



**INFORME DE GESTIÓN  
METRO CALI S.A.  
Vigencia 2020**





<b>Metro Cali S.A.</b>  <b>Oscar Javier Ortiz Cuellar</b> Presidente de Metro Cali S.A.	
<b>Juan Carlos Echeverri Díaz</b> Vicepresidente Ejecutivo	<b>Vacante</b> Vicepresidente de Operaciones e Infraestructura
<b>Alba Lucero Urrea Grisales</b> Secretaria General y Asuntos Jurídicos	<b>Juan Carlos Echeverri Díaz</b> Director de Planeación (E)
<b>Luis Felipe García Aladín</b> Director de Operaciones	<b>Gloria Patricia Gutiérrez Mera</b> Director de Infraestructura (E)
<b>Wilmer Forero Girón</b> Director Financiero y Administrativo	<b>Víctor León Gómez Estupiñán</b> Director Comercial y de Servicio al Cliente (E)
<b>Alba Lucero Urrea Grisales</b> Jefe de Oficina Gestión Humana (E)	<b>Gabriel Federman Ortiz Segura</b> Jefe de Oficina Sistemas
<b>Mayerlin Salazar Guerrero</b> Jefe de Oficina Gestión Financiera	<b>Diego Fdo. Castellanos Barrero</b> Jefe de Oficina Estudios, Diseños y Licitaciones
<b>Francisco Javier Ortiz Quevedo</b> Jefe de Oficina Construcciones	<b>Gloria Patricia Gutiérrez Mera</b> Jefe de Oficina Mantenimiento de Infraestructura
<b>Carlos Alberto Becerra Chávez</b> Jefe de Oficina Planeación de la Operación	<b>Luis Felipe García Aladín</b> Jefe de Oficina Control de la Operación (E)
<b>Miguel Adrián Salinas Quintero</b> Jefe de Oficina Evaluación de la Operación	<b>Víctor León Gómez Estupiñán</b> Jefe de Oficina Servicio al Cliente y Mercadeo
<b>Einer Antony Trujillo Martínez</b> Jefe De Oficina Cultura y Gestión Social	<b>Eduardo Alberto José Romero Ramos</b> Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano
<b>Vacante</b> Jefe de Oficina Contratación	<b>Evelyn Arcila Márquez</b> Jefe de Oficina Gestión Contractual
<b>Carolina Cardona del Corral</b> Jefe de Oficina Defensa Judicial	<b>Yamileth Arango Bustamante</b> Jefe de Oficina Control Interno



## INTRODUCCIÓN

El presidente del ente gestor del MIO, antes de llegar a Metro Cali, ya conocía de primera mano la situación de la entidad. Como concejal en el periodo 2016 – 2019, no fue ajeno a los temas relacionados con la empresa; realizó control político y acompañó algunas de las decisiones sobre el subsidio a la demanda.

Hoy, tiene la responsabilidad de liderar con el equipo de trabajo de Metro Cali el único sistema de transporte masivo con el que cuenta la ciudad. Dentro de sus principales retos se encuentra adelantar la negociación de la Ley 1116 con el operador GIT Masivo, en busca de una salida viable que permita no liquidar la empresa sino en mantenerla.

Otro de sus retos, es lograr que el transporte público masivo sea eficiente, que cuente con las rutas que se requiere, pero, además poder vincular a los operadores a que cumplan con su parte contractual: mejorando las frecuencias. Continuar con la renovación de la flota por una más amigable con el medio ambiente.

En cuanto a la infraestructura terminar las obras que se están construyendo y tienen un gran avance tales, como: las terminales de Aguablanca y Simón Bolívar. Así mismo, avanzar en la ejecución de la Troncal Oriental en sus dos tramos. Obra que va a permitir conectar todo el sistema y beneficiar a los habitantes del oriente de la ciudad. A su vez, poder licitar el tercer tramo y continuar entregando las obras que Cali y el MIO necesitan.

Internamente se está haciendo un trabajo técnico riguroso con seguimiento a los planes estratégicos. Pero, también se revisa la sostenibilidad del sistema, se trabaja en austeridad en el gasto, se ejecutan los recursos que están destinados para la infraestructura y se revisa el funcionamiento en general de la entidad.

En un escenario como en el que se encuentra Metro Cali bajo la Ley 550, pagando deudas y afrontando la pandemia por coronavirus, la entidad le apuesta a la movilidad sostenible, a la implementación de otras fuentes de ingreso y a ser operador del MIO Cable.



Teniendo en cuenta lo anterior el informe incluye los resultados de la gestión realizada en la vigencia del año 2020 por Metro Cali S.A. y se encuentra organizado en cinco capítulos.

Capítulo 1: PRINCIPALES LOGROS DE METRO CALI S.A. Y DEL SITM- MIO, donde se presenta un resumen de los resultados más importantes y la gestión de la operación desde sus áreas misionales y de apoyo.

Capítulo 2: PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL METRO CALI, el cual incluye los indicadores del Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023 bajo la responsabilidad de Metro Cali S.A.; así como el cumplimiento del Plan de Acción 2020 de la entidad. Se presentan los respectivos avances y una breve descripción de los resultados obtenidos, tanto para los indicadores de producto como de bienestar.

Capítulo 3: PLAN DE ACCIÓN 2020 ALINEADO AL PLAN ESTRATEGICO 2017-2022, incluye los resultados obtenidos para las metas establecidas por cada una de las direcciones y oficinas de Metro Cali, frente al plan estratégico de la entidad. Se evidencia el cumplimiento con una descripción de las acciones desarrolladas para cada meta misional y el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Capítulo 4: OTRAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN, en este capítulo se incluyen temas de gestión, cumplimiento legal que permiten mejorar los procesos y la administración del día a día de la entidad, así como también otras actividades de importancia estratégica desarrolladas por las áreas de Metro Cali S.A. Adicionalmente, se incluyen recomendaciones y actividades que se deben tener en cuenta para dar continuidad en la próxima vigencia.

Capítulo 5: MODELO INTEGRAL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN-MIPG, en este capítulo se describen las acciones y productos que se lograron en la vigencia, dando cumplimiento a la implementación y mejoramiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, establecido según Decreto 1499 de 2017: “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.



## CONTENIDO

1. PRINCIPALES LOGROS DE METRO CALI S.A. Y DEL SITM-MIO .....	9
1.1 EJE INFRAESTRUCTURA .....	9
1.2 EJE OPERACIONES .....	18
1.3 EJE LEGAL .....	25
1.4 EJE COMERCIAL .....	29
1.5 EJE TECNOLOGÍA .....	46
1.6 EJE CONTROL INTERNO.....	47
1.7 EJE DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIONAL.....	49
2. PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL 2020-2023 METRO CALI S.A.....	52
2.1 Dimensión 1. Cali, inteligente por la vida .....	52
2.1.1 Línea Estratégica 101: Territorio inteligente.....	52
2.1.1.1 Programa 101001: Cali inteligente.....	52
■ Indicador: Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO implementados..	52
2.2 Dimensión 3. Cali, Nuestra casa común .....	53
2.2.1 Línea Estratégica 304: Movilidad Multimodal Sustentable.....	53
2.2.1.1 Programa 304001: Movilidad Peatonal .....	53
■ Indicador: Espacio público asociado al SITM-MIO generado y recuperado. ....	53
2.2.1.2 Programa 304002: Movilidad en bicicleta .....	55
■ Indicador: Red de Ciclo-infraestructura (ciclorrutas integradas al SITM-MIO)	
implementadas.....	55
■ Indicador: Ciclo-parqueaderos integrados al SITM-MIO construidos.....	56
2.2.1.3 Programa 304003: Movilidad transporte público de pasajeros.....	57
■ Indicador: km de Corredores troncales del SITM - MIO construidos. ....	57
■ Indicador: Buses del SITM-MIO con baja contaminación en circulación en hora	
pico. (promedio flota ejecutada).....	58
■ Indicador: Terminales de cabecera del SITM (Terminal de Cabecera Sur, Terminal	
de Cabecera Aguablanca) construidas.....	60
■ Indicador: Terminales intermedias del SITM MIO, construidas.....	61
■ Indicador: Patio Talleres del Sistema de Transporte Masivo MIO construidos.....	62
■ Indicador: Estrategias financieras y operativas de optimización del SITM-MIO	
implementadas.....	64
2.3 Indicadores de bienestar.....	65
■ Indicador Pasajeros promedio día hábil movilizados en el SITM-MIO.....	65
■ Indicador Cobertura Espacial de la Zona Urbana del municipio, del MIO y modos	
integrados. ....	65



■ Indicador Nivel de Satisfacción al Usuario -NSU- del MIO. ....	67
3. PLAN DE ACCIÓN 2020 ALINEADO AL PLAN ESTRATEGICO 2017-2022 .....	68
3.1. DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN.....	68
3.2. DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA.....	73
3.3. DIRECCIÓN DE OPERACIONES.....	78
3.4. DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE .....	80
3.5. DIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA.....	81
3.6. SECRETARIA GENERAL Y DE ASUNTOS JURIDICOS.....	84
3.7. OFICINA DE SISTEMAS .....	89
3.8. OFICINA CONTROL INTERNO.....	91
4. OTRAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN.....	92
4.1 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN.....	92
4.2 DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA.....	97
4.3 DIRECCIÓN DE OPERACIONES.....	102
4.4 DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE .....	108
4.5 DIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA.....	121
4.6 SECRETARÍA GENERAL Y DE ASUNTOS JURÍDICOS.....	125
4.7 OFICINA CONTROL INTERNO.....	129
5. MODELO INTEGRAL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG.....	131



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1.3-1 Procesos judiciales. ....	26
Tabla 1.3-2 Procesos penales.....	28
Tabla 1.7-1 Número de encuestas realizadas.....	51
Tabla 2.1.1.1-1 Indicador Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO implementados. ....	52
Tabla 2.2.1.1-1 Espacio público asociado al SITM-MIO generado y recuperado. ....	53
Tabla 2.2.1.1-2 Espacio público consolidado al 2020. ....	53
Tabla 2.2.1.1-3 Espacio público vigencia 2020. ....	54
Tabla 2.2.1.2-1 Red de Ciclo-infraestructura (ciclorrutas integradas al SITM-MIO) implementadas. ....	56
Tabla 2.2.1.2-2 ciclo-infraestructura ciclorrutas consolidado al 2020. ....	56
Tabla 2.2.1.2-3 ciclo-infraestructura ciclorrutas vigencia 2020. ....	56
Tabla 2.2.1.2-4 Ciclo-parqueaderos integrados al SITM-MIO construidos. ....	57
Tabla 2.2.1.3-1 km de Corredores troncales del SITM - MIO construidos. ....	57
Tabla 2.2.1.3-2 Corredores troncales del SITM-MIO consolidado al 2020. ....	57
Tabla 2.2.1.3-3 Corredores troncales del SITM-MIO vigencia 2020. ....	57
Tabla 2.2.1.3-4 Buses del SITM-MIO con baja contaminación en circulación en hora pico. (promedio flota ejecutada).....	58
Tabla 2.2.1.3-5 Flota operativa disponible. ....	58
Tabla 2.2.1.3-6 promedio flota ejecutada. ....	59
Tabla 2.2.1.3-7 Terminales de cabecera del SITM (Terminal de Cabecera Sur, Terminal de Cabecera Aguablanca) construidas. ....	60
Tabla 2.2.1.3-8 Terminales de cabecera, consolidado 2020. ....	60
Tabla 2.2.1.3-9 Terminales de cabecera vigencia 2020. ....	60
Tabla 2.2.1.3-10 Terminales intermedias del SITM MIO construidas. ....	61
Tabla 2.2.1.3-11 Terminales intermedias, consolidado 2020.....	61
Tabla 2.2.1.3-12 Terminales intermedias vigencia 2020.....	61
Tabla 2.2.1.3-13 Patio Talleres del Sistema de Transporte Masivo MIO construidos. ....	62
Tabla 2.2.1.3-14 Patio Talleres, consolidado 2020. ....	63
Tabla 2.2.1.3-15 Patio Talleres vigencia 2020. ....	63
Tabla 2.2.1.3-16 Estrategias financieras y operativas de optimización del SITM-MIO implementadas. ....	64
Tabla 2.3-1 Indicador Pasajeros promedio día hábil movilizados en el SITM-MIO.....	65
Tabla 2.3-2 Indicador Cobertura espacial de la zona urbana del municipio, del MIO y modos integrados.....	65
Tabla 2.3-3 Evolución de la cobertura espacial del SITM-MIO – año 2020. ....	66
Tabla 2.3-4 Indicador Nivel de Satisfacción al Usuario -NSU- del MIO. ....	67
Tabla 3.1-1 Metas del plan de acción 2020 Dirección de Planeación.....	68
Tabla 3.2-1 Metas del plan de acción 2020 Dirección de Infraestructura. ....	73
Tabla 3.3-1 Metas del plan de acción 2020 Dirección de Operaciones. ....	78
Tabla 3.4-1 Metas del plan de acción 2020 Dirección Comercial y de Servicio al Cliente. ....	80
Tabla 3.5-1 Metas del plan de acción 2020 Dirección Financiera y Administrativa. ....	82
Tabla 3.6-1 Metas del plan de acción 2020 Secretaria General y de Asuntos Jurídicos. ...	84
Tabla 3.7-1 Metas del plan de acción 2020 Oficina de Sistemas. ....	89
Tabla 3.8-1 Metas del plan de acción 2020 Oficina de Control Interno. ....	91
Tabla 4.1-1 Carriles preferenciales. ....	94
Tabla 4.6-1 Contratos Celebrados Vigencia 2020. ....	126



Tabla 5-1 Mesas técnicas de trabajo para implementar MIPG en Metro Cali S.A. .... 133

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Corredor Troncal Oriental Tramo 3 implantación general.....	10
Figura 2 – Corredor Troncal Oriental Tramo 3 implementación BIM. ....	11
Figura 3 – Maqueta virtual de planteamiento urbano del proyecto .....	11
Figura 4 – Prefiguraciones de posibles estaciones para corredores verdes.....	12
Figura 5 – Construcción y puesta en operación del Patio Taller Aguablanca. ....	13
Figura 6 - Reconstrucción Parque Las Orquídeas contiguo al Patio Taller Aguablanca. ...	13
Figura 7 - Construcción y puesta en operación del Patio Taller Valle del Lili. ....	14
Figura 8 – Construcción de la Terminal de Cabecera Aguablanca.....	14
Figura 9 – Construcción de la Terminal de Intermedia Simón Bolívar. ....	15
Figura 10 – Construcción del Corredor Troncal Oriental Tramo 2. ....	15
Figura 11 – Cubierta de la Terminal de Cabecera Andrés Sanín. ....	17
Figura 12 – Ficha técnica y descriptiva de la geo-referenciación de paradas MIO.....	17
Figura 13 – Promedio mensual de máxima flota ejecutada (día hábil). ....	18
Figura 14 – Promedio mensual de kilómetros ejecutados (día hábil). ....	19
Figura 15 – Promedio mensual de demanda diaria (día hábil). ....	20
Figura 16 – Proyectos troncales de alto impacto y bajo costo.....	69
Figura 17 – Sitio web de Supervisión BIM para Metro Cali S.A. ....	98
Figura 18 – Sitio web de Terminal Intermedia Simón Bolívar. ....	99
Figura 19 – Optimización Servicio MIO en las avenidas Pasoancho y 6N. ....	104
Figura 20 – Encuestas de servicio 2020. ....	117
Figura 21 – Rutas estudiadas a corte diciembre 2020:.....	120
Figura 22 – Evolución proyecto implementación MIPG Metro Cali - S.A 2018-2020.....	132
Figura 23 – Índices de las dimensiones de gestión y desempeño 2018-2019.....	135
Figura 24 – Índices de las políticas de gestión y desempeño 2018-2019.....	136





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

### 1.1 EJE INFRAESTRUCTURA

La Dirección de Infraestructura de Metro Cali S.A. durante el año 2020, asumió el gran reto de adelantar proyectos de infraestructura asociados al SITM MIO, en el marco de la emergencia sanitaria declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y adoptada por el Gobierno Nacional producto del coronavirus denominado COVID-19.

No obstante, a lo anterior, la gestión de la infraestructura para el Sistema Integrado de Transporte Masivo del Distrito de Santiago de Cali, se abordó desde tres oficinas:

- Oficina de Estudios, Diseños y Licitaciones – proyectos en definición.
- Oficina de Construcción – proyectos en construcción.
- Oficina de Mantenimiento – mantenimiento de las obras del sistema.

Entre abril y diciembre del año 2020 en cada uno de los proyectos, además, de desarrollar las actividades propias del contrato, se trabajó en simultaneo para lograr la oportuna implementación del *Protocolo de Bioseguridad*, diseñado como estrategia nacional. Con ello, se buscó evitar la propagación del virus caracterizado como pandemia en el mes de marzo del mismo año.

A continuación, una breve cronología y acciones dirigidas por el gobierno frente a la emergencia sanitaria, específicamente para las obras de infraestructura del transporte público en el territorio nacional:

Decreto 457 del 22 de marzo de 2020: la Presidencia de la República ordenó el aislamiento preventivo obligatorio a todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las 00:00 horas del día 25 de marzo hasta las 00:00 horas del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19.

En consecuencia, de lo anterior, Metro Cali S.A. el día 24 de marzo de 2020 expidió la Resolución No. 912.110.108, ordenando la suspensión de los contratos de obra, interventoría y consultoría suscritos por la entidad, desde el día 24 de marzo de 2020 a las 00:00 horas hasta las 00:00 horas del 13 de abril de 2020. La notificación de la citada resolución a los contratistas, se hizo a través de las herramientas tecnológicas y su publicación se realizó en la plataforma del Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP-.

El Artículo 1 del Decreto 531 día 8 de abril de 2020: el Ministerio del Interior ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las 00:00 horas del día 13 de abril de 2020 hasta las 00:00 horas del día 27 de abril de 2020. Por su parte, el Artículo 3 permite el derecho de circulación de las personas en los siguientes casos o actividades: “.... 18) *la ejecución de obras de infraestructura de transporte y obra pública, así como la cadena de suministros de materiales e insumos relacionados con la ejecución de las mismas*”.

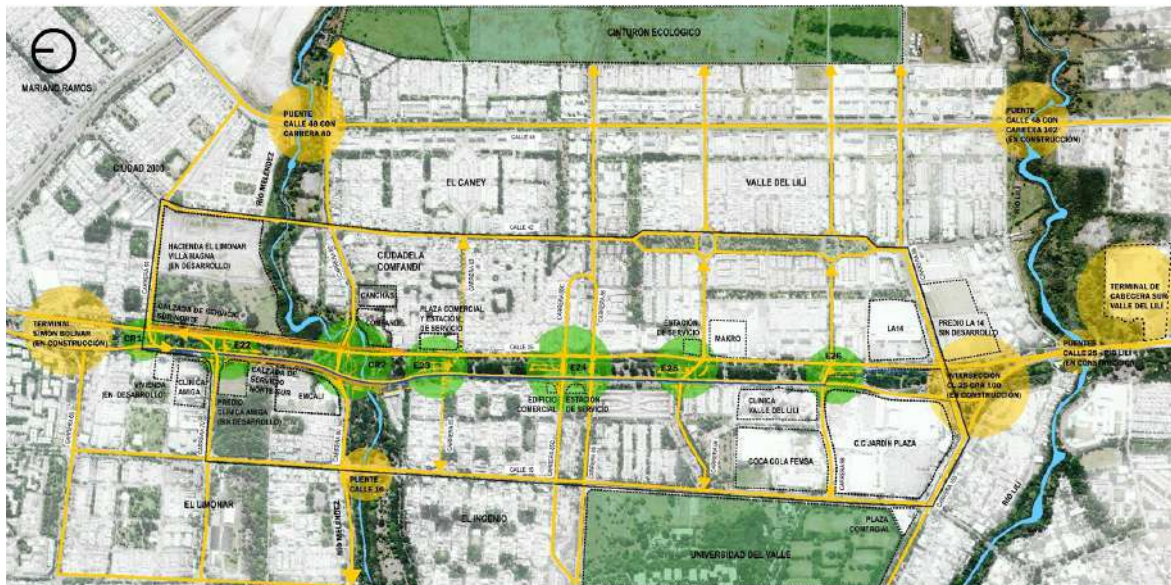
En cumplimiento de lo ordenado por el Decreto 531 de 2020, Metro Cali S.A. mediante Resolución 912.110.113 del 13 de abril de 2020, levantó la medida de suspensión de la ejecución de los contratos de obra, interventoría y consultoría, ordenada mediante Resolución 912.110.108. La resolución de Metro Cali S.A. 912.110.113 del 13 de abril de 2020, estableció la necesidad de formular un plan de acción para adelantar las obras bajo la implementación de las medidas de bioseguridad.

A continuación, se presentan los logros más relevantes de la gestión de la infraestructura en la presente vigencia por las diferentes áreas:

### A. Proyectos en definición asociados al SITM MIO estudios y diseños

En la presente vigencia se avanzó en los estudios y diseños fase III (ingeniería de detalle) del *Corredor Troncal Oriental* que comprende la Calle 70, la Calle 36 y la Calle 25 (localmente conocida como Autopista Simón Bolívar), específicamente para el *Tramo 3* que va desde la Autopista Simón Bolívar con Carrera 68 (conexión Terminal Intermedia Simón Bolívar) hasta empalmar con la mega obra (Intersección a desnivel) localizada en la Av. Simón Bolívar (calles 25 y 26) con carreras 100 y 99, con una longitud de 4,6 km completando así los 17,5 km que tiene el corredor Troncal en su totalidad. Durante la vigencia alcanzó un 91.7% de ejecución, una inversión de \$4.882 millones y se encuentra culminando proceso de aprobaciones ante entidades externas (EMCALI, CVC, Secretaría de Movilidad, entre otras).

Figura 1 – Corredor Troncal Oriental Tramo 3 implantación general.



Fuente: Estudios y Diseños Troncal Oriental.

Dadas las condiciones de la nueva normalidad por la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional, Metro Cali S.A. como parte de su esfuerzo en la transformación digital

del sector de la construcción, se encuentra avanzando en la implementación BIM (Building Modeling Infraestructure) de los proyectos asociados al SITM MIO desde su etapa de diseño. Dicha implementación, incluyó al *corredor Troncal Oriental Tramo 3* permitiendo la modelación 3D-BIM fase I inicial y un repositorio documental en la nube.

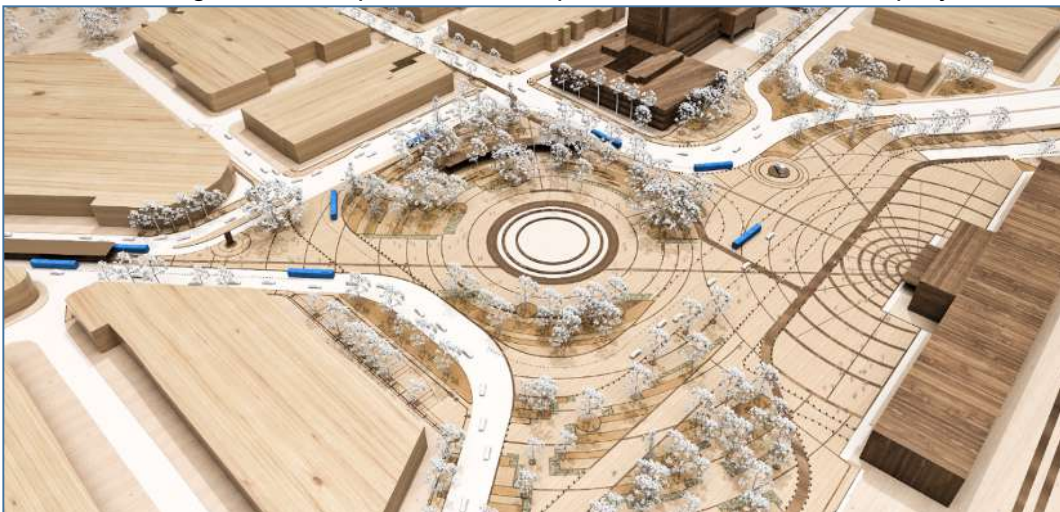
Figura 2 – Corredor Troncal Oriental Tramo 3 implementación BIM.



Fuente: Repositorio BIM del corredor Troncal Oriental Tramo 3  
<https://sites.google.com/a/bimdimension.com/troncal-oriental-y-demas-obras-complementarias-del-sitm---mio-grupo-3/base-de-datos-3d-bim>.

Por otra parte, se avanzó a un 99% en el desarrollo y consolidación de los diseños de la *Conexión Troncal Avenida de las Américas – Av. 3 Norte (Parque de la Estación)*, asumidos por la oficina con su equipo profesional.

Figura 3 – Maqueta virtual de planteamiento urbano del proyecto



Fuente: Oficina Estudios, Diseños y Licitaciones.

Se logró avanzar en el desarrollo de las '*troncales verdes*' o *ligeras de conexión entre Calle 5 y Troncal Oriental*, para iniciar proceso de consultoría en la vigencia siguiente. Con



el objetivo de desarrollar un ejercicio de implantación específico en el corredor a plantear sobre la Carrera 66, con geometría básica, levantamiento forestal y prefiguración de posibilidades de estaciones de parada, que permitan habilitar de manera muy sencilla y eficiente dicho corredor, así como los de las carreras 39 y 44.

Figura 4 – Prefiguraciones de posibles estaciones para corredores verdes.



Fuente: Oficina Estudios, Diseños y Licitaciones.

## B. Proyectos asociados al SITM MIO construidos y en construcción

Metro Cali S.A. realizó la entrega del *Patio Taller Aguablanca* localizado en la Carrera 28D entre calles 112 y 118 al oriente del Distrito, con suscripción de acta de entrega y recibo de la obra civil del 23 de junio de 2020. A la fecha el concesionario ETM ya se encuentra operando desde el nuevo patio taller, con una inversión acumulada al 2020 de \$41.401 millones de pesos.

Figura 5 – Construcción y puesta en operación del Patio Taller Aguablanca.



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

Otro lo de los grandes logros de este proyecto, fue la reconstrucción del Parque Las Orquídeas contiguo al patio taller. Un espacio de encuentro para la comunidad completamente recuperado y renovado, que incluyó zona de juegos para niños, elementos biosaludables para todas las generaciones y una amplia y equipada cancha múltiple.

Figura 6 - Reconstrucción Parque Las Orquídeas contiguo al Patio Taller Aguablanca.



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

Al sur del Distrito, Metro Cali S.A. realizó entrega de la construcción del *Patio Taller Valle del Lili*, localizado en la Carrera 109 entre calles 42 y 48 en el área de expansión, con suscripción de acta de entrega y recibo parcial de la obra civil del 30 de octubre de 2020 al concesionario GIT Masivo. El cual se encuentra trasladando su operación a las nuevas instalaciones. La inversión acumulada al 2020 fue de \$41.823 millones de pesos.

Figura 7 - Construcción y puesta en operación del Patio Taller Valle del Lili.



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

Metro Cali S.A. avanza en la construcción de la *Terminal de Cabecera Aguablanca*, ubicada en el oriente del Distrito en la Carrera 28D entre Calle 92, Transversal 103 y Calle 121 que hará articulación operacional con el Patio Taller Aguablanca. Esta terminal logró un avance físico del 65% y, una inversión de \$36.978 millones de pesos en el 2020.

Figura 8 – Construcción de la Terminal de Cabecera Aguablanca.



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

Al sur del Distrito, se adelanta la construcción de la *Terminal de Intermedia Simón Bolívar* ubicada en la Calle 25 entre carreras 56 y 69, que alcanzó un avance físico del 85.34% con una inversión de \$52.731 millones de pesos.

Figura 9 – Construcción de la Terminal de Intermedia Simón Bolívar.



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

Articulado a los proyectos anteriormente descritos, se encuentra la construcción del *corredor Troncal Oriental Tramo 1*, localizado en la Calle 70 – Av. 3N (Terminal de cabecera Menga) hasta la avenida Simón Bolívar con Carrera 28D (Terminal Intermedia Calipso – Julio Rincón). Este corredor integra de manera directa las terminales mencionadas y, de manera indirecta las terminales Paso del Comercio, Andrés Sanín y Aguablanca. Esta última actualmente en construcción, con una longitud de 8.8 Km, que logró un avance físico del 1.5% y una inversión de \$550 millones de pesos. Por su parte, el *corredor Troncal Oriental Tramo 2*, que comprende la Calle 36 - Carrera 29 (conexión Terminal Intermedia Calipso – Julio Rincón) hasta la Calle 25 – Carrera 65C (Terminal intermedia Simón Bolívar), alcanzó un avance físico del 3.30%. Su longitud es de 4.1 Km y su inversión fue de \$2.651 millones de pesos durante la vigencia 2020.

Figura 10 – Construcción del Corredor Troncal Oriental Tramo 2.



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



Los detalles de las actividades ejecutadas por cada uno de los proyectos se encuentran en el capítulo del Plan de Desarrollo Municipal.

### **C. Proyectos asociados al SITM MIO en mantenimiento de la infraestructura.**

Las actividades de mantenimiento de la infraestructura acorde a los recursos disponibles para tal fin, resaltan los siguientes logros:

- Diagnóstico, cuantificación, clasificación y cronograma de ejecución de mantenimiento de la infraestructura asociada al SITM MIO, que comprende 55 estaciones, 5 terminales de cabecera e intermedias, 42.41 km de carriles exclusivos solo bus y 4.584 elementos del equipamiento urbano asociados a los puntos de parada del MIO. Todo esto para la preparación documental, a fin de consolidar el proceso de contratación que busca garantizar la conservación de los componentes del SITM a cargo de Metro Cali.
- Con el propósito de atender la emergencia sanitaria por el COVID-19, se dispuso los recursos para el mantenimiento de la infraestructura, que oscilaban en los \$1.969 millones.
- Se adelantó proceso para el mantenimiento de equipos por una mínima cuantía (\$56.968.398), que se declaró desierto por falta de oferentes.
- Se adelantó proceso por mínima cuantía No. 917.108.8.18.2020 cuyo objeto fue *"SUMINISTRO DE MATERIALES Y ELEMENTOS DE FERRETERIA REQUERIDOS PARA LA REALIZACION DE ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO EN LA INFRAESTRUCTURA DEL SITM –MIO"*, adjudicado el 7/12/2020 por valor de \$19.065.346 con la firma Ferreteria Metro Cali SAS, para cubrir materia prima para ejecución de labores de mantenimiento de la infraestructura principal tales, como: estaciones y terminales.
- Por emergencia sanitaria se han llevado a cabo actividades de seguimiento de lavado y desinfección de estaciones de parada y terminales, las cuales se están ejecutando en horario nocturno por los operadores de aseo a cargo de la UTR&T.
- Inspección de postventa en la Terminal de Cabecera Paso del Comercio, sobre la nueva red de distribución de agua que alimenta los dos portales, y el proceso de reparación del piso de la plazoleta de acceso externa del portal sur.
- Inspección y verificación del estado de los pavimentos en 41.42 km de carriles exclusivos, solo bus, generando un diagnóstico coordinado con la Secretaría de Infraestructural Vial-SIV para la ejecución de bacheos, específicamente donde se conforme una estructura de pavimentos flexible.
- Diagnóstico, cuantificación y presupuesto para ejecutar el mantenimiento de la cubierta del CICAC de la Terminal de Cabecera Andrés Sanín, a fin de reemplazar el manto impermeable que requiere atención en más de un 60% de su área.






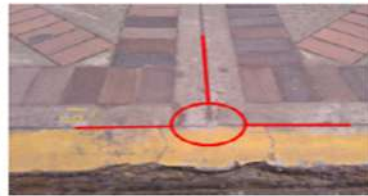
Figura 11 – Cubierta de la Terminal de Cabecera Andrés Sanín.



Fuente: Repositorio de fotografías de la Dirección de Infraestructura.

- Plan de evaluación y seguimiento a la infraestructura en concesión del Patio Taller Calima Sameco, operado por Blanco y Negro Masivo y Patio Taller Puerto Mallarino-San Marcos, operado por UNIMETRO.
- Inventario de equipos de hidráulicos de presión (motobombas) y de los equipos eléctricos (plantas y sub-estaciones). Construcción de ficha técnica para adelantar el proceso de contratación para mantenimiento preventivo.
- Inventario de muestra aleatoria de puntos de parada MIO en coordinación con la Dirección de Operaciones, para la evaluación de la demarcación vial en convenio con Imprinta.

Figura 12 – Ficha técnica y descriptiva de la geo-referenciación de paradas MIO.

METRO CALI S.A. Sistema Integrado de Transporte Masivo SITM-MIO		FICHA TÉCNICA Y DESCRIPTIVA DE LA GEO-REFERENCIACIÓN DE PARADA MIO			mio	FECHA 3/20/2019	
Departamento: Valle del Cauca		Municipios: Santiago de Cali	Zona MIO: 1 - Sur	Comunas: Área de expansión		Barrios: Área de expansión	
Código: 511021	Rutas: A17A-A17B-A17C-A18-A19A-P17						
Mobilizatorio: COBERTIZO	Dirección: Cl 25 entre Kr 117 y 114A						
Coordenadas de Navegación WGS-84							
Latitud (°)	Longitud (°)						
3 3535650000000001	-76 52319						
Coordenadas - MAGNA Cali Valle del Cauca 2009							
Norte (m)	Este (m)						
852607.28960000002	1061608.187072						
<b>Descripción general de la ubicación</b> Parada ubicada sobre la calle 25 sentido Sur-Norte en bahía de parqueo frente a la Universidad Autónoma de Occidente							
Observaciones							
Ninguna							
Esquema de Localización							
							

Fuente: Campo de la Dirección de Operaciones.



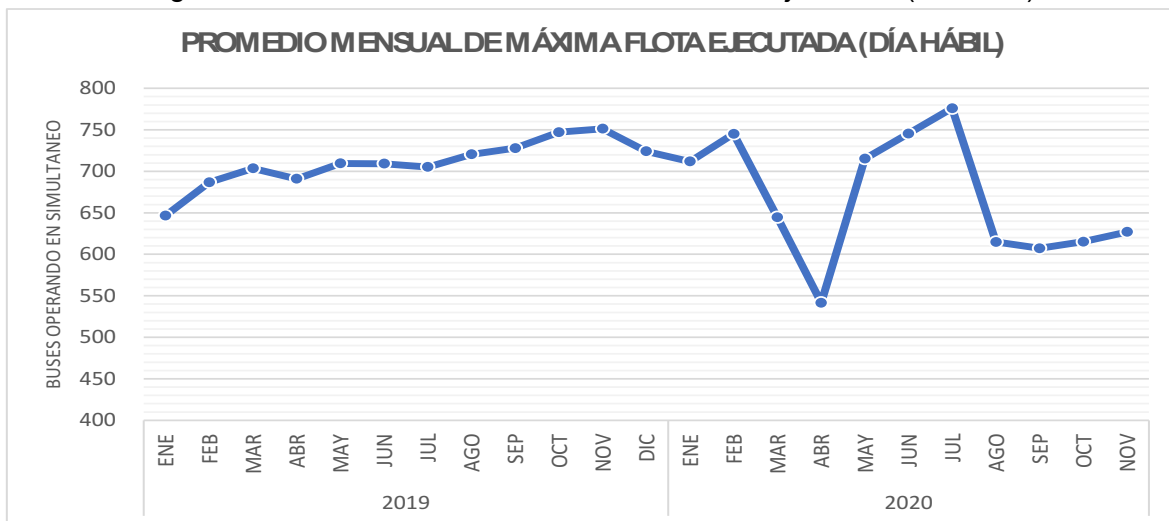
## 1.2 EJE OPERACIONES

En las siguientes dos gráficas se presenta la evolución mensual de la oferta prestada en el servicio del SITM-MIO, en términos de kilómetros en servicio ejecutados, y el promedio mensual de la máxima cantidad de buses que operaron en un instante de tiempo del día, desde el año 2019 hasta el mes de noviembre de 2020.

Como se observa en el año 2019 la tendencia de la oferta fue al alza. Tendencia que continuó en 2020 hasta el mes de febrero, donde se alcanzó un pico en la ejecución de 152.000 km en día hábil. Desde el 21 de marzo de 2020, debido a la contingencia ocasionada por la COVID-19, la oferta tuvo que ser reducida en casi un 40%, en concordancia con las medidas de aislamiento preventivo obligatorio decretado por el Gobierno Nacional, que ocasionaron reducciones en la demanda de pasajeros en casi un 85%. Debido a esto, la Dirección de Operaciones orientada, en lo posible, al uso eficiente de los recursos disponibles para la operación, teniendo en cuenta los niveles de demanda de pasajeros y los lineamientos de los ministerios de Salud y Protección Social y de Transporte, así como de la Administración Distrital frente a la ocupación máxima de los vehículos del SIMT-MIO, realizó los ajustes necesarios en el Plan de Servicios de Operación -PSO-.

Con base a lo anterior, en las siguientes dos gráficas se puede observar cómo a partir de mayo de 2020, la ejecución de kilómetros y en la oferta durante el día y en la hora pico, fue aumentado. Sin embargo, esta oferta tuvo que ser ajustada nuevamente en el mes de agosto, llegando a tener una oferta de 627 buses promedio en ejecución para el mes de noviembre de 2020.

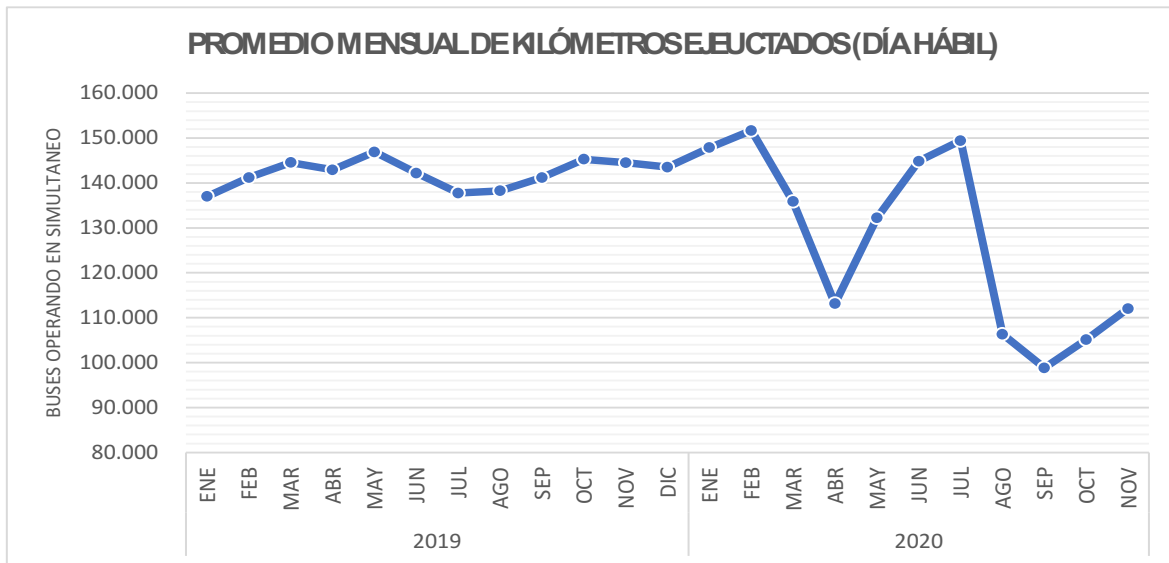
Figura 13 – Promedio mensual de máxima flota ejecutada (día hábil).



