INFORME DE GESTIÓN METRO CALI S.A.
Vigencia 2023

Oscar Javier Ortiz Cuellar
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

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

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

Gloria Patricia Gutiérrez Mera
Jefe de Oficina Mantenimiento de Infraestructura (E)

Carlos Alberto Becerra Chávez
Jefe de Oficina Planeación de la Operación

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

Jorge Eduardo Martínez Vélez
Jefe de Oficina Evaluación de la Operación

Óscar Ricardo Moran 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

INTRODUCCIÓN

En el presente documento se presentan los resultados de la gestión adelantada por Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración como ente gestor del Masivo Integrado de Occidente, MIO, en cumplimiento de las obligaciones legales y los retos asumidos por sus directivos en la vigencia 2023.

La Administración de 'Puro Corazón por Cali' a través de la entidad gestora del MIO deja construida y en operación la Terminal Aguablanca. Una obra con una inversión de $74.760 millones y que beneficia a los habitantes de las comunas 14, 15 y 21. Así mismo, los 12.9 kilómetros de la Troncal Oriental con sus 23 estaciones de parada, espacio público y mobiliario urbano.

De igual forma, para que los habitantes de la Comuna 20 cuenten con el servicio del MIO Cable de manera ininterrumpida, desde el 2023 el aerosuspendido es operado directamente por Metro Cali, lo cual llevó a la implementación de tecnologías de vanguardia para el monitoreo y control del sistema.

Finalmente, el trabajo en esta administración de la mano del alcalde, Jorge Iván Ospina Gómez, cierra con la aprobación del proyecto de Acuerdo 180 que le dio vida al Acuerdo 0563. Dejando la estructuración para la implementación progresiva del Sistema Inteligente Integrado de Transporte Público, SIITP. Un sistema intermodal que posibilitará a los ciudadanos la integración física, tarifaria y operacional en los modos de transporte existentes; camperos, transporte colectivo, MIO Cable, el MIO como eje fundamental de la movilidad y, a futuro, el Tren de Cercanías.

La situación durante los cuatro años de gobierno fue compleja, uno de los retos más importantes fue trabajar por mejorar la calidad de vida de quienes habitan la ciudad, garantizando su movilidad a través del transporte como derecho fundamental.

Capítulo 1: PRINCIPALES LOGROS DE METRO CALI S.A. ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN Y DEL SITM-MIO. Describir los principales resultados, resaltando los logros o actividades ejecutadas más relevantes de la gestión de la operación, las áreas misionales y la gestión de actividades ejecutadas de las áreas de apoyo indicando dónde se realizó y qué impacto generó.

Capítulo 2: PLAN DE ACCIÓN ALINEADO AL PLAN DE DESARROLLO 2020-2023 "CALI UNIDA POR LA VIDA", el cual incluye los indicadores del Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023 bajo la responsabilidad de la Entidad.; así como el cumplimiento del Plan de Acción 2023, contiene el avance físico y ejecución presupuestal de cada uno de los indicadores y una breve descripción de los resultados obtenidos, tanto para los indicadores de producto como de bienestar.

Capítulo 3: PLAN DE ACCIÓN 2023 ALINEADO AL PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO, En este capítulo se presenta la gestión y avance de las metas del plan de acción vigencia 2023, que está alineado al plan estratégico corporativo, incluye los resultados obtenidos, evidenciando el cumplimiento con una descripción de las acciones desarrolladas para cada meta, así como los resultados, productos o justificación indicando las causas de los incumplimientos.

Capítulo 4: MODELO INTEGRAL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG, en este capítulo se describe las acciones y productos que se lograron en la vigencia dando cumplimiento a la implementación y mejoramiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, resaltando la gestión en lo concerniente a la Política de Administración de Riesgos, Mapa Institucional de Riesgos, por Procesos y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Establecido según Decreto 1499 de 2017: “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.

Capítulo 5: OTRAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN, en este capítulo se incluyen temas de gestión, proyectos, actividades de gestión relevante, cumplimiento legal que permite la mejora de los procesos, así como también las actividades estratégicas que no se hayan incluido en los numerales anteriores.

Capítulo 6. TEMAS IMPORTANTES PARA DAR CONTINUIDAD EN EL AÑO 2024, en este numeral se deben precisar las recomendaciones y actividades de gestión que se deben contemplar para dar continuidad durante la próxima vigencia; se requiere información concisa y clara, siguiendo la secuencia:

- **a.** Proyectos que requieren un rápido inicio en la vigencia 2024.
- **b.** Proyectos que se encuentran en ejecución y deben continuar en vista de que no se puede detener su operación (con su debida justificación).
- **c.** Dificultades, acciones de mejora y lecciones aprendidas, resaltando las dificultades encontradas en el proceso de gestión.
- **d.** Recomendaciones y sugerencias que le hace a la administración entrante para el desarrollo de su gobierno.

CONTENIDO

1. PRINCIPALES LOGROS DE METRO CALI S.A. ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN Y DEL SITM-MIO. 9
1.1 EJE INFRAESTRUCTURA 9
1.2 EJE OPERACIONES 18
1.3 EJE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO 21
1.4 EJE JURÍDICO 21
1.5 EJE COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE 23
1.6 EJE TECNOLOGÍA 31
1.7 EJE CONTROL INTERNO 33
1.8 EJE DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIONAL 35
2. PLAN DE ACCIÓN ALINEADO AL PLAN DE DESARROLLO 2020-2023 - CALI UNIDA POR LA VIDA. 37
2.1 Dimensión 1. Cali, inteligente por la vida 37
2.1.1 Línea Estratégica 101: Territorio inteligente 37
2.1.1.1 Programa 101001: Cali inteligente 37
2.2 Dimensión 3. Cali, Nuestra casa común 38
2.2.1 Línea Estratégica 304: Movilidad Multimodal Sustentable 38
2.2.1.1 Programa 304001: Movilidad Peatonal 38
2.2.1.2 Programa 304002: Movilidad en Bicicleta 39
$ 790.624.435 39
2.2.1.3 Programa 304003: Movilidad Transporte Público de Pasajeros 41
2.3 Indicadores de Bienestar 47
2.4 Proyecto Movilizador 51
3. PLAN DE ACCIÓN 2023 ALINEADO AL PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO 52
1.1 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN 52
1.2 DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA 55
1.3 DIRECCIÓN DE OPERACIONES 60
1.4 DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE 62
1.5 DIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA 65
1.6 SECRETARÍA GENERAL Y DE ASUNTOS JURIDICOS 68
1.7 OFICINA DE SISTEMAS 71

1.8 OFICINA CONTROL INTERNO 73
4. MODELO INTERGRAL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG....74
Aspectos importantes a continuar trabajando.....83
5. OTRAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN....85
5.1 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN....85
5.2 DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA....87
5.3 DIRECCIÓN DE OPERACIONES....93
5.4 DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE....95
5.5 DIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA....99
5.6 SECRETARÍA GENERAL Y DE ASUNTOS JURIDICOS....101
5.7 OFICINA SISTEMAS....101
5.8 OFICINA CONTROL INTERNO....103
6. TEMAS IMPORTANTES PARA DAR CONTINUIDAD EN EL AÑO 2024....104

INDICE DE TABLAS

Tabla 2.1.1.1-1 Fallos 22
Tabla 1.7-1 Resumen Auditorias Contraloría General Santiago de Cali 33
Tabla 2.1.1.1-1 Indicador Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO implementados acumulado 37
Tabla 2.1.1.1-2 Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO Vigencia 2023 37
Tabla 2.2.1.1-1 Espacio público asociado al SITM-MIO generado y recuperado acumulado 38
Tabla 2.2.1.1-2 Espacio público asociado al SITM-MIO vigencia 2023 38
Tabla 2.2.1.2-1 Red de Ciclo-infraestructura (ciclo rutas integradas al SITM-MIO) implementadas acumulado 39
Tabla 2.2.1.2-2 Red de Ciclo-infraestructura 2023 39
Tabla 2.2.1.2-3 Ciclo-parqueaderos integrados al SITM-MIO construidos acumulado 40
Tabla 2.2.1.2-4 Ciclo-parqueaderos integrados al SITM-MIO Vigencia 2023 40
Tabla 2.2.1.3-1 km de Corredores troncales del SITM - MIO construidos acumulado 41
Tabla 2.2.1.3-2 Corredores troncales del SITM - MIO vigencia 2023 41
Tabla 2.2.1.3-3 Terminales de cabecera del SITM (T. de Cabecera Sur, T. de Cabecera Agua Blanca) construidas acumulado 43
Tabla 2.2.1.3-4 Terminales de cabecera del SITM Vigencia 2023 43
Tabla 2.2.1.3-5 Terminales Intermedias del SITM MIO, construidas acumulado 43
Tabla 2.2.1.3-6 Estaciones de parada en corredores troncales del SITM-MIO construidas acumulado 44
Tabla 2.2.1.3-7 2023 44
Tabla 2.2.1.3-8 Patio Talleres del Sistema de Transporte Masivo MIO construidos acumulado 44
Tabla 2.2.1.3-9 Estrategias financieras y operativas de optimización del SITM-MIO implementadas acumulado 47
Tabla 2.2.1.3-10 Estrategias financieras y operativas de optimización del SITM-MIO Vigencia 2023 47
Tabla 2.3-1 Vigencia 2020 48
Tabla 2.3-2 Vigencia 2021 48
Tabla 2.3-3 Vigencia 2022 48
Tabla 2.3-4 Vigencia 2023 48
Tabla 2.3-5 Vigencia 2020 49
Tabla 2.3-6 Vigencia 2021 49
Tabla 2.3-7 Vigencia 2022 49
Tabla 2.3-8 Vigencia 2023 49
Tabla 2.3-9 Vigencia 2020 50
Tabla 2.3-10 Vigencia 2021 50
Tabla -4 Vigencia 2023 50
Tabla 1.1-1 Metas del Plan de Acción 2023 Dirección de Planeación 52
Tabla 1.2-1 Metas del Plan de Acción 2023 Dirección de Infraestructura 55
Tabla 1.3-1 Metas del Plan de Acción 2023 Dirección de Operaciones 60
Tabla 1.4-1 Metas del Plan de Acción 2023 Dirección Comercial y de Servicio al Cliente 62
Tabla 1.5-1 Metas del Plan de Acción 2023 Dirección Financiera y Administrativa 65
Tabla 1.6-1 Metas del Plan de Acción 2023 Secretaría General y de Asuntos Jurídicos: 69
Tabla 1.7-1 Metas del Plan de Acción 2023 Oficina de Sistemas 71

Tabla 1.8-1 Metas del Plan de Acción 2023 Oficina de Control Interno 73
Tabla 4-1 Mesas técnicas MIPG y políticas de gestión y desempeño institucional 74
Tabla 4-2 Diagnósticos MIPG versus los responsables del diligenciamiento. 76
Tabla 4-3 Puntaje obtenido Dimensiones MIPG en el FURAG 2022 79
Tabla 4-4 Puntaje obtenido Políticas MIPG en el FURAG 2022 80
Tabla 4-5 Riesgos Estratégicos a corte septiembre 2023 81
Tabla 4-6 Riesgos de Corrupción de 2020 a 2023 82

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Infraestructura asociada al SITM MIO 10
Figura 2 – Proyecto de Estación Central – ECMIO 11
Figura 3 – Diseño del CPTCV Estación Central – Jamundí armonizado con el SITM MIO 12
Figura 4 – Carriles mixtos en el Corredor Troncal Oriental 13
Figura 5 – Estación Elevada Carrera 8a 13
Figura 6 – Reconstrucción Fase IV 14
Figura 7 – Terminal de Cabecera Aguablanca 15
Figura 8 – Construcción del Corredor Troncal Oriental Tramo 1 15
Figura 9 – Construcción del Corredor Troncal Oriental Tramo 2 16
Figura 10 – Renovación paisajística en Estación Universidades 17
Figura 11 Implementación gradual por número de rutas 18
Figura 12 Implementación Gradual de la Flota programada en Día hábil año 2023 19
Figura 13 Demanda Promedio Día Hábil Mensual SITM-MIO 2023 20
Figura 14 –. Campaña #ViveELMIO 24
Figura 15 –. Pieza grafica Mio en la U 27
Figura 16 – Rueda de prensa Programa Fuerza Institucional MIO, Cultura, Servicio y Seguridad. 28
Figura 17 Aplicación MIOAPP 32
Figura 18 Formulario PQRSF-Página Web 32
Figura 19 Índice de Desempeño Institucional puntos mejorados 2018 a 2021 77
Figura 20 Índice de Desempeño Institucional de 2018 a 2021 77
Figura 21 Índice de Desempeño Institucional vigencia 2022 78
Figura 22 Índice de Desempeño Institucional dimensiones 2022 79
Figura 23 Índice de las Políticas de Gestión y Desempeño 2022 79
Figura 24 Resultados PAAC 2020-2023 84
Figura 25– Sitio Web de Supervisión BIM para Metro Cali S.A. 88
Figura 26– ENTORNO COMÚN DE DATOS / COMMON DATA ENVIRONMENT (CDE) - NORMA ISO 19650 TRAMO 2 89
Figura 27. Seguidores Redes Sociales 95
Figura 28. Ruta Turística 99
Figura 29. Cubos de Información Metro Cali 102
Figura 30. Aplicativo SIGEM 102

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

1.1 EJE INFRAESTRUCTURA

Durante las vigencias 2020 se consolidaron estudios y diseños de la *Conexión Troncal Avenida de las Américas – Av. 3era Norte (Parque de la Estación), Terminal Centro o Estación Central* articulada al Plan Parcial El Calvario y *Troncales Verdes o ligeras de conexión entre Calles 5 y Troncal Oriental* sobre la Carrera 66, Carreras 39 y 44.

También, en el 2020 entregamos el *Patio Taller Aguablanca* en la Carrera 28D entre Calle 112 y 118 al oriente del Distrito al Concesionario ETM que requirió una inversión de $41.401 millones y cuenta con una capacidad para 258 buses y el *Patio Taller Valle del Lili* en la Carrera 109 entre Calle 42 y 48 - Área de Expansión, al Concesionario GIT Masivo que requirió una inversión de $41.823 millones y tiene una capacidad de 263 buses.

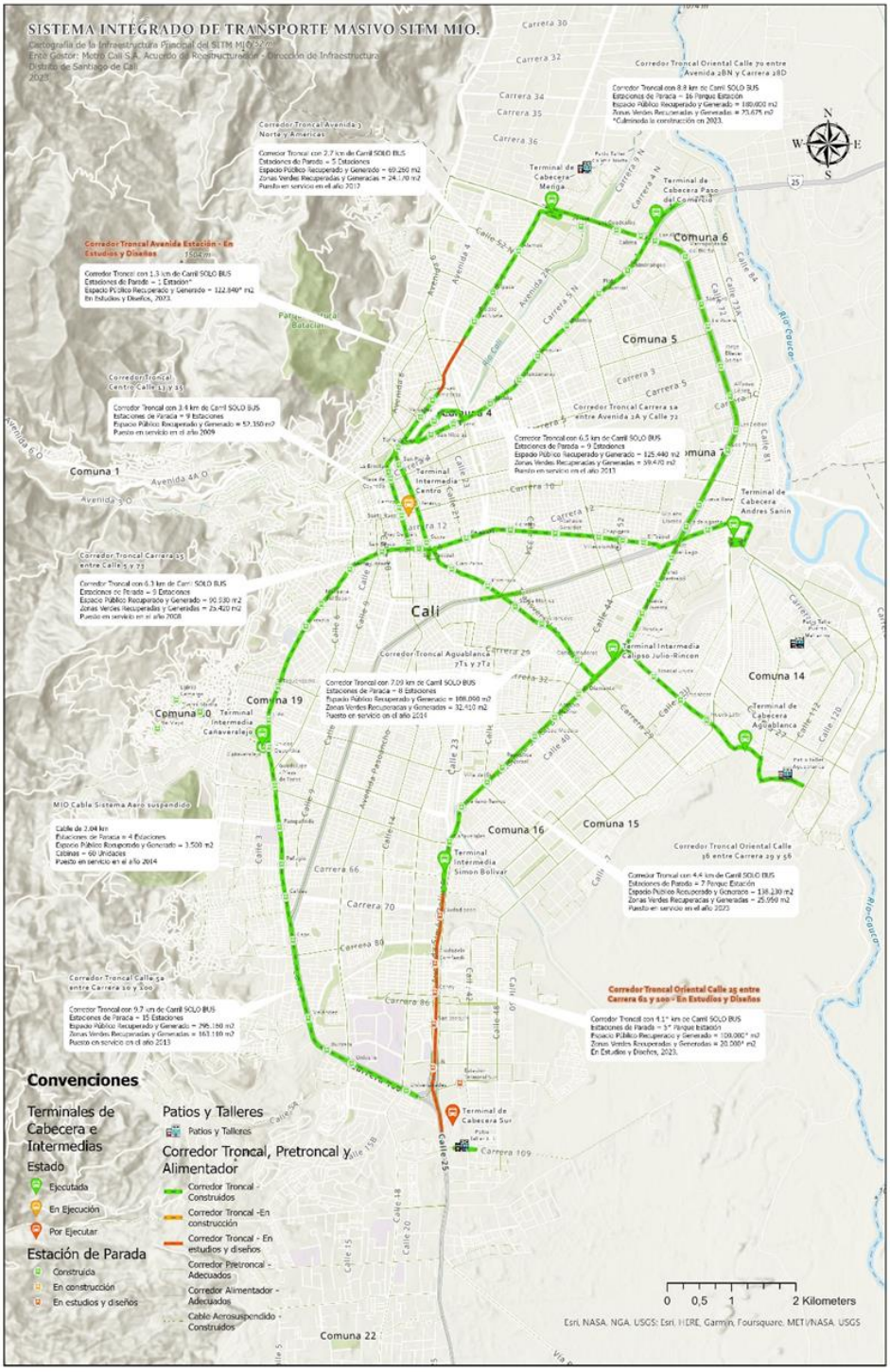
En el 2021 enfrentamos una situación sin precedentes en el marco del Paro Nacional del 28 de abril de 2021, que dejó una afectación de más del 90% de la infraestructura del Sistema Integrado de Transporte Masivo – MIO y su salida temporal de operación, desarrollando en tiempo récord la estructuración, contratación y ejecución del del Plan de Reconstrucción en sus cuatro Fases de Intervención.

Durante el 2021, fue puesta en marcha la *Terminal Intermedia Simón Bolívar* en la Calle 25 (Autopista Simón Bolívar) entre Carrera 56 y 69, con una inversión de $73.868 millones, beneficiando a los habitantes de las comunas 10, 11, 15, 16 y 17 al suroriente del Distrito, a futuro en la zona central de esta terminal estará proyectada la integración modal con el Proyecto Tren de Cercanías del Valle del Cauca en su tramo priorizado.

Consecuente al gran reto de transformar el sistema de transporte público actual en el nuevo Sistema Inteligente Integrado de Transporte Público (SIITP) [1]para el Distrito de Santiago de Cali, durante el 2023, se culminó la *Terminal de Cabecera Aguablanca* en la Carrera 28D entre Calle 92, Transversal 103 y Calle 121 que hace articulación operacional con el Patio Taller Aguablanca y el Corredor Troncal de Aguablanca, donde el oriente fue el gran protagonista de esta transformación social y económica.

En el desarrollo del presente informe se encuentran los detalles más relevantes, así como la distribución físico-espacial de la infraestructura que ya se encuentra culminada y disponible para la operación del SITM MIO.

Figura 1 – Infraestructura asociada al SITM MIO



Fuente: Elaboración propia - Cartografía del SITM MIO

a. Estudios, diseños y licitaciones.

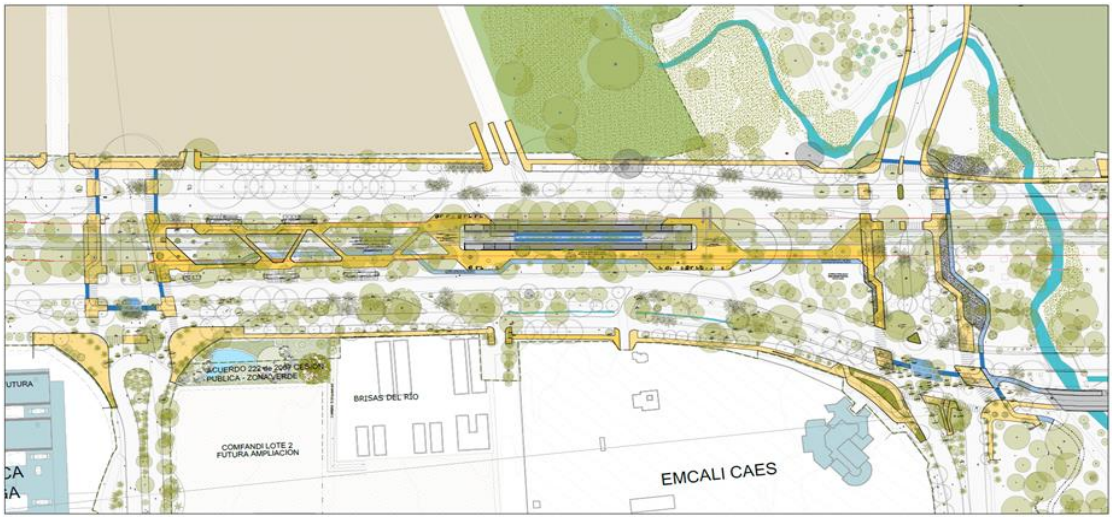
Durante la vigencia se contrató la actualización del presupuesto de obra y el acompañamiento técnico en la proyección del Modificatorio No 28 del Convenio Interadministrativo; con el cual, se definieron condiciones actualizadas para la ejecución de las obras asociadas a la *Terminal Intermedia o Estación 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 entre las carreras 10 y 12.

Figura 2 – Proyecto de Estación Central – ECMIO

Fuente: Repositorio de fotografías de diseños de los proyectos de la Dirección de Infraestructura

Por su parte, el proyecto *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 de pesos. 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.

Figura 3 – Diseño del CPTCV Estación Central – Jamundí armonizado con el SITM MIO

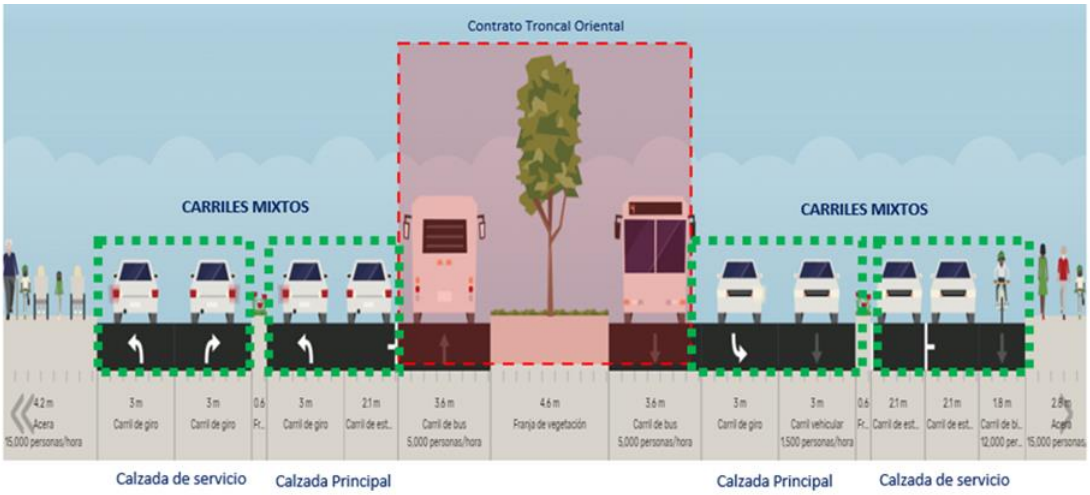


Fuente: Repositorio de fotografías de diseños de los proyectos de la Dirección de Infraestructura

El proyecto *Carriles Mixtos* del Corredor Troncal Oriental del SITM-MIO en sus tramos 1 y 2 que van 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), tiene por objeto la adecuación funcional de los carriles de tráfico mixto de las calzadas principales del corredor vial en cuestión y de sus calzadas de servicio a partir de actividades de fresado, restitución de carpeta, bacheos, señalización, demarcación y similares para el mejoramiento integral de la movilidad intermodal.

Durante la vigencia se estructuró y ejecutó el proceso licitatorio para la contratación de obra e interventoría. En lo referido al Contrato de Obra se recibieron un total de nueve (9) propuestas, fue adjudicado el 27 de noviembre de 2023 al proponente CONSORCIO TRONCAL por un valor de $36.146.919.728 a ejecutarse en un plazo de 8 meses. Respecto de la Interventoría, se recibieron sesenta y nueve (69) propuestas y fue adjudicado el 18 de diciembre al proponente RESTREPO Y URIBE S.A.S. por un valor de $2.145 millones a ejecutarse en un plazo de 9 meses.

Figura 4 – Carriles mixtos en el Corredor Troncal Oriental



Fuente: Repositorio de fotografías de diseños de los proyectos de la Dirección de Infraestructura

Adicionalmente, se consolidaron los diseños a nivel de factibilidad (Fase II) del proyecto denominado Estación Elevada de la Carrera 8ª que consiste en la construcción a nivel del puente localizado sobre Avenida Simón Bolívar con Carrera 8ª una estación de parada para el sistema de transporte público de la ciudad, que permitirá la integración intermodal con el transporte intermunicipal que conecta hacia Juanchito, Candelaria, Florida y demás municipios vecinos al Distrito, este proyecto requiere un presupuesto estimado de $17.129 millones y un plazo de ejecución de 9 meses.

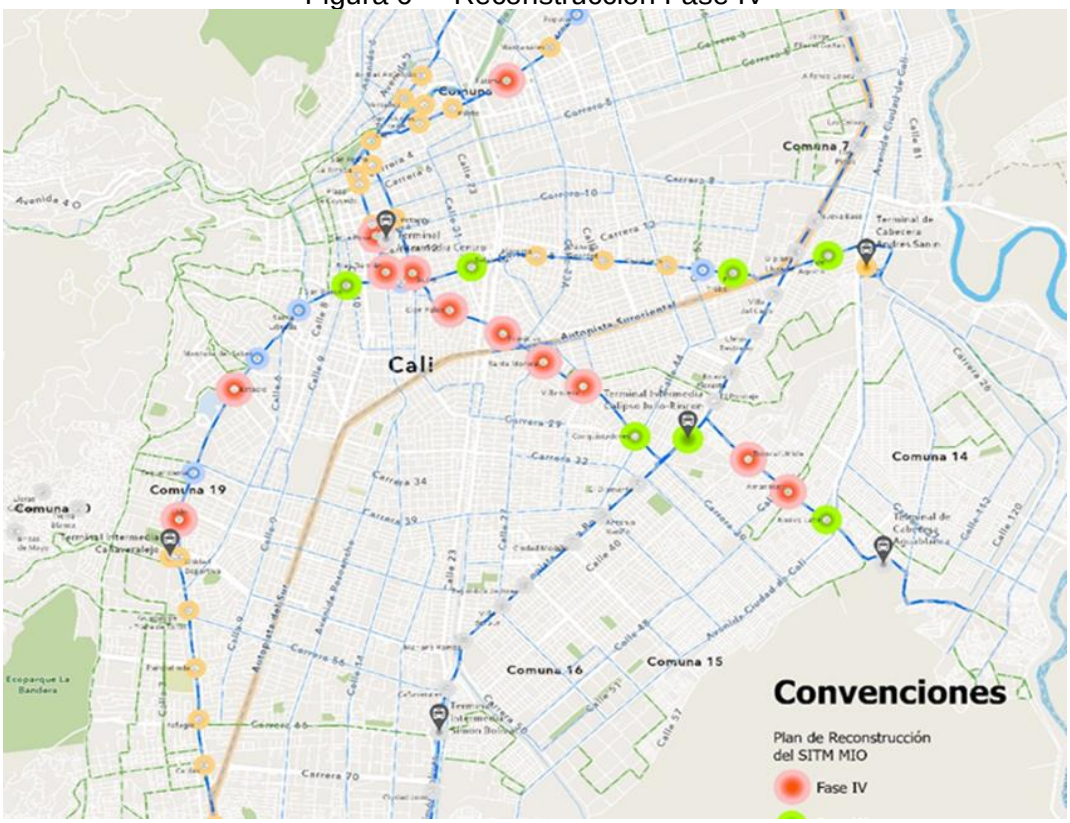
Figura 5 – Estación Elevada Carrera 8a

Fuente: Repositorio de fotografías de diseños de los proyectos de la Dirección de Infraestructura

Para finalizar con la ejecución del Plan de Reconstrucción de Estaciones y Terminales del SITM MIO respecto de los sucesos del Paro Nacional del 28 de abril del 2021, se estructuró el proceso licitatorio para la recuperación de estaciones en su Fase IV en cuyo alcance se intervendrán 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 por valor de $7.940 millones. Para el proceso de obra se recibieron cinco (5) propuestas, fue adjudicado el 13 de octubre al proponente CONSORCIO SANTIAGO METRO AM&CIA por un valor de $8.352.205.559 a ejecutarse en un plazo de 5,5 meses. Por su parte, en el proceso de interventoría se recibieron un total de veinticuatro (24) propuestas y fue adjudicado mediante resolución del 9 de noviembre al proponente GPM PROYECTOS DE INGENIERÍA S.A.S. por un valor de $647.794.439 a ejecutarse en un plazo de 5,5 meses.

Figura 6 – Reconstrucción Fase IV



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

b. Construcción

El proyecto *Terminal de Cabecera Aguablanca* localizado 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, culminó el 15 de marzo de 2023 al 100% y contó con una inversión definitiva de $76.352 millones y cuenta con Acta de Liquidación del 24 de noviembre de 2023. Entró en operación el 18 de febrero de 2023 consolidando una importante 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.

Figura 7 – Terminal de Cabecera Aguablanca

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

El *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 aporta 8.8 kilómetros de carril exclusivo SOLO BUS al sistema y con una inversión de $148.904 millones de pesos. El proyecto aportó a la recuperación del separador central de la Autopista Simón Bolívar, incluyo 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.

Figura 8 – Construcción del Corredor Troncal Oriental Tramo 1

Fuente: Repositorio de fotografías aéreas de la Dirección de Infraestructura

El *Corredor Troncal Oriental Tramo 2* que comprende la Calle 36 - Carrera 29 (conexión Terminal Intermedia Calipso – Julio Rincón) hasta la Calle 25 – Carrera 65C (Terminal Intermedia Simón Bolívar), aportó 4.4 kilómetros de calzada exclusiva SOLO BUS, con una inversión final de $74.497 millones de pesos. Entró en operación el 1 de octubre de 2023 aporto más de 120.000 metros cuadrados de espacio público generado y recuperado, 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.

