



INFORME DE AUDITORÍA - FINAL

Table with 4 columns: Nombre de la Auditoría, Sistema de Gestión de Calidad - SGC Metrocali S.A. Acuerdo de Reestructuración, Fecha del Informe, Preliminar: 28 de Marzo de 2022, Definitivo: 31 de Marzo de 2022.

Table with 4 columns: Nombre del Auditor Líder: Nelson Augusto Grisales Serrano, Nombre del Jefe Oficina de Control Interno: Yamieih Arango Bustamante, Nombre del(os) Auditor(es) de Apoyo: Debblis Liliana Ramirez López - Claudia Marcela Rengifo Polanía - Erik Daniel Mina Tobar - Uriel de Jesús Ramirez Márquez.

INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA

Table with 6 columns: Reunión de Apertura: 14/02/2022, Reunión de Cierre: 29/03/2022, Ejecución de la Auditoría, Desde: 14/02/2022, Hasta: 22/03/2022. Includes sections for Objetivo de la Auditoría, Alcance de la Auditoría, and Criterios de la Auditoría.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

HALLAZGOS:

Main findings table with columns: No., Descripción. Includes sections for Aspectos Positivos (Fortalezas), REALIZAR GESTIÓN TECNOLÓGICA, GESTIONAR LA INFRAESTRUCTURA, and GESTIONAR DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

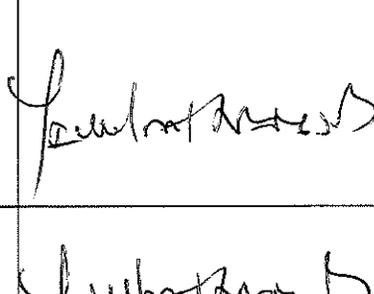
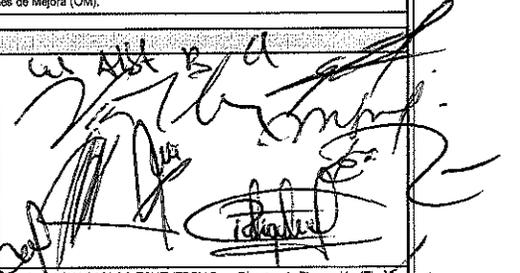
6	La metodología establecida para la actualización del Plan Estratégico acorde con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, permitirá a la entidad, contar con herramienta que orientará la gestión institucional para alcanzar los objetivos estratégicos identificados.
7	La actualización del contexto de la entidad ajustado con las nuevas necesidades como consecuencia de los efectos del paro nacional, permitió identificar nuevos aspectos como: ocupación o bloqueo de la infraestructura del SITM por marchas, eventos o uso de actores no autorizados, vandalización de infraestructura del sistema (física y rodante) infraestructura con alto grado de vulnerabilidad.
8	La implementación del plan para la recuperación de la operatividad del SITM-MIO, permitió planificar las actividades necesarias para mitigar el impacto causado como consecuencia del paro nacional relacionado con el vandalismo, para la reconstrucción de las estaciones y terminales, la modificación de la operatividad en la prestación del servicio e información oportuna a los usuarios.
9	La Matriz de Partes Interesadas Institucional, permite identificar de manera consolidada, las partes interesadas relacionadas con la entidad, por proceso, requisitos y tipo de requisito.
10	El Fortalecimiento para la gestión de los riesgos de gestión y corrupción por parte de los líderes de proceso, en el cumplimiento a lo establecido en la Política de Administración de Riesgos de la entidad.
11	El Informe de Gestión Anual de la entidad, detalla los resultados de la gestión realizada en la vigencia del año 2021 enmarcada en cinco capítulos siendo estos: principales logros de la entidad, Plan de Desarrollo Municipal Metro Cali, Plan de Acción 2021 alineado al Plan Estratégico 2017-2022, Modelo Integral de Planeación y Gestión-MIPG y otras actividades de gestión.
GESTIONAR EL SERVICIO:	
1	El logro para restablecer la operación como consecuencia de los actos vandálicos asociados al Paro Nacional del 28 de abril de 2021 en medio de las condiciones de seguridad, movilidad e Infraestructura, con un trabajo articulado entre la entidad y la Unión Temporal de Recaudos y Tecnología –UTRYT, los Concesionarios, la Policía Metropolitana y las Secretarías de Seguridad y Justicia y Movilidad, Terminal de Transportes y el Puesto de Mando Unificado -PMU.
2	La elaboración del Plan de Servicio de Operación (abril 26 a agosto 23 del 2021), detalla el alcance de cada una de las Fases y Etapas del plan de implementación gradual que se ha elaborado para efectos de restablecer la prestación del servicio del MIO, teniendo en cuenta las condiciones de orden público en la ciudad, la disponibilidad de la Infraestructura del MIO, las restricciones por bloqueos de salida de los buses desde los patios y talleres entre otros.
3	La creación de 24 nuevas rutas con el objetivo de fortalecer la prestación del servicio, como las rutas circulares para integrar la ciudad entre el oriente con el occidente para disminuir trasbordos y las rutas temporales de conexión con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios para integrarse al sistema cuyas estaciones cercanas no estaban habilitadas.
4	La estructuración de la estrategia para restablecer la operación con la implementación de paradas laterales en las estaciones que estaban fuera de servicio, permitieron atender las necesidades de los usuarios.
5	La experiencia y compromiso del personal de la Dirección de Operaciones fueron factores claves para la generación de estrategias que conllevaron a restablecer la operación luego de la suspensión del servicio como consecuencia de los actos vandálicos asociados al Paro Nacional.
6	La presentación de información por parte de la Dirección de Operaciones al Comité Directivo sobre la operación del SIT MIO relacionada con: el estado de la flota y operadores, estaciones y terminales en operación, el plan de servicio de operación, resumen de Indicadores, permite el seguimiento y análisis de la información sobre la gestión en la prestación del servicio.
7	La mejora relacionada con el Geo Portal SIT MIO como herramienta que permitió durante el restablecimiento de la operación, agilizar la sistematización de las aprobaciones en el diseño de rutas.
8	La mejora relacionada con la definición de nuevos riesgos de gestión de acuerdo con el alcance al subproceso Gestionar la Operación: Inconsistencias en los registros de novedades operativas del SITM-MIO, Inconsistencias en la generación del Certificado de Operación del SITM-MIO, Suspensión de la Operación del Mío Cable.
9	El análisis de datos realizado por el proceso frente a la gestión del Mío Cable el cual se consolidó en el "Informe de Ejecución del Mío Cable," presenta información relevante sobre el histórico de paradas, causas de paradas (externas o técnicas), observaciones a la operación, índices de mantenimiento del Mío Cable y observaciones de mantenimiento.
10	La realización continua del Comité Técnico Operativo entre la entidad y la Asociación Cable Aéreo Manizales – ACAM, como un espacio de comunicación y seguimiento frente a la operación del Mío Cable.
11	La gestión que se realiza desde el proceso para la conciliación de la bitácora del SITM-MIO, permite registrar y analizar las novedades diarias presentadas durante la operación del SITM –MIO.
12	La implementación del nuevo procedimiento "Seguimiento al desempeño de la flota del SITM - MIO", mediante la aplicación de herramientas estadísticas, permitirá identificar el comportamiento de la flota en los kilómetros operados.
13	El desarrollo realizado en el aplicativo POWER BI permite hacer seguimiento al Índice de cumplimiento, Índice de puntualidad, al comportamiento de la demanda por perfil horario, por tipo de servicio (troncal, pretronal y alimentado) tipo de día, por zona, subzona, tipo de vehículo, con el objetivo de analizar los datos para la toma de decisiones encaminadas al seguimiento y mejoramiento de la operación del SITM-MIO.
14	Los Informes de calificación de los niveles de servicio (CONS) y la Información de la operación del SITM-MIO (Tablero de Indicadores) que se generan y analizan desde el proceso, permite evaluar el desempeño de los Concesionarios Operadores de Transporte y analizar los resultados frente a la operación del SITM- MIO.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA:	
1	Se destaca la disposición y el compromiso por parte de la funcionaria encargada del proceso para atender el desarrollo efectivo de la auditoría y aportar las evidencias y soportes requeridos durante el proceso auditor. Lo que permitió llevar a cabo el Plan de Auditoría con base a lo planificado.
2	Se observa el buen manejo, control y archivo de los documentos que se encuentran en custodia del archivo central, al igual que la gestión en el requerimiento de las solicitudes y traslados de documentos al archivo central.
3	Se evidencia control y seguimiento en el subproceso administrar bienes y servicios, toda vez que maneja trazabilidad en la información asociada a pólizas, servicios públicos y mantenimiento de la Infraestructura.
4	Se identifica el uso de una herramienta tecnológica como el software AIVA para el manejo, control y seguimiento de los elementos de consumo y de los activos fijos de la Entidad.
GESTIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE:	
1	Se evidenciaron en la página WEB de la entidad los Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Felicitaciones y Denuncias recepcionadas de la Vigencia 2021.
2	Es de resaltar que la entidad a través de la oficina de atención al ciudadano ha utilizado todos los medios para promover el proceso de la atención al ciudadano como mecanismo de participación para que los usuarios lo conozcan y utilicen.
3	Seguimiento y monitoreo al proceso de atención de las PQRSF recibidas por los canales de atención especializados del SITM MIO, atendidos oportunamente (en los términos de ley).
4	Es de resaltar las gestiones realizadas por el subproceso de Realizar Mercadeo en pro de la reactivación del SITM – MIO, para aumentar la demanda, se implementaron estrategias creando rutas propias para cada uno de estos eventos en la ciudad de Cali: Petronio Álvarez, Juegos Panamericanos Junior, Festival de Salsa y Feria de Cali, así como, horarios especiales, lo cual permite posicionar el servicio y reactivar nuevamente el Sistema.
