INFORME DE GESTIÓN METRO CALI S.A.
vigencia 2023

Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración

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

Vacante
Vicepresidente Ejecutivo

Vacante
Vicepresidente de Operaciones e Infraestructura

Alba Lucero Urrea Grisales
Secretaria General y Asuntos Jurídicos

Juan Carlos Echeverri Díaz
Director de Planeación

Miguel Adrián Salinas Quintero
Director de Operaciones

Gloria Patricia Gutiérrez Mera
Director de Infraestructura

Óscar Marino Ruíz Jiménez
Director Financiero y Administrativo

Catherine Aristizábal Montufar
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

Vacante
Jefe de Oficina Gestión Financiera

Diego Fdo. Castellanos Barrero
Jefe de Oficina Estudios, Diseños y Licitaciones

Francisco Javier Ortiz Quevedo
Jefe de Oficina Construcciones

Dulfay Patricia Ortiz Abaunza
Jefe de Oficina Mantenimiento de Infraestructura

Carlos Alberto Becerra Chávez
Jefe de Oficina Planeación de la Operación

Miguel Adrián Salinas Quintero
Jefe de Oficina Control de la Operación (E)

Jorge Eduardo Martínez Vélez
Jefe de Oficina Evaluación de la Operación

Óscar Ricardo Morán Villareal
Jefe de Oficina Servicio al Cliente y Mercadeo

Einer Antony Trujillo Martínez
Jefe De Oficina Cultura y Gestión Social

Eduardo Alberto José Romero Ramos
Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano

Evelyn Arcila Márquez
Jefe de Oficina Contratación

Eliana María Ampudia Balanta
Jefe de Oficina Gestión Contractual

Carolina Cardona Del Corral
Jefe de Oficina Defensa Judicial

Yamileth Arango Bustamante
Jefe de Oficina Control Interno

CONTENIDO

29. PLAN DE ACCIÓN ALINEADO AL PLAN DE DESARROLLO 2020-2023 - CALI UNIDA POR LA VIDA. 5
29.1 Dimensión 1. Cali, inteligente por la vida 5
29.1.1. Línea estratégica 101: Territorio inteligente 5
29.1.1.1 Programa 101001: Cali inteligente 5
29.2 Dimensión 3. Cali, nuestra casa común 5
29.2.1 Línea estratégica 304: Movilidad multimodal sustentable 5
29.2.1.1 Programa 304001: Movilidad peatonal 5
29.2.1.2 Programa 304002: Movilidad en bicicleta 6
29.2.1.3 Programa 304003: Movilidad transporte público de pasajeros 8
29.3 Indicadores de bienestar 12
29.4 Proyectos movilizadores 15
29.5 Principales Logros de Metro Cali S.A. y del SITM-MIO. 16
29.6 Modelo Integral de Planeación y Gestión – MIPG. 23
29.7 Temas importantes para dar continuidad en el año 2024 30

INDICE DE TABLAS

Tabla 29.1.1.1-1 Indicador Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO implementados acumulado 5
Tabla 29.1.1.1-2 Vigencia 2023 5
Tabla 29.2.1.1-1 Espacio público asociado al SITM-MIO generado y recuperado acumulado 6
Tabla 29.2.1.1-2 Vigencia 2023 6
Tabla 29.2.1.2-1 Red de ciclo-infraestructura (ciclorrutas integradas al SITM-MIO) implementadas acumulado. 7
Tabla 29.2.1.2-2 Vigencia 2023 7
Tabla 29.2.1.2-3 Ciclo-parqueaderos integrados al SITM-MIO construidos acumulado. ..8
Tabla 2.2.1.2-4 Vigencia 2023 8
Tabla 29.2.1.3-1 km de corredores troncales del SITM - MIO construidos acumulado. ...9
Tabla 29.2.1.3-2 Vigencia 2023 9

Tabla 29.2.1.3-3 Terminales de cabecera del SITM (T. de Cabecera Sur, T. de Cabecera Aguablanca) construidas acumulado. 10
Tabla 29.2.1.3-4 Vigencia 2023....10
Tabla 29.2.1.3-7 Estaciones de parada en corredores troncales del SITM-MIO construidas acumulado 10
Tabla 29.2.1.3-8 Vigencia 2023....10
Tabla 29.2.1.3-9 Estrategias financieras y operativas de optimización del SITM-MIO implementadas acumulado. 11
Tabla 29.2.1.3-10 Vigencia 2023 11
Tabla 29.3-1 Vigencia 2020 12
Tabla 29.3-2 Vigencia 2021 12
Tabla 29.3-3 Vigencia 2022 12
Tabla 29.3-4 Vigencia 2023 12
Tabla 29.3-5 Vigencia 2020 13
Tabla 29.3-6 Vigencia 2021 13
Tabla 29.3-7 Vigencia 2022 13
Tabla 29.3-8 Vigencia 2023 13
Tabla 29.3-9 Vigencia 2020 14
Tabla 29.3-10 Vigencia 2021 14
Tabla 29.3-11 Vigencia 2022 14
Tabla 29.3-12 Vigencia 2023 14

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Índice de Desempeño Institucional puntos mejorados 2018 a 2021 26
Figura 2 Índice de Desempeño Institucional de 2018 a 2021 27

29. PLAN DE ACCIÓN ALINEADO AL PLAN DE DESARROLLO 2020-2023 - CALI UNIDA POR LA VIDA.

29.1 Dimensión 1. Cali, inteligente por la vida
29.1.1. Línea estratégica 101: Territorio inteligente
29.1.1.1 Programa 101001: Cali inteligente

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

Tabla 29.1.1.1-1 Indicador Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO implementados acumulado

Meta	Indicador de Producto	Unidad de medida	Línea Base 2022	Meta al 2023	Presupuesto inicial acumulado al 2023	Ejecución 2023	Ejecución presupuestal 2023
Implementar en un 100% los Sistemas Inteligentes de Transporte en el SITM-MIO	Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO implementados	%	74	100	9.483.885.824	97	9.313.315.824

Tabla 29.1.1.1-2 Vigencia 2023

Indicador	Unidad de medida	Meta 2023	Ejecutado 2023	Presupuesto inicial (Pesos)	Presupuesto ejecutado (Pesos)
Total		**26**	23%	**$ 216.000.000**	45.430.000
Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO implementados	%	26	23%	**$ 216.000.000**	45.430.000

Descripción: para la presente vigencia se estableció como herramientas para la implementación de los sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO, la supervisión al funcionamiento del sistema de videovigilancia y WiFi en las estaciones y buses; la actualización de la MIO APP y el modelo e implementación de indicadores nuevos para la gestión del servicio, a través de BIG DATA. En el mes de diciembre se proyecta la culminación de las actividades planteadas, con el fin de aportar en la eficiencia del servicio, comunicación y seguridad de los usuarios. El presupuesto ejecutado corresponde al porcentaje de la dedicación de los profesionales asignados en las actividades.

29.2 Dimensión 3. Cali, nuestra casa común
29.2.1 Línea estratégica 304: Movilidad multimodal sustentable
29.2.1.1 Programa 304001: Movilidad peatonal

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

Tabla 29.2.1.1-1 Espacio público asociado al SITM-MIO generado y recuperado acumulado

Meta	Indicador de Producto	Unidad de medida	Línea Base 2022	Meta al 2023	Presupuesto inicial acumulado al 2023	Ejecución 2023	Ejecución presupuestal 2023
Generar y recuperar 1.474.863m2 de espacio público asociado al SITM-MIO	Espacio público asociado al SITM-MIO generado y recuperado	M^2	1.393.476	1.474.863	**78.073.828.272**	1.478.737	**80.394.261.117**

Tabla 29.2.1.1-2 Vigencia 2023

Indicador	Unidad de medida	Meta 2023	Ejecutado 2023	Presupuesto inicial (Pesos)	Presupuesto ejecutado (Pesos)
Total		**81.387**	**85.261***	**$ 7.053.510.398**	**$ 9.373.943.242**
Terminal Aguablanca	M^2	1.400	5.274	$ 517.866.210	$ 517.866.210
Troncal Oriental tramo 1	M^2	79.987	79.987	$ 6.535.644.187	$ 8.856.077.032

Descripción: Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración cumplió la meta del Plan de Desarrollo Distrital en un 100% generando y recuperando 1.478.737 metros cuadrados de espacio público asociados a las obras de infraestructura del SITM MIO. Los proyectos que aportaron al cumplimiento de esta meta fueron la Terminal de Cabecera Aguablanca y el corredor Troncal Oriental tramo 1.

Terminal de Cabecera Aguablanca: el contrato de obra pública N.º 915.104.08.04.2018 culminó al 100% con una inversión acumulada de $74.760 millones generando y recuperando, al cierre del proyecto durante esta vigencia, 5.274 metros cuadrados de espacio público que favorecen la movilidad en las comunas 14 y 21 al oriente de la ciudad.

Corredor Troncal Oriental tramo 1: el contrato de obra pública N.º 915.104.08.03.2019 culminó al 100% con una inversión acumulada de $147.691 millones, dentro de los cuales logró generar y recuperar 79.987 metros cuadrados cumpliendo la meta para esta vigencia.