Figura 9 – Construcción del Corredor Troncal Oriental Tramo 2

Fuente: Repositorio de fotografías aéreas de la Dirección de Infraestructura

Los detalles de las actividades ejecutadas por cada uno de los proyectos se encuentran en el capítulo del PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL.

c. Mantenimiento

Durante la vigencia se realizó mantenimiento de estaciones, terminales y corredores del SITM MIO, a través de un equipo operativo profesional y técnico multidisciplinario aportaron sentido de pertenencia y mejoramiento continuo de la infraestructura dispuesta para la operación del Sistema, de forma más oportuna. El equipo que conforma la Cuadrilla de la Oficina de Mantenimiento de la Infraestructura – OMI realizó labores de carpintería metálica en plataformas de abordaje, aseguramiento de mallas microperforadas, reposición de vidrios de pasarelas y en general, reparaciones locativas y mantenimiento general de Estaciones y Terminales; además se incluyeron labores de mantenimiento preventivo y correctivo de ascensores, puertas enrollables y equipos electromecánicos (motobombas, plantas y subestaciones eléctricas).

Contar con la Cuadrilla OMI ha permitido 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.

Complementario a lo anterior, se trabajó en el Proyecto de Renovación Paisajística de espacios de estaciones y terminales del SITM MIO, con la siembra de más de 1.300 especies de plantas, en la Estación Universidades; el cual, tiene por objeto principal mejorar las condiciones de confort de los usuarios, delimitando áreas con cercos verdes que disuadan a los usuarios para que solo transiten por zonas peatonales sin poner en riesgo su vida, así como también ampliar la cobertura vegetal que disminuya sensación térmica, embellezca los espacios y atraiga especies polinizadoras y aves.

Dando cumplimiento al mantenimiento de las compensaciones derivadas de las intervenciones forestales realizadas en la ejecución de la infraestructura de SITM MIO 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.

Figura 10 – Renovación paisajística en Estación Universidades

Fuente: Repositorio de fotografías aéreas de la Dirección de Infraestructura

Culminamos la vigencia con el inicio del Plan de Reconstrucción en su Fase IV adjudicado a la firma CONSORCIO SANTIAGO METRO AM&CIA, con la firma del Acta de Inicio el 27 de noviembre de 2023 y el inicio de actividades preliminares.

1.2 EJE OPERACIONES

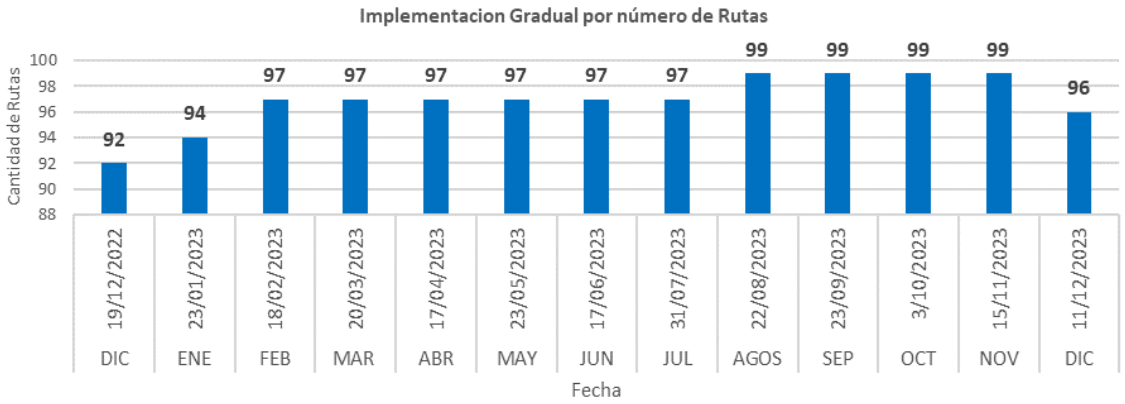
a. Puesta en Operación de Estaciones y Terminales

Se logró la entrada en operación de la Terminal Aguablanca la cual permitió 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 de los usuarios del sector oriental de la ciudad. Así mismo, se logró la puesta en operación de siete (7) estaciones de la Troncal Oriental: El Diamante, Antonio Nariño, Ciudad Modelo, República de Israel, Villa del Sur, Mariano Ramos y Cañaverales, 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.

b. Fortalecimiento de la Oferta del MIO

- Se continúo con la extensión del trazado de rutas con el fin de conectar una mayor cantidad de viajes origen-destino, reduciendo los transbordos y el tiempo de viaje de los usuarios.
- Se mejoraron las opciones de integración de los usuarios en las Terminales, por medio de las extensiones de recorridos de las rutas del sistema; 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 y la cobertura espacial.

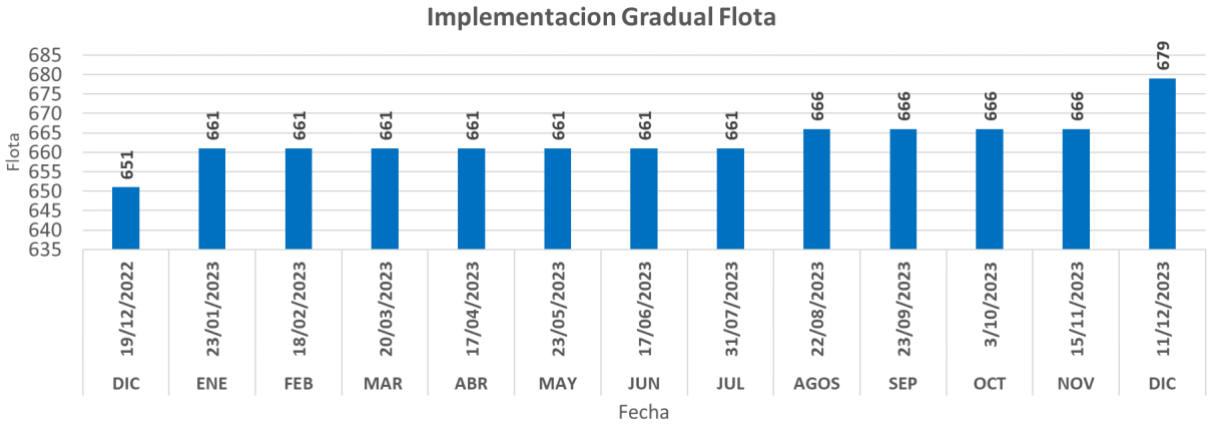
Figura 11 Implementación gradual por número de rutas



Fuente: Elaboración propia. Dirección de Operaciones – 2023

- La cantidad de flota programada en día hábil pasó de 651 buses que se tenían en diciembre de 2022, a solo 679 buses en diciembre de 2023, manteniéndola aproximadamente estática por deficiencia en la prestación del servicio por parte de los Concesionarios de Operación para atender los Planes de Servicio de Operación - PSO´s del año 2023. Ver Figura 3 Implementación Gradual de la Flota Programada en Día Hábil año 2023.

Figura 12 Implementación Gradual de la Flota programada en Día hábil año 2023



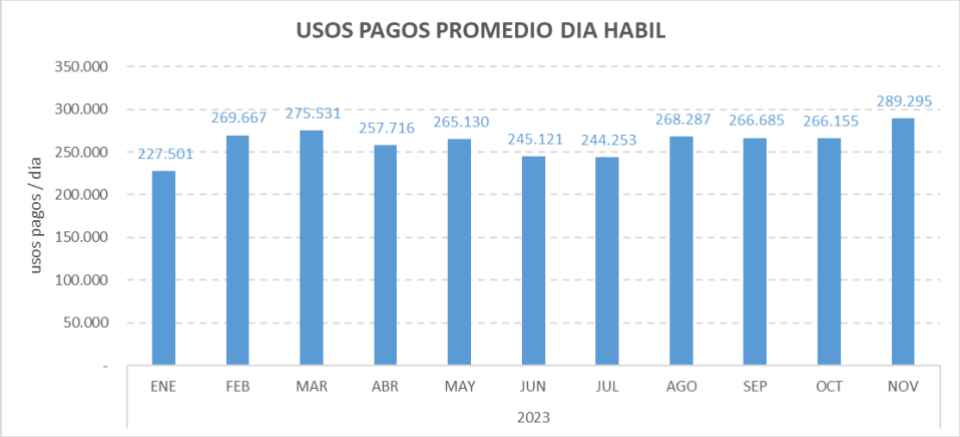
Fuente: Elaboración propia. Dirección de Operaciones – 2023

- Con la puesta en operación de la Terminal Aguablanca, se logró incrementar la cobertura espacial del MIO en la zona urbana dentro de las Zona 4 (Andrés Sanín) y la Zona 5 (Aguablanca), con el ajuste de rutas existentes y el ingreso de nuevas rutas, pasando de un 88.42% en diciembre 2022 a un 89.32% a diciembre 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 diciembre de 2023, lo anterior, debido a la prolongación de algunas rutas.

c. Comportamiento de la Demanda del Sistema MIO

- Como se puede observar en la figura XX ***Demanda Promedio Día Hábil Mensual SITM-MIO 2023,*** en lo corrido del año la demanda de pasajeros pagos se ha mantenido estable, fluctuando entre 266.000 y 277.000 pax/día en promedio, a pesar de las restricciones de flota que se han presentado por parte de los Concesionarios Operadores de Transporte.

Figura 13 Demanda Promedio Día Hábil Mensual SITM-MIO 2023



Fuente: Dirección de Operaciones - Información de Referencia Corte 30-11-23
Elaboración Propia

Permiso de Operación del MIO CABLE

Se concedió por parte del Ministerio de Transporte Permiso de Operación del sistema de transporte Aero suspendido por cable, MIO CABLE, para prestar el Servicio Público de Transporte por Cable de Pasajeros, bajo la resolución N°20233040022075 del 31 de mayo de 2023.

Mantenimientos Correctivos por parte del fabricante

A través de la contratación de la empresa Ingeniería de Cables de Transporte S.A. representante exclusivo de LEITNER AG / SpA (compañía diseñador, fabricante y constructor del Sistema MIO CABLE), se realizaron los mantenimientos correctivos especializados requeridos para la operación de manera segura y conforme la normatividad europea.

Acompañamiento técnico especializado – MIO CABLE

Se cuenta con el acompañamiento técnico especializado, para asegurar la operación comercial integral y mantenimiento del Sistema cable aerosuspendido - Mio Cable.

Operación Integral del Sistema - MIO CABLE

A partir del 11 de enero de 2023 la Administración, Operación y Mantenimiento del Sistema MIO Cable es asumida directamente por la Entidad.

Vinculación Personal Operativo y Administrativo – MIO CABLE

Se llevo a cabo la vinculación de una Empresa de Servicios Temporales (EST) para el suministro y administración de personal en misión para apoyar de manera transitoria la operación integral del sistema aéreo suspendido de transporte MIO CABLE

1.3 EJE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO

- ✓ Se gestionaron ante el Ministerio de Transporte y el Ministerio de Hacienda recursos para cubrir el déficit operacional del MIO (FESDE) así:

  - ✓ En la vigencia 2020, conforme al Decreto Nacional 575 de 2020 *"por el cual se adoptan medidas para mitigar los efectos económicos generados por la pandemia Coronavirus COVID-19 en el sector transporte e infraestructura, en el marco del Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica".* se realizó la redistribución de recursos del convenio de cofinanciación del SITM-MIO $50.912.696.116.
  - ✓ En la vigencia 2021, el Gobierno Nacional destinó mediante la Ley 2155 de 2021 la suma de $49.446.915.715.
  - ✓ En la vigencia 2023, el Gobierno Nacional destinó recursos provenientes de la Ley de Presupuesto 2299 de 2023 por valor de $84.412.540.518 para las vigencias 2022 y 2023; los cuales ya se recibieron y pagaron a los concesionarios de transporte.

- ✓ Se disminuyeron en el lapso de 2020 al 2023 un promedio de 70% las cuentas por pagar de la Entidad debido a los controles realizados a través de los comités de saneamiento contable en los cuales se tramitaron pagos y actas de liquidación.

- ✓ Se realizó la conciliación de los contratos de la Troncal Carrera 1 en el marco del convenio interadministrativo con EMCALI, con esto se logró el reconocimiento de la reposición de redes de servicios públicos por valor de $12.406.802.934 como consta en las actas de conciliación suscritas entre las partes.

- ✓ Se actualizaron las herramientas de gestión documental de la Entidad:

  - ✓ Tablas de Retención Documental.
  - ✓ Tablas de Valoración Documental.
  - ✓ Plan Institucional de Archivos.
  - ✓ Componente de capacitación

Adicionalmente, se digitalizaron 257.600 folios y se elaboraron con 4.703 hojas de control.

1.4 EJE JURÍDICO

Secretaría General y De Asuntos Jurídicos: 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.

Oficina Gestión Contractual: Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración en el marco del proceso administrativo sancionatorio adelantado contra el concesionario UNIMETRO S.A. hoy UNIMETRO EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL, impuso 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.

Importante informar, que el Garante -Seguros del Estado, ya canceló al Ente Gestor, dicha suma a título indemnizatorio.

Así mismo el día 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.).

Finalmente 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.

Oficina Contratación: 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.

Oficina Defensa Judicial: Durante la vigencia 2023, la Oficina de Defensa Judicial fue notificada de cuarenta y dos (42) fallos en sede de primera instancia y segunda instancia, de las cuales veintisiete (27) fueron a favor de la entidad, correspondiente al 64% del total de fallos recibidos, obteniendo para la entidad un ahorro por valor de $11.999.640.034.
Se precisa que el restante de fallos, ocho (8) corresponden a fallos por contrato realidad y siete (7) a otros medios de control.

Tabla 1.4-1 Fallos

Sentencias Primera Instancia y Segunda Instancia en firme			
Sentido	Número	Porcentaje %	Pretensiones $
En contra	15	36%	$27.988.256.840
A favor	27	64%	$11.999.640.034
Total	42	100%	$39.987.896.874

Fuente: Metro Cali S.A. Acuerdo Reestructuración - 2023

Se destaca que ocho (8) de los casos a favor en primera instancia recibidos durante la vigencia 2023, fueron producto de acercamientos que se hicieron con Seguros del Estado, en donde se llegaron a acuerdos conciliatorios con los demandantes, en casos de solidaridad patronal con el

concesionario Unimetro S.A. hoy en liquidación, acuerdos que incluían el cubrimiento de las pretensiones en contra de la entidad. Estos casos representaron un ahorro de $268.230.414 (Valor incluido en el total de los fallos favor), a continuación, se resume los datos reportados.

1.5 EJE COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

En 2023, se centró en mejorar la demanda de usuarios en el sistema MIO, incrementando la sensación de seguridad en estaciones y terminales, promoviendo un mayor sentido de pertenencia y la cultura del servicio. Desde la Dirección Comercial y de Servicio al Cliente, se trabajó en fortalecer el convenio con la Policía Nacional, logrando presencia institucional en el sistema. También se impulsó el programa "Asesores y Cultura MIO" con 300 contratistas, quienes fortalecieron la presencia institucional, 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.

Un logro verdaderamente destacado en la gestión de la Dirección Comercial ha sido la implementación del servicio de vigilancia privada en todas las terminales y estaciones del sistema, esta iniciativa ha generado un aumento de aproximadamente un 8% en la demanda de usuarios en tan solo 12 días de ejecución, demostrando un cumplimiento exitoso de los objetivos estratégicos.

Por lo anterior, los grandes logros obtenidos están enmarcados bajo el cumplimiento de las metas que se relacionan a continuación:

a. Atención al ciudadano

La Oficina de Atención al Ciudadano promovió el programa de "MIO OPINIÓN", una 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 sistema 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.

b. Gestionar Comunicaciones

- 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.
- 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.

- 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 2021, se fortaleció la estrategia digital que desde pandemia se puso en ejecución en las tres redes sociales Twitter, Facebook e Instagram. Se logró impactar a los usuarios con publicaciones más frecuentes y contenidos dinámicos, accesibles y de fácil comprensión para los usuarios. Este trabajo permitió un incremento en alcance, impresiones e interacciones, así como en seguidores.
- En el 2022 nació el canal Metro Canal, con el objetivo de brindar información institucional más personalizada a los colaboradores de la entidad.

c. Servicio al Cliente y Mercadeo

- **Campañas**

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.

Figura 14 –. Campaña #ViveELMIO

Fuente: Repositorio de fotografías aéreas de la Dirección Comercial y Servicio al Cliente – 2023

Dentro de la ejecución de la campaña el Cambio Es MÍO, se elaboraron los siguientes productos con corte a 31 de octubre y su respectiva proyección al 29 de diciembre de 2023.

- **Productos de campaña**

1- Planeación, producción y emisión de cuña en radio.
Se contrató la producción de 20 cuñas con su respectiva emisión, a la fecha se han producido 16 y se han emitido 60 veces mensuales, para un promedio de 15 semanales en 4 emisoras: RCN CADENA BASICA, RADIO 1, BOOM y RED SONORA.

Para un total de 300 emisiones con corte al 31 de octubre. También, se elaborará un paquete especial con los 4 restantes para Feria de Cali para un total a diciembre de 420 emisiones globales. Las cuñas adicionalmente se están suministrando para emitirse en los altavoces del sistema masivo.

2 - Diseño, producción, planeación y emisión de video en televisión.
Se contrató la producción de 20 videos con su respectiva emisión, a la fecha se han producido 15 y se han emitido 50 veces mensuales, un promedio de 12 semanales en la programación de:

Telepacífico y los noticieros: 90 Minutos, Telepacifico Noticias y el Canal CALITV.

Para un total de 250 emisiones con corte al 31 de octubre. Se proyectan 100 adicionales con publicación quincenal hasta el último fin de semana de diciembre de 2023.

3- Diseño, producción, planeación y emisión pieza gráfica digital para campaña.
Se contrataron y elaboraron **10 piezas** para redes sociales, las piezas están listas y se lanzarán como refuerzo de campaña las 8 semanas restantes entre noviembre y diciembre con un énfasis especial de 2 piezas adicionales proyectadas con el paquete para FERIA DE CALI 2023.

4 - Diseño, producción, planeación y emisión Magazín Informativo PASA EN EL MÍO (Deben ser 8 se emiten desde noviembre uno semanal hasta diciembre).
Se contrató la producción de 8 magazines en video, el producto está listo y se lanzarán como refuerzo de campaña las 8 semanas restantes entre noviembre y diciembre. El primero se lanzó el 3 de noviembre y continuará su emisión en redes sociales, proyectados hasta la última semana de diciembre hasta completar los 8.

5 - Diseño, producción, planeación y emisión de Reels para campaña El cambio es MIO para IG.
Se contrataron 20 y a la fecha se han elaborado 10, se han emitido 8 y los 10 restantes se aprovecharán en los 8 siguientes fines de semana, se elaborará una entrega especial de 2 productos restantes, con temática especial para FERIA DE CALI 2023 proyectados hasta el último fin de semana de diciembre de 2023.

6 - Adaptación de tamaño y emisión de Reel de gestión y avances de la entidad en redes sociales (Facebook, Youtube e Instagram)
Dentro del paquete se elaboraron 10 adaptaciones a las piezas de video gestión utilizadas en redes sociales para mostrar avances, en cortos tipo reel que se han ido emitiendo en Youtube, a la fecha se han emitido 6.
Se proyectan 4 adicionales con publicación quincenal hasta el último fin de semana de diciembre de 2023.

Otros elementos que hicieron parte de la campaña fueron:

88 boletines de prensa (campaña Vive El Mio).
173 Cápsulas de video (#ViveELMIO).
87 piezas gráficas para redes sociales (#ViveELMIO).
120 cuñas de radio
33 activaciones en estaciones con Olímpica Radio con mensajes de la campaña.
10 activaciones en estaciones con Candela Radio con mensajes de la campaña.
1 video jingle promocional campaña.

- **Estrategia de Posicionamiento de Marca**

Durante 2023, la Dirección Comercial se enfocó en potenciar la marca MIO a través de una serie de iniciativas, estas incluyeron la presencia de la marca en eventos de ciudad, alianzas públicas y privadas, visitas a instituciones educativas, jornadas de personalización de tarjetas y campañas para fortalecer la imagen de la marca. Las acciones planificadas como parte de esta estrategia fueron:

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 la 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, Salserin, Red de Salud Ladera, Festival de Teatro de Cali, Candela, Red Sonora, Dagma y el Museo de la Salsa, guardianes de canales de aguas lluvias con Emcali, Festival de internacional de cine de Cali y Feria del libro.

Además, 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.

Figura 15 –. Pieza grafica Mio en la U

Fuente: Repositorio de fotografías de la Dirección Comercial y Servicio al Cliente-2023.

- **Convenio Interadministrativo con la Policía Nacional**

En 2023, Metro Cali S.A. Acuerdo de reestructuración logró establecer un importante convenio tripartito con la Secretaría de Seguridad y Justicia de la Alcaldía de Cali y la Policía Metropolitana Cali. Este convenio, firmado el 28 de junio de 2023, tiene como objetivo fortalecer las actividades relacionadas con la seguridad y vigilancia de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Masivo 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. El convenio, inicialmente tiene vigencia hasta el 31 de diciembre de 2023, sin embargo, se está considerando ampliarlo hasta el 2024 para reforzar y garantizar de forma sostenida en el tiempo las medidas de seguridad y vigilancia en el sistema MIO.

- **Seguridad Privada MIO**

En el 2023, se logró un avance de gran importancia para el Sistema de Transporte Masivo Integrado (SITM) MIO. Ahora, los usuarios del SITM MIO cuentan con servicio de vigilancia y seguridad privada disponible en todas las terminales y estaciones, marcando un hito crucial en la mejora de la calidad de este sistema de transporte. Este hito se traduce en un servicio de vigilancia operativo durante 18 horas al día, que abarca todo el horario de funcionamiento del SITM MIO, así como las terminales intermedias. Además, las terminales de cabecera, incluyendo parque estaciones troncal tramo II, disponen de un servicio de vigilancia las 24 horas del día. Esta implementación ha tenido un impacto positivo en la experiencia de los usuarios, permitiendo un ambiente más seguro y agradable en todas las estaciones.

Como resultado de esta iniciativa, se ha logrado un incremento notorio en la demanda de usuarios del sistema. A partir de principios de octubre, el SITM MIO atendía a aproximadamente 260 mil usuarios promedio en día hábil, y al iniciar el mes de noviembre, este número aumentó a 285 mil usuarios promedio en día hábil. Este crecimiento demuestra el valor y la confianza que los usuarios han depositado en este sistema de transporte mejorado. Adicionalmente, se han llevado a cabo acciones persuasivas y disuasivas para abordar la evasión del sistema, lo que contribuye a mantener su integridad y sostenibilidad financiera. Se ha establecido una colaboración estrecha con la policía para abordar situaciones de vandalismo que puedan surgir en las estaciones, garantizando así un entorno seguro y protegido para todos los usuarios del SITM MIO.

Figura 16 – Rueda de prensa Programa Fuerza Institucional MIO, Cultura, Servicio y Seguridad.

Fuente: Repositorio de fotografías de la Dirección Comercial y Servicio al Cliente-2023.

d. Cultura y Gestión Social

Desde el programa Mio Accesible y el Plan Integral de Accesibilidad se habilitó un Centro de Relevo en la terminal Cañaveralejo como espacio virtual de accesibilidad a 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.

Así mismo como estrategia de vinculo y construcción de confianza y validación de cambios en el SITM-MIO, en la vigencia 2023 se realizaron 66 visitas a instituciones que atienden y trabajan en favor de las personas con diversidad funcional, para un acumulado en el cuatrienio 2020-2023 de 294 visitas.

Desde el 2020 a la fecha se han realizado 16 mesas de accesibilidad, que han permitido conocer de primera mano las necesidades de la población con discapacidad, dando lugar al dialogo en doble vía y la formulación de soluciones en materia de movilidad e inclusión social para este grupo de población.

En el año 2022 se entregaron 1000 tarjetas de acceso por las puertas prioritarias al SITM-MIO en terminales y estaciones a Personas con Movilidad Reducida.

- En el marco de la campaña de cultura ciudadana “Vive el MIO, Somos Cultura”, en el 2023 se ejecutaron más de 2800 horas de sketch teatrales, 30 tomas culturales en estaciones y terminales y 370 visitas a Instituciones Educativas y otros grupos de interés para incidir en la transformación de la indisciplina social en el SITM-MIO hacia comportamientos adecuados. Intervenciones acompañadas con productos audiovisuales de promoción de la cultura MIO, en medios de comunicación locales y las redes de la entidad. Como otra estrategia de educación se construyó el jingle y video de la campaña “Vive el MIO, Somos Cultura” con artistas informales que trabajan en el sistema, con el propósito de iniciar un proceso de acercamiento, organización y promoción de cultura con esta población que circula en el día a día en el MIO.

- Se ejecutaron a su vez en el primer semestre del 2023, 108 tomas culturales en estaciones prioritarias, como continuidad de las acciones de la campaña del periodo 2022, donde a través de la narración oral y otras piezas performáticas, se logró evidenciar conflictos cotidianos derivados del uso del transporte público, que posibilitaron la generación de reflexiones acerca de la responsabilidad personal y colectiva de las y los usuarios.

- En este marco, finalmente se realizó un ciclo de talleres con los gestores de cultura del MIO y lideres sociales donde se socializó el manual de convivencia del MIO y las habilidades psicosociales y comunitarias determinantes para promover comportamientos de cultura tanto en el sistema como en los territorios.

- Estas estrategias pedagógicas, se complementan con la presencia institucional de los Asesores de servicio y cultura que realizaron una cobertura en sitio del 80% del MIO, durante todo el horario de prestación del servicio, promoviendo la adopción de los deberes del manual de convivencia y orientando a los usuarios y usuarias para un adecuado uso del sistema

- De igual manera y, con este propósito, desde el Programa Experiencia MIO se han sensibilizado en el 2023 a 11.200 estudiantes de primaria, secundaria y educación superior y cerca de 350 adultos mayores, interviniendo desde el 2020 a la fecha un total de 40.625 estudiantes y 825 adultos.

  En el programa Escuela MIO, desde el 2020 mediante un proceso de formación y práctica de 5.280 horas se logró impactar a 66 estudiantes de las I.E.O. públicas y privadas en donde se logró llevar a cabo las prácticas sociales obligatorias de estos estudiantes, quienes realizaron actividades de pedagogía de cultura MIO en las Terminales Paso del Comercio y Andrés Sanín para fortalecer la corresponsabilidad de los estudiantes y los buenos comportamiento frente al uso del MIO.

De otra parte, Metro Cali desde el 2022 ha realizado una articulación con la Secretaría de Seguridad de la Gobernación del Valle, donde los Gestores de Seguridad y Convivencia Valle, realizaron aproximadamente 750 jornadas culturales en estaciones y terminales del sistema, brindando pedagogía al usuario para el cuidado de sus pertenencias en el MIO, recomendaciones de seguridad vial y prevención de la evasión en el sistema.

- Durante la vigencia 2023 se realizaron 202 encuentros, reuniones, visitas y/o recorridos de divulgación, concertación y deliberación, como estrategia de gestión y promoción de la participación ciudadana asociada al SITM – MIO estableciendo comunicación directa con las organizaciones sociales para la atención y gestión de solicitudes y requerimientos en torno al sistema. con los lideres de las 22 comunas de la zona urbana de Cali, los corregimientos de Los Andes (vereda Atenas), El Hormiguero, La Buitrera y Pance. Es así, como durante el cuatrienio (2020-2023) el programa de Participación Ciudadana mediante el proceso de acercamiento y generación de confianza con las comunidades ha realizado 800 visitas; generando reacciones positivas, participando activamente en los espacios convocados donde se realizaron iniciativas enfocadas a mejorar la prestación del servicio del MIO en los diferentes territorios, tales como: cambios de parada, puntos de recarga, infraestructura, mobiliario y la implementación de los PSO (Planes de Servicio Operacional) que se implementaron en cada vigencia.

  Así mismo, como una apuesta para el fortalecimiento del relacionamiento de la entidad con la comunidad, durante el 2023 se realizaron 10 ferias comunales en las que se socializó y promovió los diferentes servicios del SITM-MIO en barrios de 10 comunas de la ciudad.

- En el 2023 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 sistema de transporte masivo MIO, 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 de 1.021 colaboradores de los COT para un total de 2352 en el cuatrienio y a noviembre del 2023 se capacitaron 106 colaboradores de los COT en lengua de señas básica colombiana.

- En el marco de los Planes de Gestión Social de las obras de infraestructura se generaron 3000 empleos con enfoque diferencial 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 estos corresponde a personal femenino y el 2% a personas con discapacidades.

- En el marco del Plan de Gestión Social y de Participación Ciudadana del Sistema Aerosuspendido Mio Cable se ha logrado impactar a la población de su área de influencia a través del fortalecimiento de las relaciones con las Instituciones Educativas de la comuna 20

y de alianzas con entidades públicas y privadas tales como: Biblioteca Departamental, Ciudad Limpia, Graficalia, Funcen, Aldeas Infantiles, Deporvida, Centro Vida, SENA, Icesi, curso electricidad, bachillerato acelerado, curso de refrigeración, electricidad.

Relacionamiento materializado en la implementación de jornadas lúdico-pedagógicas de sensibilización ambiental y de cuidado del sistema, actividades recreativas y deportivas, celebración año tras año de fechas especiales como el día del niño, Halloween y la novena navideña semilleros culturales de baile de salsa y zanqueros, el concurso de pintura “Siloé coloreado”, el festival “Salsa por lo alto” el cual en el contexto de la declaratoria de emergencia sanitaria por COVID-19. De hecho, se entregaron 440 paquetes alimenticios en la Comuna 20 como ayuda humanitaria.

De otro lado, como una apuesta por la reactivación económica y el desarrollo social de la Comuna 20 se dictaron talleres certificados de peluquería, balallaje, (peinado de cabello y pestañas), manicure y pedicure barbería, los cuales impactaron a más de 50 emprendedores a los cuales además se les entrego un kit básico pero suficiente y acorde para el inicio de sus negocios. Se capacitaron 25 mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y otros tipos de violencia, de igual manera se capacitó a 25 personas en prestación de servicios de seguridad privada.

Asimismo, con el acompañamiento del sector público y privado, se hizo entrega de elementos escolares como mecanismo de permanencia escolar en las instituciones de educación presentes en el sector, se realizaron alrededor de 6.000 tamizajes desde la implementación de la cuarentena restringida y se ha logrado consolidar tanto la comuna como el Mio cable como un destino turístico en la ciudad.

