

**EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

1. ENTIDAD: METRO CALI S.A.	2. DEPENDENCIA A EVALUAR: DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA		
3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: 1. Asegurar la accesibilidad al SITM-MIO de la población vulnerable (personas en situación de discapacidad, adulto mayor, mujeres gestantes). 3. Incrementar la cantidad y calidad del espacio público efectivo, garantizando la accesibilidad y apropiación por parte de los habitantes del municipio. 4. Incrementar la cobertura del SITM-MIO para satisfacer las necesidades de movilidad de los usuarios.			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)	5.3. ANÁLISIS DEL RESULTADOS
En el período 2012-2015 el 100% de la Infraestructura que se construye para el SITM-MIO está adecuada para el uso de personas con discapacidad.	% de infraestructura construida adecuada para personas con discapacidad	100%	Una vez realizado el análisis a la meta establecida se concluye que el cumplimiento fue del 100% lográndose en la vigencia 2.014 realizar obras que se encuentran adecuadas para las personas en condición de discapacidad, cumpliendo los parámetros técnicos de accesibilidad y seguridad exigidos para ello en la norma técnica de espacio público.



mbk metrocali

<p>Infraestructura del SITM-MIO genera y recupera 129,936 m² de espacio público.</p>	<p>Espacio Público accesible generado y recuperado con la infraestructura del SITM-MIO</p>	<p>516.172</p>	<p>En el 2014 se observa poco avance en la recuperación del espacio público, por lo que considera la Oficina de Control Interno que el cumplimiento de esta meta fue poco satisfactorio pues para el año 2.013 la recuperación del espacio público fue de 515.299 M2, la meta establecida para el 2.014 era de 520.200 M2 y el resultado obtenido en la vigencia 2.014 es de 516.172 M2, es decir que se logró recuperar de espacio público para el año 2.014 873 M2 equivalente al 17.81% de la meta establecida para ello.</p> <p>Lo anterior debido a que las obras que se encontraban en ejecución generaban muy poca recuperación de espacio público a excepción de la Troncal de Aguablanca.</p>
---	--	----------------	--



<p>A diciembre de 2015 están construidos y habilitados los 39 km de corredores troncales.</p>	<p>Km de corredores troncales construidos y operando.</p>	<p>36.41</p>	<p>Analizados los resultados de la meta para la vigencia 2.014 se evidencia muy poco avance, pues para el año 2.014 se estableció como objetivo construir 37,66 kilómetros de corredores troncales, de los cuales se construyeron 36,41 partiendo con una base en el año 2.013 de 35,56, es decir que se construyeron y habilitaron el 1,25 de Kilómetros que equivalen al 59,5% de cumplimiento, habiéndose propuesto como meta lo correspondiente al 2,1.</p>
---	---	--------------	---



mbk metrocali

<p>En el período 2012-2015 se han intervenido 92.5 km de corredores pretroncales y alimentadores del SITM-MIO.</p>	<p>Km de corredores pretroncales adecuados</p>	<p>394.2</p>	<p>Estudiados los resultados de esta meta se concluye que el comportamiento del indicador es satisfactorio ya que se dio cumplimiento al objetivo determinado lográndose un avance significativo pues los resultados se excedieron en 231,8 km de construcción por la ejecución de las obras correspondientes a la adecuación funcional de los corredores pretroncales y alimentadores del SITM-MIO, Grupo 1,2 y 3, en las zonas centro-norte, zona oriente y zona centro-sur, respectivamente.</p>
--	--	--------------	---



Certificado N° CO12/4528

<p>En el período 2012-2015 se construyen 2 Patios taller para el SITM-MIO.</p>	<p>Patios taller construidos</p>	<p>2</p>	<p>Evaluated el comportamiento de este indicador se evidencia incumplimiento a la meta establecida pues en las vigencias 2.011, 2.012 y 2.013 se tenía como resultado la construcción de 2 patios taller para el sistema, para el 2.014 se fijó como meta la construcción de dos patios más (2) obteniéndose como resultado los dos patios que ya se encontraban construidos, es decir que no se logró avanzar en este indicador, sin embargo la Dirección de Infraestructura esta realizando el estudio documental, técnico y jurídico para licitar la construcción de estos patios en la vigencia 2.015.</p>
--	----------------------------------	----------	--