29.2.1.2 Programa 304002: Movilidad en bicicleta

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

Tabla 29.2.1.2-1 Red de ciclo-infraestructura (ciclorrutas integradas al SITM-MIO) implementadas acumulado.

Meta	Indicador de Producto	Unidad de medida	Línea Base 2022	Meta al 2023	Presupuesto inicial acumulado al 2023	Ejecución 2023	Ejecución presupuestal 2023
Implementar 99 km de ciclorrutas	Red de ciclo-infraestructura (ciclorrutas integradas al SITM-MIO) implementadas	km	97,3	99	3.044.156.137	99	3.217.089.584

Tabla 29.2.1.2-2 Vigencia 2023

Indicador	Unidad de medida	Meta 2023	Ejecutado 2023	Presupuesto inicial (Pesos)	Presupuesto ejecutado (Pesos)
	Total	**1,8**	1,8	$ 617.690.988	$ 790.624.435
Troncal Oriental tramo 1	km	1,75	1,75	$ 617.690.988	$ 790.624.435

Descripción: Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración cumplió la meta del Plan de Desarrollo Municipal al 100% con la construcción de 99 km de ciclo infraestructura asociada a los proyectos de infraestructura.

Adicionalmente, los proyectos de Terminal de Aguablanca y corredor Troncal Oriental tramo 2 al cierre y tramites de liquidación reportaron 1.61 km adicionales a la meta establecida para la presente vigencia, logrando un total acumulado de 3.35 km de ciclo infraestructura a lo largo de la Autopista Simón Bolívar y conectando la Troncal de Aguablanca con la Calle 121 al oriente de la ciudad.

Terminal de Cabecera Aguablanca: el contrato de obra pública N.º 915.104.08.04.2018 había cumplido la meta de este indicador en la vigencia anterior. Sin embargo, durante la presente vigencia y como resultado del cierre de su proceso de liquidación, reportó 0.10 kilómetros de ciclo infraestructura adicional al reportado en 2022, los cuales hacen parte constitutiva del espacio público de la terminal, concluyendo en 1.49 km en total.

Corredor Troncal Oriental tramo 1: el contrato de obra pública N.º 915.104.08.03.2019 presenta un avance físico del 100% y una inversión acumulada de $147.691 millones, dentro de los cuales se logró la construcción de 1.75 kilómetros de ciclo infraestructura para la presente vigencia.

Corredor Troncal Oriental tramo 2: el contrato de obra pública N.º 915.104.08.04.2019 que había cumplido su meta en materia de construcción de ciclo infraestructura, al cierre de su

proceso de liquidación reportó la construcción de 1.51 km de ciclo infraestructura adicionales, completando un circuito de 3.51 km en total.

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

Tabla 29.2.1.2-3 Ciclo-parqueaderos integrados al SITM-MIO construidos acumulado.

Meta	Indicador de Producto	Unidad de medida	Línea Base 2022	Meta al 2023	Presupuesto inicial acumulado al 2023	Ejecución 2023	Ejecución presupuestal 2023
Construir 33 Ciclo-parqueaderos	Ciclo-parqueaderos integrados al SITM-MIO construidos	N.º	17	33	3.951.419.661	35	4.276.456.436

Tabla 29.2.1.2-4 Vigencia 2023

Indicador	Unidad de medida	Meta 2023	Ejecutado 2023	Presupuesto inicial (Pesos)	Presupuesto ejecutado (Pesos)
Total		**16**	18	$ 1.845.967.734	$ 2.171.004.508
Troncal Oriental tramo 1	N.º	16	18	1.845.967.734	$ $ 2.171.004.508

Descripción: Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración reporta la construcción de 33 ciclo parqueaderos, logrando el 100% de cumplimiento de la meta establecida en el Plan de Desarrollo del Distrito.

Corredor Troncal Oriental tramo 1: el contrato de obra pública N.º 915.104.08.03.2019 realizó la construcción de dieciocho (18) ciclo parqueaderos asociados a las taquillas dispuestas en el corredor Troncal Oriental tramo 1, superando la meta establecida en el Plan de Desarrollo Distrital, que permiten la intermodalidad al sistema.

Corredor Troncal Oriental tramo 2: el contrato de obra pública N.º 915.104.08.04.2019 al cierre del proyecto encontró pertinente reportar la instalación de sesenta y cuatro (64) ciclo estacionamientos que hacen parte del mobiliario urbano en el espacio público generado y recuperado con el proyecto.

29.2.1.3 Programa 304003: Movilidad transporte público de pasajeros

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

Tabla 29.2.1.3-1 km de corredores troncales del SITM - MIO construidos acumulado.

Meta	Indicador de Producto	Unidad de medida	Línea Base 2022	Meta al 2023	Presupuesto inicial acumulado al 2023	Ejecución 2023	Ejecución presupuestal 2023
Construir 56,3 km de corredores troncales del SITM - MIO	km de corredores troncales del SITM - MIO construidos	km	54,8	56,3	133.616.276.215	56,3	145.845.678.138

Tabla 29.2.1.3-2 Vigencia 2023

Indicador	Unidad de medida	Meta 2023	Ejecutado 2023	Presupuesto inicial (Pesos)	Presupuesto ejecutado (Pesos)
Total		**1,5**	**1,5**	$ 38.377.088.602	**$ 50.606.490.525**
Terminal Aguablanca	km	0,05	0,05	$ 1.030.687.826	$ 1.030.687.826
Troncal Oriental tramo 1	km	1,37	1,37	$ 35.354.201.226	$ 47.583.603.149
Troncal Oriental tramo 2	km	0,09	0,09	$ 1.992.199.551	$ 1.992.199.550

Descripción: Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración logró la construcción de 56.3 kilómetros de corredor troncal representando cumplimiento del 100% de la meta establecida en el Plan de Desarrollo Distrital, donde la ejecución está directamente asociada a la ejecución de las obras del SITM-MIO.

Terminal de Cabecera Aguablanca: el contrato de obra pública N.º 915.104.08.04.2018 cerró con la construcción de 0.05 kilómetros de corredor troncal durante la vigencia.

Corredor Troncal Oriental tramo 1: el contrato de obra pública N.º 915.104.08.03.2019 cumplió con la construcción 1.37 km de corredor troncal para la presente vigencia. El contrato presentó adiciones presupuestales acorde al modificatorio N.º 5 del 30-05-23 y modificatorio N.º 6 del 10-08-23, lo que generó ajustes en su presupuesto.

Corredor Troncal Oriental tramo 2: el contrato de obra pública N.º 915.104.08.04.2019 logró construir 0.09 kilómetros de corredor troncal para la presente vigencia.

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

Tabla 29.2.1.3-3 Terminales de cabecera del SITM (T. de Cabecera Sur, T. de Cabecera Aguablanca) construidas acumulado.

Meta	Indicador de Producto	Unidad de medida	Línea Base 2022	Meta al 2023	Presupuesto inicial acumulado al 2023	Ejecución 2023	Ejecución presupuestal 2023
Construir 4,09 de la Terminal de Cabecera Aguablanca	Terminales de cabecera del SITM (T. de Cabecera Sur, T. de Cabecera Paso del Comercio, T. de Cabecera Aguablanca) construidas	N.º	4,05	4,09	30.852.071.532	4,09	30.852.071.532

Tabla 29.2.1.3-4 Vigencia 2023

Indicador	Unidad de medida	Meta 2023	Ejecutado 2023	Presupuesto inicial (Pesos)	Presupuesto ejecutado (Pesos)
Total		**0,04**	**0,04**	0,04	**$ 1.137.108.055**
Terminal Aguablanca	N.º	*0,04*	*0,04*	0,04	$ 1.137.108.055

Descripción: Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración logró el cumplimiento del 100% de la meta establecida en el Plan de Desarrollo Distrital, asociada a la ejecución de la Terminal de Cabecera Aguablanca que entró en operación el pasado 13 de marzo de 2023 al servicio de la comunidad.

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

Tabla 29.2.1.3-5 Estaciones de parada en corredores troncales del SITM-MIO construidas acumulado

Meta	Indicador de Producto	Unidad de medida	Línea Base 2022	Meta al 2023	Presupuesto inicial acumulado al 2023	Ejecución 2023	Ejecución presupuestal 2023
Construir 10 estaciones de parada en corredor Troncal Oriental tramo 1	Estaciones de parada en corredores troncales del SITM-MIO construidas	N.º	68	78	55.220.488.537	78	62.284.636.399

Tabla 29.2.1.3-6 Vigencia 2023

Indicador	Unidad de medida	Meta 2023	Ejecutado 2023	Presupuesto inicial (Pesos)	Presupuesto ejecutado (Pesos)
Total		**10**	**10**	**$ 24.571.334.991**	**$ 31.635.482.852**
Troncal Oriental tramo 1	Nº	10	10	$ 24.571.334.991	$ 31.635.482.852

Descripción: Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración logró el cumplimiento al 100% de la meta establecida en el Plan de Desarrollo Distrital, con la construcción de 78 estaciones de parada.