Fuente: Dirección de Operaciones noviembre preliminar – 2020.



Figura 14 – Promedio mensual de kilómetros ejecutados (día hábil).



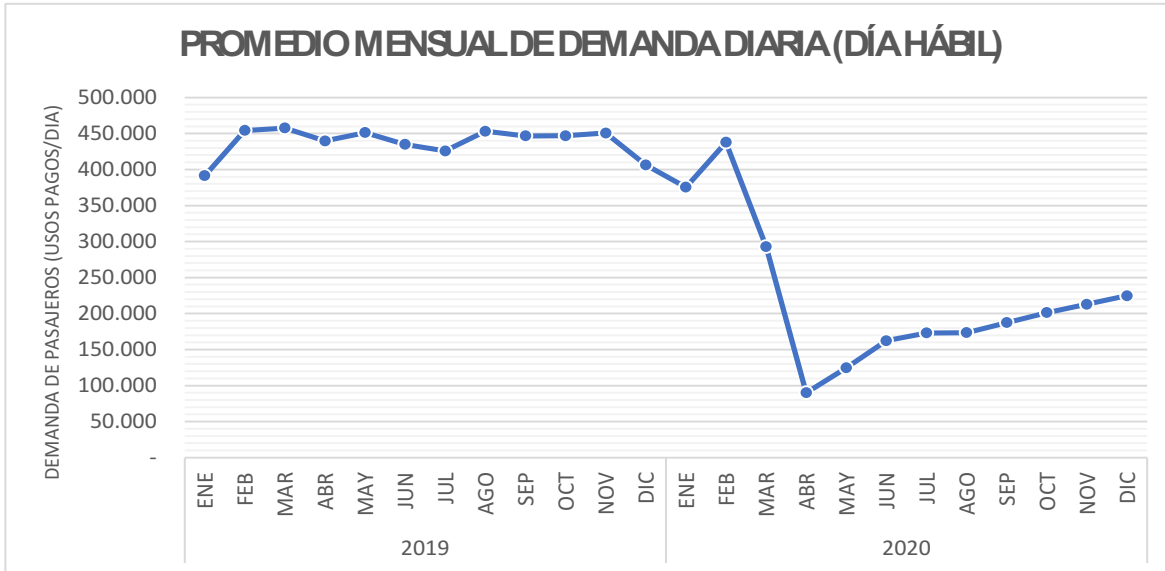
Fuente: Dirección de Operaciones noviembre preliminar – 2020.

En cuanto a la demanda de pasajeros, en la siguiente gráfica se presenta el promedio mensual de viajes pagos en el SITM-MIO durante los días hábiles del mes. Como se observa, con las mejoras en la oferta mencionadas anteriormente, la demanda de pasajeros del sistema se mantuvo durante varios meses del 2019 por encima de 450.000 pasajeros en promedio día hábil, alcanzando un promedio máximo de 458.000 en marzo de 2019.

En el año 2020, se puede observar que, en el mes de marzo, como se mencionó anteriormente, se presenta una disminución en la demanda ocasionada por las medidas decretadas por el Gobierno Nacional, la cual, a partir del 21 de marzo, llegó a valores cercanos a los 70.000 pasajeros en día hábil.

Después del mes de abril 2020 hasta hoy día (diciembre) se puede observar que la cantidad de pasajeros transportados en día hábil ha ido aumentando paulatinamente. Sin embargo, aún se encuentra distanciada de los valores alcanzados en año 2019, lo cual ha sido efecto de las medidas de aislamiento preventivo decretadas por los gobiernos nacional y local debido a la pandemia del COVID-19.

Figura 15 – Promedio mensual de demanda diaria (día hábil).



Fuente: Dirección de Operaciones diciembre preliminar – (diciembre 10 de 2020).

Se puede evidenciar que, gracias a la inyección de recursos por parte del Municipio al sistema, se ha logrado mantener la operación durante la contingencia cumpliendo con las exigencias de los gobiernos nacional y local, a pesar de la disminución de la demanda.

### Ajustes al plan de servicios de operación en emergencia sanitaria por COVID-19 y el escenario presupuestal para la operación.

En el marco de la emergencia sanitaria declarada desde el mes de marzo de 2020, el Gobierno Nacional a través de la Presidencia de la República y los ministerios de Salud y Protección Social y de Transporte, expidieron normativas y lineamientos para que los gobernadores y alcaldes decretaran, entre otras, disposiciones con incidencia en la demanda de transporte: (1) limitación parcial o total de la libre circulación de personas (2) restringir el nivel de ocupación de los vehículos de público colectivo y masivo (3) modificar el calendario de actividades académicas y formativas (4) definir modelos alternancia para la asistencia a centros educativos y de formación (5) restringir la asistencia a eventos deportivos y escenarios masivos (6) propender por el desarrollo de actividades de manera virtual o con un nivel asistencial con aforo restringido (7) reactivar de manera gradual el desarrollo de actividades económicas y productivas (8) establecimiento de protocolos de bioseguridad para el desarrollo de cualquier actividad; teniendo en cuenta que las medidas adoptadas no tiene precedente alguno, el Sistema MIO logró de manera expedita aplicar, en conjunto con los demás actores del Sistema, acciones encaminadas a atender las nuevas condiciones de viajes y la operación.



En este escenario, desde el mes de marzo se realizaron ajustes a la oferta de servicios a partir de lineamientos en términos de servicios (cobertura) y económicos, soportados a partir del análisis permanente de la demanda, la operación del Sistema MIO y la retroalimentación del Centro de Control de la Operación. Para todos los casos en los que se modificó el Plan de Servicios -PSO-, se solicitó flota de reserva en diferentes puntos de la ciudad, con el objetivo de atender de manera inmediata cualquier sobredemanda que durante la operación se presentara. Inicialmente, se mantuvo la cobertura del Sistema MIO para lo cual se revisaron, en primera instancia, los recorridos paralelos entre rutas, suspendiendo temporalmente algunos servicios y activándolos conforme el comportamiento de la demanda, así como intervalos promedio máximo por tipo de servicio y atendiendo lo dispuesto en cuanto al nivel máximo de ocupación de los vehículos. Se incluyó, también, un ajuste en el horario de operación del Sistema MIO, reduciendo el horario hasta las 8:30 p.m.

Para junio el Sistema MIO operaba con 80 rutas<sup>1</sup>, para este mismo mes ya se habían destinado más de 120.000 millones de pesos, para cubrir el diferencial de los costos de operación dado que los ingresos obtenidos por vía tarifa, no eran suficientes para su pago. Es decir, el Fondo de Estabilización y Subsidio a la Demanda (FESDE) procediendo al pago quincenal de más de \$10.000 millones. Teniendo en cuenta esta delicada situación, así como los lineamientos impartidos por los ministerios de Transporte y Salud y Protección Social frente a la ocupación máximo de los vehículos, fue necesario definir un mejor escenario que permitiera contribuir a la reducción del diferencial tarifario dedicado a la operación del Sistema MIO.

Teniendo en cuenta la demanda del periodo (junio – julio) y que se contemplaba la reactivación de más del 72% de las actividades económicas de la Ciudad, desde la Dirección de Operaciones se realizó el siguiente análisis de datos para el logro de este objetivo:

- A partir del análisis de las transacciones y de la operación del Sistema MIO, se obtuvieron los perfiles de demanda horaria para cada una de las rutas, para cada día tipo, para el diseño de la oferta para cada una de las rutas y para cada día tipo, teniendo en cuenta los niveles de ocupación máximos permitidos.
- Evaluación de rutas que por sus niveles de demanda en hora valle, pudieran operar solo en hora pico.
- Se estimó para cada día tipo, y tras la selección de rutas que opera durante la hora pico, la cantidad de kilómetros a operar y la flota máxima requerida por tipología de vehículo.
- Se analizó el nivel de cobertura, paralelismo entre servicios MIO, así como de otros servicios de transporte formal sustitutos.

---

<sup>1</sup> En febrero de 2020 el Sistema MIO operaba con 97 rutas en día hábil. Para el periodo junio-julio, se encontraban suspendidas las rutas A01A, A10, A11B, A17A, A23 (la ruta A23 si opera el Domingo), A34, A42B, A44C, E27B, E41, E52, E31, P17, P71, P72, P80A y P84A.



- Se construyó el indicador de Desempeño Económico para cada una de las rutas del Sistema MIO de forma tal que, en el marco de las condiciones de operación actual, se estime por cada ruta la tarifa técnica de operación por pasajero (\$/pax), es decir, cuánto cuenta para la operación transportar un usuario en determinada ruta.
- Se construyó una herramienta para la valoración económica de cada escenario de oferta.

La selección del escenario que se implementó a partir del 15 de agosto, realizada por la Alta Dirección, comprendió la suspensión temporal de 21 rutas<sup>2</sup> (14 rutas alimentadoras y 7 rutas pretroncales), y la reducción del horario de servicio en 23 más (22 rutas alimentadoras y 1 ruta pretroncal), que quedaron operando solo en los periodos pico de la mañana y de la tarde. Este ajuste generó una reducción en la cobertura espacial del Sistema MIO, quedando en los periodos pico en 83.23% en la zona urbana y en 45.68% en el área de expansión. Mientras que, en los periodos valle en 68.94% y 12.67% respectivamente para cada zona geográfica.

Aunque estos ajustes no afectaron la magnitud de la demanda del sistema, sí afectaron el nivel y la percepción del servicio por parte del usuario. La justificación de la implementación de estos ajustes se fundamentó en la reducción drástica de los recursos requeridos para dar continuidad a la operación, dado que en el presupuesto del FESDE, desde la segunda quincena de agosto a la fecha, solo se disponía de cerca de 7.500 millones/quincena, para cubrir el diferencial tarifario.

Entre los meses de septiembre y noviembre se realizaron varios ajustes en la oferta del MIO, con el propósito de mejorar la oferta y la cobertura en algunos sectores:

- A partir del 1 de septiembre: se reactivaron nueve rutas: A18, A19A, A41C, A57, A73, A76, P10B, P24A y P40A; e ingresó una nueva (A81), para atender parte del recorrido que estaban a cargo de las rutas A52 y P52A que se suspendieron.
- A partir del 15 de septiembre: se adicionó la nueva ruta A46, para cubrir parte del recorrido de la ruta A85. Se extendió los fines de semana el recorrido de la ruta A14B, hasta el sector de la Vorágine por solicitud de la Secretaría de Movilidad, y teniendo en cuenta el aumento de los viajes con destino recreación.
- A partir del 17 de octubre: se extendió en una hora, el horario de operación del Sistema MIO. De lunes a sábado de 5:00 a.m. a 9:30 p.m. y los domingos y festivos de 6:00 a.m. a 8:30 p.m., debido a la reactivación económica de la ciudad.
- Para el mes de noviembre: en el marco de la estrategia de fortalecimiento del servicio del MIO, el masivo queda operado con 73 rutas en día hábil, 67 los días sábados y 59 los días domingos y festivos. La cobertura espacial durante los periodos pico queda

---

<sup>2</sup> Las rutas que suspendidas son: A18, A19A, A24, A36, A37A, A41C, A45B, A52, A53, A55, A57, A73, A76, A85, P10B, P24A, P14A, P24C, P40A, P43 y P52A



en 87.25% en el área urbana y 47.80% en el área de expansión. Mientras que, en los períodos valle queda en 82.57% y 34.81% respectivamente para cada área geográfica.

### **Entrega del proceso de programación a los concesionarios de operación, según la renegociación de los contratos de concesión de operación de Transporte. Generación de aplicativo para la supervisión de la programación.**

Teniendo en cuenta los cambios realizados en la renegociación de contratos de operación de transporte, en donde se modifica la Cláusula 8 en el numeral 8.1.27 A, la cual establece realizar la programación de servicios de las rutas asignadas en aplicación del *Anexo 1” Procedimiento para la asignación de rutas a las concesiones 1, 2, 3 y 4 para la prestación del servicio del SITM MIO”,* bajo la supervisión del Metro Cali S.A. De acuerdo con esto, se logró que los concesionarios, operadores de transporte, asumieran las actividades de la programación del servicio, cumpliendo con los tiempos pactados, para dicha entrega, compuestos por 8 meses de capacitación y 5 meses de periodo de transición.

Además, se generaron aplicativos en el software R-Studio, para la supervisión de la programación para facilitar la validación y generación de chequeos en los informes preliminares y definitivos de la programación en lo que concierne a:

1. Chequeo de traspasos.
2. Chequeo en asignación de perfiles.
3. Chequeo en asignación de variantes.
4. Chequeo en asignación de tipología.
5. Chequeo en asignación de vehículos con accesibilidad.
6. Chequeo en distribución.
7. Chequeo en numeración.
8. Cálculo de flota máxima por tipología por hora para validar.
9. Cálculo de kilómetros totales para validar.
10. Validación de intervalos programados con los planeados.

Con esta herramienta, se ha mejorado el tiempo de análisis y de respuesta para dar continuidad al proceso de la programación y ejecución.

### **Desarrollo de proyectos para mejorar la movilidad y la seguridad vial en el MIO**

- **Estudio sector Versalles.** En este estudio se formuló una propuesta orientada a calmar el tránsito en los corredores de las calles 18N y 21N y la Avenida 4N, Versalles, donde predomina el sector salud y por donde transitan rutas del MIO, para mejorar las condiciones de movilidad y de seguridad vial.
- **Estudio salida patio norte.** En este estudio se formuló una propuesta de construcción de una intersección semaforizada a la salida del patio norte del MIO hacia la Autopista Cali – Yumbo. Esto con el fin de mejorar las condiciones de seguridad vial que se

registran en este corredor por causa de las maniobras de salida a riesgo, y entrecruzamiento que deben realizar los buses del MIO para poder dirigirse hacia Cali.

- **Estudio de límites de velocidad en corredores troncales.** En este estudio se formuló una propuesta orientada a señalar y demarcar los límites de velocidad máxima a la cual deben transitar los buses del MIO por los diferentes tramos de los corredores troncales. Se consideró la geometría de la vía, la ubicación de las estaciones, intersecciones y cruces peatonales, con el fin de mejorar las condiciones de movilidad y seguridad vial en los corredores troncales del MIO.
- **Estudio Avenida 3N con Calle 21.** En este estudio se planteó una mejora geométrica en este cruce, con el fin de canalizar mejor los volúmenes vehiculares y mejorar las condiciones de seguridad de los peatones que cruzan por la intersección, especialmente por el ramal sur de la Calle 21N.
- **Mejoras intersección Carrera 28D con Calle 72W.** A diciembre de 2020 se logró generar una sinergia en cuanto a temas de seguridad vial con la Secretaría de Movilidad, a través del grupo Nacto GDCI encargado de liderar en la ciudad la iniciativa de “Diseño de ciudades”, la cual está orientada a la prevención, mitigación y reducción de víctimas por siniestros en el tránsito mediante la realización de intervenciones en la infraestructura vial. En el marco de este proyecto se realizaron estudios para la transformación de la intersección de la Carrera 28D con Calle 72W, enfocados en generar un espacio más seguro para los diferentes actores de la vía, mediante la canalización de la trayectoria de los vehículos automotores, peatones y ciclistas y reducción de las velocidades. De la misma forma, integrar los dos ramales del parque de la Calle 72W.
- **Optimización proceso de georreferenciación de paradas y elaboración de fichas técnicas.** La georreferenciación de paradas del SITM-MIO es un proyecto que se viene realizando desde el año 2019, con el propósito de garantizar la precisión en la ubicación de las paradas para mejorar los procesos de programación de rutas y garantizar la calidad en los productos cartográficos elaborados al interior de la entidad.

Con el desarrollo e implementación del aplicativo web *Gestión de Paradas* disponible mediante el Geoportal SIG-MIO, se pretende hacer más ágil el proceso de captura de información en campo, con el fin de reducir los tiempos de procesamiento de la información al momento de elaborar las fichas técnicas correspondientes a las paradas georreferenciadas.

- **Aplicativo para estudios de campo y Geoportal (ruteros, verificación proceso de dibujo de rutas, georreferenciación estudios de campo).** Este año se llevó a cabo el desarrollo de diferentes aplicaciones vinculadas al proyecto *Geoportal SIG-MIO*, entre las cuales se encuentran el gestor de *Protocolo de Ruteros* y el correspondiente





al *Seguimiento de Rutas*. Con estas aplicaciones se busca agilizar procesos de revisión y divulgación de ajustes realizados en ambas temáticas.

También, a la disposición de licencias del Software *ArcGIS Online*, fue posible implementar formularios digitales para los procesos de recopilación de información correspondiente a los estudios de campo, mediante la implementación de la herramienta Survey123.

- **Estrategia de fortalecimiento de la oferta para el aumento de demanda.** Este proyecto a corto plazo que viene realizando la entidad en coordinación con las secretarías de Movilidad y Seguridad y Justicia, busca establecer estrategias que permitan incrementar la demanda en el SITM-MIO. Todo esto, a través de estudios de campo para cuantificar la demanda actual y potencial del Sistema, con el fin de realizar los ajustes necesarios en la oferta de servicios para cubrir el potencial de demanda del corredor y mejorar los intervalos de paso entre vehículos, apoyados en un efectivo control y regulación del transporte informal e ilegal que facilite la captación de usuarios. Los corredores seleccionados para el desarrollo del proyecto son:

1. Autopista Suroriental.
2. Calle 13 – Avenida Pasoancho.
3. Carrera 4N – Sector Floralia.
4. Carrera 8.
5. Avenida Ciudad de Cali.
6. Calle 70.

### 1.3 EJE LEGAL

- **Éxito procesal del periodo 2020.** Con corte al 14 de diciembre de 2020, Metro Cali S.A. fue notificada de cincuenta y nueve fallos favorables de primera y segunda instancia (incluidos fallos de tutela). Estos tenían pretensiones que ascendían a un promedio de cien mil doscientos cincuenta y un millones seiscientos diecinueve mil trescientos sesenta y dos pesos (\$100.251.619.362). El impacto que tiene el éxito procesal obtenido, es que, en virtud a la prosperidad de los argumentos de la entidad en la defensa de sus intereses en dichos procesos, Metro Cali S.A. se abstuvo de pagar el valor pretendido por los demandantes, los cuales ascendían a más de cien mil millones de pesos.

Tabla 1.3-1 Procesos judiciales.

Tipo de proceso	Cantidad de fallos	Monto total pretensiones
Acciones de tutela	27	Sin pretensión económica
Reparación directa	21	\$13.300.750.524
Controversia contractual	4	\$86.890.972.665
Ordinario laboral	3	\$59.896.173
Acción popular	4	Sin pretensión económica
<b>Total, fallos notificados y monto de pretensiones:</b>	<b>59</b>	<b>\$100.251.619.362</b>

Fuente. GJ-3-P-02-F-01 - Matriz de Control y Seguimiento de Procesos Judiciales con corte al 14-12-2020.

Es importante precisar que, en virtud a la declaratoria de emergencia económica realizada por el Gobierno Nacional por pandemia de la COVID-19, el Consejo Superior de la Judicatura suspendió los términos judiciales en todo el país, desde el 16 de marzo hasta el 1° de julio de 2020. Razón por la cual, durante esos cuatro meses hubo inactividad en la mayoría de los procesos judiciales que enfrenta la entidad, salvo la notificación de algunos fallos realizados en ese periodo.

- **Amigable composición presentada por el Consorcio Metro Vial SB.** El 9 de marzo de 2020 el CONSORCIO METROVIAL SB, con quien Metro Cali S.A. suscribió el contrato MC-OP-03-2017 el día 20 de octubre de 2017, para la: " *Construcción de la terminal intermedia localizada sobre el separador central de la autopista Simón Bolívar entre carrera 61 y carrera 69 conexión vial asociada y demás obras complementarias del SITM-MIO*", radicó solicitud de amigable composición con un monto de pretensiones de \$3.573.887.875.

El trámite se realizó en el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio y Metro Cali S.A. A través de apoderado judicial, presentó su escrito de postura en relación a la solicitud de composición, el 1° de junio de 2020. Una vez agotada la etapa probatoria y realizadas las alegaciones finales, la amigable componedora profirió decisión el 10 de septiembre de 2020, en la cual, si bien accedió parcialmente a las pretensiones del solicitante, Metro Cali S.A. finalmente tuvo que pagar un total de \$864.109.278<sup>3</sup>, versus \$3.573.887.875, suma a la que ascendían las pretensiones del Consorcio. Por lo tanto, la defensa de la entidad en dicho proceso, logró reducir de manera considerable la condena, generando un impacto positivo a las finanzas de la entidad.

- **Principales logros en procesos de expropiación.** Pese a la suspensión de términos judiciales que estuvo vigente durante cuatro meses, se obtuvieron logros importantes

<sup>3</sup> Previos descuentos de ley.



en los procesos de expropiación adelantados por la entidad, los cuales se relacionan a continuación:

- **Proceso de expropiación radicado 2009-00557.** Se logró el registro de la sentencia que ordenó la expropiación en favor de la entidad (sin el pago de derechos de registro), lo que implica que Metro Cali S.A. finalmente cuenta con la titularidad del área objeto de expropiación. Adicionalmente, se cancelaron las medidas cautelares sobre el predio de mayor extensión, logrando por solicitud de la apoderada, que las mismas no fueran trasladadas al nuevo folio de matrícula a nombre de la entidad.
- **Proceso de expropiación radicado 2016-00257. Caracol.** El 4 de agosto de 2020 confirmaron la sentencia que decretó la expropiación del terreno donde se está ejecutando la obra de la Terminal Aguablanca, en la cual se condenó en costas al demandante en favor de Metro Cali S.A. por valor aproximado de \$48.000.000, suma que será cobrada una vez el expediente regrese al Juzgado de origen, solicitud que ya fue realizada.
- **Proceso de expropiación radicado 2010-0085.** Se logró la entrega a Metro Cali S.A. de un depósito judicial por valor de \$ 2.211.101 que se encontraba consignada a órdenes del despacho por concepto de indemnización, negándose la entrega al demandado.
- **Proceso de expropiación radicado 2012-00389.** Se realizó la corrección de la sentencia en la matrícula del predio expropiado a favor de Metro Cali, con lo cual se logró el saneamiento jurídico de la tradición del inmueble
- **Proceso de expropiación radicado 2010-00147.** Orden de pago de cuatro títulos por valor cada uno de \$1.349.217. Una vez se surta el proceso de conversión de los respectivos títulos (depósitos judiciales) por parte del Juzgado de origen, se recuperarán estos dineros para la entidad.
- **Logros más relevantes en procesos penales.** En la siguiente tabla, se relacionan los logros más relevantes obtenidos en los procesos penales en los cuales Metro Cali S.A. tiene interés, indicando el impacto que los hechos procesales relevantes implican para la entidad.

Tabla 1.3-2 Procesos penales.

Radicado	Contrato/Tema	Delito	Investigados	Hecho procesal relevante	Impacto
11 001 6000 101 2017 00124	Contrato de obra MC-OP-03-07, Terminal Calima Hafira	Peculado por Apropiación	Hafira Ve Hatziva	Se realizaron actividades investigativas durante el primer trimestre del año. El día 15/12/2020 está fijada audiencia para llevar a cabo formulación de imputación y medida de aseguramiento.	Se trata del acto procesal en el cual la Fiscalía vinculará procesalmente a quienes considera responsables del hecho denunciado por Metro Cali en el año 2013, también se interrumpe el termino de prescripción y se da impulso al proceso. Cabe recordar que este hecho fue denunciado también por la Contraloría y reviste una importancia significativa por los recursos públicos involucrados.
76001 6000 199 2009 00214	MC-OP-08-06 Fase1 Cuenca Benito Juárez	Contrato Sin Cumplimiento de Requisitos Legales	Luis Fernando Lían Arana, Fabián García Ríos, Jaime Córdoba Zuluaga	Se llevó a cabo la formulación de imputación, en contra de los investigados y por ende quedaron vinculados como IMPUTADOS, en audiencia del día 24/09/2020.	Se trata de un proceso penal que se adelanta por el presunto pago irregular de una suma considerable de dinero en un contrato de obra suscrito por Metro Cali en el año 2006. Con la imputación la Fiscalía logró dar impulso al proceso, interrumpir la prescripción y vincular formalmente a los investigados.
76001-6000- 193-2016- 29399	Hurto de señal del sistema B/ la Flora	Hurto Calificado Agravado	Arley Ramírez Mogollón	El 30/10/20 se profirió sentencia, en la cual se condenó a la pena principal de 24 meses de prisión al haber sido hallado penalmente responsable como autor de la comisión del delito de HURTO CALIFICADO AGRAVADO.	Se consiguió que un Juez de la República condenara a esta persona por haber cometido hurto sobre el mobiliario perteneciente al sistema. Se trata de un importante antecedente que se produce para castigar a quienes atentan contra el patrimonio público.

Fuente. Informe rendido por el abogado penalista el 14-12-20.



## 1.4 EJE COMERCIAL

La crisis sanitaria, social y económica que ha impactado a nivel global a consecuencia de la pandemia por la COVID-19, repercutió sobre todos los ámbitos. Para el caso del transporte público tuvo relevancia la distancia social, el autocuidado e higiene, así como restricciones y medidas en los porcentajes de ocupación de los buses y el cumplimiento de estrictos protocolos de bioseguridad, entre otros. El impacto de esta crisis en el MIO fue inmediata y contundente, con una reducción inicial del 85% de la demanda antes de la pandemia. Este impacto en la sociedad llevó a las organizaciones a adoptar e innovar en sus actividades, procesos y estrategias. En el caso de las entidades como Metro Cali les hizo cambiar parcial o totalmente las acciones estratégicas contempladas antes de la Pandemia, por motivos económicos (recorte de presupuesto para priorizar otras actividades), ralentización de procesos o imposibilidad de realizar actividades que requerían la participación de grupos en permanente contacto, cierre temporal de actividades económicas y medidas de aislamiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Dirección Comercial y Servicio al Cliente se adaptó a esta nueva realidad. Al igual que el resto de la entidad, haciendo grandes esfuerzos logró cumplir con el 100% del plan estratégico trazado para el 2020, superando en algunas actividades las expectativas inicialmente consideradas. Por lo tanto, los grandes logros alcanzados están enmarcados en el cumplimiento de las mismas, y metas adicionales que a continuación se relacionan:

### **Campaña 'Por tu Bien y por el MIO'**

La campaña de posicionamiento de la entidad, logró visualizar al Sistema MIO como un transporte con óptima satisfacción frente a los usuarios y a las acciones y obligaciones de bioseguridad en pandemia. Esta campaña fue realizada 100% in house; su planeación, conceptualización, diseño, línea gráfica, material audiovisual, informativo, promocional y estrategia de comunicación. Fueron tres ejes temáticos los que se trabajaron: corresponsabilidad y autocuidado (Por tu Bien y Por el MIO, yo me cuido), acciones de compromiso por Cali (Por tu Bien y por el MIO, seguimos comprometidos), y agradecimiento (Por tu Bien y Por el MIO, gracias por cuidarte). Para masificar esta campaña se tuvo articulación con otras dependencias de la Administración Distrital. En esta campaña, además, se incluyó en su primer eje, todo lo relacionado a cultura ciudadana permitiendo sumar todos los esfuerzos de la Dirección Comercial y Servicio al Cliente. A finales de octubre de 2020 se realizó una encuesta a más de 800 usuarios, a quienes se les preguntó acerca de la campaña y las acciones emprendidas desde el MIO para prevenir el virus.

- 10 buses con tapabocas.
- 3 boletines de prensa.
- 3 infografías en el diario ADN.
- 3 artículos con pauta en el periódico Q'hubo.
- 25 bastidores en estaciones y terminales.
- 35.000 tarjetas común MIO bus tapabocas.
- 20 espacios en estaciones con la campaña.



- 10 audios en 50 paradas de alto impacto.
- 10 audios en 20 estaciones con megafonía.
- 120 intervenciones pedagógicas.
- 1 concurso en redes sociales.
- 10.000 tapabocas entregados en estaciones y terminales.
- 12 activaciones en estaciones con las emisoras aliadas.
- 10 mensajes alusivos a la campaña.
- 21 vídeos de la campaña socializando el autocuidado.
- 120 minutos en el canal regional Telepacífico con los videos de la campaña.
- 3 vídeos en especial del Petronio Álvarez (virtual).
- Video del bus con tapabocas en 30 salidas en el canal regional Telepacífico.



Fuente: Dirección Comercial y Servicio al Cliente, septiembre de 2020.



Fuente: Q'hubo, septiembre de 2020.

Fuente: Diario El País, diciembre de 2020.

Fuente: Redes Sociales Metro Cali

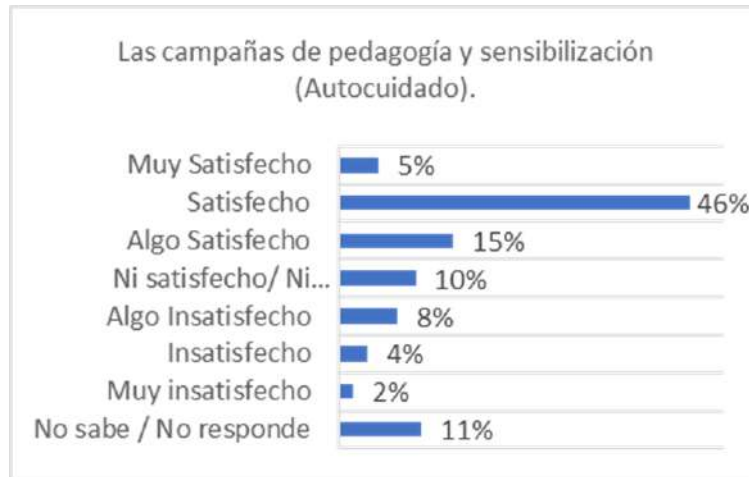




Fuente: Diario ADN, diciembre 2020.

Resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios frente a la campaña 'Por Tu Bien y Por el MIO' y las acciones de bioseguridad.

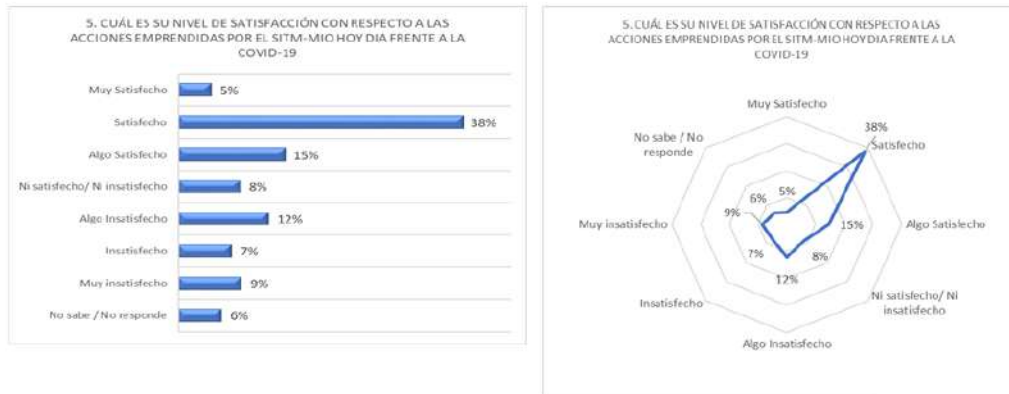
76% de usuarios con satisfacción frente a la campaña de 'Por tu Bien y por el MIO'.



Fuente: Oficina de Mercadeo y Servicio al Cliente.  
Muestra: 830 usuarios



**5. CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LAS ACCIONES EMPRENDIDAS POR EL SITM-MIO HOY DIA FRENTE A LA COVID-19**



Fuente: Oficina de Mercadeo y Servicio al Cliente.  
Muestra: 830 usuarios

**Plan Integral de Accesibilidad**

A pesar de las dificultades producto de la pandemia, se logró articular las acciones necesarias para cumplir con más de lo planeado. Como resultando: tener un sistema cada vez más accesible. Logros del año 2020.

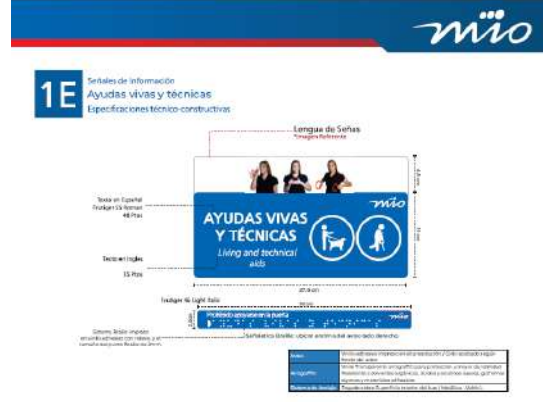
- Elaboración del manual de atención a población prioritarias.
- 113 personas capacitadas en lengua de señas colombianas (utilizando herramientas digitales), entre personal de servicio al cliente, operadores del cable, taquilleras y conductores.
- Incluir en el Componente 4 del manual de imagen de buses del MIO, características accesibles
- 200 mapas instalados con información de servicios y características accesibles.
- 600 puntos de parada con lengua de señas.
- Nueva señalética accesible en cabinas del MIO Cable.
- Implementación de señalética nueva en 300 buses del Sistema MIO.

Registro fotográfico de capacitaciones virtuales en lengua de señas



Fuente: Dirección Comercial y servicio al Cliente.

Pieza gráfica accesible en el manual de imagen buses.



Fuente: Dirección Comercial y servicio al Cliente.

Pieza gráfica accesible en el manual de imagen buses.



Fuente: Dirección Comercial y servicio al Cliente.

Mapa con características PIA.



Fuente: Dirección Comercial y servicio al Cliente.

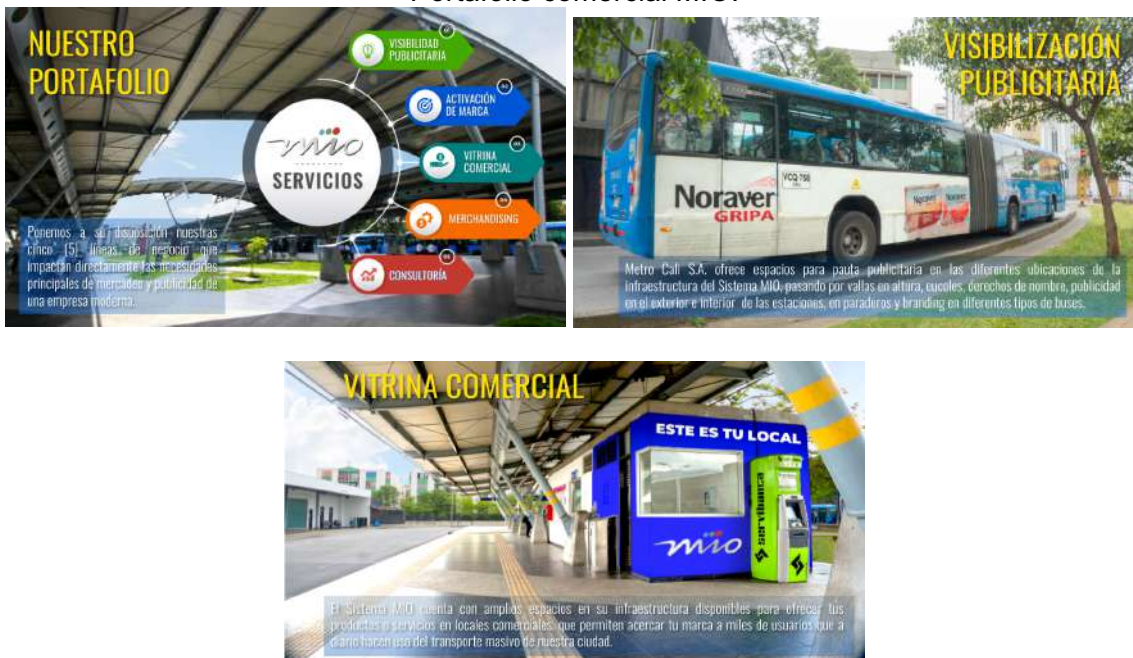
## Acciones comerciales Plan de sostenibilidad

Dentro del plan estratégico de la Dirección Comercial y Servicio al Cliente para 2020, se contempló la validación del proyecto de alquiler de espacios físicos en el MIO. Proyecto viable, dado a que se realiza una modificación al objeto social de la entidad, permitiendo realizar diferentes actividades de tipo comercial. Se están finalizando los estudios previos para explotación de espacios físicos priorizados, con el cual se vienen adelantando las gestiones comerciales con grandes empresas interesadas en ubicar locales en la infraestructura del MIO. 12 locales priorizados en las estaciones y terminales de mayor impacto.

Sumado a lo anterior, en el plan de sostenibilidad, liderado por la Vicepresidencia Ejecutiva, las direcciones de Planeación y Comercial y Servicio al Cliente se han adelantado diferentes acciones, que tienen como propósito la diversificación del negocio y aportar nuevas fuentes de ingreso para la sostenibilidad del sistema. Entre los proyectos, se encuentran:

- Alquiler de espacios físicos.
- Venta de publicidad exterior en buses.
- Venta de publicidad exterior en estaciones y paraderos MIO.
- Vallas en alturas
- Venta de derechos de nombre.
- Consultorías.
- Merchandising

### Portafolio comercial MIO.



Fuente: Dirección Comercial y servicio al Cliente.



## **Estrategia de incremento de la demanda intervención integral de corredores priorizados.**

Como medida de mitigación y plan de choque frente a la reducción de la demanda por pandemia, sumado a la disminución de oferta que se dio en el mes de agosto por motivos financieros, en el mes de octubre se articuló la estrategia: corredores priorizados para mejorar el servicio. Para esta apuesta se definieron 5 corredores: Autopista Sur Oriental, Pasoancho, 4 Norte (sector de Floralia), Avenida Ciudad de Cali y la Carrera 8. Para la actividad se dispuso de personal de servicio al cliente en paradas de alto impacto, taquilleras, una mayor oferta de servicios (buses) mejorando los tiempos de paso de los vehículos en cada corredor, una estrategia de comunicación masiva, adecuación de la señalización en paradas y en piso y una campaña de pedagogía de los beneficios del MIO. Dicha estrategia fue liderada por la Vicepresidencia Ejecutiva, las direcciones de Operaciones, Comercial y Servicio al cliente, a través de una mesa interinstitucional conformada por las secretarías de Seguridad y Justicia, Desarrollo Económico, Salud, Paz y Cultura Ciudadana, Movilidad y la Policía Metropolitana.

Los resultados obtenidos fueron positivos; incremento en la demanda de las rutas que atienden los corredores priorizados.

### *Estrategia de comunicación masiva:*

3 boletines de prensa.

3 avisos en el periódico Q'hubo.

3 avisos en el periódico ADN.

50 post en redes sociales de Metro Cali.

5 audios para reproducir en las tomas y envío por canal InfoMIO.

4 taquilleras móviles para la atención de cada corredor.

1 equipo de agentes de Movilidad dedicados al control del transporte informal.

1 equipo con 5 patrulleros y dos motos para garantizar la seguridad del personal.

5 mensajes en las pantallas de las estaciones y terminales.

150 señales en piso con demarcación de paradas

120 mogadores renovados y actualizados con la información de los servicios del MIO.



Fuente: Diario Q'hubo, Noticias Caracol y [www.metrocali.gov.co](http://www.metrocali.gov.co)

Registro fotográfico Intervención Autopista Sur Oriental.



Fuente: Dirección Comercial y Servicio al Cliente.

