



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	1	FECHA DE SEGUIMIENTO	Mayo 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACIÓN	Mayo 15 de 2024
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas		% de Avance	Observaciones
Componente 1: Gestión del riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de corrupción 1. Política de Administración de Riesgos.	1.1 Revisar la política vigente, de acuerdo con la normatividad vigente	<p>Desde la Dirección de Planeación se envía correo electrónico el 08-04-2023 con el objetivo de que el personal realice observaciones a la Política de Administración de Riesgos.</p> <p>Con base a las observaciones presentadas, se envía a revisión a la Secretaría General y de Asuntos Jurídicos la resolución "POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS ESTRATÉGICOS, DE GESTIÓN, CORRUPCIÓN, FISCAL, DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD DE METRO CALI S.A. ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN Y SE DEROGA LA RESOLUCION 912.110.168 DEL 01 DE AGOSTO DE 2012", la cual se encuentra en proceso de aprobación</p>		100%	
Componente 1: Gestión del riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de corrupción 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2.1 Realizar convocatoria ciudadana e interna para aportes en los riesgos de corrupción.	<p>Desde la Dirección de Planeación se gestionó encuesta de participación ciudadana mediante link https://forms.office.com/r/8sDwE3Ssp6, se realiza convocatoria y se consolida la encuesta de participación ciudadana para la elaboración de PAAC vigencia 2024, los resultados se encuentran disponibles en archivo digital y socializados en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024 el cual se encuentra publicado en la pagina web de la entidad en el link https://metrocali.gov.co/download/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2024/</p>		100%	
Componente 1: Gestión del riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de corrupción 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2.2 Realizar revisión de contexto y de riesgos de corrupción por parte de los procesos que son susceptibles de actividades de corrupción y de fraude. (Se mantiene la metodología del 2018 del DAFP)	<p>Con base al plan de trabajo para la estructuración del PAAC 2024 liderado desde la Dirección de Planeación, se definió una agenda de trabajo para realizar la identificación y revisión de los riesgos de corrupción para la vigencia 2024, se evidencio correo electrónico del 4-12-2023 , con Asunto: "CITACIÓN PARA DISPONER DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN VIGENCIA 2024" y Memorando con lineamientos para gestionar con los equipos de trabajo los riesgos de corrupción.</p>		100%	



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	1	FEECHA DE SEGUIMIENTO	Mayo 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACIÓN	Mayo 15 de 2024
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
3. Consulta y divulgación.	3.1 Divulgar preliminar de PAAC 2024 y preliminar mapa de riesgos de corrupción	Se evidencia la divulgación en la pagina web de la entidad en el Link: 1. Preliminar Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 2024 https://metrocali.gov.co/download/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2024-2/ 2..Mapa de Riesgo de corrupción https://metrocali.gov.co/download/mapa-de-riesgos-de-corrupcion-2024-2/ 3. Cronograma de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas https://metrocali.gov.co/download/cronograma-participacion-ciudadana-y-rendicion-de-cuentas-2024-2/	100%		
	3.2 Disponer en la página web de la entidad del Mapa de Riesgos de corrupción 2024 vigente		100%		
4. Monitoreo y revisión.	4.1 Ajustar la herramienta de Monitoreo, seguimiento y Autoevaluación de acuerdo con la revisión y actualización de los riesgos de corrupción.	Se evidenció socialización de la herramienta de Monitoreo, seguimiento y Autoevaluación del PAAC mediante correo electrónico del 21-02-2024, Asunto: MEMORIAS DE LA REUNIÓN SOCIALIZACION HERRAMIENTA AUTOEVALUACIÓN - MONITOREO PAAC-2024	100%		
	4.2 Monitorear de acuerdo con lo establecido las acciones indicadas en el Mapa de riesgos de corrupción.	Desde la Dirección de Planeación se evidenció correo electrónico del 21-02-2024, Asunto: MEMORIAS DE LA REUNIÓN SOCIALIZACION HERRAMIENTA AUTOEVALUACIÓN -MONITOREO PAAC-2024, con las fechas estipuladas para realizar el reporte de la herramienta por parte de los líderes de los componentes	100%		



