metrocali	**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**				
SEGUIMIENTO No.	2	**FEECHA DE SEGUIMIENTO**	Septiembre 05 de 2023	**FECHA DE PUBLICACIÓN**	Septiembre 14 de 2023

Componente	**Actividades Programadas**		**Actividades Cumplidas**	**% de Avance**	**Observaciones**
Componente 1: Gestión del riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de corrupción 1. Política de Administración de Riesgos.	1.1	Divulgar la política vigente	Desde la Dirección de Planeación se realiza boletín informativo para la divulgación de acto administrativo el cual fue socializado por correo electrónico del 19/04/2023	100%	
Componente 1: Gestión del riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de corrupción 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2.1	Realizar convocatoria ciudadana e interna para aportes en los riesgos de corrupción.	Desde la Dirección de Planeación se gestionó encuesta de participación ciudadana mediante link https://forms.office.com/r/8sDwE3Ssp6, se realiza convocatoria y se consolida la encuesta de participación ciudadana para la elaboración de PAAC vigencia 2023, los resultados se encuentran disponibles en archivo digital y socializados en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023 el cual se encuentra publicado en la pagina web de la entidad en el link https://metrocali.gov.co/download/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2023/	100%	
Componente 1: Gestión del riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de corrupción 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2,2	Realizar revisión de contexto y de riesgos de corrupción por parte de los procesos que son susceptibles de actividades de corrupción y de fraude. (Se mantiene la metodología del 2018 del DAFP)	Con base al plan de trabajo para la estructuración del PAAC 2021 liderado desde la Dirección de Planeación, se definió una agenda de trabajo para realizar la identificación y revisión de los riesgos de corrupción para la vigencia 2023, se evidencio correo electrónico del 6-12-2022, con Asunto: Programación para disponer de Plan anticorrupción y de atención al Ciudadano y los riesgos de corrupción vigencia 2023 en donde se establece la actividad No. 2 Revisión riesgos de corrupción 2022 para emitir Mapa de riesgos de corrupción -2023. teniendo en cuenta la revisión por parte de los responsables para contar con los riesgos aprobados, para esto se estipulo agenda en donde se desarrollaron reuniones virtuales por Teams o presenciales para tener los riesgos aprobados	100%	

3. Consulta y divulgación.	3.1	Divulgar preliminar de PAAC 2023 y preliminar mapa de riesgos de corrupción	Se evidencia la divulgación en la pagina web de la entidad en el Link: https://www.metrocali.gov.co/wp/publicaciones-plan-anticorrupcion/ 1. Preliminar Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 2023. 2. Preliminar Mapa de Riesgo de corrupción	100%	
	3.2	Actualizar la metodología de riesgos de la Entidad de acuerdo con la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas -Versión 5, 2020	Desde la Dirección de Planeación se realiza estudio y revisión de la nueva Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 6 , de noviembre de 2022, estableciendo la necesidad de realizar ajuste al Manual de Riesgos, para incluir los riesgos parafiscales	100%	
4. Monitoreo y revisión.	4.1	Disponer en la página web de la entidad del Mapa de Riesgos de corrupción 2023 vigente	Se evidenció la publicación del Mapa de Riesgos de corrupción consolidado en la página web de la entidad en el siguiente link:https://metrocali.gov.co/download/mapa-de-riesgos-de-corrupcion-2023/	100%	
	4.2	Ajustar la herramienta de Monitoreo, seguimiento y Autoevaluación de acuerdo con la revisión y actualización de los riesgos de corrupción.	Desde la Dirección de Planeación se establece herramienta de monitoreo para los riesgos de corrupción de los procesos	100%	
5. Seguimiento.	5.1	Monitorear de acuerdo con lo establecido las acciones indicadas en el Mapa de riesgos de corrupción.	Los lideres de proceso realizan el seguimiento a los riesgos en la herramienta establecida desde la Dirección de Planeación, se evidencia correos electrónicos de entrega al proceso de los monitoreos realizados	100%	