<p>A diciembre de 2015 está construido el sistema aerosuspendido MIO Cable en la Comuna 20.</p>	<p>Construcción del MIO Cable en la Comuna 20*</p>	<p>73%</p>	<p>La obra se encuentra con un porcentaje de avance del 73%, habiéndose fijado como meta para la vigencia .014 el 83%, presentándose un atraso correspondiente al 10% frente a la ejecución de la obra y un cumplimiento de la meta del 88%.</p> <p>Lo anterior debido a inconvenientes presentados en algunas de las estaciones y terminación de pilonas.</p>
---	--	------------	--

<p>En el período 2012-2015 se construyen 7 Estaciones Terminales para el SITM-MIO.</p>	<p>Estaciones terminales construidas</p>	<p>3</p>	<p>Se evidencia incumplimiento a la meta establecida pues en las vigencias 2.012 y 2.013 se tenían 3 Estaciones Terminales para el sistema, para el 2.014 se fijó como meta la construcción de tres (3) estaciones más, obteniéndose como resultado las mismas tres estaciones que se encontraban construidas, es decir que no se logró avanzar en este indicador. Sin embargo la Dirección de Infraestructura tiene previsto entregar para el mes de febrero la Terminal Intermedia Calipso Julio Rincón, la Terminal Nueva Calima se encuentra en etapa de Preconstrucción y ya se contrataron los estudios y diseños de las Terminales de Cabecera del Sur e Intermedia Guadalupe, de la Terminal Cabecera Aguablanca ya tiene los ajustes al diseño y la Terminal Intermedio Centro ya se encuentra en la fase de diseños y gestión predial.</p>
--	--	----------	--



mbk metrocali

6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

De acuerdo con los resultados obtenidos para la vigencia de 2.014 frente a los objetivos tácticos que tienen que ver con la Dirección de Infraestructura, se evidencia un bajo cumplimiento con relación al porcentaje de avance esperado para el cuatrienio de algunas metas tales como:

- Recuperación de espacio público.
- Construcción de corredores troncales.
- Construcción de los dos patios talleres.
- Retraso en la obra del sistema aerosuspendido MIO Cable en la Comuna 20.
- Construcción de cuatro (4) Estaciones Terminales para el SITM-MIO.

7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

La Oficina de Control Interno recomienda realizar análisis de causas para la implementación de acciones tendientes a impulsar el avance en las metas que tienen bajo porcentaje de cumplimiento en el cuatrienio y así mismo se sugiere propender por el cumplimiento de los planes de mejoramiento suscritos con los entes de control y los internos con el fin de mejorar los procesos que al interior realiza la Dirección.

8. FECHA: Enero 30 de 2015

9. FIRMA:

ALBA LUCERO URREA GRISALES
Jefe Oficina de Control Interno



Certificado No CO12/4526



**EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

1. ENTIDAD: METRO CALI S.A.		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: 9. Asegurar la sostenibilidad Financiera del SITM-MIO 10. Mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos y fortalecer la capacidad Administrativa y el desempeño de la organización. 11. Fortalecer los procesos de cualificación y administración del talento humano			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL		5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS	
	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)	5.3. ANÁLISIS DEL RESULTADOS
En el período 2012-2015 los Ingresos de recursos de inversión por transferencias y aportes es del 100%	Ingresos de recursos de inversión por transferencias y aportes	41 %	El indicador muestra un incumplimiento de la meta trazada a 2014. El seguimiento a la ejecución del presupuesto facilitaría el cumplimiento de este indicador.
En el período 2012-2015 los egresos de recursos de inversión son del 80%	Egresos de recursos de inversión (POAI)	26 %	El indicador muestra un incumplimiento de la meta trazada a 2014. Los inconvenientes de carácter técnico, infraestructura o ejecución de las obras inciden de manera negativa en el cumplimiento de esta meta..





metrocali

En el período 2012-2015 los ingresos de recursos para funcionamiento es de 95%	Ejecución de ingresos para funcionamiento	94 %	Para el 2014 encontramos cumplimiento en la meta, el indicador muestra una mejoría en la gestión para el recaudo de estos ingresos.
En el período 2012-2015 los egresos de recursos para funcionamiento es de 95%	Ejecución de egresos para funcionamiento	89 %	Para el 2014 se da cumplimiento a la meta, tomando como referencia el compromiso anterior al cumplirse la entidad pudo ejecutar sus gastos de funcionamientos satisfactoriamente
En el período 2012-2015 los Ingresos por participación tarifa es del 100%	Gestionar y controlar el recaudo de los ingresos del SITM	93%	El resultado final de la meta se debe a las modificaciones efectuadas al presupuesto inicial el cual se redujo en un 35,13% , permitiendo de esta manera incrementar el porcentaje de este ingreso, que si se mide con el inicialmente proyectado estaría muy por debajo del presentado.