### Estrategia Corredor Av. Pasoancho y Carrera 4N

**CONOCE LA RUTA PIRA**  
Universidades - Centro

**CONOCE LA RUTA A23**  
Terminal Mega - Ciudad del Comercio




**Intervalo Planeado:**

- ✓ Hora Pico AM → 6 min
- ✓ Hora Pico PM → 8 min
- ✓ Hora Valle → 12 min

[www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)

### Estrategia Corredor Av. Pasoancho y Carrera 4N






[www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)

Fuente: Dirección Comercial y Servicio al Cliente.

### Estrategia Corredor Av. Pasoancho y Carrera 4N










[www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)

Fuente: Dirección Comercial y Servicio al Cliente.

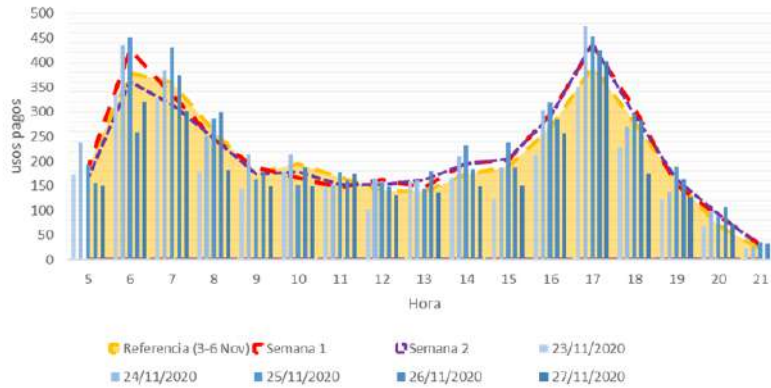


Incremento de la demanda de la ruta P27C que atiende el corredor de la Autopista Sur Oriental.

### Acciones adelantadas en el Corredor de la Autopista Sur Oriental – Metro Cali



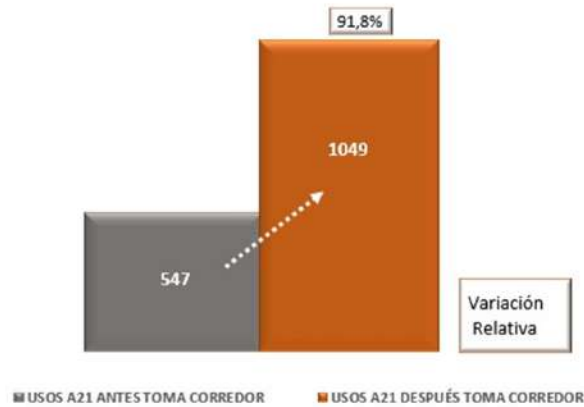
Perfil horario de Demanda (usos pagos)



Demanda Paga Diaria							
Referencia (3-6 Nov)	Semana 1	Semana 2	23/11/2020	24/11/2020	25/11/2020	26/11/2020	27/11/2020
3557	3710	3616	3046	3923	4016	3612	3061
Diferencia	4%	2%	-14%	10%	13%	2%	-14%

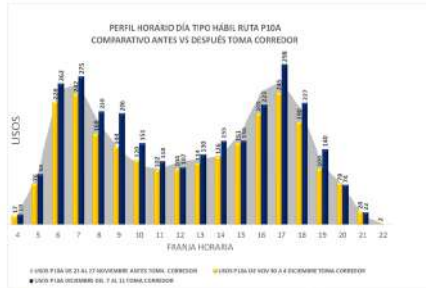
Fuente: Metro Cali.

#### DEMANDA RUTA A21 COMPARATIVO DÍA HÁBIL ANTES VS DESPUÉS TOMA CORREDOR

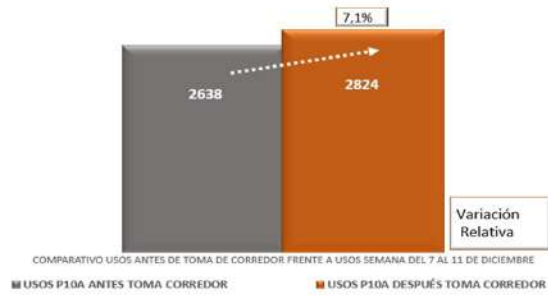


Fuente: Metro Cali.

**Acciones adelantadas en el Corredor de la Avenida Pasoancho (RUTA P10A)**

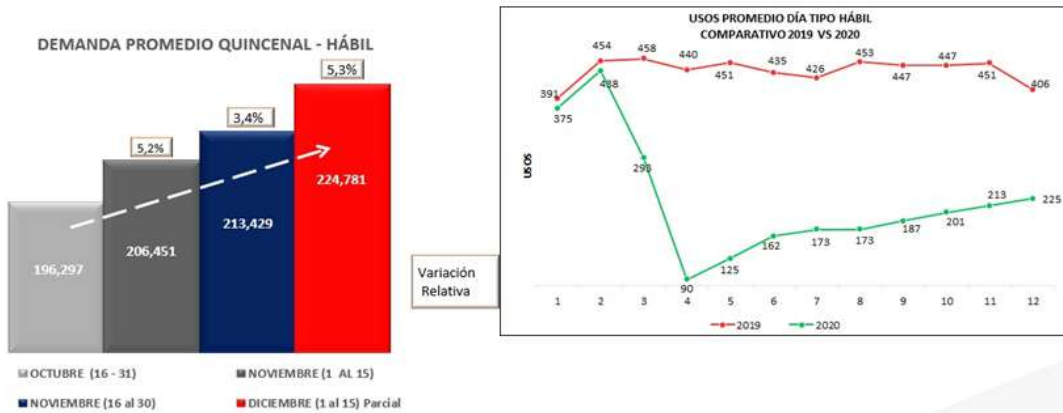


**DEMANDA POR SEMANAS RUTA P10A COMPARATIVO DÍA HÁBIL NOVIEMBRE A DICIEMBRE**



Fuente: Metro Cali.

Finalmente, el comportamiento de la demanda del MIO se ha venido incrementando.



Fuente: Metro Cali.

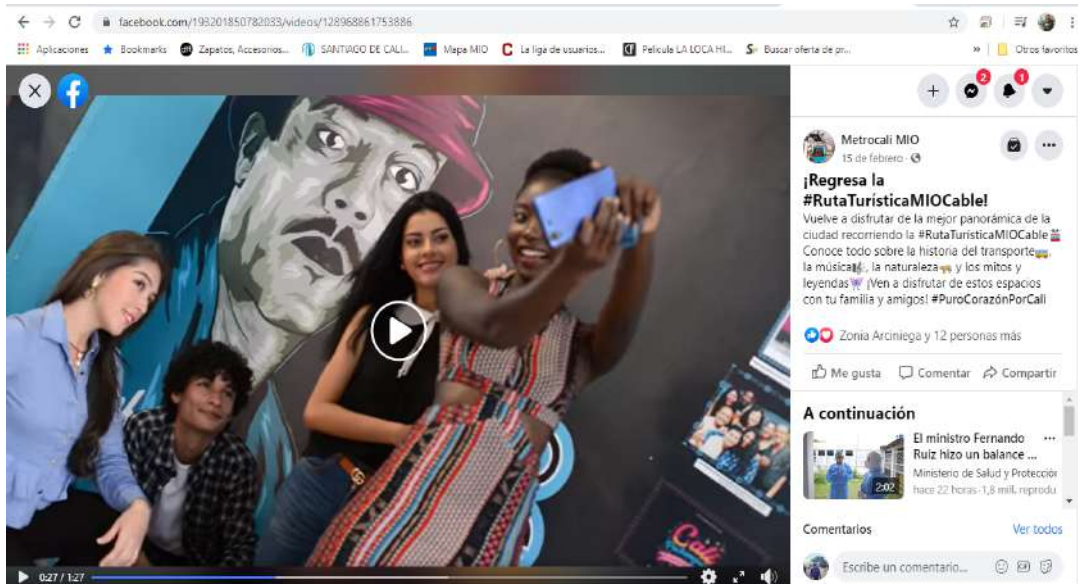
**Ruta Turística MIO Cable**

Otro de los grandes logros de la entidad se desarrolló en un escenario destinado a ser uno de los principales hitos de la ciudad, y un motor de impulso de la demanda del Sistema MIO; se trata del MIO Cable y su Ruta Turística. Esta fue inaugurada a finales del año 2018 y cuenta con 4 estaciones, cada una expone una temática caleña. Debido a la emergencia sanitaria se suspendieron temporalmente algunas actividades tales, como: intervenciones de artistas, bajo el programa ‘Domingos de MIO Cable’. Sin embargo, se continuaron realizando contenidos de interés general, pero de manera virtual, visibilizando las diferentes exposiciones de este escenario.





- 140 cápsulas en el canal regional Telepacífico del video promocional.
- 60 proyecciones en la cinemateca La Tertulia, en previas de las películas todos los días hasta el inicio de la emergencia sanitaria.
- 40 'Domingos de MIO Cable' con presentaciones de artistas, deporte y cultura. En emergencia sanitaria se realizó, a través de la estrategia digital.
- 30.000 reproducciones con el Centro Comercial Centenario.
- 6 videos promocionando la Ruta Turística.



Fuente: redes sociales Metro Cali.



Adicionalmente, se refrescó el logo de la Ruta Turística, se renovó toda la señalética y se incluyeron nuevas piezas gráficas para promocionar e incentivar las visitas.



- 1 muñeco inflable con la nueva señalética.
- 28 elementos de señalética desde el ingreso al túnel de conexión hasta la última estación del cable.
- 7 avisos en las taquillas.
- 7 avisos exteriores con el nombre de cada estación.
- 500 lapiceros.
- 100 cuadernillos.
- 10 gorras para personal de orientación.
- 20 camisetas.
- 20 canguros.
- 8 banderines tipo gota.
- 2 mesas punto de información.
- 8 cabinas a escala para promoción.
- 6 carteles informativos de cada una de las temáticas.
- 11 cuadros para actualización de la estación música.
- 1 aviso de bienvenida a Unidad Deportiva.
- 1 Brandeo superficie para la taquilla Unidad Deportiva.
- 28 vinilos adhesivos para superficie en validadores de las taquillas.





Fuente: Dirección Comercial y Servicio al Cliente.

### Estrategia de comunicaciones

Durante la pandemia la entidad replanteó su estrategia digital en sus tres redes sociales Twitter, Facebook e Instagram. De esta manera, logró impactar con contenidos virtuales a sus usuarios y seguidores, adaptando sus programas presenciales (BiblioMIO, Ruta Turística, accesibilidad, servicios del MIO, entre otros) y proyectos, a nuevos formatos.

REDES SOCIALES				
		Alcance	Impresiones	Seguidores
ENERO 2020	TWITTER	820.545		130.900
	FACEBOOK	139.834	262142	37.658
	INSTAGRAM	14.333	74228	6.218
NOVIEMBRE 2020	TWITTER	625.000		137.053
	FACEBOOK	151.794	326160	40.150
	INSTAGRAM	22.263	154997	9.443

		Incremento Alcance		Incremento Impresiones		Incremento seguidores	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
INCREMENTO	TWITTER	-195.545	-23,83%			6.153	4,70%
	FACEBOOK	11.960	8,55%	64.018	24,42%	2.495	6,62%
	INSTAGRAM	7.930	55,33%	80.769	108,81%	3.225	51,87%

Fuente: Dirección Comercial y Servicio al Cliente.



Se evidencia un crecimiento importante en las tres redes sociales tanto en seguidores, alcance (cantidad de personas a quienes llegan las publicaciones) como en impresiones (cantidad de veces que aparecen las publicaciones) durante el 2020.

La cantidad de seguidores aumentó debido a la gestión realizada y a las distintas acciones ejecutadas por la COVID-19. Adicionalmente, se reforzó las publicaciones en Instagram con contenidos innovadores y llamativos, por ello, su crecimiento es del 51,87%. Las tres redes sociales tuvieron un incremento importante, sin embargo, Instagram fue la que más creció.

Por su parte, Twitter tuvo un crecimiento del 4,70%, a pesar de que el sistema pasó de tener una demanda de usuarios de 450 mil a 220 mil en el mes de noviembre. Es decir que, a esta red social cada día llegaron más usuarios y continúa siendo el canal de información que más utilizan los pasajeros del masivo.

En cuanto al alcance e impresiones, se tuvo un crecimiento de manera orgánica y sin necesidad de hacer una inversión monetaria en Facebook y en Instagram. Mientras que, Twitter presentó una disminución del 23,83% en alcance debido a la baja demanda de pasajeros.

@METROCALI es la tercera cuenta en Twitter, entre las cuentas de los organismos de la Alcaldía, que tiene más seguidores (137K). La primera cuenta es @AlcaldíaDeCali con 233K y la segunda, es @MovilidadCali con 216K. La cuenta de Metro Cali está por encima de cuentas como: Emcali, Policía, Personería y la Gobernación del Valle.

Sumado a lo anterior, desde finales del año se cuenta con un espacio semanal en la red social Facebook llamado Hablemos del MIO, para rendir cuentas en vivo a los caleños acerca de la gestión de la entidad y del masivo de forma constante.



Fuente: Dirección Comercial y Servicio al Cliente.



## Estrategias para una mejor atención al ciudadano

Se establecieron medidas mediante la Circular No. 05, para fortalecer la atención de los funcionarios públicos y los contratistas, buscando continuar con la gestión administrativa en cuanto al cumplimiento de funciones. Esto se realizó a través de canales electrónicos, debido a que se notificó por correo electrónico la ampliación de términos para el trámite de Derechos de Petición. Lo anterior en el marco de la emergencia declarada por la pandemia del coronavirus (COVID-19).

Así mismo, se realizaron campañas informativas con piezas gráficas a través de las redes sociales de la entidad, con el objetivo de socializarle a los usuarios los canales de atención del SITM-MIO.

Se ejecutaron las acciones para la estructuración del comité de seguimiento de PQRS.

Con el objetivo de continuar prestando un buen servicio al usuario, se implementó un procedimiento virtual para la personalización de tarjetas, a través del correo electrónico [servicioalusuario@mio.com.co](mailto:servicioalusuario@mio.com.co). Este permitió tramitar durante el período que comprendido entre los meses de marzo y noviembre del año 2020, un total de 1.203 personalizaciones de tarjetas, sin que los usuarios tuviesen que salir de casa, de la totalidad de requerimientos que se presentaron durante este periodo.



## 1.5 EJE TECNOLOGÍA

- Cumplimiento del Decreto 612 de 2018.
  - a. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las comunicaciones -PETI- 2019 – 2022, seguimiento 2020, estructurado, aprobado y publicado en el sitio web de la entidad.
  - b. Plan de seguridad y privacidad de la información 2019 – 2022 – seguimiento 2020, estructurado, aprobado y publicado en el sitio web de la entidad.
- Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información 2019 – 2022, seguimiento 2020, estructurado, aprobado y publicado en el sitio web de la entidad. Cumplimiento de la entidad en la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del derecho al acceso a la información pública, mediante la disponibilidad de la plataforma web y la publicación de la información obligada.
- Aumento en la cultura organizacional en la entidad frente a TI, como agente de transformación digital.
- Aumento en la cultura organizacional en la entidad frente a la información y a la seguridad y privacidad de la información.
- Sostenimiento de la operación de la Oficina de Sistemas desde el contexto del proceso actual y las limitaciones existentes, con mejora de procedimientos, adquisición de servidores y actualización de la suite de seguridad de la entidad (actualmente Kaspersky), que requieren ser armonizados con la definición e implementación del MSPI (Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información).
- Manteniendo las restricciones de la arquitectura empresarial en definición, se ha logrado mejorar en la estabilidad y desempeño de los sistemas de Información con los que cuenta Metro Cali S.A., lo que ha permitido que los sistemas de información funcionen de manera más rápida y eficiente.
- Reconocimiento de brechas frente a la seguridad y privacidad de la información, que permitió la construcción de la ruta de la seguridad y privacidad de la información de la entidad.
- Definición del mapa de ruta de la seguridad de la información de la entidad, de conformidad con el modelo determinado por MINTIC y el Estado Colombiano.
- Definición y aprobación del proyecto: Sistema de Gestión de seguridad y privacidad de la información de Metro Cali S.A., para avanzar en su estructura e implementación gradual y progresiva.
- Definición y construcción de la Política general de seguridad y privacidad de la información, para avanzar a la etapa de planeación del sistema de seguridad y privacidad de la información de la entidad.
- Se avanzó en el tratamiento de los riesgos que presentan mayor sensibilidad, de conformidad con la capacidad actual de la Oficina de Sistemas, y las observaciones presentadas durante las auditorías externas.

- Avance en la estructuración de la estrategia para la definición de la arquitectura de TI y arquitectura de información. Ello establece como reto la revisión y redefinición del sistema de gestión de TI, como habilitadores para la articulación del tratamiento de riesgos de seguridad digital y de seguridad de la información en la entidad, armonizado con estándares internacionales.
- Construcción de las Políticas de TI para la estrategia a implementar frente a la arquitectura de información de la entidad. Construcción del plan de acción: preparar a la empresa para ejercicios de arquitectura empresarial.
- Definición de pre-requisitos y construcción del plan de acción para ejercicios de arquitectura empresarial
- Mapa de ruta para el gobierno y gestión de los datos de la entidad, con la identificación del proceso de inteligencia de negocios y pre-requisitos para su definición e implementación de manera gradual y progresiva.
- Presentación de propuesta desde la Oficina de Sistemas para mejorar las condiciones de gobernabilidad de la entidad frente a los concesionarios, que facilite la gestión de la complejidad institucional, mediante la gestión del conocimiento, el fortalecimiento de TI y la estructura de control con base en las mejores prácticas.
- Se presenta la propuesta Visión para la transformación digital.
- Se adopta la política general de seguridad y privacidad de la información, mediante Acto Administrativo que estableció principios, objetivos, premisas, alcance y política general frente a los pilares de la información: disponibilidad, integridad y confidencialidad.

## 1.6 EJE CONTROL INTERNO

### Auditorías Contraloría General de Santiago de Cali

En la presente vigencia se realizaron 3 auditorías y 1 visita fiscal por parte de la Contraloría General de Santiago de Cali, obteniéndose los siguientes resultados:

- **AGEI cierre fiscal 2019:** esta auditoría se realizó a la Administración Central y sus entidades descentralizadas. Concepto favorable frente a la constitución de las cuentas por pagar y cierre fiscal. También se determinó superávit en la ejecución presupuestal y de tesorería. Se realizaron 22 hallazgos, ninguno de ellos para Metro Cali S.A.
- **AGEI a la gestión fiscal de Metro Cali S.A. modalidad regular vigencia 2019:** en desarrollo de este proceso auditor se profirió dictamen integral favorable, conformado por la opinión de los estados contables y el concepto sobre la gestión y los resultados. Con base en lo anterior se fenece la cuenta de la entidad con una calificación de 88,19 sobre 100 puntos. Se evidenciaron 11 hallazgos, siete administrativos y cuatro con presunta incidencia disciplinaria.



- **Auditoria gubernamental con enfoque integral a la evaluación de la operación del Sistema Integrado de Transporte Masivo y gestión de los recursos del fondo de estabilización y subsidio a la demanda – FESDE-; vigencia de abril 1 de 2019 a mayo 31 de 2020 modalidad especial:** al cierre del informe de gestión no se recibió el informe final de la auditoria por encontrarse aún en la etapa final del proceso auditor.
- **Visita fiscal No. 005-2020 evaluación planes de mejoramiento a Metro Cali S.A.:** la Contraloría General de Santiago de Cali realizó la evaluación al cumplimiento y efectividad de los planes de mejoramiento suscritos por la entidad, emitiendo un concepto favorable con una calificación de 80 sobre 100 puntos, entendiéndose como un plan de mejoramiento en cumplimiento.

### **Auditorías Internas**

El programa anual de auditorías para la vigencia 2020 surtió 4 modificaciones, obedeciendo a ajustes requeridos por la dinámica que se debió implementar para dicho año por emergencia sanitaria. Frente al desarrollo de las auditorias, desde la virtualidad, de alguna manera impactó la ejecución de estas en términos de tiempo.

No obstante, se dio cobertura a un universo de 10 auditorías enmarcadas en la verificación del cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes, las reglamentadas adoptadas por la entidad, así como la transición y grado de implementación y seguimiento del Modelo Integrado de la Planeación y la Gestión - MIPG - y el seguimiento al cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015.

### **Planes de Mejoramiento**

- **Contraloría General de Santiago de Cali:** suscrito con un total de 24 hallazgos y cerrando vigencia 2020 con un cumplimiento del 88%, toda vez que es un plan de mejoramiento abierto con actividades a ejecutar en la vigencia 2021.
- **Contraloría General de la Republica:** suscrito entre Metro Cali S.A. y el Ministerio de Transporte, producto de la auditoría al convenio para la financiación de algunos componentes de la plataforma urbana del Sistema Integrado de Transporte Masivo para la ciudad de Santiago de Cali, con un total de 16 hallazgos, y cerrando vigencia 2020 con un cumplimiento del 100%.





## 1.7 EJE DE PLANEACIÓN Y ORGANIZACIONAL

### **Aprobación del nuevo CONPES para el proyecto “Implementación Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cali” – 3 tramo Troncal Oriental y obras complementarias, por parte del Ministerio de Transporte y el Departamento Nacional de Planeación.**

- Se logró con el documento la consecución de los recursos de cofinanciación por parte de la Nación del orden de \$211.297 millones, para el tramo 3 de la construcción del proyecto estratégico para el SITM-MO Troncal Oriental. Obra que proyecta beneficiar directamente a unos 408.000 habitantes en la zona de influencia del proyecto e indirectamente cerca de 2.000.000 de personas del área urbana de Santiago de Cali, estación elevada de la Carrera 8 e intervención complementaria en carriles mixtos.
- Se atendieron las observaciones sugeridas por el Ministerio de Transporte, realizando ajustes en el documento CONPES.
- Conforme al oficio No. 2-2020- 045907 del 15 de septiembre de 2020, la Secretaría Ejecutiva del CONFIS informó que en la sesión del CONFIS del 11 de septiembre de 2020, se otorgó el aval fiscal para declaración de importancia estratégica del documento CONPES al Proyecto Implementación Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cali.
- Mediante radicado número MT20202100644351 del 3 de noviembre de 2020, el Ministerio de Transporte, solicitó al Departamento Nacional de Planeación la presentación del documento CONPES denominado “SISTEMA INTEGRADO DE SERVICIO PÚBLICO URBANO DE TRANSPORTE MASIVO DE PASAJEROS PARA SANTIAGO DE CALI – MODIFICACIÓN – TRONCAL ORIENTAL”.
- El 10 de diciembre de 2020, en virtud de lo establecido en la Ley 819 de 2003, en el Decreto 1068 de 2015 y en la Ley 1955 de 2019, se emitió el documento CONPES 4018 “Declaración de importancia estratégica del proyecto implementación Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cali” mediante el cual se determinó para la Troncal Oriental: *“en aras de mejorar la oferta del servicio para el sector oriental de la ciudad, donde actualmente se concentra una alta demanda de pasajeros, es necesario estructurar el proyecto como troncal, tal como se concibió inicialmente”* y se recomendó: Declarar de importancia estratégica el proyecto Implementación Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cali descrito en el presente documento, de acuerdo con lo establecido en la Ley 819 de 2003, el Decreto 1068 de 2015, la Ley 1955 de 2019 y el aval fiscal otorgado por el CONFIS; y Solicitar al Ministerio de Transporte y al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en el marco de sus competencias, concurrir con el Distrito especial de Santiago de Cali y Metro Cali S.A. a la suscripción de un otrosí al convenio de cofinanciación convenio para la financiación de algunos componentes de la plataforma urbana del sistema integrado de transporte masivo para la ciudad de Santiago de Cali.



**Elaboración del proyecto de acuerdo “Por el cual se modifican los acuerdos 0401 de 2016, 0436 de 2017 y 0452 de 2018 y se dictan otras disposiciones”, con el fin de contribuir a la sostenibilidad del Sistema Integrado de Transporte Masivo – SITM-MIO.**

- Liderazgo, convocatoria y desarrollo de mesas interinstitucionales para la definición de compromisos relacionados con la elaboración del proyecto de acuerdo y la exposición de motivos, con asistencia y participación del Departamento Administrativo de Planeación Municipal, la Secretaría de Movilidad y el Departamento administrativo de Hacienda Municipal
- Remisión del primer borrador del proyecto de acuerdo ante el Departamento Administrativo de Planeación Municipal – Radicado Metro Cali No. 911.102.2.2162.2020 del 2 de octubre de 2020.
- Presentación del proyecto de acuerdo en el comité de proyectos de acuerdo del 3 de noviembre de 2020.
- Se realizaron diversas mesas técnicas de debate y socialización para evaluar cada una de las intenciones propuestas en el proyecto de acuerdo, hasta lograr la viabilidad técnica, jurídica y financiera para presentar ante el Concejo.

**Formulación de Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023**

- Desde el mes de enero de 2020 Metro Cali S.A., a través de la Dirección de Planeación lideró la formulación del Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023, estableciendo un proceso de construcción colaborativa ejecutándose las siguientes actividades:
- Participación de las mesas de trabajo, talleres y capacitaciones en la formulación y lineamientos organizadas por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.
- Se gestionó y diseñó una estrategia para hacer participe a la ciudadanía principalmente a los usuarios y partes interesadas del SITM-MIO. Se les invitó a participar con sus ideas, opiniones y aportes, para buscar soluciones a las dificultades sistema, con la aplicación de una encuesta.
- La encuesta se implementó en el mes de febrero de 2020 en físico en dos estaciones y dos terminales del SITM-MIO, de gran afluencia de usuarios. Así mismo, en dos universidades con representantes de la Liga de Usuarios, los cuatro patios talleres del SITM MIO (Blanco y Negro, ETM, UNIMETRO Y GIT). Adicionalmente, el personal de la Oficina de Cultura y Gestión Social llegó a la comunidad de Comuna 2, colegio adventista, algunas fundaciones de discapacidad y las distintas obras que ejecuta la entidad.
- Se creó el link virtual donde se estructuró la encuesta, la cual se socializó por las redes sociales de la entidad, para lograr mayor participara del ejercicio.



Tabla 1.7-1 Número de encuestas realizadas.

Lugar de aplicación de la encuesta	Cantidad de encuestas
Estación Unidad deportiva	315
Estación Universidades	190
Terminal Menga	246
Terminal Andrés Sanín	206
Universidad San Buenaventura.	44
Universidad Libre.	74
Representantes de la Liga de Usuarios	4
Patios Taller (BYN, ETM, UNIMETRO Y GIT)	282
Link virtual	704
TOTAL	2.065

Fuente: Dirección de Planeación 2020.

- Se gestionó y coordinó la asamblea virtual, debido a la situación de confinamiento, el Departamento Administrativo de Planeación Municipal coordinó la presentación de las metas de la entidad por Facebook Live. Se realizó convocatoria de 181.490 personas a través de los diferentes medios de comunicación de Metro Cali S.A., el día 27 de marzo de 2020 se realizó la asamblea, con una audiencia de aproximadamente 260 personas.
- Revisión y gestión de respuestas a las solicitudes de información que realizó la comunidad, así como a las propuestas de indicadores de las partes interesadas.
- Gestión de la información necesaria para remitir los documentos requeridos por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal (plan indicativo, desagregación de plan indicativo en mestas y presupuesto, formato de indicadores de resultado, fichas de indicadores, etc.).
- Se realizó revisión de los indicadores del PDM 2020-2023 bajo la responsabilidad de Metro Cali S.A. con el director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal, Roy Alejandro Barreras y el alcalde, Jorge Iván Ospina.

#### **Recertificación en norma de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.**

- A. Se lideró desde la Dirección de Planeación el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, trabajando con el personal de la entidad para garantizar el cumplimiento de los requerimientos del estándar ISO 9001:2015, a través de jornadas, revisión documental, capacitaciones, socializaciones de temas relevantes, seguimiento a indicadores, partes interesadas, acciones de mejora y gestión del cambio. En el mes de noviembre de 2020 se recibió la auditoría del ente certificador, SGS Colombia, de manera semi-presencial y se logró la recertificación.



## 2. PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL 2020-2023 METRO CALI S.A.

### 2.1 Dimensión 1. Cali, inteligente por la vida

#### 2.1.1 Línea Estratégica 101: Territorio inteligente

##### 2.1.1.1 Programa 101001: Cali inteligente

- Indicador: Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO implementados.

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

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2019	Meta al 2020	Presupuesto acumulado al 2020	Ejecución 2020	Ejecución presupuestal 2020
Implementar en un 25% los Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO.	Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO implementados	%	0	25	1.250.000.000	25	1.879.785.823*

\* Fondo de no usados Fidumio.

**Descripción:** El Sistema Integrado de Transporte Masivo, MIO, adquirió 65 cámaras térmicas. Un sistema de detección de temperatura con cámaras NVR y pantallas de visualización en las estaciones, que ayuda a detectar que las personas que se movilizan en el Masivo no representen riesgo. Esta acción apoya la estrategia de la Alcaldía de Cali 'Guardianes de Vida', un trabajo interinstitucional para no bajar la guardia ante la COVID-19.

Las cámaras térmicas permiten medir la temperatura de las personas que ingresan a las estaciones del sistema, con el fin de implementar medidas de bioseguridad en el MIO. Las cámaras hacen parte del sistema de vigilancia centralizado que opera la UTR&T, y apoyarán que apoyan el sistema de seguridad, además de medir la temperatura de los usuarios.

La tecnología de las cámaras térmicas también permitirá en un futuro cercano, la identificación de rostros aun cuando las personas utilicen gorras, sombreros o gafas, fortaleciendo la seguridad del MIO, y permitiendo la captura de individuos con antecedentes judiciales. Todo esto se hará en colaboración con los organismos de seguridad y las autoridades competentes. Esta es tecnología de punta, que incluso, podrá detectar el uso o no de mascarilla o tapabocas por parte de los usuarios del MIO.



La inversión de adquisición, instalación y configuración de todos los equipos requeridos, así como la integración de todo el sistema en terminales, estaciones del SITM MIO y el Centro de Control del proyecto, se realizó con dineros del fondo de no usado del sistema, y fue autorizado por comité del Fidumio.

La aprobación de los recueros se realizó en el comité del fondo de no usados PA Fidumio, el 18 de junio de 2020, en acta No. 91, por valor de \$1.879.785.823; el cual no tuvo ninguna implicación en el presupuesto de Metro Cali.

## 2.2 Dimensión 3. Cali, Nuestra casa común

### 2.2.1 Línea Estratégica 304: Movilidad Multimodal Sustentable

#### 2.2.1.1 Programa 304001: Movilidad Peatonal

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

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

Meta	Indicador de Producto	Unidad de medida	Línea Base	Meta al 2020	Presupuesto acumulado al 2020	Ejecución 2020	Ejecución presupuestal 2020
Generar y recuperar 94.404 m2 de espacio público asociado al SITM-MIO.	Espacio público asociado al SITM-MIO generado y recuperado.	M <sup>2</sup>	1.026.167	1.120.571	\$28.711.866.014	1.071.139	\$6.363.051.291

Tabla 2.2.1.1-2 Espacio público consolidado al 2020.

Obras	Meta	Ejecutado	Presupuesto inicial	Presupuesto ejecutado
<b>Espacio público generado y recuperado</b>	<b>1.120.571</b>	<b>1.071.139</b>	<b>\$28.711.866.014</b>	<b>\$6.363.051.291</b>
Línea Base	1.026.167	1.026.167		
Vigencia 2020	94404	44.972	\$28.711.866.014	\$6.363.051.291



Tabla 2.2.1.1-3 Espacio público vigencia 2020.

Obras	Meta	Ejecutado	Presupuesto inicial	Presupuesto ejecutado
<b>Espacio público generado y recuperado</b>	<b>94.404</b>	<b>44.972</b>	<b>28.711.866.014</b>	<b>6.363.051.291</b>
Terminal Simón Bolívar	38.154	16.422	\$16.290.725.839	\$2.221.417.347
Patio Taller Valle de Lili	1.250	3.492	\$748.700.291	\$748.700.291
Terminal Aguablanca	35.000	22.525	\$9.677.768.212	\$3.392.933.653
*Patio Taller Aguablanca	-	2.533	\$0	\$0
Troncal Oriental Tramo 1	15.000	0,00	\$1.423.434.176	\$0
Troncal Oriental Tramo 2	5.000	0,00	\$571.237.496	\$0

\* El Patio Taller Aguablanca no estaba contemplado en la meta, sin embargo, se ejecutó 2,533 metros cuadrados de espacio público adicionales.

**Descripción:** Metro Cali S.A. cumplió la meta del Plan de Desarrollo Municipal en un 95.5% generando y recuperando 1.071.139 metros cuadrados de espacio público asociados a las obras de infraestructura del SITM MIO, de los 1.120.571 metros cuadrados que conformaban la meta establecida. Los proyectos que aportaron al cumplimiento de esta meta fueron: Terminal Intermedia Simón Bolívar, Patio Taller Valle del Lili, Terminal de Cabecera Aguablanca y el reporte de cierre asociado al Patio Taller Aguablanca, desde los cuales se multiplicaron esfuerzos por lograr el cumplimiento de la meta establecida en el Plan de Desarrollo Municipal en plena emergencia sanitaria por COVID-19.

No obstante, a lo anterior, la construcción del Corredor Troncal Oriental tramos 1 y 2 iniciaron su etapa de construcción durante la pandemia, y no presentaron reporte de ejecución de espacio público. A continuación, se amplía la descripción por proyecto de los logros y dificultades que pudieron favorecer o desfavorecer el cumplimiento de las metas en el 2020.

**Terminal Intermedia Simón Bolívar:** El contrato de obra pública No. MC-OP-03-2016 presenta un avance físico del 85.34% y una inversión acumulada de \$52.731 millones de pesos. Se logra la construcción de andenes y reconstrucción vial en las calzadas laterales de la Calle 25 (Avenida Simón Bolívar) entre carreras 56 y 69, en 16.422 metros cuadrados de espacio público generado y recuperado que favorecen la movilidad peatonal de la ciudadanía. La meta del proyecto para la presente vigencia estaba en 38.154 metros cuadrados, sin embargo, dadas las condiciones de la nueva normalidad por la COVID-19 el contratista de obra solicitó prórroga hasta el 30 de mayo de 2021, afectando directamente el cumplimiento de la meta.

**Patio Taller Valle de Lili:** El contrato de obra pública No. MC-OP-02-2016 culminó al 100% su obra civil durante la vigencia 2020. Se logra la reconstrucción de la calzada de ingreso



al Patio Taller por la Carrera 109 entre calles 42 y 48 y consolidando 3.492 metros cuadrados de espacio público recuperado y generado, superando la meta establecida para esta vigencia.

**Terminal de Aguablanca:** El contrato de obra pública No. 915.104.08.04.2018 presenta un avance físico del 65% y una inversión acumulada de \$36.978 millones de pesos. Ha generado y recuperado durante esta vigencia 22.525 metros cuadrados de espacio público que favorecerán la movilidad en las comunas 14 y 21 al oriente de la ciudad. La meta del proyecto para la presente vigencia estaba en 35.000 metros cuadrados, sin embargo, dadas las condiciones de la nueva normalidad por la COVID-19 el contratista de obra solicitó prorroga hasta el 29 de septiembre de 2021, afectando directamente el cumplimiento de la meta.

**Patio Taller Aguablanca:** El contrato de obra pública No. MC-OP-03-2016 aunque ya se había terminado, en el cierre de obra civil y entrega al concesionario operador ETM, se logró adicionar a la construcción de los andenes perimetrales y la reconstrucción del parque de las Orquídeas por 18.705 metros cuadrados de espacio público recuperado y generado, de los cuales en la presente vigencia se reportaron 2.533 metros cuadrados de espacio público generado y recuperado.

**Corredor Troncal Oriental tramo 1:** El contrato de obra pública No. 915.104.08.03.2019 presenta un avance físico del 1.5% y una inversión acumulada de \$550 millones de pesos. Dentro de los trabajos ejecutados en la presente vigencia no se relacionan actividades asociadas a la recuperación y generación de espacio público, debido a que las obras de infraestructura asociadas al SITM MIO se vieron afectadas en su ejecución por la emergencia sanitaria por la COVID-19.

**Corredor Troncal Oriental tramo 2:** El contrato de obra pública No. 915.104.08.04.2019 presenta un avance físico del 3.3% y una inversión acumulada de \$2.651 millones de pesos. Dentro de los trabajos ejecutados en la presente vigencia no se relacionan actividades asociadas a la recuperación y generación de espacio público, debido a que las obras de infraestructura asociadas al SITM MIO se vieron afectadas en su ejecución por la emergencia sanitaria por la COVID-19.

#### **2.2.1.2 Programa 304002: Movilidad en bicicleta**

- Indicador: Red de Ciclo-infraestructura (ciclorrutas integradas al SITM-MIO) implementadas.



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

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2019	Meta al 2020	Presupuesto acumulado al 2020	Ejecución 2020	Ejecución presupuestal 2020
Implementar 1,18 km de red de ciclo-infraestructura (ciclo rutas integradas al SITM-MIO).	Red de ciclo-infraestructura (ciclo rutas integradas al SITM-MIO) implementadas.	km	91,74	92,92	\$487.227.659	92,08	\$115.678.451

Tabla 2.2.1.2-2 ciclo-infraestructura ciclorrutas consolidado al 2020.

Obras	Meta	Ejecutado	Presupuesto inicial	Presupuesto ejecutado
<b>Ciclo-infraestructura (ciclo rutas, Bici -carriles, Bici- Bus)</b>	<b>92,92</b>	<b>92,08</b>	<b>\$487.227.659</b>	<b>\$149.546.287</b>
Línea Base	91,74	91,74		
Vigencia 2020	1,18	0,34	<b>\$487.227.659</b>	<b>\$149.546.287</b>

Tabla 2.2.1.2-3 ciclo-infraestructura ciclorrutas vigencia 2020.

Obras	Meta	Ejecutado	Presupuesto inicial	Presupuesto ejecutado
<b>Ciclo-infraestructura (ciclo rutas, Bici -carriles, Bici- Bus)</b>	<b>1,18</b>	<b>0,34</b>	<b>\$487.227.659</b>	<b>\$149.546.287</b>
Terminal Simón Bolívar	0,68	0,34	\$299.092.573	\$149.546.287
Terminal Aguablanca	0,50	0,00	\$188.135.086	\$0

**Descripción:** Metro Cali S.A. cumplió la meta del Plan de Desarrollo Municipal en un 99% con la construcción de 92,08 km de ciclo-infraestructura, frente a la meta de 92,92 km de ciclo-infraestructura.

**Terminal Intermedia Simón Bolívar:** Durante la vigencia 2020 se ejecutaron 0.34 km de ciclorruta ubicada en la calzada lateral occidental de la Calle 25 (Avenida Simón Bolívar) entre carreras 56 y 69. Esta favorece la movilidad en bicicleta, articulándose con la ciclo-infraestructura existente hasta la Carrera 100 al sur del distrito.

- Indicador: Ciclo-parqueaderos integrados al SITM-MIO construidos.



Tabla 2.2.1.2-4 Ciclo-parqueaderos integrados al SITM-MIO construidos.

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2019	Meta al 2020	Presupuesto acumulado al 2020	Ejecución 2020	Ejecución presupuestal 2020
Construir 1 ciclo-parqueaderos integrados al SITM-MIO.	Ciclo-parqueaderos integrados al SITM-MIO construidos	N.º	7	1	511.943.394	0	\$0

**Descripción:** Metro Cali S.A. no reporta ejecución de ciclo parqueaderos durante el 2020, porque las obras se vieron afectadas por la declaración de emergencia sanitaria por la COVID-19, generando suspensión de contratos de obra y tramites de prorrogas, que llevaron la programación de las actividades de construcción y puesta en servicio de ciclo parqueaderos para el 2021.