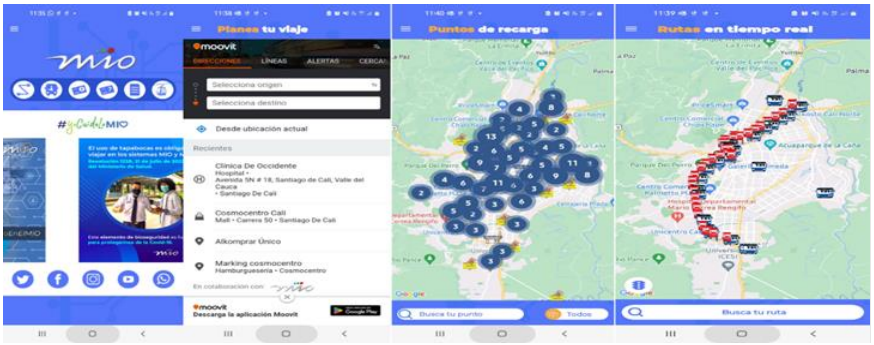
1.6 EJE TECNOLOGÍA

a. Relanzamiento MIOAPP

Se ejecutaron mejoras en las funcionalidades de la Mio APP a través de actualizaciones e incorporación de módulos para mejorar la percepción del usuario, dichos módulos abarcan temas como accesibilidad, comunicaciones y mayor agilidad en el despliegue de dicha aplicación.

Esta APP permite a los usuarios planear su viaje, rutas en tiempo real, visualizar puntos de recarga, consultar el estado de su tarjeta, realizar PQRSD y visualizar la ruta turística del MIO CABLE.

Figura 17 Aplicación MIOAPP

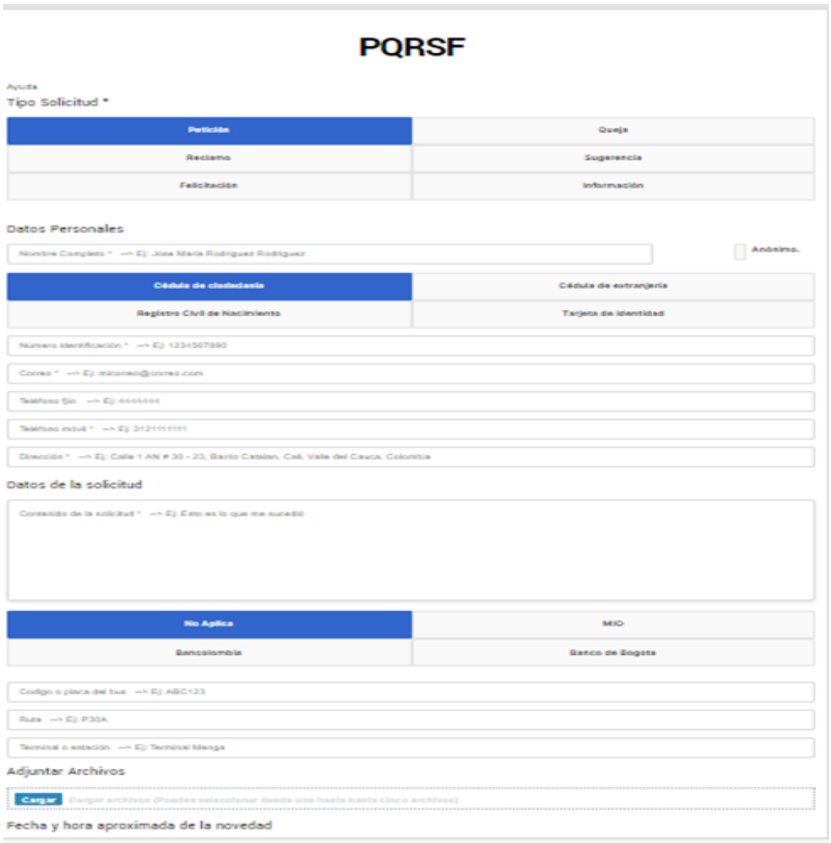


Fuente: MIOAPP, 2023

b. Actualización Formulario PQRSF Página Web

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

Figura 18 Formulario PQRSF-Página Web



Fuente: Página Web Metro Cali- 2023

1.7 EJE CONTROL INTERNO

a. Auditorías Contraloría General Santiago de Cali

Tabla 1.7-1 Resumen Auditorias Contraloría General Santiago de Cali

Auditoria	No. De Hallazgos	Observaciones
1. Cierre Fiscal del Distrito Especial de Santiago de Cali, Sus Entidades Descentralizadas y Asimiladas Vigencia 2022	2	Las cuentas por pagar de tesorería, los gastos comprometidos y las vigencias futuras, fueron constituidas conforme lo establecido en los artículos 242, 241 y 240 del Acuerdo 0438 de 2018 "Por el cual se actualiza el estatuto orgánico de presupuesto para el Municipio de Santiago de Cali y se dictan otras disposiciones"; en concordancia con los Decretos 111 y 115 de 1996, 4836 de 2011 y 1068 de 2015, la Ley 819 de 2013 y sus normas reglamentarias, y aquellas que la modifiquen, complementen o sustituyan. Los gastos comprometidos de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración fueron justificados con eventos imprevisibles y situaciones atípicas generadas por la dinámica normal de sus operaciones, hechos que de una u otra forma impidieron la ejecución de los compromisos en el plazo inicialmente convenido, debiendo trasladarse la recepción del bien o servicio a la vigencia fiscal siguiente, excepto por lo presentado en los hallazgos anteriores. En la evaluación de la ejecución presupuestal de ingresos, de gastos, el estado de tesorería y los respectivos documentos soporte; se evidenció la existencia de recursos suficientes para cubrir el pago de las cuentas por pagar de tesorería y los recursos de terceros y los gastos comprometidos.
2. Auditoría Financiera y de Gestión a Metro Cali S.A. – Acuerdo de Reestructuración Vigencia 2022	9	La CGSC, de acuerdo a lo descrito en el fundamento de la opinión, los estados financieros presentan razonablemente en todos los aspectos materiales y los resultados de sus operaciones la situación financiera a 31 de diciembre de 2022 de conformidad con el marco normativo para Empresas que No Cotizan en el Mercado de Valores, y que no captan ni administran Ahorro del Público, que contempla los principios y normas de contabilidad prescritos por la Contaduría General de la Nación, conllevando a una opinión LIMPIA Como resultado de la Auditoría adelantada, FENECE la cuenta rendida por Metro Cali S.A.- Acuerdo de Reestructuración de la vigencia fiscal 2022, como resultado de la Opinión Financiera LIMPIA, la Opinión Presupuestal LIMPIA, y el Concepto sobre la gestión FAVORABLE, lo que arrojó una calificación consolidada de 94.2 puntos.
3. Actuación Especial de Fiscalización Intersectorial a la Inversión en los Recursos Naturales y Medio Ambiente Vigencia 2022	Sin Hallazgos	Esta entidad realizó inversión ambiental para la vigencia 2022 por $ 7.316.986.235 de recursos propios y SGP (Sistema General de Participación), asociado a 10 contratos ejecutados dentro del Proyecto: "Espacio Público para la Integración Socio-Ecológica". La CGSC emite un concepto efectivo, dado que, de acuerdo con los aspectos evaluables establecidos para la Actuación Especial de Fiscalización, la calidad y eficiencia del Control Fiscal Interno del asunto, arrojó una calificación de 1,2

Auditoria	No. De Hallazgos	Observaciones
4. AEF/TA – Seguimiento Actualización de Pólizas Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración a las actividades que desarrollo el Concesionario UTRYT para la reclamación del siniestro ocurrido a partir del 28 de abril del 2021	1	Con respecto a la Calificación del Control Fiscal Interno, el resultado fue de 1,9, resultado que según los rangos de ponderación establecidos en la caracterización de riesgos y controles es un control con deficiencias
5. Actuación Especial de Fiscalización / Denuncia Fiscal No. 124-2023, Radicado No. VU 100009122023 de abril 12 de 2023 a Metro Cali S.A.		No se ha identificado ninguna afectación al patrimonio público como resultado de los hechos que fueron reportados y sometidos al conocimiento de la Contraloría General de Santiago de Cali. En resumen, después de llevar a cabo el análisis y las actividades correspondientes, se ha determinado que la obra en cuestión ha sido concluida exitosamente beneficiando a la población caleña sin que se haya identificado algún perjuicio al patrimonio público en relación con los hechos investigados.
6. Auditoria de Cumplimiento a la Calidad de los Servicios del STM MIO a METRO CALI S.A., Acuerdo de Reestructuración, vigencia 2022	2	La CGSC manifiesta que conforme a los procedimientos de auditoría y las pruebas realizadas, en el presente ejercicio auditor se colige que la problemática del SITM-MIO se origina por diversas razones, entre las cuales destacan la escasa cobertura en las áreas de expansión, retrasos en la implementación de la infraestructura, riesgos asociados a la sostenibilidad del sistema, incremento en el diferencial tarifario, elevado nivel de endeudamiento de los operadores, falta de conciencia ciudadana y la demora en el traslado de recursos por parte del Distrito de Santiago de Cali para cubrir el mencionado diferencial tarifario. Estas circunstancias inciden directamente en la operación del sistema, generando impactos negativos en la calidad del servicio y la insatisfacción del usuario.

Fuente: Oficina de Control Interno - 2023

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.

a. Auditorías Internas

El Programa Anual de Auditorias para la vigencia 2023 está conformado por un universo de 18 auditorías, las cuales se enmarcan en la verificación del cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes, las reglamentadas adoptadas por la entidad, así como también en el grado de implementación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y del Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015.

En la procura del fortalecimiento de la gestión institucional, estratégica y misional de la entidad, se incluyó para la presente vigencia las auditorias de Evaluación a la Gestión del MIO CABLE, Evaluación a la Gestión Administrar Bienes y Servicios, Evaluación al Cumplimiento del Plan Integral de Accesibilidad PIA, adscritas a la Dirección de Operaciones, Dirección Financiera y Dirección Comercial en su orden, toda vez que el contenido en ellas evaluado corresponde a temas de manejo transversal y estratégico de rigurosa medición y seguimiento.

Así mismo, es importante mencionar que la continuidad al seguimiento de los procesos evaluados en las auditorias de control interno permitió a la Alta Dirección visibilizar la necesidad de aprovisionar recursos para fortalecer la gestión documental de la entidad y subsanar aspectos asociados al proceso de Gestión Documental, con la finalidad de dar estricto cumplimiento a lo establecido por la Ley. De igual manera la necesidad de fortalecer los equipos de trabajo de los procesos misionales en la búsqueda de la estabilización para una adecuada prestación del servicio.

1.8 EJE DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIONAL

a. Gestión de recursos para la obra "Troncal Oriental" de importancia estratégica para el SITM-MIO (2019 – 2020)

- Gestión ante el Gobierno Nacional para garantizar que se incluyera en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2023 la Troncal Oriental como un proyecto estratégico para el Sistema de Transporte Masivo.
- Formulación de los requisitos del CONPES de acuerdo con el artículo 100 de la ley 1955 del PND para gestionar los recursos de la nación correspondientes al tramo 3 de la Troncal Oriental. Se trabajó conjuntamente con el Ministerio de Transporte, Ministerio de Hacienda y DNP para la estructuración de requisitos quedando estos radicados en el Ministerio de Transporte.

b. Suscripción del CONPES 4018 de 2020

El 10 de diciembre de 2020, en virtud de lo establecido en la Ley 819 de 2003, en el Decreto 1068 de 2015 y en la Ley 1955 de 2019, se emitió el documento CONPES 4018 "Declaración de importancia estratégica del proyecto implementación Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cali" mediante el cual se respaldan los recursos de cofinanciación para la construcción total de la Troncal Oriental y obras complementarias con $ 211.000 millones de pesos.

c. Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

- En noviembre de 2021, Metro Cali S.A Acuerdo de Reestructuración y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, suscribieron el Plan de Gestión Territorial – PGT 2022. El Plan de Gestión Territorial PGT es un acuerdo de compromisos entre la

entidad asesorada y Función Pública para la implementación del acompañamiento técnico.

- En diciembre 2022 se establece desde el nivel directivos los riesgos estratégicos que permiten establecer los controles y estrategias necesarias para mitigar la posibilidad de la suspensión del servicio.
- Con los resultados del Índice de Desempeño Institucional de la vigencia 2021, se cumplieron los cuatro (4) años de resultados comparables en los cuales se alcanzó la meta establecida en el Plan Nacional de Desarrollo el cual indicaba el obtener a nivel nacional un aumento de 10 puntos y 5 puntos a nivel territorial, Metro Cali S.A. Acuerdo de Restructuración cierra con 7,8 puntos, logrando 2,8 puntos sobre la meta establecida.

d. Implementación nuevo modelo "Sistema Integrado Inteligente 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 lo son: 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, 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.

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

2.1 Dimensión 1. Cali, inteligente por la vida
2.1.1 Línea Estratégica 101: Territorio inteligente
2.1.1.1 Programa 101001: Cali inteligente

- **Indicador 51010010040 Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO implementados**

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

Meta	Indicador de Producto	Unidad de medida	Línea Base 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	98	9.317.445.824

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 video vigilancia 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.

Tabla 2.1.1.1-2 Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO Vigencia 2023

Indicador	Unidad de medida	Meta 2023	Ejecutado 2023	Presupuesto inicial (Pesos)	Presupuesto ejecutado (Pesos)
Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO implementados	%	26	24%	**$ 216.000.000**	49.5600.000

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.

Respecto BIG Data, se implementó el prototipo de puntualidad por controladores, específicamente el índice de puntualidad de turno, y se hizo el Datamart con sus ETLs del cubo de kilómetros conciliados (K2).

En la MIO App, se realizaron las actualizaciones técnicas proyectadas, quedando pendiente la integración con el SECAP de la Policía Nacional, la cual se contempla realizarla durante el próximo año, ya que se requiere de la coordinación con la Policía Nacional."

2.2 Dimensión 3. Cali, Nuestra casa común
2.2.1 Línea Estratégica 304: Movilidad Multimodal Sustentable
2.2.1.1 Programa 304001: Movilidad Peatonal

- **Indicador: 53040010001 Espacio público asociado al SITM-MIO generado y recuperado.**

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

Meta	Indicador de Producto	Unidad de medida	Línea Base 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	M²	1.393.476	1.474.863	78.073.828.272	1.478.737	80.394.261.117

Tabla 2.2.1.1-2 Espacio público asociado al SITM-MIO 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	M²	1.400	5.274	$ 517.866.210	$ 517.866.210
Troncal Oriental tramo 1	M²	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% 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% dentro de los cuales logró generar y recuperar 79.987 metros cuadrados cumpliendo la meta para esta vigencia.

2.2.1.2 Programa 304002: Movilidad en Bicicleta

- **Indicador: 53040020001 Red de ciclo-infraestructura (ciclorrutas integradas al SITM-MIO) implementadas.**

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

Meta	Indicador de Producto	Unidad de medida	Línea Base 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 2.2.1.2-2 Red de Ciclo-infraestructura 2023

Indicador	Unidad de medida	Meta 2023	Ejecutado 2023	Presupuesto inicial (Pesos)	Presupuesto ejecutado (Pesos)
Total		**1,8**	**1,8**	**1,8**	$ 790.624.435
Troncal Oriental tramo 1	km	1,75	1,75	1,75	$ 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% logrando 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: 53040020002 Ciclo-parqueaderos integrados al SITM-MIO construidos.**

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

Meta	Indicador de Producto	Unidad de medida	Línea Base 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 2.2.1.2-4 Ciclo-parqueaderos integrados al SITM-MIO 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 35 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.

2.2.1.3 Programa 304003: Movilidad Transporte Público de Pasajeros

- **Indicador: 53040030002 km de corredores pre troncales del SITM - MIO, adecuados con carriles preferenciales.**

Descripción: Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración Metro Cali S.A. tiene como meta la implementación del sistema vial de carriles preferenciales. Sin embargo, a la fecha no se ha logrado concretar el proyecto por diversas razones entre las que se destacan las siguientes:

- El tamaño de la flota: No sería conveniente implementar carriles preferenciales hasta tener dimensionado un tamaño de flota que permita aumentar la frecuencia e incrementar el número de pasajeros movilizados, porque de lo contrario, en lugar de optimizar, se generaría un impacto asociado a la pérdida de capacidad vial.
- Transporte público no masivo: Definición de las modalidades de transporte público a incorporar en la medida preferencial. Se tenía previsto baja y mediana capacidad. Tener en cuenta el caso del taxi (autorizado por normativa para transitar por el carril derecho).
- Tipo de solución: Derivado de lo anterior, se está considerando un tipo de solución por el carril izquierdo para tener menor interrupción del tráfico mixto que hace giros a derecha y que invade el carril derecho para estacionar de manera inapropiada.
- Idoneidad de diseños: Son diseños generales. No han sido aprobados por la Secretaría de Movilidad.

En la vigencia 2023 se incluyó como meta del plan de acción y se avanzó en el análisis de los corredores potenciales para implementar el proyecto. Adicionalmente esta obra de infraestructura está incluida como proyectos de la implementación del SIITP, el cual fue aprobado en el 2023.

Indicador: 53040030003 km de corredores troncales del SI TM - MIO construidos.

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

Meta	Indicador de Producto	Unidad de medida	Línea Base 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 2.2.1.3-2 Corredores troncales del SITM - MIO 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: 53040030004. Buses del SITM-MIO con baja contaminación en circulación en hora pico. (promedio flota ejecutada)

Descripción: Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración tenía previsto tener 1.013 buses en circulación de 2020, los cuales se lograban con:

- **Plan de recuperación y puesta en punto**: los concesionarios debían recuperar y poner a punto los buses con certificado cancelados y necesarios para la operación.

- **Vinculación de UNIMETRO:** Se estimó que se vinculaban los vehículos pertenecientes a UNIMETRO, actividad pactada contractualmente con el concesionario.

- **Flota nueva:** Se estimó vincular aproximadamente 309 vehículos nuevos, para mejorar la prestación del servicio.

Como consecuencia de la emergencia sanitaria y el estallido social, la demanda del SITM-MIO disminuyó y se tuvo que ajustar la oferta, realizando un ejercicio de optimización de algunas rutas; la nueva realidad permitió observar que, los estudiantes y trabajadores que son el mayor porcentaje de usuarios que se movilizan en el sistema, no lo estaban utilizando por encontrarse en teletrabajo y trabajo remoto, disminuyendo la demanda. Con la flota disponible se tiene suficiente capacidad para movilizar la demanda de pasajeros que usan el sistema actualmente.

Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración durante la vigencia 2020-2023, gestiono el nuevo modelo SIITP, donde se considera la vinculación de flota adicional, y mantuvo la flota con baja contaminación, con respecto a la flota del transporte público colectivo anterior, como se muestra a continuación:

Año	2020	2021	2022	2023
Flota vinculada	965	969	953	831

Adicionalmente la flota vinculada se vio afectada por el estallido social y la salida de operación de UNIMETRO.

- **Indicador: 53040030005 Terminales de cabecera del SITM (T. de Cabecera Sur, T. de Cabecera Aguablanca) construidas.**

Tabla 2.2.1.3-3 Terminales de cabecera del SITM (T. de Cabecera Sur, T. de Cabecera Agua Blanca) 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 2.2.1.3-4 Terminales de cabecera del SITM 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 18 de febrero de 2023 al servicio de la comunidad.

- **Indicador: 53040030006. Terminales Intermedias del SITM MIO, construidas**

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

Meta	Indicador de Producto	Unidad de medida	Línea Base 2022	Meta al 2023	Presupuesto inicial acumulado al 2023	Ejecución 2023	Ejecución presupuestal 2023
Terminales Intermedias del SITM MIO, construidas	Terminales Intermedias del SITM MIO, construidas	N.º	3,35	3,41	29.787.822.014	3,35	$24.925.662.014

Descripción: Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración tenía previsto construir dos terminales intermedias Terminal Simón Bolívar y Terminal Intermedia Centro, logro ejecutar una y gestionar tramites del convenio interadministrativo de la Terminal Intermedia Centro.

Tabla 2.2.1.3-6 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 2.2.1.3-7 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 10 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: 53040030008. Patio Talleres del Sistema de Transporte Masivo MIO construidos

Tabla 2.2.1.3-8 Patio Talleres del Sistema de Transporte Masivo 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
En el periodo 2020-2023 se construirán 1,3 Patio Talleres del SITM MIO	Patio Talleres del SITM MIO construidos	N.º	4	4	24.571.334.991	4	$31.635.482.852

Descripción: Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración tenía previsto construir cinco Patio Talleres, logro ejecutar cuatro finalizar los dos que se encontraban en ejecución y el quinto dependía de la vinculación de la nueva flota.

Se avanzó con la matriz multicriterio para analizar diferentes variables y definir los predios a adquirir de los nuevos patios. Después de su implementación se definen dos localizaciones para patio Tercer Milenio y Villanueva. Se debe gestionar los avalúos correspondientes y trámites para la compra de los lotes, cuando se establezcan lineamientos y recursos.

Indicador: 53040030009. Sistemas de servicio complementario intramunicipal (camperos y/o transporte público colectivo, sistema de bicicletas públicas alimentadoras) y supramunicipal integrados al SITM MIO.

Descripción: Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración tenía previsto la integración de tres Sistemas de servicio complementario intramunicipal y supramunicipal.

Dicho proyecto se inició en 2019 con el propósito de desarrollar un sistema de transporte público más eficiente y completo en Cali, con un enfoque en la intermodalidad. Este proyecto se dividió en distintas fases.

En 2020, se concluyó un contrato de consultoría integral (915.104.10.02.2018) suscrito entre Metro Cali y la Unión Temporal Cal y Mayor – Profit, que estructuró un modelo de servicio articulado e integrado al SITM-MIO basado en un sistema complementario. Sin embargo, la pandemia de COVID-19 impidió la implementación de este modelo debido a la incertidumbre en las condiciones de movilidad y la estabilidad operativa.

En 2021, basándose en los resultados del contrato de consultoría previo, se inició un proceso de revisión y análisis. Esto condujo a la planificación de una prueba piloto para integrar los servicios del MIO en la Terminal Cañaveralejo con dos rutas de camperos que operan en la Comuna 20. Además, el Departamento Administrativo de Hacienda Distrital suscribió el contrato de consultoría No. 4131.010.26.1.0921 con Transconsult Sucursal Colombia, centrado en establecer mecanismos para la sostenibilidad financiera y la eficiencia del sistema de transporte masivo STIM-MIO.

Este nuevo contrato tenía como objetivo principal definir el mecanismo de "INTEGRAR" el Transporte Público Colectivo (TPC) tradicional, que incluye busetas y buses urbanos, junto con el servicio de camperos al SITM-MIO con el propósito de cubrir completamente el área de cobertura del servicio de transporte público en Cali con todos los modos de transporte formales en operación. Esto dio lugar a la concepción de un nuevo modelo que busca la integración de diferentes subsistemas de transporte, evitando la competencia desleal y permitiendo integraciones tarifarias para reducir los costos del transporte.

El modelo propuesto por el consultor se denominó "Sistema Inteligente e Integrado de Transporte Público" (SIITP). Su objetivo es garantizar una cobertura del servicio de transporte formal en el 100% del territorio de la ciudad, con niveles de servicio óptimos. Lo anterior se lograría mediante la combinación armoniosa y ordenada de diferentes subsistemas de transporte, todos gestionados tecnológicamente a través de un sistema de recaudo, control de operación y comunicaciones interoperable con el sistema del MIO.

Durante el año 2022 Metro Cali, la Alcaldía, la Secretaría de Movilidad y el Departamento Administrativo de Hacienda trabajaron en la revisión y seguimiento de los productos propuestos por el consultor Transconsult. Este modelo SIITP generó un cambio sustancial en la concepción de la operación del servicio de transporte público en Cali, lo que impactó la planificación y el cronograma del proyecto en referencia. Incluso el Plan Integral de Movilidad Urbana (PIMU), que

sirvió de base para la definición del proyecto, tuvo que ser actualizado conforme al nuevo modelo propuesto (Decreto 411.2.010.20.0159 de 2023).

En 2023, Metro Cali se enfocó en la implementación del modelo propuesto por Transconsult. Sin embargo, debido a las actuales condiciones de movilidad, la integración no pudo realizarse según lo planeado. Por su parte, durante el mes de septiembre la Secretaría de Movilidad emitió las resoluciones 4152.010.21.0.1080 y 4152.010.21.0.1094 para establecer condiciones y parámetros para el servicio de transporte público colectivo a través de un convenio de colaboración empresarial. Las anteriores resoluciones no fueron socializadas oportunamente con Metro Cali, lo que implica que la integración con el TPC sigue suspendida en tanto se propicien los espacios entre las diversas entidades competentes y se alineen los objetivos.

El proyecto Sistemas de servicio complementario intramunicipal (camperos y/o transporte público colectivo, sistema de bicicletas públicas alimentadoras) y supramunicipal integrados al SITM-MIO forma parte de la implementación del nuevo modelo del SIITP. Se espera que el esquema general del SIITP posibilite a los usuarios la integración física, tarifaria y operacional en los modos de transporte existentes, así como también permita que el déficit financiero operacional disminuya sustancialmente, con lo cual se podrá garantizar la sostenibilidad financiera de todos los agentes en el tiempo.

Indicador: 53040030010 Estudio de prefactibilidad de la segunda línea del Sistema aéreo suspendido alimentador del MIO Cable. Realizado

Descripción: Se gestionó la información e indagación sobre la etapa de perfilamiento y estudios que son previos a la etapa de prefactibilidad, a entidades como la secretaria de Infraestructura, secretaria de Turismo, según lo establecido en el parágrafo 2 del artículo 206 del acuerdo del concejo municipal 0373; POT 2014, adicionalmente se solicitó información al Departamento administrativo de Planeación Municipal y al Departamento administrativo de Planeación de la gobernación.

Posteriormente se adelantan mesas de trabajo con la Fundación UNIVALLE, donde se presentan dos propuestas para la extensión de la segunda línea del Mio Cable y el desarrollo de algunos elementos que son considerado parte del estudio de prefactibilidad; quedando como una opción la contratación de esta entidad para el desarrollo total de Estudio de Prefactibilidad de la segunda línea del MIO Cable.

Se requiere definir recursos para los diferentes estudios, así como para la construcción, administración, operación y mantenimiento

- **Indicador: 53040030013 Estrategias financieras y operativas de optimización del SITM-MIO implementadas.**

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

Meta	Indicador de Producto	Unidad de medida	Línea Base 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 2.2.1.3-10 Estrategias financieras y operativas de optimización del SITM-MIO Vigencia 2023

Indicador	Unidad de medida	Meta 2023	Ejecutado 2023	Presupuesto inicial (Pesos)	Presupuesto ejecutado (Pesos)
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.

2.3 Indicadores de Bienestar

Indicador: 53014 pasajeros promedio día hábil movilizados en el SITM-MIO

Tabla 2.3-1 Vigencia 2020

Meta	Indicador de Producto	Unidad de medida	Línea Base 2019	Meta al 2020	Ejecución 2020
Al 2023 se movilizan 626.486 Pasajeros promedio día hábiles en el SITM-MIO.	Pasajeros promedio día hábil movilizados en el SITM-MIO.	N.º	438.215	236.439	221.725

Tabla 2.3-2 Vigencia 2021

Meta	Indicador de Producto	Unidad de medida	Línea Base 2020	Meta al 2021	Ejecución 2021
Al 2023 se movilizan 626.486 Pasajeros promedio día hábiles en el SITM-MIO.	Pasajeros promedio día hábil movilizados en el SITM-MIO.	N.º	221.725	440.895	160.635

Tabla 2.3-3 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 2.3-4 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	261.395

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	OCT	NOV	PROMED
227.501	269.667	275.531	257.716	265.130	245.121	244.253	268.287	266.685	266.155	289.295	261.395

- **Indicador: 53015 Cobertura espacial de la zona urbana del municipio, del MIO y modos integrados.**

Tabla 2.3-5 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 2.3-6 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 2.3-7 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 2.3-8 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: 53016 Nivel de Satisfacción al Usuario, NSU, del MIO**

Tabla 2.3-9 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 2.3-10 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 2.3-11 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 2.3-12 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	Resultados en enero 2024	Resultados en enero 2024

Tabla -11 Vigencia 2023
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 indicó 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.

2.4 Proyecto Movilizador

P.M. 53040031 Estación Central del MIO y Troncal Oriental

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.

3. PLAN DE ACCIÓN 2023 ALINEADO AL PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO

1.1 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

a. Cumplimiento del Plan de Acción vigencia 2023

Tabla 1.1-1 Metas del Plan de Acción 2023 Dirección de Planeación

N.º	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad (Descripción)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2023	Recursos 2023 (millones)
1	Integrar con los sistemas de servicio complementario Intramunicipal y supramunicipal al SITM-MIO	Gestionar el 100% de la integración del SITM-MIO con un Servicio Complementario de Transporte Público (TPC, camperos, intermunicipal) en el marco de la implementación del nuevo modelo SIITP en el año 2023	%	0%	100%	Dedicación parcial equipo profesional de la Dirección de Planeación y la Dirección de Operaciones
2	Estrategia financiera y operativa de optimización del SITM-MIO implementada	Ejecutar en un 100% la estrategia financiera y operativa de optimización del SITM-MIO implementada en el año 2023	%	0%	100%	$60 millones Profesional PS Dedicación 50% + Personal de Planta
3	Constitución de Metro Cali S.A. como Operador del Mio Cable	Realizar el 100% de las actividades planeadas para la constitución de Metro Cali como Operador del MIO Cable en la vigencia 2023	%	40%	100%	Profesional de la dirección de Planeación con una dedicación del 25% y el Equipo interdisciplinario de las áreas involucradas
4	Implementación y mantenimiento de los Sistemas de Gestión Integral en Metro Cali	Desarrollar en un 100% las actividades proyectadas para la certificación e implementación de los Sistemas de Gestión Integral en el año 2023	%	0%	100%	Dedicación parcial equipo Calidad + auditoría externa con un presupuesto de $ 59
5	Aprobación y despliegue del plan estratégico corporativo 2023-2026	Para la vigencia 2023 efectuar el 100% de la gestión para la aprobación y despliegue del Plan Estratégico Corporativo 2023-2026, dando cumplimiento a la normatividad vigente	%	0%	100%	Profesional de la Dirección de Planeación con una dedicación del 10% y la dedicación de los directores, jefes y equipos de trabajo de las áreas
6	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Realizar el 100% de las actividades planteadas en los cinco (5) componentes y en la iniciativa adicional del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2023	%	0%	100%	Presupuesto asociado al definido para el funcionamiento de las áreas involucradas en la ejecución de las actividades establecidas en los componentes y en la iniciativa adicional para la vigencia 2023

N.º	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad (Descripción)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2023	Recursos 2023 (millones)
7	Modelo Integral de Planeación de Gestión - MIPG	En el 2023 implementar y mantener en un 100% el Modelo Integral de Planeación de Gestión en Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración, de acuerdo con las actividades planeadas para la vigencia	%	0%	100%	Presupuesto asociado al definido para el funcionamiento de las áreas involucradas en la ejecución de las actividades establecidas para la vigencia 2023

1. **Integrar con los sistemas de servicio complementario Intramunicipal y supramunicipal al SITM-MIO**
   En 2023, Metro Cali se enfocó en la implementación del modelo propuesto por el consultor Transconsult (contratado por el Departamento Administrativo de Hacienda Distrital) denominado "Sistema Inteligente e Integrado de Transporte Público" (SIITP). Su objetivo es garantizar una cobertura del servicio de transporte formal en el 100% del territorio de la ciudad, con niveles de servicio óptimos. Lo anterior se lograría mediante la combinación armoniosa y ordenada de diferentes subsistemas de transporte, todos gestionados tecnológicamente a través de un sistema de recaudo, control de operación y comunicaciones interoperable con el sistema del MIO.
   Sin embargo, debido a las actuales condiciones de movilidad, la integración no pudo realizarse según lo planeado. Por su parte, durante el mes de septiembre la Secretaría de Movilidad emitió las resoluciones 4152.010.21.0.1080 y 4152.010.21.0.1094 para establecer condiciones y parámetros para el servicio de transporte público colectivo a través de un convenio de colaboración empresarial. Las anteriores resoluciones no fueron socializadas oportunamente con Metro Cali, lo que implica que la integración con el TPC sigue suspendida en tanto se propicien los espacios entre las diversas entidades competentes y se alineen los objetivos.
   El proyecto Sistemas de servicio complementario intramunicipal (camperos y/o transporte público colectivo, sistema de bicicletas públicas alimentadoras) y supramunicipal integrados al SITM-MIO forma parte de la implementación del nuevo modelo del SIITP. Se espera que el esquema general del SIITP posibilite a los usuarios la integración física, tarifaria y operacional en los modos de transporte existentes, así como también permita que el déficit financiero operacional disminuya sustancialmente, con lo cual se podrá garantizar la sostenibilidad financiera de todos los agentes en el tiempo.