Certificado N° CO12/4528

Avenida Vásquez Cobo N° 23N-59
PBX: 660 00 01 FAX 653 65 10 – metrocali@metrocali.gov.co
GD-1-P-01-F-03 Versión: 01 Fecha: 19/04/2012

Página 2 de 4

En el período 2012-2015 Implementar en un 100% la estrategia de Gobierno en Línea	Estrategia de Gobierno en línea implementada	27.87%	Muy por debajo de la meta propuesta, una de las razones es que para el 2014 no se contó con los recursos necesarios para la implementación de gobierno en línea. Sin embargo se registraron avances con el recurso disponible(página web empresarial)
En el período 2014-2015 están implementadas en un 100% las Políticas operativas de gestión del talento humano	Políticas operativas de gestión del talento humano implementadas	100%	En el año 2014 se efectuó la verificación de las políticas operativas de gestión de talento humano, publicadas en el SIGEM
En el período 2014-2015 diseñar e implementar la Política de dirección y liderazgo	Políticas operativas de gestión del talento humano implementadas	100%	A pesar del trabajo efectuado entre jefes y directivos el cumplimiento de la meta exige la generación de políticas de dirección y liderazgo, las cuales no se encuentran documentadas.

6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

En términos generales el cumplimiento de las metas del área es satisfactorio, sin embargo los resultados que arrojan los indicadores establecidos, no reflejan el impacto que tiene para la entidad el cumplimiento o no de estas metas, debiéndose establecer otro tipo de indicadores que ofrezcan información con mayor relevancia para la toma de decisiones.

7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Como medidas para mejorar y fortalecer el área se recomiendan las siguientes acciones:

- Efectuar seguimiento y control a la ejecución presupuestal, pues así esto no dependa directamente del área, permitirá generar alertas tempranas que faciliten el cumplimiento de los indicadores relacionados con la ejecución presupuestal.
- Implementar los planes de acción del área y realizar el seguimiento para ver el comportamiento de los indicadores.
- Que la medición permita evaluar el impacto en el desempeño organizacional y facilite la toma de decisiones.

8. FECHA: Enero 30 de 2015

9. FIRMA:



ALBA LUCERO URREA GRISALES
Jefe Oficina de Control Interno

**EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

1. ENTIDAD: METRO CALI S.A.		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: DIRECCION JURÍDICA		
3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:				
9. Asegurar la sostenibilidad financiera del SITM-MIO.				
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL		5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
		5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)	5.3. ANÁLISIS DEL RESULTADOS
Implementar para el año 2014-2015 la política de prevención del daño antijurídico y defensa judicial en Metro Cali S.A.		% Avance de de PDJ.	98%	Se fijaron políticas para la defensa jurídica y se establecieron criterios para la tramitación de derechos de petición como prevención del daño antijurídico. Debido a la alta demanda de procesos por reparación directa se realizó un análisis que determinara la causa generadora de esta clase de procesos. Se creó el Comité de Contratación con el fin de realizar un análisis técnico y jurídico sobre la viabilidad de las suspensiones, adiciones y prorrogas de los contratos



mbk metrocali

6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

De acuerdo con los resultados obtenidos para la vigencia de 2.014 frente a los objetivos estratégicos que tienen que ver con la Dirección Jurídica se concluye lo siguiente:

El comportamiento promedio de los indicadores generan un grado de cumplimiento del 98% estos resultados se deben al compromiso del equipo de trabajo y a los mecanismos de autocontrol implementados al interior del proceso para el desarrollo de la gestión.

El proceso ha contribuido al logro de la misión Institucional brindando en forma oportuna e integral el acompañamiento a las dependencias al interior de la entidad en materia jurídica y contractual permitiendo así la implementación y ejecución de las políticas de prevención del daño antijurídico.

7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Teniendo en cuenta las auditorías de la Oficina de Control Interno y los seguimientos realizados a los planes de mejoramiento se sugiere propender por el cumplimiento de los mismos con el fin de mejorar los procesos que al interior realiza la Dirección.