### 2.2.1.3 Programa 304003: Movilidad transporte público de pasajeros

- Indicador: km de Corredores troncales del SITM - MIO construidos.

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

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2019	Meta al 2020	Presupuesto acumulado al 2020	Ejecución 2020	Ejecución presupuestal 2020
Construir 1,4 km de corredores troncales del SITM - MIO.	km de Corredores troncales del SITM - MIO construidos.	km	41,15	42,60	\$9.828.658.418	42,41	\$5.096.956.180

Tabla 2.2.1.3-2 Corredores troncales del SITM-MIO consolidado al 2020.

Obras	Meta	Ejecutado	Presupuesto inicial	Presupuesto ejecutado
Corredores troncales del SITM - MIO	42,60	42,41	\$9.828.658.419	\$5.096.956.181
Línea Base	41,15	41,15		
Vigencia 2020	1,45	1,25	9.828.658.419	5.096.956.181

Tabla 2.2.1.3-3 Corredores troncales del SITM-MIO vigencia 2020.

Obras	Meta	Ejecutado	Presupuesto inicial	Presupuesto ejecutado
Corredores troncales del SITM - MIO	1,45	1,25	9.828.658.419	5.096.956.181
Terminal Simón Bolívar	0,63	0,48	\$3.233.622.921	\$1.072.052.467
Patio Taller Valle de Lili	0,09	0,09	\$1.150.025.239	\$1.150.025.239
Terminal Aguablanca	0,71	0,67	\$4.783.996.554	\$2.213.864.770
Patio Taller Aguablanca	0,01	0,01	\$661.013.705	\$661.013.705



**Descripción:** Metro Cali S.A. avanza en la construcción de 42,41 kilómetros de corredor troncal con un cumplimiento del 99% de la meta establecida en el Plan de Desarrollo municipal de 42,60. Esta ejecución está directamente asociada a la ejecución de las obras del SITM-MIO.

El retraso presentado en las obras debido a la emergencia sanitaria, género trámites de prórrogas que llevaron la reprogramación de las actividades de construcción en las obras de infraestructura del SITM-MIO.

- Indicador: Buses del SITM-MIO con baja contaminación en circulación en hora pico. (promedio flota ejecutada).

Tabla 2.2.1.3-4 Buses del SITM-MIO con baja contaminación en circulación en hora pico. (promedio flota ejecutada).

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2019	Meta al 2020	Presupuesto acumulado al 2020	Ejecución 2020	Ejecución presupuestal 2020
Circulan 303 buses del SITM-MIO en hora pico. (promedio flota ejecutada).	Buses del SITM-MIO con baja contaminación en circulación en hora pico. (promedio flota ejecutada).	km	710	1013	54.400.000.000	903	4.800.000.000

**Descripción:** La operación del SITM-MIO, hoy cuenta con 910 buses disponibles para realizar el PSO. Sin embargo, por la situación actual decretada por el Gobierno Nacional (estado de emergencia), la programación de buses en hora pico está por debajo de la prevista en la meta para estos periodos del año 2020. De lo anterior, se puede evidenciar que los autobuses del SITM-MIO con certificado de operación vigente se cuenta por concesionario operador de transporte de la siguiente manera:

Tabla 2.2.1.3-5 Flota operativa disponible.

COTs		Flota Operativa 2019	Flota Operativa 2020
GIT Masivo	Diesel	302	304
BYN Masivo	Diesel	281	282
	Eléctricos	26	26
	GNV	21	21
ETM	Diesel	162	161
UNM	Diesel	115	116
<b>Flota Total Operativa</b>		<b>907</b>	<b>910</b>

Fuente: Dirección de Operaciones.

Tabla 2.2.1.3-6 promedio flota ejecutada.

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Promedio 2020
712	745	644	542	715	745	776	615	607	615	627	643	666

Fuente: Tablero de indicadores 20 diciembre de 2020.

Con corte a 18 de diciembre de 2020 el promedio de flota en circulación es de 666 buses. La causa por la cual el número de buses en circulación disminuyó frente a la línea base, se debe a la declaratoria de emergencia sanitaria por la COVID-19, donde en el mes de abril bajó a 542 buses en circulación, debido a que la demanda disminuyó y se tuvo que ajustar la oferta. Sin embargo, en los meses de mayo, junio y julio se incrementó paulatinamente, hasta tener en el mes de julio 776 buses en circulación. Todo esto dando cumplimiento a los lineamientos del Ministerio de Transporte de un 35% de máximo de ocupación, garantizando la prestación del servicio.

Metro Cali S.A. junto con la Administración Municipal y los concesionarios operadores de transporte (COT), han realizado ajustes a la operación para continuar con la prestación del servicio con los requerimientos exigidos.

Pese a todas las estrategias, la demanda de pasajeros no respondió a la oferta. Por esta razón, en el mes de agosto se realizó un ejercicio de optimización de algunas rutas, para hacer más eficiente la operación frente a la demanda, bajando la flota en circulación a 615 buses para dicho mes. La nueva realidad permitió observar que, los estudiantes y trabajadores que son el mayor porcentaje de usuarios que se movilizan en el sistema, no lo estaban utilizando por encontrarse en teletrabajo y trabajo remoto, disminuyendo la demanda, por consiguiente, se ajusta la oferta como se puede evidenciar en la tabla de promedio de flota ejecutada.

La meta contempla tener 1.013 buses en circulación a diciembre de 2020, los cuales se logran con:

- **Plan de recuperación y puesta en punto:** Para la vigencia 2020 los concesionarios han logrado tener 910 buses disponibles para la operación.
- **Vinculación de UNIMETRO:** Se estimó que en mayo de 2020 se vinculaban 68 vehículos pertenecientes a UNIMETRO. El cumplimiento de esta actividad está sujeto a lo pactado contractualmente con el concesionario y a la fecha, este no ha presentado los soportes de cumplimiento de las fechas de vinculación. Por lo tanto, Metro Cali inicia el proceso jurídico para audiencia por incumplimiento del contrato, pero UNIMETRO realiza recusación del proceso y suspende la audiencia pasando a la Procuraduría, quien debe realizar el respectivo fallo. El cual, por la emergencia sanitaria por la COVID- 19, está pendiente de reinicio del proceso.

Nota: El 28 de agosto de 2020 se vinculó al SITM-MIO dos (2) vehículos articulados a diésel del concesionario GIT MASIVO, estos hacen parte de la reposición de flota y corresponden al MC11070 y MC11071 en reposición del MC11007 y MC11011 respectivamente. El costo aproximado de vinculación es de \$650 mil USD por vehículo que corresponde a recursos del concesionario. Sin embargo, a la fecha el MC11011, está pendiente del proceso de expedición de la resolución de chatarización por parte del Ministerio de Transporte por consiguiente continúa vinculado el vehículo.

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

Tabla 2.2.1.3-7 Terminales de cabecera del SITM (Terminal de Cabecera Sur, Terminal de Cabecera Aguablanca) construidas.

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2019	Meta al 2020	Presupuesto acumulado al 2020	Ejecución 2020	Ejecución presupuestal 2020
Construir 0,81 terminales de cabecera SITM (T. de Cabecera Agua Blanca) construidas.	Terminales de cabecera del SITM (Terminal de Cabecera Sur, Terminal de Cabecera Agua Blanca) construidas.	N.º	3,28	4,09	\$29.767.780.024	3,74	\$24.452.105.020

Tabla 2.2.1.3-8 Terminales de cabecera, consolidado 2020.

Obras	Meta	Ejecutado	Presupuesto inicial	Presupuesto ejecutado
<b>Terminales de cabecera del SITM (Terminal de Cabecera Sur, Terminal de Cabecera Aguablanca) construidas.</b>	<b>4.09</b>	<b>3,74</b>	<b>\$29.767.780.024</b>	<b>\$24.452.105.020</b>
Línea Base	3,28	3,28		
Vigencia 2020	0,81	0,46	\$29.767.780.024	\$24.452.105.020

Tabla 2.2.1.3-9 Terminales de cabecera vigencia 2020.

Obras	Meta	Ejecutado	Presupuesto inicial	Presupuesto ejecutado
<b>Terminales de cabecera del SITM (Terminal de Cabecera Sur, Terminal de Cabecera Aguablanca) construidas.</b>	<b>0,81</b>	<b>0,46</b>	<b>\$29.767.780.024</b>	<b>\$24.452.105.020</b>
Terminal Aguablanca	0,81	0,46	\$29.767.780.024	\$24.452.105.020

\*Proyecto suspendido por el Consejo de Estado.



**Descripción:** Metro Cali S.A. presenta un cumplimiento del 91% de la meta del indicador de la Terminal de Cabecera al 2020, con 3,74 de 4,09. A continuación, se amplía la descripción por proyecto de los logros y dificultades que pudieron favorecer o desfavorecer el cumplimiento de las metas de cara al Plan de Desarrollo de Distrito 2020-2023.

**Terminal Aguablanca:** El contrato de obra pública No. 915.104.08.04.2018 ha logrado una ejecución física del 65% y un presupuesto de \$36.978 millones. Para efectos de calcular el avance en la presente vigencia, se ha restado el 19% cumplido en la vigencia anterior, quedando un 46% ejecutado al corte. Todo esto se refleja en la construcción del pavimento rígido de la Transversal 103 y al interior de la terminal, estructura metálica y cubierta de las plataformas alimentadoras, edificio central y bicicletero y suministro e instalación de redes hidrosanitarias y eléctricas.

**Terminal Sur:** El contrato de obra pública No. MC-OP-01-2016 suspende actividades de obra civil desde el 27 de julio de 2018 hasta que se dé la decisión judicial que reactive los permisos ambientales suspendidos por orden de Consejo de Estado. Por lo tanto, se mantiene en su ejecución del 9%.

- Indicador: Terminales intermedias del SITM MIO, construidas.

Tabla 2.2.1.3-10 Terminales intermedias del SITM MIO construidas.

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2019	Meta al 2020	Presupuesto acumulado al 2020	Ejecución 2020	Ejecución presupuestal 2020
construir 0,64 terminales intermedias del SITM MIO.	Terminales intermedias del SITM MIO, construidas	N.º	2,71	3,35	24.925.662.014	3,20	\$22.728.134.261

Tabla 2.2.1.3-11 Terminales intermedias, consolidado 2020.

Obras	Meta	Ejecutado	Presupuesto inicial	Presupuesto ejecutado
<b>Terminales intermedias del SITM MIO, construidas</b>	<b>3,35</b>	<b>3,20</b>	<b>\$24.925.662.014</b>	<b>\$22.728.134.261</b>
Línea Base	2,71	2,71		
Vigencia 2020	0,64	0,49	\$24.925.662.014	\$22.728.134.261

Tabla 2.2.1.3-12 Terminales intermedias vigencia 2020.

Obras	Meta	Ejecutado	Presupuesto inicial	Presupuesto ejecutado
<b>Terminales intermedias del SITM MIO, construidas</b>	<b>0,64</b>	<b>0,49</b>	<b>\$24.925.662.01</b>	<b>\$22.728.134.261</b>
Terminal Intermedia Simón Bolívar	0,64	0,49	\$24.925.662.014	\$22.728.134.261



**Descripción:** Metro Cali S.A. presenta el cumplimiento del 95% de la meta del indicador de la terminal intermedia acumulado al 2020, con una ejecución de 3,20 de 3,35. A continuación, se amplía la descripción por proyecto de los logros y dificultades que pudieron favorecer o desfavorecer el cumplimiento de las metas de cara al Plan de Desarrollo de Distrito 2020-2023.

**Terminal Simón Bolívar:** El proyecto de construcción de la Terminal Simón Bolívar tiene un avance físico del 85.34% y avance presupuestal de \$52.731 millones. Se ha restado el 36% de avance cumplido en la vigencia anterior, quedando un 49% ejecutado en el 2020. Esto se representa en las actividades de construcción de la infraestructura interna de la terminal y plataformas de acceso por puentes peatonales laterales, espacio público en calzadas laterales, túnel y foso del ascensor, puente vehicular en el costado occidental y culminación de redes hidrosanitarias y eléctricas.

**Terminal Intermedia Centro:** El proyecto obedece al desarrollo del Plan Parcial de Renovación Urbana El Calvario, el cual cubre el área localizada entre las carreras 10 a la 12 y, entre la Calle 13 hasta la Calle 15, que se realizará mediante Convenio Interadministrativo suscrito con la EMRU y una alianza público – privada con la Promotora Centro Comercial Ciudad Paraíso. Consiste en el desarrollo de una *Terminal Intermedia* en el sector centro de la ciudad que articule las rutas que se desplazan por los corredores troncales de las calles 13 y 15, y que integre la demanda de la zona de ladera en el occidente de la ciudad. Es un proyecto de desarrollo urbano y aprovechamiento comercial importante para la recuperación del centro de la ciudad y las ventajas de generar accesibilidad e integración, a través de las diferentes rutas SITM-MIO se constituye en variables significativas para la zona en términos de orden, seguridad y confort para los usuarios del sistema. Metro Cali S.A. ha adelantado la revisión y aprobación del desarrollo de diseños realizado por la EMRU, a través del socio inversionista, de manera que a la fecha se cuenta con un esquema funcional aprobado, que deberá ser llevado a estudios y diseños de detalle previamente al inicio del proceso de construcción.

- Indicador: Patio Talleres del Sistema de Transporte Masivo MIO construidos.

Tabla 2.2.1.3-13 Patio Talleres del Sistema de Transporte Masivo MIO construidos.

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2019	Meta al 2020	Presupuesto acumulado al 2020	Ejecución 2020	Ejecución presupuestal 2020
Construir 0,28 Patio Talleres del Sistema de Transporte Masivo MIO	Patio Talleres del Sistema de Transporte Masivo MIO construidos	N.º	3,72	4,00	\$44.036.039.513	4,00	\$44.036.039.513

Tabla 2.2.1.3-14 Patio Talleres, consolidado 2020.

Obras	Meta	Ejecutado	Presupuesto inicial	Presupuesto ejecutado
<b>Patio Talleres del Sistema de Transporte Masivo MIO construidos</b>	<b>4,00</b>	<b>4,00</b>	<b>\$44.036.039.513</b>	<b>\$44.036.039.513</b>
Línea Base	3,72	3,72		
Vigencia 2020	0,28	0,28	\$44.036.039.513	\$44.036.039.513

Tabla 2.2.1.3-15 Patio Talleres vigencia 2020.

Obras	Meta	Ejecutado	Presupuesto inicial	Presupuesto ejecutado
<b>Patio Talleres del Sistema de Transporte Masivo MIO construidos</b>	<b>0,28</b>	<b>0,28</b>	<b>\$44.036.039.513</b>	<b>\$44.036.039.513</b>
Patio Taller Valle de Lili	0,27	0,27	\$31.242.904.686	\$31.242.904.686
Patio Taller Aguablanca	0,01	0,01	\$12.793.134.827	\$12.793.134.827

**Descripción:** Metro Cali S.A. da cumplimiento a la meta establecida en el Plan de Desarrollo del Distrito en un 100%, realizando entrega a los concesionario operadores del SITM MIO del Patio Taller Aguablanca y Patio Taller Valle del Lili, durante la presente vigencia.

**Patio Taller Aguablanca:** El patio y taller está construido en un área aproximada de 52.131 M<sup>2</sup> con una capacidad de parqueo para 258 vehículos del sistema: 58 buses articulados, 116 padrones y 84 complementarios.

**Patio Taller Valle del Lili:** el área construida es de aproximadamente de 53.685 m<sup>2</sup> para una capacidad total de 263 vehículos del Sistema, distribuidos en 64 buses articulados, 143 padrones y 56 complementarios.

Los nuevos patios cuentan con estaciones de mantenimiento, lo cual va a servir para agilizar el mantenimiento de la flota, mejoramiento en seguridad y salud en el trabajo y prevención de accidentes, entre otros. También involucró la construcción de un cerramiento perimetral con una estructura de control ambiental para la mitigación de ruido y material particulado, de igual forma, el proceso de lavado exterior de los buses involucra un sistema de tratamiento y reutilización de agua. También se incluye una planta eléctrica, un transformador y un sistema central de control de incendios garantizando confiabilidad y seguridad durante la operación del patio y taller.



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

Tabla 2.2.1.3-16 Estrategias financieras y operativas de optimización del SITM-MIO implementadas.

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2019	Meta al 2020	Presupuesto acumulado al 2020	Ejecución 2020	Ejecución presupuestal 2020
Implementar 1 estrategias financiera y operativa de optimización del SITM-MIO	Estrategias financieras y operativas de optimización del SITM-MIO implementadas	Nº	0	1	30.000.000	1	30.000.000

**Descripción:** La estrategia financiera y operativa que se gestionó en la vigencia 2020, fue la aprobación del CONPES. Este buscó la consecución de los recursos de cofinanciación por parte de la Nación del orden de \$211.297 millones, para el tramo 3 de la construcción del proyecto estratégico para el SITM-MO Troncal Oriental. Este proyecto incluye la estación elevada de la Carrera 8 e intervención complementaria en carriles mixtos y proyecta beneficiar directamente a unos 408.000 habitantes en la zona de influencia e indirectamente cerca de 2.000.000 de habitantes del área urbana de Santiago de Cali. Se cumplió los requisitos legales de acuerdo a las observaciones del Ministerio de Transporte y finalmente fue presentado por el Ministerio de Transporte al CONFIS, recibiendo aval fiscal.

Mediante radicado número MT20202100644531 el Ministerio de Transporte solicita al Departamento Nacional de Planeación la presentación del documento CONPES. El 10 de diciembre de 2020, se emitió el documento CONPES 4018, declarando la importancia estratégica el proyecto “Implementación Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cali” y solicita al Ministerio de Transporte, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en el marco de sus competencias, concurrir con el Distrito Especial de Santiago de Cali y Metro Cali S.A. a la suscripción de un otrosí al convenio de cofinanciación actual, para financiar algunos componentes de la plataforma urbana del SITM-MIO.

El presupuesto ejecutado corresponde a los honorarios por prestación de servicio de los profesionales que han realizado estas actividades.



### 2.3 Indicadores de bienestar

- Indicador Pasajeros promedio día hábil movilizados en el SITM-MIO.

Tabla 2.3-1 Indicador Pasajeros promedio día hábil movilizados en el SITM-MIO.

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2019	Meta al 2020	Ejecución 2020
Al 2023 se movilizan 626.486 pasajeros promedio día hábiles en el SITM-MIO.	Pasajeros promedio día hábil movilizados en el SITM-MIO.	Nº	438.215	236.439	221.725

**Descripción:** Demanda promedio de pasajeros movilizados en lo corrido de diciembre de 2020 (20 de diciembre). Este indicador durante la mayor parte del año 2020 se vio afectada negativamente, debido a las medidas de aislamiento preventivo obligatorio decretado por el Gobierno Nacional por la COVID-19. A lo largo del año ha ido aumentando lentamente, pero hay que tener en cuenta que los usuarios que se movilizan en el sistema no están saliendo a realizar sus actividades normales. En el caso de las instituciones educativas la virtualidad académica ha reducido fuertemente la demanda, al igual que el teletrabajo ya que un porcentaje significativo de personas que trabajan usan el sistema, y ahora no lo requieren.

- Indicador Cobertura Espacial de la Zona Urbana del municipio, del MIO y modos integrados.

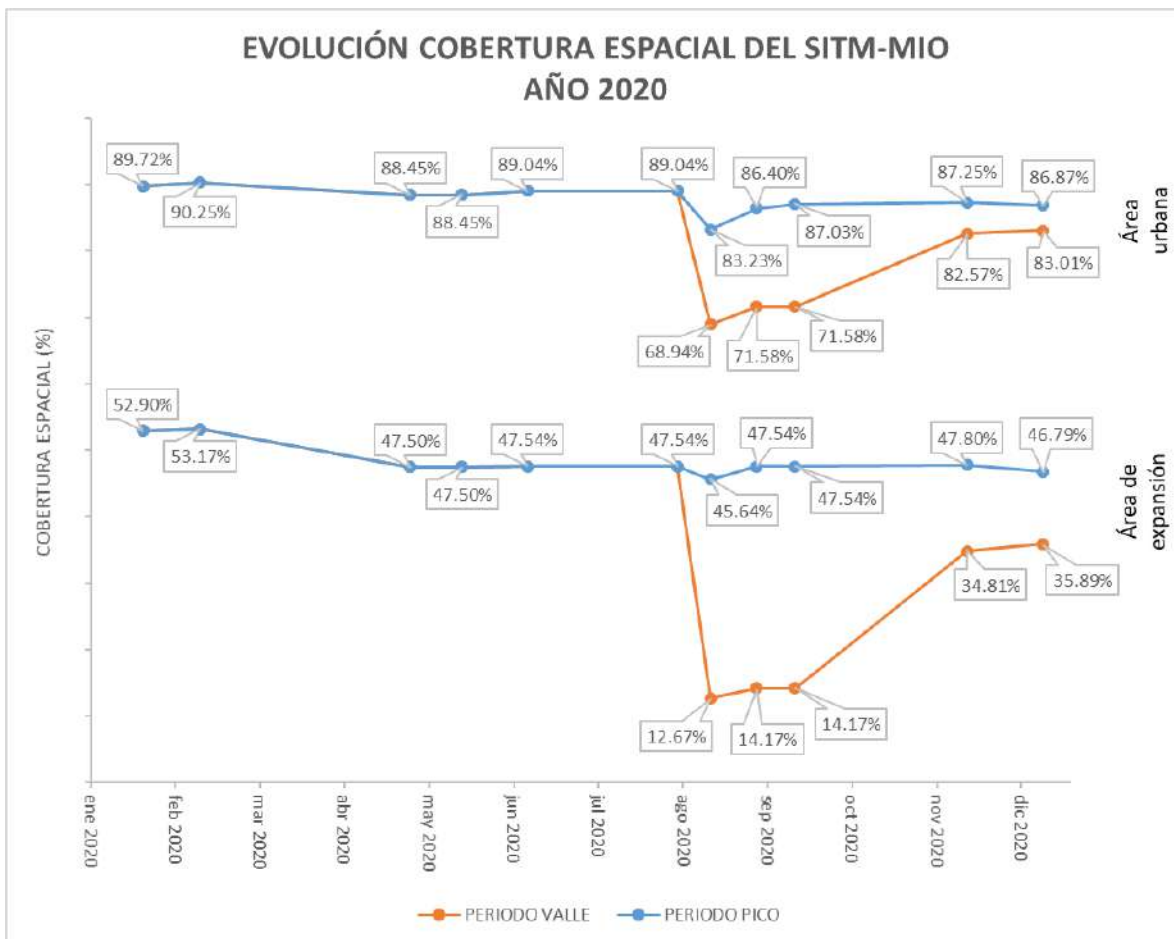
Tabla 2.3-2 Indicador Cobertura espacial de la zona urbana del municipio, del MIO y modos integrados.

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2019	Meta al 2020	Ejecución 2020
Al 2023 hay un 97% de cobertura espacial de la zona urbana del Municipio, del MIO y modos integrados	Cobertura espacial de la zona urbana del Municipio, del MIO y modos integrados.	Porcentaje	92,0	92	86,87% Hora Pico 83,01% Hora Valle

**Descripción:** De acuerdo con la siguiente figura durante el 2020 la cobertura espacial del sistema MIO, ha presentado variaciones a lo largo del año. En parte, por un ajuste en la metodología de la estimación del indicador, que generó una reducción del 92% al 89,72%, y en especial, a los problemas financieros en el sistema MIO que se han incrementado durante la emergencia sanitaria ocasionada por la COVID-19. Esto implicó que, a mediados del mes de agosto se suspendiera de forma temporal servicios del MIO con muy baja

demanda y un costo alto de operación, la reducción del horario de servicio en otras rutas que quedaron operando solo en horas pico. Así mismo, el ajuste de la curva de la oferta del servicio a la curva de la demanda en el resto de las rutas, y la reducción del horario de servicio del MIO en la noche solo hasta las 8:30. Entre los meses de septiembre y noviembre, debido a aportes adicionales al FESDE por parte de la Alcaldía se restablece el servicio de varias rutas, se extiende el horario en la noche hasta las 9:30 p.m. de lunes a sábado y se extiende el horario del servicio en el periodo valle en algunas rutas que habían quedado operando solo en los periodos pico. Para el mes de diciembre se reduce la cobertura espacial del MIO en la zona urbana a 86,87% en los periodos pico y a 83,01% en los periodos valle, debido a la temporada de vacaciones académicas, dado que se suspenden temporalmente las rutas A11 y A17A. La figura muestra, adicionalmente, que la cobertura espacial del MIO en la zona de expansión tuvo un comportamiento similar al descrito para la zona urbana, cerrando a diciembre de 2020 en 46,79% en el periodo pico y 35,89% en el periodo valle.

Tabla 2.3-3 Evolución de la cobertura espacial del SITM-MIO – año 2020.



Fuente: Dirección de Operaciones - diciembre 2020.



- Indicador Nivel de Satisfacción al Usuario -NSU- del MIO.

Tabla 2.3-4 Indicador Nivel de Satisfacción al Usuario -NSU- del MIO.

Meta	Indicador de Producto	unidad de medida	Línea Base 2019	Meta al 2020	Ejecución 2020
Nivel de satisfacción de los usuarios NSU del SITM MIO	Nivel de satisfacción de los usuarios NSU del SITM MIO	Porcentaje	60,0	58	N/A

**Descripción:** No se realiza medición de NSU en el 2020. Este año por pandemia no se contrató un estudio de satisfacción como se venía realizando en años anteriores. Sin embargo, en el marco de la auditoría al proceso Gestionar el Servicio del proceso gestión del control y con el acompañamiento técnico y logístico de la Dirección Comercial de la entidad, se aplicaron unas mediciones de satisfacción del usuario, mediante la aplicación de una encuesta de percepción. Esta contó con 29 preguntas divididas en 5 módulos, sobre aquellos aspectos considerados claves para identificar cómo nos percibe el usuario. La encuesta fue desarrollada de manera presencial, a través de una herramienta digital (formulario de google) y contó con una muestra de 827 encuestados. El periodo de aplicación se realizó del 19 al 26 de octubre del año en curso y se llevó a cabo con el concurso de los funcionarios de la entidad. Los resultados fueron socializados a las directivas de la empresa y se compartieron como insumos para la planeación estratégica.



### 3. PLAN DE ACCIÓN 2020 ALINEADO AL PLAN ESTRATEGIO 2017-2022

#### 3.1. DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

- Cumplimiento del plan de acción vigencia 2020.

Tabla 3.1-1 Metas del plan de acción 2020 Dirección de Planeación.

Nº	Meta del Proyecto / Actividad	Método de Seguimiento (Indicador, Cronograma)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2020	Ejecutado 2020
1	Al 2020 gestionar recursos para la implementación de la integración de los modelos de servicio complementario de transporte para Santiago de Cali	% de cumplimiento de actividades	%	0	100%	100%
2	Al 2020 Estructurar las nuevas necesidades de infraestructura para la operación del MIO extendido	% de cumplimiento de actividades	%	0	100%	100%
3	Al 2020 definir las localizaciones de los patios adicionales para la expansión del SITM-MIO.	% de cumplimiento de actividades	%	40%	100%	100%
4	Mantener vigente la certificación de ISO 9001 en la vigencia 2020.	% de cumplimiento de los requisitos	%	0%	100%	93%
5	En la vigencia 2020 se actualiza el Plan estratégico corporativo del SITM-MIO y Metro Cali S.A., de acuerdo a los nuevos lineamientos legales.	% de actualización	%	0%	100%	62%
6	Al 2020 disponer e implementar en un 100% el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	% de cumplimiento	%	0%	100%	88%
7	Al 2020 se implementa el 100% del Modelo Integral de Planeación de Gestión en Metro Cali.	% de avance	%	71%	100%	98%
8	Al 2020 se avanza en la implementación en un 70% del modelo de Gobierno Corporativo de Metro Cali y el SITM-MIO.	% de avance	%	53%	70%	67%
9	Durante el periodo 2018 al 2020 se diseña e implementa el 100% del modelo de Gerencia de Proyectos en Metro Cali.	% de implementación	%	70%	100%	100%
12	Durante el periodo 2020 al 2023 diseñar estrategias financieras y operativas de optimización del SITM-MIO	% de cumplimiento	%	0	100%	100%

- Gestionar recursos para la implementación de la integración de los modelos de servicio complementario de transporte para Santiago de Cali:** se cuenta con los resultados de la consultoría técnica, legal y financiera para la integración de los servicios complementarios en la zona plana y ladera al SITM-MIO entregada por el consultor, se realizó su análisis y se encuentra en definición con los actores involucrados del Municipio de Santiago de Cali, para su implementación. Por el impacto económico y priorización de elementos de la movilidad por el COVID-19, aún no se destinan los recursos, esperando que se logre la estabilidad operativa.
- Al 2020 Estructurar las nuevas necesidades de infraestructura para la operación del MIO extendido:** se analizaron los proyectos entregados por las direcciones de Operaciones e Infraestructura, realizando una matriz de corto, mediano y largo plazo para su ejecución. Se construyó una nueva matriz de priorización de proyectos, que incluyó 17 proyectos para aumentar demanda y reducir km de recorrido. En esta matriz se analiza la reducción de km, aumento de demanda, aumento de velocidad, estado de pavimento, tiempo de ejecución y costo de construcción, entre otros. Teniendo en cuenta la construcción de la matriz de priorización de proyectos, se desarrollará con 4 corredores de la anterior matriz el proyecto de troncales de alto impacto y bajo costo:

Figura 16 – Proyectos troncales de alto impacto y bajo costo.



No.	TRONCAL	LONGITUD	PRESUPUESTO
1	CORREDOR CRA 66 ENTRE CLL 5 HASTA TERMINAL SIMON BOLIVAR ( CLL25 )	2,4 KM	\$ 9.600.000.000
2	CRA 44 ENTRE CALLE 5 Y 26	3,1 KM	\$ 12.400.000.000
3	CRA 39 ENTRE CLL 5 Y 55	6,2 KM	\$ 24.800.000.000
4	TRONCAL CAM CONEXIÓN AV AMERICAS HASTA ESTACIÓN SANTALIBRADA (EMPALME TRONCAL SUR CLL5)	2,6 KM	\$ 10.400.000.000



Se ajustaron las estaciones de paradas, se realizaron diseños geométricos basados en Google Earth KMZ y visitas de campo al corredor de la Carrera 66 entre Calle 5 hasta Terminal Simón Bolívar (Calle 25). Se diseñó la demarcación y señalización del corredor de la Carrera 66 entre Calle 5 hasta Terminal Simón Bolívar (Calle 25), teniendo en cuenta la ciclo-infraestructura proyectada en el Plan maestro de ciclorrutas PLAMACIR, se definieron dos alternativas, así:

- B. Distribución de 3 carriles 1 ciclo preferencial, 1 mixto, 1 solo bus, análisis de las distribuciones presentadas en la guía de ciclo-infraestructura para ciudades colombianas con respecto a anchos de carril para solo bus, y para el carril ciclo preferencial.
- C. Distribución de 3 carriles 1 compartido bici-mixto, 1 mixto, 1 solo Bus, análisis de las distribuciones presentadas en la guía de ciclo-infraestructura para ciudades colombianas con respecto a anchos de carril para solo bus, y para el carril compartido bici-mixto.

Para el año 2021, se definirán los mismos elementos para los otros tramos priorizados e iniciará su implementación.

- **Definir las localizaciones de los patios adicionales para la expansión del SITM-MIO:** se desarrolla junto a la Oficina de Estudios, Diseños y Licitaciones una matriz multicriterio para analizar diferentes variables y definir los predios a adquirir de los nuevos patios. Después de su implementación se definen dos localizaciones para patio Tercer Milenio y Villanueva. Se solicita a la Secretaría General y de Asuntos Jurídicos realizar la gestión para la compra de los lotes.
- **Mantener vigente la certificación de ISO 9001 en la vigencia 2020:** desde la Dirección de Planeación se realizó el acompañamiento y apoyo para la aplicación de las metodologías y herramientas necesarias en el fortalecimiento de la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Colombiana NTC ISO 9001:2015, con la articulación de la misma con el Modelo Integral de Planeación y Gestión -MIPG. Se realizaron jornadas de trabajo, revisión documental, capacitaciones, socializaciones de temas relevantes, seguimiento a indicadores, partes interesadas, acciones de mejora y gestión del cambio. En el mes de noviembre de 2020, se recibió a la auditoría del ente certificador, SGS Colombia, de manera semi-presencial y se logró la recertificación obteniendo dos hallazgos menores.
- **En la vigencia 2020 se actualiza el plan estratégico corporativo del SITM-MIO y Metro Cali S.A., de acuerdo a los nuevos lineamientos legales:** desde la Dirección de Planeación se lideró la metodología para actualizar el plan estratégico de Metro Cali y el SITM, teniendo en cuenta los lineamientos del Modelo Integral de Planeación y Gestión en la dimensión 2 Direccionamiento estratégico. Se logró ejecutar tres talleres con los directivos, en los cuales se revisó y ajustó los elementos estratégicos tales, como: Misión, Visión, Mega, Principios y Valores. Se logró identificar las debilidades,



fortalezas, amenazas y oportunidades para priorizar el DOFA y definir las estrategias a seguir. La programación del plan de trabajo del último taller que presenta la propuesta de caracterización de usuarios y se realiza la promesa de valor del servicio, se debió reprogramar para la próxima vigencia.

- **Plan anticorrupción y de atención al ciudadano:** se logró cerrar con 88,0% de la ejecución de las actividades planteadas inicialmente. En el modificadorio<sup>4</sup> realizado al plan como resultado de la auto- evaluación bajo el marco de la pandemia por COVID-19<sup>5</sup>, por parte de los líderes de las actividades planteadas, se establecieron los ajustes necesarios relacionados con la eliminación e inclusión de actividades y fechas de ejecución. Es importante indicar que, también el presupuesto asignado para las actividades planteadas inicialmente, se vio afectado por a la emergencia sanitaria con la limitación de la capacidad de uso de los Sistemas de Transportes Masivos<sup>6</sup>. Como aspectos generales a destacar se encuentra la autoevaluación de los líderes, el monitoreo, control y seguimiento a los riesgos de corrupción y los inicios formales de la participación cuidada. Todo esto sirve para continuar fortaleciendo, identificando riegos digitales, activar el comité de racionalización de tramites a nivel operativo, afianzar la política transparencia y acceso a la información y fortalecer la ruta de rendición de cuentas.
- **Implementación del Modelo Integral de Planeación y Gestión en Metro Cali:** se logró un 97,5% de las actividades programadas desde el cronograma del proyecto, el cual se enfoca en activadas macros que permiten la institucionalidad, operatividad, seguimiento y control de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG. Para ampliar este tema remitirse al numeral 5 del presente documento “*Modelo Integrado de Planeación y Gestión*”.
- **Implementación del modelo de Gobierno Corporativo de Metro Cali:** debido a las dificultades presentadas por la pandemia por COVID-19, aspectos de este proyecto no se pudieron realizar en la forma esperada, es así que, durante esta vigencia se logró avanzar en un 67,2%. Se dispone de miembros delegados por la Junta Directiva de Metro Cali S.A. que conformaron los comités de apoyo, los cuales se crearon para procurar mayor eficacia en el desempeño de funciones y responsabilidades de la Junta Directiva. Estos Comités tienen el carácter de extensión de la Junta Directiva, por lo tanto, no son órganos independientes de ella y sus funciones son las que ese órgano les señala. Los comités creados y establecidos en el documentos Código de Buen

---

<sup>4</sup> Documento Modificadorio Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020, octubre 2020  
<https://www.metrocali.gov.co/wp/wp-content/uploads/2020/10/MODIFICACION-PAAC-OCI-29-OCT-2020-FIMADO.pdf>

<sup>5</sup> Decreto 417 de marzo de 2020

<sup>6</sup> Establecido inicialmente una capacidad de transporte por el gobierno nacional (35%), y solo a partir de septiembre de 2020, se establece un aumento del uso de los sistemas de transporte masivo en las principales ciudades de Colombia, donde el aforo máximo permitido pasará de 35% a 50%



Gobierno Corporativo son: a) Comité de auditoría, finanzas y riesgos. b) Comité de sostenibilidad y gobierno corporativo y c) Comité de nombramiento y retribuciones.

Se disponen de reglamentos internos para la Junta Directiva de Metro Cali S.A. y los tres comités de apoyo, los cuales deberán ser aprobados en el 2021, como indicó la Secretaria General y Asuntos Jurídicos de la entidad.

- **Durante el periodo 2018 al 2020 se diseña e implementa el 100% del modelo de Gerencia de Proyectos en Metro Cali:** Se realizó la formulación y seguimiento de los proyectos 2020, tanto internos como externos, acorde al manual de gerencia de proyectos.

El proyecto matriculado en el Banco de Proyectos del Municipio "Diseño y Construcción del Sistema Integrado de Transporte Masivo de Santiago de Cali" a través del BP-18028941, se realizó apoyo técnico para revisión y seguimiento de obras de infraestructura y apoyo control de especificaciones técnicas con recursos de la sobretasa a la gasolina.

Cabe resaltar que esta medida contribuyo a mitigar el impacto negativo producido a los recursos de la tarifa técnica que está generando el COVID-19, permitiendo la contratación de personal esencial para la correcta implementación y operación del SITM-MIO.

Adicionalmente, se realizó cambio en la ficha del proyecto BP-26003057 "Diseño y construcción de la infraestructura física asociada al Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cali" con Ajuste al Plan Operativo Anual de Inversiones para la vigencia 2021, solicitado por la Alcaldía Distrital y se gestionaron \$5.000 millones de la sobretasa a la gasolina asociado al rubro de Infraestructura Tecnológica de recaudo y Control presente en la ficha del proyecto, para solventar el presupuesto de funcionamiento de la entidad de acuerdo con la autorización del municipio.

- **Durante el periodo 2020 al 2023 diseñar estrategias financieras y operativas de optimización del SITM-MIO:** la estrategia financiera y operativa a implementar es la aprobación del CONPES, el documento busca la consecución de los recursos de cofinanciación por parte de la Nación del orden de \$211.297 millones, para el tramo 3 de la construcción del proyecto estratégico para el SITM-MO Troncal Oriental. La cual proyecta beneficiar directamente a unos 408.000 habitantes en la zona de influencia del proyecto e indirectamente cerca de 2.000.000 de personas del área urbana de Santiago de Cali, estación elevada de la Carrera 8 e intervención complementaria en carriles mixtos. Se realizan los ajustes correspondientes al documento base del CONPES de acuerdo a las observaciones del Ministerio de Transporte y cumpliendo los requisitos legales. El documento final fue presentado por el Ministerio de Transporte al CONFIS, recibiendo aval fiscal. Mediante radicado número MT20202100644531 el Ministerio de Transporte solicita al Departamento Nacional de Planeación la presentación del





documento CONPES. El 10 de diciembre de 2020, se emitió el documento CONPES 4018, declarando la importancia estratégica el proyecto “Implementación Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cali” y solicita al Ministerio de Transporte y Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en el marco de sus competencias, concurrir con el Distrito Especial de Santiago de Cali y Metro Cali S.A. a la suscripción de un otrosí al convenio de cofinanciación actual, para financiar algunos componentes de la plataforma urbana del SITM-MIO.