5	Implementación de la campaña ESTRATEGIA DE EMPLEABILIDAD para cubrir las vacantes de 385 operadores de servicio, para fortalecer el equipo humano de los 4 concesionarios que apoyan la prestación del servicio.
6	Se evidenció que para este año 2022 se han implementado estrategias de promoción, divulgación y evidencias de socialización a los usuarios y partes Interesadas del Plan de Servicios de Operación como: Toma de barrios, Perifoneo, Vídeos, Descarga del MIO App, Boletines de prensa, Piezas gráficas, Redes sociales Metro Cali, Nuevas rutas (4): P61, A13D, A17F, A11B, Ampliación de horarios (hasta las 11:00 p.m. de lunes a sábado, de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. y Modificaciones en rutas).
7	Es de destacar la gestión del proceso para el posicionamiento del SITM - MIO el cual es el único Sistema de Transporte Masivo en Colombia en tener el 100% de su flota, 930 buses, con señalética accesible; lengua de señas y sistema Braille; Adicionalmente, se realizó la actualización de señalética accesible en la nueva Terminal Simón Bolívar, en donde se instalaron más de 100 elementos de señalética con lengua de señas y braille, al igual que mapas accesibles para personas en situación de discapacidad visual.
8	Se resalta para las vigencias 2020 y 2021 la implementación de la metodología de medición se realizó en trabajo conjunto con la Dirección Comercial de la entidad y la oficina de Control Interno creando una Encuesta de Satisfacción al Usuario del Sistema MIO a través de la herramienta tecnológica de Google Docs la cual fue aplicada por los Directivos, Jefes, funcionarios y demás personal de la entidad mediante sus aplicativos Móviles(Celulares u otros) en las estaciones, paraderos y terminales del SITM-MIO, para realizar un estudio con la finalidad efectuar un diagnóstico acerca de la realidad del transporte público de la ciudad de Cali, se denominó Medición Interna de Satisfacción al Usuario "MISU".
9	El proceso cuenta con los indicadores de evaluación que nos permite hacer seguimiento y monitoreo a la prestación del servicio, y la información de soporte en el aplicativo SIGEM (los Procedimientos, Manuales e Instructivos, Caracterización, Flujogramas entre otros).
GESTIÓN FINANCIERA:	
1	El equipo de trabajo de la dirección financiera tiene claro donde se encuentra publicada la política de calidad, saben que la política busca contribuir a la mejora continua de la gestión Integral de la Entidad, y cuenta con la información documentada soportada en el aplicativo SIGEM Caracterización, Flujogramas, formatos, instructivos, manuales, matriz de riesgos, Normograma, entre otros contribuyendo al cumplimiento de la misma, realizando sus procedimientos diarios, oportunos y eficientes.
2	Es de destacar que la Dirección Financiera y Administrativa realizó solicitud de transferencia de recursos a la Alcaldía de Santiago de Cali mediante oficios No. 911.102.2.1058.2021 del 13 de mayo de 2021 No. 911.102.2.2024.2021 del 15 de septiembre de 2021, para la gestión de recursos adicionales por la suma de \$8.000 millones de pesos que fueron aprobados y transferidos para el funcionamiento de la Entidad, lo que permitió cumplir en un 95% con el curso de sus actividades, esta decisión se debió a la disminución de los ingresos con ocasión al paro nacional y a la afectación en general del sistema.
3	Se evidenció que el equipo financiero cuenta con un cronograma para la presentación de Informes e impuestos sobre los siguientes vencimientos: Declaraciones de Renta, Retención en la fuente y autorretenciones, ICA Bimensual y Anual, IVA Bimensual, Información Externa Dian, Medios magnéticos del Municipio de Cali Informe Trimestrales UMUS, Informe Anual Contraloría Municipal, Informe Trimestral CGN, Informe Contable mensual, Superintendencia de puertos y transporte, Vencimiento de presentación y pagos por Estampillas, lo que permite llevar un control a tiempo sobre las fechas de presentación de estos ante los entes externos.
GESTIONAR CULTURA:	
1	El equipo que conforma el proceso de Gestión Cultura, mostró disposición para atender la Auditoría y cada requerimiento realizado.
2	El proceso de Gestionar Cultura tiene un nivel óptimo de cumplimiento, esto conforme a cada uno de los requisitos establecidos en su caracterización.
3	Gestionar Cultura tiene su Listado Maestro de Documentos debidamente revisado y actualizado para la vigencia 2021.
4	Se evidenció un alto grado de participación por parte de las diferentes fuerzas vivas de la comunidad en las líneas de Cultura y Gestión Social brindadas por el proceso, teniendo como destacados: Accesibilidad del SITM-MIO con la implementación del Plan Integral de Accesibilidad-PIA conforme se estableció en Sentencia de Acción Popular, Programas y proyectos de Cultura Mío, BiblioMIO, Multiplicadores de Cultura, Palabra y Arte en Movimiento.
5	Pese a la suspensión de varios de los programas en los meses de mayo y junio a raíz de las afectaciones que sufrió el sistema como consecuencia del Paro Nacional (Estallido Social), el proceso ajustó algunas de sus metas inicialmente planteadas, mismos estos que no impidieron que el proceso llegara con sus programas a cada uno de los sectores de la comunidad.
6	El proceso a través de su programa de apoyo a la supervisión del Plan de Gestión Social y Participación Ciudadana del MIO CABLE y sus componentes como lo son Educativo, Cultural, Social, Alianza con terceros y cooperación, Accesibilidad, Comunicación e Información y la Ruta Turística, ha logrado no solo posicionar el servicio del MIO CABLE sino también orientar el cumplimiento de la responsabilidad social de la Entidad con su entorno y con la comunidad en general, esto de cara a la operación de este sistema por parte de Metrocali a partir del año 2022.
7	Los Indicadores de Gestión establecidos en la Caracterización se encuentran actualizados y aprobados.
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO:	
1	El equipo que conforma el proceso de Gestión y Desarrollo del Talento Humano, mostró disposición para atender la Auditoría y cada requerimiento realizado.
2	El proceso en el desarrollo de su ejercicio cumple de manera acertada con los Procedimientos, Manuales, Instructivos y demás documentos que permitan una constante mejora en el proceso.
3	El proceso respecto de los objetivos y metas, demuestra que estos son bien establecidos y se les realiza el correspondiente seguimiento.
4	Se presentan las evidencias que fueron solicitadas por parte del auditor, de manera pronta y organizada a través del DRIVE que se maneja por el equipo de Gestión del Talento Humano.
5	El proceso tiene su listado Maestro de Documentos debidamente revisada y actualizada para la vigencia 2021.

6	Pese a la disminución significativa de presupuesto y además lo presentado con el estallido social producto del Paro Nacional del pasado 28 de abril de 2021, el Proceso logró: 1. optimizar los recursos destinados y 2. gestionar con entidades aliadas para lograr cumplir las actividades proyectadas en el marco del Plan de Bienestar e Incentivos, Plan de Formación y Capacitación, como los de Salud y Seguridad Social en el Trabajo-SST.
7	Logra el proceso la alineación del Plan de Acción y los cronogramas de trabajo con la implementación y fortalecimiento de las políticas operativas de MIPG en la dimensión de Talento Humano.
8	En el marco de las actividades implementadas en SGSST, logra el proceso gestionar en el año 2021 la inmunización de 129 colaboradores de la Entidad mediante tres (3) jornadas de vacunación contra el COVID-19.
9	Se actualizaron los formatos de evaluación de desempeño de nivel profesional, técnico y asistencial, lo anterior debido a la acción correctiva implementada desde el proceso asociada a la materialización del riesgo.
10	El proyecto que liderara el proceso para la vigencia 2022 relacionado con el "Rediseño Institucional", permitirá actualizar y/o ajustar la planta de cargos acorde a la realidad y necesidad de la entidad.
GESTIÓN JURÍDICA:	
1	El equipo que conforma el proceso de Gestión Jurídica, mostró disposición, compromiso, entre otros, para atender la Auditoría y cada requerimiento realizado, lo que facilitó la realización del trabajo por parte del auditor.
2	El proceso de Gestión Jurídica con sus tres Jefaturas (Of. Contratación, Of. de Gestión Contractual y Of. de Defensa Judicial) tienen un nivel óptimo de cumplimiento, esto conforme a cada uno de los requisitos establecidos en su caracterización.
3	Se logró la implementación del SECOPI II, lo que permite hacer la transición del SECOPI I, permitiendo a la entidad tener un mejor manejo y control en tiempo real de la contratación y a su vez brindar publicidad con transparencia de sus procesos ya que es información que se sube en tiempo real y de fácil consulta por la ciudadanía.
4	La Actualización de Manual de contratación de conformidad con la normatividad vigente e incluyendo el proceso de transición, las actividades que se desarrollan en la plataforma SECOPI II y la actualización de formatos y procesos de selección, esto permite que la entidad cumpla con las obligaciones de Ley respecto de la contratación y su respectiva publicidad.
5	Los documentos que maneja el proceso se encuentran en el aplicativo SIGEM, y estos se encuentran respectivamente revisados y actualizados conforme al listado maestro de documentos vigencia 2021.
6	Logró el proceso en el marco de la racionalización de trámites, la implementación de la inscripción de la tarjeta personalizada como Otro Proceso Administrativo-OPA, ante el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, lo que permitirá no solo que el usuario tenga mayor facilidad en el manejo de su tarjeta, sino también el acercamiento con el usuario en aras de siempre brindar un mejor servicio.