Componente 2: Racionalización de trámites	2.1	Personalización de la tarjeta de SITM MIO	Para este periodo se evidencian los siguientes datos de operación registrados en el SUIT: Abril: ¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea: 21 ¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial: 734 ¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales): 755 ¿Número de PQRD recibidas? (únicamente personalización de tarjetas): 755 Julio: Se registro en el SUIT la siguiente información: ¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea: 15 ¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial: 666 ¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales): 681 ¿Número de PQRD recibidas? (únicamente personalización de tarjetas): 681 Agosto: ¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea: 15 ¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial: 785 ¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales): 800 ¿Número de PQRD recibidas? (únicamente personalización de tarjetas): 800	80%	

Componente 3: Rendición de cuentas	3.1	Revisar y evaluar las actividades de rendición de cuentas realizadas en la vigencia 2022. (Informe de Rendición vigencia 2022)	El 19 de mayo se realizó la rendición de cuentas del año 2022. https://metrocali.gov.co/rendicion-de-cuentas-2022/ Un programa pregrabado que se transmitió desde la página web de Metro Cali, se evidenció formulario para las preguntas de la comunidad según link https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScLINq-LUtVaqZ8zHjPiFIXhAnXY0msiE717RaXOgn0M3QaQw/viewform	80%	
	3.2	Publicar en la página web de la Entidad el cronograma de actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas para vigencia 2023	Se evidenció la publicación del Cronograma de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2023 en la pagina web de la entidad en el link: https://www.metrocali.gov.co/download/cronograma-de-actividades-de-participacion-ciudadana-y-rendicion-de-cuentas-2023/	100%	
Componente 3: Rendición de cuentas	3.3	Como estrategia para rendir cuentas a las partes interesadas y a la comunidad en general, se utilizarán las redes sociales y la página web entre otros canales para informar la gestión realizada por parte de la entidad.	La entidad socializó su gestión, a través de los canales oficiales; página web, redes sociales con post acompañados de piezas gráficas, boletines de prensa, audios para medios de comunicación, audios para perifoneo en las estaciones, entrevistas a medios de comunicación (radio, prensa, online, televisión), realización de videos sobre la gestión. - Equipo de operaciones y servicio al cliente en Pance para facilitar la movilidad de los usuarios. https://twitter.com/METROCALI/status/1653203062989660165?t=meNV56WntD8odswCVUVIow&s=19 - Gestores de Convivencia en estaciones y terminales haciendo jornadas pedagógicas sobre el uso correcto de las plataformas de acceso. https://twitter.com/METROCALI/status/1653519854773608452?t=eNLwiltewVzBHpdP1uGgGQ&s=19 - Operativos de control, acompañamiento y vigilancia de Policía en estaciones del MIO. https://twitter.com/METROCALI/status/1653591168888741890?t=kbRHn6oMHYNV3k3QtY1pcQ&s=19 - Participación Ciudadana y Asesores de Servicio en la comuna 19, socializando ofertas laborales del sistema y haciendo personalización de tarjeta. https://twitter.com/METROCALI/status/1662232308349300738?t=15hbKvY5tam2qsUri10h4A&s=19 -Segunda mesa de accesibilidad para mostrar avances de los compromisos anteriores. https://twitter.com/METROCALI/status/1663611892101795841?t=j-rxN9Nx0yOF0HdGIWS86Q&s=19 Durante este mes se han redactado 9 boletines de prensa, entre los temas destacados se encuentran baños públicos en terminales, pérdidas por colados, llamado del presidente a los operadores por el servicio, acuerdo con GIT Masivo, MIO Cable vuelve a operar. Se realizó con la Alcaldía 1 nota para los programas institucionales del Distrito: - Reinició operación el MIO Cable https://acortar.link/ZFGfDW	100%	

Componente 3: Rendición de cuentas	3.3	Como estrategia para rendir cuentas a las partes interesadas y a la comunidad en general, se utilizarán las redes sociales y la página web entre otros canales para informar la gestión realizada por parte de la entidad.	Junio: 1. Nuevo laboratorio de innovación digital en la Terminal Paso del Comercio del MIO. https://twitter.com/METROCALI/status/1673708857338605570?t=YlivAIAMZxwiGyf4sbUQWA&s=19 2. Video sobre las lozas podotáctiles en el sistema de transporte que ayudan a guiar a personas con discapacidad visual o problemas de orientación. https://twitter.com/METROCALI/status/1673422928992432161?t=GtjMRLr3rqCTtoH6MepwBQ&s=19 3. Avance Tramo I de la Troncal Oriental. https://twitter.com/METROCALI/status/1673067685200949250?t=RZb5LUNouOO4YTLEGKZwfQ&s=19 4. El CICAC de la Terminal Cañaveralejo cuenta con servicio centro de relevo. https://twitter.com/METROCALI/status/1672666949543686145?t=igTT_hkR-4qCu24U3PziDQ&s=19 5. El Gobierno Nacional apoya a los sistemas de transporte masivos a nivel nacional y adicionan presupuestalmente 1 billón de pesos para cubrir el déficit operacional que se ha generado después de la pandemia. https://twitter.com/METROCALI/status/1672389298165895171?t=XOEHkIWI0W9dQupyEq5H4Q&s=19	100%	