### 3.2. DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA

- Cumplimiento del plan de acción vigencia 2020.

Tabla 3.2-1 Metas del plan de acción 2020 Dirección de Infraestructura.

N.º	Meta	Indicadores de resultado / Producto	Unidad de medida	Línea de Base	Meta 2020	Ejecución 2020
1	Estudios y diseños del corredor Troncal Oriental (Tramo 3)	Al 2020 se culminarán en un 100% los estudios y diseños del Corredor Troncal Oriental Tramo 3	%	20%	100%	91.7%*
2	Ajuste a los Estudios y diseños del proyecto Corredor Troncal Av. De las Américas - Av. 3ra Norte. (Parque Estación).	Al 2020 se hará el ajuste a los estudios y diseños del proyecto Corredor Troncal Av. De las Américas - Av. 3ra Norte. (Parque Estación) y se adelantará la gestión de aprobación ante la Dirección Nacional de Patrimonio.	%	95%	100%	99%*
3	Definición de nuevo Esquema Funcional e imagen icónica del proyecto Terminal Intermedia Centro del SITM-MIO	Al 2020 se supervisará y acompañará en gestión a la EMRU y el Inversionista Privado en el ajuste del Esquema Funcional frente a la Accesibilidad de las Estaciones de las Calle 13 y Calle 15, la relación con el proyecto de vivienda y la nueva imagen icónica del proyecto.	%	70%	100%	95%*
4	Elaboración de Diseños y estructuración técnica del proceso de contratación de obra de la ampliación del Patio y Taller Calima Norte	Al 2020 se culminarán los Estudios y Diseños a Fase II de la ampliación del Patio y Taller Calima Norte, y se estructurarán los documentos técnicos necesarios para la contratación de obra.	%	0%	100%	80%*
5	Construcción de la Terminal Cabecera Sur del SITM-MIO.	A 2020 se tendrá un avance físico del 12% en la construcción de la Terminal de Cabecera Sur.	%	9%	12%	9%*
6	Construcción de la Terminal Intermedia Simón Bolívar del SITM-MIO.	A 2020 se construirá el 85% de la Terminal Intermedia Simón Bolívar.	%	36%	85%	85.34%*

N.º	Meta	Indicadores de resultado / Producto	Unidad de medida	Línea de Base	Meta 2020	Ejecución 2020
7	Construcción de la Terminal de Cabecera Aguablanca.	A 2020 se construirá el 75% de la Terminal de Cabecera Aguablanca.	%	19%	75%	65%*
8	Construcción del Patio Taller Aguablanca del SITM-MIO.	Al 2020 se construye el 100% del Patio Taller Aguablanca del SITM-MIO.	%	96%	100%	100%
9	Construcción del Patio Taller Valle del Lili del SITM-MIO.	Al 2020 se construye el 100% del Patio Taller Sur Valle de Lili del SITM-MIO.	%	55%	100%	100%
10	Construcción del Corredor Troncal Oriental (Tramo 1) del SITM-MIO.	A 2020 se tendrá un avance físico del 10% en la construcción de la Troncal Oriental Tramo 1.	%	0%	10%	1,5%*
11	Construcción del Corredor Troncal Oriental (Tramo 2) del SITM-MIO.	A 2020 se tendrá un avance físico del 10% en la construcción de la Troncal Oriental Tramo 2.	%	0%	10%	3,3%*
12	Espacio público recuperado y generado	Al 2020 se generarán y recuperarán 94.404 m <sup>2</sup> de espacio público asociados a los proyectos del SITM MIO.	M2	1.026.167	1.090.417	1.071.139*
13	Construcción de ciclo infraestructura en la ciudad de Cali.	Al 2020 se construirá 1,18 Km de ciclorruta asociados a los proyectos del SITM MIO.	Km	91,74	92,00	92,08*
14	Construcción de Corredor Troncal.	A 2020 se construirán 1,45 km de corredor troncal asociados a los proyectos del SITM MIO.	Km	41,15	42,60	42,41*
15	Ejecutar el Mantenimiento a la infraestructura del SITM-MIO	Al 2020 Contratar y Ejecutar en un 100% el plan de mantenimiento de la infraestructura del SITM-MIO	0%	100%	100%	100%

Descripción del cumplimiento de metas del plan de acción 2020:

- Estudios y diseños del corredor Troncal Oriental (tramo 3):** el proyecto se encuentra en fase final de consolidación. A la fecha se está en el proceso de trámite de las aprobaciones por parte de terceras entidades para componentes como Plan de Manejo de Trafico – PMT y señalización y demarcación ante la Secretaría de Movilidad, Redes de Acueducto y Alcantarillado ante EMCALI E.I.C.E. E.S.P. y permisos ambientales (aprovechamiento forestal y ocupación de cauce del río Meléndez) ante la Corporación Autónoma Regional de Occidente – CVC. Con estas entidades externas se está haciendo gestión, pero sus tiempos de respuesta y revisión no son del control de Metro Cali S.A.

En virtud de lo anterior, fue necesario proceder a suspender el plazo de ejecución contractual hasta el 15 de enero de 2021 con fecha de terminación para el contrato de consultoría para el 16 de enero de 2021 y del 13 de febrero de 2021 para el contrato de interventoría.

- **Ajuste a los estudios y diseños del proyecto del corredor Troncal Avenida de Las Américas - Av. 3 Norte (Parque Estación):** en lo determinado por el Decreto 575 del 15 de abril de 2020, los recursos disponibles para la ejecución del proyecto fueron redireccionados para financiar la operación del SITM MIO, por lo cual, a la fecha, el proyecto no cuenta con recursos para su ejecución. Lo anterior, afectó las actividades asociadas a la finalización de los ajustes al diseño, las cuales se encuentran en proceso de aprobación de entidades externas como EMCALI, tanto para los componentes de Acueducto y Alcantarillado como para Alumbrado Público, y se está pendiente de la segunda radicación ante el Ministerio de Cultura. Una vez se finalicen los estudios y diseños, se requiere gestión a nivel gerencial para determinar el futuro escenario de financiamiento del proyecto a efectos de programar y adelantar su proceso de contratación.
- **Definición de nuevo esquema funcional e imagen icónica del proyecto Terminal Intermedia Centro del SITM-MIO:** a partir de mesas de trabajo conjuntas con la EMRU y el Inversionista Privado, se ha avanzado en los ajustes al esquema funcional del proyecto teniendo en cuenta la nueva condición de implantación de la vivienda (como nuevo elemento de apalancamiento del proyecto), nuevos accesos a las estaciones externas del MIO por las esquinas de las calles 13 y 15 desde las carreras 10 y 12, y bajo el criterio de inclusión de zonas de aprovechamiento comercial al interior de la terminal. No se ha alcanzado la meta planteada, toda vez que en virtud de la implantación de la vivienda se ha planteado, por parte del Inversionista Privado, una modificación adicional al esquema funcional. Esta consiste en convertir el acceso vehicular al proyecto por la Carrera 12 de un paso a desnivel (aprobado actualmente) a un paso a nivel. Esto ha implicado la complementación en estudios de tránsito (que ya fue realizada) y una nueva presentación del proyecto ante el Comité de Movilidad Municipal para su aprobación (en gestión).
- **Elaboración de diseños y estructuración técnica del proceso de contratación de obra de la ampliación del Patio y Taller Calima Norte:** se cuenta con una propuesta elaborada y conciliada con el concesionario a nivel de fase II. No obstante, el avance no se ha consolidado al 100% según lo planeado, toda vez que se generó una nueva determinante al proyecto, relacionada con la utilización del laboratorio de medición de emisiones de gases (localizado al interior del patio), para lo cual la entidad ha venido adelantando gestiones que permitan asegurar su



aprovechamiento. Una vez se consolide la estrategia mediante la cual se utilizará dicho espacio y sus requerimientos funcionales, se procederá a culminar los estudios y diseños en cuestión.

- **Construcción de la Terminal Cabecera Sur del SITM-MIO:** el proyecto fue suspendido por Acción Popular, por orden del Consejo de Estado desde el 27 de julio de 2018. A pesar de que las obras civiles se encuentran suspendidas, se hace necesario dar continuidad a la implementación del PMT, PGS y vigilancia de los predios. Durante la vigencia 2020 se adelanta gestión de prórroga a la suspensión por un periodo de 4 meses, hasta el 20 de abril de 2021.
- **Construcción de la Terminal Intermedia Simón Bolívar del SITM-MIO:** el proyecto avanza en un 85.34% y las actividades ejecutadas en la vigencia se encuentran discriminadas en el capítulo del Plan de Desarrollo Municipal.
- **Construcción de la Terminal de Cabecera Aguablanca:** el proyecto avanza en un 65% y las actividades ejecutadas en la vigencia se encuentran discriminadas en el capítulo del Plan de Desarrollo Municipal.
- **Construcción del Patio Taller Aguablanca del SITM-MIO:** meta cumplida al 100% y discriminada en el capítulo del Plan de Desarrollo Municipal.
- **Construcción del Patio Taller Valle del Lili del SITM-MIO:** meta cumplida al 100% y discriminada en el capítulo del Plan de Desarrollo Municipal.
- **Construcción del corredor Troncal Oriental (tramo 1) del SITM-MIO:** el proyecto avanza en un 1.5% y las actividades ejecutadas en la vigencia se encuentran discriminadas en el capítulo del Plan de Desarrollo Municipal.
- **Construcción del corredor Troncal Oriental (tramo 2) del SITM-MIO:** el proyecto avanza en un 3.3% y las actividades ejecutadas en la vigencia se encuentran discriminadas en el capítulo del Plan de Desarrollo Municipal.
- **Espacio público recuperado y generado:** la meta establecida para el 2020 quedó al 95%, la justificación se encuentra incluida en el capítulo del Plan de Desarrollo Municipal, dado que incluye cumplimiento de metas e indicadores de cara a los compromisos con el plan de gobierno vigente a la fecha, según el Acuerdo 0477 de 2020.
- **Construcción de ciclo infraestructura en la ciudad de Cali:** la meta establecida para el 2020 quedó al 99%, la justificación se encuentra incluida en el capítulo del Plan de Desarrollo Municipal, dado que incluye cumplimiento de metas e indicadores



de cara a los compromisos con el plan de gobierno vigente a la fecha, según el Acuerdo 0477 de 2020.

- **Construcción de corredor Troncal:** la meta establecida para el 2020 quedó al 99%, la justificación se encuentra incluida en el capítulo del Plan de Desarrollo Municipal, dado que incluye cumplimiento de metas e indicadores de cara a los compromisos con el plan de gobierno vigente a la fecha, según el Acuerdo 0477 de 2020.
- **Ejecutar el mantenimiento a la infraestructura del SITM-MIO:** en el proyecto de mantenimiento de la infraestructura, se ejecutó en un 100%, estructurando el proceso de mantenimiento de equipos en estaciones y terminales, demarcación de puntos de parada MIO y compra de materiales y elementos de ferretería para la realización de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo en el SITM MIO. El de mantenimiento de equipos en estaciones y terminales no se efectuó, porque en el proceso de mínima cuantía no se presentaron oferentes. Mientras que, el de demarcación se realizó a través del contrato con la Imprenta y la compra de materiales con la Ferretería Metro Cali SAS.

### 3.3. DIRECCIÓN DE OPERACIONES

- Cumplimiento del plan de acción vigencia 2020.

Tabla 3.3-1 Metas del plan de acción 2020 Dirección de Operaciones.

Nº	Meta del Proyecto / Actividad	Método de Seguimiento (Indicador, Cronograma)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2020	Ejecutado 2020
1	Hacer seguimiento a los compromisos contractuales de recuperación y puesta a punto, así como de vinculación de flota adicional.	Cantidad de flota disponible para programar (Certificado de Operación Vigente)	#	867	945	910
		Cantidad de flota Vinculada (Certificado de Vinculación)	#	0	68	0
2	A 2020 concluir el estudio de optimización en las estaciones de la zona centro que permita mejorar las condiciones operativas y de seguridad de los usuarios y buses del sistema.	Porcentaje de avance de acuerdo con el cronograma	%	91%	95%	93%
3	A 2020 concluir el estudio sobre la optimización de la conexión entre Terminal Cañaveralejo y Unidad Deportiva que permita mejorar las condiciones operativas y de seguridad de los usuarios y buses del sistema.	Porcentaje de avance de acuerdo con el cronograma	%	87%	100%	100%
4	A 2020 estudiar y proponer ajustes a las rutas en dos (2) zonas del sistema MIO que operan los días domingo.	Cantidad de zonas estudiadas	#	0	2	2
5	Al 2020 gestionar la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial para Metro Cali y el SITM-MIO.	Porcentaje de avance de acuerdo con el cronograma	%	25%	60%	60%
6	Realizar al 2020 la implementación de procedimiento Control y seguimiento al desempeño de la flota del SITM-MIO	Cumplimiento de cronograma	%	20%	55%	55%
7	Al 2020 definir e implementar la metodología de medición del desempeño integral del CCO de cara al servicio	Cumplimiento de cronograma	%	0%	54%	54%

- **Hacer seguimiento a los compromisos contractuales de recuperación y puesta a punto, así como de vinculación de flota adicional.** La operación del SITM-MIO hoy cuenta con 910 buses disponibles para realizar el PSO. Por la situación actual decretada por el Gobierno Nacional por Pandemia, la programación de buses en hora pico está por debajo de la prevista en la meta para estos periodos del año 2020. De lo anterior se puede evidenciar que, los autobuses del SITM-MIO con certificado de operación vigente se cuentan por concesionario operador de Transporte de la siguiente manera.



- **A 2020 concluir el estudio de optimización en las estaciones de la zona centro que permita mejorar las condiciones operativas y de seguridad de los usuarios y buses del sistema.** A diciembre de 2020 se inició con el planteamiento de diferentes alternativas de optimización para las estaciones de la zona Centro: Torre de Cali, Ermita, Plaza Caicedo, Centro, Santa Rosa, Fray Damián, San Bosco, San Pascual, Sucre, Petecuy y San Pedro, de acuerdo con la información tomada en campo. Sin embargo, este proyecto presenta retrasos y no se ha podido finalizar, dado que se priorizó el desarrollo de estrategias de fortalecimiento de la oferta para el aumento de demanda del SITM MIO en cinco corredores por donde transita el Sistema (Autopista Suroriental, Calle 13 – Avenida Paso Ancho, Carrera 4N – Sector Floralia, Carrera 8, Avenida Ciudad de Cali). Esto teniendo en cuenta que se requiere recuperar, y en lo posible, incrementar la demanda que tenía el sistema MIO antes de la emergencia sanitaria.
- **A 2020 concluir el estudio sobre la optimización de la conexión entre Terminal Cañaveralejo y Unidad Deportiva que permita mejorar las condiciones operativas y de seguridad de los usuarios y buses del sistema.** A diciembre de 2020 se concluyó con el proyecto en mención, para el cual, una vez analizadas y revisadas las diferentes alternativas propuestas con el equipo de la Dirección de Operaciones se define que, para la vigencia 2020 desde el punto de vista económico no es conveniente su gestión e implementación, teniendo en cuenta que la prestación del servicio sería más costosa para las rutas que se trasladen desde Unidad Deportiva hacia la terminal Cañaveralejo. La reserva de capacidad que dispone la Terminal Cañaveralejo se podrá aprovechar para llevar a cabo la integración entre el MIO y el sistema complementario de ladera, en especial de la Comuna 20. Adicionalmente, su infraestructura dispone de espacio para potencializar los beneficios mencionados en el estudio, como es la explotación comercial.
- **A 2020 estudiar y proponer ajustes a las rutas en dos (2) zonas del sistema MIO que operan los días domingo.** A diciembre 2020 se concluyó con la evaluación de dos zonas del Sistema MIO destinadas a mejorar la operación los días domingo y festivo. Las zonas estudiadas fueron Norte (Floralia, Calimio Norte, Sena y Chiminangos) y Noroccidente (Menga). Algunas de las acciones fueron implementadas durante la vigencia 2020.
- **Al 2020 gestionar la implementación del plan estratégico de seguridad vial para Metro Cali y el SITM-MIO.** Para evidenciar las acciones que se han adelantado para mejorar la seguridad en el Sistema MIO y en la ciudad, se elaboró un documento donde se describe la participación que desde las diferentes dependencias de Metro Cali y de los concesionarios de operación han realizado, con el apoyo de Metro Cali S.A., Secretaría de Movilidad, Bomberos, Cruz Roja y ARL. El PESV es un proyecto cuya ejecución debe ser permanente en el tiempo, año a año, con el propósito de contribuir



con la meta de tener a 2030 cero muertes en accidentes de tránsito en el MIO y en la ciudad.

- **Realizar al 2020 la implementación de procedimiento control y seguimiento al desempeño de la flota del SITM-MIO.** Se desarrolló la versión borrador del procedimiento para ser remitida a la Secretaría General y de Asuntos Jurídicos, para su revisión y concepto jurídico, acerca de la viabilidad y alcance del procedimiento de seguimiento de desempeño de flota, cumpliendo así la meta del 55% programada para este año.
- **Al 2020 definir e implementar la metodología de medición del desempeño integral del CCO de cara al servicio.** Se ha cumplido la meta esperada del 54% para este año, dado que se cumplieron las actividades de diagnóstico del centro de control del SITM MIO y se determinó el alcance de la medición del desempeño del CCO.

### 3.4. DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE

- Cumplimiento del plan de acción vigencia 2020.

Tabla 3.4-1 Metas del plan de acción 2020 Dirección Comercial y de Servicio al Cliente.

Nº	Meta del Proyecto / Actividad	Método de Seguimiento (Indicador, Cronograma)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2020	Ejecutado 2020
1	Diseño e implementación del Plan Integral de Accesibilidad Universal al SITM-MIO	Porcentaje de implementación del Plan Integral de Accesibilidad del SITM-MIO	%	61%	71%	69%
2	Implementación Campaña de Cultura MIO	Porcentaje de implementación de la campaña de cultura MIO	%	100%	100%	100%
3		Incrementar el porcentaje del aspecto de servicio "aporte al civismo y la cultura ciudadana" (NSU)	%	61%	65%	0%
4	Diseño e implementación de una campaña de posicionamiento del sistema integrado de transporte masivo SITM-MIO	Porcentaje de implementación de la campaña anual de Posicionamiento del SITM	%	100%	100%	100%
5		Incrementar el porcentaje del aspecto Impacto del MIO en la ciudad en la Encuesta de Nivel de Satisfacción de Usuarios	%	62.2%	65%	0%
6	Ingresos colaterales (Implementación de otras fuentes de ingreso).	Cronograma de actividades	%	0%	100%	100%





- **Diseño e implementación del plan integral de accesibilidad universal al SITM-MIO:** el Programa Integral de Accesibilidad (PIA), está planeado para ser ejecutado durante los años 2019-2022, atendiendo además lo estipulado en la Ley Estatutaria 1618 de 2013, que dictamina que los sistemas de transporte deben ser en el 2023 un 80% accesible. Para este año 2020, se planeó llegar al 71% del total del programa, se lograron grandes avances, con un 69,25 %. No se cumple con el 71% porque Unimetro incumplió con la totalidad de la flota accesible proyectada para este año.
- **Implementación campaña de Cultura MIO:** la campaña de Cultura MIO se realiza cada año. Por emergencia sanitaria esta se actualizó y se articuló como un eje de la campaña de posicionamiento del Sistema 'Por tu Bien y por el MIO, yo me cuido', que abanderó mensajes de corresponsabilidad articulado, además, a la campaña de la Administración Distrital 'Guardianes somos todos'. Se ejecutaron el 100% de las actividades planeadas, las cuales son referidas en el capítulo de logros de este documento.
- **Diseño e implementación de una campaña de posicionamiento del sistema integrado de transporte masivo SITM-MIO:** la campaña de posicionamiento de la entidad logró visualizar el Sistema MIO, como un transporte con óptima satisfacción frente a los usuarios, las acciones y obligaciones de bioseguridad en el marco de la pandemia. La campaña fue realizada al 100% in house.
- **Ingresos colaterales (implementación de otras fuentes de ingreso):** la validación del proyecto de alquiler de espacios en el MIO, se contempló en la planeación estratégica, en el desarrollo de nuevos negocios. El proyecto es viable y se están finalizando los estudios previos y adelantando las gestiones comerciales con grandes empresas interesadas en ubicar locales en la infraestructura del MIO. 12 locales priorizados en las estaciones y terminales de mayor impacto.

Sumado a lo anterior, dentro del plan de sostenibilidad liderado por la Vicepresidencia Ejecutiva, las direcciones de Planeación y Comercial y Servicio al Cliente, se han adelantado diferentes acciones que tienen como propósito la diversificación del negocio y aportar a la sostenibilidad del sistema.

### 3.5. DIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

- Cumplimiento del plan de acción vigencia 2020.

Tabla 3.5-1 Metas del plan de acción 2020 Dirección Financiera y Administrativa.

Nº	Meta del Proyecto / Actividad	Método de Seguimiento (Indicador, Cronograma)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2020	Ejecutado 2020
1	Diseñar e implementar en un 90% el Plan Gestión Estratégica del Talento Humano de Metro Cali S.A.	% de implementación	%	0%	90%	76%
2	Formular y actualizar en un 100% el Plan anual de vacantes en la fecha establecida por la normatividad legal vigente.	% de cumplimiento	%	0%	100%	100%
3	Formular y actualizar en un 100% el Plan anual de provisiones en la fecha establecida por la normatividad legal vigente.	% de cumplimiento	%	0%	100%	100%
4	Formular, publicar e implementar en un 90% Plan institucional de capacitación en la fecha establecida por la normatividad legal vigente.	% de cumplimiento	%	0%	90%	18%
5	Formular, publicar e implementar en un 100% Plan institucional de Bienestar e incentivos en la fecha establecida por la normatividad legal vigente.	% de cumplimiento	%	0%	100%	19%
6	Formular, publicar e implementar en un 90% Plan de trabajo anual en seguridad y salud en la fecha establecida por la normatividad legal vigente.	% de cumplimiento	%	0%	90%	30%
7	Elaborar y publicar en un 100% el plan de adquisiciones en cada vigencia en la fecha establecida por la normatividad legal vigente. Hacer seguimiento al cumplimiento de la programación del plan de adquisiciones durante la vigencia.	Número de Contratos	Número	0	48 procesos en la Vigencia	38 procesos Ejecutados
8	En la vigencia 2020 avanzar en un 50% de la implementación del Plan Institucional de Archivos - PINAR	% de implementación	%	40%	50%	10%
9	En el 2020 se suministrará las proyecciones financieras, actualizadas que financiarían a futuro el acuerdo de acreedores que se negociará una vez culmine la etapa de determinación de votos encabeza del promotor, designado por la Superintendencia de Transporte.	% cumplimiento	%	0%	100%	100%
10	Al 2020 Realizar el 100% de la Conciliación de Recaudo.	% cumplimiento	%	80%	90%	90%

Planeación estratégica (Plan de acción bienestar social e incentivos, capacitación y seguridad y salud en el Trabajo): el cronograma planeado ha tenido inconvenientes de atraso en el cumplimiento, porque varias de las actividades se proyectaron de manera presencial, y desde el mes de marzo que se declaró la emergencia sanitaria por pandemia, medidas de aislamiento y cuidado preventivo de todo el personal vinculado



a la entidad, no permitió ejecutarlas. Por otro lado, debido a la situación económica de Metro Cali S.A., también, hubo que ajustar los valores presupuestados para contratar con otras entidades. Por lo cual, no se pudo desarrollar contratación para cumplir con los programas de capacitación y actividades de logística para bienestar social.

La planta de cargos a 30 de diciembre, no tuvo movimiento en la planta de personal. A la fecha hay 7 vacantes sin proveer en los siguientes cargos: Jefe de Oficina de Gestión Humana, Gestión Contractual, Control de la Operación, Director de Planeación, Director Comercial y Servicio al Cliente, Vicepresidente de Operaciones y conserje.

A 30 de diciembre se ha podido dar cumplimiento a lo previsto en el pago de las obligaciones prestacionales de los servidores públicos con las novedades y movimientos requeridos.

Para el proceso de transferencias documentales se establecieron dos circulares con sus respectivos cronogramas, de las cuales uno se envió el mes febrero a todas las oficinas, para que se realizarán sus traslados al archivo central en junio y julio. Dado el estado de emergencia decretado por el Gobierno Nacional, desde el mes de marzo por COVID-19, y ante el desarrollo presencial de actividades, el cumplimiento a la meta se vio afectada. De igual manera, el día 18 de septiembre se envió la segunda circular con su respectivo cronograma, para que las oficinas realizarán sus transferencias en el mes de noviembre de todas las series y subseries que terminaron su gestión en los archivos de gestión, teniendo en cuenta las TRD vigentes.

El propósito de realizar las transferencias es garantizar el acceso a la información, la preservación, conservación, solucionar a nivel físico y funcional el problema de la acumulación de documentos en las oficinas. Así mismo, concentrar la información útil, para la toma de decisiones administrativas o para el conocimiento del desarrollo histórico institucional, guardar por precaución o definitivamente la documentación en las mejores condiciones de conservación.

Dentro del análisis realizado frente a los cambios que afectaron el proceso para el cumplimiento de actividades que se deben desarrollar de manera presencial, y poder dar cumplimiento a las metas propuestas, se pudo identificar que debido a la pandemia a funcionarios y contratistas; no les era posible realizar sus actividades con la metodología tomada por el Gobierno Nacional como trabajo en casa. Todo esto, debido a que la información no se puede sacar de la entidad y ponerla en riesgo.

**Elaborar y publicar en un 100% el plan de adquisiciones en cada vigencia en la fecha establecida por la normatividad legal vigente. Hacer seguimiento al cumplimiento de la programación del plan de adquisiciones durante la vigencia.** Con fecha de corte a noviembre de 2020, 38 procesos de



selección de contratación del PAA fueron adjudicados. Es importante aclarar que, cada mes se programan los procesos, sin embargo, los que no se ejecutan pasan para el siguiente mes. De los 38 procesos planeados al inicio de la vigencia, se ejecutaron 38. La meta se reevaluó teniendo en cuenta la declaración de emergencia sanitaria por COVID- 19.

A la fecha de corte 30 de noviembre de 2020, se realizó exitosamente la verificación a diario de las recargas transaccionales por estaciones, MARKA, Bancolombia y Banco de Bogotá.

### 3.6. SECRETARIA GENERAL Y DE ASUNTOS JURIDICOS

- o Cumplimiento del plan de acción vigencia 2020.

Tabla 3.6-1 Metas del plan de acción 2020 Secretaria General y de Asuntos Jurídicos.

Nº	Meta del Proyecto / Actividad (Descripción)	Método de Seguimiento (Indicador, Cronograma)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2020	Ejecutado 2020
1	En el periodo 2020 transferir al Municipio el 82% las obras sin afectación predial del SITM-MIO titularizadas a nombre de Metro Cali.	% de transferencia de las obras sin afectación predial del SITM-MIO	%	0%	82%	24%
2	En el periodo 2020 transferir al Municipio el 35% las obras con afectación predial del SITM-MIO titularizadas a nombre de Metro Cali.	% de transferencia de las obras con afectación predial del SITM-MIO	%	0%	17,5	0%
3	Durante la vigencia 2020 brindar el 100% de la asesoría jurídica que requiera la entidad para su correcta Gestión.	GJ-3-P-02-F-01 - Matriz de Control y Seguimiento de Procesos Judiciales	%	0%	100%	100%

- **Meta N° 1. En el periodo 2020 transferir al Municipio el 82% las obras sin afectación predial del SITM-MIO titularizadas a nombre de Metro Cali.** Se logró la entrega de 4 obras de 12 sin afectación predial, que corresponden a un 33%. Para la entrega de estas obras al municipio, se ejecutaron las siguientes actividades, en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Alcaldía:

Se realizaron mesas de trabajo con la Secretaría de Infraestructura para conciliar los soportes técnicos y el protocolo de entrega de obras, donde se revisó inicialmente las doce obras, sin afectación predial. Dos obras sin afectación predial, pero que tiene



pendiente el documento de retorno de infraestructura por parte del Municipio, y dos obras, que tienen afectación predial y retorno de infraestructura.

Se conformó un grupo de trabajo técnico, jurídico y financiero para apoyar el proceso de entrega en la Secretaría de Infraestructura.

Se realizó un inventario del estado de las obras por tramo construido y se modificó el formato de acta técnica, para atender la observación de la Secretaría de Infraestructura de actualizar las actas de entrega.

Se realizaron Diez visitas técnicas a las obras y se aprobaron cuatro inventarios. De igual manera, se elaboraron las actas de entrega y recibo de las obras MC-OP-01-06, MC-OP-02-06, MC-OP-03-06 y MC-OP-05-06, las cuales fueron revisadas, aprobadas y suscritas por el Secretario de Infraestructura del Distrito de Santiago de Cali. Pendiente dos visitas técnicas a las obras más complejas.

- **Depuración de estado de cuenta por concepto del impuesto predial.** Se depuró el estado de cuenta presentado por la Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales para esta vigencia, en la cual se obtuvieron los siguientes logros:
  - Se concilió con el Jefe del Subproceso Administración de la cuenta corriente del Municipio de Santiago de Cali, los valores dados de baja por los años 2018 y 2019 por valor de \$1.495.574.239.
  - Se logró la baja en cuenta corriente por concepto de las deudas del impuesto predial unificado para la vigencia 2020 de los predios adquiridos para las obras MC-OP-01-04, MC-OP-015-04, MC-OP-01-05, MC-OP-02-05, MC-OP-01-07, MC-OP-02-07, MC-OP-06-06 y MC-01-10 por valor de \$564.891.760.
  - De acuerdo con la investigación catastral y de títulos, al revisar la base predial del Municipio se pudo establecer que existían predios que no eran de propiedad de Metro Cali S.A. sino del Municipio o de un tercero, que eran predios inexistentes, porque se habían cerrado los folios. Se solicitó a la Subdirección de Catastro el cambio de propietario o la actualización de la base predial de 48 predios.
- **Gestión para baja de la deuda de contribución por valorización ante la subsecretaría de apoyo técnico.** Se ha gestionado ante la Subsecretaría de Apoyo Técnico la baja de deuda y la paz y salvos de los predios adquiridos para la construcción y ejecución de las obras del SITM. Dicha entidad responde en el sentido, que concede la baja de 157 predios por cumplir con los requisitos de



haberse adquirido antes de la Resolución Distribuidora, las obras entregarse antes de 2009 y estar los predios a nombre de Metro Cali S.A. No concede la de 90 predios por no cumplir con los requisitos antes mencionados, 6 se encuentran inactivos y 9 provienen de segregación y englobe.

- **Gestión de mutación catastral ante la subdirección de Catastro municipal:** se realizaron mesas de trabajo entre la Subdirección de Catastro y Metro Cali S.A., para revisar los oficios pendientes sin respuesta, se logró las mutaciones catastrales de 59 predios mediante resolución.
- **Gestión para la estructuración del documento de retorno de la infraestructura ante la unidad administrativa especial de gestión de bienes y servicios:** se realizaron mesas de trabajo con la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios para revisar el tema de la estructuración del documento de retorno, se entregó toda la información requerida por dicha entidad. Se revisó la información y se están estudiando el contrato de administración para suscribir posterior a la entrega.
- **Registro de escrituras de cesión de predios al municipio a título gratuito:** se adelantó gestión ante la Notaría Segunda del Círculo de Cali para continuar con el trámite de protocolización y registro de las escrituras públicas números 2760 y 2761 del 18 de diciembre de 2019, donde se traslada el dominio a título gratuito al Municipio de Santiago de Cali de los predios adquiridos para el desarrollo de las obras MC-OP-07-06 y MC-OP-01-07-. Para lo cual, se ha gestionado ante la Gobernación del Valle del Cauca el pago de la boleta fiscal de manera virtual, Sin embargo, como este acto no tiene costo por ser un acto jurídico, nos remitió a la Notaría Segunda, la cual solamente entregó un pantallazo donde muestra que está exenta del pago de registro. Por lo anterior, se procedió a realizar una solicitud formal ante la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Cali, sustentando el no pago del impuesto de registro y el por qué no se presenta certificación de exención del radicado. Pendiente de respuesta pago de boleta fiscal, se encuentra radicado, pendiente de respuesta.

Para los predios del municipio, las obras sin afectación predial (MC-OP-01-06, MC-OP-02-06, MC-OP-03-06, MC-OP-04-06, MC-OP-05-06, MC-OP-08-06, MC-OP-09-06, MC-OP-01-13, MC-OP-02-13, MC-OP-03-13, MC-OP-02-10 y 915.104.9.01-2015).

El 5 de noviembre de 2020 se realizó mesa de trabajo con la Secretaría de Infraestructura para revisar cronograma de visitas, formato de acta, borrador del acta de entrega, donde se determinó que se haría un inventario de la obra y el estado en que se recibe por cada tramo construido. Se hizo observaciones al acta de entrega para ser modificada.



El 5 de noviembre se iniciaron las visitas técnicas a dos obras y los inventarios se enviaron vía mail al Municipio para su revisión y observaciones, de igual manera, las actas de entrega.

Se ha venido avanzando en el tema de la entrega de las doce obras sin afectación predial al Municipio, en primer lugar, se han realizado diez visitas técnicas a las obras (MC-OP-01-06, MC-OP-02-06, MC-OP-03-06, MC-OP-04-06, MC-OP-05-06, MC-OP-08-06, MC-OP-09-06, MC-OP-03-13, MC-OP-02-10 y 915.104.9.01-2015), y se encuentran pendientes las MC-OP-01-13 y MC-OP-02-13. Se han proyectado los inventarios, en los cuales se han determinado las características de las obras construidas, el esquema intervenido, el estado actual, los registros fotográficos, de acuerdo con la visita en campo realizadas entre la Secretaría de Infraestructura y Metro Cali S.A. Una vez revisados los inventarios deben ser aprobados por el Municipio y se procede a elaborar las actas de entrega y recibo para revisión y firma del Secretario de Infraestructura y el Director Técnico de la Unidad Administrativa Especial.

El día 3 de diciembre de 2020 la Secretaría de Infraestructura aprobó tres inventarios de las obras MC-OP-01-06, MC-OP-02-06 y MC-OP-03-06. Con base en los inventarios se proyectaron las actas de entrega y recibo con las modificaciones que fueron acordadas en la mesa de trabajo. Se enviaron al equipo de trabajo de la Secretaria de Infraestructura para sus observaciones y firma de los representantes por parte del Municipio. Se encuentra pendiente la aprobación de los siete inventarios restantes.

- **Meta N° 2. En el periodo 2020 transferir al Municipio el 17.5% las obras con afectación predial del SITM-MIO titularizadas a nombre de Metro Cali.** Fue necesario modificar a razón de que la entidad tenía programado el traslado de dominio de cuarenta y cinco predios, correspondiente a seis obras. Los predios de tres de las seis obras ya fueron trasladados al Municipio mediante escritura pública. Sin embargo, con las 3 obras restantes, ha sido necesario gestionar ante la Subdirección de Impuestos y Rentas la baja de las deudas, encontrándose con inconsistencias técnicas y jurídicas en la base de datos catastral, lo que terminó dificultando las actividades que terminarían con la entrega de las mencionadas obras.

Es importante aclarar que, no se cumplió con esta meta, toda vez que, en las mesas de trabajo con la Secretaría de Infraestructura para conciliar los soportes técnicos y el protocolo de entrega de obras, se priorizó la revisión de las doce obras sin afectación predial. Adicionalmente, estas obras con afectación predial, requieren el documento jurídico que permita el retorno de infraestructura para continuar con el funcionamiento y operación del SITM y la Unidad Administrativa de Gestión de Bienes y Servicios, no lo ha entregado a Metro Cali S.A.

**MC-OP-01-07:** se está adelantando el trámite de registro de la escritura pública de cesión a título gratuito, la cual ha tenido este año varios inconvenientes, teniendo en cuenta que la Gobernación del Valle del Cauca está tramitando la boleta fiscal de manera virtual y, como este acto no tiene costo por ser un acto jurídico, nos remitió a la Notaría Segunda, la cual solamente entregó un pantallazo donde muestra que está exenta del pago de registro. Por lo anterior, se procedió a realizar una solicitud formal ante la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Cali, sustentando el no pago del impuesto de registro y el por qué no se presenta certificación de exención del pago de boleta fiscal, se encuentra radicado, pendiente de respuesta.

**MC-OP-07-06:** se está adelantando el trámite de registro de la escritura pública de cesión a título gratuito, la cual ha tenido este año varios inconvenientes, teniendo en cuenta que la Gobernación del Valle del Cauca está tramitando la boleta fiscal de manera virtual y, como este acto no tiene costo por ser un acto jurídico, nos remitió a la Notaría Segunda, la cual solamente entregó un pantallazo donde muestra que está exenta del pago de registro. Por lo anterior, se procedió a realizar una solicitud formal ante la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Cali, sustentando el no pago del impuesto de registro y el por qué no se presenta certificación de exención del pago de boleta fiscal, se encuentra radicado, pendiente de respuesta.

MC-OP-07-10: contrato no se entrega en vigencia 2020.

MC-OP-02-07: está pendiente (contrato no se entrega en vigencia 2020).

MC-OP-01-10: contrato no se entrega en vigencia 2020.

MC-OP-01-05: está pendiente (contrato no se entrega en vigencia 2020).

- **Meta N° 3. Durante la vigencia 2020 brindar el 100% de la asesoría jurídica que requiera la entidad para su correcta Gestión:** en diciembre de 2020 se recibieron en la Oficina de Defensa Judicial las siguientes solicitudes: Demandas (3) Tutelas (1), Reclamaciones Administrativas (2), Solicitudes de Conciliación Extrajudicial (1), Demanda arbitral y/o Amigable Composición (0) Se contestaron en el mismo mes: Tutelas (1), Demandas 1 (notificada en noviembre), conciliación (1), reclamación (1). Se precisa que el término para contestar las 3 demandas notificadas vence en enero y febrero de 2021 y que una de las reclamaciones administrativas notificadas en diciembre vence en enero, razón por la cual, se cumplió al 100% respondiendo dentro de los términos de ley. Adicionalmente, los apoderados de la entidad asistieron a 5 audiencias (iniciales, pruebas, conciliación, trámite, juzgamiento) desplegando dentro de las mismas las actuaciones de defensa de los intereses de la entidad. Finalmente, se radicaron tres alegatos de conclusión. El detalle de todas las actuaciones se registra en el reporte de seguimiento del plan de acción que se rinde mensualmente.





### 3.7. OFICINA DE SISTEMAS

- Cumplimiento del plan de acción vigencia 2020.

Tabla 3.7-1 Metas del plan de acción 2020 Oficina de Sistemas.