Corredor Troncal Oriental tramo 1: reporta la construcción de diez (10) estaciones de parada durante el 2023 y, con ello, la culminación de proyecto al 100%. El contrato presentó adiciones presupuestales acorde al modificatorio N.º 5 del 30-05-23 y modificatorio N.º 6 del 10-08-23, lo que generó ajustes en su presupuesto.

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

Tabla 29.2.1.3-7 Estrategias financieras y operativas de optimización del SITM-MIO implementadas acumulado.

Meta	Indicador de Producto	Unidad de medida	Línea Base 2022	Meta al 2023	Presupuesto inicial acumulado al 2023	Ejecución 2023	Ejecución presupuestal 2023
Implementar (1) una estrategia financiera y operativa de optimización del SITM-MIO	Estrategias financieras y operativas de optimización del SITM-MIO implementadas	N.º	3	4	210.000.000	4	210.000.000

Tabla 29.2.1.3-8 Vigencia 2023

Indicador	Unidad de medida	Meta 2023	Ejecutado 2023	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	N.º	1	1	$ 60.000.000	$60.000.000

Descripción: la estrategia de optimización del SITM-MIO implementada durante la vigencia 2023 fue el cambio de fuente para con recursos de inversión, garantizar la seguridad en estaciones y terminales del sistema, impactando a los usuarios con la presencia de la Policía Nacional y seguridad privada, brindando tranquilidad al momento de usar las estaciones y terminales del masivo.

29.3 Indicadores de bienestar

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

Tabla 29.3-1 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.	N.º	438.215	236.439	221.725

Tabla 29.3-2 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.	N.º	221.725	440.895	160.635

Tabla 29.3-3 Vigencia 2022

Meta	Indicador de producto	Unidad de medida	Línea base 2021	Meta al 2022	Ejecución 2022
Al 2023 se movilizan 626.486 pasajeros promedio día hábiles en el SITM-MIO.	Pasajeros promedio día hábil movilizados en el SITM-MIO.	N.º	160.635	440.895	265.624

Tabla 29.3-4 Vigencia 2023

Meta	Indicador de producto	Unidad de medida	Línea base 2022	Meta al 2023	Ejecución 2023
Al 2023 se movilizan 626.486 pasajeros promedio día hábiles en el SITM-MIO.	Pasajeros promedio día hábil movilizados en el SITM-MIO.	N.º	265.624	270.000	257.766

Descripción: como meta del Plan de Desarrollo para la vigencia 2023 fue 626.486, sin embargo, en la formulación de Plan Estratégico y revisión de las proyecciones presentadas por la consultoría esta meta se ajustó a 270.000. Durante lo corrido del año 2023 la entidad ha realizado diferentes gestiones y ha enfocado esfuerzos en pro de mejorar la prestación del servicio y aumentar la cantidad de pasajeros promedio día hábil en el SITM-MIO, sin embargo, la demanda se ha mantenido constante como se puede observar a continuación.

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Promedio
227.501	269.667	275.531	257.716	265.130	245.121	244.253	268.287	266.685	257.766

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

Tabla 29.3-5 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 29.3-6 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

Tabla 29.3-7 Vigencia 2022

Meta	Indicador de producto	Unidad de medida	Línea base 2021	Meta al 2022	Ejecución 2022
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	95	88,79

Tabla 29.3-8 Vigencia 2023

Meta	Indicador de producto	Unidad de medida	Línea base 2022	Meta al 2023	Ejecución 2023
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	88,79	97	89.32

Descripción: la meta de cobertura presenta un retraso debido a la restricción de flota por parte de los 3 concesionarios vigentes y el proceso de liquidación jurídica del contrato del concesionario UNIMETRO. Adicionalmente, los retrasos en las entregas de la infraestructura han limitado la generación de nuevos servicios para el crecimiento de la cobertura.

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

Tabla 29.3-9 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	60,0	58	0

Tabla 29.3-10 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

Tabla 29.3-11 Vigencia 2022

Meta	Indicador de producto	Unidad de medida	Línea base 2021	Meta al 2022	Ejecución 2022
Nivel de satisfacción de los usuarios NSU del SITM MIO	Nivel de satisfacción de los usuarios NSU del SITM MIO	Porcentaje	0	65	55,5

Tabla 29.3-12 Vigencia 2023

Meta	Indicador de producto	Unidad de medida	Línea base 2022	Meta al 2023	Ejecución 2023
Nivel de satisfacción de los usuarios NSU del SITM MIO	Nivel de satisfacción de los usuarios NSU del SITM MIO	Porcentaje	N/D	70	N/D

N/D= No disponible

Descripción: el avance en la medición del Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) se retrasó en los años 2020 y 2021 debido a circunstancias extraordinarias. En 2020 la pandemia de Covid-19 redujo drásticamente la demanda de transporte público, creando un escenario estadístico atípico que dificultaba obtener una muestra representativa. En 2021 el estallido social dañó gravemente la infraestructura del MIO, afectando aún más la operación. Para mitigar estos retrasos, se llevaron a cabo mediciones internas (MISU) para comprender mejor las necesidades y preocupaciones de los usuarios. Finalmente, en 2022 con las condiciones del sistema mejoradas, se realizó una medición externa, a través de un modelo de ecuaciones estructurales que arrojó un puntaje del 55,5 sobre 100 en el NSU. Esto indica una oportunidad para seguir mejorando la satisfacción del usuario y muestra el compromiso de la organización en adaptarse a circunstancias desafiantes y proporcionar servicios de calidad. Para 2023 se llevará a cabo el estudio del Nivel de Satisfacción del Usuario en el mes de noviembre, los resultados de este estudio se socializarán con todas las áreas involucradas en el mes de diciembre, lo que permitirá identificar mejoras del servicio en aras de formular un plan de mejoramiento para el año 2024.

29.4 Proyectos movilizadores

Metro Cali S.A. tiene la responsabilidad del proyecto movilizador N.º 53040031: Estación Central del MIO y Troncal Oriental a continuación, se indica el avance por proyecto:

Corredor Troncal Oriental tramo 2: comprende la Calle 36 - Carrera 29 (conexión Terminal Intermedia Calipso – Julio Rincón) hasta la Calle 25 – carrera 65C (Terminal intermedia Simón Bolívar). Este tramo aportó 4.4 kilómetros de calzada exclusiva SOLO BUS, con una inversión final de $74.497 millones. Con el proyecto se generaron y recuperaron más de 120.000 metros cuadrados de espacio público, 3.5 kilómetros de ciclo infraestructura completamente señalizada, puesta en marcha de siete (7) 'parque estaciones' equipadas con vagones de taquilla y abordaje que reestructuraran la movilidad en el sector, logrando consolidar espacios para el libre esparcimiento con un equidad e inclusión social.

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), integra de manera directa las terminales mencionadas y de manera indirecta las terminales Paso del Comercio, Andrés Sanín y Aguablanca. Este tramo aporta 8.8 kilómetros de carril exclusivo SOLO BUS al sistema y con una inversión de $147.691 millones. El proyecto aportó a la recuperación del separador central de la Autopista Simón Bolívar, incluyó la construcción de diez siséis (16) 'parque estación', generación y recuperación de más de 180.000 metros cuadrados de espacio público con senderos peatonales accesibles y 3.2 kilómetros de ciclo infraestructura y dieciocho (18) ciclo parqueaderos instalados al interior de cada taquilla con una capacidad de seis (6) bicicletas cada uno, que permiten la integración al sistema.

Terminal Intermedia o Estación Central del SITM MIO: se contrató la actualización del presupuesto de obra y el acompañamiento técnico en la proyección del modificatorio No. 28 del convenio interadministrativo, con el cual se definieron condiciones actualizadas para la ejecución de las obras asociadas a la *Terminal Intermedia o Estación Central del SITM MIO* que está proyectada ejecutarse en el centro de la ciudad, facilitando a la comunidad el acceso al principal nodo del comercio del Distrito, al interior del Plan Parcial El Calvario entre las calles 13 y 15 y las carreras 10 y 12.

Corredor Troncal Oriental tramo 3: cuenta con licitación estructurada para la contratación de obra e interventoría del proyecto (pendiente de aprobación por el Ministerio de Transporte) que contará con una longitud de 4,1 kilómetros, localizados en la Calle 25 (Autopista Simón Bolívar) entre Carrera 69 (empalme troncal con la recientemente puesta en operación Terminal Simón Bolívar) y la Carrera 100 (empalme proyectado con Terminal Sur - actualmente en liquidación). Tiene un plazo estimado de 23 meses de duración y un presupuesto de $149.710 millones. Este proyecto en conjunto con la Terminal Simón Bolívar, están localizados en 5 km de los 23.6 km que corresponden con el futuro Sistema de Transporte Férreo Intermunicipal del Valle del Cauca (TCV) en el corredor priorizado Cali (Estación Central) – Jamundí (CPTCV), por lo cual se realizó acompañamiento técnico a la Gobernación del Valle del Cauca y a la Alcaldía de Santiago de

Cali, para proteger las inversiones de las partes involucradas y garantizar la operación multimodal en área de influencia directa de los proyectos.