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Componente 2: Racionalización de trámites	2.1 Personalización de la tarjeta de SITM MIO	<p>Para este periodo se evidencian los siguientes datos de operación registrados en el SUIT:</p> <p>Enero: ¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea: 9 ¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial: 865 ¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales): 874 ¿Número de PQRD recibidas? (únicamente personalización de tarjetas): 874</p> <p>Febrero: ¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea: 13 ¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial: 859 ¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales): 872 ¿Número de PQRD recibidas? (únicamente personalización de tarjetas): 872</p> <p>Marzo: ¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea: 3 (Vía Email) ¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial: 456 (CICAC) ¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales): 459 (Email + CICAC) ¿Número de PQRD recibidas? (únicamente personalización de tarjetas): 460 (Total)</p> <p>Abril: ¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea: 8 (Vía Email) ¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial: 729 (CICAC) ¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales): 730 (Email + CICAC) ¿Número de PQRD recibidas? (únicamente personalización de tarjetas): 738 (Total)</p>	100%	



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	1	FECHA DE SEGUIMIENTO	Mayo 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACIÓN	Mayo 15 de 2024
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
Componente 3: Rendición de cuentas	3.1	Revisar y evaluar las actividades que le permiten a la entidad rendir cuentas durante la vigencia 2024. (Productos: boletines, publicaciones, videos, etc.).	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
	3.2	Publicar en la página web de la entidad el cronograma de actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas para la vigencia 2024	Se evidenció la publicación del Cronograma de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2024 en la pagina web de la entidad en el link: https://metrocali.gov.co/download/cronograma-participacion-ciudadana-y-rendicion-de-cuentas-2024-2/	100%	
		<p>Como un mecanismo de rendir cuentas e informar a la comunidad caleña y a los diferentes grupos de interés, la entidad socializó su gestión, a través de los canales oficiales: página web, redes sociales con post acompañados de piezas gráficas, boletines de prensa.</p> <p>Febrero: Página web boletines de prensa: 1.Pasaje del MIO: https://metrocali.gov.co/pasaje-del-mio-se-incrementara-en-200-el-aumento-esta-por-debajo-de-la-inflacion-de-2023/ 2.Nuevo PSO: https://metrocali.gov.co/metro-cali-reorganiza-las-rutas-del-mio-para-utilizar-mejor-la-flota-operativa/ 3.Recuperación de estaciones: https://metrocali.gov.co/comienzan-los-trabajos-de-recuperacion-y-adequacion-en-la-estacion-estadio/</p> <p>Redes sociales: 1. Cómo recuperar objetos perdidos en el MIO: https://x.com/METROCALI/status/1762840288140075366?s=20 2.Suscripción al canal de WhatsApp del MIO: https://x.com/METROCALI/status/1762606504123731992?s=20 3.Promoción del uso del MIO en la Vorágine: https://x.com/METROCALI/status/1761876687371882695?s=20 4.Suspensión del MIO Cable el 25 de febrero: https://x.com/METROCALI/status/1761725634483462330?s=20</p> <p>Marzo: Página web boletines de prensa: 1.Quince años del MIO: https://metrocali.gov.co/el-mio-cumple-15-anos-de-operacion-tiempo-en-el-que-ha-tenido-mas-de-1-600-millones-de-pasajeros/ 2. Desvíos de las rutas por el inicio de la ciclovida en la ciudad: https://metrocali.gov.co/conozca-los-desvios-de-las-rutas-del-mio-por-el-regreso-de-la-ciclovida-este-domingo/ 3.Reducción de hurtos y comparendos realizados por la policía MIO: https://metrocali.gov.co/reduccion-del-50-en-los-hurtos-y-mas-de-1-000-comparendos-aplicados-entre-los-resultados-de-la-policia-del-mio/ 4.Trabajos en la estación Piloto: https://metrocali.gov.co/con-los-trabajos-en-la-estacion-piloto-continua-el-programa-de-</p>			



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	1	FECHA DE SEGUIMIENTO	Mayo 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACIÓN	Mayo 15 de 2024
-----------------	---	----------------------	-----------------	----------------------	-----------------