8. FECHA: Enero 30 de 2.015

9. FIRMA:

ALBA LUCERO URREA GRISALES
Jefe Oficina de Control Interno





**EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

1. ENTIDAD: METRO CALI S.A.		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: DIRECCION DE PLANEACION	
3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:			
6. Promover modos alternativos de transporte y de movilidad sostenible y amigable con el medio ambiente y el desestimulo del uso del vehículo particular.			
7. Integrar la ciudad con la región mediante soluciones articuladas de movilidad			
10. Mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos y fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño de la organización.			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)	5.3. ANÁLISIS DEL RESULTADOS
A diciembre de 2015 Metro Cali S.A. está certificado en la NTCGP-1000-2009	Certificación en la NTCGP-1000-2009	70%	Se evaluaron los productos que se tienen frente a los requisitos exigidos en de la norma NTC – GP 1000:2005
	Certificación en la NTC ISO 9001:2008	100%	Se contó con la recertificación en la norma ISO 9001:2008,
A diciembre de 2015 está implementado el 100% de los sistemas de gestión MECI y SGC	Implementación de los sistemas de gestión MECI y SGC	78%	se evaluó el porcentaje de implementación del MECI de acuerdo a su nueva versión 2014.



<p>En el período 2012-2015 se construyen 31.5 km de la red Plan Maestro de CicloRutas</p>	<p>Km CicloRutas construidas</p>	<p>25.47</p>	<p>Se contrató un estudio para el diseño, implementaran y evaluación de dos circuitos piloto a lo largo de 33,5 kilómetros de bicarriles, los cuales entraran a operar en el año 2015 alrededor de la estación universidades y la terminal Andrés Sanín</p>
<p>En el período 2012-2015 se construyen 5 parqueaderos para bicicletas en las terminales SITM-MIO.</p>	<p>Ciclo parqueaderos en terminales</p>	<p>50%</p>	<p>Se construye en la Terminal Julio rincón un ciclo parqueadero que será entregado para el mes de marzo. Se planean otros dos ciclo parqueaderos que estarán ubicados la estación universidades y terminal sur.</p>
<p>En el período 2012-2015 se pasa del 11% al 12% los Viajes diarios en bicicleta.</p>	<p>Viajes diarios en bicicleta</p>	<p>ND</p>	<p>No se ha actualizado el valor el indicador. Sin embargo, encuentra en ejecución un estudio con el cual se conocerá el dato actualizado de los viajes diarios en bicicleta clasificado por zonas.</p>

<p>En el período 2012 - 2015 se implementan 3 convenios con municipios vecinos para integración al SITM-MIO (Integración intermunicipal)</p>	<p>Convenios con municipios vecinos para integración al SITM-MIO</p>	<p>0%</p>	<p>No se cumplió con la meta proyectada para este indicador, sin embargo se trabajó en el análisis de la integración física y tarifaria de las rutas intermunicipal con las estaciones de cabecera, lo anterior bajo las condiciones que para tal fin determine el ministerio de transporte</p>
--	--	-----------	---

6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

En términos generales no se cumplió con las metas establecidas en los compromisos para la vigencia 2014, debido a que su desarrollo en algunos casos dependía de procesos de contratación y obras públicas que aún están en desarrollo. Así mismo se pudo identificar que los procesos no contaron con planes de acción que permitieran el cumplimiento de las metas.

7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Teniendo en cuenta el atraso en el cumplimiento de las metas y que el año 2015 es el último año para lograr el cumplimiento de aquellas establecidas en el Plan de Desarrollo Municipal, se recomienda formular un plan de acción que involucre a todas las áreas que tengan influencia en el cumplimiento de la meta, de esta manera se podrían generar alertas tempranas que permitan tomar medidas que nos acerquen al objetivo y generen impacto positivo en la implementación del SITM.

8. FECHA: Enero 30 de 2015

9. FIRMA:



ALBA LUCERO URREA GRISALES
 Jefe Oficina de Control Interno



**EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

1. ENTIDAD: METRO CALI S.A.		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: DIRECCION DE OPERACIONES	
3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:			
<p>1. Asegurar la accesibilidad al SITM – MIO de la población vulnerable (personas en situación de discapacidad, adulto mayor, mujeres gestantes).</p> <p>4. Incrementar la cobertura del SITM – MIO para satisfacer las necesidades de movilidad de los usuarios.</p> <p>5. Maximizar el nivel de utilización del SITM – MIO.</p> <p>10. Mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos y fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño de la organización.</p>			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL		5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS	
	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO O (%)	5.3. ANÁLISIS DEL RESULTADOS
A diciembre de 2015 el SITM-MIO moviliza 960,000 pasajeros / día hábil	Pasajeros movilizados/día hábil	55.5%	El resultado de este indicador estuvo afectado por la situación financiera por la que atravesaba el sistema. Dentro de las acciones que se formularon para darle solución a esta situación fue la renegociación de los contratos de concesión que se firmó el 21 de diciembre de 2014.