7	El proceso está comprometido a través de su Oficina de Defensa Judicial a dirigir y dar lineamientos para la defensa judicial de Metrocall S.A. Acuerdo de Reestructuración, proponiendo y disponiendo de todos los medios a su alcance con el fin de proteger los intereses y el patrimonio de la Entidad y proponer políticas de prevención del daño antijurídico, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
8	Asegura el proceso de manera constante la actualización de las bases de datos que contienen la información de los procesos judiciales en los que Metrocall S.A. Acuerdo de Reestructuración es parte.
9	El proceso identifica las causas de litigiosidad según el tipo de procesos y además establece el impacto que puedan tener en Alto, Medio o Bajo. De igual forma esta identificación le ha permitido al proceso establecer que las principales demandas de mayor riesgo para la entidad son: Laborales (Contrato realidad o de responsabilidad solidaria), Reparaciones directas por accidentes en obras o en uso del SITM y las Controversias contractuales por desequilibrio económico.
10	Procura el proceso mantener informado y actualizado al personal en lo que tiene que ver con aspectos jurídicos, pues está entregando bimensualmente vía correo electrónico "Boletines Jurídicos".
11	Los indicadores de Gestión establecidos en la Caracterización se encuentran actualizados y aprobados.
GESTIONAR CONTROL, ANÁLISIS Y MEJORA:	
1	Se resalta alta disposición del Auditado y su equipo de trabajo para atender la auditoría y facilitar el desarrollo del ejercicio Auditor.
2	Completa y ordenada documentación del proceso acorde con el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad
3	Aptitud profesional y conocimiento necesario de la normativa que facilitó el desarrollo de la Auditoría
4	Excelente coordinación de la auditoría por parte del Auditado, produciendo la logística necesaria, lo que aseguró que se facilitara suficiente información y retroalimentación de los auditores suministrada por las personas adecuadas
5	Se resalta el cumplimiento de los distintos roles del Control Interno que se extrapolan con los requisitos de Calidad ampliando así la perspectiva institucional, fortaleciendo a la Entidad desde los distintos alcances de la gestión pública, como puede observarse en las Auditorías producidas por parte de la Oficina de Control Interno responsable del proceso GCAM, dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, al marco de gobierno y control del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG v4) (Tercera Línea de defensa), y, a los requerimientos específicos de Gobierno Digital contenidos en la Resolución 1519 de 2020 de Min TIC, y que es alusiva a: Accesibilidad web, estándares de publicación y divulgación de contenidos e información, seguridad digital y datos abiertos.
6	Se encuentra participación de la Oficina de Control Interno desde el alcance de la Entidad y del negocio consecuente con los requisitos del modelo de gestión pública que fortalece la presencia institucional, como se puede observar en las auditorías a los planes de acción de la Entidad producidas por parte de la Oficina de Control Interno responsable del proceso GCAM y en la auditoría producida al Concesionario Tecnológico del Sistema MIO (Concesionario del SIUR) producida por parte de la Oficina de Sistemas.
7	Se encuentra acompañamiento y participación en el control desde la Oficina de Control Interno consecuente con el esfuerzo institucional para la recuperación del Sistema MIO como se puede observar en las auditorías a los planes de recuperación de la infraestructura y estaciones del sistema que fueron afectadas por vandalismo durante la explosión social vivida en el País con alto impacto en Santiago de Cali y en el Sistema MIO.
Oportunidades de Mejora / Aspectos a Mejorar :	
No.	Descripción
GESTIONAR COMUNICACIONES:	
1	Se debe revisar la Base Documental del Subproceso, existen documentos que no se revisan y/o actualizan desde hace un tiempo o por lo menos no se identifica a través de la viñeta de Control de Cambios para una correcta trazabilidad, adicionalmente se logra evidenciar que existen documentos publicados en la plataforma SIGEM sin las respectivas firmas.
REALIZAR GESTIÓN TECNOLÓGICA:	
1	Se identifica que si bien el proceso cuenta con su Matriz de Riesgos de Gestión y de Corrupción y se hacen efectivos los monitoreos correspondientes, se manifiesta por parte del equipo de Gestión Tecnológica la necesidad que se articule a una visión global de los Riesgos Digitales de la Entidad.
2	Se debe continuar con el fortalecimiento del compromiso de las Directivas y todo el personal de la Entidad frente a las actividades relacionadas con los dominios de Arquitectura Empresarial y Arquitectura de TI de la Entidad, así como, continuar insistiendo en poder garantizar los recursos necesarios para el desarrollo de este proyecto.
3	Si bien el Proceso identifica y conoce el Inventario Tecnológico de la Entidad, es pertinente contar con una herramienta documental actualizada de la Infraestructura Tecnológica de MetroCall S.A. en Acuerdo de Reestructuración.
4	Insistir en la necesidad de contar con una cantidad mayor de personal que den soporte a las actividades de Gestión Tecnológica.
GESTIONAR LA INFRAESTRUCTURA:	
1	Se manifiesta por parte del equipo de Infraestructura que se requiere realizar un nuevo estudio técnico de los Parámetros Operacionales.
2	Para los procesos de seguimiento y control del estado de la Infraestructura se podría hacer el trabajo de buscar una herramienta tecnológica.
3	Soportar las Oportunidades de Mejora y las acciones propuestas acorde a los análisis que se realizan constantemente en la Dependencia (Acta de Comité).
GESTIONAR DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:	
1	Con relación a las fichas técnicas de los indicadores de gestión asociados a los procesos, al administrarlos en el drive, facilitar el registro, control y seguimiento a los mismos.
2	Actualizar el Manual de Proyectos para ampliar el alcance que incluya el seguimiento y control de las fichas de los proyectos matriculados en el banco de proyectos de la Alcaldía Distrital de Cali.
3	Especificar en la caracterización de los procesos en los requisitos aplicables normativos, el numeral de la norma ISO 9001:2015 a cumplir con su descripción, permitirá identificar los requisitos aplicables al proceso.
4	Brindar por parte de la Dirección de Planeación, lineamientos generales a los equipos de trabajo de los procesos, sobre el diligenciamiento de la ficha técnica del indicador con lo relacionado a la descripción de los resultados, análisis de datos comparativos, interpretación de resultados que permita registrar la gestión realizada del proceso según los datos obtenidos del indicador.
5	Fortalecer el acompañamiento que se realiza desde la Dirección de Planeación hacia los procesos para tener una asesoría integral frente al fortalecimiento de controles (Procedimientos, Instructivos, Manuales, Riesgos, Indicadores) e implementación de mejoras con base a los hallazgos evidenciados por la Oficina de Control Interno y entes de control, según resultados de las auditorías realizadas.
GESTIONAR EL SERVICIO:	
1	Al aumentar la capacidad operativa y tecnológica para cumplir con el procedimiento "Inspección Rutinaria de Flota del SITM - MIO" se tendrá un muestreo significativo para la inspección de la flota al inicio de la operación, para identificar de manera oportuna fallas que podrían afectar la prestación del servicio.
2	Fortalecer los análisis para los indicadores de gestión, detallando las actividades realizadas con base a los resultados obtenidos para: el porcentaje de disponibilidad del sistema MIO, Índice de cumplimiento de la planeación de PSO's realizados sin errores durante el periodo y Cumplimiento en la gestión de informes y solicitudes.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA:	
1	Capacitar a las funcionarias encargadas del proceso de gestión administrativa sobre los indicadores que se emplean para la planeación de las actividades a corto, mediano y largo plazo, para que se logre evidenciar los avances y monitorear los resultados que se van alcanzando en la vigencia.
2	Continuar con las capacitaciones a todos los servidores de la Entidad, con el fin de garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Archivo y lo que corresponda la Ley General de Archivo.
3	Continuar con la implementación de las recomendaciones dadas por el AGN (Archivo General de la Nación) en la actualización de las TRD (Tablas de Retención Documental) y establecer las acciones pertinentes para el cumplimiento de los cronogramas establecidos.
GESTIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE:	
1	Brindar soluciones a los requerimientos presentados por la Oficina de Atención al Ciudadano alusivos a los PQRSF. Se reestructuró y rediseño el formulario, produciendo mejores funcionalidades en cumplimiento de la normativa actual tales, como: la adición de campos, habilitación de ingreso personas anónimas y la retroalimentación al usuario sobre los resultados del registro. Se continúa con retos de mejora para la próxima vigencia 2022.
2	Se debe continuar con el proceso de fortalecimiento de las campañas de posicionamiento y reconocimiento de la Marca MIO, para la vigencia 2022 se debe analizar la situación de la Emergencia Sanitaria y con la puesta en marcha de la Nueva Terminal Simón Bolívar, la cual es un punto clave de conexión para la ciudad, fortaleciendo la red de ventas en las zonas de Ciudad Córdoba, Llano Verde y Ampliar horarios rutas A64 y A65, estrategia de promoción, Fichas de rutas y más actualizaciones en T.S.S.
3	Retomar los encuentros in vivo a través de las redes sociales del Programa HABLEMOS DEL MIO, el usuario desea conocer la situación actual del SITM-MIO e interactuar de forma directa con los directivos y funcionarias de MetroCall S.A. en Acuerdo de Reestructuración. Se recomienda tener en cuenta que estos encuentros se puedan desarrollar en las Estaciones y/o Terminales para tener un mayor impacto y cercanía con la comunidad.

GESTIÓN FINANCIERA		
1	Como proceso de autocontrol, se le recomienda a la Dirección de la gestión Financiera implementar un formato para tener trazabilidad de los tiempos en que son entregadas las facturas y cuentas de cobro para su causación y el tiempo en que se entrega al equipo de financiera para su pago, adicionalmente enviar a las dependencias en el mes de enero de cada vigencia una circular con las fechas establecidas para la cuenta de cobro mes a mes, lo que le permite no incurrir en devoluciones y pagos fuera de fechas afectando la acusación y pagos de Impuestos.	