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Componente 3: Rendición de cuentas	3.3 Como estrategia para rendir cuentas a las partes interesadas y a la comunidad en general, se utilizarán las redes sociales y la página web entre otros canales para informar la gestión realizada por parte de la entidad.	<p>recuperacion-de-la-infraestructura-del-mio/</p> <p>Redes sociales:</p> <ol style="list-style-type: none"> Cumpleaños del MIO: https://x.com/METROCALI/status/1763536249887809834?s=20 Cómo registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y hasta tus felicitaciones en la App: https://x.com/METROCALI/status/1763229616825618784?s=20 Suspensión de servicio del MIO Cable: https://x.com/METROCALI/status/1772278319628628164?s=20 Trabajos de recuperación: https://x.com/METROCALI/status/1771647297387966774? Feria de servicios: https://x.com/METROCALI/status/1771548197707567173?s=20 <p>Abril: Página web boletines de prensa:</p> <ol style="list-style-type: none"> trabajos de metalmecánica para recuperar estaciones del MIO: https://metrocali.gov.co/avanzan-trabajos-de-metalmecanica-para-recuperar-estaciones-del-mio/ Recuperación estación Lido: https://metrocali.gov.co/empieza-recuperacion-de-la-estacion-lido-del-mio/ recuperación de los carriles mixtos de la Troncal Oriental del MIO: https://metrocali.gov.co/avanza-la-recuperacion-de-los-carriles-mixtos-de-la-troncal-oriental-del-mio/ Recuperan estaciones Vipasa y Petecuy del MIO: https://metrocali.gov.co/recuperan-estaciones-vipasa-y-petecuy-del-mio/ <p>Redes sociales:</p> <ol style="list-style-type: none"> Trabajos para recuperar el sistema: https://x.com/METROCALI/status/1775510843406401543 Personalización de tarjeta: https://x.com/METROCALI/status/1775617991805210883 Socialización operación del sistema, Manual de Convivencia y generalidades del MIO con la JAC Comuna 6: https://x.com/METROCALI/status/1776074686385864849 Mejorar la experiencia de viaje de los usuarios con discapacidad y adultos mayores en las comunas 6 y 17: https://x.com/METROCALI/status/1776434392090456421 Video del presidente sobre la Troncal Oriental: https://x.com/METROCALI/status/1777834815540072948 Taller de sensibilización sobre sostenibilidad colegio Villa del Sur - Comuna 11 - carriles mixtos: https://x.com/METROCALI/status/1778447485087740306 Capacitación a operadores en Protocolo Lila, manejo de la discapacidad y lengua de señas: https://x.com/METROCALI/status/1778844537789513841 Equipo de Participación Ciudadana y Accesibilidad visitó la Comuna 21 para responder a las solicitudes hechas en redes sociales: https://x.com/METROCALI/status/1781131730897809862 Video del presidente en la Terminal Aguablanca escuchando a la comunidad: https://x.com/METROCALI/status/1783576248045768734 	100%	



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	1	FECHA DE SEGUIMIENTO	Mayo 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACIÓN	Mayo 15 de 2024
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
3.4	Revisar la página web de la entidad versus el Esquema de Publicidad de la información existente según normatividad legal vigente. (Actualización del esquema de publicación)	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución			
3.5	Establecer y desarrollar productos que permitan rendir cuentas al público de interés sobre la gestión de la entidad	<p>Se mantienen informados a los clientes externos sobre la gestión realizada por la entidad y el Sistema MIO, través de diferentes productos (boletines de prensa, videos, piezas gráficas, audios etc.) que se publican en los canales propios como redes sociales, página web, Canal MIO.</p> <p>Página web: https://metrocali.gov.co/</p> <p>Redes sociales: X (Metrocalimio) Instagram (metrocali_mio)</p> <p>Canal de Youtube Metrocali MIO</p> <p>Canal MIO En la aplicación WhatsApp</p> <p>InfoMIO 3113086000</p> <p>Febrero: 1. Pieza gráfica para post sobre suspensión del servicio del MIO Cable el 25 de febrero. 2. Pieza gráfica para post sobre la tarjeta del MIO para socializar su recarga siempre. 3. Pieza gráfica para post sobre cómo inscribirse al canal del MIO. 4. Pieza gráfica para post sobre cómo recuperar un objeto en el MIO. 5. Pieza gráfica para post sobre cómo registrar un PQR. 6. Piezas gráficas para post sobre el PSO. 7. Fotos para post sobre la seguridad privada en las estaciones. 8. Fotos para post de los trabajos de recuperación de las estaciones.</p>	100%		



