



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades	AÑO				Responsable	Anotaciones
		Publicación	Actividades realizadas				
			Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
1	Hacer entrega de las funciones que desempeña la persona de planta que ingresa.		No se evidencia Avance			OFICINA GESTION HUMANA	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
2	Realizar inducción al personal de planta que ingresa.		No se evidencia Avance				Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
3	Hacer firmar el formato Acta de compromiso, donde el funcionario se compromete a cumplir con los principios y valores establecidos en el Código de Ética, de Metro Cali S.A.		No se evidencia Avance				Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
4	Notificar sobre actos administrativos que deleguen responsabilidades a los funcionarios.		No se evidencia Avance			SECRETARIA GENERAL	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
5	Orientar al ciudadano en el trámite y presentación de sus requerimientos ante las entidades públicas.		Se establece guía, la cual a sido socializada en las estaciones, en aras de que los usuarios tengan conocimiento de la utilización de los tramites			DIRECCION COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
6	Ajustar procedimientos para unificar la atención de requerimientos y gestionar ajustes en medios de atención no presenciales		Procedimientos se encuentran actualizados, Publicados en el SIGEM,(Gestionar Servicio al Cliente)				Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
7	Realizar jornadas de capacitación, socialización y sensibilización a los servidores públicos que recepcionan requerimientos.		Manual atención al ciudadano se ah socializado al personal operativo MIO y e internamente en carteleras y correo, igualmente a cada uno de los concesionarios capacitando al personal designado para luego ellos al interior divulgarlo				Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
8	Canalizar adecuada y oportunamente los requerimientos que son competencia de la entidad		Esta canalización la podemos evidenciar a través de los informes de los PQRS, los cuales a la fecha se generan mensualizados				Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
9	Diseñar planes de contingencia que tiendan a maximizar la disponibilidad de la plataforma tecnológica donde se gestiona los requerimientos de los usuarios		No se evidencia avance			OFICINA DE SISTEMAS	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
10	Establecer el inventario de tramites que se realizan en los procesos misionales de Metro Cali S.A. (Compromiso de GEL)		No se evidencia avance			LIDER DE CADA PROCESO	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
11	Realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes de cada trámite (cuando aplique).		No se evidencia avance			GESTION JURIDICA	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
12	Realizar un inventario y/o lista de chequeo con todas las actividades, procedimientos y documentación que intervienen en el desarrollo y ejecución de cada tramite, y verificar su cumplimiento.		La oficina de Control Interno tiene elaborada la lista de registros, actividades y documentos del proceso.			LIDER DE CADA PROCESO DONDE SE EJECUTAN TRAMITES	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion

13	Implementar el uso de herramientas tecnológicas y de comunicación, que permitan optimizar el flujo de información en cada trámite, de tal manera que se le pueda dar un seguimiento y control mas efectivo a su ejecución, se pueda realizar la trazabilidad de los documentos relacionados, y se mantenga bien informado sobre su estado, a todos los involucrados. (Compromiso de GEL)		No se evidencia Avances			LIDER DE CADA PROCESO DONDE SE EJECUTAN LOS TRAMITES JEFE DE SISTEMAS	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
14	Capacitación al personal de planta sobre normatividad legal e implicaciones en el ejercicio de sus funciones.		No se evidencia Avances			OFICINA GESTION HUMANA	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
15	Implementar y mejorar el procedimiento de Selección, Contratación y Vinculación de Personal de planta.		No se evidencia Avances				Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
16	Revisar y actualizar las políticas del proceso Administrar Talento Humano.		No se evidencia Avances				Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
17	Realizar, socializar e Implementar el Manual de contratación de Metro Cali S.A. en cada uno de los procesos de la entidad que presentan necesidades de contratación.		No se evidencia Avances			OFICINA CONTRATACION	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
18	Realizar, socializar e Implementar el Manual de contratación de Metro Cali S.A. en cada uno de los procesos de la entidad que presentan necesidades de contratación.		No se evidencia Avances			OFICINA CONTRATACION	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
19	Revisar, analizar y evaluar cada uno de los componentes de los estudios previos (técnico, financiero, y jurídico) teniendo en cuenta las especificaciones establecidas en el Manual de Contratación de Metro Cali S.A.		No se evidencia Avances				Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
20	Realizar levantamiento de requerimientos con los usuarios de los contratos		No se evidencia Avances				Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
21	Definir aspectos técnicos mediante un profesional con el conocimiento en el área del producto/servicio a contratar		No se evidencia Avances			AREA QUE REQUIERA LA CONTRATACION	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
22	Establecer un plan de socialización de normas y sensibilización sobre la importancia de aplicación de las mismas.		No se evidencia Avances			OFICINA CONTRATACION	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
23	Implementar el Manual de contratación de Metro Cali S.A. en los diferentes procesos de la entidad que presentan necesidades de contratación.		No se evidencia Avances				Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
24	Utilizar los Acuerdos Marco de Precio definidos por el Gobierno Nacional a través de Colombia compra eficiente		No se evidencia Avances				Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
25	Diseñar el Manual de Gestión de Proyectos de Metro Cali S.A. en los diferentes procesos de la entidad que presentan necesidades de contratación.		Existe Manual en el SIGEM en el Sub- Proceso Gestionar la Construcción de Infraestructura CI-M-01			DIRECCION DE PLANEACION	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
26	Fortalecer las conductas y comportamientos enmarcadas en el código de ética, como base de la cultura de Metro Cali.		No se evidencia Avances			OFICINA GESTION HUMANA	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
27	Capacitación al personal de planta sobre normatividad legal e implicaciones en el ejercicio de sus funciones. (código único disciplinario).		No se evidencia Avances				Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
28	Controlar la documentación y/o requisitos legales en procesos de contratación.		No se evidencia Avances				Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion

Mapa de Riesgos

29	Capacitación al personal sobre la normatividad que regula la contratación pública		No se evidencia Avances					Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
30	Acceder a bases de datos donde reposa antecedentes judiciales, fiscales y disciplinarios de las personas jurídicas y /o naturales.		No se evidencia Avances				OFICINA CONTRATACION	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
31	Realizar un plan de contratación y/o capacitación de personal necesario para cubrir la necesidad de supervisión de los contratos programados.		No se evidencia Avances					Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
32	Utilizar los Acuerdos Marco de Precio definidos por el Gobierno Nacional a través de Colombia compra eficiente		No se evidencia Avances					Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
33	Divulgar y sensibilizar el código de ética de la entidad en el proceso de inducción y a través de los canales de comunicación interna.		No se evidencia Avances				OFICINA GESTION HUMANA	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
34	Hacer firmar el formato Acta de compromiso, donde el funcionario se compromete a cumplir con los principios y valores establecidos en el Código de Ética, de Metro Cali S.A.		No se evidencia Avances					Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
35	Evaluar la necesidad de personal adicional para asignar al proceso de contratación		En la actualidad se cuenta con el personal necesario, para ejercer las labores de supervicion de contratos. En cada uno de estos de Puede revisar en la asignacion de supervicion de los mismos				OFICINA DE DISEÑO Y LICITACIONES (INFRAESTRUCTURA)	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
36	Realizar investigación de mercado de acuerdo con las necesidades de cada tipo de contratación		Para cada tipo de contratacion se realiza una investigacion de mercado					Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
37	Utilizar los Acuerdos Marco de Precio definidos por el Gobierno Nacional a través de Colombia compra eficiente		No se evidencia Avances				OFICINA CONTRATACION	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
38	Revisar, analizar y evaluar la ecuación económica de las solicitudes de restablecimiento y prorroga o adición de los contratos que se pongan a consideración en cada proceso de la entidad.		Cada supervisor es el responsable de realizar la revision, analisis, y evaluar la ecuacion economica de las solicitudes realizadas por el contratista				OFICINA DE DISEÑO Y LICITACIONES / GESTION FINANCIERA (DIRC. INFRAESTRUCTURA)	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
39	Formalizar para todos los contratos reunión al inicio del contrato- Acta de seguimiento de contrato, especificando la periodicidad de las reuniones de seguimiento y control al contrato objeto de la Interventoría y al contrato de Interventoría como tal.		Para los contratos efectivamente se realizan reunion al inicio y semanalmente se realizan comites de seguimiento tecnicos y ambientales, situacion que se puede evidenciar en las actas de comité que se encuentran en los expedientes de cada uno de los contratos.				D. INFRAESTRUCTURA / CONSTRUCCION	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
40	Ajustar el manual de gestión de proyectos de la entidad		Actualmente se estan ajustando los 41 formatos que hacen parte del Manual				D. PLANEACION / D. INFRAESTRUCTURA	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
41	Implementar reuniones formales de seguimiento a los proyectos entre los Gerentes de Proyecto y los Interventores contratados, dejando registro que evidencie tales reuniones.		Se realizan los comites tecnicos y ambientales, con el interventor y el contratista de obra.				GERENTE DE PROYECTOS	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion
42	Estructurar un sistema de archivos de Gestión tanto digital como físico, con acceso restringido solo al personal designado para administrarlo.		No se evidencia Avances				DIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion

43	Establecer un programa de auditorías internas que incluya el control al manejo adecuado y transparente de la documentación y archivo.		En el comité de Control Interno al 30 de enero se aprobó el programa de auditorías vigencia 2015, con los lineamientos solicitados			OFICINA DE CONTROL INTERNO	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
44	Establecer acciones preventivas correctivas y de mejora, para el manejo adecuado y transparente la documentación y archivo, en cada proceso de la organización		La oficina de Control Interno tiene todas las carpetas organizadas de acuerdo a las series y subseries documentales, un archivo organizado de acuerdo a las necesidades de uso y consulta de la información. Se actualizaron las tablas de retenciones de todos los procesos y se alinearon con las tablas de retención de la Alcaldía de Cali.			LIDER DE CADA PROCESO	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
45	Sistema de archivos de Gestión, tanto digital como físico, con acceso restringido solo al personal designado para administrarlo, implementado		No se evidencia Avances				Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
46	Fomentar el uso de los sistemas de información de la Entidad		No se evidencia avance			DIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA / JEFE DE SISTEMAS	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
47	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Compromiso GEL)		No se evidencia avances			LIDER DE CADA PROCESO / JEFE DE SISTEMAS	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
48	Programa de auditorías internas, que incluya el control al manejo adecuado y transparente de la documentación y archivo, implementado		En el comité de Control Interno al 30 de enero se aprobó el programa de auditorías vigencia 2015, con los lineamientos solicitados			OFICINA DE CONTROL INTERNO	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
49	Divulgación de normas claras y aplicadas de manera transversal		No se evidencia Avances				Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
50	Fortalecimiento de la Función Archivística mediante concientización y capacitación frente a la responsabilidad del Servidor Público		No se evidencia Avances			DIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
51	Realizar el inventario de información de la Entidad y la clasificación de la misma		No se evidencia Avances				Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
52	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Compromiso GEL)		No se evidencia avance				Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
53	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Compromiso GEL).		No se evidencia avance			JEFE DE SISTEMAS	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
54	Implementar un Sistema de información y control de los procesos judiciales		No se evidencia Avances				Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
55	Determinar los lineamientos de defensa establecidos por el Líder del Proceso y seguimiento de los mismos por parte de los profesionales asignados a la atención de cada caso.		No se evidencia Avances			GESTION JURIDICA	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
56	Revisar, actualizar e implementar el procedimiento Controlar la Normatividad interna y externa, y el procedimiento identificación y verificación de la normatividad, establecidos en la entidad.		No se evidencia Avances				Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
57	Actualizar e implementar el Normograma correspondiente a cada proceso de la organización.		El normograma se puede observar en el Sistema Gerencial de Metrocali (SIGEM). La actualización esta a cargo de los responsables del cada proceso				Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción
58	Solicitar la asesoría y apoyo jurídico a la oficina de Gestión Jurídica, para la debida aplicación de la normatividad interna y externa en la entidad		No se evidencia Avances			LIDER DE CADA PROCESO	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupción

	59	Establecer pautas para el cumplimiento de la normatividad interna y externa al interior de la entidad		No se evidencia Avances					Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion	
	60	Mantener constante comunicación con las direcciones y oficinas de la entidad, para dar a conocer los cambios normativos que se presenten a nivel institucional.		No se evidencia Avances				GESTION JURIDICA	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion	
	61	Capacitar al personal de la entidad sobre los cambios en la normatividad interna y externa que se hallan presentado en la entidad y su debida aplicación.		No se evidencia Avances					Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion	
	62	Verificar el cumplimiento de la normatividad interna y externa con el apoyo de las respectivas auditorías internas, realizadas por la oficina de control interno a cada proceso de la entidad.		Por Parte de la Oficina de Control Interno en todas las auditorias Internas se esta verificando actualizacion del Normograma y Cumplimiento del Mismo.				LIDER DE CADA PROCESO	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion	
	63	Realizar, actualizar e implementar procedimientos de control y vigilancia a las labores del personal encargado de la administración de recursos financieros de la entidad		No se evidencia Avances				DIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion	
	64	Programar auditorias internas constantes, al proceso de gestión financiera de la entidad, para garantizar la transparencia en el desarrollo de todas las actividades y tramites relacionados.		En el programa de auditoria se proyectaron dos auditorias al proceso gestion financiera, de igual manera la oficina de control interno realiza acompañamiento permanente al proceso, ademas del seguimiento a los planes de mejoramiento de la contraloría y las auditorias internas				CONTROL INTERNO	Ver Riesgo y Descripción del Riesgo en el Plan Anticorrupcion	
Gestionar los requisitos legales y otros aplicables a los sistemas de gestion	65	Socializar el procedimiento GJ-2-P-05 Gestionar requisitos legales y otros, aplicables a los Sistemas de Gestión.	A Marzo 2015	No se evidencia avances				DIRECCION JURIDICA		
	66	Socializar el instructivo GJ-2-P-05-I-01 Normatividad en el Sistema de Gestión de Metro Cali S.A.	A Marzo 2015	No se evidencia avance				DIRECCION JURIDICA		
	67	Realizar seguimiento a la implementar el formato GJ-2-P-05-F-01 Gestionar requisitos legales y otros aplicables a los Sistemas de Gestión.	A Junio de 2015	No se evidencia avances				LIDER DE CADA PROCESO		
	68	Migración de Normatividad al SIGEM.	A Julio de 2015	La oficina de Control Interno Cuenta con el Normograma actualizado en el SIGEM					LIDER DE CADA PROCESO	
	69	Consolidación y actualizar los requisitos legales y otros aplicables a los sistemas de gestión.	A Julio de 2015	No se evidencia avance					DIRECCION JURIDICA	
	70	Disponibilidad del Normograma para consulta por las partes interesadas.	A Septiembre de 2015	No se evidencia avance					DIRECCION JURIDICA	
	71	Seguimiento al cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables a los sistemas de gestión.	A Diciembre de 2015	Durante las auditorias se efectua revision a la ejecucion y actualizacion de los normogramas en cada proceso					LIDER DE CADA PROCESO/ CONTROL INTERNO	
	72	Ajustar la resolución de constitución del Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea (GEL)	A Febrero de 2015	No se evidencia avance				DIRECTOR FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO		