Certificado No CO12/4526

<p>A diciembre de 2015 la velocidad promedio en los principales corredores del SITM-MIO es de 20km/h.</p>	<p>Velocidad promedio (km/h)</p>	<p>96.1%</p>	<p>Algunas de las razones que explican el incumplimiento de la meta fueron, el hecho de la ejecución de obras en la infraestructura vial que generaron desvíos y demoras de los vehículos; así como la reducción en la oferta de buses en las rutas, que generaron incrementos en los tiempos de ascenso y descenso de pasajeros en las paradas por la mayor cantidad de usuarios acumulados en cada parada.</p>
<p>En el período 2012-2015 se elaboran 4 Estudios de accidentalidad vial y alternativas de solución en el SITM-MIO.</p>	<p>Estudios de accidentalidad vial y alternativas de solución en el SITM-MIO.</p>	<p>100%</p>	<p>Dentro de los elementos que contribuyeron al cumplimiento de esta meta son el estudio que realizo el fondo de prevención vial y 2 tesis de grado elaboradas por la universidad javeriana.</p>
<p>En el período 2012 - 2015 chatarrización de 4934 vehículos colectivo</p>	<p>Chatarrización de vehículos colectivo</p>	<p>80%</p>	<p>El cumplimiento de esta meta está ligado a las acciones generadas por 2 entes externos como lo son la secretaria de tránsito y los concesionarios de operación. En este caso la meta no ha sido cumplida.</p>



<p>Formular y tramitar la aprobación del decreto que reglamenta los carriles preferenciales para el SITM- MIO</p>	<p>% Avance decreto Reglamentario</p>	<p>90%</p>	<p>En el año 2014 se adelantó la elaboración del proyecto de decreto que ha sido revisado por las diferentes instancias y se encuentra pendiente de aprobación por la oficina jurídica de la alcaldía para sanción del alcalde. Sin embargo la meta no fue cumplida.</p>
<p>Elaboración de estudio de impacto que genera la implementación de los carriles preferenciales</p>	<p>Avance (40%) de estudio de Impacto</p>	<p>87%</p>	<p>En el año 2014 se adelantaron gestiones para realizar contrato interinstitucional con la universidad del valle. Es decir que frente a la elaboración del estudio no se logró ningún avance, por lo que la meta no se cumplió</p>
<p>En el período 2012-2015 el 55% de Vehículos del SITM-MIO está adecuado para el uso de personas con discapacidad.</p> <p>En el período 2012-2015 el 100% de vehículos adquiridos del SITM-MIO están adecuados para el uso de personas con discapacidad.</p>	<p>60% de vehículos adecuados para personas con discapacidad</p> <p>% de vehículos nuevos adecuados para personas con discapacidad.</p>	<p>99%</p> <p>100%</p>	<p>En el 2014 el SITM MIO cuenta con un total de 903 vehículos, de los cuales fueron quemados 2 (un complementario y un padrón no accesibles), pero ingresan dos vehículos (un padrón y un complementario accesibles) para un total de 903 buses.</p>





A diciembre de 2015 se aumenta al 100% la Cobertura Espacial del SITM-MIO.	% Cobertura espacial	91%	El cumplimiento de este indicador está ligado a la disponibilidad de flota que tengan los operadores. En el año 2014 el sistema paso por una crisis que género que los operadores no tuvieran suficiente flota disponible para cumplir con las tareas asignadas.
--	----------------------	-----	--

6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

De acuerdo a la evaluación que realiza la oficina de control interno a las metas que están a cargo del proceso Gestionar la operación, podemos concluir que en gran parte las metas de este proceso están ligadas a las acciones implementadas por la secretaria de tránsito y los concesionarios del sistema. Por lo cual una crisis en alguno de ellos dificulta de manera directa el cumplimiento de estas metas, como lo fue para el año 2014.