			En el mes de julio 1. Reel sobre los beneficios de activar el servicio de movilidad reducida. https://www.facebook.com/reel/851424323168798 2. Recomendaciones para utilizar las plataformas amarillas en los buses https://twitter.com/METROCALI/status/1685062951202418688?s=20 3. Feria de servicios del MIO en la Comuna 5 https://twitter.com/METROCALI/status/1684232970486292480?s=20 4. Retraso en rutas por incendio de bus en la estación Vipasa https://twitter.com/acej97/status/1683565406320041986?s=20 5. Reunión con funcionarios de Mintransporte y el Departamento Nacional de Planeación para hablar sobre el estado del sistema. https://twitter.com/METROCALI/status/1681694482297675778?s=20 6. Segunda reforma del acuerdo de reestructuración. https://twitter.com/OscarOrtizCali/status/1681098336034762752?s=20 Agosto 4. Recuperación carriles mixtos Autopista Simón Bolívar https://metrocali.gov.co/metro-cali-recuperara-los-carriles-mixtos-de-la-autopista-simon-bolivar/ 5. Rutas Petronio Álvarez https://metrocali.gov.co/rutas-especiales-durante-el-festival-de-musica-del-pacifico-petronio-alvarez/		

Componente 3: Rendición de cuentas	3.4	Divulgación y sensibilización sobre la importancia de rendir cuentas sobre la gestión realizada a los funcionarios y contratistas de la entidad	En Carteleras se publicó la pieza gráfica sobre la importancia de la rendición de cuentas. Así mismo, se envió por el correo institucional Comunicaciones la pieza gráfica sobre la importancia de rendir cuentas a la ciudadanía.	100%	
	3.5	Revisar la página web de la entidad versus el Esquema de Publicidad de la información existente según normatividad legal vigente. (Actualización del esquema de publicación)	Se estructura un plan de mejoramiento con el objetivo de mejorar los resultados del ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la información pública con el objetivo de mejora los resultados obtenidos por la entidad. Como una actividad, se define la actualización de la sección de transparencia con base a lo establecido en la Resolución 1519. Se continua con la actualización y reestructuración de la página web. para ello se han realizado diferentes reuniones con personal de las áreas Jurídica , Gestión Contractual, Financiero , Gestión Social e Infraestructura, el proceso se seguirá llevando a cabo las veces que sea necesario para actualización y reestructuración.	100%	
	3.6	Establecer y desarrollar productos que permitan rendir cuentas al público de interés sobre la gestión de la entidad	Durante este mes de junio se han redactado 8 boletines de prensa, entre los temas destacados se encuentran la firma del convenio con la Policía, avances del plan de servicio, ingreso de la nueva ruta A01B y cambios en la ubicación de paradas del MIO en la Terminal Paso del Comercio, entre otros, los cuales están publicados en la página web de la entidad 1. Firma convenio con la Policía https://metrocali.gov.co/sitm-mio-y-policia-metropolitana-de-santiago-de-cali-firman-convenio-para-mejorar-la-seguridad-de-los-usuarios-del-transporte-publico/ 2. Cambios en la ubicación de paradas del MIO en la Terminal Paso del Comercio https://metrocali.gov.co/cambios-en-la-ubicacion-de-paradas-del-mio-en-la-terminal-paso-del-comercio-a-partir-del-27-de-junio/ 3. ingreso de la nueva ruta A01B https://metrocali.gov.co/a-partir-del-17-de-junio-se-ajustan-algunas-rutas-e-ingresa-nueva-a01b-mejorando-cobertura/ Para masificar la información se realizó con la Alcaldía los siguientes en vivos: 1. Ajustes en el servicio del MIO https://www.youtube.com/watch?v=l0Wh-S2xwE8 2. En vivo Laboratorio de Innovación - Paso del Comercio https://fb.watch/lqDGaBjczD/?mibextid=qC1gEa	100%	