2. **Estrategia financiera y operativa de optimización del SITM-MIO implementada:** 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 sistema de transporte. El presupuesto ejecutado para alcanzar la meta fue de 60 millones de pesos durante al año correspondiente a las dedicaciones de los prestadores de servicio al seguimiento del logro de la meta.

3. **Constitución de Metro Cali S.A. como Operador del Mio Cable**: Respecto al proyecto No 4. Constitución de Metro Cali, como operador del Mio Cable, se llevaron a cabo todas las actividades planteadas en el cronograma, iniciando con la solicitud del permiso de operación al ministerio de Transporte, dando cumplimiento con la normatividad establecida en el decreto 1079 de 2015 "por medio del cual se expide el Decreto único reglamentario del sector Transporte"., en su capítulo 5, artículos 2.2.5.5.1 hasta el 2.2.5.7.2; luego de obtener las pólizas de responsabilidad civil contractual y extracontractual y presentarlas al ministerio de transporte, se obtiene el permiso de operación mediante la RESOLUCIÓN NÚMERO 20233040022075, del 31 de Mayo de 2023, del ministerio de transporte.

4. **Implementación y mantenimiento de los Sistemas de Gestión Integral en Metro Cali:** En la vigencia 2023 el cronograma de actividades para dar cumplimiento a esta meta finalizo en un 95% de cumplimiento de los requisitos, está pendiente: Actualizar Caracterización de Gestionar predios, Gestionar la construcción de Infraestructura y Gestionar Banco de proyectos, indicadores 2022 de Gestionar predios y del 2023 gestionar cierre de los procesos / subprocesos; pendientes de matriz de partes interesadas de Gestionar predios - Gestionar Mantenimiento de la infraestructura; de igual forma los Listados maestros de documentos de procesos y subprocesos con cierre 2023.

5. **Aprobación y despliegue del plan estratégico corporativo 2023-2026:** en la vigencia 2023 se gestionó la revisión por parte de los directivos y se presentó a la junta directiva quien solicito un espacio donde se detalle el contenido del mismo, el plan se encuentra firmado por los directivos que participaron en su formulación y queda pendiente la aprobación por parte de la Junta Directiva. El avance de la meta es del 62%

6. **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC,** en el 2023, se termina un avance de 98,2%, quedando pendiente la elaboración de los planes del mejoramiento para el NSU vigencia 2023. Se estableció herramienta para la autoevaluación y monitoreo de los componentes y la iniciativa adicional, así como el cronograma de rendición de cuentas y participación ciudadana, También se establecen las actividades preliminares para la elaboración del PAAC 2024, teniendo presente la participación ciudadana. Para ampliar este tema remitirse al numeral 4 del presente documento Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

7. **Modelo Integral de Planeación de Gestión – MIPG**, al cierre 2023, se logra el 100% del cumplimiento de las actividades programadas y controladas en el cronograma del proyecto alineado al plan de acción anual de la vigencia, en el marco de los cronogramas establecidos por los lideres de las seis (6) Mesas Técnicas de MIPG, para cada Política de Gestión y Desempeño Institucional, permitiendo avanzar en la institucionalidad con las directrices y seguimiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, operatividad mediante la ejecución de los cronogramas establecidos, y el seguimiento y control de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG. Para ampliar este tema remitirse al numeral 4 del presente documento Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

1.2 DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA

a. Cumplimiento del Plan de Acción vigencia 2023

Tabla 1.2-1 Metas del Plan de Acción 2023 Dirección de Infraestructura

N.º	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2023	Recursos 2023
1	Estructuración técnica para la contratación de la obra e interventoría para la complementación vial del corredor troncal oriental (Carriles Mixtos).	Al 2023 se culminarán en un 100% de la estructuración técnica de obra e interventoría para la complementación vial del corredor troncal oriental (Carriles Mixtos), y el acompañamiento técnico a los procesos de contratación respectivos.	%	0%	100% / 100%	Con Recurso Humano de Metro Cali
2	Estructuración técnica para la contratación de obra e interventoría del Corredor Troncal Oriental (Tramo 3)	Al 2023 se hará la actualización de la estructuración técnica de obra e interventoría para la construcción del Corredor Troncal Oriental Tramo 3, y el acompañamiento técnico a los procesos de contratación respectivos.	%	0%	100% / 68%	Con Recurso Humano de Metro Cali
3	Estructuración técnica-jurídica del Modificatorio al CONVENIO INTERADMINISTRATIVO con la EDRU para la contratación de obra e interventoría de la Terminal Intermedia Centro del SITM-MIO	Al 2023 se contará con el Modificatorio al CONVENIO INTERADMINISTRATIVO con la EDRU para la contratación de obra e interventoría de la Terminal Intermedia Centro del SITM-MIO	%	0%	100% / 65%	Con Recurso Humano de Metro Cali
4	Estructuración de convenio/contrato interadministrativo con EMCALI para la Adecuación de la infraestructura Eléctrica y Fotovoltaica de Patios Talleres del SITM MIO	Al 2023 se gestionará convenio con EMCALI para la ejecución de 2MW de energía fotovoltaica en Patios del SITM-MIO, con ejecución del 2023 de 1MW y en 2024 1MW.	%	0%	100% / 90%	Con Recurso Humano de Metro Cali
5	Mantenimiento Vial de Carriles Pretroncales y Alimentadores con recursos de sobretasa a la gasolina.	Al 2023 estructurar y contratar el mantenimiento vial de corredores pretroncales y alimentadores, y el acompañamiento técnico a los procesos de contratación respectivos.	%	0%	100% / 5%	Con Recurso Humano de Metro Cali

N.º	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2023	Recursos 2023
6	Adecuación de la Infraestructura para el nuevo modelo del SIITP y demás obras de optimización operativa del SITM-MIO.	Al 2023 se ejecutará el mantenimiento del primer grupo de estaciones prioritarias de la fase IV de recuperación del Sistema de Transporte Masivo.	%	0%	100% / 100%	Con Recurso Humano de Metro Cali
7	Estudio de prefactibilidad técnica para la incorporación de Carriles preferenciales en corredores del SITM-MIO.	Al 2023 se definirá en conjunto con la Dirección de Operaciones y de Planeación, la alternativa técnica para la futura materialización de Carriles Preferenciales del SITM-MIO.	%	0%	100%/ 10%	Con Recurso Humano de Metro Cali
8	Construcción de la Terminal de Cabecera Aguablanca.	A 2023 se construirá el 100% de la Terminal de Cabecera Aguablanca.	%	96%	100% / 100%	$ 2.460
9	Construcción del Corredor Troncal Oriental (Tramo 1) del SITM-MIO.	A 2023 se construirá el 100% del Corredor Troncal Oriental Tramo 1.	%	84,50%	100% / 100%	$ 39.722
10	Construcción del Corredor Troncal Oriental (Tramo 2) del SITM-MIO.	A 2023 se construirá el 100% del Corredor Troncal Oriental Tramo 2.	%	98%	100% / 100%	$ 8.666
11	Complementación vial del corredor troncal oriental (Carriles Mixtos).	Al 2023 se iniciará la complementación vial del corredor troncal oriental (Carriles Mixtos).	%	0%	0,5% / 0.5%	Con Recurso Humano de Metro Cali
12	Construcción del Corredor Troncal Oriental (Tramo 3)	Al 2023 se iniciará la Construcción del Corredor Troncal Oriental Tramo 3.	%	0%	0,5/ 0%	Con Recurso Humano de Metro Cali
13	Adecuación de la infraestructura eléctrica y fotovoltaica de terminales y Patios del SITM MIO	Al 2023 se iniciará la ejecución el Convenio EMCALI de energía fotovoltaica en algunas Terminales y Patios del SITM-MIO.	%	0%	15% / 0%	Con Recurso Humano de Metro Cali
17	Espacio público recuperado y generado	Al 2023 se generarán y recuperarán 21.387 m² de espacio público asociados a los proyectos del SITM MIO.	m²	1.393.476	1.417.396 / 1.478.737	$ 7.053
18	Construcción de ciclo infraestructura en la ciudad de Cali.	Al 2023 se construirá 1,75 Km de ciclo ruta asociados a los proyectos del SITM MIO.	Km	97,36	99,11 / 100,72	$ 617

19	Construcción de parqueaderos Bici-MIO en la ciudad de Cali	Al 2023 se construirá 16 Ciclo-Parqueaderos asociados a los proyectos de infraestructura del SITM MIO	N.º	17	33/ 35	$ 1.845
20	Construcción de Corredor Troncal.	A 2023 se construirán 1,5 km de corredor troncal asociados a los proyectos del SITM MIO.	Km	54,77	56,27 / 56,28	$ 38.377
21	Construir 10 Estaciones de parada en corredor Troncal Oriental (Tramos 1)	A 2023 se construirán (10) Estaciones de parada en Corredor Troncal Oriental Tramo 1	N.º	13	23 / 23	$ 24.571
22	Mantenimiento y mejora de la Infraestructura actual del SITM-MIO	Al 2023 se ejecutará en un 100% el Plan de Mantenimiento y Mejora de la Infraestructura del SITM-MIO	%	0%	100% / 100%	$ 1.250

1. **Estructuración técnica para la contratación de la obra e interventoría para la complementación vial del corredor troncal oriental (Carriles Mixtos)** durante la vigencia 2023 se desarrolló al 100% la estructuración técnica, proceso licitatorio y adjudicación para la contratación de obra e interventoría del proyecto (Ver detalle en PRINCIPALES LOGROS).

2. **Estructuración técnica para la contratación de obra e interventoría del Corredor Troncal Oriental (Tramo 3)** durante la vigencia 2023 se hizo necesario gestionar trámite de aprobación del proyecto ante el Ministerio de Transporte – UMUS, atendiendo diferentes observaciones frente a la construcción de las calzadas de servicio del corredor, que permitieron consolidar un avance del 68%. No obstante, hasta tanto no se cuente con dicha aprobación no es posible la publicación del proceso en el SECOP II y su posterior adjudicación.

3. **Estructuración técnica-jurídica del Modificatorio al CONVENIO INTERADMINISTRATIVO con la EDRU para la contratación de obra e interventoría de la Terminal Intermedia Centro del SITM-MIO,** durante la vigencia 2023 en conjunto con la EDRU se realizó al 65% estructuración para la modificación del CONVENIO INTERADMINISTRATIVO, a fin de reestructurar el marco jurídico y técnico para el proyecto, de acuerdo a su alcance actual.

4. **Estructuración de convenio/contrato interadministrativo con EMCALI para la Adecuación de la infraestructura Eléctrica y Fotovoltaica de Terminales y Patios Talleres del SITM MIO** durante la vigencia 2023 se suscribió CONTRATO DE ARRENDAMIENTO bajo el modelo de Generación Distribuida con EMCALI EICE ESP para implementación del proyecto en la Terminal Simón Bolívar y se logró avanzar en un 90% representado la definición del contratista para el diseño y construcción por parte de EMCALI EICE ESP, presentación del cronograma general y realización de visitas preliminares. Conforme a lo informado por EMCALI EICE ESP durante la vigencia se avanza en un 50% de los estudios y diseños para la implementación en la vigencia 2024.

5. **Mantenimiento Vial de Carriles Pretroncales y Alimentadores con recursos de sobretasa a la gasolina** durante la vigencia 2023 se avanzó en la identificación, priorización y viabilización operativa de intervención de los corredores viales que requieren actividades de mantenimiento vial, a fin de optimizar la operación del SITM MIO; a la fecha es importante contar con el acompañamiento de la Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía para definir el alcance del proyecto, lo que cierra en un 5% de avance en la meta establecida.

6. **Adecuación de la Infraestructura para el nuevo modelo del SIITP y demás obras de optimización operativa del SITM-MIO** durante la vigencia 2023 se logró la adjudicación del proceso de selección de obra e interventoría para la ejecución del Plan de Recuperación Fase IV (Ver detalle en PRINCIPALES LOGROS).

7. **Estudio de prefactibilidad técnica para la incorporación de Carriles preferenciales en corredores del SITM-MIO** toda vez que el cronograma de los procesos de selección se ha desplazado, a la fecha el equipo sigue enfocado 100% en los procesos de atención de observaciones, evaluación y adjudicación de los procesos en curso.

8. **Construcción de la Terminal de Cabecera Aguablanca** durante la vigencia 2023 culminó su Etapa de Construcción el 15 de marzo, entró en operación el 18 de febrero y se realizó una inversión de $76.352 millones de pesos.

9. **Construcción del Corredor Troncal Oriental (Tramo 1) del SITM-MIO.** El Contrato de Obra Pública N.º 915.104.08.03.2019 se espera la finalización de su Etapa de Construcción al 100% el 20 de diciembre de 2023 con una inversión $148.904 millones.

10. **Construcción del Corredor Troncal Oriental (Tramo 2) del SITM-MIO.** El Contrato de Obra Pública N.º 915.104.08.04.2019 culminó su Etapa de Construcción al 100% el 12 de marzo de 2023 con una inversión $74.497 millones.

11. **Supervisión de la Construcción de la Terminal Intermedia Centro** para la ejecución del proyecto es necesario definición de la Alta Gerencia y de la Alcaldía de Santiago de Cali, dado que implica coordinación interinstitucional con la EDRU; la cual, estaría a cargo de los Estudios, Diseños y Licitación del proyecto; razón por la cual, se hizo necesario eliminarlo de los compromisos de la actual vigencia.

12. **Construcción de la Estación Elevada de la Carrera 8 (Troncal Oriental Tramo 1)** por disponibilidad de recursos durante la vigencia 2023, no se realizará Estudios, Diseños y Licitación del proyecto; razón por la cual, se hizo necesario eliminarlo de los compromisos de la actual vigencia.

13. **Complementación vial del corredor troncal oriental (Carriles Mixtos)** una vez culminada su etapa precontractual con la adjudicación del contrato de obra e interventoría, se inicia la Etapa de Proconstrucción proyectada a ejecutarse en un plazo de 8 meses a partir de mes de diciembre 2023.

14. **Construcción del Corredor Troncal Oriental (Tramo 3)** el inicio de la construcción está condicionado a la adjudicación y perfeccionamiento del Contrato de Obra e Interventoría para la Construcción del Corredor Troncal Oriental (Tramo 3).

15. **Adecuación de la infraestructura Eléctrica y Fotovoltáica de Terminales y Patios del SITM MIO** conforme al CONTRATO DE ARRENDAMIENTO bajo el modelo de Generación Distribuida con EMCALI EICE ESP y al Cronograma General suministrado por EMCALI EICE ESP se avanza en un 50% de los estudios y diseños para la implementación en la vigencia 2024. Por esta razón, no hay avance durante la vigencia en la adecuación de la infraestructura eléctrica y fotovoltaica en la Terminal Simón Bolívar.

16. **Espacio público recuperado y generado** La meta establecida para el 2023 se superó con la construcción de 1.474.737 m2 asociados a los proyectos de infraestructura del SITM MIO, la justificación se encuentra incluida en el Capítulo del PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL, dado que incluye cumplimiento de metas e indicadores de cara a los compromisos con el plan de gobierno vigente a la fecha, según el Acuerdo 0477 de 2020.

17. **Construcción de ciclo infraestructura en la ciudad de Cali.** La meta establecida para el 2023 llegó a 99 kilómetros asociados a los proyectos de infraestructura del SITM MIO, la justificación se encuentra incluida en el Capítulo del PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL, dado que incluye cumplimiento de metas e indicadores de cara a los compromisos con el plan de gobierno vigente a la fecha, según el Acuerdo 0477 de 2020.

18. **Construcción de parqueaderos Bici-MIO en la ciudad de Cali** La meta establecida para el 2022 llegó a 35 ciclo parqueaderos asociados a los proyectos de infraestructura del SITM MIO, la justificación se encuentra incluida en el Capítulo del PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL, dado que incluye cumplimiento de metas e indicadores de cara a los compromisos con el plan de gobierno vigente a la fecha, según el Acuerdo 0477 de 2020.

19. **Construcción de Corredor Troncal** La meta establecida para el 2022 se superó llegando a 56,28 kilómetros de corredor troncal asociados a los proyectos de infraestructura del SITM MIO, la justificación se encuentra incluida en el Capítulo del PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL, dado que incluye cumplimiento de metas e indicadores de cara a los compromisos con el plan de gobierno vigente a la fecha, según el Acuerdo 0477 de 2020.

20. **Construir 10 Estaciones de parada en corredor Troncal Oriental (Tramos 1)** La meta establecida para el 2023 llegó a 23 Estaciones de Parada asociadas a los proyectos de infraestructura del SITM MIO, la justificación se encuentra incluida en el Capítulo del PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL, dado que incluye cumplimiento de metas e indicadores de cara a los compromisos con el plan de gobierno vigente a la fecha, según el Acuerdo 0477 de 2020.

21. **Mantenimiento y mejora de la Infraestructura actual del SITM-MIO** La meta establecida para el 2021 se cumplió a un 100% asociados al Plan de Mantenimiento de la Infraestructura, la justificación se encuentra incluida en el Capítulo del PRINCIPALES LOGROS.

1.3 DIRECCIÓN DE OPERACIONES

a. Cumplimiento del Plan de Acción vigencia 2023

Tabla 1.3-1 Metas del Plan de Acción 2023 Dirección de Operaciones

N.º	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad (Descripción)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2023	Recursos 2023 (millones)
1	Buses del SITM-MIO con baja contaminación en circulación en hora pico. (promedio flota ejecutada).	Buses del SITM-MIO con baja contaminación en circulación en hora pico. (promedio flota ejecutada).	N.º	523	612	Recursos FESDE y Gestión de la Secretaría de Movilidad para el control del transporte informal e ilegal
2	Implementación de la distribución de las paradas en las estaciones de la zona centro.	A 2023 implementar en las estaciones de la zona centro el ajuste de paradas de las rutas en un 100%	%	74%	100%	Recursos de funcionamiento / inversión de la entidad
3	Implementar el plan estratégico de seguridad Vial.	Al 2023 gestionar el 100% de las actividades, para avanzar en la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial para Metro Cali y el SITM-MIO.	%	0%	100%	Recursos de funcionamiento / inversión de la entidad
4	Modelo operativo / Reorganización de rutas (Plan de servicios SIITP)	En el periodo 2023 Reestructurar y definir el programa del PSO del SIITP en un 67%.	%	0	67%	Recursos derivados de la sobretasa producto de la implementación del SIITP*
5	Operación del MIO Cable directamente por Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración	Al 2023 asumir el control de la administración, operación y mantenimiento de la Operación MIO Cable en un 100%	%	0%	100%	Profesional de la D. Operaciones y recursos aprox de $14.000
6	Definir e implementar una metodología para la verificación del desempeño de los controladores de los COT en el CCO del SITM-MIO	Al 2023 Definir e implementar en un 100% una metodología para la verificación del desempeño de los controladores de los COT en el CCO del SITM.MIO	%	65%	100%	Recursos de funcionamiento / inversión de la entidad
7	Proyecto Adquisición de Flota Etapa 1	Gestionar el 100% de las actividades programadas para el diagnóstico Flota Unimetro y Estudio técnico Definición de Infraestructura y Flota Etapa 1 y Estudio de mercado de infraestructura y vehículos en la vigencia 2023.	%	0%	23%	Dedicación parcial equipo interdisciplinario y recursos destinados para el proyecto* Contrato asesoría Disercomex S.A.S.

1. *Buses del SITM-MIO con baja contaminación en circulación en hora pico. (promedio flota ejecutada): Ejecutado: 566 buses promedio día hábil en la hora pico. Durante el año 2023 no se cumplió con la meta ya que los Concesionarios Operadores de Transporte no lograron tener en servicio toda la flota requerida en la hora pico debido a la baja confiabilidad de la misma.*

2. *Implementación de la distribución de las paradas en las estaciones de la zona centro: Ejecutado: 100%. Durante el año 2023 se logró implementar la redistribución de paradas en las estaciones del Centro: Torre de Cali, Centro, San Bosco, Sucre y Fray Damián, logrando mejorar la operación de las rutas y la accesibilidad de los usuarios, al agrupar las rutas por destino.*

3. *Implementar el Plan Estratégico de Seguridad Vial: Ejecutado: 84% a diciembre de 2023. Durante el año 2023 se logró avanzar en 4 de los cinco pilares, comportamiento humano: Capacitación a usuarios, operadores y personal de Metro Cali; Infraestructura: se inició con la demarcación de límites de velocidad en Estaciones y Terminales del SITM-MIO, así como en la implementación de pasos peatonales seguros; Vehículos: limitación de la velocidad a 50 km/h en los vehículos del sistema MIO, cambio de señalética de velocidad máxima al 100% de la Flota de los tres Concesionarios Operadores de Transporte; Atención y rehabilitación a víctimas: Capacitaciones en primer respondiente a operadores y personal de Metro Cali.*

4. *Modelo Operativo / Reorganización de rutas (Plan de servicios SIITP): Ejecutado: 7%, Durante el año 2023 se avanzó en los documentos precontractuales para la contratación de un equipo consultor que realice la reestructuración y el diseño operacional detallado de las rutas del SIITP en el Distrito de Cali, sin embargo, no se contó con el apoyo oportuno del área jurídica para realizar en el 2023 la contratación de este equipo consultor y por tanto, este proyecto no se logró ejecutar. Para el 2024, la Dirección de Planeación de Metro Cali S.A. tiene previsto realizar la contratación de la encuesta de movilidad y el estudio integral del SIITP a 2050, que permitirá definir los proyectos que requiere el sistema a corto, mediano y largo plazo.*

5. *Operación del MIO Cable directamente por Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración: Ejecutado 95%, Durante la presente vigencia Metro Cali S.A decide finalizar contrato de operación integral del sistema Mio Cable con la empresa Asociación Cable Aéreo de Manizales – ACAM y a partir del 11 de enero de 2023 asumir el control de la administración, operación y mantenimiento del Sistema. En este sentido, se realizaron todas las gestiones pertinentes ante el Ministerio de Transporte, logrando obtener el Permiso de Operación del sistema bajo la resolución N°20233040022075 del 31 de mayo de 2023. El 1 de junio de 2023 se dio apertura a la prestación del servicio al público y hasta la fecha se continúa realizando la operación comercial del sistema. En cuanto a la gestión para la suscripción de contratos de servicios, insumos, repuestos y consumibles necesarios para los mantenimientos especiales y operación integral del sistema Mio Cable estamos sujetos a la disponibilidad de recursos y oportunidad en la gestión de los procesos contractuales.*

6. *Se logró definir e implementar una metodología para la verificación del desempeño de los controladores de los COT en el CCO del SITM-MIO: a la fecha de corte (diciembre 2023) el proyecto está al 87,4 % de avance, no se cumplió con la meta debido a que durante la vigencia se presentaron fallas en el servidor de la entidad retrasando el desarrollo del mismo.*

7. *Con la Asesoría de Disercomex S.A.S. se logró ejecutar el 23% de las actividades programadas para el diagnóstico Flota Unimetro y Estudio técnico Definición de Infraestructura y Flota Etapa 1 y Estudio de mercado de infraestructura y vehículos en la vigencia 2023.*

1.4 DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE

a. Cumplimiento del Plan de Acción vigencia 2023

Tabla 1.4-1 Metas del Plan de Acción 2023 Dirección Comercial y de Servicio al Cliente

N.º	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad (Descripción)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2023	Recursos 2023 (millones)
1	Plan de Comunicaciones SIITP	Durante la vigencia 2023-2026 Diseñar e implementar un Plan de Comunicaciones SIITP.	%	0%	*100%*	*Profesionales de comunicaciones y recursos destinados para el proyecto* *
2	Plan de cultura ciudadana del SIITP	Durante la vigencia 2023-2026 Diseñar e implementar un plan de cultura ciudadana de transición hacia el modelo del SIITP.	%	0%	25%	Recursos destinados para el proyecto
3	Diseñar e implementar el Plan Integral de accesibilidad universal.	Durante la vigencia 2023-2026 mantener la implementación del PIA en el 80 % de ley establecido.	%	78%	81%	Profesionales de Comercial y recursos destinados para la campaña
4	Gestión de convenios para la seguridad del SIITP	Durante la vigencia 2023-2026 Gestionar convenios para la seguridad del SIITP	%	0%	100%	Profesionales PS de la Dirección comercial
5	Diseño e implementación de una campaña de posicionamiento MIO.	En la vigencia 2023 Diseñar e Implementar en un 100% una (1) campaña anual de posicionamiento de la marca MIO.	%	0%	100%	Profesionales de Comercial y recursos destinados para la campaña
6	Ingresos colaterales (Implementación de otras fuentes de ingreso).	Durante la vigencia 2023-2026 realizar gestión comercial de los espacios y explotación inmobiliaria.	%	0%	62%	4 profesionales de Apoyo O. Mercadeo y Servicio al cliente.
7	Contratar la encuesta de satisfacción al usuario NSU-2023	En el 2023 Contratar la encuesta de satisfacción al usuario NSU-2023	%	0%	100%	$90.000.000 Estudio + Profesionales PS Ppto anual $12

META 1 -Plan de Comunicaciones SIITP: durante la vigencia se diseñó e implementó un plan de comunicaciones para divulgar y socializar interna y externamente los beneficios del nuevo modelo de transporte para los usuarios. Para la implementación fue necesario la contratación de una empresa encargada de la comunicación por valor de $2 mil millones para desarrollar la conceptualización y ejecución de la campaña de posicionamiento 'El cambio es MIO', que tiene como objetivo posicionar una campaña cultural que una a la ciudad en torno a la recuperación y transformación del sistema, identificando y promoviendo acciones que empoderen a los ciudadanos como co-responsables de la solución a la crisis del MIO.

Se definió la estrategia de medios que incluye un plan de contingencias y un plan de seguimiento y evaluación a la estrategia y productos del plan de comunicación del SIITP.
De igual forma, a través de los recursos internos de la Dirección Comercial y su proceso de comunicaciones se desarrollaron conceptos y se afianzó la campaña de posicionamiento 'Vive el MIO somos cultura', realizando actividades ATL (piezas gráficas, lonas, bastidores, volantes, implementación de audios en buses, videos, plan de medios,) y BTL (vinculación de personal competente al equipo de participación ciudadana para la socialización en los territorios).

Se emitieron en total 20 referencias de cuñas de la campaña 'El cambio es MIO' en 4 emisoras de la ciudad: RCN, cadena básica, Radio Uno, Boom y Red Sonora, para un total a diciembre de 420 emisiones globales.

Se realizaron 20 videos cortos, los cuales fueron emitidos en la programación del canal regional Telepacífico y los noticieros 90 Minutos, Telepacífico Noticias y en el canal CALI TV, para un total a diciembre de 100 emisiones.
Se elaboraron 10 piezas gráficas para las redes sociales como refuerzo de la campaña.
Se diseñó, se produjo y se realizó la emisión del magazín informativo Pasa en el MIO (uno cada semana desde noviembre hasta diciembre). El primero se lanzó el 3 de noviembre como refuerzo de campaña con emisión en redes sociales hasta la última semana de diciembre, para un total en diciembre de 8 magazines.
Se diseñó, se produjo y se emitieron reels para la campaña 'El cambio es MIO' en la red social Instagram, para un total a diciembre de 20.

Al cierre del año 2023 el cumplimiento del plan de comunicación termina en un 89% de ejecución dado que, el presupuesto para su ejecución y las actividades macro de la implementación del SIITP en sus fases de operación; vinculación de flota y desarrollo de la plataforma tecnológica, aún no se realizan, lo cual no permitió avanzar en la socialización de la información sobre el funcionamiento del sistema integrado.

META 2- Plan de cultura ciudadana SIITP - (Avance 24%): Durante la vigencia 2023 se realizó una campaña de cultura con un presupuesto de $5,286,112,704, enfocada en la socialización del manual de convivencia MIO, mediante intervenciones lúdico-pedagógicas en terminales, estaciones, instituciones educativas y otros espacios comunitarios, con los cuales se contribuyó a sensibilizar y promocionar el sentido de pertenencia y los comportamientos cívicos en los usuarios y comunidad en general, para disminuir las problemáticas de cultura ciudadana identificadas en el sistema.

A diciembre se ha logrado una ejecución del 24%, representado en más de 2800 horas de sketch teatrales, 30 jornadas artísticas y culturales en el sistema para afianzar la relación con el usuario, 370 jornadas de socialización del manual de convivencia en las instituciones educativas y producción y circulación de audios y videos de promoción de la cultura MIO, principalmente.