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	1	FECHA DE SEGUIMIENTO	Mayo 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACIÓN	Mayo 15 de 2024
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
Componente 3: Rendición de cuentas		<p>9. Fotos para post de jornada de personalización.</p> <p>Marzo:</p> <ol style="list-style-type: none">1.Pieza gráfica para post cumpleaños del MIO.2.Pieza gráfica para post sobre cómo llevar la mascota en el MIO.3.Pieza gráfica sobre los puntos ciegos.4. Pieza gráfica MIO en la U.5.Pieza gráfica canales de información del MIO. <p>Videos</p> <ol style="list-style-type: none">1.Recuperación de las estaciones del MIO.2.desvíos de rutas y la suspensión del servicio en algunas estaciones, debido a la concentración de la Minga en Puerto Rellena.3.Siembra de plantas en la Terminal Andrés Sanín para promover los pasos seguros entre sus plataformas.4.Logros de la policía en el sistema.			
	3.6	Disponibilidad de la página web de la entidad y soporte técnico de la misma	Durante el presente periodo, el hosting y pagina web estuvieron disponibles, no hubo ventanas de mantenimiento a los programas ni tampoco ningún tipo de falla técnica que produjera indisponibilidad de las mismas.	100%	



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	1	FECHA DE SEGUIMIENTO	Mayo 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACIÓN	Mayo 15 de 2024
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas		% de Avance	Observaciones
3.7	Publicación de la información en la página web de la entidad.	<p>Desde la Dirección Comercial y Servicio al Cliente como responsables de las publicaciones en la pagina web de la entidad, se gestionan con base a las solicitudes realizadas desde los procesos.</p> <p>Se evidencia la publicación de la siguiente información:</p> <p>Enero:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Plan institucional de formación y capacitación. 2.Plan institucional de Bienestar e incentivos. 3.Plan estratégico de Talento Humano. 4.Plan de revisión de recursos humanos. 5.Evaluación de gestión por dependencia. 6.Plan PINAR <p>Febrero:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Evaluación al reporte en el Sistema de Información y Gestión al Empleo público. 2.Evaluación al Sistema de Calidad de la entidad. 3.Evaluación a la implementación de MIPG. 4.Evaluación a la gestión del MIO Cable. 5.Auditoría interna a los canales de atención al ciudadano. 6. Evaluación al plan integral de Accesibilidad. 7.Evaluación a la gestión contractual. 8. Plan de mejoramiento segundo semestre. <p>Marzo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Informes de Software legal de la entidad. 2.Plan anual de adquisiciones versión 2. 3. Plan de mejoramiento NSU <p>Abril:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Boletines de prensa 2. Plan Anual de Adquisiciones V.3 <p>Mayo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Boletines de prensa 2. Informe primer trimestre de PARS 2024. 3.Informe final evolución programa Gestión Documental. 4. Seguimiento a planes de acción 2023. 		100%	
3.8	Monitoreo de las actividades	<p>Desde la Dirección de Planeación se realiza seguimiento de la información según los avances por cada componente del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano, mediante la herramienta en Excel "HERRAMIENTA MONITOREO" que envían los líderes de los componentes</p>		100%	
1.1	Establecer metas en el plan estratégico asociadas a mejorar la satisfacción del usuario.	<p>Mediante Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el 26-01-2024, se aprobaron los planes de acción de las dependencias. Se evidencio el Formato de Plan de Acción de la Dirección Comercial y de Servicio al Cliente el cual se implementara para la vigencia 2024.</p> <p>PE-D-01-F-02 Versión: 3.0 Fecha: 18-3-2016</p>		100%	