29.5 Principales Logros de Metro Cali S.A. y del SITM-MIO.

- Culminó la construcción de la *Terminal de Cabecera Aguablanca* localizada en el oriente del Distrito en la Carrera 28D entre Calle 92, Transversal 103 y Calle 121 que hace articulación operacional con el Patio Taller Aguablanca, el 15 de marzo de 2023 que contó con una inversión definitiva de $74.760 millones. Se logró la transformación urbanística, social y económica de un sector deprimido del Distrito localizado al Oriente, y aportando a la generación y recuperación de más de 78.180 metros cuadrados de espacio público, 1.5 kilómetros de ciclo infraestructura que realizan conexión con la Troncal de Aguablanca hacia el Centro y Sur y un (1) ciclo parqueadero con capacidad para 112 bicicletas al interior de la terminal, que permitirá la integración con el sistema. Y se logró desconcentrar y equilibrar la cantidad de viajes que se realizaban a través de la Terminal Andrés Sanín y el corredor de la Carrera 15, mejorando el tiempo de viaje a los usuarios del sector.

- Se logró la puesta en operación de siete (7) estaciones de la Troncal Oriental tramo II: El Diamante, Antonio Nariño, Ciudad Modelo, República de Israel, Villa del Sur, Mariano Ramos y Cañaverales, equipadas con vagones de taquilla y abordaje que reestructurarán la movilidad en el sector, permitiendo mejorar la prestación del servicio sobre la autopista oriental en cuanto accesibilidad, al facilitar la conexión entre diferentes rutas que cubren otras zonas de la ciudad.

- Se inició proceso licitatorio para la contratación de obra e interventoría Carriles Mixtos del Corredor Troncal Oriental del SITM-MIO en sus tramos I y II que va por la Autopista Simón Bolívar (Calle 70 - Calle 36 – Calle 25), desde la intersección de la Avenida 2N (costado sur-oriental de la Terminal de Cabecera Menga), hasta la intersección con la Carrera 61 (costado norte de la Terminal Intermedia Simón Bolívar), que en su sección transversal requirió obras de adecuación funcional para el mejoramiento integral de la movilidad intermodal. Con un presupuesto de obra de $36.146 millones a ejecutarse en un plazo de 8 meses, contados a partir de su adjudicación en el mes de noviembre de 2023 donde se recibieron un total de nueve (9) propuestas de obra.

- Se estructuró la recuperación de estaciones fase IV con un presupuesto inicial de $9.000 millones para contratar obra e interventoría y cuyo plazo estaría definido en 5 meses; que permitirá la intervención de doce (12) estaciones de parada localizadas en los corredores Troncal de Aguablanca, Carrera 1ª, Calle 5ª y Centro. En total se recibieron 5 propuestas de obra y 24 de interventoría y la obra fue adjudicada al CONSORCIO SANTIAGO METRO AM&CIA por valor de $7.940 millones.

- Se logró el mantenimiento de estaciones, terminales y corredores del SITM MIO, a través de un equipo operativo profesional y técnico multidisciplinario que abordó el mantenimiento desde aspectos físicos y socioculturales, que aportaron sentido de pertenencia y mejoramiento continuo de la infraestructura dispuesta para la operación del sistema. La cuadrilla de la Oficina de Mantenimiento de la Infraestructura, OMI, realizó labores de demarcación vial, carpintería metálica en plataformas de abordaje, aseguramiento de mallas microperforadas, reposición de vidrios de pasarelas y en general, reparaciones locativas y mantenimiento general.

- Se logró atender en tiempo real los eventos vandálicos y/o daños que afectan la operación y la imagen del sistema de transporte público del Distrito y con el propósito de atacar los altos índices de evasión, se realizó recorte de las pasarelas metálicas que permiten el abordaje del bus en vagones de las estaciones de parada en el corredor Carrera 1, estación Manzana del Saber y estación Las Américas.

- Se logró el mantenimiento preventivo y correctivo de ascensores, puertas enrollables y equipos electromecánicos (motobombas, plantas y subestaciones eléctricas).

- Se implementó el proyecto de mantenimiento y renovación paisajística de espacios de estaciones y terminales del SITM MIO, específicamente en zonas verdes de las estaciones Universidades y Unidad Deportiva y las terminales Menga, Paso del Comercio, Andrés Sanín, Cañaveralejo y Aguablanca con la siembra de más de 1.300 especies de plantas, cuyo objeto principal ha sido mejorar las condiciones de confort de los usuarios, delimitando áreas con cercos verdes que disuadan a los usuarios para que sólo transiten por zonas peatonales, sin poner en riesgo su vida. Así como también ampliar la cobertura vegetal que disminuya sensación térmica y embellezca los espacios.

- Se adelantó convenio interadministrativo con Corpocuencas, para el sostenimiento de 13.706 árboles sembrados como compensación ejecutada por los proyectos Terminal Simón Bolívar, Patio Taller Valle de Lili, Terminal Aguablanca, Troncal Oriental Tramo 1 y Troncal Oriental Tramo 2, los cuales se localizan en el separador central de la Avenida Simón Bolívar desde Terminal Simón Bolívar hasta la Carrera 26J, Jardín Botánico, predio Loma Larga, Vereda el Peón y predio La Cajita corregimiento de Pichindé.

- Se realizó el mejoramiento de los jardines, a través del proyecto de la renovación paisajística sembrando en estación Universidades 1.300 especies con las que se han generado cercos verdes en diferentes zonas disuadiendo a los usuarios para que sólo transiten por zonas peatonales, sin poner en riesgo su vida.

- Se efectuó la demarcación horizontal con límites de velocidad en las terminales del sistema con un avance del 87%. Actividad que conforma las acciones del Plan Estratégico de seguridad vial.

- Se logró la estructuración técnica del proyecto de la fase 4, para contratar las actividades de mantenimiento general de la infraestructura, recuperación y reconstrucción del tercer grupo de estaciones y el desmonte total y/o parcial de algunas estaciones del Sistema Integrado de Transporte Masivo, MIO, por valor de 9 mil millones de pesos, cuya ejecución se estima en 5.5 meses y se espera dar inicio en noviembre del 2023.

- Se mejoró las opciones de integración de los usuarios en las terminales, por medio de las extensiones de recorridos de las rutas del sistema, con el fin de conectar una mayor cantidad de viajes origen-destino, reduciendo los trasbordos y el tiempo de viaje de los usuarios. Principalmente en el sector Oriente las rutas alimentadoras y pretroncales permiten la conexión de las terminales Andrés Sanín y terminal Aguablanca, mejorando los niveles de servicio.

- Se incrementó el número de rutas del sistema pasando de 94 a 99 rutas de enero a septiembre, con el fin de cubrir nuevos sectores y reforzar algunos corredores de la ciudad.

- Se incrementó la flota programada en día hábil, pasando de 651 buses que se tenían en diciembre de 2022, a 667 buses en octubre de 2023, manteniéndola aproximadamente estática por deficiencia en la prestación del servicio por parte de los concesionarios de operación para atender el PSO.

- Con la puesta en operación de la Terminal de Aguablanca, se logró incrementar la cobertura espacial del MIO en la zona urbana dentro de la zona 4 (Andrés Sanín) y la zona 5 (Aguablanca), dado al ajuste e ingreso de rutas, pasando de un 88.42% en diciembre 2022 a un 89.32% en octubre 2023. Así mismo, se presentó un aumento en la cobertura del servicio dentro del área de expansión de Cali pasando de un 50.05% en diciembre 2022 a un 61.06% a octubre de 2023, lo anterior, debido a la prolongación de algunas rutas.

- Se logró hacer cambio en la integración virtual entre los sistemas MIO y MIO Cable, que permitió controlar y mitigar la evasión de la tarifa, disminución de actos de vandalización al sistema y situaciones de inseguridad, contribuyendo a la mejora en la prestación del servicio en condiciones de calidad, seguridad y disponibilidad.

- Se logró gestionar el permiso de operación del MIO Cable, por parte del Ministerio de Transporte para prestar el servicio público de transporte por cable de pasajeros, bajo la resolución N°20233040022075 del 31 de mayo de 2023.

- Se realizaron las modelaciones y análisis financieros que permitieron la suscripción del Acuerdo 0563 de 2023, en el cual se establecen estrategias y fuentes de financiación para la implementación del SIITP.
- Constitución de la Fiducia Pública para el manejo de los recursos de la sobre tasa en virtud del Acuerdo 0563 de 2023.
- Se contribuyó en la firma del acuerdo y la reforma del acuerdo de reestructuración en el marco de la Ley 550.
- Se dio cumplimiento al pago de $5.000.000.000 de acreencias laborales y quirografarios del 30 de junio de 2023 como se estableció en la reforma del acuerdo.
- Se dio cumplimiento al pago de $2.500.000.000 de acreencias quirografarios del 15 de julio de 2023 como se estableció en la reforma del acuerdo.
- Se dio cumplimiento al pago de $5.000.000.000 de acreencias quirografarios del 30 de septiembre de 2023 como se estableció en la reforma del acuerdo.
- Se gestionaron recursos para el FESDE por valor de $84.412.540.518 por parte de la nación, por medio de la Ley de Presupuesto 2299 de 2023 para el déficit operacional del MIO.
- Se gestionaron recursos para garantizar la operación del MIO Cable.
- Se gestionaron recursos para garantizar el funcionamiento de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración.
- El día 31 de agosto de 2023 a través del Otrosí número seis (6) al contrato de concesión para el diseño, implementación, integración, financiación, puesta en marcha, operación y mantenimiento del sistema de información unificado de respuesta del SISTEMA MIO – SIUR, se logró renegociar el contrato suscrito con la Unión Temporal de Tecnología Utr&t.

- Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración logró a título de indemnización por parte del Garante -Seguros del Estado el pago de la multa, en el marco del proceso administrativo sancionatorio adelantado contra el concesionario UNIMETRO S.A. hoy UNIMETRO en liquidación judicial, multa por el no embarque de flota de recomposición de conformidad con el modificatorio No. 11 del 20 de noviembre de 2019, al contrato de concesión No. 4, por la suma de $6.012.154.154 de pesos M/Cte, mediante Resolución No. 912.110.303 de noviembre 22 de 2022, la cual fue ratificada mediante la Resolución No. 912.110.020 del 13 de enero de 2023.

- El 21 de septiembre de 2023 se instalaron las mesas para renegociar los contratos de concesión de la operación del transporte (Git Masivo S.A., Blanco y Negro Masivo S.A. y ETM S.A.).

- Se logró elaborar el Manual de Gestión Predial, donde se establecen los procedimientos y formatos para la adquisición de predios, venta de retales y la entrega de obras al Distrito Especial de Santiago de Cali.

- Actualización del Manual de Contratación de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración, en aplicación al régimen especial que rige para las empresas industriales y comerciales del Estado, según Resolución No. 912.110.0.90.2023 del 24 de marzo de 2023.

- A la fecha se ha obtenido un ahorro en monto de pretensiones de demandas, de un total de dieciocho (18) sentencias notificadas de primera instancia y segunda instancia en firme, once (11) fueron a favor de la entidad por valor de $ 1.140.998.787, correspondiente al 54% del total de fallos recibidos. Resultado de acercamientos que se hicieron, en donde se llegaron a acuerdos conciliatorios.

- A la fecha se ha obtenido un ahorro en monto de pretensiones de demandas, de un total de dieciocho (18) sentencias notificadas de primera instancia y segunda instancia en firme, once (11) fueron a favor de la entidad por valor de $ 1.140.998.787, correspondiente al 54% del total de fallos recibidos. Como resultado de los acercamientos con Seguros del Estado, se logró que llegaran a acuerdos conciliatorios, en casos de solidaridad patronal con el concesionario Unimetro S.A. hoy en liquidación (incluidas pretensiones de la entidad), estos casos representaron un ahorro de $189.498.054.

- En 2023 se impulsó el programa de asesores y Cultura MIO con 300 contratistas, quienes promovieron las normas de conducta y cultura del sistema, además de brindar asesoramiento a los usuarios. Estas acciones se centraron en la divulgación efectiva como la estrategia principal para aumentar la demanda del sistema MIO.

- Se promovió el programa de 'MIO OPINIÓN', mesa de trabajo para involucrar a los diversos actores, especialmente a los usuarios, con el objetivo de concienciar a la comunidad sobre los beneficios del Sistema MIO. Esta iniciativa busca proporcionar herramientas que defiendan los derechos e intereses de los particulares, la relación entre los usuarios y el masivo puede generar problemas que necesitan atención inmediata y soluciones eficientes para ahorrar tiempo y dinero, mejorando así la calidad de vida de los ciudadanos con responsabilidad social.

- Implementación (piloto) de tecnologías como chatbots, para ofrecer respuestas rápidas a inquietudes comunes de los usuarios. En el caso de InfoMIO y PQRS se utiliza el aplicativo Manychat.

- Ejecución de estrategias orientadas a construir una percepción positiva y de confianza entre Metro Cali y la ciudadanía, a través de los productos en redes sociales y medios de comunicación.

- En el año 2023, se mantuvo la campaña de posicionamiento 'Vive El MIO', destacando sus pilares: 'Vive Cali', 'Es Incluyente', 'Es Digital', 'Somos Cultura' y 'Es Ecológico'. El enfoque se centró en resaltar las fortalezas del sistema, con el propósito de fomentar la

apropiación de estos conceptos y fortalecer la imagen de la marca. Se puso un énfasis especial en el pilar cultural, buscando crear conciencia entre los usuarios.

- Durante 2023 la iniciativa 'MIO en la U' llevó a cabo jornadas pedagógicas y la personalización de tarjetas en varias universidades para acercar el servicio a los usuarios y fomentar la cultura y el sentido de pertenencia. Se logró la inclusión de la universidad del Valle y Unicatólica en sus tres sedes principales, personalizando más de 100 tarjetas.

- Se aumentaron las alianzas en comparación con el año anterior, destacándose colaboraciones con eventos importantes como el Festival del Terror, Orquideorama, Salserín, Red de Salud Ladera, Festival de Teatro de Cali, Candela, Red Sonora, Dagma y el Museo de la Salsa.

- Se reforzó la presencia de la marca y la personalización de servicios en varios lugares de la ciudad, incluyendo el centro de Cali y la Plaza Caycedo durante la feria de servicios.

- Se logró establecer el convenio interadministrativo con la Secretaría de Seguridad y Justicia de la Alcaldía y la Policía Metropolitana de Cali. Este acuerdo de reestructuración, firmado el 28 de junio de 2023, tiene como objetivo fortalecer las actividades relacionadas con la seguridad y vigilancia de los usuarios del SITM-MIO en el Distrito de Santiago de Cali. Se asignaron 106 uniformados estratégicamente en diferentes estaciones y terminales del sistema, equipados con tecnología y herramientas móviles para brindar acompañamiento a los usuarios.

- Se habilitó un Centro de Relevo en la Terminal Cañaveralejo como espacio virtual de accesibilidad a la población en situación de discapacidad. En este lugar se ofrece la interpretación virtual de lengua de señas colombiana en tiempo real a la población sorda usuaria del SITM-MIO.

- Se ejecutaron más de 682 horas de sketch teatrales, 8 tomas culturales y visitas a instituciones educativas y a grupos de interés para incidir en la transformación de la indisciplina social en el SITM-MIO hacia comportamientos adecuados, cuyo alcance ha impactado a cerca de 10.000 usuarios del sistema.

- Se construyó con el acompañamiento de entidades territoriales y nacionales el Protocolo LILA para prevención y atención de casos de violencia basada en género en el MIO, siendo el primer protocolo que define la entidad para establecer líneas de acción, información y orientación a seguir en situaciones de maltrato, acoso, amenaza, discriminación, violencia sexual o de género en el masivo. Así como de estrategias de prevención y sanción social en cooperación y articulación con las entidades competentes.

- Se capacitó sobre el Manual de Atención al Ciudadano a más de 900 colaboradores de los COT.

- Se generaron 3.000 empleos con enfoque diferencias de inclusión social de discapacidad y género en las obras de la Terminal Aguablanca y la Troncal Oriental del SITM-MIO. Cerca del 50% pertenece a las comunas del área de influencia de las obras y el 8% de éstos corresponde a personal femenino y el 2% a personas con discapacidades.

- Mejoramiento de la aplicación de la MIO App para las dos plataformas IOS y Android, mejorando la interfas (visualización) para una mejor comunicación; más efectiva y en tiempo real para los usuarios. Permite a los pasajeros planear su viaje, ver rutas en tiempo real, visualizar puntos de recarga, consultar el estado de la tarjeta, realizar PQRSD y visualizar la ruta turística del MIO Cable.

- Se logró actualización del formulario PQRSF al módulo de solicitud, a través de mejoras tecnológicas realizadas durante la presente vigencia, con el fin de fortalecer el servicio por medio de una comunicación asertiva con los grupos de valor de la entidad.

- Auditorías Contraloría General Santiago de Cali para la presente vigencia se recibieron tres (3) auditorías y (3) actuaciones de fiscalización especial por parte del ente de control. Los planes de mejoramiento suscritos producto de los hallazgos dictaminados se encuentran en ejecución.

- Auditorías internas: en procura del fortalecimiento de la gestión institucional, estratégica y misional de la entidad, se incluyó para la presente vigencia 18 auditorías, las cuales se enmarcan en la verificación del cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes, las reglamentadas adoptadas por la entidad, permitiendo a la Alta Dirección visibilizar la necesidad de aprovisionar recursos para fortalecer la gestión documental y subsanar aspectos de cumplimiento legal y estabilización en la adecuada prestación del servicio.

- Implementación nuevo modelo Sistema Inteligente Integrado de Transporte Público, SIITP, en Santiago de Cali: se elabora, desarrolla y expone en el Concejo Municipal la modificación del Acuerdo 0452 de 2018 para garantizar los elementos del nuevo modelo de transporte público de la ciudad. Se aprueba por el cabildo el Acuerdo 0563 en febrero de 2023, el cual confiere variables importantes para la sostenibilidad del sistema y transición al nuevo modelo SIITP.

- Se formula y aprueba por el Banco de Proyectos del Municipio y Nación, el proyecto de inversión *BP-26004729 Implementación del Sistema Inteligente Integrado de Transporte Público en Santiago de Cali* para ejecutar las estrategias contenidas en el Acuerdo 0563 de 2023 y poner en marcha el SIITP.

