	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO				
SEGUIMIENTO No.	2	FEECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 07 de 2022	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 14 de 2022

Componente	Actividades Programadas		Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Componente 1: Gestión del riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de corrupción 1. Política de Administración de Riesgos.	1.1	Revisar y ajustar la Política de Administración de Riesgos de acuerdo con la nueva Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas -Versión 5, 2020	Desde la Dirección de Planeación se planificaron las siguientes reuniones con los equipos de trabajo para implementar la metodología de riesgos en su versión "Socialización Metodología de Riesgos" las cuales se realizaron en dos jornadas:12-05-2022 y 17-05-2022. Se evidencian las citaciones por team a los equipos de trabajo para interiorizar conceptos de la metodología en los procesos Se evidencia documento borrador con los ajustes a la Política con base a la nueva metodología de riesgos que se esta implementando en la entidad	70%	
Componente 1: Gestión del riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de corrupción 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2.1	Realizar convocatoria ciudadana e interna para identificación de riesgos de corrupción.	Desde la Dirección de Planeación se gestionó encuesta de participación ciudadana, la cual fue socializada mediante correo electrónico del 1-12-2021 con el asunto: ENCUESTA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano-PAAC-2022-DIC-2021, evidenciada en el siguiente link: https://forms.office.com/r/jxC09T4eyK "ENCUESTA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC-202", los resultados se encuentran disponibles en archivo digital	100%	
Componente 1: Gestión del riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de corrupción 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2.2.	Realizar revisión de contexto y de riesgos de corrupción por parte de los procesos que son susceptibles de actividades de corrupción.	Con base al plan de trabajo para la estructuración del PAAC 2021 liderado desde la Dirección de Planeación, se definió una agenda de trabajo para realizar la identificación y revisión de los riesgos de corrupción para la vigencia 2022, se evidencio correo electrónico del 12-12-2022, con Asunto: Programación para disponer de Plan anticorrupción y de atención al Ciudadano y los riesgos de corrupción vigencia 2022 en donde se establece la actividad No. 2 Revisión riesgos de corrupción 2021 para emitir Mapa de riesgos de corrupción -2022, teniendo en cuenta la revisión por parte de los responsables para contar con los riesgos aprobados, para esto se estipulo agenda en donde se desarrollaron reuniones virtuales por Teams o presenciales para tener los riesgos aprobados Los líderes de proceso y/o subprocesos, implementaron los lineamientos establecidos en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas: Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital -Versión 4”, para la identificación de los riesgos de corrupción.	100%	

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO				
SEGUIMIENTO No.	2	FEECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 07 de 2022	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 14 de 2022

Componente		Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
3. Consulta y divulgación.	3.1	Actualizar la metodología de riesgos de la Entidad de acuerdo con la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas -Versión 5, 2020	Desde la Dirección de Planeación se planificaron las siguientes reuniones con los equipos de trabajo para implementar la metodología de riesgos en su versión "Socialización Metodología de Riesgos" la cual se realizara en dos jornadas:12-05-2022 y 17-05-2022. Se evidencian las citaciones por team a los equipos de trabajo las cuales se realizaron para dar apoyo y asesoría a los procesos. Con relación a la actualización de la metodología, la complejidad de la misma y la disponibilidad de los grupos de trabajo, no permitieron terminar de acuerdo con lo planeado. Se espera continuar con las actividades reprogramadas, para dar cumplimiento a la disponibilidad del Manual de Administración del Riesgo de Gestión, Corrupción y Digital así como la disponibilidad de los mapas de riesgos de los procesos/subprocesos.	70%	
	3.2	Disponer en la página web de la entidad del Mapa de Riesgos de corrupción 2021	Se evidenció la publicación del Mapa de Riesgos de corrupción consolidado en la página web de la entidad en el siguiente link: https://www.metrocali.gov.co/wp/wp-content/uploads/2022/01/2-MAPA-RIESGOS-DE-CORRUPCION-ENERO-2022-MH-CONSOLIDADO-firmado.pdf	100%	
4. Monitoreo y revisión.	4.1	Ajustar la herramienta de Monitoreo, seguimiento y Autoevaluación de acuerdo con la revisión y actualización de los riesgos de corrupción.	Se evidencian mejoras para la herramienta de seguimiento a los riesgos las cuales fueron lideradas por la Dirección de Planeación, igualmente se brindaron lineamientos para su diligenciamiento por parte de los procesos según correo electrónico del 26-02-2022, según asunto: Asunto: SOCIALIZACIÓN DE LA HERRAMIENTA PARA AUTOEVALUACIÓN Y MONITOREO DE LOS RIESGOS DE GESTIÓN Y CORRUPCIÓN VIGENCIA 2022	100%	
	4.2	Revisar de acuerdo con lo establecido las acciones indicadas en el Mapa de riesgos de corrupción.	Con base a los lineamientos brindados por la Dirección de Planeación, los lideres y equipos de trabajo realizan seguimiento a los riesgos de gestión y corrupción en la herramienta establecida. Se evidencian seguimientos realizados desde la Dirección de Planeación mediante correos electrónicos	100%	
5. Seguimiento.	5.1	Monitorear de acuerdo con lo establecido las acciones indicadas en el Mapa de riesgos de corrupción.	Los lideres de proceso realizan el seguimiento a los riesgos en la herramienta establecida desde la Dirección de Planeación Desde la Dirección de Planeación se hace seguimiento con relación al reporte de avances en la gestión de riesgos de los procesos y subprocesos.	100%	