Nº	Meta del Proyecto / Actividad	Método de Seguimiento (Indicador, Cronograma)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2020	Ejecutado 2020
1	Definición del ejercicio de la Arquitectura Empresarial de Metro Cali S.A. en el contexto misional	% Cumplimiento del plan	%	0%	30%	16%
2	Implementación priorizada del PETI de Metro Cali S.A. en el contexto misional, y desarrollo misional de la Oficina de Sistemas en el contexto actual.	% Cumplimiento del plan	%	16%	31%	27%
3	Establecimiento priorizado del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, y del Plan de Tratamiento de riesgos de seguridad de la información	% Cumplimiento del plan	%	80%	100%	100%
4	Definición e implementación de la Política de Gobierno Digital y Seguridad Digital	% Cumplimiento del plan	%	15%	30%	25%
5	En el periodo 2020- 2023 se implementa el 100% de un Sistema inteligente de transporte en el SITM-MIO.	% Cumplimiento del plan	%	0%	25%	25%

- **Definición del ejercicio de la Arquitectura Empresarial de Metro Cali S.A. en el contexto misional:** el alcance desde la Oficina de Sistemas se desarrolló mediante reuniones, talleres y varias sesiones con presentaciones y alineación de requisitos que permitiera abonar en el entendimiento estratégico de TI como agente de transformación digital, quedando claro que los pre-requisitos que se identifican se constituyeron para iniciar con la transformación empresarial. Lo anterior, obedeciendo a distintos marcos de referencia del Estado Colombiano, como gobierno corporativo y los lineamientos del Modelo integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, en su versión más actualizada (v3), el modelo de arquitectura empresarial del Estado Colombiano, el modelo de seguridad y privacidad de la información y el modelo de gestión de riesgos de seguridad digital del Estado Colombiano. Se requiere de la definición y establecimiento de un equipo de arquitectura empresarial que permita articular la visión para la transformación digital propuesta y su arquitectura misional.
- **Implementación priorizada del PETI de Metro Cali S.A. en el contexto misional, y desarrollo misional de la Oficina de Sistemas en el contexto actual:** se avanzó con los pre-requisitos para la estrategia de arquitectura de información como proyecto



priorizado. Se logró la operación de la Oficina de sistemas desde el contexto actual, con las restricciones que existen y las brechas frente al modelo de gestión de TI que define el Mintic y tiene aplicación para la entidad en su contexto misional.

Se espera mayor participación de los líderes de proceso y subproceso en la vigencia de 2021, que permita su implementación de manera multi participativa como ha sido propuesto.

- **Establecimiento priorizado del plan de seguridad y privacidad de la información, y del plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información:** se ha avanzado con la definición establecida en el plan de seguridad y privacidad de la información. Ha sido construido, aprobado, socializado y publicado en la página web de la entidad. Sin embargo, para su implementación se requiere de la multi participación, de manera integrada, de los líderes de proceso y subproceso. Así mismo, determinar responsables en cada proceso que tengan continuidad en el desarrollo del proyecto que se encuentra en su etapa de planeación. Se hace énfasis en el cubrimiento de las premisas por parte de la entidad que se han identificado, para la seguridad y privacidad de la información que se citan en la política. Así como la definición del contexto global de la entidad por parte de la Dirección de Planeación, roles y responsables que de manera oficial queden instituidos de manera oficial. Se hace necesario la contratación de un estudio de vulnerabilidad e identificación de infraestructura crítica, que aporte en la identificación de riesgos de seguridad digital, priorización y sus controles.
- **Definición e implementación de la Política de Gobierno Digital y Seguridad Digital:** la entidad ha avanzado de manera progresiva, sin embargo, se requiere del aporte de todas áreas para responder a las exigencias de la política. Los pre-requisitos no se han cubierto de forma estructurada y sistémica por parte de la entidad y de manera metodológica, tal es el caso de los habilitadores transversales definidos por MIPG v3, MECI y de las Políticas de Gobierno digital y Seguridad Digital, así como los lineamientos, guías, normas y modelos establecidas por Mintic. Se ha logrado avanzar en aspectos relacionados con el componente de gobierno abierto, para el crecimiento de la cultura organizacional, pero se adolece en el cubrimiento del modelo de gestión de TI que dé cubrimiento a los distintos dominios de la arquitectura de TI. Se presenta propuesta “Visión para la transformación digital de la entidad”, cuya aprobación y apalancamiento permitiría, en la próxima vigencia, dar cubrimiento a las brechas existentes.
- **Sistemas inteligentes de transporte en el SITM-MIO implementados:** se realizó la instalación de un sistema de detección de temperatura con cámaras térmicas (NBR y pantallas de visualización) en las estaciones. Este proceso se realizó con dineros del



Fondo de no usados del sistema, el cual fue autorizado por comité del Fidumio, sin tener ninguna implicación en el presupuesto de Metro Cali.

### 3.8. OFICINA CONTROL INTERNO

- o Cumplimiento del plan de acción vigencia 2020.

Tabla 3.8-1 Metas del plan de acción 2020 Oficina de Control Interno.

Nº	Meta del Proyecto / Actividad	Método de Seguimiento (Indicador, Cronograma)	Unidad de medida	Línea de base	Meta 2020	Ejecutado 2020
1	Formular y ejecutar el Programa Anual de Auditoría para la vigencia 2020 atendiendo un enfoque basado en riesgos.	% de cumplimiento	%	100%	100%	100%
2	Difusión al interior de los componentes del MECI y el Modelo de Gestión por Líneas de Defensa	Cronograma	Und	0	2	2
3	Evaluar la gestión de riesgos y controles	Cronograma	Und	0	100%	100%

- 1. Formular y ejecutar el programa anual de auditoría para la vigencia 2020 atendiendo un enfoque basado en riesgos:** en la presente vigencia se identificó el universo de auditorías atendiendo los lineamientos de DAFP, y se priorizaron las unidades auditables que representaron mayor riesgo para el logro de los objetivos institucionales, teniendo en cuenta criterios como recurrencia de hallazgos en auditorias de entes de control, solicitudes de presidencia, tiempo sin auditar, entre otros. Además, se incluyeron los seguimientos e informes de ley a cargo de la Oficina de Control Interno, cumpliéndose lo programado en un 100%.
- 2. Difusión al interior de los componentes del MECI y el modelo de gestión por líneas de defensa:** se desarrollaron dos jornadas de acuerdo con lo programado. La primera, realizada en el mes de abril, en donde se trabajó la contextualización a los participantes sobre la “Dimensión 7 Control Interno”. La segunda jornada, se realizó en el mes de octubre, desde la Oficina de Control Interno, se logró la articulación con el Departamento Administrativo de la Función Pública para capacitar al personal de la entidad sobre el esquema líneas de defensa. De esta manera, se dio cumplimiento a la meta establecida, en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-. Se cumplió con lo programado en un 100%.

3. **Evaluar la gestión de riesgos y controles:** de acuerdo al seguimiento realizado, se resalta que los líderes de los procesos/subprocesos han dinamizado los monitoreos a los riesgos definidos. De igual manera, se identificaron dos nuevos riesgos de gestión, relacionados con la inoportunidad en la evaluación de la gestión estratégica y organizacional (Proceso Direccionamiento Estratégico), y la no aceptación de los hallazgos encontrados y reportados en los informes finales de las auditorías internas (Proceso Gestionar el Control, Análisis y Mejora).

Con relación a la efectividad de los controles, se evidenciaron debilidades en la implementación de los controles: Gestión de Presupuesto Anual disponible y Elaboración de plan de mantenimiento, para el riesgo de gestión deterioro de la infraestructura del SITM, identificado en el subproceso Gestionar el mantenimiento de la infraestructura, teniendo en cuenta que el mantenimiento a la infraestructura no fue contratado para la presente vigencia. Se cumplió con lo programado en un 100%.

#### 4. OTRAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN

##### 4.1 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

- **Apoyo en la documentación de manuales y planes para la operación del MIO Cable:** desde la Dirección de Planeación se realizó la revisión y ajuste a los manuales y planes para la operación de cable, acorde a los lineamientos del sistema de gestión integral de la entidad; documentos necesarios para presentar y cumplir los requisitos del ministerio para solicitar la autorización para la operación.
- **Socialización del PDM 2020-2023:** se realizó la socialización de los indicadores bajo la responsabilidad de la entidad a todo el personal, mediante comunicado por correo electrónico, donde se indica la importancia de la consulta y apropiación de las responsabilidades. Adicionalmente, se presentó a los directivos para hacer ajustes a los planes de acción 2020, y se coordinó con el DAPM capacitación y socialización virtual a toda la entidad.
- **Integración Intermunicipal:** realización de mesas interinstitucionales con participación de la Alcaldía de Palmira y del Ministerio de Transporte, para la estructuración del proyecto de integración intermunicipal con el municipio de Palmira. Definición del cronograma para prueba piloto en el primer semestre del año 2021.
- **Proyecciones de demanda:** actualización de las proyecciones de demanda de pasajeros del SITM-MIO, considerando el impacto de la emergencia sanitaria generada por la COVID-19, para la presentación del marco fiscal de mediano plazo 2020 - 2031.

- **Seguimiento y control a las obligaciones ambientales de los contratos suscritos de concesión de los operadores, recaudo y MIO Cable y a la rendición de los informes de seguimiento correspondientes.** Seguimiento a los estudios de impacto y manejo ambiental PMA's de los concesionarios Blanco y Negro Masivo, GIT Masivo S.A, UNIMETRO S.A, ETM S.A, UTRYT y Cable Aéreo. Los cuales son revisados y actualizados cada año y en el momento en que las autoridades ambientales lo requieran y/o Metro Cali S.A. Con base al manual actualizado en su versión V.4. se aprobaron los PMA de los concesionarios GIT Masivo S.A., Unimetro, Blanco y Negro. Los concesionarios envían por medio de correo electrónico los registros de indicadores ambientales: captura consumo combustible y kilometraje, generación de residuos y los informes de gestión, debido a la situación sanitaria del país.  
Se realizaron las visitas de evaluación ambiental a los patios talleres de los concesionarios GIT Masivo S.A., Unimetro, Blanco y Negro y Cable Aéreo.  
Elaboración de los PMA 2021 de los concesionarios GIT Masivo S.A., ETM y Blanco y Negro, con base al manual actualizado en su versión V.4.

**Proyecto de mecanismos de desarrollo limpio:** se realizó consulta jurídica para la venta de los bonos de carbono. La realización de la venta depende de la viabilidad que determine la parte jurídica de Metro Cali S.A. Finalizó el 31 de marzo del 2020 su anterior período de acreditación, en reuniones y consulta con la junta MDL de la ONU nos amplió el plazo al 30 de diciembre del 2020, el cual es un tiempo muy corto para los trámites de contratación y actualizar la línea base. El proyecto se encuentra a la espera que la junta MDL reevalúe su respuesta y amplíe más el plazo hasta octubre del año 2021.

**Matriz de proyectos carriles preferenciales:** se construyó una matriz de tramos para ejecutar carriles preferenciales en los mismos, estos se incluyeron en el Plan de Desarrollo. Se realizó presupuesto global por km, con el cual se realizó un presupuesto global de todo el proyecto de carriles preferenciales. Se realizaron recorridos virtuales (Google Earth) por cada uno de los proyectos de la matriz de proyectos de carriles preferenciales, donde visualmente se revisó estado del pavimento y longitud de recorrido. Se cuenta con el diseño de los tramos 1 y 2, de la siguiente tabla:

Tabla 4.1-1 Carriles preferenciales.

Corredores con carriles preferenciales del SITM MIO Plan de Desarrollo Municipal 2020		Kms de corredor	OBRA	INTERV.	TOTAL
		22,59			
1	Carrera 39 entre Calle 5 y 55	6,2	\$3.572.399.764	\$409.046.630	\$3.981.446.393
2	Calle 27 entre Calle 36 y Transversal 25	2,8	\$2.799.573.848	\$191.328.262	\$2.990.902.110
3	Avenida Pasoancho entre Carreras 56 hasta la 15	4,4	\$4.400.000.000	\$440.000.000	\$4.840.000.000
4	Calle 5 desde la carrera 15 hasta la Av 1 Norte - Av 3 Norte hasta carrera 1	2,62	\$2.620.000.000	\$262.000.000	\$2.882.000.000
5	Tramo 1: Av. 6N desde la calle 70 hasta Chipichape - ambos sentidos.	2,34	\$2.340.000.000	\$234.000.000	\$2.574.000.000
6	Tramo 2: Av. 6N desde el c.c. Chipichape hasta la Av. 2 Norte - sentido sur norte.	2,32	\$2.320.000.000	\$232.000.000	\$2.552.000.000
7	Tramo 3: Av. 6A desde Chipichape hasta la Av. 3 Norte - sentido norte sur.	1,91	\$1.910.000.000	\$191.000.000	\$2.101.000.000
<b>TOTAL</b>					<b>\$21.921.348.503</b>

Fuente: elaboración propia.

- **Sistema Integrado de Transporte Regional:** se realizó observaciones a la estructuración técnica preliminar de los términos de referencia del estudio de estructuración técnica, legal, financiera, social y ambiental del Sistema Integrado de Transporte Regional de Pasajeros de la Aglomeración Suroccidental de Colombia en el Valle del Cauca (ETLF-SITR-ASOVC).

**Tren de Cercanías (TCV):** participación en la estructuración técnica a nivel de factibilidad (ingeniería básica avanzada) del sistema de transporte férreo intermunicipal entre Cali, Palmira, Yumbo y Jamundí, en particular para el tramo priorizado del Tren de Cercanías del Valle. Participaron las direcciones de Operaciones, Construcciones y de Planeación.

- Se firmó el contrato de compromiso confidencialidad factibilidad proyecto TCV. Se realizaron observaciones a la estructuración técnica a nivel de factibilidad (ingeniería básica avanzada) del sistema de transporte férreo intermunicipal entre Cali, Palmira, Yumbo y Jamundí, en particular para el tramo priorizado del Tren de Cercanías del Valle de los Anexos 6. ET-03: Estudio de tránsito, Anexo 5. ET-22: Estimación de los costos de inversión -CAPEX, Anexo 5. ET-23: Programa de obra y flujo de inversión.
- Realizamos observaciones de los apéndices técnicos para la construcción de los términos de referencia para dar continuidad en la etapa de factibilidad al proyecto Tren de Cercanías del Valle: alcance financiero y operación del crédito.
- Revisamos revisión documental de especificaciones técnicas y apéndices y, se participó en jornadas de revisión y mesas de trabajo.

**Bicicletas públicas:** se revisó el estado de 100 bicicletas donadas por Bavaria a Metro Cali y se realiza el informe del estado de las mismas.



- a. Proyección del borrador de estudios previos, resolución, justificación, contratación directa, contrato de comodato y acta de entrega.
- b. Realización de recorrido semanal por cada uno de las estaciones del proyecto en 'Bici yo me cuido', verificando que las 100 bicicletas se encuentren en los sitios y en buen estado.
- c. Realización informe del recorrido semanal por cada uno de las estaciones del proyecto en 'Bici yo me cuido', verificando que las 100 bicicletas se encuentran en los sitios y en buen estado.
- d. Participación en reunión virtual con la cooperación internacional para la asistencia técnica que realiza C40 Cities Finance Facility y GIZ (agencia de cooperación alemana), junto con la Fundación Despacio y Logit, con los organismos de la Alcaldía de Santiago de Cali, para avanzar en un documento definitivo que tenga la estructuración técnica, legal y financiera del Sistema de Bicicleta Públicas para la ciudad, teniendo en cuenta el polígono semilla. Metro Cali informó que ha definido para esta vigencia la necesidad de enfocar sus recursos en obras que aumenten la demanda hacia el uso del Transporte Masivo, y no en proyectos que genere paralelismo para el SITM-MIO, por lo tanto, se está analizando la alternativa que CDAV opere este proyecto.
- e. Participación en reunión virtual para analizar estructuración Sistema de Bicicletas Públicas, convocado por Secretaría de Movilidad y CDAV.
- f. Participación en reunión virtual para revisar soportes técnicos del Sistema de Bicicletas Públicas, convocado por Secretaría de Movilidad y CDAV.
- g. Revisión de los documentos del análisis de brechas y plan de trabajo del Sistema Público de Bicicletas Cali.
- h. Revisión de documentos: Cali Informe C40 y de C40 CITIES FINANCE FACILITY del Sistema Público de Bicicletas.
- i. Revisión de documento matriz parámetros puesta en marcha BICIMIO de ARCOSOFT SOFTWARE DESIGN para el Sistema Público de Bicicletas.
- j. Revisión de matriz comparativa de los presupuestos presentados por UNIVALLE en proyecto de Sistema de Bicicletas Públicas, sistemas híbridos y sistema anclajes (en CAPEX Y OPEX), con el presupuesto presentado por ARCOSOFT SOFTWARE DESIGN con sistema de anclaje electrónico automatizado (en CAPEX Y OPEX), ambos presupuestos proyectados a 1 año de ejecución y operación.
- k. Revisión matriz de ciclo-infraestructura construida en la ciudad de Cali por cada entidad del estado, con corte a marzo 2020.
- l. Realización de observaciones al informe de estudios preparatorios e informe de género y no dejar a nadie atrás.
- m. Participamos en la mesa técnica tendencias de Sistemas de Bicicletas compartidas en América Latina y, reuniones y jornadas de la mesa técnica virtual reunión inicio Misión 4 – Cali.



### **Proyectos Unidades de Planificación Urbana (UPU):**

- Realización de la revisión de los siguientes documentos:
  - Unidad de planificación urbana 1 – Menga
  - Unidad de planificación urbana 2 – Industrial
  - Unidad de planificación urbana 5 – Villanueva
  - Unidad de planificación urbana 6 – Centro
  - Unidad de planificación urbana 14 – Pance
  - Unidad de planificación urbana 15 – Expansión
- Participación en la mesa técnica virtual reunión Unidades de Planificación Urbana – Organismos.
- Participación en la mesa técnica virtual reunión interna revisión de documentos Unidades de Planificación Urbana por parte del equipo técnico asignado (Dirección de Planeación, Dirección de Infraestructura y Dirección de Operaciones).
- Participación en la mesa técnica virtual reunión interna revisión y consolidación de observaciones UPU 1 – MENGA por parte del equipo técnico asignado (Dirección de Planeación, Dirección de Infraestructura y Dirección de Operaciones).
- Participación en la mesa técnica virtual reunión interna revisión y consolidación de observaciones UPU 2 – INDUSTRIAL por parte del equipo técnico asignado (Dirección de Planeación, Dirección de Infraestructura y Dirección de Operaciones).
- Participación en la mesa técnica virtual reunión interna revisión y consolidación de observaciones UPU 5 – VILLANUEVA por parte del equipo técnico asignado (Dirección de Planeación, Dirección de Infraestructura y Dirección de Operaciones).
- Participación mesa técnica virtual reunión interna revisión y consolidación de observaciones UPU 6 – CENTRO por parte del equipo técnico asignado (Dirección de Planeación, Dirección de Infraestructura y Dirección de Operaciones).
- Participación mesa técnica virtual reunión interna revisión y consolidación de observaciones UPU 14 – PANCE por parte del equipo técnico asignado (Dirección de Planeación, Dirección de Infraestructura y Dirección de Operaciones).
- Participación en la mesa técnica virtual reunión interna revisión y consolidación de observaciones UPU 15 – EXPANSIÓN por parte del equipo técnico asignado (Dirección de Planeación, Dirección de Infraestructura y Dirección de Operaciones).
- Participación en la consolidación de observaciones y proyecte el informe técnico sobre los proyectos a incluir en las Unidades de Planificación Urbana -UPU'S- 1, 2, 5, 6, 14 y 15.

**Mesa de transporte no motorizado de Cali (MTNM):** revisión del plan de trabajo de Metro Cali S.A. para la movilidad de ciclistas y peatones, según lo consignado en el Plan de Desarrollo Municipal (2020-2023).

- Revisión de la presentación del plan de trabajo de Metro Cali S.A. para la movilidad de ciclistas y peatones, según lo consignado en el Plan de Desarrollo Municipal (2020-2023).





- Participación en la mesa técnica virtual el 13 de octubre de 2020 tema: Transporte no motorizado de Cali-plan de trabajo de Metro Cali S.A. para la movilidad de ciclistas y peatones, según lo consignado en el Plan de Desarrollo Municipal (2020-2023).

#### **4.2 DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA**

- **Transformación digital del sector de la construcción por la COVID-19**

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1551 de 2012 y dadas las condiciones de la nueva normalidad por la COVID-19, Metro Cali S.A. inició implementación de nuevas tecnologías digitales, para el seguimiento y control de los proyectos de infraestructura asociados al SITM MIO correspondientes al sector de la construcción en Colombia, que se puedan trabajar en el ambiente virtual y en tiempo real de manera colaborativa, con el propósito de aportar a la gestión del ente territorial.

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

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

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

- **BIM (Building Information Modeling)**

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

En la vigencia 2020, se implementó BIM de los proyectos en construcción tales, como: Terminal de Cabecera Aguablanca, Terminal Intermedia Simón Bolívar, Patio Taller Aguablanca, Patio Taller Valle del Lili, corredor Troncal Oriental 1, corredor Troncal Oriental 2, y del proyecto en estudios y diseños del corredor Troncal Oriental 3.

A continuación, se presenta el link del sitio web privado para Metro Cali S.A. desde donde se realiza supervisión de seguimiento y control de los proyectos en mención:

Figura 17 – Sitio web de Supervisión BIM para Metro Cali S.A.



Fuente: Repositorio BIM de proyectos asociados al SITM MIO.

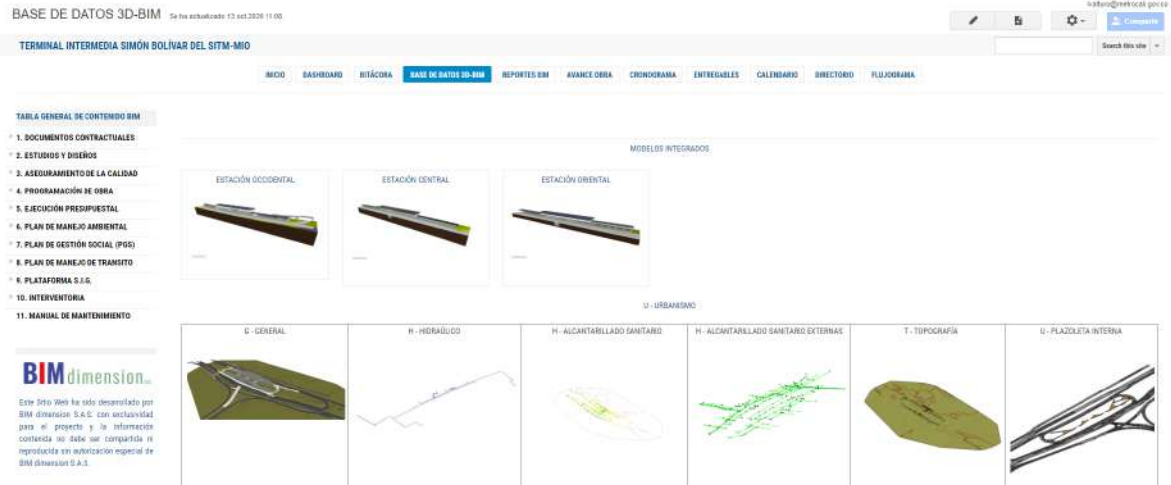
<https://sites.google.com/a/bimdimension.com/integracion-bim-sig/>

Cada proyecto a su vez, tiene un sitio web privado que funciona como plataforma colaborativa, desde donde participan la interventoría delegada, contratista de obra y Metro Cali S.A., a fin de consolidar el repositorio documental del proyecto y la base de datos 3D-BIM en sus tres fases de modelación a saber.

- Modelación 3D-BIM Fase I del proyecto: en la etapa de pre-construcción, el contratista presenta la modelación inicial (fase I) del proyecto, a partir de los planos de licitación suministrados por la entidad.
- Modelación 3D-BIM Fase II del proyecto: una vez se cuenta con los planos ajustados y aprobados en los diferentes componentes que constituyen de manera integral el proyecto, el contratista con revisión y aval de la interventoría delegada, genera la modelación fase II libre de conflictos e interferencias como aporte a la eficiencia del proceso constructivo.

- Modelación 3D-BIM Fase III del proyecto: al finalizar la etapa de construcción el contratista genera la modelación fase III del proyecto o modelación récord, lo cual es indispensable para el cierre de esta etapa y posterior trámite de liquidación del contrato según lo establecido por la entidad.

Figura 18 – Sitio web de Terminal Intermedia Simón Bolívar.



Fuente: Repositorio BIM de la Terminal Intermedia Simón Bolívar.

<https://sites.google.com/a/bimdimension.com/terminal-intermedia-simon-bolivar-del-sitm-mio/>

Los avances consolidados por proyecto en la vigencia 2020 se presentan a continuación:

- **Terminal de Cabecera Aguablanca:** el proyecto cuenta con una Modelación 3D-BIM Fase I, y se están culminando detalles para la Modelación 3D-BIM Fase II que se encuentra a un 60% de su ejecución con pendientes en los componentes de urbanismo, redes hidrosanitarias, redes eléctricas y red contraincendios.
- **Terminal Intermedia Simón Bolívar:** el proyecto cuenta con Modelación 3D-BIM Fase I, y Modelación 3D-BIM Fase II debidamente culminada y revisada por la interventoría delegada. Se espera consolidar Modelación 3D-BIM Fase III As Built al finalizar la etapa de construcción proyectada para el mes de mayo de 2021.
- **Patio Taller Aguablanca:** el proyecto cuenta con Modelación 3D-BIM Fase I, Modelación 3D-BIM Fase II, y Modelación 3D-BIM Fase III As Built, debidamente culminadas y revisadas por la interventoría delegada, aportando a la liquidación del contrato y dejando una base de datos 3D-BIM útil para procesos de mantenimiento de la infraestructura posteriores.
- **Patio Taller Valle del Lili:** el proyecto cuenta con Modelación 3D-BIM Fase I, Modelación 3D-BIM Fase II, y Modelación 3D-BIM Fase III As Built, debidamente culminadas y revisadas por la interventoría delegada, aportando a la liquidación del



contrato y dejando una base de datos 3D-BIM útil para procesos de mantenimiento de la infraestructura posteriores.

- **Corredor Troncal Oriental 1:** el proyecto cuenta con una Modelación 3D-BIM Fase I y se avanza en la atención de conflictos e interferencias para generar la Modelación 3D-BIM Fase II que se encuentra a un 45%.
- **Corredor Troncal Oriental 2** el proyecto cuenta con una Modelación 3D-BIM Fase I y se avanza en la atención de conflictos e interferencias para generar la Modelación 3D-BIM Fase II que se encuentra a un 25%.
- **Corredor Troncal Oriental 3:** el proyecto cuenta con una Modelación 3D-BIM Fase I inicial al 60%, que permite en la etapa de estudios y diseños, la detección temprana de conflictos e interferencias que serán abordados en la etapa posterior de construcción.
- **Sistema de Información Geográfica -SIG-:** como parte del proceso de actualización y modernización de las entidades públicas, Metro Cali S.A., trabaja activamente en la implementación de un Sistema de Información Geográfica enfocado a la administración, control y seguimiento de la infraestructura y de los procesos operativos a su cargo. Desde el año 2013 se iniciaron labores de producción de información geográfica articulando los procesos de captura, análisis, acceso, uso y distribución según lo establecido en las Normas Técnicas Colombianas NTC 5043 de 2002, NTC 5205 de 2003, NTC 5204 de 2003 y NTC 4611 de 2011. Así como los lineamientos de la Infraestructura de Datos Espaciales de Santiago de Cali – IDESC y lo establecido en el Decreto Municipal 411.0.20.0728 de 2015 RCG del Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

Metro Cali S.A. actualmente realiza gestión de información geográfica en el Distrito de Santiago de Cali desde las direcciones de Infraestructura y de Operaciones, en cumplimiento de la Ley 388 de 1997 Ley de Ordenamiento Territorial, mediante la utilización y aprovechamiento de los SIG como herramienta líder, señalada por el Gobierno Nacional para esta labor. Como ente gestor del transporte público del distrito, aporta al cumplimiento de indicadores y metas asociados a la puesta en marcha del Sistema Integrado de Transporte Masivo - SITM MIO-, por ser una entidad territorial de orden municipal con la obligación de articularse a lo establecido en la Ley 152 de 1994 "*Ley Orgánica del Plan de Desarrollo*" para trabajar de manera conjunta con la Alcaldía de Santiago de Cali en su línea estratégica de Movilidad Multimodal Sustentable, donde se apunta a tres programas: movilidad peatonal, movilidad en bicicleta y transporte público de pasajeros. Toda la información que es reportada a los entes de control, surge de la georreferenciación entregada por los respectivos contratistas y/o consultores adscritos a la Dirección de Infraestructura.

En la vigencia 2020, se ha implementado SIG de los proyectos en construcción en: Terminal de Cabecera Aguablanca, Terminal Intermedia Simón Bolívar, Patio Taller Aguablanca, Patio Taller Valle del Lili, corredor Troncal Oriental 1, corredor Troncal



Oriental 2, y del proyecto en estudios y diseños del corredor Troncal Oriental 3, desarrollando los soportes de las actas parciales de cobro.

- **Retos de la dirección para la vigencia 2021**

Para la vigencia 2021 la Dirección de Infraestructura apunta a lo siguiente:

- Estructurar y acompañar el proceso licitatorio del *corredor Troncal Oriental Tramo 3* y dar inicio a la obra respectiva.
- Acompañar y supervisar la finalización de los estudios y diseños e inicio del proceso de obra de la *Terminal Intermedia Centro* como proyecto emblemático y movilizador de la renovación urbana de la ciudad.
- Estructurar y acompañar el proceso licitatorio de la *ampliación del Patio y Taller Calima Norte*, así como dar inicio a la obra respectiva.
- Estructurar, acompañar el proceso de selección y ejecutar la consultoría para la elaboración de los estudios y diseños de las '*Troncales Verdes*' que conecten los corredores de la Calle 5 y la Troncal Oriental (Calle 36 – Calle 25).
- Atender las necesidades de estudios y diseños que se generen desde la Dirección de Planeación y/o la Alta Dirección de la entidad referidas al ingreso de la nueva flota del SITM-MIO.
- Construcción y puesta en marcha de la Terminal Intermedia Simón Bolívar.
- Construcción y puesta en marcha de la Terminal de Cabecera Aguablanca.
- Dar continuidad a la construcción del corredor Troncal Oriental en sus tramos 1 y 2.
- Iniciar obra para la construcción del corredor Troncal Oriental Tramo 3.
- Implementación de tecnologías de información para la transformación digital (BIM/SIG), como aporte en la consolidación de los indicadores y metas en cumplimiento con el Acuerdo 477 de 2020 Plan de Desarrollo del Distrito Especial de Santiago de Cali en la generación y recuperación del espacio público, ciclo-infraestructura y corredor troncal.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de los elementos de la infraestructura asociados al SITM MIO.



#### 4.3 DIRECCIÓN DE OPERACIONES

##### A. Recomendaciones estratégicas o proyectos que son necesario dar prioridad

- **Plan Estratégico Seguridad Vial – PESV:** el PESV es un proyecto en el que se debe trabajar de manera continua, en pro de mejorar la seguridad vial, para contribuir con el logro de la meta de tener a 2030 cero muertos en accidentes de tránsito en el MIO y en la ciudad. Entre estas acciones, está el precisar en el proceso de registro la ubicación geográfica real del sitio donde ocurre cada accidente, así como formular e implementar estrategias que contribuyan a la gestión y análisis de la información de accidentalidad recopilada por el Centro de Control.
- **Formulación de alternativas para la ubicación de la Terminal Sur:** dada la incertidumbre que se tiene sobre la construcción de la Terminal Sur en Bochalema, el inicio de la construcción de la Troncal Oriental y, que la estación Universidades está operando en condiciones de capacidad, se requiere trabajar en la formulación de una propuesta para que se incluya en el tramo 3 de la Troncal Oriental, la construcción de una estación especial, que puede ser similar a Unidad Deportiva, ubicada en el extremo sur del tramo 3, entre los centros comerciales de La 14 del Lili y Jardín Plaza. Esto permitiría apoyar la responsabilidad que hoy está asumiendo la estación Universidades por no contar con la Terminal Sur.

Adicionalmente, se requiere trabajar en la formulación de alternativas para la ubicar la Terminal Sur en otro sector de la zona de expansión, en caso que no se pueda construir en el sitio que hoy se tiene definido.

- **Geo-referenciación de paradas:** para el año 2021 se continuará trabajando en el proyecto de georreferenciación de paradas, con una meta de georreferenciar 500 paradas adicionales. El objetivo, mejorar el desempeño de los procesos que dependen de la calidad de la ubicación de paradas.
- **Optimización de la operación en las estaciones de la zona Centro:** la entrada en operación de las estaciones Centro se realizó en su momento por etapas, por lo que la selección de las plataformas de paradas correspondió a la disponibilidad de las mismas. A la fecha se viene desarrollando un proyecto que permite optimizar esta distribución, con el fin de mejorar la distribución de los servicios y usuarios, teniendo en cuenta el destino y la cantidad de vehículos/hora por plataforma y de esta manera, mejorar el nivel de servicio al usuario.
- **Revisión y propuesta de ajuste en el trazado de las rutas del SITM-MIO que operan los días domingo:** teniendo en cuenta que los días domingos la dinámica de los viajes en la ciudad cambia, y se enfocan más a viajes de tipo recreacional y de entretenimiento, se requiere realizar un análisis de distribución de los puntos generadores o atractores de viaje que tiene la ciudad los días domingo y festivo para satisfacer los mismos. Además, de tomar acciones para racionalizar la oferta de servicios para este día tipo.



- **Metro Cali como operador MIO Cable:** se ha adelantado la elaboración de la documentación y la gestión de los requisitos para lograr la habilitación para la operación por parte de Metro Cali S.A. conforme al Decreto 1079 de mayo 26 de 2015 Título 5 del Ministerio de Transporte. En este orden de ideas, se culminó la recolección de la totalidad de la documentación en la fecha acordada (30 de octubre del presente año). Sin embargo, el requisito que no se consiguió para lograr el propósito de radicar documentación ante el Ministerio de Transporte fue el certificado de Cámara de Comercio, el cual debe indicar entre las actividades principales la operación de redes de movilización aereosuspendidas. Esta tarea se constituye en una tarea fundamental para la consecución de la habilitación y la licencia de operación para el primer semestre del año 2021.

Se debe tener disponibilidad oportuna de repuestos críticos, debido a que el MIO Cable posee varios componentes que deben hacer parte de un modelo de alertas tempranas, esto aplica para el motor eléctrico, reductor, cardán, volantes, motor de socorro y sistema de tensión. Por lo que es necesario trabajar en esquemas de contratación de suministros y repuestos que se acompasen con las necesidades de mantenimiento y operación del sistema.

Se debe trabajar en convertir el MIO Cable en un proyecto estratégico, que permita asegurar los recursos necesarios para suscribir contratos por periodos de tiempo superior a un año tales, como: contratos en energía, aprovechamiento económico de espacios, explotación comercial en publicidad, entre otros.

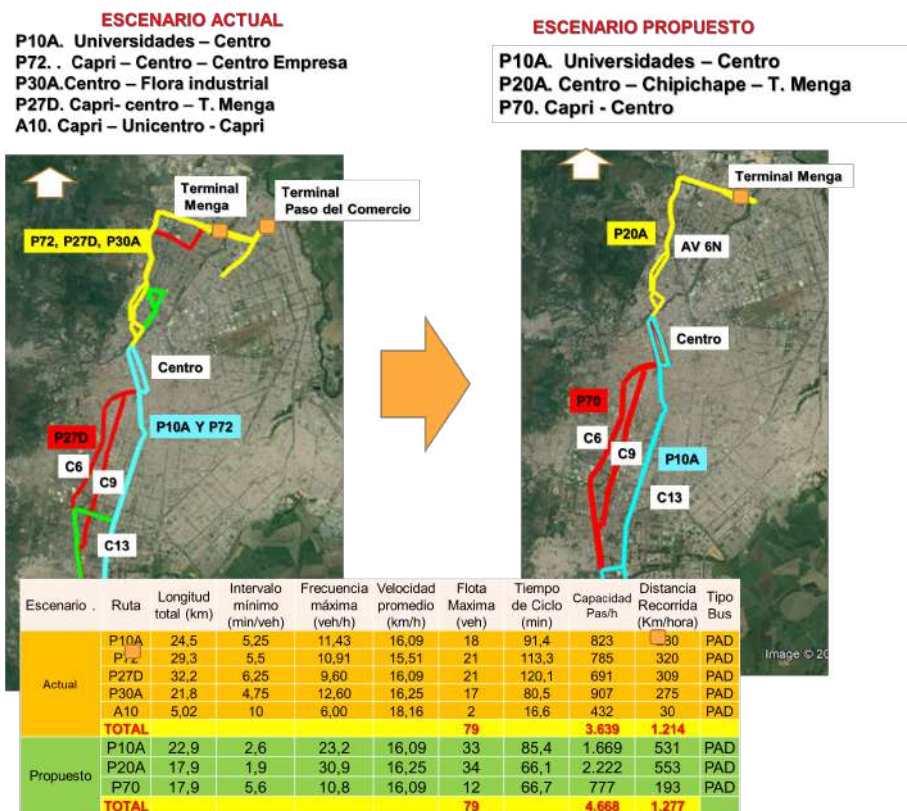
#### **Tareas institucionales a tener en cuenta:**

- Conformación de la Unidad de Negocios.
- Vinculación del personal.
- Definición del esquema de contratación de repuestos e insumos.
- Consecución de recursos.
- Gestión de personal.
- Gestión y mantenimiento de infraestructura.
- Gestión de PQRS y servicio al cliente.
- Plan de compras.
- Plan de gestión social.
- Plan de manejo ambiental.
- Red de rutas del MIO con un enfoque de eficiencia económica.

La Dirección de Operaciones se encuentra trabajando en la formulación y evaluación de una propuesta de red de rutas del MIO con un enfoque de eficiencia económica, para ser implementado en el año 2021, en el cual se considera el ingreso de las terminales Simón Bolívar y Aguablanca. Esta propuesta se fundamenta en la simplificación de servicios del MIO, a través de la reducción o eliminación del paralelismo entre las rutas del MIO, para disponer en los corredores que así lo

permitan, de una sola ruta por corredor, con el fin de incrementar la frecuencia y reducir el intervalo de paso de los servicios del MIO que quedan operando. De esta manera, mejorar el nivel de servicio y la percepción de los usuarios, sin necesidad de incrementar los costos operacionales. En la figura xx se presenta a manera de ejemplo el caso para los corredores de la Avenida Pasoancho y la Avenida 6N, donde se propone reducir de 5 a 3 servicios, de tal forma que, la Avenida 6N quede operando solo la ruta P20A entre el Centro y la Terminal Menga con un bus cada 1,9 minutos. En la Avenida Pasoancho, quede operando solo la ruta P10A con un bus cada 2,6 minutos. Mientras que, en la Avenida Roosevelt y la Calle 9 quede operando la ruta P70 con un bus cada 5,6 minutos en las horas pico.

Figura 19 – Optimización Servicio MIO en las avenidas Pasoancho y 6N.



- **Definir protocolo para el alistamiento de nueva infraestructura**

Dado que en el año 2021 se contempla el ingreso de las terminales Simón Bolívar y Aguablanca, es conveniente coordinar reuniones entre los diferentes actores que intervienen en el proceso de alistamiento de las mismas, con el fin que dentro del plazo que se tiene previsto para la entrega se ejecuten todas acciones que así se requieren para la puesta en funcionamiento de las mismas. Entre las tareas que se han identificado se requiere trabajar se mencionan las siguientes:





1. Entrega de infraestructura al concesionario del SIUR.
2. Dotación de espacios.
3. Entrega y dotación de zonas de bienestar.
4. Dotación tecnológica.
5. Infraestructura para la información al usuario.
6. Infraestructura de video vigilancia y monitoreo.
7. Modificación / ajuste de recorrido de rutas frente a la *capacidad (responsabilidad)* de terminales y estaciones.