***META 3 - Diseñar e implementar el Plan Integral de accesibilidad universal*: - (Avance 79.8%):** se logró un 80% de la implementación del PIA, logrando mantener los avances establecidos al 2022. Se culminaron indicadores de alto impacto para la población sorda, como lograr tener durante todo el año el Centro de Relevo, lo cual permitió generar una comunicación accesible, dando respuesta a las necesidades de este grupo poblacional. También logramos capacitar al mes de diciembre más de 1.000 operadores y operadoras en Accesibilidad y

protocolos de atención prioritaria, lo cual nos deja más de 2.340 personas capacitadas en el último cuatrienio. A nivel de implementación de señalética en terminales y estaciones no se alcanzó su totalidad a causa de falta de recursos

META 4- Gestión de convenios para la seguridad del SIITP **- (Avance 80%):** Durante la vigencia 2023 las acciones desarrolladas se centraron en establecer un convenio interadministrativo tripartito entre Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración, el Distrito de Santiago de Cali – Secretaría de Seguridad y Justicia y la Policía Metropolitana de Cali. En estas mesas interinstitucionales donde se trabajó bajo el principio de coordinación, se cumplió el objetivo de firmar el convenio el día 28 de junio de 2023. Se asignaron 106 uniformados estratégicamente en diferentes estaciones y terminales del sistema, equipados con tecnología y herramientas móviles para brindar acompañamiento a los usuarios. El convenio, inicialmente tiene vigencia hasta el 31 de diciembre de 2023, sin embargo, se está considerando ampliarlo hasta el 2024 para reforzar y garantizar de forma sostenida en el tiempo las medidas de seguridad y vigilancia en el sistema MIO.

Por otra parte, en el mes de octubre de 2023, se realizó un exhaustivo trabajo para adelantar el proceso de contratación de servicios de vigilancia y seguridad privada para las estaciones y terminales del sistema, factor considerado fundamental dentro de la meta de Gestión de Convenios para la Seguridad. Finalmente se completó el objetivo de manera exitosa y articulada con la Secretaría General, dando inicio a la prestación de estos servicios el día 25 de octubre con un esquema robusto de seguridad privada, quienes tienen la tarea de fortalecer la seguridad a los usuarios del SITM MIO y contribuir a reducir el fenómeno de la evasión en el sistema.

META 5- Diseño e implementación de una campaña de posicionamiento MIO **- (Avance 90%):** La campaña de posicionamiento #ViveELMIO continuó su ejecución de manera exitosa en su totalidad, alcanzando todos los objetivos establecidos para el mes de diciembre de 2023. Esta estrategia se estructuró en torno a cinco pilares fundamentales: "Vive Cali", "Es Incluyente", "Es Digital", "Somos Cultura" y "Es Ecológico".
En particular, las estrategias se enfocaron en el pilar "Somos Cultura", abordando diversas iniciativas de marketing tanto a nivel Above The Line (ATL) como Below The Line (BTL), además de una sólida presencia en el ámbito del Marketing Digital. Estas acciones se llevaron a cabo en múltiples canales de comunicación, con el propósito de fortalecer la marca y su compromiso con la comunidad. El objetivo central de esta estrategia fue cultivar sentimientos positivos entre los usuarios hacia nuestro sistema y servicio.
Además, se establecieron alianzas estratégicas y se exploraron nuevas alianzas comerciales, las cuales desempeñaron un papel crucial en la implementación exitosa de la campaña al alcanzar el 100% de sus metas y objetivos. Estas alianzas comerciales permitieron una ejecución efectiva y eficiente de la campaña, contribuyendo al posicionamiento deseado de la marca.

META 6- Ingresos colaterales (Implementación de otras fuentes de ingreso) **- (Avance 55%):** Para el año 2023, se renegociaron los términos del acuerdo de voluntades con La Unión Temporal Recaudo y Tecnología (R&T). En dicho acuerdo, Metro Cali S.A. tiene completa autonomía para comercializar directamente o contratar un intermediario y administrar los ingresos colaterales. Por lo tanto, se firmó un contrato de prestación de servicios con la FUNDACIÓN CENTRO DE GESTIÓN CEGE con el objeto de explotar publicitariamente el exterior de los buses y el interior de las estaciones y terminales, así como los locales comerciales al interior de las terminales, ya se realizó inventario de los buses y cabinas a explotar, se tomaron medidas, sacaron plantillas de los diferentes modelos de carrocería para facilitar las medidas al

cliente al momento de diseñar e instalar, se recogió información de todos los paraderos existentes y de su caracterización frente al usuario y ya se iniciaron los primeros acercamientos con prospectos clientes para la explotación inmobiliaria, donde han mostrado un gran interés en tener su marca dentro de las estaciones del MIO, brindando un servicio a la comunidad que utiliza el SITM MIO. Se tiene la expectativa de cumplir con el 62% que son los espacios disponibles en las terminales, la cual es la meta establecida para el mes de diciembre.

***META 7- Contratar la encuesta de satisfacción al usuario NSU-2023* - (Avance 40%):** Al finalizar el mes de octubre nos encontramos en etapa contractual con una firma especializada en medición y análisis del Niveles de Satisfacción de Usuarios lo que representan un 40% de avance, esperando que la ejecución de las encuestas se realice durante todo el mes de noviembre y la etapa de análisis e informe en la primera semana de diciembre para así la Dirección comercial y de Servicio al Cliente estar socializando los resultados con todas las dependencias el 12 de diciembre y levantando y suscribiendo los planes de mejora que se requieran el 15 de diciembre.

1.5 DIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

a. Cumplimiento del Plan de Acción vigencia 2023

Tabla 1.5-1 Metas del Plan de Acción 2023 Dirección Financiera y Administrativa

N.º	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad (Descripción)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2023	Recursos 2023 (millones)
1	Modernización Institucional para la gestión del SIITP	En el 2023 implementar en un 100% el proyecto de Modernización Institucional para la formalización de empleos.	%	20%	100%	Equipo interdisciplinario liderado O. Gestión Humana con el apoyo del personal de las Direcciones / Oficinas + y recursos destinados para el proyecto*
2	Negociación deudas concesionarios seleccionados	Realizar el 100% de las actividades para negociar deudas de los concesionarios seleccionados en la vigencia 2023.	%	0%	100%	Recurso Humano D. Financiera + Consultoría Banca de inversión
3	Liberar tarifa los Patios concesionados y FRESA / DEBCA.	Realizar el 60% de las actividades para liberar los pagos de patios concesionados y DEBCA en la vigencia 2023.	%	0%	60%	Recurso Humano D. Financiera + Consultoría Banca de inversión
4	FESDE transitorio a la operación (2022-2023)	En el 2023 gestionar los recursos del FESDE transitario en un 100% para la operación del SITM-MIO.	%	0%	100%	Profesional Especializado O. Financiera (Dedicación 5%)

N.º	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad (Descripción)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2023	Recursos 2023 (millones)
5	Estructuración pliegos conformación de la fiducia	En el 2023 formular y estructurar los pliegos para la creación de un mecanismo financiero al 100% para administrar los recursos del SIITP	%	0%	100%	Contratista D. Financiera (Dedicación 20%)
6	Gestión de la operación de crédito - solicitud y aprobación	En el 2023 gestionar la operación de un crédito al 100% para la implementación de estrategias derivadas del SIITP	%	0%	100%	Recurso Humano
8	Plan Estratégico del Talento Humano	En el 2023 formular, publicar e implementar en un 100% el Plan Estratégico del Talento Humano	%	0%	100%	Recurso Humano
9	Plan anual de vacantes	En el 2023 formular y publicar el Plan anual de vacantes y realizar seguimiento a los cargos en vacantes definitivas de los 30 empleos de la planta de personal de la Entidad	N.º	22	30	Recurso humano
10	Plan de previsión de recursos humanos	En el 2023 formular, publicar e implementar en un 100% el Plan anual de previsión de recursos humanos	%	0%	100%	Recurso Humano
11	Plan institucional de formación y capacitación	En el 2023 formular, publicar e implementar en un 100% el plan institucional de formación y capacitación	%	0%	100%	Recurso Humano
12	Plan institucional de Bienestar e incentivos	En el 2023 formular, publicar e implementar en un 100% el Plan institucional de Bienestar e incentivos.	%	0%	100%	Recurso Humano
13	Plan Anual de Seguridad y salud en el Trabajo	En el 2023 formular, publicar e implementar en un 100% el Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo	%	0%	100%	Recurso Humano
14	Plan de adquisiciones	En el 2023 Elaborar y publicar en un 100% el plan de adquisiciones y hacer seguimiento al cumplimiento de la programación del plan	Número	0	45	Recurso Humano
15	Plan Institucional de Archivos - PINAR	En a la vigencia 2023 -2026 Implementar el 100% del Plan Institucional de Archivos PINAR	%	0%	30%	11.305 millones el presupuesto del PAA-2023

1. **Modernización Institucional para la gestión del SIITP:** Con corte a diciembre de 2023, se ejecutó el cronograma en un 77%, logrando consolidar el estudio técnico del proyecto de modernización con la propuesta de MOP, estructura organizacional y cargos misionales, dando alcance a las fases de alistamiento, diagnostico institucional y diseño de propuesta, quedando pendiente ejecutar la fase de formalización de la propuesta, debido a que esta se encuentra sujeta a la aprobación del estudio ante el comité directivo, promotor ley 550 y junta directiva.

   ha ejecutado un 35% del cronograma, se espera que al finalizar la vigencia se implemente en un 84%, logrando consolidar el estudio técnico del Proyecto para la respectiva socialización y posterior formalización de propuesta.

2. ***Proyecto: Negociación deudas concesionarios seleccionados: Ejecución 100%,*** se firmó modificatorio al contrato de concesión con la UTR&T. En relación con los concesionarios de operación de transporte, se instalaron las mesas de negociación y se revisaron en sus estados financieros las deudas bancarias específicas para cada uno de ellos, se avanza en la presentación del modelo operacional y modelo de sostenibilidad financiera.

3. ***Liberar tarifa los Patios concesionados y FRESA / DEBCA: Ejecución 60%,*** se realizó reperfilamiento de la deuda mientras se gestionan los recursos para el pago de esta.

4. ***FESDE transitorio a la operación (2022-2023): Ejecución 25%,*** no se estimaron recursos para esta estrategia en la vigencia 2023.

5. ***Estructuración pliegos conformación de la fiducia: Ejecución 100%,*** se realizaron el análisis del sector, los estudios previos y el proyecto de pliego de condiciones. Con estos se invitaron a cotizar las fiducias y se proyecta en el mes de noviembre finalizar la contratación.

6. ***Gestión de la operación de crédito - solicitud y aprobación: Ejecución 100%,*** se contrató la calificadora de riesgos y se envió la información solicitada por ellos. Se proyecta para el 10 de noviembre contar con la calificación. Se envío a la alcaldía la solicitud de viabilizarían para continuar gestionando la operación del crédito.

   Estrategias para reducción CAPEX y OPEX (COT): Este proyecto se eliminó porque está inmerso en la negociación de deudas de los concesionarios.

7. **Plan Estratégico del Talento Humano:** Al finalizar el cierre de la vigencia el PETH presenta una ejecución del 97% evidenciando el cumplimiento de las actividades enmarcadas en el fortalecimiento del ciclo de vida de los servidores públicos vinculados a la entidad mediante actividades de bienestar, formación y capacitación y las estrategias enmarcadas en el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

8. **Plan Anual de Vacantes:** Con corte a 31 de diciembre de 2023, la entidad cuenta con 25 cargos provistos y 5 cargos vacantes, los cuales no se han provisto de manera definitiva, sino que se ha adoptado su previsión mediante la figura de encargo.

9. **Plan de Previsión de Recursos Humanos:** Con corte a 31 de diciembre de 2023, El plan se ejecutó en un 100%, mediante seguimiento a la actualización de información y caracterización de los cargos provistos de la planta de personal de la entidad, se proyectó informe de previsión, en articulación con los insumos del proyecto de modernización institucional, lo cual permite consolidar el plan de previsión de recursos humanos para la vigencia 2024.

10. **Plan Institucional de Formación y Capacitación:** Con corte a 31 de diciembre de 2023, se logró dar cumplimiento al 100% del número de capacitaciones programadas en el cronograma, algunas temáticas fueron reemplazadas por otras que ofertaron las entidades aliadas, en pro del fortalecimiento de las competencias y habilidades del personal vinculado a la entidad.

11. **Plan Institucional de Bienestar e Incentivos:** Al finalizar la vigencia, el cronograma de bienestar e incentivos se ejecutó en un 92%, realizando en el mes de diciembre algunas actividades que fueron reprogramadas durante la vigencia. No se dio cumplimiento al 100% del cronograma, por temas de logística y disponibilidad de los operadores en articulación con las necesidades de la entidad.

12. **Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo:** Con corte a 31 de diciembre de 2023, se ejecutó un 95% de las actividades programadas, lo cual permitió fortalecer las estrategias para la mejora continua del sistema al interior de la entidad.

13. ***Plan anual de adquisiciones:*** Ejecución de 47 procesos***,*** teniendo en cuenta el seguimiento al PAA, de los 45 procesos planeados para la vigencia 2023, se ejecutaron 48 procesos de selección de contratación y quedaron publicados 49 procesos en la plataforma Secop II, observando una diferencia de 51 procesos entre adicciones y eliminaciones.

14. ***Plan Institucional de Archivos – PINAR: Ejecución 28%.*** El Plan tiene las siguientes actividades como foco de acción: 1. Revisión, actualización y seguimiento del último documento del PINAR. 2. Actualizar las TRD. 3.Actualizar el Programa de Gestión Documental. 4.Establecer metodología para la elaboración del inventario documental. 5. Actualizar los programas del PGD. 6.Establecer metodología para gestionar las transferencias documentales. Actualmente el proveedor Innovación Documental está desarrollando actividades de digitalización e inventario de archivos de gestión, continuación en la actualización de las Tablas de Retención Documental TRD, elaboración de Tablas de Valoración Documental TVD para archivos de gestión y actualización del PINAR. Se espera el seguimiento del mes de noviembre para validar avance de los entregables.

1.6 SECRETARÍA GENERAL Y DE ASUNTOS JURIDICOS

a. Cumplimiento del Plan de Acción vigencia 2023

Tabla 1.6-1 Metas del Plan de Acción 2023 Secretaría General y de Asuntos Jurídicos:

N.º	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad (Descripción)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2023	Recursos 2023 (millones)
1	Modificación del convenio interadministrativo donde se definan los lineamientos y responsabilidades de S. Movilidad y Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración	En la vigencia 2023, gestionar el 100% del convenio interadministrativo donde se definan los lineamientos y responsabilidades de la S. Movilidad y Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración frente al SIITP.	*%*	*100%*	*100%*	Profesionales de la Secretaría General y de Asuntos Jurídicos
2	Renegociación COTS	Ejecutar en un 100% las actividades para la renegociación de los Contratos de Concesión de la Operación (COTS) en la vigencia 2023.	%	0%	100%	Profesionales de la Secretaría General y de Asuntos Jurídicos
3	Renegociación con la UTR&T	Ejecutar en un 100% las actividades para la renegociación del contrato de concesión suscrito con la Unión Temporal de Recaudo y Tecnología (UTR&T) en la vigencia 2023.	%	0%	100%	Profesionales de la Secretaría General y de Asuntos Jurídicos
4	Definición, estructuración e Implementación del modelo de Gobierno Corporativo y arquitectura empresarial de la Entidad.	En el 2023 implementar en el 100% el modelo de Gobierno Corporativo y Arquitectura Empresarial de la Entidad.	%	0%	100%	Profesionales de la Secretaría General y de Asuntos Jurídicos
5	Transferir al Municipio las obras del SITM-MIO titularizadas a nombre del Ente Gestor.	En el período 2023 - 2026 realizar el 100% de las actividades pertinentes para la transferencia al Municipio del total de las obras sin afectación predial del SITM-MIO.	%	0%	100%	Profesional de la Oficina de Gestión Contractual
6	Transferir al Municipio las obras del SITM-MIO titularizadas a nombre del Ente Gestor.	En el período 2023 - 2026 realizar el 100% de las actividades pertinentes para la transferencia al Municipio del total de las obras con afectación predial del SITM-MIO.	%	0%	100%	Profesional de la Oficina de Gestión Contractual

N.º	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad (Descripción)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2023	Recursos 2023 (millones)
7	Fortalecimiento a la gestión jurídica de la Entidad.	En la vigencia 2023 realizar el 100% de las actividades para implementar políticas de prevención del daño antijurídico, contempladas en el Plan de Acción anexo a la Resolución 912.110.204 del 31 de agosto del 2022.	%	0%	100%	Profesionales de la oficina defensa judicial

1. **Meta No.1:** Esta meta se logró completar en un 100%, teniendo en cuenta que se realizó la modificación del convenio interadministrativo con la Alcaldía de Santiago de Cali.

2. **Meta No.2: E**sta meta se logró completar en un 84%, teniendo en cuenta que se instaló la mesa el pasado 21 septiembre de 2023 y actualmente se están llevando a cabo las reuniones preparatorias para dar cumplimiento a esta meta del Plan de Acción.

3. **Meta No.3:** Esta meta se logró completar en un 100%, ya que por medio del otrosí No. 6 realizado 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 cumplir esta meta de la renegociación con la Unión Temporal de Recaudo y Tecnología UTRYT.

4. **Meta No.4:** Esta meta se logró completar en un 73%, teniendo en cuenta que se ha construido el documento y se tienen los avances que serán presentados a la Junta Directiva en su próxima reunión para la aprobación.

5. **Meta No.5:** Esta meta se logró completar en un 100%, teniendo en cuenta que se logró entregar las obras números MC-OP-01-06, MC-OP-02-06, MC-OP-03-06, MC-OP-04-06, MC-OP-05-06, MC-OP-80-06, MC-OP-09-06 y MC-OP-02-10, las cuales se encuentran debidamente registradas en la contabilidad del Distrito. De igual manera, están proyectadas la entrega de las obras públicas MC-OP-02-11 y MC-OP-01-13 aprobadas por el Distrito con la suscripción del Convenio Interadministrativo para el retorno de la Infraestructura que permite la operación y funcionamiento del SITM.

6. **Meta No.6:** Esta meta se logró completar en un 84%, teniendo en cuenta que se logró la baja de la deuda en cuenta corriente correspondiente al impuesto predial unificado por valor de $2.933.940.497. De igual manera, se logró mediante el Acuerdo Municipal No. 0563 de 23 de febrero de 2023, Artículo 31 que Metro Cali no sea sujeto pasivo de ninguna clase de impuestos, tasas, contribuciones y demás gravámenes de carácter distrital, lo que permitió realizar la cesión a título gratuito los predios de las obras MC-OP-01-07, MC-OP-07-06, MC-OP-07-10, MC-OP-02-07, MC-OP-01-05 y MC-OP-06-06. están proyectadas la entrega de las obras públicas MC-OP-01-07 y MC-OP-07-06 aprobadas por el Distrito con la suscripción del Convenio Interadministrativo para el retorno de la Infraestructura que permite la operación y funcionamiento del SITM.

7. **Meta No.7:** A corte del mes de octubre se logró la implementación en un 100% de las 4 actividades planeadas en el cronograma asociado al indicador para su cumplimiento, avanzando en este sentido en la implementación de las políticas de prevención del daño antijuridico de la entidad, razón por la cual se proyecta su cumplimiento a satisfacción al terminar la presente vigencia. La oficina de Defensa judicial ha emitido dos resoluciones en materia de prevención de daño antijuridico: Resolución Nro. 912.110.2024 del 31 de agosto 2022 y Resolución Nro. 912.110.033.2023 el 1 de febrero de 2023 "*Por el cual se modifica parcialmente la política de prevención del daño antijuridico de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración, adoptada a través de la resolución 912.110.204 del 2022 y de dictan otras disposiciones".*

1.7 OFICINA DE SISTEMAS

a. Cumplimiento del Plan de Acción vigencia 2023

Tabla 1.7-1 Metas del Plan de Acción 2023 Oficina de Sistemas

N.º	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad (Descripción)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2023	Recursos 2023 (millones)
1	Definición, estructuración e implementación de la Plataforma Tecnológica del SIITP	En la vigencia de 2023 se logra la definición y estructura del Modelo de Plataforma Tecnológica del SIITP y del modelo de operación de TI para soportar los proyectos, proyectos de TI priorizados y las contrataciones frente a los requerimientos del SIITP, servicios y su integración con otros componentes y empresas, y, otros modos de transporte en el ámbito del negocio	%	0%	20%	Profesionales de Sistemas y recursos destinados para el proyecto *
2	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI.	En la vigencia 2023, se logra la definición del modelo de gestión y gobierno de TI y del modelo de gestión de proyectos de TI en la Entidad en el ámbito del negocio y el SIITP	%	0%	15%	Profesionales de Sistemas y equipos asignados por áreas
3	Plan de Seguridad, Privacidad de la Información y Ciberseguridad - PSPIC	En la vigencia 2023, se logra definir la adecuación del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información, con alcance a la ciberseguridad para la Entidad en el ámbito del negocio y el SIITP	%	0%	15%	Profesionales de Sistemas y equipos asignados por áreas
4	Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información - PTR-SPIC	En la vigencia 2023, se logra cerrar brechas de capacidad en la gestión de controles del modelo actual e identificar brechas de tecnología para seguridad, privacidad de la información y ciberseguridad de la Entidad con el SIITP	%	0%	15%	Profesionales de Sistemas y equipos asignados por áreas

N.º	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad (Descripción)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2023	Recursos 2023 (millones)
5	En el periodo 2020-2023 se implementa el 100% de un Sistema inteligente de transporte en el SITM-MIO.	En la vigencia 2023 se ejecuta el 26% de los Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO implementados	%	74%	100%	Profesionales de Sistemas

1. **Definición, estructuración e implementación de la Plataforma Tecnológica del SIITP:** Actualmente Se alcanza un porcentaje del 18% sobre una meta establecida de un 20%, se mantiene el desarrollo y seguimiento del proyecto. Para la estructuración de este, se realizó articulación con el contratista A4 Asociados S.A.S; donde se establecieron estrategias para la estructuración e implementación de la plataforma tecnológica.

2. **Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI:** Se avanza de acuerdo con el objetivo propuesto, en la etapa de transición del PETI 2023-2028, con el fin de preparar a la entidad bajo nueva arquitectura empresarial que integre los requisitos de las políticas de gobierno y seguridad digital con el nuevo proyecto SIITP en estructuración. Se mantiene el avance programado frente al cierre de brechas. Se alcanza en un porcentaje del 13% sobre una meta establecida de un 15%.

3. **Plan de Seguridad, Privacidad de la Información y Ciberseguridad – PSPIC:** Desde la Operación de la Oficina de Sistemas, Se mantienen actividades para el cierre de brechas de seguridad digital, se ha venido trabajando en la estructuración del proceso metodológico del modelo de seguridad y privacidad de la información, además del modelo de gestión de riesgos de seguridad digital. Actualmente, se ha visto afectado con retrasos por el tiempo de respuesta desde los procesos en el inventario de activos de información. Se alcanza en un porcentaje del 13% sobre una meta establecida de un 15%.

4. **Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información - PTR-SPIC**: Se avanza desde la Oficina de Sistemas los controles y la nueva metodología, y se instituyó un plan de acción de mejora para la definición y aplicación de los controles frente a los requisitos previos de apropiación de la normativa por parte de los distintos procesos y subprocesos. El avance para el período es parcial, por tanto, no se evalúan impacto. Se alcanza en un porcentaje del 13% sobre una meta establecida de un 15%.

5. **Implementación del Sistema inteligente de transporte en el SITM-MIO:** 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, esto con el fin de aportar en la eficiencia del servicio, comunicación y seguridad de los usuarios.

1.8 OFICINA CONTROL INTERNO

a. Cumplimiento del Plan de Acción vigencia 2023

Tabla 1.8-1 Metas del Plan de Acción 2023 Oficina de Control Interno

N.º	Proyecto / Actividad	Meta del Proyecto / Actividad (Descripción)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2023	Recursos 2023 (millones)
1	Articulación del Sistema de Control Interno con los Sistemas de Gestión de la Entidad	Formular y ejecutar el programa anual de auditoria para la vigencia 2023 atendiendo un enfoque basado en riesgos	%	0%	100%	Recurso Humano
2		Difusión al interior de los componentes del MECI y el Modelo de Gestión por Líneas de Defensa.	Unidad	0	1	Recurso Humano
3		Evaluar la Gestión de Riesgos y Controles.	%	0%	100%	Recurso Humano

1. **Formular y ejecutar el programa anual de auditoria para la vigencia 2023 atendiendo un enfoque basado en riesgos**: Para la presente vigencia se priorizaron las unidades auditables que representan mayor riesgo para el logro de los objetivos institucionales, teniendo en cuenta criterios como recurrencia de hallazgos en auditorias de entes de control y solicitudes de presidencia. Adicional se incluyeron los seguimientos e informes de Ley a cargo de la Oficina de Control Interno, cumpliéndose lo programado en un 100%. Es importante mencionar que el universo se amplió a 18 auditorías, incluyendo nuevas como: Evaluación a la Gestión del MIO CABLE, Evaluación a la Gestión Administrar Bienes y Servicios, Evaluación al Cumplimiento del Plan Integral de Accesibilidad PIA.

2. **Difusión al interior de los componentes del MECI y el Modelo de Gestión por Líneas de Defensa:** Como parte de la implementación del Modelo de Planeación y Gestión MIPG en la entidad, desde la Mesa Técnica No. 6 liderada por la Oficina de Control Interno, se dio cumplimiento a la meta establecida para la realización de una (1) sección llevada a cabo en el mes de septiembre, dirigida a los participantes de los procesos/subprocesos con el objetivo de continuar con la apropiación de conocimientos sobre la Política de Control Interno y el funcionamiento del Esquema de Líneas de Defensa, lo que ha permitido el entendimiento de los conceptos que refiere la Política de Control Interno

3. **Evaluar la Gestión de Riesgos y Controles:** Con base al seguimiento realizado a la gestión de los riesgos de la entidad, se resalta que los líderes de los procesos/subprocesos han migrado a la Metodología de Riesgos en la versión cinco (5), dinamizando los monitoreos a los riesgos definidos, soportando las actividades realizadas con las evidencias respectivas. Con relación a la efectividad de los controles, en los seguimientos realizados no se evidenciaron riesgos materializados.

4. MODELO INTERGRAL 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 este mediante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño[1], bajo el liderazgo de la Presidencia y la Dirección de Planeación, en la vigencia 2023 se realizaron tres (3) 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, 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, el estado de los riesgos estratégicos, corrupción y gestión, así como la evaluación del desempeño vigencia 2022 de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración en el aplicativo establecido FURAG.

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 tabla 4-1 Mesas técnicas, y políticas y la participación ciudadana, 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 estas: Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público, Defensa Jurídica, Mejora Normativa, Gestión de la Información Estadística.

Tabla 4-1 Mesas técnicas MIPG y políticas de gestión y desempeño institucional

MESA TÉCNICA MIPG		Política	
1	**TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN 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	**PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL**	**7**	Planeación institucional
		8	Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional

[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.

		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 JURÍDICA**	**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 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. Ver numeral 3.5 proyecto 8.

Para ver la evolución de las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG remitirse al anexo: Informe de Gestión MIPG 2023, ahí se encuentran las políticas agrupadas en las mesas de trabajo de MIPG de la Entidad. Ahí también se encuentran los resultados de la autoevaluación reanalizada en los diagnósticos disponibles para algunas políticas.

1. 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.

La Entidad se encuentra en el cierre de la revisión de los diagnósticos como un insumo para los cronogramas de MIPG vigencia 2024, relacionados con la implementación y mejora de las políticas que conforman MIPG y se encuentran a cargo de las seis (6) Mesas Técnicas. A continuación, se indica la relación en los diagnósticos aplicables y sus responsables.

Tabla 4-2 Diagnósticos MIPG versus los responsables del diligenciamiento.

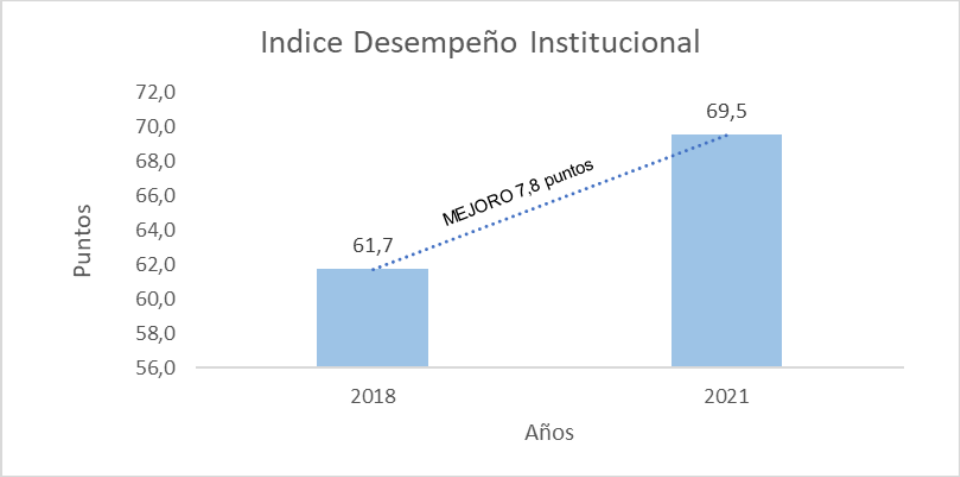
DIAGNÓSTICO MIPG		RESPONSABLE DEL DILIGENCIAMIENTO
1	Servicio al Ciudadano	Jefe de Oficina Servicio al Cliente y Mercadeo
2	Participación Ciudadana	Jefe de Oficina Servicio al Cliente y Mercadeo
3	Rendición de Cuentas	Director Comercial y Servicio al Cliente Jefe de Oficina Servicio al Cliente y Mercadeo
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

2. 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. 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 logro mejorar 7,8 puntos con relación a la línea base.

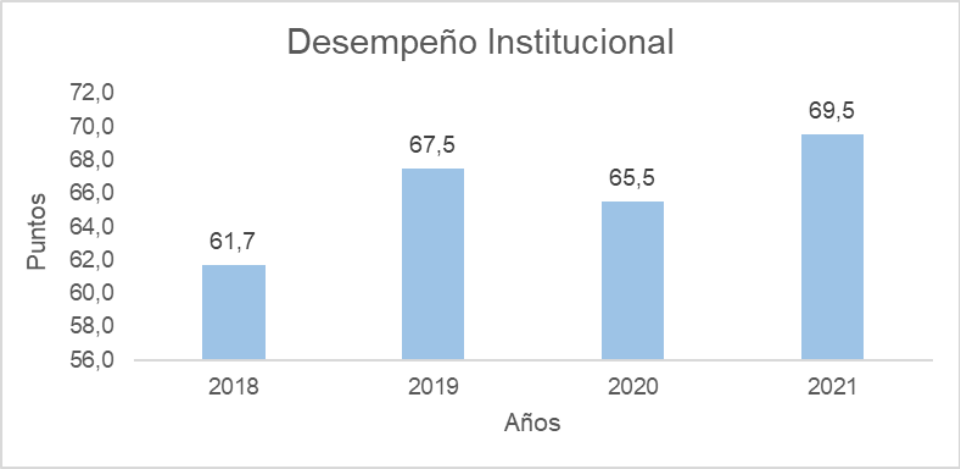
Figura 19 Índice de Desempeño Institucional puntos mejorados 2018 a 2021



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 y 2021 el estallido social.