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO				
SEGUIMIENTO No.	2	FEECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 07 de 2022	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 14 de 2022

Componente	Actividades Programadas		Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Componente 2: Racionalización de trámites	1.1	Personalización de la tarjeta de SITM MIO "Ampliar la población objeto actual de Instituciones Educativas, Universidades que permita llegar a toda la ciudadanía del Distrito de Santiago de Cali"	La Entidad cuenta con el formato integrado del procedimiento Personalización de la Tarjeta, inscrito en el aplicativo SUIT. Dentro de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se evidenció Cronograma para la implementación de la Política de Racionalización de Tramites para la vigencia 2022 con las siguientes actividades: 1. Realizar el registro de Datos de operación para formatos integrados. 2. Proyectar y Elaborar un acuerdo de niveles del servicio entre el ente gestor y el Concesionario. 3. Implementar mecanismos que permitan cuantificar los beneficios de la racionalización hacia los usuarios, en términos de reducciones de costos, tiempos, requisitos, interacciones con la entidad y desplazamientos. 4. Difundir información sobre la oferta institucional de trámites y otros procedimientos en lenguaje claro y de forma permanente a los usuarios de los trámites teniendo en cuenta la caracterización. 5. Formular la estrategia de racionalización de trámites cumpliendo con los parámetros establecidos por la política de racionalización de trámites. 6. Identificar nuevas oportunidades de racionalización El porcentaje de avance del cronograma al mes de agosto de 2022 es del 4% de acuerdo a lo planificado. Se ha realizado difusión sobre la personalización de la tarjeta en las redes sociales de la entidad. Se evidencia video de la Directora Comercial del 30-07-2022 y pieza informativa del 1008-2022, igualmente en los audios de los buses se han realizado campañas informativas y jornadas para la personalización de la tarjeta con el equipo de la Dirección Comercial, tener derecho a un pasaje a crédito y revisar extractos de los viajes Se evidencia correo electrónico del 28-07-2022 con la propuesta del acuerdo para trabarlos de manera articulada con la Dirección de Planeación los cuales considera los siguientes aspectos: La descripción del servicio prestado. Las responsabilidades de ambas partes. Sanciones en caso de incumplimiento de cualquiera de las partes. Indicador para medir el cumplimiento del nivel del servicio. Acciones que se tomarán para resolver situaciones extremas. Definir el alcance y objetivos del proceso. (Política Racionalización de Trámites). Describir el servicio. Establecer conceptos que se establecerán en el acuerdo. Ofrecer oportunidades de diálogo. (Se refiere a establecer prioridad de visitas y/o del servicio con el fin de garantizar que el proceso funciona en orden. Esa revisión se realizaría acompañada de un formato, el cual contenga un consolidado de evaluación del proceso de los últimos meses (puede ser trimestral), así no se hayan reportado ningún tipo de inconsistencias). Comunicar sobre las políticas de seguridad y protección de datos de ambas partes.	100%	

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO				
SEGUIMIENTO No.	2	FEECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 07 de 2022	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 14 de 2022