Componente 3: Rendición de cuentas	3.6	Establecer y desarrollar productos que permitan rendir cuentas al público de interés sobre la gestión de la entidad	3. En vivo convenio con la Policía https://fb.watch/lB7vxn7gh8/?mibextid=Nif5oz Durante este mes julio se han redactado 4 boletines de prensa, entre los temas destacados se encuentran cambio de nombre de la estación Plaza de Toros, el futuro del MIO, el incendio de un bus en la estación Vipasa y el Dia del Operador, los cuales están publicados en la página web de la entidad. De los 4 boletines redactados 3 de ellos fueron publicados en los medios de comunicación. 1. Cambio de nombre de la estación Plaza de Toros https://metrocali.gov.co/metro-cali-responde-a-las-necesidades-de-la-comunidad-y-cambia-el-nombre-de-la-estacion-plaza-de-toros-a-estacion-guadalupe/ 2. El futuro del Transporte Masivo https://metrocali.gov.co/lunes-10-de-julio-2023-boletin-42/ 3. Día del Operador https://metrocali.gov.co/celebrando-a-los-heroes-del-transporte-en-el-dia-del-operador-del-mio/ 4. Incendio bus del MIO en estación Vipasa https://metrocali.gov.co/incidente-de-vehiculo-en-la-estacion-vipasa-afecta-temporalmente-servicios-de-transporte/ Se realizaron 3 en vivo; uno, con la rueda de prensa sobre el futuro del MIO, el laboratorio de innovación en la Terminal Paso del Comercio y el convenio con la Policía. Durante este mes de agosto se han realizado 5 boletines de prensa: Rutas especiales durante el Festival de música del pacífico Petronio Álvarez, recuperación de los carriles mixtos de la Autopista Simón Bolívar, ingreso de la nueva ruta A18B, reactivación la A12E y ajustes en otras, cambios temporales en algunas rutas del SITM-MIO por la Carrera del Pacífico Cal10K y transformación de la seguridad en el MIO. Estos boletines fueron publicados en la página web de la entidad. De los 5 boletines redactados, 3 de ellos fueron publicados en los diferentes medios de comunicación. 1. Transformación de la seguridad https://metrocali.gov.co/transformacion-de-la-seguridad-en-el-mio-resultados-notables-tras-la-alianza-estrategica/ 2. Cambios temporales en rutas por la Carrera 10K https://metrocali.gov.co/cambios-temporales-en-las-rutas-del-sitm-mio-debido-a-la-carrera-del-pacifico-cali-10k/ 3. Ingreso nueva ruta A18B https://metrocali.gov.co/ingresa-la-nueva-ruta-a18b-y-se-reactiva-la-a12e-por-otra-parte-se-presentaran-ajustes-en-otras-rutas-del-sistema/ 4. Recuperación carriles mixtos Autopista Simón Bolívar https://metrocali.gov.co/metro-cali-recuperara-los-carriles-mixtos-de-la-autopista-simon-bolivar/ 5. Rutas Petronio Álvarez https://metrocali.gov.co/rutas-especiales-durante-el-festival-de-musica-del-pacifico-petronio-alvarez/	100%	

Componente 3: Rendición de cuentas	3.7	Disponibilidad de la página web de la entidad y soporte técnico de la misma	Durante el presente periodo, el hosting y pagina web estuvieron disponibles, no hubo ventanas de mantenimiento a los programas ni tampoco ningún tipo de falla técnica que produjera indisponibilidad de las mismas.	100%	
	3.8	Publicación de la información en la página web de la entidad.	Se evidencia la publicación de la siguiente información: 1. Nombre de publicación: SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO No 1 2. Nombre de publicación: SEGUIMIENTO CRONOGRAMA PARTICIPACIÓN CIUDADANA No. 1 3. Nombre de publicación: INFORME SEGUIMIENTO RIEGOS DE CORRUPCIÓN No. 1 4. Plan de mejoramiento 2023 5. Plan Anual de Adquisiciones 6. RESOLUCIÓN N° 1519 DE 24 DE AGOSTO DE 2020 7. Link PDF (SE AJUSTÓ EL HIPERVINCULO) 8. LINK TRANSPARENCIA - PQRS (SE AGREGO EN LINK) 9. Boletines de prensa 10. Los RIESGOS INSTITUCIONALES 2022 11. Informe de PQRS	100%	
	3.9	Monitoreo de las actividades	Desde la Dirección de Planeación se realiza seguimiento de la información según los avances por cada componente del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano, mediante la herramienta en Excel “HERRAMIENTA MONITOREO” que envían los lideres de los componentes	100%	
Componente 4: Atención al ciudadano 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	1.1	Establecer metas en el plan estratégico asociadas a mejorar la satisfacción del usuario.	Mediante Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el 26-01-2023, se aprobaron los planes de acción de las dependencias. Se evidencio el Formato de Plan de Acción de la Dirección Comercial y de Servicio al Cliente el cual se implementara para la vigencia 2023.	100%	
	1.2	Realizar seguimiento y control a los indicadores del plan estratégico.	Se evidencian las metas y métodos de seguimiento a cargo de la Dirección Comercial en el Formato Formulación del Plan de Acción para los siguientes proyectos/Actividades: 1. Plan de Comunicaciones SIITP 2. Plan de cultura ciudadana del SIITP 3. Diseño e implementación del Plan Integral de Accesibilidad Universal al SITM-MIO 4. Gestión de convenios para la seguridad del SIITP 5. Diseño e implementación de una campaña de posicionamiento MIO 6. Ingresos colaterales (Implementación de otras fuentes de ingreso). 7. Contratar la encuesta de satisfacción al usuario NSU-2023	100%	