Figura 20 Índice de Desempeño Institucional de 2018 a 2021



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

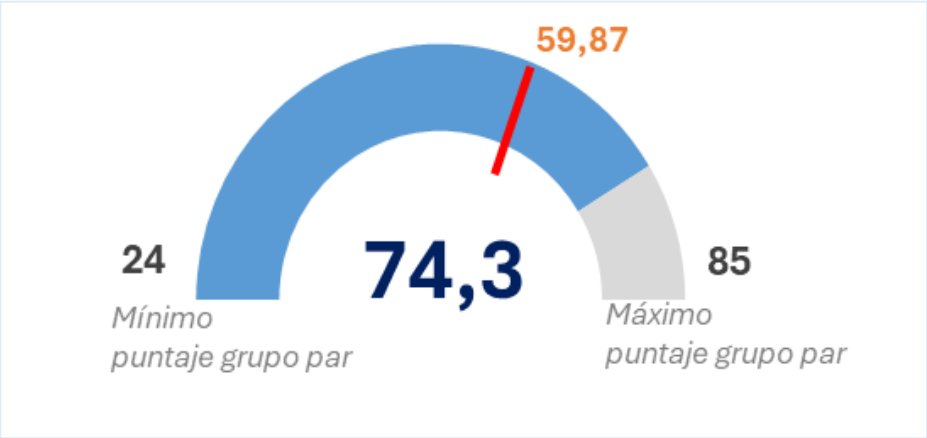
Para los resultados del Índice de Desempeño Institucional vigencia 2022, estos no son comparables con las mediciones de las vigencias anteriores, según el Departamento Administrativo de la Función Pública[1], se han realizado cambios significativos a las preguntas de la políticas y actualización de las temáticas y directrices. Tampoco se han generado recomendaciones para las entidades, por lo tanto, los líderes de las mesas técnicas de trabajo de MIPG, responsables de la implementación en la Entidad de las políticas del modelo, analizaran con sus equipos los resultados de las políticas a cargo y para el año 2024, deberán establecer el plan de trabajo teniendo presente los resultados de FURAG 2022, los diagnósticos 2023 realizados por los lideres de las mesas, la auditoría interna de MIPG y las directrices dadas por los lideres de las políticas a nivel nacional, el plan estratégico de la Entidad 2023-2026 y la participación ciudadana.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el FURAG vigencia 2022, en el gráfico 5 se aprecian los resultados de las dimensiones con relación al promedio del grupo par, en la tabla 5 se aprecia los resultados por dimensión obtenidos por la Entidad.

[1] https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion

- Índice de Desempeño Institucional 2022

Figura 21 Índice de Desempeño Institucional vigencia 2022

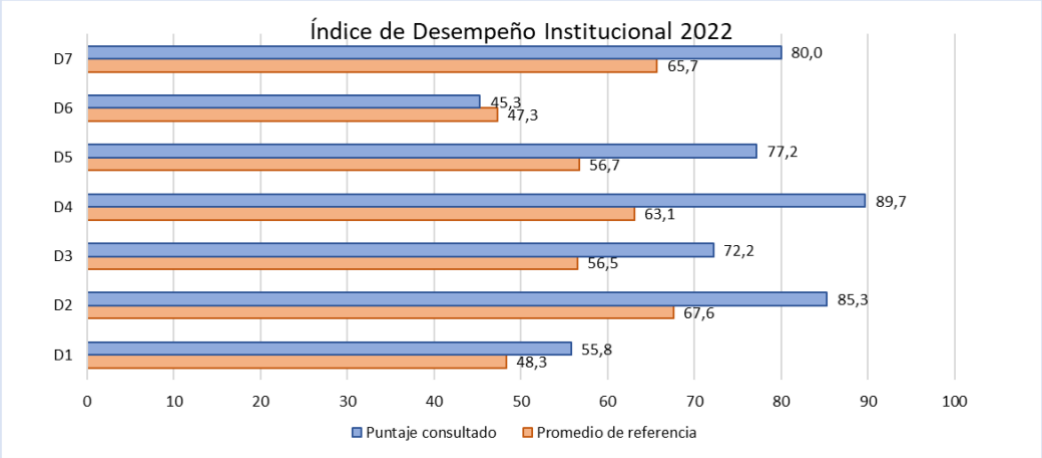


Fuente: Resultados FURAG, Departamento Administrativo de la Función Pública 2022

Se inicia una línea base con los resultados de la vigencia 2022, donde la Entidad logra 14,6 puntos sobre el promedio del grupo par.

- Dimensiones

Figura 22 Índice de Desempeño Institucional dimensiones 2022



Fuente: Resultados FURAG, Departamento Administrativo de la Función Pública 2022

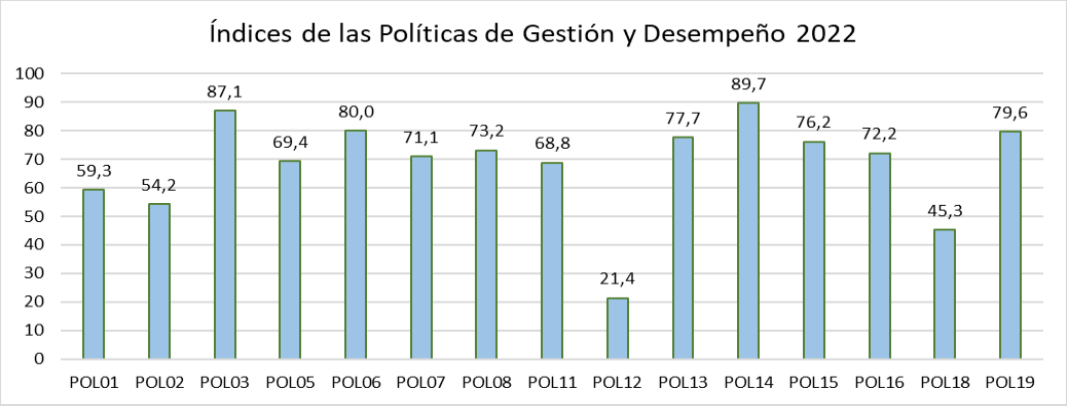
Tabla 4-3 Puntaje obtenido Dimensiones MIPG en el FURAG 2022

Dimensión		Puntaje
D1	Talento Humano	55,8
D2	Direccionamiento y Planeación	85,3
D3	Gestión para resultados	72,2
D4	Evaluación de Resultados	89,7
D5	Información y Comunicación	77,2
D6	Gestión del Conocimiento	45,3
D7	Control Interno	80,0

Fuente: Resultados FURAG, Departamento Administrativo de la Función Pública 2022

Políticas de gestión y desempeño, evaluadas para la Entidad en el FURAG 2022

Figura 23 Índice de las Políticas de Gestión y Desempeño 2022



Fuente: Resultados FURAG, Departamento Administrativo de la Función Pública 2022

Tabla 4-4 Puntaje obtenido Políticas MIPG en el FURAG 2022

POLITICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO		Puntajes finales obtenidos
POL01	Gestión Estratégica de Talento Humano	59,3
POL02	Integridad	54,2
POL03	Planeación Institucional	87,1
POL05	Compras y Contratación Pública	69,4
POL06	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	80,0
POL07	Gobierno Digital	71,1
POL08	Seguridad Digital	73,2
POL11	Servicio al ciudadano	68,8
POL12	Racionalización de trámites	21,4
POL13	Participación ciudadana en la gestión pública	77,7
POL14	Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	89,7
POL15	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	76,2
POL16	Gestión Documental	72,2
POL18	Gestión del Conocimiento y la Innovación	45,3
POL19	Control Interno	79,6

Fuente: Resultados FURAG, Departamento Administrativo de la Función Pública 2022

3. 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/.

a. **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 programado el taller de revisión de los Riesgos Estratégicos y así definir sus causas y los controles que se van a ejercer.

Tabla 4-5 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

El 15 de septiembre de 2023, se realizó la Sesión I del taller, y en el marco del contexto de la Entidad establecido en el Plan Estratégico 2023-2026, se revisa el DOFA, y se ajustan los riesgos estratégicos actuales en su identificación y valoración del riesgo inherente, con base a la

metodología establecida por el Departamento Administrativo versión 5 y 6 de 2020 y 2022 respectivamente.

Pendiente programar la sesión 2 del taller, para definir los controles, establecer el líder del riesgo y los responsables de los controles de los riesgos estratégicos de la Entidad.

b. 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, y 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 han identificado otro riesgo. Con relación a los Riesgos con incidencia fiscal[2] sea establecido para la vigencia 2023, solo se iniciará la contextualización de los mismos.

Tabla 4-6 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

c. **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 emigrados a la nueva metodología que corresponde al 63%, Siete (7) en programación según agenda, para un total de 19 mapas de riesgos que deben emigra a la nueva metodología y estar disponibles en el aplicativo interno SIGEM.

También es importante tener presente 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.

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.

Los monitoreos de los riesgos se establecieron 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.

Para consulta de los informes de Riesgos consultar en la página web de la Entidad: https://www.metrocali.gov.co/wp/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/

Aspectos importantes a continuar trabajando.

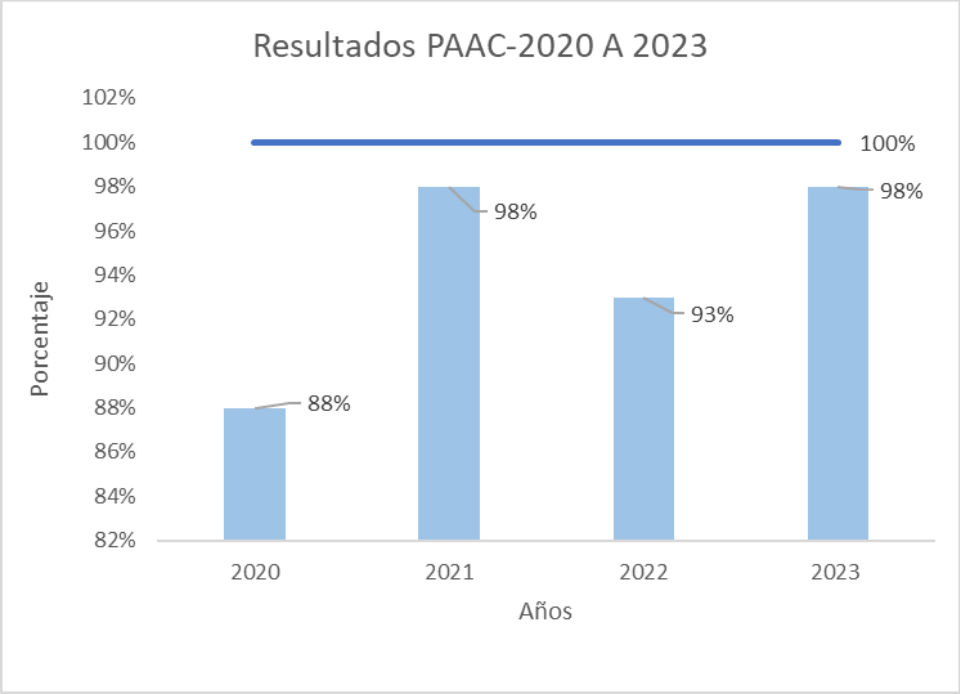
1. Disponer del Mapa de Riesgos de Corrupción ajustado, para su publicación a más tardar el 31 de enero de 2024.
2. Realizar seguimiento y monitoreo la metodología de riesgos definida en la entidad y disponer del Mapa de Riesgos de Seguridad Digital
3. Realizar la Sección II del Taller Revisión de Riesgos Estratégicos.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Metro Cali cuenta con el Plan Anticorrupción y de Atención al Cuidado publicado en la página web link http://www.metrocali.gov.co/wp/publicaciones-plan-anticorrupcion/, además durante los años 2020 al 2003, se ha dispuesto de una herramienta que permite realizar autocontrol y monitoreo de las actividades ahí plantadas.

La evolución del cumplimiento de acuerdo a las actividades a cumplir en cada vigencia se aprecia en la siguiente gráfica

Figura 24 Resultados PAAC 2020-2023



Fuente: Monitoreo Dirección de Planeación 2023

Aspectos importantes a continuar:

1. Recibir las sugerencias según convocatoria realizada, participación ciudadana
2. Establecer agenda de trabajo para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Cuidado vigencia 2024.
3. Publicar en la página web de la entidad en transparencia, previa presentación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el Plan Anticorrupción y de Atención al Cuidado vigencia 2024 a más tardar el 31 de enero de 2024, incluyendo el Mapa de Riesgos de Corrupción y el Cronograma de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.

5. OTRAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN

5.1 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

a. Aprovechamiento Decreto 575 de 2020

En el 2020 conforme a la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, se adoptaron medidas en todo el territorio nacional con el objetivo de prevenir y controlar la propagación del coronavirus (COVID-19) y mitigar sus efectos, entre ellas, la restricción del porcentaje de ocupación de la flota y el aislamiento preventivo obligatorio, lo cual no sólo impactó los ingresos del sistema vía tarifa usuario, sino también el recaudo de las fuentes alternativas para su financiación (definidas en ese entonces en el Acuerdo 0452 de 2018). Por lo tanto, en el 2020 se solicitó a la Unidad de Movilidad Urbana Sostenible – UMUS – Ministerio de Transporte materializar los artículos 3 y 4 del decreto 575 del 15 de abril de 2020, por el cual se adoptaron medidas para mitigar los efectos económicos generados por la pandemia Coronavirus COVID-19 en el sector transporte e infraestructura, en el marco del Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica; los cuales tienen vigencia durante el término de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social a través de la resolución 385 del 12 de marzo de 2020 y las que amplíen o modifiquen dicha declaratoria de emergencia, lo anterior permitió utilizar $50.900 millones de pesos por concepto de inversión en infraestructura del convenio de cofinanciación con la Nación para cubrir los costos de operación.

b. Materialización del Artículo 28 de Ley 2155 del 14 de septiembre de 2021

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

c. Modificación de perfil de aportes de la Alcaldía de Santiago de Cali por impacto en el recaudo de las fuentes por la emergencia sanitaria por COVID-19 en 2020 y estallido social en el marco del paro nacional 2021 (Otrosí 11 convenio de cofinanciación)

La Dirección de Planeación adelantó las gestiones necesarias para lograr la modificación del perfil de aportes del convenio de cofinanciación por parte del Distrito de Santiago de Cali y se logró la emisión del Otrosí No. 11 de dicho documento. Lo anterior es de vital importancia porque permite que el Distrito de Santiago de Cali pueda cumplir con los recursos de contrapartida para la ejecución de las obras del sistema en las próximas vigencias.

d. **Materialización del Artículo 99 de la Ley 2276 de 2022 relacionado con el Apoyo a los Sistemas de Transporte Público Masivo del país. Ley 2299 de 2023 "Por la cual se adiciona y efectúan unas modificaciones al Presupuesto General de la Nación de la vigencia fiscal de 2023"**

La Dirección de Planeación participó en las mesas de definición del criterio para la distribución de recursos entre los distintos sistemas de transporte masivo del país, cuya participación fue tenida en cuenta y se logró una destinación de alrededor de 84mil millones de pesos para la cofinanciación del déficit de operación para el Sistema de Transporte Masivo MIO.

e. **Formulación y seguimiento a proyectos con recursos de inversión para el SITM-MIO (2020-2023)**

Con la entrada en vigencia del Acuerdo 0452 de 2018 el cual destina recursos de inversión para el SITM-MIO, se formularon los proyectos de acuerdo a los lineamientos en la materia del DNP y Planeación Municipal, alineados al Plan de Desarrollo Municipal "Cali, Unida por la Vida" así:

- En Secretaría de Infraestructura se matricula el proyecto *"BP-26003057 Diseño y construcción de la infraestructura física asociada al Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cali*" contemplando todas las obras necesarias para el sistema.
- En Secretaría de Movilidad se matriculan los proyectos:
  BP-26003552 Mejoramiento del sistema inteligente del transporte masivo – MIO en Santiago de Cali, contemplando lo relacionado con dotación de tecnología en el sistema.
  BP-26002814 Apoyo a la sostenibilidad del SITM-MIO del Distrito Santiago de Cali, contemplando los recursos para la diferencial tarifaria FESDE pera la operación del sistema.
  BP-26004501 Apoyo a la sostenibilidad del MIO Cable de la Ciudad de Santiago de Cali, contemplando los recursos para el diferencial tarifario del MIO Cable.

Adicionalmente, se realiza el seguimiento a las trasferencias de recursos de los proyectos matriculados por cada vigencia.

f. **Proyecciones de demanda del SITM-MIO (2020-2023)**

Se realizan, con rigurosidad técnica, las proyecciones de demanda en cada vigencia, teniendo en cuenta los impactos de COVID-19, estallido social, implementación del modelo de transporte SIITP y nuevas dinámicas de movilidad de la ciudadanía, como insumo para los presupuestos de ingresos de la entidad y sostenibilidad del sistema.

5.2 DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA

Transformación digital del sector de la construcción

En el marco del cumplimiento de la Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial CONPES 3975 de 2019 y de los compromisos de la Estrategia de Gobierno en Línea, Metro Cali S.A. ha iniciado implementación de nuevas tecnologías digitales para el seguimiento y control de los proyectos de infraestructura asociados al SITM MIO correspondientes al sector de la construcción en Colombia, que se puedan trabajar en el ambiente virtual y en tiempo real de manera colaborativa, con el propósito de aportar a la gestión del ente territorial.

A continuación, una breve descripción de las plataformas tecnológicas implementadas en el marco de las obligaciones contractuales y de la nueva normalidad:

- **BIM (Bulding Information Modeling)** como un sistema de gestión de información del ciclo de vida para proyectos de infraestructura; que utiliza un repositorio documental del proyecto desde su etapa precontractual, una Base de Datos 3D-BIM automatizada, inteligente, integrada, interoperable y paramétrica, implementado en un Sitio Web privado y exclusivo para cada proyecto o contrato de obra.
- **Sistema de Información Geográfica** (SIG o GIS, en su acrónimo inglés Geographic Information System) funciona como una integración organizada de HARDWARE, SOFTWARE Y DATOS GEOGRÁFICOS para capturar, almacenar, manipular, analizar y desplegar en todas sus formas la información geográficamente referenciada con el fin de resolver problemas complejos de planificación y gestión territorial.

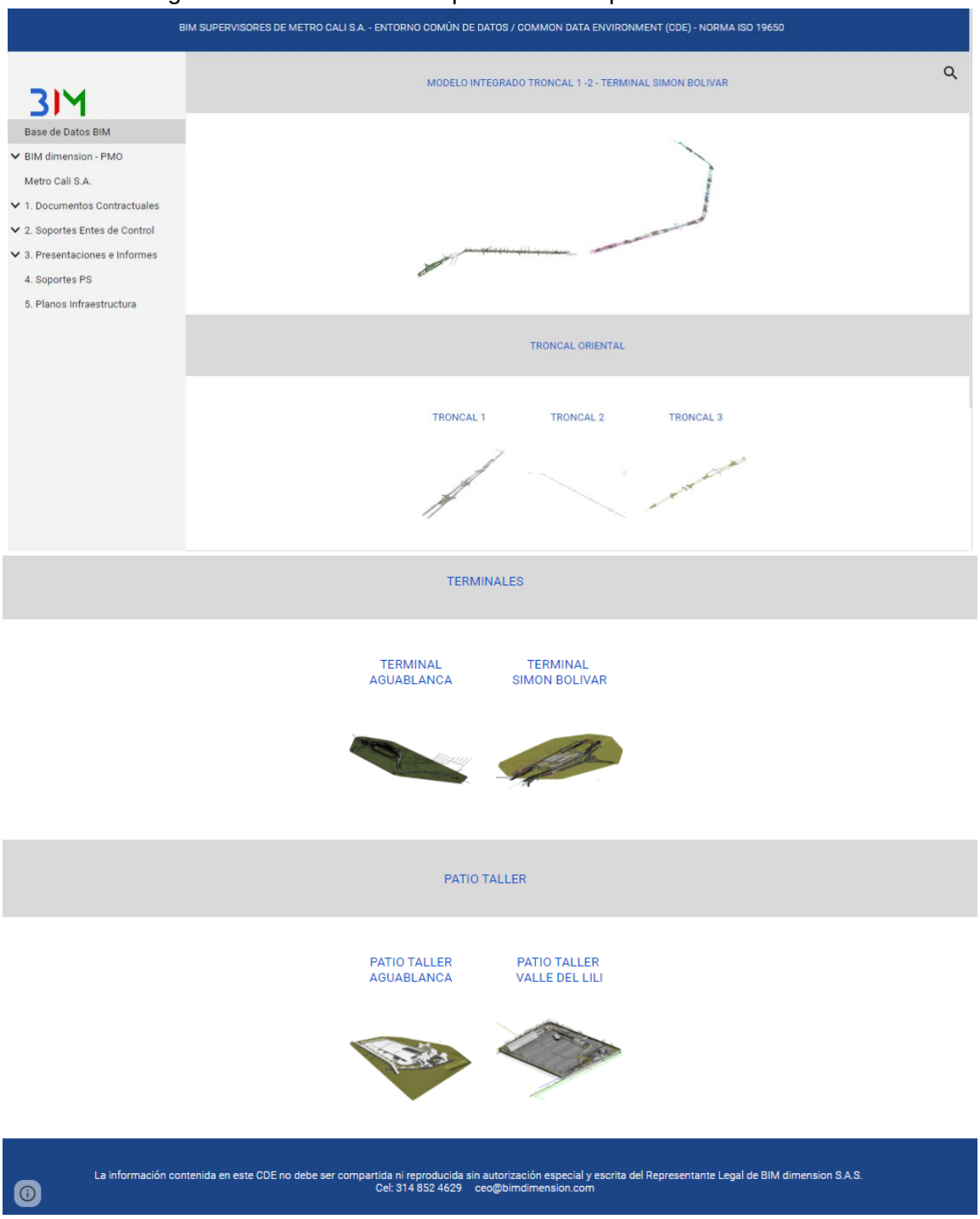
A razón de lo anterior, estas tecnologías son adoptadas en el marco de las obligaciones contractuales con Metro Cali S.A. y descritas a continuación.

BIM (Building Information Modeling)

Metro Cali S.A. desde el año 2019 inició incorporación en los términos de referencia contractual para proyectos de infraestructura asociados al SITM MIO de la implementación BIM, logrando consolidar la información y conocimiento Integrados de los proyectos, una significativa reducción de tiempos, costos y riesgos, incremento del retorno de la inversión (ROI) y detección y gestión oportuna de conflictos e interferencias entre los componentes que integran cada proyecto.

Desde entonces, hemos realizado implementación BIM de los proyectos en construcción, como Terminal de Cabecera Aguablanca, Terminal Intermedia Simón Bolívar, Patio Taller Aguablanca, Patio Taller Valle del Lili, Corredor Troncal Oriental en sus Tramos 1, 2 y 3.

Figura 25– Sitio Web de Supervisión BIM para Metro Cali S.A.



Fuente: Repositorio BIM de proyectos asociados al SITM MIO
https://sites.google.com/a/bimdimension.com/integracion-bim-sig/

Cada proyecto cuenta con un ENTORNO COMÚN DE DATOS / COMMON DATA ENVIRONMENT (CDE) - NORMA ISO 19650 privado que funciona como plataforma colaborativa desde donde participan la Interventoría delegada, Contratista de obra y Metro Cali S.A. a fin de consolidar el repositorio documental del proyecto y la base de datos 3D-BIM en sus tres (3) fases de modelación a saber;

- **Modelación 3D-BIM Fase I** del proyecto: En la Etapa de Pre-construcción, el Contratista presenta la modelación inicial (fase I) del proyecto a partir de los planos de licitación suministrados por la Entidad.
- **Modelación 3D-BIM Fase II** del proyecto: Una vez se cuenta con los planos ajustados y aprobados en los diferentes componentes que constituyen de manera integral el proyecto, el Contratista con revisión y aval de la Interventoría delegada genera la modelación fase II libre de conflictos e interferencias como aporte a la eficiencia del proceso constructivo.
- **Modelación 3D-BIM Fase III** del proyecto: Al finalizar la Etapa de Construcción el Contratista genera la modelación fase III del proyecto o modelación récord, lo cual es indispensable para el cierre de esta etapa y posterior tramite de liquidación del contrato según lo establecido por la Entidad.

Figura 26– ENTORNO COMÚN DE DATOS / COMMON DATA ENVIRONMENT (CDE) - NORMA ISO 19650 TRAMO 2

Fuente: Repositorio BIM de la Corredor Troncal Oriental Tramo 2

SIG (Sistema de Información Geográfica)

METRO CALI S.A. Acuerdo de Reestructuración, como ente territorial a cargo de la puesta en marcha y gestión del transporte público en el Distrito de Santiago de Cali; avanza en la transformación territorial, desde el antiguo Sistema Integrado de Transporte Masivo de Santiago

de Cali – MIO, al nuevo Sistema Inteligente Integrado de Transporte Público (SIITP) que buscará desarrollar e implementar soluciones de movilidad en transporte público eficientes y conectadas con las necesidades de la población.

A través del Sistema de Información Geográfica SIG/GIS, la Entidad se permite dar cuenta de las actuaciones del ente gestor en datos geográficos para que puedan ser consultadas las transformaciones territoriales causadas desde su implementación en el año 2013, asegurando el cumplimiento de las Normas Técnicas Colombianas NTC 5043 de 2002, NTC 5205 de 2003, NTC 5204 de 2003 y NTC 5661 de 2010; así como, los lineamientos de la Infraestructura de Datos Espaciales de Santiago de Cali – IDESC y lo establecido en el Decreto Municipal 411.0.20.0728 de 2015 RCG del Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

En los últimos años, se ha consolidado una base de datos geográfica centralizada con información de los proyectos en construcción, como Terminal de Cabecera Aguablanca, Terminal Intermedia Simón Bolívar, Patio Taller Aguablanca, Patio Taller Valle del Lili, Corredor Troncal Oriental 1, Corredor Troncal Oriental 2, y del proyecto en estudios y diseños del Corredor Troncal Oriental 3, desarrollando los soportes de las Actas Parciales de Cobro.

A continuación, algunos de los mapas interactivos desarrollados desde SIG/GIS por la Entidad para los efectos de Gobierno en Línea:

Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración (arcgis.com)

Herramientas para la Gestión Territorial (arcgis.com)

Datos Abiertos Metro Cali S.A. (arcgis.com)

Conforme a la estructura de la base de datos geográfica que hace parte integral del Sistema de Información Geográfico de la Entidad, se presentó el CATÁLOGO DE OBJETOS al Departamento Administrativo de Planeación logrando su validación y publicación en la página oficial de la IDESC Cali.

Catálogos de Objetos Geográficos (cali.gov.co)

5.3 DIRECCIÓN DE OPERACIONES

e. Gestión ante otras Entidades

- Se logró gestionar ante la Secretaría de Movilidad la autorización de los giros a izquierda en las intersecciones: Carrera 99 con calle 48 y Carrera 86 con calle 48 permitiendo mejorar el tiempo de viaje de los usuarios en las rutas del MIO que realizan este movimiento de giro.
- Se solicitó a la Secretaría de Movilidad conservar el retorno de la Carrera 100 con Calle 16, teniendo en cuenta que el proyecto que pretenden implementar desde esta Secretaría afecta los tiempos de viaje de los usuarios e incrementa los costos operativos del Sistema MIO.
- Participación activa en los proyectos de ciudad con otras entidades, dando observaciones o recomendaciones según sea el caso. Entre los proyectos en los que se ha colaborado están: Paseo Jovita (cambios viales de sector centro y calle 5ta); Boulevard del Rio; Mesas de trabajo en el Comité de Movilidad (Proyecto Parque del Chontaduro, Gestión de la Velocidad) y Comités Locales de Seguridad Vía.

f. Infraestructura Segura

- Se trabajó de manera conjunta con la Dirección de Infraestructura para la generación de un cruce peatonal seguro en el extremo oriental de la Estación Universidades, rediseñando la demarcación de las paradas para mayor claridad de los conductores y de los usuarios sobre la ubicación de las mismas.

g. Mejora del bienestar del operador

- Con la mejora de la integración de servicios del MIO en las Terminales del sistema, se ha logrado facilitar el acceso de los operadores a la zona de bienestar y los baños, y disponer de un espacio adecuado y seguro para ajustar el tiempo de reposición, realizar los relevos y/o reasignar un vehículo a una ruta de acuerdo con la necesidad de viaje

h. Semana de Prevención Vial del SITM-MIO

- La Dirección de Operaciones en conjunto con los Concesionarios Operadores Transporte realizó la semana de prevención vial del 20 al 24 noviembre de 2023, donde se hicieron diferentes capacitaciones y campañas para fomentar la mejora del comportamiento y conductas seguras en los Operadores del Sistema y otros actores de la vía, con el objetivo de reducir los de niveles de accidentalidad del SITM-MIO.

i. Mejora en la Herramienta de Gestión de Incidentes

- Desde la Oficina Control de la Operación se logró gestionar actividades de desarrollo de un nuevo módulo de Control de Flota en la Herramienta de Gestión de Incidentes Bitácora Operativa Web, lo cual una vez se implemente en el año 2024; aportará en realizar la captura de casos desde una única herramienta y en la generación y exporte de casos de

la Bitácora Operativa del SITM-MIO de manera más ágil y precisa. Lo cual permitirá enfocar más tiempo en el monitoreo del servicio desde el CCO del SITM-MIO.

j. Mejora en Control de Flota

- La Dirección de Operaciones con la contratación de la asesoría de la empresa DISERCOMEX S.A.S avanzó en el 100% de las actividades planeadas para el proyecto incorporación de autobuses con tecnologías de bajas y cero emisiones al SITM-MIO, logrando establecer la tecnología acorde con la normatividad vigente y los informes de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, se realizó el análisis de la demanda y la oferta para establecer tipología de autobuses, autonomía y cantidad, así como también el análisis financiero para la adquisición de autobuses que incluye la infraestructura y la revisión técnica de los protocolos técnicos, de Imagen y tecnológico aplicables a la tecnología eléctrica de autobuses. Siguiendo los parámetros de incorporación de la movilidad eléctrica de la empresa DISERCOMEX S.A.S. se está trabajando en los estudios de infraestructura donde participa la demanda, la tipología y la autonomía de los autobuses.