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	1	FEECHA DE SEGUIMIENTO	Mayo 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACIÓN	Mayo 15 de 2024
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
Componente 4: Atención al ciudadano 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	1.2 Realizar seguimiento y control a los indicadores del plan estratégico.	Se evidencian las metas y métodos de seguimiento a cargo de la Dirección Comercial en el Formato Formulación del Plan de Acción para los siguientes proyectos/Actividades con sus respectivas metas: 1: Cultura MIO: Ejecutar las 4 cuotas pendientes del proyecto 917.103.1.03.2023 de Corposinergia en acuerdo con la propuesta de Cultura e Intervención de la Secretaria de Cultura y la Secretaria de Paz y Cultura Ciudadana. 2. Plan Integral de accesibilidad universal: Continuar con las estrategias en el marco del Plan Integral de Accesibilidad (PIA) MIO para lograr un 84% al 2024. 3. Gestionar la seguridad del SITM-MIO: Gestionar las acciones en el marco de las estrategias de seguridad, para reducir el 10% de los hurtos a usuarios y daños a la infraestructura del MIO, reportados en bitácora durante 2024. 4. Plan de fidelización y captación de usuarios del SITM-MIO: Diseñar y ejecutar un plan de fidelización que incremente en 25.000 los usuarios con tarjetas personalizadas para el año 2024. Lograr (5) acuerdos de recargas corporativas de al menos 50 personas cada uno. 5. Ingresos colaterales En el 2024 Diseñar, desarrollar y ejecutar (5) apadrinamientos empresariales y (2) apadrinamientos sociales. Gestionar en el marco del desarrollo de negocios ingresos colaterales por publicidad exterior por 792 millones	100%		
2. Fortalecimiento de los canales de atención.	2.1 Divulgar el Manual de Atención al Ciudadano (Atención personal, atención telefónica, atención virtual, atención con calidad y seguimiento y control a la atención con calidad).	Hasta abril 30 se han capacitado a los colaboradores de los COT, se divulgo el manual de atención al ciudadano con los operadores de los concesionarios Git Masivo, Blanco y Negro y ETM; se divulgo a 120 operadores de GIT M, 41 de Blanco y Negro y ETM 10.	100%		
	2.2 Revisión de los resultados del componente de servicio, información y divulgación de la encuesta aplicada para medir la satisfacción al usuario (NSU o MISU)	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución			
	2.3 Publicar en la página web el plan de mejoramiento de la encuesta aplicada para medir la satisfacción al usuario (NSU o MISU), de acuerdo con los resultados de la vigencia 2023	Se evidenció el plan de mejoramiento del NSU para ser implementado en la presente vigencia , el cual fue trabajado de manera articulada entre las Direcciones de Comercial, Operaciones e Infraestructura y se publicó en la pagina web de la entidad en el link https://metrocali.gov.co/wp-content/uploads/2024/03/PLAN-DE-MEJORAMIENTO-2024.pdf	100%		
2. Fortalecimiento de los canales de atención.	2.4 Seguimiento a los planes de mejoramiento.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución			



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	1	FECHA DE SEGUIMIENTO	Mayo 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACIÓN	Mayo 15 de 2024
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
3. Talento Humano.	3.1 Socializar temas relacionados con la atención al cliente, sensibilización y toma de conciencia, enfocados en atención a población vulnerable (personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, etc.).	<p>La primera mesa de accesibilidad se realizó el 14-05-2024 con el Objetivo: socialización del plan de trabajo Plan Integral de Accesibilidad 2024 y informe de gestión 2023.</p> <p>La mesa conto con los siguientes participantes: Comités locales de discapacidad comunas 6, 7, 14, 21, 8, 19, 6, La Personería, Entidades Fundación Si trabajamos, Asorcali, e independientes, en donde se generaron los siguientes Compromisos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Organización de la comisión de trabajo compuesta por líderes de las instituciones de discapacidad y cuidadores con. El objetivo de verificar la señalética accesible estaciones y terminales, puntos de parada Pretroncales y atención UTRYT puerta Glass. 2. La personería de Cali representado por Dr. Olmedo Valencia revisará el plan de trabajo y un tema de seguridad de primeros auxilios en el MIO Cable. 3. Para la próxima mesa # 2 convocar a las secretarías de Salud, seguridad y Justicia, Planeación Municipal y Bienestar Social. <p>Propuesta realizada por Dr. Olmedo Valencia - Personería.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Trasladar las diferentes inquietudes a las áreas que correspondan, como dirección de operaciones, Infraestructura, UTRYT y Dirección Comercial. <p>Se evidencia registro fotográfico y publicación en la red social de Instagram https://www.instagram.com/p/C69VwnWA04Q/?img_index=1</p>	100%		
3. Talento Humano.	3.2. Realizar mesas de trabajo con las dependencias encargadas de dar respuesta a las PQRS con el fin de hacer seguimiento y fortalecer los procesos enmarcados en atención al usuario.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución			
4. Normatividad y procedimental.	4.1 Revisar los procedimientos e instructivos establecidos por la entidad para PQRS.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución			
	4.2 Continuar con la implementación del curso virtual de lenguaje claro	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución			
5. Relacionamiento con el ciudadano.	5.1 Disponer en la página web de la Entidad, la Carta de Trato Digno	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución			
	5.2 Actualización de preguntas frecuentes (FAQ)	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución			