2. Fortalecimiento de los canales de atención.	2.1	Divulgar el Manual de Atención al Ciudadano (Atención personal, atención telefónica, atención virtual, atención con calidad y seguimiento y control a la atención con calidad).	Se han realizado capacitaciones virtuales a los colaboradores de los COP. En el mes de mayo, se capacitó virtualmente sobre el Manual de Atención al Ciudadano a 78 colaboradores de los COT: 28 de ByN Masivo, 16 ETM y 34 de GIT Masivo. En el mes de junio se capacitó virtualmente sobre el Manual de Atención al Ciudadano a 67 colaboradores de los COT: 18 de ByN Masivo, 3 ETM y 46 de GIT Masivo. En Julio En este periodo se capacitó virtualmente sobre el Manual de Atención al Ciudadano a 66 colaboradores de los COT: 28 de ByN Masivo, 5 ETM y 33 de GIT Masivo. En agosto se capacitó virtualmente sobre el Manual de Atención al Ciudadano a 102 colaboradores de los COT: 34 de ByN Masivo, 12 ETM y 56 de GIT Masivo. Hasta agosto 31 se han capacitado 810 colaboradores de los COT	100%	
	2.2	Revisión de los resultados del componente de servicio, información y divulgación de la encuesta aplicada para medir la satisfacción al usuario (NSU o MISU)	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
	2.3	Publicar en la página web el plan de mejoramiento de la encuesta aplicada para medir la satisfacción al usuario (NSU o MISU), de acuerdo con los resultados de la vigencia 2022	Se evidenció l plan de mejoramiento del NSU para ser implementado en la presente vigencia , el cual fue trabajado de manera articulada entre las Direcciones de Comercial, Operaciones e Infraestructura. https://www.metrocali.gov.co/wp/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/	100%	
2. Fortalecimiento de los canales de atención.	2.4	Seguimiento a los planes de mejoramiento.	En la auditoria al SGC de la entidad, se realizo el seguimiento a los avances del plan de mejoramiento, destacándose el convenio con la policía y la gestión que se desea realizar para contar con seguridad privada en el sistema. Se recomienda que desde la Dirección Comercial se realice seguimiento permanente al cumplimiento de las acciones suscritas en el plan de mejoramiento	100%	
3. Talento Humano.	3.1	Socializar temas relacionados con la atención al cliente, sensibilización y toma de conciencia, enfocados en atención a población vulnerable (personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, etc.).	En este cuatrimestre se ha realizado 25 visitas a 7 instituciones que trabajan a favor de las personas con diversidad funcional La segunda mesa de accesibilidad se realizó el martes 30 de mayo en el Salón de Bienestar del 1er piso de Metro Cali, 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.	100%	
3. Talento Humano.	3.2.	Realizar mesas de trabajo con las dependencias encargadas de dar respuesta a las PQRS con el fin de hacer seguimiento y fortalecer los procesos enmarcados en atención al usuario.	A la fecha se han realizado dos mesas de trabajo con el objetivo de fortalecer los procesos internos para el seguimiento oportuno de las PQRS. Se evidencia Acta No.5 del 05-05-2023 y Acta No. 6 del 09-08-2023	100%	

4. Normatividad y procedimental.	4.1	Revisar los procedimientos e instructivos establecidos por la entidad para PQRS.	Se realizo la actualización del listado Maestro de Documentos Externos del proceso/subproceso para la vigencia 2023actualización, la caracterización del subproceso Gestionar Servicio al Cliente, Matriz Partes Interesadas, Listado Maestro de Documentos del proceso/subproceso	100%	
	4.2	Continuar con la implementación del curso virtual de lenguaje claro	Se le solicitó a la oficina de gestión humana , implementar el curso de lengua claro para esta vigencia 2023. Se evidencia circular N.º 913.102.1.420.2023 de fecha 27 de marzo de 2023, en la cual se convoca a todo el personal vinculado a la Entidad a realizar los cursos con el objetivo de fortalecer la implementación de las políticas operativas de Integridad, Transparencia y Acceso a la Información y Servicio al ciudadano.	100%	
5. Relacionamiento con el ciudadano.	5.1	Disponer en la página web de la Entidad, la Carta de Trato Digno	Se evidencia publicación de la Carta de Trato Digno en la pagina web de la entidad en el link https://metrocali.gov.co/wp-content/uploads/2022/12/CARTA-TRATO-DIGNO.pdf	100%	
5. Relacionamiento con el ciudadano.	5.2	Actualización de preguntas frecuentes (FAQ)	Las preguntas frecuentes se encuentran publicadas en la pagina web de la entidad https://metrocali.gov.co/preguntas-frecuentes-pqrs/	100%	