Se considera procedente definir un protocolo que involucre todas las acciones que se requieren para el alistamiento de la nueva infraestructura que se disponga en el sistema MIO.

- **Fortalecimiento de capacidad supervisora de la entidad**

Por parte de Metro Cali S.A. se propone realizar la evaluación periódica de la gestión de los COT y SIUR, a través de la presentación de los siguientes informes o reportes:

- Informe de supervisión de todos los supervisores.
- Seguimiento del ICD.
- Informe del estado de la prestación del servicio (ruta, recursos, PQRS).
- Rendir cuentas de nuestras responsabilidades del contrato.
- Socializar cambios del manual de operaciones.

Por parte de los COT y el SIUR, se proponen que presenten de manera periódica los siguientes documentos o reportes:

- Los planes de acción necesarios para cumplir con los requerimientos del servicio.
- Las observaciones no vinculantes al manual de operaciones.

- **Sinergia Interinstitucional**

Aunque Metro Cali S.A. es el ente gestor del Sistema MIO, la prestación del servicio de transporte público colectivo es responsabilidad de la Alcaldía del Distrito Especial de Cali y de las diferentes dependencias que la conforman. Razón por la cual, se hace necesario que para el cumplimiento del objetivo principal del SITM-MIO, que es el de satisfacer las necesidades de viaje de la comunidad, se reestructuren los tres comités que hacen parte del sistema MIO.

- **Comité de operadores:** donde participa Metro Cali y los concesionarios, para que se les pida cuentas a los operadores de los indicadores de cómo



están prestando el servicio del MIO. Así mismo, los planes de acción que tienen previsto implementar para mejorar dichos indicadores. A continuación, se relacionan algunos de los indicadores a discutir en este comité, que se sugiere se revisen una vez al mes.

#### **Indicadores por ruta:**

- Demanda movilizada.
- Frecuencia de diseño.
- Kilómetros (costo).
- Índice de cumplimiento.
- Índice de puntualidad.
- Índice de regularidad.
- PQRS.

#### **Indicadores generales:**

- Índice de accidentalidad.
- Índice de kilómetros a la falla.
- Índice de operación.
- Índice de estado de la flota.
- Índice de desempeño del operador.
- Cumplimiento del plan de mantenimiento.
- Desempeño del Centro de Control.
- Omisión de información.
- Desempeño tecnológico de flota (IBIS, calibración de odómetro, cumplimiento del plan de mantenimiento de equipos embarcados, etc).
- **Comité de Operación:** en este comité donde participa Metro Cali, un representante de los concesionarios de operación, un representante del concesionario del SIUR, por parte de la Alcaldía, la Secretaría de Movilidad y un representante directo de la Alcaldía, de acuerdo con lo descrito en los contratos de concesión, se requiere ampliar la composición de los participantes a otras dependencias de la Administración, que tienen incidencia directa sobre la prestación y la operación del Sistema MIO. Se propone las siguientes dependencias: Infraestructura, Departamento Administrativo de Hacienda, EMRU, Cultura Ciudadana, Megaproyectos, Seguridad y Justicia, Gobierno, Empresas de Aseo, DAGMA, como encargada del mantenimiento de árboles y mantenimiento de zonas verdes, EMCALI, Planeación, Participación Ciudadana, Educación y Desarrollo Económico. Se requiere que estas dependencias rindan cuentas sobre las acciones que se han adelantado para contribuir con el objetivo del SITM-MIO, a su vez que a las mismas el Sistema MIO debe rendirles cuentas sobre



el servicio. A continuación, se relacionan algunos de los indicadores a tratar en este comité, que se sugiere se realice cada tres meses.

#### **Indicadores por ruta:**

- Accidentes por millón de kilómetros.
- Vandalismos por número de vehículos.
- Eventos de seguridad por pasajero.
- Porcentaje de paralelismo con TPC.
- Porcentaje de invasión de paraderos.
- Presencia de transporte informal.
- Invasión del espacio público.
- Estado de la infraestructura vial y peatonal.
- Estado de puntos de parada (demarcación, amoblamiento, iluminación, seguridad, etc.).
- Tarifa técnica de operación.
- Demanda movilizada equivalente (ingreso).
- Kilómetros (costo).

#### **General:**

- Presupuesto de operación.
- Índice de calidad de desempeño.
  - a. Índice de cumplimiento.
  - b. Índice de puntualidad.
  - c. Índice de estado de la flota.
  - d. Índice de operación.
- PQRS.
- **Comité de Planeación:** en este Comité solo participa el ente gestor y las principales dependencias del Municipio, para tratar temas estratégicos del Sistema MIO. Se sugiere se realice una vez al año.
- Marco fiscal de mediano plazo.
- Proposición de obras de infraestructura en beneficio del MIO y de la ciudad.
- Proposición de proyectos de infraestructura del MIO.
- Proposición de ajustes a la tarifa al usuario.
- Proposiciones de cara al esquema tarifario (tarifas diferenciales, tarifas por distancia, etc.).
- Definiciones de niveles de servicio.
- Reposición de flota.
- Tecnología de propulsión de flota.
- Gestión de la demanda.



- Sistemas de transporte complementario.
  - Desarrollo orientado al transporte.
  - Fuentes alternativas de financiación.
- **Estudio de planeación estratégica que defina el MIO para los años 2030, 2040 y 2050.**

Con la construcción de la Troncal Oriental se culminan las obras de las Fases 1, 2 y 3 definidas en el estudio del GGT de 2006, por lo que se hace necesario contratar un nuevo estudio que permita visionar el norte que debe seguir el Sistema MIO para los próximos 30 años, el cual deberá revisarse por los menos cada 5.

- **Estudio para definir la reposición de la flota del Sistema MIO.**

El Plan de Desarrollo de 2015 incluyó dentro de los componentes elegibles de cofinanciación el equipo rodante, tecnología y la semaforización. Dado que los próximos años se requiere realizar la reposición de la flota del MIO, que hace parte de las fases 1 y 2, es fundamental contar con el soporte técnico que defina cómo debería ser la nueva flota que llegaría al Sistema MIO: en cuanto a tamaño de los vehículos, tecnología de la fuente motriz, servicios de las puertas izquierdas y derechas, altura de las plataformas. Con el propósito de acceder a los recursos del fondo de cofinanciación y, en lo posible, lograr que este componente que hoy está a cargo de la tarifa, sea asumido por otra fuente, con el propósito de aliviar la carga financiera que esto representa para la tarifa técnica.

#### **4.4 DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE**

##### **1. Atención al ciudadano**

- Durante esta vigencia se avanzó en el desarrollo de la opción; consulta tu estado, de las PQRSDF. Esta actividad se realizó en conjunto con la Oficina de Sistemas de Metro Cali y la Unión Temporal, a través de la página web de Metro Cali y la del MIO, interpuestas por los grupos de valor. El objetivo de este desarrollo es poder realizar periódicamente seguimiento a los PQRS y, obtener retroalimentación frente a dichos servicios. Este desarrollo se encuentra en fase de implementación.
- Se continuó fortaleciendo la atención oportuna de los PQRS interpuestos ante el SITM-MIO, a través de la comunicación directa y mesas de trabajo periódicas entre la Oficina de Atención al Ciudadano, las áreas de la entidad y los concesionarios del MIO. Por medio de las personas delegadas por cada área, se pudo optimizar los procesos de respuesta oportuna a los PQRS interpuestos por los grupos de valor, cumpliendo con la meta establecida del 99% de respuesta oportuna.



## 2. Comunicación

### Externa:

- Durante el 2020 se publicaron 96 boletines. Los comunicados de prensa publicados hicieron referencia principalmente a temas relacionados con medidas COVID-19, bioseguridad, campaña 'Por tu bien y por el MIO', toma a corredores entre otros).
- La gestión del equipo de comunicaciones permitió que se llevarán a cabo 14 visitas a medios de comunicación, para hablar acerca del trabajo de la entidad con respecto a las medidas COVID-19, bioseguridad y el Sistema MIO en general. De la misma forma, se realizaron durante el año 8 ruedas de prensa.
- En redes sociales (Twitter, Facebook e InfoMIO) se mantuvo la interacción de la entidad con los usuarios del Sistema en tiempo real, y se implementaron nuevos formatos digitales para divulgación de información por la suspensión de actividades presenciales por COVID-19. El número de respuestas en estas tres redes superó las 1.300 respuestas. Se realizaron más de 5.500 publicaciones en el año. Por su parte, InfoMIO (aplicación WhatsApp) cierra el año con 3.462 inscritos. Las publicaciones realizadas en las redes sociales estuvieron acompañadas por más de 125 videos, los cuales mantienen un lenguaje gráfico y animado para mayor comprensión de los usuarios y de la población con diversidad funcional.

### Interna:

- El 70% de los colaboradores manifestaron tener buena percepción de los canales internos (cartelera, boletín Noticias X Metro, grupo WhatsApp, correo electrónico), que tiene la entidad para informar.
- Se continuó fortaleciendo la comunicación constante, oportuna y directa con las oficinas de Gestión Humana de los concesionarios del MIO, por medio de las personas delegadas por ellos a través de la realización de 10 comités editoriales, los cuales fueron claves para planear las 12 actividades que se ejecutaron en el año enfocadas principalmente a medidas COVID-19 y bioseguridad.

- **Cultura y Gestión Social**

**Programa Cultura MIO:** este programa responde al plan de Cultura MIO de la entidad, que contempla 4 programas ejecutables tanto dentro del sistema como con la comunidad en general. Tiene como objetivo fortalecer la cultura ciudadana y el mejoramiento de las interacciones con el sistema. Los resultados han sido los siguientes:



**Experiencia MIO:** debido a lo ocurrido por COVID-19, el programa requirió ajustes a su dinámica de intervención, pasando de ser presencial a la virtualidad.

Se realizaron charlas pedagógicas y exposición de material audiovisual con las siguientes instituciones educativas: Liceo Santa Lucia, Colegio Dana María, Colegio Cesar Conto, Colegio de Santa Librada. Universidad Libre y docentes que acompañaban a cada grupo. Además, se participó en 2 ferias virtuales interinstitucionales con la Fundación Carvajal, impactando un total de población de 14.259. Los contenidos de la capacitación, se enfocaron hacia sentido de pertenencia hacia el MIO, cultura ciudadana, buenas prácticas de bioseguridad y la campaña 'Por tu bien y por el MIO yo me cuido'.

También, se desarrolló una estrategia de comunicación a través del equipo clowns para fortalecer las prácticas de bioseguridad del Ministerio de Transporte y usos adecuados del sistema con 92 intervenciones en estaciones y terminales.

**Multiplicadores de Cultura MIO:** en este programa no solo se desarrollan las estrategias propuestas por la entidad, sino que, articula las distintas dependencias de la Administración central e instituciones que trabajan en temas de cultura ciudadana. Con ello, se busca masificar las acciones que ayuden a mejorar la convivencia social en el Sistema MIO y la ciudad.

#### **Alianzas**

**Cruz Roja de Cali:** se realizaron 8 campañas de donación de sangre en las principales estaciones y terminales del sistema, y 2 jornadas integrales de prevención de cáncer de mama, previas al mes de marzo.

**Subsecretaría de Equidad de Género:** intervenciones en 8 estaciones y terminales con sensibilización de la Ruta de Atención a mujeres víctimas de violencia. Despliegue de campaña con audios para buses en 15 paradas. Mensajes en pantallas de las estaciones y buses. 3 bastidores y 5 banners. 3 vídeos para socializar en redes sociales con información de prevención del acoso sexual y con línea informativa de atención 24 horas de la Alcaldía de Cali. Sensibilización en temas asociados a la equidad de género a personal del MIO (220 personas entre personal de servicio al cliente, conductores y administrativos). Esta estrategia se cerró con rueda de prensa por parte de la Administración Municipal, haciendo prevención de violencias en el Día Internacional de la no violencia hacia las mujeres.

Adicionalmente, en articulación con las secretarías de Paz y Cultura Ciudadana, Gestión del Riesgo y Salud, se realizaron intervenciones bajo la estrategia 'Cali guarda la vida', en 29 estaciones del SITM-MIO. Se realizaron acciones educativas, toma de temperatura, distanciamiento físico, recambio de tapabocas y entregas de kits con equipo de guardianes de vida. Se impactó a aproximadamente 27.689 usuarios y colaboradores del sistema.

En otras alianzas, con el canal regional Telepacífico, se articuló el desarrollo de uno de los capítulos con Ensamble Sinfónico de la Escuela Desepaz, del proyecto Artes Escénicas. El objetivo, visualizar una de las terminales del sistema como escenario cultural de la ciudad



y la compañía artística. Con la Fundación Carvajal se desarrolló la exposición fotográfica 'Haciendo memoria: Divulgación del Archivo Fotográfico de Aguablanca', en la Terminal Andrés Sanín, como parte de la sensibilización al arte y consulta virtual del mismo.

**Campaña de Cultura MIO:** se articuló a la campaña de Servicio al Cliente, a través de un eje temático y se realizaron acciones transversales a la misma. Se gestionó la realización de un jingle de prevención de contagio de la COVID-19.

La ejecución de las acciones pedagógicas contó con personal de 'guardianes de vida' de la Administración Municipal. En alianza con la Secretaría de Gestión del Riesgo se realizaron 972 intervenciones, alcanzando de manera directa a 19.440 personas usuarias, se repartieron 480 kit de cuidado y 5.600 tapabocas. Mientras que, en alianza con la Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana se alcanzó 7.689 personas y se replicó en charlas virtuales a la comunidad a 2245 más.

**Palabra y Arte en Movimiento:** este programa tuvo presentaciones al público durante los 2 primeros meses del año. Posterior a eso, por pandemia, se fortaleció las relaciones con los grupos artísticos, para la realización de videos desde sus casas para compartir en las redes sociales de la entidad. Como resultados se obtuvo que, a corte 11 de diciembre, se realizaron 151 presentaciones, de las cuales 145 fueron virtuales, transmitidas por las redes sociales de Metro Cali. Se realizaron 32 alianzas con escuelas de baile, academias de teatro, artistas independientes y corporaciones.

**Bibliomio:** se continuó operando los BiblioMIO ubicados en las terminales Andrés Sanín, Paso del Comercio y estación Unidad Deportiva. Mediante la alianza con La Secretaría de Cultura de Santiago de Cali, La Fundación Gases de Occidente, La Fundación Bibliotec y Duis.co, se firmó convenio en el mes de noviembre para hacer montaje del cuarto BiblioMIO en la Terminal Simón Bolívar, el cual empezaría a operar 2021. Se realizaron 12 actividades pedagógicas con escritores (as) invitados a los espacios, durante los meses de enero y febrero, entregando 1.500 folletos informativos de los servicios del sistema.

Al mes de febrero se tenía un acumulado de 21.892 préstamos, 4.100 personas vinculadas y del 100% de consultas en las 63 bibliotecas públicas de Cali. El 31% era en los espacios de BiblioMIO, siendo reconocido por la calidad de los libros y las opciones en su oferta literaria.

A partir del mes de abril, por pandemia, se realizó material audiovisual con lecturas para compartir en las redes sociales de la entidad. En total se realizaron 147 lecturas, 63 videos con el personal de Bibliotecarios (as) y 87.423 visualizaciones a 30 de noviembre. Igualmente, se realizó el lanzamiento de Biblioteca digital Over Driver, en articulación con la Biblioteca departamental, con 1.300 personas inscritas y en uso 187 títulos digitales.



**Plan de gestión social obras:** se realizaron 229 reuniones con actores sociales de las comunidades de influencia, para entregar información de actividades técnicas, sociales y ambientales previo al inicio de las obras. Con una asistencia de 1.244 personas.

Para el caso de la Troncal Oriental, que inició construcción en el 2020, se realizaron 71 reuniones para entregar información de la misma, socialización de intervención técnica, ambiental y forestal con un total de 1.813 asistentes.

Se entregaron 63.936 volantes informativos en las diferentes obras en ejecución en la vigencia 2020.

Se realizaron 142 cuñas radiales en emisoras de gran audiencia de la ciudad para entregar información de las obras.

Se realizaron 5 avisos de prensa de página completa en importantes en medios escritos.

Se diseñaron y ubicaron 10 Banner en estaciones del sistema, alusivos a la Troncal Oriental.

**Plan de manejo social concesionarios COT:** este plan hace parte de los contratos de concesión, en el cual cada empresa operadora debe realizar las actividades proyectadas para el año vigente tanto para el área de comunicaciones, comunidad, bienestar, valores empresariales y capacitación.

Debido a la emergencia sanitaria, ocurrida en el mes de marzo por COVID-19, algunas de actividades de los programas del plan se tuvieron que suspender de manera temporal, mientras se lograba nuevamente ajustar con las medidas de bioseguridad.

El plan de manejo social concesionarios tiene seis programas estructurados bajo la ISO 26000 de responsabilidad social empresarial.

Dentro del plan de comunicaciones se generó una campaña de prevención y medidas sobre COVID-19, la cual tuvo como personaje a ERICC ‘Especialista en respuesta inmediata contra el coronavirus’. A través de este personaje se entregó información sobre el uso de tapabocas, lavado de manos y distanciamiento social. Igualmente, se realizó demarcación de los espacios tanto al interior de los patios como de las zonas de bienestar para prevenir el contagio.

#### Material de comunicaciones.

No	Tipo de comunicación	Cantidad	Objetivo
1	Piezas gráficas	12	Promover las medidas de bioseguridad con ERICC
2	Videos	32	Promover las medidas de bioseguridad con ERICC, motivar al personal para continuar su labor.





Para el acercamiento con la comunidad y la responsabilidad social con el entorno al patio o cerca al mismo, se realizaron las siguientes actividades:

EMPRESA	ACTIVIDAD
Blanco y Negro masivo	Entrega 160 mercados en el mes de junio a familias vulnerables. Entrega 750 tapabocas en Terminal Paso del Comercio a usuarios del Sistema.
Unimetro	Entrega 85 mercados a los vecinos que colindan con el patio. Entrega 100 paquetes de dulces a los niños del sector en Halloween
ETM	Realiza talleres a los profesores de la entidad educativa Mayor Rey del Norte con el fin de darles acompañamiento emocional en los cambios de modalidad educativa
GIT Masivo	Entrega 30 obsequios de navidad a los niños de Fundación Hijos del amor de la comuna 18.



Para el bienestar de los colaboradores de cada empresa, se realizaron todas las actividades de promoción de la salud como prevención de COVID-19. Se entregaron 900 kit de juegos al personal operador y de mantenimiento, para promover la sana convivencia familiar durante el periodo de cuarentena y 200 mercados para el personal de lavado y aseo.

Se continuó con el acompañamiento al personal con incapacidad médica mayor a 30 días, haciendo seguimiento telefónico, entrega de mercados puerta a puerta y breves visitas a unas 60 personas, impactando al colaborador y su familia.

En el tema de capacitación se logró retomar, en el segundo semestre del año, las capacitaciones en modalidad virtual o presencial con grupos pequeños en las áreas:

Capacitación	Número de asistentes
Psicología al volante	130 Operadores
Equidad de género	60 personal administrativo
Servicio al cliente	273 operadores



**Participación ciudadana:** a partir del proceso de acercamiento y generación de confianza con las comunidades se generaron reacciones positivas, además de participar activamente de los espacios convocados. También, surgieron por parte de la comunidad, iniciativas enfocadas en mejorar la prestación del servicio del MIO en los diferentes territorios, relacionados con cambios de parada, puntos de recarga, infraestructura y mobiliario. En cuatro planes de servicio operacionales (PSO), implementados en el 2020, se incluyeron las peticiones identificadas por la comunidad en materia de servicios.

Se realizaron 130 encuentros y/o interacciones virtuales con ciudadanos y las plataformas de participación ciudadana: juntas administradoras locales y juntas de acción. Comunal. En ellas se contó con la participación de 350 líderes y lideresas de las 22 comunas y 3 corregimientos de Cali.

Desde el programa de participación ciudadana, se logró gestionar 50 solicitudes, entre las que se encuentran: visitas de reconocimiento del territorio, apertura y revisión de rutas (A17B, A77, A34, A81 y A18). Información de reactivación de rutas (A41C, A19A, A57, P12, P10A, P10B) entre otras. Articulación con las diferentes dependencias del Distrito de Santiago de Cali. Apertura y traslado de puntos de recarga, atención de afectaciones de infraestructura

**Accesibilidad:** en el año 2019 se avanzó en un 29.7% con respecto a la suma de cada barrera (7.4% en general), alcanzando así en ese momento un 59.4%. Durante el año 2020 se avanzó a un 37.6%, con respecto a la suma de cada barrera (9.4% en general). Alcanzando un global del 68.85%, lo cual hace que el sistema sea más accesible.

**MIO Cable:** por pandemia el plan de gestión social y participación ciudadana MIO Cable, replanteó sus actividades

#### *Experiencia MIO Cable*

**Visita y socialización del Sistema MIO Cable:** se llevó a cabo en el mes de febrero, mediante recorrido con la participación de 30 niños de la escuela Jardín Infantil Huellitas de la Comuna 7. Así mismo, 50 niños del colegio Manuel María Buenaventura y 200 niños de los colegios Lucerito y Juan Pablo Segundo.

**Entrega de kits escolares:** con el acompañamiento del sector privado, se realizó la entrega de elementos escolares como mecanismo de permanencia escolar en las instituciones de educación presentes en el sector. En el año 2020, se entregaron 50 kits escolares en la institución educativa Manuel María Buenaventura.

**Semillero cultural Comuna 20:** el MIO Cable busca generar una interrelación participativa y de arraigo en lo cultural en los jóvenes, para ello busca propiciar en los habitantes de la



Comuna 20 espacios y herramientas culturales de sano esparcimiento. En el mes de febrero del 2020 se llegó mediante talleres de baile de salsa y práctica de zanqueros a 40 jóvenes de la comuna. Estas prácticas fueron realizadas en jornadas periódicas, durante todo el mes en las diferentes estaciones del cable, en horario nocturno.

**Concurso de pintura ‘Siloé coloreado’:** la actividad consistió en movilizar a familias, niños y adolescentes de la Comuna 20 para que, a partir de un trabajo artístico realizado desde casa, desarrollaran su creatividad. Al tiempo que, se integraran como familia, recorriendo su territorio y generando sentido de pertenencia hacia él. El proceso se realizó en varias etapas: convocatoria, entrega de kit de herramientas, realización en casa de las pinturas, selección de jurado de votación, selección de los mejores trabajos, premiación y exposición en estructura de madera móvil en las estaciones del MIO Cable. Se presentaron más de 80 diseños.

**Primer Festival ‘Salsa por lo Alto’:** ante la imposibilidad de realizar actividades grupales y comunitarias, debido a la declaración de emergencia sanitaria por COVID-19, en conjunto Cable Aéreo Manizales, Metro Cali y líderes comunitarios de la zona, se realizó el primer festival de salsa ‘Salsa por lo alto’. Se llevó a cabo el 28 de noviembre en la estación Tierra Blanca, estación enmarcada en la historia salsera de Cali.

Se inscribieron 4 academias de salsa de la ciudad y de la Comuna 20 en nivel aficionado. Las categorías fueron: coreografía de grupo, salsa Ladys, salsa parejas estilo cabaré y solistas. Los participantes de las diferentes escuelas, integrados en su mayoría, por niños entre los 8 y 17 años, dejaron ver sus coreografías trabajadas exclusivamente para el festival.

**Ayudas humanitarias emergencias por COVID-19:** Metro Cali en solidaridad con las familias más vulnerables del sector de la Comuna 20, se realizó varias entregas de paquetes alimentarios. Una primera entrega, fue de 120 paquetes alimenticios a las familias de los distintos barrios de injerencia del sistema de aéreo, durante el mes de abril. La segunda entrega, fue de 160 paquetes alimenticios en el barrio Lleras Camargo en el mes de mayo, 160 paquetes en los barrios Brisas de Mayo y Tierra Blanca, en el mes de junio y julio, posteriormente.

**Novena de Navidad:** realizada del 15 al 23 de diciembre de manera virtual, buscó integrar a la comunidad, a través de los valores sociales individuales. Se entregaron 400 obsequios para diferentes géneros y edades de niños que se inscribieron a las novenas virtuales. Así mismo, se logró inculcar el respeto y la cultura de la propiedad.

**Tamizajes de control preventivo:** se realizaron alrededor de 6.000 tamizajes desde la implementación de la cuarentena restringida hasta finalizar el año.



## **Mercadeo y Servicio al Cliente**

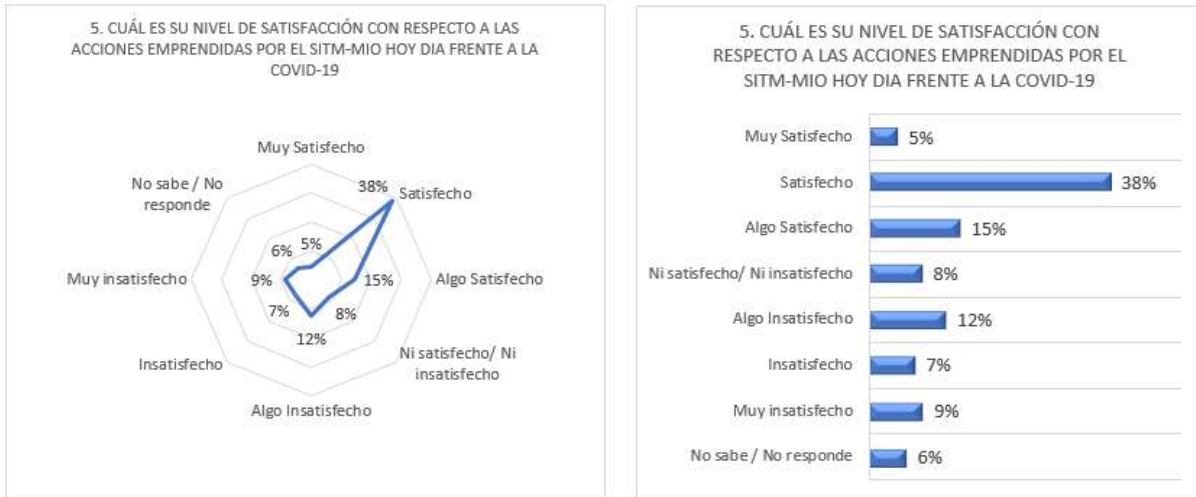
**Actualización de señalética:** con el fin de mejorar la experiencia de servicio durante el año 2020, a través del contrato de impresos, se logró actualizar la señalética de rutas troncales y pretroncales al interior de estaciones y terminales del SITM-MIO. Además, se actualizó el mapa general, señalética de mogadores, demarcación de piso de las de 90 paradas, florgraphis de terminales y señalética de distanciamiento.

**Encuesta de Satisfacción de Usuarios – NSU-:** la cual busca conocer la percepción del nivel de satisfacción de los usuarios en los componentes de: movilidad, impacto del MIO en la ciudad, sistema de pago y recarga, vehículos, estaciones y terminales, paraderos, conductores, información y divulgaciones. En el 2020 no se ejecutó el estudio cada semestre, pero se logró realizar un trabajo de encuestas que permitieron, en gran medida, conocer la percepción del momento de los usuarios, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Satisfacción con respecto a terminales, estaciones y paraderos.
- Satisfacción con respecto a vehículos y conductores del SITM-MIO.
- Satisfacción con respecto a la operación del Sistema SITM-MIO.
- Satisfacción con respecto a la comunicación e información suministrada por el SITM-MIO.
- Satisfacción con respecto a las acciones emprendidas por el SITM-MIO frente a la COVID-19

De las preguntas anteriormente relacionadas, es importante mencionar que, los resultados obtenidos en la percepción del servicio fueron caracterizados por presentar niveles buenos de satisfacción. La muestra se realizó con 827 opiniones de usuarios y se seleccionaron aquellos pasajeros con uso frecuente del sistema.

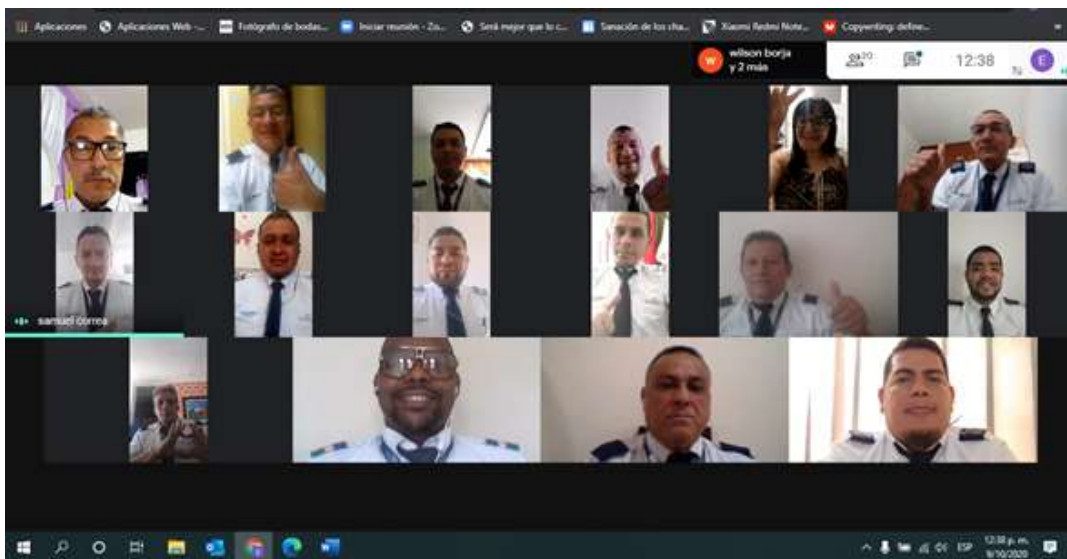
Figura 20 –Encuestas de servicio 2020.



**Capacitaciones en servicio al cliente:** como parte de la estrategia para mejorar el servicio a los usuarios, se integró la capacitación en servicio al cliente, en los requisitos de la certificación de idoneidad que debe cumplir el personal operador para conducir un vehículo.

En la capacitación se trabajó los conceptos generales del Sistema MIO, la comunicación y sus características, aspectos del servicio al cliente, manual de convivencia, manual de atención al ciudadano, accesibilidad, equidad de género y motivación por el trabajo.

Debido a la situación emergencia sanitaria por COVID-19 se estructuró y diseñó la capacitación en modalidad virtual-sincrónica, con una duración de trece horas. Se cierra el año 2020 con un total de 270 operadores capacitados. Los comentarios sobre el proceso de capacitación y los contenidos han sido positivos. (ver imagen adjunta)



**Socializaciones de los planes de servicio de operación:** se realizó una estrategia comunicacional integral por cada uno de los diferentes planes de servicio (más de 30 cambios en la operación en 2020, con suspensión de rutas, modificaciones, rutas de la salud, % de ocupación de buses, recorte en horas valle, etc.), que contempló:

- Boletines de prensa.
- Audios y perifoneo en buses y estaciones del MIO.
- Entrega de material informativo.



Piezas gráficas y audiovisuales para redes sociales y medios de comunicación como periódicos y televisión.

**Red de recarga –optimización:** debido a la adquisición de nuevas terminales de recarga por parte de la entidad, se logró poner al servicio de los usuarios 20 nuevas máquinas de recarga que devuelven dinero y reciben monedas. Estas de acuerdo a las necesidades del sistema fueron ubicadas al interior de las principales estaciones y terminales de mayor demanda en zonas pagas y no pagas, con el fin de minimizar la congestión de filas y brindar nuevas opciones a los usuarios.

Adicionalmente, debido a la emergencia sanitaria, se estableció conjuntamente con la UTR&T un modelo operativo de recaudo, el cual llevó a optimizar el servicio de acuerdo a la demanda que se venía presentando durante el presente año.

**Alianzas:** con fin de continuar posicionando la marca MIO se fortaleció, de manera virtual, las alianzas interinstitucionales con las diferentes secretarías adscritas a la Administración Municipal y entes privados, haciendo presencia en los diferentes eventos de ciudad.

Canal regional Telepacífico.

Delirio.

Festival Petronio Álvarez.

Festival Mundial de Salsa.

Feria de Cali.

Secretaría de Hacienda – Papayazo.

Emisora Olímpica Stereo.

Juancho Correlón.

Feria del Libro - FIL Cali 2020.

**Análisis integral de rutas desde la perspectiva de servicio - Dirección Comercial 2020:**

Se realizó el análisis integral de servicios, teniendo en cuenta los usos, perfiles horarios de la demanda, recorridos de verificación, análisis de eventos de seguridad, revisión de señalética, entre otros en rutas alimentadoras, pretroncales, troncales y estaciones, con el fin de proyectar propuestas de mejoramiento. Lo anterior, llevó a la construcción de fichas características de rutas, que una vez analizadas, por la mesa comercial y técnica de la entidad, sirvió como elemento para construir propuestas de mejoramiento comerciales, operativas y de infraestructura.

Figura 21 – Rutas estudiadas a corte diciembre 2020:

PROPUESTAS DE MEJORA RUTAS 2020		
Ruta Estudiada	Descripción	Estado
A33	Fusionar esta ruta con la ruta A21 en una sola ruta denominada P23 T. Menga - Floralia - T. Paso del Comercio.	En espera de ejecución
P24A	Horario ajustado de lunes a viernes de 5:00 am a 8:00 am y de 5:00 pm a 9:30 pm dada la baja demanda que se registro en campo finalizando la hora pico mañana y empezando la hora pico tarde.	Implementado desde el 17 de octubre
P47C	Se propuso dividir esta ruta en dos: P57A Estación Nuevo Latir - Cl 48 - Kra 50 - Kra 56 - Capri, y P57B Llano Verde - Ciudad Cordoba - Kra 46 - Kra 56 - E. Unidad Deportiva.	En espera de ejecución
A41C	Se propuso cambiar la tipología de esta ruta, pasando de bus padron o bus complementario dado los niveles de demanda que se registraron en campo.	En espera de ejecución
A57	Se propuso que esta ruta en sentido Suerte 90 - Nuevo Latir, al venir por la Kra 28 gire a la izquierda en la Cl 91 y salir a la troncal de aguablanca para atender la parada de integración virtual ubicada en la Av. Ciudad de Cali entre Kra 28D y 28C, eliminando los retornos de la Cl. 73 con Kra 27, Parque longitudinal 72W y Kra 28D entre Cl. 72U y 83.	En estudios de viabilidad
A73	Se propuso ajustar su recorrido en la zona de caldas para que pase a usar la Kra 70 dejando de atender la Kra 73, tambien se propuso ajustar su horario de operación para que funcionara en hora valle de lunes a sabado.	En espera de ajustes para posterior ejecución
A76	Se propuso fusionar esta ruta con la ruta A70 en una sola ruta denominada P70A Terminal Cañaveralejo - Av. Circunvalar - Centro	No es viable
P52A (P82A)	Se propuso una ruta alterna a la p52a para atender la calle 34	En estudios de viabilidad

- **Recomendaciones estratégicas o proyectos que son necesario dar prioridad.**

Dentro del marco del plan de sostenibilidad liderado por la Vicepresidencia Ejecutiva, las direcciones de Planeación y Comercial y Servicio al Cliente debe dar prioridad a la diversificación del negocio, y aportar nuevas fuentes de ingreso para la sostenibilidad del Sistema. Entre los proyectos se encuentra enmarcado el de alquiler de espacios físicos bajo el objeto “Otogar en concesión no exclusiva y simultánea con otros concesionarios, la explotación de un (los) espacio(s) físicos en estaciones y terminales del SITM-MIO”.

Incrementar la cantidad de asesores de servicio: se cuenta con 24, y se requieren en la mayor cantidad de estaciones.

Realizar las gestiones para implementar un convenio con la Policía Nacional, toda vez que, una de las principales quejas de los usuarios es el tema de seguridad.





Garantizar los recursos necesarios para implementar las herramientas de accesibilidad en el Sistema MIO, en el marco de la Ley 1618 de 2013.

Renegociación del contrato del SIUR.

#### **4.5 DIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA**

- Durante la vigencia 2020 se tramitó ante el Municipio Santiago de Cali una reorientación de recursos en cumplimiento al Decreto 575 de 2020 expedido por el Gobierno Nacional y las normas municipales que se decretaron en virtud a la emergencia económica generada por COVID-19. Se cristalizó con un traslado presupuestal, una vez fue autorizado, por el municipio por \$5.000.000.000 para el funcionamiento de la entidad.

Se apoyó el proceso de entrega de obras construidas para el desarrollo del SITM-MIO, al Municipio de Santiago de Cali como único titular de las obras, logrando los siguientes avances: baja en cuenta por concepto de impuesto predial \$564.891.760, en el mes de noviembre de 2020. Se recibió baja en cuenta por concepto de contribución por valorización de predios adquiridos para el desarrollo de las obras del SITM-MIO, por un valor de \$35.145.532. Así mismo, se retomó la entrega de 12 obras, sin afectación predial, al 30 de noviembre de 2020 y se tiene pendiente la revisión y firma de las mismas por parte del Municipio de Santiago de Cali.

Se presentó ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales la solicitud de devolución de los saldos a favor originados en las declaraciones del impuesto sobre la renta y complementarios correspondientes a los años gravables 2018 y 2019 \$ 1.814.600.000, los cuales ingresaron en el mes de julio de 2020 a la entidad, los cuales se solicitaron en virtud a la emergencia económica decretada por el gobierno Nacional.

Se efectuó gestión de re perfilamiento de los créditos, ante las entidades financieras (Davivienda, Bogotá, Occidente), con lo cual se buscaba normalizar dichas obligaciones. Los comités de crédito de las mencionadas entidades financieras, aprobaron esta solicitud, la cual se encuentra en la gestión de generación de los Otrosíes modificatorios.

Conforme al otrosí No.4 al Convenio Interadministrativo y de operación de vías del SITM-MIO y, a los modificatorios de los contratos de concesión de operación, para la vigencia 2020, se aprobó en el presupuesto municipal ciento veintinueve mil novecientos noventa y tres millones ochocientos cincuenta ocho mil pesos m/cte (\$129.993.858.000). Debido a la emergencia sanitaria por la pandemia generada por COVID-19, el recaudo de las fuentes de financiación que se establecieron para el



fortalecimiento del SITM-MIO se vieron drásticamente afectadas, disminuyendo el plazo que se había estimado para cubrir el pago del diferencial tarifario entre la tarifa técnica del SITM-MIO y la tarifa usuario para esta vigencia. Lo anterior, llevó a las direcciones Financiera y Administrativa y de planeación a gestionar la redistribución de recursos del convenio de cofinanciación del SITM-MIO por cincuenta mil novecientos doce millones seiscientos noventa y seis mil ciento dieciséis pesos (\$50.912.696.116) m/cte de la siguiente forma por fuente: por nación diecinueve mil siete millones trescientos sesenta y ocho mil setecientos noventa pesos (\$19.007.368.790) m/cte; por municipio treinta y un mil novecientos cinco millones trescientos veintisiete mil trescientos veintiséis pesos (\$31.905.327.326) m/cte, conforme al Decreto Nacional 575 de 2020 “por el cual se adoptan medidas para mitigar los efectos económicos generados por la pandemia Coronavirus COVID-19 en el sector transporte e infraestructura, en el marco del Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica”.

