



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

Avenida Vásquez Cobo # 239-59 Santiago de Cali - Colombia, Tel. (+57) 600 00 01 ext. 147

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

Nombre del espacio de participación	Objetivo del espacio de participación (Aplica para espacios de rendición de cuentas)	Actividad realizada	Fecha de realización de la actividad	Dependencia responsable	Grupos de valor involucrados (incluye instancias de participación)	FECHA DE ELABORACIÓN	11/01/2023	FECHA DE REVISIÓN:	16/01/2024
						Temas y/o metas institucionales asociadas al espacio	Observaciones, propuestas y recomendaciones de los grupos de valor	Resultado de la participación	Compromisos adquiridos de cara a la ciudadanía (en caso de que se trate de un espacio de rendición de cuentas)
1	Mesa No. 1 de accesibilidad (Interlocución)	Socializar y validar los avances en herramientas de accesibilidad para personas con diversidad funcional visual y auditiva instaladas en las diferentes estaciones, terminales y puntos de paradas del SITM -MIO, según Ley 4 1018 DE 2013. Sensibilizando en el uso de habilidades y recursos emocionales, cognitivos y mentales para el fortalecimiento de la salud mental.	ene-23	Oficina de Cultura y Gestión Social Equipo de Accesibilidad	Líderes e líderes de instituciones de diversidad funcional física, psíquica y sensorial de la Ciudad de Santiago de Cali.	1. Socialización de la señalética inclusiva (presencial y/o virtual) y validación de la señalética por parte de los líderes. 2. Difusión y promoción social: salud mental, protocolos de bioseguridad, manejo de la ansiedad y estrés. Socialización de la atención de la Secretaría Municipal de Salud y refuerzo de los protocolos de bioseguridad en el SITM -MIO. 3. Levantamiento de acta. 4. Recepción de las diferentes propuestas por parte de la comunidad. 5. Reseña fotográfica y registro de asistencia. 6. Expediente: María Maura - persona con discapacidad Visual Eugenio Castro - persona con discapacidad auditiva. 7. Contorno con resque de lengua de serpiente.	Con base a las temas tratados e intervenciones realizadas por los asistentes, la población con discapacidad, adultos mayores y la comunidad en general. 2. Los operadores no son suficientes para la operación ya que en algunas ocasiones se agreden verbal y físicamente por los mismos usuarios, la inseguridad que estamos viviendo es latente 3. Con respecto a la falta de frecuencias en algunas rutas del MIO, los buses no son propiedad de la empresa Metro Cali S.A., sus dueños son concesionarios, igualmente se tiene un fallante en buses; ya que algunos están en mantenimiento, otros son vandalizados por algunos usuarios enemigos del sistema, por lo tanto, se hace el estudio para cumplir con la operación y prestarles un buen servicio. 4. Se informó que en el mes de febrero del año 2023 entrarán los gestores culturales los cuales colaborarán mejorando temas como la revisión, en trabajo preferencial, contribuyendo a la prestación de un mejor servicio en las diferentes estaciones y terminales del MIO.	El presidente realiza intervención sobre los siguientes temas: 1. Metro Cali S.A., capacita en cultura ciudadana a los diferentes operadores de las empresas concesionarias con el objetivo de atender en el sistema de manera preferencial a las personas con discapacidad, adultos mayores y la comunidad en general. 