	5.3	Generar espacios de encuentro para personas con discapacidad, en el marco de la mesa de accesibilidad	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. La segunda mesa de accesibilidad se realizó el martes 30 de mayo en el Salón de Bienestar del 1er piso de Metro Cali, 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.	100%	
	5.4	Continuar con la estrategia de la elaboración de la caracterización de los usuarios.	Se evidencia que PROYECTAR encargada de realizar el estudio entrega la información correspondiente a la caracterización de los usuarios.	100%	

	5.5	Realizar encuesta aplicada para medir la satisfacción al usuario. (NSU-nivel de satisfacción del usuario o MISU-Medición interna de satisfacción al usuario)	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
Componente 5: Transparencia y Acceso a la información 1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Socializar la información que se genera a nivel interno para mantener informado al cliente interno de la gestión de la entidad.	La comunicación interna se realiza mediante correo corporativo, Boletines informativos que enviar por correo corporativo, chat Noticias por Metro, información publicada en la página web de la entidad y cartelera entre otros. Desde la Oficina de Comunicaciones se llevan el registro detallado de la información socializada a través de los diferentes canales. A través de los canales internos de la entidad se socializó: *. Se socializó por Metro Canal el boletín sobre los baños públicos en las terminales del sistema, la participación de los colaboradores que participaron en la Carrera 15K Allianzs, aliado de Metro Cali. La entrevista del presidente hablando sobre el acuerdo firmado con Git Masivo. Se compartió el video de la Secretaría de Movilidad en el cual el secretario de Movilidad explica que se modificaron algunos artículos del PIMU, que hace parte de la implementación del SIITP donde se reestructura el sistema de transporte de la ciudad. * En el boletín virtual - Noticias X Metro se socializó lo referente al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y la responsabilidad de los empleados. *Se socializó en las carteleras de la entidad la importancia de rendir cuentas a la ciudadanía. *Se envío por el correo institucional Comunicaciones la pieza gráfica sobre la importancia de rendir cuenta a los ciudadanos. *Se socializó por Metro Canal el boletín sobre la firma del convenio con la Policía, inauguración del Laboratorio Digital de la Terminal Paso del Comercio, Twitte del presidente informando de los recursos para el convenio con la Policía, reuda de prensa sobre la renegociación de los contratos, ingreso de la ruta A01B, video Día del Padre, ajustes de rutas a partir del 27 de junio. *En el boletín virtual - Noticias X Metro se socializó lo referente al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Política de acoso laboral y Política de consumo de alcohol. *Se socializó en las carteleras de la entidad la importancia de rendir cuentas a la ciudadanía, pausas activas, responsabilidades de los empleados públicos del Sistema GSST, Política de consumo de alcohol y modificación del PIMU que incluye el nuevo modelo SIITP. *Se envío por el correo institucional Comunicaciones el sondeo de información de los canales internos, la circular sobre los criterios y estándares para cargar las evidencias en el SECOP II, *En el boletín virtual - Noticias X Metro se envió el boletín sobre el código de integridad, el boletín sobre qué es la seguridad digital y la aplicación de buenas prácticas. *Se socializó en las carteleras de la entidad la importancia de elaborar los instrumentos archivísticos para garantizar la eficacia de la gestión del Estado y la conservación del patrimonio documental. *.Se envío por el correo institucional Comunicaciones la pieza gráfica sobre la importancia de la construcción del archivo documental, la pieza gráfica dando la bienvenida a los 3 servidores públicos que ingresaron a la entidad por nómina, el formulario del sondeo de la información de los canales internos, la circular No. 11 sobre la capacitación de la socialización y elaboración de instrumentos archivísticos en la entidad.	100%	
Componente 5: Transparencia y Acceso a la información	1.2	Socializar la Resolución 1519 del 2020, que contiene cuatro anexos, el primero desarrolla las directrices de accesibilidad web; el segundo incorpora nuevos estándares de transparencia y divulgación de contenidos; el tercero dispone medidas en materia de seguridad digital; y el cuarto dispone condiciones sobre datos abiertos conforme a la responsabilidad de publicar en la página web de la entidad.	Se estructura un plan de mejoramiento con el objetivo de mejorar los resultados del ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la información pública con el objetivo de mejora los resultados obtenidos por la entidad. Como una actividad, se define la actualización de la sección de transparencia con base a lo establecido en la Resolución 1519. Se socializó por correo electrónico la importancia de la Resolución No. 1519 de 2020 del 24 de agosto de 2020 que reglamenta los aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	100%	