Componente		Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
			Mencionar los canales disponibles de atención (Virtual - Presencial - Vía telefónica). De acuerdo a la información enviada desde la UTRY, Se registró en el SUIT la siguiente información para el mes de agosto: ¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea: 73 ¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial: 1027 ¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales): 1100 ¿Número de PQRD recibidas? (únicamente personalización de tarjetas): 1100		
Componente 3: Rendición de cuentas	1.1	Revisar y evaluar las actividades de rendición de cuentas realizadas en el año 2022	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
	1.2	Publicar en la página web de la Entidad el cronograma de actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas.	Se evidenció la publicación del Cronograma de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2022 en la pagina web de la entidad en el link: https://www.metrocali.gov.co/wp/wp-content/uploads/2022/01/3-DOC-3-CRONOGRAMA-PARTICIPACIO%CC%81N-Y-RENDICIO%CC%81N-WILIAM-27-01-2022-firmas.pdf	100%	

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO				
SEGUIMIENTO No.	2	FEECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 07 de 2022	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 14 de 2022

Componente	Actividades Programadas		Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	1.3	Como estrategia para rendir cuentas a las partes interesadas y comunidad en general, se utilizará el espacio virtual en Facebook -Hablamos del MIO- de	La entidad socializó su gestión, a través de los canales oficiales; página web, redes sociales con post acompañados de piezas gráficas, boletines de prensa, audios para medios de comunicación, audios para perifoneo en las estaciones, entrevistas a medios de comunicación (radio, prensa, online, televisión), realización de videos sobre la gestión. En articulación con la Oficina de Comunicacaciones de la Alcaldía para masificar la gestión, por medio de sus medios oficiales programa de tv, de radio y sus redes sociales, dentro de los cuales se destacan los siguientes productos: https://fb.watch/d3Z3I6ACM_/ Nota Terminal Aguablanca para Facebook https://fb.watch/d43SLGT5fL/ Nota Terminal Aguablanca para el Informativo https://fb.watch/d3-78uvp4X/ Nota Terminal Aguablanca para el programa de radio transmitido por Facebook - Noticias de Puro Corazón https://fb.watch/d3Z89seE2_/ Nota Terminal Oriental para Facebook https://fb.watch/d6azMV-D40/	100%	

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	2	FEECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 07 de 2022	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 14 de 2022

Componente		Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Componente 3: Rendición de cuentas		espacio virtual en Facebook "Hablamos del MIO". de manera eventual para que en vivo cada dependencia presentará un informe de su gestión.	Nota del PSO Para el Magazín https://acortar.link/QHn7e0 Nota BiblioMIO Para el magazín https://acortar.link/lKwkLx Nota Terminal Paso del Comercio y PSO junio 1, para el Magazín. https://acortar.link/FDRIBJ Nota mural de Chiminangos, junio 8 https://twitter.com/AlcaldiaDeCali/status/1536836178577588226?t=y2gMiZCAiWZHi1nfetbZGw&s=19 Nota refuerzo de flota hacia la Vorágine https://acortar.link/NwHc4R Noticias de Puro Corazón, junio 15 https://acortar.link/vRpVu4 Nota servicio MIO elecciones para redes, junio 17 https://acortar.link/0Djs8F Magazín emprendimiento MIO Cable	100%	
	1.4	Sensibilizar sobre la rendición de cuentas a los funcionarios y contratistas de la entidad.	Mediante correo electrónico se dio a concer a los funcionarios de la entidad el ejercicio de rendición de cuentas que se realizo el 01-04-2022, en donde se incluia el link para la participación de la jornada	100%	
	1.5	Revisar la página web de la entidad versus el Esquema de Publicidad de la información existente según normatividad legal vigente. (Actualización del esquema de publicación)	Se inició con los ajustes correspondientes en la página web de acuerdo a lo identificado en el esquema de publicación. Los Directivos y Jefes asignaron a un responsable por área para participar en la actualización del esquema de publicación de la entidad.	100%	

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	2	FEECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 07 de 2022	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 14 de 2022