- Se realiza seguimiento y control a la implementación del modelo SIITP, definiendo cronogramas de estrategias vitales para mejorar el servicio e impactar a los usuarios, como adquisición de flota pública, liberación de tarifa, control de ilegalidad y evasión, mejoramiento de la seguridad del sistema, recuperación de malla vial del sistema, adquisición de plataforma tecnológica y cultura ciudadana, entre otras.

- Se estructura el modelo financiero para la implementación de las estrategias del SIITP, contemplando diferentes escenarios que aporten a la sostenibilidad.

- Se presentó el Plan Estratégico Corporativo 2022-2026 a la Junta Directiva para su aprobación. Éste es una herramienta que orienta la gestión de manera coordinada y planificada en un periodo de tiempo, en el que se consideran los compromisos de los planes sectoriales y le apuesta al fortalecimiento del sistema de transporte masivo, un proyecto de ciudad enfocado en mejorar la prestación del servicio, fortalecimiento cultural, la sostenibilidad del SITM-MIO, la integración intermodal, consolidando el nuevo modelo Sistema Inteligente e Integrado de Transporte Público, SIITP,, con proyectos y actividades que permitirán consolidar la visión estratégica.

29.6 Modelo Integral de Planeación y Gestión – MIPG

Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración en el marco general y operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, estableció la institucionalidad de éste mediante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño[1], bajo el liderazgo de la Presidencia y la Dirección de Planeación. A septiembre 2023 se han realizado dos (2) secciones del comité, que permitieron orientar la implementación, monitoreo y evaluación de MIPG de la entidad.

Durante la vigencia el comité trató temas tales, como: la aprobación de los doce (12) planes que defina la entidad en marco a la implementación del Modelo Integral de Planeación y Gestión, MIPG, estableciéndose los retos para la vigencia, los proyectos y metas de cada dirección/oficina que conforman el Plan de Acción vigencia 2023. Así como el seguimiento y control al Plan de Acción 2023, a los riesgos de la entidad, a los avances de los cronogramas relacionados a la implementación de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, liderados por los responsables de las seis (6) mesas técnicas, estado de los riesgos estratégicos, corrupción y gestión y la evaluación del desempeño vigencia 2022 de Metro Cali S.A. Acuerdo de

[1] [1] Mediante Resolución No. 912.110.321.2022 de 9 de diciembre de 2022 por el cual se adopta el MIPG, se establece el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se deroga la Resolución No. 912.110.167.2022 de 01 de agosto de 2022.

Reestructuración en el aplicativo establecido FURAG al corte el Departamento Administrativo de la Función Pública no ha emitido el informe.

La implementación del modelo en la entidad se continúa realizando mediante la articulación de las seis (6) mesas de trabajo como se indica en la siguiente tabla, que permiten el desarrollo de las siete (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 institucional, siendo éstas: Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público, Defensa Jurídica, Mejora Normativa, Gestión de la Información Estadística.

Tabla 29.6-12 Mesas técnicas MIPG y políticas de gestión y desempeño institucional

Mesa Técnica MIPG		Política	
1	TRANSPARENCIA Y ATENCION AL CIUDADANO	1	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
		2	Servicio al ciudadano
		3	Participación ciudadana en la gestión pública
2	TALENTO HUMANO	4	Gestión Estratégica del Talento Humano
		5	Integridad
		6	Gestión del Conocimiento y la Innovación
3	PLANEACION Y EVALUACION INSTITUCIONAL	7	Planeación institucional
		8	Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
		9	Gestión de la Información Estadística
		10	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos
		11	Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público
		12	Gestión Documental
		13	Racionalización de trámites
		14	Compras y Contratación Pública
4	GOBIERNO Y SEGURIDAD DIGITAL	15	Gobierno Digital
		16	Seguridad Digital
5	DEFENSA JURIDICA	17	Defensa Jurídica
		18	Mejora Normativa
6	CONTROL INTERNO	19	Control Interno

Fuente: Elaboración propia MIPG de la Dirección de Planeación de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración 2023.

Los cronogramas de trabajo de MIPG liderados por los responsables, son las herramientas que permiten continuar con la implementación de las políticas que conforman el modelo. Es así como la entidad trabajó durante la vigencia en 18 políticas, independiente que se fuera responsable o no. La autoevaluación y monitoreo de los cronogramas de trabajo fue realizada por los responsables de la implementación de cada una de las políticas de gestión y

desempeño y monitoreadas desde la Dirección de Planeación como lo indica la normatividad vigente, esto permitió ajustes y avances en la participación de los funcionarios de la entidad.

Diagnósticos: como su nombre lo indica, es un instrumento de autodiagnóstico que permite a cada líder responsable desarrollar un ejercicio de valoración interna de cada una de las dimensiones en las que se estructura el MIPG.

Como resultado de las autoevaluaciones de los trece (13) diagnósticos del 2022, asociados a las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, aplicables a la entidad, se establecieron los Planes de Mejoramiento para el año 2023, los cuales son sujetos a autocontrol por parte de los lideres responsables, monitoreo por la Dirección de Planeación y seguimiento y control por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y la Oficina de Control Interno. Al corte de septiembre de 2023, el autodiagnóstico de la política de Gobierno Digital fue actualizado en el mes de abril con la nueva herramienta diligenciada directa mente en la plataforma establecida por MinTIC.

La entidad se encuentra en el proceso de la revisión de los diagnósticos que sirven como insumo para la realización de los cronogramas de MIPG vigencia 2024, relacionados con la implementación y mejora de las políticas que conforman MIPG y que se encuentran a cargo de las seis (6) mesas técnicas. A continuación, se indica la relación en los diagnósticos aplicables y sus responsables.

Tabla 29.6-12 Diagnósticos MIPG versus los responsables del diligenciamiento.

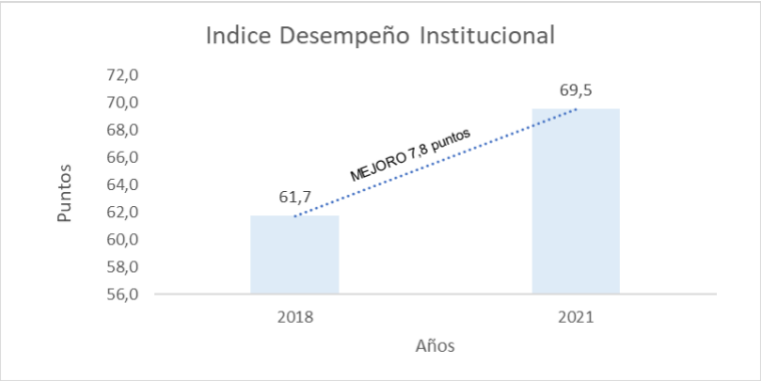
DIAGNÓSTICO MIPG		RESPONSABLE DEL DILIGENCIAMIENTO
1	Servicio al Ciudadano	Jefe de Oficina Servicio al Cliente y Mercadeo
2	Participación Ciudadana	Jefe de Oficina Servicio al Cliente y Mercadeo
3	Rendición de Cuentas	Director Comercial y Servicio al Cliente Jefe de Oficina Servicio al Cliente y Mercadeo
4	Transparencia y Acceso a la Información	Jefe de Oficina de Servicio al Cliente y Mercadeo
5	Gestión del talento humano	Jefe de Oficina Talento Humano
6	Integridad	Jefe de Oficina Talento Humano
7	Gestión de Conflictos de Intereses	Jefe de Oficina Talento Humano
8	Gestión del Conocimiento y la Innovación	Jefe de Oficina Talento Humano
9	Plan Anticorrupción	Director de Planeación
10	Gestión Documental	Director Financiero y Administrativo
11	Racionalización de Trámites	Secretaria General y Asuntos Jurídicos
12	Gobierno Digital	Jefe de Oficina de Sistemas
13	Control Interno.	Jefe de Oficina Control Interno

Fuente: Elaboración propia MIPG de la Dirección de Planeación de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración 2023.

Formato Único de Reporte y Avance de Gestión - FURAG II: Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración en el mes de julio de 2023 realizó a través del aplicativo FURAG II el reporte de la información para la medición de MIPG, bajo los lineamientos e instrumentos establecidos por las entidades líderes de política para la vigencia 2022. Cumpliendo así con el requerimiento del Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, al realizar el reporte correspondiente a Control Interno liderado por la Oficina de Control Interno y la Gestión de la entidad, relacionada a la implementación de las siete (7) dimensiones de MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, trabajadas desde las seis (6) mesas de trabajo de MIPG, donde los directivos y jefes son los responsables y la Dirección de Planeación libera su consolidación y cumplimiento en las fechas establecidas.

A la fecha el DAFP no ha emitido los resultados correspondientes, no obstante, la entidad ha logrado los puntos establecidos por el Gobierno Nacional que corresponda al avance de 5 puntos, a partir de la línea base 2018, como se indica en la gráfica siguiente Metro Cali S.A. Acuerdo de reestructuración en el año 2021 logró mejorar 7,8 puntos con relación a la línea base.