1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.3	Mantener la plataforma WEB disponible para que los ciudadanos tengan acceso a la información.	Durante el presente periodo, el hosting y pagina web estuvieron disponibles, no hubo ningún tipo de falla técnica que produjera indisponibilidad de las mismas, ni ventanas de mantenimiento a los programas.	100%	
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Gestionar el desarrollo tecnológico para la funcionalidad de PQRS anónimas, en el formulario electrónico de la página web de la entidad.	Se evidencia formulario electrónico en la pagina web de la entidad https://metrocali.gov.co/formulario-pqrsf-1/	100%	
3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de Información.	3.1	Realizar inventario de activos de información.	El día 12 y 13 de Julio se realizo reunión con los procesos frente al memorando 911.102.1.811.2023 Gestión de activos de información Validación de inventario, caracterización valoración, análisis de riesgos y controles, donde se explico la herramienta para la entrega de los activos de información de los procesos, quienes se encuentran en el diligenciamiento de la herramienta	100%	
	3.2	Revisar y publicar esquema de publicación de la información.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
	3.3	Actualizar y publicar la información clasificada y reservada.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		

4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.	4.1	Atención especial a la primera infancia, mujeres gestantes, personas con diversidad funcional, adultos mayores.	En el mes de mayo se brindó atención especial a 197 estudiantes: 52 del Liceo Quial, 95 del Instituto para Niños Ciegos y Sordos y 50 de la I.E. Nuevo Latir. Estudiantes que fueron sensibilizados sobre los derechos y deberes del Manual de Convivencia del SITM-MIO en el marco del programa Experiencia MIO. Asimismo, se brindo atención especial a 30 personas del Grupo de adulto mayor Atardecer Feliz. Se continuó con los módulos del programa Escuela MIO (SSEO) con 17 estudiantes de la I.E. INEM. Para el mes de julio , se brindó atención especia a 1170 estudiantes: 70 del Sena, 1000 del Instituto de Sistemas del Valle y 100 del sector Brisas de Mayo, que fueron sensibilizados sobre los derechos y deberes del Manual de Convivencia del SITM-MIO en el marco del programa Experiencia MIO. Asimismo, se brindo atención especial a 30 personas del Grupo de adulto mayor Atardecer Feliz. Se contrato a la profesional para que realice las capacitaciones en Lenguaje de Señas Básicas Colombiana Nivel I a funcionarios y funcionarias que atiende a usuarios del SITM-MIO. En el mes de agosto, se brindó atención especial a 216 estudiantes: 132 del Instituto de Ciegos y Sordos, 42 niños y niñas de Asodisvalle y 42 cuidadores de Asodisvalle. Además, se atendieron 150 adultos mayores los grupos de adulto mayor Caminando en Cristo, Grupo Inspiración y Grupo Puertas del Sol que fueron sensibilizados sobre los derechos y deberes del Manual de Convivencia del SITM-MIO en el marco del programa Experiencia MIO.	100%	
	4.2	Realizar visitas a instituciones que trabajan a favor de las personas con diversidad funcional.	Durante este periodo se han visitado las siguientes fundaciones: * Sala Hellen Keller - Comuna 19 *Cali 14 - Comuna 14 *Comité de discapacidad Comuna 2. *Gobernación del Valle - Subsecretario de Bienestar. *Comité de trabajo de la Alcaldía *biblioteca Comfandi líderes con discapacidad. * Comité Local de discapacidad del barrio Floralia. Comuna 6. *Junta de Acción Comunal barrio José Antonio Galán. Comuna 4. *Secretaria de Bienestar Social oficina de discapacidad. *Fundación de discapacidad Primavera C 12. *Institución de discapacidad en el barrio Petecuy 1. Comuna 6. *Grupo de adulto mayor " Los amigos comuna 5. *FUNDACION PARA EL TRABAJO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL * ASORCALI *COMITÉ LOCAL DE DISCAPACIDAD C 6 *COMITÉ LOCAL DE DISCAPACIDAD C 7 *GOBERNACION DEL VALLE *COMITÉ DE PLANIFICACION *GOBERNACION DEL VALLE *C.A.L.I. 14 - Dr. Jesica Perea directora. *Comité Local de Discapacidad Comuna 6 Martha Arias Coordinadora. *Oficina Municipal de Discapacidad - Johana Lara Asesora Alcaldía para temas Discapacidad. *Secretaria de Desarrollo Social - Gobernación del Valle - Dr. Karen Rada Ramírez. *ASORCALI - Biblioteca Comfandi - Miguel Zambrano. *Sala Hellen Keller - Biblioteca Departamental - Juan Gabriel Soto.	100%	