Componente	Actividades Programadas		Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	1.6	Establecer y ejecutar la estrategia de rendición de cuentas.	Se ejecutó la jornada de rendición de cuentas el 01-04-2022 a través de un Facebook Livehttps://acortar.link/0QkEl2 con el objetivo de comunicar la gestión realizada para la vigencia 2021. Igualmente en conjunto con la Alcaldía se han realizado actividades ya relacionadas en la actividad 1.3 en donde se detallan los enlaces y los temas	100%	
Componente 3: Rendición de cuentas	1.7	Operatividad de la página web de la Entidad.	Se evidencian mejoras implementadas en la página web de la entidad, relacionadas con el cambio de diseño y estructura, con el objetivo de cumplir los lineamientos de Gobierno Digital, las noticias publicadas en la página web de la entidad, se encuentran actualizadas, lo que le permite a la ciudadanía y los grupos de valor conocer sobre la gestión de la entidad. Durante este periodo, la página web mantuvo total disponibilidad, sin contratiempos, operando de manera continua.	100%	
	1.8	Monitoreo de las actividades	Desde la Dirección de Planeación se realiza seguimiento de la información según los avances por cada componente del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano, mediante la herramienta en Excel “PAAC-HERRAMIENTA MONITOREO-2022” que envían los lideres de los componentes	100%	
Componente 3: Rendición de cuentas	1.9	Seguimiento y Control	Desde la Oficina de Control Interno se realiza seguimiento cuatrimestral Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano, al Cronograma de Participación Ciudadana y a los riesgos de corrupción, los informes se publican en la pagina web de la entidad en el link https://www.metrocali.gov.co/wp/seguimiento-plan-anticorrupcion/ Se publica el seguimiento al cronograma del PAAC, seguimiento a las actividades de participación ciudadana e Informe de seguimiento a los riesgos de corrupción	100%	
	1.1	Establecer metas en el plan estratégico asociadas a mejorar la satisfacción del usuario.	Mediante Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el 27-01-2022, se aprobaron los planes de acción de las dependencias. Se evidencio el Formato de Plan de Acción de la Dirección Comercial y de Servicio al Cliente el cual se implementara para la vigencia 2022., se evidencia seguimiento a las metas en el Formato Plan de accion de la dependencia el cual se tiene en el drive que administra la Dirección de Planeación	100%	

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO				
SEGUIMIENTO No.	2	FEECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 07 de 2022	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 14 de 2022

Componente	Actividades Programadas		Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Componente 4: Atención al ciudadano 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	1.2	Realizar seguimiento y control a los indicadores del plan estratégico.	Se evidencian las metas y métodos de seguimiento a cargo de la Dirección Comercial en el Formato Formulación del Plan de Acción para los siguientes proyectos/Actividades: 1. Diseño e implementación de una campaña de posicionamiento y de cultura MIO del sistem integrado de transporte masivo SITM-MIO: Se inicio la campaña de posicionamiento " VIVE EL MIO" con estrategias BTL con 13 estaciones pintadas con murales del proyecto Mio en colores, para el mes de agosto se lleva un cumplimiento del 60% 2. Diseño e implementación del Plan Integral de Accesibilidad Universal al SITM-MIO: co respecto a la meta de Implementar al 2022 el 80% del Plan Integral de Accesibilidad Universal del SITM - MIO de los componentes comunicacional y actitudinal responsabilidad de la Dirección Comercial y Servico al Cliente, al mes de agosto se lleva un avance del 77% 3. Ingresos colaterales (Implementación de otras fuentes de ingreso): Se continua con la gestió comercial de alquiler de espacios con 30 posibles clientes de los cuales 9 estan muy interesados en obtener estos espacios fisicos. Ademas se esta gestionando con EMCALI los contadores prepago de los espacios disponible . 4. Mejorar la Experiencia de Servicio de la MIO app: Se replanteo el lanzamiento de la MIO app para el eje tecnológico de la campaña de posicionamiento de esta vigencia., al mes de agosto lleva un 30% de avance	100%	

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO				
SEGUIMIENTO No.	2	FEECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 07 de 2022	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 14 de 2022