2	Organizar una mesa de trabajo con el proveedor del software contable AWA sobre los errores que esta presentado en la información contable con el fin de concientizarlos sobre la importancia de emitir la información de los registros contables con tiempo y sin errores que conlleven a reprocesos.	
GESTIONAR CULTURAL		
1	Teniendo en cuenta el documento de MANUAL DE CONVIVENCIA PARA EL SITM-MIO ya se encuentra debidamente socializado desde el mes de noviembre de 2021 con los grupos de interés y además aprobado por la Entidad, de lo que se debe realizar las gestiones pertinentes en aras de lograr que este sea aprobado por el Departamento Jurídico del Distrito y se proceda a la expedición por parte del Distrito del respectivo Decreto de adopción, situación esta que permitirá continuar avanzando no solo en la mejora de la prestación del servicio, sino también en la percepción de la sana convivencia dentro del SITM-MIO.	
2	Tenemos que el proyecto denominado "Multiplicadores de Cultura Mio" cumplió con la meta establecida para el año 2021, año en el cual se presentaron varias circunstancias que evitaron el normal desarrollo de las actividades, y teniendo en cuenta que para el año 2022 se han levantado la mayoría de las restricciones ocasionadas por la Pandemia, se sugiere que la línea base para este proyecto se vuelva a incrementar y se disponga una cifra cercana o superior a la establecida para el año 2019.	
3	El proceso dentro del programa de apoyo a la supervisión del Plan de Gestión Social y Participación Ciudadana del MIO CABLE, deberá continuar fortaleciendo el ejercicio de los distintos componentes a fin de lograr un mayor posicionamiento del servicio prestado por el MIO CABLE y las diferentes alternativas a su alrededor, todo pensando en que se acerca la operación del mismo de manera directa por parte de Metrocel.	
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO		
1	Continuar con el fortalecimiento de plan institucional de formación y capacitación en temas referentes al Sistema de Gestión de la Entidad y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MPG, para de esta manera seguir aportando con el compromiso y mejoramiento continuo de la Entidad y de quienes hacen parte de ella.	
2	Se debe seguir fortaleciendo el ejercicio de evaluación de desempeño del nivel profesional, técnico y asistencial, que permitirá la optimización del recurso humano y permitirá el fortalecimiento de las competencias laborales y comportamentales de los servidores públicos (Empleados Públicos y Trabajadores Oficiales), en aras de garantizar que estos desarrollen su potencial profesional al servicio de la Entidad.	
3	El proceso deberá fortalecer la inducción y Reinducción realizada al personal de la entidad y así no solo contribuir al mejor conocimiento de la Entidad, sino también las funciones de quienes ingresan, además al mejoramiento continuo y compromiso de quienes ya hacen parte de la Entidad.	
GESTIÓN JURÍDICA		
1	El Manual de Contratación deberá ser ajustado en lo que tiene que ver con la inclusión de normatividad aplicable a derecho privado, esto en razón al objeto social de la Entidad y sus características, sino también de cara a la operación que se tendrá del MIO CABLE, lo que permitirá ser más eficiente, eficaz y sobre todo agilizar las formas de contratación, haciendo así la Entidad más competitiva.	
GESTIONAR CONTROL, ANÁLISIS Y MEJORA		
<p>Revisar y priorizar en los Sistemas de Gestión de la Entidad considerando al que ejerza mayor supremacía, cumplimiento de la entidad y del negocio, como también cumplimiento constitucional, legal y normativo, de tal forma de lograr la completitud en la Gestión Pública que permita dar cumplimiento a las distintas dimensiones de la Entidad, desde su ámbito de negocio y contexto de operación que permita soportar y dar cumplimiento a todos los requisitos misionales e institucionales con los recursos adecuados sin que se produzcan reprocesos o sobrecarga institucional, y también se evite la confusión de roles, responsabilidades y personas responsables. Aunque se ha evidenciado conformidad del proceso GCAM alusivo al Sistema de Gestión de Calidad implementado, las observaciones y oportunidades de mejora van más allá de su alcance, pues se estropan otros requisitos de los distintos Sistemas de Gestión que son susceptibles de revisión, como el MPG y MECI y sus 19 políticas, que sugiere el reconocimiento de sus factores claves de éxito y alineados con los recursos necesarios y suficientes, como sigue. Considerando el alcance del SGC de Calidad de la Entidad y confrontando con el objetivo establecido para el proceso Gestionar control, análisis y mejora (GCAM) se encuentran conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad conformidad en todos sus aspectos y requisitos en todo el ciclo (PDVA) del SGC según el alcance relacionado.</p> <p>Sin embargo, al revisar el propósito misional de la Entidad y sus objetivos institucionales, y los que corresponden al Control Interno y sus roles establecido en la Constitución colombiana y normatividad vigente, frente al alcance, propósito y objetivos del proceso GCAM observado y del Sistema de Gestión de Calidad procurados por el estándar de la norma ISO 9001:2015, el análisis de auditor permite encontrar:</p> <p>(i) Analizando la cadena de valor del proceso "Gestionar control, análisis y mejora" - GCAM que se puede observar en el documento de caracterización: Código MA-C, versión 6.0 de fecha 08/06/2018, que evidencia que este se encuentra inmerso netamente en el ambiente interno desde los procesos, reconociendo como ambiente externo al DAFP (Departamento Administrativo de la Gestión Pública y Control), Auditores externos de Revisoría fiscal quienes introducen requisitos de tipo Constitucional, legal, normativo y de control externo, pero, no en consideración al negocio y su contexto, ni a la cadena de valor de la Entidad para la entrega de valor público que permita el cumplimiento de los distintos roles del Control Interno y las actividades de la Oficina de Control Interno que exige que se garanticen por parte de la Entidad. Lo anterior, al darse cumplimiento por parte de la Entidad y de la Oficina de Control Interno, como se evidencia que ocurre, por no estar reconocido de forma explícita y documentada en el proceso, genera mayor volumen de actividades con restricciones y obstáculos, como también reprocesos que conlleva a un mayor desgaste institucional para el logro de los objetivos buscados.</p> <p>(ii) La gestión del Control Interno de la Entidad desde el alcance constitucional y legal, como también los requisitos del DAFP son absorbidos por el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad y cuyo propósito está delimitado por un alcance específico de acuerdo con la capacidad de la Entidad. Es pertinente citar que el SGC desde la norma y su operación, para su conformidad, no cubre, las distintas dimensiones de la Gestión Pública en la que recae requisitos de obligatorio cumplimiento para la Entrega de Valor Público y resultados con valor social para la Entidad Estatal. Lo anterior, produce restricciones para el cumplimiento de los distintos roles del control interno (ver caracterización proceso GCAM) establecido en el mismo proceso, como también produce confusiones de roles, responsabilidades y personas responsables que conlleva a desdibujar los objetivos y propósitos institucionales, desde el ámbito y contexto de cada sistema de gestión, y los distintos roles que se presentan en distintas instancias de gestión, evaluación y control.</p>		
No Conformidades:		
Descripción	Requisito de Norma	
GESTIONAR COMUNICACIONES		
1	El proceso cuenta con la Matriz de las Partes Interesadas, se identifica que no se encuentra en el Formato actualizado para su diligenciamiento incumpliendo así con lo dispuesto en el Numeral 7.5.3.2.c donde se establece que la información documentada requerida por el SGC y la Norma Internacional debe controlarse abordando la actividad de Control del Cambio (Versión); para este caso el formato aprobado para esta información es el PE-2-P-01-F-02 V. 2.0 del 01/07/2020.	ISO 9001:2015, Numeral 7.5.3.2.c Creación y Actualización.
GESTIÓN TECNOLÓGICA		
2	No se identifican los Riesgos de Seguridad Digital para la Entidad, por lo cual, se incumple con lo establecido en la Resolución No. 912.110.324 del 31 de Julio de 2019, en la cual se adopta la Política de Administración de Riesgos de Gestión, Corrupción y de Seguridad Digital de MetroCell S.A. (Art. 1).	Resolución No. 912.110.324 del 31 de Julio de 2019.
GESTIONAR LA INFRAESTRUCTURA		
3	Todos los Subprocesos. El proceso cuenta con la Matriz de las Partes Interesadas, se identifica que no se encuentre en el Formato actualizado para su diligenciamiento incumpliendo así con lo dispuesto en el Numeral 7.5.3.2.c donde se establece que la información documentada requerida por el SGC y la Norma Internacional debe controlarse abordando la actividad de Control del Cambio (Versión); para este caso el formato aprobado para esta información es el PE-2-P-01-F-02 V. 2.0 del 01/07/2020.	ISO 9001:2015, Numeral 7.5.3.2.c Creación y Actualización.
4	Fredos: NO se identifican cuales son las Oportunidades de Mejora por parte del Subproceso, así como, las Acciones propuestas para lograr el cumplimiento de la Gestión Pradial (Indicadores) y evitar la materialización del Riesgo establecido, razón por la cual, se incumple con lo definido en el Numeral 10.1 de la Norma ISO 9001:2015 donde se establece que se debe determinar y seleccionar las OM e implementar Acciones necesarias para cumplir con los requisitos del Cliente y Mejorar su Satisfacción (Construcción).	ISO 9001:2015, Numeral 10.1 Mejora - Generalidades.