Los operadores pasaron una crisis financiera. Sin embargo metro cali realizo grandes esfuerzos con el fin de darles apoyo económico y de ahí nace la necesidad de hacer una renegociación de las obligaciones pactadas en los contratos de concesión. Finalmente esta renegociación se hace efectiva el 21 de Diciembre de 2014 esperando con esto que el sistema resurja y puedan darse por cumplidas las metas que están a cargo de los operadores con el apoyo de la secretaria de tránsito y metro cali.



7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Dentro de los aspectos a mejorar, está el acompañamiento y seguimiento que debe hacer la dirección de operaciones a las obligaciones que tienen los concesionarios junto con la secretaria de tránsito en el proceso de implementación del sistema SITM – MIO.

Ese acompañamiento permitiría alertas tempranas de incumplimientos para poder generar acciones preventivas y correctivas que dinamicen el desarrollo normal de las actividades de implementación en cuanto a nuevas rutas y cancelación de tarjetas de operación.

Así mismo se recomiendo acompañar a los concesionarios con el proceso de chatarrización de los buses del sistema de transporte publico tradicional.

8. FECHA: Enero 30 de 2015

9. FIRMA:



ALBA LUCERO URREA GRISALES
Jefe Oficina de Control Interno



**EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

1. ENTIDAD: METRO CALI S.A.		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: DIRECCION COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE	
3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:			
<p>1. Asegurar la accesibilidad al SITM – MIO de la población vulnerable (personas en situación de discapacidad, adulto mayor, mujeres gestantes).</p> <p>2. Reducir la emisión de Dióxido de Carbono (CO₂)</p> <p>5. Maximizar el nivel de utilización del SITM – MIO.</p> <p>8. Generar cultura ciudadana, basada en valores, comportamientos, actitudes, lenguajes y responsabilidad, que permita a los usuarios del SITM-MIO mantener una relación armónica con las personas, la comunidad que le rodea y el SITM.</p> <p>9. Asegurar la sostenibilidad financiera del SITM – MIO.</p> <p>10. Mejorar la eficiencia y la eficacia de los procesos y fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño de la organización.</p>			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO O (%)	5.3. ANÁLISIS DEL RESULTADOS
A diciembre de 2015 el nivel de satisfacción de los usuarios del SITM-MIO es de 85%.	% Nivel de satisfacción de usuarios	55,4%	La meta para este indicador no fue cumplida, debido en gran parte a las dificultades financieras por las que atravesó el sistema en el año 2014. Esto genero una desmejora en el servicio prestado y cancelación de algunos servicios.



<p>En el período 2014-2015 optimizar el proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.</p>	<p>Proceso de PQRS optimizado</p>	<p>98%</p>	<p>Se fortaleció la oficina de peticiones, quejas y reclamos con personal idóneo para esta tarea, así mismo se actualizo el árbol de incidentes que permitió dar una respuesta oportuna a los peticionarios. Sin embargo se debe continuar trabajando para dar cada vez mejores respuestas de fondo a las quejas recibidas.</p>
<p>En el período 2014-2015 establecer comunicación permanente y satisfacción final</p>	<p>Implementación comunicación permanente</p>	<p>100%</p>	<p>Algunas de las acciones que le permitieron a la oficina de comunicaciones el cumplimiento de este indicador fueron la actualización de todos procedimientos y manuales de comunicaciones tanto interna como externa, buscando ser más efectivos y claros en el mensaje entregado, fortalecieron la relación con los medios de comunicaciones resaltando los aspectos positivos del SITM – MIO, así como la atención a los grupos de interés.</p>

<p>En el período 2014-2015 mejorar la Atención al ciudadano</p>	<p>Manual y programas implementados</p>	<p>95%</p>	<p>Estas son algunas de las actividades que contribuyeron al programa de atención al ciudadano:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración Manual de Atención al Ciudadano 2. Elaboración del instructivo de atención de derechos de petición 3. Elaboración del instructivo de Atención a quejas , reclamos y sugerencias 4. Implementación del CICAC de Menga 5. Nuevo correo electrónico servicioalusuario@mio.com.co 6. Programa de sensibilización en atención al cliente dirigido al personal operativo que tiene contacto con cada uno de los usuarios 7. Gestión de audios en buses con mensajes de Cultura MIO, información al usuario y canales de información.
---	---	------------	---