Componente		Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
2. Fortalecimiento de los canales de atención.	2.1	Divulgar el Manual de Atención al Ciudadano (Atención personal, atención telefónica, atención virtual, atención con calidad y seguimiento y control a la atención con calidad).	Durante este período se han realizado las siguientes actividades: Mayo: Se realizó capacitación en Servicio al Cliente a 53 colaboradores de los COTS. Blanco y Negro 9, ETM 17, GIT MASIVO 20 y Unimetro 7. Se realizó capacitación en lenguaje de señas a 60 colaboradores de los COTS. Blanco y Negro 20, ETM 20, GIT MASIVO 10 y Unimetro 10. Junio: Se realizó capacitación en Atención al Ciudadano a 54 colaboradores de los COTS. Blanco y Negro 10, ETM 20, GIT MASIVO 20 y Unimetro 4. Se realizó capacitación en lenguaje de señas a 40 colaboradores de los COTS. Julio: Se realizó capacitación en Atención al Ciudadano a 92 colaboradores de los COTS. BYN 20, ETM 32, GIT 35 y UNIMETRO 5. Se realizó capacitación en lengua de señas colombiana a 45 colaboradores de los COTS. Agosto: Se realizó capacitación en Atención al Ciudadano a 68 colaboradores de los COTS. ByN 28, Etm 20 y GIT Masivo 20.	100%	
	2.2	Revisión de los resultados del componente de servicio, información y divulgación de la encuesta aplicada para medir la satisfacción al usuario (NSU o MISU)	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
	2.3	Publicar en la página web el plan de mejoramiento de la encuesta aplicada para medir la satisfacción al usuario (NSU o MISU), de acuerdo con los resultados de la vigencia 2021	Se evidenció la publicación del plan de mejoramiento del MISU (Medición Interna de Satisfacción al Usuario para ser implementado en la presente vigencia en la pagina web de la entidad en el link https://www.metrocali.gov.co/wp/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/	100%	
2. Fortalecimiento de los canales de atención.	2.4	Seguimiento a los planes de mejoramiento.	En el marco de la auditoria de Evaluación al Sistema de Gestión de Calidad, se realizó seguimiento a los avences de las acciones según resultados MISU. Se evidencia formato de seguimiento acción correctiva y de mejora con los avances detallados que se han gestionado a la fecha. Desde la Dirección Comercial y Servicio al Cliente se lidera la consolidación de la información entre las dependencias involucradas	100%	

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO				
SEGUIMIENTO No.	2	FEECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 07 de 2022	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 14 de 2022

Componente	Actividades Programadas		Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
3. Talento Humano.	3.1	Socializar temas relacionados con la atención al cliente, sensibilización y toma de conciencia, enfocados en atención a población vulnerable (personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, etc.).	La primera mesa de accesibilidad se realizó el 30-03-2022 en las instalaciones de la Terminal Cañaveralejo la cual conto con una participación de 28 personas que son miembros y representantes de los grupos de población con diversidad funcional. La segunda mesa de accesibilidad se realizó el 15 de julio en las instalaciones de Metro Cali. Mesa a la que asistieron 22 personas miembros y/o representantes de la población con diversidad funcional y en la que se divulgó el Plan de Servicios Operacionales que se implementa desde el 30 de mayo del 2022, se informó sobre recorrido de socialización y verificación de la accesibilidad en la terminal Aguablanca. Adicionalmente se recibieron inquietudes y observaciones sobre el funcionamiento y accesibilidad del SITM MIO. Se evidencia acta de asistencia y registro fotográfico	100%	
3. Talento Humano.	3.2.	Realizar mesas de trabajo con las dependencias encargadas de dar respuesta a las PQRS con el fin de hacer seguimiento y fortalecer los procesos enmarcados en atención al usuario.	Se evidencia Acta No. 3 del Comité de seguimiento de la recepción y tramite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante METRO CALI SA la cual se realizó el 26-07-2022 . La próxima reunión esta planificada para el mes de octubre.	100%	
4. Normatividad y procedimental.	4.1	Revisar los procedimientos e instructivos establecidos por la entidad para PQRS.	Desde la oficina de Atención al ciudadano actualizó el Manual de Atención al Ciudadano, el cual esta en proceso de revisión por parte de la Dirección de Planeación, igualmente se actualizo la Carta de trato digno, se evidencia publicación en la pagina web de la entidad en el link https://www.metrocali.gov.co/wp/wp-content/uploads/2021/07/CARTA-TRATO-DIGNO-pdf.pdf	100%	
	4.2	Continuar con la implementación del curso virtual de lenguaje claro	Se evidencia correo electrónico del 04-02-2022 con asunto: SOLICITUD MESAS TÉCNICAS MIPG - CAPACITACIONES A TENER EN CUENTA VIGENCIA 2022, en donde se le solicita a Gestión Humana incluir como temática de capacitación el "Curso virtual de lenguaje claro" el cual tiene como objeto facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos mediante los servicios de la entidad	100%	
5. Relacionamiento con el ciudadano.	5.1	Disponer en la página web de la Entidad, la Carta de Trato Digno	La Carta de Trato Digno se actualizó y se encuentra publicada en la pagina web en el link: https://www.metrocali.gov.co/wp/wp-content/uploads/2021/07/CARTA-TRATO-DIGNO-pdf.pdf	100%	
	5.2	Actualización de preguntas frecuentes (FAQ)	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO				
SEGUIMIENTO No.	2	FEECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 07 de 2022	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 14 de 2022