2. Los operadores no son suficientes para la operación ya que en algunas ocasiones se agreden verbal y físicamente por los mismos usuarios, la inseguridad que estamos viviendo es latente 3. Con respecto a la falta de frecuencias en algunas rutas del MIO, los buses no son propiedad de la empresa Metro Cali S.A., sus dueños son concesionarios, igualmente se tiene un fallante en buses; ya que algunos están en mantenimiento, otros son vandalizados por algunos usuarios enemigos del sistema, por lo tanto, se hace el estudio para cumplir con la operación y prestarles un buen servicio. 4. Se informó que en el mes de febrero del año 2023 entrarán los gestores culturales los cuales colaborarán mejorando temas como la revisión, en trabajo preferencial, contribuyendo a la prestación de un mejor servicio en las diferentes estaciones y terminales del MIO.	Con base a la mesa realizada, se establecieron los siguientes compromisos: a. Metro Cali S.A., realizara la planeación y ejecución de los talleres teórico prácticos donde se capacitarán a los operadores de las empresas concesionarias del MIO, de manera articulada con la Secretaría Municipal de Bienestar Social, personas con discapacidad y cuidadores. b. Continuar con la entrega de las tarjetas funcionales para la puerta de las de las diferentes estaciones y terminales del SITM - MIO, una vez se realicen las respectivas adecuaciones de la tecnología en las estaciones y terminales del MIO. c. Direccionar a la Uney las diferentes quejas y reclamos por parte de la comunidad vulnerable que se vienen presentando de la mala atención de algunos auxiliares y paradas de las estaciones del MIO. d. Escalar a la dirección de Operaciones de Metro Cali S.A., las diferentes quejas y reclamos por parte de los líderes para mejorar las diferentes frecuencias y servicio de buses con plataforma en las diferentes rutas con zonas priorizadas para el desplazamiento de las personas con discapacidad (movilidad reducida). e. Orientar estas propuestas de la comunidad a la Dirección de Infraestructura de Metro Cali S.A., con el objetivo de que se tengan en cuenta las propuestas de hacer un diagnóstico y un plan de mejoramiento del espacio público de la estación y terminales del SITM -MIO. f. Solicitar a Metro Cali S.A., la propuesta para los proyectos de obra y administrativos la inclusión laboral de las personas con discapacidad y cuidadores acordes a las políticas establecidas por la oferta laboral. g. La Personería distrital realizara un recorrido a las terminales del SITM -MIO con el objetivo de la verificación del estado y servicio a la comunidad de las baterías sanitarias h. El Equipo de Accesibilidad direccionara las propuestas a las áreas correspondientes de la entidad con el objetivo de responder a los líderes de las instituciones de discapacidad las inquietudes
2	Mesa No. 2 de accesibilidad (Capacitación)	Capacitar y sensibilizar a los líderes y líderes que integran la mesa de accesibilidad organizada por Metro Cali S.A.	may-23	Oficina de Cultura y Gestión Social	Líderes e líderes de instituciones de diversidad funcional física, psíquica y sensorial de la Ciudad de Santiago de Cali.	1. Capacitación en inclusión de género al SITM MIO. 2. Ruta de atención para la violencia de género sexual, física y psicológica en el Municipio de Cali. 3. Estipulación social y discriminación. 4. Marco normativo internacional. Nacional y el derecho a no discriminación. 5. Estadísticas de violencia de género en los sistemas de transporte masivo. 6. Gestión de Metro Cali S.A. del SITM -MIO frente a la discriminación. 7. Interepre de lengua de señas. 8. Afor espacio de participación ciudadana. 9. Toma de registro de asistencia y fotográfico. 10. Recepción de propuestas y casos de la vida real en cuarto a. Retirogo.	