  DISERCOMEX S.A.S presentó el análisis de las empresas oferentes de infraestructura eléctrica para el estudio de mercado con las salvedades de cada una de las propuestas. Debido a las necesidades y requerimientos del proyectó se realizó convocatoria a empresas proveedores de autobuses para que presentaran oferta para estudio de mercado y tener datos de relevancia para el proyecto. De igual manera; se realizó un análisis técnico por parte de profesionales de DISERCOMEX S.A.S. y METROCALI S.A en infraestructura eléctrica y redes para poder realizar un comparativo de las ofertas de estudio de mercado y las recomendaciones para la infraestructura eléctrica según las ofertas presentadas por los oferentes. Una vez presentadas las ofertas de estudio de mercado para autobuses eléctricos se realizó un Análisis Técnico y se presentaron los resultados de las evaluaciones de las ofertas de autobuses.

- Desde la Dirección de Operaciones se brindó apoyo al proceso de liquidación y reversión de UNIMETRO S.A. en los activos que son los autobuses y el Patio Taller- Puerto Mallarino.

- Actualmente la Dirección de Operaciones continúa brindando apoyo para la habilitación técnica de 75 autobuses para reincorporarlos a la operación del SITM-MIO.

- Se implementaron mejoras en las herramientas tecnológicas de comunicaciones en el CCO lo cual genera una mejor oportunidad en la entrega de información y gestión de reportes de la operación del SITM-MIO.

- Integración Virtual SITM MIO – MIO CABLE

Con el cambio en la forma en la cual se venía realizando la integración virtual entre el Sistema de Transporte Masivo y el Mio Cable, además de controlar y mitigar la evasión de la tarifa, se evidencio 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.

- En colaboración con la Dirección de infraestructura y la Dirección comercial y servicio al cliente se coordinan actividades con el fin de mantener y conservar en condiciones favorables la infraestructura del sistema Mio Cable, de igual modo se atienden los diferentes requerimientos por parte de entidades del orden municipal, colectivos, fundaciones, centros educativos entre otros, con el objetivo de promover la campaña de cultura MIO, incentivar el uso del sistema y el turismo en la comuna 20 de la ciudad de Cali.

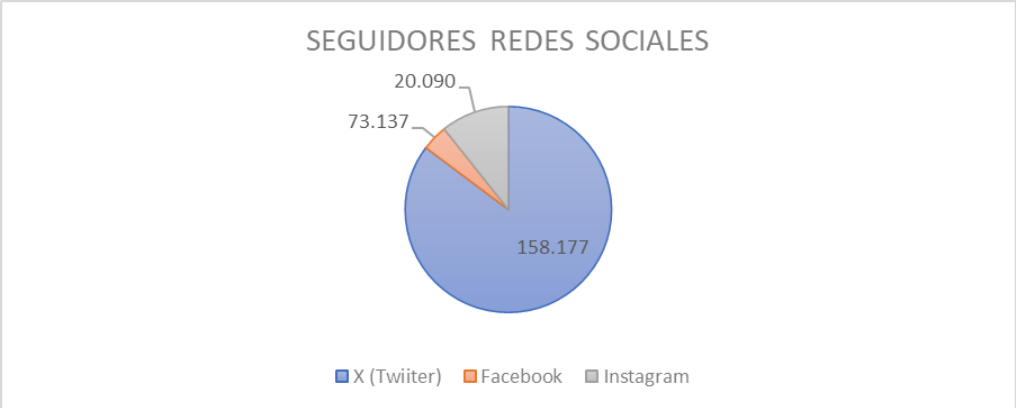
5.4 DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE

a. Gestionar Comunicaciones

I) Comunicación Externa

Las redes sociales de Metro Cali son una fuente importante de información para los caleños que a diario hacen uso de él para desplazarse a sus lugares de destino. Los medios digitales se han convertido en una conexión con la ciudadana, por ello se han fortalecido los canales informativos para recibir y responder preguntas, opiniones y sugerencias de los pasajeros.

Figura 27. Seguidores Redes Sociales



Fuente: proceso Gestionar Comunicaciones.

En la gráfica se puede observar que de las tres redes sociales que tiene activas la entidad para brindar información, la red social X (Twitter) sigue teniendo un crecimiento importante en cuanto al número personas que siguen la cuenta con 158.177, seguida de Facebook que cuenta con 73.137 de seguidores e Instagram con 20.090 que poco a poco va ganando seguidores.

Tabla x-x Redes Sociales

REDES SOCIALES			
		Alcance	**Interacciones**
AÑO 2023	Facebook	216.452.907	4.316.262
	X (Twitter)	7.704.673	243.148
	Instagram	337.877	77.621
CANAL INFOMIO 2023	Usuarios inscritos	9.659	
	Mensajes enviados	5.411.548	

Fuente: proceso Gestionar Comunicaciones.

En la tabla se evidencia que el alcance (cantidad de personas que vieron cualquier publicación al menos una vez) en la red social Facebook reportó un gran impacto, debido a la viralización de algunos videos sobre comportamientos y las publicaciones de buenos días. De igual forma, también aumentó las interacciones (acciones que realizan los usuarios en una publicación like, cometarios, compartir). Le sigue la red social X, antes llamada Twitter, con gran alcance e interacciones de las publicaciones.

- Durante la vigencia 2023 se publicaron 62 boletines de prensa, de los cuales el 64% de ellos fueron publicados en los diferentes medios de comunicación (radio, prensa, tv, online). Los comunicados de prensa publicados hicieron referencia principalmente a temas relacionados con las obras de infraestructura (Terminal Aguablanca, Troncal Orienta), aprobación del nuevo modelo de transporte para Cali, el MIO Cable operado directamente por Metro Cali, llamado del ente gestor a los concesionarios a mejorar frecuencias y mantenimiento de buses, entre otros).
- Durante el 2023 se realizaron 12 ruedas de prensa, en las cuales se socializó a los medios de comunicación y a la comunidad en general, la gestión realizada consistente terminación y puesta en operación de la Terminal Aguablanca, la Troncal Orienta, la aprobación y estructura del nuevo modelo de transporte para Cali, entre otros.
- Las publicaciones realizadas en las redes sociales estuvieron acompañadas por más de 125 videos, con lenguaje claro, gráfico y animado para mayor comprensión de los usuarios y de la población con discapacidad auditiva, así como piezas gráficas que permitieron ilustrar la información.
- La gran mayoría de los temas a socializar estuvieron también acompañados de un plan de comunicación que comprendía: audios para medios masivos, entrevistas, piezas

gráficas, videos, divulgación en terreno con personal, perifoneo en estaciones y terminales, activaciones de marca, alianzas para socializar los servicios del sistema, entre otros.

- Se trabajó en conjunto con la Oficina de Comunicaciones de la Alcaldía, se realizaron 15 notas informativas con el fin de visibilizar en sus medios propios y plan de medios, la gestión de la entidad gestora del MIO. Dichas notas también fueron emitidas en el programa de televisión Magazín informativo y Diálogos de Ciudad.

II) Comunicación Interna

- El 89% de los colaboradores de la entidad gestora se encuentran satisfechos con la información que se publica a nivel interno, a través de los diferentes canales con que cuenta la empresa: boletín virtual Noticias X Metro, Metro Canal (lista de difusión de la aplicación WhatsApp) y carteleras. El canal de mayor satisfacción es Metro Cali con un 46%, el cual lleva un año y medio activo y se busca fortalecerlo con más productos informativos.
- Durante la vigencia se enviaron a los colaboradores de la entidad 10 boletines virtuales con información relacionada con MIPG, los comités de Convivencia Laboral y Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Código de Integridad, entre otros.
- Se enviaron 220 mensajes a través de Metro Canal con información de interés para os colaboradores.
- Durante la vigencia 2023 permanecieron las carteras de la entidad actualizadas con información sobre gestión de calidad, MIPG, el nuevo modelo Sistema Inteligente Integrado de Transporte Público, SIITP, los comités de Convivencia Laboral y Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otros.
- En la vigencia 2022, el 74% de los colaborares de la entidad gestora manifestaron tener buena percepción de las carteleras institucionales impresas. Mientras que, el 78% indicaron una buena satisfacción de la información enviada a través de los boletines virtuales Noticias X Metro.

b. Atención al Ciudadano

- Se puede evidenciar una mejora notable del proceso interno de atención de PQRSDF, asegurando respuestas oportunas y de alta calidad a los PQRSDF de los ciudadanos y/o usuarios del SITM MIO. Teniendo en cuenta el desarrollo de estrategias eficaces para informar a nuestros ciudadanos y grupos de valor sobre el servicio.

- Adicionalmente abordamos proactivamente las necesidades de nuestra organización y del sector industrial al que pertenecemos, proporcionamos herramientas que permiten la alineación de objetivos personales y corporativos, consolidando aún más nuestro compromiso con la excelencia en el servicio.

c. Gestionar Cultura

- Los BiblioMIO son bibliotecas públicas en el Sistema Integrado de Transporte Masivo – MIO, mediante las cuales se han dado en préstamo alrededor de 40.000 libros físicos,

desde su apertura, el 19 de diciembre de 2017 hasta la fecha. Este proyecto que cuenta con el apoyo de entidades privadas y la Secretaría de Cultura de Cali, actualmente tiene presencia en la Terminal Andrés Sanin, la Terminal Simón Bolívar y se encuentra en proceso de reapertura el BiblioMIO de la estación Unidad Deportiva. Así mismo se cuenta con el proyecto *BiblioMIO digital* que cuenta con 17 puntos para acceder a libros digitales en 11 estaciones del Sistema, con más de 140.000 consultas en sus 13 meses de operación, 6577usuarios activos y aproximadamente 7000 préstamos de libros.

- Estas pequeñas bibliotecas tienen como propósito facilitar el acceso al conocimiento y la información a través del libro físico y digital para incrementar los índices de lectura en los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Masivo - MIO, y las comunidades aledañas. Así mismo se pretende generar un espacio para la construcción social de valores a través de la lectura.

d. Servicio al Cliente y Mercadeo

- **Ruta Turística:** Durante el año 2023, se concentraron grandes esfuerzos hacia este atractivo turístico con el objetivo de dinamizar la demanda del sistema MIO Cable desde la perspectiva del turismo y el entretenimiento. Aquí se aplicó una estrategia impactando las 4P del marketing a través de la actualización, renovación e implementación de nuevos elementos que permitieran atraer una mayor cantidad de visitantes, así como la generación de alianzas estratégicas que aportarán gran valor a este proyecto; a continuación, se nombran algunas:
  - Se crearon nuevas piezas graficas en los ascensores del Cable con el fin de guiar a los usuarios.
  - Se implementaron nuevos lugares “instagrameables”, como el cambio de las imágenes del museo de la salsa
  - Se brandearon múltiples espacios mejorando la guía visual en las estaciones
  - Se crearon alianzas con el Zoológico de Cali, la Universidad Autónoma de Occidente, el SENA, el Museo de la Salsa, arquidiócesis de Cali, entre otros.
  - Se creo un nuevo muro en donde está la historia del museo de la salsa y como este es un icono fundamental en la historia caleña.
  - Se realizan actividades en las estaciones con el fin de fomentar la cultura y recreación de los habitantes de la ciudad.
  - Se realizo una alianza estratégica con los colectivos turísticos de la Comuna 20 con el fin de aumentar la demanda del sistema los fines de semana y dar a conocer la ruta turística a los turistas de la ciudad.

Figura 28. Ruta Turística

Fuente: Repositorio de fotografías aéreas de la Dirección Comercial y Servicio al Cliente – 2023

5.5 DIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

Gestión Financiera:

- 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 del encargo fiduciario para el manejo de los recursos de la sobretasa de la gasolina en virtud del Acuerdo 0563 de 2023.

- Firma del primer acuerdo de reestructuración de pasivos con acreedores el 11 de febrero de 2023 y la primera reforma del acuerdo de reestructuración el 15 de mayo de 2023. En cumplimiento de estos, la Dirección Financiera y Administrativa realizó los siguientes pagos:

✓ $2.500.000.000 de acreencias quirografarios el 30 de junio de 2023.
✓ $1.611.072.620 de acreencias laborales el 30 de junio de 2023.
✓ $ 500.000.000 de acreencias quirografarios del 15 de Julio de 2023.
✓ $2.500.000.000 de acreencias quirografarios del 30 de septiembre de 2023.

Gestión Humana:

- En la vigencia 2023, la Oficina de Gestión Humana en el marco del fortalecimiento del Plan de Bienestar e Incentivos, realizó como actividad adicional con proveedores externos una jornada de bienestar y belleza, con el fin de mejorar la salud física y emocional de sus colaboradores, mediante un día de autocuidado de la piel, tips de maquillaje, spa de manos y Masaje relajante en silla.

- En la vigencia 2023 en articulación con la Cruz Roja, se realizó Jornada de Donación de Sangre, permitiendo a los colaboradores de la entidad, contribuir a la formación de una cultura de donación voluntaria, para incrementar la participación activa y eficaz de la ciudadanía desde el ámbito laboral, para que la donación de sangre sea un acto solidario, cívico, responsable y habitual para salvaguardar vidas.

Gestionar Bienes y Servicios:

- Se realizaron adecuaciones en Oficina de la Dirección Comercial y el Salón de Bienestar, realizando reubicación de puestos de trabajo y construcción en panel yeso de las oficinas del director Comercial, la Jefatura y sala de reuniones, quedando cada uno con sus respectivos escritorios modulares, puntos eléctricos de datos, iluminación y aire acondicionado, en el Salón de Bienestar en el segundo piso se construyó una división en panel yeso con su respectiva puerta, se instaló el aire acondicionado y se dejaron dos salones independientes como sala de reuniones y bodega.
- Sala de juntas, recepción Presidencia y salón Andrés Sanín: se dotaron de equipos tecnológicos y remodelación del mobiliario.
- Recuperación de espacios ubicados en el segundo piso ala sur, los cuales se encontraban en alquiler a la ERT y ahora son usados por la entidad en la ampliación de Gestión Documental.

Gestión Documental:

A partir del mes de julio, se dio inicio al contrato con el proveedor Innovación Documental, quien ingresa con el propósito de realizar ajustes y mejoras a algunos de los principales instrumentos archivísticos de la Entidad que impactarán positivamente toda la gestión documental de la Entidad, de esta manera el cumplimiento del 30% proyectado para la vigencia se cumpliría casi por completo.

Entre las principales actividades a desarrollar por parte del proveedor están:

- Digitalización e inventario de los archivos de gestión.
- Continuar con la actualización de las Tablas de Retención Documental.
- Elaborar las Tablas de Valoración Documental para los archivos de gestión.
- Actualización del Plan Institucional de Archivos PINAR.

5.6 SECRETARÍA GENERAL Y DE ASUNTOS JURIDICOS

k. Oficina Defensa Judicial:

- **Pago condenas aseguradoras:** Desde la oficina de defensa judicial en un papel proactivo ha remitido sendas comunicaciones a las compañías aseguradoras, en las cuales solicita el pago a SEGUROS DEL ESTADO y ASEGURADORA CONFIANZA S.A. – CONFIANZA S.A. de las condenas en las que la entidad es condenado en solidaridad con UNIMETRO S.A., alertando sobre el aumento de intereses que transcurrirán en contra de la entidad aseguradora, más no para la entidad (por estar en ley 550), como resultado de ello, durante lo corrido del año 2022 y 2023, se ha obtenido que las siguientes aseguradores accedan a nuestra solicitud, generando un ahorro significativo para la entidad, en el valor de $401.251.037.

Tabla x-x

Compañía Aseguradora	Vigencia	Valor
ASEGURADORA DE FIANZAS S.A -CONFIANZA S.A.	2022	$ 99.918.090
SEGUROS DEL ESTADO	2022	$ 40.597.894
SEGUROS DEL ESTADO	2023	$ 260.735.053
Total		$ 401.251.037

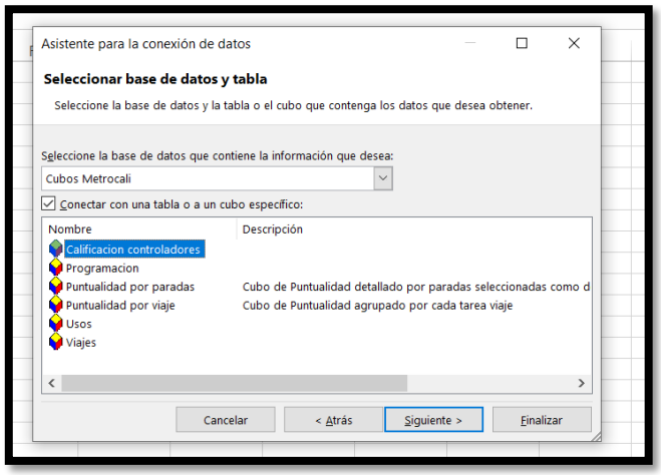
Fuente: Metro Cali S.A. Acuerdo Reestructuración - 2023

- **Aceptación acuerdos conciliatorios solidaridad con Unimetro S.A.:** En audiencias surtidas en procesos laborales, los despachos judiciales han aceptado los acuerdos conciliatorios propuestos por SEGUROS DEL ESTADO, lo anterior, como resultado de las reuniones sostenidas, en donde se ha solicitado la afectación de Póliza de cumplimiento No. 21-44-1010699977, obteniendo un ahorro para la entidad por valor de $268.230.414 (Valor incluido en el total de los fallos favor). Se continúa con las gestiones ante Seguros del Estado para lograr que tanto las reclamaciones administrativas como los procesos laborales por solidaridad con Unimetro S.A. hoy en liquidación, se logren acuerdos conciliatorios (se realiza reunión mensual con Seguros del Estado).

5.7 OFICINA SISTEMAS

- **Cubos De Información:** Durante el periodo del 2023, se realizó actualización de los cubos de información para la operación del SITM-MIO, entre ellos se actualizaron los Cubos de Viajes y usos. Adicionalmente, está en desarrollo el cubo de puntualidad de controladores, que contiene 4 indicadores: puntualidad en turno, novedades no reportadas, niveles de desempeño de gestión y cumplimiento operativo. También, se implementó en el lenguaje de programación C#, el importador automático de correos para actualizar las Bases de Datos operacionales, con el fin articular la información de los correos para su uso en reportes y consultas de la entidad.

Figura 29. Cubos de Información Metro Cali



Fuente: Propia

- **Actualización Aplicativo SIGEM:** La Actualización del aplicativo SIGEM (Sistema de Información para la gestión de Calidad) pasando de la versión 8 en la infraestructura On-Premise de la entidad a la versión 9.12.11 en la Nube, con el fin de implementar mejoras que permitan el fortalecimiento del Sistemas de Gestión de Calidad de la entidad.

Figura 30. Aplicativo SIGEM

Fuente: Propia

- **Infraestructura de TI:** Durante la presente vigencia, se realizaron mejoras en la infraestructura TI de la entidad. Se realizó ampliación de almacenamiento en nuestros servidores equipo HP 10-50, en el cual se encuentran alojadas las aplicaciones de los sistemas de información. También, se implementó el Servidor de Archivos (File Server) sobre Windows Server 2022 Standard. En servicio quedaron las carpetas METROSIG y PLANOTECA del área de Infraestructura. Se realizó actualización del Firmware en los dos (2) servidores HP ProLiant DL385 Gen10, Actualización Firmware en el equipo Fortinet

Fortigate 240D y del Agente Fortigate en el equipo Fortinet Fortinet Fortigate 240D, la cual, permitió implementar la autenticación de usuarios entre la Red VPN con el directorio activo de Microsoft Windows Server 2022.

- **Adquisición De Equipos:** Se realizó la adquisición de nuevos equipos de audiovisuales, video conferencia y de cómputo, a través de procesos de contratación que permitió renovación y fortalecimiento tecnologico de la entidad.

5.8 OFICINA CONTROL INTERNO

a. Acompañamiento puesto en operación sistema aerosuspendido MIO CABLE:

Frente a los retos estratégicos que asumió la Entidad en la presente vigencia es la operación de manera directa del servicio Aero Suspendido MIOCABLE, el cual desde su puesta en funcionamiento estuvo tercerizado y con la finalidad de optimizar la calidad en la prestación del servicio Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración dispone sus capacidades técnicas, humanas y financieras para administrar, operar y mantener dicho sistema Aero suspendido a partir de la vigencia 2023. Es de esta manera que desde la Oficina de Control Interno se realizó acompañamiento permanente al proceso de empalme entre el Contratista saliente y la Entidad, y posteriormente al desarrollo de las actividades y acciones propias internas para poner a punto y en operación dicho sistema, que apertura su servicio a la comunidad a partir del mes de junio de la presente vigencia

b. b. Seguimiento a la rendición aplicativos SIA OBSERVA y SECOP:

Con la finalidad de fortalecer el cumplimiento a la obligatoriedad que reza la rendición en dichas plataformas conforme a las etapas del proceso contractual y en los términos y forma del desarrollo de la contratación surtida por la Entidad.

c. Fortalecimiento en el repositorio de soportes y evidencias de la ejecución contractual:

En la procura de salvaguardar los recursos públicos gestionados a través de los contratos ejecutados por la Entidad, y a través del seguimiento al desarrollo de las acciones establecidas en el marco de los planes de mejoramiento suscritos con los organismos de control, se definen lineamientos para el almacenamiento, preservación y custodia de los registros y soportes que den cuenta del cumplimiento a dichos contratos conforme a lo establecido en ellos en su clausulado.

6. TEMAS IMPORTANTES PARA DAR CONTINUIDAD EN EL AÑO 2024

1. Proyectos y servicios estratégicos en desarrollo o que requieren un rápido inicio en la vigencia 2024.

Dirección de Infraestructura

- Estudios y diseños de la *Terminal Centro o Estación Central* en el marco del Plan Parcial El Calvario, cuyo objeto es la renovacion urbana del centro del Distrito, desarrollando sinergias efectivas que permitan consolidar la importancia del proyecto para los caleños, aunar esfuerzos institucionales y recursos. Este proyecto se desarrolla en el marco de un CONVENIO INTERADMINISTRATIVO suscrito entre la EDRU EICE y Metro Cali S.A. y cuenta con un socio inversionista (Privado) a través de un Contrato de Asociación (producto de un proceso de selección) entre este y la EDRU EICE.
    - El proyecto ha avanzado en sus fases de gestión predial (100%), integración inmobiliaria (100%) y estudios y diseños (100%). Requiere lo siguiente para iniciar su ejecución en 2024:
    - Actualización presupuestal 2024. Su costo a 2023 incluida interventoría asciende a: $105.749.423.045.
    - Por ser un proyecto de renovación urbana se requiere incluir dentro de sus participes a EMCALI y la Secretaría de Infraestructura.
    - Establecer perfil de aportes por todas las partes (Metro CALI S.A., PROMOTORA CIUDAD PARAISO, Sec. Infraestructura y EMCALI) de manera que se viabilice financieramente su ejecución.
    - Consolidar Otro Si al Convenio Interadministrativo suscrito con la EDRU y del contrato de asociación entre este y el promotor privado en el que se actualicen y establezcan las condiciones de ejecución del proyecto bajo los nuevos participes y alcance.

- Contratar obra e interventoría del proyecto *Estación Elevada de la Carrera 8* para completar el circuito del Corredor Troncal Oriental y su articulación con otros medios de transporte público que realizan conexión intermodal con los municipios localizados al oriente del Distrito. Este proyecto tiene desarrollados estudios y diseños a nivel de factibilidad y se recomienda ser licitado en primer semestre de 2024, para adelantar dicho proceso se requiere lo siguiente:
    - Contratar y ejecutar estudio de suelos que permita consolidar y asegurar la pertinencia de los diseños de la cimentación disponibles a la fecha.
    - Contratar y ejecutar estudio de tránsito.
    - Estructurar documentación precontractual y envío a UMUS para revisión y aprobación.
    - Actualización presupuestal: La estimación presupuestal del proyecto a marzo 2024 es de $17.129.000.000, los cuales deben ser consolidados a través de cotizaciones.

- Contratar obra e interventoría para la construcción del *Corredor Troncal Oriental Tramo 3*, de importancia estratégica en la articulación con el Corredor Priorizado del Tren de Cercanías del Valle – CPTCV liderado desde la Gobernación del Valle del Cauca y que hace parte integral del Plan Nacional de Desarrollo 2023-2026. Este proyecto requiere consolidar su gestión para ser licitado en los primeros meses de 2024. A la fecha cuenta con estudios y diseños al 100% a nivel de fase III. Requiere para su licitación lo siguiente:
    - Finalizar proceso ante el INVIAS para la autorización de uso del corredor férreo.
    - Consolidar gestión con el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública del Distrito de Cali a efectos de establecer la ruta que permita construir las calzadas de servicio necesarias para el proyecto (en el marco de la prevalencia del interés general sobre el particular) sin que ello pueda repercutir en futuras situaciones de detrimento patrimonial o similares tanto para Metro Cali como para el Distrito.
    - Gestionar ante la UMUS del Mintransporte la viabilidad de que dichas calzadas de servicio y los fondos de compensación del proyecto puedan ser ejecutados con recursos del convenio de cofinanciación.
    - Actualización presupuestal vigencia 2024. El presupuesto a 2023 asciende a $152.440.129.490.

Dirección de Operaciones:

- Desde la Oficina de Planeación de la Operación, continuar con la implementación total de la flota de referencia del sistema MIO que tienen los tres (3) concesionarios actuales que es de 765 vehículos, para fortalecer la Troncal Oriental con la puesta en operación del Tramo 1 de este corredor; continuar con la extensión de servicios del MIO para reducir transbordos; optimizar la operación para los días tipo de fin de semana y para mejorar la integración en las Terminales del MIO.

- Desde la Oficina de Control de la Operación 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. Incluyendo el personal necesario para el seguimiento de esta flota.

- Dar continuidad al proyecto de incorporación de flota eléctrica para recuperar la capacidad transportadora de UNIMETRO en liquidación.

- Seguimiento a la vida útil de la flota actual en operación y la estrategia a implementar para realizar la reposición de la mencionada flota.

- Contratación del personal administrativo y operativo de la Dirección de Operaciones requerido para dar continuidad a la Supervisión de Control de la Operación, Sistema de Gestión de Calidad y administración del Manual de Operaciones del SITM-MIO, Conciliación de Bitácora y medición de indicadores para el pago de los kilómetros a los Concesionarios Operadores de Transporte.
- Actualización y/o modernización de los equipos tecnológicos destinados para la Gestión de la Operación en el Centro de Control de la Operación del SITM-MIO.

- Desde la Oficina de Control de la Operación continuar con la gestión para la generación automatizada del informe de reporte diario de operación del SITM MIO.

- Desde la Oficina de Control de la Operación continuar con la gestión para la generación automatizada del informe de reporte diario promedio diario día hábil de la semana anterior de operación del SITM MIO.

- Desde la Oficina de Control de la Operación continuar con la gestión para la generación automatizada del informe quincenal de seguimiento al desempeño de la flota - reporte del indicador de tasa de fallas mecánicas de los autobuses del SITM MIO diario de operación del SITM MIO.

- Desde la Oficina de Control de la Operación continuar con la gestión para la generación automatizada del informe quincenal de seguimiento al desempeño de la flota - reporte del indicador de kilómetros entre fallas de los autobuses del SITM MIO.

- Desde la Oficina de Control de la Operación continuar con la gestión para la generación automatizada del informe de operación de rutas del SITM MIO.

- Desde la Oficina de Control de la Operación continuar con la gestión para la generación automatizada del tablero de los informes de control de operación para disponibilidad para la Dirección de Operaciones y manejo interno de la entidad.

- Implementación de los prototipos de medición de los indicadores quincenales para la verificación de la calificación de los controladores de los Concesionarios Operadores de Transporte en el centro de control.

- Desde la Oficina de Evaluación de la Operación continuar con el desarrollo de un aplicativo que permita optimizar el proceso de gestión de reglas integración del SITM-MIO.

- Gestionar el Incremento de la capacidad en algunas estaciones del MIO como Meléndez, Pampalinda, Buitrera, Américas y entre otras a través de instalación de

vagones adicionales. e implementar una estación en la av 3 norte con calle 34n, mejorar accesibilidad peatonal en algunas estaciones del Mio como Mazana del Saber, Chiminangos, Fátima, 7 de agosto, Buitrera y terminales como Simón Bolívar, Calipso y Paso del comercio

- Gestionar la construcción en la Terminal Sur en la zona donde se encuentra la Estación Universidades, dado que este punto es estratégico para la movilidad del sector el sur.

- Gestionar la construcción de mejoras de infraestructuras, en algunos sitios de la ciudad para eliminar recorridos innecesarios y reducir tiempos de viaje.

- Gestionar la accesibilidad de los vehículos del MIO a los Patios y Talleres.

- Gestionar la recuperación de Flota Unimetro.

- Asegurar la continuidad del Personal administrativo y Operativo del Sistema Mio Cable suficiente e idóneo con características de formación y experiencia especifica, que permita atender de manera oportuna y eficiente la operación integral del sistema aéreo suspendido de transporte Mio Cable.

- Proyección Presupuesto Vigencia 2024 relacionado con Mio Cable: Asegurar el presupuesto para llevar a cabo la contratación requerida con el fin de garantizar la administración, operación y mantenimiento del sistema Mio Cable en condiciones de calidad y seguridad, de acuerdo a 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 por valor de $15.667.368.430.

Oficina Sistemas

- Adecuación del modelo de arquitectura empresarial en el nuevo Modelo del SIITP.
- Definición e implementación priorizada del proyecto de transformación digital.

Dirección Financiera y Administrativa

- Se requiere continuar con la modelación financiera para viabilizar los créditos necesarios para materializar lo aprobado en el Acuerdo 0563 de 2023.