Componente		Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
5. Relacionamiento con el ciudadano.	5.3	Generar espacios de encuentro para personas con discapacidad, en el marco de la mesa de accesibilidad	La primera mesa de accesibilidad se realizó el 30-03-2022 en las instalaciones de la Terminal Cañaveralejo la cual conto con una participación de 28 personas que son miembros y representantes de los grupos de población con diversidad funcional. La segunda mesa de accesibilidad se realizó el 15 de julio en las instalaciones de Metro Cali. Mesa a la que asistieron 22 personas miembros y/o representantes de la población con diversidad funcional y en la que se divulgó el Plan de Servicios Operacionales que se implementa desde el 30 de mayo del 2022, se informó sobre recorrido de socialización y verificación de la accesibilidad en la terminal Aguablanca. Adicionalmente se recibieron inquietudes y observaciones sobre el funcionamiento y accesibilidad del SITM MIO. Se evidencia acta de asistencia y registro fotográfico	100%	
	5.4	Continuar con la estrategia de la elaboración de la caracterización de los usuarios.	Se evidencia estructuración del documento CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y DERECHOS GARANTIZADOS DEL SITM-MIO, el cual tiene como objetivo: Identificar las características, intereses y necesidades de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Masivo - MIO -, alineados con los derechos que debe garantizar el sistema para diseñar estrategias que favorezcan el cumplimiento de los requerimientos de las partes interesadas, aportando a la promesa de valor, generando valor público y mejorando la prestación del servicio. Se actualizaron los datos asociados con la vigencia 2021 con sus respectivas graficas La documentación de la Caracterización esta liderado desde la Dirección de Planeación, el cual tiene un avance del 90%	100%	
	5.5	Realizar encuesta aplicada para medir la satisfacción al usuario. (NSU-nivel de satisfacción del usuario o MISU-Medición interna de satisfacción al usuario)	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO				
SEGUIMIENTO No.	2	FEECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 07 de 2022	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 14 de 2022

Componente	Actividades Programadas		Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Componente 5: Transparencia y Acceso a la información 1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Socializar la información que se genera a nivel interno para mantener informado al cliente interno de la gestión de la entidad.	La comunicación interna se realiza mediante correo corporativo, Boletines informativos que enviar por correo corporativo, chat Noticias por Metro, información publicada en la página web de la entidad y cartelera entre otros. Desde la Oficina de Comunicaciones se llevan el registro detallado de la información socializada a través de los diferentes canales. Como muestreo para el mes de agosto se evidenció: No. de actividades planeadas/ejecutadas al mes. 1 socialización nuevo canal No. actualizaciones en carteleras COTS: murales y Petronio Álvarez No. actualizaciones en carteleras: 2. Viruela símica y 2 da parte conflicto de intereses No. publicaciones boletín Noticias X Metro: 2, dimensión direccionamiento estratégico MIPG y riesgos Número de publicaciones asociadas directamente al sistema MIO en el grupo WS: boletín murales, video murales, video personalización tarjeta, boletín recordando personalización tarjetas, video rutas Petronio, link conexión participación experiencias flota eléctrica Metro Cali (Juan Echeverri), video Terminal Aguablanca, Trabajo sí hay Troncal Tramo I, campaña de seguros extendió póliza de seguros – Unimetro. Número de formatos y/o productos para socializar las actividades: 0	100%	
Componente 5: Transparencia y Acceso a la información 1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.2	Socializar la Resolución 1519 del 2020, que contiene cuatro anexos, el primero desarrolla las directrices de accesibilidad web; el segundo incorpora nuevos estándares de transparencia y divulgación de contenidos; el tercero dispone medidas en materia de seguridad digital; y el cuarto dispone condiciones sobre datos abiertos conforme a la responsabilidad de publicar en la página web de la entidad.	Mediante correo electrónico del 22-02-2022, y el 01-09-2022 se socializó desde la Dirección Comercial y Servicio al Cliente, la Resolución 1519 de 2020, por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.	100%	
	1.3	Mantener la plataforma WEB disponible para que los ciudadanos tengan acceso a la información.	Se evidencian mejoras implementadas en la página web de la entidad, relacionadas con el cambio de diseño y estructura, con el objetivo de cumplir los lineamientos de Gobierno Digital, se encuentra información actualizada de la gestión que viene realizando la entidad en cuanto a la activación de rutas e información de horarios. Durante este periodo, la página web mantuvo total disponibilidad, sin contratiempos, operando de manera continua.	100%	

