicamente de la población vulnerable como son las personas con discapacidad y sus cuidadores	El presidente realiza intervención sobre los siguientes temas: 1. Metro Cali S.A., capacita en cultura ciudadana a los diferentes operadores de las empresas concesionarias con el objetivo de atender en el sistema de manera preferencial a las personas con discapacidad, adultos mayores y la comunidad en general. 2. Los operadores no son suficientes para la operación ya que en algunas ocasiones son agredidos verbal y físicamente por los mismos usuarios, la inseguridad que estamos viviendo es latente 3. Con respecto a la falta de frecuencias en algunas rutas del MIO, los buses no son propiedad de la empresa Metro Cali S.A., sus dueños son concesionarios, igualmente se tiene un faltante en buses; ya que algunos están en mantenimiento, otros son vandalizadas por algunos usuarios enemigos del sistema, por lo tanto, se hace el esfuerzo para cumplir con la operación y prestarles un buen servicio. 4. Se informo que en el mes de febrero del año 2023 entrarán los gestores culturales los cuales colaborarán mejorando temas como la evasión, en trato preferencial, contribuyendo a la prestación de un mejor servicio en las diferentes estaciones y terminales del MIO.	Con base a la mesa realizada, se establecieron los siguientes compromisos: a. Metro Cali S.A., realizara la planeación y ejecución de los talleres teórico prácticos donde se capacitarán a los operadores de las empresas concesionarias del MIO, de manera articulada con la Secretaria Municipal de Bienestar Social, personas con discapacidad y cuidadores. b. Continuar con la entrega de las tarjetas funcionales para la puerta glas de las diferentes estaciones y terminales del SITM – MIO, una vez se realicen las respectivas adecuaciones de la tecnología en las estaciones y terminales del MIO. c. Direccionar a la Utryt las diferentes quejas y reclamos por parte de la comunidad vulnerable que se vienen presentando de la mala atención de algunas taquilleras y guardas de las estaciones del MIO. d. Escalar a la dirección de Operaciones de Metro Cali S.A., las diferentes quejas y reclamos por parte de los líderes para mejorar las diferentes frecuencias y servicio de buses con plataforma en las diferentes rutas que cubren las zonas priorizadas para el desplazamiento de las personas con discapacidad (movilidad reducida). e. Orientar estas propuestas de la comunidad a la Dirección de Infraestructura de Metro Cali S.A., con el objetivo de que se tengan en cuenta las propuestas de hacer un diagnóstico y un plan de mejoramiento del espacio público de la estación y terminales del SITM – MIO. f. Solicitar a Metro Cali S.A., la propuesta para los proyectos de obra y administrativos la inclusión laboral de las personas con discapacidad y cuidadores acordes a los perfiles establecidos por la oferta laboral. g. La Personería distrital realizara un recorrido a las terminales del SITM – MIO con el objetivo de la verificación del estado y servicio a la comunidad de las baterías sanitarias El Equipo de Accesibilidad direccionara las propuestas a las áreas correspondientes de la entidad con el objetivo de responder a los líderes de las instituciones de discapacidad las inquietudes
2	Mesa No. 2 de accesibilidad (Capacitación)	Capacitar y sensibilizar a los líderes y lideresas que integran la mesa de accesibilidad organizada por Metro Cali S.A.	La actividad esta planificada para el mes de mayo del 2023	may-23	Oficina de Cultura y Gestión Social	Líderes y lideresas de instituciones de diversidad funcional física, psíquica y sensorial de la Ciudad de Santiago de Cali.	1. Capacitación en inclusión de género al SITM-MIO. 2. Ruta de atención para la violencia de 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.	Se evidencia Acta de reunión del 30-05-2023 con listado de asistencia de 26 participantes con el respectivo registro fotográfico. En este espacio participaron las entidades que agrupan a las personas con diferentes discapacidades, se dio inicio a la actividad con el saludo del jefe de la oficina de Cultura y Gestión informando que desde el ente gestor se trabaja para atender las necesidades de la comunidad y estructurar escenarios de participación e inclusión con todo lo referente al SITM MIO, se continua con la lectura de los compromisos asumidos por la entidad en la primera mesa de accesibilidad y las acciones que a la fecha se han realizado para dar respuesta a las mismas, entre las cueles se encuentran actividades como: recorrido de verificación de señalética accesible en los corredores del masivo, funcionamiento de las baterías sanitarias en terminales, capacitación a los operadores de los concesionarios en temáticas relacionadas con atención a la población con discapacidad, Vinculación laboral a la población con discapacidad.	