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	1	FECHA DE SEGUIMIENTO	Mayo 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACIÓN	Mayo 15 de 2024
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
5. Relacionamiento con el ciudadano.	5.3 Generar espacios de encuentro para personas con discapacidad, en el marco de la mesa de accesibilidad	<p>La mesa conto con los siguientes participantes: Comités locales de discapacidad comunas 6, 7, 14, 21, 8, 19, 6, La Personería, Entidades Fundación Si trabajamos, Asorcali, e independientes, en donde se generaron los siguientes Compromisos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Organización de la comisión de trabajo compuesta por líderes de las instituciones de discapacidad y cuidadores con. El objetivo de verificar la señalética accesible estaciones y terminales, puntos de parada Pretroncales y atención UTRYT puerta Glass.2. La personería de Cali representado por Dr. Olmedo Valencia revisará el plan de trabajo y un tema de seguridad de primeros auxilios en el MIO Cable.3. Para la próxima mesa # 2 convocar a las secretarías de Salud, seguridad y Justicia, Planeación Municipal y Bienestar Social.4. Trasladar las diferentes inquietudes a las áreas que correspondan, como dirección de operaciones, Infraestructura, UTRYT y Dirección Comercial. <p>Se evidencia registro fotográfico y publicación en la red social de Instagram https://www.instagram.com/p/C69VwnWA04Q/?img_index=1</p>	100%		
	5.4 Continuar con la estrategia de la elaboración de la caracterización de los usuarios.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución			
	5.5 Realizar encuesta aplicada para medir la satisfacción al usuario. (NSU-nivel de satisfacción del usuario o MISU-Medición interna de satisfacción al usuario)	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución			



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	1	FECHA DE SEGUIMIENTO	Mayo 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACIÓN	Mayo 15 de 2024
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas		% de Avance	Observaciones
<p>Componente 5: Transparencia y Acceso a la información</p> <p>1. Lineamientos de Transparencia Activa</p>	<p>1.1 Socializar la información que se genera a nivel interno para mantener informado al cliente interno de la gestión de la entidad.</p>	<p>En el mes de enero:</p> <p>1.Por el correo institucional se socializó la nueva plantilla para las presentaciones internas, la circular sobre el proceso de radicación para tramitar los pagos de los prestadores de servicios y la revisión del PAAC 2024.</p> <p>2. Por Metro Canal se socializó el perfil del nuevo presidente, el plan de choque durante la nueva administración, la contingencia por el incendio en la estación Petecuy, la suspensión temporal del servicio en la estación Vípasa, el recorrido del presidente y el director de infraestructura en la Troncal Oriental, el boletín sobre el acuerdo alcanzado con Git Masivo para no liquidar a Metro Cali, declaración del presidente</p> <p>Febrero:</p> <p>1.Carteleras socialización del nuevo PSO.</p> <p>2. Metro Canal socialización de la jornada especial de personalización de tarjetas MIO. Fotos de los colaboradores dejando mensaje de cumpleaños a Metro Cali. Fotos de las personas personalizando la tarjeta del MIO.</p> <p>3.Correo institucional socialización tarjeta de cumpleaños Metro Cali.</p> <p>Marzo:</p> <p>1.Carteleras: alusiva a la operación del MIO en sus 15 años.</p> <p>2.Metro Canal: se publicaron 4 videos de colaboradores hablando del impacto del MIO en la ciudad en 15 años. Se socializó boletín sobre la operación del masivo. Se publicó la tarjeta del MIO en sus 15 años. Se publicó el video del presidente hablando de los 15 años del sistema. Se publicó video en conmemoración del Día de la Mujer. Se publicó la tarjeta del Día de la Mujer. Se socializó enlace del video de recuperación del MIO. Se publicó foto del primer punto de Saludo en la estación San Pascual. Se socializó enlace del Director de Operaciones hablando sobre la suspensión del servicio de algunas estaciones debido a la Minga.</p> <p>3.En las pantallas de los computadores del personal de planta se publicó mensaje alusivo al cumpleaños del MIO.</p> <p>4.Correo institucional: se solicitó utilizar el formato actualizado de publicación en la página web. Se envió la tarjeta del Día de la Mujer. Se envió la plantilla de presentaciones institucionales.</p>		<p>100%</p>	