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	2	FEECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 07 de 2022	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 14 de 2022

Componente	Actividades Programadas		Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Gestionar el desarrollo tecnológico para la funcionalidad de PQRS anónimas, en el formulario electrónico de la página web de la entidad.	Durante este periodo, se establecio el plan de trabajo para lograr el alcance del sistema de PQRSD y se han realizado gestiones frente a: Revisión documentación y requerimientos para el sistema, Despliegue de la plataforma original en infraestructura propia de los componentes existentes, Testing a plataforma original para verificar operación, Diseño ui/ux web, Desarrollo web, Testing con el equipo de atención al ciudadano a plataforma nueva.	100%	
3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de Información.	3.1	Realizar inventario de activos de información.	Durante este periodo, se establecio el cronograma de capacitacion para la identificacion, caracterizacion y valoracion de activos de informacion a traves del memorando Nº 911.102.1.1184 del 31-08- 2022, la cual se trabajara con todos los procesos y subprocesos de la entidad, se evidencia agenda para la asesoria para el 20-09-2022. La herramienta para la construccion de los activos de informacion se encuentra en proceso de construcción y ajuste. Los retrasos presentados se deben a las debilidades relacionadas con la articulación entre los procesos para adelantar la estrategia de manera transversal	30%	
	3.2	Revisar y publicar esquema de publicación de la información.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
	3.3	Actualizar y publicar la información clasificada y reservada.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO				
SEGUIMIENTO No.	2	FEECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 07 de 2022	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 14 de 2022

Componente		Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.	4.1	Atención especial a la primera infancia, mujeres gestantes, personas con diversidad funcional, adultos mayores.	La primera mesa de accesibilidad se realizó el 30-03-2022 en las instalaciones de la Terminal Cañaveralejo la cual conto con una participación de 28 personas que son miembros y representantes de los grupos de población con diversidad funcional. La segunda mesa de accesibilidad se realizó el 15 de julio en las instalaciones de Metro Cali. Mesa a la que asistieron 22 personas miembros y/o representantes de la población con diversidad funcional y en la que se divulgó el Plan de Servicios Operacionales que se implementa desde el 30 de mayo del 2022, se informó sobre recorrido de socialización y verificación de la accesibilidad en la terminal Aguablanca. Adicionalmente se recibieron inquietudes y observaciones sobre el funcionamiento y accesibilidad del SITM MIO. Se evidencia acta de asistencia y registro fotografico	100%	
	4.2	Realizar visitas a instituciones que trabajan a favor de las personas con diversidad funcional.	A agosto se tiene un acumulado de 43 visitas a instituciones que trabajan en favor de personas con diversidad funcional. En el mes de agosto se visitaron las siguientes instituciones que atienden población con diversidad funcional: 1. FUNDACIÓN CAMINOS DE LA FE - Comuna 13. 2. FUNDACIÓN DE AFRODESCENDIENTES - Comuna 15. 3. COMITÉ LOCAL DE DISCAPACIDA - Comuna 14. 4. COMITÉ LOCAL DE DISCAPACIDAD - Comuna 2. 5. JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL - Comuna 8. 6. FUNDACIÓN SI TRABAJAMOS - Comuna 6.	100%	

	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO				
SEGUIMIENTO No.	2	FEECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 07 de 2022	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 14 de 2022