En este espacio participaron las entidades que agrupan a las personas con diferentes discapacidades, se dio inicio a la actividad con el saludo del jefe de la oficina de Cultura y Gestión informando que desde el ente gestor se trabaja para atender las necesidades de la comunidad y estructurar escenarios de participación e inclusión con todo lo referente al SITM MIO, se continua con la lectura de los compromisos asumidos por la entidad en la primera mesa de accesibilidad y las acciones que a la fecha se han realizado para dar respuesta a las mismas, entre las cuales se encuentran actividades como: registro de verificación de señalética accesible en los corredores del masivo, funcionamiento de las baterías sanitarias en terminales, capacitación a los operadores de los concesionarios en las temáticas relacionadas con atención a la población con discapacidad, Vinculación laboral a la población con discapacidad.	Se atienden las siguientes solicitudes o clarificación de temáticas relacionadas con la operación y aspectos administrativos del SITM MIO: Mejora la frecuencia de las rutas T0A - T50, emitir paradas en estaciones que presentan deterioro y facilitan el acceso de personas para cometer actos ilícitos: Se explica el oficio de flota con la cual cuenta el sistema actualmente, igualmente el vandalismo es un fenómeno que incide en la frecuencia cuando este ocurre los vehículos salen de operación, se comunica que se está a la espera de consecución de recursos para la recuperación del resto de infraestructura del sistema (estaciones), se explica el proceso del convenio de la policía para la seguridad en estaciones. Funcionamiento de las rutas de la comuna 18 con plataforma y acceso por rampas a las estaciones de la carrera primera (Salome), presenta anomalías, se realizará una visita a esta infraestructura para verificar el tema y con operaciones se revisará el tema de plataformas. En la estación Conquistadores se presenta acceso a los estudiantes, se informa a las estaciones sobre el funcionamiento de la línea purpura de la policía y canales de atención para estos casos, patrulla purpura, 318 8611522, fiscalía 122. Mantenimiento de la señalética - hosteta táctil alfajara las estaciones, se hace énfasis que estas zonas corresponde a la administración, Metro Cali hizo entrega de estos espacios, igual se puede articular con el ente gestor.	1. Revisar acceso a nivel de rampas alfajaras a la infraestructura de las estaciones del SITM MIO (Realizar recorrido) 2. Mejorar la oferta de buses con plataforma para la zona de la comuna 18, revisar tema con la Dirección de operaciones. 3. Mejorar las frecuencias de las rutas T50, T57A, así como también la inseguridad en algunas estaciones del MIO
3	Mesa No. 3 de accesibilidad (Capacitación)	Informar y sensibilizar a vendedores ambulantes en espacio fijo sobre el uso adecuado y registro de las herramientas accesibles instaladas para las personas con diversidad funcional visual, auditiva y sordera en la terminal Andrés Sanín.	sep-23	Oficina de Cultura y Gestión Social	Líderes e líderes de instituciones de diversidad funcional física, psíquica y sensorial de la Ciudad de Santiago de Cali.	1. Capacitación en temáticas de discapacidad y normalidad. 2. Presentación del Informe de infraestructura (obras actuales, flota transporte (accesibilidad incluyente) - factores comunicacionales, inclusión laboral, Capacitación en temáticas de discapacidad y normalidad. 3. Herramientas de accesibilidad dentro de la terminal. 4. Socialización del Manual de Convivencia y protocolo de atención. 5. Interepre de lengua de señas. 6. Registro de asistencia y fotográfico. 