GESTIONAR EL SERVICIO		
5	Se evidencia que los siguientes oficios se documentaron en un formato que no se encuentre vigente con el código: GD-M-01-F-08, Versión 3.0, Fecha: 22/11/2013; Oficio # 914.2487.21 del 08-11-2021, Oficio # 914.35.22 del 17-01-2022, Oficio # 914.34.22 del 17-01-2022, Oficio # 914.42.22 del 19-01-2022, Oficio # 914.94.22 del 01-02-2022, Oficio # 914.173.22 del 14-02-2022, Oficio # 914.213.22 del 15-02-2022 y Oficio # 914.204.22 del 17-02-2022. Teniendo en cuenta que el formato vigente esta identificado con el código: GD-M-01-F-08, Versión: 4.0 Fecha: 22/10/2021, se incumple con lo establecido en el numeral 7.5.3 Control de la Información Documentada.	ISO 9001:2015, Numeral 7.5.3. Control de la Información Documentada
GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
6	Administrar Bienes y Servicios: Para la vigencia 2021, no se evidencia el análisis y evaluación para los indicadores de gestión: % Cumplimiento (Cantidad) PAA y Evaluación de Proveedores, asociados a la caracterización del subproceso. Incumpliendo así con lo establecido en la norma ISO 9001:2015 Numeral 9.1.3 que establece el Análisis y evaluación del subproceso quien debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición de la gestión.	ISO 9001:2015, Numeral 9.1.3. Análisis y Evaluación.
7	Administrar Bienes y Servicios: Se evidencia que la herramienta de la caracterización subproceso de la Gestión administrar bienes y servicios que se aplicó no se encuentra aprobada, ni autorizada y subite a la plataforma SIGEM incumpliendo así con lo establecido en la norma ISO 9001 del 2015 literal 7.5.2.b donde se establece que la información documentada debe ser creada y actualizada en relación a su Formato (Versión).	ISO 9001:2015, Numeral 7.5.2.b. Creación y Actualización.
8	Administrar Bienes y Servicios: Frente a la acción correctiva documentada para el hallazgo de la auditoría realizada en la vigencia del 2020, relacionada con el requisito 9.1.3 parte el análisis y evaluación de los indicadores del subproceso no se evidenció la eficacia de las acciones implementadas, toda vez que se reincide en el mismo hallazgo en el marco de la ejecución de la presente auditoría. Incumpliendo con lo establecido en el numeral 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva	ISO 9001:2015, Numeral 10.2. No Conformidad y Acción Correctiva.
9	Gestión Documental: Se identifica que el subproceso a través de sus métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación no garantiza los resultados planeados en aras de asegurar la eficacia de los mismos. Teniendo en cuenta esto se incumple con el numeral 9.1.1.b de la Norma ISO 9001:2015.	ISO 9001:2015, Numeral 9.1.1.b. Evaluación y Desempeño - Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación - Generalidades
10	Gestión Documental: Realizando el seguimiento al plan de acción de la no conformidad de la auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad vigencia 2020, se evidencia que el hallazgo persiste, toda vez que no se identifica que el subproceso a través de sus métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación garantizan los resultados planeados en aras de asegurar la eficacia de los mismos. Incumpliendo con lo establecido en el requisito 10.3 Mejora Continua.	ISO 9001:2015, Numeral 10.3. Mejora Continua.

11	<p>Gestión Documental: Con base a la Circular No. 4, consecutivo 913.102.1-417 del 19 de marzo de 2021, relacionada con la entrega del inventario documental por parte de las dependencias, el cual tenía fecha de entrega el 8 de mayo de 2021, no se evidencia el cumplimiento de lo requerido por parte de las siguientes dependencias: Secretaría General y de Asuntos Jurídicos, Dirección de Operaciones, Dirección Financiera y Administrativa, Dirección Comercial y de Servicio al Cliente. Incumpliendo con lo establecido en la norma ISO 9001:2015 literal 7.5.3.1 (literal e) la información documentada debe estar disponible y ser idónea para su uso donde y cuando se necesite.</p>	<p>Norma ISO 9001:2015 Numeral 7.5.3.1.a Control de la Información Documentada.</p>
Observaciones:		
No.	Descripción	
REALIZAR GESTIÓN TECNOLÓGICA:		
1	Continuar con el fortalecimiento de los aspectos de Arquitectura de T.I. y cada uno de sus componentes.	
2	Tener en cuenta la transversalidad que tiene el proceso de Gestión Tecnológica, es importante aunar esfuerzos para su fortalecimiento.	
3	Garantizar nuevamente la instalación de las Cámaras para estaciones y terminales del SITM-MIO, en pro de mejorar la seguridad dentro de ellas. Esto se debe realizar al momento de contar con una recuperación mayor de la Infraestructura.	
4	Dar continuidad a las Auditorías a la UTR&T, se hace necesario garantizar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Contrato de Concesión para garantizar un mejor servicio en Estaciones, Terminales y Vehículos.	
GESTIONAR LA INFRAESTRUCTURA:		
1	Se identifica que en el Informe de la Auditoría Externa se relacionan algunos numerales de la Norma que no se encuentran establecidos dentro de la Caracterización del Subproceso de Diseño y Licitaciones, por lo cual se hace necesario que se revisen y si es necesario se relacionen en este documento. Para 2021 no se identifica que se incluyan en la Caracterización.	
2	Se recomienda establecer algunas medidas de control (indicadores) y de soportes para las gestiones realizadas por las Entidades Externas que proveen soportes documentales para la Gestión Predial.	
3	Se deben revisar los indicadores del Subproceso de Predios, esto a razón que su medición está relacionado con el cumplimiento de factores externos que le queda complicado de controlar al Subproceso.	
GESTIONAR DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:		
1	Revisar la formulación y presentación del Indicador de cumplimiento a compromisos de la revisión por la dirección, al ser un indicador de eficacia, el resultado debe reflejar los compromisos cumplidos al 100% frente a los planificados con base a la fórmula establecida en la ficha técnica (Compromisos ejecutados de acuerdo a la revisión por la dirección / Compromisos planeados de acuerdo a la RxD) 100). El indicador en la actualidad se calcula con el promedio del porcentaje de cumplimiento de los compromisos.	
2	Con base a la planificación del S.G.C, es importante identificar los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que se encuentran establecidos para cada una de las caracterizaciones de los procesos. Se identificaron requisitos que son de carácter transversal a todos los procesos, pero no están relacionados en los documentos como: 6.3 Planificación del Cambio, 6.4 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.5 Información Documentada, entre otros.	
3	Actualizar las caracterizaciones en lo referente a los requisitos aplicables normativos, teniendo en cuenta que el MECI 1000.2014 en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión actualizó los componentes del MECI, los cuales están articulados en la Política de Control Interno en la Dimensión 7.	
4	<p>Establecer un plan de contingencia que conlleve al cumplimiento de los compromisos establecidos de la revisión por la dirección realizada en octubre del 2020 y que a la fecha de la presente auditoría se encuentran pendientes el 73% de los mismos; de los once (11) compromisos establecidos, se encuentran pendientes siete (7):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Todo el personal de la entidad debe realizar el curso de MIPG (Oficina de Gestión Humana). 2. Fortalecer la gestión del conocimiento de la entidad para la preservación de la información (Oficina de Gestión Humana). 3. Disponer del Mapa de Riesgos de Seguridad Digital de Metro Cali S.A. (Oficina de Sistemas). 4. Revisar la posible solución para la seguridad de la información documental del archivo central (Dirección Financiera y Administrativa/ Oficina de Sistemas). 5. Incluir en jornadas de inducción, los capítulos de contratos de COT's. (Oficina de Gestión Humana). 6. Establecer a Inicios del 2021, los riesgos Estratégicos de la Entidad y como ente gestor del SITM MIO (Dirección de Planeación). 7. Reprogramar los talleres de direccionamiento estratégico (Dirección de Planeación). 	
GESTIONAR EL SERVICIO:		
1	Incluir en la caracterización del subproceso Gestionar la Operación, la gestión que realice la entidad frente a la operación del Mío Cable (actividades de supervisión, Informe de Ejecución, participación en el Comité Técnico Operativo).	
2	Los incumplimientos por parte del Concesionario Unimetro con base a la medición del Índice de Cumplimiento (IC) evidencian que, desde la segunda quincena del mes de julio del 2021 a la segunda quincena del mes de enero del 2022, los resultados obtenidos por el Concesionario han sido menores a 0,85. Teniendo en cuenta que este índice refleja la relación entre los Kilómetros recorridos por el concesionario en el Sistema MIO y el Kilometraje programado, estos resultados obtenidos por el Concesionario, afectan la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios.	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA:		
1	Establecer un plan de contingencia por parte de las Dependencias para dar cumplimiento a la realización de la transferencia de documentos de los archivos de gestión al archivo central, según cronogramas establecidos desde el Subproceso Gestión Documental, teniendo en cuenta que, para el primer semestre de 2021, solo se transfirió el 12 % de las series/subseries. Y para el segundo semestre solo se transfirieron el 8%. Se deben generar esfuerzos conjuntos por parte de los equipos de trabajo para lograr la transferencia documental para la vigencia 2022.	
2	El mapa de riesgos cuenta con 3 riesgos de los cuales se materializó el de pérdidas y deterioro de infraestructura. Hay un plan de mejoramiento al cual aún se encuentra en curso con fecha de cierre a marzo 2022.	
3	Debido a la continua materialización de los mismos hallazgos en todas las vigencias y por ser un proceso transversal se sugiere que cada proceso y subproceso cuente en su matriz de riesgo el cumplimiento al cronograma de entregas de las transferencias y los inventarios documentales.	
GESTIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE:		
1	Con ocasión al estallido social se le hizo modificación al plan de acción en el mes de agosto del 2021, situación que generó modificaciones en las fechas de cumplimiento del plan de mejoramiento del NSU. Se recomienda dar cumplimiento a lo suscrito en dicho plan en los términos y tiempo establecidos.	
GESTIÓN FINANCIERA:		
1	Se evidencia que se debe hacer una revisión al módulo de activos AVIA, para que, al cambiar las vidas útiles de los activos, se recalcule de manera automática las depreciaciones y evitar de esta manera ajustes manuales. - Se requiere automatizar en el aplicativo AVIA, el proceso de inventario de bienes de la entidad, para evitar el manejo de bases de datos en Excel y de esta manera minimizar el margen de error.	
2	Se debe revisar la parametrización de la nómina, con el fin de evitar ajustes manuales que puedan generar errores e inconsistencias en la información, y sensibilizar a los proveedores de información para registro contable, sobre la entrega oportuna y veraz de la información con el fin de evitar reprocesos y retrasos en los pagos de las obligaciones y la posibilidad de materialización de hallazgos.	
GESTIONAR CULTURA:		
1	Se pudo observar que inicialmente se mide la satisfacción del usuario a través del NSU (suministrado por un tercero), y en el entendido que pese a los esfuerzos de la Entidad para suplir por sí misma dicha medición, la recomendación es que se fortalezca dicha situación y así poder obtener información veraz y efectiva respecto de la satisfacción del usuario en aras de impulsar la mejora constante.	
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO:		
1	Con el objetivo de garantizar la continuidad óptima del proceso cuando se presentan cambios de personal o cargos vacantes (procedimientos, información, tiempos y demás), se deberá fortalecer y gestionar el conocimiento en cada uno de los procesos.	
GESTIÓN JURÍDICA:		
1	Debe el proceso continuar con las gestiones iniciadas respecto a la adición que debe realizarse a la Resolución No. 912.110.495 de 29 de diciembre de 2017, esto a fin de designar con exactitud los servidores públicos o personal que deben suscribir el Informe de Presunto Incumplimiento que da inicio al proceso Sancionatorio Contractual (Artículo 86 de la Ley 1474 de 2011), situación esta que debe llevar por sí, a la actualización de los formatos establecidos por la Oficina de Planeación (GJ-2-P-04-I-01 y GJ-2-P-04). Lo anterior en aras de lograr que desde Gestión Contractual se logren tener los insumos necesarios para adelantar con éxito los procesos Sancionatorios.	
2	Para que se genere un insumo efectivo y dar inicio al proceso Sancionatorio Contractual, se deberá capacitar a los distintos supervisores de contrato respecto del contenido que deben tener los Informes de supervisión de acuerdo a los requisitos exigidos por la Ley 1474 de 2011 en su artículo 86.	
GESTIONAR CONTROL, ANÁLISIS Y MEJORA:		
1	Se sugiere la revisión periódica de la documentación base desde su vigencia e idoneidad, que soporta el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad en virtud de la normatividad vigente.	
2	La relevancia de las funciones del Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, en el acompañamiento a la gestión, en el monitoreo de los resultados institucionales y en la prevención y aseguramiento de la transparencia del manejo y protección de los recursos públicos, se ratifica al ser considerado por el Estado Colombiano al incorporar su participación para crear las alertas de carácter preventivo frente a las decisiones de la administración, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública, consideradas en la red anticorrupción como mecanismo de prevención, el fenómeno de la corrupción y establecer estrategias de coordinación y comunicación con la Secretaría General de la Presidencia de la República y la Vicepresidencia de la República a través de la Secretaría de Transparencia.	
3	El Sistema de Control Interno (SCI) al considerarse integral e integrado en Colombia constituye la máxima autoridad jerárquica responsable de establecer y mantener el SCI. El control interno de las entidades está facultado para intervenir de manera previa con el fin de detectar y corregir las desviaciones en la gestión de la entidad que pueda afectar el cumplimiento de los objetivos y comprometer el adecuado manejo de sus recursos. Para el efecto, los distintos modelos que sustentan el Control Interno encuentran en este proceso, una relación estrecha con el gobierno corporativo, que sugiere ser aprovechado por la Entidad.	
4	La Unidad de Control Interno o quien haga sus veces es la encargada de evaluar en forma independiente el Sistema de Control Interno de la entidad y proponer al representante legal del respectivo organismo las recomendaciones para mejorarlo (Literal (d) del art. 2, Ley 87 de 1993); en este orden, en la Entidad, el Control Interno se establece en el más alto nivel jerárquico para la protección de los recursos, garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional; Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características, entre otras.	
5	Considerando condiciones de articulación y complementariedad del sistema de gestión pública con otros sistemas de gestión, entre otros, con los Sistemas Nacional de Servicio al Ciudadano, de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de Gestión Ambiental y de Seguridad de la Información. En este sentido, para el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad resulta conveniente mantener la certificación de sus procesos, en virtud del efecto positivo que este produce hacia sus partes interesadas (Stakeholders).	
6	<p>Un sistema de Control Interno, aun cuando haya sido bien diseñado, puede proveer solamente seguridad razonable -no absoluta- del logro de los objetivos por parte de la administración. La probabilidad de conseguirlos está afectada por limitaciones inherentes al entorno del sistema de Control Interno. Algunas de estas limitaciones son:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos. b. Pueden ocurrir fallas por simples errores o equivocaciones. c. Los controles pueden estar atribuidos a dos o más personas y la administración podría sobrepasar el sistema de control interno. d. El diseño de un sistema de Control Interno puede hacerse sin considerar el adecuado costo-beneficio, generando ineficiencias desde el diseño. <p>Es importante tomar en cuenta las limitaciones del sistema de Control Interno con el objetivo de minimizarlas lo más posible y aprovechar al máximo los beneficios del Control Interno.</p>	
CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA		

GESTIONAR COMUNICACIONES	
1	Se identifica que el proceso de Gestionar la Comunicación cuenta con una variedad de canales para comunicar lo pertinente al SITM-MIO (Redes Sociales, Canal de YouTube, Boletines de Prensa, Whatsapp).
2	La Comunicación es publicada en estos canales de manera asertiva a través de los medios dispuestos.
3	Los productos No Conformes se identifican y analizan a través de dos mecanismos, uno es el sondeo de medios internos y el otro son los resultados del NSU (Para la vigencia 2021 se realiza el MISU), esta información se trabaja en el comité semanal de la Dirección y el comité de Indicadores que se realiza de manera mensual. El producto de estos encuentros se reflejan en los boletines de prensa, ruedas de prensa, audios, visitas a medios y estrategias de comunicación interna y externa.
4	Durante las vigencias 2021 y el corrido del 2022 han tenido una participación muy proactiva en las comunicaciones internas y externas de las condiciones de Operación y Funcionalidad del SITM-MIO, se constante la publicación de Boletines e Informes a través de las Redes Sociales. Una Excelente gestión Informativa.
5	El Subproceso de Comunicaciones cuenta con una serie de indicadores (A parte de los identificados en la Caracterización) que son utilizados como herramienta para medir aquellas actividades y acciones que se realizan de forma constante por su equipo de trabajo. Se identifican aquellos que tienen relación con los usuarios a través de las Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram), para el momento específico del Estallido Social los resultados periódicos fueron muy positivos en cuanto al Alcance e Interacción (Marzo - Abril - Mayo); durante estos tres (3) primeros meses del evento suscitado el Alcance e Interacción de estas Redes Sociales fue el siguiente: ALCANCE: 1. Facebook: 537.881 (Marzo), 1'313.948 (Abril) y 4'240.321 (Mayo), periodos donde se obtuvo incrementos relevantes mes a mes. Entre Abril y Mayo fue del 222,72%. 2. Twitter: 1'883.082 (Marzo), 3'832.375 (Abril) y 3'977.252 (Mayo), el mejor momento fue entre Marzo y Abril (92,9%). 3. Instagram: 47.989 (Marzo), 72.266 (Abril) y 132.113 (Mayo), el momento mas relevante fue entre Abril y Mayo (82,8%). Se lograron cumplir las metas establecidas para la Vigencia 2021, todas fueron superadas satisfactoriamente. Se esperaba un resultado de 12'056.355 mensajes en las 3 Redes y se obtuvieron un total de 23'408.434, el Alcance durante la vigencia fue superada en un 94,16%. El orden de mayor Alcance (Metas Superadas) de las Redes es, primero Facebook (458,53%), seguido por Instagram (221,9%) y finalmente Twitter (21,85%). INTERACCIÓN: 1. Facebook: 48.444 (Marzo), 130.452 (Abril) y 427.159 (Mayo), periodos donde se obtuvo incrementos relevantes mes a mes. Entre Abril y Mayo fue del 227,44%. 2. Twitter: 57.951 (Marzo), 131.375 (Abril) y 1'035.762 (Mayo), el mejor momento fue entre Abril y Mayo (688,4%). 3. Instagram: 10.756 (Marzo), 20.745 (Abril) y 49.453 (Mayo), el momento mas relevante fue entre Abril y Mayo (138,4%). Se lograron cumplir las metas establecidas para la Vigencia 2021, todas fueron superadas satisfactoriamente. Se esperaba un resultado de 605.601 Usuarios en las 3 Redes y se obtuvieron resultados de 2'361.680 usuarios, la Interacción durante la vigencia fue superada en un 290%. El orden de mayor Interacción (Metas Superadas) de las Redes es, primero Instagram (434,6%), posteriormente Twitter (341,4%) y por último Facebook (260%).
GESTIÓN TECNOLÓGICA	
1	Se identifica que el proceso de Gestión Tecnológica realiza los seguimientos y supervisión de los contratos asociados a la Oficina de Sistemas.