Dirección Planeación

- Estructurar y contratar la encuesta de movilidad, que determine la demanda potencial y la expansión del SIITP
- Gestionar nuevo CONPES para adquisición de flota
- Gestionar convenios interinstitucionales que den prioridad al SIITP

1. **Proyectos que ameritan continuidad en la próxima Administración.**

Dirección de Infraestructura

- Construcción de los *Carriles Mixtos* para la óptima operación sobre el Corredor Troncal Oriental en sus Tramos 1 y 2, conforme al Contrato de Obra e Interventoría adjudicados durante la presente vigencia, que busca ofrecer mejores condiciones de seguridad vial en el sector y accesibilidad al sistema de transporte público en condiciones de inclusión social.
- Construcción del *Plan de Reconstrucción en su Fase IV,* conforme al Contrato de Obra e interventoría adjudicados durante la presente vigencia, a fin de optimizar las condiciones operacionales y físicas de las Estaciones de Parada que fueron vandalizadas en el marco del Paro Nacional del 28 de abril de 2021, en el que se intervendrán 12 Estaciones y Terminales del SITM-MIO.
- Gestionar la liquidación de interventoría del C*orredor Troncal Oriental Tramo 2,* dado que el contrato de obra ya quedó liquidado.
- Puesta en marcha del *Corredor Troncal Tramo 1* y gestionar el proceso de liquidación del Contrato de Obra e interventoría, que busca favorecer los entornos de movilidad sostenible e inclusión social en las Comunas 2, 4, 5, 6, 7, 8, 12 y 13 así como las condiciones de accesibilidad universal.
- Realizar seguimiento del C*ONTRATO DE ARRENDAMIENTO de Energía fotovoltaica* con EMCALI EICE ESP bajo un esquema de Generación Distribuida en las cubiertas de la Terminal Simón Bolívar, a fin de aportar a la transición energética de cara a los compromisos de reducir el impacto ambiental del transporte en el medio ambiente. Se considera relevante extender este proyecto con EMCALI EICE ESP, ya sea por medio de convenio o la figura aplicable, en el cual se tenga en cuenta lo siguiente:
    - Desarrollo de esquemas de Autogeneración y Generación Distribuida en todas las Estaciones y Terminales en las que sea posible.
    - Permitir un esquema en el que sea posible para Metro Cali S.A., en algunas Estaciones, aportar el valor de la inversión en infraestructura de manera que pueda maximizar el ahorro de energía en las zonas de alto consumo por equipos electromecánicos, por ejemplo: MIOCABLE. Lo anterior considerando que EMCALI pueda continuar con la carga de diseños, ejecución y mantenimiento de la planta solar.
- Realizar la liquidación del Contrato de Obra e interventoría de la *Terminal Sur* y redefinición del proyecto en el contexto del desarrollo urbano y territorial del Distrito.
- Dar continuidad al proyecto *Glorieta Estación* (Conexión entre la Troncales Américas y 3ra Norte), a fin de establecer la ruta y/o alcance sobre el cual se desarrollará este proyecto.
- Mantenimiento vial de *Carriles Pretroncales y Alimentadores del SITM-MIO* que cuenta con la relación de corredores viales que requieren de actividades de mantenimiento, siendo estos priorizados y validados por parte de la Dirección de Operaciones de Metro Cali S.A. Es de tener en cuenta que no se recibió por parte de la Secretaría de Infraestructura, los estudios y diseños a nivel de fase III, de proyectos de intervención vial para algunos de los corredores viales donde operan la flota de buses del SITM-MIO, y que dicha dependencia debería remitir a la Entidad para adelantar la respectiva estructuración y ejecución de las obras. Este proyecto para ser licitado en la vigencia 2024, requiere de lo siguiente:

- Validar la disponibilidad de recursos su ejecución.
- Se debe adelantar, por tanto, los trabajos de inventarios viales y la respectiva elaboración de los estudios y diseños técnicos requeridos para la realización de las obras.
- Estructurar toda la documentación precontractual, tanto para la obra como para la interventoría.
- Fortalecer el mantenimiento oportuno y eficiente de la infraestructura del SITM MIO para ofrecer las condiciones del servicio de transporte público, en los términos de confort y calidad.

- Continuar con el *Plan de Recuperación* para las 26 Estaciones de Parada que faltan intervenir y que se encuentran localizadas en los Corredores Troncales de la *Calle 5ª, Avenida 3N, Carrera 1, Carrera 15 y Centro,* con lo cual se mejoran las condiciones de seguridad, cambio de materiales disminuyendo el riesgo de vandalización, accesibilidad y tecnología de estas. Así mismo, se requiere de acciones de renovación en las Terminarles Menga, Andrés Sanín y Cañaveralejo.
- Continuar con las actividades derivadas del CONVENIO INTERADMINISTRATIVO con EMCALI EICE ESP que respalda las obras de acueducto y alcantarillados ejecutadas en el marco de las obras asociadas al SITM MIO.

Oficina Sistemas

- Definición e implementación priorizada del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información y Ciberseguridad, teniendo en cuenta que se encuentra en el Marco de la Política de Gobierno Digital.
- Implementación del nuevo modelo de Sistemas Integrado Inteligente de Transporte Publico-SIITP, teniendo en cuenta que se cuenta como proyecto priorizado la definición e implementación del proyecto de Plataforma Inteligente de Transporte.
- La gestión y actualización de los sistemas de información (AWA, Talents, SIGEM, SEVENET) como herramientas estratégicas para la operación de la entidad.
- El desarrollo de los proyectos priorizados para el 2024 establecidos en el Plan Estratégico de Tecnología de la Información- PETI 2023-2028.

Dirección Comercial y Servicio al Cliente

- Continuar avanzando en la implementación del desarrollo tecnológico de PQRSDF y realizar la consulta y seguimiento en línea del estado de las PQR interpuestas a través de los canales de atención autorizados, 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 y la presencia institucional a través de los promotores de cultura y asesores del servicio.
- Realizar una amplia socialización y pedagogía alrededor del protocolo de atención y prevención de violencias basadas en género en el MIO, con todos los actores del sistema, usuarios y ciudadanía en general.
- Dar continuidad y mejorar la presencia del proyecto de cultura ciudadana.
- Fortalecer el proyecto BiblioMIO, como estrategia socio cultural que brinda valor al usuario y fortalece el sentido de pertenencia y la cultura ciudadana.
- Implementar el Plan de Gestión Social y de Participación Ciudadana del Sistema Aero suspendido MIO Cable como estrategia de inclusión y relacionamiento con la población asentada en el área de influencia de la operación de este sistema.
- Mantener el Convenio con la Policía Metropolitana de Santiago de Cali, con el objetivo de reforzar la seguridad a los usuarios.
- Continuar y reforzar la seguridad privada dentro de las estaciones y terminales dado que este proyecto tiene puntos álgidos que permitirán ayudar a mitigar la evasión del SITM MIO
- Reforzar con nuevas ideas y estrategias el proyecto de Ingresos Colaterales de explotación comercial que incluye la utilización de los espacios disponibles en las terminales y estaciones del sistema, 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.

Dirección Financiera y Administrativa

- Se requiere gestionar los recursos para la operación directa del MIO Cable para garantizar la prestación del servicio.
- Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración, en el proceso de gestión documental tenía un total de doscientos veintiún (221) metros lineales de documentos sin criterios archivísticos implementados, 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 Metro Cali S.A. en Reestructuración 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 de Modernización Institucional, 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 aéreo- suspendido de transporte MIO CABLE, la diversificación del negocio y las nuevas responsabilidades sobre el servicio, resultante de los modificatorios a los contratos con la UTRYT. 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 e Integrado de Transporte Público – SIITP.

Dirección de Planeación:

- Desde la Dirección de Planeación se lidera la implementación y mejora del sistema de gestión de calidad, es importante continuar con esta meta y asignar el recurso necesario para el cumplimiento de las actividades ya que articula los demás sistemas de gestión (documental, de seguridad de la información, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo), permitiendo a la entidad disponer de la documentación requerida que permita contar con una guía de la gestión de cada proceso / subproceso.
- Es necesario que se apruebe por junta directiva el plan estratégico corporativo 2023-2026 y se dé prioridad a los proyectos definidos en cada programa, validar con la comisión de empalme si es necesario hacer revisión y ajuste a los proyectos, se ajusta el anexo respectivo.
- Continuar con la gestión e implementación de instrumentos de ley para la financiación de los proyectos del SIITP.

2. Buenas prácticas (Reconocimientos, premios, galardones, etc).

Dirección de Infraestructura

- De cara a mejorar las prácticas de contratación de la Entidad para infraestructura del sistema de transporte público, se ha estudiado la manera en la que contratan algunas de las más importantes entidades del país en la materia como el INVIAS y el IDU, evidenciando elementos comunes como los FONDOS DE COMPENSACIÓN y FORMA DE PAGO POR AVANCE DE OBRA PARA INTERVENTORÍAS.
- FONDOS DE COMPENSACIÓN: Dicha figura ha sido incluida en los procesos de obra estructurados y contratados durante la vigencia 2024, lo cual permite tener una bolsa por ajuste de precios para los contratos (en aquellos en los que se encuentre necesario) y además un rubro de contingencias para mayores cantidades e ítems no previstos. Lo anterior como estrategia para mejorar la gestión de construcción de los proyectos, evitando constantes conflictos con los contratistas.
- FORMA DE PAGO PARA INTERVENTORÍAS: Dicha figura ha sido incluida en los procesos de interventoría estructurados y contratados durante la vigencia 2024, la cual consiste en asociar una parte del pago de la Interventorías al avance de obra. Con lo anterior se busca que la Interventoría no solo ejerza su función legal sin importar el avance de la obra (objeto final de la gestión) sino que además apoye y sea un aliado estratégico de la entidad para que la obra no solo se realice con la calidad debida sino también en el tiempo planeado.
- Reconocimiento de la Gobernación del Valle-Región en la implementación de tecnologías de información digital BIM/SIG y diseños urbanísticos y arquitectónicos, que hacen parte integral del proyecto Corredor Prioritario Tren de Cercanías del Valle, dentro del cual, profesionales de amplia experiencia que están adscritos a METRO CALI S.A. son considerados lideres temáticos de gran relevancia para la revisión, validación, recibo y toma de decisiones clave en el desarrollo de los estudios y diseños del tren. Lo anterior, evidencia la calidad profesional del personal de METRO CALI S.A. que ha permitido trabajar de manera articulada con otros entes territoriales, aunar esfuerzos y optimizar recursos.

Dirección de Operaciones

- Desde el sistema MIO CABLE se viene documentando todas las intervenciones y actividades de mantenimiento realizadas al sistema con el fin de conservar la trazabilidad de la información y disponer de ella de manera oportuna y organizada.

- A partir del Manual Técnico del Fabricante del sistema MIO CABLE se realiza el cronograma de actividades de mantenimiento, se ejecuta de manera oportuna y se realiza seguimiento al cumplimiento de estas actividades.

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

Escriba máximo en tres renglones situaciones atípicas que representaron un desafío a nivel institucional, así́ como también las lecciones aprendidas, las cuales marcan nuevos paradigmas institucionales y comunitarios. Se espera que este punto recoja los aprendizajes del cuatrienio.

Dirección de Infraestructura

- Los fondos de compensación descritos anteriormente, si bien son bien vistos por el equipo de la UMUS del MINTRANSPORTE como herramienta de planificación para los proyectos, han manifestado que los mismos no pueden ser financiados a través del convenio de cofinanciación con la Nación dado que no están descritos "literalmente" en el convenio. Para lo anterior se requiere la gestión ante la UMUS para aclarar su condición toda vez que los mismos obedecen a una forma de pago e instrumento de planeación que tendría que ser viable usar a través del convenio. Ello es muy relevante toda vez que su "no elegibilidad" por parte de la nación acarrea una mayor destinación de recursos de MUNICIPIO OTROS que puede llevar a afectar el flujo de otros proyectos no incluidos en el convenio o culminar con la decisión de desechar dicha herramienta, siendo una práctica conveniente para la contratación.
- Respecto del proyecto *Terminal Sur,* se presentaron las siguientes dificultades:
    - El contrato de obra se suscribió a finales del año 2016 y en julio de 2018 el Consejo de Estado decretó la medida cautelar por medio de la cual se ordenó la suspensión de las obras civiles. Esta suspensión fue generada por la oposición a la obra por parte de algunos habitantes del barrio Valle del Lili, quienes instauraron acción popular frente al cumplimiento de los permisos ambientales y luego acción de nulidad simple contra el plan parcial intermodal del sur. (del cual forma parte la zona donde quedaría implantada la terminal).
    - Dada la medida cautelar generada por esos procesos, (suspensión de las obras civiles) solamente se pudo adelantar el 9% de ejecución de la obra.
    - El plazo de los contratos de obra y de interventoría venció a principios del año 2023 y actualmente estamos adelantando la etapa de liquidación.
    - El contrato de obra se suscribió a finales del año 2019: su plazo contractual vence el 20 de diciembre de 2023.
    - Actualmente la obra tiene un avance del 98%. (Porcentaje hasta el modificatorio No. 4 al contrato de obra. El modificatorio No. 5 se suscribió el 31 de octubre de 2023)
    - El contrato de obra y en el mismo sentido el de interventoría, requirió una serie de prórrogas justificadas principalmente en las mayores cantidades de obra, en el cambio de especificaciones del pavimento y en el acaecimiento de los eventos fortuitos Pandemia Covid-19 y paro nacional del 28 de abril de 2021.
- El Corredor *Troncal Oriental Tramo 1 y 2* ha presentado las siguientes dificultades:
    - Modificación del Plan de Manejo de Trafico – PMT en atención a lo solicitado desde el comité directivo, lo que hizo cambiar las condiciones iniciales (contractuales) concertadas para su aplicación.

- En los contratos de obra e interventoría, se requirió una serie de prórrogas justificadas principalmente en las mayores cantidades de obra, en el cambio de especificaciones del pavimento y en el acaecimiento de los eventos fortuitos Pandemia Covid-19 y el Estallido Social del 28 de abril de 2021.
- Renuencia del contratista a ejecutar los pavimentos conforme a las especificaciones contractuales aduciendo argumentos técnicos distintos a los planteados por la Entidad, lo cual generó retrasos en la iniciación de la etapa de construcción, mientras se realizaban los debates sobre esos aspectos técnicos.
- La pandemia COVID 19 generó la suspensión los contratos de obra y de interventoría; posteriormente, una vez reiniciados los contratos, la dinámica normal de obra se vio afectada por la aplicación y verificación del cumplimiento del protocolo de bioseguridad, lo cual demandaba más tiempo.
- El paro nacional ocurrido el 28 de abril de 2021, puesto que la obra está localizada en la zona directa donde se instaló la "primera línea", quienes en ocasiones impedían el ingreso del personal y/o material a la obra, o propiciaban actos de vandalismo e inseguridad.
- Articular acciones, desde el proceso licitatorio, para comprometer a todas las autoridades municipales que tengan a su cargo la expedición de permisos y/o licencias, para que den prioridad a las obras del SITM-MIO con el fin de que no demoren estos procesos de aprobación y con ello el inicio de la ejecución de las actividades respectivas. (CVC, Dagma, Secretaría de Movilidad, Emcali, etc.).

- Con ocasión al proyecto *Terminal Simón Bolívar* se presentaron las siguientes dificultades:
  - La obra no se pudo ejecutar en el plazo inicial pactado (desde octubre 2017 hasta mayo de 2019), dado que no se contaba con el permiso de intervención de epifitas, permiso que otorga el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, y cuyo trámite se tomó todo el plazo inicial del contrato. Lo anterior obligó a desplazar en el tiempo la ejecución del contrato de obra y, por consiguiente, el contratista de obra en marzo de 2020 elevó reclamación de ajustes de precios del contrato. La entidad, amparado en el concepto de la interventoría, negó solicitud de reconocimiento de ajustes de precios del contrato, por lo cual se pactó dirimir dicha controversia a través de un proceso de Amigable Composición, el cual decidió a favor del contratista de obra en cuanto a reconocimiento de ajuste de precios.
  - Nuevamente en el año 2021, el contratista de obra reclamó una segunda actualización de precios por desfase en el tiempo de ejecución respecto al plazo de la prórroga otorgada, lo anterior debido a que sobrevino la pandemia por COVID-19 (año 2020) y el paro nacional de abril de 2021 (impactó negativamente en la cadena de suministro de insumos de construcción, generando atrasos y demoras en el desarrollo del proyecto.). Nuevamente, y amparado en el concepto rendido por el interventor, Metro Cali negó la solicitud, y el tema se dirimió otra vez a través de un proceso de Amigable Composición, el cual falló en febrero de 2022 nuevamente a favor del contratista de obra. Metro Cali tuvo que pagar ajuste de precios del contrato.
- Respecto de la *Terminal de Cabecera Aguablanca* se presentaron dificultades ocasionadas por la protesta por la comunidad Brisas del Bosque, obstaculizando el desarrollo de las actividades de obra sobre la Calle 96 entre Carreras 28D y 28C, conllevando a la suspensión desde abril de 2021 hasta abril de 2022, de notar que la protesta de la comunidad resultaba a temas ajenos a Metro Cali.

- Recomendamos consolidar las herramientas tecnológicas que permitan aportar a desarrollar procesos más eficientes y a la vanguardia de las transformaciones digitales del momento; así como, software especializado de presupuestos, pavimentos, seguimiento de proyectos, ambientes virtuales, bases de datos centralizadas, servidores locales y virtuales, incluso IA.
- Las afectaciones a la infraestructura asociada al SITM MIO dejaron una gran experiencia en la definición de los materiales que hacen parte integral de la misma, nos hemos visto avocados a redirigir los diseños de la infraestructura a fin reducir la vulnerabilidad a situaciones de vandalismo que hoy condicionan la operación y el buen servicio de transporte público.
- Las variaciones en los precios de los materiales de construcción han condicionado los alcances de los proyectos y los recursos disponibles para su ejecución y puesta al servicio de la comunidad.
- Es indispensable contar con el apoyo y respaldo de la Alcaldía de Santiago de Cali para proteger las inversiones en infraestructura asociada al transporte público de la ciudad, dado que la ausencia institucional de algunos sectores del distrito conlleva a la proliferación de actos vandálicos que comprometen.

Acciones del Mejora:

- Respecto del proyecto *Terminal Sur,* se proponen las siguientes acciones de mejora:
    - Desarrollar estrategias de acercamiento social y de comunicación, que sean lideradas desde la Alcaldía articulando con todos los entes territoriales que incidan en un proyecto, a fin de contar con “aliados” en la comunidad que permitan proteger y salvaguardar las inversiones del recurso público, así como garantizar el cumplimiento de los lineamientos de planificación territorial.
    - Fortalecer las posiciones jurídicas para contrarrestar lo pretendido con herramientas jurídicas como acción popular o acción de nulidad.
    - Incluir dentro de estas posiciones una defensa política de la situación, con los representantes que correspondan.
- De acuerdo a lo expuesto del Corredor *Troncal Oriental Tramo 1 y 2,* se sugiere no permitir cambios en los aspectos “estructurales” de los contratos en ejecución, manteniendo una posición jurídica firme, coherente y con propósito social.
- Con ocasión al proyecto *Terminal Simón Bolívar* se presentaron las siguientes acciones de mejora:
    - Se recomienda fortalecer el área jurídica de la Entidad, con la finalidad que brinde apoyo a la Dirección de Infraestructura, y desde un enfoque más amplio, se planteen estrategias sólidas y/o se tomen decisiones frente a cómo afrontar reclamaciones que presenten los contratistas de obra.
    - Desde un enfoque jurídico más amplio y sólido, ser más críticos ante los conceptos que presenten los interventores de proyectos, que, si bien pueden ser aliados de Metro Cali, no necesariamente están alineados a los intereses de la Entidad que previenen el daño antijurídico.
    - Trabajar conjuntamente área jurídica y Dirección de Infraestructura para afrontar las demandas y/o reclamaciones de los contratistas de obra, y en principio agotar en lo posible las vías de conciliación directa, de tal manera que se evite el daño antijurídico a la Entidad, dejar como último recurso.

- Respecto a la *Terminal de Cabecera Aguablanca*, el rol de la comunidad jugó un papel importante al momento de ejecutar un proyecto, su participación fue efectiva y fueron reconocidos los beneficios que traería su ejecución en el entorno inmediato, así fue como la comunidad aprovechó como mecanismo de presión, bloquear un frente de trabajo para elevar voz de protesta e inconformidades con relación a su entorno. La experiencia de la Terminal Aguablanca es muestra de cómo este tipo de proyectos resultan ser vulnerables ante una comunidad inconforme, y vulnerables ante situaciones que escapan de control de Metro Cali (huelgas, asonadas, paros o protestas de gran envergadura). Una estrategia podría ser la de lanzar campañas que busquen monitorear la precepción de la comunidad frente a determinado proyecto de infraestructura y en lo posible poder advertir cuál sería la reacción de la misma y buscar soluciones antes de que se materialicen en protestas y bloqueos a los frentes de obra

Dirección Comercial y Servicio al Cliente

- Mejorar la comunicación entre los procesos.

4. Informes a presentar

Dirección de Infraestructura

- En cada vigencia se presentan reportes al gobierno local y nacional; tales como CALI EN CIFRAS, MOVIS, EXPEDIENTE MUNICIPAL, SISETUP, UMUS, IDESC Catálogo de Objetos articulados al Plan de Desarrollo una vez se adopte.

Dirección Comercial y de Servicio al Cliente

Comunicaciones

- Teniendo en cuenta que, el Gobierno Nacional aporta el 70% de los recursos a los masivos en Colombia, incluido el MIO en Cali, desde la Unidad de Movilidad Urbana Sostenible, UMUS, del Ministerio de Transporte trimestralmente hace seguimiento a las acciones adelantadas por los entes gestores de los sistemas integrados de transporte masivo que son cofinanciados por la Nación. En ese orden de ideas, de manera trimestral se realiza la informe comunicación al usuario detallando de las actividades, avances, aspectos a resaltar y retos que se tienen en cuenta desde el área comunicaciones.
- ITA - Índice de Transparencia y acceso a la información púbica - (Articulo 23 de la ley 1712 de 2014) requerido por la Procuraduría General de la Nación, se debe realizar Anual de acuerdo a las fechas que disponga la procuraduría e

Dirección de Planeación:

- Anualmente en el mes de febrero se rinde a la contraloría en la plataforma SIA Observa los reportes F28 y F29.

- al Departamento Administrativo de Planeación se emiten informes de avance de plan de desarrollo, avance de POT, información de Cali en Cifras, avance de plan de acción, en los tiempos establecidos.
- Reporte en DARUMA de plan de acción 2023

Dirección de Financiera y Administrativa:

La Oficina de Gestión Financiera presenta los siguientes informes, los cuales son de carácter obligatorio.

Relación de informes externos - Oficina Gestión Financiera		
Entidad a quien se reporta	**Descripción del informe**	**Periodicidad**
Contaduría General de la Nación (CHIP)	Información contable pública de convergencia. Indicadores de información General.	Trimestral
Contaduría General de la Nación (CHIP)	Evaluación control interno contable.	Anual
Ministerio de Transporte Municipio de Santiago de Cali	Formatos estados financieros del proyecto y sus anexos.	Trimestral
VIGIA - Sistema Nacional de Supervisión al Transporte	Información subjetiva – Estados Financieros.	Anual
Contraloría Municipal	Formatos financieros F01, F01A, F05A.	Anual
Cisa - Central De Inversiones S.A.	Reporte del sistema de información de gestión de activos.	Anual

La Oficina de Gestión Humana presenta anualmente los siguientes informes, los cuales son de carácter obligatorio.

Relación de informes externos - Oficina Gestión Humana			
Tipo de informe	**Entidad a quien se reporta**	**Descripción del informe**	**Periodicidad**
Externo	Contaduría General de la Nación (CHIP)	Información financiera- Gastos de Personal	Anual
Externo	DIAN	Información Exógena- Operaciones realizadas a persona natural	Anual
Externo	VIGIA - Sistema Nacional de Supervisión al Transporte	Informe Gastos de Personal	Anual
Externo	LEY DE CUOTAS (LEY 581/2000) - Departamento Administrativo de la Función Pública	Participación de la mujer en los niveles decisorios del poder público	Anual
Externo	Ministerio de Trabajo	Reporte Autoevaluación de los estándares mínimos del SG-SST	Anual

Fuente: Elaboración propia Oficina Gestión Humana

Dirección de Operaciones

- Desde el sistema MIO CABLE se realiza la presentación del Informe de actividades mensuales, en el cual se realiza el seguimiento a las actividades de mantenimiento realizadas, operación del sistema y demás seguimientos realizados a situaciones que se deban atender con el fin de asegurar la prestación del servicio y condiciones de infraestructura necesaria.

5. Recomendaciones generales

Dirección de Infraestructura

- Estudio de Expansión del Sistema: Actualmente están en estructuración/ejecución los últimos proyectos de infraestructura contenidos en los documentos CONPES respectivos. No obstante, es completamente prioritario establecer una nueva hoja de ruta que permita definir el alcance y localización de los nuevos proyectos del SITM de acuerdo a la expansión y desarrollo que está teniendo la ciudad y su área de influencia de manera que, además de establecer un norte claro con respecto de los proyectos que deben empezar estructuración por parte de la Oficina de Estudios, Diseños y Licitaciones, estos puedan también ser elevados a gestión nacional para su incorporación en los respectivos CONPES para lograr los aportes necesarios por cofinanciación de cara a su futura ejecución.
- Estructurar y acompañar el proceso licitatorio del *Corredor Troncal Oriental Tramo 3* y dar inicio a la obra respectiva.
- Actualizar presupuesto e inicio del proceso contractual para la construcción de la *Terminal Intermedia Centro* como proyecto emblemático y movilizador de la renovación urbana de la ciudad.
- Estructurar, acompañar el proceso de selección y ejecutar la consultoría para la elaboración de los estudios y diseños de las *Troncales Verdes* que conecten los corredores de la Calle 5 y la Troncal Oriental (Calle 36 – Calle 25).
- Mejoramiento continuo e inversión en tecnologías de información para la transformación digital (BIM/SIG) que permitan visibilizar el impacto territorial de las transformaciones creadas a partir de proyectos de infraestructura asociados al SITM MIO.
- Fortalecer el mantenimiento preventivo y correctivo de los elementos de la infraestructura asociados al SITM MIO.
- Los diversos ataques que se han dado sobre la Infraestructura del sistema han evidenciado elementos constitutivos de la misma que revisten un nivel de vulnerabilidad importante, ya sea por su “fragilidad” ante impactos directos, o por ser materiales que pueden ser atractivos para su desmonte por cuenta de tener un alto mercado para actividades de reciclaje o similares, como por ejemplo el aluminio. En ese sentido, y si bien se busca restituir las condiciones generales de la infraestructura, se ha hecho necesario que dicha reconstrucción se realice teniendo en cuenta, la necesidad de adaptar los diseños de las Estaciones y Terminales a materiales que no sean tan “atractivos” con el fin de proteger y robustecer de futuros actos vandálicos; tales como:

- Reemplazo de láminas de vidrio del cerramiento lateral de los vagones
- Reemplazo de puertas telescópicas
- Reemplazo del panel fijo en vidrio de las puertas telescópicas por elemento en reja/persiana en acero.
- Inclusión de lámina de cerramiento superior (a modo de techo) en las áreas de taquilla y cuarto de datos.
- Reemplazo de elementos de aluminio vandalizados o desmontados (por sus condiciones para el reciclaje o reventa en mercado informal.
- Reemplazo de luminarias actuales, por antivandálicas.

Oficina de Gestión Contractual:

La Oficina de Gestión Contractual de Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración, tiene dentro sus tareas en la vigencia 2023 llevar a cabo las Mesas de Renegociación de los Contratos de Concesión de la Operación de Transporte, que se instalaron el día 21 de septiembre de 2023, en caso tal de no llegar acuerdos con los concesionarios antes del 31 de diciembre del año en curso, estas deberán continuar en la vigencia 2024, en procura de garantizar la mejora de la calidad del servicio y la sostenibilidad financiera del sistema en el corto, mediano y largo plazo.

Así mismo, en el Marco de la terminación de obras se debe continuar con el proyecto de entrega de obras al Distrito que se encuentra dentro del Plan de Acción de la entidad.

Defensa Judicial:

- Para la vigencia 2024 se deberá realizar los trámites necesarios para contar con un software jurídico que facilite el seguimiento de la litigiosidad de la entidad.
- Actualizar y adoptar la nueva metodología dispuesta por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, ordenada mediante la Resolución 431 del 2023, para el reconocido valor técnico para el cálculo de la obligación contingente.
- Señalar como aspecto prioritario la contratación del servicio de vigilancia judicial, el cual se resalta deberá estar en ejecución a más tardar el 10 de enero de 2024, considerando que el día 11 de enero de 2024 reanuda la rama judicial de la vacancia.

Oficina de Sistemas

- 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 lo niveles de la entidad y partes interesadas.

Desde la Oficina de Control Interno se realizan las siguientes recomendaciones para la Administración entrante:

- 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 e 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.
- Frente a la articulación y coordinación interinstitucional con la Alcaldía es vital la colaboración estrecha y la coordinación efectiva, toda vez que son esenciales para avanzar en la materialización de todas las acciones y estrategias que reza el Acuerdo 0563 de 2023 para garantizar que se cumplan tanto las obligaciones contractuales existentes como los objetivos de expansión y mejora del sistema de transporte masivo.

Dirección Comercial y Servicio al Cliente

- **PIA (Plan Integral de Accesibilidad):** Es importante fortalecer los recursos destinados al cumplimiento del PIA (Plan Integral de Accesibilidad), toda vez que el único camino para alcanzar la accesibilidad de todos nuestros usuarios y usuarias, garantizando los ajustes razonables que la población necesita, en cada uno de sus componentes, sabiendo que, si bien la diversidad la encontramos en cada uno, debe prevalecer la importancia de nuestras poblaciones prioritarias.

- **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 y mejorar los canales de recaudo:** Es importante diseñar e implementar diferentes fuentes y canales donde la ciudadanía pueda realizar la recarga de las tarjetas o el pago de pasajes, este ha sido uno de los mayores inconvenientes y motivo de insatisfacción de los usuarios.

- **Seguimiento a las estrategias de cultura y pertenencia:** Continuar con las iniciativas que promuevan la cultura y el sentido de pertenencia entre los usuarios, ya que esto puede mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y fortalecer la relación con el sistema MIO.

Dirección Financiera y Administrativa

OFICINA FINANCIERA

- 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.

Oficina Gestión Humana

- Con el fin de dar cumplimiento a la política de formalización de empleo del Gobierno Nacional y a las necesidades de la entidad en cuanto a recurso humano para el adecuado cumplimiento de sus actividades misionales, además atender las funciones adicionadas al objeto social en modificación estatutaria como se establece en la Escritura Pública No 5694 de noviembre 11 de 2021, reduciendo el riesgo litigioso por contrato realidad, se hace necesario continuar el rediseño organizacional atendiendo la metodología dispuesta por el DAFP. El alcance del proyecto comprende dos fases. 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 e Integrado de Transporte Público – SIITP.

Gestión Documental

- 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 Metro Cali S.A. en Reestructuración 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.

Dirección de planeación

- Gestionar ante las entidades gubernamentales recursos para ejecutar los proyectos del SITM-MIO
- Establece con tiempo los riesgos estratégicos que permiten establecer los controles y estrategias necesarias para mitigar la posibilidad de la suspensión del servicio.
- Realizar seguimiento y control oportuno a la implementación del modelo SIITP para mejorar el servicio e impactar a los usuarios.
- Estructuración y revisión del modelo financiero para la implementación de las estrategias del SIITP, contemplando diferentes escenarios que aporten a la sostenibilidad.

Información suministrada por:

Miguel Adrián Salinas Quintero
Director de Operaciones

Gloria Patricia Gutiérrez Mera
Directora de Infraestructura

Óscar Marino Ruiz Jiménez
Director Financiero y Administrativo

Catherine Aristizábal Montúfar
Directora 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

Óscar 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.

Diciembre 29 de 2023