7. Levantamiento de acta. Esta capacitación se realiza con énfasis en las herramientas de accesibilidad para personas con diversidad funcional visual, auditiva y sordera mayor.	a) Se realizó el recorrido al espacio público del tramo 2 de la troncal oriental y se visitaron las estaciones Antonio Nariño, Ciudad Modelo, República de Israel y Villa del Sur. b) La hosteta guía y alerta esta obstaculizada por las bancas de cemento, que impiden el libre tránsito de la persona con discapacidad visual o de baja visión que utilizan bastón guía. c) La hosteta de alerta que significa cambio de nivel no está con el color contrastante, sino que es de color rojo el cual no corresponde a la ley 1618 del año 2023. d) Falta de la señalética en lenguaje Braille para las personas con discapacidad visual. e) El adosquin ubicado al lado y lado de la hosteta Poda Tacil no corresponde al color contrastante como lo dice la ley 1618 del año 2013. f) La hosteta postestril no tiene las especificaciones técnicas porque no se encuentra libre de cualquier obstáculo como dice la norma de (1) metro. g) Algunas señaléticas para personas caminantes se encuentran en mal estado es decir vandalizadas. h) El mapa táctil de rutas en las tres estaciones se encuentra dentro de una caja metálica con vidrio lo cual impide que la persona con discapacidad lo pueda tocar para su orientación. i) La rampa para personas con movilidad reducida al inicio de la estación Antonio Nariño no corresponde a la pendiente que debe ser entre 6 y 8 por ciento de inclinación. j) La hosteta Guía y de Alerta se encuentra interrumpida al inicio de las estaciones.	Para esta mesa de accesibilidad se contó con la participación de la Personería Municipal de Acaacal, Gobernación del Valle, el Juzd Seto, Acaacal, Fundación Si Trabajamos, Comisión de movilidad, Secretaría Municipal de Bienestar Social, Veeduría Discapacidad, Secretaría de Desarrollo Social y Fundación Primavera y los operadores master de los concesionarios Blanco y NEGRO, GI y ETM Masivo, los cuales verificaron las actividades realizadas	Realizar seguimiento a las necesidades identificadas en el recorrido
4	Mesa No. 4 de accesibilidad (divulgación, rendición de cuentas final)	Informar y sensibilizar a los líderes y líderes de la gestión realizada por Metro Cali S.A. para la sensibilización de las personas con diversidad funcional al SITM - MIO, en torno a la conmemoración del Día Internacional de la Discapacidad mediante actividad lúdica de sensibilización.	dic-23	Oficina de Cultura y Gestión Social	Líderes e líderes de instituciones de diversidad funcional física, psíquica y sensorial de la Ciudad de Santiago de Cali.	1. Presentación del informe de gestión para la accesibilidad de las personas con diversidad funcional al SITM -MIO. 2. Actividad lúdica de sensibilización en la estación Unidad Deportiva en conmemoración al día Internacional de la discapacidad con participación de grupos artísticos con discapacidad. 3. Participación de intérprete de lengua de señas. 4. Levantamiento de acta. 5. Registro de asistencia. 6. Registros fotográficos y referencias 7. Fortalecimiento de la expansión de participación de grupos artísticos. 8. Participación de personal funcionario de Metro Cali S.A.) Participación de Ruth funcionaria de la Casa Materna - Acadia.	