Identificar Trámites	73	Analizar la normatividad: Leyes, Decretos, Resoluciones y Otros actos.	A Junio de 2015	La normatividad aplicable esta identificada, falta documentar la matriz, la cual se realizara en las mesas de trabajo			COMITÉ ANTITRÁMITES DE GEL		
	74	Diagnóstico de estado de los trámites (externos e internos), regulaciones y procedimientos susceptibles de racionalización	A Agosto de 2015	A partir del 23 de abril se establecen mesas de trabajo para identificar tramites					
	75	Análisis de los trámites y servicios (simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización e interoperabilidad).	A Septiembre de 2015	A partir del 23 de abril se establecen mesas de trabajo para identificar tramites					
Racionalizar de trámites	76	Revisión y monitoreo permanente a los trámites.	A Diciembre de 2015	La identificación de tramites es pre-requisito para el desarrollo de la actividad			JEFE DE SISTEMAS		
	77	Utilización de Medios Electrónicos (publicidad de normas y documentos de interés público).	A Noviembre de 2015	La identificación de tramites es pre-requisito para el desarrollo de la actividad					
	78	Realizar adecuaciones tecnológicas	A Noviembre de 2015	La identificación de tramites es pre-requisito para el desarrollo de la actividad					
	79	Sustitución de formularios físicos por formularios virtuales.	A Noviembre de 2015	La identificación de tramites es pre-requisito para el desarrollo de la actividad			DIRECCION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA / JEFE DE SISTEMAS		
Reducir costo en los tramites internos	80	Eliminar regulaciones y controles innecesarios (simplificación, estandarización, eliminación de procedimientos administrativos)	A Diciembre de 2015	La identificación de tramites es pre-requisito para el desarrollo de la actividad			LIDERES DE PROCESO		
Optimizar el proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	81	Administración oportuna de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (recepción, trámite y tiempos para la atención).	A Marzo, Abril y Noviembre de 2015	Para el mes de febrero de 2015 se efectuo una actualizacion del arbol de incidentes, de igual manera El formato de Peticiones, Quejas y Reclamos fue actualizado como se puede verificar en la Plataforma SIGEM.. El volante Informativo se diseño en enero de 2015, el cual a partir del mes de marzo de 2015 se comenzo Divulgar en las estaciones.			DIRECTOR COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE		
	82	Generar el mecanismo para que el usuario realice seguimiento y trazabilidad	A Marzo, Junio y Septiembre de 2015	Se han hecho reuniones con asunto de automatizacion del proceso de PQRS,28 de enero de 2015, estableciendo tareas que conllevan al establecimiento del código unico de radicado					
	83	Automatización del proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	A Marzo, Junio y Septiembre de 2015	Se han hecho reuniones con asunto de automatizacion del proceso de PQRS,28 de enero de 2015, estableciendo tareas que conllevan al establecimiento del código unico de radicado					
Comunicar permanentemente y satisfacción final	84	Interacción ciudadana en línea (chat)	A Diciembre de 2015	Por el area de sistemas el chat se encuentra habilitado en la pagina institucional. Falta asignar la persona que se encargue de la operación de este.			JEFE COMUNICACIONES / JEFE SISTEMAS		
	85	Actualización de Preguntas frecuentes (FAQ)	Trimestral	Se actualiza debido a procedimientos nuevos, cuenta hoy con 15 preguntas frecuentes. Antes contaba con 11.					

	86	Medición del Nivel de satisfacción del cliente – NSU (insatisfacción, satisfacción o complacencia).	A Diciembre de 2015	Se encuentra en la pagina Web de la entidad a feb. De 2015				
Mejorar la atención al ciudadano	87	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).	A Diciembre de 2015	Se encuentra socializado en el sigem "gestion comercial". Se han efectuado socializaciones al personal operativo del MIO, desde el mes de Febrero de 2015. Internamente en carteleras y correo. De igual manera se envío oficios a los concesionarios oficios solicitandoles la socialización e implementación del manual de atención al ciudadano (se brinda socialización al personal que cada operador designe para así sea solicitado por ellos al interior de cada uno de estos)			DIRECTOR COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE	
	88	Participar en las mesas de ayuda didáctica a discapacitados	A Diciembre de 2015	Las mesas de discapacidad se efectúan 1 cada dos meses, en las cuales se entregan material pedagógico (Manual de convivencia para PSD), Existe una Guía para PSD				
	89	Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas discapacitadas, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.	A Diciembre de 2015	Visitas a entidades de Grupos vulnerables donde se socializa el sistema, (Muestra los beneficios de utilizar el sistema)				
	90	Realizar convenios con la población vulnerable	A Diciembre de 2015	Se efectúan alianzas estratégicas con entidades públicas, privadas, o grupos vulnerables.				
	91	Cumplir con cada una de las actividades definidas en el plan para la rendición de cuentas como acto de responsabilidad social y empresarial de cómo se comporta cada una de las rutas del MIO con veeduría ciudadana independiente, crítica y objetiva.	A Diciembre de 2015	No se evidencia Avances			DIRECTOR COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE / JEFE COMUNICACIONES	
	92	Objeto de la entidad, Mega, Misión, visión, objetivos estratégicos.		Se encuentran disponibles en la pagina Web de la entidad, y en el aplicativo interno SIGEM, Además se tienen las resoluciones 391 del 28 de noviembre de 2014 y 304 del 16 de septiembre de 2014 donde se aprueban y adoptan los aspectos estratégicos de la entidad				
	93	Metas del Plan de Desarrollo Municipal.	Anual (enero 30 de 2015)	Plan de acción 2015, proyectos del plan de desarrollo municipal 2012-2015, publicado el 30 de enero de 2015				
	94	Metas del Plan de Acción Institucional.	Anual (enero 31 de 2015)	Se encuentra publicado en la pagina Web a enero 31 de 2015. Incluye las metas del plan de desarrollo municipal 2012-2015 y los demás retos propuestos por la entidad			DIRECTOR DE PLANEACION	