Así mismo, la Dirección Financiera y Administrativa logra en el Comité Directivo de Movilidad del 26 de noviembre d 2020, la aprobación de los recursos para el pago del diferencial tarifario requeridos para cerrar la vigencia 2020 por un valor de treinta y cinco mil novecientos cincuenta y cuatro millones novecientos noventa y nueve mil seiscientos treinta y seis pesos m/c (\$35.954.999.636). De ese valor, quince mil quinientos cuarenta y siete millones quinientos cuarenta y ocho mil cuatrocientos treinta y ocho pesos m/cte (\$15.547.548.438) se encuentran autorizados por la Secretaría de Hacienda Municipal, esto con el fin de garantizar la continuidad de operación y sostenibilidad del Sistema de Transporte Masivo, MIO.

**Gestión y desarrollo del talento humano:** área que permite gestionar y desarrollar el talento humano de acuerdo con las necesidades de Metro Cali S. A. mediante la administración de políticas y procedimientos de acuerdo a la normatividad vigente, contribuyendo al bienestar y fortalecimiento integral de servidores públicos calificados y competentes para el cumplimiento de los propósitos institucionales. A continuación, se relaciona las actividades más relevantes que se gestionaron dentro de la planeación estratégica de talento humano:

- **Actualización de manual de funciones:** para esta vigencia se hicieron dos ajustes al manual de funciones, así:
  - Resolución No. 912.110.073 de febrero 26 de 2020, versión 12. Se actualizó el manual de funciones y competencias de acuerdo a la normatividad legal vigente, en especial el Decreto Ley 785 de 2005, Decreto 1083 de 2015, Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, versión 3,2019, Decreto 1800 de 2019, análisis del objeto misional de la entidad, el direccionamiento estratégico, las cuales se encuentran soportadas en el documento "Estudio técnico para ajuste al Manual de Funciones y Competencias Laborales" y sus respectivos anexos, Decreto 1075 de



2015, artículo 3 de la Resolución No. 912.110.263 del 2 de agosto de 2017. Se tuvo en cuenta los ajustes aprobados por la Junta Directiva en sesión ordinaria celebrada el día 14 de febrero de 2020, con respecto a los cargos de Presidente y Secretaria General y de Asuntos Jurídicos.

- Resolución No. 912.110.153 de Julio 13 de 2020 versión 13, aplicación del Decreto 989 de julio 09 de 2020 Dar aplicabilidad al Decreto 989 de julio 09 de 2020, en lo relacionado con las competencias y requisitos específicos para el empleo de Jefe de Oficina, Asesor, Coordinador o Auditor de Control Interno o quien haga sus veces en las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y territorial".
- En la parte de Seguridad y Salud en el Trabajo, se resaltó la labor y el seguimiento que se lleva a cabo en el manejo del riesgo generado por la pandemia al interior de la entidad. Para lo cual, se expidieron dos actos administrativos (912.110.097 de 16 de marzo de 2020 y 912.110.124 de mayo 08 de 2020), donde se implementaron y se adoptaron al interior de Metro Cali S.A. las medidas definidas en el protocolo general de bioseguridad y su anexo técnico, expedido por el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante Resolución 666 del 24 de abril de 2020, orientadas a minimizar los factores que puedan generar la transmisión de la enfermedad por Coronavirus y garantizar la continuidad de la prestación del servicio
- Se dio cumplimiento a recomendación por parte del Ministerio de trabajo para dar lineamiento a la reactivación frente a la crisis – emergencia sanitaria, mediante circular No. 2 de fecha octubre 13 de 2020 en los días (14, 15 y 16 de octubre), se convocó a capacitación a todo el personal vinculado con la entidad, sobre responsabilidad individual frente al autocuidado en la reactivación económica.
- Se gestionó con la E.S.E. Centro, la toma de muestras PCR, para todo el personal vinculado a la entidad, donde se tomaron 220 muestras.
- Se gestionó con la entidad Inter salud Ocupacional, para llevar a cabo las evaluaciones medicas periódicas del personal de planta, para definir el estado y condición de salud de los trabajadores

## **BIENES Y SERVICIOS**

Desde la Dirección Financiera y Administrativa y en concordancia con el plan anual de adquisiciones vigencia 2020, se adelantaron los siguientes procesos de contratación:

- Se celebró el contrato de vigilancia y seguridad privada, en el cual se pacta la salvaguarda de los bienes muebles e inmuebles del edificio en la antigua estación del ferrocarril, donde funcionan las oficinas de Metro Cali S.A.



- Por medio de la plataforma de Colombia Compra Eficiente – Tienda Virtual, bajo la modalidad de orden de compra, se adjudicó el contrato de aseo y cafetería que surte sus servicios a las instalaciones de Metro Cali.
- En virtud de salvaguardar los bienes materiales de la entidad y sus recursos financieros, se renovaron las pólizas de daño material, automóviles, manejo global, responsabilidad civil extracontractual y servidores públicos.
- Adoptando las recomendaciones hechas por el Ministerio de Salud y Protección Social, la Dirección Financiera y Administrativa llevó a cabo el contrato de fumigación y desinfección por COVID-19, de todas las oficinas adscritas a la entidad ubicadas en el edificio de la antigua estación del ferrocarril.
- En cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 2885, se llevó a cabo la recarga y mantenimiento de los extintores que prestan los servicios a la entidad.
- Se tramita la resolución por medio de la cual, se da viabilidad y trámite a los contratos de telefonía celular que cubren los servicios móviles de los empleados oficiales de la entidad.
- Bajo la modalidad de orden de compra, se adjudica el contrato de servicios de tiquetes aéreos, el cual presta el servicio de transporte aéreo a los directivos de la entidad.
- La entidad en búsqueda de subsanar la necesidad de cubrir los servicios de mensajería y correo postal certificado, celebró un contrato interadministrativo de mensajería con la entidad pública Postales Nacionales.

En mención a lo anterior, la Dirección Financiera y Administrativa en el área de bienes y servicios, a pesar de la emergencia sanitaria y la baja oferta de proveedores, logró llevar a cabo el 70% de la contratación, siendo estos los más relevantes e importantes en aras de no interrumpir el normal desarrollo de las actividades que se desarrollan en ella.

## **GESTIÓN DOCUMENTAL**

El centro de documentación y archivo adscrito a la Dirección Financiera y Administrativa, ha venido desarrollando actividades de archivo, tendientes a cumplir con los objetivos trazados dentro de los planes de mejoramiento de Metro Cali S.A. para el año 2020, el cual contempla básicamente el desarrollo del Sistema de Gestión Documental.

Como parte fundamental del funcionamiento de la empresa, inició el desarrollo a la aplicación al plan Institucional de Archivos PINAR, la cual se presentará el 10% de los programas establecidos en el PINAR para el mes de diciembre, como es de entender por tratarse de un proceso trasversal a la entidad y ante la emergencia sanitaria se replanteó el plan de acción para lograr dar cumplimiento a este porcentaje establecido, por lo tanto, se logró avanzar en un 8%.

Por lo anterior, para el periodo 2020 se trazó como meta proteger el patrimonio documental de la entidad en un 100%, permitiendo a la entidad establecer un sistema coherente con



los principios archivísticos y lograr una correcta organización de la documentación que produce, facilitando a los usuarios internos y externos, una información clasificada, organizada, brindando un mejor servicio de eficiencia, eficacia y protegiendo de esta manera la información.

Se logró recibir a satisfacción 22 transferencias documentales de los años 2006-2010 2016-2017-2018-2019, lo cual pertenecen a un total de 20 subseries documentales.

En cuanto a las capacitaciones, por la emergencia sanitaria, se planearon 2 para todo el personal programados en dos grupos. Se realizaron las dos capacitaciones virtuales, tanto al personal de planta como contratistas de la entidad, para la correcta implementación y administración de archivos de gestión.

El centro de documentación y archivo en aras de dar cumplimiento al ajuste de las TRD de la entidad, logró avanzar en un 90% de la elaboración consolidación de la información.

#### **4.6 SECRETARÍA GENERAL Y DE ASUNTOS JURÍDICOS**

- **Comité de conciliación y defensa judicial de Metro Cali S.A.**

El comité de conciliación es una instancia administrativa que actúa como sede de estudio, análisis y formulación de políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad, el cual, debe sesionar como mínimo dos veces al mes, conforme lo establece el art. 18 del Decreto 1716 de 2009 (compilado por el Decreto 1069 de 2015). En Metro Cali S.A., este comité es liderado por la Oficina de Defensa Judicial.

En lo corrido del año el comité ha realizado veinticuatro sesiones, en las cuales ha decidido en cada caso específico sobre la procedencia de la conciliación o cualquier otro medio alternativo de solución de conflictos. Esto ha permitido no solo que se aporte una posición institucional, ante los despachos judiciales y procuradurías delegadas para asuntos administrativos, sino que los directivos de Metro Cali S.A. que son miembros de este comité, estén permanentemente enterados de las principales causas de litigio y de las estrategias defensivas, participando de manera activa en la identificación de los riesgos que se generan en la entidad y derivan en litigios, para mitigarlos y prevenir el daño antijurídico.

Con corte a 15 de diciembre de 2020, han sido estudiados por el comité de conciliación un total de treinta y ocho casos, de los cuales, veintidós corresponden a procesos judiciales (reparaciones directas, ordinarios laborales), amigable composición y dieciséis a convocatorias de conciliación extrajudicial ante la Procuraduría. Igualmente, en la primera sesión del año, se presentó el informe de gestión del comité correspondiente al segundo semestre de 2019.



- **Contratación vigencia 2020**

Se dio acompañamiento en la estructuración y trámite de los siguientes procesos de contratación, de acuerdo a las necesidades de las dependencias. En las siguientes tablas se resume la información:

Tabla 4.6-1 Contratos Celebrados Vigencia 2020.

Modalidad de Contratación	Procesos Adjudicados	Número de Contratos Celebrados
Licitación	2	1. Contrato celebrado con la aseguradora SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A. Seleccionar propuesta para contratar con una o varias compañías de seguros legalmente autorizadas para funcionar en el país, el programa de seguros patrimoniales y de responsabilidad civil de servidores públicos, seguros requeridos para la adecuada protección de Metro Cali S.A, de sus bienes e intereses patrimoniales, así como de aquellos por los que sea o fuere legalmente responsable o le corresponda asegurar en virtud de disposición legal o contractual. 2. Contrato celebrado con la aseguradora CHUBB SEGUROS DE COLOMBIA S.A.
Selección Abreviada	4	1. Contrato celebrado con la firma Seguridad Nueva Era Ltda. (Prestación de servicio de vigilancia y seguridad privada de los bienes muebles e inmuebles propiedad de METRO CALI S.A). Selección abreviada para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes por acuerdo marco de precios - Tienda Virtual del Estado Colombiano. -Contratos por la tienda virtual celebrados por: a.) Contrato celebrado con la firma SUBATOURS S.A.S. (Contratar el suministro de tiquetes aéreos en rutas nacionales e internacionales, para los servidores públicos, contratistas, colaboradores, abogados externos y miembros de la junta directiva de Metro Cali S. A, cuando estos los requieran en ejercicio de sus funciones y obligaciones.) b.) Contrato celebrado con la firma COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO SERCONAL. (contratar la prestación del servicio de aseo general y cafetería (incluido implementos e insumos necesarios) de las oficinas de Metro Cali s.a. ubicadas en la Avenida Vásquez cobo # 23 n 59 y en la carrera 36 no.16-32, vía Cali – Yumbo, callejón bodegas del éxito, proporcionado diariamente atención inmediata de salubridad e higiene a funcionarios y visitantes en la entidad. c.) Contrato celebrado con la firma EFORCERS S.A. (Proveer el licenciamiento de 350 Licencias G Suite Basic año por usuario. Soporte técnico proactivo - 16 horas. Google Drive Storage anual por usuario 20GB)
Decreto 092/2017	1	1. Contrato celebrado con la firma LIGA DE ESTUDIANTES USUARIOS DEL M.I.O (apoyo a la estrategia que contribuya a la evaluación de la experiencia del servicio prestado en las diferentes rutas que componen el sistema integrado de transporte masivo SITM-MIO, a través del seguimiento temporal de acuerdo con las disposiciones técnicas y requerimientos que en la materia rige a Metro Cali S.A.
Mínima Cuantía	11	11 aceptaciones de oferta celebradas, discriminadas de la siguiente manera: a.) Aceptación de Oferta No. 01 - REDJUDICIAL S.A.S. (Prestación de servicios especializados para la vigilancia, seguimiento, control y entrega de entrega de información diaria de todas las actuaciones judiciales de los procesos en los que METRO CALI S.A. sea parte). b.) Aceptación de Oferta No. 02 - INTERSALUD OCUPACIONAL SAS (Realización de evaluaciones médicas ocupacionales y otros servicios complementarios en seguridad y salud en el trabajo para los servidores públicos de METRO CALI S.A.). c.) Aceptación de Oferta No. 3 - SERVICIO DE SALUD INMEDIATO IPS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA (Servicio de área protegida con asistencia médica a trabajadores, contratistas y visitantes de la sede de Metro Cali S.A., ubicada en la avenida Vásquez cobo 23n-59 de la ciudad de Santiago de Cali, brindando los servicios de atención de emergencias médicas, urgencias médicas y traslados asistidos que se requieran). d.) Aceptación de Oferta No. 4 - FEDERICO GUILLERMO GIRALDO RICAURTE (Renovación de noventa (90) licencias de Kaspersky endpoint security for business select en la última versión liberada por el fabricante, con soporte y mantenimiento por un (1) año). e.) Aceptación de Oferta No. 5 - ABKA COLOMBIA S.A.S. (Servicio de outsourcing de impresión, fotocopiado y escaneo de documentos, con inclusión de tóner, mantenimiento preventivo y correctivo que se requiera).



Modalidad de Contratación	Procesos Adjudicados	Número de Contratos Celebrados
		<p>f.) Aceptación de Oferta No. 6 - CONTROLES EMPRESARIALES S.A.S. (servicio licenciamiento de soporte de firewall corporativo Fortinet incluida bolsa de soporte treinta (30) horas (presencial y remoto) y el servicio de renovación de hiper visor VMware vsphere).</p> <p>g) Aceptación de Oferta No 7-UNIPAR ALQUILERES DE COMPUTADORES S.A.S (Contratar servicios de alquiler de computadores de escritorio, portátiles y monitores, incluido todos los servicios conexos necesarios de manera integral a fin de garantizar un correcto funcionamiento de la Entidad, sin formula de reajuste, mediante sistema de precios fijos unitarios y servicio de asistencia técnica en sitio para los usuarios de Metro Cali S.A. objeto de este contrato, que requieran este servicio)</p> <p>h) Aceptación de Oferta No 11- GOODS &amp; SERVICES CONSULTING S.A.S (Contratar la prestación de servicios para ajustar los avalúos comerciales sobre los predios del SITM MIO, relacionados en el anexo técnico, así como el apoyo y acompañamiento técnico necesario para atender los requerimientos judiciales que se presenten frente a los procesos que versen sobre avalúos en los que intervenga Metro Cali S.A.)</p> <p>i.) Aceptación de Oferta No 12- PROYECTORES Y PROYECTORES P&amp;P S.A. (Servicio de mantenimiento de video proyectores)</p> <p>j.) Aceptación de Oferta No 13- AMBIENTE FUMISALUD LTDA. (Contratar la prestación del servicio integral de plagas desinfección por COVID-19 y figuración para el edificio estación del ferrocarril ubicado en la avenida Vásquez Cobo No 23N-59)</p> <p>k.) Aceptación de Oferta No 14- FUMIEXTING.C S.A.S- (Contratar el servicio de recargar y mantenimiento de los extintores que se encuentran ubicados en las instalaciones de Metro Cali S.A)</p>
Contratación Directa	1069	<p>-1058 Contratos de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.</p> <p>-4 Contratos de prestación de servicios bajo la causal de contratación directa por no existir pluralidad de oferentes.</p> <p>-6 Contratos Interadministrativos celebrados con:</p> <p>a.) EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS S.A. E.S.P. – E.R.T. – E.S.P. (Prestación de servicios y suministro de bienes tecnológicos y de comunicaciones requeridos por METRO CALI S.A., y entrega de bien inmueble para uso y goce de la EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS S.A. E.S.P. – E.R.T. – E.S.P.).</p> <p>b.) ASOCIACIÓN CABLE AÉREO MANIZALES (Operación integral del sistema aéreo-suspendido de transporte MIO CABLE).</p> <p>c-) EMPRESA SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. (Servicio de mensajería, el cual incluye el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, recolección, transporte y entrega de documentos, sobres y paquetes a nivel urbano, rural, nacional e internacional).</p> <p>d.) EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS S.A. E.S.P. – E.R.T. – E.S.P. (Prestación de servicios y suministro de bienes tecnológicos y de comunicaciones requeridos por Metro Cali s.a., y entrega de bien inmueble para uso y goce de la EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS S.A. E.S.P. – E.R.T. – E.S.P.).</p> <p>e.) IMPRENTAD EPARTAMENTALS OLUCIONESI NTEGRALESY DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES IMPRETIC'ES. I.C. (Prestación de servicios de impresión, reproducción de material referido a los cambios operacionales del SITM-MIO, campañas de cultura ciudadana, campañas de posicionamiento del mío y gestión empresarial, así como la instalación del material referido a la operación del SITM-MIO en estaciones, terminales y paraderos externos del sistema, de conformidad con los requerimientos de la dirección comercial y de servicio al cliente de METRO CALI S.A)</p> <p>f.) EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS S.A E.S.P- E.R.T E.S.P. (prestación de servicio y suministro de bienes tecnológicos y de comunicaciones requeridos por Metro Cali S.A y entrega de bien inmueble para uso y goce de la l EMPRESA DE RECURSOS TECNOLOGICOS S.A. E.S.P. – E.R.T. – E.S.P.).</p> <p>-1 Contrato de Comodato.</p> <p>a.) SECRETARIA MOVILIDAD- MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI. (Entregar a la Secretaría de Movilidad de Cali, gratuitamente, para su uso y goce, 100 bicicletas urbanas, las cuales se encuentran en las instalaciones del edificio de Metro Cali S.A, ubicado en la Avenida Vásquez cobo no. 23 N-59 de la ciudad de Cali, para destinarlas exclusivamente a las actividades de la operación de la estrategia "En bici me cuido)</p>

Fuente: Oficina de Contratación 2020.



### **Actividades que se deben tener en cuenta para dar continuidad en la próxima vigencia.**

- **Tribunal de arbitramento convocado por la UTR&T.** Por solicitud de las partes, el proceso se encuentra suspendido desde el 24 de noviembre de 2020 hasta el 30 de marzo de 2021. Por lo tanto, es importante dar continuidad al contrato del apoderado de Metro Cali S.A. en el trámite arbitral, que es Ramiro Saavedra a efectos de ejercer la defensa de los intereses de la entidad, una vez reinicie el proceso.
- **Proceso sancionatorio Ministerio de Ambiente.** Actualmente se encuentra en curso una investigación administrativa sancionatoria iniciada por el Ministerio de Ambiente en contra de Metro Cali S.A. relacionada con el trámite de levantamiento de veda de flora silvestre en la construcción de la Terminal Sur. Como quiera que el 30 de septiembre del año en curso se dio apertura a la etapa probatoria, es necesario que la entidad cuente con un abogado especialista en derecho ambiental para que siga asumiendo la defensa de la entidad en este proceso, máxime en la etapa que viene en la cual se proferirá la decisión, la cual, en el evento de resultar adversa a la entidad, debe ser recurrida con argumentos técnicos que requieren experticia en materia ambiental.
- **Proceso sancionatorio Ministerio del Trabajo.** Se encuentra en curso una investigación administrativa en contra de Metro Cali S.A., en ocasión a un presunto exceso en la contratación por prestación de servicios y al incumplimiento del acuerdo de formalización de 200 empleados, solicitado por el expresidente Luis Fernando Sandoval Manrique en el año 2015. El ministerio profirió resolución sancionatoria el 30 de octubre de 2019, en la cual sancionó con multa de 700 SMMLV, la cual a la fecha no está en firme, como quiera que se encuentra en curso el trámite de apelación presentada por Metro Cali S.A. el 14 de noviembre de 2019. Es importante precisar que la posibilidad de que el ministerio confirme la sanción es alta, por lo que se debe procurar la formalización de empleos.
- **Acción popular comunidad Valle del Lili.** Este proceso es de gran relevancia para la entidad, como quiera que pretende la suspensión de los permisos ambientales otorgado a Metro Cali S.A. para la construcción de la Terminal del Sur, lo cual tiene incidencia directa en su ejecución. Actualmente, se está a la espera de la práctica de prueba pericial ordenada de oficio por el magistrado que conoce del proceso, la cual, será realizada por la Universidad del Valle, según lo ordenó mediante auto del 7 de diciembre de 2020, en el que además le otorgó un término de 20 días.
- **Reclamación directa de intereses por parte de los concesionarios Unimetro S.A. y Git Masivo S.A.** Estas reclamaciones se encuentran relacionadas con el retardo en el giro de los recursos ante el FESDE por parte de la Alcaldía para asumir el diferencial





tarifario desde el mes de abril de 2020, es probable que se presenten demandas arbitrales por tal aspecto. Así mismo, es posible que el concesionario Git Masivo S.A. presente demanda, por el pago de la compensación que se consignó en la cláusula 7.19 del otrosí número 8 al contrato de concesión, referente a no haberse entregado el patio el 1 de marzo de 2020 y kilómetros en vacío. Es importante precisar que, conforme a lo consignado en las cláusulas contractuales, es necesario contar con el traslado de los recursos por parte del Municipio de Cali para el pago del FESDE, so pena de seguir teniendo reclamaciones por parte de los concesionarios respecto a este aspecto.

- **Demanda de nulidad contra el plan parcial de desarrollo centro intermodal de transporte regional de pasajeros del Sur:** Este proceso es de gran relevancia para la entidad, como quiera que el juzgado 17° Administrativo decretó como medida cautelar la suspensión de toda actividad de ejecución e intervención dentro de dicho plan. En razón a dicha decisión, la entidad presentó acción de tutela por vulneración al debido proceso al haberse dado una orden sin la posibilidad intervención por terceros afectado, dado que la demanda solo se dirigió contra la Alcaldía.

#### 4.7 OFICINA CONTROL INTERNO

- **Articulación con la Oficina de Contratación y la Dirección Financiera:** mediante análisis a la matriz de legalidad de la entidad en la plataforma SIA OBSERVA de la auditoría General de la Republica, se realizó mejora en la parametrización de los documentos requeridos por la misma, para una adecuada rendición de la cuenta de manera mensual y la administración de esta conforme a las distintas fases del proceso (precontractual – contractual – poscontractual). Se logró cumplir a conformidad con las obligaciones que le asisten a Metro Cali S.A., respecto a lo establecido.
- **Articulación del sistema de Control Interno con los sistemas de gestión:** en el marco de los lineamientos de MIPG, en la vigencia 2020, las evaluaciones independientes se llevaron a cabo de forma periódica, por parte de la Oficina de Control Interno, a través de la auditoría interna de gestión, determinadas a partir del universo de auditoría y priorizada de acuerdo al enfoque en riesgos. Se determinó un total de 10 auditorías para la vigencia 2020, buscando, además, verificar si la entidad ha definido, puesto en marcha y aplicado los controles establecidos de manera efectiva.

De la mano con la Dirección de Planeación, se ha trabajado para lograr una verdadera integración de los sistemas de gestión y su articulación con el sistema de control interno, permitiendo así identificar criterios comunes y reducir duplicidad de actividades.



- **Informe pormenorizado:** mediante la nueva herramienta definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se evaluó el sistema de control interno de manera integral y articulada al desarrollo de las políticas de gestión y desempeño contenidas en MIPG y su efectividad en relación con la estructura de control en la cual la entidad obtuvo una calificación general del 67%, indicando así que los componentes evaluados sí se encuentran presentes y funcionando.

No obstante, se hace necesario implementar estrategias conjuntas para fortalecer aspectos asociados a los componentes de ambiente de control, actividades de control y monitoreo y supervisión. Así mismo, a pesar de estar documentado el esquema de líneas de defensa en la Política de Administración de Riesgos y el Manual de Riesgos de la entidad, se considera que se debe fortalecer la apropiación e implementación de las responsabilidades asignadas, según el esquema: Línea Estratégica - Primera Línea de Defensa - Segunda Línea de Defensa y Tercera Línea de Defensa Control Interno.

- **Actualización de los procedimientos del proceso:** con base a los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas - versión 4 de julio del 2020, se actualizó el procedimiento Realizar Auditoría Interna. Esto con miras a fortalecer el proceso auditor con el enfoque basado en riesgos según los temas a evaluar. De igual manera, se realizaron mejoras en los procedimientos Elaborar programa de auditoría y Competencia de auditores.
- **Recomendaciones a dar prioridad:** frente a lo conceptuado por la Contraloría General de Santiago de Cali.
- Respecto a 4 de los 11 hallazgos proferidos en dicho informe, que radican principalmente en la desatención a las obligaciones y actividades relativas a la supervisión de los contratos suscritos por la entidad, poniendo en riesgo los intereses del municipio, generándose presuntos hechos disciplinarios al tenor del numeral 1 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002. Basado en estos hechos, desde la Oficina de Control Interno, se sugiere dinamizar las acciones encaminadas al fortalecimiento de la gestión contractual de la entidad.
- El resultado de la calificación de las tecnologías de la información y comunicación, producto de la verificación de la implementación de criterios de la estrategia de Gobierno digital y de la transparencia y acceso a la información en Metro Cali S.A. durante la vigencia auditada, emitiendo un concepto desfavorable, de acuerdo con la calificación de 76.9 sobre 100. Basado en estos hechos, desde la Oficina de Control Interno, se sugiere fortalecer los lineamientos asociados a la implementación de dichas políticas e involucrar el concurso de los distintos entes participantes para el logro de esta.



## 5. MODELO INTEGRAL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG

De acuerdo con lo establecido en el programa anual de auditoría-vigilancia 2020, desde la Oficina de Control Interno se realizó el seguimiento al plan de mejoramiento de la auditoría de evaluación a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, para cuatro no conformidades evidenciadas en las políticas de gestión documental (1), transparencia y acceso a la información (2) y gobierno digital (1).

No obstante, el desarrollo de la implementación de estas acciones se vio afectadas por la emergencia sanitaria, se evidenciaron avances de las acciones suscritas. Sin embargo, de acuerdo con el seguimiento realizado, se concluyó que se hace necesario reformular los planes de mejoramiento para las cuatro no conformidades, toda vez que no se evidenció el cierre efectivo a los hallazgos identificados.

Como es de conocimiento Metro Cali S.A., se encuentra comprometida con la implementación y mejoramiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG<sup>7</sup>, el opera a través de siete dimensiones que agrupan las dieciocho políticas de gestión y desempeño institucional, que, implementadas de manera articulada e intercomunicada, permitirán que la entidad generar valor como resultado de su gestión.

Para cumplir con los compromisos, Metro Cali S.A., continúa desarrollando el modelo teniendo en cuenta una estructura integrada por tres aspectos: la institucionalidad, la operación y la medición.

**La institucionalidad:** mediante Comité Institucional de Gestión y Desempeño<sup>8</sup> se formaliza la institucionalidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- al ser la instancia encargada de orientar la implementación y evaluación de MIPG de la entidad, estableciéndose por la Presidencia, como líder del modelo al Vicepresidente Ejecutivo de la entidad. La Secretaria Técnica de este comité es ejercida por la Dirección de Planeación como lo establece la normatividad. Durante la vigencia el comité trató temas como revisión y aprobación de los planes según Decreto 612 de 2018, el Plan de Acción Anual para la vigencia 2020, divulgó y analizó los resultados del FURAG 2019., fue retroalimentado con los resultados de seguimiento y control a riesgos, indicadores, NSU, auditorías internas y externas mediante el ejercicio de revisión por la dirección y en la actualidad se encuentra liderando la revisión del plan estratégico de la entidad,

---

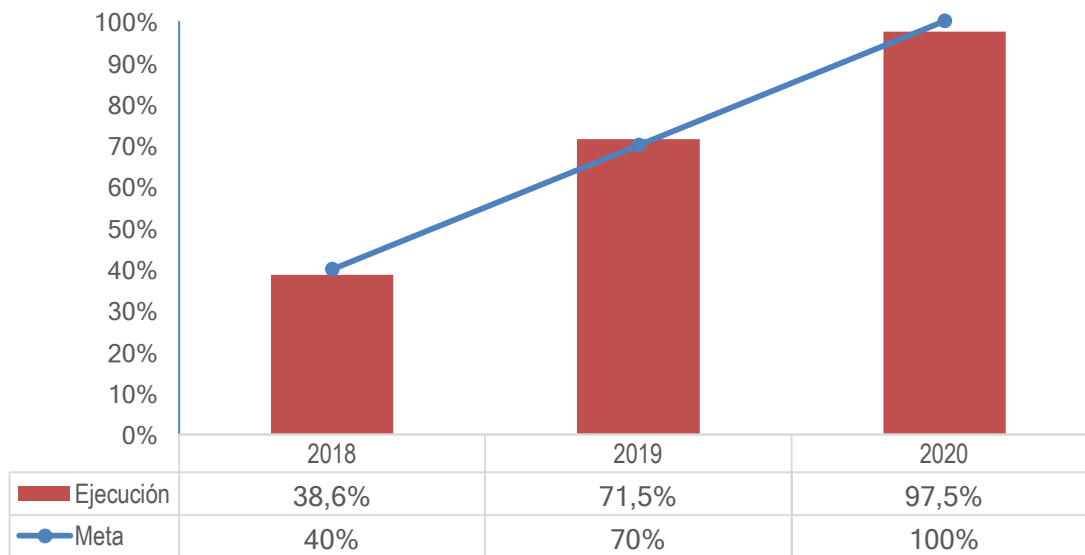
<sup>7</sup> Establecido según Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.

<sup>8</sup> Mediante la Resolución No. 912.110.181.2018 de 19 de abril de 2018, se establece la creación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se dictan otras disposiciones.



**La operación:** Metro Cali S.A. define e implementa dimensiones políticas de gestión y desempeño institucional que, puestas en práctica, de manera articulada e intercomunicada permitirán que el modelo funcione, mediante cronograma de trabajo con cinco hitos: contextualización, diagnóstico, implementación, evaluación del modelo y plan de mejoramiento para su sostenibilidad. La proyección del cronograma es hasta el 2020, en la vigencia 2018 se proyectó 40% y se avanzó en 38,6%; en la vigencia 2019, se estableció un meta de 70%, obteniéndose 71,5%. En esta vigencia la meta era llegar al 100% después de un trabajo continuo de las actividades propuestas y ajustadas desde 2018, es así que se termina en diciembre de 2020 con un avance del 97,5%, como lo muestra la siguiente ilustración, proceso de implementación y mejora continua del modelo lleva a la revisión y a la innovación de aspectos de gestión, apoyada en TIC, que permitan continuar creando cultura de gestión y toma de decisiones en aras de la ciudadanía, medio ambiente y de la sostenibilidad de la entidad.

Figura 22 – Evolución proyecto implementación MIPG Metro Cali - S.A 2018-2020.



Fuente: Elaboración propia.

En la implantación de las dieciocho políticas de gestión y desempeño institucional, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, desde el 2019 define instalar seis mesas técnicas de trabajo como se agrupan en la siguiente tabla, estableciendo además los líderes responsables de cada mesa y los participantes de las mismas.

Tabla 5-1 Mesas técnicas de trabajo para implementar MIPG en Metro Cali S.A.

MESA / RESPONSABLE		POLITICAS	
<b>1</b>	<b>TRANSPARENCIA Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>1</b>	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
		<b>2</b>	Participación ciudadana en la gestión pública
		<b>3</b>	Servicio al ciudadano
<b>2</b>	<b>TALENTO HUMANO</b>	<b>4</b>	Gestión estratégica del talento humano
		<b>5</b>	Integridad
<b>3</b>	<b>PLANEACION Y EVALUACION INSTITUCIONAL</b>	<b>6</b>	Planeación institucional
		<b>7</b>	Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
		<b>8</b>	Gestión Documental
		<b>9</b>	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
		<b>10</b>	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
		<b>11</b>	Gestión del conocimiento y la innovación
		<b>12</b>	Racionalización de trámites
		<b>13</b>	Gestión de la información estadística
<b>4</b>	<b>GOBIERNO DIGITAL</b>	<b>14</b>	Gobierno digital (antes gobierno en línea)
		<b>15</b>	Seguridad digital
<b>5</b>	<b>DEFENSA JURIDICA</b>	<b>16</b>	Defensa jurídica
		<b>17</b>	Mejora normativa
<b>6</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>18</b>	Control interno

Fuente: Elaboración propia.

Los líderes de las mesas técnicas de trabajo de MIPG, en el desarrollo de la implementación de la política a cargo, establecen los cronogramas de trabajo para las políticas de gestión y desempeño desde las 6 mesas técnicas, con base a sus diagnósticos, auditoría interna de MIPG, componentes del plan anticorrupción y atención al ciudadano y los resultados del FURAG 2019.



El trabajo desde las mesas y los análisis realizaron ajustes por pandemia de lo planeado inicialmente. Se estableció trabajo en equipo en las políticas transversales, la identificación de aspectos a mejorar: transparencia y acceso a la información, gobierno digital y seguridad de la información. Así mismo, como gestión documental, resaltando la dinámica del inicio de una cultura de autoevaluación, monitoreo y mejora.

Desde la Oficina de Control Interno y, de acuerdo con lo establecido en el Programa anual de auditoría-vigencia 2020, se realizó el seguimiento al plan de mejoramiento de la auditoría de evaluación a la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG-, para cuatro no conformidades evidenciadas en las políticas de gestión documental (uno), transparencia y acceso a la Información (dos) y gobierno digital (uno).

Aunque el desarrollo de la implementación de estas acciones se vio afectadas por la emergencia sanitaria, se evidenciaron avances de las acciones suscritas. Sin embargo, de acuerdo con el seguimiento realizado, se concluyó que se hace necesario reformular los planes de mejoramiento para las cuatro no conformidades, toda vez que no se evidenció el cierre efectivo a los hallazgos identificados.

En el año 2021 se espera continuar fortaleciendo el modelo con aspectos y actividades que permitan la participación más activa de la ciudadanía, usuarios y partes interesadas en la gestión de la entidad

**La medición:** el esquema de medición de MIPG tiene como objetivo evaluar el grado de orientación de la gestión y el desempeño institucional de la entidad. Con este fin, se cuenta fundamentalmente con dos instrumentos:

**Autodiagnósticos:** permite a cada líder responsable desarrollar un ejercicio de valoración interna de cada una de las dimensiones en las que se estructura MIPG.

Como resultado de las autoevaluaciones de los trece diagnósticos asociados a las políticas operativas, se establece la línea base, los planes de mejoramiento para el año 2020, los cuales son sujetos a autocontrol por parte de los líderes responsables, monitoreo por la Dirección de Planeación y seguimiento y control por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y la Oficina de control Interno.

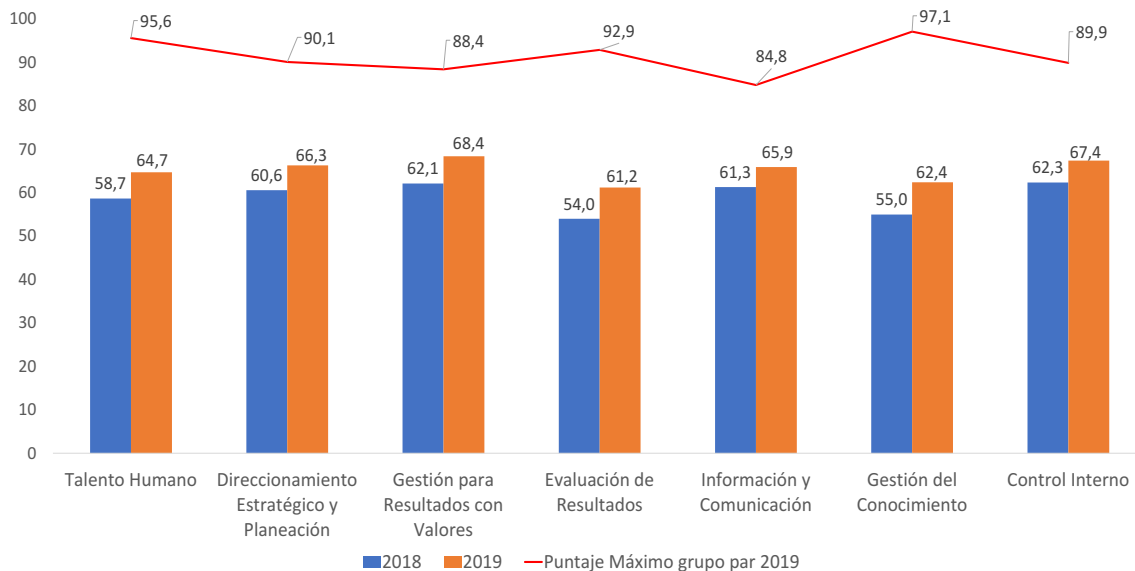
En el seguimiento y control realizado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño a la fecha se resalta la nueva herramienta de diagnóstico emitida por el Ministerio de TIC y la definida para la política gestión jurídica para la nación y territorial, siendo esta última trabajada desde la mesa técnica gestión jurídica de Metro Cali S.A.



### Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión -FURAG-

Los resultados de FURAG 2019 fueron divulgados y analizados en la entidad, mediante reuniones virtuales vía Google Meet, con cada grupo de trabajo encargado de su implementación de cada política operativa de MIPG en Metro Cali S.A. Se hizo énfasis en los resultados de los aspectos que componen las políticas de gestión y desempeño y las mejoras sugeridas por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP-. En la gráfica se puede ver la evolución de las siete dimensiones de gestión y desempeño en los años 2018 y 2019.

Figura 23 – Índices de las dimensiones de gestión y desempeño 2018-2019.



Fuente: Gráficas elaborados con datos FURAG 2019 -Metro Cali S.A -2020.

Metro Cali S.A. en todas las dimensiones del modelo aumentó la puntuación con relación al año de 2018. Se resalta el puntaje de dimensiones de gestión del conocimiento de 7.4 y evaluación de resultados de 7.2 puntos.

Con relación a las 13 políticas evaluadas en el FURAG por la entidad, de las 18 que conforman el modelo, se puede concluir que, las políticas que obtuvieron un aumento de más de 10 puntos fueron: integridad, fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos y servicio al ciudadano.



Figura 24 – Índices de las políticas de gestión y desempeño 2018-2019.



Fuente: Gráficas elaborados con datos FURAG 2019 -Metro Cali S.A -2020.

Como resultado de los avances en la políticas y dimensiones operativas de gestión, Metro Cali logró un índice de desempeño institucional de 67,5 puntos en el año 2019, lo que le permitió mejorar en 5,8 puntos con relación al año de 2018, donde su puntaje obtenido fue de 61.7 puntos.

Para el año 2020 se espera lograr un gran aumento significativo en el índice de desempeño de la entidad, puesto que ha trabajado en la política de gestión del conocimiento e innovación.





Consolidado por:

**Zonia Arciniega Guerrero**

Contratista Profesional de la Dirección de Planeación

REVISADO POR:

**Elena Ordóñez Acosta**

Profesional Universitario en Comunicaciones

**Juan Carlos Echeverry Díaz**

Director de Planeación (E)

**Juan Carlos Echeverry Díaz**

Vicepresidente Ejecutivo

**Alba Lucero Urrea**

Secretaria General y Asuntos Jurídicos

APROBADO POR:

**Oscar Javier Ortiz Cuellar**

Presidente de Metro Cali S.A.

Diciembre 30 de 2020