Figura 1 Índice de Desempeño Institucional puntos mejorados 2018 a 2021



Fuente: Resultados FURAG, Departamento Administrativo de la Función Pública 2021.

A continuación, se presenta el índice de desempeño de la entidad desde 2018 a 2021. Es importante recordar la incidencia en los resultados para el año 2020 por la pandemia del Covid-19 y 2021 por el estallido social.

Figura 2 Índice de Desempeño Institucional de 2018 a 2021

Fuente: Resultados FURAG, Departamento Administrativo de la Función Pública 2021.

Una vez se dispongan de los resultados del FURAG 2022, los líderes de las mesas técnicas de trabajo de MIPG, responsables de la implementación en la entidad de las políticas de MIPG, analizarán con sus equipos los resultados pendientes en el FURAG vigencia 2022. También revisarán las recomendaciones emitidas por DAFP versus las actividades planteadas en los cronogramas de MIPG según la política que se lidera.

Riesgos Institucionales: Metro Cali S.A. Acuerdo de restructuración consiente de la importancia de la transparencia en la gestión, ha venido trabajando en la Política de Administración de Gestión del Riesgo, en el fortalecimiento de la identificación, valoración y definición de los controles para los riesgos basados en las guías definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, estableciéndose los riesgos institucionales, donde se estable el control y seguimiento desde los procesos/subprocesos por parte de los responsables. Dichos riesgos se encuentran conformados por los riesgos estratégicos, de corrupción y de gestión, los cuales se encuentran disponibles en la página web de la entidad https://www.metrocali.gov.co/wp/publicaciones-plan-anticorrupcion/.

Riesgos Estratégicos: como resultado de los talleres realizados durante la vigencia 2022, se identificaron seis (6) Riesgos Estratégicos en la entidad. No obstante, y en vista de la implementación del nuevo proyecto SIITP, se programó el taller de revisión de los riesgos y así definir las causas y los controles que se van a ejercer.

Tabla 29.6-12 Riesgos Estratégicos a corte septiembre 2023

No	Riesgo	Descripción del riesgo	Responsable (Debe realizar el auto control mensual)
1	Suspensión del Sistema	Posibilidad de afectación económica por la suspensión del sistema debido a situación al orden público (Vandalismo), Política pública, Infraestructura, capacidad empresarial inadecuada/ deficientes para la operación del Sistema.	Dirección de Operaciones
2	Incumplimiento a la promesa de servicio	Posibilidad de afectación reputacional, al incumplir con la promesa de servicio debido a Política pública, Infraestructura, capacidad empresarial inadecuada / deficientes.	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
3	Perdida de usuarios por presencia del transporte ilegal /informal	Posibilidad de afectación económica por la presencia del transporte ilegal / informal debido a baja capacidad institucional de SDM, baja interacción entre MC y SDM y baja oferta laboral	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
4	Percepción negativa de los usuarios respecto a la prestación del servicio	Posibilidad de afectación de imagen y económica por la percepción negativo de los usuarios respecto a la prestación del servicio debido a la deficiente disponibilidad de recursos, la limitada disponibilidad de flota y la limitación de carriles exclusivos	Dirección Comercial y Servicio al Cliente
5	Infraestructura necesaria no disponible para la óptima prestación del servicio	Posibilidad de afectación del servicio e ingresos del sistema por fallas en la planeación estratégica de la infraestructura, escasez de recursos para su ejecución y/o daños ocasionados por terceros, debido a debilidades en la gestión financiera, no disponer de instrumentos de planeación adecuados y/o alteraciones de orden público asociadas a falta de cultura ciudadana y apropiación del SITM	Dirección de Infraestructura
6	Falta de garantías para los compromisos actuales y proyectos estratégicos actuales y nuevos	Posibilidad de afectación del servicio y económico por No tener acceso a los recursos para financiar los proyectos debido a Proceso de reestructuración de pasivos por Ley 550.	Dirección Financiera y Administrativa

Fuente: Elaboración propia MIPG de la Dirección de Planeación de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración 2023.

Riesgos de Corrupción: en cuanto a los Riesgos de Corrupción, se tienen identificados dieciocho (18) para la vigencia 2023, los cuales hacen parte del Componente 1 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, PAAC, los cuales son monitoreados mensualmente. Cada cuatro (4) meses se realiza seguimiento por la Oficina de Control Interno en el marco del PAAC.

A continuación, se presenta la distribución de los riesgos de corrupción desde 2020 a 2023. Al corte de septiembre de 2023 no se ha identificado otro riesgo. Con relación a los riesgos con incidencia fiscal[2] se ha establecido para la vigencia 2023, sólo iniciar la contextualización de los mismos.

[2] [2] Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en las entidades públicas, versión 6 de noviembre de 2022 del DAFP.

Tabla 29.6-12 Riesgos de Corrupción de 2020 a 2023

Zona de Severidad	Riesgos de Corrupción			
	2020	2021	2022	2023
Extremo	3	3	7	8
Alto	12	12	9	9
Moderado	1	1	1	1
TOTAL	16	16	17	18

Fuente: Seguimiento y control Comité Institucional de Gestión y Desempeño julio 2023.

Riesgos de Gestión: la entidad se encuentra en la implementación de la nueva metodología de riesgos de acuerdo con las guías para la administración del riesgo y el diseño de controles en las entidades públicas, versión 5 y 6 de los años 2020 y 2022, emitidas por DAFP. En la actualidad se cuentan con doce (12) mapas de riesgos de gestión en la nueva metodología, que corresponde al 63%, y siete (7) más en programación según agenda, para un total de 19 mapas de riesgos que deben estar en la nueva metodología y disponibles en el aplicativo interno SIGEM.

También es importante tener presente que, los aspectos identificados durante la implementación de la nueva metodología basada en la versión 5 y 6 para la administración y gestión de riesgos siendo: metodología compleja, rotación de personal, persona asignada con desconocimiento del proceso/subproceso, el poco compromiso por parte de algunos, la no disponibilidad del personal asignado, la falta de liderazgo sobre el tema en las áreas, en algunos dificultad en el manejo de excel y la no cultura de lectura.

Los monitoreos de los riesgos se establecieron y se dieron las indicaciones para la fase de transición desde la Dirección de Planeación:

a) Procesos/subprocesos que a la fecha (septiembre/2023), no disponen del mapa de riesgos con la nueva metodología, deberán realizar el autocontrol y monitoreo en la herramienta existente.
b) Procesos/subprocesos que han emigrado a la nueva metodología y ya disponen del mapa de riesgos de gestión en el SIGEM, deberán realizar el autocontrol y monitoreo en el nuevo mapa, incluyendo en dicho mapa las columnas necesarias para el reporte.

29.7 Temas importantes para dar continuidad en el año 2024

1. **Proyectos que requieren un rápido inicio en la vigencia 2024.**

- Continuar con el fortalecimiento de la troncal Oriental, a través de la puesta en operación de la Troncal Oriental tramo 1.
- Continuar con la gestión de requerimientos y mejoras de la herramienta Bitácora Operativa Web, así como la implementación del módulo control de flota.
- Dar continuidad al proyecto de infraestructura eléctrica de patios talleres y terminales en referencia del proyecto planteado por el ente gestor del SITM-MIO, para la incorporación de autobuses eléctricos y adecuación de la infraestructura con tecnologías para la movilidad eléctrica SITM-MIO.
- Adecuación del modelo de arquitectura empresarial en el nuevo modelo del SIITP.
- Definición e implementación priorizada del proyecto de transformación digital.
- Se requiere continuar con la modelación financiera para viabilizar los créditos necesarios para materializar lo aprobado en el Acuerdo 0563 de 2023.
- Iniciar la construcción del corredor Troncal Oriental tramo 3.
- Contratar y dar inicio a la construcción de la Terminal intermedia Centro.
- Los proyectos que se encuentran definidos en el plan estratégico corporativo y son base para la implementación del SIITP.

2. **Proyectos que se encuentran en ejecución y deben continuar en vista de que no se puede detener su operación (con su debida justificación).**

- Definición e implementación priorizada del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información y Ciberseguridad.
- **Vinculación a la entidad del personal operativo del Sistema MIO Cable:** asegurar la vinculación a la entidad del personal suficiente e idóneo con características de formación y experiencia específica, que permita atender de manera oportuna y eficiente la operación integral del MIO Cable.
- **Proyección presupuesto vigencia 2024 relacionado con MIO Cable: a**segurar el presupuesto para llevar a cabo la contratación requerida, con el fin de garantizar la administración, operación y mantenimiento del MIO Cable en condiciones de calidad y seguridad, de acuerdo con lo relacionado en el memorando N° 914.102.1.1149.2023 de fecha 3 de octubre de 2023; proyección del presupuesto vigencia 2024 relacionado con MIO Cable.
- Continuar avanzando en la implementación del desarrollo tecnológico de PQRSDF con el objetivo de garantizar un análisis de datos preciso y fiable.