Disponibilidad, exposición y difusión de información de interés para todo el público

95	Avances y resultados en el cumplimiento del Plan de Desarrollo y plan de acción.	Semestral	Se efectua seguimiento mensual,al cumplimiento planes de accion de cada una de las areas. Aun esta pendiente la mensualizacion de las metas del plan de accion de la oficina de sistemas. El cumplimiento del plan de desarrollo no se publica en la pagina Web, se envia a la alcaldia trimestralmente.				
96	Informe de Gestión	Anual	El Informe de Gestion Vigencia 2014, se encuentra Publicado en la Pagina Web de la entidad el 30 de enero de 2015				
97	Estados financieros de la vigencia anterior	Anual	* A Enero 19 de 2015 se publica la desagregacion del presupuesto * A Febrero 16 de 2015 se publican Estados Financieros a Dic. 31 de 2014 (Balance General, Estado de Actividad Financiera, Economia Social y Ambiental, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de Flujos de Efectivo, Notas a los Estados Financieros)			DIRECTOR FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	
98	Estado de los contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales.	Semestral	No se evidencia avance			JEFE CONTRATACION	
99	Plan de mejoramiento institucional	Anual	La Oficina de Control Interno mantiene actualizado y realiza seguimiento a los Planes de Mejoramiento suscritos con la contraloría, que conforman el Plan de Mejoramiento Institucional.			JEFE CONTROL INTERNO	
100	Quejas y reclamos frecuentes	Semestral	En la pagina web se pueden verificar los informes Generados en el link de novedades;			DIRECTOR COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE	
101	Peticiones de interés general	Semestral	No se evidencia Avances				
102	Cantidad de usuarios inconformes por el servicio o producto que presta la entidad	Semestral	En el informe NSU, se pueden verificar los resultados (pagina web de la entidad)				
103	Propuesta de mejoramiento por servicio o proceso de la entidad	Semestral	Por el momento se envio a todas las oficinas solicitando los planes de mejoramiento.				
104	Informe de la Gestión Social	Anual	Se encuentra Publicado en la pagina web de la entidad				
105	Informe Pormenorizado Control Interno	Cuatrimestral	Se publica en la página Web de la Entidad			JEFE CONTROL INTERNO	
106	Plan de Compras de la vigencia	Anual	Se encuentra publicado a enero 30 de 2015 en la pagina web de la entidad (Plan Adquisiciones)			JEFE OFICINA CONTRATACION / DIRECTOR FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO	
107	Informe de la Gestión Ambiental	Anual	El informe se encuentra efectuado a enero de 2015, y publicado en la pagina web de la contraloría. Falta publicacion en la pagina web de la entidad			DIRECTOR DE PLANEACION	

	108	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Anual	El Plan Anti-Corrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2015 se encuentra publicado en la pagina Web de la entidad a 30 de enero de 2015			
	109	Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Abri, Agosto y Diciembre	Se publica al día siguiente del vencimiento del periodo de seguimiento.			JEFE CONTROL INTERNO
Mejoramiento continuo en la atención al cliente	110	Contratación Audiencias Publicas SECOP		No se evidencia avance			JEFE CONTRATACION / JEFE DISEÑO Y LICITACIONES
	111	Acción de Tutela		No se evidencia avance			DIRECTOR OFICINA JURIDICA
	112	Derecho de Petición		No se evidencia avance			
	113	Veedurias ciudadanas		No se evidencia avance			
	114	Sistema de Quejas, reclamos y/o sugerencias		Resolucion # 911.110.083 expedida el 11 de abril de 2014 "Por medio de la cual se establece el reglamento interno para la recepcion y el tramite de las peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas ante METROCALI SA"			DIRECTOR COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE
Consolidación del documento	Auditor Interno Oficina Control Interno		Diana Carolina Perla Ochoa				Diana C. Perla Ochoa
	Cargo		Nombre				
Seguimiento de la estrategia	Jefe Oficina Control Interno		Alba Lucero Urrea Grisales				Alba Lucero Urrea Grisales
	Cargo		Nombre				