En la estación Torre de Cali se realizó la conmemoración del mes internacional de las personas con discapacidad en el SITM - MIO. En la Terminal Andrés Sanín, se realizó campaña de sensibilización centradas en la comunicación y diálogo, apoyadas por los asesores de servicio, operadores, funcionarios de la Alcaldía de Cali, con el objetivo de crear sensibilización y conciencia en la sociedad y hacer frente a aquellos estereotipos y prejuicios que dificultan la participación activa en el mercado laboral de diversas personas como consecuencia de condiciones sociales y personales. En la ESTACION UNIDAD DEPORTIVA, se instaló un mural alusivo a la discapacidad donde los usuarios del MIO, operadores, asesores de servicio y líderes dejaron por escrito su concepto de discapacidad y el servicio que se debe prestar a las personas con discapacidad, como actividad de sensibilización que forma parte de la cultura inclusiva y promueve la creación de actitudes positivas de respeto, solidaridad, valoración y tolerancia frente a la discapacidad.	Se realizaron las siguientes actividades Actividad # 1 - terminal Megápolis "Abrázate" a cargo de la escuela de artes Boteros - Actividad # 2 - terminal Andrés Sanín - Corposnergia - obra de teatro alusivo al tema de la discapacidad. Actividad # 3 - Estación Univalle - actividad lúdica: 2 pm a 5 pm. Actividad # 4 - estación Unidad Deportiva - grupo musical de rock - personas con discapacidad. Actividad # 5 - Terminal Catnavalejo - Cita a Ciegos	En esta actividad no se establecieron compromisos, fueron diversas actividades de sensibilización realizadas durante los recorridos realizados
5	Espacios permanentes (200 encuentros, reuniones, visitas y/o recorridos de divulgación, concertación y deliberación de la operación del SITM - MIO)	En el mes de septiembre se realizaron 24 encuentros, reuniones, visitas y/o recorridos de divulgación, concertación y deliberación directa con las organizaciones sociales para la atención y gestión de solicitudes y requerimientos en torno al sistema, y tratar asuntos pertinentes al Plan de Servicios Operacionales asociado a la Troncal Oriental, con los líderes de las 22 comunas de la zona urbana de Cali, los corregimientos de Los Andes (Vereda Atenas), El Hormiguero, La Buttera y Panca. En el mes de octubre se realizaron 20 encuentros y en el mes de noviembre se realizaron 17 encuentros	Febrero a noviembre 2023	Oficina de Cultura y Gestión Social Equipo Participación	Líderes comunitarios, usuarios del SITM MIO y Ciudadanía en general	1. Socializar a la comunidad en todo lo relacionado al proceso operativo del MIO, la infraestructura actual, temas relevantes como función de los concesionarios, operadores, aseso mantenimiento de los buses, vandalismo y oferta de servicios del SITM-MIO. 2. Conocer con la comunidad las necesidades en materia de servicio de transporte, como rutas y puntos de servicio. 3. Construir una óptima comunicación y cooperación entre el SITM-MIO y la comunidad.	Las observaciones están orientadas a la mejora en las frecuencias, temas de seguridad. En la estación Unidad Deportiva, se instaló un mural alusivo a la discapacidad donde los usuarios del MIO, operadores, asesores de servicio y líderes dejaron por escrito su concepto de discapacidad y el servicio que se debe prestar a las personas con discapacidad, como actividad de sensibilización que forma parte de la cultura inclusiva y promueve la creación de actitudes positivas de respeto, solidaridad, valoración y tolerancia frente a la discapacidad.	Al 30 de noviembre se realizaron, tal cual lo planeado, 202 encuentros comunitarios, cumpliendo con la meta establecida para la vigencia	Gestionar las solicitudes realizadas en el marco de las reuniones realizadas, ante la entidad, las cuales una vez son evaluadas por el área competente, se brinda la información a la comunidad y se realiza el respectivo seguimiento.