- Dar continuidad al plan de comunicaciones SIITP, que implica la difusión del nuevo modelo de transporte. Esto se logrará mediante la campaña 'El cambio es MIO', que destaca la transición hacia un sistema intermodal.
- Mantener la socialización de la campaña 'Vive el MIO somos cultura' para promover la cultura en el sistema masivo.
- Convenio Policía Nacional para mejorar la seguridad en la infraestructura del sistema MIO, mediante la ejecución del convenio con la Policía Metropolitana de Santiago de Cali, con el objetivo de reforzar la seguridad a los usuarios.
- Esquema de seguridad privada: este proyecto tiene como puntos álgidos reforzar la seguridad privada a la infraestructura dentro de las estaciones y terminales, para ayudar a mitigar la evasión del SITM MIO.
- Ingresos colaterales: poner en marcha el proyecto de utilización de los espacios disponibles en las terminales y estaciones del sistema para alquiler de locales comerciales y el fortalecimiento del modelo publicitario en las estaciones y los autobuses.
- Dar continuidad y ampliar la oferta de los centros de relevo en los CICAC, ubicados en las terminales del SITM-MIO.

- Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración en el proceso de gestión documental tenía un total de doscientos veintiún (221) metros lineales de documentos del archivo de gestión que no fueron transferidos al archivo central para la vigencia 2023, se logró dar avance a ciento cincuenta y uno (151). Se hace necesario dar continuidad al proceso de gestión documental, para seguir interviniendo los 70 metros faltantes, en concordancia con las definiciones de la Ley 594 de 2000 y demás normatividad vigente, en procura de consolidar la función archivística implementar las definiciones de carácter legal asociada a la organización, gestión, conservación de los activos de información documental físico y electrónicos que ha generado la entidad durante su vida institucional. El no hacerlo, generaría un incumplimiento a las obligaciones legales y, a su vez, un riesgo muy alto de conservación integral de los documentos de archivo, la consulta y la atención a solicitudes por parte de los entes de control o ciudadano de la nación y el país.

- En la vigencia 2023 la Dirección Financiera y Administrativa suscribe el proyecto Modernización Institucional para la gestión del SIITP, que tiene como meta en el 2023 implementar en un 100% el proyecto de modernización institucional para la formalización de empleos. El proyecto de modernización institucional surge de la necesidad de la entidad de optimizar su desempeño, fortalecer y consolidar las condiciones de vida de los ciudadanos que día a día demandan mayores y mejores servicios del Sistema Integral de Transporte Masivo, SITM MIO; desde años atrás, la entidad viene en un proceso de mejora administrativa para atender las necesidades o cambios que se generen. La primera fase del proyecto para la vigencia 2023, busca dar alcance a las nuevas actividades de la entidad, las cuales se encuentran amparadas en modificación estatutaria como se establece en la Escritura Pública No 5694 de noviembre 11 de 2021, la operación integral del sistema aereosuspendido de transporte MIO Cable, la diversificación del

negocio y las nuevas responsabilidades sobre el servicio, resultante de los modificatorios a los contratos con la UTR&T. De igual manera, se hace necesario evaluar los procesos y las áreas que representan mayor litigiosidad en procesos laborales en atención a la necesidad de formalización de empleos, y efectuar un análisis de medición de carga laboral para los cargos misionales de la entidad que permita dar cumplimiento a la primera fase del proyecto. Para la vigencia 2024, se hace necesario dar continuidad a la segunda fase del proyecto, la cual se enmarca en la implementación de los resultados del estudio técnico y la implementación del Sistema Inteligente Integrado de Transporte Público, SIITP.

3. Dificultades, acciones de mejora y lecciones aprendidas, resaltando las dificultades encontradas en el proceso de gestión.

- Mejorar la comunicación entre los procesos.
- Alta rotación de personal genera reproceso y desgaste administrativo para tener una línea de aprendizaje.
- Vinculación de las vacantes tanto de planta como los profesionales por prestación de servicios en las áreas requeridas.
- Dar continuidad a los proyectos del plan de acción que se encuentra alineado al plan estratégico corporativo.
- Mayor articulación de la administración municipal con la ejecución de los proyectos del SIIPT, que permitan gestionar y ser más eficientes en los tramites respectivos.

4. Recomendaciones y sugerencias que le hace a la administración entrante para el desarrollo de su gobierno.

- Contar con un software jurídico que facilite el seguimiento de la litigiosidad de la entidad.
- Visibilidad dentro de los rubros presupuestales de la entidad para la inversión, operación, gestión y control de las tecnologías de las comunicaciones alrededor del SITM-MIO.
- Mejorar la sinergia de los componentes de seguridad de la información.
- Involucramiento en todos los niveles de la entidad y partes interesadas.
- Seguimiento riguroso a la ejecución de las acciones establecidas en los planes de mejoramiento suscritos con los organismos de control, con la finalidad de subsanar aspectos asociados a la adecuada supervisión en los contratos de la entidad y la publicación en las distintas plataformas de las actuaciones surtidas en todas las fases de estos.

- Fortalecimiento en los comités de supervisión al seguimiento frente a las responsabilidades que asisten a los supervisores designados para los contratos de concesión.
- Garantizar la terminación y cierre de los contratos ejecutados por la entidad.
- Surtir todas las fases asociadas a la modernización institucional con la finalidad de minimizar el riesgo de contrato realidad, principalmente en los procesos misionales de la entidad.
- Fortalecer los equipos de trabajo de las distintas áreas con personal idóneo y competente que articule las estrategias particulares que le apunten a los objetivos comunes de la entidad.
- Fortalecimiento de los análisis de datos que son desarrollados desde las distintas áreas de la entidad, con la finalidad de que sean insumos para establecer estrategias conjuntas para la mejora en la prestación del servicio y los indicadores de demanda.
- Disponer de todas las capacidades necesarias para la adopción del SIITP (Sistema Inteligente Integrado de Transporte Público) de la ciudad de Cali, con la finalidad de gestionar los cambios en los componentes técnico, financiero, tecnológico y legal para la implementación del SIITP y las estrategias definidas para la sostenibilidad del sistema en el marco del Acuerdo 0563 de 2023.
- **Mantener las alianzas estratégicas:** continuar y expandir las alianzas con entidades como la Policía Metropolitana y otras instituciones para fortalecer la seguridad en el Sistema MIO.
- **Continuar con las campañas de comunicación:** dar seguimiento a las campañas de comunicación exitosas como 'El cambio es MIO' y 'Vive el MIO somos cultura' para mantener y mejorar la percepción del sistema por parte de los ciudadanos.
- **Impulsar el desarrollo tecnológico:** continuar con la inversión en desarrollo tecnológico, como la implementación de chatbots, para mejorar la experiencia del usuario y ofrecer respuestas más rápidas a sus inquietudes.
- **Ampliar la oferta comercial y publicitaria:** continuar con la estrategia de arrendamiento de espacios comerciales en las terminales y estaciones, así como el fortalecimiento del modelo publicitario para aumentar los ingresos y mejorar la experiencia de los usuarios.
- **Evaluar la posibilidad de extender convenios exitosos:** considerar la extensión de acuerdos beneficiosos como el convenio con la Policía Metropolitana, para garantizar la continuidad de medidas de seguridad efectivas.
- **Seguimiento a las estrategias de cultura y pertenencia:** continuar con las iniciativas que promuevan la cultura y el sentido de pertenencia entre los usuarios, debido a que esto puede mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y fortalecer la relación con el Sistema MIO.
- Continuar con la sinergia y el trabajo en equipo para la implementación del SIITP en conformidad a lo establecido en el Acuerdo 0563 y el decreto de reglamentación.

Información suministrada por:

Miguel Adrián Salinas Quintero
Director de Operaciones

Gloria Patricia Gutiérrez Mera
Director de Infraestructura

Oscar Marino Ruiz Jiménez
Director Financiero y Administrativo

Catherine Aristizábal Montufar
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

Diego Fdo. Castellanos Barrero
Jefe de Oficina Estudios, Diseños y Licitaciones

Dulfay Patricia Ortiz Abaunza
Jefe de Oficina Mantenimiento de Infraestructura

Francisco Javier Ortiz Quevedo
Jefe de Oficina Construcciones

Miguel Adrián Salinas Quintero
Jefe de Oficina Control de la Operación (E)

Carlos Alberto Becerra Chávez
Jefe de Oficina Planeación de la Operación

Jorge Eduardo Martínez Vélez
Jefe de Oficina Evaluación de la Operación

Einer Antony Trujillo Martínez
Jefe De Oficina Cultura y Gestión Social

Oscar Ricardo Morán Villareal
Jefe de Oficina Servicio al Cliente y Mercadeo

Evelyn Arcila Márquez
Jefe de Oficina Contratación

Eduardo Alberto José Romero Ramos
Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano

Carolina Cardona del Corral
Jefe de Oficina Defensa Judicial

Eliana María Ampudia Balanta
Jefe de Oficina Gestión Contractual

Consolidado por:

Zonia Arciniega Guerrero
Contratista Dirección de Planeación

Revisado Por:

Juan Carlos Echeverri Díaz
Director de Planeación

Yamileth Arango Bustamante
Jefe de Oficina Control Interno

Aprobado Por:

Alba Lucero Urrea Grisales
Secretaria General y Asuntos Jurídicos

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

Septiembre 23 de 2023