Se atienden las siguientes solicitudes o clarificación de temáticas relacionadas con la operación y aspectos administrativos del SITM MIO: -Mejorar la frecuencia de las rutas T57A – T50, omitir paradas en estaciones que presentan deterioro y facilitan el acceso de personas para cometer actos ilícitos: Se explica el déficit de flota con la cual cuenta el sistema actualmente, igualmente el vandalismo es un fenómeno que incide en la frecuencia cuando esto ocurre los vehículos salen de operación, se comunica que se está a la espera de consecución de recursos para la recuperación del resto de infraestructura del sistema (estaciones), se explica el proceso del convenio de la policía para la seguridad en estaciones. -Funcionamiento de las rutas de la comuna 18 con plataforma y acceso por rampas a las estaciones de la carrera primera (Salomia), presenta anomalías, se realizará una visita a esta infraestructura para verificar el tema y con operaciones se revisará el tema de plataformas. -En la estación Conquistadores se presenta acoso a los estudiantes, se informa a los asistentes sobre el funcionamiento de la línea purpura de la policía y canales de atención para estos casos, patrulla purpura. 318 8611522, fiscalía 122. -Mantenimiento de la señalética – loseta táctil aledaña las estaciones, se hace énfasis que estas zonas corresponde a la administración, Metro Cali hizo entrega de estos espacios, igual se puede articular con el ente gestor.	1. Revisar acceso a nivel de rampas aledañas a la infraestructura de las estaciones del SITM MIO (Realizar recorrido) 2. Mejorar la oferta de buses con plataforma para la zona de la comuna 18, revisar tema con la Dirección de operaciones. 3. Mejorar las frecuencias de las rutas T50, T57A, así como también la inseguridad en algunas estaciones del MIO
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 actividad esta planificada para el mes de septiembre del 2023	sep-23	Oficina de Cultura y Gestión Social	Líderes y lideresas de instituciones de diversidad funcional física, psíquica y sensorial de la Ciudad de Santiago de Cali.	1. Capacitación en la temática de discapacidad y normatividad, de las personas con diversidad funcional 2. presentación del Informe de infraestructura (obras actuales). flota transporte (accesibilidad incluyente) , factores comunicacionales, inclusión laboral. Capacitación en la temática de discapacidad y normatividad. 3. Herramientas de accesibilidad dentro de la terminal. 4. Socialización del Manual de Convivencia y protocolo de atención. 5. 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.			
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 actividad esta planificada para el mes de diciembre del 2023	dic-23	Oficina de Cultura y Gestión Social	Líderes y lideresas de instituciones de diversidad funcional física, psíquica y sensorial de la Ciudad de Santiago de Cali.	1. Presentación del informe de gestión para la accesibilidad de las personas con diversidad funcional al SITM - MIO. 2. Actividad lúdica de sensibilización en la estación Unidad Deportiva en conmemoración al día Internacional de la discapacidad con participación de grupos artísticos con discapacidad 3. Participación de interprete de lengua de señas. 4. Levantamiento de acta. 5. Registro de asistencia. 6. Registros fotográficos y refrigerios 7. Fortalecimiento de los expansión de participación de grupos artísticos. 8.(participación de personal funcionario de Metro Cali S.A.) Participación de Ruth funcionaria de la Casa Materia - Alcaldía.			
5	Espacios permanentes (200 encuentros, reuniones, visitas y/o recorridos) de divulgación, concertación y deliberación de la operación del SITM - MIO	Fortalecer las relaciones entre la comunidad y Metro Cali y gestionar las necesidades de los usuario del SITM-MIO	Durante el mes de febrero se realizaron 26 encuentros, reuniones, visitas y/o recorridos de divulgación, concertación y deliberación, estableciendo comunicación directa con las organizaciones sociales para la atención y gestión de solicitudes y requerimientos en torno al sistema y tratar asuntos pertinentes al Plan de Servicios Operacionales asociado a la Terminal Aguablanca, con los líderes de las 22 comunas de la zona urbania de Cali, los corregimientos de Los Andes (Vereda Atenas), El Hormiguero, La Buitrera y Pance. En el mes de marzo se realizaron 18 encuentros y en el mes de abril se realizaron 16.	Febrero a noviembre 2023	Oficina de Cultura y Gestión Social Equipo Participación	Líderes comunitarios, usuarios del SITM MIO y Ciudadanía en general	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.	Las observaciones están orientadas a la mejora en las frecuencias, temas de seguridad. Se articula red de enlaces institucionales de la comuna 9 con el objetivo de realizar acciones afirmativas que contribuyan a la atención oportuna a solicitudes realizadas por la comunidad, JAC y JAL de la comuna 9	Hasta el 31 de agosto se han realizado 141 encuentros. reuniones, visitas y/o recorridos de divulgación, concertación y deliberación, estableciendo comunicación directa con las organizaciones sociales para la atención y gestión de solicitudes y requerimientos en torno al sistema. y tratar asuntos pertinentes al Plan de Servicios Operacionales asociado a la Terminal Aguablanca, con los líderes de las 22 comunas de la zona urbana de Cali , los corregimientos de Los Andes (Vereda Atenas), El Hormiguero, La Buitrera y Pance.	Gestionar las solicitudes realizadas en el marco de las reuniones realizadas, ante la entidad, las cuales una vez son evaluadas por el área competente , se brinda la información a la comunidad y se realiza el respectivo seguimiento.

CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

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: 11/01/2023 — FECHA DE REVISÓN: 12/09/2023

	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)
6	Encuentros comunales (10, 1 mensual) de presencia institucional de oferta y promoción de servicios del SITM-MIO	Fortalecer la presencia institucional de Metro Cali a partir de la oferta y promoción de los servicios del SITM MIO	El primer encuentro comunal para promocionar los servicios de la entidad se realizó el 10 de febrero en el C.A.L.I. 21 - Comuna 21. El segundo encuentro comunal para promocionar los servicios de la entidad se realizó el 17 de marzo en el C.A.L.I. 14 - barrio Alfonso Bonilla Aragón - Comuna 14. El tercer encuentro comunal para promocionar los servicios de la entidad se realizó el 14 de abril en el C.A.L.I. 12 - barrio Nueva Floresta de la-Comuna 12 El cuarto encuentro comunal para promocionar los servicios de la entidad se realizó el 26 de mayo en el C.A.L.I. 19 - barrio El Cedro de la-Comuna 19. El quinto encuentro comunal para promocionar los servicios de la entidad se realizó el 23 de junio en el C.A.L.I. 7 - barrio Alfonso López II - Comuna 7. El sexto encuentro comunal para promocionar los servicios de la entidad se realizó el 28 de julio en el C.A.L.I. 5 - barrio Los Guayacanes - Comuna 5. El séptimo encuentro comunal para promocionar los servicios de la entidad se realizó el 31 de agosto en el C.A.L.I. 11 - Barrio San Carlos - Comuna 11. Se evidencian Actas de reunión con registro fotográfico de los encuentros realizados	Febrero a noviembre 2023	Oficina de Cultura y Gestión Social Equipo Participación Mercadeo y Servicio al cliente	Líderes comunitarios, usuarios del SITM MIO y Ciudadanía en general	1. Socializar y promover a la comunidad lo relacionado con la oferta de servicios (canales de atención, plataformas de información digitales, accesibilidad, puntos de recarga, explotación comercial, ruta turística) del SITM-MIO. 2. Facilitar en alianza con la UTRYT , la venta y recarga de tarjetas de acceso al SITM MIO. 3. Personalizar las tarjetas de acceso al SITM MIO.	Continuar con la realización de las Ferias de Servicios para tener contacto directos con los usuarios para brindar información directa sobre novedades y personalización de tarjetas	Se realiza la actividad en diferentes frentes de trabajo donde se hace personalización de tarjetas, se promueve la cultura Mio, se socializan los deberes y derechos de los usuarios, se orienta sobre los distintos canales de atención que ofrece metro Cali para atención al usuario	Gestionar las solicitudes realizadas en el marco de los encuentros comunales, ante la entidad, las cuales una vez son evaluadas por el área competente , se brinda la información a la comunidad y se realiza el respectivo seguimiento.
7	Construir el cronograma de Participación Ciudadana de la siguiente vigencia en conjunto con los Líderes comunitarios y usuarios del SITM MIO	Definir y concertar las actividades asociadas a la Participación Ciudadana	La actividad esta planificada para el mes de septiembre del 2023	Septiembre a diciembre de 2023	Oficina de Cultura y Gestión Social Equipo Participación	Líderes comunitarios, usuarios del SITM MIO y Ciudadanía en general	1. Socializar y promover a la comunidad lo relacionado con la oferta de servicios (canales de atención, plataformas de información digitales, accesibilidad, puntos de recarga, explotación comercial, ruta turística) del SITM-MIO. 2. Facilitar en alianza con la UTRYT , la venta y recarga de tarjetas de acceso al SITM MIO. 3. Personalizar las tarjetas de acceso al SITM MIO.			

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