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	1	FECHA DE SEGUIMIENTO	Mayo 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACIÓN	Mayo 15 de 2024
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas		% de Avance	Observaciones
		<p>Abril:</p> <p>1. Cartelera: sopa de letras con el tema de valores institucionales. En la segunda actualización, se socializó el trabajo en equipo a través de completar una palabras que se encuentran en un video asociado a la cuadrilla de mantenimiento de Metro Cali.</p> <p>2. Metro Canal: socialización de la publicación en Facebook de la recuperación de las estaciones del MIO. Felicitación a quienes participan de la actividad de las carteleras. Socialización de la primera versión de Plan de Desarrollo del Distrito. Invitación a participar en la capacitación de Resiliencia. Socialización del boletín sobre la recuperación de la estación Lido. Socialización del post en X sobre la recuperación de los carriles mixtos. Socialización del boletín sobre la recuperación de las estaciones Vipasa y Petecuy. Se compartió enlace de boletín de los arreglos en la estación Lido. Se envió el proyecto de Plan de Desarrollo para hacer observaciones.</p> <p>3. Boletín virtual Noticias X Metro: alusivo al conflicto de intereses y sus tipos.</p>			
Componente 5: Transparencia y Acceso a la información	1.2	Socializar la Resolución 1519 del 2020, que contiene cuatro anexos, el primero desarrolla las directrices de accesibilidad web; el segundo incorpora nuevos estándares de transparencia y divulgación de contenidos; el tercero dispone medidas en materia de seguridad digital; y el cuarto dispone condiciones sobre datos abiertos conforme a la responsabilidad de publicar en la página web de la entidad.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución	100%	
	1.3	Mantener la plataforma WEB disponible para que los ciudadanos tengan acceso a la información.	Durante el presente periodo, el hosting y pagina web estuvieron disponibles, no hubo ningún tipo de falla técnica que produjera indisponibilidad de las mismas, ni ventanas de mantenimiento a los programas.	100%	
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Gestionar el desarrollo tecnológico para la funcionalidad de PQRS anónimas, en el formulario electrónico de la página web de la entidad.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de Información.	3.1	Realizar inventario de activos de información.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
	3.2	Revisar y publicar esquema de publicación de la información.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	1	FECHA DE SEGUIMIENTO	Mayo 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACIÓN	Mayo 15 de 2024
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones	
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.	4.1	Atención especial a la primera infancia, mujeres gestantes, personas con diversidad funcional, adultos mayores.	Durante este periodo Se socializo el manual de convivencia en los encuentro comunitarios en las diferentes comunas en los aspectos relacionados con el buen uso del sistema y los lineamientos cívicos, legales y ecológico en el SITM-MIO. Igualmente, Se socializo el manual de convivencia en los diferentes PQRS y reuniones en las comunas, como también en la Feria de servicios en la comuna 15, con las diferentes JAL y grupos focales de las comunas 11,9,3,2,4,6,13,20	100%	
	4.2	Realizar visitas a instituciones que trabajan a favor de las personas con diversidad funcional.	Durante el mes de marzo se realizaron 4 visitas a las instituciones Academia de baile y sabor para personas con discapacidad, comité ocal de discapacidad comuna 6, lideres con movilidad reducida de ruedas comuna 1 y la organización de discapacidad comuna 20. Durante el mes de abril se realizaron 9 visitas a: Comité Local de Discapacidad de la comuna 4,21y 6; Asociación de sordos de Cali - Asorcali,Visita Alcaldía Municipal de Cali, Academia de baile y sabor Comuna 17,IPS Centro de Salud barrio La Rivera, Asociación de discapacidad y cuidadores Comuna 20., para un total de 13 visitas en total.	100%	
	4.3	Generar espacios de encuentro para personas con diversidad funcional, en el marco de la mesa de accesibilidad	La mesa conto con los siguientes participantes: Comités locales de discapacidad comunas 6, 7, 14, 21, 8, 19, 6, La Personería, Entidades Fundación Si trabajamos, Asorcali, e independientes, en donde se generaron los siguientes Compromisos: 1. Organización de la comisión de trabajo compuesta por líderes de las instituciones de discapacidad y cuidadores con. El objetivo de verificar la señalética accesible estaciones y terminales, puntos de parada Pretroncales y atención UTRYT puerta Glass. 2. La personería de Cali representado por Dr. Olmedo Valencia revisará el plan de trabajo y un tema de seguridad de primeros auxilios en el MIO Cable. 3. Para la próxima mesa # 2 convocar a las secretarías de Salud, seguridad y Justicia, Planeación Municipal y Bienestar Social. Propuesta realizada por Dr. Olmedo Valencia - Personería. 4. Trasladar las diferentes inquietudes a las áreas que correspondan, como dirección de operaciones, Infraestructura, UTRYT y Dirección Comercial. Se evidencia registro fotográfico y publicación en la red social de Instagram https://www.instagram.com/p/C69VwnWA04Q/?img_index=1	100%	
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.	4.4	Adecuar productos accesibles en nuevos formatos a favor de las personas con diversidad funcional.	El botón de accesibilidad de las páginas de Metro Cali y MIO se encuentran funcionales y dan respuesta a comandos como: contrastes de color, tamaños de texto y destacar contenido. Facilitando así el acceso a la información de la población con discapacidad. Igualmente, desde la oficina de sistemas se vienen adelantando adecuaciones tecnológicas que permitan mejorar las herramientas de accesibilidad de la página web de Metro Cali y desde la Oficina de Mercadeo y Servicio al Cliente se ha garantizado que todo el material BTL y audiovisual contenga subtítulos y lenguaje de señas.	100%	
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	5.1	Elaborar informe de solicitudes recibidas.	Se evidencian los Informes de PQRS en el siguiente link https://metrocali.gov.co/informes-qrsf/ , los cuales se realizan de manera trimestral Permis - P-02 Versión: 9.0 Fecha: 08-2-2016	100%	