2	Se dieran las NC identificadas en la Auditoría Interna al SGC 2020; se tiene en cuenta que la disposición de recursos financieros no dependen exclusivamente de la Oficina de Sistemas, esta acción está relacionada con la solicitud y comunicación de las necesidades del proceso para su gestión en la vigencia (Se identifica la solicitud).
3	Se identifica que la Política de Calidad se encuentra disponible en la Pagina WEB de la Entidad (https://www.metrocali.gov.co/vp/sistema-integrado-de-gestion/). Se recalca que es una Política Integral y se adopta bajo Resolución No. 912.110.377 del 15 de Diciembre de 2015.
4	Se identifica que dentro de la Matriz de Riesgos del Proceso se cuenta con la Evaluación de los Riesgos Inherentes y Residuales, en ellos se determina las consecuencias, causas, controles, acciones asociadas, responsabilidades, periodicidad, entre otras características. Se manifiesta que hace falta articular a una visión global de la Entidad.
5	Se identifica Plan de Acción estructurado desde la caracterización del proceso, el alcance de este esta supeeditado al soporte que ofrece el proceso desde los sistemas de información, se identifican algunas restricciones y limitaciones respecto a los dominios de Arquitectura Empresarial y Arquitectura de TI de la Entidad.
6	Se identifica que el Proceso de Gestión Tecnológica promueve las necesidades identificadas para la Infraestructura Tecnológica de la Entidad, sin embargo por restricciones presupuestales, este se limita al hardware y software prioritario.
7	Se identifica que el proceso de Gestión Tecnológica cuenta con su respectivo Plan de Mantenimiento de Equipos y Software de la Entidad.
8	Los Sistemas de Información y Tecnología con los que se dispone (Software, Aplicativos y demás) permite generar informes consolidados para evidenciar los seguimientos que se realizan a la disponibilidad de recursos tecnológicos con que se cuenta en la Entidad, cualquiera de sus Aplicativos (AWA, SIGEM, SEVENET) permite generar este tipo de información.
9	Se identifica que a través del Aplicativo GLPI se cuenta con los registros de apoyo para el mantenimiento y/o soporte Tecnológico (PC's, Impresoras, Redes, Configuraciones y demás), registros de Backup y restauración de datos (Formatos) de la Entidad, correos electrónicos y carpetas; en ellos quedan registrados los servicios solicitados y el momento en que se prestan, este trabajo se apoya en los Procedimientos respectivos que se encuentran en la Base Documental del Proceso.
10	Toda la información de soporte elaborada se encuentra en archivos físicos y/o digitales según corresponda y se cumple con lo establecido por la Oficina de Gestión Documental para su respectivo almacenamiento y protección.
11	La Base Documental debe ser revisada y/o actualizada para la presente vigencia.
12	Se cuenta con una herramienta para medir la satisfacción de los usuarios en los procesos de uso de los recursos tecnológicos de la Entidad, falta mayor participación.
13	Se identifica el acompañamiento y la realización de la Auditoría a la UTR&T, se debe hacer el seguimiento a los compromisos establecidos.
GESTIONAR LA INFRAESTRUCTURA	
1	El proceso de gestionar Infraestructura a la fecha se encuentra desarrollando actividades de revisión y/o actualización a la Base Documental.
2	A razón de los eventos suscitados por efectos del Paro Nacional es evidente que se materializaron varios Riesgos establecidos en las matrices de cada Subproceso, pero, la Dependencia ha venido ejecutando un excelente trabajo en los procesos de Recuperación de la Infraestructura, se suspendieron actividades de avance en los Diseños para algunos proyectos para ser retomados en el 2022, se continúa con la Gestión Prealial para garantizar los espacios apropiados para las Obras que están en proyecto de realizarse y se logra avanzar en los proceso de Construcción de las Obras en ejecución.
3	Se entrega, a pesar de las dificultades ya conocidas, el Terminal Simón Bolívar el 29 de Noviembre de 2021, se pone en servicio inmediatamente.
4	Se suspenden varios proyectos establecidos en el Plan de Acción de la Dependencia por los efectos generados a razón del Paro Nacional, son reajustados en sus metas algunas de ellos y otros proyectados para el 2022.
5	Se continúa con la instalación de Estaciones Nuevas en el proyecto Troncal Oriental Tramo II.
6	Se encaminan esfuerzo para el proceso de Recuperación y Reconstrucción de la Infraestructura del SITM-MIO.
7	Se dieran las NC identificadas en la Auditoría Interna al SGC 2020.
8	Se identifican los procesos de Supervisión a los Contratos en ejecución que son responsabilidad de la Dependencia.
9	La Dependencia cuenta con una Cuadrilla de Mantenimiento, así como, equipos e insumos para el desarrollo de sus actividades (Contrato de Ferrería).
10	A 29 de febrero se presentan los siguientes avances en las Obras de Recuperación de la Infraestructura: *Reconstrucción Fase II Primer Grupo de Estaciones: Universidades, Tequendamá, Manzana del Saber, Santa Librada, San Pascual, Villa Colombia y Popular - 92%. *Reconstrucción Fase III Segundo Grupo de Estaciones - SUR: Univalle, Bulterra, Meléndez, Conquistadores y Nuevo Latir - 69%. *Reconstrucción Fase III Tercer Grupo de Estaciones - NORTE: San Bosco, Betalcázar, El Trébol, Siete de Agosto y Chimlangos - 45%. *Reconstrucción Fase III Terminal Paso del Comercio: 64%. *Reconstrucción Fase III Terminal Intermedia Calipeo: 77%.
GESTIONAR DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	
1	Las consecuencias del paro nacional del 28 de abril de 2021, afectó la dinámica para la implementación de actividades asociadas a los procesos, donde los esfuerzos y acciones se enfocaron en el restablecimiento de la operación y recuperación de la Infraestructura, por lo anterior y como decisión estratégica se solicitó el aplazamiento al ente certificador SGS para realizar la auditoría de seguimiento al sistema de gestión de calidad de la entidad para la presente vigencia 2022.
2	Los productos/salidas e informes sujetos en la presente auditoría que se generan desde el proceso Gestionar el Direccionalamiento Estratégico a través de los subprocesos: Planear la Gestión Estrategia y Organizacional, Gestionar Banco de Proyectos, Gestionar los Sistemas de Gestión y Evaluar la Gestión Estrategia y Organizacional, se tienen documentado con base a lo planificado en los subprocesos, lo que demuestra el cumplimiento de los objetivos de los subprocesos para el sistema de gestión de calidad de la entidad.
3	Frente al alcance establecido "Planear, control y evaluación de la gestión de la operación del sistema integrado a Intermodal de transporte masivo SITM - MIO en los corredores del área de Santiago de Cali, establecida por la autoridad competente y el sistema aéreo suspendido MIO Cable y su área de influencia directa" se hace necesario revisar el diseño del Sistema de Gestión de Calidad con relación a la establecido en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y la aplicación de los requisitos asignados a los procesos, definiendo criterios para la asignación de los mismos con base al objetivo del proceso y evidencias o productos que cada proceso aporta para su cumplimiento.
4	Respecto a la No Conformidad evidenciada en noviembre de 2020 por el ente certificador SGS asociada al requisito 5.2.1. (d), de la Política de Calidad: Compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad, en la presente auditoría se verificaron los avances a las acciones suscritas. Para este hallazgo se realizaron actividades enfocadas a la actualización del contexto estratégico de la entidad, la implementación de la metodología de promesa de valor del servicio para definir los momentos claves del servicio, el establecimiento de acuerdos de gestión interinstitucionales con los entes involucrados del servicio; sin embargo, al momento de la auditoría, se encuentran pendientes de implementar las acciones relacionadas con la aplicación de la herramienta NSU para evaluar la promesa de valor del servicio al usuario, el análisis de los resultados e implementación de planes de mejora.
GESTIONAR EL SERVICIO	
1	1. El logro para restablecer la operación después de los hechos sucedidos en el Paro Nacional, fue liderado por la entidad mediante un trabajo articulado con agentes fundamentales para prestar el servicio de transporte.
2	Las herramientas tecnológicas implementadas por la entidad, permiten realizar el seguimiento y supervisión al control de la operación del SITM-MIO la cual está a cargo de los Concesionarios de Transporte: IVU FLEET permite verificar en tiempo real y exacta la ubicación del vehículo, IVU VEHICULO aplicación para la asignación de tareas.
3	Con base al muestreo realizado a las obligaciones contractuales asignadas al Operador del Cable frente al contrato No 917.103.1.06.2021, se evidenció el cumplimiento a las mismas por parte de la Asociación Cable Aéreo Manizales (ACAM), acorde a la supervisión realizada por parte de la Dirección de Operaciones, Dirección Comercial y Servicio al Cliente y la Dirección de Planeación.
4	Los productos/salidas e informes sujetos en la presente auditoría que se generan desde el proceso Gestionar el Servicio a través de los subprocesos Planear, Gestionar y Evaluar la Operación, se tienen documentado con base a lo planificado en los subprocesos, lo que demuestra el cumplimiento de los objetivos de los subprocesos para el sistema de gestión de calidad de la entidad.
5	Respecto a la No Conformidad evidenciada en noviembre de 2020 por el ente certificador SGS asociada al requisito 7.5 Información Documentada, en la presente auditoría se verificaron los avances relacionados con las propuestas para la creación del procedimiento GO-2-P-09 para la Supervisión del Sistema MIO Cable con sus formatos anexos, y la actualización del procedimiento GO-2-P-05 Seguimiento y Control del Sistema Electromecánico del MIO Cable, sin embargo, al momento de la auditoría, los documentos no han sido gestionados para aprobación y publicación en SIGEM.