Componente	Actividades Programadas		Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	4.3	Generar espacios de encuentro para personas con diversidad funcional, en el marco de la mesa de accesibilidad	La primera mesa de accesibilidad se realizó el 30-03-2022 en las instalaciones de la Terminal Cañaveralejo la cual conto con una participación de 28 personas que son miembros y representantes de los grupos de población con diversidad funcional. La segunda mesa de accesibilidad se realizó el 15 de julio en las instalaciones de Metro Cali. Mesa a la que asistieron 22 personas miembros y/o representantes de la población con diversidad funcional y en la que se divulgó el Plan de Servicios Operacionales que se implementa desde el 30 de mayo del 2022, se informó sobre recorrido de socialización y verificación de la accesibilidad en la terminal Aguablanca. Adicionalmente se recibieron inquietudes y observaciones sobre el funcionamiento y accesibilidad del SITM MIO. Se evidencia acta de asistencia y registro fotografico	100%	
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.	4.4	Adecuar productos accesibles en nuevos formatos a favor de las personas con diversidad funcional.	Durante este período se han realizado las siguientes actividades: La instalación de los plugin de acesibilidad (texto subrayado con audio) y accesibilidad de enlaces, ajustes en los componentes de la página de transparencia y acceso a la información y cambios de íconos en menú principal, la modificación en el estilo del mega menú principal, Iconografía directorio de funcionarios, Estilos css pagina oficina financiera, Ajustes de estilos css Página principal, Corrección de bugs paginas internas, Ajustes menú móvil, Ajustes css paginas internas,trasparencia, Corrección de bugs paginas internas, Ajustes vistas movil home y paginas internas	100%	
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	5.1	Elaborar informe de solicitudes recibidas.	Se evidencian los Informes de PQRS en el siguiente link https://www.metrocali.gov.co/wp/informes-qrsf/, los cuales se realizan de manera trimestral	100%	
6. Iniciativa adicional: Prevención de Conflictos de Intereses	1.1	Socializar el procedimiento AT-2-P-06 “Gestión de Conflicto de Intereses” al interior de la Entidad.	En el mes de marzo se socializa al personal de la entidad mediante correo electrónico institucional documento en PDF que contiene la siguiente información: Código de integridad, Gestión de conflicto de intereses y causales de impedimento y recusación, procedimiento AT-2-P-06 “Gestión de Conflicto de Intereses”	100%	
	1.2	Sensibilizar sobre la importancia de declarar conflictos de intereses y los mecanismos para declarar.	Se socializó información relacionada con el conclicto de intereses mediente correos electronicos enviados mediante Boletín Noticias X Metro - Conflicto de interese el 29-07-2022 y el 01-09-2022	100%	

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	2	FEECHA DE SEGUIMIENTO	Septiembre 07 de 2022	FECHA DE PUBLICACIÓN	Septiembre 14 de 2022

Componente	Actividades Programadas		Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
1. Preliminares	1.3	Establecer las actividades para la estrategia de prevención de conflicto de intereses en la Entidad	En el mes de marzo se elaboró el cronograma de actividades a desarrollar desde la Mesa Técnica Nº2-Talento Humano referente a la implementación del MIPG al interior de la entidad, estableciendo las actividades de las tres políticas operativas a cargo de la oficina de gestión humana: INTEGRIDAD, GESTIÓN DEL CONOCIMENTO Y LA INNOVACIÓN Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA DE TALENTO HUMANO. En el cronograma de actividades de la Política de Integridad se incluyen actividades enmarcadas en la estrategia de prevención de conflicto de intereses	100%	
2. Ejecución para su implementación	2.1	Establecer las actividades para establecer la estrategia para prevención de conflicto de intereses	Se evidenció Cronograma de trabajo MIPG MESA TÈCNICA No. 2: TALENTO HUMANO - VIGENCIA 2022, en el cronograma de actividades de la Política de Integridad se evidencia que se incluyen actividades enmarcadas en la estrategia de prevención de conflicto de intereses.	100%	
	2.2	Diseñar las herramientas de participación necesarios para el conocimiento del Código integridad y aspectos de prevención a conflictos de interés a través de inducción, reinducción, campañas de capacitación, redes sociales, entre otras.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
3. Seguimiento y control	3.1	Elaborar el diagnóstico de Gestión de Conflicto de Intereses para la vigencia y Diseñar encuesta de monitoreo sobre la implementación del Código y metodología para la prevención a conflictos de intereses.	Aun no se ha cumplido la fecha de ejecución		
			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	97%	

RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO		
CLAUDIA MARCELA RENGIFO POLANIA	PROFESIONAL CONTRATISTA CONTROL INTERNO	
NOMBRE	CARGO	FIRMA