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	1		FEECHA DE SEGUIMIENTO	Mayo 09 de 2024	FECHA DE PUBLICACIÓN	Mayo 15 de 2024
Componente	Actividades Programadas		Actividades Cumplidas		% de Avance	Observaciones
6. Iniciativa adicional: Prevención de Conflictos de Intereses 1. Preliminares	1.1	Solicitar a todo el personal vinculado a la entidad la realización del curso Virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la corrupción dispuesto por el DAFP	En el mes de marzo se envía mediante correo electrónico la circular N.º 913.102.1.178.2024 de fecha 07 de febrero de 2024, en la cual se emiten los lineamientos para realizar el curso virtual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG versión II y el Curso Virtual de Integridad Transparencia y Lucha Contra la Corrupción y se solicita a todos los servidores públicos de la entidad realizar los respectivos cursos y se realiza seguimiento a la ejecución de los mismos		100%	
	1.2	Sensibilizar y socializar sobre la importancia de declarar conflictos de intereses y los mecanismos para declarar.	En el mes de abril se emite boletín institucional de socialización sobre la gestión de conflicto de intereses. Evidencia: Correo electrónico boletín del 24 de abril de 2024 enviado desde noticias x metro		100%	
	1.3	Establecer las actividades para la estrategia de fortalecimiento de la política de Integridad al interior de la entidad.	En el mes de abril se elaboró el cronograma de actividades a desarrollar desde la Mesa Técnica N°2-Talento Humano referente a la implementación del MIPG al interior de la entidad, estableciendo las actividades de las tres políticas operativas a cargo de la oficina de gestión humana: INTEGRIDAD, GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA DE TALENTO HUMANO. En el cronograma de actividades de la Política de Integridad se incluyen actividades enmarcadas en la estrategia de prevención de conflicto de intereses		100%	
2. Ejecución para su implementación	2.1	Diseñar y ejecutar actividades de fomento y apropiación del código de Integridad al interior de la Entidad.	Se evidenció Cronograma de trabajo MIPG MESA TÉCNICA No. 2: TALENTO HUMANO - VIGENCIA 2022, en el cronograma de actividades de la Política de Integridad se evidencia que se incluyen actividades enmarcadas en la estrategia de prevención de conflicto de intereses.			
	2.2	Realizar seguimiento oportuno a la declaración de bienes y rentas y conflictos de interés de los servidores públicos de la entidad conforme a lo establecido en la Ley 2013 de 2019 y verificación de reporte en SIGEP II.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución			
	2.3	Realizar Capacitación alineada a temática de Integridad y gestión de conflicto de intereses	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución			
3. Seguimiento y control	3.1	Elaborar el diagnóstico de Gestión de Conflicto de Intereses para la vigencia y socializar los resultados.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución			
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					100%	
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO						
CLAUDIA MARCELA RENGIFO POLANIA			PROFESIONAL CONTRATISTA CONTROL INTERNO			
NOMBRE			CARGO		FIRMA	