6	Se reconoce el alto nivel de compromiso por parte de la Alta Dirección para lograr un servicio de óptima calidad, sin embargo, esto depende de factores externos relacionados con la prestación del servicio por parte de los Concesionarios que dificultan la operación del SITM-MIO.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
1	Pese a los seguimientos y convocatorias para capacitación en torno al tema de tablas de retención documental y transferencias documentales, no se evidencia la efectividad de las mismas teniendo en cuenta factores como la no participación de dichas convocatorias y el no cumplimiento a los cronogramas establecidos para tal fin. Situación que es reiterada desde el año 2018.

2	El impacto financiero ocasionado por el estallido social y la pérdida de Ingresos en la Entidad, ocasiono que el Plan Anual de Adquisiciones, surtiera cambios acorde a la priorización de las necesidades de la Entidad, para lo cual de los 70 procesos planeados para la vigencia 2021, solo se ejecutaron 57 procesos de selección de contratación.	
3	Se realizó seguimiento al plan de mejoramiento suscrito para la auditoría vigencia 2020 y se identificó que para dicha no conformidad no hay cumplimiento, por lo tanto, se hace necesario replantear el plan de mejoramiento debido que las acciones suscritas no fueron eficaces y efectivas teniendo en cuenta que estas debilidades persisten a la fecha.	
GESTIÓN COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE:		
1	El proceso gestión comercial y de servicio cumplió al 100% con la ejecución de las campañas: posicionamiento #El MIO Sigue Por Cali y de cultura ciudadana #YoCuidoLoMIO. Las estrategias se enmarcaron con actividades de mercadeo ATL, BTL, Marketing Digital, medios propios del sistema y se contaron con alianzas comerciales.	
2	Debido a la Emergencia sanitaria el proceso llevo a cabo la ejecución de las campañas pedagógicas de autocuidado, información de bioseguridad en estaciones y terminales; y la disponibilidad de los elementos de bioseguridad.	
3	Dentro de las actividades proyectadas para la vigencia 2022 se contempla la contratación y realización del proyecto NSU.	
4	Se realizó seguimiento al plan de mejoramiento suscrito para la auditoría vigencia 2020 al que se le dio el cierre a dicha no conformidad dando cumplimiento las acciones suscritas en cuanto al uso de la norma ISO.9001:2015 y la suscripción del plan de mejoramiento del NSU 2019, el cual se le dio seguimiento evidenciando la lista de chequeo de las responsabilidades de acuerdo partes interesadas.	
5	En cuanto a Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas el proceso evaluó el nivel de satisfacción del usuario – mediante la herramienta denominada MISU 2021 (Medición Interna de satisfacción al usuario), dicha evaluación se realizó dos veces en el año en julio y noviembre para un total de 907 encuestas, donde encontramos que su clasificación en general al sistema está en un nivel de satisfacción del 55.96% (Satisfecho, muy satisfecho, algo satisfecho) en comparación al 2020 que fue 42.91%, uno de los aspectos más sensibles del sistema es la frecuencia de la Operación, observándose que el 65% se encuentra en el nivel de insatisfacción (Algo insatisfecho, insatisfecho, muy insatisfecho), lo que sigue siendo para el sistema un punto crítico que no sea podido superar en esta y las vigencias anteriores, y en cuanto acciones frente al COVID -19 y la reactivación del SITM-MIO después del paro nacional del 28 de abril 2021, tuvo un nivel de satisfacción del 67% de satisfacción (Satisfacción, muy satisfecho, algo satisfecho), lo que se pudo percibir la buena aceptación de los usuarios con la reactivación del sistema ya que es muy necesario para la movilización en la ciudad.	
GESTIÓN FINANCIERA:		
1	Como medida para sortear la crisis económica producto de dos años de pandemia y el estallido social con ocasión al Paro Nacional del 28 de abril de 2021, la Dirección Financiera y Administrativa racionalizó gastos, con el fin de cubrir estímulos al prioritario para el funcionamiento y operación del sistema, aspectos que se vieron reflejados en los indicadores del proceso.	
GESTIONAR CULTURA:		
1	Se evidencio que a pesar de las circunstancias de adversidad que se venían sufriendo desde el año 2020 a causa la Pandemia (COVID-19) y sumado a ello lo acontecido con el Paro Nacional (Estallido Social), tenemos que el proceso a sabido sobreponerse y logrado pese a las dificultades mantener un alto grado de participación en cada uno de sus programas por parte de la comunidad y sus fuerzas vivas.	
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO:		
1	Se indujeron actividades adicionales a las programadas en los cronogramas de trabajo, con el objetivo de incentivar y fomentar el emprendimiento y la innovación en la entidad mediante la Feria del Emprendimiento realizada en el año 2021.	
2	Se identifica que los procesos de capacitación del personal y algunas actividades para la vigencia de 2021 se realizaron de manera virtual (Medios Digitales), como respuesta a las estrategias que debía implementar la entidad a fin de cumplir con los propósitos misionales.	
GESTIÓN JURÍDICA:		
1	Pese a que el proceso viene realizando esfuerzos con el fin de no solo obtener los informes de presunto incumplimiento de contrato en debida forma, sino también en fortalecer las herramientas que se necesitan para el adelantamiento del proceso Sancionatorio, es importante que la Entidad genere lineamientos que lleven a fortalecer el rol de supervisión, toda vez que es un aspecto álgido, transversal y de gran Impacto.	
GESTIONAR CONTROL, ANÁLISIS Y MEJORA:		
1	El proceso Gestionar control, análisis y mejora (GCAM) está conforme y cumple con su definición, objetivos, estructura, documentación y operación, en consideración a la cadena de valor del proceso definido y establecido en su caracterización dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad, ante lo cual se precisa desarrollar las actividades que se relacionan con el hallazgo encontrado. Sin embargo, en virtud de la mejora continua se precisa para la Entidad, la revisión integral en conjunto con la caracterización, objetivos y su alcance, considerando el requisito misional frente a la entrega de valor público desde el más alto nivel institucional (cadena de valor de la Entidad) que no se manifiesta de forma explícita en las salidas del proceso GCAM, como es de esperarse por efecto de su alcance específico y del alcance mismo del SGC.	
CONCLUSIONES GENERALES:		
1	En los siguientes Procesos / Subprocesos no se presentaron No Conformidades: 1. Gestionar Direccionamiento Estratégico: Planear la Estrategia / Gestionar Banco de Proyectos / Gestionar Sistemas de Gestión / Evaluar la Gestión Estratégica. 2. Gestionar el Servicio: Planear la Operación / Gestionar la Operación / Evaluar la Operación. 3. Gestionar Comunicaciones. 4. Gestionar Cultura. 5. Gestión y Desarrollo del Talento Humano. 6. Gestión Jurídica. 7. Gestión Financiera.	
2	Pese a las dificultades presentadas los dos años inmediatamente anteriores, con ocasión a la crisis por la emergencia sanitaria COVID-19 y al Estallido Social, y frente a las no conformidades evidenciadas por el equipo auditor se concluye que el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, se implementa y mantiene de manera eficaz.	
3	Se identifica que existe compromiso por parte de las Directivas y Responsables de cada Dependencia, el cual se debe continuar potenciando y continuar el proceso de Mejora Continua en este aspecto.	
4	Se identifica que de las NC que se establecieron en el informe final de la Auditoría Interna 2020 (9) se dieron por cerradas las siguientes: a. Se dieron las 2 NC establecidas para el Proceso de Gestión Comercial y de Servicio al Cliente. b. Se dieron las 2 NC establecidas para el Proceso de Gestión Tecnológica. c. Se dieron las 2 NC establecidas para el Proceso de Gestionar Infraestructura. d. Continúan abiertas las 3 NC establecidas para el Proceso Gestión Administrativa (1 Administrar Bienes y Servicios - 2 Gestión Documental).	
5	Para la vigencia 2022: en ocasión a la Auditoría Interna del SGC se establecen 11 No Conformidades (NC), 29 Observaciones (OBS.) y 31 Oportunidades de Mejora (OM).	
APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
 Nelson Augusto Grisales Serrano	 Yamileth Arango Bustamante	 Ing. JUAN CARLOS ECHEVERRY D. – Director de Planeación (E). Ing. GABRIELA PATRICIA GUTIERREZ M. – Directora de Infraestructura. Ing. CARLOS A. BECERRA CHAVEZ – Director de Operaciones (E). Dra. MARIA JOSE CARDONA C. – Dir. C.ial y de Servicio al Cliente. Dra. MAYERLIN SALAZAR G. – Directora Administrativa y Financiera. Dra. ALBA LUCERO URREA G. – Sec. General y de Asuntos Jurídicos. Ing. GABRIEL FEDERMAN ORTIZ S. – Jefe Oficina de Sistemas. Dra. CAROLINA CARDONA DEL CORRAL – Jefe Oficina de Defensa Judicial. Dra. EVELYN ARCILA MARQUEZ – Jefe Oficina de Gestión Contractual. Ing. MIGUEL ADRIAN SALINAS – Jefe Oficina de Evaluar la Operación. Dr. EDUARDO A. ROMERO R. – Jefe Oficina de Cultura y Gestión Social. Dr. VICTOR LEON GOMEZ E. – Jefe Oficina de Mercadeo. Dr. EINER ANTONY TRUJILLO M. – Jefe Oficina Atención al Ciudadano. Dra. ALBA LUCERO URREA G. – Jefe Oficina de Gestión Humana (E).
Auditor Líder	Jefe Oficina de Control Interno	Auditado (Líder de Proceso /Servicio)