	4.3	Generar espacios de encuentro para personas con diversidad funcional, en el marco de la mesa de accesibilidad	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. La segunda mesa de accesibilidad se realizó el martes 30 de mayo en el Salón de Bienestar del 1er piso de Metro Cali, 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.	100%	
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.	4.4	Adecuar productos accesibles en nuevos formatos a favor de las personas con diversidad funcional.	El botón de accesibilidad de las páginas de Metro Cali y MIO se encuentran funcionales y dan respuesta a comandos como: contrastes de color, tamaños de texto y destacar contenido. Facilitando así el acceso a la información de la población con discapacidad. Igualmente, desde la oficina de sistemas se vienen adelantando adecuaciones tecnológicas que permitan mejorar las herramientas de accesibilidad de la página web de Metro Cali y desde la Oficina de Mercadeo y Servicio al Cliente se ha garantizado que todo el material BTL y audiovisual contenga subtítulos y lenguaje de señas.	100%	
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	5.1	Elaborar informe de solicitudes recibidas.	Se evidencian los Informes de PQRS en el siguiente linkhttps://metrocali.gov.co/informes-qrsf/, los cuales se realizan de manera trimestral	100%	
6. Iniciativa adicional: Prevención de Conflictos de Intereses 1. Preliminares	1.1	Solicitar a todo el personal vinculado a la entidad la realización del curso Virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la corrupción dispuesto por el DAFP	Se elaboro circular N.º 913.102.1.420.2023 de fecha 27 de marzo de 2023, la cual fue socializada mediante correo electrónico institucional en la cual se convoca a todo el personal vinculado a la Entidad a realizar el curso virtual de Integridad, transparencia y Lucha contra la corrupción y el curso virtual de lenguaje claro; con el objetivo de fortalecer la implementación de las políticas operativas de Integridad, Transparencia y Acceso a la Información y Servicio al ciudadano.	100%	
	1.2	Sensibilizar sobre la importancia de declarar conflictos de intereses y los mecanismos para declarar.	En el mes de abril se socializa mediante boletín institucional en articulación con comunicación interna de la entidad, información relativa a la importancia de declarar conflicto de intereses y los mecanismos establecidos en la entidad para la declaración, Boletín enviado el 24 de abril del 2023	100%	
	1.3	Establecer las actividades para la estrategia de prevención de conflicto de intereses en la Entidad	En el mes de marzo se elaboró el cronograma de actividades a desarrollar desde la Mesa Técnica Nº2-Talento Humano referente a la implementación del MIPG al interior de la entidad, estableciendo las actividades de las tres políticas operativas a cargo de la oficina de gestión humana: INTEGRIDAD, GESTIÓN DEL CONOCIMENTO Y LA INNOVACIÓN Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA DE TALENTO HUMANO. En el cronograma de actividades de la Política de Integridad se incluyen actividades enmarcadas en la estrategia de prevención de conflicto de intereses	100%	

2. Ejecución para su implementación	2.1	Establecer las actividades para establecer la estrategia para prevención de conflicto de intereses	Se evidenció Cronograma de trabajo MIPG MESA TÈCNICA No. 2: TALENTO HUMANO - VIGENCIA 2022, en el cronograma de actividades de la Política de Integridad se evidencia que se incluyen actividades enmarcadas en la estrategia de prevención de conflicto de intereses.		
	2.2	Diseñar las herramientas de participación necesarios para el conocimiento del Código integridad y aspectos de prevención a conflictos de interés a través de inducción, reinducción, campañas de capacitación, redes sociales, entre otras.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
3. Seguimiento y control	3.1	Elaborar el diagnóstico de Gestión de Conflicto de Intereses para la vigencia y Diseñar encuesta de monitoreo sobre la implementación del Código y metodología para la prevención a conflictos de intereses.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO				99%	
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO					
CLAUDIA MARCELA RENGIFO POLANIA			PROFESIONAL CONTRATISTA CONTROL INTERNO		
NOMBRE			CARGO	FIRMA	