<p>En el período 2014-2015 atender requerimientos de grupos de interés (Universidades) / brindándoles atención personalizada</p>	<p>Universidades atendidas satisfactoriamente</p>	<p>100%</p>	<p>Se realizaron jornadas con los diferentes grupos de interés de las universidades, personalización de tarjetas, especialización de PSO para la zona de influencia de las universidades y atención de inquietudes mediante visitas a cada universidad.</p>
<p>En el período 2013-2015 realizar 4 Campañas educativas para mejorar el comportamiento de los usuarios, buscando fortalecer la responsabilidad y actitud con el SITM-MIO</p>	<p>Campañas educativas para mejorar el comportamiento de los usuarios, buscando fortalecer la responsabilidad y actitud con el SITM-MIO.</p>	<p>75%</p>	<p>La meta programada para el año 2014 fue de 2 capacitaciones, logrando exceder lo planeado realizaron de manera exitosa 3. El porcentaje no coincide con el valor del cumplimiento debido a que se muestra en acumulado hasta el 2015.</p>
<p>En el período 2014-2015 actualización señalética 100%</p>	<p>Mapas actualizados en estaciones y terminales</p>	<p>92%</p>	<p>Con la ayuda de la universidad autónoma se trabajó en la actualización de todo el material de las estaciones, buscando ser más amigable, sencillo y legible para todos.</p>

<p>En el período 2014-2015 Crecimiento red de ventas</p>	<p>Cantidad de Puntos externos de Venta y recarga</p>	<p>100%</p>	<p>Para el año 2014, se cumple de manera satisfactoria con la meta establecida, gracias a la instalación de nuevos puntos de recargas en la zona del oriente de Cali y el sector de universidades.</p>
<p>En el período 2014-2015 realizar 20 alianzas ciudadanas para promover cultura y pedagogía del sistema</p>	<p># de alianzas realizadas</p>	<p>75%</p>	<p>De acuerdo a lo proyectado la meta para el año 2014, se cumple, se logra hacer importantes alianzas dentro del marco de llevar a la ciudadanía un sistema de transporte con cultura ciudadana y de fácil acceso para todos.</p>
<p>En el período 2014-2015 la Implementación de un programa de incentivos para el personal con el objetivo de generar un cambio en la cultura organizacional, potenciar el desarrollo de competencias y habilidades de los integrantes del SITM-MIO, ofrecer mejores opciones de movilidad y lograr un cambio en la percepción de los usuarios (experiencia del usuario)</p>	<p># de personas reconocidas por su excelencia en la prestación del servicio</p>	<p>25%</p>	<p>Este programa nace de la necesidad de ofrecerle al cliente una mejor calidad en el servicio. Para el año 2014 se programaron premiaciones trimestrales para Operadores, agentes CICAC, Operadores POS, Asesores de servicio e Inspectores de Operación</p>
<p>En el período 2012-2015 los Ingresos de negocios conexos se han maximizado en un 50%</p>	<p>Maximizar los Ingresos de negocios conexos</p>	<p>100%</p>	



<p>En el período 2012-2015 el 100% del Personal operativo de Metro Cali está capacitado en atención al cliente, sensibilización y toma de conciencia, enfocados en atención a población vulnerable (personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, etc.)</p>	<p>% Personal operativo de SITM capacitado en atención al cliente, sensibilización y toma de conciencia, enfocados en atención a población vulnerable</p>	<p>94%</p>	<p>En el año 2014 se capacitaron 1036 personas de las cuales se encontraba personal operativo, taquilleras, operadores, asesores de policía y guardas. Así mismo de la dirección comercial se impulsó la propuesta de un decálogo en cultura MIO para sensibilizar a los usuarios.</p>
--	---	------------	--

6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

Se puede evidenciar que la dirección comercial y de servicio al cliente se fortaleció en el año 2014, sin embargo existen metas que no se cumplieron y para el año 2015 se deben generar estrategias que permitan prever este tipo de situaciones y generar acciones tempranas para evitar dichos incumplimientos.

Así mismo se evidencia un avance importante en temas como la atención al usuario, la actualización de la señalética y convenios que fortalecen e incentivan el uso del sistema.

7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Se recomienda afianzar el trabajo en equipo que se requiera con la dirección de operaciones con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios del SITM – MIO.

También es importante y de especial atención tomar decisión acerca de (aquí va una opinión sobre el tema de los negocios conexos que aún no sé a qué se refiere)

8. FECHA: Enero 30 de 2015

9. FIRMA:


ALBA LUCERO URREA GRISALES
 Jefe Oficina de Control Interno