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

Avenida Vásquez Cobo # 23n-59
Santiago de Cali - Colombia, Tel.: (5) 660.00.01 ext. 147

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

Nombre del espacio de participación		Objetivo del espacio de participación (Aplica para espacios de participación diferentes a Rendición de Cuentas)	Actividad realizada	Fecha de realización de la actividad	Dependencia responsable	Grupos de valor involucrados (incluye instancias de participación)	Temas y/o metas institucionales asociadas al espacio	Observaciones, propuestas y recomendaciones de los grupos de valor	Resultado de la participación	Compromisos adquiridos de cara a la ciudadanía (en caso de que se trate de un espacio de rendición de cuentas)
6	Encuentros comunales (10, 1 mensual) de presencia institucional de oferta promoción de servicios del SITM MIO	Fortalecer la presencia institucional de Metro Cali a partir de la oferta y promoción de los servicios del SITM MIO	El primer encuentro comunal para promocionar los servicios de la entidad se realizó el 10 de febrero en el C.A.L.I. 21 - Comuna 21. El segundo encuentro comunal para promocionar los servicios de la entidad se realizó el 17 de marzo en el C.A.L.I. 14 - barrio Alfonso Bonilla Aragón - Comuna 14. El tercer encuentro comunal para promocionar los servicios de la entidad se realizó el 14 de abril en el C.A.L.I. 12 - barrio Nueva Floresta de la Comuna 12. El cuarto encuentro comunal para promocionar los servicios de la entidad se realizó el 26 de mayo en el C.A.L.I. 19 - barrio El Cedro de la Comuna 19. El quinto encuentro comunal para promocionar los servicios de la entidad se realizó el 23 de junio en el C.A.L.I. 7 - barrio Alfonso López II - Comuna 7. El sexto encuentro comunal para promocionar los servicios de la entidad se realizó el 28 de julio en el C.A.L.I. 5 - barrio Los Guayacanes - Comuna 5. El séptimo encuentro comunal para promocionar los servicios de la entidad se realizó el 31 de agosto en el C.A.L.I. 11 - Barrio San Carlos - Comuna 11. El octavo encuentro comunal para promocionar los servicios de la entidad se realizó el 15 de septiembre en el C.A.L.I. 8 - Barrio Las Américas - Comuna 8. El noveno encuentro comunal para promocionar los servicios de la entidad se realizó el 25 de octubre en la estación Lleras Camargo - Comuna 20. El décimo encuentro comunal para promocionar los servicios de la entidad se realizó el 25 de noviembre en la Zona de Expansión Urbana de Cali, Conjunto Residencial Agave.	Febrero a noviembre 2023	Oficina de Cultura y Gestión Social Equipo Participación Mercadeo y Servicio al cliente	Líderes comunitarios, usuarios del SITM MIO y Ciudadanía en general	1. Socializar y promover a la comunidad lo relacionado con la oferta de servicios (canales de atención, plataformas de información digitales, accesibilidad, puntos de recarga explotación comercial, ruta turística del SITM MIO. 2. Facilitar en alianza con la UTRVY, la venta y recarga de tarjetas de acceso al SITM MIO. 3. Personalizar las tarjetas de acceso al SITM MIO.	Continuar con la realización de las Ferias de Servicios para tener contacto directo con los usuarios para brindar información directa sobre novedades y personalización de tarjetas	Se realiza la actividad en diferentes frentes de trabajo donde se hace personalización de tarjetas, se promueve la cultura MIO, se socializan los deberes y derechos de los usuarios, se orienta sobre los distintos canales de atención que ofrece metro Cali para atención al usuario	Gestionar las solicitudes realizadas en el marco de los encuentros comunales, ante la entidad, las cuales una vez son evaluadas por el área competente, se brinda la información a la comunidad y se realiza el respectivo seguimiento.
7	Construir el cronograma de Participación Ciudadana de la siguiente vigencia en conjunto con los Líderes comunitarios y usuarios del SITM MIO	Definir y concertar las actividades asociadas a la Participación Ciudadana	Desde el mes de septiembre se realizaron encuentros con la comunidad socializando los resultados de las actividades realizadas durante la vigencia y se escucho a la comunidad con relación a sugerencias para la vigencia 2024	Septiembre a diciembre de 2023	Oficina de Cultura y Gestión Social Equipo Participación	Líderes comunitarios, usuarios del SITM MIO y Ciudadanía en general	1. Socializar y promover a la comunidad lo relacionado con la oferta de servicios (canales de atención, plataformas de información digitales, accesibilidad, puntos de recarga explotación comercial, ruta turística del SITM MIO. 2. Facilitar en alianza con la UTRVY, la venta y recarga de tarjetas de acceso al SITM MIO. 3. Personalizar las tarjetas de acceso al SITM MIO.	Los grupos de valor según las vistas realizadas realizaron sugerencias para incrementar las vistas en las comunas y llevar la feria de servicios a todas las comunas, teniendo en cuenta que se realizó en 10 comunas, igualmente se realizó la sugerencia de realizar la articulación con la Alcaldía Distrital.	A partir del mes de Septiembre se socializó el cronograma de actividades con la gestión realizada, donde se movió retroalimentación para analizar la mejora a implementar para la vigencia 2024. Las reuniones se realizaron en las comunas, con líderes y grupos focales. Se evidencian actas de reunión	Desde la entidad se analizaron las propuestas según las actividades realizadas para implementar según los recursos disponibles que se dispongan para la vigencia 2024

ELABORADO POR

REVISADO Y APROBADO

Firma:		
Nombre:	CLAUDIA MARCELA RENGIFO POLANIA	YAMLETH ARANGO BUSTAMANTE
Cargo:	PROFESIONAL CONTRATISTA OFICINA CONTROL INTERNO	JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO